

کد رهگیری ثبت پروپوزال: ۱۰۷۴۱۵۲

کد رهگیری ثبت پایان نامه: ۲۱۲۸۹۱۳



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کلیه امتیازهای این پایان‌نامه به دانشگاه بوعلی سینا تعلق دارد. در صورت استفاده از تمام یا بخشی از مطالب این پایان‌نامه در مجلات، کنفرانس‌ها و یا سخنرانی‌ها، باید نام دانشگاه بوعلی سینا یا استاد راهنمای پایان‌نامه و نام دانشجو با ذکر مأخذ و ضمن کسب مجوز کتبی از دفتر تحصیلات تکمیلی دانشگاه ثبت شود. در غیر این صورت مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت. درج آدرس‌های ذیل در کلیه مقالات خارجی و داخلی مستخرج از تمام یا بخشی از مطالب این پایان‌نامه در مجلات، کنفرانس‌ها و یا سخنرانی‌ها الزامی می‌باشد.

....., Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran.

مقالات خارجی

.....، گروه.....، دانشکده.....، دانشگاه بوعلی سینا، همدان.

مقالات داخلی



دانشگاه گیلان
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه آموزشی علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته علوم تربیتی گرایش برنامه‌ریزی درسی

عنوان :

شناسایی ویژگی‌های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه‌های
الکترونیکی و مقایسه‌ی دانشگاه‌های الکترونیکی ایران با آن
(مطالعه موردی: دانشگاه تهران)

استاد راهنما :

دکتر فرهاد سراجی

استاد مشاور:

دکتر محمدرضا یوسف زاده

نگارش :

لادن بهروج

۳ مهر ۱۳۹۲

تقدیم به مهربان فرشتگانی که

لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت

رسیدن و تمام تجربه های یکتا و زیبای زندگی، مدیون حضور سبز

آنهاست.

تقدیم به پدر، مادر و همسر عزیزم

سپاس و ستایش خدای را که آثار قدرت او بر چهره روز روشن، تابان است و انوار حکمت او در دل شب تار، درفشان. آفریدگاری که خویشتن را به ما شناساند و درهای علم را بر ما گشود و عمری و فرصتی عطا فرمود تا بدان، بنده ضعیف خویش را در طریق علم و معرفت بیازماید.

نمی توانم معنایی بالاتر از تقدیر و تشکر بر زبانم جاری سازم و سپاس خود را در وصف استادان خویش آشکار نمایم، که هر چه گویم و سرایم ، کم گفته ام.

از استاد گرامی جناب آقای دکتر سراجی بسیار سپاسگزارم چرا که بدون راهنماییهای ایشان تدوین این پایان نامه بسیار مشکل مینمود.

از جناب آقای دکتر یوسف زاده به دلیل یاریها و راهنماییهای بی چشمداشت ایشان که بسیاری از سختیها را برایم آسانتر نمودند کمال تشکر را دارم.



دانشگاه بوعلی سینا

مشخصات رساله/پایان نامه تحصیلی

عنوان:

شناسایی ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی و مقایسه ی دانشگاه های الکترونیکی ایران با آن (مطالعه موردی دانشگاه تهران)

