





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت – گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: مدیریت تحول

عنوان:

سنجش رضایت کاربران از سیستم‌های آموزش الکترونیکی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی

استاد راهنما:

دکتر محمد حقیقی

استاد مشاور:

دکتر تیمور آقایی فیثانی

پژوهشگر:

علی کشاورز ملکی

زمستان 1391

تقديم به همسر مهربان و دلسوزم که همواره مشوق به تحصیل بنده مي باشد. و با صبر و شکیبایی،
سختی ها را بر من آسان نمود.

ستایش مر خدای را سزد که از افق خردها بر بندگانش متجلی است ، او که با منطق کتاب و سنت پرده از روی مراد و خواسته اش به کناری زد، او که دوستانش را از آلودگی به دار غرور (دنیا) منزه داشته و آنان را به انوار سرور بالا برد.

چکیده

این پژوهش با هدف سنجش رضایت کاربران از سیستم های آموزش الکترونیکی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی با استفاده از مدل پذیرش فناوری دیویس انجام گرفت. مدل دیویس بر اساس سودمندی و سهولت کاربرد درک شده، این دو عامل روی گرایش کاربران برای پذیرش فناوری تمرکز دارد. این مدل سودمندی درک شده را به عنوان درجه بهبود کارها بعد از اتخاذ یک سیستم معنی می کند. سهولت درک شده نیز به عنوان درک کاربران از سهولت اتخاذ و بکارگیری یک سیستم تعریف میشود. هر دو فاکتور روی نگرشها و حتی عقاید و رفتار افراد زمانیکه از ابزارهای فناوری اطلاعات استفاده می کنند، تاثیر می گذارد. در این تحقیق ما با جامعه آماری 106 نفری از دانشجویان مجازی دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی که در سال تحصیلی 91-92 مشغول به تحصیل هستند، مواجه هستیم. با توجه به مدل مبنایی که در نظر گرفته شده بود شش مولفه دانشجو، استاد، واحدهای آموزشی، فناوری، طراحی، محیط (که شامل ساختار و پشتیبانی های دانشگاه نیز میشود) را به عنوان ابعاد اصلی مدل و رضایت نیز به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. در نهایت پرسشنامه مخصوص دانشجویان از 106 نفر جمع آوری و به منظور بررسی مناسب پایایی پرسشنامه، از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (با استفاده از نرم افزار Spss) استفاده شد. با توجه به عدد آلفا (بزرگتر از 0.6) می توان از پایایی ابزار سنجش اطمینان حاصل کرد. و از آزمون کولموگروف-اسمرینوف برای تست نرمال بودن داده ها استفاده شد. و که داده ها نرمال بودند و از آزمون میانگین یک جامعه (آزمون های پارامتریک) استفاده گردید. میزان تاثیر (ضریب اثر) ویژگی های دانشجو، ویژگی های استاد، واحدهای آموزشی، فناوری، طراحی و محیط بر رضایت الکترونیک بترتیب 0.292، 0.137، 0.608، 0.309، 0.905، 1.216 می باشد. در بین مولفه های اثر گذار بر رضایت الکترونیکی، مولفه محیط دارای بیشترین تاثیر و مولفه استاد دارای کمترین تاثیر بر رضایت الکترونیکی می باشد.

در واقع موفقیت آموزش مجازی تا حد زیادی به پیاده سازی یک مدل آموزشی که نیازهای کاربران و اهداف آموزشی آنان را مورد خطاب قرار دهد بستگی دارد. با توجه به ضرورت مطالعه و شناخت عوامل موثر بر رضایت کاربران ما در این تحقیق در صدد شناسایی این عوامل و بررسی و ارزیابی آنها بودیم.

فهرست مطالب:

فصل اول – کلیات تحقیق

1	چکیده	1
2	مقدمه	1.1
4	بیان مسئله تحقیق	1.2
6	بیان اهداف تحقیق	1.3
6	نتایج مورد انتظار پژوهش	1.4
7	سئوالات تحقیق	1.5
7	فرضیات تحقیق	1.6
8	روش تحقیق	1.7
8	تعریف واژگان:	1.8
8	یادگیری الکترونیکی	1.8.1
8	دانشگاه مجازی	1.8.2
8	رضایت مشتری	1.8.3
9	رضایت کاربر آموزش الکترونیکی	1.8.4
9	خوداثر بخشی	1.8.5
9	گلز خورد	1.8.6
9	انعطاف پذیری واحدهای آموزشی	1.8.7
10	کیفیت واحدهای آموزشی	1.8.8
10	محتوای پذیری واحدهای آموزشی	1.8.9
10	کیفیت فناوری	1.8.10
10	کیفیت اینترنت	1.8.11
11	سودمندی و سهولت کاربرد درك شده	1.8.12

