



ORIGINAL RESEARCH PAPER

Assessing the Quality of Educational Services in Upper Secondary Schools in the Cities of Khuzestan Province Based on the SERVQUAL Model

Mohammad Zadmehr^{*1}, Morad Shamsy², Tahmine Karazmoode³, Manzar Najafi Haji Var⁴

¹ PhD student in Educational Management, Department of Educational Management, Ahv.C, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

² Department Management, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

³ PhD student in Educational Management, Department of Educational Management, Ahv.C, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

⁴ PhD student in Educational Management, Department of Educational Management, Ahv.C, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

ABSTRACT

Background and Objectives: This study was conducted with the aim of assessing the quality of educational services in schools of Khuzestan Province based on the SERVQUAL model. **Methods:** The research is of a descriptive-survey type, and its statistical population consisted of students from the cities of Ahvaz, Dezful, Lali, Andika, and Masjed Soleyman, totaling 48,126 individuals. A sample of 400 students was selected using simple random sampling based on Morgan's table. The data collection tool was a researcher-made questionnaire consisting of 30 items, whose face and content validity were confirmed by experts. The reliability of the questionnaire was calculated using Cronbach's alpha coefficient and was determined to be 0.88, which is considered acceptable. **Findings:** The results showed that in the dimension of tangibles, an average of 59.5% was obtained; in reliability, 79%; in assurance, 68%; in empathy, 77%; and in responsiveness, 75%. All of these values were above the average level considered in the study. **Conclusion:** These results indicate that the educational services of upper secondary schools in Khuzestan Province are evaluated as satisfactory based on the five dimensions of the SERVQUAL model.

Keywords

Educational services
Servqual model
educational quality
guarantee
reliability

¹ .Corresponding author

✉ Mo.zadmehr@gmail.com

Received: 2023/06/24

Reviewed: 2024/10/05

Accepted: 2024/11/15

Published online: 2025/02/21



<https://pma.cfu.ac.ir>

DOI: [10.48310/pma.2024.14278.4114](https://doi.org/10.48310/pma.2024.14278.4114)

Citation (APA) Zadmehr, M. , Shamsy, M. , Karazmoode, T. and Najafi Haji Var, M. (2025). Measuring the quality of educational services of secondary schools in the cities of Khuzestan province based on the SERVQUAL model. *Educational and Scholastic studies*, 14 (2), 131 - 149 .

 <https://doi.org/10.48310/pma.2024.14278.4114>



سنجش کیفیت خدمات آموزشی مدارس دوره متوسطه دوم شهرهای استان خوزستان بر مبنای مدل سرکوال

مقاله پژوهشی / مروری

محمد زادمهر^{۱*}، مراد شمسی^۲، تهمینه کارآموزده^۳، منظر نجفی حاجی ور^۴

۱ دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی، گروه مدیریت آموزشی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

۲ گروه مدیریت، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

۳ دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی، گروه مدیریت آموزشی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

۴ دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی، گروه مدیریت آموزشی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

چکیده

پیشینه و اهداف: این پژوهش با هدف سنجش کیفیت خدمات آموزشی مدارس در استان خوزستان بر اساس مدل سرکوال انجام گرفته است. **روش‌ها:** پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی بوده و جامعه آماری آن متشکل از دانش‌آموزان شهرهای اهواز، دزفول، لالی، اندیکا و مسجدسلیمان بوده که به تعداد ۴۸۱۲۶ نفر بوده که تعداد ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه آماری و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بر اساس جدول مورگان انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه ۳۰ سوالی محقق ساخته بوده که روایی صوری و محتوایی آن توسط متخصصان به تأیید رسیده و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به مقدار ۰/۸۸ تعیین گردید که در حد قابل قبول می‌باشد. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد که در بُعد ملموسات میانگین ۵۹/۵ درصدی، در بُعد قابلیت اطمینان میانگین ۷۹ درصدی، در بُعد تضمین میانگین ۶۸ درصدی، در بُعد همدلی میانگین ۷۷ درصدی و در بُعد پاسخگویی میانگین ۷۵ درصدی بدست آمد که همه موارد بالاتر از حد متوسط در نظر گرفته شده در پژوهش بود. **نتیجه‌گیری:** نتایج فوق نشان دهنده این است که خدمات آموزشی مدارس دوره متوسطه دوم استان خوزستان بر مبنای پنج بُعد مدل سرکوال مطلوب ارزیابی می‌گردد.

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید.

واژه‌های کلیدی

خدمات آموزشی
مدل سرکوال
کیفیت آموزشی
تضمین
قابلیت اطمینان

۱. نویسنده مسئول

Mo.zadmehr@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۰۳

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۷/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۲۵

انتشار آنلاین: ۱۴۰۳/۱۲/۰۳

شماره صفحات: ۱۴۹-۱۳۱

DOI: [10.48310/pma.2024.14278.4114](https://doi.org/10.48310/pma.2024.14278.4114)

شاپا الکترونیکی: ۲۶۴۵-۸۰۹۸

COPYRIGHTS



©2025 The author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, as long as the original authors and source are cited. No permission is required from the authors or the publishers.

مقدمه

آموزش و پرورش به عنوان نهادی آموزشی، فرهنگی و اجتماعی نقش موثری در تربیت و آموزش نیروی انسانی و رشد و بالندگی جامعه دارد (Mabus, 2018: 13-21). دوام و بقای جامعه مستلزم آن است که مجموعه باورها، ارزش‌ها، رفتارها، نگرش‌ها، دانش‌ها و مهارت‌های آن به نسل‌های جدید منتقل گردد. وسیله این انتقال آموزش و پرورش^۱ است. آموزش و پرورش مترادف با جامعه‌پذیری است؛ یعنی فرآیندی که مردم از طریق آن، نقش‌ها، قواعد و روابط اجتماعی جامع خود را به تدریج می‌آموزند (Alaqeband, 2016).

در جمهوری اسلامی ایران، وزارت آموزش و پرورش نام سازمانی است که مسئولیت آموزش کودکان و نوجوانان و نیز تربیت معلم را در کشور بر عهده دارد. بر اساس سند تحول بنیادین نظام آموزش و پرورش، وزارت آموزش و پرورش مهم‌ترین نهاد تعلیم و تربیت رسمی عمومی، متولی فرآیند تعلیم و تربیت در همه ساحت‌های آن است. لازم به ذکر است که سازمان‌هایی همچون پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، سازمان نوسازی و توسعه و تجهیز مدارس کشور، سازمان آموزش و پرورش استثنایی و غیره ذیل وزارت آموزش و پرورش برای تحقق اهداف این وزارتخانه وجود داشته و مشغول به فعالیت هستند (Zadmehr, 2021: 3).

آموزش و پرورش، فرهنگ، ارزش‌ها، نگرش‌ها، دانش‌ها و مهارت‌ها را از نسلی به نسل دیگر و از جامعه‌ای به جامعه دیگر انتقال می‌دهد. علاوه بر کتاب‌های درسی که یکی از مهم‌ترین مراجع و منابع یادگیری دانش آموزان در نظام‌های آموزشی محسوب می‌شود، آموزش‌های غیر رسمی نیز نقش مهمی در آموزش شکل‌گیری هویت اجتماعی دانش‌آموزان دارد (Sharifi, 2020) در واقع؛ تربیت رسمی، فرآیندی است که شکل قانونی سازماندهی شده و دارای مخاطبان مشخص و اهداف ساختاری و برنامه‌معیّن است. باید اشاره کرد که بلند مدت بودن، دارای سلسله مراتب و شخصیت‌سازی و ایجاد الگوهای رفتاری از جمله ویژگی‌های آموزش رسمی می‌باشد (Jarvis, 2002).

باتوجه به اهمیت بالای آموزش و پرورش در مناسبات یک کشور، انتقال فرهنگ و ایدئولوژی یک حاکمیت، در نتیجه توجه به کیفیت خدمات آموزشی نیز اهمیت دارد. دانش‌آموزان به شکل مشتریان مدارس محسوب می‌شوند و تعیین ادراک و انتظار آنها از کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند اطلاعات با ارزشی در اختیار مدیران، مسئولان و برنامه‌ریزان جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی قرار دهد (Galiva, 2016: 329-348).

