**برنامه ریزی آموزشی**

**عنوان:**

**بررسی کیفیت خدمات مجتمع های آموزشی و پرورشی نواحی 1 و 2 شهرستان اردبیل**

**مقدمه:**

پایداری زندگی به برنامه ریزی درست و وسیله رسیدن به آن مدیریت صحیح است. (امیرالمومنین (ع) (غرر الحکم و دررالکلم)).

بدون شک نقش واهمیت آموزش وپرورش در جامعه برهیچ کس پوشیده نیست اثرات این فرایند عظیم خود را در رفتارهای اجتماعی،سواد اجتماعی،سیاست های کلان برنامه ریزی،وخلاصه در تمام زندگی افراد یک ملت مشهود و نمایان است به عبارتی تعالی یا سقوط یک جامعه در گرو آموزش و پرورش آن جامعه است. بدیهی است که رسیدن به هدف اتفاقی نیست وآن گونه که در کلام مولا علی (ع) مشهود است مستلزم برنامه ریزی و مدیریت صحیح میباشد.ازهمین رو بهسازی نظام های آموزشی از دیرباز موضوعی چالش بر انگیز برای صاحب نظران دانش مدیریت آموزشی و مدیران اجرایی در حوزه آموزش و پرورش به شمار آمده است. به ویژه در دهه های اخیر با گسترش فزاینده سازمان های آموزشی در همه جوامع، موضوع کارآمد سازی آنها بیش از پیش مورد توجه بوده و توسعه و اصلاح نظام های آموزشی با استفاده از شیوه های مختلف در شمار اولویت اغلب جوامع قرار گرفته است. (طالقانی،فتاحی 1383). بازنگری و بهبود برنامه های آموزشی و پرورشی، توسعه دانش و مهارت نیروی انسانی و اصلاح ساختار و تشکیلات و مدیریت آموزشی از جمله تدابیر و رویکردهای رایج اصلاح و کارآمد سازی سازمان های آموزشی می باشد. اما درنهایت هدف اصلی و نهایی این اقدامات ارائه خدمات بهینه و با کیفیت مطلوب به دانش آموزان می باشد. ارزیابی کیفیت خدمات،یک چالش است زیرا رضایت مشتری توسط عوامل نا ملموس بسیاری تعیین می شود. برخلاف یک کالا باخصوصیات ظاهری که عینا میتوان آن را مشاهده کرد،کیفیت خدمات به ویژگی های روانی بسیاری را تشکیل می دهد. بعلاوه کیفیت خدمات اغلب پس از مواجه فوری مصرف کننده وعرضه کننده خدمات توسعه می یابد. (طالقانی،فتاحی 1383). مديران سازمان ها بايد بدانند كيفيت خدمات يك استراتژي سود آوري براي سازمان مي باشند. آنها بايد به اين باور برسند كه سرمايه گذاري در كيفيت خدمات منجر به سود آوري سازمان مي گردد. كيفيت خدمات مي تواند به يك سازمان جهت متمايز كردن خود از ديگر سازمانها و دستيابي به مزيت رقابتي كمك كند. كيفيت بالاي خدمات به عنوان عامل اساسي در سود آوري بلند مدت نه تنها براي شركتهاي خدماتي بلكه براي سازمانهاي توليدي نيز بشمارمی رود. (سیدجوادین وکیماسی،1384) بهبود مستمر، روشی نظامدار است که می توان ازآن در بهبود تدریجی و جهشی فرایندهای تولید کالا و ارائه خدمات برای مشتریان استفاده کرد. سازمان ها با استفاده از بهبود مستمر در فرایندها دقیق می شوند و راه بهبود آنها را پیدا می کند و در نتیجه، راه های انجام سریع وکاراتر تولید محصول و خدمات را با هزینه کمتر کسب می کنند. لذا بهبود مستمر فرایند، کلید موفقیت است و به عنوان یک ابزار عملی و قدرتمند، می تواند به طور موفقیت آمیزی سازمان و فرد را در ارتفاء و تأمین کیفیت محل کار و زندگی شخصی یاری کند (چانگ[[1]](#footnote-1)، 1999، ص ص 17 و 10). مدیریت سازمانهای کنونی،نمی توانند فقط با تکیه بر آگاهی های شخصی، تجربه و روش های سنتی ،اداره امور سازمان را به نحو مطلوب انجام دهند و خدماتی باکیفیت برای مشتریان فراهم نمایند. بلکه برای موفقیت در مدیریت وارائه خدمات کیفی نیاز به شناخت ادراک و انتظار مشتریان ،مشارکت کلیه کارکنان ، بهبود مستمر فرایندها و تامین نیازهاو انتظارات حال و آینده مشتریان می باشند (نقل ازصلح نژاد87).

