

Dimensions and Components Increasing the Quality of Educational Services in Virtual Educational System of Boushehr Islamic Azad University

Farideh Sadeghzadeh: Ph.D. Student, Department of Educational Management, Kish International Branch, Islamic Azad University, Kish Island, Iran.

Moazzami Mojtaba*: Faculty member, Department of Educational Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Amineh Aahmadi: Faculty member, Department of Management, Faculty of Psychology and Educational Sciences, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran-Iran.

Hossein Ali Jahed: Faculty member, Department of Educational Management, West Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Abstract

Purpose: The increasing demand for remote education programs has turned the concern of their quality into one of the most important issues and has made it necessary to pay attention to the quality of these educations. The aim of the research was to identify the dimensions and components of increasing the quality of educational services in the virtual education system of the Islamic Azad University of Bushehr province.

Method: The qualitative research method was thematic analysis. In order to collect and compile data, in the first phase of the document review method (library method) and in the second phase, a semi-structured interview tool was used with 10 experienced professors. The sampling method was targeted and accessible. In the qualitative phase, data analysis was done using MAXQDA 2020 and Excel 2019 software.

Findings: The findings showed that process requirements include interacting with other virtual training groups, dedicating more hours of online training, etc.; Aesthetic requirements include technological factors and online restriction reduction capabilities; The content requirements include two components of the electronic learning management system and appropriate course content; The requirements of external organizational participation include the infrastructure component of the virtual education system, the quality of the service delivery system; process requirements including the quality of behavior of virtual education supervisors and the application of virtual education standards; Educational requirements include index of continuous discussion groups, simultaneous audio and video interaction.

Conclusion: Strengthening and implementing quality educational services in the virtual education system of the Islamic Azad University of Bushehr province can help universities in various fields of study and learning processes.

Keywords: Educational services, Virtual education system, Islamic Azad University of Bushehr province.

***Corresponding author:** Faculty member, Department of Educational Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Email: m_moazzamiii@yahoo.com

Dimensions and Components Increasing the Quality of Educational Services in Virtual Educational System of Boushehr Islamic Azad University

Introduction: Universities are considered important educational, research and social service organizations in every society and as well their purpose is to cultivate expert human resources to meet the needs of the society; so, today's, quality in higher education is very vital.

Students are the main customers of the higher educational system and their views can play a significant role in improving the quality of services. For this reason, determining the amount of difference between the current and expected situation from the perspective of students provides the basis for developing programs to improve the quality of educational services which is considered as one of the methods often used in evaluating the quality of higher education and universities.

On the other hand, one of the issues that need attention is increasing the quality of educational services in the virtual education system, to what extent these principles and standards are used in practice. In order to increase the quality of educational services, several issues should be considered. Quality in higher education is a multidimensional concept that should include all functions and activities including: education, research, staff, students, facilities and equipment, services to the society and the university. Conflicting meanings of education quality have led to the use of different methods to measure quality in higher education. Over the past years, academic researchers measured service quality using unidimensional scales, while unidimensional scales have not been suitable for measuring a multidimensional concept such as quality.

It can also be said that increasing the quality of educational services is closely related to virtual education systems in universities. Virtual education was a new educational method that was done in order to provide easy and cheap access to educational resources and services for everyone at any time and in any place using technology and communication. In other words, virtual education means teaching and learning through electronic tools. Normally, the content of the training course is presented using audio, video and text transmission, which can reach its highest level by using the two-way communication between the learners and the professor. The use of more advanced equipment and facilities provides the possibility of providing information and knowledge with better and higher quality. Although virtual education has taken advantage of the World Wide Web technology, it is by no means limited to it. In the field of virtual education, in addition to web-based education, non-attendance education, distance education, self-education and computer-based education can also be proposed.

Therefore, the purpose of this research was to see dimensions and components making increasing the quality of educational services in the virtual education system of the Islamic Azad University in Bushehr province.

Materials and methods: The research method was an exploratory type of thematic analysis categorization. In order to collect and compile data, in the first phase, the document review method (library method); and in the second phase, the semi-structured interview tool were done that 10 professors in the university who taught students through online training in the last 2 years were selected and interviewed. The sampling method was targeted and accessible, too. In the qualitative phase, data analysis was done using MAXQDA 2020 and Excel 2019 software. In order to validate the final research model, after identifying the key components and designing the research model, which was done using thematic analysis method, using the thematic method of reviewing texts, and interviewing (interviewees), the initial conceptual model was calculated and returned to the interviewees. Therefore, their level of agreement with the mentioned model was evaluated and along with it, their opinions and suggestions were applied in the processing of the final model.

Results and discussion: The results showed that the dimensions of the quality of educational services in the virtual education system included 5 dimensions of process requirements, aesthetic requirements, content requirements, extra-organizational participation requirements, and educational requirements. Also, process requirements including the component of interaction with other virtual

training groups, allocating more hours of online training and flexibility; on the other hand, aesthetic requirements including the component of technological factors and the ability to reduce online restrictions; content requirements including two components of the electronic learning management system and course content. Proportionately, the requirements of extra-organizational participation also included the infrastructure component of the virtual education system, the quality of the service delivery system; and finally the process requirements included the quality of behavior of the virtual education supervisors and the application of virtual education standards.

Conclusion: Furthermore, educational requirements containing index of continuous discussion groups, simultaneous audio, and video interaction; aesthetic requirements including index of attractive and easy user environment, and easy communication by computer; content requirements including index of system content quality, system interaction quality, system response quality, the quality of the technical features of the system, and the good start of online courses; the requirements of extra-organizational participation including the index of reducing internet disturbances, appropriate technical infrastructure, power outages, and bandwidth optimization; and finally, the process requirements including the index of virtual consensus among professors and students were to conduct online evaluation.