به همین منظور پژوهشگران در این مقاله بدنبال سنجش کیفیت خدمات آموزشی در مدارس دوره متوسطه دوم شهرهای استان خوزستان هستند. در عصر حاضر و با توجه به افزایش عرضه و رقابت، تلاش برای حفظ، 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 (Sibia, B., & Della, 2021: 51-58). برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی در ابتدا استفاده از یک ابزار مناسب به منظور سنجشی دقیق به همراه یک چارچوب مناسب اهمیت دارد، در همین راستا پژوهشگران باتوجه به پیشینه موجود از مدل سروکوال استفاده نمودند. مدل سروکوال^۲، یکی از مؤثرترین روش‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات است. سروکوال مقیاس چندعاملی است که برای سنجش ادراک مشتری (دینفع) از کیفیت خدمات یک سازمان استفاده می‌شود. مقیاس سروکوال از روش‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات بوده است که پاراسورامان^۳، بری^۴ و زیتمل^۵ به وجود آورده‌اند (Ershadi & Jarsanj, 2018). مدل سروکوال مبتنی بر فاصله میان انتظارات و ادراکات با خدمات دریافت شده از مشتری است (Michael & Pamela, 2010).

¹ Education

² Servqual model

³ Parasuraman

⁴ Berry

⁵ Zitmel

در سال‌های اخیر تغییرها و تحول‌های 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 کرده است (Gergiado, Valacho & Stavrousi, 2020: 89-103).

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 (توانایی 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 (Newman et al., 2017: 23-46).

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 (Galiva, 2016: 329-348). تنوع فرهنگی، قومیتی و رفتارشناسی مردم به ویژه در استان خوزستان، دینفعان آموزش و پرورش در این استان را بسیار گسترده و متنوع نموده است، در نتیجه برخورد و ارائه خدمات باید به صورتی فراهم شود که پاسخگوی این مجموعه عظیم باشد. گستردگی بسیار بالای تقسیمات کشوری به ویژه روستاها با فاصله بسیار و جمعیت بالا، نیازمند پوشش بالای تحصیلی در این استان است. سن بالای مدارس و نیاز به بازسازی و یا ساخت مدارس جدید، تجهیزات قدیمی و عدم تطابق با نیاز روز مدارس و البته محتوای کتب درسی منتشر شده از دیگر مواردی است که مسئله کیفیت خدمات تاثیر دارد. عدم توجه به موارد ارائه شده در پنج بُعد مورد تاکید، خروجی‌های منفی و با اثرات قابل توجه بر نظام آموزشی این استان خواهد داشت که به عنوان نمونه می‌توان به میانگین نمرات آزمون‌های نهایی پایه دوازدهم اشاره نمود که استان خوزستان از استان‌های ردیف‌های پایینی جدول می‌باشد.

بنابراین ضرورت بررسی کیفیت خدمات آموزشی مدارس مقطع متوسطه دوم شهرهای استان خوزستان، اهمیت بسیاری برای نظام تعلیم و تربیت دارد تا ضمن ارزیابی وضعیت موجود بدنبال گسترش توانمندی‌ها و کاهش و یا برطرف نمودن کاستی‌ها و ضعف‌های احتمالی باشد. کیفیت خدمات آموزشی اشاره به میزان دستیابی یک موسسه علمی به انتظاراتی است که پژوهشگران و جامعه نسبت به آن دارند. اگر چه در مورد مفهوم کیفیت اجماع نظر وجود ندارد اما به طور عام کیفیت از مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب بدست می‌آید. هرچه وضع موجود (ادراکات) به وضع مطلوب (انتظارات) نزدیک‌تر باشد کیفیت بیشتر است. در موسسات آموزشی نیز هرچه به انتظارات از سیستم آموزشی بهتر پاسخ داده شود کیفیت بیشتر خواهد بود (Kandos & Darba, 2018: 1). این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال می‌باشد که کیفیت خدمات آموزشی مدارس مقطع متوسطه دوم شهرهای استان خوزستان از چه وضعیتی برخوردار است؟

پیشینه پژوهش

جدول ۱. بررسی پیشینه

نویسنده	سال	عنوان پژوهش	یافته‌ها
پیشینه داخلی			
قنبری، هاشمی و رشید	۱۴۰۲	بررسی بارشناختی مطلوب در آموزش مجازی براساس دانش‌فراشناختی و کیفیت خدمات الکترونیک (SERVQUAL)	این پژوهش با هدف پیش‌بینی بارشناختی مطلوب حاصل از آموزش مجازی براساس کیفیت آموزش SERVQUAL و دانش فراشناختی دانشجویان انجام شد. جامعه آماری پژوهش، شامل تمامی دانشجویان مقطع کارشناسی دانشکده علوم انسانی دانشگاه مازندران در سال تحصیلی ۱۴۰۰-۱۳۹۹ با تعداد ۱۹۱۱ دانشجو بود که از طریق نمونه گیری طبقه ای نسبتی، ۳۸۰ نفر از آن‌ها در انجام پژوهش همکاری داشتند. نتایج این پژوهش نشان داد که با افزایش کیفیت آموزش مجازی براساس شاخص‌های الگوی SERVQUAL و دانش فراشناختی دانشجویان، شرایط برای افزایش تولید بارشناختی مطلوب و یادگیری بهتر و مؤثرتر مهیا خواهد شد.
شریفی نژاد، اسماعیل نیاش بیروانی و حقیقت دوستی سیار	۱۳۹۹	طراحی مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش منطقه هفت شهر تهران	مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی آموزش و پرورش دارای پنج عامل مدیریت سازمان ساختار سازمان، منابع انسانی، برنامه ریزی جامع و مدیریت کیفیت بود. نتایج مدل یابی معادلات ساختاری نشان داد که مدل سنجش کیفیت خدمات آموزشی آموزش و پرورش برازش مناسبی داشت و هر پنج عامل بر کیفیت خدمات آموزشی اثر مستقیم و معنادار داشتند.
جوانی، خدادادی و میرزایی	۱۳۹۸	ارزیابی کیفیت خدمات اماکن ورزشی اداره ورزش و جوانان شهرهای بناب، مراغه، عجب‌شیر و ملکان بر اساس مدل سروکوال	نتایج و یافته‌های به دست آمده نشان داد که در هر ۵ بعد کیفیت خدمات (سروکوال) شکاف منفی و معنی‌داری وجود دارد (به بین انتظارات و ادراکات مشتریان) که مسئولین امر باید برای بهبود آن تلاش بیشتری نمایند. با توجه به نتایج پژوهش حاضر مبنی بر وجود شکاف منفی در کیفیت خدمات اماکن و زیرساخت‌های ورزشی، به نظر می‌رسد اماکن و تاسیسات ورزشی مورد مطالعه در پژوهش حاضر و همچنین برنامه‌های ورزشی و فوق برنامه آن، انتظارات مشتریان را برآورده نکرده است.
ایمانی، مرادی و سالاری	۱۳۹۶	ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی صلاحیت حرفه ای دانشجویان معلمان دانشگاه فرهنگیان بر اساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: پردیس شهید بهشتی بندرعباس)	نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان معلمان در دانشگاه فرهنگیان استان هرمزگان در وضعیت مطلوبی قرار دارد.
جعفری نیا	۱۳۹۶	سنجش کیفیت خدمات در موسسات آموزشی بر مبنای مدل سروکوال	نتایج پژوهش حاضر نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات بین انتظارات و ادراکات دانشجویان شکاف معناداری وجود دارد. بیشترین شکاف به ابعاد همدلی و پاسخگویی و کم ترین شکاف به قابلیت اعتماد مربوط می شود. همچنین از نظر دانشجویان قابلیت اعتماد، عوامل ملموس، تضمین، همدلی و پاسخگویی به ترتیب دارای اولویت اول تا پنجم می باشند.
پیشینه خارجی			
رابا ام ابوبکر ^۱	۲۰۲۲	ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دندانپزشکی و	ارتباط خطی مثبت و معناداری بین کیفیت آموزش و بخش آموزشی، رشته تحصیلی، کشور و سال تحصیلی مشاهده شد.

