

Designing a Model for Measuring the Quality of Educational Services in Education in the Seventh District of Tehran

ARTICLE INFO

Article Type
Analytical Review

Aurhors

Naser Sharifinejad¹
Kambiz Esmailnia Shirvani^{2*}
Vahid Haghighat Doosti Sayar³

How to cite this article

Naser Sharifinejad, Kambiz Esmailnia Shirvani, Vahid Haghighat Doosti Sayar, Designing a Model for Measuring the Quality of Educational Services in Education in the Seventh District of Tehran, Journal of Islamic Life Style Centered on Health. 2020;4(3):151-158.

1. PhD Student of Educational Management, Department of Educational Sciences, Gorgan Branch, Islamic Azad University, Gorgan, Iran.
2. Faculty member, Department of Educational Sciences, Gorgan Branch, Islamic Azad University, Gorgan, Iran (Corresponding Author).
3. Faculty member, Department of Educational Sciences, Savadkooh Branch, Islamic Azad University, Savadkooh, Iran.

* Correspondence:

Address:

Phone:

Email: kambiz1353@yahoo.com

Article History

Received: 2020/09/26

Accepted: 2020/11/21

ePublished: 2020/12/20

ABSTRACT

Purpose: The quality of educational services has an important role in promoting society. Therefore, the present study was conducted to design a model for assessing the quality of educational services in the seventh district of Tehran.

Materials and Methods: This study was quantitative in terms of applied purpose and quantitative in terms of implementation method. The study population was managers, deputies, teachers and experts of Tehran's seven education districts in the academic year 2009-2010. The sample size based on Cochran's formula was 385 people who were selected by cluster sampling method. Data were collected by a researcher-made questionnaire (39 items) whose content validity was confirmed by experts and the validity of its structure was confirmed by exploratory factor analysis and its total reliability was calculated by Cronbach's alpha method of 0.76. Exploratory factor analysis and structural equation modeling in SPSS-23 and LISREL-8.8 software were used to analyze the data.

Findings: The results of exploratory factor analysis showed that the model of measuring the quality of educational services had five factors: organizational management, organizational structure, human resources, comprehensive planning and quality management. The results of structural equation modeling showed that the model for measuring the quality of educational services had a good fit and all five factors had a direct and significant effect on measuring the quality of educational services ($P < 0.001$).

Conclusion: According to the results of the present study, to improve the quality of educational services, programs can be designed and implemented to increase and improve the management of the organization, organizational structure, human resources, comprehensive planning and quality management.

Keywords: Service Quality, Educational Services, Education

طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی در

آموزش و پرورش منطقه هفت شهر تهران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۷/۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۰۱

*نویسنده مسئول: kambiz1353@yahoo.com

مقدمه

آموزش و پرورش به‌عنوان نهادی آموزشی، فرهنگی و اجتماعی نقش موثری در تربیت نیروی انسانی و رشد و بالندگی جامعه دارد (۱) و بزرگ‌ترین نهاد آموزشی هر کشور محسوب شده و نقش مهمی در جمع‌آوری سرمایه‌های فکری، رشد و پرورش اطلاعاتی و مهارتی آنان و آماده‌سازی و بکارگیری آنها برای ارائه تولید و خدمات دارد که این امر نیازمند بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آن می‌باشد (۲). در عصر حاضر و با توجه به افزایش عرضه و رقابت، تلاش برای حفظ و بقا و ارتقای سودآوری و به‌ویژه زمانی که نقش خدمات در زندگی روزمره آشکار شد، سازه کیفیت خدمات نیز ایجاد و به‌عنوان یک مزیت رقابتی بین سازمان‌ها مورد توجه مضاعف قرار گرفت (۳). در سال‌های اخیر تغییرها و تحولات اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، سرعت رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات و جهانی‌شدن از یک سو و عدم تناسب محتوی برنامه‌های آموزشی با نیازهای جامعه و عدم مطلوبیت دانش‌ها و مهارت‌های یادگرفته شده توسط فراگیران از سوی دیگر، نظام‌های آموزشی را با چالش‌های جدی و بحث کیفیت خدمات آموزشی مواجه کرد (۴). کیفیت خدمات مفهومی بود که ابتدا در صنعت بکار گرفته شد و حاکی از پنج بعد خدمت شامل بعد ملموس (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت مثل تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی)، بعد اطمینان (توانای انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل اعتماد)، بعد پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، بعد تضمین (توانمندی کارکنان برای القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری) و بعد همدلی (توانایی کارکنان برای برخورد ویژه با هر یک از مشتریان با توجه به وضعیت روحی و روانی آنها) بود، اما امروزه این سازه چندبعدی در نظام‌های آموزشی نیز بکار می‌رود (۵). دانش‌آموزان به شکلی مشتریان مدارس محسوب می‌شوند و تعیین ادراک و انتظار آنها از کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند اطلاعات باارزشی در اختیار مدیران، مسئولان و برنامه‌ریزان جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی قرار دهد (۶). کیفیت یک مفهوم چندبعدی است که از تصورها، ارزش‌ها، مقاصد کلی و اهداف خاص هر هدف یا گروه ذی‌نفع تشکیل می‌شود و بر اساس تفاوت ادراک‌شده بین انتظارات افراد با خدماتی دریافتی بیان می‌شود (۷). بنابراین، کیفیت خدمات آموزشی مفهومی چندبعدی است که به وضعیت محیطی نظام آموزشی و اهداف، انتظارات، مأموریت‌ها، شرایط و استانداردهای آن بستگی دارد و نتیجه تفاوت ادراک‌شده بین انتظارات مشتریان نظام آموزشی (دانش‌آموزان) با خدمات دریافتی توسط آنان است (۸).

