





دانشگاه پیام نور البرز

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت اجرایی

گروه مدیریت

ارزیابی مدل یادگیری الکترونیکی و تاثیر آن بر رضایتمندی

یادگیرندگان در دانشگاه های مجازی تهران

ساناز سیروس بخت

استاد راهنما: دکتر سید یحیی سید دانش

استاد مشاور: دکتر شهرام هاشم نیا

شهریور ۱۳۹۰



دانشگاه پیام نور البرز

دانشکده علوم انسانی

مرکز کرج

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت اجرایی

گروه مدیریت

ارزیابی مدل یادگیری الکترونیکی و تاثیر آن بر رضایتمندی

یادگیرندگان در دانشگاه های مجازی تهران

ساناز سیروس بخت

استاد راهنما: دکتر سید یحیی سید دانش

استاد مشاور: دکتر شهرام هاشم نیا

شهریور ۱۳۹۰

گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر:

اینجانب ساناز سیروس بخت دانشجوی ورودی سال ۸۷ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تایید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

ساناز سیروس بخت

۹۰/۶/۳۰

اینجانب ساناز سیروس بخت دانشجوی ورودی سال ۸۷ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و ... به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

ساناز سیروس بخت

۹۰/۶/۳۰

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

شهریور ۹۰

تقدیم به :

پدر و مادر مهربانم

و

همسر عزیزم

به پاس همه خوبی هایشان.

چکیده:

امکانات محیط وب هم اکنون رویکرد نوینی را در زمینه آموزش مطرح کرده است که می تواند موجب تحولات شگرف در حوزه روش ها و سبک های آموزش شود. در کشور ما با توجه به جمعیت گسترده دانش پژوهان، کمبود فضاهای آموزشی و شاغل بودن بسیاری از دانشجویان، آموزش و یادگیری الکترونیک می تواند مهمترین روش آموزشی خصوصا در آموزش عالی قلمداد شود، از طرفی موسسات و دانشگاه های زیادی وجود دارند که با وجود سرمایه گذاری های وسیع در یادگیری الکترونیک و تبلیغات فراوان در نهایت با شکست مواجه شدند به عبارتی دانشجویان از این دوره ها رضایت نداشته یا در بین راه ترک تحصیل کرده اند. بنابراین ارزیابی عوامل موثر بر پذیرش یادگیری الکترونیک از دید کاربران و بررسی رضایتمندی آنان از اهمیت بسیار برخوردار می باشد. لذا در این تحقیق به بررسی میزان رابطه و تاثیر متغیر های یادگیری الکترونیک و رضایتمندی با آن ها و در نهایت میزان رابطه و تاثیر مولفه های یادگیری الکترونیک با رضایتمندی (مطابق مدل تحقیق) پرداخته ایم.

روش تحقیق مورد استفاده در این پایان نامه توصیفی- تحلیلی و همچنین به لحاظ هدف کاربردی می باشد. در این پژوهش پس از محاسبه فراوانی ها، روش های تجزیه تحلیل اسنابلی برای آزمون آماری مرتبط با فرضیه ها به کار برده شد و با استفاده از ضریب همبستگی میزان ارتباط ۴ مولفه یادگیری الکترونیک (خصوصیات مدرس، طراحی محتوا، ابزار آموزشی و احساس لذت) با آن و ۴ مولفه رضایتمندی (واسطه فراگیری، اجتماع یادگیری، شخصی سازی و محتوا) با آن به طور جداگانه و میزان ارتباط ۴ مولفه یادگیری الکترونیک با رضایتمندی ارزیابی شد. همچنین از معادله خطی رگرسیون نیز جهت پیش بینی میزان تاثیر هر یک از مولفه های یادگیری الکترونیک و رضایتمندی بر روی آن ها (فرضیات فرعی) و میزان تاثیر مولفه های یادگیری الکترونیک بر روی رضایتمندی (فرضیه اصلی تحقیق) استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل دانشجویان ۳ دانشگاه صنعتی امیر کبیر، صنعتی خواجه نصیر و علم و صنعت ایران می باشد، حجم نمونه برآورد شده بر اساس روش مناسب ۵۴۱ نفر می باشد که این تعداد برای پاسخ به پرسشنامه انتخاب شده اند. همچنین ضریب α کرونباخ ۰/۹۱، محاسبه شد. محقق پس از تجزیه تحلیل نهایی استخراج شده از پرسشنامه به این نتیجه رسید که عوامل موثر بر یادگیری الکترونیک به ترتیب تاثیر عبارتند از: خصوصیات مدرس، طراحی محتوا، ابزار آموزشی و احساس لذت و عوامل موثر بر رضایتمندی به ترتیب تاثیر عبارتند از: واسطه فراگیری، اجتماع یادگیری، شخصی سازی و محتوا. در نهایت مشخص شد عامل طراحی محتوا بیشترین تاثیر را بر روی رضایتمندی فراگیران دارد پس از آن به ترتیب فاکتورهای ابزار آموزشی، خصوصیات مدرس و احساس لذت قرار دارند.

