

## بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران

مریم صوری<sup>۱</sup>، دکتر فریبا حنیفی<sup>۲</sup>، دکتر فتاح ناظم<sup>۳</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران انجام شد. روش پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و از نظر تحلیل داده‌ها جزء تحقیقات آمیخته‌ای است، که هم کیفی و هم کمی است و از حیث روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران شامل ۹۰۷ نفر است که از این تعداد ۲۶۹ نفر طبق جدول کرجسی و مورگان به روش خوشه‌ای، طبقه‌ای نسبی و تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد که روایی پرسشنامه مذکور تأیید و پایایی آن نیز به وسیله آلفای کرونباخ، مقدار ۰/۸۹۸ به دست آمد و داده‌ها به صورت توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج از دیدگاه مدیران ابتدایی شهر تهران نشان داد؛ که مؤلفه‌های کیفیت آموزشی شامل سه مؤلفه اصلی و ۱۲ مؤلفه فرعی: ۱- عوامل مدیریتی شامل (توجه مدیران بر فعالیت‌های فوق برنامه در مدارس، توجه مدیران بر نحوه تدریس معلمان و توجه بر ارزیابی مستمر عملکرد) ۲- عوامل سازمانی شامل (توجه بر نحوه گزینش معلمان، توجه بر توانمندسازی معلمان، توجه بر محتوای آموزشی، تدوین و تنظیم مقررات کاربردی، تخصیص بودجه سالیانه مناسب و به روزرسانی امکانات و تجهیزات آموزشی) ۳- عوامل مهارتی شامل (توجه بر مهارت‌های کلامی معلمان، توجه بر مهارت‌های غیرکلامی معلمان و توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان) می‌باشد. بعلاوه پاسخ‌دهی مدیران نسبت به وضعیت موجود مؤلفه‌های مدیریتی تأثیرگذار بر کیفیت آموزشی مدارس در این ۳ عامل در وضعیت مطلوبی قرار دارند. همچنین میانگین ۶ عامل سازمانی در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

### کلیدواژه‌ها: کیفیت آموزشی، مدارس ابتدایی شهر تهران

۱- دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن. تهران، ایران (maryam563254@gmail.com)

۲- استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن. تهران، ایران. (نویسنده مسئول) (f.hanifi95@gmail.com)

۳- استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن. تهران، ایران. (f\_nazem@yahoo.com)

## مقدمه

در سالهای اخیر مسئله کیفیت آموزشی<sup>۱</sup> از مباحث مهم و قابل توجه در نظام های آموزشی شده است. نگاهی به تحولات نظام آموزش و پرورش کشور در دو دهه گذشته از نظر جمعیت دانش آموزان حاکی از رشد کمی و عدم توجه کافی به کیفیت آموزشی مدارس و بهبود ارتقای آن است. بهبود و ارتقای کیفیت آموزشی مستلزم یک ساز کار مناسب است (رحیمی، ۱۳۹۱).

کیفیت آموزشی و پژوهشی از جمله دغدغه هایی است که همیشه نظام های آموزشی برای دستیابی به آن تلاش می کنند. ارتقای مستمر کیفیت آموزش و پرورش مستلزم استفاده از ارزیابی آموزشی است. کوشش های قابل توجهی در دو دهه اخیر جهت ارتقای کیفیت آموزش و دستیابی به هدف های نظام های آموزشی در بسیاری از کشورها به عمل آمده است. مراکز آموزش و پرورش در راستای سیاست های کلان کشوری تاسیس می شوند و برای توسعه کمی و کیفی آنها براساس همین سیاست ها، که با در نظر گرفتن مصالح همه جانبه اتخاذ شده اند، برنامه ریزی می شود و بعد از تأیید، راه اندازی یا ادامه فعالیت این مراکز آموزشی برای ارتقای آنها اقدام می گردد. طی سالهای گذشته، ارتقای سطح کیفی مراکز آموزش، مورد توجه قرار گرفته است به طوری که مراکز متعددی به طور دوره ای با استفاده از سیستم های مختلف، ارزیابی را انجام داده و با توجه به نتایج آنها تصمیم گیری می کنند (محمدی، ۱۳۹۴).

ارتقای کیفی مؤسسات آموزش و پرورش نیاز به یک سیستم ارزیابی کیفیت و اعتبار بخشی می باشد، تا با عنایت به نظام ارزشیابی جامع به سنجش وضع موجود از طریق استاندارد های از قبل تعیین شده، اقدام نموده و هویتی قانونی و علمی به مدارس اعطا نماید. توجه به کیفیت آموزش در دنیای کنونی از اهمیت فراوانی برخوردار است. اهمیت کیفیت آموزشی در کشورهای پیشرفته تا آن حد است که نتیجه رقابت آنها بر سر داشتن قدرت برتر است. لذا تلاش در جهت ارتقای کیفیت آموزشی، به کیفیت آموزشی شان بستگی دارد و کنار موفقیت های چشمگیری که در بعد کمی آموزش حاصل شده، همواره مد نظر برنامه ریزان بوده و تحقیقات متعددی جهت آگاهی از میزان موفقیت نظام های آموزشی در راه عملی ساختن اهداف، شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی و موفقیت تحصیل دانش آموزان انجام گرفته و در حال انجام است (نصیری، ۱۳۹۱).

## بیان مسأله

امروزه یکی از بزرگترین چالش‌هایی که موسسات آموزشی با آن روبرو هستند، بهبود کیفیت فرایندهای آموزشی آنها است. بنابراین، برای مدیریت این موسسات آموزشی، تعیین استراتژی و برنامه‌های جدید برای مدیریت بهتر فرایندهای فعلی ضروری است. علاوه بر این، در حیطه تصمیم‌گیری نیز شرایط در حال دگرگونی است، زیرا پیچیدگی نهاد‌های آموزشی در حال افزایش است. بنابراین ارتقاء کیفیت آموزشی در گرو استفاده از دانش جدید و تصمیم‌گیری در شرایط پیچیده و همچنین همگام با پیشرفت تکنولوژی میسر است (مانولیز و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵).

مدارس به عنوان مراکز تفکر، خلاقیت و نوآوری و وظیفه پاسخگویی به نیازهای اجتماعی مردم را در جهت کسب، ترویج و توسعه دانش به عهده داشته و در تشخیص و ارائه راه حل جهت دشواری‌های اجتماعی پیش قدم می‌باشند. در این راستا یکی از مسائل اساسی آموزش و پرورش کشور فقدان یک سیستم نهادی جهت ارزیابی کیفیت و مسئولیت بخشیدن به کلیه فعالیتهای آموزشی و خدماتی می‌باشد (پازارگادی، ۱۳۸۸).

امروزه پایین بودن کیفیت آموزش بیش از هر زمان دیگر نمایان تر شده است و یا لاقلاً می‌توان پذیرفت که بعد از موفقیت در بعد کمی آموزش، وقت آن رسیده که به کیفیت پرداخته شود. این کیفیت پردازی مستلزم شناخت عواملی است که می‌تواند مستقیم و یا به طور غیرمستقیم بر فرایند آموزش تأثیر بگذارد. پایین بودن کیفیت آموزشی را می‌توان به عواملی چون نبود توان مالی، فقدان وسایل و ابزار آموزشی، ناکافی بودن حقوق مدرسان، بی‌توجهی خانواده‌ها به امر تحصیل و درس و پیشرفت محصلان خود و غیره نسبت داد. اما قدر مسلم این است که کیفیت آموزشی تحت تأثیر عوامل متعددی است که با یکدیگر در ارتباط بوده و بر هم اثرگذار هستند. علاوه بر این، واقعیت این است که هنوز هم، شیوه‌های آموزش مبتنی بر سخنرانی رایج‌ترین شیوه‌ها در امر آموزش هستند. به طوری که این شیوه آموزش در مقاطع بالاتر تحصیلی چون دانشگاه نیز هنوز ادامه داشته و رایج‌ترین شیوه تدریس به حساب می‌آید. آموزش مبتنی بر سخنرانی، سخت‌افزارنگری و تکیه بر محفوظات است و هرگز به رشد فکری فراگیر کمک نخواهد کرد و به اندیشه‌افزایی منجر نخواهد شد و درک و به یادسپاری مطالب آموزشی را به طور شایسته تحقق نخواهد بخشید. تغییرات روزافزون در شرایط و نیازهای زندگی، انتظار آموزش‌های متناسب با نیاز زمان را پدید می‌آورد. بنابراین آموزش با کیفیت، مورد نیاز بوده و شناخت عوامل مؤثر در این زمینه مستلزم تحقیق است. همچنین با وجود موفقیت‌های بزرگ نظام آموزشی در توسعه کمی قلمرو آموزش، موفقیت قابل قبول در دسترسی

---

<sup>1</sup> . Manolis & all

۲۸۰ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۹

به اهداف آموزشی کمتر مشاهده می شود، لذا پرداختن به کیفیت امری فوری به نظر می رسد (نصیری، ۱۳۹۱).

نظر به اینکه، بررسی ادبیات پژوهش نشان می دهد که در این زمینه بخصوص در دوره ابتدایی، پژوهشی صورت نگرفته و با توجه به این که این دوره یکی از مهم ترین مراحل تحصیلات دانش آموزان است. بنابراین با توجه به ضرورت برنامه ای جامع در جهت ارتقاء کیفیت آموزشی، بکارگیری معلمان متبحر، توجه به افزایش کیفیت امکانات و فناوری نوین در مدارس و توجه به سایر عواملی که در جهت ارتقاء کیفیت آموزشی موثرند، لازم است که برنامه ریزی لازم به منظور شناسایی مؤلفه های کیفیت آموزشی به عمل آید، لذا پژوهش در این زمینه در شرایط حال می تواند استراتژیهای سودمندی در جهت کاهش اتلاف وقت و هزینه های دانش آموزان ارائه دهد، از نتایج تحقیق حاضر، دست اندرکاران آموزش و پرورش و معلمان ابتدایی شهر تهران از راهکارهای افزایش کیفیت در آموزش دوره ابتدایی آگاه می شوند و از پیشنهادات حاصل از تحقیق می توانند در راستای ارتقای کیفیت و در نهایت پیشرفت تحصیلی دانش آموزان استفاده نمایند. بنابراین با توجه به مطالب ارائه شده، پژوهشگر در صدد بررسی وضعیت عوامل مؤثر در افزایش کیفیت آموزشی دوره ابتدایی است. لذا پژوهشگر در صدد برآمد با انجام پژوهش حاضر به سوالات زیر به شیوه علمی پاسخ دهد.

