

دانش آموزان داوری می کنند

سنجش کیفیت خدمات مشاوره‌ای مدارس دوره دوم متوسطه
منطقه مشکین شهر

سیامک خدائی خیای

کارشناس ارشد مشاوره، سرگروه مشاوران استان اردبیل، مشاور مدرسه

سیاوش قائمی

کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، مشاور مدرسه

چکیده

این تحقیق با هدف سنجش کیفیت خدمات مشاوره‌ای در مدارس و نیز ارزیابی کیفیت خدمات راهنمایی و مشاوره دبیرستان‌های مدارس متوسطه دوره دوم اجرا گردید. روش به کار رفته در تحقیق از نوع توصیفی بود. نمونه آماری به تعداد ۳۴۰ نفر از بین جامعه دانش آموزان مدارس متوسطه منطقه مشکین شهر با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای دو مرحله‌ای و روش طبقه‌ای و با ملاحظه جدول نمونه‌گیری کوکران انتخاب گردید. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه ۳۱ سؤالی سنجش کیفیت خدمات مشاوره‌ای که ابزار پژوهشگر ساخته می‌باشد استفاده شد. داده‌های به دست آمده با توجه به بسته آماری SPSS ۱۸ تحلیل و با توجه به روش تست تک نمونه‌ای تحلیل شد. نتایج به دست آمده نشان داد که نظر دانش آموزان نسبت به کیفیت خدمات مشاوره‌ای

مدارس به طور معناداری بالاتر از میانگین می باشد. علاوه بر این در تمامی ابعاد پنج‌گانه مدل سرووکوال، شامل امکانات، تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی و اعتبار، نظر دانش آموزان به کیفیت خدمات مشاوره‌ای به طور معناداری مثبت می‌باشد. نتیجه‌گیری می‌شود که برنامه‌های مشاوره‌ای مدارس از کیفیت مناسب برخوردار است و تداوم آن در مدارس مفید می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، سنجش، سرووکوال، مشاوره

راهنمایی و مشاوره به معنای عام و کلی آن سابقه‌ای بسیار طولانی دارد و با خلقت انسان همراه می‌باشد (گیبسون و میشل^۱؛ ۱۹۹۰؛ صافی، ۱۳۸۳)؛ با این حال مطالعات و بررسی‌های اولیه نشان می‌دهد که راهنمایی و مشاوره^۲ در مدارس و آموزش و پرورش ما سابقه چندان

زیادی ندارد و تقریباً به اواخر دهه ۱۳۳۰ برمی‌گردد. در ایران بعد از سال ۱۳۴۳ با تدوین نظام آموزشی نو در مدارس آن زمان، اقداماتی در زمینه تمهید مقدمات لازم برای تربیت نیروی انسانی و تهیه آزمون‌های روان‌شناختی^۳ جهت اجرای طرح راهنمایی و مشاوره شروع شد و در سال ۱۳۵۰ اولین مشاوران^۴ در مدارس شروع به کار کردند. فعالیت‌های مشاوران بنا به دلایلی در سال تحصیلی ۵۹-۱۳۵۸ تعطیل گردید (دفتر مشاوره تربیتی، ۱۳۸۹؛ صافی، ۱۳۸۳، ۱۳۸۱). مجدداً بعد از پنج سال با توجه به نیاز شدید به وجود مشاوران در مدارس، برنامه‌های مشاوره از سر گرفته شد. این برنامه‌ها از همان زمان تا امروز ادامه داشته و مشاوران در مدارس متوسطه حضور یافته‌اند و خدمات مختلفی را در زمینه مسائل تحصیلی^۵، شغلی^۶، خانوادگی^۷، شخصی و یا بهداشت جسم و روان ارائه می‌دهند. ضرورت تأمین و

ارتقای بهداشت روانی^۱ دانش‌آموزان، لزوم توجه به شناخت تفاوت‌های فردی آن‌ها، شناخت استعدادها و اختصای دانش‌آموزان، راهنمایی دانش‌آموزان در زمینه ویژگی‌های دوره‌های سنی مختلف، لزوم آموزش مهارت‌های زندگی به دانش‌آموزان و محافظت از آنان در مقابل آسیب‌های اجتماعی از مهم‌ترین هدف‌های اجرای برنامه‌های مشاوره در مدارس می‌باشد (دفتر مشاوره تربیتی، ۱۳۸۹؛ حسینی بیرجندی، ۱۳۸۴).

