

## اعتباریابی الگوی ارتقاء مدیریت کیفیت آموزش مدارس شهرستان اهواز

لیلا بهمنی<sup>۳</sup>

غلامحسین برکت<sup>۲\*</sup>

لیلا آدابی<sup>۱</sup>

### چکیده

پژوهش درباره کیفیت آموزش در مدارس از جمله مهم‌ترین مسائلی است که از یک سو بازخورد مناسب برای تجزیه و تحلیل مسائل آموزشی، تصمیم‌گیری‌های اساسی و برنامه‌ریزی‌های راهبردی در اختیار مسئولان و دست‌اندرکاران آموزش و پرورش قرار می‌دهد و از سوی دیگر، دبیران با آگاهی از کیفیت عملکرد خود در جریان تدریس قادر خواهند بود به اصلاح شیوه‌ها و روش‌های آموزشی و در نتیجه، افزایش کیفیت تدریس خود بپردازند. بنابراین، هدف از این پژوهش تدوین الگوی ارتقاء کیفیت مدارس متوسطه شهرستان اهواز با استفاده از روش داده بنیاد بود. روش پژوهش کیفی و از نظر هدف کاربردی بود. در مرحله اول مطالعه کیفی با رویکرد نظریه زمینه‌ای با مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۲۵ نفر از متخصصین حوزه مورد بررسی انجام شد و در مرحله بعد و به منظور اعتباریابی الگو به دست آمده پرسشنامه‌ای در اختیار ۱۸ نفر از متخصصین این حوزه قرار گرفت. همچنین اعتباریابی الگو با استفاده از روش اعتبار محتوایی لاوشه بوده است. ابزار پژوهش نیز مصاحبه نیمه ساختاریافته بود که اعتبار آن با روایی صوری و پایایی نیز با روش ضریب توافق بین کدگذاران انجام شد که مقدار آن ۰/۹۰ حاصل شد. نتایج تحلیل و اعتباریابی الگو در ۵ بعد اصلی عبارت است از: شرایط علی با ۱ مقوله اصلی و اعتبار ۰/۹۴، شرایط زمینه‌ای با ۲ مقوله اصلی و اعتبار ۰/۸۸، شرایط مداخله‌گر با ۲ مقوله اصلی و اعتبار ۰/۸۵، راهبردها با ۲ مقوله اصلی و اعتبار ۰/۸۰ و پیامدها با ۲ مقوله اصلی و اعتبار ۰/۷۰ یافته‌های پژوهش نشان داده است که الگو ارتقا کیفیت آموزش در مدارس شهر اهواز از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**واژگان کلیدی:** کیفیت آموزش، اعتباریابی، مدارس متوسطه، روش داده بنیاد

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری، گروه مدیریت آموزشی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران. [adabi2023@gmail.com](mailto:adabi2023@gmail.com)

<sup>۲</sup> دانشیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران. [v\\_data@yahoo.com](mailto:v_data@yahoo.com)

<sup>۳</sup> استادیار، گروه آموزش ابتدایی، واحد امیدیه، دانشگاه آزاد اسلامی، امیدیه، ایران. [bahmaeeleila@gmail.com](mailto:bahmaeeleila@gmail.com)

توجه به کیفیت به موضوعی بسیار حیاتی در میان تمام صنعت‌ها و خدمات مختلف تبدیل شده است، چرا که کیفیت نقش مهمی در بازارهای رقابتی ایفا می‌نماید و نقش بسیار مهمی در جذب مشتریان دارد. به نظر می‌رسد کیفیت علاوه بر جذب مشتریان، در خریدهای مجدد آنان نیز تأثیرگذار می‌باشد (بایلی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). معیارهای اندازه‌گیری کیفیت در صنایع تولیدی که با کالاهای فیزیکی و ملموس سروکار دارند روشن و مشخص می‌باشد، اما در خدماتی که جنبه ناملموس دارند این معیارها و شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت چندان روشن و شفاف نیست و اندازه‌گیری کیفیت با پیچیدگی و دشواری‌های مختلفی روبرو می‌باشد (الایوبی<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). نظام آموزش و پرورش به‌عنوان یک نظام خدماتی فعال و هدفمند برای توسعه خود با مشکلات و چالش‌های روبرو است. به همین دلیل توجه آموزش و پرورش به ابعاد کمی و کیفی خود، یکی از پیش‌شرط‌های اصلی توسعه خود می‌باشد. از سوی دیگر توجه به کیفیت و ارتقای آن در سال‌های اخیر در آموزش و پرورش به‌عنوان یک سازمان خدماتی به امری حیاتی تبدیل شده است (آقا ملایی، زارع و عابدینی، ۱۳۹۵).

از سوی دیگر بسیاری از مؤسسات و سازمان‌های موفق، دریافته‌اند که توجه و تمرکز بر نیازهای مشتریان به معنای توجه به کیفیت محصول و ارائه خدمات به مشتریان است و مطلوب‌ترین و موفق‌ترین محصولات اگر خواسته‌ها و نیازهای مشتریان را برآورده نسازد، مورد تقاضا واقع نخواهد شد. در این خصوص اگر کیفیت خدمات را مقایسه ادراکات و انتظارات فرد به‌فرد مشتریان در نظر بگیریم متوجه خواهیم شد که دیگر باتکیه بر استراتژی‌های سنتی بازاریابی نمی‌توان در ارائه و فروش محصول توفیق یافت؛ بنابراین، توجه به نیازها و انتظارات مشتریان به‌منظور بقاء و سودآوری، بیشترین اولویت را در مؤسسات و سازمان‌های امروزی داراست (خوران و همکاران، ۱۳۹۳). بر همین مبنا توجه به کیفیت محصول و کالای ارائه شده نقشی اساسی در جلب رضایت و تقاضای مشتریان خواهد داشت؛ بنابراین، کیفیت برنامه‌های آموزشی به‌ویژه خدمات آموزشی و به‌تبع آن رضایت یادگیرندگان در آموزش، عنصر مهمی در خصوص ترک تحصیل یادگیرندگان و یا ماندگاری آنان در سیستم آموزشی است. از طرفی ارتقا وضعیت کیفی خدمات آموزشی نیازمند بررسی مستمر است. یکی از مهم‌ترین چالش‌های بررسی کیفیت آموزش در محیط‌های یادگیری الکترونیکی، تعدد عوامل و متغیرهای مؤثر و دخیل در این زمینه و دسته‌بندی‌های مختلف و متنوعی است که از زوایای گوناگون و بنا به موقعیت‌های فرهنگی و بومی متفاوت از این عوامل صورت گرفته است (حقیقی و فرج‌الهی، ۱۳۹۶).