نویسنده	سال	عنوان پژوهش	یافته‌ها
پیشینه داخلی			
و هالا ام ام بایومی ^۱		پرستاری با مدل سروکوال: یک مطالعه مقطعی	ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بالاتر از حد متوسط بود. رشته تحصیلی بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات آموزشی داشت. علاوه بر این، سال تحصیلی، بخش های آموزشی و کشور به طور قابل توجهی بر کیفیت خدمات آموزشی تأثیر گذاشتند.
کیاشور بهاتشچارجی ^۲ و چتتنا پرتی ^۳	۲۰۲۱	سنجش کیفیت خدمات در آموزش عالی: کاربرد مدل «سروکوال».	از نتیجه مشخص شد که به جز همدلی، بقیه مولفه ها برای سنجش ادراک دانش آموز معنادار هستند. علاوه بر این، ادراک دانش آموز برای تأثیرگذاری بر رضایت آنها معنادار است. یافته های این مطالعه مفاهیمی را برای بهبود توجه فردی (همدلی) به دانش آموزان در دولت به همراه داشت. موسسات مدیریتی برای ایجاد حداکثر رضایت و رقابت بهتر با موسسات مدیریت خصوصی.
ژنجی شی ^۴ و هیوفانگ شانگ ^۵	۲۰۲۰	مروری بر کیفیت خدمات و مدل سروکوال	این مقاله مطالعه کیفیت خدمات را مورد بحث و بررسی قرار می دهد، مدل تحقیق را بازنگری و بهبود می بخشد، و مطالعات آینده کیفیت خدمات را برای ارائه ارزش بازاری و اجتماعی بیشتر به صنعت خدمات پیشنهاد می کند.
مائوری سساور سوارس ^۶ ، اولیو نواسکی ^۷ و روسلی آنهالن ^۸	۲۰۱۷	به کار گیری مدل سروکوال برای خدمات اداری دولتی آموزش عالی	نتایج نشان می دهد که بین پنج بعد پیشنهادی و ارزیابی شده در مدل، «لموس بودن» تنها بعد مثبت بوده است.
رابا ام ابوبکر ^۹ و هالا ام ام بایومی ^{۱۰}	۲۰۲۲	ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دندانپزشکی و پرستاری با مدل سروکوال: یک مطالعه مقطعی	ارتباط خطی مثبت و معناداری بین کیفیت آموزش و بخش آموزشی، رشته تحصیلی، کشور و سال تحصیلی مشاهده شد. ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بالاتر از حد متوسط بود. رشته تحصیلی بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات آموزشی داشت. علاوه بر این، سال تحصیلی، بخش های آموزشی و کشور به طور قابل توجهی بر کیفیت خدمات آموزشی تأثیر گذاشتند.

روش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی و از نوع هدف کاربردی می باشد. در پژوهش های توصیفی، پژوهشگر سعی دارد شرایط موجود را آن گونه که هست توصیف کنند. جامعه آماری پژوهش حاضر را دانش آموزان مقطع متوسطه دوم شهرهای اهواز، دزفول، لالی، اندیکا و مسجدسلیمان استان خوزستان تشکیل می دهد که تعداد دانش آموزان این مناطق از استان چهل و هشت هزار و صد و بیست و شش نفر بود که نامحدود محسوب شده و بر اساس جدول مورگان تعداد چهارصد نفر از طریق نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و سپس ابزار پژوهش در اختیار آنان قرار گرفت. ابزار

- 1 Hala M.M. Bayoumy
- 2 Kishore Bhattacharjee
- 3 Chetna Priti
- 4 Zhengyu Shi
- 5 Huifang Shang
- 6 Mauri Cesar Soares
- 7 Olívio Novaski
- 8 Rosley Anholon
- 9 Rabaa M. Aboubakr
- 10 Hala M.M. Bayoumy

پژوهش حاضر نیز پرسشنامه محقق ساخته با طیف لیکرت از خیلی خوب الی خیلی ضعیف بوده و با استفاده از مدل سروکوال پارسورامان و همکاران (۲۰۰۸) می باشد که از ۳۰ سوال در ۵ مقیاس ملموس (۴ سوال)، قابلیت اطمینان (۵ سوال)، پاسخگویی (۵ سوال)، تضمین (۱۱ سوال) و همدلی (۵ سوال) تشکیل شده است که به منظور بررسی کیفیت خدمات مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بکار می رود.

روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات خبرگان مرتبط با آموزش و پرورش، پس از بازنگری و اصلاح مورد تأیید قرار گرفته است. در همین راستا نظرات ۶ نفر از خبرگان و اساتید دانشگاهی مورد استفاده قرار گرفت.

پایایی این ابزار از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ بدست آمده است که نتایج آن در جدول شماره ۲ نشان داده شده است:

جدول ۲. میزان آلفای کرونباخ

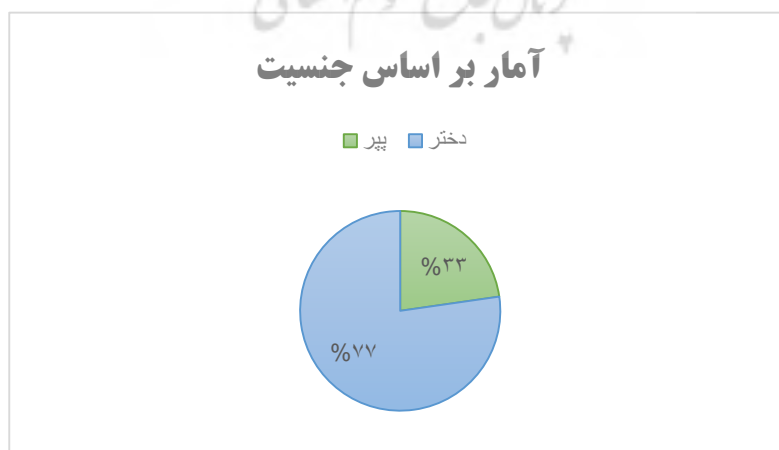
ردیف	متغیر	مقدار آلفای کرونباخ
۱	بعد ملموسات	۰/۹۱
۲	بعد قابلیت اطمینان	۰/۹۴
۳	بعد همدلی	۰/۸۹
۴	بعد تضمین	۰/۸۷
۵	بعد همدلی	۰/۷۹

همانگونه که در جدول فوق نشان داده شده است، ضرایب آلفای کرونباخ همه متغیرها بالاتر از ۰/۷ می باشد که پایایی پرسشنامه را مورد تأیید قرار می دهد.

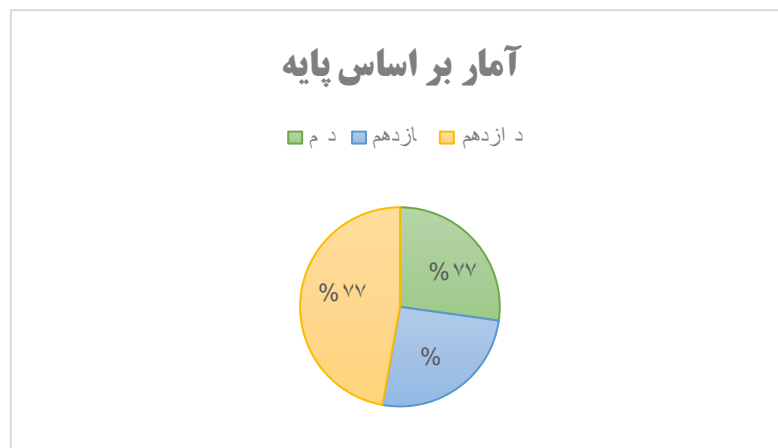
برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی شامل فراوانی و آمار استنباطی شامل آزمون میانگین و با بهره برداری از نرم افزار spss استفاده گردید. همچنین برای تحلیل داده ها و پاسخ گویی به سؤالات پژوهش حاضر محقق میانگین مطلوب جامعه را از کیفیت خدمات آموزشی، ۶۰ در نظر گرفته است.

یافته ها

پژوهش حاضر در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان انجام شده است. در این پژوهش ۲۷۰۲ درصد دانش آموزان پایه دهم، ۲۵۰۶ درصد دانش آموزان پایه یازدهم و ۴۷۰۲ درصد دانش آموزان پایه دوازدهم بودند. همچنین از مجموع ۴۰۰ نفر شرکت کننده در این پژوهش، ۷۷۰۲ درصد دانش آموزان دختر و ۲۲۰۷ درصد نیز پسر بودند.



