

## شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر کیفیت آموزشی به روش تحلیل سلسله مراتبی در مدارس متوسطه شهر اهواز

محمد مهدی پرهیزگار<sup>۱\*</sup>، بتول حائری پور<sup>۲</sup>

### چکیده

کیفیت آموزشی و پژوهشی از جمله دغدغه‌های اصلی نظام‌های آموزشی در اغلب کشورهای جهان است و بر سببها نشان داده که موضوع آموزش هنوز دچار کمبودها و نارسایی‌های فراوانی بوده است. این پژوهش با هدف شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر کیفیت آموزشی به روش تحلیل سلسله مراتبی در مدارس متوسطه شهر اهواز در سال ۱۳۹۹ انجام شده است. این پرسشنامه دارای ۴۷ سوال و چهار مولفه ویژگی‌های رفتار حرفه‌ای معلمان، امکانات و برنامه ریزی آموزشی، استعداد کلی و رغبت سنجی و شاخص‌های خروجی (دانش، مهارت، خلاقیت، ادامه تحصیل و بیکاری) می‌باشد و بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت با سوالاتی مانند (قدرت تفهیم و انتقال مطالب درسی توسط معلمان خوب است) به سنجش کیفیت آموزشی در مدرسه می‌پردازد. اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه مربوطه در نرم افزار تحلیل سلسله مراتبی (expert choice) وارد و عوامل موثر بر کیفیت آموزشی رتبه بندی گردید. نتایج تحقیق نشان داد که آموزش در شهر اهواز در برخی از عوامل دارای ضعف می‌باشد. تقویت معیارهای ویژگیهای رفتار حرفه‌ای معلمان و امکانات و برنامه ریزی آموزشی و به تبع آن بهبود شیوه‌های یادگیری در هر زمان، استفاده از تجهیزات آموزشی به روز، تلاش در جهت نوآوری و خلاقیت در کارهای عملی و همچنین، تدوین محتوای آموزشی با پیش فرض ورود به بازار کار، می‌تواند از عوامل موثر بر ارتقاء کیفیت آموزشی مدارس به شمار رود.

**کلمات کلیدی:** رتبه بندی، کیفیت آموزشی، مدارس متوسطه، اهواز.

<sup>۱</sup> گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

<sup>۲</sup> گروه مدیریت آموزشی، موسسه آموزش عالی مهرانوند، آبادان، ایران

## ۱. مقدمه

در جوامع امروزی جریان پرورش کودکان از خانواده ها آغاز می شود، ولی سازمانی اختصاصی به نام مدرسه، مسئولیت ایفای این وظیفه را به طور رسمی به عهده دارد یعنی رشد و پرورش دانش آموز در ابعاد جسمانی، شناختی، عاطفی و اجتماعی وظیفه اصلی مدرسه است (علاقه بند، ۱۳۹۰). در واقع، کیفیت فعالیت سایر نهادهای اجتماعی تا اندازه زیادی به چگونگی عملکرد آموزش و پرورش بستگی دارد. آموزش و پرورش در پروراندن فرد و در بالنده کردن جمع نقش حیاتی دارد (ندیمی و بروج، ۱۳۸۰).

کیفیت آموزشی و پژوهشی از جمله دغدغه‌های اصلی نظام‌های آموزشی در اغلب کشورهای جهان است. بررسی‌ها نشان می‌دهد به‌رغم نقشی که موسسات آموزشی در توسعه منابع انسانی داشته و دارند و همواره کوشش بر این بوده است که دانشجویان را تربیت کنند که بتوانند مشکلات جامعه را حل کنند، موضوع آموزش هنوز دچار کمبودها و نارسایی‌های فراوانی بوده است. موسسات آموزشی به‌عنوان سازمان‌هایی که نقش اساسی در رشد و توسعه علمی، فرهنگی و تربیت نیروی انسانی متخصص دارند باید هم‌گام با تحولات علمی، آموزشی و متناسب با نیازها و مقیاس‌های ملی و جهانی، فرایند کیفیت آموزشی خود را به طور مستمر بهبود بخشند (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۱).

کیفیت مدرسه، مفهومی چند بعدی است که باید تمام کارکردها و فعالیت‌های مدرسه از قبیل فرایند یاددهی - یادگیری، دانش آموزان، معلمان، امکانات و تجهیزات و ... را شامل می‌شود و براساس الگوی عناصر سازمانی برای بهبود کیفیت نظام آموزشی باید تمام عناصر آن اعم از درون‌داد، فرایند و برون‌داد مورد توجه باشد (بازرگان، ۱۳۸۱).

یکی از مهمترین چالش‌ها در کیفیت بخشی به آموزش در محیط‌های یادگیری، تعدد عوامل و متغیرهای موثر و دخیل در این زمینه و دسته بندی‌های مختلف و متنوعی است که از زوایای گوناگون و بنا به شرایط متفاوت از این عوامل صورت گرفته است (دهقاندار و همکاران، ۱۳۹۹).