بر همین اساس مسئولین امر تصمیم گرفتند تا با تجمیع مدیریت مدارس در یک مکان بنام مجتمع آموزشی درصدد رفع مشکلات و ایجاد شورای همفکری در بین چندین مدارس نمایند که در بیان ضرورت و اهمیت تحقیق به تفصیل بیان خواهد شد. این پژوهش سعی در بیان کارایی مجتمع سازی مدارس بر ارتقاء کیفی آموزشی و همچنین صدد شفاف سازی میزان رضایت معلمان از این طرح براساس مدل سروکوآل[[2]](#footnote-2) می باشد. خدمات آموزشی و پژوهشی به ویژه خدماتی که از طریق مدارس ارائه می شود یکی از مهم ترین حوزه های خدماتی در هر جامعه محسوب می شود که از اهمیتی بی بدیل در توسعه یافتگی جوامع برخوردار است. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می رسد. (کاووسی و سقایی 1384). درسالهای اخیر علاقمندی به کیفیت در آموزش نیز به طور قابل ملاحظه ای رشد کرده است (کوتس[[3]](#footnote-3) 2005)و در سطح بین المللی در تحقیقات آموزشی مورد توجه قرار گرفته است (لویژ[[4]](#footnote-4)، 2005) بحث کیفیت در آموزش همانند بسیاری از مسائل تعلیم و تربیت بخشی پیچیده است و اختلاف نظرهایی در آن وجود دارد. برخی از صاحبنظران، کیفیت هر نظام آموزشی را مترادف با توانایی به دست دادن نتایج مطلوب می دانند. برخی دیگر کیفیت نظام آموشی را مترادف با کارایی آن می دانند و کار آیی نظام را در ارتباط با سه مقوله درونداد، فرآیند و برونداد ذ کر می کنند و این سبب افزایش بهره وری وبهره دهی می دانند ( زوّار، 1387) ویژگی های متفاوت خدمات باعث می شود تا ارزیابی کیفیت خدمات و بالطبع بهبود کیفیت آن بسیار پیچیده شود. این موضوع نیازمند به کارگیری ابزارهای مناسب برای ارزیابی کیفیت محصولات ناملموس همچون آموزش است. ( نورالهی و همکاران، 1380) براساس یک مطالعه طبیعی در آزمایشگاه ارزشیابی و کیفیت در آمریکای لاتین درسال 1997 با شرکت 13 کشور این منطقه انجام گرفت مشخص شد که مدرسه، معلم، کلاس درس نقش اصلی را در بهبود کیفیت آموزشی ایفا می کنند (نقل از جوادی 1380). افراد باید در باره کیفیت فکر کنند، عمل کنند و حرف بزنند و سازمان با آموزش افراد خود در تحلیل مستمر و بهبود کارها، فرایندها و کار گروهی تلاش می کند تا میان کیفیت و انجام کار یک انسجام فکری برقرار سازد (هویدا و عمادزاده، 1383 ). دانش مديريت كيفيت چه در قالب استانداردهاي خانواده ی ايزو و يا مديريت كيفيت فراگير، با ارائه روش ها، ديدگاهها و ابزارهاي مديريتي نوين، توانسته است پاسخگوي نيازمنديها مديريت انواع فعاليتهاي اجتماعي و سازمان ها باشد(صلح نژاد87).

**1-2- بیان مسئله:**

در دنیای کنونی موضوع کیفیت، مدیریت سازه ها را با چالش هایی مواجه ساخته و پذیریش آن در بخش خدمات به طور فزاینده ای افزایش یافته است.

کیفیت فراگير در هر سازماني قابل استفاده است، مانند شركتهاي بزرگ، سازمانهاي خدماتي، دانشگاهها و مدارس ابتدايي و متوسطه (علاقه بند، 1384).

بدين ترتيب مي توان كيفيت خدمات را بر مبناي رضايت مشتري بصورت ميزان اختلاف موجود ما بين انتظارات يا خواست هاي مشتري و درك او از عملكرد واقعي خدمت تعريف نمود. (كاوسي وسقايي، 1384) به دليل نقش و اهميت كاركنان در ارائه خدمات با كيفيت، امروزه بر كيفيت خدمات تعاملي در سازمان هاي خدماتي بسيار تاكيد مي شود. يكي از روشهاي اندازه گيري كيفيت در فرآيندهاي خدماتي، روش سروكوآل[[5]](#footnote-5) است. سروكوآل مدلي است كه بوسيله آن مي توان كيفيت خدمات ارائه شده را بر اساس كاهش شكاف بين سطح انتظارات و سطح تصورات مشتري، افزايش داد واز اين طريق به مزاياي رقابتي قابل توجه دست يافت. مبناي اصلي سرو كوآل، تعيين و اندازه گيري شكاف هاي موجود در ارائه خدمات است. (شاهين، 1382). ازآن جایی که مجتمع های آموزشی به شیوه وسبک فعلی و بدین شکل وسیع وگسترده (حتی می توان گفت بسیار شتاب زده) برای اولین بار درسطح کشور اجراءمی شود، کیفیت عملکرد مجتمع های آموزشی دغدغه فکری مشتریان خود خواهد. لذا با توجه به دستورالعمل ایجاد مجتمع های آموزشی که یکی از اهداف اصلی ایجاد آنها تضمین کیفیت آموزشی عنوان شده است پژوهشگر قصد دارد بااستفاده از مدل سروکوآل بداند کیفیت خدمات مجتمع های آموزشی نواحی یک و دو آموزش وپرورش شهرستان اردبیل از دیدگاه معلمان مدارس به عنوان دریافت کنندگان خدمات چگونه بوده ودراین خصوص گزارش خود را ارائه نماید.