فصل دوم – ادبیات تحقیق

13	مقدمه	2.1
14	رضایت مشتریان	2.1.1
15	تعریف رضایت	2.1.2
18	تعریف نارضایتي	2.1.3

18	2.1.4	چگونگی ارتباط بین عملکرد و رضایت
18	2.1.5	ضرورت و اهمیت رضایتمندی
19	2.1.6	نقش رضایت مشتری یا کاربران اینترنت
21	2.1.7	هدف از ارزیابی رضایت
24	2.1.8	مهمترین اثرات رضایت مشتری بر فرایندهای سازمان
24	2.1.9	مدل‌های گوناگون اندازه‌گیری رضایت
25	2.1.9.1	مدل کانو
27	2.1.9.2	مدل فورنل
28	2.1.9.3	مدل اسکمپر
29	2.1.9.4	مدل سروکوال
31	2.1.10	شاخص رضایت مشتری
33	2.1.10.1	شاخص ملی رضایت مشتری آمریکا (ACSI)
36	2.1.10.2	شاخص ملی رضایت مشتری اروپا (ECSI)
40	2.1.10.3	شاخص ملی رضایت مشتری مالزی (MCSI)
41	2.1.10.4	شاخص رضایت مشتری و رضایت کارکنان مانوئل و پدرو 2001
41	2.1.10.5	شاخص رضایت مشتری دوین و دیگران 2004
42	2.1.10.6	شاخص ملی رضایت مشتری در ترکیه، آیدین و اوزر 2005
42	2.1.10.7	تشریح مدل رضایت مشتریان داخلی (کارکنان) رونالد 2000
42	2.1.10.8	تشریح مدل زنجیرمسود-خدمت هسکت 1994
43	2.1.10.9	تشریح شاخص رضایت مشتریان ترکیلماز و اوزکان 2007
44	2.2	رضایت دانشجویان مجازی
44	2.2.1	اهمیت و ضرورت رضایت کاربر آموزش مجازی
45	2.2.2	معرفی مدل‌های اندازه‌گیری رضایت کاربر
46	2.2.2.1	مدل Sun et al,2008
49	2.2.2.2	مدل Arbaugh,2000
50	2.2.2.3	مدل Arbaugh and Duray
50	2.2.2.4	مدل Hong,2002
51	2.2.2.5	مدل Kanuka & Nocente,2003
53	2.2.2.6	مدل Thurmond et al,(2002)

54Selim,2007 مدل 2.2.2.7
55Wang,2003 مدل 2.2.2.8
60Liaw,2008 مدل 2.2.2.9
64Shahin & Shelley,2008 مدل 2.2.2.10
66Hermans,Hattko & Stenerson,2008 مدل 2.2.2.11
67Peng & Abu Samah,2006 مدل 2.2.2.12
68Eom,Wen & Ashill,2006 مدل 2.2.2.13

فصل سوم – روش تحقیق

72مقدمه 3.1
72فرآیند تحقیق علمی 3.1.1
72مراحل انجام يك تحقیق 3.1.2
74روش و ویژگی‌های آن 3.1.3
75انواع پژوهش 3.1.4
78جامعه آماری تحقیق 3.2.1
79نمونه آماری و روش نمونه گیری 3.2.2
79برآورد حجم نمونه 3.2.3
81فرضیات و متغیرهای تحقیق 3.2.4
83فرضیات اصلی و فرعی تحقیق 3.2.5
85مدل مفهومی تحقیق 3.2.6
86جمع آوری اطلاعات 3.3.1
90برازندگی ابزار پژوهش 3.3.2
91روایی ابزار سنجش 3.3.3
92پایایی ابزار سنجش 3.3.4
93روش‌های تحلیل داده‌ها 3.3.5
94تحلیل عاملی (Factor Analysis) 3.3.6
95تحلیل عاملی اکتشافی (Exploratory Factor Analysis) 3.3.7