خدمات آموزشی نقش مهمی در رشد و توسعه جوامع دارند و سنجش کیفیت خدمات آموزشی و تلاش برای ارتقای آن مساله‌ای است که هر روز مشخص‌تر می‌شود و پژوهش‌های زیادی را به خود اختصاص می‌دهد (۹). اولین اقدام اساسی در تدوین برنامه‌های کیفیت

ناصر شریفی‌نژاد^۱

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.

کامبیز اسماعیل‌نیا شیروانی^{۲*}

عضو هیئت علمی، گروه علوم تربیتی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران (نویسنده مسئول).

وحید حقیقت دوستی سیار^۳

عضو هیئت علمی، گروه علوم تربیتی، واحد سواد کوه، دانشگاه آزاد اسلامی، سواد کوه، ایران.

چکیده

هدف: کیفیت خدمات آموزشی آموزش و پرورش نقش مهمی در ارتقای جامعه دارد. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی آموزش و پرورش منطقه هفت شهر تهران انجام شد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا کمی از نوع همبستگی بود. جامعه پژوهش مدیران، معاونین، دبیران و کارشناسان منطقه هفت آموزش و پرورش شهر تهران در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ بودند که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۵ نفر برآورد که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. داده‌ها با پرسشنامه محقق‌ساخته (۳۹ گویه‌ای) گردآوری که روایی محتوایی آن با نظر متخصصان و روایی سازه آن با روش تحلیل عاملی اکتشافی تایید و پایایی کل آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ محاسبه شد. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و مدلیابی معادلات ساختاری در نرم‌افزارهای SPSS-23 و LISREL-8.8 استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد که مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی آموزش و پرورش دارای پنج عامل مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت بود. نتایج مدلیابی معادلات ساختاری نشان داد که مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی آموزش و پرورش برازش مناسبی داشت و هر پنج عامل بر سنجش کیفیت خدمات آموزشی اثر مستقیم و معنادار داشتند ($P < 0.001$).

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج پژوهش حاضر، برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی آموزش و پرورش می‌توان برنامه‌های جهت افزایش و ارتقای مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت طراحی و اجرا کرد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، خدمات آموزشی، آموزش و پرورش.

گزارش کردند که بین کیفیت خدمات آموزشی و ابعاد ادراک شده آنها در دانشجویان با مقادیر مورد انتظار تفاوت وجود داشت (۱۸). شهرکی و نارویی ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین متغیرها در کیفیت خدمات آموزشی شامل ارائه مطالب به شیوه‌ای قابل درک، مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها، برگزاری دوره‌های آموزشی مهارتی خاص هر رشته، انعطاف‌پذیری استادان در مواجهه با شرایط دانشجو و برگزاری اردوها و برنامه‌های آموزشی فوق‌برنامه بودند (۱۹). در پژوهشی دیگر الی و احمد گزارش کردند که کیفیت آکادمیک ادراکی، کیفیت مدیریت ادراکی، امکانات فیزیکی، رضایتمندی دانشجویان، تصویر دانشگاه و هزینه‌های تغییر دانشگاه عوامل موثر در کیفیت خدمات آموزشی بودند (۲۰).

همگام با رشد کمی آموزش و پرورش توجه به شاخص‌های کیفی نیز ضروری است. با توجه به ضرورت رشد کیفی در نظام آموزش و پرورش و اهمیت سنجش آن، انجام پژوهش حاضر ضروری‌تر به نظر می‌رسد. توجه به ارتقای مستمر کیفیت خدمات آموزشی امری ضروری است و عدم استفاده از روش‌های مناسب در ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات آموزشی، بهره‌گیری نامناسب از سرمایه‌های فکری جامعه و سیاست‌گذاری ضعیف در امر آموزش را در پی خواهد داشت. سنجش کیفیت خدمات آموزشی نقش مهمی در کاهش شکاف بین انتظارات افراد و خدمات دریافتی دارد. همچنین، در داخل کشور پژوهش‌های بسیاری درباره سنجش کیفیت خدمات آموزشی انجام شده که عمدتاً بر اساس مدل سروکووال یا سایر مدل‌های خارجی بودند و وجود مدل‌های داخلی با توجه به تفاوت‌های بسیار در زمینه‌های مختلف بین کشور ایران با سایر کشورها، لزوم طراحی مدل بومی آن علاوه بر استفاده از مدل‌های خارجی را مشخص می‌سازد. نکته حائز اهمیت دیگر اینکه بیشتر پژوهش‌های قبلی علاوه بر صنعت بر روی نظام آموزش عالی انجام شده و پژوهشی که به بررسی سنجش کیفیت خدمات آموزشی یا طراحی مدل برای آن در نظام آموزش و پرورش پرداخته باشد، یافت نشد. بنابراین، یکی از خلأهای موجود عدم وجود مدلی برای سنجش کیفیت خدمات آموزش در آموزش و پرورش و بهره‌گیری نظام آموزش و پرورش از آن جهت بهبود کیفیت خدمات خود می‌باشد. در نتیجه، پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش منطقه هفت شهر تهران انجام شد.