**1-3- اهمیت و ضرورت تحقیق**

به نظر می رسد اثرات یک برنامه ریزی و یا نحوه مدیریت بر اجرای برنامه مورد غفلت قرار گرفته است. برنامه ریز به طرح برنامه و مدیر به اجرا می پردازد بدون اینکه این دو چرخ اصلی کیفیت بخشی تعاملی با هم داشته باشند و بر کیفیت آموزشی توجهی شود.

تحولات و پيشرفت هاي اخير در جهان، سازمانها و به همراه آن مفاهيم مديريتي را دستخوش تغيير و دگرگوني هاي فراواني كرده است. اين تحولات باعث شده است تا بخش خدمات با سرعت زيادي گسترش پيدا كند وبيشترين نيروي كار جامعه را در خودجذب نمايد (شريعتمداري، 1381). بدين ترتيب تغيير بسياري در شيوه هاي مديريت و شيوه هاي تفكر و بيان افراد درباره اثر بخشي سازمان ها پديد آمده است. اين تغيير در سطح وسيع با ظهور مديريت كيفيت فراگير مرتبط است و مفهوم اثر بخشي به دليل حمايت اين جنبش از آن، جاي خود را به تاكيد بر «كيفيت» داده است (بهرنگي، 1380) ويژگي هاي سازمانهاي جديد و پيشرو و روندهاي برجسته در طبيعت متغير سازمان ها عبارت از برتري فناوري، بر افتادن دستوردهي و نظارت، سرعت كار و به موقع انجام دادن آن،ارتباطات شبكه اي، اعتقاد به توانمند سازي، كارتيمي، انتظار نيروي كار جديد و نگراني نسبت به تعادل زندگي كاري مي باشد. (علاقه بند 1384، صص 182-181). لذا بااین سرعت پیشرفت لازم است تا سیستم برنامه ریزی ومدیریتی بطور مداوم بهبود وارتقاءیافته شود. بهبود مستمر، بهتر نمودن آن کاریست که هم اکنون با پیروزمندی انجام می شود، و آن کوشش پیوسته و پایان نیافتنی است که نیازمند به داشتن هدف های مشخص و قابل اندازه گیری می باشد. (دراکر[[6]](#footnote-6)، 1993، ص 372). از نظر کافمن[[7]](#footnote-7)، بهبود مستمر مستلزم آن است که آنچه را عملاً کارآمد است ادامه داده و آنچه را که کارآمد نیست تغییر دهیم. انجام چنین کاری به داده های مفید و معتبر نیاز دارد. همچنین مارلیس[[8]](#footnote-8)، بهبود مستمر را یک رویکرد ترکیبی برای مدیریت می داند که بر رضایت مشتری تأکید می کند و هر فردی را در سازمان در یک مطالعه علمی و بهبود مستمر همه جانبه مربوط به کار درگیر می کند ولنگدان[[9]](#footnote-9) معتقد است فرایند بهبود مستمر به منظور بهره برداری از منابع سازمان برای تحقق فرهنگ کیفیت طراحی شده است. باید در نظر داشت که پاشنه آشیل برنامه ریزی اجرای صحیح آن است. پراکندگی مدارس، گستردگی و وسعت منطقه تحت حیطه آموزش و پرورش از نزدیک ترین محله ها تا دورترین روستاها مسئولین آموزش و پرورش را بر آن داشت تا با تجمیع چند مدرسه زیر نظر مجتمع های آموزشی نوعی یکپارچگی و تعامل را به وجود آورده باشند. تشریک مساعی در بین مدارس و ایجاد جلسات هفکری متعدد، حل مشکلات تربیتی و اخلاقی مدارس، ارتقا کیفی مدارس از لحاظ آموزشی و سیستم اداری، پاسخگویی اداره آموزش و پرورش به تعداد کمتری مدیر نسبت به سیستم مدیریتی سابق، می تواند از جمله دلایل طراحی مجتمع های آموزشی باشد. تاثیرپذیری آموزش و پرورش کشور ایران از کشورهایی همچون فرانسه، برنامه ریزی های مهندسان داخلی، وارد کردن کلیشه های خارجی، نظام جدید دبیرستان ها، و اخیراً هم مجتمع سازی مدارس مقولاتی است که سالیان سال ذهن روسای آموزش و پرورش و اذهان مردم را مشغول به خود کرده است. لزوم این پژوهش بر این است تا بتواند پیامد های این روش را ازلحاظ کیفیت خدمات، مشخص نموده و کورکورانه به هرسوی نرویم.

