



## بررسی رابطه بین کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان

مدارس ابتدایی (پایه‌های پنجم و ششم) منطقه یک شهر تهران

معصومه سلامتی<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان دانش‌آموزان و پیشرفت تحصیلی آنان در پایه‌های (پنجم و ششم) مدارس ابتدایی منطقه ۱ تهران بود. این پژوهش از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نظر روش از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش ۸۵۰ نفر از دانش‌آموزان مدارس ابتدایی (پایه پنجم و ششم) منطقه ۱ تهران و حجم نمونه این پژوهش ۲۶۵ نفر که ۱۳۸ نفر پسر و ۱۲۷ نفر دختر بوده که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردیده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه استاندارد بود. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها مورد تایید قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن و رگرسیون صورت گرفت. نتایج حاصل نشان داد کیفیت خدمات آموزشی (شاداب سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس، استفاده از تجهیزات هوشمندسازی در تدریس، روابط مبتنی بر محبت و احترام و اعتماد متقابل میان معلم و دانش‌آموز با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی شامل (موفقیت، تلاش و کوشش، خشنودی، لذت بردن، تصمیم‌گیری، عملکرد و...) دانش‌آموزان دارای رابطه معناداری می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** کیفیت خدمات آموزشی، سلامت روان، پیشرفت تحصیلی

### Abstract

The purpose of this research is to study the relationship between quality of educational services with mental health and achievement among elementary students (grades 5<sup>th</sup> and 6<sup>th</sup>) in Tehran District 1. This is an applied study in term of purpose, and a descriptive correlation study in term of data collection and methodology. Research statistical population included 850 male and female elementary students. 265 individuals (138 males and 127 females) were selected through stratified random sampling method. Data were collected through a standard questionnaires. Validity and reliability of the instruments were verified. Data were analyzed using Spearman correlation coefficient and regression analysis through SPSS. Research results showed that the quality of educational services (physical and mental succulence at school and classroom, using smart learning, love-, respect-, and mutual trust-based interactions between the teacher and learner) is significantly related to mental health and achievement (including success, endeavor, satisfaction, enjoy, decision-making, and performance, etc.) among students.

**Key terms:** Quality of educational services, mental health, achievement, elementary students,

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران (نویسنده مسئول)



## ۱- مقدمه و مبانی نظری پژوهش

امروزه کیفیت آموزش و برنامه‌های آموزشی دارای ارزش و اهمیت بالایی است پیشرفت تحصیلی به‌عنوان یکی از شاخص‌های کیفیت، تحت تأثیر ویژگی‌های یادگیرنده و معلم و عوامل مربوط به نظام آموزشی مانند محیط، محتوای آموزشی روش تدریس معلم و مانند این‌ها می‌باشد در بین عوامل مؤثر، ویژگی‌های فردی آموزش‌دهنده و آموزش‌پذیر از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (باقری و سامعی، ۱۳۹۵).

اینچوان (۲۰۱۵) چشم‌انداز آموزش جهان را در ۱۵ سال آینده به تصویر می‌کشد و کشورها را تشویق می‌کند تا فرصت‌های آموزشی فراگیر و برابر با کیفیت آموزشی و یادگیری مادام‌العمر را برای دانش‌آموزان فراهم کند.

آموزش عامل اصلی صلح و توسعه پایدار جهانی است و در چارچوب برنامه عمل آموزش، کشورها را وادار می‌کند تا در سطح ملی اهدافی را برای پرداخت‌های مالی تعیین کنند و کمک رسمی برای توسعه را برای کشورهای کم درآمد افزایش دهند. آموزش با کیفیت به‌عنوان یک حق بنیادین لازمه پایان دادن به فقر و رسیدن به رفاه و آسایش همگانی است و کیفیت آموزش سبب پرورش خلاقیت و دانش می‌شود و دستیابی به مهارت‌های بنیادی سواد و نوشتن و حساب و همچنین شناخت تحلیلی حل مسائل و دیگر شناخت‌های سطح بالا و مهارت‌های اجتماعی و فردی را تضمین می‌کند (الحق حسینی، ۱۳۹۴).

یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر سازمان، از جمله آموزش و پرورش توجه به کیفیت خدمات است. آموزش و پرورش برای بهبود و ارتقاء کیفیت نیاز به ارائه مناسب‌تر خدمات دارد. ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت محسوب می‌شود. این ارزیابی، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد که ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به‌نحوی بهتر تخصیص دهد تا عملکرد سازمان، بهبود و کیفیت خدمات هم ارتقاء یابد (عنایتی فر و همکاران، ۱۳۹۰). مشکل کیفیت خدمات، بیشتر در سازمان‌هایی به‌وجود می‌آید که بر شناخت و برآوردن نیازها و انتظارات مشتریان تمرکز نمی‌کنند. این موضوع سبب می‌شود تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان نتوانند به‌درستی اولویت امور را تعیین کنند و در نتیجه شکاف کیفیت به‌وجود آید (بخشی و همکاران، ۱۳۹۰). گام اساسی برای جبران، شناسایی ادراک دریافت‌کنندگان خدمت از وضع موجود و انتظار آنان از وضع مطلوب است. تعیین میزان شکاف در کیفیت خدمات ارائه شده و تصمیم‌گیری برای کاهش آن براساس دیدگاه‌های دریافت‌کنندگان خدمت است تا از این راه، اسباب رضایت آنان فراهم شود (بحرینی و همکاران، ۱۳۹۰).

از عوامل محیطی که می‌تواند بر کیفیت مدارس نقش داشته باشد شهری و روستایی بودن دانش‌آموز است که عملکرد دانش‌آموزان شهری همواره نسبت به دانش‌آموزان روستایی در سطح بهتری بوده است. لینکوو (۲۰۰۶) یکی از عوامل مهم کیفیت آموزش معلم می‌باشد و مشخصات فردی معلم و مشخصات علمی معلم و پوشش و ظاهر معلمین بر شاداب‌سازی مدارس و ایجاد فضاهای آموزشی کافی (آزمایشگاه، کلاس‌های درسی) و شناخت نظام‌های نوین آموزشی و استفاده از آن‌ها در فرایند آموزش که مربوط به امکانات و تجهیزات می‌باشد بر کیفیت آموزشی تأثیر بسزایی دارد (شیبانی و افلاکی فرد، ۱۳۹۳).

برخی پژوهشگران، کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک بعدی اندازه‌گیری کرده‌اند، درحالی‌که مقیاس‌های تک بعدی برای اندازه‌گیری مفهومی چندبعدی مانند کیفیت مناسب نیست (کاوسی و همکاران، ۱۳۹۳). با ورود فناوری‌ها و تکنولوژی‌های جدید در زندگی انسان متخصصان امر تعلیم و تربیت با دیدی هیجان‌زده این ابزارها را تنها راه بهبود و ارتقا سطح کیفی آموزش و پرورش دانسته و به‌طور کلی رویکرد معلم و دانش‌آموز یا همان رویکرد سنتی را نفی کردند. این رویکرد قایل به استفاده کامل از این فناوری‌ها در امر آموزش می‌باشد که حاصل آن تأسیس مدارس مجازی یا یادگیری الکترونیک شد (فونگ می<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲).

<sup>1</sup> Foong me



البته این نوع مدارس دارای نتایج ناامیدکننده‌ای برای طراحان آن داشت (سالیوان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). رویکرد دوم که به تازگی مطرح شده است عبارت است از رویکرد تلفیقی نسبت به استفاده از تکنولوژی‌های جدید در امر آموزش و پرورش. حاصل این رویکرد مدارس هوشمند می‌باشد (فونگ می، ۲۰۰۲، به نقل از فونگ و همکاران، ۲۰۲۰). این مدارس در ابتدا در سال ۱۹۸۴ توسط دیوید پرکینز و همکارانش در دانشگاه هاروارد طراحی شدند. در این مدارس با استفاده بانک اطلاعاتی و برنامه‌های نرم‌افزاری دروس جدیدی را باتوجه به نیازها و علایق دانش آموزان ارائه می‌شود. ساعات یادگیری محدود به ساعات درسی نمی‌شود و دانش آموزان در هر ساعت از شبانه روز می‌توانند به منابع درسی (منابع آنلاین) و نرم‌افزارهای یادگیری دسترسی داشته باشند. در این مدارس حضور فیزیکی معلم و دانش آموزان در مدرسه و کلاس الزامی می‌باشد. معلم در این مدارس تنها نقش هدایت‌کننده و راهنمایی‌کننده در جریان یادگیری دارد. یادگیری در این مدارس پروژه محور می‌باشد و ارزشیابی به صورت فرایند محور می‌باشد (سالیوان، ۲۰۰۵). مدرسه هوشمند مکانی است که در آن از فناوری دیجیتال برای آموزش و تدریس استفاده می‌شود. چنین مدرسه‌ای دارای سیستم یکپارچه و متنوع است. به گونه‌ای که به دانش آموزان کمک کند تا استعدادهای خود را شکوفا سازند. استقلال در یادگیری، ارتقا سطح کیفیت آموزش و یادگیری و انگیزه و علاقه به یادگیری از اهداف اصلی مدارس هوشمند به شمار می‌رود (فونگ می، ۲۰۰۲).

