

فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی
دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار
سال نوزدهم، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۴
صص ۱۰۵-۱۲۷

ارائه مدل مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی سازمان آموزش و پرورش خراسان رضوی

سیمین پارسا سلکی^۱، مسلم چرایین^۲، محمد کریمی^۳، علی معقول^۴

چکیده:

هدف: این پژوهش با هدف ارائه مدل مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی سازمان آموزش و پرورش خراسان رضوی انجام شد.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق، آمیخته با طرح اکتشافی بوده است. جامعه آماری در بخش کیفی شامل ۱۶ نفر از خبرگان علمی بودند که با روش نمونه‌گیری هدفمند و با در نظر گرفتن قانون اشباع انتخاب شدند. همچنین جامعه آماری در بخش کمی شامل ۱۲۶۰ نفر و تعداد نمونه ۲۹۴ نفر مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. در بخش کمی نیز به منظور گردآوری داده از پرسشنامه محقق ساخته مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی از روش داده بنیاد استفاده شده و جهت تجزیه و تحلیل در بخش داده‌های کمی، جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و برای معنی‌داری رابطه بین متغیرها از آزمون t و برای آزمون کفایت نمونه و همبسته بودن از آزمون KMO و بارتلت و همچنین طراحی مدل با استفاده از مدل معادلات ساختاری انجام گردید. **یافته‌ها:** نتایج بخش کیفی نشان می‌دهد که شرایط علی شامل: مدیریت و رهبری؛ فعالیتهای مکمل و فوق برنامه؛ تثبیت و تحکیم نظام یاددهی و یادگیری، شرایط زمینه‌ای شامل: روش نوین مدیریتی؛ تشکیلات سازمانی و سازماندهی، عوامل مداخله‌گر شامل: امکانات و فضای مدرسه؛ فرهنگ سازی و پیامدها شامل: موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان؛ بازخوردهای مثبت سازمانی؛ بالندگی سازمانی و توسعه حرفه‌ای مدیران بوده است.

نتیجه‌گیری: دستیابی به مزیت رقابتی پایدار در مدارس دولتی آموزش و پرورش خراسان رضوی، بیش از هر زمان دیگری نیازمند رویکردی نظام‌مند و مبتنی بر توسعه همه‌جانبه خدمات کیفی است.

کلیدواژه‌ها: مزیت رقابتی، توسعه خدمات کیفی، مدارس دولتی.

پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۱۱/۷

دریافت مقاله: ۱۴۰۴/۹/۱۰

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران.

^۲ - گروه مدیریت آموزشی، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران (نویسنده مسئول).
moslemch2015@iaau.ac.ir

^۳ - گروه مدیریت آموزشی، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران.

^۴ - گروه مدیریت آموزشی، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران.

مقدمه

در عصر دانایی و فراصنعتی امروز، تغییرات سریع، تحولات تکنولوژیکی سبب شده است که سازمانها جهانی بیندیشند و برای رویارویی با رقابت های موجود پیش بینی نشده خود را آماده سازند. در دنیایی که تغییرات با سرعت فوق العاده زیاد رخ می دهد، سازمان ها و موسسات در معرض تهدید و نابودی قرار دارند. پیدایش رقبا در عرصه رقابت، ارائه خدمات و تولید کالای با کیفیت و قیمت مناسب تهدیدی برای سازمان هاست. سرآمدی و پیشرفت سازمانها و بنگاهها مستلزم نوآوری و خلق ایده و توجه نیازهای اجتماعی جامعه است و این اکتشافات و اختراعات، حاصل تحقیقاتی هستند که عمدتاً به طور مستقیم در مراکز تحقیقاتی و مؤسسه های آموزش عالی و یا به کمک آنها انجام می شوند. بنابراین، دانشگاه ها نقش بسزایی در عصر اطلاعات و مدیریت ایجاد دانش برعهده دارند. در جهان رقابتی امروز، بی شک یکی از ابزارهای مهم در ایجاد تحول و بقای سازمان و رسیدن و اهداف و رسالت های مورد نظر، برنامه ها و رویکردهای نوین آموزش است؛ در این میان، آنچه مقوله تحول را حیات می بخشد و بقای سازمان را تضمین می کند، عنصر انسان و توسعه منابع انسانی است. امروزه آموزش به عنوان یکی از روش های توسعه منابع انسانی سازمان ها مطرح می باشد. (داوینس^۱، ۲۰۲۱). هر سازمانی به افراد آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا ماموریت خود را به انجام برساند. پرورش انسان های زبده و ماهر که از آن به عنوان توسعه منابع انسانی یاد می شود، ضرورت اجتناب ناپذیری است که سازمان ها برای بقا و پیشرفت در جهان پرتغییر و تحول امروزی سخت بدان نیازمندند؛ به همین دلیل آموزش به عنوان یکی از وظایف اصلی مدیریت کارکنان مطرح بوده و همواره در تدوین برنامه های توسعه یا تغییرات سازمانی به عنوان عامل مهم مورد توجه قرار می گیرد (احسان، ۲۰۲۳) افراد سازمانها کانون توجه مدیریت منابع انسانی هستند. در واقع کارکنان اصلی ترین منبع هر سازمان اند و سازمانی که کارکنان توانمندتر و بهره ورتری دارد، موفق تر است (یحیی پور و همکاران، ۱۴۰۱: ۲۸۹) سرمایه های انسانی عظیم ترین سرمایه یک سازمان است که برخی آن را به مثابه روح و قلب سازمان تشبیه کرده اند و به عنوان عامل اصلی موفقیت سازمان در نظر گرفته اند (چهاردولی و یوسفوند، ۱۳۹۹: ۳۹۹) سرمایه انسانی را به قابلیت کارکنان در فکر کردن، خلق کردن و شبکه سازی و نیز تجارب، مهارتها، انگیزه

^۱ - Davic

و تعهد اطلاق می‌کنند (رجائی و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۰). رشد کارکنان و سرآمدی آن پدیده‌های است که موجب ارتقاء کیفیت و کسب مزیت رقابتی سازمانها و در نتیجه توسعه سازمانها می‌شود. سازمانهای متعالی هم تمامی توان بالقوه کارکنان خود را در سطوح فردی و تیمی و سازمانی اداره می‌کنند، توسعه می‌بخشند و از آن بهره می‌گیرند. این سازمانها به کارکنان خود توجه کرده و از آنها تقدیر می‌کنند تا در آنها انگیزه، تعهد و رضایت ایجاد شود (قنبری نصرآبادی و همکاران، ۱۳۹۸: ۹۲).

مؤسسات آموزشی که به دنبال ارزیابی کیفیت هستند، باید ابتدا ویژگیهای نهادی را که بیشتر مورد توجه مشتریان خود قرار می‌گیرد شناسایی کنند و سپس برداشت مشتریان از عملکرد مؤسسه را در برابر این ویژگی‌ها بسنجند. این مسئله این سوال را مطرح می‌کند که "مشتری در آموزش و پرورش چه کسی است". طبق گفته‌های کارا و دشیلدز^۱، (۲۰۰۴) مؤسسات آموزشی مشتریان زیادی دارند: دانش آموزان، معلمان، فارغ التحصیلان، اهدا کنندگان و دیگران. هیل^۲ (۱۹۹۵) از دانش آموز به عنوان مصرف کننده اصلی آموزش نام می‌برد. مادو و کوئی^۳ (۱۹۹۳) ادعا کردند که دانش آموزان را به عنوان مشتریان اولیه خود که خدمات آموزشی را دریافت می‌کنند، والدین را به عنوان مشتری که برای تحصیل فرزندان خود را به مدرسه می‌فرستند، شرکت‌ها به عنوان مشتریانی که فارغ التحصیلان را استخدام می‌کنند و معلمین به عنوان مشتریانی که دانش آموزان را آموزش می‌دهند. از طرف دیگر روولی^۴ (۱۹۹۷) توصیه می‌کند که تلاش برای سنجش کیفیت به طور کلی باید تمام دیدگاههای ذینفعان را در نظر بگیرد، که شامل دانش آموزان، والدین، کارمندان، کارفرمایان، مشاغل و قانون‌گذاران می‌شود. برای بهبود خدمات با کیفیت به مشتریان، باید اول از همه نیازهای آنها را بفهمیم و برای درک نیازهای آنها، باید به نوبه خود ویژگیهای کیفی را که توسط مشتریان در نظر گرفته درک کنیم. به دلیل اینکه مردم کیفیت را متفاوت درک می‌کنند (زفاروپولوس و رانا^۵، ۲۰۰۸).