مواد و روش‌ها

این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا کمی از نوع همبستگی بود. جامعه پژوهش مدیران، معاونین، دبیران و کارشناسان منطقه هفت آموزش و پرورش شهر تهران در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ بودند که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۵ نفر برآورد که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. در این روش نمونه‌گیری علاوه بر انتخاب کارشناسان آموزش و پرورش منطقه هفت شهر تهران، لیست مدارس این منطقه تهیه و تعدادی از مدارس به روش تصادفی انتخاب و همه مدیران، معاونین و دبیران مدارس منتخب در صورت داشتن ملاک‌های ورود به مطالعه

خدمات آموزشی، سنجش ادراک‌ها و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات است و دریافت‌کنندگان خدمات در مدارس همان دانش‌آموزان هستند (۱۰). موسسه‌های آموزشی برای بقا و دوام خود در دنیای پرشتاب تغییرات ناگزیر به ارائه خدمات مناسب‌تر و بهینه‌تر هستند. در واقع، خدمات با کیفیت خصوصیتی برجسته برای تمایز بین موسسه‌های آموزشی، راهبردی موثر برای بقا و سودمندی و کسب مزیت رقابتی در دنیای متغیر امروز است (۱۱). سنجش مناسب کیفیت خدمات آموزشی و بهره‌گیری از نتایج آن می‌تواند مدیران و برنامه‌ریزان را برای جلوگیری از افت کیفیت توانمند سازند، سبب مدیریت بهتر مجموعه شوند و ضمن بهبود کیفیت خدمات، عملکرد سازمان را ارتقاء بخشد (۱۲). علاوه بر آن، این سنجش می‌تواند به شناخت و بازنمایی وضعیت موجود، آگاهی از معیارهای مطلوب، برآورد میزان مطلوبیت مسیری که باید طی شود، درک میزان تفاوت بین وضع موجود و مطلوب و برنامه‌ریزی برای رسیدن به وضع مطلوب شود (۱۳). مدیران و معاونان مدارس اگر بخواهند که با دیگر مدارس رقابت نمایند باید بتوانند رضایت فراگیران را به‌عنوان دریافت‌کنندگان خدمات جلب نمایند. زیرا آنان می‌توانند به‌عنوان مدافع یا مخالف خدمات ارائه‌شده عمل نمایند و نکته مهم دیگر اینکه کیفیت مطلوب خدمات می‌تواند باعث بهبود شهرت مدارس، منطقه، استان و حتی کشور در مقایسه با سایر کشورها شود (۱۴).

پژوهش‌های بسیاری درباره کیفیت خدمات آموزش در نظام آموزشی عالی انجام شده و پژوهشی درباره آن در نظام آموزش و پرورش یافت نشد که در ادامه نتایج مهم‌ترین پژوهش‌ها گزارش می‌شوند. برای مثال نتایج پژوهش جهان‌تاب و همکاران حاکی از آن بود که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان در همه ابعاد پنجگانه شکاف منفی وجود داشت و بیشترین شکاف در بعد پاسخگویی و کمترین شکاف در بعد اطمینان بود (۱۵). علاوه بر آن، در بین مقاطع مختلف بیشترین شکاف از دیدگاه دانشجویان کارشناسی و کمترین شکاف از دیدگاه دانشجویان دکتری و شکاف کلی از دیدگاه دانشجویان غیربومی بیشتر از دانشجویان بومی بود. کیخا و ایبلی ضمن پژوهشی درباره کیفیت خدمات آموزش دانشگاه سیستان و بلوچستان به این نتیجه رسیدند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود داشت و میزان این شکاف به ترتیب در ابعاد ملموسات، پاسخگویی، تضمین، قابلیت اطمینان و همدلی بیشتر بود (۱۵). در پژوهشی دیگر افضلی، حیدری و عبدالملکی گزارش کردند که ساختار الگوی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه با توجه به نسبت روایی محتوایی کل ۰/۷۵۲، انتظارات ۰/۷۴۸ و ادراکات ۰/۷۵۶ و تحلیل عاملی تاییدی که مقدار واریانس تبیین‌شده کل مدل ۰/۹۸ بود و ابزار دارای پایایی مناسب و مطلوب با مقادیر آلفای کرونباخ ۰/۹۲۰، انتظارات ۰/۹۰۳ و ادراکات ۰/۹۳۳ بود (۱۶). علاوه بر آن، نتایج پژوهش الم و مزباح-ال-اسلام درباره سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه حاکی از آن بود که عملکرد واقعی خدمات و عملکرد کلی خدمات در همه ابعاد در حد آستانه قرار داشت و حاکی از رضایت کلی افراد از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه بود (۱۷). در پژوهشی دیگر میلوچویک و رادوساولچویک

نمونه‌های پژوهش حاضر ۳۸۵ نفر بودند که فراوانی و درصد فراوانی اطلاعات جمعیت‌شناختی آنها در جدول ۱ ارائه شد.