در دنیای رقابتی امروز ارائه خدمات با کیفیت بالا یک ضرورت برای سازمان‌های خدماتی به خصوص آموزش و پرورش می‌باشد و ارائه خدمات با کیفیت بالا برای بقا و سودآوری سازمان‌ها ضروری است.

در راستای عنوان پژوهش حاضر، تیلگا و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) در پژوهی در یافتند که کیفیت خدماتی که معلمان در مدارس ارائه می‌دهند در سلامت روان دانش آموزان تاثیر دارد. چونگ و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود دریافتند که برطرف کردن نیازهای دانش آموزان و ارائه خدمات آموزشی با کیفیت به سلامت روان آنها می‌انجامد. حیدری (۱۳۹۶)، در تحقیق خود دریافت که آموزش بر اساس راهبردهای فراشناختی و یادگیری نقش آن بطور معناداری در میزان پیشرفت تحصیلی دانش آموزان موثر می‌باشد. راهبردهای فراشناختی و یادگیری به دانش آموزان کمک میکند تا درک کنند که مفاهیم از نظم و ترتیبهای مشاهده شده در اشیاء یا رویدادها، و زبان یا برجسبهای نمادینی که برای تعیین این نظم و ترتیبها استفاده میکنیم، ساخته می‌شوند. آگاهی و درک مطلب با آموزش فراشناختی بهبود می‌یابد. موسوی و همکاران (۱۳۹۷)، عنوان می‌کند که کیفیت آموزشی را مجموع برآیندهای یک دوره آموزشی تعریف می‌کند که خروجی‌هایی مانند ایجاد سطح خاصی از توانایی در حداقل زمان ممکن، رفع نیازهای مهارتی و برآورده کردن نیازهای توسعه حرفه‌ای را موجب شود. همچنین معلمان نیز عنصر اساسی برای کارآمدی و کیفیت هر نظام آموزشی تلقی می‌شوند. معلمان نقشی عمده در شکل‌گیری شخصیت و یادگیری اثربخش دانش آموزان ایفا می‌کنند. دانش آموزانی که در دوره نونهالی و نوجوانی قرار دارند. دورانی که با تغییرات چشمگیر بیولوژیکی، شناختی و اجتماعی همراه است و پیامدهای آموزشی چشمگیری دارد. نیازآذری (۱۳۹۳) نیز در مقاله خود دریافت که *شادابی و نشاط در پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان متوسطه تاثیر معناداری دارد*. لیافونگچن (۲۰۱۱) در پژوهشی نشان داد که موجب توسعه مهارت‌های زندگی و مهارت‌های کلان و انتقادی در دانش آموزان باشد و مهارت‌های تعاون و تصمیم‌گیری و حل مسأله و تفکر انتقادی و تفکر خلاق و همدلی و هم‌فکری و ارتباط اجتماعی و مقابله با فشارهای روانی را در دانش آموزان در سراسر زندگی گسترش دهد و زمینه آن را فراهم سازد. علاوه بر این، چارلز لید بیتر تحلیل‌گر بین‌المللی در مسائل آموزشی (۲۰۱۵) در پژوهشی نشان داد: فنلاند حرف اول در آموزش و پرورش را می‌زند و به داشتن بهترین مدل‌های آموزش و پرورش شهرت دارد؛ بچه‌ها در دوره ابتدایی با یک معلم و یک کلاس می‌مانند و مدرسه تقریباً حالتی مثل ادامه خانه برای بچه‌ها دارد و معلم‌ها در روش‌های تدریس کاملاً خودمختار هستند. معلم‌ها آزادی عمل زیادی دارند. در فنلاند