1- Kara and DeShields

2 -Hill

3 -Madu and Kuei

4 -Rowley

5- Zafiroopoulos, Vrana

طرح مسئله پژوهش حاضر از دو دیدگاه تئوریک که به نقد مبانی مزیت رقابتی مبتنی بر خدمات کیفی در آموزش و پرورش می‌پردازد و کاربردی که اثرات، معایب، ضرورت‌ها و فواید نتایج از حاصل از این پژوهش و نقش آن را در آموزش و پرورش و نظام آموزشی را در نظر می‌گیرد، مورد بررسی قرار می‌گیرد. محوریت پارادایمهای جدید، توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی است و بنابراین، سازمانهایی موفقتر هستند که سریعتر و بهتر از رقبایاد بگیرند و این یادگیری و آموخته‌ها را در فرایندهای کاری خود نشان دهند. دقیقاً به همین دلیل است که مفهوم توسعه خدمات کیفی در سالهای اخیر مطرح شده و رشد قابل توجهی داشته است (دایوکس^۱، ۲۰۱۷) توسعه خدمات کیفی موضوعی است که در آن افراد به طور مستمر در حال توسعه ظرفیت خود جهت تحصیل نتایجی هستند که به واقع طالب آنند، جایی که بنا است الگوهای تازه فکر کردن پرورش یابد، محلی که خواسته‌ها و تمایلات گروهی محقق می‌شود و بالاخره مجموعه‌ای که در آن افراد پیوسته می‌آموزند که چگونه در کنار هم آموزش بدهند بگیرند (دیوس و همکاران^۲، ۲۰۱۸)

امروزه سازمانهای آموزشی به ویژه مدارس با چالش‌های فزایندهای مواجه هستند. از یک سو مدارس شاهد گسترش روزافزون دانش، اطلاعات و فناوری و پیچیده‌تر شدن شرایط سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع هستند و از سوی دیگر، درصدد دستیابی به اهداف اساسی تعلیم و تربیت یعنی آموزش، یادگیری، رشد و تکامل دانش آموزان و تعالی جامعه می‌باشند. سازمانهای آموزشی دیگر نمی‌توانند به وسیله دانش قبلی بقا یابند و خود را بهبود بخشند، پس نیازمند یادگیری هستند تا با تلاش سخت بر شرایط آشفته و متغیر غلبه کنند (نسیمی، ۱۴۰۲)

سازمانهای آموزشی باید بتوانند خود را با پیشرفتهای سریع فناوری همگام سازند تا نیروهایی کارآمد را به جامعه عرضه نمایند. در حال حاضر نیاز به مدیرانی که دارای شایستگی‌های فردی و اجتماعی و تخصص و علم و دانش لازم در زمینه آموزش و پرورش باشند و همچنین کارکنان و معلمان که آگاهیهای لازم را در رشته‌های تخصصی خود دارا بوده و دانش خود را به طور مرتب به روز کرده و آخرین اطلاعات را در زمینه رشته تخصصی خود داشته باشند کامل محسوس می‌باشد و در صورت عدم توجه به این نیاز جامعه در آینده با معضلاتی مواجه خواهد شد که مقابله با آنها بسیار مشکل خواهد بود و این نوع مسائل نیاز به توجه بیشتری دارد و برطرف کردن چنین

¹-Dixon

²-Davies & Nutley

مشکلاتی باید جهت توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی اقدامات لازم فراهم بیاید. (زاهدی پور و همکاران، ۲۰۲۲).

آموزش نوعی خدمات محسوب شده که ناملموس و نامتجانس بوده و با معیار جدا ناپذیری ارائه دهندگان خدمت و گیرندگان خدمات و وجود آن ها در یک زمان یکسان، غیرقابل ذخیره بودن و با فرض مشارکت دانش آموزان در فرایند ارائه خدمات مواجه شده اند کیفیت در آموزش نشان دهنده ی برتری در آموزش، ارزش افزوده در آموزش، مطلوبیت تجربه و نتیجه آموزش برای استفاده، مطابقت محصول آموزش با هدف ها، ویژگی ها و نیازهای برنامه مشخص شده، دوری از عیب و نقص در فرایند آموزش و در نهایت، مطابقت با انتظارات مشتریان آموزش می باشد (سحنی و همکاران^۱، ۲۰۰۴).

با توجه به مطالب بیان شده تحقیقات انجام شده در این زمینه به شرح ذیل می باشد: زیبایی و همکاران (۱۴۰۳) به بررسی ارائه مدل ارتقای کیفی مدارس متوسطه دوم ایران (مطالعه موردی: مدارس شهر تهران) پرداختند. نتایج پژوهش، شناسایی ۶ بعد ۱۶ مؤلفه و ۶۵ شاخص به شرح: بعد مدیریت و رهبری با ۳ مؤلفه و ۱۱ شاخص. بعد اعتقاد به خرد جمعی با ۳ مؤلفه و ۱۲ شاخص. بعد ارتقای سطح سلامت، بهداشت، و ایمنی در مدرسه با ۴ مؤلفه و ۱۳ شاخص. بعد توانمندسازی نیروی انسانی با ۲ مؤلفه و ۶ شاخص. بعد استقرار نظام یاددهی و یادگیری با ۲ مؤلفه و ۹ شاخص. بعد فعالیت های فوق برنامه با ۲ مؤلفه و ۱۴ شاخص می باشد. نتایج نشان داد که وضعیت موجود ارتقای کیفی و اثربخشی مدارس متوسطه دوم کمتر از متوسط جامعه است. لذا ۲۱ ساز و کار اجرایی و مدلی ۶ بخشی ارائه و درجه تناسب آن با اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید متخصصین قرار گرفت. شکوفی مقیمان و همکاران (۱۴۰۲) به طراحی مدل کیفی توسعه مدارس دولتی یادگیرنده پرداختند نتایج: مدیران وزارت آموزش و پرورش و تمامی ذینفعان مدارس با توجه به عوامل علی و شرایط زمینه ای و مداخله ای و اتخاذ راهبردهایی در زمینه توانمندسازی منابع انسانی، توسعه مدیریت دانش و یادگیری، یادگیری تیمی و مشارکتی، شبکه ارتباطات یادگیری و مدرسه خودارزیاب، مسئول و پاسخگو می توانند از مزایای توسعه مدارس یادگیرنده بهره مند شوند. سوپرادی و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی به بررسی بهبود مزیت رقابتی کیفیت آموزش در

دبیرستان های خصوصی اسلامی در منطقه پرینگسو، لامپونگ پرداختند. نتایج نشان داد که به طور مستقیم و غیرمستقیم متغیر رهبری رویایی، مدیریت کیفیت فراگیر و فرهنگ سازمانی به طور نسبی و همزمان بر مزیت رقابتی تأثیر مثبت و معناداری دارند. بر حسب درصد، مزیت رقابتی تحت تأثیر این موارد قرار می گیرد: رهبری رویایی ۳۴٫۲ درصد، مدیریت کیفیت جامع ۴۸٫۸ درصد، فرهنگ سازمانی ۷۹٫۸ درصد، و از بین سه متغیر ۹۱٫۲ درصد، اگر رهبری رویایی، مدیریت کیفیت جامع و فرهنگ سازمانی افزایش یابد مزیت رقابتی نیز افزایش می یابد.