### سوالات پژوهش

- ۱- مؤلفه های کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران کدامند؟
- ۲- تاچه اندازه مؤلفه های کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران در وضعیت موجود استفاده می شود؟

### مبانی نظری

در این قسمت به بررسی واژه های کمیت و کیفیت در آموزش و پرورش پرداخته می شود: تعیین معنی برای واژه کیفیت در آموزش و پرورش مشکل است. زیرا کیفیت در زمان ها و مکان های مختلف با مفاهیم و منظوره های متفاوتی استعمال می شود. بنابراین مشخص کردن ضابطه برای تعیین کیفیت عناصر آموزشی هر نظام تعلیم و تربیت به شرایط و امکانات جامعه بستگی دارد و توسط صاحب نظران تعلیم و تربیت آن نظام مشخص می شود، که ضوابط هر کشور منحصر به همان کشور می باشد. با این وجود صاحب نظران تعلیم و تربیت یک سری ضوابط کلی از قبیل معیارهای زیر را برای نظام آموزشی با کیفیت بالا بیان نموده اند:

- ۱- وجود هماهنگی بین نظام آموزشی با نیازهای جامعه و فلسفه حاکم بر جامعه
- ۲- وجود صلاحیت های علمی و اخلاقی لازم و کافی در معلمان و مسئولان آموزشی

۳- متناسب بودن نسبت معلم به شاگرد

۴- وجود امکانات آموزشی متناسب مانند آزمایشگاه ، کتابخانه ، کارگاه و وسایل سمعی و بصری

...و

۵- میزان استاندارد بودن فضاهای آموزشی و محیط مدرسه و کلاس

۶- کافی بودن هزینه سرانه دانش آموزان

۷- میزان انطباق متون درسی با ضوابط علمی مورد نظر صاحب نظران تعلیم و تربیت

۸- نحوه ارزشیابی مناسب و مداوم از سنجش ها و عوامل مختلف نظام آموزشی

۹- شرکت دادن دانش آموز در تصمیم گیری های مربوط به برنامه های آموزشی (فیوضات،

۱۳۷۸، ص ۱۴).

همانطور که گفته شد معیارهای نه گانه مذکور کلی هستند و چگونگی تحقق آنها در هر کشوری منحصر به همان کشور است، به عنوان مثال اگر گفته شود وجود معلمان خوب در نظام آموزشی نشانه با کیفیت بودن آن نظام آموزشی است، تعیین کردن اینکه چه کس معلم خوب است و باید چه صفات و تحصیلاتی داشته باشد، بستگی به ارزشها، فرهنگ، شرایط و امکانات آن کشور دارد. بنابراین باتوجه به آنچه ذکر شد می توان گفت که کیفیت آموزشی مفهومی است که ملاک های زیر در آن مستقر است؛ جلب رضایت مشتری (تضمین قابل دسترسی بودن) ، حذف خطاها (اثر بخشی) ، ارائه خدمات کامل (اعتبار برنامه ها) اجتناب از ضایعه و افت (انعطاف پذیری) ، بهبود مستمر فرآیند ها (یادگیری - یاددهی) ( تمرکز بر نیازهای مشتری (کارایی) توانایی ارضای نیازهای دانش آموزان، اولیا و جامعه و تطابق آن با استانداردها (میرزا محمدی، ۱۳۹۴، ص ۴۱).

با استفاده از رویکرد سیستمی و براساس عناصر نظام آموزشی می توان شاخص ها را به صورت زیر طبقه بندی کرد (بی نام ، ۱۳۸۷).

### ۱- شاخص های درون داد نظام آموزشی ؛

به مجموعه عناصری که در نظام آموزشی نهاده می شوند، درون داد گویند . به عبارت دیگر درون داد نظام آموزشی مشتمل بر عوامل نیروی انسانی، کیفیت یادگیری ، الگوهای تدریس ، فضاهای آموزشی و پرورشی، امکانات و تجهیزات ، بودجه و اعتبارات ، معیشت و رفاه کارکنان است . شاخص های این بخش به شرح زیر می باشد؛

**نیروی انسانی:** نسبت دانش آموزان به کل کارکنان آموزشی، نسبت کارکنان واجد شرایط علمی و حرفه ای به کل کارکنان، میانگین سطح تحصیلات کارکنان، میانگین سنوات خدمتی

کارکنان، نسبت کارکنان آموزشی به کل کارکنان، میانگین ساعات آموزشهای ضمن خدمت سالانه کارکنان، ضریب اشتغال ظاهری و واقعی کارکنان آموزشی.

**دانش آموز:** درصد پذیرش دوره پیش دبستان - درصد پذیرش ظاهری و واقعی جمعیت ۶ ساله ها و درصد پوشش تحصیلی ظاهری و واقعی - نسبت دانش آموزان شاخه فنی و حرفه ای و کاردانش به کل دانش آموزان دوره متوسطه، سهم هر زمینه تحصیلی در شاخه های فنی و حرفه ای و کاردانش، درصد دانش آموزان کلاسهای مختلط، درصد دانش آموزان کلاسهای چند پایه، نسبت دانش آموزان مدارس غیر دولتی به کل دانش آموزان.

**برنامه درسی:** میزان انطباق اهداف و سرفصل های مواد درسی با اهداف دوره های تحصیلی، میزان تناسب محتوای آموزشی و پرورشی با نیازها و مسائل جامعه، میزان تناسب حجم محتوای آموزشی و پرورش با ساعات تعیین شده، نسبت کتاب های درسی جدید التالیف و بازنگری شده به کل کتابهای درسی، نسبت دروس دارای رسانه های کمک آموزشی به کل دروس.

**فضای آموزشی و پرورش:** نسبت مدارس دارای نمازخانه به کل مدارس، نسبت دانش آموزان به کلاس های درس، ضریب بهره برداری از کلاسهای درس، نسبت مدارس دو نوبته به کل مدارس، نسبت مدارس مقاوم در برابر حوادث غیرمترقبه به کل مدارس، سرانه زیربنای اردوگاه های فرهنگی تربیتی و فضاهای ورزشی، نسبت پژوهش سراهای دانش آموزی و کانون های فرهنگی تربیتی به کل دانش آموزان، درصد مدارس دارای آزمایشگاه، کارگاه و کتابخانه مستقل نسبت مدارس استاندارد به کل مدارس.

**امکانات و تجهیزات:** سرانه کتابهای موجود در کتابخانه های مدارس، نرخ دسترسی کارکنان و دانش آموزان به فناوری اطلاعات و ارتباطات، نسبت مدارس دارای امکانات و وسایل ورزشی استاندارد به کل مدارس، نسبت مدارس دارای امکانات بهداشتی استاندارد به کل مدارس، میزان تناسب وسایل کارگاهی و آزمایشگاهی مدارس با محتوای آموزش و پرورش.

**بودجه و اعتبارات:** سهم بودجه آموزش و پرورش از بودجه عمومی به تفکیک جاری و عمرانی، سهم هزینه های آموزش و پرورش از کل تولید ناخالص داخلی، سرانه دانش آموزی به تفکیک دوره های تحصیلی و شاخه تحصیلی دوره متوسطه، سهم اعتبارات غیر پرسنلی از کل اعتبارات آموزش و پرورش، سهم اعتبارات فعالیتهای پرورشی از کل بودجه آموزش و پرورش، نسبت اعتبارات پژوهشی به کل اعتبارات آموزش و پرورش، سهم اعتبارات آموزش کارکنان از کل اعتبارات آموزش و پرورش، نسبت درآمدهای حاصل از منابع غیر دولتی به کل اعتبارات دولتی آموزش و پرورش، سهم اعتبارات جاری آموزش و پرورش عمومی از کل بودجه جاری آموزش و پرورش.

**معیشت و رفاه کارکنان:** نسبت میانگین حقوق ماهانه کارکنان آموزش و پرورش به میانگین حقوق و مزایای سایر کارکنان دولت، تغییرات میانگین حقوق و مزایای ماهانه کارکنان آموزش و پرورش به قیمت‌های جاری و ثابت، میزان بهره مندی کارکنان آموزش و پرورش از تسهیلات و خدمات رفاهی و تفریحی (بی نام، ۱۳۸۷).

## ۲- شاخص های فرآیند نظام آموزشی

مجموعه فعالیت ها و اقداماتی که برای دستیابی به برون دادها انجام می گیرد، فرآیند گفته می شود. به عبارت دیگر فرآیند گردش کار درون سیستم را نشان می دهد و توصیف کننده چگونگی ترکیب و یا تبدیل درون داده‌هاست. شاخص های این بخش به شرح زیر می‌باشد،

**مدیریت:** میزان هماهنگی و انطباق برنامه ها و فعالیت‌های مدیران با خط مشی ها و سیاست‌های کلان، میزان پایداری به ضوابط مربوط به شرایط احراز مدیران در انتخاب و انتصاب آنان، میزان موفقیت مدیران در ایجاد زمینه بروز خلاقیت و نوآوری در کارکنان، میزان رضایت دانش آموزان، اولیاء و مراجعان از مدیران، میزان رضایت شغلی کارکنان، میزان موفقیت مدیران در نظارت و ارزشیابی مؤثر و مستمر کارکنان، میزان پاسخگویی مدیران به مخاطبان، میزان انطباق امور اجرایی با قوانین و مقررات و دستورالعمل‌ها، میزان حاکمیت روابط انسانی در محیط‌های اداری و آموزشی.

**برنامه ها و فعالیت‌های آموزشی و پرورشی:** میزان انطباق برنامه ها و فعالیت‌های آموزشی و پرورشی با اهداف دوره های تحصیلی، میزان اهتمام مدیریت به آموزش و توسعه معارف، میزان اهتمام مدیریت به رفع آسیب‌های اجتماعی دانش آموزان، میزان استفاده معلمان از فناوری اطلاعات، ابزارها و روش‌های متناسب در فرآیند یاددهی - یادگیری، میزان اهتمام مدیریت مدارس به برگزاری نماز جماعت و مراسم صبحگاهی، میزان پاسخگویی کتابخانه های مدارس به نیازهای واقعی دانش آموزان، درصد دانش آموزان استفاده کننده از خدمات مشاوره ای و روان شناختی، میزان اهتمام مدارس به تأمین سلامت جسمی و بهداشت روانی دانش آموزان، میزان مشارکت صاحب‌نظران، کارکنان، اولیاء و دانش آموزان در طراحی و اجرای برنامه ها و فعالیت‌ها.

**برنامه ها و فعالیت‌های پژوهشی:** نسبت کارکنان پژوهنده به کل کارکنان آموزش و پرورش، میزان کاربردی یافته های پژوهشی در سطوح مختلف تصمیم سازی و تصمیم گیری، نسبت دانش آموزان پژوهنده به کل دانش آموزان، نسبت مقالات منتشر شده در نشریات معتبر داخلی و خارجی به کل پژوهش‌های انجام شده در آموزش و پرورش، نسبت کتب تألیفی و ترجمه ای کارکنان به کل کارکنان، درصد اختراعات و ابتکارات ثبت شده دانش آموزان و کارکنان (میرزا محمدی، ۱۳۹۴).

## پیشینه های داخلی و خارجی

۲۸۴ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۹

-رستمی و همکاران(۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان "رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان" به این نتیجه رسیدند که رضایتمندی کلی دانشجویان از خدمات آموزشی گروه معارف بالاتر از میانگین فرضی می‌باشد. همچنین در تمامی ابعاد کیفیت بالاتر از میانگین فرضی بود.

-یعقوبی و همکاران(۱۳۹۶) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی گیلان" به این نتیجه رسیدند که دانشجویان رشته های مختلف علوم پزشکی از کیفیت آموزشهای ارائه شده رضایت بسیار کمی دارند. به عبارت دیگر انتظار دانشجویان از خدمات آموزشی بسیار بیشتر از آن چیزی است که وجود دارد و فاصله زیادی بین کیفیت خدمات آموزشی در وضعیت موجود نسبت به وضعیت مطلوب مشاهده شد، لذا توصیه می گردد که برای ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی باید برنامه ریزی دقیق در تمام ابعاد آموزشی صورت گیرد.

-طلوع دل و امینی فر(۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی متغیرهای آسایش محیطی با تأکید بر ارتقاء کیفیت یادگیری در فضاهای آموزشی" به این نتیجه رسیدند که از میان عوامل تعیین کننده آسایش محیطی، به ترتیب اهمیت پنج عامل شامل: استفاده از نور طبیعی، تعبیه پنجره مناسب، کنترل دما، توجه به کیفیت هوا و کاهش آلودگیهای صوتی از مهم ترین عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت یادگیری در فضاهای آموزشی است.