هدف پژوهش حاضر شناسایی، تحلیل و اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت آموزش در مدارس شهر اهواز میباشد. در این تحقیق، مجموعه مولفه‌هایی که از طریق مصاحبه با کارشناسان و متخصصان علوم تربیتی شناسایی و کیفیت مدارس بر اساس این مولفه‌ها سنجیده می‌شود. وضع موجود کیفیت مدارس نمره ای است که بر اساس پاسخ‌هایی که به پرسشنامه مشخص شده برای انجام تحقیق حاصل میگردد. رتبه بندی به مفهوم تعیین اولویت و ارجحیت مولفه‌های موثر بر کیفیت آموزشی به منظور تقویت عوامل با تاثیر مثبت می‌باشد و با استفاده از امتیازات خروجی نرم افزار expert choice سنجیده می‌شود.

## ۲. مرور ادبیات تحقیق

شاید مهم‌ترین بعد کیفیت آموزشی هر نظام به خود آموزش مربوط می‌شود. تدریس قلب فعالیت‌های آموزشی است. در الگوهای مختلفی که برای کیفیت تدریس مطرح هستند تدریس خوب شاخص‌های مختلفی دارد. اما به طور کلی تدریس خوب دارای سه رکن اصلی رابطه مناسب بین استاد و دانشجو، روحیه معلمی و انتقال مطالب و بعد علمی است (یوسفی افراشته، ۱۳۹۴).

آموزش و پرورش یا همان تعلیم و تربیت عبارتست از تمام واکنش‌ها، اثرات، راهها و روشهایی که برای رشد و تکامل توانایی‌های فکری، معرفتی و همچنین مهارت‌ها، نگرشها و رفتار انسان به کار می‌رود، البته به طریقی که شخصیت انسان را تا ممکن‌ترین حد آن تعالی بخشد و یکی از ارزشهای مثبت جامعه‌ای که در آن زیست می‌کند، باشد (صفوی، ۱۳۷۶).

کیفیت در آموزش و پرورش به تغییر یا تغییراتی گفته می شود که در رفتارهای دانش آموزان پیدا می شود. بر این مبنای تنها معیار معتبر کیفیت، تغییر رفتار دانش آموزان و به عبارتی یادگیری آنان است (فضلی، ۱۳۸۹). علیرغم تاکید فراوان بسیاری از متخصصان تعلیم و تربیت بر کیفیت آموزش، تعریفی یکسان و قابل قبول از آن ارائه نشده است. در بسیاری از کشورها موضوع مورد بحث در مورد کیفیت آموزش، کاهش نسبت دانش آموز به معلم بود. پژوهش های بعدی نشان داد که چنین بحث هایی بسیار اغفال کننده است (کومینگز، ۱۹۹۵).

در جایی دیگر کیفیت را بعنوان مهمترین متغیر آموزشی برشمرده اند و اعتقاد دارند که روابط معلم و دانش آموز و دانش آموزان با هم، مواد آموزشی، تنظیم محتوا و هدفهای آموزشی، در دسترس بودن زمان و منابع لازم برای آموزش، عوامل موثر بر کیفیت هستند که اجزای کیفیت را تحت تاثیر قرار میدهند (فضلی و همکاران، ۱۳۸۸).

بررسی وضعیت عوامل موثر بر کیفیت آموزشی نشان داده است که مولفه های کیفیت آموزشی شامل ۱- عوامل مدیریتی شامل (توجه مدیران بر فعالیت های 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 بروزرسانی امکانات و تجهیزات آموزشی) ۳- عوامل مهارتی شامل (توجه بر مهارتهای کلامی معلمان، توجه بر مهارتهای غیر کلامی معلمان و توجه بر مهارتهای آموزشی معلمان) می باشد (صوری، ۱۳۹۹). در مطالعه دیگری، عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش در سطح کلاس درس به چهار دسته؛ استاد (آکادمیکی و شخصیتی)، دانشجو (تحصیلی و نگرشی-شخصیتی)، محتوای درسی (ساختاری و اجرایی)، امکانات و زیرساختها (زیرساخت سخت و تکنولوژیکی-علمی) تقسیم گردید (کیخا و همکاران، ۱۳۹۸).

دیز و همکاران (۲۰۲۰) عوامل موثر بر کیفیت آموزشی در مدارس را در دو بعد مورد بررسی قرار دادند. اولین مورد به سه عامل اصلی سیاست آموزشی می پردازد: برنامه ریزی آموزشی، ارتباطات، و حمایت و پاداش برای معلمان. مورد دوم شامل سه عامل مرتبط با فرایندهای مدیریت در موسسات آموزشی است: جو سازمانی، فرایندهای آموزش و یادگیری و روابط با جامعه.

در شناسایی عوامل موثر بر کیفیت مدارس از دیدگاه متخصصان علوم تربیتی و بررسی وضعیت موجود کیفیت مدارس مشخص گردید که ۱۰ مقوله کلی، شامل: ۱- عوامل محیطی (۴ مقوله فرعی)، ۲- ویژگی های معلم (۵ مقوله فرعی)، ۳- امکانات و تجهیزات (۳ مقوله فرعی)، ۴- ویژگی های مدیر مدرسه (۲ مقوله فرعی)، ۵- ویژگی های دانش آموز (۳ مقوله فرعی)، ۶- روابط انسانی (۲ مقوله فرعی) ۷- خانواده (۲ مقوله فرعی)، ۸- اهداف آموزشی و محتوای تدریس (۳ مقوله فرعی)، ۹- منابع (۲ مقوله فرعی)، ۱۰- روش تدریس (۲ مقوله فرعی) بر کیفیت آموزشی مدارس تاثیرگذار است (پاهنگ و همکاران، ۱۳۹۵).

