

بررسی عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت

حیدریه

محمد یعقوبی^۱

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران

Mshahin13701992@gmail.com

چکیده

با افزایش جمعیت، جامعه نمی‌تواند پاسخ‌گوی نیاز تمامی افراد به آموزش باشد، بنابراین باید راهبردی یافت که با کمترین هزینه، آموزش برای همگان میسر شود. آموزش مجازی به کمک رایانه، پاسخی مناسب به این نیاز محسوب می‌شود. یادگیری الکترونیک تعریف نوینی از یادگیری و آموزش است که براساس تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات بنا شده است. این روش آموزش، یادگیری و توزیع محتوی را آسان‌تر کرده است و به زمان و مکان و محدوده جغرافیایی محدود نیست. در این مقاله به بررسی عوامل موثر در کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی (e-Learning) پرداخته می‌شود. پژوهش حاضر، در حیطه تحقیقات کاربردی است. با توجه به اینکه در این پژوهش از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و نیز روش میدانی استفاده شده است، می‌توان گفت که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر را معلمان و مدیران مقطع ابتدایی شهرستان تربت حیدریه تشکیل داده‌اند که برای نمونه‌گیری از جامعه مورد مطالعه در این تحقیق، با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۹ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و پرسشنامه بین آنها به صورت تصادفی ساده توزیع شد. طبق نتایج این تحقیق، عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی عبارتند از: اطمینان خاطر، عوامل محسوس، پاسخگویی، اطمینان خاطر، همدلی از عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه هستند.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، خدمات آموزشی، آموزش مجازی، مدارس ابتدایی، شهرستان تربت حیدریه

مقدمه

بشر همواره در طول زندگی، در حال فراگیری و کسب دانش بوده که با گسترش فناوری، مقوله آموزش نیز از آن بی‌بهره نمانده و گام به گام با فناوری‌ها، هماهنگ و تقویت گردیده است؛ بنابراین تحصیل کردن یکی از نیازهای اساسی است و بدیهی است که برای زندگی در جامعه پیشرفته امروز که اطلاعات دم به دم در حال تغییر و پیشرفت است، انسان بی‌خبر از این تغییرات، انسانی بی‌ثبات و جدا مانده از جامعه محسوب می‌شود (آقا کشیری و فاضلیان، ۱۳۸۹: ۱۸). از طرف دیگر با افزایش جمعیت، جامعه نمی‌تواند پاسخ‌گوی نیاز تمامی افراد به آموزش باشد، بنابراین باید راهبردی یافت که با کمترین هزینه، آموزش برای همگان میسر شود. آموزش مجازی به کمک رایانه، پاسخی مناسب به این نیاز محسوب می‌شود. آموزش از راه دور هم اکنون سال‌هاست که در دنیا متداول و رایج است، اما ترکیب این نوع آموزش با اینترنت منجر به ابداع روش جدید تدریس به نام آموزش مجازی شده است (مومحمدی، ۱۳۸۲: ۹۸). اگر تا دیروز آموزش تنها از معلمان و مربیان سود می‌برد و کتاب به عنوان اصلی‌ترین منبع اطلاعاتی در امر آموزش محسوب می‌شد، امروزه آموزش با ابزارها و محیط‌های جدید ارتباطی روبرو شده است. پیشرفت‌های اخیر در صنعت رایانه و اطلاع‌رسانی، ورود و ظهور شبکه‌های اطلاع‌رسانی محلی، منطقه‌ای و بین‌المللی و به ویژه اینترنت، چند رسانه‌ای‌ها، فناوری‌های ارتباطی، ابزارها و روش‌های جدید را پیشروی طراحان، برنامه‌ریزان و مدیران و مجریان برنامه

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی (نویسنده مسئول).