<sup>1</sup> Sullivan

<sup>2</sup> Tilga, et al

<sup>3</sup> Cheon, et al



زمان بازی بخش بسیار مهم فرایند یادگیری است. ساعات تفریح زیاد است و حتی در زمستان بچه‌ها را تشویق می‌کنند که بیرون از کلاس در فضای آزاد بازی کنند و به بچه‌ها اعتماد می‌دهند و تأکید بیشتر بر روی موسیقی و ورزش و هنر است و هدف این سیستم استفاده از معلمین خلاق برای کسب بهترین نتیجه است و مردم در سراسر دنیا احتیاج به مدل‌های مؤثر آموزش و مدل کار آمد دارند. در فنلاند کوتاه‌ترین ساعت آموزش و بهترین نتیجه آموزشی را در بین کشورهای دنیا دارد. نیاز به درک و اندازه‌گیری کیفیت خدمات با توجه به مزایایی که ارائه خدمات با کیفیت بالا برای سازمان همچون حفظ دانش آموزان دارد مورد توجه قرار گرفته است. با اندازه‌گیری کیفیت خدمات می‌توان نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده را شناسایی نمود و برنامه‌های بهبود کیفیت و ارتقاء سلامت و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان را بر مبنای آن به انجام رساند. قانون برنامه ششم و سند تحول بنیادین آموزش و پرورش از طریق تدوین و اجرای پنج نظام این سند برای کیفیت آموزش شامل برنامه درسی، تربیت معلم و تأمین منابع انسانی راهبری و مدیریت، تأمین و تخصیص منابع مالی، تأمین فضا، تجهیزات و فناوری و پژوهش و ارزشیابی و اجرای برنامه‌های مرتبط با آن‌ها، اصلی‌ترین مأموریت این بخش است (سازمان برنامه و بودجه، ۱۳۹۶). بنابراین آموزش و پرورش به منظور حفظ بقا و دستیابی به اهداف خود به جلب اعتماد و سلامت روان و پیشرفت تحصیلی آنان که از خدمات آموزشی منجر می‌شود نیاز مبرم دارند.

### ۳ روش‌شناسی پژوهش

با توجه به اینکه تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی (پایه‌های پنجم و ششم) منطقه یک شهر تهران می‌پردازد، روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی و از نظر روش از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش عبارت است از دانش آموزان مدارس ابتدایی (پایه‌های پنجم و ششم) منطقه یک شهر تهران در سال ۹۷-۹۸ به تعداد ۸۵۰ نفر می‌باشد. با استفاده از جدول مورگان و کرجسی متناسب با حجم جامعه آماری ۸۵۰ نفر حجم نمونه به تعداد ۲۶۵ نفر به دست آمده که به روش تصادفی طبقه‌ای براساس جدول کرجسی و مورگان انتخاب نمونه استفاده شده است.

روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها در این پژوهش به‌طور کلی به دو دسته کتابخانه‌ای و میدانی تقسیم‌بندی شده است. **الف: روش کتابخانه‌ای**، فیش‌برداری از کتب و آثار مکتوب از جمله پایان‌نامه، مقالات و... در مطالعات میدانی از پرسش‌نامه که یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روش مستقیم برای کسب داده‌های تحقیق می‌باشد استفاده شد.

### ب- ابزار گردآوری اطلاعات

پرسش‌نامه کیفیت خدمات آموزشی پاراسورمان و همکاران (۲۰۰۱) از ۲۷ سؤال تشکیل شده است که شامل سه بخش شاداب‌سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس، استفاده از تجهیزات هوشمندسازی در تدریس و روابط مبتنی بر محبت و احترام و اعتماد متقابل میان معلم و دانش آموز است که هر کدام شامل ۹ سؤال هستند. نمره‌گذاری پرسش‌نامه به صورت (بسیار خوب) (خوب) (متوسط) (ضعیف) (خیلی ضعیف) به ترتیب امتیازات ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ در نظر گرفته می‌شود. پرسش‌نامه استاندارد سلامت روان که پرسش‌نامه شامل ۲۸ سؤال است و توسط گلدبرگ و هیلر (۱۹۷۹) تدوین شده است و نمره‌گذاری این پرسش‌نامه از یک تا ۵ به صورت (کاملاً موافقم) (موافقم) (نظری ندارم) (مخالقم) (کاملاً مخالفم) شماره‌گذاری شده است. پرسش‌نامه پیشرفت تحصیلی اتکینسون و همکاران (۱۹۹۸) از ۴۹ گویه تشکیل شده است و نمره‌گذاری این پرسش‌نامه از یک تا ۵ به صورت (کاملاً موافقم) (موافقم) (نظری ندارم) (مخالقم) (کاملاً مخالفم) شماره‌گذاری شده است.

### روایی و پایایی

در پژوهش حاضر با توجه به استاندارد بودن پرسش‌نامه به‌منظور تعیین برآورد اعتبار پرسش‌نامه‌ی تحقیق از تکنیک اعتبار محتوایی از ابزارهای ذیل استفاده شده است.