**1-4- اهداف پژوهش**

**1-4-1-هدف کلی**

1-بررسی نمودن کیفیت خدمات مجتمع های آموزشی ناحیه1و2 شهرستان اردبیل بر اساس مدل سروکوآل

**1-4-2-اهداف جزئی**

1- تعیین تفاوت بین انتظارات معلمان وادراکات آنها از عوامل ملموس وظاهری

2- تعیین تفاوت بین انتظارات معلمان و ادراکات آنها از مقوله قابلیت اعتبار

3- تعیین تفاوت بین انتظارات معلمان و ادراکات آنها از مولفه پاسخگویی ومسئولیت پذیری

4- تعیین تفاوت بین انتظارات معلمان و ادراکات آنها از مولفه اطمینان خاطر تضمین

5- تعیین تفاوت بین انتظارات معلمان و ادراکات آنها از مولفه همدلی ودلسوزی

**1-5- سوالات پژوهش**

1-آیابین سطح انتظارات معلمان وادراکات آنها از عوامل ملموس وظاهری درمجتمع های آموزشی تفاوت معنی داری وجود دارد؟

2-آیا بین انتظارات معلمان و ادراکات آنها از مقوله قابلیت اعتبار تفاوت معنی داری وجود دارد؟

3-آیا بین انتظارات معلمان و ادراکات آنها از مولفه پاسخگویی تفاوت معنی داری وجود دارد؟

4-آیا بین انتظارات معلمان و ادراکات آنها از مولفه اطمینان خاطرو تضمین تفاوت معنی داری وجود دارد؟

5-آیا بین انتظارات معلمان و ادراکات آنها از مولفه همدلی ودلسوزی تفاوت معنی داری وجود دارد؟

6-کدام مولفه ها برای تعیین سطح کیفیت خدمات در اولویت قرار دارند؟

**1-6- تعریف نظری و عملیاتی واژه ها و اصطلاحات:**

**1-6-1تعاریف نظری:**

1-6-1-1-مجتمع سازی مدارس: تجمیع مدیریت و برنامه ریزی آموزشی چند مدرسه جهت یکسان سازی و هماهنگی وخدمات بهتر به آنها.(ادامه پیوست در ضمیمه)

مدارسی که در شهرهاوروستاها اداره می شوند. . . به علت اینکه بتوانیم سرویس و خدمات بهتری داشته باشیم اینها را در قالب مجتمع های آموزشی تعریف کردیم و به این صورت ممکن است تعداد 5 و یا 10 مدرسه بصورت یک حلقه اقماری تشکیل یک مجتمع را بدهند و وقتی که تبدیل به یک مجتمع آموزشی می شوند و چون نسبت لازم دانش آموزشی را برخوردار هستند به آنها هم مدیر و معاون و هم امکانات آزمایشگاهی تعلق میگیرد و نیز میتوانند از خدمات بهتری برخوردار باشند. (سیما پاتیمار 1389).

1-6-1-2-کیفیت خدمات : کیفیت خدمات از درک مشتری از عملکرد واقعی خدمات در مقابل انتظار و از خدمات مورد نظر ناشی می شود. لذا کیفیت خدمات را میتوان بر مبنای رضایت مشتری به صورت میزان اختلاف موجود مابین انتظارات یا خواسته های مشتری و ادراک او از عملکرد واقعی خدمات تعریف نمود این تعریف گاهی اوقات توسط رابطه E – p =Q نیز نمایش داده می شود در این رابطه P نشان دهنده استنباط مشتری از عملکرد خدمات، E نشان دهنده انتظارات او و بیانگر کیفیت دریافت شده می باشد ( کاووسی و همکاران 1384 ص 455 )

1-6-1-3- سروکوآل: SERVQUL مخفف کلمهSEVICE QUALITY است که به مفهوم خدمت (خدمات)است. سروکوآل یک روش استانداردجهت اندازه گیری رضایت مشتری در صنایع خدماتی است (هیل،1996،ص19)

**1-6-2- تعریف عملیاتی**

مجتمع سازی مدارس: طبق دستورالعمل وزارت آموزش و پرورش ، مدارس روستایی وتعدادی از مدارس شهری مشمول طرح مجتمع سازی قرار گرفتند که در این طرح یک مدرسه به عنوان پایگاه انتخاب شده ومدیر و معاونانش در آن مستقر گشته ومدیریت تعدادی از مدارس اطراف را بر عهده می گیرند. تعداد این مدارس برحسب جمعیت و دوری و یا نزدیکی آنها انتخاب می شود.