بررسی تاریخچه خدمات مشاوره‌ای نشان می‌دهد که خدمات مشاوره‌ای ارائه شده در مدارس و سایر مؤسسات خدماتی و حمایتی به یک اندازه مفید نبوده و گاهی با توصیفات نگران‌کننده‌ای نیز همراه

بوده است. بررسی تعدادی از تحقیقات انجام شده در مورد کیفیت کار خدمات مشاوره‌ای در مدارس نشان می‌دهد که نتایج این کار چندان سندیت نداشته و ترکیبی از نتایج مثبت و منفی را شامل می‌شود. در حالی که تعدادی از تحقیقات از موفقیت مشاوران سخن می‌گویند (پاکدل، ۱۳۷۵؛ راضی، ۱۳۷۵؛ ناظمی‌اردکانی، ۱۳۷۵ و عباسی، ۱۳۷۳). تعدادی هم دید منفی داشته (کریمی‌دهکردی، ۱۳۷۳) و نتایج رضایت‌بخشی را گزارش نکرده‌اند. مرکوریس و همکاران^۲ (۲۰۱۳) در یک کار مطالعاتی با نام «ارزیابی رضایت» مستند کردند که مراجعان از نظر فنی رضایت بالایی داشته و در مورد نحوه پذیرش و ارائه آگاهی رضایت کمتری داشتند. در این

مطالعه، بین سن، جنس و سطح تحصیلات و رضایت مشتری رابطه‌ای به‌دست نیامد. امباچو و انکادو^۳ (۲۰۰۶) در یک کار مطالعاتی با نام چارچوب مفهومی برای ارزیابی نیازها و رضایت مراجعان در فرایند توسعه، گزارش کردند که مراجعان سطح متوسطی از رضایت را نشان دادند، و نهایتاً در این تحقیق پیشنهاد شده است که جهت توسعه فعالیت‌های سازمان نیاز به تحلیل شغل و سایر فعالیت‌های مرتبط وجود دارد. لارسن و همکاران^۴ (۱۹۷۹) در مطالعه‌ای با نام ارزیابی رضایت مراجعان/بیماران، مدلل ساختند که ۸ تا ۲۰ درصد رضایت کم، ۲۱ تا ۲۶ درصد رضایت متوسط و ۲۷ تا ۳۲ درصد رضایت بیشتری داشتند. در این تحقیق بین میزان رضایت با متغیرهای



مهمی چون سطح تحصیلات، درآمد، وضعیت تاهل، تعداد خدمات دریافتی، طبقه اجتماعی و نوع مراکز که خدمات را دریافت کردند همبستگی و رابطه معناداری به دست نیامد. بررسی کیفیت خدمات مشاوره‌ای یکی از موضوعات اصلی مراکز و ارائه‌دهندگان سرویس‌های خدماتی است که متأسفانه به نظر می‌رسد چندان مورد توجه نبوده است (چینگانگ و لوکونگ^{۱۱}، ۲۰۱۰؛ شاهین، ۲۰۱۰). با توجه به این شواهد مطالعه حاضر در جهت بررسی کیفیت خدمات مشاوره‌ای مدارس اجرایی شد.

سؤال تحقیق حاضر این است که:

۱. آیا خدمات مشاوره‌ای ارائه شده به دانش‌آموزان از کیفیت لازم برخوردار می‌باشد؟
۲. آیا این کیفیت به اندازه‌ای هست که دانش‌آموزان از این خدمات بهره‌برداری لازم را بنمایند؟
۳. آیا خدمات ارائه شده مشاوره‌ای در مدارس آموزش و پرورش به اندازه کافی از کیفیت لازم برخوردار است تا بتواند جوابگوی نیازهای دانش‌آموزان باشد؟
۴. آیا مشاوران در انجام کارهای خود آن اندازه از تبحر و مهارت برخوردارند که بتوانند تغییرات لازم را در دانش‌آموزان یا اولیای آنان ایجاد نمایند؟
۵. آیا خدمات مشاوره‌ای در مدارس منجر به ایجاد رضایت در استفاده‌کنندگان از این خدمات شده است؟

در این تحقیق سؤالات فوق که برگرفته از ابزار سنجش سروکوال^{۱۳} می‌باشد پی‌گیری و پاسخ آن در قالب نتایج تحقیق و پیشنهادات علمی و عملی ارائه می‌گردد.

سروکوال یک برنامه و شیوه ارزیابی کیفیت خدمات است که تقریباً در ۱۵ سال آخر قرن گذشته بیشتر مورد توجه بوده و کیفیت خدمات سازمان‌ها و مراکز خدماتی را از دید رضایت و انتظارات، مورد سنجش قرار می‌دهد. این ابزار سنجشی در ابعادی چندگانه شکاف موجود بین