توجه به کیفیت در آموزش و مدارس یکی از موارد اساسی و حیاتی محسوب می شود که تأثیری بسزا بر سرنوشت کشور دارد، بنابراین ارزش یابی کیفیت آموزشی بحث جدی بسیاری از کشورها است زیرا کیفیت را می توان به مثابه ترکیبی از کارایی، بهره وری، اثربخشی، پاسخگویی، توان نوآوری و شرایط آموزشی بیان کرد کیفیت مدرسه و آموزش مورد توجه والدین، معلمان، رسانه های گروهی، دولت و جامعه است. یکی از عواملی که به این پیشرفت ها کمک کرده، فشار زیاد بر نظام آموزشی از سوی جامعه است که در مقابل بازده خود پاسخگو باشد. (بزرگی نژاد و همکاران، ۱۳۹۶) ایجاد کردن بازار رقابتی برای مدارس، موجب مزیت رقابتی و به تبع آن باعث کاستن از هزینه ها، بهبود عملکرد و افزایش کارایی می شود. افزایش گزینه های انتخاب مدارس، منجر به افزایش رقابت می شود. با خصوصی سازی مدرانه آموزش، علاوه بر کاهش فشار بر بودجه دولت، یک بازار رقابتی در قلمرو فرآیند یاددهی-یادگیری شکل میگیرد و مدارس برای جذب منابع و عوامل آموزشی و جذب دانش آموزان، به رقابت با سایر مدارس می پردازند که خود به کارایی بیشتر در استفاده از منابع مالی و امکانات منجر می گردد. نقش رقابت، به عنوان ابزاری برای دستیابی به کارایی، مورد حمایت ذینفعان قرار گرفته است و اکثر پژوهشها، ارتباط مثبت و معناداری را بین رقابت و کارایی مدرسه، نشان دادند. در ایران، علی رغم توجه به این مسئله و اجرای طرح های مختلف در راستای آن، همچنان با کاستی ها و چالش هایی روبه رو بوده است؛ بنابراین رقابت به مفهوم واقعی در اقتصاد آموزش کشور وجود ندارد و همین امر سبب کاهش شدید کارآمدی نظام آموزش و پرورش شده است و لذا؛ ارتقای درجهت رقابت، در بخش آموزش و پرورش دولتی ایران حائز اهمیت بسیار است و سیاستگذاران برای افزایش عملکرد و کارایی مدارس دولتی باید سیاستهای اصلاح مدار مبتنی بر رقابت را در نظر بگیرند و برای بهره گیری بیشتر، از تمامی ظرفیت های موجود در آن، استفاده کنند. (خشنود و همکاران، ۱۴۰۰: ۲۲)

در این مقاله تلاش شد تا مولفه های مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی سازمان آموزش و پرورش خراسان رضوی شناسایی شود.

سوالات تحقیق

- ۱) مدل مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی آموزش و پرورش خراسان رضوی چیست؟
- ۲) اولویت بندی مولفه ها و شاخص های سازنده مدل مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی آموزش و پرورش خراسان رضوی کدام است؟
- ۳) درجه تناسب مدل ارائه شده با توجه به مولفه های پژوهش چگونه است؟

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و با رویکرد آمیخته با طرح اکتشافی انجام شد. جامعه آماری در بخش کیفی شامل ۱۶ نفر از کلیه صاحب نظران، خبرگان و متخصصان سازمان آموزش و پرورش خراسان رضوی بودند که با روش نمونه گیری هدفمند و با در نظر گرفتن قانون اشباع انتخاب شدند. همچنین جامعه آماری در بخش کمی شامل ۱۲۶۰ نفر که با استفاده از جدول مورگان و روش روش نمونه گیری خوشه ای ۲۹۴ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. ابزار گردآوری داده ها در بخش کیفی مصاحبه نیمه ساختاریافته بود که برای حصول اطمینان از روایی بخش کیفی و به منظور اطمینان خاطر از دقت بودن یافته ها از دیدگاه پژوهشگر، از نظرات اساتید و خبرگان آشنا با این حوزه و متخصصان استفاده شده است. در بخش کمی نیز به منظور گردآوری داده از پرسشنامه محقق ساخته مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی استفاده شده، برای محاسبه روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و سازه استفاده شد روایی محتوایی توسط خبرگان آموزش و پرورش مورد تایید قرار گرفت برای بررسی روایی سازه از دو معیار روایی همگرا و واگرا استفاده شد. میزان میانگین واریانس استخراج شده ۰/۹۸۰ بدست آمد که نشان از همگرایی زیاد سازه دارد. نتایج به دست آمده از بار عاملی گویه های هر عامل نشان داد کلیه گویه ها دارای بار عاملی بیش از ۰/۴ و میانگین واریانس استخراج شده، بالای ۰/۵ بودند و لذا روایی همگرا این متغیرها تایید شد. علاوه بر این مقادیر جذر میانگین و واریانس استخراج شده بیشترین مقدار را نشان می داد که بیانگر وجود روایی واگرا در بین متغیرهای پژوهش بود پایایی و پایایی ترکیبی پرسشنامه برای همه متغیرها مقادیر بالای ۰/۷ را نشان داد. برای تجزیه و تحلیل داده های کیفی از

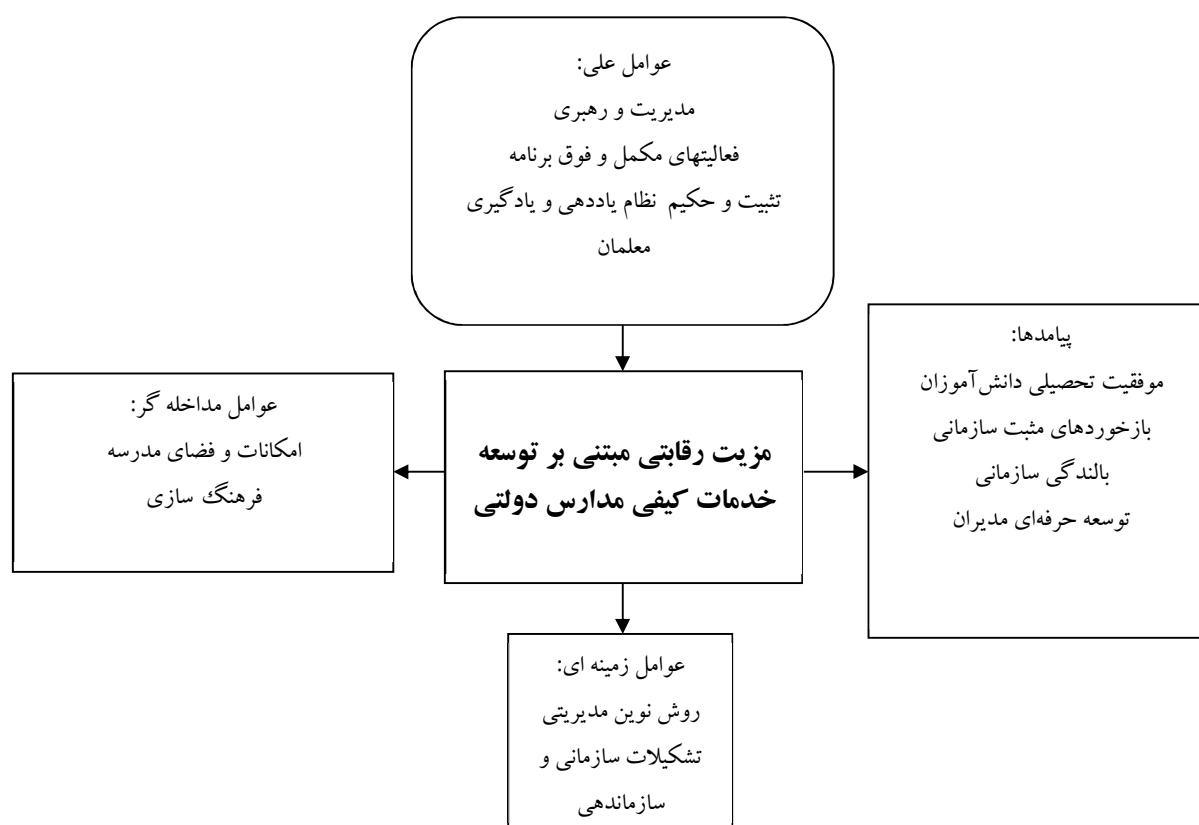
روش داده بنیاد استفاده شده و جهت تجزیه و تحلیل در بخش آمار توصیفی، جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و برای معنی داری رابطه بین متغیرها از آزمون t و برای آزمون کفایت نمونه و همبسته بودن از آزمون KMO و بارتلت و همچنین طراحی مدل با استفاده از مدل معادلات ساختاری انجام گردید و تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم-افزارهای SPSS21 و LISREL8.5 صورت گرفت.