-میرغفوری (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان "شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از (ISM) رویکرد تلفیقی ویکور فازی و مدلسازی ساختاری" به این نتیجه دست یافت که تدوین برنامه ریزی استراتژیک آموزشی، تأمین منابع مالی دوره های آموزشی و استفاده از مدرسان باتجربه و توانمند از اساسی ترین عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی می باشد که باید در وهله اول بر آنها تأکید شود.

-در پژوهشی که توسط اردکانی و همکارانش (۱۳۹۲) در دانشگاه یزد با عنوان "ارزیابی مؤلفه‌های کیفیت آموزشی با استفاده از مدل سروکوال" صورت گرفت، یافته ها نشان داد که دانشگاه در تمامی ابعاد ارزیابی به شیوه سروکوال دارای وضع نامطلوبی است و از ۳۰ مؤلفه مورد پرسش تنها در پنج مؤلفه عملکرد مورد قبول دارد.

- قلاوندی و همکاران(۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان" به این نتیجه رسید که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود داشت. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود بود و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورده نشد.



-شهرکی پور (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان "عوامل مؤثر بر افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد دانشکده علوم تربیتی (مطالعه موردی واحد رودهن)" به این نتیجه رسید عواملی مانند تجهیز کلاس ها به تکنولوژی نوین، انجام پژوهش، تغییر محتوای آموزشی، تدریس استادان و توسعه حرفه ای آنان، همگی به میزان نسبتاً زیادی در افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد مؤثر هستند. پژوهش حاضر حاکی از آن است که برخی از این عوامل عبارتند از: شیوه تدریس استادان، آموزش و پژوهش، تکنولوژی های نوین و توسعه حرفه ای استادان. روشن است که تنها شناسایی این عوامل کافی نیست، بلکه باید به سازماندهی آنها با توجه به تشخیص وضعیتشان در کیفیت آموزش دانشگاهی نیز توجه نمود.

-طوسی (۱۳۹۱) در پژوهشی با موضوع "بررسی جایگاه فناوری های آموزشی و ارتقاء کیفیت آن در حیطه مهارت آموزی" به این نتیجه دست یافت، نتایج حاصل از روش آلفای "کرونباخ" و مقیاس "لیکرت" و ارزیابی سطح کیفیت آموزش نظری و عملی در مراکز آموزشی فنی و حرفه ای و آموزشگاههای آزاد، تقویت جزء چهارم نظام آموزش و ارتقای کیفیت مهارت آموزی با استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات پیشنهاد شده است. محور اصلی راهکارهای پیشنهادی این تحقیق دقت در تنظیم و ارائه محتوای آموزشی، ضبط حرفه ای صوتی و تصویری محتوای آموزشی، ذخیره سازی، نگهداری و به اشتراک گذاری محتوای ارائه شده و ایجاد امکان دسترسی مداوم افراد مجازی به محتوای آموزشی به صورت الکترونیکی با استفاده از قابلیت های فناوری های اطلاعات و ارتباطات است.

-زاهد بابلان (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "میزان همخوانی روابط کلامی و غیرکلامی معلمان در جریان تدریس و ارتباط آن با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان" به این نتیجه رسید که ارتباط غیرکلامی معلمان در جریان تدریس با ارتباط کلامی آنها متناسب بوده و برای دانش آموزان جریان ترغیبی دارد، اندازه های همخوانی مؤلفه های ارتباط غیرکلامی با ارتباط کلامی معلمان پیش بینی معنی داری برای پیشرفت تحصیلی دانش آموزان است.

-طبرسا (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان "تحلیل و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزشی" به این نتیجه دست یافت که برای رتبه بندی عوامل مثر بر اجرای بهبود کیفیت آموزشی با استفاده از رویکرد AHP گروهی از نظرات ۱۳۰ نفر از اساتید و دانشجویان دانشگاه اصفهان استفاده شده است. توجه به فاکتورهای آموزشی با وزن ۰/۳۳۸ دارای بیشترین تاثیر بر بهبود کیفیت آموزشی است و بعد از آن اعضای هیئت علمی با وزن ۰/۲۴۶، حمایت از دانشجویان و اساتید با وزن ۰/۱۲۲، مکان

۲۸۶ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۹

زیرساخت ها و امکانات با وزن ۰/۱۰۳، خدمات کتابخانه ای با وزن ۰/۱۰۲ و خدمات اداری با وزن ۰/۸۹ در اولویت های بعدی می باشند.

-خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان " مطالعه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران، با استفاده از مدل سروکوال " پرداختند. جامعه آماری تحقیق شامل دانشجویان کارشناسی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران است که بر اساس جدول مورگان، ۱۶۰ نفر از آنها به صورت تصادفی، به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه بود. نتایج پژوهش نشان می دهد در پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی (تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان، ملموس) بین وضع موجود و وضع مطلوب شکاف معنی دار و منفی وجود دارد. بیشترین شکاف کیفیت مربوط به بعد تضمین و کمترین آن مربوط به بعد ملموس است. بررسی عوامل جمعیت شناختی نیز نشان می دهد شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان زن، به صورت معنی داری کمتر از دانشجویان مرد است، همچنین شکاف کیفیت خدمات گزارش شده در دانشجویان سال چهارم، به صورت معناداری بیش از دانشجویان سال دوم و سوم است.

-توفیقی (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان «کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان» نشان دادند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف وجود داشت. بیشترین میانگین شکاف در بُعد همدلی و کمترین میانگین شکاف در بُعد اطمینان بود.

-شریف زاده (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان "بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی" به این نتیجه دست یافت سطح رضایت بیشتر دانشجویان در خصوص کیفیت آموزشی پایین و متوسط است. علاوه بر این، همبستگی منفی معناداری بین سن با کیفیت محتوا، روشهای آموزشی و برنامه درسی و همبستگی مثبت معناداری بین امید به کسب مهارت و آمادگی شغلی با کیفیت تدریس و عملکرد آموزشگران پیشرفت تحصیلی با کیفیت محتوا، روشهای آموزشی و برنامه درسی و بازدیدهای علمی با کیفیت امکانات، زیرساختها و و امور پشتیبانی وجود دارد.

-شفیعی رود پستی و میرغفوری (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان "شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی بخش آموزش عالی" به این نتیجه دست یافتند که دسترسی سریع و کافی استادان و دانشجویان به کامپیوتر و اینترنت، معرفی فارغ التحصیلان به بازار کار و مشارکت دادن دانشجویان در فعالیتهای فوق برنامه از جمله مهمترین عوامل قرار گرفته در طبقه الزامی هستند. عوامل قرار گرفته در طبقه یک بعدی، عبارتند از گسترش سطوح تحصیلات بالاتر از جمله کارشناسی ارشد و دکتری در رشته های مختلف، کافی بودن تعداد کارمندان و استادان دانشکده و تخصیص زمان مخصوص و کافی را برای پاسخگویی به مشکلات و مسائل دانشجویان به وسیله

استادان و مهمترین عوامل قرار گرفته در طبقه جذاب عبارتند از برقراری ارتباط دانشکده با محیط های صنعتی و اداری و آشنا ساختن دانشجویان با محیط ها ، ارائه خدمات ویژه به دانشجویان جدیدالورود و زیبا با مناسب بودن چیدمان اتاق ها و کلاس های دانشکده.

-علی میرزایی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی آزمایشی به " بررسی تاثیر کاربرد مواد و وسایل آموزشی بر میزان یادگیری کشاورزان " پرداخته اند. جامعه آماری پژوهش دو گروه مجزا را در برداشته است. گروه اول شامل ۴۲ نفر از فراگیران یک دوره آموزشی- ترویجی پنج روزه در زمینه آفات و بیماری های شایع نخل خرما بوده که با استفاده از مواد و وسایل مختلف آموزشی، در بخش اروندکنار شهرستان آبادان آموزش دیده اند. گروه دوم جامعه آماری تحقیق نیز ۴۰ نفر دیگر از کشاورزان شرکت کننده در یک دوره پنج روزه با موضوع مشابه را در برداشته که بدون به کارگیری وسایل آموزشی در دهستان مینویار آبادان آموزش دیده اند. یافته های پژوهش نشان داده است که تفاوت میانگین دانش افراد دو گروه پس از آموزش، در پنج مورد از شش آفت یا بیماری مورد بحث معنی دار بوده است. افزون بر این میانگین دانش کلی افراد دو گروه نیز پس از آموزش، با ۹۹ درصد اطمینان معنی دار بوده است. به این ترتیب فرض اصلی تحقیق مبنی بر تأثیر مثبت به کارگیری امکانات آموزشی در افزایش میزان یادگیری مخاطبان دوره های آموزشی- ترویجی تأیید گردیده است.

-لارا بلیا و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی تحت عنوان " بررسی شیوه هایی برای ارزیابی کیفیت نور در محیط های آموزشی " به این نتیجه رسیدند که استاندارد فعلی برای روشنایی کلاسهای درس (روشنایی، شاخص روشنایی متحرک، و غیره) باید رعایت شود؛ بنابراین می توان از نور به عنوان یکی از شاخصهای کیفیت فضای آموزشی نام برد.

-اصلی و گوکترک<sup>۲</sup> (۲۰۱۶). در پژوهشی تحت عنوان " ارزیابی دانش آموزان برای سنجش کیفیت آموزشی " به این نتیجه رسیدند که ۱-تضمین کیفیت در سطح اجرای برنامه (روش تدریس معلمان) ۲-دریافت بازخورد از دانش آموزان در مورد مناسب بودن فعالیت ها برای نیازهای یادگیری آنها (ارزشیابی) ۳- دانش آموزان را به بازتاب در توسعه مهارت های زبان خود را شناسایی و آنچه آنها هنوز باید یاد بگیرند که می توانند برای بهبود تدریس مفید باشند را شناسایی کنند ۴- دانش آموزان با درگیر شدن در فرصت های یادگیری فراتر از کلاس آگاهی خود را بالا ببرند ۵- مذاکره برای تاکید در پیشرفت برنامه ها. شرکت کنندگان از نظر کیفیت و اهداف دوره، عملکرد معلم، یادگیری، پیشرفت ، مواد آموزشی، حمایت از یادگیری، فناوری اطلاعات و ارتباطات را ارزیابی خواهند کرد.

<sup>۱</sup> . Laura Bellia & all

<sup>۲</sup> . Asli & Gokturk

- نیکولاز<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان " کیفیت فرایند آموزشی از طریق رهبری کلاس درس " این مطالعه از تعریف کلاس به عنوان یک جامعه کوچک آموزشی آغاز می شود که از طریق تمرین قوانین و رفتار ساده، بستر ایده آل برای توسعه رهبری توسط عناصر آموزشی را نشان می دهد. این استراتژی ها به عنوان آموزش مهارت های رهبری ایجاد می شود که شامل: سازماندهی محیط یادگیری، تعیین اهداف، مدیریت زمان، ارتباط مؤثر و توسعه شبکه های ارتباطی، حل مسائل، حل منازعات، افزایش اعتماد به نفس و غیره.

- الگا و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان "یادگیری الکترونیکی به عنوان راهی برای بهبود کیفیت آموزش برای دانشجویان بین المللی" نتایج تحقیق شان نشان داد که استفاده از یادگیری الکترونیکی در فرایند آموزشی، کیفیت آموزش عملی را بهبود می بخشد و درک درستی از دوره را فراهم می کند.