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

های آموزشی قرارداده است. نفوذ فناوری های جدید اطلاعاتی به مراکز آموزشی از مدارس تا دانشگاه ها و حتی منازل، روابط ساده ی معلمی و شاگردی را به طور کلی دگرگون ساخته است. به این ترتیب، الگوهای سنتی یادگیری متحول شده اند و کاربران با حجم گسترده ای از دانش و اطلاعات مواجه هستند (کیا، ۱۳۸۸: ۸۹). یادگیری الکترونیک تعریف نوینی از یادگیری و آموزش است که براساس تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات بنا شده است. این روش آموزش، یادگیری و توزیع محتوی را آسان تر کرده است و به زمان و مکان و محدوده جغرافیایی محدود نیست. در این روش به کاربران آموزشی اجازه تغییر و تبادل عقاید و اطلاعاتشان را از طریق تکنولوژی اطلاعات، داده می شود. ابزارهای قابل توجه در محیط یادگیری الکترونیکی مواردی از قبیل محتوی ارائه شده سودمند، انیمیشن ها، گرافیک ها، ویدئوها، ابزارهایی برای ارتباطات همزمان و غیر همزمان بین مدرسان و کاربران می باشد. آموزش الکترونیکی به عنوان الگوی جدید، شیوه آموزش را دگرگون کرده است. قابلیت های بالای این سیستم آموزشی و تقاضای گسترده برای آموزش مجازی و عدم امکان اجابت این حجم بالا از درخواست ها در نظام آموزشی فعلی، اهمیت و ضرورت به کارگیری آموزش الکترونیکی را انکار ناپذیر کرده است. از طرف دیگر، بهبود کیفیت در دنیای رقابتی امروز، به عنوان یکی از فرصت های پیش روی سازمان ها و خصوصا موسسات و مراکز آموزشی در جهت بقا محسوب شود (شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷: ۷۰). وانگ (۲۰۰۴)، کیفیت خدمات را عبارت از قضاوت افراد از "فاصله بین انتظارات خود با درک خود از خدمات دریافت شده" می داند. پاراسورامان، زیتامل و بری عنوان به نیز نخستین کسانی که در جهت تدوین روش های ارزیابی کیفیت خدمات شناخته شده اند، کیفیت خدمات را سنجش میزان اختلاف موجود بین انتظارات و ادراک مشتریان از خدمات دریافتی تعریف کرده اند (پاراسورامان، زیتامل و بری، ۱۹۸۵). خدمات آموزشی، به ویژه خدماتی که در مدارس و مراکز و موسسات آموزشی ارائه می شوند، نقش اساسی در توسعه یافتگی جوامع دارند. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مساله ای ضروری به شمار می رود. نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش و پرورش، حاکی از آن است که موسسات آموزشی و کمی افزایش بحران به توجه ضمن باید تنگناهای مالی، به حفظ و بهبود کیفیت بپردازد (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۹). در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام های اساسی در تدوین برنامه های ارتقاء کیفیت در مراکز و موسسات آموزشی محسوب می شود. از آنجا که بهبود کیفیت موسسات آموزشی بخش جدایی ناپذیری از بحث مدیریت آموزش و پرورش در هر کشوری است و مراکز و موسسات آموزشی به عنوان سازمان اصلی برای توسعه منابع انسانی متخصص و دستیابی به توسعه پایدار در عصر جهانی شدن نقش بسیار مهمی ایفا می کند، بنابراین بررسی کیفی از ضروریات بوده و با ورود مفاهیمی همچون تجارت الکترونیک، دولت الکترونیک، آموزش الکترونیکی و جامعه الکترونیکی در جوامع این اهمیت افزایش یافته است. بنابراین در این مقاله به بررسی عوامل موثر در کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی (e-Learning) پرداخته می شود.

