

رابطه آموزش با رضایتمندی

فراگیران

بررسی رابطه اتوماسیون آموزشی با
رضایتمندی فراگیران مجازی

طیبه سادات خاتمی



انتشارات ایمان سخن

سرشناسه:	خاتمی، طیبه سادات، ۱۳۶۰-
عنوان و نام پدیدآور:	رابطه آموزش با رضایتمندی فراگیران: بررسی رابطه اتوماسیون آموزشی با رضایتمندی فراگیران مجازی / طیبه سادات خاتمی.
مشخصات نشر:	تهران: رامان سخن، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری:	۱۴۰ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک:	978-622-6714-13-6
وضعیت فهرست نویسی:	لیبا
عنوان دیگر:	بررسی رابطه اتوماسیون آموزشی با رضایتمندی فراگیران مجازی.
موضوع:	آموزش عالی -- آموزش به کمک کامپیوتر -- نمونه پژوهی
موضوع:	Education, Higher -- Computer-assisted instruction -- Case studies
موضوع:	آموزش عالی -- ایران -- آموزش به کمک کامپیوتر -- نمونه پژوهی
موضوع:	Education, Higher -- Iran -- Computer-assisted instruction -- Case studies
موضوع:	واقعیت مجازی در آموزش عالی -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع:	Virtual reality in higher education -- Iran -- Case studies
موضوع:	آموزش از راه دور -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع:	Distance education -- Iran -- Case studies
موضوع:	اینترنت در آموزش عالی -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع:	Internet in higher education -- Iran -- Case studies
موضوع:	آموزش به کمک کامپیوتر -- ایران -- نمونه پژوهی
موضوع:	Computer-assisted instruction -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره:	LB۳۹۵/۷
رده بندی دیویی:	۳۷۱/۳۳
شماره کتابشناسی ملی:	۵۷۲۰۹۸۱
آدرس: تهران خیابان انقلاب - پلاک ۱۰۰ - پانزدهم تیر	
تلفن: ۰۹۱۴۹۸۱۳۹۲۷ (زانیار نکایی) - ۰۲۶۵۹۵۰۰۸	
نام کتاب رابطه آموزش با رضایتمندی فراگیران	
نویسنده: طیبه سادات خاتمی	
صفحه آرا: رامان سخن	
انتشارات: تهران رامان سخن	
نوبت چاپ: یکم، تابستان ۱۳۹۸	
چاپ: مهرگان	
تیراژ: ۲۰۰ عدد	
نرخ: ۳۱۰۰۰ تومان	
تمام حق و حقوق این کتاب برای مؤلف محفوظ می باشد.	

فهرست

۱	مقدمه
۱۳	تعاریف عملیاتی
۱۵	مقاله
۱۷	بخش اول: سیستم اتوماسیون آموزشی
۱۷	منظور از سیستم چیست؟
۱۸	اطلاعات
۱۸	اهمیت اطلاعات و سیستمهای اطلاعاتی
۲۱	کاربرد سیستمهای اطلاعاتی رایانه محور
۲۲	سطوح مختلف سیستمهای اطلاعاتی
۲۳	اتوماسیون چیست؟
	سابقه اتوماسیون (از مکالیناسیون تا پیدایش ماشینحساب
۲۳	و تولد کامپیوترها)
۲۷	ضرورت به بکارگیری فناوری اطلاعات در آموزش
۲۷	اتوماسیون و آموزش به شیوه مجازی (آموزش الکترونیکی)
۳۲	تاریخچه آموزش الکترونیکی
۳۳	سیستمهای مبتنی بر اینترنت در آموزش
۳۶	پایه سازی یادگیری الکترونیکی
	جنبهها و ویژگیهای مهم در رویآوری به آموزش مجازی
۳۸	(آموزش الکترونیکی)
۴۹	مفهوم رضایتمندی
۵۰	مفهوم رضایتمندی در محیط آنلاین
۵۳	رضایتمندی یادگیرنده در آموزش الکترونیکی
۵۶	اهمیت بررسی رضایتمندی آموزشی از دیدگاه دانشجویان
۵۸	مدل شکلگیری رضایتمندی دریافتکنندگان کالا و خدمات
۵۹	مدلهای ارزیابی رضایت دریافتکنندگان کالا و خدمات

