

ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره‌ای و جایگاه مشاوران در مقطع متوسطه شهر شیراز

احمد رستگار^۱، سعید طالبی^۲، مرضیه زهرایی^۳

^۱ دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور شیراز، فارس، ایران

^۲ دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور شیراز، فارس، ایران

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور شیراز، فارس، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره‌ای و جایگاه مشاوران در مقطع متوسطه شهر شیراز اجرا گردید. این پژوهش از نوع کاربردی و به منظور جمع‌آوری داده‌ها از روش توصیفی - پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری تمامی دانش‌آموزان و مشاوران نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شهرستان شیراز بود. در این راستا ۶۷۸ نفر دانش‌آموز با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و خوشه‌ای و کلیه مشاوران (۷۵ نفر) نیز با استفاده از روش سرشماری انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه محقق ساخته جهت دانش‌آموزان و مشاوران استفاده شد. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که هر دو گروه دانش‌آموزان و مشاوران نسبت به کیفیت خدمات مشاوره‌ای ارائه شده نظر مثبت داشتند. همچنین ارزیابی دانش‌آموزان از تمام مؤلفه‌های خدمات (سیاست، برنامه‌ریزی، ارزیابی نیازها، خدمات پاسخگو و ارزیابی برنامه)؛ اهمیت مشاور و مزایای خدمات آن از میانگین بیشتر بود. البته با وجود اینکه میانگین کل نمره دانش‌آموزان و مشاوران نسبت به خدمات مشاوره‌ای از متوسط بیشتر بوده اما در مقایسه با الگوهای بین‌المللی فاصله زیادی وجود دارد. در رابطه با تأثیر بیوگرافی مشاوران و دانش‌آموزان بر درک آن‌ها از خدمات نیز تنها جنسیت در مشاوران و نوع مدرسه و رشته تحصیلی در دانش‌آموزان تأثیر اندکی داشت.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی، کیفیت، خدمات مشاوره‌ای، جایگاه مشاوران

مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی

دوره ۷، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰، صفحات ۱۰۲۶-۱۰۰۹