**روش تحقیق :**

در این روش محقق درصدد است برای بررسی و تشریح ادراک و انتظار دریافت کنندگان خدمات (معلمان) از ابعاد کیفیت خدمات آموزش و ارائه دهندگان خدمات (مجتمع های آموزشی و پرورشی ) اطلاعات لازم را بدست آورد، لذا به تشریح وتوصیف کیفیت خدمات مجتمع های آموزشی و پرورشی پرداخته می شود. بنابراین، این پژوهش از نوع تحقیق توصیفی ـ موردی بوده و روش انجام کار بصورت پیمایشی و از نوع مقطعی می باشد.. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آن توصیف کردن شرایط با پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند برای شناخت شرایط موجود یا یاری دادن به فرایند تصمیم گیری باشد(سرمد و همکاران، 1381). به عبارت دیگر پژوهشگر دراین گونه تحقیقات سعی می کند تا آنچه هستند را بدون هیچگونه دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت بگیرد. (نادری و سیف نراقی، 1380). در بررسی موردی، مورد می تواند یک واحد یا سیستم با حد و مرز مشخص و مشخص و متشکل از عناصر و عوامل متعدد و مرتبط به هم باشد. از این جمله در تعلیم و تربیت می توان هر یک از عوامل نظام آموزش مانند دانش آموز، معلم، مدیر آموزشگاه، برنامه درسی، و امثال آن را به عنوان مورد تحت مطالعه منظور داشت و مشخصه های آن را از جنبه های متعدد به طور عمیق بررسی کرد (بازرگان، 1374).

**3-3- جامعه ی آماری**

جامعه آماری تحقیق ، معلمان مدارس شهری و روستایی نواحی یک و دوآموزش وپرورش شهرستان اردبیل،که طرح مجتمع سازی مدارس در آنها به اجرا در آمده است می باشد. در ناحیه یک آموزش وپرورش،معلمان شهری 283نفر ومعلمان روستایی 267نفرودر ناحیه دو،معلمان شهری 414نفرو معلمان روستایی 318نفر میباشند.

**3-4- حجم نمونه و روش نمونه گیری**

حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان، برای معلمان ناحیه یک شهری 160 نفرو معلمان روستایی 155 نفر و برای معلمان ناحیه دو، شهری 201 نفر و روستایی 175 نفر مشخص شده است. در این پژوهش از روش نمونه گیری چند مرحله ای استفاده گردید. در این نمونه گیری ابتدا تعدادی مدارس از روی لیست نواحی انتخاب گردید و باتوجه به تعداد معلمان شاغل دراین مدارس دوباره تعدادی از معلمان بصورت کاملا تصادفی انتخاب گردید، در کل برای جلوگیری از افت نمونه برای توزیع پرسشنامه15% بیشتر در نظر گرفته شد و بدین ترتیب نمونه نهایی تحقیق برای معلمان 696 نفر بدست آمد.

**جدول 3-1 : جامعه ی آماری و حجم نمونه معلمان مدارس شهری و روستایی نواحی 1و2 اردبیل**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| نمونه آماری  معلمان | ناحیه یک | | ناحیه دو | |
| معلمان شهری | معلمان روستایی | معلمان شهری | معلمان روستایی |
| حجم جامعه | 283نفر | 267نفر | 414نفر | 318نفر |
| حجم نمونه  (براساس جدول مورگان) | 165نفر | 155نفر | 201نفر | 175نفر |
| جمع کل | 320نفر | | 376نفر | |

**3-5- روش و ابزار جمع آوری اطلاعات:**

روش جمع آوری اطلاعات در این تحقیق بصورت میدانی و انفرادی بوده واز پرسشنامه به عنوان ابزار جمع آوری اطلاعات استفاده شده و با حضور در محل کار افراد نمونه اقدام به جمع آوری اطلاعات گردید. پرسشنامه مربوط به سنجش ادراک و انتظار دریافت کنندگان خدمت(معلمان) از کیفیت خدمات ارائه شده در مجتمع های آموزشی وپرورشی می باشد. این پرسشنامه دارای دو قسمت می باشد، قسمت اول شامل سوالات مربوط به مشخصات فردی و جمعیت شناختی دریافت کنندگان خدمت (معلمان) و قسمت دوم مشتمل بر سوالات مربوط به سنجش ادراک و انتظار آنها از کیفیت خدمت ارائه شد می باشد در این بخش از پرسشنامه با توجه به الگو و مقیاس سروکوال که توسط پاراسورامان و همکارانش ابداع گردیده تهیه شده است. الگوی سروکوال دارای پنج بعد است که هر کدام دارای چندین مولفه بوده و در مجموع 22 مولفه می باشد. در این پرسشنامه 5 بعد الگو و سوالهای مربوط به مولفه های آن شامل 1- جلوه ظاهری و عوامل ملموس (سوال های 1 الی 4) ، 2- قابلیت اعتبار (سوالهای 5 الی 9)، 3- پاسخگویی و مسئولیت پذیری (سوالهای 10 الی 13)، 4- اطمینان خاطر و تضمین (سوالهای 14 الی 17)، 5- همدلی و دلسوزی (سوالهای 18الی 22)، می باشند در ضمن برای هر یک از پنج بعد یک سوال کلی طراحی شده است. این پرسشنامه ادراک و انتظار معلمان را از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده مورد سنجش قرار می دهد. برای پاسخ به سوالها، از مقیاس پنج درجه ای لیکرت استفاده شد. بدین ترتیب یک بار درباره ی وضع موجود (در حال حاضر چگونه است؟) و بار دیگر درباره ی وضع مطلوب (چگونه باید باشد؟) کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده (ادراک آنها) سوال می شود. در این حالت معلمان در خصوص هر یک از سوال پرسشنامه، یکی از عددهای 1 تا 5 (خیلی زیاد=5، زیاد=4، متوسط =2، کم=2، خیلی کم=1)را به عنوان معیار قضاوت خود درباره وضع مطلوب کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده انتخاب می نماید (نقل از تقی زوار).