- مدهای ارائه شده برای سنجش رضایت فراگیران دوره‌های آموزش مجازی ۶۰
- مزایای رضایتمندی مشتری ۶۳
- بخش سوم : آشنایی با واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران ۶۵
- واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی ۶۵
- نرم افزار آموزشی واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی ۶۶
- نحوه پذیرش دانشجو در واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی ۶۷
- بخش چهارم : مروری بر سوابق پژوهشی مرتبط با متغیرهای تحقیق ۶۸
- الف) تحقیقات انجام شده در داخل کشور ۶۸
- ب) تحقیقات انجام شده در خارج از کشور ۷۲
- مقدمه ۷۶
- جامعه آماری: نمونه آماری (روش برآورد حجم آن) و روش نمونه‌گیری ۷۸
- جامعه آماری ۷۸
- نمونه آماری و روش برآورد حجم آن و روش نمونه‌گیری ۷۹
- ابزار جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز پژوهش ۸۰
- روش گردآوری داده‌ها ۸۰
- برسنامهای بکارگرفته شده تحقیق ۸۲
- روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری ۸۶
- روایی ابزار اندازه‌گیری ۸۶
- پایایی یا اعتماد ۸۷
- روشهای آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها ۸۹
- آمار توصیفی ۸۹
- آمار استنباطی ۹۰
- ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها ۹۰

۹۱	قلمروهای پژوهش (موضوعی، مکانی و زمانی).....
۹۴	مقدمه.....
۹۴	تحلیل توصیفی داده‌ها برحسب متغیرهای جمعیت شناختی.....
۹۷	بررسی وضعیت نرمال بودن تک متغیره.....
۹۸	بررسی وضعیت متغیرهای پژوهش.....
۱۰۲	تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش.....
۱۲۰	منابع.....
۱۲۰	منابع فارسی.....
۱۲۶	منابع لاتین.....

مقدمه

در عصر حاضر، سازمان‌ها از به کارگیری سیستم‌های رایانه‌ای و فن‌آوری اطلاعات و رسانه‌های پیشرفته، گریزی ندارند و آینده از آن سازمان‌هایی است که با شناخت دقیق و صحیح، محاسن و معایب این سیستم‌ها را بررسی کنند و از تجربه‌ی دیگران درس بگیرند؛ بدون این که دوباره هزینه‌های آن تجربه را بپردازند. دسترسی به رایانه و فن‌آوری اطلاعات، رسانه‌های پیشرفته، مولد شتاب فزاینده است. شتاب این تأثیر را دارد که هر مابعدی از زمان که صرفه‌جویی می‌شود، از واحد قبلی آن با ارزش‌تر می‌سازد (سالی‌زاده، ۵۶، ۳۸۱). در راستای تحقق این هدف و دستیابی به شتابی موثر در جهت نیل به اهداف، بحث نوینی بنام اتوماسیون^۱ مطرح می‌گردد که به معنای کنترل خودکار می‌باشد و امروز بطور وسیعی در نواحی کاربردی از جمله اتوماسیون اداری، صنعتی و خانگی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

در واقع امروزه کاربرد تکنولوژی اتوماسیون در همه زمینه‌ها با افزایش کیفیت، کمیت، انعطاف پذیری و کاهش هزینه‌ها در بهبود بهره‌وری تاثیرگذار می‌شود و نمونه‌ای از حرکت تکاملی و پیشرفت جوامع و تمدن‌هاست (احمدی، ۱۳۹۰، ۲۵).