تحقیقات نشان داده است که جو رهبری و مدرسه تأثیر غالب تری نسبت به سایر عوامل دارد و تأثیر قابل توجهی بر الگوی خدمات با کیفیت داخلی در دوره متوسطه حرفه ای می گذارد (تریسنو و نوردیان، ۲۰۱۵).

بطور کلی میتوان گفت بررسی ادبیات تحقیق نشان داد که عوامل مختلف می تواند بر کیفیت آموزشی در مدارس تأثیر گذار باشد که از آنجمله می توان به توانمندی معلمان، روش های نوین تدریس، محتوای آموزشی، به روز رسانی تجهیزات و امکانات آموزشی، خانواده و روش تدریس اشاره نمود.

### ۳. روش تحقیق

در این پژوهش از روش کمی استفاده می‌گردد. ابتدا از طریق مصاحبه، اطلاعات اولیه برای انجام تحقیق جمع‌آوری می‌گردد. ابزار مورد استفاده، پرسشنامه عوامل مؤثر بر ارتقاء کیفیت آموزش می‌باشد. با توجه به مدل‌های کیفیت آموزشی به بررسی عوامل مؤثر بر ارتقاء کیفیت برنامه‌های آموزشی می‌پردازد.

ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کمی پرسشنامه خواهد بود. برای این منظور از پرسشنامه استاندارد که توسط موسوی و همکاران (۱۳۹۶) به منظور سنجش کیفیت آموزشی در مدرسه طراحی و تدوین شده است استفاده می‌شود. این پرسشنامه دارای ۴۷ سؤال و چهار مؤلفه ویژگی‌های رفتار حرفه‌ای معلمان، امکانات و برنامه ریزی آموزشی، استعداد کلی و رغبت سنجی و شاخص‌های خروجی (دانش، مهارت، خلاقیت، ادامه تحصیل و بیکاری) می‌باشد و بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت با سؤالاتی مانند (قدرت تفهیم و انتقال مطالب درسی توسط معلمانم خوب است) به سنجش کیفیت آموزشی در مدرسه می‌پردازد.

در این تحقیق منظور از کیفیت آموزشی در مدرسه نمره‌ای است که پاسخ‌دهندگان به سوالات ۴۷ گویه‌ای پرسشنامه کیفیت آموزشی در مدرسه می‌دهند.

اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه مربوطه در نرم‌افزار تحلیل سلسله‌مراتبی (expert choice) وارد و عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی رتبه‌بندی گردید.

### جامعه و نمونه آماری

طبق آمار تعداد مدارس و دانش‌آموزان شهر اهواز، جمع مدارس دولتی و غیردولتی با جنسیت پسران ۱۵۳ مدرسه و دختران ۱۱۸ مدرسه و در مجموع ۲۷۱ مدرسه بوده است. که مطابق جدول مورگان ۱۵۹ مدرسه بطور تصادفی طبقه‌بندی انتخاب شد. همچنین تعداد دانش‌آموزان پسر این مدارس ۲۶۲۸۰ نفر و دانش‌آموزان دختر ۲۳۴۶۴ نفر بود که در مجموع ۴۹۷۴۴ نفر را شامل می‌شد. پرسشنامه بین ۴۰۰ نفر از دانش‌آموزان توزیع شد که ۳۸۳ پرسشنامه بطور صحیح عودت داده شد.

از آنجاییکه تعداد دانش‌آموزان دختر و پسر مساوی نیست از روش طبقه‌بندی تصادفی استفاده شده است. برای بیشتر کردن شباهت نمونه و جامعه و افزایش دقت نمونه برداری برای برآورد پارامترهای جامعه و دخالت دادن ویژگی‌های جامعه در نمونه، در روش نمونه‌گیری طبقه‌ای<sup>۳</sup> (نمونه‌گیری گروهی) جامعه به گروه‌های متجانس تقسیم و هر گروه از افرادی تشکیل می‌شود که ویژگی‌هایی مشابه دارند. پس از تقسیم جامعه به گروه‌های متجانس، تعداد نمونه نسبت به هر گروه مشخص و سپس با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده یا منظم، تعداد عناصر مورد نیاز از هر گروه انتخاب می‌شود. از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای (نمونه‌گیری گروهی) هنگامی استفاده می‌شود که محقق اطمینان داشته باشد که اعضای جامعه مورد بررسی، از نظر یک سری ویژگی‌ها (صفات) با هم متفاوت باشند. در روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، به این ویژگی‌ها توجهی نمی‌شود.

پرسشنامه کیفیت آموزشی در مدرسه توسط موسوی و همکاران (۱۳۹۶) به منظور سنجش کیفیت آموزشی در مدرسه طراحی و تدوین شده است. این پرسشنامه دارای ۴۷ سؤال و چهار مؤلفه ویژگی‌های رفتار حرفه‌ای معلمان، امکانات و برنامه ریزی آموزشی، استعداد کلی و رغبت سنجی و شاخص‌های خروجی (دانش، مهارت، خلاقیت، ادامه تحصیل و بیکاری) می‌باشد و بر

<sup>3</sup> Stratified Random Sampling

اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت با سؤالاتی مانند (قدرت تفهیم و انتقال مطالب درسی توسط معلمانم خوب است) به سنجش کیفیت آموزشی در مدرسه می پردازد.