فصل چهارم – تجزیه و تحلیل داده‌ها

98مقدمه 4.1
98آمار توصیفی 4.1.1

100	4.1.2	آمار استنباطي.....
101	4.2.1	بررسي وضعيت متغيرهاي تحقيق در دانشگاه آزاد اسلامي واحد الكترونيكي.....
101	4.2.2	گرايش يادگيرنده نسبت به استفاده از IT.....
104	4.2.3	تشويش و نگراني نسبت به IT.....
105	4.2.4	ويژگي هاي يادگيري.....
107	4.2.5	پاسخگويي.....
108	4.2.6	گرايش آموزش دهنده نسبت به فناوري.....
110	4.2.7	شيوه آموزشي اساتيد.....
111	4.2.8	انعطاف پذيري واحدهاي آموزشي.....
112	4.2.9	محتوای آموزشی.....
113	4.2.10	کيفيت فناوري.....
115	4.2.11	کيفيت اينترنت.....
116	4.2.12	سودمندی درك شده.....
118	4.2.13	سهولت کاربرد درك شده.....
119	4.2.14	ارزيابي.....
121	4.2.15	تعاملات.....
122	4.2.16	خدمات پشتيباني دانشگاه از فعاليت هاي آموزشي.....
124	4.3.1	رضاييت الكترونيكي.....
126	4.3.2	تحليل عاملي، سنجش روايي سازه، استخراج عامل و شاخص هاي آماری مرتبط.....
127	4.3.3	تحليل عاملي تائيدي متغير دانشجو.....
129	4.3.4	تحليل عاملي تائيدي متغير استاد.....
130	4.3.5	تحليل عاملي تائيدي متغير واحدهاي آموزشي.....
132	4.3.6	تحليل عاملي تائيدي متغير فناوري.....
134	4.3.7	تحليل عاملي تائيدي متغير طراحي.....
135	4.3.8	تحليل عاملي تائيدي متغير محيط.....
137	4.3.9	تحليل عاملي تائيدي متغير وابسته تحقيق (رضاييت الكترونيكي).....
138	4.3.10	آزمون فرضيات تحقيق توسط تحليل مسير.....
139	4.3.11	بررسي ميزان تاثير مولفه هاي دانشجو بر رضاييت الكترونيكي.....
140	4.3.12	بررسي ميزان تاثير مولفه هاي استاد بر رضاييت الكترونيكي.....

140	4.3.13	بررسی میزان تاثیر مولفه‌های واحدهای آموزشی بر رضایت الکترونیکی
141	4.3.14	بررسی میزان تاثیر مولفه‌های فناوری بر رضایت الکترونیکی
142	4.3.15	بررسی میزان تاثیر مولفه‌های طراحی بر رضایت الکترونیکی
142	4.3.16	بررسی میزان تاثیر مولفه‌های محیط بر رضایت الکترونیکی
143	4.3.17	نتیجه آزمون فرضیات تحقیق توسط تحلیل مسیر
فصل پنجم – نتیجه گیری و پیشنهادات		
145	5.1	مقدمه
145	5.2.1	خلاصه تحقیق
147	5.3.2	بررسی وضعیت متغیر های تحقیق در دانشگاه آزاد واحد الکترونیکی تهران
149	5.2	بحث و نتیجه گیری
149	5.2.1	بعد دانشجو
151	5.2.2	بعد استاد
152	5.2.3	بعد واحدهای آموزشی
153	5.2.4	بعد فناوری
154	5.2.5	بعد طراحی
154	5.2.6	بعد محیط
156	5.3	مقایسه نتایج با سایر تحقیقات
157	5.3.1	ارائه پیشنهادهایی مبتنی بر یافته‌های تحقیق
160	5.3.2	محدودیت های تحقیق
161	5.3.3	پیشنهادات برای تحقیقات آتی
162	5.4.1	ضمیمه 1 - تعاریف متغیرها
164	5.5.1	ضمیمه 2 – پرسشنامه
167	5.5.1	منابع فارسی و لاتین
170	5.5.1	چکیده لاتین



فصل اول

1.1 مقدمه:

آموزش از راه دور برای اولین بار در قرن 19 به عنوان تحصیلات مکاتبه‌ای (Correspondence Study) شناخته شد. پس از چندی تحصیلات مکاتبه‌ای با استفاده از سیستم پستی فراگیر شد و مدارس و دیگر موسسه‌های دارای صلاحیت به ارایه آموزش از راه دور با استفاده از پست پرداختند و ارتباط نوشتاری معلمان و دانش‌آموزان را برقرار کردند. ایالات متحده تنها کشور ارایه‌دهنده تحصیلات مکاتبه‌ای نبود، بلکه کشورهای اروپایی نیز از اوایل دهه 1840 دوره‌هایی برای آموزش خلاصه‌نویسی و زبان ارایه کردند. در سال 1837 به‌خاطر هزینه‌های پستی، یک آوانگار انگلیسی به نام ایزاک پیتمن (Isaac Pitman) از تندنویسی (Shorthand) برای تدریس دوره‌های مکاتبه‌ای در بریتانیا استفاده کرد. وی روش خود را که مبتنی بر اصول آوایی به‌جای اصول املائی بود، در سال 1837 در کتابی به نام "الگوی صحیح تندنویسی" توضیح داد. روش خلاصه‌نویسی پیتمن در سال 1852 توسط برادرش بن پیتمن (Benn Pitman) در آمریکا معرفی شد. بن یک موسسه صدانگاری در ایالت اوهایو آمریکا برای تدریس خلاصه‌نویسی و نیز انتشار آثار مرتبط با آن بنیاد نهاد. روش خلاصه‌نویسی پیتمن با 15 زبان تطبیق داده شده و امروزه یکی از پرکاربردترین روش‌های خلاصه‌نویسی در جهان است. در سال 1844 ساموئل مورس (Samuel Morse) تلگراف الکتریکی را اختراع کرد و نخستین خط تلگراف بین شهرهای بالتیمور و واشنگتن در آمریکا کشیده شد. تفکر استفاده از رایانه‌ها و شبکه‌های رایانه‌ای برای کارهای مدرسه‌ای و عملی به قرن بیستم و اوایل دهه 1960 برمی‌گردد. گرچه هدف اصلی طرح آرپانت ایجاد شبکه‌ای برای تبادل اطلاعات نظامی و حفاظت ایالات متحده آمریکا از تبعات جنگ سرد با شوروی سابق بود ولی در عین حال از آنجایی که سه مرکز از چهار مرکزی که برای راه اندازی شبکه‌های رایانه‌ای از همان ابتدا در مسیر آموزش‌های مدرسه‌ای رشد کردند و از اوایل دهه 70 با به‌ثمر نشستن این طرح، تبادل اطلاعات و داده‌های علمی نیز بین مراکز مدرسه‌های آمریکا شروع شده است. البته آموزش الکترونیکی به شکل امروزی و در این گستره کاربرد در اوایل دهه 1990 با ظهور شبکه جهانی اینترنت شکل گرفت و با توجه به قابلیت‌های بسیار زیاد وب، آموزش الکترونیکی به سرعت رشد کرد و امروزه جایگاه خود را در ساختار آموزشی بسیاری از کشورها تثبیت کرده است. ایده آموزش الکترونیکی، به طرح دانشگاه باز که از سوی کشور انگلیس مطرح شد، ارتباط پیدا می‌کند. طبق این طرح، علاقه‌مندان با استفاده از برنامه‌های تلویزیونی، آموزش‌های علمی لازم را پشت سر می‌گذاشتند و مدرک دریافت می‌کردند. همچنین با ابداع مفهوم "کلینیک آزاد" در ایالات متحده آمریکا (در دهه 1960)، گام مهم و بزرگی در این زمینه برداشته شد. در دهه هفتاد به خاطر افزایش دسترسی گسترده و عمومی به کامپیوتر در آمریکا، تدریس غیرحضوری رایج شد و برای نخستین بار، ارائه واحدهای درسی به شیوه آن لاین در

اوایل دهه 1980 به وسیله یکی از بنیانگذاران دانشگاه مجازی در ایالات متحده آمریکا ابداع شد. در سال 1988 نیز برای اولین بار يك برنامه نرم‌افزاری، با نام "استاد دیجیتالی" که یکی از استفاده‌های اولیه از کامپیوتر را در امور آموزشی پیشنهاد می‌کرد، در آمریکا استفاده شد. از آن زمان تا به امروز، آموزش الکترونیکی تغییرات و پیشرفت‌های بسیاری داشته است؛ مثلاً در سال 1995 مراکز علمی - آموزشی آمریکا با ایجاد تغییراتی در سیستم خود و بهینه‌سازی آن، توانستند روش آموزش الکترونیکی را در همه جهان گسترش و اشاعه دهند.

تعریف آموزش الکترونیکی: منظور از E-Learning یا آموزش الکترونیکی به‌طور کلی بهره‌گیری از سیستم‌های الکترونیکی مثل کامپیوتر، اینترنت، دیسک‌های چندرسانه‌ای، نشریه‌های الکترونیکی و خبرنامه‌های مجازی نظایر این‌هاست که با هدف کاستن از رفت و آمدها و صرفه‌جویی در وقت و هزینه و در ضمن یادگیری بهتر و آسان‌تر صورت می‌گیرد. این سیستم‌ها گاهی می‌توانند جایگزین کلاس‌های حضوری هم باشند. در عین حال برای افراد سخت‌کوش و علاقه‌مند می‌تواند مکمل کتاب و کلاس باشد. در یک جمله می‌توان گفت E-Learning آوردن یادگیری برای مردم است به‌جای آوردن مردم برای یادگیری. در یادگیری الکترونیکی غیر از اینترنت، دیسک‌های آموزشی، ویدئوهای آموزشی و همچنین ماهواره استفاده می‌شود. E-Learning باعث رشد اقتصادی شرکت‌ها و مراکز تجاری در دنیا شده است. آموزش الکترونیکی روش‌های آموزشی کنونی را تکمیل می‌کند و در بعضی از موارد جایگزین آن می‌شود. یکی از رویکردهای اصلی آموزش الکترونیکی، آموزش ترکیبی به معنی به‌کارگیری بیش از یک رسانه در امر آموزش است که از این موارد می‌توان به ترکیب آموزش توسط معلم و ابزارهای بر پایه وب اشاره کرد که البته با این روش، آموزش الکترونیکی جایگزین آموزش کنونی نمی‌شود، بلکه آن را تکمیل می‌کند. هرچند که در موارد بسیاری آموزش الکترونیکی به‌تنهایی می‌تواند پاسخگوی نیازهای آموزشی باشد. در قرن جدید تنها چیزی که شما را می‌تواند از بقیه جلوتر بیندازد، یادگیری سریع‌تر است. هم‌زمان و همراه با تحولات و تغییرات وسیعی که در جهان به وجود آمده است، رویکردها و دیدگاه‌های اندیشمندان نسبت به آموزش و یادگیری نیز تحولاتی داشته است. در گذشته جهت آموزش Training را به‌کار می‌بردند که به معنای آموزش دادن همراه است و اکنون واژه Learning به‌کار برده می‌شود که به معنی آموزش گرفتن است. در آموزش سنتی چون مبنای کار با آموزش دادن همراه بوده است، در نتیجه آموزش به‌صورت اجبار، تنبیه و بازور همراه بوده و در نتیجه افت تحصیلی چه در کلاس درس و چه در خارج از کلاس را به همراه داشته است، اما در Learning چون خود فرد خواسته است که یاد بگیرد، همراه با بازدهی بالایی است. منظور از