In the discussion of the research proposals, it should be stated that the quality of educational services in the virtual education system was considered one of the most important things in the present era, which gives students, academic staff members and staff the ability to have a proper analysis of online education, hence it seems very necessary to pay attention to this issue in universities. Also, virtual literacy training in universities, like other teaching-learning processes, will be successful if it is designed, implemented and evaluated based on certain principles, therefore, in media literacy training, things such as goals, content, implementation methods, teaching mechanisms, and evaluation should focus on specific angles and be organized in a way that results in desired outcomes for students, academic staff members, and staff, too.

Keywords: Educational services, Virtual education system, Islamic Azad University of Bushehr province.

مجله‌ی توسعه‌ی آموزش جندی‌شاپور
فصلنامه‌ی مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش علوم پزشکی
سال سیزدهم، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۱

ابعاد و مؤلفه‌های افزایش کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر

فریده صادق زاده: دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، واحد بین‌المللی کیش، دانشگاه آزاد اسلامی، جزیره کیش، ایران.
مجتبی معظمی*: عضو هیئت علمی، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت آموزش عالی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

امینه احمدی: عضو هیئت علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

حسینعلی جاهد: عضو هیئت علمی، گروه مدیریت آموزشی، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

چکیده

مقدمه: گسترش روز افزون تقاضا برای برنامه‌های آموزش از دور نگرانی از کیفیت آن‌ها را به یکی از مهم‌ترین موضوعات تبدیل کرده و لزوم توجه به کیفیت این آموزش‌ها را ضروری ساخته است. هدف پژوهش شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های افزایش کیفیت خدمات آموزشی در سیستم آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر بود.

روش: روش پژوهش کیفی از نوع تحلیل مضمون بود. به منظور جمع‌آوری و گردآوری داده‌ها در فاز اول از روش بررسی اسناد و مدارک (روش کتابخانه‌ای) و در فاز دوم ابزار مصاحبه نیمه ساخت‌مند با ۱۰ نفر از اساتید با سابقه تدریس صورت گرفت. روش نمونه‌گیری هدفمند و در دسترس بود. در فاز کیفی تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای MAXQDA 2020 و Excel 2019 صورت گرفت.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که الزامات فرایندی شامل تعامل با سایر گروه‌های آموزشی مجازی، اختصاص ساعات بیشتر آموزش آنلاین و...؛ الزامات زیباشناختی شامل عوامل تکنولوژیکی و قابلیت‌های کاهش محدودیت آنلاین؛ الزامات محتوایی شامل دو مؤلفه سامانه مدیریت یادگیری الکترونیکی و محتوای دروس متناسب؛ الزامات مشارکت برون‌سازمانی شامل مؤلفه زیرساخت‌های سیستم آموزش مجازی، کیفیت سیستم ارائه خدمات؛ الزامات فرایندی شامل کیفیت رفتار متولیان آموزش مجازی و به کارگیری استانداردهای آموزش مجازی؛ الزامات آموزشی شامل شاخص گروه‌های بحث پیوسته، تعامل صوتی و تصویری همزمان بود.

نتیجه‌گیری: تقویت و پیاده‌سازی خدمات آموزشی با کیفیت در سیستم آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر می‌تواند به دانشگاه‌ها در زمینه‌های مختلف تحصیلی و فرآیندهای یادگیری کمک کند.

کلیدواژه‌ها: خدمات آموزشی، سیستم آموزش مجازی، دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر.

***نویسنده مسؤول:** عضو هیئت علمی، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت آموزش عالی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی،

تهران، ایران.

Email: m_moazzamiii@yahoo.com

مقدمه

دانشگاه‌ها از سازمان‌های مهم آموزشی در هر جامعه محسوب شده و هدف آن‌ها پرورش سرمایه انسانی متخصص برای رفع نیازمندی‌های جامعه می‌باشد. دانشجویان مشتریان اصلی نظام آموزش عالی هستند و دیدگاه آن‌ها می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات نقش بسزایی داشته باشد. به همین دلیل تعیین میزان اختلاف بین وضع موجود و مورد انتظار از منظر دانشجویان زمینه تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات آموزشی را فراهم می‌آورد. (گریستنسن، کی جی، جوستن، کستر، ۲۰۱۷). گسترش روز افزون تقاضا برای آموزش عالی و بخصوص برنامه‌های آموزش از دور برخط نگرانی از کیفیت آن‌ها را به یکی از مهم‌ترین موضوعات جهانی تبدیل کرده و لزوم توجه جدی به کیفیت این آموزش‌ها را ضروری ساخته است (رضازاده و همکاران ۱۳۹۷). یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در کیفیت بخشی به آموزش در محیط‌های یادگیری الکترونیکی، تعدد عوامل و متغیرهای مؤثر و دخیل در این زمینه و دسته‌بندی‌های مختلف و متنوعی است که از زوایای گوناگون و بنا به موقعیت‌های فرهنگی و بومی متفاوت از این عوامل صورت گرفته است (فرهان، جی، دمرس، ۲۰۱۹). شرایط و امکانات آموزشی یکی از عوامل مؤثر بر آموزش و یادگیری است اما شرایط بدون وجود استاد خوب، کارایی لازم را نخواهد داشت. در کنار امکانات، اساتید با بهره‌گیری از ویژگی‌های مناسب علمی و رفتاری نقش اصلی را در فرایند یادگیری ایفا خواهند کرد. توجه به کیفیت تدریس می‌تواند بهبود نظام آموزش عالی را در برداشته باشد (هررا، ۲۰۲۱). در سال‌های اخیر آموزش مجازی به عنوان یکی از کاربردهای مهم فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات در جهان مطرح و فعالیت‌های گسترده‌ای در این راستا آغاز گردیده است. با توجه به تغییرات سریعی که در محیط پیرامون در حال شکل‌گیری است، اجرای نظام‌های مجازی به منظور ارائه خدمات و فن‌آوری جدید در زمینه‌ی تدریس و یادگیری به صورت یک نیاز اساسی مطرح شده است. افزایش تقاضا