پیشینه ی تحقیق

در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی و آموزش مجازی مقالات متعددی نوشته شده است. از جمله ی این مقالات می توان به نقش راهبردهای مدیریت دانش در بهبود کیفیت خدمات آموزشی اشاره کرد. در این مقاله که توسط ریحانی (۱۴۰۱) نگارش شده است بیان شده است که مدارس بطور سنتی سازمان های دانش محور محسوب می شوند، اما هنوز در بسیاری از آنها فرایند های مدیریت دانش به طور رسمی طراحی و پیاده سازی نشده است. بنابراین سوالی که می تواند مطرح شود اینست که وجود راهبردها تا چه میزان فرایندهای مدیریت دانش در بهبود کیفیت خدمات آموزشی را تقویت می کند. جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۹۷۰ نفر از معلمان مدارس متوسطه دوم شهر بجنورد بود. که با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای ۳۰۰ معلم به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. اطلاعات لازم برای آزمون فرضیه های تحقیق از طریق پرسشنامه استاندارد اخوان و صالح اولیاء (۱۳۹۳) و تریونقندم و همکاران (۲۰۱۶) جمع آوری گردید. روایی این پرسشنامه ها بصورت صوری و تحلیل عاملی تاییدی مورد سنجش قرار گرفت و برای سنجش پایایی آن از آلفای کرونباخ بهره گرفته شد. به منظور تحلیل داده ها، تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزار AMOS24 مورد استفاده قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که راهبردهای مدیریت دانش موجب بهبود کیفیت خدمات آموزشی می شوند. راهبردهای مدیریت دانش انسان محور موجب بهبود کیفیت خدمات آموزشی می شوند. و همچنین راهبردهای مدیریت دانش سیستم محور موجب بهبود کیفیت خدمات آموزشی می شوند. در تحقیقی دیگر تدوین مدل راهبردهای ارتقاء کیفیت آموزش مجازی مدارس ابتدایی به شیوه ی سنتز پژوهی توسط قاندری باردئی و کیهان (۱۴۰۱) انجام گرفت. در این مقاله روش تحقیق به صورت کیفی و از نوع سنتز پژوهی است که با روش تحلیل محتوا به کمک فراترکیب صورت پذیرفته و از نظر هدف نیز کاربردی می باشد. محیط پژوهش مشتمل بر کلیه مقالات

معتبر در داخل و خارج از ایران طی ۲۵ سال گذشته در رابطه با آموزش مجازی منتشر شده است. شیوه نمونه‌گیری پژوهش به روش هدفمند تا حد اشباع نظری داده‌ها می‌باشد. به‌گونه‌ای که مطالعه مقالات تا جایی ادامه یافت که داده‌های مکفی به دست آمدند؛ لذا ۲۷ مقاله براساس ملاک‌های ورودی انتخاب شدند. شیوه تحلیل داده‌ها به‌صورت کدگذاری و طبقه‌بندی اطلاعاتی از پژوهش‌های انجام شده صورت گرفت. مرحله مذکور حاصل تحلیل محتوایی استقرایی و ترکیبی مقولات، نتایج و ترکیب‌ها می‌باشد که نتیجه آن به صورت استخراج یک چهارچوب مفهومی در حوزه ارتقاء کیفیت آموزش مجازی حول ۳ سطح فنی، آموزشی و ارزیابی قابل مشاهده است. نتایج حاصل شده بر ارتباط مقوله‌های یادگیری مستقل، یادگیری ارگانیک، دسترسی فوری به سامانه، زمان‌بندی برنامه‌ها، آموزش چندرسانه‌ای، توسعه جعبه‌ابزارهای یادگیری، افزایش ظرفیت‌ها، نداشتن محدودیت یادگیری، ساده‌سازی فرایندهای یادگیری، بازنگری مکانیزم‌های یادگیری، ارزشیابی سازنده‌گرا و ارزشیابی همه‌جانبه با ارتقاء کیفیت آموزش مجازی با یکدیگر اشاره دارند. در مقاله ای دیگر خسروی (۱۳۹۷) طراحی و اعتباریابی تلگوی کیفیت خدمات آموزشی در موسسه‌ها و دانشگاه‌های مجازی ایران را به رشته ی تحریر درآورد. در این پژوهش از روش ترکیبی شامل روش دلفی و روش پیمایش استفاده شده است. در روش دلفی ابتدا با مطالعه مدل‌های مختلف کیفیت خدمات به‌طور کلی و کیفیت خدمات آموزشی به شکل خاص (مدل‌هایی مثل مدل سروکوال، سروپرف، کانو) الگوی پیشنهادی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در مؤسسات آموزشی مجازی ارائه شده است. پس از ارزیابی و تحلیل نظرات خبرگان، پرسشنامه در میان ۲۴۶ نفر از دانشجویان رشته MBA یکی از دانشگاه مجازی به شکل الکترونیک توزیع شد. برای تأیید مدل اندازه‌گیری پیشنهادی، داده‌های پرسشنامه از طریق نرم‌افزار AMOS و با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. بر اساس مدل تأیید شده می‌توان ادعا کرد که برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزش می‌توان از چهار محور کیفیت آموزش ارائه شده، کیفیت رفتار متولیان آموزش مجازی، کیفیت سیستم ارائه خدمات، کیفیت پشتیبانی ادراک شده استفاده کرد. در مقاله ای دیگر بررسی و مقایسه کیفیت خدمات آموزشی و کیفیت تدریس در مراکز آموزشی (مورد مطالعه: دانشگاه‌های آزاد اسلامی، پیام نور و علمی کاربردی شهرستان میبد) توسط رضاپور و همکاران (۱۳۹۷) انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش علی-مقایسه‌ای، شامل همه دانشجویان مقطع کاردانی و کارشناسی دانشگاه‌های آزاد اسلامی، پیام نور و علمی کاربردی شهرستان میبد بود. با توجه به جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، ۲۶۸ نفر از دانشگاه آزاد، ۲۰۷ نفر از پیام نور و ۱۳۳ نفر از علمی کاربردی به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های کیفیت خدمات آموزشی سروکوال و کیفیت تدریس ویلسون و همکاران (۱۹۹۷) گردآوری و با استفاده از آزمون‌های تحلیل واریانس یک‌راهه و t مستقل و تک نمونه تجزیه و تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد که در هر سه واحد دانشگاهی، وضعیت موجود کیفیت خدمات آموزشی و کیفیت تدریس با وضعیت مطلوب فاصله زیادی دارد ($p > 0.05$)، اما وضعیت موجود خدمات آموزشی سه واحد دانشگاهی تفاوت معنی‌داری با یکدیگر نداشت (0.05).