- بررسی و مطالعه پرسش‌نامه‌ها و سؤال‌هایی که در تحقیق مشابه مورد استفاده قرار گرفته‌اند.



- مطالعه مقالات و کتب متعدد در رابطه با موضوع کیفیت آموزشی و مدل‌های مربوط و کلیه مسایل مرتبط با آن.  
- مشاوره با افراد صاحب‌نظر و اخذ راهنمایی از اساتید محترم راهنما.  
برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ برابر با ۸۹ درصد بوده است  
**تجزیه و تحلیل داده‌ها**

پس از جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، داده‌ها به دو روش از طریق نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده است. ابتدا برای توصیف دقیق جامعه آماری مورد بررسی از آمار توصیفی (جدول فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد) و در آمار استنباطی برای تعیین نرمال بودن از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و برای بررسی فرضیه‌ها از آزمون رگرسیون و همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

### ۵ یافته‌های پژوهش

در این بخش به تحلیل کمی داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS پرداخته می‌شود.

#### ۵-۱. آمار توصیفی

یافته‌های حاصل از بخش توصیفی در این پژوهش نشان دادند که از بین افراد شرکت‌کننده در پژوهش، ۱۳۸ پسر تقریباً (۵۲) درصد و ۱۲۷ دختر (۴۸) درصد در پژوهش شرکت داشته‌اند. ۱۷۰ نفر پنجم ابتدایی، ۵۳ درصد و ۱۵۲ نفر ششم ابتدایی، ۴۷ درصد را به خود اختصاص داده‌اند.

#### ۵-۲. آمار استنباط

##### فرضیه اصلی

بین کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مدارس ابتدایی (پایه‌های پنجم و ششم) منطقه ۱ شهر تهران رابطه وجود دارد.

**جدول ۱: آزمون همبستگی اسپیرمن بین کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی**

متغیر	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	سطح معناداری
کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان	۲۶۵	۰/۱۹	۰/۰۰۰*

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷ سطح معناداری تا ۹۹٪ (\*) سطح معناداری تا ۹۵٪ (\*\*\*) عدم معناداری

(NS)

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود با توجه به ضریب همبستگی ۰/۱۹ به دست آمده و مقدار سطح معناداری آن که کمتر از  $\alpha=5\%$  می‌باشد. در نتیجه فرض صفر رد می‌شود و فرض تحقیق تأیید می‌گردد به عبارت دیگر بین کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان دختر و پسر در پایه‌های (پنجم و ششم) مدارس ابتدایی منطقه ۱ تهران رابطه معناداری وجود دارد.

### نتیجه فرضیه فرعی اول تا ششم پژوهش

- بین شاداب سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس با سلامت روان دانش‌آموزان مدارس ابتدایی منطقه یک تهران رابطه وجود دارد.  
- بین استفاده از تجهیزات هوشمندسازی در تدریس با سلامت روان دانش‌آموزان مدارس ابتدایی منطقه یک تهران رابطه وجود دارد؛



- بین روابط مبتنی بر محبت و احترام و اعتماد متقابل میان معلم و دانش آموز با سلامت روان دانش آموزان پسر مدارس ابتدایی منطقه یک تهران رابطه وجود دارد.
- بین شاداب‌سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی منطقه یک تهران رابطه وجود دارد.
- بین استفاده از تجهیزات هوشمندسازی در تدریس با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی منطقه یک تهران رابطه وجود دارد.
- بین روابط مبتنی بر محبت و احترام و اعتماد متقابل میان معلم و دانش آموز با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی منطقه یک تهران رابطه وجود دارد.

جدول ۲: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن، بین مولفه‌های کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان دانش آموزان

متغیر	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	سطح معناداری
شاداب‌سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس با سلامت روان	۲۶۵	۰/۰۸۳	۰/۰۰۰*
استفاده از تجهیزات هوشمندسازی در تدریس با سلامت روان	۲۶۵	۰/۰۷۲	۰/۰۰۰*
روابط مبتنی بر محبت و احترام متقابل میان معلم و دانش آموز با سلامت روان	۲۶۵	۰/۰۴۵	۰/۰۰۰*
شاداب‌سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس با پیشرفت تحصیلی	۲۶۵	۰/۱۲۷	۰/۰۰۰*
استفاده از تجهیزات هوشمندسازی در تدریس با پیشرفت تحصیلی	۲۶۵	۰/۱۳۲	۰/۰۰۰*
روابط مبتنی بر محبت و احترام متقابل میان معلم و دانش آموز با پیشرفت تحصیلی	۲۶۵	۰/۲۴۱	۰/۰۰۰*