نمودار ۱. آمار مشارکت کنندگان بر اساس جنسیت



نمودار ۲. آمار مشارکت کنندگان بر اساس پایه

در ادامه به بررسی سوالات پژوهش می‌پردازیم:

۱- وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد ملموسات چگونه است؟

در پاسخ به این سوال، ۴ سوال پرسشنامه برای سنجش این بعد در نظر گرفته شده است؛ شامل:

- امکانات و تسهیلات ظاهری و فیزیکی مدرسه (ساختمان، کلاس و صندلی) مناسب است؟
- وسایل آموزشی و کمک آموزشی (اسلاید، کتاب، جزوه و غیره) دارای جذابیت ظاهری و به روز است؟
- تجهیزات و مواد آموزشی مدرسه (کتابخانه، ویدئو پروژکتور و آزمایشگاه و ...) کارآمد و به روز است؟
- فضای داخلی منظم و کارکنان با ظاهری آراسته و حرفه‌ای هستند؟

جدول ۳. وضعیت پاسخ به سوالات مرتبط با بعد ملموسات

شماره سوال	خیلی خوب	خوب	بینابین	ضعیف	خیلی ضعیف
۱	۹۹	۱۱۷	۸۴	۶۷	۳۳
	۲۵٪	۲۹٪	۲۱٪	۱۷٪	۸٪
	۵۴٪				
۲	۸۲	۱۱۰	۵۸	۱۰۴	۴۶
	۲۱٪	۲۸٪	۱۴٪	۲۶٪	۱۱٪
	۴۹٪				
۳	۶۵	۱۵۵	۳۲	۱۰۰	۴۸
	۱۶٪	۳۹٪	۸٪	۲۵٪	۱۲٪
	۵۵٪				
۴	۱۲۳	۱۹۷	۲۱	۴۹	۱۰
	۳۱٪	۴۹٪	۵٪	۱۲٪	۳٪
	۸۰٪				

باتوجه به نتایج حاصله در پاسخ به سوال اول، ۵۴ درصد دانش‌آموزان امکانات و تسهیلات ظاهری و فیزیکی مدرسه خیلی خوب و خوب دانسته‌اند. در پاسخ به سوال دوم، ۴۹ درصد دانش‌آموزان وسایل آموزشی و کمک آموزشی را بروز و مطلوب دانسته‌اند. در پاسخ به سوال سوم، ۵۵ درصد دانش‌آموزان تجهیزات و مواد آموزشی مدرسه کارآمد و به روز

دانسته‌اند. در پاسخ به سوال پایانی این بخش نیز ۸۰ درصد دانش‌آموزان فضای داخلی منظم و کارکنان با ظاهری آراسته و حرفه‌ای را خیلی خوب و خوب دانسته‌اند.

در جمع‌بندی باتوجه به نتایج جدول شماره ۳ و طیف ۵ درجه‌ای لیکرت، میانگین ۶۰ درصد در نظر گرفته شد که ۵۹.۵ درصد از پاسخ‌دهندگان به این صورت (خیلی خوب و خوب) به سوالات این بخش پاسخ داده بودن، در نتیجه برای بخش ملموسات می‌توان گفت وضعیت این بخش تا اندازه‌ای قابل قبول و بیش از نیمی از دانش‌آموزان مدارس متوسطه استان خوزستان از وضعیت امکانات مدارس راضی هستند.

۲- وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد قابلیت اطمینان چگونه است؟

در پاسخ به این سوال، ۵ سوال پرسشنامه برای سنجش این بعد در نظر گرفته شده است؛ شامل:

- کادر اداری و آموزشی مدرسه به وعده‌های داده شده عمل می‌نمایند؟
- خدمات آموزشی (تدریس، آزمایشگاه، آزمون، منابع و ...) لازم به موقع به دانش‌آموزان ارائه می‌شود؟
- فعالیت‌های آموزشی (برگزاری کلاس‌های درس و فعالیت‌های عملی) مدرسه طبق اهداف آموزشی مقطع و پایه و بر اساس برنامه مدون و مشخص انجام می‌شود؟
- دانش‌آموزان و والدین از نتیجه ارزشیابی و تکالیف انجام شده، آگاه می‌شوند؟
- تلاش بیشتر از سوی دانش‌آموزان در کسب نمرات بهتر دخیل است؟

جدول ۴. وضعیت پاسخ به سوالات مرتبط با بُعد قابلیت اطمینان

شماره سوال	خیلی خوب	خوب	بینابین	ضعیف	خیلی ضعیف
۱	۱۰۷	۲۰۱	۲۹	۵۳	۱۰
	%۲۷	%۵۰	%۷	%۱۳	%۳
	%۷۷				
۲	۸۲	۲۱۰	۵۵	۳۳	۲۰
	%۲۱	%۵۲	%۱۴	%۸	۵
	%۷۳				
۳	۱۲۵	۱۸۷	۳۱	۴۰	۱۷
	%۳۱	%۴۷	%۸	%۱۰	%۴
	%۷۸				
۴	۷۸	۲۷۰	۲۲	۱۹	۱۱
	%۲۰	%۶۷	%۵	%۵	%۳
	%۸۷				
۵	۴۹	۲۷۱	۵۹	۱۱	۱۰
	%۱۲	%۶۸	%۱۵	%۵	%۵
	%۸۰				

باتوجه به نتایج حاصله در پاسخ به سوال اول، ۷۷ درصد دانش‌آموزان به وعده‌های داده شده از سوی کادر اداری و آموزشی پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال دوم، ۷۳ درصد دانش‌آموزان به دریافت خدمات آموزشی به موقع پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال سوم، ۷۸ درصد دانش‌آموزان تطابق فعالیت‌های آموزشی با اهداف تعیین شده را خیلی خوب و خوب دانسته‌اند. در پاسخ به سوال چهارم، ۸۷ درصد دانش‌آموزان به آگاهی از نتیجه ارزشیابی و تکالیف انجام‌شده پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند و در پاسخ به سوال پایانی این بعد، ۸۰ درصد دانش‌آموزان به تلاش بیشتر برای کسب نمرات بهتر، پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند.

در جمع‌بندی باتوجه به نتایج جدول شماره ۴ و طیف ۵ درجه‌ای لیکرت، میانگین بالای ۶۰ درصد در نظر گرفته شد که ۷۹ درصد از پاسخ‌دهندگان به این صورت (خیلی خوب و خوب) به سوالات این بخش پاسخ داده بودن، در نتیجه برای بخش قابلیت اطمینان می‌توان گفت وضعیت این بخش بسیار قابل قبول است و اکثر دانش‌آموزان نسبت به وضعیت مدارس، کادر اداری و آموزشی رضایت دارند.

۳- وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد تضمین چگونه است؟

در پاسخ به این سوال، ۱۱ سوال پرسشنامه برای سنجش این بعد در نظر گرفته شده است؛ شامل:

- منابع مطالعاتی (درسی و غیردرسی) مناسب به دانش‌آموزان برای مطالعه ارائه می‌شود؟
- بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط معلمان جذاب و کارآمد است؟
- دسترسی آسان به منابع (کتاب‌های کمک‌درسی و منابع علمی) در مدرسه فراهم شده است؟
- کارگاه‌های آموزشی برای دانش‌آموزان و والدین در راستای آشنایی با رشته‌های دانشگاهی و مشاغل مرتبط برگزار می‌شود؟

- روابط بین معلم و دانش‌آموز (صمیمت در تدریس و همراهی در حل مشکلات) مطلوب است؟
- زمان مشاوره مناسب و کافی برای دانش‌آموزان با معلم و مشاور مدرسه وجود دارد؟
- برنامه‌های آموزشی (کلاس درس، آزمایشگاه، بازدید علمی و ...) با کیفیت بالا ارائه می‌شود؟
- نظرات و پیشنهادات دانش‌آموزان در طراحی برنامه آموزشی و درسی مدرسه استفاده می‌شود؟
- معلمانی با تحصیلات عالیه دانشگاهی مرتبط با رشته تدریسی در مدرسه فعالیت دارند؟
- وظایف و مسئولیت‌های محوله به کادر آموزشی و اداری مدرسه مشخص و در زمان مقرر می‌باشد؟
- والدین نسبت به برنامه آموزشی و تحصیلی مدرسه توجیه می‌شوند؟

جدول ۵. وضعیت پاسخ به سوالات مرتبط با بُعد تضمین

شماره سوال	خیلی خوب	خوب	بینابین	ضعیف	خیلی ضعیف
۱	۷۹	۱۹۳	۴۴	۵۹	۲۵
	%۲۰	%۴۸	%۱۱	%۱۵	%۶
	%۶۸				
۲	۱۰۱	۲۱۵	۵۱	۲۵	۸
	%۲۵	%۵۴	%۱۳	%۶	%۲
	%۷۹				
۳	۴۷	۱۸۹	۳۹	۷۹	۴۶
	%۱۲	%۴۷	%۱۰	%۲۰	%۱۱
	%۵۹				
۴	۸۲	۱۵۴	۱۰۲	۴۱	۲۱
	%۲۱	%۳۸	%۲۶	%۱۰	%۵
	%۵۹				
۵	۱۰۲	۲۱۰	۳۷	۳۲	۱۹
	%۲۶	%۵۲	%۹	%۸	%۵
	%۷۸				
۶	۶۸	۲۰۰	۵۸	۴۴	۳۰
	۱۷	۵۰	%۱۵	%۱۱	%۷
	%۶۷				