همچنین پس از بیانیه جهانی حقوق بشر در سال ۲۰۰۴ توسط سازمان علمی و فرهنگی سازمان ملل متحد (یونسکو) مبنی بر اینکه کیفیت آموزش به طور کلی در همه کشورها رو به زوال است (گیسلاکی و همکاران: ۲۰۲۰)، مجدداً کیفیت آموزش در سراسر جهان مورد توجه قرار گرفته است. کیفیت آموزش، به معنای مناسب بودن کلیه ویژگی‌های آموزش (ورودی‌ها، فرایندها و خروجی‌ها) می‌باشد، و اکنون در قلب هر سیستم آموزشی بعد از سال ۲۰۱۵ در سراسر جهان رواج پیدا کرده است (زادجا، ۲۰۲۰). در اوایل دهه ۱۹۹۰، تأکید بر اهمیت افزایش کیفیت آموزشی منجر به این شد که بسیاری از سیستم‌های آموزشی به دنبال شیوه‌های ارزیابی برای تحقق و بهبود مؤثر کیفیت آموزش باشند و چارچوب‌های مختلف ارزیابی کیفیت آموزشی، طراحی و پیاده سازی شد (باکستر و همکاران، ۲۰۱۳). در همین زمینه پژوهش‌های مختلفی انجام شده است که به شیوه مستقیم یا غیر مستقیم به موضوع کیفیت و ارتقا آن در آموزش و پرورش مربوط می‌شوند؛ در ادامه ضمن مرور به برخی از این پژوهش‌ها، سعی می‌شود دید جامعی نسبت به این موضوع ارائه شود.

دورسوا و همکارانش نیز با بررسی و ارزیابی کیفیت تدریس در آموزش عالی به این نتیجه دست یافتند که ارزیابی کیفیت آموزش، امری اثربخش در آمادگی دانشجویان برای انتخاب آینده شغلی و شکل‌گیری شخصیت روحی و روانی سالم دانشجویان می‌باشد

<sup>4</sup> Bailey

<sup>5</sup> Alayoubi

و یک ارتباط قوی بین ارزیابی تدریس در آموزش علمی و کیفیت آموزش عالی را مورد شناسایی قرار داده اند (دوريسوا و همکاران، ۲۰۲۰).

در مطالعه‌های دیگر نیز، حمیتی و همکاران با بررسی نقش کامپیوتر در بهبود کیفیت تدریس و فرآیندهای آموزشی در دانشگاه‌ها به این نتیجه دست یافتند که پژوهش، ارائه، ارتباطات، همکاری، حل مسئله، چالش‌ها و خلاقیت دانش‌آموزان تا حد زیادی تحت تأثیر کامپیوتر و تکنولوژی‌های رایج قرار گرفته است و نقش مهمی در کیفیت تدریس روزانه و ایجاد انگیزه و خلاقیت‌های دانش‌آموزان دارد (حمیتی و همکاران، ۲۰۱۵). همچنین هباکوا در پژوهش خود با عنوان عوامل موثر بر کیفیت تدریس زبان خارجی به این نتیجه دست یافتند که استفاده از فناوری اطلاعات، مهارت‌های تدریس معلمان، محتوای برنامه‌های درسی و تعداد دانشجویان بر کیفیت تدریس اساتید تأثیرگذار است (هاباکوا، ۲۰۱۹).

نظر به مطالب ذکر شده باید گفت که پژوهش درباره بهبود کیفیت آموزش در مدارس و سازمان‌های آموزشی از جمله مهم‌ترین مسائلی است که از یک سو بازخورد مناسب برای تجزیه و تحلیل مسائل آموزشی و تصمیم‌گیری‌های اساسی و برنامه‌ریزی‌های راهبردی در اختیار مسئولان و دست‌اندرکاران آموزش و پرورش قرار می‌دهد و از سوی دیگر، دبیران با آگاهی از کیفیت عملکرد خود در جریان تدریس، قادر خواهند بود به اصلاح شیوه‌ها و روش‌های آموزشی و در نتیجه، افزایش کیفیت تدریس بپردازند.