آموزش الکترونیکی آموزش افراد با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات است. یک سیستم آموزش مجازی محیطی مجازی فراهم می‌کند تا فراگیر بدون نیاز به حضور یاد دهنده بتواند مطالب را فراگیرد. آموزش الکترونیکی نوع جدیدی از آموزش است که در آن نیازی به حضور دانشجویان در کلاس‌های برنامه ریزی شده نیست. در واقع یک محیط آموزشی مجازی در شبکه است. موضوع‌های درسی چنان طراحی شده‌اند که دانشجویان را به بهترین وجه راهنمایی کنند چون آنها در کلاس‌های درس شرکت نداشته و از حضور مستقیم استادان بهره نمی‌برند.

در فرآیند گذار به جامعه اطلاعاتی، بسیاری از پدیده‌ها و مفاهیم شکل تازه‌ای به خود می‌گیرند و با تغییر چارچوب، خود را با تحولات ایجاد شده سازگار می‌سازند. با ورود به عصر اطلاعات، نهاد آموزش از نخستین نهادهایی است که دستخوش تغییرات اساسی شده است. آموزش الکترونیکی به عنوان پارادایمی جدید، این حوزه را متحول ساخته است.

سیستم آموزشی از راه دور (الکترونیکی) رویکرد جدید و هنرمندانه و راه حل جامع برای موسساتی که خواهان حرکت در مسیر تکنولوژی در تغییر روش‌ها و محیط‌های آموزشی خود هستند، می‌باشد به نحوی که امکان دستیابی به شیوه‌های نوین آموزشی را به صورت فراگیر و بهترین شکل فراهم می‌نماید.

به طور کلی هدف آموزش الکترونیکی فراهم نمودن امکان دسترسی یکسان، رایگان و جستجوپذیر در دوره‌های درسی و ایجاد فضای آموزشی یکنواخت برای اقبال مختلف در هر نقطه و بهینه‌سازی شیوه‌های ارائه مطالب درسی به منظور یادگیری عمیق‌تر و جدی‌تر است. در چنین فضای آموزشی بر خلاف آموزش سنتی، افراد به اندازه توانایی خود از موضوعات بهره‌مند می‌گردند.

1.2 بیان مسأله تحقیق:

از دیرباز گسترش آموزش و بهبود کیفیت آن، یکی از مهمترین دغدغه‌های اندیشمندان و افراد آگاه و مسئول بوده است. لذا همواره با توجه به رشد فناوری سعی در متحول نمودن روش‌های آموزشی و یافتن راهکارهایی جهت گسترش آموزش و ارتقای کیفیت آن داشته‌اند. گسترش و توسعه فناوری‌های اطلاعاتی مخصوصاً ظهور اینترنت توانست در روند رو به رشد روش‌های آموزشی انقلابی شگرف ایجاد کند و آن را وارد نسل جدیدی نماید به طوری که می‌توان گفت آموزش الکترونیکی یک از مهمترین پیشرفت‌های اخیر در صنعت فناوری اطلاعات می‌باشد. (wang,2003) E-learning به عنوان یک

پارادایم جدید در آموزش های مدرن در حال ظهور است (sun et al,2008). آموزش مجازی استفاده از فناوری اطلاعات برای انتقال و تحویل اطلاعات و آموزش می باشد (selim,2007). فناوری نوین این هدیه را به یادگیرنده خواهد بخشید تا به راحتی در کلاس های مجازی شرکت کند به تیم های مجازی بپیوندد، در کتابخانه ای به وسعت عالم به مطالعه بنشیند و در آزمایشگاه های مجازی آموخته هایش را عملی سازد. این رویا در آینده بسیار نزدیک در دانشگاه های مجازی تبلور خواهد یافت.