انتظارات کارفرمایان و استفاده‌کنندگان از خدمات را مورد توجه قرار داده و می‌تواند به‌عنوان ابزاری در دست مدیران و رؤسای سازمان‌ها و ادارات در جهت کنترل کیفیت و ارتقای بهره‌وری مورد استفاده قرار گیرد و یکی از پرکاربردترین ابزارهایی است که در دهه ۱۹۸۰ توسط پاراسورامان^{۱۴} لئونارد بری^{۱۵} ووالری زیتام^{۱۶} ارائه گردید. سروکوال یک ابزار چندگزینه‌ای^{۱۷} است که برای ارزیابی ادراک مراجعین از کیفیت خدمات در مشاغل خدماتی و خرده‌فروشی مورد استفاده قرار می‌گیرد. پرسش‌نامه شامل سؤالاتی است که فعالیت‌های مرتبط با شغل را در پنج مقوله مورد ارزیابی قرار می‌دهد (شاهین، ۲۰۱۰؛ گیبسون، ۲۰۰۹). نتایج تحقیق حاضر و پیشنهادهایی که با توجه به نتایج تحقیق ارائه می‌گردد مستقیماً می‌تواند توسط نظام آموزش و پرورش و دست‌اندرکاران نظام تربیتی مورد توجه قرار گرفته و عملیاتی گردد. با توجه به اینکه شناسایی میزان موفقیت‌کاری این نهاد حمایتی در درون آموزش و پرورش مفروض می‌باشد، طبیعتاً نتایج نیز در این سازمان مورد توجه قرار گرفته و در ارتقای بهره‌وری سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. علاوه بر این، نتایج می‌تواند مورد استفاده در هر سازمانی قرار گیرد که با برنامه‌های حمایتی، خدمات مشاوره‌ای ارائه می‌دهد. همچنین نتایج این تحقیق می‌تواند در سازمان نظام روان‌شناسی و مشاوره و نیز توسط مشاوران آن و در بهبود شرایط کاری خودشان مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

در تبیین ضرورت و اهمیت این مطالعه می‌توان گفت که بهره‌گیری دانش‌آموزان مدارس از خدمات راهنمایی و مشاوره در راستای تسهیل یادگیری آنان، علاوه بر اینکه در جلوگیری از هدررفت سرمایه‌های مادی و معنوی تأثیرگذار است در توسعه دانش و اندیشه جوامع بشری و ارتقای اندیشه ملی نیز نقش خود را نشان

می‌دهد. در متون تخصصی آمده است که برای بیشتر مشکلات روان‌شناختی رایج، دو سوم تا سه چهارم درمان‌جویان با پیگیری درمان‌های روان‌شناختی بهبود می‌یابند (کار، ۲۰۰۴ ترجمه نجفی‌زند و شریفی، ۱۳۸۵)؛ و هرچند تفاوت‌هایی در نوع روش درمانی و یا نحوه ارائه خدمات وجود دارد اخیراً امیدواری‌هایی در مورد ثمربخشی روش‌های درمانی دیده می‌شود و نتایج نشان می‌دهد که بعد از چند جلسه مشاوره، می‌توان در درمان افراد گام‌هایی برداشت. با توجه به اینکه قشر دانش‌آموزی به‌خاطر شرایط سنی و بروز مشکلات متعدد در محیط اجتماعی و مدرسه، با انواعی از مسایل روبه‌رو می‌باشند لازم است تا خدمات مشاوره‌ای ارائه شده به آن‌ها از کیفیت لازم برخوردار باشد. در این زمینه بهترین راه ارزیابی و سنجش این خدمات، دیدگاه و نظرات دانش‌آموزان و سایر نیروهای انسانی درگیر با مشاوره است. انجام تحقیقاتی از این دست می‌تواند علاوه بر بررسی میزان موفقیت روش‌های کیفیت خدمات مشاوره‌ای مدارس، در بهبود و ارتقای روش‌های اعمال خدمات مشاوره‌ای هم مؤثرتر باشد. این تحقیق از نوع تحقیقاتی است که مستقیماً کاربرد داشته و به شکل عملیاتی کاربست پیدا می‌کند. در صورت عدم انجام تحقیقاتی از این دست مشکلاتی که ناشی از عدم ارائه روش صحیح و مناسب خدمات مشاوره‌ای است افزایش یافته و موجب ضایعات جبران‌ناپذیری می‌شود. نتایج تحقیق در راستای شناسایی موارد منفی و نقطه‌ضعف روش‌های ارائه خدمات مشاوره‌ای در مدارس می‌تواند نقطه اتکایی باشد تا براساس آن، برنامه‌ریزان کشوری و مسئولین تربیتی نظام، آگاهانه، در جهت تحقق اهداف تربیتی خود باشند و به روش آزمایش و خطا عمل نکنند. به‌طور خلاصه می‌توان گفت اهمیت این تحقیق در این است که اولاً نقاط قوت و ضعف برنامه‌های

راهنمایی و مشاوره شناخته می‌شود و ثانیاً با رفع موارد منفی، ضمن جلوگیری از ایجاد آزار و صدمات جبران‌ناپذیر به استعدادها و نیروهای جسمی و ذهنی دانش‌آموزی، از هدررفت سرمایه‌های مادی و انسانی جلوگیری می‌شود.