- الزامیل<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) پژوهشی با موضوع " بهبود کیفیت آموزش فنی در عربستان سعودی از دیدگاه خود ارزیابی " انجام داد. آموزش فنی توسط مؤسسات فنی و حرفه ای اداره می شود که الزمیل پژوهش خود را باهدف پیشنهاد استانداردهای خود ارزیابی برای کمک به مؤسسات فنی انجام داد. الزمیل در پژوهش خود از تکنیک طوفان مغزی جهت تضمین کیفیت استفاده کرد و به این نتیجه رسید که طوفان مغزی یک ابزار بسیار مؤثر برای بهبود عملکرد مؤسسات می باشد.

- هارمن<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان "مؤلفه های تضمین کیفیت آموزش عالی" به این نتیجه رسید که مهمترین مؤلفه های تضمین کیفیت آموزش عالی موضوع ارزشیابی، منابع اطلاعاتی، معیارها، مراجع و بیرونی بودن، چارچوب ها و دستورالعملها، اهداف ارزشیابی، چگونگی گزارش، چگونگی پیگیری و نتایج است.

- هانتر<sup>۵</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی به "بررسی رابطه بین عدم تبعیض نژادی بین دانش آموزان مدارس دولتی با امکانات آموزشی" پرداخته است. نتایج حاصله نشان داده است که امکانات آموزشی مدرسه اثر مستقیمی بر بالا رفتن تجربه یادگیری دانش آموزان خارج از هر نوع نژادی داشته است.

- وندیور<sup>۶</sup> (۲۰۱۱) به بررسی "تأثیر امکانات آموزشی مدارس بر یادگیری دانش آموزان" پرداخته است. نتایج به دست آمده نشان داده است که امکانات آموزشی مدارس، تأثیر معنی داری بر عملکرد و

---

1 . Niculescu  
2 . Olga & all  
3 . A.Alzamil  
4 . Harman  
5 .Hanter  
6 .Vendur

میزان یادگیری دانش آموزان داشته است به طوری که، هر چه امکانات آموزشی بیشتر و جدیدتری در مدارس به کار گرفته شود، یادگیری دانش آموزان نیز بیشتر و بهتر می گردد.

-تسنیدو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در تحقیق با عنوان "ارزیابی فاکتورهای مؤثر بر کیفیت آموزش در دانشگاه ها" به بررسی این عوامل پرداختند. آنها در این تحقیق با استفاده از رویکرد تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش که شامل خدمات اداری، خدمات کتابخانه ای، امکانات، اعضای هیات علمی و برنامه های آموزشی را بررسی و اولویت بندی کردند. آنها در پایان به این نتیجه رسیدند که برنامه های آموزشی و اعضای هیات علمی دارای بیشترین تاثیر بر بهبود کیفیت آموزشی هستند.

-سماوی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در مطالعه ای با عنوان "بهبود مستمر فرایند آموزش در نظام آموزش عالی کشاورزی بر مبنای کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی و دانشکده کشاورزی دانشگاه شهید چمران اهواز" به این نتیجه رسیدند که میزان بهبود مستمر در فرایند آموزش در دو واحد دانشگاهی مورد مطالعه مطلوب نیست. در این خصوص بالاترین میزان بهبود مستمر مربوط به فرایند تدریس و پایین ترین آن مربوط به فرایند باهدف ارزیابی شده است.

- برایقوس<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) طی انجام پژوهشی با عنوان "رضایت دانش آموزان و میزان کیفیت شاخص های آموزش و پرورش" به این نتایج دست یافت؛ میزان رضایت و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس که از شاخصهای کیفی بالاتری برخوردار بودند بیشتر بود. همچنین نتایج حاصل از نظر سنجی از دانش آموزان متوسطه نشان داد که دانش آموزان به کیفیت تدریس، نحوه اداره مدرسه، کیفیت فضای ظاهری، نحوه برگزاری امتحان اهمیت زیادی قائل هستند و نرخ ثبت نام و ارتقاء در این مدارس بیشتر است.

-گارسیا آراسیل<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) در مطالعه ای درباره "رضایت دانش آموختگان اروپایی از آموزش عالی" بررسی کرده است. در این مطالعه نشانگرهای زیر برای ارزیابی رضایت دانشجویان از کیفیت آموزشی مورد استفاده قرار گرفته است: راهنمایی های تحصیلی، راهنمایی برای امتحان پایانی، محتوای دوره، تنوع دوره ها و دروس ارائه شده، طراحی برنامه آموزشی، نظام ارزشیابی، فرصت انتخاب دوره ها و گرایش های تخصصی، تاکید عملی بر تدریس و یادگیری، کیفیت تدریس، فرصت مشارکت در پروژه های تحقیقاتی، ارائه فرصت کار عملی و کسب تجربه کاری، امکان تعامل با آموزشگران در بیرون از

---

1. Tsinidou

2. Samavi & All

3. Braighous

4. Garcia-Arasil

۲۹۰ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۹

کلاس، تعامل با دانشجویان هم رشته ای، امکان تاثیرگذاری بر سیاستهای دانشگاه، دانشگاه تجهیزات آزمایشگاهی و فنی، کیفیت خدمات کتابخانه و دسترسی به مواد آموزشی. -فیرلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان "مقایسه شاخصهای کیفیت مدارس دولتی و غیر دولتی" به این نتیجه رسید که با توجه به اینکه مدارس غیر انتفاعی معمولاً از کیفیت شاخصهای آموزشی بهره مند هستند بنابراین نرخ ترک تحصیل دانش آموزان، نرخ ماندگاری، نرخ باسوادی در میان دانش آموزان آنها کمتر است. لذا غیر انتفاعی کردن، کیفیت آموزش و پرورش را تحت تأثیر قرار داده است. در این نوع مدارس معلمان و مدارس چون منابع مالی خود را به طور مستقیم از والدین دریافت می کنند بنابراین نسبت به جلب رضایت والدین و دانش آموزان بیشتر احساس مسئولیت می کنند.

### روش شناسی پژوهش

روش پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و از نظر تحلیل داده‌ها جزء تحقیقات آمیخته‌ای می‌باشد که هم کیفی و هم کمی است و از حیث روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران شامل ۹۰۷ نفر است که از این تعداد ۲۶۹ نفر طبق جدول کرجسی و مورگان به روش خوشه‌ای، طبقه‌ای نسبی و تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر، پرسشنامه محقق ساخته است، که بر مبنای اهداف تحقیق گردآوری شد، با توجه به داده‌های جمع‌آوری شده در فرمت مصاحبه که با فرایند تطبیق مستمر به نقطه اشباع نظری رسید، بعد از تعریف سؤالات اصلی پژوهش (مصاحبه) که برای آن‌ها مقیاس کمی تعریف شد، کدگذاری مصاحبه‌های جمع‌آوری شده را با تعریف ویژگی‌ها و ابعاد آن و نمودارهای توصیف کننده این ویژگی‌ها شروع شد. شایان ذکر است که با ۱۵ خبره در این زمینه بر اساس مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۵ سؤال مصاحبه شد. پاسخ‌های ارائه شده برای هر سؤال پس از تحلیل محتوا و کدگذاری توسط پژوهشگر و دو نفر از متخصصین آمار گردآوری شده است که این عوامل، بیانگر شاخص‌ها و مؤلفه‌های اصلی پژوهش می‌باشد. سپس با توجه به محتوای سؤالات و مطالعه عمیق مبانی نظری و پیشینه تحقیقات انجام شده عوامل و زیر عامل‌های استخراج شده ناشی از تحلیل عاملی ابتدا توسط محقق نامگذاری شد و سپس تناسب نامگذاری با هر عامل و زیر عامل‌های آن پس از تأیید نظرات اساتید راهنما و مشاور به تأیید ده نفر از کارشناسان خبره در حوزه تحقیق رسید، که از ده نفر، نه نفر آنها میزان تناسب نامگذاری انجام شده را تأیید نمودند. در نهایت مؤلفه‌های پژوهش در سه مؤلفه اصلی و ۱۲ زیر مؤلفه استخراج شد. پس از جمع‌آوری اطلاعات حاصل از مصاحبه و مطالعه عمیق

<sup>۱</sup> . Fairly

مبانی نظری و پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی و تأیید اساتید راهنما و مشاور و مصاحبه با افراد صاحب نظر (۱۰ نفر) در ۱۲۵ گویه تدوین شد. روایی پرسشنامه مذکور تأیید و پایایی آن به وسیله آلفای کرونباخ، مقدار پایایی ۰/۸۹۸ بدست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند، در بخش آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی، فراوانی درصدی، محاسبه میانه و میانگین به منظور نمایش ارقامی داده‌ها و به منظور نمایش تصویری از نمودار میله‌ای استفاده شد. در بخش آمار استنباطی از طریق روشهای آماری ابتدا برای تعیین نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون اسمیرنوف-کولموگروف استفاده شد و چون مشخص شد که توزیع داده‌ها نرمال است، از آزمونهای پارامتریک شامل تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و آزمون آتک نمونه‌ای استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

#### سؤال اول: مولفه‌های کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران کدامند؟

تحلیل پاسخ‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه خبرگان به این سؤال جواب داد. در عرصه پژوهش، محققان برای بررسی دیدگاه‌های افراد در پژوهش‌های پیمایشی و انواع پژوهش‌های کیفی، از مصاحبه استفاده می‌کنند. در پژوهش حاضر از مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل سوالات مصاحبه با خبرگان با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA نشان داد که از میان ۱۲۵ شاخص (گویه) موجود، ۳ مؤلفه اصلی و ۱۲ مؤلفه فرعی قابل شناسایی است. بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه‌های موجود این مولفه‌ها نام‌گذاری شده‌اند. نتایج حاصل از تحلیل سوالات مصاحبه با خبرگان نشان داد که مؤلفه‌های کیفیت آموزشی شامل سه مؤلفه اصلی و ۱۲ مؤلفه فرعی: ۱- عوامل مدیریتی شامل (توجه مدیران بر فعالیتهای فوق برنامه در مدارس، توجه مدیران بر نحوه تدریس معلمان و توجه بر ارزیابی مستمر عملکرد) ۲- عوامل سازمانی شامل (توجه بر نحوه گزینش معلمان، توجه بر توانمندسازی معلمان، توجه بر محتوای آموزشی، تدوین و تنظیم مقررات کاربردی، تخصیص بودجه سالیانه مناسب و به‌روزرسانی امکانات و تجهیزات آموزشی) ۳- عوامل مهارتی شامل (توجه بر مهارت‌های کلامی معلمان، توجه بر مهارت‌های غیرکلامی معلمان و توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان) می‌باشد.

#### سؤال دوم: تاچه اندازه مولفه‌های کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران

#### در وضعیت موجود استفاده می‌شود؟

برای اینکه بدانیم وضعیت مولفه‌های شناسایی شده کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران به چه میزان است، ابتدا باید عوامل اصلی شناسایی شده مورد بررسی قرار گیرد برای این منظور از

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (K-S) استفاده شده است. نتایج اجرای این آزمون به شرح جدول زیر است.