جدول ۱. فراوانی و درصد فراوانی اطلاعات جمعیت‌شناختی در نمونه‌های پژوهش حاضر

متغیر	سطوح	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۲۰۸	۵۴.۰۳
	زن	۱۷۷	۴۵.۹۷
تحصیلات	کارشناسی	۲۶۲	۶۸.۰۵
	کارشناسی ارشد	۱۱۰	۲۸.۵۷
سمت شغلی	دکتری	۱۳	۳.۳۸
	کارشناس	۲۰	۵.۱۹
سابقه کار (سال)	مدیر	۷۴	۱۹.۲۲
	معاون	۵۶	۱۴.۵۵
	دیبر	۲۳۵	۶۱.۰۴
سابقه کار (سال)	۱-۵	۴۲	۱۰.۹۱
	۶-۱۰	۱۴۷	۳۸.۱۸
	۱۱-۱۵	۱۴۲	۳۶.۸۸
بالاتر از	۱۶-۲۰	۴۳	۱۱.۱۷
	۲۵	۱۱	۲.۸۶

طبق نتایج جدول ۱، بیشتر نمونه‌های مرد (۵۴.۰۳٪) و دارای تحصیلات کارشناسی (۶۸.۰۵٪)، سمت شغلی دیبر (۶۱.۰۴٪) و سابقه کار ۱-۱۰ سال (۳۸.۱۸٪) بودند. پیش از تحلیل داده‌ها با روش تحلیل عاملی اکتشافی شاخص کفایت نمونه KMO با مقدار ۰.۷۱۶ و آزمون کرویت بارتلت با مقدار ۳۱۹۵.۸۴ و معناداری ۰.۰۰۱ حاکی از مناسب بودن شرایط برای انجام تحلیل عاملی بودند. به عبارت دیگر، داده‌ها دارای کفایت و همبستگی لازم برای انجام تحلیل عاملی بودند. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی عوامل سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش در جدول ۲ ارائه شد.

به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ملاک‌های ورود به مطالعه شامل حداقل تحصیلات کارشناسی، عدم دریافت خدمات روانشناختی در سه ماه گذشته، عدم وقوع رخداد‌های تنش‌زا مانند طلاق و مرگ عزیزان در سه ماه گذشته و عدم مصرف داروهای روان‌پزشکی و ملاک‌های خروج از مطالعه شامل انصراف از تکمیل کردن پرسشنامه و عدم پاسخگویی به بیش از ده درصد گویه‌ها بودند.

برای انجام این پژوهش پس از هماهنگی با مسئولان آموزش و پرورش منطقه هفت شهر تهران، لیست مدارس و تعداد مدیر، معاون و دبیران هر یک تهیه و سپس اقدام به نمونه‌گیری شد. برای نمونه‌ها اهمیت و ضرورت پژوهش بیان و درباره رعایت نکات اخلاقی از جمله رازداری، محرمانه‌ماندن اطلاعات شخصی، حفظ حریم نمونه‌ها و غیره به آنان اطمینان خاطر داده شد. در نهایت از آنان خواسته شد تا پس از مطالعه دقیق گویه‌ها به همه آنها پاسخ دهند و موردی را بدون پاسخ نگذارند. لازم به ذکر است که به آنها گفته شد، هیچ پاسخ صحیح یا غلطی وجود ندارد و بهترین پاسخ، پاسخی است که گویای وضعیت واقعی آنها باشد. پس از تکمیل شدن، پرسشنامه از نظر پاسخدهی کامل بررسی و از شرکت‌کنندگان در پژوهش تشکر و قدردانی شد.

در پژوهش حاضر برای جمع‌آوری پیشینه از روش کتابخانه‌ای و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد که د زیر شرح داده می‌شود.

پرسشنامه سنجش کیفیت خدمات آموزشی: این پرسشنامه محقق‌ساخته با ۳۹ گویه بود. گویه‌های این ابزار بر اساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای (۱= کاملاً مخالفم)، ۲= مخالفم، ۳= نظری ندارم، ۴= موافقم و ۵= کاملاً موافقم) نمره‌گذاری و هیچ گویه‌ای به‌صورت معکوس نمره‌گذاری نمی‌شود. نمره ابزار با مجموع نمره کل گویه‌ها و نمره هر یک از ابعاد با مجموع نمره گویه‌های سازنده آن بعد محاسبه می‌شود. روایی محتوایی این ابزار با نظر متخصصان و روایی سازه آن با روش تحلیل عاملی اکتشافی تایید و پایایی کل آن با روش آلفای کرونباخ ۰.۷۶۰ محاسبه شد. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و مدل‌یابی معادلات ساختاری در نرم‌افزارهای SPSS-23 و LISREL-8.8 استفاده شد.

یافته‌ها

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی عوامل سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش

عوامل یا مولفه‌ها	تعداد گویه	بار عاملی	روایی (AVE)	پایایی (کرونباخ)	درصد واریانس
مدیریت سازمان	۷	۰.۹۵۸	۰.۸۷۲	۰.۷۲۶	
ساختار سازمان	۹	۰.۹۶۷	۰.۸۷۹	۰.۷۴۴	
منابع انسانی	۶	۰.۹۸۳	۰.۸۸۲	۰.۸۱۴	۰.۹۶۰
برنامه‌ریزی جامع	۹	۰.۹۸۵	۰.۸۸۸	۰.۷۱۲	
مدیریت کیفیت	۸	۰.۹۸۷	۰.۸۹۱	۰.۷۲۳	
سنجش کیفیت خدمات آموزشی	۳۹	-----	-----	۰.۷۶۰	-----

سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت بود. بار عاملی همه آنها بالاتر از ۰.۹، روایی همه آنها بالاتر از ۰.۸ و پایایی

طبق نتایج جدول ۲، سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش دارای ۵ عامل یا مولفه مدیریت سازمان، ساختار

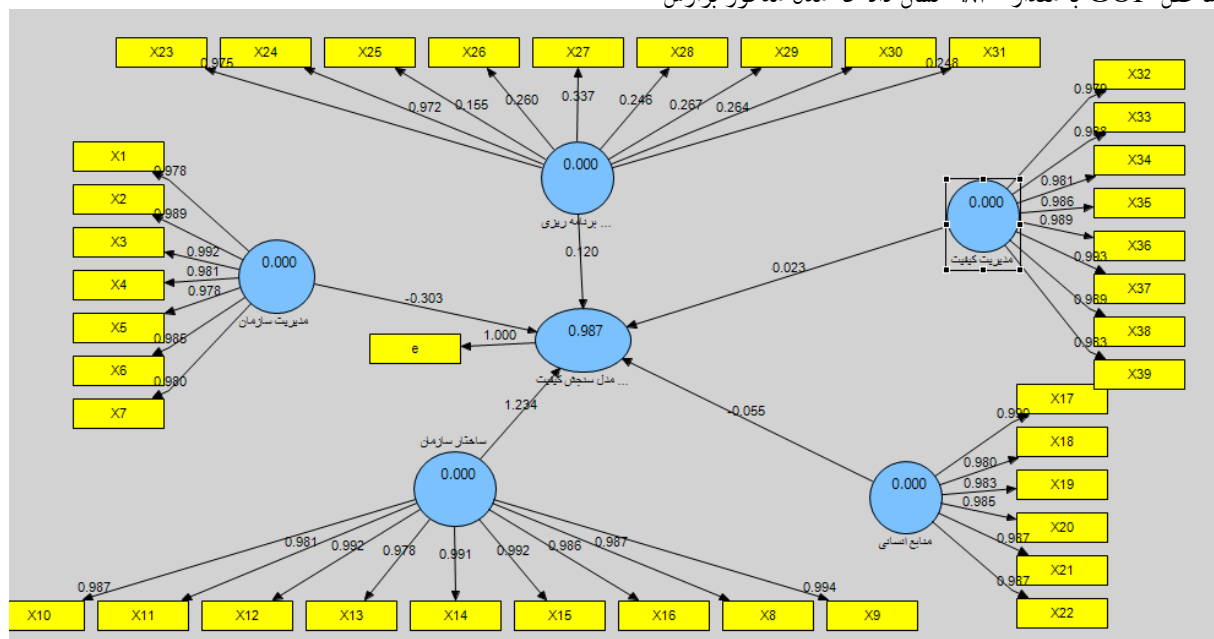
آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش در جدول ۳ ارائه شد.

همه آنها و کل ابزار با روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰.۷ بود که حاکی از بار عاملی، روایی و پایایی مناسب بودند و این ۵ عامل باهم توانستند ۹۶٪ درصد از تغییرات سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش را تبیین کنند. نتایج میانگین، انحراف معیار و

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	آماره کولموگروف-اسمیرنوف	معناداری
مدیریت سازمان	۳.۱۵۶	۰.۳۳۱	۱.۰۲۰	۰.۲۴۹
ساختار سازمان	۳.۰۴۷	۰.۴۰۷	۱.۱۱۶	۰.۰۷۱
منابع انسانی	۲.۹۹۳	۰.۴۳۳	۱.۰۵۰	۰.۰۵۸
برنامه‌ریزی جامع	۲.۹۶۰	۰.۳۲۹	۱.۴۷۹	۰.۰۹۵
مدیریت کیفیت	۳.۱۸۵	۱.۴۶۱	۱.۰۱۵	۰.۰۸۳
سنجش کیفیت خدمات آموزشی	۳.۰۶۸	۰.۵۳۴	۱.۱۲۸	۰.۱۰۶

مناسی داشت. مدل نهایی سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش در حالت ضرایب استاندارد در شکل ۱ و نتایج اثرهای عوامل یا مولفه‌ها بر آن در جدول ۴ ارائه شد.

طبق نتایج جدول ۳، فرض نرمال بودن همه متغیرها تایید شد. همچنین، نتایج شاخص‌های برازش مدل حاکی از برازش مناسب مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش بود. برای مثال شاخص GOF با مقدار ۰.۸۳۰ نشان داد که مدل مذکور برازش



شکل ۱. مدل نهایی سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش در حالت ضرایب استاندارد

مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش منطقه هفت شهر تهران انجام شد. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش دارای پنج عامل مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت بود که هر پنج عامل بر سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش اثر مستقیم و معنادار داشتند. این نتایج از جهاتی با همسو با نتایج پژوهش‌های قبلی از جمله جهان‌تاب و همکاران (۱۵)، کیخا و ایلی (۲۱)، افضل و همکاران (۱۶)، الم و مزباح-ال-اسلام (۱۷)،

طبق نتایج شکل ۱، هر ۵ عامل مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت بر سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش اثر مستقیم و معنادار داشتند ($P < 0.001$).