روش و ابزار

تحقیق حاضر با توجه به اینکه شاخص‌های مورد توجه در آن از آزمودنی‌ها و محیط پژوهشی جمع‌آوری گردیده است، میدانی می‌باشد و از نظر نوع هدف، کاربردی است، بنابراین نتایج آن می‌تواند مستقیماً توسط مسئولین و دست‌اندرکاران مشاوره آموزش و پرورش و سایر مراکز مشاوره، مورد استناد و بهره‌برداری قرار بگیرد. در این تحقیق اطلاعات به‌دست آمده از آزمودنی‌های تحقیق، بدون دستکاری و مداخله، تحلیل و گزارش شد. بر این اساس، تحقیق از نوع توصیفی - پس‌رویدادی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه دانش‌آموزان مدارس متوسطه نظری دوره دوم شهرستان مشکین‌شهر بودند که در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ در مدارس عادی مشغول به تحصیل بودند. تعداد دانش‌آموزان مشغول به تحصیل در دبیرستان‌های منطقه ۳۲۱۱ نفر (۱۳۶۰

نفر پسر و ۱۸۵۱ نفر دختر) بود که از بین این دانش‌آموزان تعداد ۳۴۱ نفر با توجه به جدول کوکران و به شیوه خوشه‌ای دو مرحله‌ای انتخاب شدند. در این مطالعه، جهت گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه کیفیت خدمات مشاوره^{۱۸} استفاده شد. این پرسش‌نامه یک ابزار ۳۱ سؤالی محقق ساخته است که با توجه به ابعاد پنج‌گانه سروکوال در ۵ بعد امکانات، اعتبار، پاسخگویی، تضمین و همدلی، کیفیت خدمات را ارزیابی می‌کند. در این آزمون از مقیاس لیکرت استفاده شده و روابی محتوایی آن توسط تعدادی از متخصصان مشاوره مورد تأیید قرار گرفته و اعتبار با پایایی آن قبل از اجرای پژوهش، بر روی ۷۰ نفر اجرا و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ به‌دست آمده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از میانگین و انحراف استاندارد، نمودار و توزیع فراوانی استفاده گردید. همچنین در بخش آمار استنباطی از روش t تست تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج به‌دست آمده در زیر درج می‌گردد.

نتایج

در این مطالعه تعداد کل شرکت‌کنندگان ۳۴۱ نفر بود که از این میان ۱۲۴ نفر

پسر و ۲۱۶ نفر دختر بودند. در جدول ۱ تعدادی از شاخصه‌های توصیفی در کیفیت خدمات و مؤلفه‌های پنج‌گانه و با تفکیک جنسیتی نشان داده شده است.

سؤال ۱: وضعیت کیفیت کلی خدمات مشاوره‌ای در مدارس چگونه است؟

در این سؤال نمرات به‌دست آمده از آزمودنی‌های تحقیق با توجه به نمره جامعه مفروض (میانگین آزمون استفاده شده) مورد مقایسه قرار گرفت. با توجه به اینکه آزمون سنجش کیفیت خدمات دارای ۳۱ سؤال با ۵ گزینه می‌باشد، میانگین آزمون با استفاده از فرمول محاسبه میانگین مقیاس لیکرت ۹۳ بود. داده‌ها به روش آزمون t تست تک‌نمونه‌ای تحلیل شد.

همچنان‌که از جدول ۲ مشخص است t مشاهده شده به میزان ۱۳/۵۳۲ با ۳۳۹ درجه آزادی و سطح معناداری صفر (۰/۰۰۰) نشان داد که میانگین حاصله از میانگین جامعه مفروض تفاوت معناداری داشته و این نتیجه به‌دست آمد که تفاوت میانگین‌ها تحت تأثیر اتّفاق و تصادف نبوده و معنادار می‌باشد. به عبارت دیگر کیفیت خدمات مشاوره‌ای به‌گونه معناداری بالاتر از متوسط است.

جدول ۱: مقایسه میانگین و انحراف استاندارد کیفیت خدمات دانش‌آموزان دختر و پسر

مؤلفه‌ها	امکانات	اعتبار	پاسخگویی	تضمین	همدلی	نمره کیفیت کلی
میانگین	۱۷/۲۳	۱۸/۸۷	۱۴/۵۵	۲۱/۷۹	۲۰/۱۶	۱۱۰/۰۹
انحراف استاندارد	۴/۰۱	۴/۲	۳/۵۳	۵/۲۱	۵/۷۲	۲۳/۲۸
جنسیت	پسر	دختر	پسر	دختر	پسر	دختر
میانگین	۱۷/۷	۱۸/۹	۱۴/۹	۲۱/۷	۲۰/۲	۱۰۹/۷
انحراف استاندارد	۴/۶	۳/۷	۴/۹	۵/۰	۵/۸	۲۲/۱

جدول ۲. تحلیل آماری تک‌نمونه‌ای سنجش کیفیت خدمات مشاوره‌ای

تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	T	Df	Sig	تفاوت میانگین
۳۴۰	۱۱۰/۰۹	۲۳/۲۸۹	۱/۲۶۳	۱۳/۵۳۲	۳۳۹	۰/۰۰۰	۱۷/۰۹۱

سؤال ۲: وضعیت کیفیت مؤلفه‌های امکانات خدمات مشاوره‌ای در مدارس چگونه است؟

در این سؤال وضعیت خدمات از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات مورد مقایسه قرار گرفت. در این آزمون نیز داده‌های به‌دست آمده با توجه به روش t تست تک‌نمونه‌ای با میانگین آزمون مقایسه شد. نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

در بعد امکانات t مشاهده شده به میزان $۱۰/۲۴۵$ با ۳۳۹ درجه آزادی و سطح معناداری $۰/۰۰۰$ نشان داد که میانگین حاصله از میانگین جامعه مفروض تفاوت معناداری داشته و این نتیجه به‌دست می‌آید که تفاوت میانگین‌ها تحت تأثیر اتفاق و تصادف نبوده و معنادار می‌باشد. به‌عبارت دیگر کیفیت امکانات خدمات مشاوره‌ای به‌گونه معناداری بالاتر از متوسط می‌باشد.