جدول ۱: نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها

عوامل مهارتی	عوامل سازمانی	عوامل مدیریتی
۲۶۹	۲۶۹	۲۶۹
۵/۴۹۰	۶/۳۳۱	۶/۷۸۹
۱/۵۷۵	۱/۲۸۸	۱/۲۰۲
۰/۰۶۴	۰/۰۶۸	۰/۰۶۱
۰/۰۶۴	۰/۰۵۷	۰/۰۵۶
-۰/۰۶۱	-۰/۰۶۸	-۰/۰۶۱
۱/۲۰۰	۱/۲۷۲	۱/۱۵۱
۰/۱۱۲	۰/۰۷۹	۰/۱۴۲

با توجه به داده‌های جدول ۱ مشاهده می‌شود که سطح معناداری (Sig) آزمون نرمال بودن داده در متغیر یاد شده بزرگتر از  $(p > ۰/۰۵)$  است. بنابراین با اطمینان  $۰/۹۵$  می‌توان بیان نمود که متغیر یاد شده از مفروضه نرمال بودن برخوردار می‌باشند. با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها و مقیاس فاصله ای متغیرها از آزمون t تک نمونه ای استفاده شد. در این قسمت با توجه به اینکه مقیاس ۱۰ درجه‌ای است، ارزش عددی برای مقایسه با آماره تی را عدد  $۵/۵$  در نظر گرفته شد. نتیجه آزمون تی تک نمونه‌ای در هر یک از عوامل در جدول زیر به تفکیک آورده شده است.

جدول شماره ۲: آزمون t تک نمونه ای در مؤلفه عوامل مدیریتی

میانگین	فاصله اطمینان		تفاوت میانگین ها	سطح معناداری	درجه آزادی	T	
	حد پائین	حد بالا					
۶/۸۶۶	۱/۵۱۵	۱/۲۱۷	۱/۳۶۶	۰/۰۰۰	۲۶۸	۱۸/۰۲۶	توجه مدیران بر فعالیت‌های فوق برنامه در مدارس
۶/۸۰۸	۱/۴۷۱	۱/۱۴۶	۱/۳۰۸	۰/۰۰۰	۲۶۸	۱۵/۸۵۲	توجه مدیران بر نحوه تدریس معلمان
۶/۶۴۲	۱/۳۱۰	۰/۹۷۵	۱/۱۴۲	۰/۰۰۰	۲۶۸	۱۳/۴۴۴	توجه بر ارزیابی مستمر عملکرد

با توجه به داده‌های جدول ۲ و سطح معناداری آزمونها  $(p = ۰/۰۰۰)$ ،  $(p = ۰/۰۰۰)$  و  $(p = ۰/۰۰۰)$  و کوچکتر بودن هر مؤلفه از  $(p < ۰/۰۵)$  می‌توان نتیجه گرفت که آزمون در این ۳ مؤلفه (توجه مدیران بر فعالیت‌های فوق برنامه در مدارس، توجه مدیران بر نحوه تدریس معلمان و توجه بر ارزیابی مستمر عملکرد) معنادار می‌باشد. یعنی بین میزان میانگین های محاسبه شده و میانگین جامعه  $(۵/۵)$  تفاوت معناداری مشاهده می‌شود و چنین استدلال می‌شود که پاسخ‌دهی مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران نسبت به وضعیت موجود مؤلفه‌های مدیریتی تأثیرگذار بر کیفیت





جدول شماره ۴: آزمون t تک نمونه ای در مؤلفه عوامل مهارتی

میانگین	فاصله اطمینان		تفاوت میانگین ها	سطح معناداری	درجه آزادی	T	
	حد بالا	حد پائین					
۶/۰۹۷	۰/۸۰۵	۰/۳۸۸	۰/۵۹۷	۰/۰۰۰	۲۶۸	۵/۶۴۲	توجه بر مهارت‌های کلامی معلمان
۵/۸۸۴	۰/۶۰۰	۰/۱۶۹	۰/۳۸۴	۰/۰۰۰	۲۶۸	۳/۵۱۱	توجه بر مهارت‌های غیر کلامی معلمان
۵/۰۲۱	-۰/۲۷۷	-۰/۶۷۸	-۰/۴۷۸	۰/۰۰۰	۲۶۸	-۴/۷۰۰	توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان

با توجه به داده‌های جدول ۴ و سطح معناداری آزمونها ( $p = ۰/۰۰۰$ )، ( $p = ۰/۰۰۰$ ) و ( $p = ۰/۰۰۰$ ) و کوچکتر بودن هر ۳ مؤلفه از ( $p < ۰/۰۵$ ) می‌توان نتیجه گرفت که آزمون در این ۳ مؤلفه (توجه بر مهارت‌های کلامی معلمان، توجه بر مهارت‌های غیر کلامی معلمان و توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان) معنادار می‌باشد. یعنی بین میزان میانگین‌های محاسبه شده و میانگین جامعه (۵/۵) تفاوت معناداری مشاهده می‌شود و چنین استدلال می‌شود که پاسخ‌دهی مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران نسبت به وضعیت موجود مؤلفه‌های مهارتی تأثیرگذار معلمان بر کیفیت آموزشی مدارس با میزان میانگین جامعه از لحاظ آماری متفاوت است. با توجه به میزان میانگین‌های محاسبه شده در ۲ عامل توجه بر مهارت‌های کلامی معلمان، توجه بر مهارت‌های غیر کلامی معلمان (۶/۰۹۷) و (۵/۸۴۴) و بزرگتر بودن میانگین این دو مؤلفه از میانگین جامعه (۵/۵) می‌توان نتیجه گرفت که از نظر مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران، ۲ مؤلفه یاد شده مهارتی در کیفیت آموزشی مدارس در وضعیت مطلوبی قرار دارد و مورد استفاده قرار می‌گیرند، اما بدلیل کوچکتر بودن میزان میانگین مؤلفه توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان (۵/۰۲۱) از میزان میانگین جامعه می‌توان نتیجه گرفت که از نظر مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران، مؤلفه توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان در کیفیت آموزشی مدارس در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و مورد استفاده قرار نمی‌گیرند.

### بحث و نتیجه گیری

در راستای بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی، نتایج حاصل از تحلیل تحلیل سوالات مصاحبه با خبرگان با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA نشان داد که از میان ۱۲۵ شاخص (گویه) موجود، ۳ مؤلفه اصلی و ۱۲ مؤلفه فرعی قابل شناسایی است. بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه‌های موجود مؤلفه‌های کیفیت آموزشی شامل سه مؤلفه اصلی ۱- عوامل مدیریتی شامل (توجه مدیران بر فعالیت‌های فوق برنامه در مدارس، توجه مدیران بر نحوه تدریس معلمان و توجه بر ارزیابی مستمر عملکرد) ۲- عوامل سازمانی شامل (توجه بر نحوه گزینش معلمان، توجه بر توانمندسازی معلمان، توجه بر محتوای آموزشی، تدوین و تنظیم مقررات کاربردی، تخصیص بودجه سالیانه مناسب و

به روزرسانی امکانات و تجهیزات آموزشی) ۳- عوامل مهارتی شامل (توجه بر مهارت‌های کلامی معلمان، توجه بر مهارت‌های غیرکلامی معلمان و توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان) می‌باشند. این یافته در راستای مؤلفه توجه به فعالیتهای فوق برنامه، با یافته پژوهش های شریف زاده (۱۳۹۰)، شفیع رود پستی و میرغفوری (۱۳۹۰) همسو است. در تبیین این یافته می‌توان گفت که توجه به فعالیت‌های فوق برنامه در آموزش ابتدایی به عنوان یکی از فاکتورهای مؤثر در ارتقاء کیفیت آموزشی در این دوره محسوب می‌شود. در این راستا گسترش فعالیتهای فوق برنامه در زمینه های مذهبی، فرهنگی، علمی و ورزشی به منظور پر بارسازی اوقات فراغت، شکوفایی استعدادها و تقویت همه جانبه و متوازن دانش آموزان باید مد نظر قرار گیرد. در راستای مؤلفه توجه به نحوه تدریس معلمان، این یافته، با نتیجه پژوهش طبرسا (۱۳۹۱)، شهرکی پور (۱۳۹۱)، شریف زاده (۱۳۹۰)، اصلی و گوکترک (۲۰۱۶)، نیکولاز (۲۰۱۵)، الگا و همکاران (۲۰۱۵)، الزامیل (۲۰۱۴)، سماوی و همکاران (۲۰۰۹)، برایقوس (۲۰۰۹) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که تدریس فعالیتی است که نیاز به خلاقیت، تفکر و عمل دارد. تعامل میان معلم و دانش آموزان در فرایند تدریس امری ضروری است. معلم باید عشق به یادگیری را در دانش آموزان تقویت کند. به گفته پیاژه آموزش و پرورش باید شامل تجارب نسبتاً چالش برانگیز باشد. در راستای مؤلفه توجه به ارزیابی مستمر، این یافته، با یافته پژوهش اصلی و گوکترک (۲۰۱۶)، هارمن (۲۰۱۲)، گارسیا آراسیل (۲۰۰۹) و برایقوس (۲۰۰۹) هماهنگ می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که توجه به ارزیابی مستمر، از جمله فاکتورهای مهم در ارتقاء کیفیت آموزشی می‌باشد. فرایند ارزیابی صحیح از عملکرد معلمان، مدیران و سایر پرسنل مدارس می‌تواند گامی اساسی به سمت پیشرفت آموزشی محسوب شود. زیرا موقعی که ارزیابی به صورت مستمر و در طول سال تحصیلی در فواصل منظم صورت گیرد، در هر دوره نقایص و معایب مشخص شده و سعی در رفع نقاط ضعف می‌شود. در راستای مؤلفه توجه بر گزینش معلمان، این یافته با یافته پژوهش هارمن (۲۰۱۲) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که توجه به گزینش صحیح معلمان می‌تواند به عنوان یکی از فاکتورهای مهم در امر کیفیت آموزشی محسوب شود. در این راستا در نظر گرفتن معیارهای سنی، تحصیلات مرتبط، صلاحیت های شخصیتی و علمی بالا می‌تواند در انتخاب معلمان شایسته و برتر کمک شایانی کند. در راستای عوامل سازمانی، مؤلفه توجه بر توانمندسازی معلمان، این یافته، با یافته پژوهش میرغفوری (۱۳۹۵) و شهرکی پور (۱۳۹۱) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که برای دستیابی دانش آموزان به اهداف دانشی، نگرشی و مهارتی، معلمان باید زمینه کار عملی را برای دانش آموزان فراهم کنند. مهارت های کشف و طراحی را، که در هدفهای آموزشی به آن تأکید شده است، آموزش دهند تا دانش آموزان بتوانند، به کمک مهارت‌ها و نگرش