یافته‌ها

در بخش کیفی جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس تحلیل محتوا اقدام شد ابتدا نکات کلیدی مربوط به هر مصاحبه نیمه ساختار یافته، از طریق گوش دادن به مصاحبه ضبط شده و مطالعه یادداشت برداری‌های حین مصاحبه به صورت مکتوب علامت گذاری شد، سپس نکات کلیدی و اساسی از داخل مصاحبه استخراج شد در ادامه با دسته‌بندی نکات کلیدی در قالب اصطلاحات حرفه‌ای، برچسب گذاری لازم انجام شد و سپس اصطلاحات برچسب گذاری شده هر مصاحبه شونده در قالب جدول سازماندهی و بر اساس ارتباط و تناسب که با هم داشتند در قالب ابعاد و مولفه‌ها دسته بندی شدند. مراحل کدگذاری در داده بنیاد به شرح ذیل می‌باشد: کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری انتخابی.

کدگذاری اولیه: در این مرحله به همه‌ی نکات کلیدی مصاحبه‌ها، عنوانی داده شده است. کدگذاری ثانویه و شکل‌دهی مقولات: در مرحله بعد، کدهای اولیه به علت تعداد فراوان آن‌ها به کدهای ثانویه تبدیل شدند (کدهای اولیه در قالب طبقه‌های مشابه قرار گرفتند. چند کد ثانویه تبدیل به یک کد مفهومی شده است. پس از تعیین مقولات، مرحله ساخت طبقات اصلی نظریه انجام شده است. کدگذاری محوری: کدگذاری محوری مرحله دوم تجزیه و تحلیل در نظریه پردازی داده بنیاد است. هدف از این مرحله برقراری رابطه بین طبقه‌های تولید شده (در مرحله کدگذاری باز) است. این کار اساس مدل پارادایم انجام می‌شود و به نظریه پرداز کمک می‌کند تا فرآیند نظریه را به سهولت انجام دهد. اساس فرآیند ارتباط‌دهی در کدگذاری محوری بر بسط و گسترش یکی از طبقه‌ها قرار دارد.

سوال اول: مدل مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی آموزش و پرورش خراسان رضوی چیست؟



نمودار ۱. نتایج داده های کیفی مبتنی بر رویکرد داده بنیاد

سوال دوم: اولویت بندی مولفه ها و شاخص های سازنده مدل مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی آموزش و پرورش خراسان رضوی کدام است؟
در مرحله اول خروجی آزمون تی استیودنت، فریدمن و نیز محاسبه میانگین به عمل آمده که در جدول زیر نتایج آن نشان داده شده است.

جدول ۱. خروجی آزمون تی تک نمونه ای و فریدمن

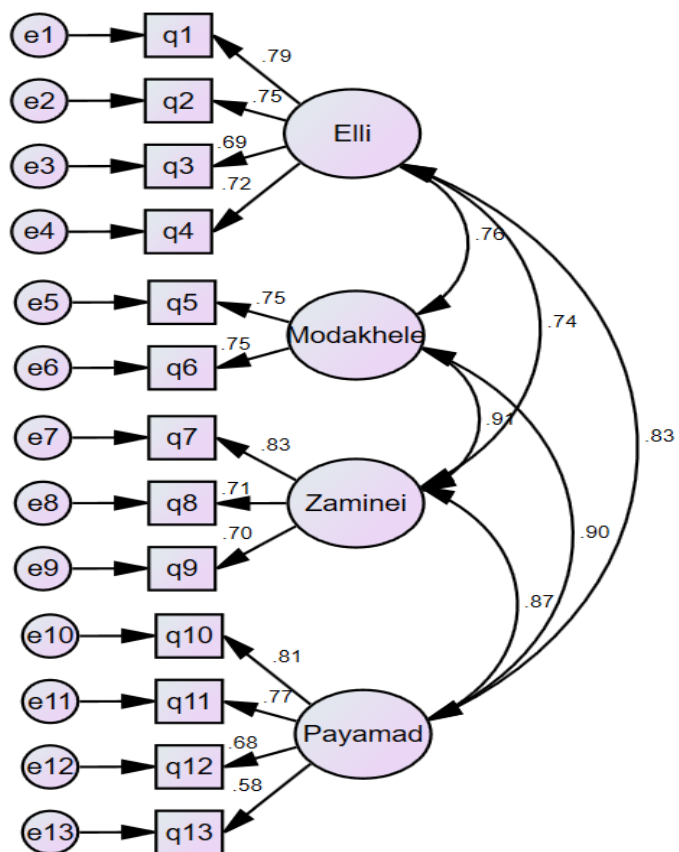
سازه ها				
رتبه	رتبه	رتبه	سطح معنی داری	تی تک نمونه ای
مدیریت و رهبری	۴۰.۶۶۷	۱.۱۶۲۹۲	۵۰.۲۷	۰,۰۰۰ تایید
فعالیت های مکمل و فوق برنامه	۳.۷۳۳۳	۱.۰۹۹۷۸	۴۰.۷۰	تایید
تثبیت و حکیم نظام یاددهی و یادگیری	۴.۰۰۰۰	۰.۸۴۵۱۵	۴۷.۹۰	تایید
معلمان	۳.۸۶۶۷	۱.۱۲۵۴۶	۴۶.۳۳	تایید
امکانات و فضای مدرسه	۳.۹۳۳۳	۱.۱۶۲۹۲	۴۶.۵۷	تایید
فرهنگ سازی	۳.۸۰۰۰	۱.۳۷۳۲۱	۴۶.۲۰	تایید
روش نوین مدیریتی	۳.۵۳۳۳	۱.۵۵۲۲۶	۳۸.۹۷	تایید
تشکیلات سازمانی و سازماندهی	۳.۴۰۰۰	۱.۳۵۲۲۵	۳۶.۰۳	تایید
موفقیت تحصیلی دانش آموزان	۳.۳۳۳۳	۱.۲۹۰۹۹	۳۱.۹۰	تایید
بازخوردهای مثبت سازمانی	۳.۸۶۶۷	۰.۹۱۵۴۸	۴۳.۷۷	تایید
بالندگی سازمانی	۳.۶۶۶۷	۱.۲۳۴۴۳	۴۰.۵۷	تایید
توسعه حرفه ای مدیران	۳.۳۳۳۳	۱.۳۹۷۲۸	۳۴.۴۳	تایید

مطابق جدول فوق خبرگان سازه های مربوط به تمامی آیتم ها را با اهمیت معرفی نمودند. ولی با توجه به آزمون فریدمن رتبه بندی شاخص ها مورد موافقت قرار گرفت (سطح معنی داری کوچکتر از ۰,۰۵) که این به معنای وجود رتبه یکسان بین شاخص ها در شکل دادن سازه نهایی می باشد. خروجی آزمون کندال برای مؤلفه های مدل مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی در دوره اول در جدول زیر نشان داده شده است.