مبانی نظری

آموزش مجازی

آموزش مجازی یک نظام برنامه ریزی شده برای سازماندهی فرآیند یاددهی-یادگیری به وسیله یک سازمان و نه یک معلم است که هدف آن گزینش و کاربرد راهکارهای مناسب برای استفاده از فناوری های جدید در آموزش، تسهیل ارتباط دوسویه میان آموزش دهنده و فراگیر، فراهم کردن زمینه های یادگیری مستقیم و ارزشیابی نتایج دانش توسط یادگیرندگان می باشد (فرج الهی و همکاران، 1391: ۴۸).

فناوری اطلاعات و ارتباطات

اصطلاح ICT مخفف سه واژه انگلیسی Information (اطلاعات)، Communication (ارتباطات) و Technology (فناوری) می باشد و عبارت است از گردآوری، سازماندهی، ذخیره سازی، نشر و استفاده از اطلاعات در قالب صوت، تصویر، گرافیک، متن، عدد و غیره با استفاده از ابزار رایانه ای، مخابراتی و غیره (رئیس دانا، 1381).

مزایا و معایب فناوری های نوین

درخصوص مزایای استفاده از فناوری های نوین در امر آموزش و تدریس مطالب زیادی مطرح شده اما نباید این موضوع را فراموش کرد که در استفاده از این فناوری ها با مشکلات و محدودیت هایی روبرو هستیم و استفاده از این فناوری ها آثار نامطلوب و معایبی به همراه دارد. کاربرد فناوری در امر آموزش مستلزم وجود امکانات سخت افزاری و نرم افزاری است که نظام آموزشی مدارس ما با شرایط مطلوب فاصله زیادی دارد. به عنوان نمونه تعداد رایانه های موجود به دانش آموزان در مدارس بسیار پایین است و حتی برخی مدارس فاقد حتی یک رایانه و یا ویدئو پروژکتور است. البته فناوری اطلاعات محدود به رایانه نیست و رایانه تنها یک مجموعه ابزار فناوری است. صرفاً وجود تعدادی رایانه نمی تواند به معنی استفاده از آن باشد هنوز فرهنگ استفاده از فناوری های نو در جامعه ما فراگیر نشده است. فناوری های اطلاعات این امکان را می دهد که هر فرد خود مطالب را یاد بگیرد و در حقیقت وابستگی فرد را به معلم خود کم می کند. این موضوع خصوصاً در مناطقی که به دلایل جغرافیایی یا به خاطر هزینه های بالا، امکان فرستادن معلم وجود ندارد، شیوه ی بسیار مناسبی است که البته باید شرایط و امکانات و تجهیزات لازم مانند اینترنت و... نیز در آن محل وجود داشته باشد تا مؤثر واقع شود. از طریق فناوری یادگیری الکترونیکی، دانش آموزان و معلمان می توانند به فعالیت های تعاملی همزمان و ناهمزمان نیز بپردازند و این تعامل ممکن است در زمان و مکان های متفاوت صورت گیرد. فناوری های اطلاعات و ارتباطات به خودی خود تأثیر اندکی بر کیفیت تدریس و یادگیری دارند و شک نیست که این فناوری ها فرصت های فراوانی برای ایجاد محتوای یادگیری رافراهم می آورند. هر چند این فناوری ها سبب می شوند تعامل قابل توجهی به وجود آید، اما نمی تواند به تنهایی کیفیت یادگیری و تدریس را افزایش دهند(شفائی و علباری، ۱۴۰۱: ۲۵).

کیفیت خدمات آموزشی