شماره سوال	خیلی خوب	خوب	بینابین	ضعیف	خیلی ضعیف
۷	۳۹	۱۸۵	۷۶	۷۱	۲۹
	٪۱۰	٪۴۶	٪۱۹	٪۱۸	٪۷
	٪۵۶				
۸	۳۲	۲۰۰	۱۰۰	۵۲	۱۶
	٪۸	٪۵۰	٪۲۵	٪۱۳	٪۴
	٪۵۸				
۹	۴۲	۲۳۸	۱۰۹	۷	۴
	٪۱۱	٪۵۹	٪۲۷	٪۲	٪۱
	٪۷۰				
۱۰	۹۴	۱۹۰	۶۲	۳۴	۲۰
	٪۲۳	٪۴۸	٪۱۶	٪۸	٪۵
	٪۷۱				
۱۱	۱۰۹	۲۱۱	۳۸	۴۰	۲
	٪۲۷	٪۵۳	٪۹	٪۱۰	٪۱
	٪۸۰				

با توجه به نتایج حاصله در پاسخ به سوال اول، ۶۸ درصد دانش‌آموزان در پاسخ به دریافت منابع مطالعاتی مناسب پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال دوم، ۷۹ درصد دانش‌آموزان به جذابیت بحث و تبادل نظر در کلاس پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال سوم، ۵۹ درصد دانش‌آموزان به دسترسی آسان به منابع پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال چهارم، ۵۹ درصد دانش‌آموزان به برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای دانش‌آموزان و والدین در راستای آشنایی با رشته‌های دانشگاهی و مشاغل مرتبط، پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال پنجم، ۷۸ درصد دانش‌آموزان در ارتباط با صمیمیت روابط بین معلم و دانش‌آموز پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در ارتباط با سوال ششم، ۶۷ درصد در ارتباط با زمان مشاوره مناسب و کافی برای دانش‌آموزان با معلم و مشاور پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در ارتباط با سوال هفتم، ۵۶ درصد دانش‌آموز در ارتباط با برنامه‌های آموزشی با کیفیت پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در ارتباط با سوال هشتم، ۵۸ درصد دانش‌آموزان در ارتباط با استفاده از نظرات و پیشنهادات دانش‌آموزان در طراحی برنامه آموزشی و درسی مدرسه، پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در ارتباط با سوال نهم، ۷۰ درصد دانش‌آموزان در ارتباط با حضور معلمان با تحصیلات عالیه دانشگاهی مرتبط با رشته تدریسی، پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در ارتباط با سوال دهم، ۷۱ درصد دانش‌آموزان در ارتباط با انجام وظایف مشخص و مسئولیت‌های محوله به کادر آموزشی و اداری مدرسه در زمان مقرر پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در ارتباط با سوال یازدهم، ۸۰ درصد دانش‌آموزان نسبت به توجیه والدین نسبت به برنامه آموزشی و تحصیلی مدرسه پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند.

در جمع‌بندی باتوجه به نتایج جدول شماره ۵ و طیف ۵ درجه‌ای لیکرت، میانگین بالای ۶۰ درصد در نظر گرفته شد که ۶۸ درصد از پاسخ‌دهندگان به این صورت (خیلی خوب و خوب) به سوالات این بخش پاسخ داده بودن، در نتیجه برای بخش تضمین می‌توان گفت وضعیت این بخش قابل قبول است و بیشتر دانش‌آموزان نسبت به وضعیت مدارس در این بعد رضایت دارند.

۴- وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد همدلی چگونه است؟

در پاسخ به این سوال، ۵ سوال پرسشنامه برای سنجش این بعد در نظر گرفته شده است؛ شامل:

- تکالیف و پروژه‌های ارائه شده از سوی معلمان به دانش‌آموزان، مرتبط با درس است؟
- معلمان در مواجهه با شرایط خاص، مشکلات و محدودیت‌های هر دانش‌آموز انعطاف‌پذیری نشان می‌دهند؟
- زمان‌بندی برگزاری کلاس‌های درسی مناسب است؟
- برخورد و همکاری کارکنان مدرسه با دانش‌آموزان مناسب است؟
- نیازهای خاص هر دانش‌آموزان (مشکلات خانوادگی، جدایی والدین و ...) به صورت محرمانه برطرف می‌شود؟

جدول ۶: وضعیت پاسخ به سوالات مرتبط با بُعد همدلی

شماره سوال	خیلی خوب	خوب	بینابین	ضعیف	خیلی ضعیف
۱	۵۹	۲۷۳	۳۲	۳۱	۵
	٪۱۵	٪۶۸	٪۸	٪۸	٪۱
	٪۸۳				
۲	۸۴	۲۰۰	۱۶	۶۵	۳۵
	٪۲۱	٪۵۰	٪۴	٪۱۶	٪۹
	٪۷۱				
۳	۵۹	۲۶۱	۴۲	۲۲	۱۶
	٪۱۵	٪۶۵	٪۱۰	٪۵	٪۵
	٪۸۰				
۴	۷۶	۲۳۲	۲۴	۴۸	۲۰
	٪۱۹	٪۵۸	٪۶	٪۱۲	٪۵
	٪۷۷				
۵	۶۹	۲۱۹	۸۱	۲۷	۴
	٪۱۷	٪۵۵	٪۲۰	٪۷	٪۱
	٪۷۲				

باتوجه به نتایج حاصله در پاسخ به سوال اول، ۸۳ درصد دانش‌آموزان نسبت به ارتباط درسی، تکالیف و پروژه‌های ارائه شده از سوی معلمان پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در ارتباط با سوال دوم، ۷۱ درصد دانش‌آموزان نسبت به انعطاف‌پذیری معلمان در مواجهه با شرایط خاص، مشکلات و محدودیت‌های هر دانش‌آموز پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال سوم، ۸۰ درصد دانش‌آموزان نسبت به زمان‌بندی برگزاری کلاس‌های درسی پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال چهارم، ۷۷ درصد دانش‌آموزان نسبت به برخورد و همکاری کارکنان مدرسه با دانش‌آموزان پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال پنجم، ۷۲ درصد دانش‌آموزان نسبت به رسیدگی محرمانه به نیازهای خاص هر دانش‌آموزان پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند.

در جمع‌بندی باتوجه به نتایج جدول شماره ۶ و طیف ۵ درجه‌ای لیکرت، میانگین بالای ۶۰ درصد در نظر گرفته شد که ۷۷ درصد از پاسخ‌دهندگان به این صورت (خیلی خوب و خوب) به سوالات این بخش پاسخ داده بودن، در نتیجه برای بخش همدلی می‌توان گفت وضعیت این بخش بسیار قابل قبول است و اکثر دانش‌آموزان نسبت به وضعیت مدارس در این بعد رضایت دارند.

۵- وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد پاسخگویی چگونه است؟

در پاسخ به این سوال، ۵ سوال پرسشنامه برای سنجش این بعد در نظر گرفته شده است؛ شامل:

- دانش‌آموزان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل مختلف به مسئولان مدرسه به آسانی دسترسی

دارند؟

- برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات مدرسه نظام بازخورد (ارائه نتیجه پیگیری) به والدین وجود دارد؟
- رفتار کارکنان و معلمان با دانش‌آموزان و والدین محترمانه و مناسب است؟
- به هنگام نیاز دانش‌آموزان به مشاوره، مشاوره مدرسه در دسترس و پاسخگو است؟
- معلمان با دانش‌آموزان برخورد یکسان و بدون تبعیض دارند؟

جدول ۷: وضعیت پاسخ به سوالات مرتبط با بُعد پاسخدهی

شماره سوال	خیلی خوب	خوب	بینابین	ضعیف	خیلی ضعیف
۱	۷۶	۲۰۰	۳۴	۵۵	۳۵
	۱۹	%۵۰	%۸	%۱۴	%۹
	%۶۹				
۲	۲۴	۳۰۰	۵۱	۲۲	۳
	%۶	%۷۵	%۱۳	%۵	%۱
	%۸۱				
۳	۴۳	۲۷۷	۴۹	۲۱	۱۰
	%۱۱	%۶۹	%۱۲	%۵	%۳
	%۸۰				
۴	۶۴	۲۴۰	۲۹	۵۷	۱۰
	%۱۶	%۶۰	%۷	%۱۴	%۳
	%۷۶				
۵	۲۹	۲۵۱	۲۴	۵۹	۳۷
	%۷	%۶۳	%۶	%۱۵	%۹
	%۷۰				

باتوجه به نتایج حاصله در پاسخ به سوال اول، ۶۹ درصد دانش‌آموزان نسبت به دسترسی آسان برای انتقال نظرات و پیشنهادها خود درباره مسائل مختلف به مسئولان مدرسه پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال دوم، ۸۱ درصد دانش‌آموزان نسبت به وجود نظام بازخورد (ارائه نتیجه پیگیری) به والدین، پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال سوم، ۸۰ درصد دانش‌آموزان نسبت به رفتار کارکنان و معلمان با دانش‌آموزان و والدین پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال چهارم، ۷۶ درصد دانش‌آموزان نسبت به دسترس و پاسخگو مشاور مدرسه، پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند. در پاسخ به سوال پنجم، ۷۰ درصد دانش‌آموزان نسبت به برخورد یکسان و بدون تبعیض معلمان پاسخ خیلی خوب و خوب داده‌اند.