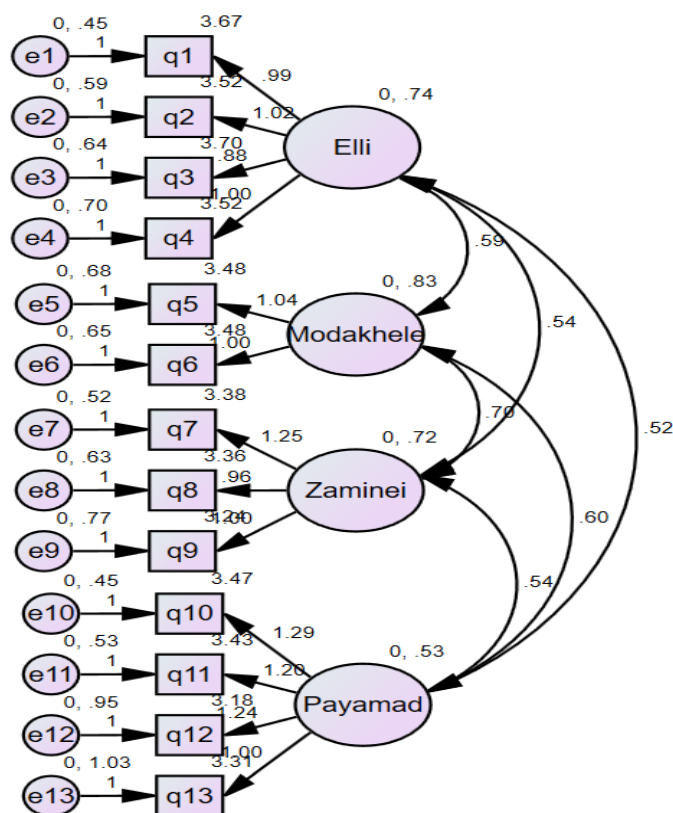
جدول ۲. خروجی آزمون کندال

تعداد	۱۸
ضریب کندال	۰/۶۷۳
خی دو	۱۶۶,۴۱۰
درجه آزادی	۸۱
معنی داری	۰/۰۰۰

با توجه به اینکه تمامی شاخص های اصلی فوق تایید شدند و شاخصی به مجموعه شاخص ها اضافه نشد تکنیک دلفی در راند اول به اشباع نظری رسیده است. در تجزیه تحلیل استنباطی، پیش از آزمون فرضیه ها می بایست با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تاییدی روایی سازه را مورد آزمون قرار دهیم. آزمون برازندگی در تحلیل تاییدی و مسیر، شاخص RMSEA، یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از هشت درصد شاخص $\frac{\chi^2}{df}$ کمتر از سه و (GFH, CFL, IFI, NNFI) بالاتر از ۹۰ درصد می باشد. مقدار (T-Value) ضرایب معنی داری هر متغیر نیز بزرگتر از ۱,۹۶+ و کوچکتر از ۱,۹۶- باشد، مدل از برازش خوبی برخوردار است یا به عبارتی تقریبی معقولی از جامعه برخوردار می باشد. نمودارهایی که در بخش زیر آورده ایم ابعاد مدل در حالت استاندارد و معناداری را نشان می دهد. همان طور که این نمودارها نشان می دهد، عضویت کلیه عوامل بررسی شده در این متغیر تایید شده است.



نمودار ۲. مدل اندازه گیری ابعاد مدل با استفاده از تحلیل عاملی در حالت استاندارد



نمودار ۳. مدل اندازه گیری ابعاد مدل با استفاده از تحلیل عاملی در حالت معنی داری در حالت معناداری ارتباط یا عدم ارتباط متغیرهای مستقل و وابسته با هم بررسی می شوند. اگر مقدار آماره تی بین دو متغیر بالاتر از قدر مطلق ۱٫۹۶ و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ باشد این بدین معنی است که بین دو متغیر ارتباط معناداری با احتمال ۹۵٪ وجود دارد (هیر، ۲۰۰۶).

سوال سوم: درجه تناسب مدل ارائه شده با توجه به مولفه های پژوهش چگونه است؟

آلفای کرونباخ معیاری کلاسیک برای سنجش و سنجهای مناسب برای ارزیابی پایداری درونی محسوب می گردد. یکی از مواردی که برای سنجش پایداری در روش مدل سازی معادلات ساختاری به کار می رود، پایداری درونی (سازگاری درونی) مدل های اندازه گیری است. پایداری درونی نشانگر میزان همبستگی بین سازه و شاخص های مربوط به آن است. مقدار بالای واریانس بیان شده

بین سازه و شاخص‌های آن در مقابل خطای اندازه‌گیری مربوط به هر شاخص، پایداری درونی بالا را نتیجه می‌دهد. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷، نشانگر پایایی قابل قبول است. برخی از محققان در مورد متغیرهای با تعداد سؤالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده‌اند.

جدول ۳. ضرایب آلفای کرونباخ

عوامل	آلفای کرونباخ
عوامل علی	۰.۸۴۱۶۷۸
عوامل مداخله ای	۰.۷۶۹۴۳۵
شرایط زمینه ای	۰.۹۵۳۹۰۳
مزیت رقابتی	۰.۹۰۸۴۵۹
پیامدها	۰.۹۴۳۰۴۸

از آنجایی که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها می‌باشد، روش PLS معیار مدرن‌تری نسبت به الفبا به نام پایایی ترکیبی به کار می‌رود و برتری آن نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی در روش PLS، هر دوی این معیارها به کار برده می‌شوند. مقدار پایایی ترکیبی یک سازه از یک نسبت حاصل می‌شود که در صورت این کسر، واریانس بین یک سازه با شاخص‌هایش به اضافه مقدار خطای اندازه‌گیری می‌آید. در صورتی که مقدار CR برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری دارد و مقدار کمتر از ۰/۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد.

جدول ۴. پایایی ترکیبی

عوامل	پایایی ترکیبی
عوامل علی	۰.۸۸۳۴۱۵
عوامل مداخله ای	۰.۸۵۰۷۰۷
شرایط زمینه ای	۰.۷۹۸۲۲۶
مزیت رقابتی	۰.۹۳۵۱۴۴

پیامدها
۰.۹۵۴۵۶۳

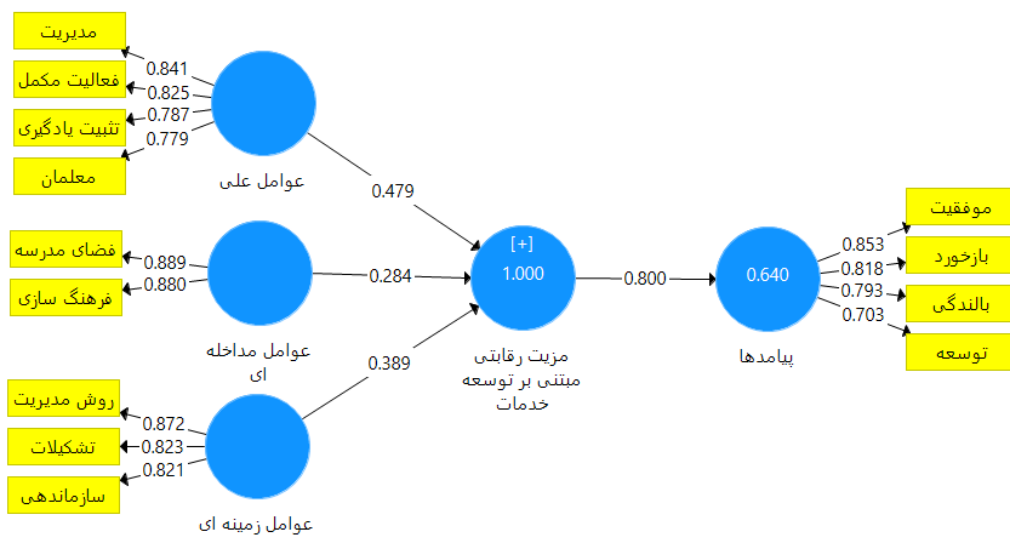
روایی همگرا دومین معیاری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش PLS به کار برده می‌شود. معیار AVE نشان دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته بین هر سازه با شاخص‌های خود است. AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. مقدار AVE بالای ۰/۵ روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهد. برخی از محققان مقدار حداقل قابل قبول را ۰/۴ در نظر گرفته اند.