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷ سطح معناداری تا ۹۹٪ (\*) سطح معناداری تا ۹۵٪ (\*\*\*) عدم معناداری (NS) همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود باتوجه به ضریب همبستگی ۰/۰۸۳ به‌دست آمده و مقدار سطح معناداری آن که کمتر از  $\alpha=0.05$  می‌باشد. در نتیجه فرض صفر رد می‌شود و فرض تحقیق تأیید می‌گردد به‌عبارت دیگر بین شاداب‌سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس با سلامت روان دختر و پسر در پایه‌های (پنجم و ششم) مدارس ابتدایی منطقه ۱ تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین باتوجه به ضریب همبستگی ۰/۰۷۲ به‌دست آمده و مقدار سطح معناداری آن که کمتر از  $\alpha=0.05$  می‌باشد. در نتیجه فرض صفر رد می‌شود و فرض تحقیق تأیید می‌گردد به‌عبارت دیگر بین استفاده از تجهیزات هوشمندسازی در تدریس با سلامت روان دختر و پسر در پایه‌های (پنجم و ششم) مدارس ابتدایی منطقه ۱ تهران رابطه معناداری وجود دارد. اطلاعات جدول فوق نشان می‌دهد که باتوجه به ضریب همبستگی ۰/۰۴۵ به‌دست آمده و مقدار سطح





معناداری آن که کمتر از  $a=0.5$  می باشد. در نتیجه فرض صفر رد می شود و فرض تحقیق تأیید می گردد. به عبارت دیگر بین روابط مبتنی بر محبت و احترام و اعتماد متقابل میان معلم و دانش آموز با سلامت روان دختر و پسر در پایه های (پنجم و ششم) مدارس ابتدایی منطقه ۱ تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین می توان دریافت که باتوجه به ضریب همبستگی  $0.127$  به دست آمده و مقدار سطح معناداری آن که کمتر از  $a=0.5$  می باشد. در نتیجه فرض صفر رد می شود و فرض تحقیق تأیید می گردد. به عبارت دیگر بین شاداب سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی (پایه های پنجم و ششم) منطقه ۱ شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. باتوجه به ضریب همبستگی  $0.132$  به دست آمده و مقدار سطح معناداری آن که کمتر از  $a=0.5$  می باشد. در نتیجه فرض صفر رد می شود و فرض تحقیق تأیید می گردد. به عبارت دیگر بین استفاده از تجهیزات هوشمندسازی در تدریس با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی (پایه های پنجم و ششم) منطقه ۱ شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. طبق مشخصات جدول فوق، باتوجه به ضریب همبستگی  $0.241$  به دست آمده و مقدار سطح معناداری آن که کمتر از  $a=0.5$  می باشد. در نتیجه فرض صفر رد می شود و فرض تحقیق تأیید می گردد. به عبارت دیگر روابط مبتنی بر محبت و احترام و اعتماد متقابل میان معلم و دانش آموز با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی (پایه های پنجم و ششم) منطقه ۱ شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳: نتایج حاصل از مدل رگرسیون

معادله	متغیرها	زیر متغیرها	مدل خلاصه شده			برآورد پارامترها	
رگرسیون خطی	کیفیت خدمات آموزشی	سلامت روانی	ضریب آنوا	درجه آزادی ۱	درجه آزادی ۲	سطح معناداری	ثابت
			۳۹/۲۳۸	۱	۲۶۵	*۰/۰۰۰	۱/۷۴۴
			۰/۰۹۳				۳/۸۸۸
			۱۷/۰۵۶	۱	۲۶۵	*۰/۰۰۰	۳/۱۰۲
		پیشرفت تحصیلی	۰/۰۴۴				۰/۲۹۶

مآخذ: یافته های تحقیق، ۱۳۹۶

باتوجه به جدول بالا که از طریق مدل رگرسیون خطی جهت نحوه ارتباط کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روانی و پیشرفت تحصیلی را می سنجد باتوجه به ارقام خروجی حاصله از این مدل می توان این گونه استدلال نمود که این ارتباط به صورت مستقیم بوده و کیفیت خدمات آموزشی به صورت مستقیم بر سلامت روان و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان می تواند در آینده به طور مستقیم نقش زیادی داشته باشد که این امر را در برآورد پارامترهای نهایی هم می توان مشاهده نمود. نهایت جهت نمایش این ارتباط نمودار رگرسیونی خطی پایین ترسیم گردیده که به صورت صریح و واضح بیان گر این مسأله می باشد

