

## عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره ای در مقطع متوسطه شهر شیراز

## محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

احمد رستگار - دانشگاه پیام نور، شیراز

سعید طالبی - دانشگاه پیام نور، شیراز

مرضیه زهرایی - دانشگاه پیام نور، شیراز

## خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره‌های در مقطع دوم دبیرستانهای شهر شیراز اجرا گردید. این تحقیق از نوع کاربردی و برای جمع آوری داده‌ها از روش توصیفی - پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری تمامی دانش آموزان و مشاوران نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شهرستان شیراز بود. نمونه آماری این تحقیق تعداد ۶۷۸ دانش آموز که از ۴ نوع دبیرستان (دولتی، غیر انتفاعی، خاص و روستایی) و از دو جنسیت دختر و پسر و به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و خوشه‌ای انتخاب شدند. تعداد ۷۵ مشاور هم انتخاب شدند که به دلیل کم بودن تعداد آنها از روش سرشماری استفاده شد. به منظور گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه محقق ساخته جهت دانش آموزان و مشاوران استفاده شد. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که هم دانش آموزان و هم مشاوران نسبت به کیفیت خدمات مشاوره‌های ارائه شده نظر مثبت داشتند و ارزیابی آنها از تمام مولفه‌های خدمات (سیاست، برنامه ریزی، ارزیابی نیازها، خدمات پاسخگو و ارزیابی برنامه)؛ اهمیت مشاور و مزایای خدمات آن از نظر دانش آموزان از میانگین بیشتر بود. البته با وجود اینکه میانگین کل نمره دانش آموزان و مشاوران نسبت به خدمات مشاوره‌ای از متوسط بیشتر بوده اما در مقایسه با الگوهای بین المللی فاصله زیادی وجود دارد. در رابطه با تاثیر بیوگرافی مشاوران و دانش آموزان بر درک آنها از خدمات نیز تنها جنسیت در مشاوران و نوع مدرسه و رشته تحصیلی در دانش آموزان تاثیر اندکی داشت.

## کلمات کلیدی:

ارزیابی؛ کیفیت؛ خدمات مشاوره‌ای.

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1233249>