در مورد کیفیت آموزشی برخی مطالعات توسط محققان انجام شده است. جوادی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به طراحی الگوی ارتقای کیفیت آموزش دستیاری در اجرای طرح تحول نظام سلامت پرداختند و نتیجه گرفتند که با ایجاد زیرساخت‌های مناسب در بیمارستان‌های آموزشی، قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت، کیفیت آموزش دستیاران به‌عنوان یکی از ارکان‌های کلیدی در ارتقاء و بهبود عملکرد سیستم آموزشی و درمانی ارتقاء پیدا خواهد کرد. نوری حسن آبادی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به ارائه الگوی ارتقا کیفیت آموزش با استفاده از کارآفرینان جدید در مدارهای هوشمند سازی تحت عنوان یک تحقیق کیفی پرداختند و الگویی متشکل از شرایط زمینهای، شرایط علی، شرایط مداخله‌ها، راهبردها و پیامدها را ارائه دادند. خدیوی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش و تدریس در دانشگاه فرهنگیان پرداختند و نتیجه گرفتند که از دیدگاه اساتید عوامل درون ساختاری، ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای استادان و عوامل برون ساختاری در رتبه‌های اول تا سوم قرار داشتند و از دیدگاه دانشجویان معلمان ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای استادان در رتبه اول، عوامل محیطی - سازمانی و برون ساختاری در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند. در نتیجه، باید گفت در کیفیت تدریس عوامل زیادی دخیل بوده اند که از بین آن‌ها بیشترین تأثیر مربوط به ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای استادان و عوامل درون ساختاری دانشگاه بوده؛ که نیازمند توجه ویژه‌ای است. الیزابت گاریرا (۲۰۲۰) به بررسی نیازسنجی برای توسعه مداخلات آموزشی برای بهبود کیفیت آموزش پرداخت. یافته‌ها نشان داد که اگر ارزیابی مؤثر از کیفیت آموزش صورت گیرد نیاز به یک چارچوب SSE برای مدارس ابتدایی زی‌مبابوه وجود دارد. این مطالعه به وزارت آموزش و پرورش توصیه می‌کند که یک چارچوب SSE را برای بکارگیری در ارزیابی کیفیت آموزش در مدارس در راستای تفهیم و پیشرفت آنها تدوین کند. دوريسوا و همکاران (۲۰۱۹) با بررسی و ارزیابی تدریس در آموزش عالی به این نتیجه دست یافتند که ارزیابی یک وسیله اثربخش آمادگی دانشجویان برای آینده شغلی و شکل‌گیری شخصیت دانشجویان می‌باشد و یک ارتباط قوی بین ارزیابی تدریس در آموزش عالی و کیفیت آموزش عالی را مورد شناسایی قرار داده اند. در مطالعه‌ای دیگر نیز، حمیتی و همکاران (۲۰۱۸) با بررسی نقش کامپیوتر در بهبود کیفیت تدریس و فرآیندهای آموزشی در دانشگاه به این نتیجه دست یافتند که پژوهش، ارائه، ارتباطات، همکاری، حل مسئله، چالش‌ها و خلاقیت تحت تأثیر کامپیوتر و تکنولوژی‌های رایج قرار گرفتند و نقش مهمی در کیفیت تدریس روزانه دارد. بنابراین از نظر آنها مهم است که فناوری را در فرایند آموزش و تدریس ادغام بکنیم. همچنین هباکوا (۲۰۱۷) در پژوهش خود با عنوان عوامل موثر بر کیفیت تدریس زبان خارجی به این نتیجه دست یافتند که استفاده از فناوری اطلاعات، تخصص معلمان، مهارت‌های تدریس معلمان، محتوای برنامه درسی و تعداد دانشجویان بر کیفیت تدریس اساتید

تاثیرگذار است. نیومن (۲۰۱۷) نیز در پژوهشی درباره مشکلات واقعی تدریس از نظر دانشجو معلمان به این نتیجه رسید که میزان مشکلات بیان شده توسط دانشجو معلمان در زمینه تدریس با ارتقاء سطح دوره‌های آموزشی آن‌ها و انجام کارهای عملی بیشتر آنان در زمینه تدریس افزایش می‌یابد.

پژوهش درباره کیفیت تدریس در مدارس از جمله مهم‌ترین مسائلی است که از یک سو بازخورد مناسب برای تجزیه و تحلیل مسائل آموزشی، تصمیم‌گیری‌های اساسی و برنامه‌ریزی‌های راهبردی در اختیار مسئولان و دست‌اندرکاران آموزش و پرورش قرار می‌دهد و از سوی دیگر، دبیران با آگاهی از کیفیت عملکرد خود در جریان تدریس قادر خواهند بود به اصلاح شیوه‌ها و روش‌های آموزشی و در نتیجه، افزایش کیفیت تدریس خود بپردازند. با این حساسیت، ارزیابی و بهبود مستمر کیفیت تدریس و یادگیری در آموزش و پرورش که طی دهه‌های اخیر از سوی مدارس در سراسر جهان مورد توجه ویژه‌ای قرار گرفته است. امروز، بسیاری از مدارس به ایجاد سیستم‌های تضمین کیفیت مبادرت ورزیده‌اند (شعبانی ورکی و قلی زاده، ۱۳۸۵) که محقق با توجه به ضرورت امر، به ارائه الگوی ارتقای کیفیت آموزش با استفاده از توسعه مداخلات آموزشی در مدارس دوره متوسطه اول ناحیه ۱ اهواز گام نهاده، تا چالش‌های موجود را مورد کاوش جدی قرار داده و نتایج آن را در جهت بهبود ارتقای کیفیت آموزش در مدارس دوره متوسطه اول ناحیه ۱ اهواز قرار دهد.

در این راستا در مطالعه حاضر، با توجه به ضرورت بهبود کیفیت آموزش در مدارس اهواز و به ویژه مدارس متوسطه، به ارائه الگوی ارتقای کیفیت آموزشی در بین دانش آموزان دوره متوسطه اهواز پرداخته شده است، تا چالش‌های موجود را مورد کاوش جدی قرار داده، و نتایج آن در جهت بهبود ارتقای کیفیت آموزش در دانش آموزان دوره متوسطه مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین اهداف پژوهش عبارتند از: شناسایی مولفه‌ها و ارائه الگوی ارتقای کیفیت آموزش در دانش آموزان دوره متوسطه اهواز و اعتباریابی الگوی به دست آمده بر اساس نظرات متخصصین این حوزه بوده است.

## روش شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نوع مطالعه از نوع تحقیقات کیفی مبتنی بر روش داده بنیاد است. روش پژوهش فوق را می‌توان به عنوان رویکردی پژوهشی معرفی کرد که در آن بر اساس داده‌های واقعی و از طریق روش علمی نظریه‌های جدید تدوین می‌شود. جهت گردآوری داده‌ها از دو ابزار بررسی ادبیات مربوطه به صورت توصیفی و پس از آن انجام مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شد. همچنین در این پژوهش از روش نمونه‌گیری نظری استفاده گردید. در این روش، نمونه‌گیری بر مبنای مفاهیم حاصل از داده‌ها انجام شد، به طوری که محقق به دنبال توسعه نظری و مفهومی بود (کیم جی، ۲۰۱۹).