نام نویسنده: لادن بهروج

نام استاد راهنما: دکتر فرهاد سراجی

نام استاد مشاور: دکتر محمدرضا یوسف زاده

دانشکده: ادبیات و علوم انسانی دانشکد

گروه آموزشی: علوم تربیتی

رشته تحصیلی: علوم تربیتی

گرایش تحصیلی: برنامه ریزی درسی

مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد

تاریخ تصویب (پروپوزال): ۱۳۹۱/۹/۱۹

تاریخ دفاع: ۱۳۹۲/۰۷/۰۳

تعداد صفحات: ۱۲۵

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف شناسایی ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی و مقایسه مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران با آن انجام پذیرفت. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بود. این پژوهش دارای دو جامعه آماری بود: جامعه اول را خبرگان حوزه ی یادگیری الکترونیکی تشکیل می دادند که با استفاده از روش نمونه گیری ملاک محور انتخاب شدند. از بین ۵۲ نفر خبره واجد شرایط، تعداد ۴۴ نفر از آن ها پرسشنامه را عودت دادند. جامعه دوم شامل کلیه دانشجویان ترم چهار و بالاتر کارشناسی ارشد مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران بودند که تعداد آن ها ۴۰۰ نفر بود و از این تعداد با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده مطابق جدول مورگان و کرجسی ۱۹۶ نفر انتخاب شدند. برای گرد آوری داده ها از دو پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که بر مبنای مدل کروت و کارباجال تهیه شده بود. روایی هر دو پرسشنامه توسط ۱۰ متخصص انجام گرفته و مورد تایید آن ها قرار گرفت. میزان پایایی آن نیز با استفاده از روش آلفای کراباخ برای پرسشنامه دانشجویان ۰/۸۷ و برای پرسشنامه خبرگان ۰/۸۵ تعیین شد. برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از دو جامعه از آزمون t تک گروهی، t مستقل، تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی توکی استفاده شده است. داده های به دست آمده از دو جامعه نشان داد: بین وضعیت موجود ویژگی های خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران و وضعیت مطلوب آن در دانشگاه های الکترونیکی تفاوت وجود دارد و کیفیت وضعیت موجود کمتر از وضعیت مطلوب است. همچنین بین وضعیت موجود ویژگی های خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران و وضعیت مطلوب آن در دانشگاه های الکترونیکی در مرحله پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش تفاوت وجود دارد و کیفیت وضعیت موجود در همه مراحل کمتر از وضعیت مطلوب است. در هر دو جامعه ویژگی های خدمات پشتیبانی آموزشی در مرحله پیش از آموزش و حین آموزش نسبت به مرحله پس از آموزش از کیفیت بالاتری برخوردار است.

واژه های کلیدی: خدمات پشتیبانی آموزشی، دانشگاه الکترونیکی، وضع موجود، وضع مطلوب، یادگیری الکترونیکی.

فصل اول: کلیات پژوهش

۳.....	مقدمه
۴.....	بیان مسئله
۶.....	ضرورت پژوهش
۷.....	اهداف پژوهش
۸.....	سوال های پژوهش
۸.....	تعاریف مفهومی و عملیاتی

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۵.....	مقدمه
۱۶.....	آموزش از راه دور
۱۷.....	انواع آموزش از راه دور
۲۱.....	عناصر آموزش از راه دور
۲۲.....	یادگیری الکترونیکی
۲۹.....	انواع یادگیری الکترونیکی
۳۱.....	ابعاد یادگیری الکترونیکی
۳۲.....	عناصر یادگیری الکترونیکی
۳۲.....	محتوای الکترونیکی
۳۳.....	سامانه مدیریت یادگیری
۳۴.....	مدرس
۳۴.....	دانشجو
۳۵.....	سیستم پشتیبانی آموزشی
۳۶.....	دانشگاه مجازی
۳۷.....	الگوهای سازمانی دانشگاه مجازی
۳۹.....	خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های مجازی جهان

خدمات پشتیبانی آموزشی ۴۳

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴۷	مدل های خدمات پشتیبانی آموزشی
۴۷	الف- مدل پشتیبانی آموزشی میلر و پرنس
۵۱	ب- مدل پشتیبانی آموزشی کروث و کارباجال
۶۳	پژوهش های انجام گرفته در خارج از کشور
۶۷	پژوهش های انجام گرفته در داخل کشور
۶۹	جمع بندی و نتیجه گیری از پیشینه

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۷۳	مقدمه
۷۳	روش پژوهش
۷۴	جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه
۷۵	ابزار جمع آوری اطلاعات
۷۶	پایایی و روایی ابزار
۷۷	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش

۸۱	مقدمه
۸۲	تجزیه و تحلیل سوال های پژوهش

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۰۳	مقدمه
۱۰۴	بحث و بررسی یافته ها
۱۱۰	جمع بندی و نتیجه گیری
۱۱۱	پیشنهادها
۱۱۱	- پیشنهادهای کاربردی
۱۱۲	- پیشنهادهای پژوهشی

محدودیت های پژوهش ۱۱۳

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱۳	- محدودیت های در کنترل پژوهشگر.....
۱۱۳	- محدودیت های خارج از کنترل پژوهشگر.....
۱۱۷	منابع

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۱- اهداف پژوهش.....	۷
جدول ۱-۲- سوال های پژوهش	۸
جدول ۲-۱- فعالیت های پیشنهادی جهت بهبود خدمات دانشجویی	۶۲
جدول ۴-۱- نتیجه آزمون کالموگروف - اسمیرونوف برای نرمال بودن توزیع داده ها	۸۱
جدول ۴-۲- توصیف ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی ایران	۸۲
جدول ۴-۳- تحلیل میزان ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی ایران با استفاده از آزمون t تک گروهی	۸۲
جدول ۴-۴- توصیف ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی ایران در مرحله پیش از آموزش	۸۳
جدول ۴-۵- تحلیل میزان ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی ایران در مرحله پیش از آموزش با استفاده از آزمون t تک گروهی	۸۴
جدول ۴-۶- توصیف ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی ایران در مرحله حین آموزش	۸۵
جدول ۴-۷- تحلیل میزان ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی ایران در مرحله حین آموزش با استفاده از آزمون t تک گروهی	۸۵
جدول ۴-۸- توصیف ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی ایران در مرحله پس از آموزش	۸۷
جدول ۴-۹- تحلیل میزان ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی ایران در مرحله پس از آموزش با استفاده از آزمون t تک گروهی	۸۸
جدول ۴-۱۰- مقایسه میزان ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی در مرحله پیش، حین و پس از آموزش با استفاده از آزمون تحلیل واریانس	۸۸
جدول ۴-۱۱- مقایسه میزان ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی در مرحله پیش، حین و پس از آموزش با استفاده از آزمون توکی	۸۹

فهرست جداول

صفحه

عنوان

- جدول ۱۲-۴- توصیف ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران ۹۰
- جدول ۱۳-۴- تحلیل میزان ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران با استفاده از آزمون t تک گروهی ۹۰
- جدول ۱۴-۴- توصیف ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله پیش از آموزش ۹۱
- جدول ۱۵-۴- تحلیل میزان ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله پیش از آموزش با استفاده از آزمون t تک گروهی ۹۲
- جدول ۱۶-۴- توصیف ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله حین آموزش ۹۳
- جدول ۱۷-۴- تحلیل میزان ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله حین آموزش با استفاده از آزمون t تک گروهی ۹۳
- جدول ۱۸-۴- توصیف ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله پس از آموزش ۹۴
- جدول ۱۹-۴- تحلیل میزان ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله پس از آموزش با استفاده از آزمون t تک گروهی ۹۵
- جدول ۲۰-۴- مقایسه میزان ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله پیش، حین و پس از آموزش با استفاده از آزمون تحلیل واریانس ۹۶
- جدول ۲۱-۴- مقایسه میزان ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله پیش، حین و پس از آموزش با استفاده از آزمون توکی ۹۷
- جدول ۲۲-۴- مقایسه میانگین ویژگی های موجود و مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاههای الکترونیکی ۹۸