جدول ۵. روایی همگرا

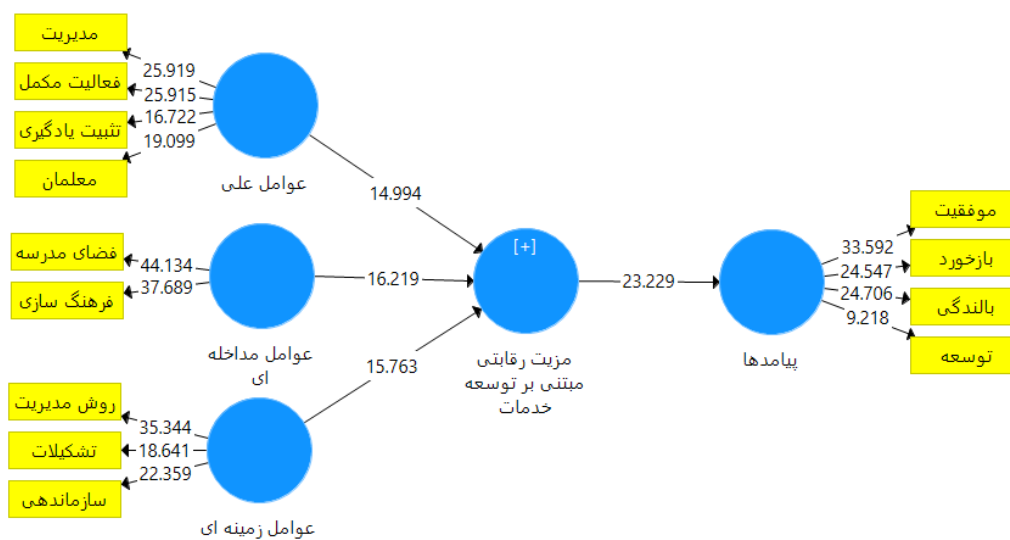
عوامل	AVE
عوامل علی	۰.۵۵۹۰۸۵
عوامل مداخله ای	۰.۵۹۲۱۷۱
شرایط زمینه ای	۰.۵۰۸۶۳۱
مزیت رقابتی	۰.۷۸۳۳۹۳
پیامدها	۰.۷۷۷۹۹۲

نتایج وزن دهی نشان می‌دهد شرایط علی بترتیب فعالیت‌های مکمل و فوق برنامه، مدیریت و رهبری، تثبیت و حکیم نظام یاددهی و یادگیری و معلمان از بیشترین و کمترین اهمیت؛ شاخص‌های مداخله ای فرهنگ سازی و امکانات و فضای مدرسه از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه؛ عوامل زمینه ای بترتیب شاخص‌های روش نوین مدیریتی، تشکیلات سازمانی و سازماندهی از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه و در میان پیامدها نیز بترتیب موفقیت تحصیلی دانش آموزان، توسعه حرفه ای مدیران، بازخوردهای مثبت سازمانی و بالندگی سازمانی از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه برخوردارند.

پس از تعیین مدل‌های اندازه‌گیری به منظور ارزیابی مدل مفهومی تحقیق و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای تحقیق و بررسی تناسب داده‌های مشاهده شده با مدل مفهومی تحقیق، مدل تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری نیز آزمون شدند. نتایج آزمون مدل در نمودار منعکس شده اند.



نمودار ۴. اندازه گیری مدل کلی در حالت استاندارد



نمودار ۵. اندازه گیری مدل کلی در حالت معنی دار

بحث و نتیجه گیری

کیفیت خدمات آموزشی تنها توسط سازمان آموزشی تعریف نمی شود، بلکه نیازها، خواسته ها و انتظارات مشتریان در این بین تاثیر ویژه ای دارند. مشتریان اصلی نظامهای آموزشی نیز فراگیران می باشند، به عبارت دیگر هم ارائه دهندگان خدمت و هم گیرندگان خدمت هر دو نقش اساسی در تعیین کیفیت خدمات دارند. بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات آموزشی نشان می دهد فراهم بودن برخی از امکانات مانند داشتن تجهیزات مدرن، ظاهر جذاب برای تسهیلات فیزیکی به عنوان امکانات اساسی جهت ارائه خدمات آموزشی لازم می باشند. سطح انتظارات از کیفیت خدمات در محیط های آموزشی به دلیل وجود شرایط ویژه همیشگی در بالاترین سطح قرار دارد و در نتیجه شناسایی انتظارات و توجه به فاصله بین خدمات ارائه شده و انتظارات برآورده شده در چنین محیط هایی از اهمیت بیشتری برخوردار است. در مؤسسات آموزشی، دانش آموزان به عنوان مشتری اصلی در نظر گرفته می شوند و در این میان دیدگاه آنها به عنوان اصلی ترین و مهمترین مشتری ها می تواند نقش بسزایی در بهبود کیفیت خدمات داشته باشد. در دنیای امروز، نظرات دانش آموزان در مورد همه جنبه های آموزش ارائه شده در مؤسسات آموزشی مورد بررسی قرار گرفته و به عنوان یک عامل مهم در ارزیابی کیفیت مدارس مورد بررسی قرار می گیرد (جهاننیده و همکاران، ۲۰۱۳).

در عصر حاضر، نظام های آموزشی به دلیل نقش کلیدی در توسعه سرمایه انسانی و پیشرفت اقتصادی-اجتماعی کشورها با چالش ها و انتظارات فزاینده ای مواجه اند. این چالش ها به طور خاص در مدارس دولتی مشهود است؛ مدرسی که سهم عمده ای از آموزش و پرورش کشور را به خود اختصاص داده اند، اما غالباً با مشکلاتی نظیر کمبود منابع، ضعف زیرساخت ها، عدم روزآمدی برنامه های آموزشی و رقابت جدی با مدارس غیردولتی و نمونه دولتی مواجه هستند. با توجه به یافته های تحقیق حاضر به ارائه مدل مزیت رقابتی مبتنی بر توسعه خدمات کیفی مدارس دولتی آموزش و پرورش خراسان رضوی پرداخته شده است. نتایج بدست آمده از داده های گردآوری شده با توجه به تحلیل هایی که بر روی پرسشنامه های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار Spss و اسمارت پی ال اس انجام شده است نشان می دهد دستیابی به مزیت رقابتی پایدار در مدارس دولتی آموزش و پرورش خراسان رضوی، بیش از هر زمان دیگری نیازمند رویکردی نظام مند و مبتنی بر توسعه همه جانبه خدمات کیفی است.