تعداد مصاحبه (حجم نمونه) در این روش پژوهش تابع عدد خاصی نبوده و گردآوری داده‌ها تا زمان تحقق اشباع نظری ادامه پیدا کرده است. با در نظر گرفتن مفهوم اشباع نظری، در بخش کیفی پژوهش تعداد ۱۸ مصاحبه با مشارکت‌کنندگان پژوهش انجام شده است. مشارکت‌کنندگان نیز از متخصصین حوزه مورد بررسی پژوهش شامل اساتید دانشگاه و معلمان مدارس بوده‌اند. روش انتخاب نمونه پژوهش و مشارکت‌کنندگان نیز روش هدفمند بوده است، که با توجه به اصل اشباع نظری انتخاب شده بودند، انجام شده است. ابزار پژوهش، یک فرم مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. تحلیل یافته‌های پژوهش نیز در طی چند مرحله کدگذاری (باز، محوری و گزینشی) انجام شده است؛ بدین صورت که ابتدا متن مصاحبه‌ها به شکل دقیق پیاده شده است و بعد از آن مرحله تجزیه و تحلیل داده‌ها و اختصاص مفاهیم اولیه به متون مصاحبه‌ها در قالب کدگذاری باز انجام شده است و بعد از آن مفاهیم اولیه در قالب کدگذاری محوری به مقوله‌های فرعی و اصلی تقسیم‌بندی شده‌اند و در مرحله بعد در قالب کدگذاری گزینشی (انتخابی) مدل پارادایمی (الگو) پژوهش ترسیم شد. در مدل پارادایمی ارتباط میان مفاهیم، مقولات فرعی و اصلی به دست

آمده مشخص شده است. به عبارت دیگر هدف از ترسیم مدل پارادایمی مشخص شدن ارتباط میان مقوله‌های به دست آمده می‌باشد. مدل پارادایمی به نوعی همان نظریه منتج از داده‌ها می‌باشد که حاصل جریان پژوهش است. در نهایت به منظور اعتباریابی الگوی پژوهش از تحلیل روایی محتوایی لاوشه شده است. در این روش سوال‌های آزمون در اختیاب برخی از متخصصین یا مشارکت‌کنندگان پژوهش گذاشته می‌شود و از آنان خواسته می‌شود که مشخص کنند سوالات آزمون ویژگی مورد نظر را به درستی سنجش می‌کند یا خیر. در صورتی که بین مشارکت‌کنندگان توافق وجود داشته باشد که سوالات توانایی سنجش ویژگی مورد نظر را داشته‌اند، این آزمون دارای روایی می‌باشد. به همین منظور بعد از طراحی سوالات مربوط به هر حیطه در الگو به دست آمده، پرسش‌نامه در اختیار متخصصین قرار داده شد تا روایی (اعتبار) آن به دست آید. همچنین جهت تعیین روایی مضمون‌ها، شاخص نسبت روایی (CVR) لاوشه مورد استفاده قرار گرفت. در مرحله بعد براساس فرمول زیر روایی محتوایی محاسبه گردید. بدین صورت که تعداد افراد ۱۸ نفر بوده‌اند، تعداد افرادی که مضمون را ارزیابی نموده‌اند، یدست آمد و برای هر کدام از مقوله‌ها و مضمون‌ها شاخص CVR محاسبه شده است. در جدول ۱ شاخص CVR با توجه به تعداد افراد نمونه نشان داده شده است.

جدول ۱: محاسبه CVR با توجه به به تعداد نمونه

CVR	تعداد متخصصین	CVR	تعداد متخصصین	CVR	تعداد متخصصین
۰/۴۶	۱۴	۰/۷۵	۹	۰/۹۹	۴
۰/۴۳	۱۵	۰/۶۳	۱۰	۰/۹۹	۵
۰/۴۰	۱۶	۰/۶۰	۱۱	۰/۹۹	۶
۰/۳۷	۱۷	۰/۵۴	۱۲	۰/۹۹	۷
۰/۳۵	۱۸	۰/۵۰	۱۳	۰/۸۵	۸

## یافته‌ها

با توجه به نظریه داده‌بنیاد تحلیل داده‌ها در قالب کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد. تعداد ۱۸۵ مفهوم به دست آمد که با طبقه‌بندی این مفاهیم، ۲۳ مقوله فرعی و در مرحله کدگذاری محوری تعداد ۱۰ مقوله اصلی طبقه‌بندی شدند و در نهایت در مرحله کدگذاری پیشرفته، مقوله‌های آشکار شده در قالب اجزا مدل پارادایمی (شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط داخله‌گر، راهبردها و پیامدها)، با روابطی که بین آن‌ها وجود دارد در الگو جای گرفتند. اجزا مدل پارادایمی و مقوله‌های محوری پژوهش در جدول ۲، نشان داده شده است.

نتایج تحلیل محتوای پاسخ مصاحبه شونده‌ها به پرسش اول پژوهش، نشان دهنده وجود یک مقوله اصلی، شش مقوله فرعی و ۳۷ مفهوم درباره شرایط علی برای ایجاد پدیده مورد مطالعه است که کدهای باز مربوط به آنها به شرح جدول ۱ است.