#### ۴-۵ بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی (پایه های پنجم و ششم) منطقه ۱ شهر تهران انجام پذیرفت و یافته های حاصل از آزمون اسپیرمن نشان داده باتوجه به ضریب همبستگی که  $(0.19)$  است و مقدار sig آن کمتر از  $a=0.05$  می باشد در نتیجه فرض صفر رد می شود و فرض تحقیق تأیید می گردد. به عبارت دیگر بین کیفیت خدمات آموزشی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مدارس ابتدایی (پایه های پنجم و ششم) منطقه ۱ شهر تهران رابطه معنادار وجود دارد

در تبیین یافته های این پژوهش باید گفت: مدرسه کانون عالی ترین پیشرفت های علمی در همه زمینه هاست که موجب اعتلای علم و دانش و جامعه می شود. بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش از نظر دانش آموزان می تواند راه گشایی برای برنامه ریزی های مؤثر و مفید به منظور افزایش کیفیت خدمات آموزشی و افزایش انگیزه پیشرفت تحصیلی و کارآمد کردن دانش آموزان باشد. بنابراین دانش آموزان به عنوان اصلی ترین فرد مدرسه در پویایی و پیشرفت مدرسه و جامعه نقش بسیار مهمی ایفا



می‌کنند. از این رو پرداختن و توجه به کیفیت خدمات آموزشی از سوی مدرسه بسیار حائز اهمیت است. همچنین در این یافته پژوهشی نشان داد که بین رشد شناختی و پیشرفت تحصیلی در مدرسه رابطه وجود دارد. عوامل فیزیولوژیکی، عوامل روان‌شناختی و محیطی بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان نقش دارند و طرز تفکر و گرایش مثبت والدین به مدرسه مهم‌ترین عاملی است که در موقعیت یا شکست تحصیلی دانش‌آموز نقش زیادی دارد. مهم‌ترین نقش آن‌ها در زمینه تحصیلی فرزندان ایجاد محیطی روانی-عاطفی آرام و مساعد، فراهم نمودن کتاب‌های غیردرسی و وسایل آموزشی است. شش مقوله را به‌عنوان جنبه‌های مثبت سلامت روانی می‌توان در نظر گرفت که عبارتند از: نگرش نسبت به خود (شناخت خویشتن)، تلاش برای خودشکوفایی، خودجوشی و استقلال، درک صحیح واقعیت، یکپارچگی کارکردهای روان‌شناختی و تسلط بر محیط.

### پیشنهاد‌های کاربردی (پیشنهاد‌های مبتنی بر یافته‌های پژوهش)

بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر می‌توان چندین پیشنهاد ارائه داد:

- برای نتیجه‌گیری هرچه بهتر از آموزش و پرورش و دستیابی به اهداف متعالی آن و رشد و شکوفایی استعداد‌های فرزندان این مرز و بوم، تربیت انسان‌هایی سالم (از نظر جسمی و روانی) صالح، شایسته، مؤمن، متخصص و کارآمد یکی از اهم اقدامات لازم، ارتقای سطح کیفیت خدمات آموزشی در سطح مدارس به‌ویژه در مدارس ابتدایی می‌باشد. در ذیل توجه دست‌اندرکاران امور آموزش و پرورش، مدیران، معاونان، معلمان، خانواده‌ها و علاقه‌مندان به تربیت و رشد تعالی صحیح و اصولی فرزندان و آینده‌سازان را به توصیه‌های زیر جلب می‌نماید.

۱- تکنولوژی آموزشی و ابزارهای نوین و هوشمند در کلاس درس توسعه یابد.

۲- روش‌های تدریس معلمان از روش‌های سنتی، سخنرانی و معلم محوری به روش‌های فعال، تیمی و گروهی تغییر و تلطیف گردند.

۳- ایجاد ارتباط مؤثر با دانش‌آموزان و اعمال روابط انسانی در اداره‌ی مدرسه و کلاس درس نقش اساسی در شادابی دانش‌آموزان و سلامت روانی آنان خواهد داشت لذا ایجاد ارتباط دوستانه و صمیمی با مخاطبان و نفوذ در عمق و جان دانش‌آموزان و جلب اعتماد آن‌ها (نقش اصلی در سلامت روانی آن‌ها و افزایش انگیزه تحصیلی و موفقیت آن‌ها) توصیه می‌گردد.