جدول شماره ۱ توزیع سوالات پرسشنامه

شماره سوالها	تعداد سوالها	ابعاد پرسشنامه
۱ تا ۱۷	۱۷	ویژگی های رفتار حرفه ای معلمان
۲۳ تا ۳۸	۱۶	امکانات و برنامه ریزی آموزشی
۴۱ تا ۴۷	۷	استعداد کلی و رغبت سنجی
۳۹-۲۲-۲۱-۲۰-۱۹-۱۸ و ۴۰	۷	شاخص های خروجی (دانش، مهارت، خلاقیت، ادامه تحصیل و بیکاری)

#### ۴. یافته های تحقیق

عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در مدارس متوسطه دوم شهر اهواز شناسایی و با هدف رتبه بندی این عوامل، در قالب ۴ معیار شامل ویژگیهای رفتار حرفه ای معلمان، امکانات و برنامه ریزی آموزشی، استعداد کلی و رغبت سنجی و شاخص های خروجی (دانش، مهارت، خلاقیت، ادامه تحصیل و بیکاری) و این معیارها در ۴۷ زیر معیار که همان سوالات تحقیق بودند، طبقه بندی گردید.

در این بخش از تحقیق، این عوامل با روش AHP دو به دو مقایسه گردید. جداول مربوط به رتبه بندی، بر اساس استاندارد روش مقایسه زوجی، به ۱۰ نفر خبره داده شد، سپس میانگین پاسخهای خبرگان وارد نرم افزار Expert Choice گردید. معیارها و زیرمعیارها بصورت دو به دو با یکدیگر مقایسه گردید و درجه ارجحیت آنها نسبت به هم نیز مشخص شد. برای این منظور، نظرات ۱۰ نفر از خبرگان و کارشناسان مربوطه (مطابق دستورالعمل AHP) اخذ گردید. میانگین نظرات آنها در نرم افزار ثبت شد. مقیاس نمره دهی بین ۱ تا ۹ از ترجیح یکسان تا کاملاً مرجح می باشد. بدیهی است که اخذ نمره ۱ نشان دهنده اهمیت یکسان دو گزینه مورد سنجش می باشد. نرم افزار عوامل شناسایی شده را رتبه بندی می کند. طول ستون مقابل هر عامل نشان دهنده میزان ارجحیت آن نسبت به سایر عوامل می باشد.

#### ۴-۱ نتایج رتبه بندی معیار رفتار حرفه ای معلمان

در این مرحله معیار رفتار حرفه ای معلمان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. بررسی نتایج رتبه بندی زیر معیارهای این معیار نشان میدهد. بهبود شیوه های آموزشی با بیشترین امتیاز (۰/۱۵۱) بالاترین رتبه را داشته است. پس از آن، زیر معیارهای توضیح کافی درخصوص مطالب درسی با امتیاز ۰/۱۰۳، قدرت درک و انتقال مفاهیم درسی با امتیاز ۰/۹۶ و صرف وقت کلاس برای مفاهیم درسی با امتیاز ۰/۹۲ رتبه های بعدی را به خود اختصاص دادند. از طرف دیگر کمترین امتیاز بطور مساوی به زیرمعیارهای پذیرش نظرات دانش آموزان و بازخورد به نحوه عملکرد دانش آموزان (۰/۰۲۹) تعلق گرفت.

**۲-۴ نتایج رتبه بندی معیار امکانات و برنامه ریزی آموزشی**

رتبه بندی زیرمعیارهای این معیار نشان داده است که استفاده از تجهیزات آموزشی با امتیاز ۰/۱۰۷، سطح دانش در رشته تحصیلی با امتیاز ۰/۱۰۲ و معرفی مشاغل مرتبط با رشته در مقابل، پائین ترین رتبه ها به کیفیت آموزشهای بهداشتی (۰/۰۳۶) و وضوح برنامه درسی هفتگی (۰/۰۳۷) دارای کمترین امتیاز بوده اند.

**۳-۴ نتایج رتبه بندی معیار استعداد کلی و رغبت سنجی**

بررسی نتایج مربوط به رتبه بندی زیر معیارهای مربوط به این معیار نشان میدهد که عامل امکان ورود به بازار کار با نمره ۰/۲۷۷ و امیدواری به آینده شغلی با نمره ۰/۲۲۰ مهمترین زیرمعیارهای مؤثر بر کیفیت آموزشی بوده اند. از طرف دیگر، انتخاب رشته تحصیلی با نمره ۰/۰۹۱ دارای پایین ترین نمره در این معیار بوده است.

**۴-۴ نتایج رتبه بندی معیار شاخص های خروجی**

نتایج مربوط به رتبه بندی زیرمعیارهای مربوط به معیار شاخص های خروجی در شکل شماره ۵ نشان داده شده است. بررسی این نتایج نشان داده است که نوآوری و تحقیق در کارهای عملی با امتیاز ۰/۲۴۴ در مقایسه با سایر زیر معیارهای این معیار بالاترین درجه اهمیت را داشته است. در عوض، کیفیت جلسات توجیهی برای والدین نسبت به بقیه عوامل از کمترین درجه اهمیت (۰/۰۷۰) برخوردار بوده است.