جدول ۲: کدهای باز و مقوله‌های مربوط به شرایط علمی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم
شرایط علمی معلمان	ترکیب و توزیع معلمین	نرخ معلمین از نظر سن، مرتبه علمی و سابقه کار، نسبت معلمین به دانش‌آموزان به تفکیک مقاطع، نسبت معلمین تمام وقت به پاره وقت، نرخ معلمین متخصص در هر رشته تحصیلی به دانش‌آموزان، نسبت معلم به دانش‌آموز، نسبت معلم به کلاس، نسبت معلم به مدرسه، نسبت ساعات تدریس معلم در هفته، نسبت معلمان فوق لیسانس به کل معلمان، نسبت معلمان لیسانس به کل معلمان، میانگین سطح تحصیلات کارکنان، نسبت ساعت تدریس کل معلمان
	فعالیت آموزشی معلم	تعداد دوره‌های آموزشی (تخصصی) طی شده، نسبت معلمان لیسانس و بالاتر به کل معلمان، میانگین ساعات آموزش‌های ضمن خدمت سالانه کارکنان، نسبت ساعت تدریس کل معلمان، میانگین سابقه خدمت معلمان، میانگین ساعات تدریس معلمان در هفته، میزان استفاده معلمان از کارگیری ابزارها، لوازم و فناوری‌های آموزشی در فرایند تدریس خود، میزان مشارکت کارکنان، دانش‌آموزان و اولیا در طراحی و اجرای برنامه‌ها، کلاس‌های خود، میزان استفاده معلمان از روش‌های آموزشی متناسب با موضوع تدریس خود
	فعالیت پژوهشی معلم	نسبت معلمان پژوهنده به کل معلمان، میزان کاربست یافته‌های پژوهشی در سطوح مختلف تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری، نسبت مقالات منتشر شده در نشریات معتبر داخلی و خارجی، نسبت کتاب‌های تألیفی و ترجمه‌ای معلمان، نسبت مقالات ارائه شده معلمان در همایش‌ها و سمینارهای داخلی و خارجی، میزان پژوهش‌های انجام شده توسط معلمین، میزان اختراعات و ابتکارات ثبت شده توسط معلمین
	الگوها و روش‌های تدریس معلمین	میزان استفاده معلمین از انواع روش‌های یادگیری و یاددهی (روش‌های تدریس) متناسب با موضوع تدریس خود، میزان استفاده معلمان از طرح درس، میزان استفاده معلمین از مواد و وسایل آموزشی در تدریس
	استفاده از منابع و وسایل آموزشی	میزان کاربرد فناوری آموزشی توسط معلم در فرایند، میزان استفاده معلمان از وسایل و مواد آموزشی در فرایند تدریس خود، میزان استفاده معلمان از آزمایشگاه و کارگاه در فرایند تدریس
	ارزشیابی پیشرفت تحصیلی	میزان استفاده معلم از نتایج تحلیل آزمون‌های پیشرفت تحصیلی در جریان تدریس خود، ارائه بازخورد نتایج آزمون‌ها به دانش‌آموزان و اولیاء، میزان استفاده معلمان از روش‌های متنوع ارزشیابی پیشرفت تحصیلی

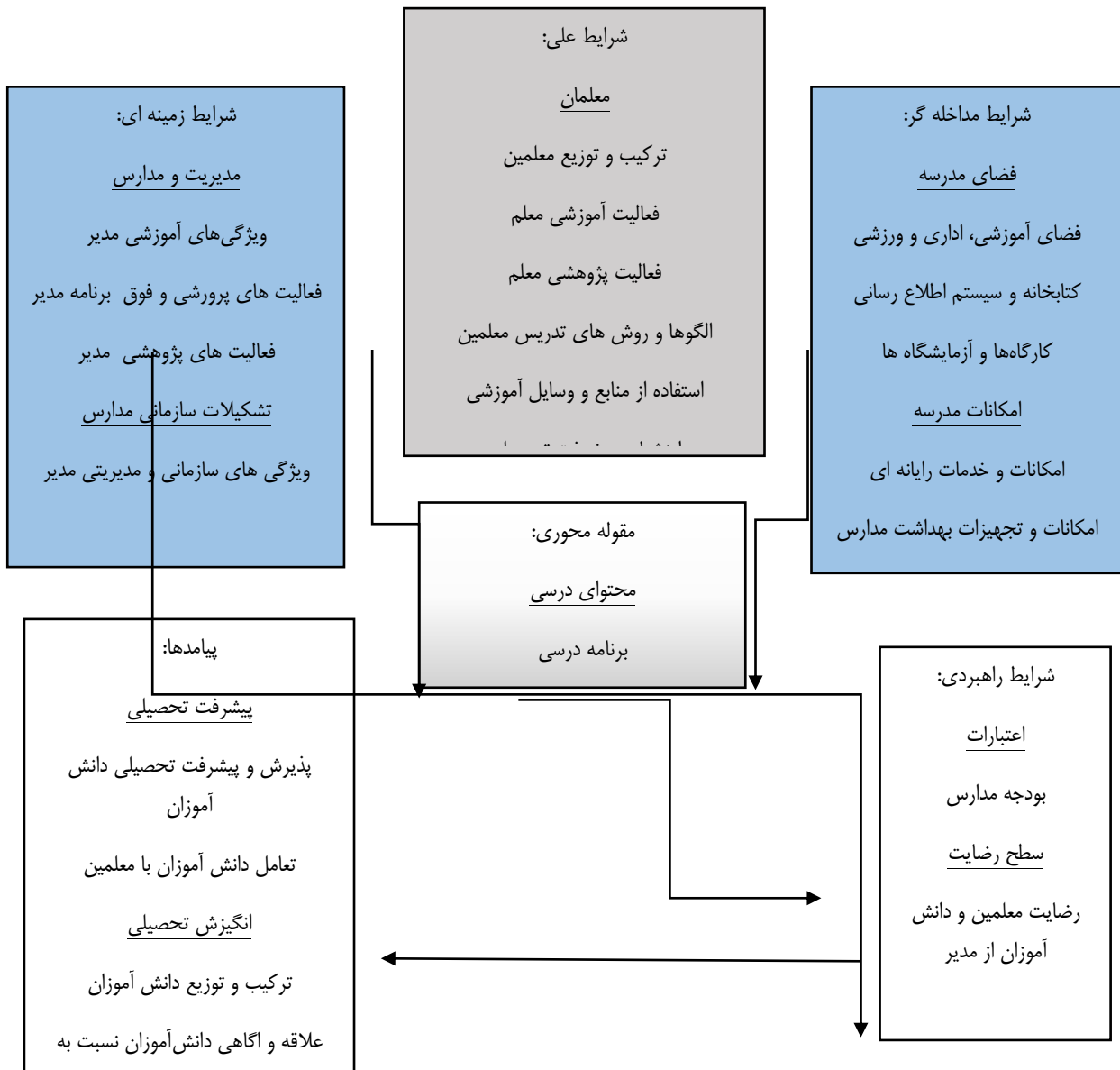
کدهای باز و مقوله‌های مربوط به شرایط زمینه‌ای: مقوله محوری بر ارتقای کیفیت آموزش استوار است. شرایط زمینه‌ای در پاسخ به پرسش اول پژوهش نشان دهنده دو مقوله اصلی، چهار مقوله فرعی و ۲۶ مفهوم درمورد شرایط زمینه‌ای برای ایجاد پدیده مورد مطالعه است که کدهای باز و مقوله‌های مربوط به آنها در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳: کدهای باز و مقوله های مربوط به شرایط زمینه ای