در بعد اعتبار t مشاهده شده به میزان $۱۷/۰۲۳$ با ۳۳۹ درجه آزادی و سطح معناداری $۰/۰۰۰$ نشان داد که میانگین حاصله از میانگین جامعه مفروض تفاوت معناداری داشته و این نتیجه به‌دست آمد که تفاوت میانگین تحت تأثیر اتفاق و تصادف نبوده و معنادار می‌باشد. به‌عبارت دیگر خدمات مشاوره‌ای مدارس از اعتبار لازم برخوردار می‌باشد.

در بعد پاسخگویی t مشاهده شده به میزان $۱۳/۳۲$ با ۳۳۹ درجه آزادی و سطح

معناداری $۰/۰۰۰$ نشان داد که میانگین حاصله از میانگین جامعه مفروض تفاوت معناداری داشته و این نتیجه به‌دست آمد که تفاوت میانگین‌ها تحت تأثیر اتفاق و تصادف نبوده و معنادار می‌باشد. به‌عبارت دیگر خدمات مشاوره‌ای مدارس از بعد پاسخگویی به مراجعان از کیفیت لازم برخوردار می‌باشد.

در بعد تضمین خدمات، t مشاهده شده به میزان $۱۳/۴۲$ با ۳۳۹ درجه آزادی و سطح معناداری $۰/۰۰۰$ نشان داد که میانگین حاصله از میانگین جامعه مفروض تفاوت معناداری داشته و این نتیجه به‌دست آمد که تفاوت میانگین‌ها تحت تأثیر اتفاق و تصادف نبوده و معنادار می‌باشد.

در بعد همدلی t مشاهده شده به میزان $۶/۹۸۱$ با ۳۳۹ درجه آزادی و سطح معناداری $۰/۰۰۰$ نشان داد که میانگین حاصله از میانگین جامعه مفروض تفاوت معناداری داشته و این نتیجه به‌دست آمد که تفاوت میانگین‌ها تحت تأثیر اتفاق و تصادف نبوده و معنادار می‌باشد. به‌عبارت دیگر، مؤلفه همدلی خدمات مشاوره‌ای به‌گونه معناداری بالاتر از متوسط می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه نشان داد که دانش‌آموزان، (آزمودنی‌های مورد مطالعه)، نسبت به کیفیت خدمات مشاوره‌ای در مدارس دید مثبتی داشته و آن را مناسب ارزیابی

کرده‌اند. این ارزیابی به‌طور معناداری کیفیت خدمات مشاوره‌ای را تأیید می‌نماید. تأیید معناداری با توجه به تفاضل نمرات انتظارات و ادراکات واقعی حاصل گردیده و نشان می‌دهد که در ابعاد پنج‌گانه سروکوال با توجه به اصطلاح پارسورامان شکافی وجود نداشته و کیفیت خدمات به‌گونه‌ای است که باعث ایجاد رضایت شده است. به‌عبارت دیگر نمرات به‌دست آمده نشان داد که بین انتظارات دانش‌آموزان از مشاوره مدارس و ادراکات آن‌ها از واقعیت موجود مشاوره مدارس هماهنگی وجود داشته و ضعف و ایرادی در این زمینه وجود ندارد. این نتیجه نشان از این دارد که دانش‌آموزان مدارس متوسطه دوره دوم منطقه مشکین‌شهر از کیفیت خدمات مشاوره‌ای مدارس رضایت دارند و این رضایت نه‌تنها در اثر عامل شانس و تصادف ایجاد نشده است بلکه نشان از این دارد که مسئولان مشاوره آموزش و پرورش متناسب با برنامه‌ها و بخشنامه‌های ارائه شده، خدمات با کیفیتی ارائه داده‌اند. نتایج به‌دست آمده در مطالعه حاضر با تحقیق و گزارش‌های مطالعاتی ناظمی اردکانی (۱۳۷۵)، راضی (۱۳۷۵)، پاکدل (۱۳۷۵)، زیویار و همکاران (۱۳۹۱)، عباسی (۱۳۷۳) همسو بوده ولی با مطالعه کریمی دهکردی (۱۳۷۴) همسو و هم‌جهت نمی‌باشد.