**۵-۴ نتایج رتبه بندی معیارهای مؤثر بر کیفیت آموزشی**

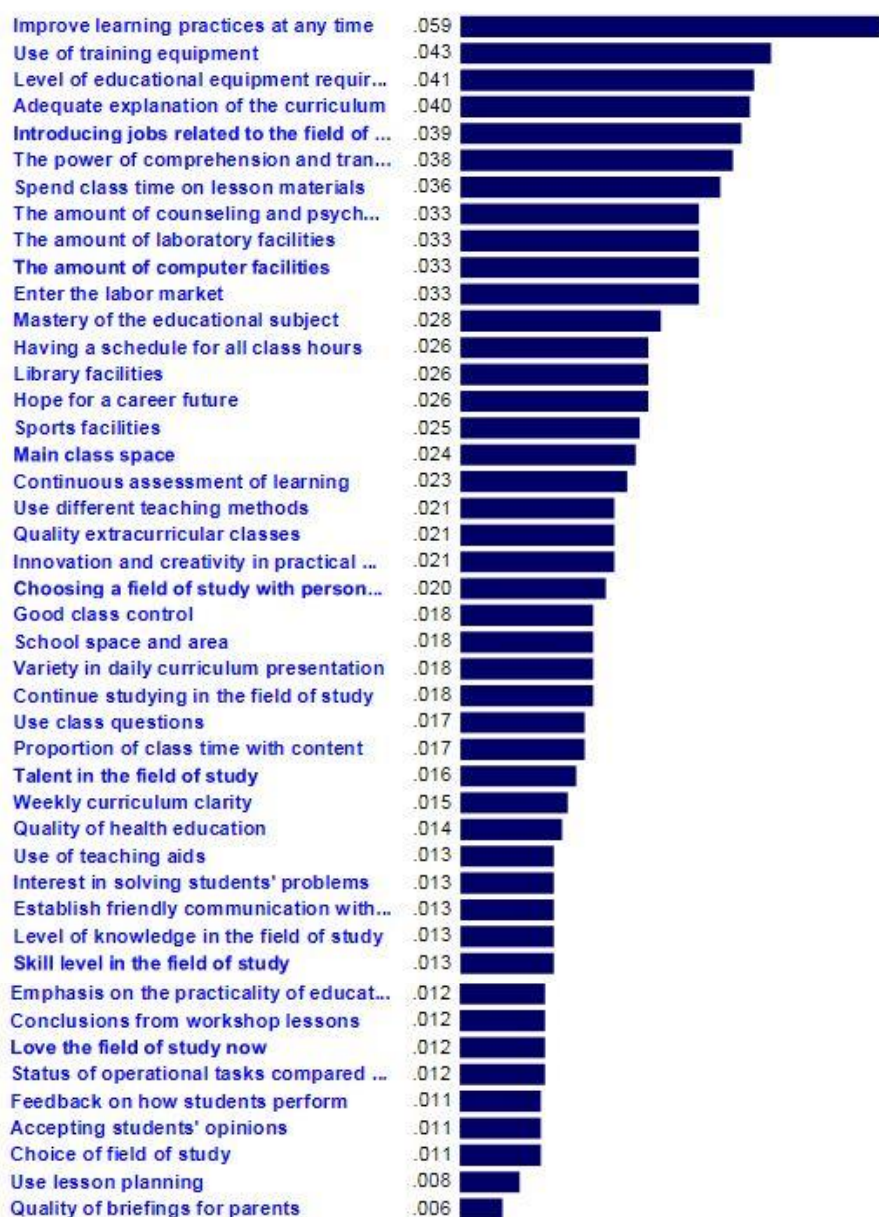
پس از رتبه بندی زیرمعیارهای هر معیار (معیارهای ۴گانه که در فوق رتبه بندی گردید)، اکنون ۴ معیار نیز نسبت به یکدیگر رتبه بندی می شوند. مقایسه نمره کسب شده برای هر معیار نشان میدهد که درجه اولویت معیارها نسبت به هم از این قرار بوده است: ویژگی های رفتار حرفه ای معلمان با امتیاز ۰/۳۷۶ بالاترین درجه اولویت را داشته است. پس از آن امکانات و برنامه ریزی آموزشی (۰/۲۷۴)، استعداد کلی و رغبت سنجی (۰/۲۱۳) و شاخصهای خروجی (۰/۱۳۷) به ترتیب در رتبه های بعدی قرار گرفته اند.

**۶-۴ نتایج رتبه بندی کلی همه ی زیرمعیارهای مؤثر بر کیفیت آموزشی**

در نهایت کلیه زیر معیارهای تعیین شده بر اساس سؤالات پرسشنامه کیفیت آموزشی بطور کلی رتبه بندی گردید. نتیجه این رتبه بندی در شکل شماره ۱ نشان داده شده است. نتایج این بخش نشان می دهد که به وجود شیوه های آموزشی با اختلاف از سایر زیرمعیارها اولویت بالاتری دارد. پس از آن به ترتیب: استفاده از تجهیزات آموزشی، سطح تجهیزات آموزشی مورد نیاز رشته، توضیح کافی در خصوص مطالب درسی، معرفی مشاغل مرتبط با رشته تحصیلی، قدرت درک و تفهیم مطالب درسی، صرف وقت کلاس برای مطالب درسی، میزان خدمات مشاوره ای و روانشناسی، میزان تجهیزات کامپیوتری در رتبه های دوم تا دهم اولویت بندی قرار گرفته اند. از آن سو، کمترین درجه اهمیت به نسبت سایر عوامل مورد بررسی در بین زیر معیارها به کیفیت جلسات توجیهی برای والدین اختصاص داشت.