هایی که کسب کرده اند، کار کردن با مواد واقعی را یاد بگیرند. در راستای مؤلفه توجه بر محتوای آموزشی، این یافته، با یافته پژوهش طوسی (۱۳۹۱)، شهرکی پور (۱۳۹۱)، شریف زاده (۱۳۹۰) و گارسیا آراسیل (۲۰۰۹) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت. محتوای آموزشی غنی و پربار می‌تواند در جذب دانش آموزان به مطالب درسی مؤثر باشد. در واقع کیفیت محتوا می‌تواند در انگیزش دانش آموزان و معلمان اثرگذار باشد. در راستای مؤلفه تدوین مقررات کاربردی، این یافته با پژوهش گارسیا آراسیل (۲۰۰۹) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که تدوین مقررات کاربردی یکی از شاخصهای مهم کیفیت آموزشی محسوب می‌شود. قوانین و مقررات در آموزش ابتدایی باید طوری وضع شوند که عملی باشد و به دور از آرمانها و با توجه به مقتضیات و شرایط جامعه وضع شود و نفع دانش آموزان و کارکنان مدرسه مد نظر آنها باشد. در راستای مؤلفه تخصیص بودجه سالانه مناسب، این یافته با یافته پژوهش میرغفوری (۱۳۹۵)، فییرلی (۲۰۰۵) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که تخصیص بودجه سالانه مناسب یکی از شاخص های مهم کیفیت آموزشی به شمار می‌آید. زیرا هر نوع سرمایه گذاری در آموزش ابتدایی می‌تواند به عنوان سرمایه گذاری محسوب شود که بر سرنوشت جامعه اثر مثبت دارد. در راستای مؤلفه به‌روزرسانی تجهیزات آموزشی، این یافته با یافته پژوهش های طلوع دل و امینی فر (۱۳۹۵)، محسن زاده کریمی (۱۳۹۱)، طبرسا (۱۳۹۱)، شهرکی پور (۱۳۹۱)، شریف زاده (۱۳۹۰)، علی میرزایی و همکاران (۱۳۸۹)، لارابلیا و همکاران (۲۰۱۸)، وندیور (۲۰۱۱)، هانتز (۲۰۱۱)، تسنیدو و همکاران (۲۰۱۰)، گارسیا آراسیل (۲۰۰۹)، برایقوس (۲۰۰۹)، هامیتون (۲۰۰۳) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت فراهم کردن تجهیزات و امکانات آموزشی برای اجرای فعالیت‌های کلاسی به عنوان یک نیاز اساسی در راستای کیفیت آموزشی مطرح است. در راستای مؤلفه مهارت های کلامی، این یافته، با یافته پژوهش زاهد بابلان (۱۳۹۱)، همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که یکی از اصلی ترین ویژگی های معلمان خوب، توان برقراری ارتباط در کلاس درس است و اغلب استرس های مشاهده شده در کلاس درس از عدم ارتباط مناسب ناشی می‌شود. در راستای مؤلفه مهارت های غیر کلامی، این یافته با یافته پژوهش زاهد بابلان (۱۳۹۱) می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که با نگاهی به مفهوم ارتباط غیر کلامی معلوم می‌شود که این شکل ارتباط، از ارتباط کلامی مجزا نبوده، می‌تواند به عنوان مکمل آن مورد استفاده واقع شود. البته در مواردی هم به عنوان جایگزین ارتباط کلامی مورد استفاده واقع می‌شود. در راستای مؤلفه مهارت های آموزشی، این یافته با یافته پژوهش شریف زاده (۱۳۹۰) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که مهارت های معلم از جمله مهارت کلاس داری، ارتباط با دانش آموزان، استفاده از تکنولوژی، استفاده از روش های تدریس مناسب، مهارت بحث و گفتگو، شناخت استعداد های دانش آموزان، خلاقیت و نوآوری ضمن تدریس و غیره می

تواند در ارتقاء کیفیت آموزشی مؤثر باشد. در پاسخ به سوال دوم می توان نتیجه گرفت که آزمون عوامل مدیریتی در این ۳ مؤلفه (توجه مدیران بر فعالیت های فوق برنامه در مدارس، توجه مدیران بر نحوه تدریس معلمان و توجه بر ارزیابی مستمر عملکرد) معنادار می باشد. یعنی می توان نتیجه گرفت که از نظر مدیران، ۳ مؤلفه یاد شده مدیریتی در کیفیت آموزشی مدارس در وضعیت مطلوبی قرار دارند و مورد استفاده قرار می گیرند. این یافته، با یافته پژوهش های رستمی و همکاران (۱۳۹۷) همسو می باشد. بعلاوه با یافته پژوهش های یعقوبی و همکاران (۱۳۹۶)، اردکانی و همکارانش (۱۳۹۲)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، توفیقی (۱۳۹۰)، شریف زاده (۱۳۹۰)، عنایتی و همکاران (۱۳۹۰)، خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) همسو نمی باشد. از نتایج این آزمون استنباط و تبیین می شود که پاسخ دهی مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران نسبت به وضعیت موجود مؤلفه های مدیریتی تأثیرگذار بر کیفیت آموزشی مدارس، از بین این مؤلفه ها به ترتیب، مؤلفه توجه مدیران بر نحوه تدریس معلمان با میانگین (۶/۸۶۶) در درجه اول اولویت، مؤلفه توجه به ارزیابی مستمر عملکرد با میانگین (۶/۸۰۸) در درجه دوم اولویت و مؤلفه توجه مدیران بر فعالیت فوق برنامه با میانگین (۶/۷۸۹) در درجه سوم اولویت، در وضعیت مطلوبی قرار دارند و مورد استفاده قرار می گیرند. در نتیجه می توان گفت که نحوه تدریس معلمان که یکی از شاخص های مهم کیفیت آموزشی محسوب می شود و به طور مستقیم بر یادگیری و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان تأثیر دارد، در وضعیت میعنی معلمان بنا بر محتوای آموزشی از روش تدریس مناسب و فعال استفاده می کنند. بعلاوه از عملکرد معلمان نیز ارزیابی مؤثر به عمل آمده و در این راستا از شاخص های معتبر ارزیابی استفاده می شود و کاستی ها و نقاط قوت معلمان به خوبی مشخص شده و سعی در رفع نقایص شده است. همچنین در راستای فعالیت های فوق برنامه نیز مدیران تلاش های موثری داشته اند و از برنامه ریزی علمی و عملی استفاده شده است.

بعلاوه با توجه به داده های به دست آمده می توان نتیجه گرفت که آزمون عوامل سازمانی در این ۶ مؤلفه (توجه بر نحوه گزینش معلمان، توجه بر توانمندسازی معلمان، توجه بر محتوای آموزشی، تدوین و تنظیم مقررات کاربردی، تخصیص بودجه سالیانه مناسب و به روزرسانی امکانات آموزشی) معنادار می باشد. یعنی با توجه به میزان میانگین های محاسبه شده در این ۶ عامل (۶/۵۰۷)، (۶/۵۶۸)، (۶/۳۸۹)، (۶/۱۰۶)، (۶/۱۶۱) و (۶/۰۴۶) و بزرگتر بودن آن ها از میانگین جامعه (۵/۵) می توان نتیجه گرفت که از نظر مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران، ۶ مؤلفه یاد شده سازمانی در کیفیت آموزشی مدارس در وضعیت مطلوبی قرار دارند و مورد استفاده قرار می گیرند. این یافته، با یافته پژوهش های رستمی و همکاران (۱۳۹۷) همسو می باشد. بعلاوه با یافته پژوهش های یعقوبی و

همکاران (۱۳۹۶)، اردکانی و همکارانش (۱۳۹۲)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، توفیقی (۱۳۹۰)، شریف زاده (۱۳۹۰)، عنایتی و همکاران (۱۳۹۰)، خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) همسو نمی‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که خوشبختانه سازمان آموزش و پرورش ابتدایی در راستای توانمندسازی معلمان و تقویت بنیه علمی آنها و برگزاری کلاس آموزش های ضمن خدمت و برگزاری کارگاه های آموزشی و غیره توانسته گامهای موثری برداشته و در این راستا معلمان از توانایی حرفه ای بالایی برخوردار شوند. بعلاوه آموزش و پرورش ابتدایی با در نظر گرفتن معیارها و ملاکهای مطلوب و استاندارد توانسته گام موثری در نحوه گزینش و انتخاب معلمان بردارد. در واقع انتخاب معلمان شایسته و توانمند که از هر لحاظ دارای صلاحیت باشند. همچنین در راستای مؤلفه توجه به محتوای آموزشی، آموزش و پرورش گامهای موثری در دوره ابتدایی برداشته که در این راستا می‌تواند بیشتر توجه شود و سعی کنند محتوای آموزشی متناسب با فرهنگ، تکنولوژی بروز، نیازها و انتظارات دانش آموزان، باشد. بعلاوه در راستای تخصیص بودجه سالانه نیز گامهای موثری برداشته شده است. ولی می‌تواند که در سالهای اخیر با توجه به نیاز گسترده کشور و افزایش جمعیت دانش آموزان و تنوع نیازها، این بودجه خصوصا در مناطق محروم تر تهران افزایش یابد. همچنین در راستای مؤلفه تدوین و تنظیم مقررات کاربردی نیز آموزش و پرورش ابتدایی گامهای صحیحی برداشته است. اما می‌تواند در سالهای اخیر این قوانین با توجه به شرایط جامعه منعطف تر گردد و از وضع قوانین و سیاستهای دست و پاگیر و قوانینی که مدیران آموزشی را برای برداشتن قدمهای اساسی برای رفاه حال دانش آموزان، در تنگنا قرار می‌دهد، جلوگیری شود. همچنین در راستای مؤلفه بروز رسانی امکانات آموزشی با توجه به این که در رتبه ششم اولویت قرار دارد و از طرف دیگر پژوهش های بسیار زیادی نشان دادند، که تقویت این مؤلفه می‌تواند نقش بسیار مهمی در کیفیت آموزشی در دوره های مختلف تحصیلی دارد و نیز با توجه به اهمیت دوره ابتدایی، انتظار می‌رود که به این شاخص مهم توجه بیشتری معطوف شود. به طوری که بتواند در رتبه های بالاتر کیفیت و مطلوبیت قرار گیرد. بعلاوه با توجه به داده‌های به دست آمده می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به میزان میانگین های محاسبه شده در ۲ عامل توجه بر مهارت‌های کلامی معلمان، توجه بر مهارت‌های غیر کلامی معلمان (۶/۰۹۷) و (۵/۸۴۴) و بزرگتر بودن میانگین این دو مؤلفه از میانگین جامعه (۵/۵) می‌توان نتیجه گرفت که از نظر مدیران، ۲ مؤلفه یاد شده مهارتی در کیفیت آموزشی مدارس در وضعیت مطلوبی قرار دارد و مورد استفاده قرار می‌گیرند، اما بدلیل کوچکتر بودن میزان میانگین مؤلفه توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان (۵/۰۲۱) از میزان میانگین جامعه می‌توان نتیجه گرفت که از نظر مدیران مدارس ابتدایی شهر تهران، مؤلفه توجه بر مهارت‌های آموزشی معلمان در کیفیت آموزشی مدارس در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و مورد استفاده قرار می‌نمی‌گیرند. در راستای مؤلفه مهارت های

آموزشی، این یافته، با یافته پژوهش های یعقوبی و همکاران (۱۳۹۶)، اردکانی و همکارانش (۱۳۹۲)، قلاوندی و همکاران (۱۳۹۱)، توفیقی (۱۳۹۰)، شریف زاده (۱۳۹۰)، عنایتی و همکاران (۱۳۹۰)، خطیبی و همکاران (۱۳۹۰) همسو می باشد. بعلاوه این یافته، با یافته پژوهش رستمی و همکاران (۱۳۹۷) همسو نمی باشد. در تبیین این یافته می توان گفت که معلمان دوره ابتدایی در راستای مهارت های کلامی و غیر کلامی از توانایی کافی برخوردارند. معلمی که بتواند به درستی با دانش آموزان ارتباط مؤثر برقرار نماید و منظور خود را به راحتی و شیوا و در غالب کلمات و جمله های رسا بیان کند، می تواند دانش آموزان را بیشتر جذب کلاس نماید و همچنین با مهارت های غیر کلامی نظیر ارتباط چشمی و عاطفی با دانش آموزان می توانند توجه دانش آموزان را نسبت به مطالب درسی بیشتر جلب نمایند. پژوهش حاضر نشان داد که معلمان ابتدایی از این مهارت ها برخوردارند. همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد که مؤلفه مهارت های آموزشی در وضعیت مطلوبی قرار ندارد.