در جمع‌بندی باتوجه به نتایج جدول شماره ۷ و طیف ۵ درجه‌ای لیکرت، میانگین بالای ۶۰ درصد در نظر گرفته شد که ۷۵ درصد از پاسخ‌دهندگان به این صورت (خیلی خوب و خوب) به سوالات این بخش پاسخ داده بودن، در نتیجه برای بخش پاسخگویی می‌توان گفت وضعیت این بخش بسیار قابل قبول است و اکثر دانش‌آموزان نسبت به وضعیت مدارس در این بعد رضایت دارند.

در پژوهش حاضر نیز پژوهشگر بر اساس این که پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش دارای طیف لیکرت پنج گزینه‌ای از خیلی ضعیف به خیلی خوب بوده است، نمره‌ی حد وسط ۳ را برای هر سؤال مطلوب در نظر گرفته است و ۳ را در تعداد سؤالات ضرب کرده و حاصل ضرب را به عنوان میانگین مطلوب جامعه در نظر گرفته است. برای تجزیه و تحلیل و پاسخ‌گویی به سؤالات پژوهش حاضر محقق میانگین مطلوب جامعه را از کیفیت خدمات آموزشی، ۶۰ در نظر گرفته است.

سوال اول در ارتباط با بعد ملموسات نزدیک به ۶۰ در نتیجه از این جهت قابل قبول است. سوال دوم در ارتباط با بعد قابلیت اطمینان بالاتر از میانگین مدنظر، یعنی ۶۰ بوده، در نتیجه مطلوب در نظر گرفته می‌شود. سوال سوم در ارتباط با بعد تضمین بالاتر از میانگین مدنظر یعنی ۶۰ بوده، در نتیجه مطلوب در نظر گرفته می‌شود. سوال چهارم در ارتباط با بعد همدلی بالاتر از میانگین مدنظر یعنی ۶۰ بوده، در نتیجه مطلوب در نظر گرفته می‌شود. سوال پنجم در ارتباط با بعد پاسخگویی بالاتر از میانگین مدنظر یعنی ۶۰ بوده، در نتیجه مطلوب در نظر گرفته می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف سنجش کیفیت خدمات آموزشی مدارس دوره متوسطه دوم شهرهای استان خوزستان بر مبنای مدل سروکوال صورت صورت پذیرفته است. یافته‌ها نشان داد:

در بررسی بعد ملموسات و پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پاسخ به سوالات این بخش شامل، امکانات و تسهیلات ظاهری و فیزیکی مدرسه (ساختمان، کلاس و صندلی) مناسب است؟، وسایل آموزشی و کمک آموزشی (اسلاید، کتاب، جزوه و غیره) دارای جذابیت ظاهری و به‌روز است؟، تجهیزات و مواد آموزشی مدرسه (کتابخانه، ویدئو پروژکتور و آزمایشگاه و ...) کارآمد و به‌روز است؟ و فضای داخلی منظم و کارکنان با ظاهری آراسته و حرفه‌ای هستند؟، در پاسخ به سوال اول پژوهش یعنی، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد ملموسات چگونه است؟، میانگین بدست آمده حاصل از پرسشنامه پژوهش ۵۹.۵ بوده که برابر حد متوسط (میانگین ۶۰٪) در نظر گرفته شده در این پژوهش می‌باشد و قابل قبول ارزیابی می‌گردد. این یافته با نتایج پژوهش ایمانی و همکاران (۱۳۹۶) و با پژوهش مائوری سساور سوارس، اولی و نواسکی و روسلی آنهالن (۲۰۱۷) همسو و تأیید کننده است اما با نتایج جوانی، خدادادی و میرزایی (۱۳۹۸) مغایر می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که آموزش و پرورش در این حوزه اقداماتی از جمله طرح بهسازی و شاداب‌سازی مدارس تحت عنوان طرح شهید عجمیان توسط سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور را اجرا نموده است که در همین راستا با اتکا به ظرفیت‌های مردمی از جمله گروه‌های جهادی و اولیاء توانسته نسبت به بروزآوری و شاداب‌سازی فضای فیزیکی مدارس اقدام نماید. همچنین اجرای طرح‌هایی حمایتی در راستای تجهیز کارگاه‌های هنرستانی و آزمایشگاه‌های سایر مدارس با تجهیزات بروز و مدرن نیز از جمله اقداماتی بوده که در همین راستا توسط آموزش و پرورش برنامه‌ریزی و در سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ اجرا شده است. البته حجم بالای مدارس فرسوده و نیازمند تخریب کامل و ساخت مدارس جدید برای پاسخگویی به چالش‌های فعلی آموزش و پرورش، مواردی است که نیازمند برنامه‌ریزی بلند مدت و اجرای مشخص و برنامه‌ریزی شده دارد.

در بررسی بعد قابلیت اطمینان و پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پاسخ به سوالات این بخش شامل، کادر اداری و آموزشی مدرسه به وعده‌های داده شده عمل می‌نمایند؟، خدمات آموزشی (تدریس، آزمایشگاه، آزمون، منابع و ...) لازم به موقع به دانش‌آموزان ارائه می‌شود؟، فعالیت‌های آموزشی (برگزاری کلاس‌های درس و فعالیت‌های عملی) مدرسه طبق اهداف آموزشی مقطع و پایه و بر اساس برنامه مدون و مشخص انجام می‌شود؟، دانش‌آموزان و والدین از نتیجه ارزشیابی و تکالیف انجام شده، آگاه می‌شوند؟ و تلاش بیشتر از سوی دانش‌آموزان در کسب نمرات بهتر دخیل است؟، در پاسخ به سوال دوم پژوهش یعنی، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد قابلیت اطمینان چگونه است؟، میانگین بدست آمده حاصل از پرسشنامه پژوهش ۷۹ بوده که بیشتر از حد متوسط (میانگین ۶۰٪) در نظر گرفته شده در این پژوهش می‌باشد و قابل قبول ارزیابی می‌گردد. این یافته با نتایج پژوهش ایمانی و همکاران (۱۳۹۶) و قنبری، هاشمی و رشید (۱۴۰۲) موافق بوده و با نتایج پژوهش مائوری سساور سوارس، اولی و نواسکی و روسلی آنهالن (۲۰۱۷) و جوانی، خدادادی و میرزایی (۱۳۹۸) مغایر می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که آموزش و پرورش در این حوزه اقداماتی بسیاری را انجام داده است از جمله می‌توان به فعال نمودن ظرفیت گروه‌های تخصصی آموزشی برای هرکدام از دروس به عنوان گروه آموزشی زیست شناسی و غیره به منظور توانمندسازی معلمان و به‌روز آوری دانش تخصصی مرتبط با کتب‌های درسی و روش‌های نوین کلاس‌داری و ارتباط با دانش‌آموزان اشاره نمود. ارتقای ظرفیت و جایگاه انجمن اولیاء و مربیان و بهبود بهره‌برداری از ظرفیت والدین در راستای ارتقای استفاده مدرسه از امکانات مختلف در جهت بهبود کیفیت آموزش نیز انجام گرفته است. اجرای طرح‌هایی مانند بوم و تقویت حضور و ارتباط موثر مشاور در مدرسه با دانش‌آموزان و اولیاء از دلایل دیگر در جهت تقویت این بُعد از مدل سروکوال می‌باشد.