Synthesis: Summary

Synthesis with respect to:  
Goal: RANKING



شکل شماره ۱: خروجی نرم افزار از رتبه بندی کلی زیر معیارهای موثر بر کیفیت آموزشی

## ۴-۷ صحت سنجی

درجه صحت قضاوت‌ها نیز بوسیله نرم افزار تحت عنوان نرخ ناسازگاری مورد سنجش قرار گرفته است. بر طبق استاندارد نرخ ناسازگاری بایستی کمتر از ۰/۱ باشد در غیر اینصورت قضاوت‌ها از صحت کامل برخوردار نبوده است و نتایج رتبه بندی قابل قبول نخواهد بود. در این رتبه بندی صحت سنجی داده‌ها بین ۰/۰۳ تا ۰/۰۵ بوده است. بنابراین میتوان گفت قضاوت‌ها از صحت لازم برخوردار است.

## ۵. بحث و نتیجه گیری

یافته‌های تحقیق در دو بخش ارائه گردید. بخش اول مربوط به پاسخ‌هایی که دانش‌آموزان به سؤالات و گویه‌های پرسشنامه دادند؛ بخش دوم پاسخ‌های خبرگان و متخصصان در خصوص تعیین ارجحیت گویه‌ها بوده است.

## ۵-۱ تحلیل بخش دانش آموزی

در معیار ویژگیهای رفتار حرفه‌ای معلمان، در بررسی گویه‌های این معیار مشخص گردید که از نظر دانش‌آموزان تعداد کمی از معلمان به سه گویه‌ی پذیرش نظرات دانش‌آموزان، علاقه به رفع مشکلات دانش‌آموزان و تأکید بر کاربردی بودن آموزش (۲۸/۶ درصد)، اهمیت میدهند. همچنین، گویه‌ی صرف وقت کلاس برای مطالب درسی دارای بالاترین درصد فراوانی (۳۷ درصد) در بین همه معلمان بوده است.

در معیار امکانات و برنامه ریزی آموزشی، در گویه‌ی میزان امکانات رایانه‌ای، ۲۵ درصد پاسخ‌دهندگان، گزینه خیر ضعیف را انتخاب کرده‌اند و در گویه‌های فضا و مساحت مدرسه و استفاده از تجهیزات آموزشی، ۳۷ درصد پاسخ‌دهندگان گزینه‌ی عالی را انتخاب نموده‌اند.

در معیار استعداد کلی و رغبت سنجی، در گویه‌ی استفاده از برنامه ریزی درسی، ۲۵ درصد پاسخ‌دهندگان گزینه متوسط، و در گویه وضعیت کارهای عملیاتی در مقایسه با دوستان، ۴۱ درصد پاسخ‌دهندگان گزینه‌ی عالی را انتخاب کرده‌اند. در معیار شاخص‌های خروجی، ۱۲/۵ درصد پاسخ‌دهندگان در گویه‌ی امیدواری به آینده شغلی، کاملاً مخالف بودند. و ۶۹ درصد پاسخ‌دهندگان در گویه‌ی انتخاب رشته تحصیلی توسط خود، پاسخ کاملاً موافق را انتخاب نموده‌اند.

با توجه به نتایج حاصل از پرسشنامه‌ها و موارد فوق‌الذکر، مشخص گردید که ضعف در برخی گویه‌های مورد سنجش می‌تواند عامل کاهش کیفیت آموزشی باشد. در معیار ویژگیهای رفتار حرفه‌ای معلمان، گویه‌های عدم توجه به نظرات دانش‌آموزان و عدم تأکید بر کاربردی بودن آموزش و همچنین، عدم تمایل به رفع مشکلات دانش‌آموزان در بین معلمان مدارس تحت بررسی کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد. از نقاط قوت این معیار می‌توان به صرف وقت کلاس برای مطالب درسی اشاره نمود.

از لحاظ امکانات و برنامه ریزی آموزشی، میزان امکانات رایانه‌ای در وضعیت نامطلوب می‌باشد؛ ولی از لحاظ فضا و مساحت مدرسه و همچنین استفاده از تجهیزات آموزشی، مدارس متوسطه دوم شهر اهواز، در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارند. گویه‌ی استفاده از برنامه ریزی درسی، در معیار استعداد کلی و رغبت سنجی، در بدترین وضعیت و توجه به وضعیت کارهای عملیاتی در مقایسه با دوستان، رضایتمندی حداکثری دانش‌آموزان وجود داشته است.

در معیار شاخص‌های خروجی مشخص گردید که گویه امیدواری به آینده شغلی در بین دانش‌آموزان مورد تأیید و استقبال قرار نگرفته است. عبارت دیگر دانش‌آموزان مدارس مورد تحقیق امیدواری به آینده شغلی خود ندارند. ولی گویه‌ی انتخاب رشته تحصیلی توسط دانش‌آموزان با پذیرش نسبتاً بالایی روبه‌رو بوده است.



بدیهی است با توجه به نتایج حاصله، رفع نقاط ضعف و حفظ و بهبود نقاط قوت می تواند بر ارتقای کیفیت آموزشی مدارس تأثیرگذار باشد.