بررسی ابعاد و مؤلفه‌های پنج‌گانه کیفیت خدمات نشان داد که دانش‌آموزان در

جدول ۳. تحلیل آماری تک‌نمونه‌ای ابعاد کیفیت خدمات مشاوره‌ای

مؤلفه	تعداد سؤال	میانگین مؤلفه	میانگین حاصله	تفاوت میانگین	خطای استاندارد	T	Df	Sig
امکانات	۵	۱۵	۱۷/۲۳	۲/۲۳	۰/۲۱۸	۱۰/۲۴	۳۳۹	۰/۰۰۰
اعتبار	۵	۱۵	۱۸/۸۷	۳/۸۷	۰/۲۲۸	۱۷/۰۲	۳۳۹	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۴	۱۲	۱۴/۵۵	۲/۵۵	۰/۱۹	۱۳/۳۲	۳۳۹	۰/۰۰۰
تضمین	۶	۱۸	۲۱/۷۹	۳/۷۹	۰/۲۸	۱۳/۴۲	۳۳۹	۰/۰۰۰
همدلی	۶	۱۸	۲۰/۱۶	۲/۱۶	۰/۳۱	۶/۹۸	۰/۳۳۹	۰/۰۰۰

زمینه‌های امکانات و لوازم ملموس (داشتن امکانات مشاوره‌ای در مدارس)، اعتبار (ادراک مبنی بر اعتبار خدمات در طول زمان) پاس‌خگویی (حضور در مواقع لازم و بسنده بودن مشاوره مدرسه)، تضمین (تضمین موفقیت برنامه‌های مختلف مشاوره) و همدلی (یعنی احساس نزدیکی مشاوران و مجریان برنامه‌های مشاوره‌ای با دانش‌آموزان) به‌طور معناداری، کیفیت قابل قبول خدمات مشاوره‌ای را تأیید کرده‌اند. بر این اساس عدم وجود شکاف بین انتظارات و واقعیات موجود مشاوره‌ای در تمامی ابعاد پنج‌گانه قابل قبول است و نشان می‌دهد که خدمات مشاوره‌ای از دید دانش‌آموزان از کیفیت لازم برخوردار است. در مورد ابعاد و مؤلفه‌های مورد مطالعه، نتایج به‌دست آمده با تحقیق و گزارش‌های مطالعاتی ناظمی اردکانی (۱۳۷۵)، راضی (۱۳۷۵)، پاکدل (۱۳۷۵)، زیویار و همکاران (۱۳۹۱) و عباسی (۱۳۷۳) همخوان و همسو بوده و با مطالعه کریمی‌دهکردی (۱۳۷۴) همسو و هم‌جهت نمی‌باشد. هم‌چنین در مورد ابعاد فیزیکی با تحقیق زیویار و همکاران (۱۳۹۱) هم‌خوان نیست. نتیجه دیگری که در مطالعه حاضر به شکل جانبی حاصل شد این بود که بین میزان رضایت از خدمات مشاوره‌ای در بین دانش‌آموزان دختر و پسر تفاوت معناداری وجود ندارد و نظر مثبت به کیفیت خدمات در دانش‌آموزان دختر و پسر تقریباً هم‌اندازه است.

با توجه به نتیجه به‌دست آمده می‌توان گفت که برنامه‌های مشاوره‌ای در مدارس دوره دوم از جهت بعدهای پنجگانه بهتر بوده و به اندازه‌ای حضور خود را نشان داده که باعث ایجاد رضایت شده است. لذا می‌توان خوش‌بین بود که خدمات ارائه شده کافی بوده و سرمایه‌های هزینه شده در سازمان آموزش و پرورش به‌طور مناسب و معقول مورد استفاده قرار گرفته است. بر این مبنای توصیه می‌شود که برنامه‌های مشاوره بیش از پیش مورد توجه قرار

گیرد و در جهت استحکام و علمی کردن برنامه‌های اجرایی خدمات مشاوره‌ای در مدارس، برنامه‌ریزی دقیق و پشتیبانی لازم و جدی تدارک دیده شود تا این رضایت و ارتقای کیفیت مورد بی‌مهری قرار نگیرد. نتیجه به‌دست آمده در این مطالعه و رضایت دانش‌آموزان از این برنامه‌ها پاس‌خگی است علمی و مطالعاتی برای افرادی که با دید منفی و انتقادی به مشاوره مدارس و کیفیت آن می‌نگرند. چرا که نتیجه نشان می‌دهد که برنامه‌های مشاوره‌ای در مدارس از لوازم و ابزارهای لازم برخوردار بوده و نتایج ملموس آن به اندازه‌ای هست که بتواند در ایجاد کیفیت تأثیرگذار باشد. نتیجه مطالعه نشان می‌دهد که برنامه‌های مشاوره‌ای تضمین لازم را در جهت موفقیت برنامه درمانی و موفقیت برنامه‌های اجرایی به همراه دارد و می‌تواند در کمک به دانش‌آموزان و خانواده‌های آنان از تضمین لازم برخوردار باشد. نتیجه مطالعه حاضر همچنین نشان می‌دهد که مشاوران در ارائه برنامه‌های اجرایی و کارهای خدماتی و یاورانه خود همدلی لازم را با مراجعان داشته‌اند و مراجعان این همدلی را از مشاوران دریافت کرده‌اند. هم‌چنین نتیجه تحقیق حکایت از آن دارد که مشاوران در ارائه خدمات خود و در عملیاتی کردن کارهای یاورانه، پاس‌خگویی کارهای خود بوده و در زمان لازم و مناسب در ارائه خدمات مشاوره‌ای حاضر بوده و نیازهای دانش‌آموزان را در نظر داشته‌اند. نهایت اینکه نتیجه تحقیق نشان می‌دهد که خدمات مشاوره‌ای از اعتبار لازم برخوردار بوده و این اعتبار با توجه به نظر مصرف‌کنندگان این خدمات، یعنی دانش‌آموزان، مورد استناد قرار گرفته است. اعتبار خوب خدمات مشاوره‌ای نشان می‌دهد که برنامه‌ها در زمان‌های مختلف و مناسب اجرایی شده و در مواقع مورد نیاز و ضروری به نحو احسن استمرار یافته و دانش‌آموزان از این خدمات بهره‌بردار