واژگان کلیدی: یادگیری الکترونیک، رضایتمندی، دانشگاه مجازی

تشکر و قدردانی:

در اینجا لازم می‌دانم از راهنمایی‌های استادان بزرگوار جناب آقای دکتر سید دانش (استاد راهنما) و جناب آقای دکتر هاشم نیا (استاد مشاور) که در انجام این تحقیق با صبر و شکیبایی، کمک‌های شایان توجهی به اینجانب ارائه دادند، سپاسگزاری نمایم.

عنوان	صفحه
فصل اول : کلیات تحقیق	
۱-۱) مقدمه	۲
۲-۱) تعریف مسأله	۳
۳-۱) اهمیت و ضرورت تحقیق	۵
۴-۱) اهداف مطالعه	۶
۵-۱) سوالات تحقیق	۷
۶-۱) فرضیه ها	۷
۷-۱) متدولوژی تحقیق	۸
۱-۷-۱) روش و ابزار گردآوری اطلاعات	۸
۲-۷-۱) روش تجزیه و تحلیل داده ها	۹
۸-۱) جامعه آماری و روش نمونه گیری	۱۰
۹-۱) قلمرو تحقیق	۱۰
۱-۹-۱) محدوده مکانی	۱۰
۲-۹-۱) محدوده زمانی	۱۰
۳-۹-۱) محدوده موضوعی	۱۰
۱۰-۱) محدودیت های تحقیق	۱۱
۱۱-۱) مدل تحلیلی اولیه تحقیق	۱۲
۱۲-۱) تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق	۱۳
۱-۱۲-۱) متغیر مستقل و مولفه های آن	۱۳
۲-۱۲-۱) متغیر وابسته و مولفه های آن	۱۵
۱۳-۱) جمع بندی و خلاصه فصل	۱۷
فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق	
۱-۲) مقدمه	۱۹
۲-۲) مبانی نظری	۱۹
۱-۲-۲) یادگیری الکترونیکی و آموزش از راه دور	۱۹
۱-۱-۲-۲) مدیریت سیستم یادگیری الکترونیکی	۲۰
۲-۱-۲-۲) یادگیری الکترونیکی همزمان و ناهمزمان	۲۲
۳-۱-۲-۲) مزایا و معایب یادگیری الکترونیکی	۲۳
۲-۲-۲) خصوصیات مدرس در سیستم یادگیری الکترونیک	۲۶
۳-۲-۲) ابزار آموزشی	۳۰
۱-۳-۲-۲) سیستم های مکاتباتی	۳۱
۲-۳-۲-۲) سیستم های تلویزیون و رادیوی آموزشی	۳۱
۳-۳-۲-۲) سیستم های آموزشی به کمک رایانه	۳۲