در بررسی بُعد تضمین و پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پاسخ به سوالات این بخش شامل، منابع مطالعاتی (درسی و غیردرسی) مناسب به دانش‌آموزان برای مطالعه ارائه می‌شود؟ بحث و تبادل نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط معلمان جذاب و کارآمد است؟ دسترسی آسان به منابع (کتاب‌های کمک‌درسی و منابع علمی) در مدرسه فراهم شده است؟ کارگاه‌های آموزشی برای دانش‌آموزان و والدین در راستای آشنایی با رشته‌های دانشگاهی و مشاغل مرتبط برگزار می‌شود؟ روابط بین معلم و دانش‌آموز (صمیمت در تدریس و همراهی در حل مشکلات) مطلوب است؟ زمان مشاوره مناسب و کافی برای دانش‌آموزان با معلم و مشاور مدرسه وجود دارد؟ برنامه‌های آموزشی (کلاس درس، آزمایشگاه، بازدید علمی و ...) با کیفیت بالا ارائه می‌شود؟ نظرات و پیشنهادات دانش‌آموزان در طراحی برنامه آموزشی و درسی مدرسه استفاده می‌شود؟ معلمانی با تحصیلات عالیه دانشگاهی مرتبط با رشته تدریسی در مدرسه فعالیت دارند؟ وظایف و مسئولیت‌های محوله به کادر آموزشی و اداری مدرسه مشخص و در زمان مقرر می‌باشد؟ والدین نسبت به برنامه آموزشی و تحصیلی مدرسه توجه می‌شوند؟ در پاسخ به سوال سوم پژوهش یعنی، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد تضمین چگونه است؟ میانگین بدست آمده حاصل از پرسشنامه پژوهش ۶۸ بوده که بیشتر از حد متوسط (میانگین ۶۰٪) در نظر گرفته شده در این پژوهش می‌باشد و قابل قبول ارزیابی می‌گردد. این یافته با نتایج پژوهش قنبری، هاشمی و رشید (۱۴۰۲) موافق بوده و با نتایج پژوهش ایمانی و همکاران (۱۳۹۶)، مائوری سساور سوارس، اولی و نواسکی و روسلی آنهالن (۲۰۱۷) و جوانی، خدادادی و میرزایی (۱۳۹۸) مغایر می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که آموزش و پرورش در دو سال گذشته اقدام به برگزاری آزمون استخدامی و جذب بهترین‌ها برای شغل معلمی از طریق برگزاری کانون‌های ارزیابی و توجه به شایستگی‌های عمومی و تخصصی لازم برای این شغل و همچنین تغییرات بسیار در حوزه منابع آزمون کتبی نموده است. اصلاح شیوه جذب و تاکید بر جذب متناسب با رشته تخصصی و مهارت‌های معلمی باعث بهبود وضعیت جذب نیروی انسانی متخصص شده است. همچنین تاکید بر ارکان اصلی تحول در مدارس در راستای سند تحول بنیادین نظام آموزش و پرورش یعنی دانش‌آموز، معلم و مدیر مدرسه نیز از جمله برنامه‌های مهمی است که باعث تقویت ارکان مدرسه و توانمندسازی مدیران مدارس و معلمان در راستای ارائه خدماتی با کیفیت‌تر به دانش‌آموزان گردیده است.

در بررسی بُعد همدلی و پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پاسخ به سوالات این بخش شامل، تکالیف و پروژه‌های ارائه شده از سوی معلمان به دانش‌آموزان، مرتبط با درس است؟ معلمان در مواجهه با شرایط خاص، مشکلات و محدودیت‌های هر دانش‌آموز انعطاف‌پذیری نشان می‌دهند؟ زمان‌بندی برگزاری کلاس‌های درسی مناسب است؟ برخورد و همکاری کارکنان مدرسه با دانش‌آموزان مناسب است؟ نیازهای خاص هر دانش‌آموز (مشکلات خانوادگی، جدایی والدین و ...) به صورت محرمانه برطرف می‌شود؟ در پاسخ به سوال چهارم پژوهش یعنی، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد همدلی چگونه است؟ میانگین بدست آمده حاصل از پرسشنامه پژوهش ۷۷ بوده که بیشتر از حد متوسط (میانگین ۶۰٪) در نظر گرفته شده در این پژوهش می‌باشد و قابل قبول ارزیابی می‌گردد. این یافته با نتایج پژوهش ایمانی و همکاران (۱۳۹۶) موافق و با نتایج پژوهش مائوری سساور سوارس، اولی و نواسکی و روسلی آنهالن (۲۰۱۷) و جوانی، خدادادی و میرزایی (۱۳۹۸) مغایر می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت، سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش که متولی اصلی تدوین برنامه‌درسی ملی است، با تهیه محتواهای مناسب و برگزاری کارگاه‌های مختلف ملی، استانی و منطقه‌ای به صورت حضوری و مجازی با همکاری معاونت‌های آموزشی از جمله معاونت آموزش ابتدایی و معاونت آموزش متوسطه وزارتخانه نسبت به تبیین برنامه‌درسی و شیوه اجرای آن در راستای سند تحویل بنیادین نظام آموزش و پرورش اقدام نموده است. آموزش معلمان نسبت به شیوه دقیق تدریس کتب درسی تخصصی در دوره متوسطه و همچنین آموزش کامل نحوه چیدمان ساعت‌های تدریسی و میزان هر کدام در طول هفته برای مدیران مدارس از جمله اقداماتی است که تحقق مطلوب بعد همدلی و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در مدارس کمک می‌نماید.

در بررسی بعد پاسخگویی و پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پاسخ به سوالات این بخش شامل، دانش‌آموزان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل مختلف به مسئولان مدرسه به آسانی دسترسی دارند؟، برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات مدرسه نظام بازخورد (ارائه نتیجه پیگیری) به والدین وجود دارد؟، رفتار کارکنان و معلمان با دانش‌آموزان و والدین محترمانه و مناسب است؟، به هنگام نیاز دانش‌آموزان به مشاوره، مشاوره مدرسه در دسترس و پاسخگو است؟، معلمان با دانش‌آموزان برخورد یکسان و بدون تبعیض دارند؟

در پاسخ به سوال پنجم پژوهش یعنی، وضعیت کیفیت خدمات آموزشی در مدارس مقطع متوسطه دوم استان خوزستان بر اساس مدل سروکوال در بعد پاسخگویی چگونه است؟، میانگین بدست آمده حاصل از پرسشنامه پژوهش ۷۵ بوده که بیشتر از حد متوسط (میانگین ۶۰٪) در نظر گرفته شده در این پژوهش می‌باشد و قابل قبول ارزیابی می‌گردد. این یافته با نتایج پژوهش ایمانی و همکاران (۱۳۹۶) و قنبری، هاشمی و رشید (۱۴۰۲) موافق بوده و با نتایج پژوهش مائوری سساور سوارس، اولیو نواسکی و روسلی آنهالن (۲۰۱۷) و جوانی، خدادادی و میرزایی (۱۳۹۸) مغایر می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت، بهبود سیستم‌های ارتباطی از جمله بهره‌برداری از ظرفیت فضای مجازی به ویژه شبکه دانش‌آموزی شاد و امکان استفاده از خدمات آموزشی به صورت ۲۴ ساعته برای دانش‌آموزان و همچنین در نظر گرفتن محتواهای آموزشی و راه‌های ارتباطی اولیاء با مدرسه و سایر بخش‌های آموزش و پرورش در همین راستا صورت گرفته است. تقویت حضور و ارتباط موثر مشاور در مدرسه با دانش‌آموزان و اولیاء و همچنین تاسیس مراکز جامع مراکز آموزش و توانبخشی ویژه یادگیری دانش‌آموزان از دلایل دیگر در جهت تقویت این بعد از مدل سروکوال می‌باشد.

با جمع‌بندی صورت گرفته و نتایج بدست آمده از داده‌های پرسشنامه پیشنهادات زیر مطرح می‌گردد:

- به‌روزرسانی در حوزه جذابیت ابزار و امکانات آموزشی باید به صورت مداوم با سنجش ذائقه دانش‌آموزان و نظرخواهی در بازه‌های زمانی مشخص از معلمان صورت گیرد.