فهرست شکل ها

صفحه

عنوان

شکل ۱-۲-مدل جامع فرایند خدمات دانشجویی ۵۱

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

یادگیری الکترونیکی^۱ از اجزای اصلی فناوری اطلاعات و ارتباطات^۲ است که موسسات آموزشی به ویژه دانشگاه ها روز به روز بیشتر به سوی آن گرایش پیدا می کنند. به طور روزافزونی، یادگیری الکترونیکی به منزله روش عمده و اصلی برای تربیت کارکنان در سازمان ها پذیرفته شده است (اندرسون و الومی^۳، ۱۳۸۵: ۳۱). اکنون بیش از هر زمان دیگری روشن شده است که یادگیری از راه دور که بخشی از آن به یادگیری الکترونیکی برمی گردد، مهم ترین عنصر در سیستم های آموزشی و پرورشی آینده خواهد بود. اهمیت تلاش ها برای همکاری جهانی با به کار گرفتن شبکه ی ارتباطی جهانی غیر قابل تردید است (بابایی، ۱۳۸۹: ۴۴ و ۴۵).

ارائه خدمات آموزشی از راه دور که به عنوان بخشی از فعالیت ها در حوزه یادگیری الکترونیکی شناخته شده، به کمک وسایل ارتباطی جدید و پیشرفت دانش فنی وسایل ارتباط جمعی و نیز توجه دانشمندان به ابعاد آموزشی - اجتماعی این پیشرفت فناورانه که به تدوین تئوری های مربوط به پخش و انتشار پدیده در نوآوری ها در جوامع انسانی منتهی گردید، به آن چنان نتایج خوبی دست یافت که امروزه تقریباً تمام کشورهای جهان اعم از پیشرفته و در حال پیشرفت به استفاده از آن روی آورده و آموزش از راه دور^۴ را در مجموعه ی برنامه های خود قرار داده اند (بدری فر، ۱۳۷۱: ۵۴).

موفقیت در سیستم یادگیری الکترونیکی شامل یک فرآیند نظام مند از برنامه ریزی، طراحی، ارزیابی و پیاده سازی محیط یادگیری آنلاین است؛ جایی که یادگیری کاملاً فعالانه پرورش داده شده و مورد پشتیبانی قرار گیرد. یک سیستم یادگیری الکترونیکی نباید تنها برای دانشجویان معنادار باشد، بلکه باید

1 . E-learning
2 . Information and communication technology
3 . Anderson and eloumi
4 . Distance learning

برای کلیه گروه های ذینفع، شامل مدرسان، کارکنان خدمات پشتیبانی و موسسات معنادار باشد(خان^۱، ۱۳۹۰: ۲۳).

خدمات پشتیبانی دانشجویی^۲ عنصر اساسی یاددهی و یادگیری در یادگیری از راه دور بوده و در آن نقش اساسی ایفا می کند(مهروترا، هولیستی و مک گاهی^۳، ۲۰۰۱: ۱۱۵)؛ چرا که هیچ فرآیند یادگیری به ویژه اگر به منظور یادگیری مادام العمر باشد نمی تواند بدون استفاده از ابزارهای پشتیبانی به موفقیت برسد(زندیان و مجیدی، ۱۳۸۶). این خدمات در سه مرحله ی پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش ارائه شده و دانشجویان را در گذراندن تمامی مراحل دوره های الکترونیکی یاری می دهند.

بیان مسئله

طراحی سیستم پشتیبان یکی از عناصر اساسی برنامه درسی نظام آموزش از راه دور است. سیستم های پشتیبانی می توانند بصورت غیر رسمی دوره های آموزش مجازی را مدیریت کنند و ارتباط نزدیکی با کاربران برقرار سازند. محیط این سیستم های پشتیبانی قابل شبیه سازی با محیط سیستم مدیریت یادگیری^۴ است و می تواند بسیاری از امکانات از جمله محتوای آموزشی، سوال های ارزش یابی، رفع اشکال، تابلوی اعلانات و اخبار، ارتباط با دانشجو، منابع و پیوندهای آموزشی را در اختیار قرار دهد(عطاران، ۱۳۹۰: ۲۳-۱۲). از آن جا که آموزش الکترونیکی در جهان و همچنین در ایران در حال گسترش بوده و تقاضای فراگیران روز به روز در حال افزایش است، می بایست شرایطی را فراهم کرد که دانشجوهای دانشگاه های الکترونیکی با خدمات پشتیبانی آموزشی که دانشگاه در اختیار آن ها قرار