### پیشنهادات کاربردی:

۱- چون در این بررسی مشخص شد که عامل توجه به فعالیتهای فوق برنامه، از جمله عوامل مدیریتی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است؛ لذا به مدیران مدارس پیشنهاد می شود، برنامه ی مستند و مدون در راستای فعالیتهای فوق برنامه دانش آموزان در حیطه برنامه های درسی، تفریحی و مناسبت های مختلف با توجه به شرایط سنی آنها تدوین گردد، که در آن به مسائل اجتماعی، و معنوی و همسو بودن با فرهنگ جامعه و متناسب با امکانات و تسهیلات مدارس فراهم نمایند.

۲- چون در این بررسی مشخص شد که عامل توجه به نحوه تدریس معلمان، از جمله عوامل مدیریتی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است، لذا به معلمان پیشنهاد می شود که مطالب درسی توسط آنها به شیوه ای که برای دانش آموزان قابل درک باشد، ارائه شود. بعلاوه به مدیران پیشنهاد می شود به برگزاری جلسات پرسش و پاسخ میان معلمان و والدین دانش آموزان جهت آگاهی از نظرات و انتظارات والدین دانش آموزان به منظور ارتقاء کیفیت تدریس معلمان توجه شود. بعلاوه به معلمان پیشنهاد می شود، که پرورش مهارت های ذهنی، تفکر انتقادی، شیوه های حل مسئله در دانش آموزان تقویت شود و از شیوه های تدریس بحث و گفتگو، مشارکتی، همیاری و سایر روش های فعال تدریس استفاده نمایند.

۳- چون در این بررسی مشخص شد که عامل توجه به ارزیابی مستمر، از جمله عوامل مدیریتی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است، لذا به مدیران آموزش و پرورش و همچنین مدیران

۳۰۰ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۹

مدارس پیشنهاد می‌گردد؛ که نیازسنجی مستمر از دانش آموزان و معلمان در حیطه های مختلف آموزشی و پژوهشی، به ویژه در حیطه اصلاح برنامه های درسی، تهیه گزارش های مدون از نتایج ارزیابی و آنچه که در راستای بهبود کیفیت باید ارائه گردد، مد نظر ارزیابان آموزشی قرار گیرد.

۴- چون در این بررسی مشخص شد که عامل توجه به گزینش معلمان، از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است، به مسئولان آموزش و پرورش و مدیران مدارس پیشنهاد می‌شود که در انتخاب معلمان به صلاحیت های حرفه ای (از قبیل میزان تحصیلات، هماهنگی رشته تحصیلی با زمینه تدریس، میزان تجربه، شرایط سنی، اخلاقی، میزان صبر و حوصله، نحوه تعامل و مهارت های ارتباطی و شخصیتی و غیره) آنها توجه ویژه گردد و معلمانی را انتخاب نمایند که از هر جهت دارای شایستگی باشند.

۵- چون در این بررسی مشخص شد که عامل توجه بر توانمندسازی معلمان، از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است؛ لذا به مدیران آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود، که به تشکیل همایش های داخلی و خارجی در راستای ارتقاء توانایی های حرفه ای معلمان مبادرت ورزند. همچنین به طراحی و اجرای دوره ها و کارگاه های آموزشی مدیریت کیفیت و توانمندسازی برای معلمان دوره ابتدایی به منظور ارتقاء کیفیت آموزشی اقدامات لازم صورت گیرد، تا توان علمی معلمان از طریق آموزش های مستمر و ضمن خدمت ارتقاء یابد. همچنین به ملزم نمودن معلمان به فعالیت های پژوهشی توجه شود.

۶- چون در این بررسی مشخص شد که عامل توجه به محتوای آموزشی، از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است، لذا به مدیران و دست اندکاران آموزش ابتدایی پیشنهاد می‌شود که به بازنگری سرفصل های دروس در فواصل زمانی کوتاه و به روز کردن آنها با توجه به میزان ارتباط محتوای دروس با نیازهای دانش آموزان و تکنولوژی بپردازند.

۷- چون در این بررسی مشخص شد که عامل تدوین مقررات کاربردی، از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است؛ لذا به مسئولان و مدیران آموزش و پرورش ابتدایی پیشنهاد می‌شود، که قوانین و مقررات در آموزش ابتدایی باید طوری وضع شوند که عملی باشد و به دور از آرمانها و با توجه به مقتضیات و شرایط جامعه وضع شود و به نفع دانش آموزان و کارکنان مدرسه باشد و از وضع مقررات و سیاستهای دست و پاگیر که مانع پیشرفت و انگیزش معلمان و دانش آموزان می‌شود، جلوگیری شود.

۸- چون در این بررسی مشخص شد که عامل تخصیص بودجه سالانه، از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است؛ لذا به مسئولان آموزش و پرورش در دوره ابتدایی پیشنهاد می‌شود، که به افزایش بودجه آموزشی، بودجه فعالیت های فوق برنامه و سرانه رفاهی دانش



بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران □ ۳۰۱

آموزان و معلمان، افزایش بودجه اختصاص یافته به کتابخانه، تخصیص اعتبارات و بودجه مشخص به منظور تهیه امکانات آموزشی و کمک آموزشی متناسب با نیازها، توجه لازم داشته باشند و در این راستا اقدامات عملی انجام شود.

۹- چون در این بررسی مشخص شد که عامل به روز رسانی تجهیزات آموزشی، از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است؛ لذا به مدیران و مسئولان آموزش ابتدایی در این راستا پیشنهاد می شود که، افزایش فضای کتابخانه ها با توجه به استانداردهای موجود، توسعه و تجهیز (به روز کردن) فضاهای آموزشی، توجه به امکانات و تجهیزات مورد نظر سخت افزاری و نرم افزاری متناسب با نیازهای دانش آموزان و توجه به شرایط فیزیکی کلاس از نظر نور، رنگ، تناسب فضا با تعداد دانش آموزان، طراحی داخلی با توجه به سطح صدا، کف سازی با مصالح جذاب، آرایش مبلمان کلاس درس با حداکثر بهره گیری از نور، تجهیز مدارس به امکانات فناوری های اطلاعات و ارتباطات، تهیه فیلم ها و اسلایدهای آموزشی به روز و استاندارد از محتوای آموزشی توسط معلمان به عنوان دستور و معیار آموزش در کلاس و ایجاد و تهیه امکانات تصویربرداری آسان و کیفی از آنها را مد نظر قرار دهند و در این زمینه اقدامات لازم صورت گیرد.

۱۰- چون در این بررسی مشخص شد که عامل مهارت کلامی، از جمله عوامل مهارتی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است؛ لذا به مسئولان و مدیران پیشنهاد می شود، که موقع استخدام معلمان، افرادی را انتخاب نمایند که قدرت تعامل و برقراری رابطه با دانش آموزان ابتدایی را داشته باشند و دارای فن بیان باشند، تا بتوانند مطالب آموزشی را به نحو احسن به دانش آموزان تفهیم نمایند. همچنین به برگزاری دوره های آموزشی برای معلمان به منظور تقویت ارتباط مؤثر با دانش آموزان و برقراری ارتباط مؤثر با والدین آنها اقدام نمایند.

۱۱- چون در این بررسی مشخص شد که عامل مهارت غیر کلامی، از جمله عوامل مهارتی مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است؛ بنابراین به معلمان ابتدایی پیشنهاد می شود، که مهارت های غیر کلامی خود را تقویت نمایند. در این رابطه معلمان با برقراری رابطه چشمی و رودر رو با هر یک از دانش آموزان می توانند گام مهمی در جلب توجه آنها نسبت به مطالب درس بردارند. بعلاوه با تکان دادن و تأیید سر می توانند اعتماد به نفس دانش آموزان را تقویت نمایند. لذا معلمان باید حالات عاطفی، روحی و هیجانی خود را در جذابیت کلاس درس و نیز برای افزایش توجه و دقت دانش آموزان هماهنگ سازند.

۱۲- چون در این بررسی مشخص شد که عامل مهارت های آموزشی، از جمله عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس ابتدایی است؛ لذا به معلمان دوره ابتدایی پیشنهاد می شود، که توانایی و

۳۰۲ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۹

مهارت خود در مدیریت کلاس‌داری، استفاده از شیوه‌های تدریس فعال و مشارکتی متناسب با محتوای دروس و همگام با تکنولوژی به روز و ایجاد خلاقیت و نوآوری در امر انتقال دانش علمی و عملی دانش‌آموزان را مورد توجه قرار دهند.

۱۳- چون در این بررسی مشخص شد عوامل مدیریتی در این ۳ مؤلفه (توجه مدیران بر فعالیت‌های فوق‌برنامه در مدارس، توجه مدیران بر نحوه تدریس معلمان و توجه بر ارزیابی مستمر عملکرد) ۳ مؤلفه یاد شده مدیریتی در کیفیت آموزشی مدارس در وضعیت مطلوبی قرار دارند، در این راستا به معلمان شهر تهران پیشنهاد می‌شود که بنا بر محتوای آموزشی از روش تدریس مناسب و فعال متناسب با محتوای دروس استفاده نمایند و در این زمینه در کلاس‌های آموزش‌های ضمن خدمت شرکت نمایند. بعلاوه به مدیران و ارزیابان آموزشی پیشنهاد می‌شود که از عملکرد معلمان نیز ارزیابی مؤثر به عمل آمده و در این راستا از شاخص‌های معتبر ارزیابی استفاده نمایند و کاستی‌ها و نقاط قوت معلمان به خوبی مشخص شده و سعی کنند به رفع نقایص بپردازند. همچنین در راستای فعالیت‌های فوق‌برنامه نیز به مدیران مدارس پیشنهاد می‌شود از برنامه ریزی علمی و عملی در این زمینه برای پربارسازی اوقات فراغت و نیز تقویت بنیه علمی و عملی دانش‌آموزان استفاده نمایند و در راستای برنامه‌های فوق‌برنامه آموزشی، ورزشی، تفریحی، بازدیدهای علمی، برنامه‌های صبحگاهی و غیره فعال باشند.

۱۴- چون در این بررسی مشخص شد که عوامل سازمانی در این ۶ مؤلفه سازمانی (توجه بر نحوه گزینش معلمان، توجه بر توانمندسازی معلمان، توجه بر محتوای آموزشی، تدوین و تنظیم مقررات کاربردی، تخصیص بودجه سالیانه مناسب و به‌روزرسانی امکانات آموزشی) در کیفیت آموزشی مدارس در وضعیت مطلوبی قرار دارند؛ لذا به مسئولان آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود، که در نحوه گزینش معلمان کمال دقت و حساسیت را داشته باشند و سعی کنند که افرادی را انتخاب نمایند که از هر نظر دارای شایستگی باشند. بعلاوه به معلمان پیشنهاد می‌شود که همگام با پیشرفت تکنولوژی، دانش و روش تدریس خود را به روز نمایند. سعی کنند از دانش کافی برای ارائه دروس برخوردار باشند. همچنین در راستای مؤلفه تدوین و تنظیم مقررات کاربردی نیز به مسئولان آموزش و پرورش ابتدایی پیشنهاد می‌شود که در سال‌های اخیر این قوانین با توجه به شرایط جامعه منعطف‌تر گردد و از وضع قوانین و سیاست‌های دست و پاگیر جلوگیری شود و هر ساله این قوانین مورد بازنگری قرار گرفته و اصلاحاتی در آنها صورت گیرد. بعلاوه در راستای تخصیص بودجه سالانه نیز به مسئولان آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود که در سال‌های اخیر با توجه به نیاز گسترده کشور و تنوع نیازها، این بودجه خصوصاً در مناطق محروم‌تر تهران افزایش یابد. همچنین در راستای مؤلفه بروز رسانی امکانات آموزشی با توجه به این که در رتبه ششم اولویت قرار دارد و از طرف دیگر پژوهش‌های بسیار زیادی

نشان دادند، که تقویت این مؤلفه می تواند نقش بسیار مهمی در کیفیت آموزشی در دوره های مختلف تحصیلی دارد، به مسئولان آموزش و پرورش پیشنهاد می شود که به این شاخص مهم توجه بیشتری شود، به طوری که بتواند در رتبه های بالاتر کیفیت و مطلوبیت قرار گیرد.