برای دسترسی به آموزش عالی، یک رویکرد آموزش از راه دور را به تدریس آنلاین ترغیب می‌نماید. علاوه بر این، از آنجاکه کیفیت تدریس تا حدی به صلاحیت اساتید در استفاده از فن‌آوری بستگی دارد. اساتید باید به طور فعال یاد بگیرند که چگونه با فن‌آوری کار کنند و باید فرصت‌هایی را برای امتحان کردن پیدا کنند. و نتایج را براساس شواهد ارزیابی کنند (رضازاده و همکاران ۱۳۹۷).

از سویی یکی از موضوعاتی که توجه به آن لازم است، بحث افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی است که تا چه اندازه این اصول و معیارها را در عمل به کار می‌برند. جهت افزایش کیفیت خدمات آموزشی می‌بایست مسائل متعددی مدنظر قرار گیرد. کیفیت در آموزش عالی یک مفهوم چندبعدی است که می‌بایست تمام کارکردها و فعالیت‌ها از جمله: آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات، خدمات به اقدار جامعه و دانشگاه را در برگیرد. طی سال‌های گذشته، پژوهشگران دانشگاهی کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک بعدی اندازه‌گیری می‌کردند، در حالی که مقیاس‌های تک بعدی برای اندازه‌گیری یک مفهوم چندبعدی مانند کیفیت مناسب نیست (واسکونسولوس، فورتادو ای، پینیر، ۲۰۱۹). امروزه با توجه به گسترش تحولات جهانی، سازمان‌ها و مراکز آموزش عالی به فکر یافتن روش‌هایی به منظور افزایش بهره‌وری، استفاده بهینه از سرمایه‌های موجود و جذب بیشتر دانشجویان هستند. در این میان روش‌هایی می‌توانند موفقیت دانشگاه‌ها را تضمین نمایند که بتوانند خواسته‌های دریافت‌کنندگان را تشریح کرده و آن‌ها را در طراحی محصول یا خدمات لحاظ کنند. روش شناخته شده «کیفیت خدمات» که برای شناخت صحیح مشتریان و درک نیازهایشان بسیار مفید است، در چند سال اخیر در نظام آموزش عالی به نحو احسن بکار رفته و کارایی خود را نشان داده است (فرهان، جی، دمرس، ۲۰۱۹). کیفیت مهم‌ترین معیار توسعه نظام‌های آموزشی است و به عنوان یکی از مفاهیم اساسی در سیاست‌گذاری‌های کلان آموزشی تبدیل شده است و از این رو، کیفیت‌گرایی

راه دور، خودآموزی و آموزش بر مبنای رایانه نیز می‌توانند مطرح شوند (نیکولیچ، کالیویچ، یوویچ، ۲۰۱۸). در شیوه آموزش مجازی، منابع مورد نیاز از طریق شبکه اینترنت در اختیار دانشجویان قرار می‌گیرد و دانشجویان می‌توانند در هر زمان از منابع آموزشی جهت یادگیری استفاده کنند، همچنین در هر مکان در کلاس‌های درس به صورت برخط (on-line) شرکت نمایند. این روش آموزشی برای استاد و دانشجو این فرصت را فراهم می‌آورد؛ در حالی که از نظر زمان و مکان از هم دور هستند، فاصله آموزشی موجود را با وسایل مناسب الکترونیکی پر کنند. در این نوع آموزش مجازی، کامپیوتر، تکنولوژی ارتباطات و شبکه اینترنت برای پر کردن فاصله آموزشی مورد استفاده قرار می‌گیرد (مانیا، ۲۰۱۴).

از طرفی تحقیقات مهدیون (۲۰۱۳)، شاه حسینی، رودباری (۲۰۱۴)، اکبری یزدی (۱۳۹۷)، قنبری و همکاران (۱۳۹۸)، ژانگ (۲۰۱۶)، آنسونگ (۲۰۱۷)، عیبی (۲۰۱۷) و واسکونسولوس (۲۰۱۹) با پژوهش حاضر همسویی نزدیکی داشت. در نهایت و با توجه به همه عوامل یاد شده چند دلیل عمده باعث پرداختن به موضوع مدل افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر به خصوص در وضعیت فعلی (پاندومی کرونا) شد که عبارتند از: اکنون با مشکلات و چالش‌های به وجود آمده به وسیله ویروس کرونا در تمام دنیا، حرکت و گسترش دانشگاه‌ها از مرحله حضوری به مرحله غیرحضوری در حال حرکت است، بررسی و ارتقاء کیفیت آموزش‌های ارائه شده از ضروریات سیاست‌های کلان دانشگاه‌ها محسوب می‌شود، لذا وجود یک سیستم پایش و ارزشیابی در نظام آموزشی به منظور تعیین نقاط قوت و ضعف، ارتقا کیفیت آموزش و تربیت دانشجو پاسخگو به نیاز جامعه، غیرقابل انکار می‌باشد؛ با توجه به تفاوت ماهیت آموزش، تنوع امکانات و تجهیزات و متفاوت بودن کارکنان و اعضای هیئت علمی واحدها و دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان بوشهر در سطوح مختلف آموزشی و همچنین متنوع بودن مشخصه‌های فرهنگی، اجتماعی