مفاهیم	مقوله فرعی	مقوله اصلی	شرایط زمینه ای
میزان انطباق برنامه‌ها و فعالیت های آموزشی و پرورشی با اهداف دوره‌ها، میزان بهره برداری مدیران از سمینارها، کنفرانس‌ها و همایش های برگزار در آموزش و پرورش، میزان اهتمام مدیریت به آموزش و توسعه معارف قرآنی، میزان اهتمام مدیریت مدارس به تشکیل و فعال سازی گروه های علمی، نسبت تعداد روزهای آموزشی برگزار شده به روزهای آموزشی مصوب، تعداد دوره های آموزشی (تخصصی) طی شده توسط مدیر، میزان تناسب محتوای دوره های آموزشی کارکنان با نیازهای شغلی آنان، میزان آشنایی مدیر با اصول و مهارت های مدیریت آموزشی، میزان آشنایی مدیر با اصول و فلسفه تعلیم و تربیت آموزش و پرورش، میزان آشنایی مدیر با اصول روان شناسی، درصد طرح‌ها و برنامه های آموزشی اجرا شده در زمان مدیریت مدیر در مدرسه	ویژگی های آموزشی مدیر	مدیریت و مدارس	
میانگین برگزاری اقدامات انجام شده در گرامی داشت ایام الله، جشن های ملی و مذهبی، تعداد اجرای مراسم صبحگاهی در طول هفته، متوسط برگزاری مراسم نماز جماعت در هر هفته، میزان اهتمام مدیریت مدارس به برگزاری اردو، مسابقات و گردش های علمی، فعالیت های فرهنگی، هنری، بهداشتی و ورزشی متوسط تشکیل جلسات انجمن اولیاء و مربیان در هر نیم سال تحصیلی	فعالیت های پرورشی و فوق برنامه مدیر	فعالیت های پژوهشی مدیر	
نسبت کتاب تالیفی و ترجمه ای توسط مدیر، نسبت مقالات چاپ شده توسط مدیر، درصد پژوهش های انجام شده در زمان مدیریت مدرسه			
میزان آشنایی مدیر با قوانین و مقررات سازمانی و مدیریتی، تعداد گزارش های تدوین شده فصلی و ارسال آنها به مدیریت منطقه، بازگشایی مدرسه در موعد مقرر و آمادگی معلمان و دانش آموزان، تعداد جلسات برگزار شده شوراها در هر نیم سال تحصیلی، تناسب رشته تحصیلی مدیر با شغل مدیریت، میزان اطلاع رسانی بخشنده‌ها و دستورات العمل‌ها توسط مدیر، میزان آشنایی مدیر با شرح وظایف کارکنان	ویژگی های سازمانی و مدیریتی مدیر	تشکیلات سازمانی مدارس	

جدول ۴: اجزای مدل پارادایمی و مقوله‌های محوری

مقوله فرعی	مقوله اصلی	حیطه
ترکیب و توزیع معلمان، فعالیت آموزشی معلم، فعالیت پژوهشی معلم، الگوها و روش های تدریس معلمان، استفاده از منابع و وسایل آموزشی، ارزشیابی پیشرفت تحصیلی	معلمان	شرایط علی
ویژگی آموزشی مدیر، فعالیت های پرورشی و فوق برنامه مدیر، فعالیت های پژوهشی مدیر	مدیریت و مدارس	شرایط زمینه‌ای
ویژگی های سازمانی و مدیریتی مدیر	تشکیلات سازمانی مدارس	
فضای آموزشی، اداری و ورزشی، کتابخانه و سیستم اطلاع رسانی، کارگاه‌ها و آزمایشگاه‌ها.	فضای مدرسه	شرایط مداخله گر
امکانات و خدمات رایانه، امکانات و تجهیزات بهداشت مدارس، تجهیزات آموزش	امکانات مدرسه	
بودجه مدارس	اعتبارات	راهبردها
رضایت معلمان و دانش آموزان از مدیر	سطح رضایت	
پذیرش و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان، تعامل دانش آموزان با معلمان	پیشرفت تحصیلی	پیامدها
ترکیب و توزیع دانش آموزان، علاقه و آگاهی دانش آموزان نسبت به رشته تحصیلی خود	انگیزش تحصیلی	



شکل ۱: مدل پارادیمی پژوهش: کیفیت آموزشی



در جدول ۵، نیز نتایج تحلیل الگوی کیفیت آموزشی مدارس از دیدگاه خبرگان مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۵: تحلیل روایی الگوی ارتقاء کیفیت آموزش مدارس شهرستان اهواز

CVR	مقوله اصلی	حیطه
۰/۹۴	معلمان	شرایط علی
۰/۸۸	مدیریت و مدارس	شرایط زمینه‌ای
۰/۹۰	تشکیلات سازمانی مدارس	
۰/۸۵	فضای مدرسه	شرایط مداخله‌گر
۰/۶۰	امکانات مدرسه	
۰/۸۰	اعتبارات	راهبردها
۰/۵۰	سطح رضایت	
۰/۷۰	پیشرفت تحصیلی	پیامدها
۰/۷۵	انگیزش تحصیلی	

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد که الگوی پیشنهادی کیفیت آموزشی دارای ۵ حوزه اصلی شامل شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها است که همگی دارای CVR بالایی هستند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر اعتباریابی ارائه الگوی ارتقاء کیفیت آموزش مدارس شهرستان اهواز بوده است. به همین منظور با استفاده از روش داده بنیاد و مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۸ نفر از متخصصین در حیطه مذکور و بعد از تحلیل و کدگذاری مصاحبه‌ها مقوله‌های اصلی و فرعی استخراج شده‌اند و در نهایت با استفاده از روش اعتبار محتوایی لاوشه به بررسی اعتبار الگو استخراج شده، پرداخته شده است. تعداد مقوله‌های فرعی ۲۳ مورد و تعداد مقوله‌های اصلی ۹ مورد بوده است و اعتباریابی الگو پژوهش با استفاده از روش محتوایی لاوشه مورد تایید بوده است و اعتبار هر حیطه به شکل جداگانه تایید شده است. همچنین در نهایت تحلیل داده‌ها نشان داده است که الگوی موردنظر از اعتبار کافی برخوردار است. در ذیل اجزای الگو با میزان اعتبار هر کدام با جزئیات توضیح داده شده است.

