

## بررسی عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان چالوس از دیدگاه اولیای دانش آموزان (با تاکید بر آموزش دوره بیماری کووید ۱۹)

طاهره سلطانی<sup>۱</sup>، محمد غفاری مجلج<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهرستان چالوس است. جامعه آماری این پژوهش شامل تعداد ۷۹۱۰ نفر از اولیاء و خانواده دانش آموزان بوده که براساس جدول مورگان<sup>۱</sup> و کرجسی، به تعداد ۳۶۷ نفر انتخاب شده است. روش نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. برای سنجش عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات آموزشی و جهت گردآوری اطلاعات مورد نیاز، از پرسش نامه استاندارد سرکوال به عنوان یک روش برتر برای اندازه‌گیری انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات استفاده شده است. این پرسشنامه شامل پنج مقیاس (فیزیکی، قابلیت اطمینان، ضمانت، مسئولیت پذیری و همدلی) است. برای تحلیل نتایج تحقیق از آمار توصیفی و آمار استنباطی و از آزمون کولموگروف اسمیرنوف (K.S) برای نرمال بودن داده‌ها استفاده شده است. داده‌ها یی که نرمال بوده است از آزمون‌های پارامتریک و داده‌هایی که غیرنرمال بوده از آزمون‌های غیر پارامتریک استفاده شده است. همچنین برای تحلیل استنباطی داده‌ها از آزمون معادلات ساختاری با نرم افزار LISREL بهره‌گیری شده است. نتایج پژوهش نشان داد که، متغیرهای عوامل محسوس (با بار عاملی ۰/۶۸)، قابلیت اطمینان (با بار عاملی ۰/۵۹)، پاسخگوئی (با بار عاملی ۰/۷۹)، اطمینان خاطر (با بار عاملی ۰/۸۶)، همدلی (با بار عاملی ۰/۹۰)، تاثیر معنی‌داری روی کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی داشتند. همچنین، همدلی با میانگین رتبه ۱۵/۴۸، اطمینان خاطر با میانگین رتبه ۱۴/۸۷، پاسخگوئی با میانگین رتبه ۱۳/۵۰، عوامل محسوس با میانگین رتبه ۱۱/۱۷ و قابلیت اطمینان با میانگین رتبه ۹/۸۹ به ترتیب، مهم‌ترین عوامل موثر بر کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی بودند. با توجه به نتایج به‌دست آمده می‌توان گفت که از دیدگاه اولیاء و خانواده دانش آموزان، متغیر «همدلی» بیشترین تاثیر را بر روی کیفیت خدمات آموزشی فضای مجازی دارد داشته که باید بیش از سایر متغیرها به آن توجه نمود.

**واژه‌های کلیدی:** سیستم آموزش، کیفیت خدمات آموزشی، فضای مجازی، آموزش ابتدایی.

۱- کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس [taheresoltani94@yahoo.com](mailto:taheresoltani94@yahoo.com)

۲- استادیار عضو هیات علمی گروه آموزشی برنامه ریزی درسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس

[m.ghafari51@gmail.com](mailto:m.ghafari51@gmail.com)

**مقدمه**

در دهه‌های اخیر، پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، تحولات شگرفی را در سیستم‌ها و نظام‌های آموزشی جهان ایجاد کرده است و موجبات ظهور موسسات آموزشی و نهادهایی با نظام‌های جدید یاددهی و یادگیری را فراهم نموده است. نمونه بارز این نظام جدید، نظام آموزش مجازی و سیستم‌های آموزشی مجازی است که قدمت آن به اواخر دهه هشتاد و اوایل دهه نود میلادی می‌رسد. همچنین استفاده از آموزش مجازی به خلق مدیریت و توسعه آموزش به طرز اثربخش، سریع و اقتصادی کمک می‌کند. (علی بزی و همکاران، ۱۳۹۷).

شعار شیوه آموزش مجازی این است: "باید آموزش را نزد افراد ببریم نه افراد را نزد آموزش، با نگاه اجتماعی به آموزش و یادگیری، سازماندهی شبکه‌ای و تاکید بر مشارکت". با توجه به آن‌که فناوری اطلاعات و ارتباطات، روز به روز جای بیشتری در آموزش باز می‌کند، از مهم‌ترین ویژگی‌های آن توجه به یادگیرنده است به عنوان کسی که، خودش دانش خود را می‌سازد. بنابراین توجه به فعالیت‌های یادگیری الکترونیکی یک ضرورت است. (قره باغی و سلطان محمدی، ۲۰۱۰).

و از طرف دیگر، بهبود کیفیت در دنیای رقابتی امروز، به عنوان یکی از فرصت‌های پیش‌روی سازمان‌ها و خصوصا موسسات و مراکز آموزشی در جهت بقا محسوب می‌شود. (شفیعی و میرغفوری، ۱۳۸۷).

به طور کلی آموزش الکترونیکی بهره‌گیری از سیستم‌های الکترونیکی، مثل کامپیوتر، اینترنت، حافظه‌های الکترونیکی، نشریه‌های الکترونیکی و خبرنامه‌های الکترونیکی و نظایر اینهاست که با هدف کاستن از رفت و آمدها و صرفه‌جویی در وقت و هزینه و همچنین یادگیری بهتر و آسان‌تر است. البته سیستم‌هایی که آموزش الکترونیکی به شمار می‌روند و امکان یادگیری از راه دور را فراهم می‌کنند متنوع هستند. ولی در وهله اول آنچه که مهم است، آگاهی علاقه‌مندان از نوع سیستم‌ها و انتخاب صحیح و نحوه استفاده درست از آنها است. این سیستم‌ها برخی مواقع می‌توانند جایگزین کلاس‌های حضوری هم بشوند. در عین حال، برای افراد سخت‌کوش و علاقه‌مند می‌تواند مکمل کتاب و کلاس باشد. در یک جمله، می‌توان گفت آموزش الکترونیکی، آوردن یادگیری برای مردم است، به جای آوردن مردم برای یادگیری (محمدی، ۱۳۸۰).