اما یکی از زمینه‌های کاریست اتوماسیون، در سیستم‌های آموزشی است. اتوماسیون آموزشی که چندسالی در نظام آموزش عالی کشور ما نیز به اجرا درآمد است و به صورت بیشینه در دانشگاه و گاه نهادهای دولتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. لیکن تاثیر و کارایی دوره‌های آموزشی الکترونیکی همواره مورد سوال مدیران، دانشجویان و اقشار مختلف درگیر با موضوع بوده است. تحقیقات گذشته حاکی از آن است که یکی از مهمترین عوامل موثر در موفقیت این‌گونه دوره‌های آموزشی، این است که رضایتمندی در دانشجویان به عنوان مخاطبان اصلی این دوره‌های آموزشی می‌باشد. به بیان دیگر، یکی از معیارهای سنجش کارایی نظام‌های اطلاعاتی مشخص نمودن میزان رضایت کاربران از عناصر و ویژگی‌های تشکیل‌دهنده رابط و در حقیقت میزان رضایت از چگونگی تعامل با نظام اتوماسیون آموزشی می‌باشد (یزدانی و همکاران، ۱۳۸۰، ۴۰).

امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات، اصلی مورد قبول در سطح جهان است. زیرا موضع استفاده‌کننده در مقابل خدمات در دسترس شده می‌تواند به طور منطقی بیان‌کننده کارایی خدمات ارائه شده باشد. نظریه پردازان مدیریتی، بررسی رضایت کاربران را باعث ایجاد معیارهایی در زمینه و نوع خدمات واقعی دریافت شده و عامل حرکت به سوی کمال و بقاء سازمان و حفظ جامعه هدف می‌دانند (پژوهان و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۳۰).

از اینرو پژوهش حاضر بر آن است تا با بررسی رابطه بکارگیری اتوماسیون آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک که محل اشتغال به تحصیل محقق نیز می باشد، با میزان رضایتمندی فراگیران مجازی این مرکز پیردازد. "رضایتمندی یا عدم رضایت از اتوماسیون آموزشی که سودمندی آن نظام و بیان کننده چالش ها و مشکلات موجود در این زمینه باشد" (یزدانی و همکاران، ۱۳۹۹، ۴۱). در این راستا، در ادامه این فصل به بیان مساله اصلی تحقیق، ضرورت انجام تحقیق، اهداف و فرضیه های مورد بررسی بر اساس مدل تحقیق می پردازیم.

دانشگاه به عنوان، از آن راه های ترین بخش نهاد آموزش، همواره جایگاه ویژه ای را به خود اختصاص داده و وظایف اصلی تولید علم را به عهده گرفته است. در حال حاضر عواملی از قبیل رسیده به توسعه فناوریهای نوین، نیاز و تقاضای فزاینده برای آموزش عالی و تغییر الگوهای رفتاری آموزش، از جمله عواملی هستند که آموزش عالی را به صورت جدی، تحت تاثیر قرار داده اند. از این روی دانشگاه ها شدیداً به ایجاد تغییرات راهبردی به منظور هماهنگی و در سطوح مختلف نیاز دارند (آراسته و بنی اسدی، ۱۳۹۱، ۷). آموزش عالی که امروزه با بلوغ و رشد آموزش مجازی، بالارفتن پیچیدگی های ناشی از کاربرد محور یا مشتری مداری و افزایش رقابت در آن، موفقیت در این عرصه را به یک مساله بحرانی و مبرم تبدیل نموده است. موفقیتی که در سیستم های آموزشی، مانند هر سیستم اطلاعاتی دیگر، تا حد زیادی به رضایت دانشجو و به عواملی که در نهایت تمایل وی را به ادامه استفاده از سیستم افزایش می دهد، بستگی دارد (اوتارخانی و دلاوری، ۱۳۹۱، ۵۴).