به منزله مرحله مهمی از تاریخ تحولات نظام آموزشی مطرح شده است، چنانچه کیفیت در حال حاضر یکی از محورهای اصلی همه مباحث آموزشی است و ارتقای آن مهم‌ترین وظیفه دست‌اندرکاران امر تعلیم و تربیت می‌باشد (رضازاده و همکاران ۱۳۹۷). آموزش دانشگاهی از نظر تحول در نظام‌های آموزش عالی، رشد و نقش اطلاعات و ارتباطات و تقاضا برای دانش با تحول و اصلاحات مهمی همراه بوده است؛ بنابراین کیفیت در رأس اغلب امور قرار دارد و بهبود کیفیت خدمات آموزشی از مهم‌ترین وظایف هر دانشگاه است. از سویی اگر محور همه برنامه‌ریزی‌های توسعه را بهبود زندگی انسان و ایجاد جامعه مبتنی بر دانایی بدانیم ضروری است بپذیریم که تعلیم و تربیت و به‌ویژه آموزش عالی نقش بسزایی در پیشبرد اهداف جامعه به سوی تحقق توسعه پایدار ایفا می‌کند با این حال، تغییرات شتابنده عصر حاضر، چالش‌هایی را، فراروی نظام آموزش عالی قرار داده است. از این رو افزایش کیفیت خدمات آموزشی از جمله دغدغه‌هایی است که همیشه نظام‌های دانشگاهی برای دستیابی به آن تلاش می‌کنند. کوشش‌های قابل توجهی در دو دهه اخیر جهت ارتقای کیفیت آموزش عالی و دستیابی به هدف‌های نظام‌های دانشگاهی در بسیاری از کشورها به وسیله سیستم آموزش مجازی به عمل آمده است. آموزش عالی بنا به دلایل قانونی، اقتصادی، عدالت‌خواهانه و پاسخ به تقاضای اجتماعی در همه کشورهای جهان همواره رو به گسترش بوده است از این رو، درک اهمیت آموزش عالی از سوی کشورهای جهان باعث شده است تا توسعه آموزش عالی از طریق سیستم آموزش مجازی در اولویت سیاست‌گذاری‌های آموزشی آن‌ها قرار گیرد (کلاسنجا، وسین، ایوانوویچ، ۲۰۱۸).

آموزش مجازی یک شیوه نوین آموزشی می‌باشد که به منظور دسترسی آسان و ارزان همه به منابع و خدمات آموزشی در هر زمان و در هر مکان با استفاده از فن‌آوری و ارتباطات انجام می‌گیرد. در عرصه آموزش مجازی، علاوه بر آموزش بر مبنای وب، آموزش غیرحضوری، آموزش از

دسترس می باشد. پژوهشگر پس از هماهنگی‌های لازم در محل کار مصاحبه‌شونده حضور یافته و با استفاده از ضبط صوت مکالمات مصاحبه را ضبط کرده تا کدها را استخراج کند. در حین مصاحبه به جمع‌آوری نظرات در مورد شاخص‌های مناسب برای کیفیت خدمات آموزش مجازی و عوامل اثرگذار بر آن پرداخته شد و عوامل اصلی و فرعی مورد نظر بررسی و نهایی می‌شود. شایان ذکر است که مدت زمان انجام مصاحبه بین ۳۰ تا ۵۰ دقیقه بود و فرایند مصاحبه در بهار ۱۴۰۱ اجرا شده است. در فاز کیفی تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای MAXQDA 2020، Excel 2019 استفاده گردید. به منظور اعتبارسنجی مدل نهایی تحقیق، پس از شناسایی مؤلفه‌های کلیدی و طراحی مدل تحقیق که با استفاده از روش تحلیل مضمون صورت گرفت، با استفاده از روش مضمون بررسی متون و مصاحبه با (مصاحبه‌شوندگان)، مدل اولیه مفهومی احصاء شده و به مصاحبه‌شوندگان برگردانده شد تا میزان موافقت آنان با مدل مذکور ارزیابی شده و توأم با آن، نظرات و پیشنهادات ایشان در پردازش مدل نهایی اعمال شود. در این پژوهش موازین اخلاقی شامل اخذ رضایت آگاهانه، تضمین حریم خصوصی و رازداری رعایت شد.

یافته‌ها

در قسمت یافته‌ها ابتدا پاسخ‌های ارائه شده برای بخش ابعاد گردآوری شد و در ادامه مؤلفه‌ها در قسمت بعدی و در نهایت شاخص‌های ارائه و تدوین افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر در این پژوهش به دست آمد. در جدول زیر اقدام به شناسایی مقوله‌ها و مفاهیم به وسیله کدگذاری محوری نمودیم.