آموزش مجازی، یکی از بخش‌های آموزشی است که امروزه بیشترین رشد را در صنعت آموزش به خود اختصاص داده است. این در حالی است که با استفاده روزافزون از تکنولوژی‌های ارتباطی جدید، اهمیت توجه و بحث در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی نیز افزایش می‌یابد. اگرچه آموزش مجازی، تحولات شگرفی را در زمینه آموزش ایجاد کرده است، اما ماهیت آموزش مجازی به گونه‌ای است که منجر به ایجاد مسائل جدیدی در حیطة کیفیت خدمات آموزشی نیز می‌شود. (منتظر، ۱۳۸۶).

آموزشی، ادراکات و انتظارات دانش‌آموزان غیرقابل چشم‌پوشی است. از این رو کیفیت خدمات آموزشی عامل تعیین‌کننده در فرآیند تحصیل دانش‌آموز- معلمان به شمار می‌رود. هر چند که در دو دهه اخیر افزایش چشمگیری در بعد کمی نظام آموزشی شاهد بوده‌ایم که این امر در نظام آموزش و پرورش نیز صادق است اما افزایش میزان ثبت نام دلیلی بر کیفیت خدمات آموزش نیست. بلکه اداره صحیح، حفظ کردن و رضایتمندی دانش‌آموزان نیز از وظایف اصلی سیستم‌های آموزشی است (صادقی، ۱۳۹۲). از آنجا که بهبود کیفیت مؤسسات آموزشی بخش جدایی‌ناپذیری از بحث مدیریت آموزش و پرورش در هر کشوری است و مراکز و مؤسسات آموزشی به عنوان سازمان اصلی برای توسعه منابع انسانی متخصص و دستیابی به توسعه پایدار در عصر جهانی شدن نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند، بنابراین بررسی کیفی از ضروریات بوده و با ورود مفاهیمی همچون، تجارت الکترونیک، دولت الکترونیک، آموزش الکترونیک و جامعه الکترونیک در جوامع و به ویژه که از اسفند ۹۸ با پیدایش و انتشار ویروس ناشناخته‌ای چون بیماری منحوس کوید ۱۹ (کرونا) در همه ابعاد اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و به ویژه سیستم‌ها و نظام‌های آموزشی جهان و به ویژه کشور عزیزمان ایران را تحت تاثیر خود قرار داده است. در شرایط فعلی نظام آموزشی کشور، تدریس و شرایط یادگیری و آموزش در همه سطوح و مقاطع از دانشگاه تا مقطع ابتدایی به صورت کاملاً مجازی و آنلاین (برخط)، فعالیت

وانگ (۲۰۰۴)<sup>۱</sup>، کیفیت خدمات را عبارت از قضاوت افراد از "فاصله بین انتظارات خود با درک خود از خدمات دریافت شده" می‌داند. پاراسورامان<sup>۲</sup>، زیتامل<sup>۳</sup> و بری<sup>۴</sup> نیز به عنوان نخستین کسانی که در جهت تدوین روش‌های ارزیابی کیفیت خدمات شناخته شده‌اند، کیفیت خدمات را سنجش میزان اختلاف موجود بین انتظارات و ادراک مشتریان از خدمات دریافتی تعریف کرده‌اند. (پاراسورامان، زیتامل و بری، ۱۹۸۵). خدمات آموزشی، به ویژه خدماتی که در مدارس و مراکز و مؤسسات آموزشی ارائه می‌شوند، نقش اساسی در توسعه یافتگی جوامع دارند. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مساله‌ای ضروری به شمار می‌رود. نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش و پرورش، حاکی از آن است که مؤسسات آموزشی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگنای مالی، به حفظ و بهبود کیفیت بپردازد. (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱).

در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقاء کیفیت در مراکز و مؤسسات آموزشی محسوب می‌شود. در نظام‌های آموزشی یکی از عناصر تاثیرگذار در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی، دانش‌آموز است. به گمان یو (۲۰۰۸)، دانش‌آموز، مهم‌ترین مشتری نظام آموزشی محسوب می‌شود. به عبارت دیگر در ارزیابی کیفیت خدمات

1 Wang

2 Parasurman

3 Zitamel

4 Bery

دانش آموزان و خانواده‌هایشان با مشکلات فراوانی مواجه هستند، شناسایی و ارزیابی و بررسی عوامل موثر در افزایش کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی، از جمله گام‌های اساسی در تدوین و بهینه‌سازی و کاربرد برنامه‌های ارتقای کیفیت در مراکز و موسسات آموزشی محسوب می‌شود. با توجه به اهمیت آموزش مجازی در ابعاد مختلف آن، و شناسایی عوامل موثر در افزایش کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی مدارس ابتدایی به ویژه در شهر چالوس و بررسی آنها جهت تعیین وضع موجود آنها برای کمک به اجرای موفق آن، انجام این پژوهش بسیار ضروری به نظر می‌رسد.

باتوجه به اهمیت و جایگاه آموزش‌های مجازی در ارتقای فرآیند تعلیم و تربیت یک نظام، تاکنون پژوهش‌های گوناگونی درباره آموزش‌های مجازی صورت گرفته است. پژوهش‌هایی را که بتوان به نوعی مرتبط با موضوع تحقیق حاضر دانست و مورد بررسی قرار داد به شرح زیر هستند:

همتی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم ورزشی با رویکرد گسترش کیفیت عملکرد (مطالعه موردی: دانشکده علوم ورزشی دانشگاه گیلان) پرداختند. نتایج تحقیق آنان نشان داد تامین فضای آموزشی بیشتر، تدارک تجهیزات آموزشی و آزمایشگاهی به روز، تقویت روش‌های ارتباطی و اطلاع‌رسانی دانشکده، آموزش و توجیه کارکنان دانشکده برای پاسخگویی بهتر به دانشجویان و همچنین انجام

