

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

حیدریه

محمد یعقوبی<sup>۱</sup>

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 آسان تر 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 سال‌ها است 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

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی (نویسنده مسئول).