**3-6- روش انجام پژوهش**

در این پژوهش از روش تحقیق توصیفی موردی استفاده شده است. جامعه آماری در این تحقیق، معلمان مدارس شهری و روستایی نواحی یک و دوآموزش و پرورش شهرستان اردبیل می باشندکه طرح مجتمع سازی مدارس در آنها به اجرا در آمده است. . برای تحلیل شکاف ها از آزمون t وابسته وبرای تعیین اولویت مولفه های سطح کیفیت از رتبه بندی نمرات بدست آمده در هر مولفه استفاده شدواز آزمون(MANOVA)نیز برای کشف تفاوت بین گروههابکار گرفته شد .ازروشهای آمار توصیفی همچون فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، نیزبرای گرد آوری اطلاعات استفاده گردید. در این تحقیق پس از اجرای پرسشنامه ها و جمع آوری اطلاعات لازم، تجزیه و تحلیل اطلاعات بوسیله نرم افزار آماری (SPSS)انجام شد.

**3-7- اعتبار و پایایی پرسشنامه ها**

به منظور بررسی ارتقای محتوایی و صوری پرسشنامه های تحقیق، پرسشنامه ها و مولفه های سوالهای آنها بر اساس ادبیات و پیشینه تحقیق تهیه شده و در اختیار چند تن از استادان و صاحب نظران و متخصصان موضوع قرار داده شد و با راهنمایی استادان محترم راهنما و مشاور نظرهای اصلاحی آنان بررسی و اصلاحات لازم اعمال شد.

قبل از اجرای نهایی پرسشنامه های تهیه شده برای تست اولیه و سنجش پایانی اقدامت زیر انجام گرفت. پرسشنامه معلمان بوسیله 35 نمونه از جامعه آماری که بصورت تصادفی انتخاب شده بود تکمیل گردید و با توجه به جواب های بدست آمده در موارد لزوم تغییرات و اصلاحاتی انجام گرفت. همچنین برای سنجش پایایی تست اولیه ارزش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب پایای پرسشنامه معلمان دربخش ادراک 862/0 و در بخش انتظار 896/0 و برای شکاف ادراک و انتظار 776/0 بوده است. این مقادیر در پژوهش تقی زوار(1378)936/0بدست آمده ودر پژوهش صلح نژاد(1378)مقدار 96/0برآورد شده است.

پایایی یک وسیله اندازه گیری به دقت آن اشاره دارد. (سیف 1376)