داشته و در مقطع ابتدایی چون از حساسیت ویژه‌ای در امر یاددهی و یادگیری برای دانش‌آموزان و حتی برای مربیان و معلمان وجود داشته و هیچ ارتباط حضوری و چهره به چهره‌ای در این برهه زمانی انجام نمی‌شود، بنابراین در چنین شرایط حساس و سخت کرونایی توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی مسئله‌ای ضروری به شمار می‌رود. نگاهی همه جانبه به روند تحولات اخیر نظام آموزش و پرورش، حاکی از آن است که موسسات آموزشی در همه سطوح به‌ویژه مدارس ابتدایی به دلیل برخورداری از حساسیت ویژه این مقطع باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، در این شرایط خاص کرونایی که آموزش کشور را تحت الشعاع قرار داده، بایسته و ضروری است که مسئولان و دست‌اندرکاران نظام تعلیم و تربیت، ضمن پاسخگویی، باید به حفظ و بهبود کیفیت عوامل تاثیرگذار در بالابردن و کیفی‌سازی خدمات آموزشی بپردازند. باتوجه به تحقیقات عدیده‌ای که در سطوح آموزش عالی و دانشگاه‌ها به تناسب موضوع پژوهشگرانجام شده، مادر نظام آموزش و پرورش ایران به‌ویژه در مقطع ابتدایی باتوجه به اینکه تعداد بسیاری از آموزگاران در این مقطع در کسوت بازنشستگی هستند و از طرفی آموزش و پرورش مقطع ابتدایی خصوصاً شهر چالوس با کمبود شدید آموزگاران و معلمان مواجه بوده است و به تبع آن، شاهد آموزگاران جدیدالورود در این شرایط سخت کرونایی و تاکید برآموزش مجازی تحقیقاتی انجام نگرفته و معلمان برای آموزش یاددهی و یادگیری و انتقال محتویات درسی با

بعضی مولفه‌های خودنظم دهی تحصیلی دارد. بنابراین باتوجه به مزایای آموزش عالی می‌توان از این نوع آموزش به عنوان جایگزین قابل قبولی استفاده کرد.

یمانی و همکارانش (۱۳۹۵) در پژوهشی در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نشان دادند که اگرچه دانشجویان نگرش مناسب و متوسطی نسبت به توسعه آموزش مجازی در دانشکده‌ها دارند، اما این افراد آمادگی دانشکده‌ها را در زمینه برنامه‌ریزی و تامین منابع و آمادگی اعضای هیات علمی، نامناسب ارزیابی نموده‌اند.

فارغ‌زاده و کاشی (۱۳۹۳)، به بررسی روش‌ها و ابزارهای آموزش مجازی، به منظور ارتقای کیفیت آموزش از دیدگاه استادان دانشگاه آزاد واحد خدابنده پرداختند. نتایج تحقیق آنان نشان دادند که میان ابزارها و روش‌های گوناگون به-کارگیری آموزش مجازی با ارتقای کیفیت آموزش ارتباط معنی‌دار و مثبتی وجود دارد، به-گونه‌ای که پیاده‌سازی و به‌کارگیری روش‌ها و ابزارهای آموزش مجازی در کنار فرآیند تدریس می‌تواند به عنوان یک ابزار کارآمد در ارتقای کیفیت آموزش به استادان کمک کند.

فتحی، واجارگاه و همکاران (۱۳۹۰)، در تحقیقی با عنوان ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزش مجازی در نظام آموزش عالی ایران (مطالعه موردی: دانشگاه فردوسی مشهد) به این نتیجه رسیدند که از نظر استادان اثر بخشی دوره آموزش مجازی مطلوب بوده و دانشجویان اثربخشی این دوره را متوسط برآورد نموده‌اند.

کارها به صورت دقیق و در زمان وعده داده شده، از جمله اقدامات مهم برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی دانشکده مورد مطالعه هستند.

اسمعیل‌نیا و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با تحت عنوان «طراحی و اعتباریابی الگوی بهبود کیفی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان»، نشان داد که فعالیت یاددهی، یادگیری و کنشگران انسانی، تاثیر مثبت و معناداری بر روی بهبود کیفیت و راهبردهای استقرار دارند. همچنین راهبردهای استقرار بر روی بهبود کیفیت تاثیر مثبت و معناداری دارد.

یاراحمدی (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان "تاثیر آموزش مجازی بر شایستگی معلمان و مدیران مراکز آموزشی استان بوشهر" بیان کردند که آموزش مجازی و آزمون‌های ضمن خدمت، به دلیل تاثیری که بر یادگیری مدیران و معلمان دارند، تاثیر بسزایی بر شایستگی آنان نیز دارند، بنابراین نتایج مذکور نشان داد که آموزش مجازی بر شایستگی معلمان و مدیران مراکز آموزشی استان بوشهر تاثیرات معنادار و مثبت دارند.

رادمهر (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان "تاثیر فضای مجازی و تکنولوژی اطلاعات و فناوری و یادگیری خودمحمور بر شایستگی معلمان کهنوج" بیان کردند فضای مجازی و تکنولوژی اطلاعات بر شایستگی معلمان کهنوج تاثیر معنادار و مثبت دارد.

نتایج پژوهش رازقی و صابری (۱۳۹۵)، نشان داد که آموزش مجازی می‌تواند به اندازه آموزش حضوری، در پیشرفت تحصیلی دانشجویان موثر باشد. از طرف دیگر، در مواردی تاثیر بیشتری بر

درسی و علمی، ارتقای علمی دانشجویان و مدرسان اشاره دارد.

یعقوبی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "تحلیل عاملی عوامل موثر بر موفقیت یادگیری الکترونیکی از دیدگاه دانشجویان مجازی"، انجام داده است که در آن عوامل موثر بر موفقیت یادگیری الکترونیکی در آموزش عالی کشور، مطالعه، شناسایی و دسته‌بندی شدند. داده‌ها نشان داد که محتوای آموزشی مناسب، فراهم بودن زیرساخت-های فناوری اطلاعات و ارتباطات، استفاده از نرم‌افزار و انتخاب رسانه آموزشی مناسب از دیدگاه دانشجویان مجازی، عوامل موثر در موفقیت نظام یادگیری الکترونیکی محسوب می‌شوند.