تحلیل داده‌ها و نتایج رتبه‌بندی مولفه‌ها نشان داد که ابعاد علی مانند فعالیت‌های مکمل و فوق برنامه، مدیریت و رهبری، تثبیت و حکیم نظام یاددهی و یادگیری و نقش معلمان، هر یک سهم قابل توجهی در شکل‌دهی این مدل دارند؛ به گونه‌ای که فعالیت‌های مکمل و فوق برنامه با بالاترین وزن و اهمیت، نشان می‌دهد در دسته عوامل مداخله‌گر، یافته‌ها نشان داد که فرهنگ‌سازی به عنوان محرک کلیدی، سهم بیشتری نسبت به زیرساخت‌ها و امکانات فیزیکی در مدل ایفا می‌کند؛ این امر نشان می‌دهد هرچند وجود امکانات و فضای مدرسه اهمیت دارد، اما ایجاد نگرش مثبت و فرهنگ سازمانی مطلوب عاملی تعیین‌کننده در موفقیت راهبردهای رقابتی است. هنگامی که جامعه مدرسه، شامل دانش‌آموزان، کارکنان و والدین، فرهنگ کیفیت‌محور و همکاری را نهادینه سازند، مسیر توسعه خدمات کیفی و ایجاد مزیت‌های رقابتی هموارتر خواهد شد. این یافته با بسیاری از پژوهش‌های روز جهان همسوست که نقش سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی را به عنوان مکمل امکانات و منابع در پیشبرد رسالت مدارس موفق و نوآور برجسته می‌کنند. در همین راستا، مولفه‌های زمینه‌ای همچون به‌کارگیری روش‌های نوین مدیریتی و تشکیلات سازمانی مناسب نیز، با تقویت بنیان‌های ساختاری، امکان پیاده‌سازی و پایداری مدل مزیت رقابتی را ارتقا می‌بخشند و مدیران می‌توانند برنامه‌های بهبود کیفیت را با انعطاف و چابکی بیشتر دنبال نمایند. از منظر اولویت‌بندی شاخص‌ها، پژوهش حاضر نشان می‌دهد که در بین عوامل علی، فعالیت‌ها و برنامه‌های مکمل و فوق برنامه بیشترین اهمیت را دارند و پس از آن مدیریت و رهبری، تثبیت نظام یاددهی و یادگیری و نقش معلمان قرار می‌گیرد. این نتیجه‌گویای آن است که مدارس علاوه بر تمرکز بر هسته آموزشی خود، باید بسترهای رشد فردی، اجتماعی و پرورشی دانش‌آموزان را نیز با جدیت دنبال کنند؛ به عبارتی مدرسه زمانی به مزیت رقابتی حقیقی دست می‌یابد که بتواند ابعادی فراتر از آموزش صرف ارائه دهد و به توسعه همه‌جانبه دانش‌آموزان بپردازد. در گروه عوامل مداخله‌گر، فرهنگ‌سازی مهم‌ترین نقش را دارد که این امر نشان‌دهنده ضرورت نهادینه‌سازی ارزش‌ها، هنجارها و تغییر نگرش‌ها به عنوان پیش‌زمینه ارتقای کیفیت است. تأمین امکانات فیزیکی نیز گرچه مهم است، اما نسبت به فرهنگ‌سازی و مشارکت ذینفعان از اولویت پایین‌تری برخوردار است. همین‌طور، نتایج پژوهش در زمینه عوامل زمینه‌ای حاکی از آن است که اتخاذ روش‌های مدیریتی نوین و ساختار تشکیلاتی اصلاح‌شده مهم‌ترین عناصر زمینه‌ای محسوب می‌شوند. در خصوص پیامدهای مدل نیز موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان بالاترین اولویت را دارد و پس از آن توسعه حرفه‌ای مدیران، بازخوردهای مثبت سازمانی و بالندگی

سازمانی در مراتب بعدی قرار می گیرند. این اولویت ها، مدیران را به سمت اتخاذ راهبردهای علمی تر و هدفمندتر سوق می دهد و مسیر تخصیص منابع و برنامه ریزی راهبردی را شفاف تر می کند.

نتایج این پژوهش می تواند به متخصصان و برنامه ریزان آموزش و پرورش هم جهت سنجش کیفیت خدمات آموزشی و هم جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی در آموزش و پرورش کمک کند برای نمونه، پژوهش زیبایی و همکاران (۱۴۰۳) با تمرکز بر مدارس متوسطه دوم تهران، ابعاد مشترکی مانند مدیریت و رهبری، استقرار نظام یاددهی و یادگیری، فعالیت های فوق برنامه و توانمندسازی نیروی انسانی را به عنوان هسته های ارتقای کیفی شناسایی کرده اند و تأکید می کنند که نقش مدیریتی و ارتقای سلامت، بهداشت و حتی اعتقاد به خرد جمعی از ضرورت بالایی برخوردار است. همگرایی معناداری میان یافته های این پژوهش و تحقیق حاضر دیده می شود، به گونه ای که هر دو بر مدیریت اثرگذار و تقویت برنامه های مکمل و فوق برنامه به عنوان پیش برنده های اصلی کیفیت تأکید کرده اند.

یا در پژوهشی راضی و همکاران (۱۴۰۰) در بررسی کیفیت آموزش و پرورش و ارائه راهکارهایی جهت ارتقای آن بیان کردند مفهوم کیفیت آموزشی شامل ۴ متغیر مهم است که عبارتند از: کارکردها و فعالیتهای مدرسه از قبیل فرایند یاددهی- یادگیری دانش آموزان؛ معلمان و دست اندرکاران آموزشی؛ دانش آموزان و مخاطبین؛ امکانات و تجهیزات آموزشی. مشکلات اساسی آموزش و پرورش را می توان در دو گروه کلی مشکلات بیرونی و مشکلات درونی طبقه بندی کرد. از جمله مشکلات بیرونی نظام آموزشی می توان به متکی بودن هزینه های تعلیم و تربیت به دولت و افزایش سطح توقعات مردم برای مطالبه آن، پایین بودن حقوق و دستمزد معلمان، کمبود منابع مالی برای ساخت، تجهیز و اداره مدارس و پیچیدگی روشهای جلب مشارکت مردم در امور تعلیم و تربیت اشاره کرد. از سوی دیگر، پژوهش شکوفی مقیمان و همکاران (۱۴۰۲) با تمرکز بر توسعه قابلیت یادگیرندگی مدارس دولتی، اهمیت نقش عوامل علی، زمینه ای و مداخله ای و لزوم توانمندسازی منابع انسانی، یادگیری تیمی و توسعه مدیریت دانش را پرننگ دانسته است؛ یافته هایی کاملاً همسو با تأکید تحقیق حاضر بر تقویت فرهنگ سازمانی، بهره گیری از مدل های نوین مدیریتی و اهمیت مشارکت جمعی در پیشبرد اهداف کیفی مدارس. همچنین، بر اساس نتایج پژوهش جعفری حقیقت پور و همکاران (۱۴۰۱)، شکاف بین نگرش دریافت کنندگان و ارائه دهندگان خدمات آموزشی نسبت به کیفیت، به مثابه ضرورت توجه به ارزیابی های واقعی تر و تقاضا محور در

سیاست گذاری های آموزشی مطرح شده که گواهی بر یافته کنونی است؛ زیرا نتایج این پژوهش نیز بر اولویت بندی عوامل با رویکرد مبتنی بر داده های میدانی و نظرات ذی نفعان تأکید دارد و این امر، موجب افزایش اعتبار کاربردی مدل ارائه شده شده است. در پژوهش های خارجی سئو و همکاران (۲۰۲۳) نقش کیفیت خدمات در پرورش انواع مختلف ارزش درک شده برای رضایت از یادگیری ترکیبی دانش آموزان اشاره کردند. مفهوم سازی کیفیت خدمات و ارزش درک شده را برای پیشبرد اهداف آموزشی یاد کردند یا در پژوهش دیگر سوپریادی و همکاران (۲۰۲۳) بهبود مزیت رقابتی کیفیت آموزشی، رهبری رویایی، مدیریت کیفیت فراگیر و فرهنگ سازمانی به طور نسبی و همزمان بر مزیت رقابتی را مهم شمردند.