**شرایط علی:** در این قسمت یک مقوله به عنوان مقوله اصلی شناسایی شده است:

**معلمان:** ترکیب و توزیع معلمان، فعالیت آموزشی معلم، فعالیت پژوهشی معلم، الگوها و روش های تدریس معلمان، استفاده از منابع و وسایل آموزشی، ارزشیابی پیشرفت تحصیلی مواردی بوده‌اند که به نقش و تاثیر معلمان در الگوی ارتقاء کیفیت آموزش مدارس شهرستان اهواز اشاره داشته‌اند. معلمان به عنوان اصلی‌ترین شرایط علی ارتقا کیفیت آموزش مدارس شهرستان اهواز شناسایی شده است. همچنین اعتبار این قسمت ۹۴/۰ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**شرایط زمینه‌ای:** در این قسمت دو مقوله به عنوان مقوله اصلی شناسایی شده است.

**مدیریت و مدارس:** در میان مصاحبه‌شوندگان موارد زیادی به نقش مدیریت در مدارس اشاره داشته‌اند. براساس دیدگاه مصاحبه‌شوندگان عواملی مانند ویژگی‌های آموزشی مدیر، فعالیت‌های پرورشی و فوق برنامه مدیر، فعالیت‌های پژوهشی مدیر می‌توانند در ارتقاء کیفیت آموزش مدارس شهرستان اهواز نقش داشته باشند. همچنین اعتبار این قسمت ۸۸٪ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه‌شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**تشکیلات سازمانی مدارس:** براساس دیدگاه مصاحبه‌شوندگان تشکیلات سازمانی مدارس مانند ویژگی‌های سازمانی و مدیریتی مدیر و قوانین موجود در مدارس می‌توانند تاثیر فراوانی در ارتقاء کیفیت آموزش مدارس شهرستان اهواز نقش داشته باشند. همچنین اعتبار این قسمت ۹۰٪ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه‌شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**شرایط مداخله‌گر:** در این قسمت دو مقوله به عنوان مقوله اصلی شناسایی شده است.

**فضای مدرسه:** فضای فیزیکی موجود مدارس نیز عامل دیگری بوده است که براساس دیدگاه مصاحبه‌شوندگان می‌تواند از تاثیر فراوانی در ارتقاء کیفیت آموزش مدارس شهرستان اهواز برخوردار باشد. عواملی مانند فضای آموزشی، اداری و ورزشی، کتابخانه و سیستم اطلاع‌رسانی، کارگاه‌ها و آزمایشگاه‌ها همگی حاکی از اهمیت وجود فضای مناسب و بهینه به منظور ارتقاء کیفیت آموزش در اهواز است و نبود آن‌ها می‌تواند به عنوان یک عامل مداخله‌گر در کاهش کیفیت آموزش نقش داشته باشد. همچنین اعتبار این قسمت ۸۵٪ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه‌شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**امکانات مدرسه:** امکانات مدرسه نیز به امکانات و خدمات رایانه‌ای، امکانات و تجهیزات بهداشت مدارس، امکانات و تجهیزات آموزشی اشاره دارد. وجود امکانات مناسب در مدارس می‌تواند نقش زیادی در ارتقاء کیفیت آموزش مدارس اهواز داشته باشد و امکانات ضعیف و نامناسب می‌تواند به عنوان یک عامل مداخله‌گر در کاهش کیفیت آموزش نقش داشته باشد. همچنین اعتبار این قسمت ۶۰٪ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه‌شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**راهبردها:** در این قسمت دو مقوله به عنوان مقوله اصلی شناسایی شده است.

**اعتبارات:** براساس دیدگاه مصاحبه‌شوندگان اعتبارات و مسائلی مانند بودجه مدارس که یا اقتصاد مدرسه سروکار دارد، به عنوان یک راهبرد موثر و مناسب به منظور تقویت کیفیت آموزش باید مورد توجه قرار بگیرد. همچنین اعتبار این قسمت ۸۰٪ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه‌شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**سطح رضایت:** سطح رضایت نیز عامل دیگری بوده است که مصاحبه‌شوندگان بیان داشته‌اند. سطح رضایت در چند بعد اساسی مانند رضایت معلمان و دانش‌آموزان از مدیر، رضایت مدیر از دانش‌آموزان و معلمان و رضایت دانش‌آموزان از معلمان و مدیر مورد توجه باید قرار بگیرد. همچنین اعتبار این قسمت ۵۰٪ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه‌شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**پیامدها:** در این قسمت دو مقوله به عنوان مقوله اصلی شناسایی شده است.