ویالر<sup>۱</sup> و راجپال<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی در مورد بین‌المللی کردن برنامه درسی از طریق تحرک مجازی در دانشگاه کوانتوری انگلستان پرداختند. تعاملات بین فرهنگی مبتنی بر اینترنت به افزایش مشارکت در تجربه بین‌المللی کمک می‌کند.

در پژوهشی راپا<sup>۳</sup> و تعدادی از همکارانش (۲۰۰۹) به بررسی نقش معلم، دانش‌آموز و فناوری اطلاعات و ارتباطات در محیط‌های مجازی پرداختند. یافته‌های تحقیق آنان نشان داد که یادگیرنده در محیط‌های مجازی فعال بوده و از طریق حل مساله و تجزیه و تحلیل موضوعات در فرایند یادگیری مشارکت داشته و معلم در محیط-های یادگیری مجازی بیشتر نقش هماهنگ کننده

اباصلت خراسانی و همکاران (۱۳۹۰) عوامل موثر بر پذیرش یادگیری الکترونیکی در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تهران بر مبنای مدل پذیرش فناوری را بررسی کردند که متغیرهای برداشت ذهنی از آسانی استفاده و مفید بودن یادگیری الکترونیکی، به عنوان عوامل موثر بر پذیرش و استفاده از یادگیری الکترونیکی، تاثیرات مثبت و مفیدی در بین دانشجویان دارند.

مومنی‌راد و علی‌آبادی (۱۳۸۹)، تحقیقی با عنوان تضمین کیفیت در آموزش الکترونیکی با بهره‌گیری از استانداردهای آموزش الکترونیکی ثابت کرد که بهترین و موثرترین شیوه برای تضمین کیفیت این نوع آموزش پیروی و استفاده از استانداردهایی است که در قالب خصوصیات تجویزی و توصیفی تدوین شده و برای به-کارگیری در این نوع آموزش در دسترس است. استفاده از این استانداردها، موجب جلب اعتماد مشتریان و سرویس گیرندگان، رضایت صاحبان سرمایه، امکان قابلیت استفاده مجدد از محتوای تولیدی، عدم انحصاری شدن محصولات، امکان طراحی اشتراکی منابع و مطالب و مواردی دیگر از این قبیل می‌شود.

ذوالفقاری و همکاران (۱۳۸۸)، در تحقیق خود به مزایای آموزش مجازی مانند: افزایش کیفیت یادگیری و آموخته‌های دانشجویان، سهولت دسترسی به حجم بالایی از اطلاعات و دانش‌های موجود در جهان، دسترسی سریع و به موقع اطلاعات در زمان اندک، کاهش برخی هزینه‌های آموزشی، بالا بردن کیفیت دقت و صحت مطالب

<sup>1</sup> Viyaler

<sup>2</sup> Rajpal

<sup>3</sup> Rapa

یادگیرندگان، ضامن کیفیت یادگیری الکترونیکی سازمانی است.

مک گری<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان "ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزشی آنلاین" عوامل مهم طراحی دوره‌های آنلاین را شناسایی کرده است. یافته‌های تحقیق او نشان داد که در طراحی برنامه درسی آنلاین انعطاف، تعامل و مشارکت عوامل مهمی هستند.

به طوری که در عصر حاضر، قافله دانش و فناوری با سرعتی باورناپذیر و شگفت‌انگیز پیش می‌رود و اگر جوامع بخواهند هم پای این قافله راه بسپارند، باید حرکت کند و روش سنتی خویش را کنار بگذارد و آهنگی تند و سریع برای گام برداشتن برگزیند که اگر غیر این باشد، از این قافله باز می‌مانند و این به مفهوم گسستن حلقه ارتباط ایشان با دیگر جوامع و انزواست. در این چرخه تحولات و پیشرفت فناوری، آنچه که بیش از همه، جوامع بشری را تحت تاثیر قرار داده، ظهور فناوری ارتباطات و اطلاعات است. یکی از نهادهای اجتماعی که در این عصر دچار تغییرات وسیع خواهد شد، نهاد آموزش و یادگیری در سطوح مختلف آموزشی است. در آموزش‌های مجازی کیفیت آموزش بسیار مهم است زیرا برای افراد تحت تعلیم، این نوع آموزش جایگزین آموزش سنتی در مدارس و دانشگاه‌ها می‌گردد. نکته مهم آن است که بازدهی آن باید مشابه آموزش‌های سنتی باشد. در هرکشوری موسسات آموزش‌های مجازی، براساس شرایط و مقتضیات

دارد. فناوری اطلاعات و ارتباطات، به عنوان ابزاری جهت طراحی محیط یادگیری در شبیه-سازی محیط‌های یادگیری واقعی در برخی موضوعات خاص دارای محدودیت می‌باشد.

جارا<sup>۱</sup> و مولر<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی عوامل موثر بر افزایش کیفیت دوره‌های یادگیری الکترونیکی پرداختند. بنابراین هدف کلی این پژوهش، شناسایی ویژگی‌های تاثیرگذار در دوره-های یادگیری الکترونیکی است که ظرفیت روش‌ها و رویه‌های افزایش کیفیت را در دوره-های آموزش عالی تضمین می‌کنند.

کیم<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) در تحقیقی با عنوان «انگیزش بزرگسالان در یادگیری الکترونیکی» نتیجه گرفت که بزرگسالان شرکت کننده در دوره‌های یادگیری الکترونیکی، هدف خود را بهبود وضعیت شغلی خود می‌دانند و دلایل انتخاب یادگیری الکترونیکی را انعطاف‌پذیری و راحتی آن ذکر کرده‌اند.