برخلاف محصولات، خدمات دارای برخی ویژگی های متمایز هستند که ارزیابی آنها را دشوار می کند کیفیت ویژگی بارز سرویس ناملموس بودن است، به این معنی که قابل مشاهده نیست که لمس یا کنار گذاشته شود، بلکه می توان آن را فقط حس کرد و تجربه کرد. بنابراین دشوار است که یک سرویس را قبل از تجربه آن درک کرد زیرا هیچ بخش ملموس ساختگی برای نشان دادن آن وجود ندارد. همچنین تجربیات مربوطه هر شخص از خدمات می تواند متفاوت باشد بنابراین این مورد، استاندارد کردن خدمات را دشوار می کند (Gupta&Kaushik,2018;598). علاوه بر آن بخش آموزشی شامل ناهمگونی در صنعت به عنوان یک کل است. این شامل تفاوت دوره های حرفه ای و همچنین خدمات دیگری مانند تحقیق، مشاوره و غیره است بنابراین خدمات بسیار متفاوت تر از ارائه محصول است زیرا نمی توان آنها را برای بعد تولید و ذخیره کرد اهداف این محدودیت باعث شد هم ارائه دهنده و هم گیرنده سرویس مجبور باشند حضور همزمان جهت ارائه و دریافت خدمات داشته باشند. ولی این مشکل در بخش آموزش با استفاده از فناوری و غیره تا حدودی حل می شود بنابراین به طور خلاصه، خدمات ارائه شده توسط بخش آموزش دارای ویژگی های خاص مانند ناملموس بودن، همگنی و همزمانی است. این ویژگی های اساسی در اکثر سازمان های خدماتی یافت می شود. اما تفاوت سازمان های آموزشی با سایر آموزش و پرورش به عنوان سازمان های خدماتی این است که، یک خدمت منحصر به فرد در نظر شامل تعامل یک گروه با کارشناسان گرفته می شود. لازم به ذکر است که به طور کلی این گروه برای مدت طولانی (حداً دو سال) با تغییرات بسیار کمی باقی میماند. علاوه بر این، تعامل در اکثر مواقع این خدمات هر روز ادامه می یابد و این باعث افزایش تفاهم بین ارائه دهنده و دریافت کننده شده و خدمات را منحصر به فرد می نماید (Srikanthan&Dalrymple,2003;129) خدمات آموزشی اساساً شامل مفهوم است یعنی باید بین دانش آموزان و معلمان رابطه ذهن و ذهن ایجاد شود. علاوه بر این، تعدادی از ذینفعان نیز بر این رابطه تأثیر می گذارند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر، در حیطه تحقیقات کاربردی است. با توجه به اینکه در این پژوهش از روش های مطالعه کتابخانه ای و نیز روش میدانی استفاده شده است، می توان گفت که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر را معلمان و مدیران مقطع ابتدائی شهرستان تربت حیدریه تشکیل داده اند که برای نمونه گیری از جامعه مورد مطالعه در این تحقیق، با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۹ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و پرسشنامه بین آنها به صورت تصادفی ساده توزیع شد. برای جمع آوری دادههای مورد نیاز این پژوهش، از روشهای گوناگون استفاده شده است. این روشها در دو طبقه بندی مختلف جای گرفته است، که عبارت است از: برای گردآوری اطلاعات در زمینه های مبانی نظری و ادبیات