لازم را به‌عمل آورده‌اند. در مجموع می‌توان گفت که برنامه راهنمایی و مشاوره در مدارس که از حدود نیمه‌های دهه ۱۹۶۰ در مدارس جهان به شکل عملیاتی آغاز گردید، در طول دوران اجرایی خود با فراز و نشیب‌هایی همراه بوده و امروزه تقریباً در اکثر مدارس کشور گستردگی لازم را دارا می‌باشد و در مسیر تحقق اهداف خود، با توجه به نتایج این تحقیق موفق بوده و می‌تواند به‌عنوان یک برنامه حمایتی و یاورانه مورد توجه قرار گیرد و در خدمت رشد، توسعه و ارتقای روانی و فرهنگی جامعه عمل نماید. هرچند که در تعدادی از تحقیقات گذشته عدم رضایت از برنامه نیز مستند شده است ولی با توجه به مأموریت متعالی این برنامه و سختی و پیچیدگی سنجش و ارزیابی مشاوره، احتمال بروز محدودیت‌ها و کاستی‌هایی هم در خود برنامه و هم در ارزیابی آن وجود دارد؛ امید است این تحقیق و مطالعات دیگری در این راستا در شناسایی موانع و مشکلات موجود چاره‌ساز بوده و دستورالعمل‌هایی در جهت کاهش مشکلات و افزودن بر کیفیت برنامه‌ها به همراه داشته باشد. از آنجا که راهنمایی و مشاوره ریشه اسلامی و قرآنی دارد و در قرآن کریم و متون اسلامی، منشأ خدمات راهنمایی و مشاوره به صورت «تعاونوا» و یاری‌گری مورد تأکید قرار گرفته است لازم است بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته و در توسعه آن سرمایه‌گذاری‌های لازم و برنامه‌های کاربردی و پژوهش‌های علمی مدنظر قرار بگیرد.

در تحقیقات حوزه علوم انسانی به خاطر تأثیر عامل‌های انسانی و احتمال بالای بروز اشتباه در نتایج، محقق ناگزیر است در مورد اعتبار و روایی پرسش‌نامه احتیاط لازم را رعایت نماید. در گردآوری داده‌های لازم و اجرای پرسش‌نامه با توجه به اینکه به شکل گروهی صورت گرفت به احتمال عوامل و مؤلفه‌هایی چون دقت، نوع

چکیده تحقیقات آموزش و پرورش، به کوشش سیما ویسی‌نژاد، پژوهشکده تعلیم و تربیت.

۲. حسینی بیرجندی، سیدمهدی. (۱۳۸۶) *اصول و روش‌های راهنمایی و مشاوره*. تهران: انتشارات رشد.

۳. دفتر راهنمایی و مشاوره تربیتی. (۱۳۸۹). *برنامه‌ها و فعالیت‌های راهنمایی و مشاوره در دوره متوسطه، راهنمای مشاور*. وزارت آموزش و پرورش، معاونت پرورشی و تربیت بدنی، تهران: انتشارات و رای دانش.

۴. راضی، محمود. (۱۳۷۵). بررسی دیدگاه دانش‌آموزان نظام جدید متوسطه در خصوص میزان موفقیت مشاوران در هدایت تحصیلی نواحی ششگانه مشهد. چکیده تحقیقات آموزش و پرورش، به کوشش سیما ویسی‌نژاد، پژوهشکده تعلیم و تربیت.

۵. صافی، احمد. (۱۳۸۳). *سازماندهی و اداره خدمات راهنمایی و مشاوره*. تهران: انتشارات روان.

۶. صافی، احمد. (۱۳۸۱). *راهنمایی و مشاوره در دوره‌های تحصیلی*. تهران: انتشارات رشد.

۷. عباسی، لطفاله. (۱۳۷۳). *ارزشیابی عملکرد مشاوران و دبیران راهنما در نظام آموزشی جدید*. چکیده تحقیقات آموزش و پرورش، به کوشش سیما ویسی‌نژاد، پژوهشکده تعلیم و تربیت.

۸. کار، آلان. (۲۰۰۴). *روان‌شناسی مثبت، علم نیرومندی‌های انسان*. ترجمه نجفی‌زند و شریفی، ۱۳۸۵. تهران: انتشارات رشد.

۹. کریمی‌دهکردی، امراله. (۱۳۷۴). *بررسی عملکرد مشاوران نظام جدید آموزش متوسطه از دیدگاه مدیران، دبیران، اولیا و دانش‌آموزان استان چهارمحال و بختیاری*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی.