سالمون<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) در مطالعه‌ای که برای بررسی ابعاد کیفیت یادگیری الکترونیکی از دیدگاه یادگیرندگان انجام داده، معتقد است که علیرغم مطالعات زیادی که بر روی کیفیت یادگیری الکترونیکی صورت گرفته، از دیدگاه یادگیرندگان هفت عامل: پشتیبانی کارمندان، مکانیسم‌های تضمین کیفیت سازمانی، اعتبارسازمانی، پشتیبانی یادگیرنده، مطالعات، تبلیغات و فعالیت‌های یادگیری از دید

<sup>1</sup> Jara

<sup>2</sup> Mouler

<sup>3</sup> Kim

<sup>4</sup> Salmon

<sup>5</sup> Mac gary

های مجازی یکی از نیازهای امروزه و تاثیرگذار در امر آموزش و فرآیند تدریس به شمار می‌رود. با بهره‌گیری از ابزارهای فناوری نظیر اینترنت و انواع نرم‌افزارهای آموزشی، امکان برگزاری دوره‌های متنوع در سطوح مختلف به صورت مجازی و مطابق با استانداردهای آموزشی فراهم می‌گردد و با استفاده از امکانات شبکه، در هر زمان و هر مکان می‌توان به مطالعه دروس پرداخت. (کارگزاره، ۱۳۹۰)

پیشرفت‌های تکنولوژی در عصر حاضر، همه جنبه‌های زندگی بشر را دگرگون نموده است. مراکز و موسسات آموزشی عصر حاضر، به دلیل محدودیت بودجه و افزایش تعداد دانش‌آموزان، نیازمند تغییر سازمانی و وفق دادن خود با نیازهای جدید هستند، این در حالی است که مراکز آموزشی، معمولاً بیشترین مقاومت را در مقابل تغییرات از خود نشان می‌دهند. موسسات و مراکز آموزشی سنتی، با امکانات موجود خود، توان پاسخ‌گویی به این افزایش تقاضا را ندارند و باید چاره‌ای دیگر بیندیشند. کاربرد فناوری اطلاعات و به‌ویژه شبکه جهانی اینترنت در آموزش، یکی از راهکارهای مناسب برای برطرف کردن مشکلات موجود در آموزش به شمار می‌رود. بررسی‌ها نشان می‌دهند که بخش بزرگی از استفاده کنندگان از اینترنت (۹۱ درصد) از این رسانه برای یکی از انواع آموزش از راه دور استفاده می‌کنند.

به دلیل پیشرفت سریع اینترنت به‌ویژه در نظام‌های آموزشی و پرورشی، این نوع آموزش شیوه‌های یادگیری و یاددهی را افزایش داده

آموزشی خاص آن کشور تاسیس شده‌اند. (کارگزاره، ۱۳۹۰)

در آموزش مجازی، هدف، تبدیل آموزش سنتی به آموزش مجازی نیست؛ بلکه آموزش‌های تخصصی با شیوه‌های مدرن مورد توجه است. شعار آموزش مجازی، "آموزش برای همه کس، در همه سنین و همه جا است" و امید است که آموزش مجازی باعث افزایش کیفیت و یادگیری آموخته‌های دانش‌آموزان شوند و به سهولت قابل دسترسی باشند و موجب کاهش هزینه‌های آموزشی، رعایت فرصت‌های آموزشی و عدالت آموزشی شوند. استفاده از فناوری به معنی نادیده گرفتن نقش معلم نیست و مدرسه باید کماکان مکانی برای یادگیری و اجتماعی شدن شاگردان باشد. بنابراین هدف آموزش مجازی، فراهم کردن یک شبکه اجتماعی شامل اولیاء، دانش‌آموزان، کارکنان و سایر افراد جامعه است. (صبوری خسروشاهی و همکاران، ۱۳۹۱).

قرن بیست و یکم، قرن بمباران اطلاعات است و سازمان‌هایی موفق هستند که بتوانند منابع انسانی خود را به فناوری اطلاعات روز مجهز کنند. بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که آموزش‌های مجازی به عنوان یکی از دستاوردهای مهم این فناوری، از عوامل اصلی جهش‌های علمی، پژوهشی و فرهنگی عصر حاضر است. باتوجه به آن چه گفته شد. و از آنجا که شناسایی مولفه‌های سازنده آموزش‌های مجازی در دوره متوسطه که یکی از مقاطع تحصیلی مهم جامعه است همه چیز از بطن کلاس درس، وارد متن جامعه می‌شود؛ آموزش-



در دانشگاه‌های حضوری، برای ورود مدیریت با رویکرد دانشگاه‌های الکترونیکی و شناسایی وجوه تمایز این دو، موضوع جدیدی است که کمتر به آن توجه شده است. با توجه به این موضوع که پیشرفت هر جامعه‌ای به گونه‌ای در گرو پیشرفت مدارس و دانشگاه‌های آن جامعه است، اهمیت مدارس و موسسات مجازی در حال حاضر به مثابه یکی از مراکز برتر ارائه خدمات آموزشی بسیار مهم است. از این رو، این پژوهش می‌کوشد تا با شناسایی عوامل علی مؤثر بر الگوی آموزش‌های مجازی در کشور برای شناسایی و تحلیل عوامل تأثیرگذار بر آنها مدلی مناسب ارائه کند.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، در حیطه تحقیقات کاربردی است. با توجه به این که 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 اولیاء و خانواده دانش‌آموزان مدارس ابتدائی شهر چالوس تشکیل داده‌اند که تعداد آنها با توجه به اطلاعات جمع‌آوری شده ۷۹۱۰ نفر است. برای نمونه‌گیری از جامعه مورد مطالعه در این تحقیق، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به کمک جدول مورگان استفاده شده است. تعداد ۳۶۷ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و پرسشنامه بین آنها توزیع شد. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز این پژوهش،

است. آموزش مجازی، به دلیل داشتن مزایایی همچون در دسترس بودن آن در همه جا و در هر زمان، تغییر محوریت آموزش از معلم (آموزش سنتی) به خود دانشجو، این روش را تبدیل به یک ابزار مفید و قابل اعتماد برای معلمان و مربیان برای آموزش با کیفیت می‌کند.