### ۵-۲ تحلیل نتایج بخش خبرگان

بر اساس نتایج حاصل از جمع بندی نظرات خبرگان و رتبه بندی توسط نرم افزار مشخص گردید که معیار ویژگی های رفتار حرفه ای معلمان با وزن ۰/۳۷۶ دارای بالاترین ارجحیت و معیار شاخص های خروجی با وزن ۰/۱۳۷ دارای کمترین اهمیت می باشد. لذا لازم است به معیار ویژگی های رفتار حرفه ای معلمان و زیرمعیارهای آن توجه بیشتری نمود. بهبود شیوه های یادگیری در هر زمان با وزن ۰/۱۵۱ در بالاترین رتبه اولویت ویژگی های رفتار حرفه ای معلمان قرار گرفت و پذیرش نظرات دانش آموزان و بازخورد به نحوه عملکرد دانش آموزان با وزن ۰/۰۲۹ در پایین ترین رتبه اولویت این معیار قرار گرفت.

در معیار امکانات و برنامه ریزی آموزشی، زیرمعیار استفاده از تجهیزات آموزشی با وزن ۰/۱۰۷ در رتبه نخست و زیرمعیار کیفیت آموزشهای بهداشتی با وزن ۰/۰۳۶ در رتبه آخر اهمیت تعیین گردید.

ورود به بازار کار با وزن ۰/۲۷۷ با اهمیت ترین زیر معیار و انتخاب رشته تحصیلی توسط فرد با وزن ۰/۰۹۱ کم اهمیت ترین زیر معیار از معیار استعداد کلی و رغبت سنجی بود.

در معیار شاخص های خروجی، زیرمعیار نوآوری و خلاقیت در کارهای عملی با وزن ۰/۲۴۴ و زیر معیار کیفیت جلسات توجیهی برای والدین با وزن ۰/۰۷۰ به ترتیب بعنوان با اهمیت ترین و کم اهمیت ترین زیر معیار شناسایی شدند.

بطور کلی، با مقایسه تمامی زیر معیارها (۴۷ زیرمعیار) مشخص گردید که بهبود شیوه های یادگیری در هر زمان با وزن ۰/۰۵۹ از بالاترین درجه ارجحیت نسبت به سایر زیر معیارها برخوردار بوده است. در مقابل، کیفیت جلسات توجیهی برای والدین با وزن ۰/۰۰۶ کمترین درجه اهمیت را داشته است.

### ۵-۳ نتیجه گیری

ارتقاء کیفیت آموزشی در کشورهای مختلف از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است. به تبع آن، نیاز به ارتقاء کیفیت آموزشی در کشور ما به خوبی لمس می گردد. به دلیل اینکه برای تحقق اهداف و برنامه های کشور در جهت توسعه پایدار، ارتقای کیفیت آموزشی در آموزش و پرورش ضرورتی اجتناب ناپذیر است. در این تحقیق برای رتبه بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی از تکنیک مقایسه زوجی و نرم افزار expert choice استفاده گردید که در مطالعات پیشین هم بعنوان تکنیک مؤثر برای رتبه بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی معرفی گردیده بود (تسانیدا و همکاران، ۲۰۱۰؛ طبرسا و همکاران، ۱۳۹۱).

تاکنون تعاریف بسیار متفاوت و گوناگونی از عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی ارائه شده است. اما آنچه که بیش از همه اهمیت دارد، لزوم آغاز حرکت ارتقای کیفیت از مدارس می باشد. آغاز این حرکت، بوسیله ایجاد محیطی امن و منظم، تعیین چشم انداز، رسالت و اهداف روشن و دقیق، رهبری آموزشی قوی و مستحکم و ... انجام شدنی است. در این میان، بر اساس یافته های تحقیق حاضر با توجه به درجه اهمیت ویژگی های رفتار حرفه ای معلمان، که در بالاترین سطح بوده است، توجه به این معیار و زیرمعیارهای آن در ارتقای کیفیت آموزشی بسیار حائز اهمیت است. در مطالعات مختلف، تأثیر مهم و چشمگیر عواملی همچون سطح مدرسه و معلمان و دانش و مهارت معلمان در بهبود کیفیت آموزشی مورد تأکید قرار گرفته است (پاننی، ۲۰۱۴؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۹).

بدون تردید، بهبود شیوه های یادگیری در هر زمان، توسط معلمان، استفاده از تجهیزات آموزشی به روز، از عوامل مهم و تأثیر گذار در جهت تحقق این مهم می باشد. نقش استفاده از روشهای نوین تدریس در بررسی های صورت گرفته در تحقیقات پیشین تأیید گردیده است (شهرکی پور، ۱۳۹۱؛ شیبانی و افلاکی، ۱۳۹۳).

عواملی همچون عدم توجه به نظرات دانش آموزان و عدم تأکید بر کاربردی بودن آموزش و همچنین، عدم تمایل به رفع مشکلات دانش آموزان در بین معلمان مدارس تحت بررسی، موجب کاهش سطح کیفیت آموزشی در مدارس متوسطه دوم شهر اهواز گردیده است.