دانشجویان، دیدگاه گیرندگان خدمات نسبت به کیفیت خدمات و ادراکات آن‌ها نسبت به خدمات ارائه شده، متفاوت خواهد بود. لذا با انجام این پژوهش در واحدها و دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان بوشهر، می‌توان الگویی با درجه انطباق بیشتر برای همان دانشگاه به دست آورد؛ تاکنون پژوهشی جامع در مورد مدل افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر بالاخص واحدها و دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان بوشهر انجام نگرفته است، بر همین اساس پرداختن به این موضوع در دانشگاه‌های آزاد اسلامی بسیار ضروری می‌باشد، از این جهت پژوهشگر به دنبال آن است که به این پرسش پاسخ دهد که ابعاد و مؤلفه‌های افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر کدامند؟

مواد و روش‌ها

روش پژوهش کیفی و از نوع تحلیل مضمون بود. در این پژوهش ابتدا مطالعات کتابخانه‌ای در مورد ادبیات و پیشینه کیفیت خدمات آموزش مجازی و ابعاد آن از طریق بررسی متون صورت گرفت و در مرحله بعد با استفاده از روش میدانی و با ابزار مصاحبه نیمه ساخت‌مند ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های اولیه تدوین شد. در نتیجه در بخش کیفی پژوهش (بررسی متون و مصاحبه با خبرگان) به سؤالات ابعاد و مؤلفه‌ها کیفیت خدمات آموزش مجازی کدام است؟ پاسخ داده شد. علاوه بر استفاده از ادبیات و پیشینه‌های تحقیق از ۱۰ نفر از اساتید، در دانشگاه که در دوره ۲ سال گذشته با آموزش آنلاین به دانشجویان آموزش دادند انتخاب و مصاحبه با آن‌ها انجام خواهد شد. ملاک تعیین خبرگان این است که حداقل مدرک دکتری داشته باشند و حداقل ۱۰ سال سابقه تدریس در رشته مورد نظر را داشته باشند. روش نمونه‌گیری هدفمند و در

جدول ۱. کدگذاری محوری و شناسایی مقوله‌ها و مفاهیم مربوط به قسمت ابعاد ارائه مدل افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان

بوشهر

Table 1. Determining the position and identifying the categories and concepts related to the code section of the model for increasing the quality of educational services in the virtual education system of the Islamic Azad University of Bushehr province

مفهوم	مقوله	کد
الزامات آموزشی	نظام‌های آموزشی در سطوح مختلف در سطح جهان تلاش می‌کنند تا با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات فرصت‌های آموزشی برابر و مؤثری را برای همه فراهم نمایند.	تغییرات اجتماعی، اقتصادی و فن‌آورانه دهه‌های گذشته، آموزش را برای همه بیش از پیش حیاتی کرده است؛ بنابراین، نظام‌های آموزشی در سطوح مختلف در سطح جهان تلاش می‌کنند تا با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات فرصت‌های آموزشی برابر و مؤثری را برای همه فراهم نمایند.
	آموزش از دور از طریق اینترنت، نه تنها رایج‌ترین فناوری، بلکه دارای سریع‌ترین رشد در این زمینه می‌باشد، و در سال‌های آتی یک شاهراه در حال رشد برای یادگیری از طریق فناوری خواهد بود	آموزش و یادگیری الکترونیکی یکی از مهم‌ترین کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهان امروز به حساب می‌آید که به سرعت در حال تبدیل شدن به فناوری برجسته و غالب در آموزش از راه دور است.
الزامات زیباشناختی	آموزش در حال تکامل است، با فناوری‌های جدید، راهبردهای آموزشی جدید توسعه و بسیاری از موانع ارتباطی از بین می‌رود.	آموزش عالی در آستانه یک انقلاب با توجه به قدرت تکنولوژی دیجیتال و گسترش اطلاعات است. در واقع تولید دانش در عصر اطلاعات یک فعالیت با کمک فن‌آوری است. افراد در همه جا آخرین اطلاعات مورد نیاز خود را دریافت می‌کنند. آموزش در حال تکامل است، با فناوری‌های جدید، راهبردهای آموزشی جدید توسعه و بسیاری از موانع ارتباطی از بین می‌رود.
	شیوه‌های جدید آموزش و یادگیری را پیشنهاد می‌کند.	فناوری اطلاعات و ارتباطات، الگوی فکری آموزش را دگرگون، مدل‌های موجود را غنی‌تر و شیوه‌های جدید آموزش و یادگیری را پیشنهاد می‌کند.
الزامات محتوایی	با کمک تکنولوژی‌های نوین اطلاعاتی دانشگاه‌ها قادرند رویکردهای یاددهی - یادگیری فعال، همیاری، انعطاف‌پذیری و یادگیرنده محوری را تشویق و یادگیری دانشجویان را ارتقاء بخشد	آموزشی مبنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات یادگیرنده محور، تعاملی، مشارکتی، انعطاف‌پذیر همراه با استراتژی‌های یادگیری فعال و شیوه مناسب ارائه است که انگیزش و همکاری را در یادگیرنده افزایش می‌دهد.
	آموزش الکترونیکی یا مجازی، زیرمجموعه و فصل مشترک فناوری آموزشی و فناوری اطلاعات و ارتباطات است	میزان توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در امر آموزش از مهم‌ترین شاخص‌های پیشرفت علوم به‌شمار می‌رود، به‌گونه‌ای که آموزش‌های الکترونیکی یا مجازی به‌عنوان دستاوردهای مهم این فناوری، از عوامل اصلی جهش‌های علمی و پژوهشی و فرهنگی محسوب می‌شود.
الزامات مشارکت برون‌سازمانی	امکان ارائه و فراگیری آموزش در هر زمان و مکان دلخواه، انتخاب دلخواه محتوای دروس، برخورداری از بهترین مشاوره‌های آموزشی به‌صورت هوشمند از طریق سامانه‌های آموزشی	آموزش الکترونیکی به‌عنوان یک فناوری جدید آموزشی، دارای مزایای بسیاری است. از مهم‌ترین مزایای آن، می‌توان به امکان ارائه و فراگیری آموزش در هر زمان و مکان دلخواه، انتخاب دلخواه محتوای دروس، برخورداری از بهترین مشاوره‌های آموزشی به‌صورت هوشمند از طریق سامانه‌های آموزشی، بهترین شیوه‌های ارزیابی و تحلیل فرایند آموزش و سنجش میزان پیشرفت فراگیران آن، اشاره کرد.
	پذیرش یک فناوری جدید از سوی کاربران آن، از مهم‌ترین عوامل موفقیت آن فناوری است	با این همه موضوع پذیرش این فناوری (آموزش الکترونیکی)، در عرصه آموزش و یادگیری به‌عنوان یک فناوری جدید، مورد توجه است. در واقع پذیرش یک فناوری جدید از سوی کاربران آن، از مهم‌ترین عوامل موفقیت آن فناوری است و می‌توان پذیرش فناوری به‌عنوان تابعی از میزان استفاده کاربر از آن فناوری، دانست
الزامات فرآیندی	مهم‌ترین رکن هدایت‌کننده جامعه به سمت جامعه اطلاعاتی	با ظهور و پیشرفت فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی و تأثیر آن بر ابعاد زندگی بشر، جهان وارد جامعه اطلاعاتی شده است. نظام آموزشی مهم‌ترین رکن هدایت‌کننده جامعه به سمت جامعه اطلاعاتی است.
	پاسخگویی به این نیاز، آموزش الکترونیکی مطرح و روش برتر یادگیری در عصر دانش و آگاهی	روش‌های سنتی تولید و توزیع دانش بر اساس ارتباطات چهره به چهره، به تدریج کارایی خود را از دست می‌دهد و استفاده از ابزارهای نوین ضروری است. به‌منظور پاسخگویی به این نیاز، آموزش الکترونیکی مطرح و روش برتر یادگیری در عصر دانش و آگاهی شده است.