آموزش مجازی، یادگیری فعال و هوشمندی است که ضمن تحول در فرآیند یاددهی - یادگیری و مدیریت دانایی، درگسترش، تعمیق و پایدارنمودن فرهنگی، نقش اساسی و محوری دارد. براساس اعلام کارشناسان و متخصصان فناوری اطلاعات و ارتباطات، تا سال ۲۰۲۰ آموزش مجازی مبتنی بر فضای الکترونیکی، روش متعارف آموزشی در جهان خواهد بود. از دیگر مزایای اجرای آموزش مجازی، ایجاد انگیزه در دانش‌آموزان، داشتن ارتباط بیشتر با فراگیران و کنترل بهتر آنها، فراهم شدن امکانات کارگروهی در محیط‌های چند رسانه‌ای و کنفرانس‌های الکترونیکی، پوشش مکانی و زمانی مناسب برای پاسخ‌گویی به سیل عظیم متقاضیان آموزش و مزایای بی‌شمار دیگر است که منجر به رفع بسیاری از اشکالات فعلی شده است. اجرای آن در کنار آموزش رسمی مدارس، منجر به ارتقای وضعیت آموزش دانش‌آموزان خواهد شد.

با توجه به مطالعات صورت گرفته در کشور، به دلیل فقدان نظامی جامع در موسسات مجازی و ضعف‌های زیادی که در حوزه مسائل سازمانی این مراکز آموزشی مشاهده می‌شود، اهمیت و ضرورت برنامه‌ریزی و تجدید ساختار، ضروری است. باین حال، عبور از رویکرد مدیریت سنتی

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 داده‌ها و اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. همچنین برای سنجش عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه پارماسون و همکاران (۱۹۸۵) استفاده شده است که شامل ۵ مولفه و ۲۱ گویه است.

جدول ۳-۱- تناظر سوالات پرسشنامه 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

جدول ۳-۲- امتیازات برای پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت

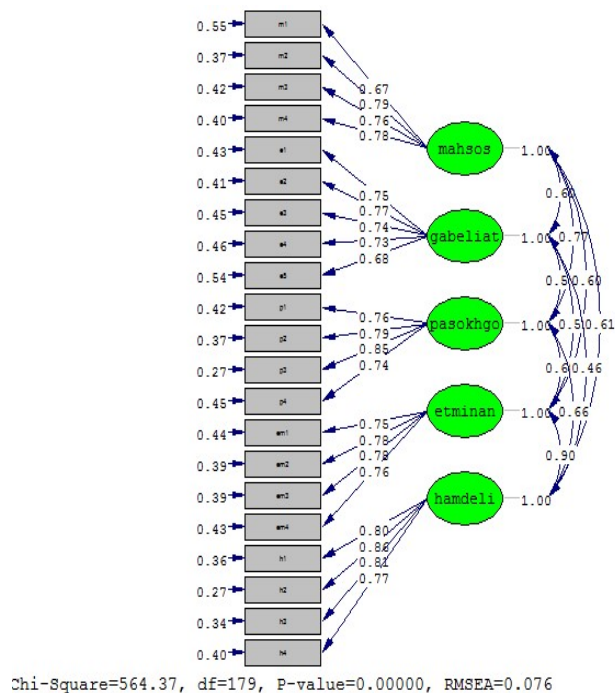
گزینه	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵

متغیر بزرگتر از ۰/۵ باشد (رامین مهر، و چارستاد، ۱۳۹۲).

تحلیل عاملی تاییدی، مقیاس سنجش پرسشنامه تحقیق در نمودار شماره ۳-۱ ارائه شده است. بارعاملی استاندارد تحلیل عاملی تاییدی برای سنجش قدرت بین هر عامل (متغیر پنهان) با متغیرهای قابل مشاهده آن (گویه‌های پرسشنامه) است. که در تمام موارد، بزرگتر از ۰/۵ به دست آمده است. بنابراین ساختار پرسشنامه تحقیق تایید می‌گردد.

یکی از مهم‌ترین مسائل در تحقیقات پیمایشی مبتنی بر پرسشنامه، بررسی اعتبار پرسشنامه‌های 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 زیر باید محقق شود: ۱- میزان بارهای عاملی گویه‌های متغیر اصلی تحقیق باید بزرگتر از ۰/۵ و معنادار باشد ۲- میانگین واریانس استخراج شده برای هر

نمودار ۳-۱- بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی تاییدی، مقیاس سنجش پرسشنامه عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی



جدول ۳-۳- نتایج بررسی روایی سازه -  
همگرایی پرسشنامه‌ی عوامل موثر بر افزایش  
کیفیت خدمات آموزشی را نشان می‌دهد:

جدول ۳-۳- نتایج بررسی روایی سازه - همگرایی پرسشنامه عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی

سازه	گویه‌ها	بار عاملی	معناداری بارعاملی	میانگین واریانس استخراج شده	روایی سازه-همگرا
عوامل محسوس	گویه ۱	۰/۶۷	معنادار	۰/۵۶	تایید روایی سازه- همگرا
	گویه ۲	۰/۷۹	معنادار		
	گویه ۳	۰/۷۶	معنادار		
	گویه ۴	۰/۷۸	معنادار		
قابلیت اطمینان	گویه ۵	۰/۷۵	معنادار	۰/۵۴	
	گویه ۶	۰/۷۷	معنادار		
	گویه ۷	۰/۷۴	معنادار		
	گویه ۸	۰/۷۳	معنادار		
	گویه ۹	۰/۶۸	معنادار		
پاسخگویی	گویه ۱۰	۰/۷۶	معنادار	۰/۶۱	
	گویه ۱۱	۰/۷۹	معنادار		
	گویه ۱۲	۰/۸۵	معنادار		
	گویه ۱۳	۰/۷۴	معنادار		
اطمینان خاطر	گویه ۱۴	۰/۷۵	معنادار	/۵۸	
	گویه ۱۵	۰/۷۸	معنادار		
	گویه ۱۶	۰/۷۸	معنادار		
	گویه ۱۷	۰/۷۶	معنادار		
همدلی	گویه ۱۸	۰/۸۰	معنادار	۰/۶۵	
	گویه ۱۹	۰/۸۶	معنادار		
	گویه ۲۰	۰/۸۱	معنادار		
	گویه ۲۱	۰/۷۷	معنادار		