**منابع فارسی:**

1. ابیلی، خدایار و موفقی، حسن (1382)، دریچه ای بر مفاهیم نوین مدیریتی، تهران، نشر شیوه، چاپ اول.
2. بازرگان، عباس (1377)، آغازی بر ارزیابی کیفیت در آموزش عالی : چالش ها و چشم اندازها، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی، شماره 16 و 15، صص 138-135
3. باقرزاده خواجه،مجید و باقرزاده،فاطمه(1388)،بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوآل و رتبه بندی مراکز با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی،فصلنامه شماره ی8.
4. بهرنگی، محمد رضا (1380)، مدیریت آموزشی و آموزشگاهی، چاپ ششم، تهران، کمال تربیت.
5. پاتیمار، سیما(1389). به نقل از سحرخیز معاون آموزشی وزیر آموزش و پرورش، پایگاه اطلاع رسانی رادیو ایران.
6. پاراسوراما وهمکاران(1991-1988-1985) shadalouief@iust. ac. ir
7. پالمر و کلی (1995)نقل از سهیلا صلح نژاد ارزیابی کیفیت کتابخانه های تخصصی اردبیل با استفاده از مدل سرو کوآل،پایاننامه ارشد.
8. توکلی مقدم، رضا و حسنعلی، سید نادر (1380)، طراحی الگویی ملی جهت ارتقاء کیفیت فصلنامه مدیریت دولتی ،شماره 52(تابستان)، صص 29-21
9. جعفری، مصطفی و همکاران (1382)، مدیریت کیفیت فراگیر، ابزارهای استراتژیک و فرهنگی، تهران، موسسه خدمات فرهنگی رسا، چاپ اول.
10. جوادی( 1380). بررسی نیازهای آموزشی معلمان دوره ابتدایی منطقه هشترود و موانع موجود در برگزاری دوره های آموزشی، تبریز، شورای تحقیقات آموزش و پرورش.
11. چاکر و هاینز( 1376). مدارس برتر جهان، ترجمه مرجان مرندی.
12. چانگ، ریچارد وان، (1999)، بهبود مستمر، راهنمایی عملی بهبود فرایند ها بر اساس نتایج قابل اندازه گیری، ترجمه ابراهیم میر خرسندی (1384)، تهران، یادواره کتاب چاپ دوم.
13. حاجی شریف، محمود (1374)، طراحی سیستم مدیریت کیفیت فراگیر، تهران، مرکز آموزش مجتمع صنعتی آبیک، چاپ اول.
14. حسین زاده، داود و صائمیان، صدیقه (1381)، مفاهیم و فلسفه مدیریت کیفیت جامع، تدبیر، شماره 129
15. حکیمی، رضا و سروی نظامی، زهره، (1384)، کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، نشریه وطبیب شرق، شماره 4، زمستان، صص 270-26
16. دراکر، پیتر اف، (1993) مدیریت آینده، دهه 1990 و پس از آن ترجمه عبدالرضا رضائی نژآد (1373)، تهران، موسسه خدمات فرهنگی رسا، چاپ اول،
17. زوار،تقی (1387). ارزشیابی کیفیت مدیریت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه جامع پیام نور استان های آذربایجان شرقی و غربی براساس الگوی سروکوآل ومولفه های مدیریت کیفیت فراگیر به منظور ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت، پایننامه دکترادر رشته مدیریت آموزشی.
18. ریاحی،بهروز(1384). نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی (طراحی دولت کیفیت مدار)،تهران،مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
19. سالیس، اداورد (1997)، مدیریت کیفت فراگیر در آموزش، ترجمه علی حدیقی (1380)، چاپ اول، تهران، نشر هوای تازه
20. سحنی ، پیردوس و داگلاس( 2006)http://avini6. blogfa. com/post-2. aspx.
21. سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی (1381)، روشهای تحقیق در علوم رفتاری تهران، انتشارات آگاه، چاپ ششم.
22. سیف، علی اکبر (1376)، روشهای اندازه گیری و ارزشیابی آموزش، تهران، نشر دوران.
23. سید جواد ین، سیدرضاو کیماسی، مسعود(1384 ). مدیریت کیفیت خدمات،تهران،نگاه دانش.
24. شاهین، آرش و عامری گلستانی، داوود و صارمی، بابک (1382). مدل servQal ونقش آن در اندازه گیری شکافهای کیفیت خدمات با مطالعه ای موردی در ایران و مقایسه آن با نمونه خارجی، نشریه، تحول اداری، شماره 47،صص.
25. شریف زاده فتاح (1379)، مدیریت کیفت فراگیر، اصول و مفاهیم، چشم اندازه ها و کاربرد، تهران، نشر ترمه، چاپ اول،
26. شریعتمداری، علی (1381) چگونگی ارتقاء سطح علمی کشور تهران، انشارات فراشناختی اندیشه، چاپ اول
27. شیبا، شوجی، گراهام، آلام و والدن، دیوید (1993)، رویکرد نوین مدیریت کیفیت جامع در آمریکا، چهار انقلاب عملی در مدیری، ترجمه محمد اقدسی (1380)، تهران : دانشکار، چاپ اول
28. صلح نژاد،سهیلا (1387). ارزیابی کیفیت کتابخانه های تخصصی اردبیل با استفاده از مدل سرو کوآل،پایاننامه ارشد.
29. ضیائی پور، علیرضا (1386)، بررسی نقش و تأثیر بیمه در توسعه بخش خدمات، نشریه صنعت بیمه تابستان.
30. طالقانی،محمد و فتاحی،سیده سارا(1383). "کیفیت خدمات گردشگری واهمیت آن در جلب رضایت گردشگر"،مجله مدیریت، شماره 100-99،صص63-56.
31. عسگریان، مصطفی (1378)، روابط انسانی و رفتار سازمانی، تهران، امیر کبیر، چاپ اول.
32. علاقه بند، علی (1372)، مقدمات مدیریت آموزشی، تهران، بعثت، چاپ چهارم.
33. غرر الحکم و دررالکلم. سایت شهر حدیث.
34. کاووسی،سیدمحمدرضا و سقایی، عباس(1384). روشهای اندازه گیری رضایت مشتری. تهران انتشارات سبزان،چاپ اول.
35. کبریایی،علی و رودباری،مسعود. رخشانی نژاد،مالک و میرلطفی،پرویزرضا(1384). ارزیابی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنان. مجله طبیب شرق ،سال هفتم ،شماره 2،صص158-139.
36. کراکر، اولگا و همکاران (1985)، داوید کیفیت، ترجمه سید عباس موسوی (1382)، تهران، موسسه عالی آموزشی و پژوهشی مدیریت و برنامه ریزی چاپ دوم،
37. کزازی، ابوالفضل (1378)، مدیریت کنترل کیفیت فراگیر، نگرش کاربردی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
38. لویژ ( 2005) http://avini6. blogfa. com/post-2. aspx. .
39. نادری، عزت الله و سیف نراقی، مریم (1385)، روش های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی (با تأکید برعلوم تربیتی ) ویرایش پنجم، تهران، ارسباران، چاپ اول.
40. نورالهی،سقایی شادالویی و صمیمی ( 1380).اندازه گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصتهای بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی.برگرفته از سایت [shadalouief@iust. ac. ir](mailto:shadalouief@iust.ac.ir).. .
41. یوسفی، کامبیر (1381). پیاده سازی استانداردهای 2000-9000ISO در موسسات فرهنگی و آموزشی، تهران : موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران، چاپ اول.
42. یار محمدیان، محمد حسین، (1383)، کیفیت در آموزش مالی، دایره المعارف آموزش عالی، جلد دوم، چاپ اول، تهران، بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی، صص 719-710
43. هد، جی و گریفین، آر (1989)، رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی، و غلامرضا معمار زاده (1377) تهران انتشارات مروارید، چاپ سوم
44. هوید ا، رضا و عمادزاده، مصطفی (1383)، بهبود مستمر در کیفیت آموزشی دانشگاهی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال شانزدهم شماره 3 و 4.
45. هیل، نیگل (1996)، اندازه گیری رضایت مشتری، ترجمه محمد رضا اسکندری و منیره اسکندری (1385) چاپ اول، تهران، موسسه خدمات فرهنگ رسا.