منابع

- اردویی، مریم و فاطمه بهجتی اردکانی، (۱۳۹۳) **بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه فرهنگیان یزد**، کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، تهران، موسسه همایشگران مهر اشراق، مرکز همایشهای دانشگاه تهران.
- چهاردولی، عباس و یوسفوند، مهدی. (۱۳۹۹). طراحی مدل برای توسعه بهتر سرمایه های انسانی مبتنی بر نیازهای خودتعیین گری و آموزشی دانشجویان (مورد مطالعه: دانشگاه و پژوهشگاه عالی دفاع ملی و تحقیقات راهبردی) **فصلنامه توسعه آموزش جندی شاپور اهواز**، ۱۱ (۳) ۴۱۰-۳۹۸.
- خشنود معین، رجایی پور محمد (۱۴۰۰) **نقش رقابت در عملکرد، اثربخشی و کارایی مدارس از منظر اقتصاد آموزش**، ششمین همایش ملی روانشناسی و علوم تربیتی ایران.
- رجائی، زهرا؛ بنی هاشمی، سید علی و خنکی، فرشته (۱۴۰۰) **تأثیر سرمایه های انسانی، معنوی و روانشناختی بر تعالی سازمانی. فصلنامه مطالعات فرهنگی اجتماعی**، ۱۶ (۱) ۳۲-۷.
- زاهدی پور، مسعود، اوالدیان، معصومه، و حسینی، سیدرسول. (۱۴۰۰) **ارایه الگوی مدارس اثربخش مبتنی بر سازمان یادگیرنده مطالعه موردی: مدارس مقطع ابتدایی شهر تهران. جامعه شناسی آموزش و پرورش**، ۱۷ (۲): ۹۹-۱۱۴.
- زیبایی سعیده، افراسیابی رویا، بهرامزاده حسینعلی. ارائه مدل ارتقای کیفی مدارس متوسطه دوم ایران (مطالعه موردی: مدارس شهر تهران). **نشریه مدیریت بر آموزش سازمانها**. ۱۳ (۱): ۴۶-۱۳.
- شکوفی مقیمان، امیرحسین، بنیسی، پریناز و مصلح، مریم. (۱۴۰۲). طراحی مدل کیفی توسعه مدارس دولتی یادگیرنده. **پژوهش های رهبری آموزشی**، ۷ (۳): ۱۳۴-۱۲۷.

فلاح کفشگری، ربابه و همکاران (۱۳۹۴)، ارزیابی مدارس هوشمند و سنتی از نظر کارایی در ایجاد یادگیرندگان خود تنظیم در راستای تحول نظام برنامه پنجم توسعه کشور، **مطالعات برنامه ریزی آموزشی**، ۴ (۲): ۳۵-۶۲

قنبری نصرآبادی، احمدرضا؛ رشیدی، محمد مهدی و تقسیمی، جمشید. (۱۳۹۸) تدوین بسته آموزشی سرمایه روانشناختی براساس ارزشهای اسلامی و میزان تأثیر آن بر تعالی سازمانی کارکنان شهرداری اصفهان. **دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی**، ۲۰ (۱): ۹۲-۱۰۰.

مهرعلی زاده، یدالله، بلوچزی، عبد الملک و الهام پور، حسین. (۱۳۸۹) **بررسی تطبیقی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دوره های تحصیلات تکمیلی دو دانشگاه قدیمی و نسبتا جوان کشور ایران**. اولین همایش بین المللی مدیریت، آینده نگری، کارآفرینی و صنعت در آموزش عالی.

یحیی پور، محسن؛ طبری، مجتبی؛ مهرآراء، اسداله؛ باقرزاده، محمدرضا و بالوئی جامخانه، عزت الله. (۱۴۰۱) طراحی مدل تعالی مدیریت منابع انسانی سبز در شرکتهای توزیع نیروی برق شمال کشور. **فصلنامه پژوهشهای اخلاقی**، ۱۲ (۴): ۲۸-۳۰۴.

نسیمی محمد حسن، بارانی موزه، منصورکیایی، زینب (۱۴۰۲) رابطه کیفیت خدمات آموزشی مدارس با خلاقیت تحصیلی دانش آموزان، دوره اول متوسطه شهر بندر لنگه، **پژوهشهای نوین در آموزش و پرورش**، ۵ (۱): ۱۳۴-۱۵۱.

Abdullah, Firdaus (2005), Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF, **Marketing Intelligence & Planning**, 24 (1): 31-47

Arambewela Rodney, Hall, John (2006), comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. **Journal of Services Research**. 6: 141-163.

Bozorginejad, Khadijeh and Zarei, Reza. (2018). **Investigating the dimensions and quality indicators of schools**. 2nd International Conference on Management Research and Humanities.

Davies, H., & Nutley, S. (2018). **Organizations as learning systems. In Complexity and healthcare organization** (pp. 59-68). CRC Press.

Ehsan, P., Ali, N., & Hoda, N. (2023). Investigating the Level of Organizational Learning among Employees of Kermanshah University of Medical Sciences [Research]. **Journal of Medical Education and Development**, 17(4), 306-317.

Ghoorchyyan, N, Gafary, P, Rahgozar, H (2011), Designing an assessment performance system for Islamic Azad universities based on organizational excellence indicators using DataEnvelopment Analysis, **journal of new trend in educational management**, 5 (2):101-116.

Jafari Haghighatpour A, Bamdad Soufi J, Taghavi Fard M, Khorsandi Taskoh A. (2022). Comparison of the quality model of smart educational services from the

- viewpoint of recipients and service providers. **Journal of Psychological Science**. 21(117), 1713-1728.
- Jahandideh S, Asefzadeh S, Jahandideh M, Asadabadi EB, Jafari A (2013). The comparison of methods for measuring quality of hospital services by using neural networks: A case study in Iran (2012). **Int J Healthc Manag**, 6 (1): 45-50.
- Lauden, K.C. and J.P. Laudén. (2005). **Essentials of Management Information Systems: Managing the Digital Firm**. Sixth Edition, New York: McGraw Hill.
- Supriyadi, Supriyadi, Riswanti, Rini, Riswandi Riswandi, Handoko Handoko (2023), The Improving in Competitive Advantage of Education Quality at Private Islamic Junior High Schools in Pringsewu District, Lampung, **Abjadia International Journal of Education**, 8(2):127-139
- Seo, YJ., Um, KH. (2023). The role of service quality in fostering different types of perceived value for student blended learning satisfaction. **J Comput High Educ**, 35, 521–549.
- Voss Roediger, Gruber Thorsten, Szmigin Isabelle (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations. **Journal of Business Research**. 14: 949-956.
- Zafiropoulos, C. (2014). Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute. **Journal of Business Economic & Management**, 9 (33), 54-69.

**Presenting a competitive advantage model based on the development of quality services
in public schools of the Khorasan Razavi Education Organization**

Quarterly Journal of Educational Leadership
& Administration

Islamic Azad University Garmsar Branch
Vol.19, No 3, Autumn 2025, No.73

**Presenting a competitive advantage model based on the development of
quality services in public schools of the Khorasan Razavi Education
Simin Parsa Selkisari¹, Moslem Cherabin², Mohammad karimi³, Ali
Maghool⁴**

Abstract:

Purpose: the aim of presenting a competitive advantage model based on the development of quality services in public schools of the Khorasan Razavi Education Organization.

Method: The present research was applied in terms of purpose and mixed with an exploratory design in terms of research method. The statistical population in the qualitative section included 16 scientific experts who were selected using a purposive sampling method and considering the saturation law. Also, the statistical population in the quantitative section included 1260 people and the sample size was 294 people. The data collection tool in the qualitative section was a semi-structured interview. In the quantitative section, a researcher-made questionnaire on competitive advantage based on the development of quality services in schools was used to collect data. The data-based method was used to analyze qualitative data, and for the analysis of quantitative data, the Kolmogorov-Smirnov test was used to examine the normality of data distribution, the t-test was used to test the significance of the relationship between variables, and the KMO and Bartlett tests were used to test sample adequacy and correlation, and the model was designed using the structural equation model.

Findings: The results of the qualitative section show that the causal conditions include: management and leadership; complementary and extracurricular activities; consolidation and consolidation of the teaching and learning system, the background conditions include: modern management methods; organizational and organizational structures, intervening factors include: school facilities and atmosphere; culture building, and the outcomes include: students' academic success; organizational growth and professional development of managers.

Conclusion: Achieving sustainable competitive advantage in public schools of Khorasan Razavi Education requires a systematic approach based on the comprehensive development of quality services more than ever before.

Keywords: Competitive advantage, development of quality services, public schools.

¹ - PhD student, Department of Educational Management, Ne.C., Islamic Azad University, Neyshabur, Iran.

² - Department of Educational Management,, Ne.C., Islamic Azad University, Neyshabur,Iran.

³ - Department of Educational Management,, Ne.C., Islamic Azad University, Neyshabur,Iran.

⁴ - Department of Educational Management,, Ne.C., Islamic Azad University, Neyshabur,Iran.