روایی سازه - همگرایی پرسشنامه عوامل موثر بر کیفیت خدمات

جدول ۳-۴- پایایی پرسشنامه ها

خرده مقیاس	ضریب آلفای کرونباخ
عوامل محسوس	۰/۸۳۰
قابلیت اطمینان	۰/۷۷۰
پاسخگویی	۰/۷۸۲
اطمینان خاطر	۰/۸۰۴
همدلی	۰/۷۷۳
پایایی کل	۰/۹۰۱

در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ که در بیشتر پژوهش‌ها مبنای سنجش پایایی قرار می‌گیرد استفاده شده است. در این روش، اجزاء یا قسمت‌های آزمون برای سنجش پایایی آزمون به کار می‌روند. زمانی که این ضریب بزرگتر از ۰/۷ باشد، آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

با توجه به این که آماره  $t$  برای این ضریب  $۹/۸۹$  به دست آمده است، مقدار محاسبه شده  $t$  برای این مسیر در دامنه  $۱/۹۶$  تا  $۱/۹۶-۱$  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 شهر چالوس است.

با توجه به این که آماره  $t$  برای این ضریب  $۱۳/۵۰$  به دست آمده است، مقدار محاسبه شده  $t$  برای این مسیر در دامنه  $۱/۹۶$  تا  $۱/۹۶-۱$  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 شهر چالوس است.

با توجه به این که آماره  $t$  برای این ضریب  $۱۴/۸۷$  به دست آمده است، مقدار محاسبه شده  $t$  برای این مسیر در دامنه  $۱/۹۶$  تا  $۱/۹۶-۱$  قرار نگرفته است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که عدد به دست آمده معنادار است. در نتیجه فرضیه فرعی چهارم تحقیق تایید می شود.

فرضیه فرعی پنجم: متغیر «همدلی» یکی از عوامل موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهر چالوس است.

چون ضرایب به دست آمده بزرگ تر 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.

آمار توصیفی: برای بررسی و توصیف 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 فرعی اول: متغیر «عوامل محسوس» یکی از ابعاد موثر بر افزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام و ساختار آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهر چالوس است.

یافته: این فرضیه مورد آزمون قرار گرفت و یافته ها نشان داد با توجه به این که آماره  $t$  برای این ضریب  $۱۱/۱۷$  به دست آمده است، مقدار محاسبه شده  $t$  برای این مسیر در دامنه  $۱/۹۶$  تا  $۱/۹۶-۱$  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 شهر چالوس 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 می‌توان 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 برافزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهر چالوس است.

۲- عوامل محسوس، یکی از ابعاد موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهر چالوس است.

۳- قابلیت اطمینان، یکی از عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهر چالوس است.

۴- پاسخگویی، یکی از عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهر چالوس است.

۵- همدلی، یکی از عوامل موثر برافزایش کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش مجازی مدارس ابتدایی شهر چالوس است.

## منابع و ماخذ

- ۱- اسمعیل نیا، م؛ کوهستانی، ح.ع؛ معقول، ع؛ (۱۳۹۸)، طراحی و اعتباریابی الگوی بهبود کیفی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان، نشریه علمی- پژوهشی فناوری آموزش، جلد ۱۳، شماره ۳، ص ۵۸۰-۵۶۱.
- ۲- بزی، ع؛ خسروی بنجار، ع؛ سراوانی اول، س؛ صالح مقدم، ام، دلارام نسب، م؛ شهدادی، ح؛ عبدالهی محمد، ع.غ، (۱۳۸۶)، تاثیر آموزش مجازی بر پیروی از رژیم درمانی بیماران مبتلا به دیابت نوع ۲، فصلنامه علمی-پژوهشی پرستاری دیابت زابل.
- ۳- خراسانی، انجفی، ر، محمدی، ر، گلوی، م (۱۳۹۰)، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی براساس مدل سروکوال، فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، سال چهارم، شماره ۶، صص ۲۷-۱۱.
- ۴- رادمهر، س. (۱۳۹۶)، تأثیر فناوری اطلاعات و یادگیری خودآموز بر صلاحیت معلمان کهنوج، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد آباد.
- ۵- شفیعی رودپشتی، م؛ میرغفوری، س.ح، (۱۳۸۷)، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی بخش آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشکده مدیریت دانشگاه یزد). نشریه آموزش عالی ایران. پاییز ۱۳۸۷، دوره ۱، شماره ۲، صص ۹۳-۶۷.
- ۶- صادقی، زینب (۱۳۹۲)، ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی مهندسی از نظام آموزش عالی. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۵۹، صص ۳۷-۲۵.
- ۷- قره باغی، شراره، سلطان محمدی، ز؛ (۱۳۸۹)، فعالیت یادگیری بحث؛ رویکردی نوین در آموزش‌های مجازی، نشریه راهبردهای آموزش
- (راهبردهای آموزش در علوم پزشکی)، بهار ۱۳۸۹، دوره ۳، شماره ۱. صص ۳۹-۳۵.
- ۸- فلاوندی، حسن؛ بهشتی‌راد، رقیه و قلعه‌ای، علیرضا (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت آموزشی دانشگاه دانشگاه ارومیه براساس مدل سروکوال. فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ۸۱ (۶۶-۴۹).
- ۹- فورچیان، نادرقلی و جعفری، پریش (۱۳۹۱)، بررسی دانشگاه‌های مجازی به منظور ارائه یک مدل مناسب جهت راه اندازی دانشگاه مجازی در کشور، آینده پژوهی مدیریت، ۱۵(۳)، ۴۹-۲۵.
- ۱۰- محمدی، علی و وکیلی، محمد مسعود، (۱۳۸۹)، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی زنجان از دیدگاه دانشجویان. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، شماره ۵ (۳۱-۴۱).
- ۱۱- محمدی، م، ملتجی، ل، (۱۳۹۶)، ارائه مدل توضیحی ویژگی‌های فردی، ادراک از برنامه درسی و رشد شایستگی‌های رهبری دانشجویان دانشگاه شیراز، م جله پژوهش در برنامه‌ریزی درسی، دوره دوم، شماره ۲۵ (پیاپی ۵۲) سال سیزدهم، صص ۱۲۹-۱۱۱.
- ۱۲- همتی نژاد، م.ع؛ قلی‌زاده، م.ح، شبانی، س؛ (۱۳۸۷)، بررسی کیفیت خدمات پژوهشی دانشگاه‌ها مبتنی بر مدل سروکوال (مطالعه موردی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه گیلان).
- ۱۳- یاراحمدی، ح. (۱۳۹۷)، تأثیر آموزش مجازی بر شایستگی مدیران دانشگاه آزاد اسلامی بوشهر، پایان‌نامه دکترا، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوشهر.
- ۱۴- یعقوبی، ج؛ ملک محمدی، ا؛ ایروانی، ه؛ عطاران، م؛ (۱۳۸۷). فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش.