**منابع انگلیسی:**

1. Akbabe , A (2006), “Measuring service Quality in the hotel industry : A study in a business hotel in turkey”, Journal of Hospitality management, No. 25, pp, 170-192
2. Alves,A. R. and viera,A (2006),"SERVQUAL as a marketing to measure service qulity in higher education institution",Second international Conference:"product management Challenges of the future"Poznan,Poland-May1820.
3. Arambewela, R, and Hall, J. (2006), “A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL”, Journal of services research, Vol, 6, July, pp 141-163.
4. Bloemer, Josee, et al, (1999),”Linking perceived service quality and service loyalty: Amulti – dimensional perspective”, European Journal of marketing, Vol, 33. Lss, 11-12 , pp. 1082-1107
5. Chua, Clare (2004), “Perception of quality in higher education”, Australian universities quality form\*AUQA), A deilide, 7-9 july
6. Clewes, D. (2003), “A student – centered conceptual model of service quality in higher education” , Quality in higher Education, Vol. 9 , No 1, pp. 69-85
7. Coates. H. (2005) , “the value of student engagement for higher quality assurance” , Quality in Higher Education, Vol. 11 , No, 1 , April , pp. 25-36
8. Dotchin, J. A. and Oukland , J,s(1994). “TQM in services: distinguishing perception of service quality”, International journal of quality and reliability management, Vol 11, No. 4 , pp 6-28
9. Fagahel, A. and MaCur, M. (2004). “Competing through quality in higher education: the case of faculty of management koper”, the 5th international university of primorsk, 18-20 November 2004. Slovenia , pp. 125-139.
10. Mai, L , W. (2005), “A comparative study between UK and US: the students satisfaction in higher education and it’s in fluidal factors”, Journey
11. Parasuraman,A. ,Zeithaml,V. A. and Bery, L. L. (1991),”Refinement and reassessment of the SERVQUAL scal”,Juornal of Retailing,69,pp. 140-147
12. Parasuraman,A. ,Zeithaml, V. A. and Bery, L. L. (1994),”reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality:implications for further research”,Journal of Marketing, Vol. 58,(1),pp. 111-124.
13. Parasuraman,A. ,Zeithaml,V. A. and Bery, L. L. (1998),” SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service qulity”,Journal of Retaling, Vol. 64,(1) pp. 12-40
14. Sahney, S, Banwet, D, K, and Larunes, S, (2004), “Conceptualize, total quality management in higher education” , the , TQM magazine, Vol. 16. No. 2, pp. 145-156
15. Sak thivel , P. B. and Raju, R. (2006). “Conceptualizing total quality management in engineering educational excellence model”, total quality manage mental. Vol. 17, No. 7, pp. 913-934.
16. Shields, P. M. (1999), “Zen and the art of higher Education maintenance: Bridging classic and romantic policy and management”, Vol, 21 , No. 2, pp, 165-172
17. Sirvanci (2004),M. B, “Critical issues for QM inflementaion in higher education”, the TQM magazine, Vol. 16 , No. 6 , pp. 382-386
18. Soin, Singh,(1999), Total quality essentials , MC Grow-Hill.
19. Tan, KG , and Kek, S. W. (2004), “service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach”, Quality in higher education, Vol. 10 , No. 1, April, pp. 17-24
20. Tari, JuanJose (2005), “Components of successful total quality management”, the TQM magazine, Vol. 17, No. 2 , pp137-149
21. Zefiropoloulos,C. (2006),"Stiudents’attitudesabout educational service quality",The Cyprus Journal of Sceiences, Vol,4,pp. 13-23.

1. . Chang [↑](#footnote-ref-1)
2. . SERVQUAL [↑](#footnote-ref-2)
3. . coats [↑](#footnote-ref-3)
4. . loeij [↑](#footnote-ref-4)
5. . SERVQUAL [↑](#footnote-ref-5)
6. . Drucker [↑](#footnote-ref-6)
7. . Kaufman [↑](#footnote-ref-7)
8. . Marlyse [↑](#footnote-ref-8)
9. . Langdon [↑](#footnote-ref-9)