- در حوزه ایجاد آزمایشگاه و تجهیز آن با مواد و امکانات به‌روز و متناسب با محتوای کتب‌درسی باید اقدامات جدی توسط وزارت آموزش و پرورش صورت گیرد؛

- توجه به فضای آموزشی و زیباسازی مدرسه متناسب با علم روز و عناصر بصری با نگاه به علم روانشناسی در مدارس استان خوزستان ضروری است؛

- توجه به ارائه منابع مطالعاتی مطلوب به دانش‌آموزان در حوزه منابع درسی و مهم‌تر از آن غیر درسی وظیفه‌ای مهم برای معلم و کادر اداری و پرورشی مدرسه است که باید دقیق و با برنامه‌ریزی مطلوب انجام گیرد؛

- برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای دانش‌آموزان و والدین در راستای آشنایی با رشته‌های دانشگاهی و مشاغل امری ضروری به منظور تحقق انتخابی آزادانه و آگاهانه در پایان پایه دوازدهم و ورود به رشته دانشگاهی است؛

- حضور مشاور به صورت همه‌روزه در مدرسه به منظور بررسی شرایط دانش‌آموزان و در دسترس بودن برای مراجعات باتوجه به شرایط روز کشور و مدارس، نیازی مهم، راهبردی و ضروری است که باید با جذب نیروی انسانی مورد نیاز در مدارس صورت گیرد؛

- برنامه‌ریزی آموزشی و برنامه‌ریزی درسی و کلاسی باید منطبق با اهداف برنامه‌درسی بوده و نسبت به ساعات تعیین شده در زمان مناسب اجرا گردد؛
- ارائه مسیرهایی مشخص و شفاف برای دریافت نظر دانش‌آموزان در راستای تالیف کتب‌درسی و آماده‌سازی محتوای آموزشی؛
- بهبود جایگاه و شیوه بهره‌برداری از شوراهای دانش‌آموزی در مدارس به منظور بهبود و ارتقای کیفیت ابعاد فیزیکی و ظاهری و ارائه خدمات به دانش‌آموزان؛
- راه‌اندازی سامانه‌های برخط دریافت بازخورد از عملکرد دانش‌آموز شامل نمره، حضور در کلاس، فعالیت کلاسی و غیره بر بستر سامانه سیدا (سامانه دانش‌آموزی آموزش و پرورش) به منظور نظارت دائمی والدین و مداخله لازم در صورت نیاز؛

مشارکت نویسندگان

این مقاله، برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد و یا رساله دکتری نبوده و حاصل پژوهش نویسندگان می‌باشد.

تشکر و قدردانی

از تمامی معلمان، مدیران، والدین و دانش‌آموزانی که در این پژوهش همکاری داشتند قدردانی می‌شود.

تعارض منافع

«هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است»

منابع

- ارشادی، محمدجواد؛ ارشادی، محمدمهدی و چرسنج، علیرضا. (۱۳۹۷). طراحی مدل ارزیابی کیفیت خدمات در ادارات خدمات مشترکین شرکت توزیع برق تهران بزرگ بر پایه مدل سروکوال و ANP. *فصلنامه مدیریت/استاندارد و کیفیت*، ۸(۲)، ۱۷-۳۲.
- اردکانی، سعید؛ ابراهیم زاده پزشکی، رضا و کریمی، الهام. (۱۳۹۲). ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی با تلفیق مدل سروکوال و کانو (مورد مطالعه: دانشگاه یزد)، *اولین همایش مجازی راه‌آوران آموزش*.
- ایمان، جواد؛ مرادی، علی و ضیاءالدین، سالاری. (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزشی صلاحیت حرفه‌ای دانشجو معلمان دانشگاه فرهنگیان بر اساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: پردیس شهید بهشتی بندرعباس)، *اولین همایش ملی رویکردهای نوین آموزشی و پژوهشی در تعلیم و تربیت*.
- جارویس، پیتر. (۱۳۸۱). *آموزش بزرگسالان و آموزش مداوم*، ترجمه دکتر غلامعلی سرمد، تهران: انتشارات سمت.
- زادمهر، محمد. (۱۴۰۰). *نیرویابی در آموزش و پرورش، دومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری*، دامغان.
- شریفی علیایی، حمیده. (۱۳۹۹). تاثیر آموزش و یادگیری غیر رسمی در فرآیند شکل‌گیری هویت، *هفتمین کنفرانس بین‌المللی دستاوردهای نوین پژوهشی علوم تربیتی، روانشناسی و علوم اجتماعی*، اصفهان.
- قلاوندی، حسن؛ بهشتی راد، رقیه و قلعه‌ای، علی رضا. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت آموزشی دانشگاه ارومیه براساس مدل سروکوال، *فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه*، شماره ۳۱، ص ۴۹-۶۶.
- علاقه‌بند، علی. (۱۳۹۵). *جامعه‌شناسی آموزش و پرورش*، تهران: نشر روان، ویراست هفتم.

References

- Arshadi, M. J., Arshadi, M. M., & Charsanj, A. (2018). Designing a Service Quality Evaluation Model in Customer Service Departments of Tehran Electricity Distribution Company Based on SERVQUAL and ANP Models. *Quarterly Journal of Standard and Quality Management*, 8(2), 17–32. [In Persian].
- Ardakani, S., Ebrahimzadeh, P.R., & Karimi, E. (2013). *Evaluation and Prioritization of Factors Affecting Educational Service Quality by Integrating SERVQUAL and Kano Models (Case Study: Yazd University)*, Proceedings of the First Virtual Conference of Educational Pioneers. [In Persian].
- Aboubakr, M. R., Bayoumy, H. M. M.(2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4), 648-657.
<https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Alaqeband, Ali. (2016). *Sociology of Education*. Tehran: Ravan Publishing, 7th Edition. [In Persian].
- Bhattacharjee, K., Priti, C.(2021). Measuring Service Quality in Higher Education: An Application of 'SERVQUAL' Model. *Dogo Rangsang Research Journal*, 10 (8), 66-84.
- Candus, C, Debra, S.(2018). Service Quality in higher educational institutions. Ninth AIMS *International Conference on Management*. 1-9.
- Cesar Soares, M., Novaski, O., Anholon, R.(2017). SERVQUAL model applied to higher education public administrative services. *brazilian journal of operations & production management*, 14(3). <http://dx.doi.org/10.14488/bjopm.2017.v14.n3.a7>
- Georgiadou, I., Vlachou, A., Stavroussi, P.(2020). Development of the "specialvocalional-education-service-quality scale": Listening to the voices of students with intellectual disability. *Quality Assurance in Education: An International. Perspective*, 28(2), 89-103.
<http://dx.doi.org/10.1108/QAE-07-2019-0067>
- Ghalavandi, Hassan; Beheshtirad, Roghieh; & Ghale'i, Alireza Reza. (2012). Investigation of Educational Quality Status at Urmia University Based on SERVQUAL Model. *Quarterly Journal of Process Management and Development*, 31, 49–66. [In Persian]
- Galeeva, R. B.(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.
- Iman, Javad; Moradi, Ali; & Ziaeddin, Salari. (2017). *Evaluation of Professional Qualification Training Courses Quality for Student Teachers at Farhangian University Based on SERVQUAL Model (Case Study: Shahid Beheshti Campus, Bandar Abbas)*. Proceedings of the First National Conference on New Educational and Research Approaches in Teaching and Training. [In Persian].
- Jarvis, P. (2002). *Adult Education and Continuing Education* (Translated by Dr. Gholam Ali Sarmad). Tehran: SAMT Publications. [In Persian].
- Mobus, G. E.(2018). Teaching systems thinking to general education students. *Ecological Modeling*, 373, 13-21.
- Noaman, A. Y., Ragab, A. H. M., Madbouly, A. I., Khedra, A. M., Fayoumi, A. G.(2017). Higher education quality assessment model: Towards achieving educational quality standard. *Studies in Higher Education*, 42(1), 23-46.
<https://doi.org/10.1080/03075079.2015.1034262>
- Nanda, V.(2016). *Quality Management System Handbook for Product Development Companies*. CRC Press. p. 352. ISBN 978-1-4200-2530-9.
- Parasuraman Zeithaml, V. A., Berry, L .A. (1985). Conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*. 49. 41-50
<http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. A.(1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*. 64(1). 13-40.

- Sharifi Alaei, H. (2020). The Impact of Informal Learning and Training on Identity Formation Process. *Proceedings of the Seventh International Conference on New Research Achievements in Educational Sciences, Psychology, and Social Sciences*, Isfahan. [In Persian].
- Sibai, M. T., Bay, B. J., 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. <http://dx.doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>
- Stodnick, M., Rogers, P.(2008). Using SERVQUAL to measure the Quality of the classroom experience, *Decision SCience, Journal of Innovative Education*,6: 115-133. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4609.2007.00162.x>
- Shi, Z., Shang, H.(2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. *International Conference on Human-Computer Interaction*.
- Zadmehr, M. (2021). Human Resource Recruitment in Education. *Proceedings of the Second International Conference on New Challenges and Solutions in Industrial Engineering, Management, and Accounting*, Damghan. [In Persian].