**پیشرفت تحصیلی:** براساس نظرات مصاحبه‌شوندگان پذیرش و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، تعامل دانش‌آموزان با معلمان به عنوان یکی از پیامدهای اساسی ارتقاء کیفیت آموزش مدارس اهواز بوده است. همچنین اعتبار این قسمت ۷۰٪ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه‌شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

**انگیزش تحصیلی:** براساس نظرات مصاحبه‌شوندگان ترکیب و توزیع دانش‌آموزان، علاقه و آگاهی دانش‌آموزان نسبت به رشته تحصیلی خود به عنوان یکی دیگر از پیامدهای اساسی ارتقا کیفیت آموزش مدارس اهواز بوده است. همچنین اعتبار این قسمت ۷۵٪ بوده است که با توجه به تعداد افراد مصاحبه شونده از اعتبار خوبی برخوردار بوده است.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان گفت که این پژوهش با روش کیفی انجام شد و نیازمند روش کیفی است تا بتوان نتایجی با اطمینان بیشتر حاصل کرد. دیگر اینکه ممکن است مصاحبه شوندگان به سوالات پژوهش با بی میلی و سرسری پاسخ داده باشند که همین می‌تواند نتایج را مخدوش نماید. دیگر اینکه مورد مطالعه در این پژوهش فقط برخی از خبرگان حوزه آموزش بودند که محققان در آینده می‌توانند عوامل دیگری نظیر کارکنان اداری و نیز خود دانش‌آموزان را مورد مطالعه قرار دهند. پیشنهاد می‌شود کمیته ای متشکل از کارشناسان فنی، برنامه ریزان آموزشی و متخصصین حوزه ارزیابی و سنجش کیفیت برای تصویب، سنجش و ارزیابی این عامل‌ها، ملاک‌ها و شاخص‌هایی در اداره آموزش و پرورش تشکیل و یک ارزیابی به صورت مقدماتی انجام داده و بعد از گرفتن بازخوردهای اصلاحی با استفاده از عامل‌ها، ملاک‌ها و شاخص‌های اصلاح شده اقدام به سنجش کیفیت مدارس و مقایسه وضعیت موجود نسبت به وضعیت مطلوب نماید. تشکیل کمیته تخصصی متشکل از متخصصین و کارشناسان در اداره آموزش و پرورش و ایجاد استاندارد برای هریک از شاخص‌های تعیین کننده زمینه را برای مقایسه وضعیت موجود نسبت به وضعیت مطلوب فراهم می‌سازد. با استفاده از مدل طراحی شده در این پژوهش ضمن مشخص کردن نقاط قوت و ضعف مدارس امکان رتبه بندی مدارس نیز محقق می‌شود.

## منابع فارسی

- آقلاملایی، تیمور، زارع، شهرام، عابدینی، صدیقه. (۱۳۹۵). شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. نشریه گام‌های توسعه در آموزش پزشکی ۶(۲)، ۸۷-۹۱.
- ترک‌زاده، جعفر و محترم، معصومه. (۱۳۹۱). چارچوبی تحلیلی برای شناسایی مشکلات قابل بروز در مسیر کیفیت و اثربخشی تدریس در آموزش عالی. فصلنامه مدیریت بر آموزش انتظامی، ۵(۱۹)، ۹۵-۱۲۳.
- توفیقی، شهرام و همکاران. (۱۳۹۰)، «کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سرکوال»، فصلنامه راهبردهای آموزش، ۴(۱)، ۲۱-۲۶.
- جوادی زینب، آراسته حمیدرضا، عباسیان حسین، عبداللهی بیژن. (۱۳۹۹). طراحی الگوی ارتقای کیفیت آموزش دستیاری در اجرای طرح تحول نظام سلامت. پژوهش در آموزش علوم پزشکی. ۱۲(۱): ۲۴-۳۵.
- حقیقی، فهیمه السادات؛ فرج الهی، مهران (۱۳۹۶). طراحی الگوی مفهومی برای سنجش تحصیلی دانشگاه پیام نور، ۳(۲)، ۳۹-۴۹.
- خدیوی، اسداله، سیدکلان، سیدمحمد، حسن‌پور، توفیق، احمدی، حسن، تره‌باری، حافظ. (۱۳۹۷). بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش و تدریس در دانشگاه فرهنگیان (مطالعه موردی: پردیس‌های استان اردبیل). نشریه علمی آموزش و ارزشیابی (فصلنامه)، ۱۱(۴۲)، ۱۶۱-۱۸۵.
- خوران، امین. (۱۳۹۳). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در انتخاب بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری توسط مشتریان، اولین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، مدیریت و حسابداری.
- حبیب پور، کرم و صفری‌شالی، رضا. (۱۳۸۸). «راهنمای جامع تحقیقات پیمایشی در Spss»، تهران: انتشارات لویه - متفکران.

- Alayoubi, M. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), 11-26.
- Bailey, D. H., Jenkins, J. M., & Alvarez-Vargas, D. (2020). Complementarities between early educational intervention and later educational quality? A systematic review of the sustaining environments hypothesis. *Developmental Review*, 56, 100910.
- Kim JE. Changes in strauss & Corbin's Grounded theory. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2019 Oct 1;49(5):505-14.
- Baxter J, Clarke J. Farewell to the tick box inspector? Ofsted and the changing regime of school inspection in England. *Oxford Review of Education*.2013;39(5):702-18.
- Cislighi B, Heise L. Gender norms and social norms: differences, similarities and why they matter in prevention science. *Sociology of health & illness*. 2020 Feb;42(2):407-22.
- Ďurišová M, Tokarčíková E, Virlanuta FO, Chodasova Z. The corporate performance measurement and its importance for the pricing in a transport enterprise. *Sustainability*. 2019;11(21):6164.
- Hamiti M, Reka B, Imeri F. The impact of computer components in enhancing the quality of teaching and learning process in universities. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2015;191:2422-6.
- Hubackova S. (2015). Factors influencing the quality of teaching and the foreign language knowledge. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 197:1952-6.
- Jamal.A, Naser.K.(2002),"Customer Satisfaction and Retail Banking: An Assessment of son of the Key Antecedents of Customer Satisfaction in Retail Banking". *International Journal of Bank Marketing*,20(4), 146-160.
- Kandampully, J, Menguc.B.(2004), "Managerial Practices to Sustain Service Quality: An Empirical Investigation of New Zealand Service Firms", *Marketing Intelligence Planning*, 18(4), 175-184.
- Silvestro, R. (2018). "Towards a contingency theory of TQM in services - How implementation varies on the basis of volume and variety", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(3), 254 – 288.
- Vargo.S. L, Lusch. RF, (2004),"The Four Service Marketing Myths- Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model", *Journal of Service Research*, 6(4), 324-335.
- Yasin.M, Correia.E, Lisboa.J.(2004)"The Profitability of Customer-Targeted Quality Improvement Efforts: An Empirical Examination". *The TQM Magazine*,16(1), 45-49.