پیشینه تحقیق (سابقه موضوع):

بررسی زمینه های اثر بخشی اجرای E-learning توسط موسسه آموزش عالی علمی- کاربردی صنعت آب و برق، علیرضا قربانی، پایان نامه کارشناسی ارشد – دانشگاه شهید بهشتی تهران، 1387

بیان اهمیت انجام تحقیق (اهمیت نظری- اهمیت کاربردی):

سیستم های آموزش مجازی امروزه یک موضوع منحصر به فرد هم برای بخش های صنعتی و هم برای بخش های آکادمیک شده اند. مزایای بزرگ آن شامل تسهیل در تعاملات بین کاربران و آموزش دهندگان و همچنین در میان خود کاربران، غلبه بر محدودیت های زمانی و مکانی از طریق مدل های شبکه ای، یادگیری همزمان و غیر همزمان، کاهش هزینه های آموزشی، محتوای بهنگام و قابلیت سفارشی سازی آن، سازگاری و قابلیت دسترسی و انعطاف پذیری بالایی آن باعث شده است تا بسیاری از موسسات آموزش عالی، بنگاه های اقتصادی و سازمان های انتفاعی و غیر انتفاعی داوطلب استفاده از این سیستم ها گردند تا بتوانند نیازهای آموزشی و د را برآورده سازند.

با توجه به اینکه یکی از مهمترین تغییرات در زمینه آموزش در عصر اطلاعات انتقال پارادایم از آموزگار محور به سمت آموزش دانشجو محور می باشد (Lee et al,2009) و ظهور E-learning به اتخاذ گسترده آموزش های دانشجو محور و سایر تغییرات در فعالیت های آموزشی کمک بیشتری کرده است، ضرورت تمرکز روی کاربران در تحقیقات سیستم های «آموزش الکترونیکی» بیش از پیش احساس می شود. اطلاعاتی بسیار کمی در مورد اینکه چرا بعضی از کاربران این سیستم ها بعد از تجربه اولیه این سیستم های دیگر تمایلی برای ادامه از خود نشان نمی دهند، وجود داد (sun et al,2008). تحقیقات روی سیستم های اطلاعاتی به طور واضح نشان می دهند که رضایت کاربران یکی از مهمترین فاکتورهای ارزیابی موفقیت این سیستم ها می باشد (sun et al,2008). زیرا همانطور که می دانید جلب رضایت کاربران می تواند آنان را قانع سازد تا وقت و سرمایه بیشتری را

به این سیستم ها اختصاص دهند. افزایش رضایتمندی می تواند منحصر به وفاداری کاربران گردد که در آن صورت آنها خود به بهترین منابع برای رشد و توسعه و جلب سایر افراد به این سیستم ها می گردند و حتی باعث ایجاد احساس مسئولیت آنان در برابر مشکلات بوجود آمده برای این سیستم ها می گردد. به وضوح می توان دید که این عواملی تشکیل یک حقه هدفمند در موفقیت سیستم های آموزش الکترونیکی می دهند و به همین دلیل است که امروزه رضایت کاربر یا مشتری به یکی از مهمترین مفاهیم سیستم های ارزیابی مدیریت در سازمان ها تبدیل شده است و برای افزایش سطح آن راهکار هایی ارائه می گردد بنابراین می توان گفت موفقیت E-learning به مقدار زیاد به پیاده سازی یک مدل آموزشی که بتواند نیاز های یادگیرندگان و اهداف آموزشی آنان را مورد خطاب قرار دهد، بستگی دارد. (lee et al,2009).

در حالیکه مطالعاتی وجود دارند که فاکتور های موثر بر رضایت کاربران را در E-learning بررسی کرده اند، هنوز کمبود هایی در مطالعات تجربی که روی روابط در میان فاکتور های کیفیت خدمات E-learning و رضایت کاربران تمرکز کند وجود دارد. با توجه به موارد بالا و اینکه بحث توسعه یان سیستم ها با توجه به مزایا و کاربردهای فراوان آن در کشور ما مورد توجه زیادی قرار گرفته است و موسسات آموزش عالی و دانشگاه ها حرکت نسبتاً موثری را به سوی آن شروع کرده اند ضرورت مطالعه و شناخت عوامل موثر بر رضایت کاربران بیش از پیش احساس می گردد. ما در این تحقیق قصد داریم تا این عوامل را شناسایی و مورد بررسی و ارزیابی قرار دهیم.

1.3 بیان اهداف تحقیق :

بطور کلی اهداف این مطالعه را می توان در موارد زیر خلاصه نمود:

- ✓ طبقه بندی شاخص ها
- ✓ رتبه بندی این شاخص ها از منظر تاثیر بر رضایت کاربران
- ✓ اندازه گیری شاخص های بدست آمده در دانشگاه آزاد اسلامی
- ✓ شناسایی شاخص های موثر بر رضایت کاربران سیستم های آموزش مجازی

1.4 نتایج مورد انتظار پژوهش :

- افزایش استفاده از دوره های آموزش آنلاین توسط دانشگاه ها
- جلب تمایل بنگاه های اقتصادی در جهت ایجاد سیستم های E-learning برای کارکنان خود

▪ افزایش رضایت کاربران دوره های آموزشی الکترونیکی در دانشگاه های و موسسات دولتی و خصوصی