نتیجه‌گیری

با توجه به نقش و اهمیت کیفیت خدمات آموزشی در رشد و پیشرفت آموزش و پرورش و ارتقای وضعیت جامعه و لزوم طراحی‌های مدل‌های بومی برای آن، پژوهش حاضر با هدف طراحی

میلوجویک و رادوساولجویک (۱۸)، شهرکی و ناروئی (۱۹) و الوی و احمد (۲۰) بود.

در تفسیر و تشریح نتایج درباره پنج عامل شناسایی شده شامل مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت برای کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش می‌توان گفت که مدیریت سازمان شیوه‌ای است که مدیر توسط آن بر زبردستان یا سایر کارکنان نفوذ دارد و بسیاری از انگیزه‌های خلاق و نوآور و کارهای خلاقانه و مبتنی بر اهداف سازمانی متأثر از نگرش مدیریت سازمان است. مدیر به معنای اداره‌کننده و هماهنگ‌کننده گروهی جهت رسیدن به اهدافی مشترک است و از مهم‌ترین وظایف مدیر می‌توان به برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، تأمین نیروی انسانی و هدایت آنها اشاره کرد که برای چنین منظوری مدیر باید دارای مهارت‌ها و شایستگی‌های خاصی در شرایط عادی و بحرانی باشد، نقاط قوت و ضعف خود را بشناسد، اهداف و برنامه‌های روشنی داشته باشد و بتواند به طور موثری با مشتریان (دانش‌آموزان و اولیای آنها) ارتباط برقرار سازد. درباره تفسیر عامل ساختار سازمان باید گفت که در تحولات سازمانی، اصلاح ساختار، انطباق نقش‌ها و توانمندی‌ها برای دستیابی به توسعه ضروری است. اصلاح ساختار سازمانی فرایندهای متعددی چون مشارکت عمومی کارکنان، تناسب وظایف و اختیارات، توانمندسازی کارکنان و مدیران، پاسخگویی دولتمردان در مقابل شهروندان، نظارت بر نظام اداری و توسعه شیوه‌های اطلاعاتی و غیره را دنبال می‌کند. ساختار سازمانی بین کلیه فعالیت‌ها و اهداف هماهنگی ایجاد کرده و یک نظم را جهت دستیابی به اهداف سازمانی بوجود می‌آورد و مشخص می‌نماید که چه کسی باید در کجا قرار گیرد، با چه کسانی ارتباط برقرار سازد و از چه رویه‌ها یا روش‌هایی پیروی نماید تا سازمان به اهداف خود دست یابد. پس ساختار سازمانی در آموزش و پرورش از طریق شناخت عوامل محیطی موثر بر سازمان، ویژگی‌های دانش‌آموزان و معلمان، امکانات و تجهیزات، استفاده از فناوری‌های نوین، تحلیل مشکلات، فرهنگ و ساختاری سازمانی، پیاده‌سازی آموزش‌های نوین و مدیریت بر مبنای واقعیت باعث بهبود کیفیت خدمات آموزشی می‌شود. درخصوص عامل منابع انسانی می‌توان گفت که یکی از عوامل پیشرفت و توسعه هر جامعه‌ای اساساً منابع انسانی و چگونگی استفاده بهینه از نقش مضاعف آن در توسعه نظام‌های اقتصادی، اجتماعی، آموزشی و فرهنگی جامعه است. منابع انسانی به‌عنوان کلیدی‌ترین و مهم‌ترین منابع سازمان هنگامی به طور کارآمد و اثربخش بکار گرفته خواهد شد که با نگرش استراتژیک مدیریت شود. مدیریت منابع انسانی از جمله مسئولیت‌های اصلی مدیر سازمان محسوب می‌شود و همه مدیران سطوح متعدد سازمان به نوعی از این مسئولیت برخوردارند که فرایندی شامل چهار وظیفه جذب، توسعه، ایجاد انگیزش و نگهداشت منابع انسانی است. امروزه منابع انسانی، پیش‌نیاز توسعه محسوب و سرعت و آهنگ توسعه به کمیت و کیفیت نیروهای کارآمد بستگی دارد. منابع انسانی زمینه‌های دگرگونی و تغییر را پدید می‌آورد، کاربرد سرمایه‌های فیزیکی و مالی را بهینه می‌سازد، بازده تولید را افزایش می‌دهد و آهنگ رشد را تندتر می‌کند. پس منابع انسانی سازمان آموزش و پرورش از