برای بخش دوم پاسخ مصاحبه شونده‌گان به مولفه‌های ارائه مدل افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر بود جمع آوری شد.

در جدول ۲ با توجه به کدگذاری محوری به شناسایی مولفه‌های ارائه مدل افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر پرداخته شد.

جدول ۲. کدگذاری محوری و شناسایی مقوله‌ها و مفاهیم مربوط به سوال: مولفه‌های ارائه مدل افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر

Table 2. Core coding and identification of categories and concepts related to the question: the components of providing a model for increasing the quality of educational services in the virtual education system of the Islamic Azad University of Bushehr province

مفهوم	مقوله	کد
تعامل با سایر گروه‌های آموزشی مجازی	آموزش الکترونیکی مطرح و روش برتر یادگیری در عصر دانش و آگاهی شده است.	به نظر بنده روش‌های سنتی تولید و توزیع دانش براساس ارتباطات چهره به چهره، به تدریج کارایی خود را از دست می‌دهد و استفاده از ابزارهای نوین ضروری است. به منظور پاسخگویی به این نیاز، آموزش الکترونیکی مطرح و روش برتر یادگیری در عصر دانش و آگاهی شده است. در تعدادی از دانشگاه‌های ایران هم‌سو با این تغییرات، آموزش الکترونیک ارائه شده است. عوامل بسیاری منجر به ایجاد مزایای رقابتی برای دانشگاه‌های مجازی شدند
اختصاص ساعات بیشتر آموزش آنلاین	بازنگری در سیاست‌ها و راهبردهای نظام آموزشی ظهور و پیشرفت فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی و تأثیر آن بر ابعاد زندگی بشر	
انعطاف پذیری	آزمون مادام‌العمر و مستمر پیوسته	
	تقاضایی بالا برای استفاده از فرصت‌های یادگیری مادام‌العمر	
عوامل تکنولوژیکی	یادگیری طبیعی گروه کاربران بر خط خود می‌تواند هدایت‌گر یک جامعه باشد	دانش هرگز انبار یا اندوخته نمی‌شود بلکه پردازش می‌گردد و مهارت‌ها همواره تغییرات را در دریافت و عمل هماهنگ می‌کند. براساس یادگیری طبیعی گروه کاربران بر خط خود می‌توانند هدایت‌گر یک جامعه باشند
قابلیت‌های کاهش محدودیت آنلاین	تعامل افراد با محیط خود	گونه یادگیری فرآیندی زنده است و دانش و مهارت راه‌هایی را تشریح می‌کنند که افراد با محیط خود تعامل می‌کنند
سامانه مدیریت یادگیری الکترونیکی	با رشد سریع اینترنت و ابزارهای دیجیتال، شبکه وب به یک رسانه یادگیری و آموزشی قدرتمند، تعاملی و پویا در سطح دنیا تبدیل گشته	با رشد سریع اینترنت و ابزارهای دیجیتال، شبکه وب به یک رسانه یادگیری و آموزشی قدرتمند، تعاملی و پویا در سطح دنیا تبدیل گشته و سیستم آموزشی مجازی (الکترونیکی) رویکرد جدید و هنرمندانه و راه‌حل جامع برای مؤسساتی است که خواهان حرکت در مسیر تکنولوژی در تغییر روش‌ها و محیط‌های آموزشی خود هستند
محتوای دروس متناسب	از طریق تدوین برنامه‌ها، سیاست‌ها و فعالیت‌های آموزشی الکترونیکی، رسیدن به اهداف فردی و سازمانی	سازمان‌های قرن بیست و یکم، بیشترین تأثیر را از تحولات فناوری اطلاعات پذیرفته‌اند و این تحولات در همه ارکان و کارکردهای آن‌ها نفوذ کرده است. از جمله این ارکان آموزش الکترونیکی است که از طریق تدوین برنامه‌ها، سیاست‌ها و فعالیت‌های آموزشی الکترونیکی، رسیدن به