کمبود امکانات و تجهیزات آموزشی پیشرفته مانند تجهیزات رایانه ای در مدارس متوسطه دوم شهر اهواز نیز یکی از معضلات و موانع ارتقاء کیفیت آموزشی در مدارس متوسطه دوم این شهر می باشد. تأثیر گذاری عواملی از قبیل تجهیز کلاسها به تکنولوژی های نوین در نتایج حاصل از تحقیقات سایر محققین نیز مشاهده شده است (شهرکی پور، ۱۳۹۱؛ کیخا و همکاران، ۱۳۹۸).

از دیگر عوامل مهم تأثیر گذار بر کیفیت آموزشی در مدارس مورد تحقیق، عدم برنامه ریزی آموزشی مناسب و عدم امیدواری دانش آموزان به آینده شغلی مطلوب می باشد.

در نهایت بایستی متذکر شد که شناسایی نقاط ضعف و قوت، تشخیص فرصتها و تهدیدها و تلاش برای بهبود وضع موجود و رسیدن به وضع مطلوب و کسب جایگاه برتر از اهم وظایف مدارس می باشد. بهبود مستمر کیفیت نیازمند برنامه ریزی مستمر می باشد. لذا دستیابی به کیفیت برتر و کسب نتایج عالی نیز بدون داشتن برنامه هایی که در قالب یک نظام منسجم و یکپارچه تدوین شده و به اجرا در بیاید بسیار دشوار خواهد بود.

## مراجع

۱. بازرگان عباس، دادرس محمد، یوسفی افراشته مجید ۱۳۹۳. ساخت، اعتباریابی و روایی یابی ابزار سنجش کیفیت خدمات دانشگاهی به دانشجویان. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. ۲۰ (۲)
۲. بازرگان، عباس، ۱۳۸۱، رویکرد مناسب ارزیابی درونی برای ارتقای مستمر کیفیت گروههای آموزشی در دانشگاههای علوم پزشکی. مجله روانشناسی و علوم تربیتی (دانشگاه تهران)، دوره جدید، ۵ (۲)
۳. پاهنگ، نظام الدین، مهدیون، روح اله، یاریقلی، بهبود، ۱۳۹۵، شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت مدارس از دیدگاه متخصصان علوم تربیتی و بررسی وضعیت موجود کیفیت مدارس، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید مدنی آذربایجان - دانشکده علوم تربیتی
۴. حج فروش، احمد، ۱۳۹۲، حال و آینده آموزش و پرورش ایران. روزنامه همشهری. [www.vista.ir](http://www.vista.ir).
۵. دهقاندار، محمد، چگینی، پریا، هاشم نیا، شهرام، ۱۳۹۹، رتبه بندی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در دانشگاه پیام نور کرج به روش AHP، مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی پاییز، شماره ۵۳ صفحه از ۲۷۷ تا ۲۹۰
۶. صوری، مریم، ۱۳۹۸، بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در مدارس ابتدایی شهر تهران. تحقیقات مدیریت آموزشی
۷. طبرسا، غلامعلی، حسنوند مفرد، مهدی، عارف نژاد، محسن. ۱۳۹۱. تحلیل و رتبه بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزشی (مطالعه موردی: دانشگاه اصفهان). فصلنامه مطالعات میان رشته ای در علوم انسانی. ۴ (۴). ۷۴-۵۳
۸. علاقه بند، علی، ۱۳۹۰، مقدمات مدیریت آموزشی، تهران: انتشارات روان
۹. علاقه بند، علی، ۱۳۹۲، جامعه شناسی آموزش و پرورش تهران: نشر روان
۱۰. کیخا، احمد، عبداللهی، حسین، خورسندی طاسکوه، علی، (۱۳۹۸)، شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت بخشی آموزش از دیدگاه متخصصان آموزش عالی و دانشجویان دکتری. مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۱۱۲ (۱)
۱۱. یوسفی افراشته، مجید، ۱۳۹۴، مروری بر ابعاد کیفیت آموزشی در آموزش علوم مهندسی، اولین کنفرانس بین المللی و چهارمین همایش ملی آموزش مهندسی، دانشگاه شیراز

12. Bambang Trisnoa, Daniar Nurdianto. 2015. The Key Factors Affecting Internal Quality Education Services in Secondary Vocational Schools. The 3rd UPI International Conference on Technical and Vocational Education and Training (TVET) © 2015. The authors - Published by Atlantis Press 43
13. F.Díez , A.Villa , A.L.López , I.Iraurgi, Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes, Volume 6, Issue 4, April 2020, e03824
14. Felipe, Gajardo , Nicolás, Grau, 2019, Competition among schools and educational quality: Tension between various objectives of educational policy, International Journal of Educational Development
15. Lena, Paulus, Frank , M.Spinath, ElisabethHahn, 2021, How do educational inequalities develop? The role of socioeconomic status, cognitive ability, home environment, and self-efficacy along the educational path, Intelligence, Volume 86, May–June 2021, 101528
16. Felipe, Gajardo , Nicolás, Grau, 2020, Competition among schools and educational quality: Tension between various objectives of educational policy, International Journal of Educational Development ,Volume 65, March 2019, Pages 123-133
17. Jingxian, Wang, Dineke, E.H.Tigelaar, Wilfried, Admiraal, 2019, Connecting rural schools to quality education: Rural teachers' use of digital educational resources, Computers in Human Behavior, Volume 101, December 2019, Pages 68-76