براین اساس امروزه اندازه‌گیری رضایتمندی مشتریان اهمیت زیادی دارد. جمال و ناصر^۱ (۲۰۰۲)، رضایتمندی مشتری را به عنوان احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به یک محصول یا خدمت بعد از استفاده از آن تعریف می‌کنند. در این راستا، آموزش عالی در ایران به تنظیم برنامه مفصل و مناسب در زمینه‌های گوناگون نیاز دارد. بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان که مشتریان نظام آموزشی هستند و نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های آموزشی هر دانشگاهی دارند، اطلاعات لازم را در زمینه ارتقای کیفی و کمی آن و حد در اختیار ما قرار می‌دهد که برای نيل به شناسایی نقاط ضعف و قوت هر فعالیت نیاز می‌باشد (پژهان و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۳۰).

در این راستا سنجش رضایتمندی فراگیران مجازی آموزش عالی که با توجه به بکارگیری سیستم‌های اتوماسیون آموزشی که چندسالی است در کشورمان با توجه به مشکلات و محدودیت‌های زمانی و مکانی علاقمندان به تحصیلات دانشگاهی به اجرا درآمده، دغدغه‌ای است که مورد توجه پژوهش حاضر قرار گرفته است.

زیرا استفاده از روش‌های جدید آموزش مبتنی بر فناوری اطلاعاتی و ارتباطی مشکلات و عدم موفقیت‌هایی نیز به همراه داشته است. تحقیقات نشان می‌دهد برخی کاربران بعد از اولین تجربه، آموزش الکترونیکی را ترک می‌کنند (جمشیدی، ۱۳۹۲). در این زمینه صاحب نظران چون سرف و شوتس^۲ (۲۰۰۲)، عقیده دارند که بسیاری از مؤسسات ارایه کننده دوره‌های

1 - Jamal A, Naser

2 - Cerf, V. Schutz, C

یادگیری الکترونیکی در رسیدن به هدف اصلی یادگیری و جذب علاقمندی یادگیرندگان شکست خورده‌اند. بنابراین، ارزیابی کیفیت، بررسی و ارتقاء روش‌های کسب بهره‌وری و رضایتمندی فراگیران دوره‌های الکترونیکی یکی از وظایف آنها می‌باشد.

این در حالیست که آموزش الکترونیکی تلاش می‌نماید با بهره‌گیری از سیستم‌های اومایون آموزشی پیشرفته‌تر، به ارائه مطالب براساس نیازهای فراگیران گرایش یافته و در آن فضایی ایجاد کرده تا فراگیر با فراغ بال و به دور از اضطراب و با حفظ استقلال و اعتماد به نفس، به فعالیت‌های مورد نظر خود بپردازد. در واقع یادگیری الکترونیکی یکی از شکوفایی‌های پیشرفت تکنولوژی در تعلیم و تربیت می‌باشد که همگام با رشد تکنولوژی و تبلور آن در حوزه یادگیری، متخصصان این حیطه را به این فکر واداشت که به نیاز آموزشی فراگیران از طریق راه اندازی دوره‌های یادگیری الکترونیکی پاسخ گو باشند. یادگیری الکترونیکی بسیاری از آرمان‌های آموزشی را تحقق بخشیده است. مانند: یادگیری در مکان و زمان، یادگیری مشارکتی، خودارزیابی و خودراهبری (رستگار و گرچی زاده، ۱۳۹۱، ۶).

براین مبنا، آموزش الکترونیکی یک سیستم آموزشی واحد را برای تعدادی از فراگیران فراهم ساخت که منجر به ایجاد فرصت‌های آموزشی مختلف می‌شود. روش‌های نوین آموزش مبتنی بر فناوری با عناوین متفاوتی مانند روش‌های جایگزین، رسانه‌های نوین و چند رسانه‌ای، رسانه دانش، بهترین راه حل آموزشی و غیره خوانده شده‌است (جمشیدی، ۱۳۹۲).