تحقیق موضوع، از منبع کتابخانه ای، مقالات فارسی و لاتین، کتاب و... استفاده شده است و برای جمع آوری داده ها و اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. همچنین برای سنجش عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه همکاران و پارماسون (۱۹۸۵) استفاده شده است که شامل ۵ مولفه و ۲۱ گویه است.

جدول ۱: تناظر سوالات پرسشنامه ی تحقیق

ردیف	ابعاد	گویه ها
۱	عوامل محسوس	۱-۴
۲	قابلیت اطمینان	۵-۹
۳	پاسخگویی	۱۰-۱۳
۴	اطمینان خاطر	۱۴-۱۷
۵	همدلی	۱۸-۲۱

منبع: یافته های تحقیق

جدول ۲: امتیازات برای پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت

گزینه	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵

منبع: یافته های تحقیق

یکی از مهم ترین مسائل در تحقیقات پیمایشی مبتنی بر پرسشنامه، بررسی اعتبار پرسشنامه های مورد استفاده در تحقیق است. در این پژوهش از تکنیک روایی سازه-همگرا جهت بررسی روایی ۳ پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش استفاده شده است. بدین منظور از تکنیک تحلیل عاملی تاییدی (با استفاده از نرم افزار لیزرل) استفاده شده است. برای بررسی روایی سازه-همگرا بایستی ۲ شرط باید محقق شود: ۱- میزان بارهای عاملی گویه های متغیر اصلی تحقیق باید بزرگتر از ۰/۵ و معنادار باشد ۲- میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بزرگتر از ۰/۵ باشد (رامین مهر و چارساد، ۱۳۹۲). بارعاملی استاندارد تحلیل عاملی تاییدی برای سنجش قدرت بین هر عامل (متغیر پنهان) با متغیرهای قابل مشاهده ی آن (گویه های پرسشنامه) است. که در تمام موارد، بزرگتر از ۰/۵ به دست آمده است. بنابراین ساختار پرسشنامه ی تحقیق تایید می گردد. جدول ۳ نتایج بررسی روایی سازه-همگرای پرسشنامه ی عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی را نشان می دهد.

جدول ۳: نتایج بررسی روایی سازه-همگرای پرسشنامه ی عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی

سازه	گویه ها	بارعاملی	معناداری بار عاملی	میانگین واریانس استخراج شده	روایی سازه-همگرا
عوامل محسوس	گویه ۱	۰/۶۵	معنادار	۰/۵۵	
	گویه ۲	۰/۷۷	معنادار		
	گویه ۳	۰/۷۹	معنادار		
	گویه ۴	۰/۷۸	معنادار		
	گویه ۵	۰/۷۵	معنادار		



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir



تایید روایی سازه - همگرا	۰/۵۶	معنadar	۰/۷۹	گویه ۶	قابلیت اطمینان
		معنadar	۰/۷۶	گویه ۷	
		معنadar	۰/۶۹	گویه ۸	
		معنadar	۰/۷۸	گویه ۹	
	۰/۶۳	معنadar	۰/۷۵	گویه ۱۰	پاسخگویی
		معنadar	۰/۷۸	گویه ۱۱	
		معنadar	۰/۷۹	گویه ۱۲	
		معنadar	۰/۷۶	گویه ۱۳	
	۰/۵۷	معنadar	۰/۷۸	گویه ۱۴	اطمینان خاطر
		معنadar	۰/۷۵	گویه ۱۵	
		معنadar	۰/۷۷	گویه ۱۶	
	۰/۶۴	معنadar	۰/۷۸	گویه ۱۷	همدلی
معنadar		۰/۸۲	گویه ۱۸		
معنadar		۰/۸۵	گویه ۱۹		
معنadar		۰/۸۴	گویه ۲۰		
معنadar		۰/۷۶	گویه ۲۱		