1 . Khan

2 . Support service student

3 . Mehrotra, Hollister and Mc Gahey

4 . Learning management system (LMS)

می‌دهد آشنایی پیدا کنند، خدماتی که منطبق با شرایط محیط دیجیتال است. دانشجوی الکترونیک در جهت دستیابی به افرادی که به سوالات اداری پاسخگو باشند، برقراری تماس برای گرفتن برگه های ثبت نام و ریز نمرات و حمایت مالی از طریق تماس تلفنی و نامه ی الکترونیک، با چالش و موانعی روبروست که ممکن است افت تحصیلی در فرآیند یادگیری را افزایش دهد. بوچانان^۱ روش هایی را برای حل این موانع پیشنهاد می کند از قبیل امکان تماس با افراد یا گروه هایی که برای کار با دانشجویان مجازی تشکیل شده اند بدون پرداخت هزینه، نصب خطوط اضافی جهت ارسال نامه ی الکترونیک، برگزاری کارگاه های آنلاین و کمک برای اتصال به منابع کتابخانه ای و خدمات کتابفروشی (پالوف و پرات^۲، ۱۳۸۴: ۱۰۱). یادگیرندگان نیازمند پشتیبانی در حوزه های مختلف هستند و برگزارکنندگان دوره ی یادگیری الکترونیک باید نیازهای آن ها را پیش بینی کرده و با یادگیرندگان برای تبیین نیازهایشان در زمان معین تعامل داشته باشند (هاگز^۳، ۲۰۰۴: ۳۷۱). این شرایط توصیف گر وضعیت مطلوب پشتیبانی در دانشگاه های الکترونیک است لیکن پژوهش های انجام شده نظیر سراجی (۱۳۹۰ الف)، مجیدی (۱۳۹۰)، علیپور (۱۳۹۰)، فرج اللهی و معینی کیا (۲۰۱۰)، جوکار و خاصه (۱۳۸۶) و زندیان و مجیدی (۱۳۸۶) نشان می دهد که تنها به بخشی از خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیک ایران توجه می شود. از این رو هدف این پژوهش شناسایی وضع مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیک، ترسیم وضعیت موجود این خدمات در مرکز آموزش الکترونیک دانشگاه تهران و مقایسه ی آن دو با یکدیگر است.

1 . Bouchanan
2 . Palloff and Pratt
3 . Hughes

ضرورت پژوهش

پس از ایجاد سیستم یادگیری الکترونیکی، حمایت و پشتیبانی از یادگیرندگان مهم ترین موضوع به حساب می آید؛ چرا که یادگیرندگان انتظار آموزشی با کیفیت بالا، در هر زمان و هر مکان با خدمات پشتیبانی مناسب دارند که در لحظه تقاضا آن را دریافت نمایند (خان، ۱۳۹۰ : ۱۵). همینطور مجریان آموزش الکترونیکی نه تنها باید پاسخگوی نیازهای دانشجویان باشند، بلکه باید در طراحی و ارائه خدمات پشتیبانی نیز سهیم باشند (جوکار و خاصه، ۱۳۸۶). روزنبرگ^۱ معتقد است که در محیط الکترونیکی، پشتیبانی اجرا ترکیب قدرتمندی برای یادگیری الکترونیکی است، زیرا به طور مستقیم دانش و اجرا را با هم جمع می کند و به طور قابل توجهی ارزش کل سیستم را بالا می برد (روزنبرگ، ۱۳۸۴ : ۸۶). در دنیای کنونی یادگیری الکترونیکی یکی از پیشرفت های غیر قابل انکار بوده که تأثیر بسزایی در تمام زمینه ها دارد، استقبال از آن به طور فزاینده در حال افزایش بوده و استفاده از آن عمومیت پیدا کرده است. در ایران با توجه به هزینه های گزافی که دانشجویان صرف تحصیل در دوره های مجازی (دانشگاه های الکترونیکی) می کنند، این حق مسلم آن هاست که از خدمات پشتیبانی با کیفیت بالا برخوردار شوند (جوکار و خاصه، ۱۳۸۶). این بخش از سیستم بدان لحاظ اهمیت دارد که بقاء، بالندگی و پویایی سیستم بدان وابسته است و نیز مهم ترین جنبه ی مدیریت سیستم از نگاه یادگیرندگان، وجه پشتیبانی آن است (بابایی، ۱۳۸۸ : ۲۲۵). بنابراین انتظار می رود که دانشگاه ها بتوانند با ارائه خدمات پشتیبانی با کیفیت، شرایط مناسب تری را برای آموزش های از راه دور دانشجویان ایجاد نمایند.