طریق خلاقیت، روابط انسانی مناسب، انجام فعالیت‌های گروهی و اجرای صحیح برنامه‌های آموزشی می‌تواند نقش موثری در کیفیت خدمات آموزشی داشته باشد. درباره تفسیر عامل برنامه‌ریزی جامع باید گفت که برنامه‌ریزی جامع، فرایند تعریف برنامه یک سازمان برای دستیابی به اهداف و مأموریت خود است. یک برنامه جامع یک رویکرد مشتق شده برای دستیابی به این مأموریت و محصول یک برنامه‌ریزی جامع است. این برنامه‌ریزی پایه و اساس مهم برای اجرای کارهای سازمان است و نقش کلیدی در موفقیت سازمان‌های در دنیای رقابتی امروز دارد. امروزه نقش برنامه‌ریزی جامع با توجه به تغییرات گسترده در شرایط بازار، شیوه کسب‌وکار و انتظارات متفاوت و متغیر مشتریان بر کسی پوشیده نیست و بکارگیری آن توسط مدیران می‌تواند در بلندمدت نتایج مفیدی در زمینه موفقیت سازمان و بهبود عملکرد آن در مقایسه با سایر سازمان‌ها داشته باشد. پس برنامه‌ریزی جامع از طریق توجه به کیفیت برنامه‌درسی، کیفیت خدمات آموزشی، روش‌های تدریس، اهداف و منابع درس، مدیریت نوآوری، سازمان‌دهی تمام فعالیت‌ها و علت‌یابی مشکلات و ارائه راهکارهایی برای پیشرفت تحصیلی باعث بهبود کیفیت خدمات آموزشی می‌شود. درخصوص عامل مدیریت کیفیت می‌توان گفت که مدیریت کیفیت در آموزش و پرورش روشی برای انجام کارها و فعالیت‌های آموزشی است؛ به طوری که کیفیت خدمات آموزشی تضمین و نحوه به انجام رساندن آنها مشخص شود. کیفیت مفهومی وسیع است که تمام بخش‌های سازمان نسبت به آن متعهد هستند و هدف آن افزایش کارایی کل مجموعه است و هدف نهایی آن مطابقت کامل با مشخصات مورد نیاز مشتری با حداقل هزینه سازمان می‌باشد. در محیط آموزشی مدیران در کنار معلمان و دانش‌آموزان کار می‌کنند و در نظام‌های آموزشی که مدیریت کیفیت مد نظر قرار دارد، مدیران با معلمان و دانش‌آموزان مانند یک گروه فعالیت می‌کنند و هر یک بخشی از مسئولیت را در کنار یکدیگر و با مشورت یکدیگر برعهده می‌گیرند. در نتیجه، مدیریت کیفیت در سازمان آموزش و پرورش از طریق بررسی و ارزیابی کیفیت، ارزشیابی منظم، رعایت عدالت، مسئولیت‌پذیری، اجرای فرایندها و تشویق و ترغیب برای ارتقای کیفیت می‌تواند نقش موثری در بهبود کیفیت خدمات آموزشی داشته باشند.

همچنین، در تفسیر و تشریح نتایج درباره اثر پنج عامل مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت بر کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش می‌توان گفت که مدیریت سازمان یکی از عمده‌ترین چالش‌های احتمالی نظام آموزش و پرورش فعلی با توجه به دنیا متغیر امروزی است که با تغییرات سریع و پرشتاب همراه می‌باشد و مدیریت مناسب و مطلوب می‌تواند نقش مهمی در نحوه مواجهه با چالش‌های موجود و مقابله مناسب با آنها باشد که این عوامل باعث می‌شوند مدیریت سازمان بر سنجش کیفیت خدمات آموزشی اثر معنادار داشته باشد. درباره ساختار سازمان می‌توان گفت که یک ساختار مناسب برنامه‌های آموزشی و درسی مناسب در آموزش و پرورش می‌تواند باعث افزایش ادراک مثبت دانش‌آموزان از نظام مدرسه به‌طور خاص و نظام آموزش و پرورش به‌طور عام یا کلی شود که خود نقش

دهند و کاستی‌های موجود در مسیر ارتقای آنها را رفع و به دنبال بهبود آنها باشند.

References

1. Mobus GE 2018. Teaching systems thinking to general education students. *Ecological Modeling*, 373, 13-21.
2. Seidahmetov M, Ibraimova S, Yesbolova A, Mergenbayeva A, Zhadigerova G, Ahelova A 2014. Development of entrepreneurial potential of students through system of professional education. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 143, 615-620.
3. Sibai MT, Bay BJ, Dela Rosa R 2021. Service quality and student satisfaction using Servqual model: A study of a private medical college in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51-58.
4. Georgiadou I, Vlachou A, Stavroussi P 2020. Development of the "special-vocational-education-service-quality scale": Listening to the voices of students with intellectual disability. *Quality Assurance in Education: An International Perspective*, 28(2), 89-103.
5. Noaman AY, Ragab AHM, Madbouly AI, Khedra AM, Fayoumi AG 2017. Higher education quality assessment model: Towards achieving educational quality standard. *Studies in Higher Education*, 42(1), 23-46.
6. Galeeva RB 2016. SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education: An International Perspective*, 24(3), 329-348.
7. Cavallone M, Manna R, Palumbo R 2020. Filling in the gaps in higher education quality: An analysis of Italian students' value expectations and perceptions. *International Journal of Educational Management*, 34(1), 203-216.