		اهداف فردی و سازمانی سرعت می‌یابد
مجموعه فعالیت آموزشی است که با استفاده از ابزارهای الکترونیکی صورت می‌گیرد	زیر ساخت های سیستم آموزش مجازی	
یادگیری وب‌محور، یادگیری رایانه‌محور را پوشش می‌دهد. لازم به ذکر است تعریف واحدی از نظام آموزشی الکترونیکی در بین متخصصان این حوزه وجود ندارد	کیفیت سیستم ارائه خدمات	
تعامل بین فراگیر و آموزش‌دهنده و رسانه‌های تحویل محتوا	کیفیت پشتیبانی ادراک‌شده	یادگیری الکترونیکی همه جنبه‌های تحویل الکترونیکی از قبیل اکستراکت، اینترانت، ماهواره‌ها، تلویزیون‌های تعاملی، سی‌دی‌رام‌ها، نوارهای ویدئویی و صوتی، وبسایت‌ها و دوربین‌های دیجیتال را در بر می‌گیرد. به نظر می‌رسد که نمی‌توان یادگیری الکترونیکی را تنها به استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات به‌خصوص، اینترنت محدود کرد و باید تعامل بین فراگیر و آموزش‌دهنده و رسانه‌های تحویل محتوا و منابع یادگیری و نهایتاً محیط یادگیری مجازی برقرار باشد.
کسب دانش، رشد و پیشرفت فراگیران تحقق یادگیری در این نظام آموزشی منوط به فراهم کردن محیطی مناسب، یادگیرنده‌محور	کیفیت رفتار متولیان آموزش مجازی	در سایه تعاملات، کسب دانش، رشد و پیشرفت فراگیران حاصل خواهد شد. تحقق یادگیری در این نظام آموزشی منوط به فراهم کردن محیطی مناسب، یادگیرنده‌محور و مستقل از زمان و مکان است
رویکرد تعاملی و ساختاری برای آموزش و آگاهی فراگیران و کارمندان	به کارگیری استانداردهای آموزش مجازی	یادگیری الکترونیکی یک رویکرد تعاملی و ساختاری برای آموزش و آگاهی فراگیران و کارمندان است.

مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر پاسخ داده شده است.

در نهایت در جدول ۳ با توجه به بررسی متون و مصاحبه با خبرگان به سؤالات ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارائه مدل افزایش کیفیت خدمات آموزش

جدول ۳. ابعاد، مؤلفه و شاخص‌های استخراج شده از مصاحبه‌ها و مبانی نظری

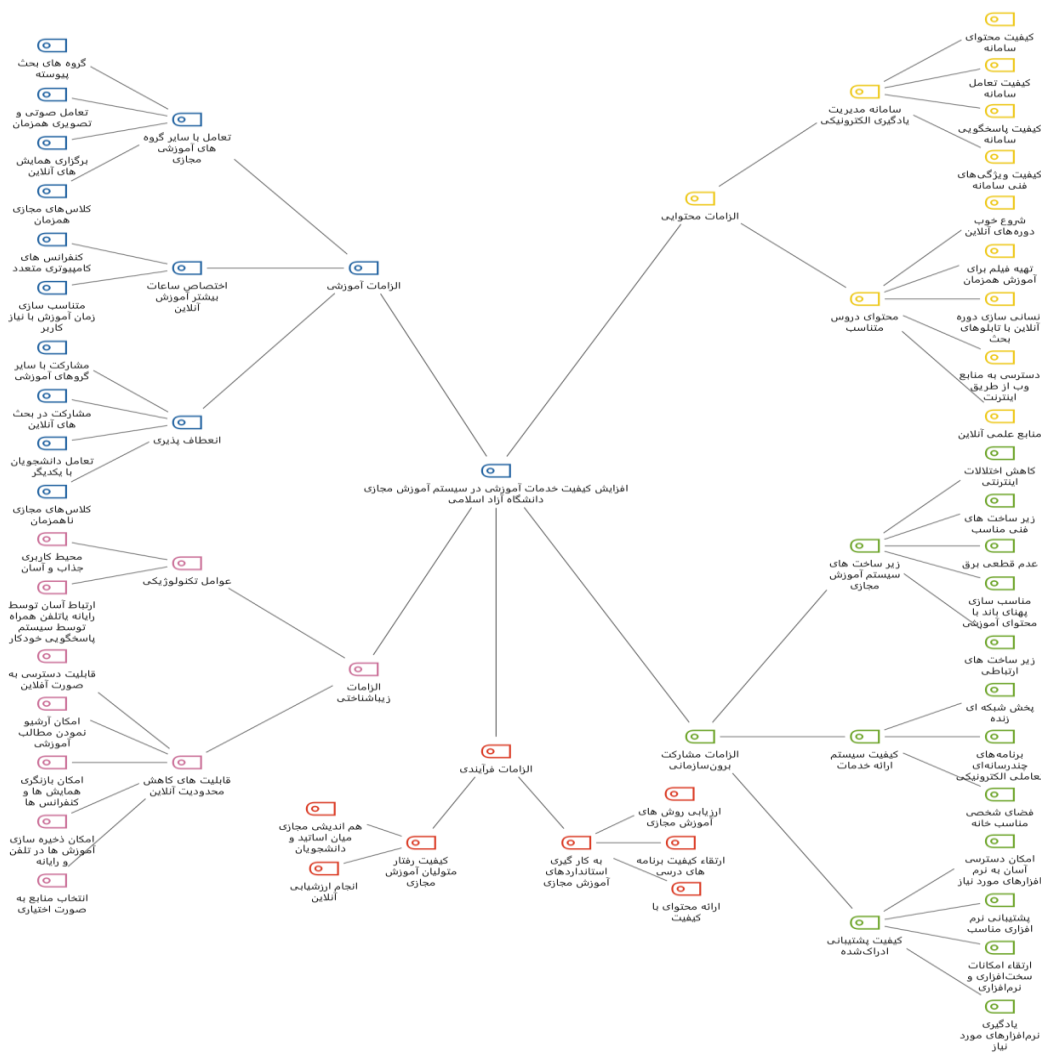
Table 3. Dimensions, components and indicators extracted from interviews and theoretical foundations