با توجه به این که در ایران در حال حاضر ۲۳ دانشگاه الکترونیکی فعال اند و تعدادی دانشگاه نیز گرایش به توسعه ی یادگیری الکترونیکی دارند، از این رو بررسی مدلی برای پشتیبانی خدمات آموزشی و

1 . Rosenberg

تعیین وضعیت موجود می تواند راهنمای خوبی باشد. در این پژوهش بر مبنای مدل کراوت و کارباجال^۱ (۲۰۰۰) به بررسی جوانب مختلف این موضوع پرداخته و ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی را در سه مرحله ی پیش از آموزش، در حین آموزش و پس از آموزش شناسایی کرده و با ویژگی های موجود در دانشگاه های الکترونیکی ایران مقایسه نماییم.

اهداف پژوهش

پژوهش حاضر دارای سه هدف کلی و پنج هدف ویژه در جدول ۱-۱ آمده است:

اهداف ویژه	اهداف کلی
۱) تعیین ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی در مرحله ی پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش	۱) شناسایی ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی
۲) مقایسه اولویت بین ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در مرحله پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش	
۳) تعیین ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله ی پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش	۲) شناسایی ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران
۴) تعیین اولویت بین ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مراحل پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش	
۵) مقایسه ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی و خدمات پشتیبانی موجود در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مراحل پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش	۳) مقایسه ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی و خدمات پشتیبانی موجود در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران

سوال های پژوهش

در این پژوهش سه سوال کلی و پنج سوال ویژه در جدول ۲-۱ آمده است:

سوال های کلی	سوال های ویژه
۱) ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی چیست؟	۱) ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در دانشگاه های الکترونیکی در مرحله ی پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش چیست؟
	۲) آیا بین ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی در مرحله پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش تفاوت وجود دارد؟
۲) وضعیت خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران چگونه است؟	۳) وضعیت خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مراحل پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش چگونه است؟
	۴) آیا بین ویژگی های موجود خدمات پشتیبانی آموزشی در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران در مرحله پیش از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش تفاوت وجود دارد؟
۳) آیا بین ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی و خدمات پشتیبانی موجود در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران تفاوت وجود دارد؟	۵) آیا بین ویژگی های مطلوب خدمات پشتیبانی آموزشی و خدمات پشتیبانی موجود در مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران تفاوت وجود دارد؟

تعاریف مفهومی و عملیاتی

تعریف مفهومی خدمات پشتیبانی آموزشی: سیستم پشتیبان به آن دسته از مکانیزم هایی اطلاق می شود

که که نظام آموزشی در مراحل قبل از ثبت نام، حین آموزش و پس از فراغت از تحصیل برای دانشجو

تدارک میبندد تا از این طریق رضایت دانشجو، تسهیل پیشرفت تحصیلی و ارتباط مداوم یادگیرنده با

موسسه را حفظ کند(سراجی، ۱۳۹۰ الف).