۳۲	سیستم های مبتنی بر اینترنت
۳۴	طراحی محتوای آموزشی
۳۵	احساس لذت (۵-۲-۲)
۳۷	رضایتمندی (۶-۲-۲)
۳۷	نگرش ها ، رفتارها و رضایتمندی از دیدگاه روانشناختی (۱-۶-۲-۲)
۴۱	دیدگاه های رضایتمندی از دیدگاه جامعه شناختی
۴۵	مدلهای اندازه گیری رضایتمندی فراگیران الکترونیکی (۳-۶-۲-۲)
۴۶	واسطه فراگیری مناسب (محیط و تسهیلات مناسب سیستم)
۴۷	اجتماع یادگیری (تعامل با معلم و دیگر فراگیران)
۴۷	انواع تعامل (۱-۸-۲-۲)
۴۹	محتوا (محتوای مورد نیاز ، به روز ، کافی و کاربردی)
۴۹	کارکرد مطالب (۱-۹-۲-۲)
۵۰	ارزیابی مطالب (۲-۹-۲-۲)
۵۰	شخصی سازی (یادگیری متناسب بانیا و خواسته فرد)
۵۱	دلایل روانشناختی در شخصی سازی (۱-۱۰-۲-۲)
۵۲	دانشگاه مجازی (۱۱-۲-۲)
۵۳	تاریخچه دانشگاه مجازی در کشورهای مختلف جهان (۱-۱۱-۲-۲)
۵۶	راهکارهای جهانی دانشگاه مجازی (۲-۱۱-۲-۲)
۵۶	یادگیری الکترونیک و دانشگاه مجازی در ایران (۳-۱۱-۲-۲)
۵۷	کاربردهای مورد انتظار دانشگاه مجازی در ایران (۴-۱۱-۲-۲)
۵۹	مدل های ارائه شده در تحقیقات پیشین (۳-۲)
۵۹	مدل پذیرش تکنولوژی (TAM)
۶۰	مدل چی یو (۲-۳-۲)
۶۱	مدل اونگ و لای (۳-۳-۲)
۶۲	مدل پیتوچ و لی (۴-۳-۲)
۶۳	مدل روکا (۵-۳-۲)
۶۴	مدل لوی (۲۰۰۶) (۶-۳-۲)
۶۴	مدل لوی (۲۰۰۷) (۷-۳-۲)
۶۶	چهارچوب اصلی تحقیق (۴-۲)
۷۰	پیشینه تحقیق (۵-۲)
۷۰	تحقیقات داخلی (۱-۵-۲)
۷۳	تحقیقات خارجی (۲-۵-۲)
۷۶	جمع بندی و خلاصه فصل (۶-۲)

فصل سوم : روش تحقیق

۷۹	۱-۳) مقدمه	۳-۱
۷۹	۲-۳) توصیف آزمودنی های تحقیق (جامعه و نمونه آماری)	۳-۲
۷۹	۱-۲-۳) جامعه تحقیق	۳-۲-۱
۸۰	۲-۲-۳) روش نمونه گیری و برآورد حجم نمونه	۳-۲-۲
۸۰	۱-۲-۲-۳) روش نمونه گیری	۳-۲-۲-۱
۸۰	۲-۲-۲-۳) برآورد حجم نمونه	۳-۲-۲-۲
۸۱	۳-۳) روش تحقیق	۳-۳
۸۱	۴-۳) روش گردآوری اطلاعات	۳-۴
۸۲	۵-۳) ابزار گردآوری اطلاعات	۳-۵
۸۲	۶-۳) معرفی پرسشنامه و نحوه طراحی و تنظیم سؤالات آن	۳-۶
۸۴	۷-۳) روایی (اعتبار) پرسشنامه	۳-۷
۸۴	۸-۳) پایایی (قابلیت اطمینان) پرسشنامه	۳-۸
۸۶	۹-۳) معرفی تکنیک های آماری جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات	۳-۹
۸۶	۱-۹-۳) آمار توصیفی	۳-۹-۱
۸۶	۲-۹-۳) آمار استنباطی	۳-۹-۲
۸۷	۱۰-۳) جمع بندی و خلاصه فصل	۳-۱۰

فصل چهارم : یافته های تحقیق

۸۹	۱-۴) مقدمه	۴-۱
۸۹	۲-۴) تجزیه و تحلیل اطلاعات (آمار توصیفی)	۴-۲
۸۹	۱-۲-۴) سوالات عمومی	۴-۲-۱
۹۵	۲-۲-۴) سوالات اختصاصی	۴-۲-۲
۱۰۶	۳-۴) تجزیه و تحلیل اطلاعات (آمار استنباطی)	۴-۳
۱۰۶	۱-۳-۴) بررسی آزمون فرضیه فرعی اول	۴-۳-۱
۱۰۸	۲-۳-۴) بررسی آزمون فرضیه فرعی دوم	۴-۳-۲
۱۱۰	۳-۳-۴) بررسی آزمون فرضیه فرعی سوم	۴-۳-۳
۱۱۲	۴-۳-۴) بررسی آزمون فرضیه فرعی چهارم	۴-۳-۴
۱۱۴	۵-۳-۴) بررسی آزمون فرضیه فرعی پنجم	۴-۳-۵
۱۱۶	۶-۳-۴) بررسی آزمون فرضیه فرعی ششم	۴-۳-۶
۱۱۸	۷-۳-۴) بررسی آزمون فرضیه فرعی هفتم	۴-۳-۷
۱۲۰	۸-۳-۴) بررسی آزمون فرضیه فرعی هشتم	۴-۳-۸
۱۲۲	۹-۳-۴) بررسی فرضیه اصلی تحقیق	۴-۳-۹
۱۲۴	۴-۴) جمع بندی و خلاصه فصل	۴-۴