منبع: یافته های تحقیق

در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ که در بیشتر پژوهش ها مبنای سنجش پایایی قرار می گیرد استفاده شده است. در این روش، اجزاء یا قسمت های آزمون برای سنجش پایایی آزمون به کار می روند. زمانی که این ضریب بزرگتر از ۰/۷ باشد، آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۴: پایایی پرسشنامه ها

ضریب آلفای کرونباخ	خرده مقیاس
۰/۸۲۶	عوامل محسوس
۰/۷۸۱	قابلیت اطمینان
۰/۷۸۸	پاسخگویی
۰/۸۱۵	اطمینان خاطر
۰/۷۶۹	همدلی
۰/۸۸۲	پایایی کل

منبع: یافته های تحقیق

چون ضرایب به دست آمده بزرگتر از ۰/۷ است بنابراین پایایی پرسشنامه ها تایید می گردد. روش های آماری مورد استفاده در این پژوهش را می توان به دو دسته روش های آماری توصیفی و روش های آماری استنباطی تقسیم کرد.



ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

آمار توصیفی: توصیف و بررسی برای ویژگی های عمومی پاسخ دهندگان از روش های آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و درصد فراوانی استفاده شده است.

آمار استنباطی: برای تحلیل استنباطی داده ها از آزمون معادلات ساختاری با نرم افزار LISREL استفاده شده است.

بحث و نتیجه گیری

طبق یافته هایی که از این پژوهش به دست آمد:

فرضیه ی فرعی اول: متغیر عوامل محسوس یکی از ابعاد موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام و ساختار آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است.

یافته: این فرضیه مورد آزمون قرار گرفت و یافته ها نشان داد با توجه به اینکه آماره t برای این ضریب $11/17$ به دست آمده است، مقدار محاسبه شده t برای این مسیر در دامنه $1/96$ تا $1/96$ - قرار نگرفته است. بنابراین می توان نتیجه گرفت که عدد به دست آمده معنادار است. در نتیجه فرضیه فرعی اول تحقیق تایید می شود.

فرضیه فرعی دوم: متغیر قابلیت اطمینان، یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است. با توجه به اینکه آماره t برای این ضریب $9/89$ به دست آمده است، مقدار محاسبه شده t برای این مسیر در دامنه $1/96$ تا $1/96$ - قرار نگرفته است. بنابراین می توان نتیجه گرفت که عدد به دست آمده معنادار است. در نتیجه فرضیه فرعی دوم تحقیق تایید می شود.

فرضیه فرعی سوم: متغیر پاسخگویی یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است. با توجه به اینکه آماره t برای این ضریب $13/50$ به دست آمده است، مقدار محاسبه شده t برای این مسیر در دامنه $1/96$ تا $1/96$ - قرار نگرفته است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که عدد به دست آمده معنادار است. در نتیجه فرضیه فرعی سوم تحقیق تایید می شود.

فرضیه فرعی چهارم: متغیر اطمینان خاطر یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است. با توجه به اینکه آماره t برای این ضریب $14/87$ به دست آمده است، مقدار محاسبه شده t برای این مسیر در دامنه $1/96$ تا $1/96$ - قرار نگرفته است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که عدد به دست آمده معنادار است. در نتیجه فرضیه فرعی چهارم تحقیق تایید میشود.

فرضیه فرعی پنجم: متغیر همدلی یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است با توجه به اینکه آماره t برای این ضریب $15/48$ به دست آمده است، مقدار محاسبه شده t برای این مسیر در دامنه $1/96$ تا $1/96$ - قرار نگرفته است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که عدد به دست آمده معنادار است. در نتیجه فرضیه فرعی پنجم تحقیق تایید میشود. طبق نتایج این تحقیق، عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی عبارتند از:

- ۱- اطمینان خاطر، یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است.
- ۲- عوامل محسوس، یکی از ابعاد موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است.
- ۳- قابلیت اطمینان، یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است.
- ۴- پاسخگویی، یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است
- ۵- همدلی، یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان تربت حیدریه است.