۱۵- چون در این بررسی مشخص شد که مهارت های کلامی و غیر کلامی معلمان در وضعیت مطلوبی قرار دارند، لذا به معلمان دوره ابتدایی پیشنهاد می شود که در کلاس درس به اهمیت همخوانی روابط غیر کلامی با گفتار کلامی خویش توجه نموده، به هنگام گفتار دانش آموزان چه در پاسخ به سوال معلمان و چه در گفتار ابداعی و آغازگرانه، حالت پذیرندگی داشته باشند. به هنگام انتقاد از دانش آموزان از خود اقتدار نشان دهند و دچار استبداد نشوند و به هنگام سخنرانی و توضیح درس به حالات دانش آموزان توجه نموده و گفتار خود را بر این اساس تنظیم نمایند و به هنگام تشویق دانش آموزان، تجانس را در رفتارشان رعایت نمایند.

۱۶- چون در این بررسی مشخص شد که توجه بر مهارت های آموزشی معلمان در وضعیت مطلوبی قرار ندارد، لذا به معلمان پیشنهاد می شود که مهارت های همه جانبه خود از قبیل مهارت های ارتباطی، مهارت های فنون تدریس مثل شیوه های حل مسئله، تفکر خلاق، بارش مغزی، همیاری و مشارکتی، آموزش الکترونیکی، مهارت استفاده از تکنولوژی، مهارت کلاس داری، مهارت شکوفایی استعدادها و خلاقیت دانش آموزان، مهارت طرح درس، مهارت به چالش کشیدن ذهن دانش آموزان، مهارت نوآوری و ابتکار ضمن تدریس و غیره را از طریق مختلف از جمله شرکت در سمینارها، کارگاه ها، همایش ها، آموزش ضمن خدمت و مطالعه منابع مختلف و استفاده از تجربه افراد خبره و متخصص در خود تقویت نمایند.

### محدودیتها و مشکلات پژوهش

۱- تحقیق حاضر از دیدگاه مدیران مدارس ابتدایی ابتدایی شهر تهران انجام شده، بنابراین نتایج این پژوهش را برای دوره ها یا شهرهای دیگر باید با احتیاط تعمیم داد.

۲- این پژوهش محدود به حیطه زمانی ۹۸-۱۳۹۷ می باشد و نتایج آن را با احتیاط می توان به سالهای دیگر تعمیم داد.

۳- همکاری ضعیف برخی از آزمودنی ها در توزیع و تکمیل پرسشنامه، بطوریکه برخی از پرسشنامه ها ناقص تکمیل شده و یا تکمیل نشده بود که در نهایت به عنوان افت آزمودنی محسوب شد.

۳۰۴ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۹

۴- دقت پایین آزمودنی‌ها در تکمیل پرسشنامه‌ها به علت فرهنگ ضعیف در زمینه پژوهش در جامعه و نادیده گرفتن تحقیقات دانشجویی که بالطبع در نتیجه نهایی تاثیر دارد.

۵- وجود عوامل دیگر تأثیرگذار بر کیفیت آموزشی مانند ساختار سازمانی، سبک مدیریت، نظام اداری، انگیزش معلمان، کارکنان مدرسه و غیره که در عصر حاضر به علت گسترده بودن، خارج از کنترل پژوهشگر بوده است.

## منابع

- اردکانی، سعید؛ ابراهیم زاده پزشکی، رضا و کریمی، الهام. (۱۳۹۲). ارزشیابی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی با تلفیق مدل سروکوال و کانو (مورد مطالعه: مدرسه یزد). اولین همایش مجازی راه آوران آموزش.
- بی نام (۱۳۸۷). پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش (مبحث کیفیت آموزشی)، تهران، ۲۲ و ۱۹ مرداد.
- بازارگادی، محمد (۱۳۸۸). کیفیت و ارزیابی کیفیت در دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی، تهران، انتشارات بشری.
- توفیقی، شهرام (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانش آموزان؛ مدل سروکوال. فصلنامه راهبردهای آموزش. شماره ۱.
- خطیبی، امین؛ سجادی، نصرالله و سیف پناهی، جبار. (۱۳۹۰). مطالعه کیفیت خدمات آموزشی دانشکده تربیت بدنی مدرسه تهران از دیدگاه دانش آموزان کارشناسی. مطالعات مدیریت ورزشی. سال هشتم، بهار ۱۳۹۰. شماره ۹۴، صص ۷۷-۹۴.
- رحیمی، حسن، محمدی، رضا، پزند، کوروش (۱۳۹۱). مجموعه مقالات چهل و هشتمین نشست روسای دانشگاه ها و مراکز علمی و تحقیقاتی کشور. چاپ اول انتشارات سنجش آموزش کشور.
- رستمی، بهرام؛ صفوی، سیدعابدالدین؛ فکور، احسان؛ فقیه زاده، سقراط؛ آیت الهی، فضل الله (۱۳۹۷) "رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی گروه معارف اسلامی دانشگاه علوم پزشکی زنجان" مجله راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی، دوره پنجم، شماره اول، صص ۱-۱۵.
- زاهد بابلان، عادل (۱۳۹۱). "میزان همخوانی روابط کلامی و غیرکلامی معلمان در جریان تدریس و ارتباط آن با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان"، مجله روانشناسی مدرسه، دوره ۱، شماره ۱، صص ۴۶-۶۱.
- شریف زاده، ابوالقاسم (۱۳۹۰). بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی شماره ۶۱.
- شفیع رودپشتی، میثم؛ میرغفوری، حبیب الله (۱۳۹۰). شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی بخش آموزش عالی، فصلنامه علوم تربیتی، سال چهارم، شماره ۱۵، صص ۱۲۱-۱۳۶.
- شهرکی پور، حسن (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر افزایش کیفیت آموزشی دوره های کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد دانشکده علوم تربیتی (مطالعه موردی واحد رودهن) پژوهش در برنامه ریزی درسی سال نهم. دوره دوم، شماره ۷.

بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران □ ۳۰۵

-طبرسا، غلامعلی(۱۳۹۱).تحلیل و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزشی ، فصلنامه مطالعه میان رشته ای در علوم انسانی دوره چهارم.

-طلوع دل، محمدصادق؛ و امینی فر، زینت(۱۳۹۵) "بررسی متغیرهای آسایش محیطی با تأکید بر ارتقاء کیفیت یادگیری در فضاهای آموزشی"، نشریه علمی پژوهشی فناوری آموزش، جلد ۱۱، شماره ۱.

-طوسی ، امیر سهیل(۱۳۹۱). بررسی جایگاه فناوری های آموزشی و ارتقاء کیفیت آن در حیطه مهارت آموزی.

-علی میرزایی، عرفان؛ اسدی، علی و طهماسبی، مریم. (۱۳۸۹). تأثیر به کارگیری مواد و وسایل آموزشی بر آموزش های ترویجی کشاورزی. مجله پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی. شماره ۱۲. صص ۵۴-۴۴.

-قلاوندی، حسن؛ بهشتی راد، رقیه و قلعه ای، علی رضا. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت آموزشی مدرسه مدرسه ارومیه براساس مدل سروکوال. فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، شماره ۸۱.

-محمدی، رضا.(۱۳۹۴). راهنمای عملی انجام ارزیابی درونی در نظام آموزش و پرورش ایران: تجارب ملی و بین المللی انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.

-میرزا محمدی، محمد حسین(۱۳۹۴). تدوین شاخصهای تربیتی در دوره آموزش عمومی، طرح پژوهشی پایان یافته ، معاونت عمومی وزارت آموزش و پرورش.

-میرغفوری ، حبیب(۱۳۹۵). شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از

(ISM) رویکرد تلفیقی ویکور فازی و مدلسازی ساختاری تفسیری نشریه علمی-پژوهشی آموزش و ارزشیابی.

-نصیری،ح(۱۳۹۱).بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی مدارس استان آذربایجان شرقی، گزارش تحقیق.

-یعقوبی، یاسمن؛ محمد داودی، امیرحسین؛زمانی مقدم، افسانه؛ جمالی، اختر(۱۳۹۶) "بررسی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی گیلان" دو ماهنامه پژوهش در علوم پزشکی، سال نهم، شماره ۴، صص ۶۷-۷۶.

-A. Alzamil, Z. (2014). Quality improvement of technical education in Saudi Arabia: self-evaluation perspective. *Quality Assurance in Education*, 22(2), 125-144.

-Asli Lidice, Gokturk Saglam (2016) Using studen evaluations to measure educational quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* .70.(2016) 1009 – 1015.

-Brighouse.M(2009). Student satisfaction and the measure of Educational index quality new statement 8. 2009; 638.p.20.

-Fairly, R, W (2005). Privation in Education *Journal Educational policy Demography: now 2005* : 40, 4,pp755-643.

-García-Aracil, A.(2009). “European Graduates’ Level of Satisfaction with Higher Education”; *Higher Education*, Vol. 57, No. 1, pp. 1-21.

-Harman, X. (2012). Big moves to improve the quality of teacher education in China. *On the Horizon*, 20(4), 324-335.

-Hunter, R. C (2011). *Public School Desegregation and Education Facilities*. School Business Affairs. Vol 77. No 2. PP: 24-26.

-Laura Belliaa, Gennaro Spadaa, Alessia Pedacea,b, Francesca Fragliasso (2018) Methods to evaluate lighting quality in educational environments. *Energy Procedia* 78 (2018) 3138 – 3143.

-Manolis Chalaris, Stefanos Gritzalis, Manolis Maragoudakis, Cleo Sgouropoulou and Anastasios Tsolakidis (2015). Improving Quality of Educational Processes Providing New Knowledge using Data Mining Techniques. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 147 (2015) 390 – 397

-Niculescu. Maria (2015). The Quality of the Educational Process via Classroom Leadership. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 180 (2015) 885 – 891.

-Olga V. Yanuschika, Elena G. Pakhomovaa, Khongorzul Batbold (2015) .E-learning as a Way to Improve the Quality of Educational for International Students. International Conference for International Education and Cross-cultural Communication. Problems and Solutions (IECC-2015), 09-11 June 2015, Tomsk Polytechnic University, Tomsk, Russia. Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).

-Samavi, H., Baradaran, M. and Rezaei-Moghaddam, K. (2009). “Continuous Improvement of Instruction Process in Higher Agricultural Education System: Application of Total Quality Management”; *Iranian Agricultural Extension and Education Journal*, Vol. 4, No. 2, pp. 27-42 (in Persian)

-Tsinidou, M., Gerogiannis, V. and Fitsilis, P. (2010). “Evaluation of the Factors that Determine Quality in Higher Education: An Empirical Study”; *Quality Assurance in Education*, Vol. 18, No. 3, P. 227.

-Vandiver, B (2011). The Impact of School Facilities on the Learning Environment. ProQuest LLC, Ph.D. Dissertation, Capella University.