موثری در وفاداری سازمانی و افزایش رضایت از کیفیت خدمات آموزشی دارد. در خصوص منابع انسانی باید ذکر کرد که در هر سازمانی از جمله سازمان‌های آموزشی، منابع انسانی یکی از مهم‌ترین عوامل موثر در ادراک مثبت از کیفیت خدمات سازمانی دارد و در نظام آموزشی نیز شرایط به همین صورت است و منابع انسانی کارآمد، صادق، رازدار و متبصر می‌توانند نقش موثری در افزایش ادراک کیفیت خدمات آموزشی داشته باشند. بنابراین، اگر مدیران، معاونان، معلمان، خدمتگزاران و سایر عوامل اجرایی در سطح مدرسه و یا در سطوح بالاتر افرادی کارآمد، صادق، رازدار و متبصر باشند، می‌توانند از طریق بهبود عملکرد سازمان خود (آموزش و پرورش) سبب بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آن شوند. یکی دیگر از عوامل موثر بر کیفیت خدمات آموزشی، برنامه‌ریزی جامع است که انجام آن حاکی از اهمیت برنامه‌ریزی جامع برای مدیران و مسئولان سطح بالا و ذینفعان آموزش و پرورش است. فراگیران و دریافت‌کنندگان خدمات آموزشی از نظام آموزش و پرورش دارای درک بالایی هستند و زمانی که برای آنها برنامه‌ریزی‌های جامع و برنامه‌های کاربردی طراحی شده باشد، آنها را درک کرده که این عوامل باعث افزایش ادراک مثبت آنان از کیفیت خدمات آموزشی می‌شود. عامل دیگر موثر بر کیفیت خدمات آموزشی، مدیریت کیفیت می‌باشد که عملی ماهرانه برای افزایش رشد اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر ملت و جامعه‌ای است. از آنجایی که نظام آموزش و پرورش در هر جامعه عنصر و عامل اصلی رشد اقتصادی، اجتماعی، انسانی، اخلاقی و فرهنگی است، لذا می‌توان انتظار داشت که مدیریت کیفیت بر کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش اثر معنادار داشته باشد. در نتیجه، با توجه به توضیحات فوق برای هر پنج عامل مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت منطقی است که آنها بر سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش اثر معنادار داشته باشند.

به طور کلی نتایج پژوهش حاضر نشان داد که کیفیت خدمات آموزشی آموزش و پرورش دارای پنج عامل مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت بود که همگی بر سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش اثر معنادار داشتند. با توجه به نتایج پژوهش حاضر و نقش و اهمیت کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش بر موفقیت و عملکرد سازمانی، برای بهبود آن می‌توان برنامه‌های جهت افزایش و ارتقای مدیریت سازمان، ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه‌ریزی جامع و مدیریت کیفیت طراحی و اجرا کرد. نتایج این پژوهش می‌تواند به متخصصان و برنامه‌ریزان آموزش و پرورش هم جهت سنجش کیفیت خدمات آموزشی و هم جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش کمک کند. در نتیجه، استفاده متخصصان و برنامه‌ریزان آموزش و پرورش از مدل پژوهش حاضر در کنار سایر مدل‌های خارجی می‌تواند نقش مهمی در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی داشته باشند. بنابراین، متخصصان و برنامه‌ریزان آموزش و پرورش باید پیوسته نظام آموزشی را از لحاظ کیفیت خدمات آموزشی و پنج عامل موثر آن بررسی و مورد سنجش قرار

- Education and Development, 15(4), 234-243. [In Persian]
16. Afzali A, Heidari N, Abdolmaleki J 2020. Design and validation of quality assessment tools for university educational services Based on the Servqual model. Educational Measurement, 10(38), 205-228. [In Persian]
 17. Alam J, Mezbah-ul-Islam 2020. Service quality assessment model for academic libraries. Global Knowledge Memory and Communication, 8, 1-14.
 18. Milojevic R, Radosavljevic M 2019. Assessment of Higher education service quality: Integration of SERVQUAL model and AHP method. TEME, 6(2), 557-577.
 19. Shahraki MR, Narouei M 2019. Evaluating the quality of educational services and satisfaction of engineering students based on Servqual model and artificial neural network (Case study: Faculty of Engineering, Sistan and Baluchestan University. Iranian Journal of Engineering Education, 21(82), 73-91. [In Persian]
 20. Ali M, Ahmed M 2018. Determinants of students' loyalty to university: A service-based approach. SSRN Electronic Journal, 6, 1-46.
 21. Keykha A, Abili K 2020. Assessing the quality of educational services of Sistan and Baluchistan University based on SERVQUAL model. Journal of Educational Studies: Aja University of Medical Science, 8(1), 28-41. [In Persian]
 8. Chaudhary S, Dey AK 2021. Influence of student-perceived service quality on sustainability practices of university and student satisfaction. Quality Assurance in Education: An International Perspective, 29(1), 29-40.
 9. Dewi MP, Rahmatunnisa M, Sumaryana A, Kristiadi JB 2018. Ensuring service quality in education for Indonesia's sustainable education. Journal of Social Studies Education Research, 9(4), 65-81.
 10. Chonlatis D, Mukdashine S 2019. Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. Journal of Marketing for Higher Education, 29(2), 268-283.
 11. Zhang J, Wang J, Min SD, Chen KK, Huang H 2016. Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 18, 81-91.
 12. LaRotta D, Usuga OC, Clavijo V 2020. Perceived service quality factors in online higher education. Learning Environments Research, 23(2), 251-267.
 13. Moyo A, Ngwenya SN 2018. Service quality determinants at Zimbabwean State Universities. Quality Assurance in Education: An International Perspective, 26(3), 374-390.
 14. Bozbay Z, Baghirov F, Zhang Y, Rasli A, Karakasoglu M 2020. International students' service quality evaluations towards Turkish universities. Quality Assurance in Education: An International Perspective, 28(1), 151-164.
 15. Jahantab Z, Yousefi M, MohammadHoseinzadeh M, Khadem-Rezaiyan M 2021. Evaluating the quality of educational services from the perspective of learners at Mashhad University of Medical Sciences in 2018. Journal of Medical