۴- شاداب‌سازی فضای فیزیکی و روانی مدرسه و کلاس درس به‌طور جدی و اخص در دستور کار مدیران و معلمان قرار گیرد. (از نظر زیباسازی - فضای سبز، نور و هوای مناسب و کافی - پخش آهنگ و ترانه‌های آرام‌بخش و همچنین تغییر در نوع ارتباط و روش‌های تدریس و استفاده از ابزارهای مناسب و وسایل کمک آموزشی متنوع برای جذابیت بیشتر کلاس در تدریس و اختصاص ساعاتی برای پروراندن تخیل و خلاقیت دانش‌آموزان، تخته الکترونیکی، کامپیوتر، اینترنت، استفاده کارکنان و معلمان از لباس‌های مناسب با رنگ‌های شاد و...) توصیه می‌گردد.

### منابع

- باقری، شیوا و سامعی، محمد اسماعیل (۱۳۹۵). تأثیر فضاهای آموزشی در پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، دانشجو کارشناسی ارشد واحد ملایر و سامعی استاد یار دانشکده علوم دانشگاه بو علی سینا.
- بحرینی، مسعود؛ مؤمنی دانایی، شهلا؛ شهامت، شهره؛ خاتونی، علی رضا؛ قدسی، سحر و هاشمی، سیدمحسن (۱۳۹۰). شکاف در کیفیت خدمات آموزشی: فاصله وضع موجود با وضع مطلوب از دیدگاه دانشجویان دندان پزشکی، آموزش در علوم پزشکی، ۷، ۶۸۵-۶۹۵.





بخشی، حمید؛ جعفرزاده، عبدالله و عبدل آبادی؛ طاهره (۱۳۹۰). دیدگاه دانشجویان از وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷، دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، ۱۰، ۴۰-۳۱.

الحق حسینی، سید حجت‌اله (۱۳۹۴). به‌سوی آموزش با کیفیت فراگیر عادلانه، استاد دانشگاه تهران پایگاه خبری تحلیلی معلمان ایران.

حیدری نورالدین، (۱۳۹۶)، « شاخصه های مهم در پیشرفت تحصیلی دانش آموزان-مطالعه ای مورد پژوهانه درباره دانش فراشناختی و راهبردهای یادگیری »، فصلنامه مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، دوره ۳ شماره ۲، تابستان ۱۳۹۶، صفحات ۵۳-۶۷

شیبانی، سمیه و افلاکی فرد، حسین (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزشی در مدارس راهنمایی شهرستان شیراز از دیدگاه دبیران، نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان‌شناسی.

عنایتی‌فر، علی؛ یوسفی افراشته مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان براساس مدل سروکوال، فصل‌نامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۶۱، ۱۳۵-۱۵۱.

کاوسی، زهرا؛ رحیمی، حامد؛ قنبری، پروین؛ حیدری، لاله و بهمنی، جمشید (۱۳۹۳). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، علوم پزشکی صدا، ۲، ۱۶۱-۱۷۲.

موسوی، سیده ماهرخ، کیامنش، علیرضا، اخوان تفتی، مهناز (۱۳۹۷)، «بررسی پیشرفت تحصیلی با واسطه کیفیت آموزشی، درگیری تحصیلی، یادگیری به کمک همسالان و انگیزش تحصیلی»، فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش در یادگیری آموزشگاهی و مجازی، سال پنجم، شماره چهارم، بهار ۹۷، ص ۲۴

نیاز آذری کیومرث (۱۳۹۳)، «بررسی تأثیر شادابی و نشاط در پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان متوسطه شهرستان ساری»، مطالعات برنامه ریزی آموزشی، دوره ۲، شماره ۳، بهار و تابستان ۱۳۹۳، صفحه ۳۵-۵۷

Cheon, S. H., Reeve, J., & Song, Y. G. (2019). Recommending goals and supporting needs: An intervention to help physical education teachers communicate their expectations while supporting students' psychological needs. *Psychology of Sport and Exercise, 41*, 107-118.

Foong, H. F., Kyaw, B. M., Upton, Z., & Tudor Car, L. (2020). Facilitators and barriers of using digital technology for the management of diabetic foot ulcers: A qualitative systematic review. *International Wound Journal*.

Lai fong cheng "A keung yau" h. (2011). "PRINCIPALS: and teachers perceptions Of quality management in HongKong primary schools .Qualirty Assurance in Education" 19(2) 170-186

Tilga, H., Hein, V., Koka, A., & Hagger, M. S. (2020). How physical education teachers' interpersonal behaviour is related to students' health-related quality of life. *Scandinavian Journal of Educational Research, 64*(5), 661-676.