- تعیین فاکتورهای موثر بر روی رضایت کاربران در E-learning
- ایجاد یک زمینه علمی و مستند برای اصلاح سیستم های آموزش مجازی با محوریت رضایت مشتری
- کاهش هزینه و زمان های آموزشی صرف شده در سازمان ها و موسسات اقتصادی و آکادمیک
- ایجاد فرهنگ آموزش های آنلاین در بین مدیران و کارکنان سازمان های کشور

1.5 سئوالات تحقیق :

1. آیا خصوصیات و ویژگی های دانشجویان روی رضایت آنان از آموزش الکترونیکی تاثیر گذار است؟
2. آیا ویژگی ها و خصوصیات رفتاری اساتید می تواند بر رضایت دانشجویان اثر گذار باشد؟
3. آیا ویژگی های واحدهای آموزشی می تواند بر روی رضایت دانشجویان اثر گذار باشد؟
4. آیا بعد فناوری می تواند بر رضایت دانشجویان اثر گذار باشد؟
5. آیا ویژگی های مربوط به طراحی سیستم های آموزش آنلاین می تواند روی رضایت دانشجویان از سیستم تاثیر بگذارد؟
6. آیا بعد محیط می تواند بر رضایت دانشجویان اثر گذار باشد؟

1.6 فرضیات

- فرضیه 1: ویژگی های کاربران روی رضایت درک شده یادگیرندگان در E-learning تاثیر معنی دار می گذارد.
- فرضیه 2: ابعاد آموزش دهندگان روی رضایت درک شده کاربران E-learning تاثیر معنی دار خواهد گذاشت.
- فرضیه 3: ویژگی های واحدهای آموزشی روی رضایتمندی درک شده کاربران E-learning تاثیر معنی دار می گذارد.
- فرضیه 4: ابعاد فناوری روی رضایت درک شده کاربران E-learning تاثیر معنی دار می گذارد.
- فرضیه 5: طراحی سیستم های آموزش الکترونیکی روی رضایت کاربران E-learning تاثیر معنی دار خواهد گذاشت.
- فرضیه 6: محیط در سیستم آموزش مجازی روی رضایت درک شده کاربران این سیستم ها تاثیر معنی دار می گذارد.

1.7 روش تحقیق :

این تحقیق بر اساس هدف از نوع تحقیقات توسعه ای و بر اساس روش تحقیق از نوع تحقیقات علمی می باشد.

1.8 تعریف واژگان:

1.8.1 یادگیری الکترونیکی:

استفاده از فناوری های ارتباطاتی و اطلاعاتی جهت انتقال اطلاعات «وزشی را یادگیری الکترونیکی یا آموزش آنلاین گویند. به عبارت دیگر یادگیری الکترونیکی یک سیستم تحت وب است که اطلاعات و دانش را در دسترس کاربران یا دانشجویان بدون توجه به محدودیت های فیزیکی و زمانی قرار می دهد. (sun et al,2008)

آموزش الکترونیکی به طور کلی بهره گیری از سیستم های الکترونیکی مثل کامپیوتر، اینترنت، دیسک های چندرسانه ای، نشریه های الکترونیکی و خبرنامه های مجازی نظیر این هاست که با هدف کاستن از رفت و آمدها و صرفه جویی در وقت و هزینه و در ضمن یادگیری بهتر و ساده تر صورت می گیرد.

1.8.2 دانشگاه مجازی:

دانشگاه مجازی مرکز آموزشی است که دروس و برنامه های آموزشی را از طریق شبکه اینترنت به دانشجو ارائه می کند و او با استفاده از سامانه اینترنتی نیازهای آموزشی خود را، از راه دور رفع می نماید. بر این اساس " دانشگاه مجازی " نوعی آموزش از راه دور است که در آن فناوری وب و اینترنت برای آموزش و ارزشیابی دانشجو بکار گرفته می شود.

1.8.3 رضایت مشتری:

به گفته کاتلر رضایت مندی مشتری به عنوان درجه ای که عملکرد واقعی یک شرکت انتظارات مشتری را برآورده کند، تعریف میشود. اگر عملکرد شرکت انتظارات مشتری را برآورده کند، مشتری احساس رضایت و در غیر این صورت احساس نارضایتی می کند. در واقع رضایت احساسی است که در نتیجه مقایسه بین محصولات دریافت شده با نیازها و خواسته های مشتریان و انتظارات اجتماعی در رابطه با محصول حاصل می شود.

1.8.4 رضایت کاربر آموزش الکترونیکی:

در مفهوم آموزش مجازی، رضایت شامل هم جنبه های آموزشی و هم سیستم های اطلاعاتی است. در مطالعات و تحقیقات آموزشی، اثر بخشی آموزشی یک شاخص کیفی آموزش فرض می شود که منجر به رضایت دانشجویان می گردد. (Wang, 2003) این شاخص بوسیله تعدادی از ابزارهای اندازه گیری بر اساس ارزیابی های دانشجویان نسبت به اثر بخشی آموزش اندازه گیری می شود. رضایت از یک محصول یا خدمت آموزشی یک خروجی حاصل از تعامل بین آموزش دهندگان و دانشجویان است.