1. Fareghzadeh, N., & Kashi, A. (2014). Methods and tools to enhance the quality of education learning university professors Khodabande. *New Approaches in Educational Administration*, 5(1), 121-152. (in Persian).
2. FathiVajargah, K., Pardakhtchi, M. H., & Rabeeyi, M. (2011). Effectiveness assessment of virtual education courses in higher education system of Iran (Case of Ferdowsi University of Mashad). *Information and Communication Technology in Educational Sciences*, 1(4), 5-21. (in Persian).
3. Kargarzadeh, M. (2012). Factors contributing to the promotion of e-Learning in virtual university (Case study: Virtual light of Tuba). M.A. Thesis, Faculty of Education and Psychology, University of Islamic Azad. (in Persian)
4. Kim.kyong-je(2005):adult learners:motivation in self-directed e-learning; Unpublished Doctoral Dissertation, Indiana University
5. Knapper, K., & Cropley, A. (2000). *Lifelong Learning in Higher Education*, (3rd Edition). London Kogan. [27] Jara, M. & Mellar, H. (2009). Factors affecting quality enhancement procedures for e-Learning Courses. *Journal of Quality Assurance in Education*. (15)1, 14-20.
6. McGorry, S. Y. (2003). Measuring quality in on line programs. *Journal of Internet and higher education*. 6(2), 159-177.
7. Mohammadi D, Hoseini M, ShabanaliFomi H, Rajabbeigi M, Isae MT. [Tahlilene-garesheamoozeshgarannesb at be yadgiryeelektronikidaramoozeshhayee lmi-karbordyekeshavarzidar Iran]. *Journal of Research in Economics of Agricultural Development* 2008; 39(1): 99-109.[Persian].
8. Momeni Rad, A., & Ali Abadi, K. (2010). Quality assurance in e-learning using e-learning standards. *Quarterly Journal of Educational Strategies In Medical Sciences*, (3)3, 87-92. [in Persian].
9. Montazer, Gholam Ali (2005); "Challenges and Approaches of Information System Development of Higher Education System in Iran"; *E-learning Conference Proceeding*; pp. 101-145 (in Persian).
10. Rappa, N.A., & Yip, D. K.H. , & Baey, S.C. (2009). The role of teacher, student and ICT in enhancing student engagement in multiuser virtual environments. *British Journal of Educational Technolog*.40(1).61-69.
11. Moore, M. G., Anderson B. & William, G. (2003). *Handbook of Distance Education*. Contributors, Mahwah, NJ. Lawrence Erlbaum Associates. London :Kor
12. Raziqi, B., & Saberi, H. (2016). A comparative study of self-regulation and academic achievement among master's students of electronic learning systems aournd in-person learning systems, *Journal of Paramedical Sciences*, Tehran University of Medical Sciences, 11(1), 105-98. [In Persian.
13. Rappa, N.A., & Yip, D. K.H. , & Baey, S.C. (2009). The role of teacher, student and ICT in enhancing student engagement in multiuser virtual environments. *British Journal of Educational Technolog*.40(1).61-69.
14. SaboriKhosroshahi, H., Kavosi, I., & Haghghi, M. R. (2013). *Globalization and developments in education*. Tehran: Press Homework.
15. Salmon, G. (2004). *E-moderating : The Key to Teaching and Larning Online*. (2nd ed.). London: Routledge Falme.
16. Villar-Onrubia, D., & Rajpal, B. (2015). Internationalising the curriculum through virtual mobility at Coventry University, *Journal of Online International Learning* , 2(11), 75-82.
17. Yaghoubi J. [Assessment of agricultural extension and education graduate students' perceptions of elearning in Iran]. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 2009; 1(1): 1914–1918.[Persian].
18. yaghoubi, J., Malek Mohammadi, I., Iravani, H., & Attaran, M. (2008). Desired Characteristics of faculty members and students in e-learning in



- higher education of Iran: virtual student's viewpoint. Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education, 14(1): 159-173. (Persian).
19. Yaghoobi, J. (2009). Analysis of factors influencing the success of electronic learning. virtual students' viewpoints. International Conference on Virtual Education. (in Persian).
  20. Yamani, N. (2017). Needs assessment of virtual education development: assessing the level of readiness in college of Isfahan University of Medical Sciences, Iranian Journal of Medical Education Special Issue Package of Evolution and Innovation in Medical Education, (17)6, 70-76. [In Persian].
  21. Zhai, G., Wang, Y., Li, L., & Miao, H. (2012). Development of Power System Relay Protection Experiment in E-Learning . Procedia Engineering, 29: 2975 – 297.
  22. Zolfaghari M, Mehrdad N, ParsaYekta Z, SalmaniBarugh N, Bahrani N. The effect of lecture and E-learning methods on learning mother and child health course in nursing students. Iran J Med Educ. 2007; 7(1): 31-9. [In Persian].
  23. Zolfaghari M, Negarandeh R, Ahmadi F. [The Evaluation of a Blended Elearning Program for Nursing and Midwifery Students in Tehran University of Medical Sciences]. Iranian Journal of Medical Education 2011; 10(4)398-409.[Persian examining