حال سوالی که در این زمینه مطرح است آنست که چرا سیستم‌های مدیریت آموزشی مبتنی بر اتوماسیون در کشور ما نتوانسته‌اند علیرغم اهداف عالیه خود، در جذب حداکثری رضایت کاربران و ترویج این شیوه آموزشی که چندسالی است همگام با سایر کشورهای دیگر در کشورمان به اجرا در آمده است، بهره‌جویند.

در این زمینه لی^۱ و همکاران (۲۰۰۹) عقیده دارند که موفقیت آموزش مجازی تا حد زیادی به پیاده سازی مدل آموزشی دارد که با کاربریست عناصر زمینه‌ای تواند نیازهای آموزشی و رضایتمندی یادگیرندگان آن را فراهم نماید.

از اینرو با توجه به مطالب بیان شده در تحقیق حاضر محقق درصدد برآمده است به این پرسش پاسخ دهد: آیا بکارگیری عناصری چون فناوری، طراحی، محیط، استاد و شیوه ارائه مطلب، ویژگی‌های واحد آموزشی و ویژگی‌های شخصیتی فراگیران مجازی در قالب سیستم اتوماسیون آموزشی با میزان رضایتمندی فراگیران مجازی این سیستم در ارتباط می باشد؟

یکی از ارکان اساسی مدیریت در عصری که عصر اطلاعات نام گرفته، تصمیم‌گیری سریع و دقیق است. بی‌گمان در این رهگذر، داشتن الگوهایی صحیح جمع‌آوری، پردازش و ارائه منطقی اطلاعات همه پیش نیازهایی برای مستحکم کردن این رکن هستند. اتوماسیون و استفاده از تکنولوژی جدید در حال حاضر نه تنها به مثابه یک نیاز، بلکه به عنوان یک ضرورت محتوم و حیاتی مطرح بوده و سازمان‌ها با توجه به گستردگی حوزه عمل و کثرت فعالیت‌های مرتبط با ایفای

وظایف و ماموریت‌های خود ناگزیر از توجه و اهتمام ویژه به این امر هستند (شیری، ۱۳۸۵، ۵۰).

در این راستا و همگام با رشد فن‌آوری در زمینه‌های گوناگون، آموزش و یادگیری نیز تحت تأثیر فن‌آوری‌های جدید قرار می‌گیرند و روز به روز به کمک آنها متحول می‌شوند. در عصر حاضر، آموزش به عنوان حقوق اولیه انسان‌ها، عامل تغییر و پیشرفت اجتماعی شناخته شده است. بسیاری از روان‌شناسان تربیتی معتقدند که شرایط یادگیری باید چنان سازماندهی شود که هر یادگیرنده بر اساس توانایی‌های خود به فعالیت و یادگیری بپردازد (شریعتمداری و ملکائیان، ۱۳۸۹). بر این اساس و با توجه به دسترسی فزاینده به اینترنت و سهولت استفاده کاربران از درجه‌ای به روی بازار جهانی گشوده شده که در آن موانعی مانند زبان و سدهای جغرافیایی در امر آموزش از بین رفته است. یکی از روش‌های بکار گرفته در زمینه ارزش استفاده از اتوماسیون و سیستم‌های مدیریت آموزشی مبتنی بر الکترونیک می‌باشد. اما باید توجه داشت که گسترش مؤثر آموزش‌های الکترونیکی در کشور بدون توجه به نگرش کاربران و دانشجویان به این فناوری و بهره‌جویان واقعی از این نوع آموزش، موفقیت‌آمیز نخواهد بود. در واقع طرز نگرش کاربر به نحوه به کارگیری فناوری اطلاعاتی و میزان رضایتمندی وی از بکارگیری این نوع آموزش از عوامل بسیار مؤثر محسوب می‌شود؛ به عبارت دیگر، درک عوامل مرتبط با میزان رضایتمندی فراگیران مجازی در یادگیری الکترونیکی می‌تواند به ایجاد فضای یادگیری مناسب‌تری برای آموزش منجر شود.