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کانون آموزش‌های عالی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

منابع

آفاکثیری، زهره و فاضلیان، پوراندخت (1389)، ارزشیابی برنامه های آموزش مجازی دانشکده علوم و حدیث از دید دانشجویان و اساتید، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی یادگیری و آموزش الکترونیکی، تهران، ص 18.

خسروی، ریحانه (۱۳۹۷)، طرح و اعتباریابی الگوی کیفیت خدمات آموزشی در موسسه ها و دانشگاه های مجازی ایران، نشریه ی پژوهش در نظام های آموزشی، شماره ۴۲، صص ۱۹۱-۱۷۳.

رضاپور، میر صالح و زمانی، یاسر و اسماعیلی بیگی، حبیب الله و ماهانی، منیره (۱۳۹۷)، بررسی و مقایسه کیفیت خدمات آموزشی و کیفیت تدریس در مراکز آموزشی؛ (مورد مطالعه: دانشگاه های آزاد اسلامی، پیام نور و علمی کاربردی شهرستان میبد)، نامه ی آموزش عالی، سال یازدهم، شماره ی چهل و دوم، صص ۱۵۹-۱۳۱.

رئیس دانا، فرخ لقا، (1381)، کاربردها و سودمندی های فناوری اطلاعات، ماهنامه رشد تکنولوژی آموزشی، شماره 143، تهران: انتشارات رشد.

ریحانی، حسین (۱۴۰۱)، نقش راهبردهای مدیریت دانش در بهبود کیفیت خدمات آموزشی، نشریه ی رویکردی نو در علوم تربیتی، شماره ی ۱۳، صص ۶۵-۵۹.

شفتائی، مهدی و علیاری، ناصر (۱۴۰۱)، بررسی چالش ها و راهکارهای آموزش مجازی درس عربی در ایام کرونا، دوفصلنامه ی پژوهش در آموزش زبان و ادبیات عرب، دوره ی چهارم، شماره ی دوم، صص ۳۷-۲۳.

شفی رودپشتی، م و میرغفوری، س.ح (۱۳۸۷)، شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی بخش آموزش عالی (مطاله ی موردی: دانشکده ی مدیریت دانشگاه یزد)، نشریه ی آموزش عالی ایران، دوره ی ۱، شماره ی ۲، صص ۹۳-۶۷.

فرج الهی، مهران؛ زارع، حسین؛ هرمزی، محمود؛ سردی، محمدرضا و ظریف صناعی، ناهید، (1391)، یادگیری از دور در عصر اطلاعات و ارتباطات، انتشارات پیام نور، صص ۱۹۶-۱.

قائدی باردئی، مریم و کیهان، جواد (۱۴۰۱)، تدوین مدل راهبردهای ارتقاء کیفیت آموزش مجازی مدارس ابتدایی به شیوه ی سنتز پژوهی، نشریه ی نوآوری های مدیریت آموزشی، دوره ی ۱۸، شماره ی ۱، مسلسل ۶۹، صص ۹۲-۷۳.

قلاوندی، حسن و بهشتی راد، رقیه و قلعه ای، علیرضا (۱۳۹۱)، بررسی وضعیت کیفیت آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال، فصلنامه ی فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ی ۸۱، صص ۶۶-۴۹.

موحد محمدی، حمید (1382)، آموزش کشاورزی، تهران: انتشارات موسسه توسعه روستایی ایران، چاپ اول، ص 98.

کیا، علی اصغر (1388)، نگاهی به آموزش مجازی (الکترونیک)، کتاب ماه علوم اجتماعی، دوره جدید، شماره 24، ص 89.

Gupta P, Kaushik N(2018). "Dimensions of service quality in higher education critical review (students' perspective)", International Journal of Educational Management, 32(4): 580-605.

Srikanthan G, Dalrymple J(2003). "Developing alternative perspectives for quality in higher education", International Journal of Educational Management, 17(3):126-136.