رضایت دانشجویان می تواند به عنوان درک دانشجویان از تجربیات دانشگاهی و ارزش درک شده آنان از آموزش زمانیکه در موسسات آموزشی حضور دارند تعریف شود (Astin, 1993) به همین جهت یک مسئله مهمی است.

1.8.5 خود اثر بخشی:

خود اثر بخشی یک تمایل فردی نسبت به یک جنبه کارکردی خاص است. خود اثر بخشی ارزیابی موفقیت و احتمال آن قبل از انجام کار است. (Marakas, Yi, & Johnson, 1998)

خود اثر بخشی اینترنتی به عنوان توانایی یادگیرنده در ارزیابی قابلیت ها و مهارت های خود جهت استفاده از اینترنت برای انجام فعالیت های آموزشی تعریف می گردد. در واقع به طور ساده تر می توان گفت دانشجویان یا کاربر چقدر به موفقیت خود در استفاده از سیستم اعتماد و اطمینان دارد.

1.8.6 بازخورد:

در این مطالعه دریافت پاسخ ها و توضیحات به موقع و مفید دانشجویان از طرف اساتید هنگامیکه با مشکلی در آزمونها و تکالیف و یا پروژه های خود مواجه می شوند تعریف می شوند. به طور کلی هر گونه دریافت مشاوره یا پاسخی از اساتید نر جهت رفع دغدغه ها و مشکلات دانشجویان نوعی بازخورد تلقی می شود.

1.8.7 انعطاف پذیری واحدهای آموزشی:

انعطاف پذیری واحدها و کلاس های آموزش آنلاین شامل انعطاف پذیری در زمان، روشها و نحوه مشارکت دانشجویان می باشد. آموزش آنلاین با توجه به اینکه موانع فیزیکی را از بین می برد و باعث ایجاد تعاملات پویا تر در بین دانشجویان می گردد و فرصت های بیشتری جهت همکاری های منجر به یادگیری و آموزش ایجاد می کند، دارای انعطاف پذیری بالاتری است. بدون محدودیت های زمانی و

مكاني در آموزش دانشجويان مي‌توانند در لحظه، در هر زمان و هر كجا با يكديگر ارتباط برقرار كنند.
(Harasim,1990;Leidner&Jarenpaa,1995;Taylor,1996)

بنابراين به طور كلي انعطاف پذيري واحدهاي آموزشي به درك دانشجويان از كارايي و تاثير اتخاذ آموزش الكترونيكي در كارها، يادگيري و زمانهاي رفت و برگشت آنها تعريف مي‌شود. (Sun et al,2008)

1.8.8 كيفيت واحدهاي آموزشي

منظور از كيفيت واحدهاي آموزش آنلاين كيفيت ويژگي‌هاي مجازي، شامل بحث و گفتگو آنلاين و طوفان فكري، ارائه‌هاي چند رسانه‌اي و مديريت فرآيندهاي آموزش مجازي كه به يادگيرندگان كمك مي‌كند تا به طور موثر تري مطالب را فرا گيرند و آنها را به يادگيري آنلاين تشويق مي‌كند، مي‌باشد.

1.8.9 محتواي واحدهاي آموزشي:

منظور از محتواي واحدهاي آموزشي همان مطالب آموزشي است كه در كلاس به صورت آنلاين آموزش داده مي‌شود و همچنين ارائه‌هاي و سخنراني‌هاي اساتيد كه گاه به صورت آنلاين و گاه به صورت آفلاين (فایل صوتي يا تصويري) هستند، مي‌باشد.

1.8.10 كيفيت فناوري:

كيفيت فناوري به معني كيفيت ابزارهاي و نرم افزارهاي فناوري اطلاعات است بطوريه هر چقدر اين ابزار داراي ويژگي‌ها و خصوصيات كاربر پسندانه بيشتري باشند و كابران آنها براي كار كردن با آنها نياز به تلاش كم تري داشته باشند و داراي موانع و مشكلات كم تري باشند، از كيفيت بالاتري برخوردار هستند و باعث افزايش رضاييت كاربران آنها مي‌شوند.

1.8.11 كيفيت اينترنت:

كيفيت اينترنت به معنای كيفيت شبکه‌هاي داخلي و خارجي دانشگاه مي‌باشد كه به نوعي مي‌توان گفت مهمترين عامل كيفي آن سرعت انتقال اطلاعات از طريق اينترنت است كه هر چقدر در سطح بالاتري قرار داشته باشد رضاييت كاربران را بيشتتر بهبود خواهد بخشيد. اينترنت يكي از مهمترين عامل زيرساختي در آموزش مجازي به شمار مي‌رود.