فصل پنجم : جمع بندی و نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

۱۲۶	مقدمه (۱-۵)
۱۲۷	تحلیل نتایج (۲-۵)
۱۳۲	پیشنهادات (۳-۵)
۱۳۲	پیشنهاداتی در راستای فرضیات تحقیق (۱-۳-۵)
۱۳۴	پیشنهادات برای تحقیقات آتی (۲-۳-۵)
۱۴۱	پیوست
۱۵۰	منابع و مأخذ
۱۵۶	Abstract

جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲) تفاوت رهبری در محیط سنتی و محیط درونخطی	۲۱
جدول ۱-۳) سوالات مرتبط به متغیرهای یادگیری الکترونیکی و رضایتمندی یادگیرندگان در پرسشنامه تحقیق	۸۳
جدول ۲-۳) مقیاس اندازه گیری بکار گرفته شده در پژوهش	۸۳
جدول ۳-۳) پایایی پرسشنامه	۸۵
جدول ۱-۴) فراوانی پاسخ دهندگان شاخص جنس در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۰
جدول ۲-۴) فراوانی پاسخ دهندگان شاخص سن در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۱
جدول ۳-۴) فراوانی پاسخ دهندگان شاخص مقطع تحصیلی دانشگاه مورد مطالعه	۹۲
جدول ۴-۴) فراوانی پاسخ دهندگان شاخص تعداد دانشجویان در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۳
جدول ۵-۴) فراوانی پاسخ دهندگان شاخص نوع رشته تحصیلی در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۴
جدول ۶-۴) شاخص های آماری متغیر یادگیری الکترونیکی	۹۵
جدول ۷-۴) شاخص های آماری متغیر خصوصیات مدرس	۹۶
جدول ۸-۴) شاخص های آماری متغیر ابزار آموزشی	۹۷
جدول ۹-۴) شاخص های آماری متغیر طراحی محتوا	۹۸
جدول ۱۰-۴) شاخص های آماری متغیر احساس لذت	۹۹
جدول ۱۱-۴) شاخص های آماری متغیر رضایتمندی یادگیرندگان	۱۰۰
جدول ۱۲-۴) شاخص های آماری متغیر محتوا	۱۰۱
جدول ۱۳-۴) شاخص های آماری متغیر شخصی سازی	۱۰۲
جدول ۱۴-۴) شاخص های آماری متغیر واسطه یادگیری	۱۰۳
جدول ۱۵-۴) شاخص های آماری متغیر اجتماع یادگیری	۱۰۴
جدول ۱۶-۴) خلاصه شاخص های آماری (میانگین و انحراف معیار) متغیرهای تحقیق	۱۰۵
جدول ۱۷-۴) میزان رابطه متغیر خصوصیات مدرس با یادگیری الکترونیکی	۱۰۶
جدول ۱۸-۴) رگرسیون متغیر خصوصیات مدرس و یادگیری الکترونیکی	۱۰۷
جدول ۱۹-۴) میزان رابطه متغیر ابزار آموزشی با یادگیری الکترونیکی	۱۰۸
جدول ۲۰-۴) رگرسیون متغیر ابزار آموزشی و یادگیری الکترونیکی	۱۰۹
جدول ۲۱-۴) میزان رابطه متغیر طراحی محتوا با یادگیری الکترونیکی	۱۱۰
جدول ۲۲-۴) رگرسیون متغیر طراحی محتوا و یادگیری الکترونیکی	۱۱۱
جدول ۲۳-۴) میزان رابطه متغیر احساس لذت با یادگیری الکترونیکی	۱۱۲
جدول ۲۴-۴) رگرسیون متغیر احساس لذت و یادگیری الکترونیکی	۱۱۳
جدول ۲۵-۴) میزان رابطه متغیر واسطه فراگیری با رضایتمندی دانشجویان	۱۱۴
جدول ۲۶-۴) رگرسیون متغیر واسطه فراگیری و رضایتمندی دانشجویان	۱۱۵
جدول ۲۷-۴) میزان رابطه متغیر اجتماع یادگیری با رضایتمندی دانشجویان	۱۱۶
جدول ۲۸-۴) رگرسیون متغیر اجتماع یادگیری و رضایتمندی دانشجویان	۱۱۷