۱۰. ناظمی‌اردکانی، بتول. (۱۳۷۵). *بررسی مشکلات مشاوران در سه زمینه تخصصی، اداری، فیزیکی و ارتباط آن با مدرک تحصیلی و جنسیت ایشان*. چکیده تحقیقات آموزش و پرورش، به کوشش سیما ویسی‌نژاد، پژوهشکده تعلیم و تربیت.

11. Chingang, N. D. ,& Lukong, P. b. (2010). *Using theSERVQUAL model to assess. Service Quality & Customer Satisfaction. An Empirical study of grocery stores in Umea*. Master thesis on Umea School of Business, Super visor: Sofia Isberg.

12. Gibson, Ch. (2009). *Using Servqual to Assess rhe Customer Satisfaction Level of the Oregon HIDTA ISC Analytical Unit*. Hatield school of government executive master of public adminstraion. Portland state university.

13. Gibson, R. L. ,& Mitchel, M H. (1990). *Introduction to conselling and guidance*. New york:Macmillan publishing company.

14. Larsen, D. L. ,Attkisson, C. ,Hargreaves, W. A. & Nguyen ,T. D. (1979). *Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale*. Evaluation and program Planing, 2(1), 197-207.

15. Mbachu, J. ,& Nkado ,R. (2006). *Conceptual framework for assessment of client needsand satisfactin in the building development process*. Construction management and economics, 24(1), 31-44.

16. Merkouris, A. Andreadou, A. Athini, E. Hatzimbalasi, M. Rovithis, M. & Papastavrou, E. (2013). *Assessment of Patient Satisfaction in public Hospitals on Cyprus: a Descriptive study*. Health science journal, 7(1), 28-40.

17. Shahin, A. (2010). *SERVQUAL and Model of Services Quality Gaps A Framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services*. Department of management, university of Isfahan, Iran, E-Mail: arashshahin@hotmail.com

شخصیت، فرهنگ آزمودنی‌ها و ... در پاسخگویی تأثیرگذار بوده و به احتمال می‌تواند در نتیجه تأثیرگذار باشد. با توجه به اینکه این عوامل جزء مؤلفه‌های خارج از اختیار پژوهشگر می‌باشد، بر رعایت احتیاط در تعمیم نتایج تأکید می‌شود. یافته‌های به دست آمده در تحقیق حاضر مستقیماً قابلیت کاربردی و استنادی داشته و مسئولین سازمان‌ها و مراکز حمایتی و خدماتی و سازمان‌های روان‌شناسی و مشاوره می‌توانند از آن‌ها استفاده نمایند. هم‌چنین آگاهی مسئولان و دست‌اندرکاران آموزش و پرورش از نتایج تحقیق می‌تواند در استحکام و تداوم برنامه‌های کاری و مأموریت‌های خدماتی و یاورانه سازمان آموزش و پرورش به صورت مثبت تأثیرگذار باشد و در مسیر توسعه برنامه‌های تربیتی این نهاد در نقش اسنادی مورد استفاده قرار گیرد. توصیه و پیشنهاد می‌گردد که نتایج این تحقیق و تحقیقاتی که مورد استناد قرار گرفته توسط سازمان‌های مختلف درمانی، حمایتی و آموزشی از قبیل بهزیستی، بنیاد شهید و امور ایثارگران، کمیته امداد امام خمینی «ره»، مؤسسات اصلاح و تربیت، سازمان زندان‌ها، مراکز مشاوره و درمان انجمن اولیا و مربیان و سازمان نظام مشاوره و روان‌شناسی و ... به کار گرفته شود و در قالب ارائه خدمات یاورانه و بهبود کیفیت این خدمات مورد بهره‌برداری قرار گیرد. پیشنهاد می‌گردد کیفیت خدمات از دید سایر استفاده‌کنندگان همچون مدیران، معلمان، والدین دانش‌آموزان و... نیز مورد بررسی قرار گیرد. هم‌چنین با اینکه اعتبار و سندیت لازم ابزار مورد استفاده استخراج و گزارش گردید با این حال توصیه می‌شود که در یک کار تحقیقاتی دیگر در قالب تحلیل عامل و سایر روش‌های آماری، روایی محتوایی، سازه و نیز اعتبار همگرا و... نیز استخراج و گزارش گردد.

بی‌نوشت‌ها

1. Mitchel and Gibbson
2. guidance and counseling
3. mental tests
4. counselors
5. educational
6. vocational
7. family counseling
8. mental health
9. Merkouris & et all
10. Mbachu & Nkado
11. Larsen & et al
12. Chingang & Lukong
13. Servqual
14. Parasuraman
15. Berry
16. Zeitham
17. Multi-Item
18. counseling quality assessment

منابع

۱. پاکدل، نیره. ۱۳۷۵. بررسی میزان کارایی مشاوران مدارس نظام جدید متوسطه استان مازندران از دیدگاه مشاوران، مدیران و اولیا و دانش‌آموزان.