- جدول ۴-۲۹) میزان رابطه متغیر محتوا با رضایتمندی دانشجویان ۱۱۸
- جدول ۴-۳۰) رگرسیون متغیر محتوا و رضایتمندی دانشجویان ۱۱۹
- جدول ۴-۳۱) میزان رابطه متغیر شخصی سازی با رضایتمندی دانشجویان ۱۲۰
- جدول ۴-۳۲) رگرسیون متغیر شخصی سازی و رضایتمندی دانشجویان ۱۲۱
- جدول ۴-۳۳) میزان رابطه چهار مولفه متغیر مستقل یادگیری الکترونیکی با رضایتمندی دانشجویان ۱۲۲
- جدول ۴-۳۴) رگرسیون چهار متغیر مستقل یادگیری الکترونیکی و رضایتمندی فراگیران ۱۲۳

نمودار و اشکال

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۲) تأثیر یادگیری الکترونیکی بر زمان یادگیری	۲۵
نمودار ۱-۴) شاخص جنس در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۰
نمودار ۲-۴) شاخص سن در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۱
نمودار ۳-۴) شاخص مقطع تحصیلی در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۲
نمودار ۴-۴) شاخص تعداد دانشجویان در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۳
نمودار ۵-۴) شاخص نوع رشته تحصیلی در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۴
نمودار ۶-۴) هیستوگرام توزیع متغیر یادگیری الکترونیکی در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۵
نمودار ۷-۴) هیستوگرام توزیع متغیر خصوصیات مدرس در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۶
نمودار ۸-۴) هیستوگرام توزیع متغیر ابزار آموزشی در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۷
نمودار ۹-۴) هیستوگرام توزیع متغیر طراحی محتوا در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۸
نمودار ۱۰-۴) هیستوگرام توزیع متغیر احساس لذت در دانشگاه های مورد مطالعه	۹۹
نمودار ۱۱-۴) هیستوگرام توزیع متغیر رضایتمندی یادگیرندگان در دانشگاه های مورد مطالعه	۱۰۰
نمودار ۱۲-۴) هیستوگرام توزیع متغیر محتوا در دانشگاه های مورد مطالعه	۱۰۱
نمودار ۱۳-۴) هیستوگرام توزیع متغیر شخصی سازی در دانشگاه های مورد مطالعه	۱۰۲
نمودار ۱۴-۴) هیستوگرام توزیع متغیر واسطه یادگیری در دانشگاه های مورد مطالعه	۱۰۳
نمودار ۱۵-۴) هیستوگرام توزیع متغیر اجتماع یادگیری در دانشگاه های مورد مطالعه	۱۰۴
شکل ۱-۱) مراحل انجام پژوهش	۹
شکل ۲-۱) مدل تحلیلی اولیه تحقیق	۱۲
شکل ۱-۲) هرم تعاملات و روابط سازمان های مخاطب مدار و مشتری گرا	۴۰
شکل ۲-۲) نمودار تغییر شرایط ساختار جامعه و تکوین نارضایتی	۴۲
شکل ۳-۲) نمودار تأثیر شرایط ساختاری جامعه بر تکوین تضادها و ایجاد نارضایتی از دیدگاه دارندروف	۴۲
شکل ۴-۲) نمودار متغیرهای مؤثر بر رضایتمندی خدمت گیرندگان در سازمان	۴۴
شکل ۵-۲) مدل پذیرش تکنولوژی (TAM)	۵۹
شکل ۶-۲) مدل جی یو	۶۰
شکل ۷-۲) مدل اونگ ولای	۶۱
شکل ۸-۲) مدل بیتوچ ولی	۶۲
شکل ۹-۲) مدل روکا	۶۳
شکل ۱۰-۲) مدل لوی (۲۰۰۶)	۶۴
شکل ۱۱-۲) مدل لوی (۲۰۰۷)	۶۵
شکل ۱۲-۲) مدل چان لی ، این لی ویون	۶۶
شکل ۱۳-۲) مدل وانگ	۶۷
شکل ۱-۵) میزان تأثیر مؤلفه های خصوصیات مدرس طراحی محتوا ، ابزار آموزشی و احساس لذت بر یادگیری الکترونیکی	۱۲۸

شکل ۵-۲) میزان تأثیر مؤلفه های واسطه فراگیری ، اجتماع یادگیری ، محتوا و شخصی سازی بر رضایتمندی فراگیران ۱۳۰

شکل ۵-۳) میزان رابطه مؤلفه های خصوصیات مدرس ، طراحی محتوا ، ابزار آموزشی و احساس لذت با رضایتمندی فراگیران ۱۳۱

فصل اوّل:

كليات تحقيق

فصل دوّم:

مبانی نظری و

پیشینه تحقیق

فصل سوّم:

روش تحقیق

فصل چهارم:

یافته های تحقیق

فصل پنجم:

**جمع بندی و نتیجه گیری و
ارائه پیشنهادات**