ابعاد	مؤلفه	شاخص
الزامات آموزشی	تعامل با سایر گروه‌های آموزشی مجازی	گروه‌های بحث پیوسته
		تعامل صوتی و تصویری همزمان
		برگزاری همایش‌های آنلاین
		کلاس‌های مجازی همزمان
	اختصاص ساعات بیشتر آموزش آنلاین	کنفرانس‌های کامپیوتری متعدد
		متناسب سازی زمان آموزش با نیاز کاربر
		مشارکت با سایر گروه‌های آموزشی
الزامات زیباشناختی	انعطاف پذیری	مشارکت در بحث‌های آنلاین
		تعامل دانشجویان با یکدیگر
		کلاس‌های مجازی ناهمزمان
	عوامل تکنولوژیکی	محیط کاربری جذاب و آسان
		ارتباط آسان توسط رایانه یا تلفن همراه توسط سیستم پاسخگویی خودکار
		قابلیت دسترسی به صورت آفلاین
قابلیت‌های کاهش محدودیت آفلاین	امکان آرشو نمودن مطالب آموزشی	

امکان بازنگری همایش ها و کنفرانس ها	الزامات محتوایی	سامانه مدیریت یادگیری الکترونیکی
امکان ذخیره سازی آموزش ها در تلفن و رایانه		
انتخاب منابع به صورت اختیاری		
کیفیت محتوای سامانه	الزامات مشارکت برون سازمانی	محتوای دروس متناسب
کیفیت تعامل سامانه		
کیفیت پاسخگویی سامانه		
کیفیت ویژگی های فنی سامانه		
شروع خوب دوره های آنلاین		
تهیه فیلم برای آموزش همزمان		
انسانی سازی دوره آنلاین با تابلوهای بحث		
دسترسی به منابع وب از طریق اینترنت	الزامات فرآیندی	کیفیت پشتیبانی ادراک شده
منابع علمی آنلاین		
کاهش اختلالات اینترنتی		
زیر ساخت های فنی مناسب		
عدم قطعی برق	الزامات فرآیندی	کیفیت سیستم ارائه خدمات
مناسب سازی بهنای یاند با محتوای آموزشی		
زیر ساخت های ارتباطی		
بخش شبکه ای زنده	الزامات فرآیندی	کیفیت رفتار متولیان آموزش مجازی
برنامه های چندرسانه ای تعاملی الکترونیکی		
فضای شخصی مناسب خانه		
امکان دسترسی آسان به نرم افزارهای مورد نیاز		
پشتیبانی نرم افزاری مناسب		
ارتقاء امکانات سخت افزاری و نرم افزاری	الزامات فرآیندی	به کار گیری استانداردهای آموزش مجازی
یادگیری نرم افزارهای مورد نیاز		
هم اندیشی مجازی میان اساتید و دانشجویان		
انجام ارزشیابی آنلاین		
ارزیابی روش های آموزش مجازی	الزامات فرآیندی	به کار گیری استانداردهای آموزش مجازی
ارتقاء کیفیت برنامه های درسی		
ارائه محتوای با کیفیت		

2018 انجام گردید. خروجی نهایی مولفه های استخراج شده در شکل ۱ ارائه گردید.

پس از رسیدن به اشباع نظری، مصاحبه و کدگذاری به پایان رسید. فرآیند کدگذاری و تحلیل متنی مصاحبه ها در نرم افزار تحلیل داده های کیفی MAXQDA



شکل ۱ خروج نهایی نظرات خبرگان برای ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های پژوهش

Figure 1. The final output of experts' opinions for the dimensions and components and indicators of the research

بحث و نتیجه گیری

مؤلفه سامانه مدیریت یادگیری الکترونیکی و محتوای دروس متناسب؛ الزامات مشارکت برون‌سازمانی شامل مؤلفه زیرساخت‌های سیستم آموزش مجازی، کیفیت سیستم ارائه خدمات؛ الزامات فرآیندی شامل کیفیت رفتار متولیان آموزش مجازی و به کار گیری استانداردهای آموزش مجازی؛ الزامات آموزشی شامل شاخص گروه‌های بحث پیوسته، تعامل صوتی و تصویری همزمان بود.

هدف از اجرای این پژوهش شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر بود. نتایج نشان داد که ابعاد کیفیت خدمات آموزش مجازی دانشگاه آزاد اسلامی استان بوشهر شامل ۵ بعد الزامات فرآیندی، الزامات زیباشناختی، الزامات محتوایی، الزامات مشارکت برون‌سازمانی و الزامات آموزشی می‌باشد. نتایج نشان داد که الزامات فرآیندی شامل تعامل با سایر گروه‌های آموزشی مجازی، اختصاص ساعات بیشتر آموزش آنلاین و...؛ الزامات زیباشناختی شامل عوامل تکنولوژیکی و قابلیت‌های کاهش محدودیت آنلاین؛ الزامات محتوایی شامل دو

از طرفی تحقیقات براهویی همکاران (۱۴۰۱)، نفتاتی و همکاران (۲۰۲۱)، الفراهات و همکاران (۲۰۲۰)، قنبری و همکاران (۱۳۹۸)، رضازاده و همکاران (۱۳۹۷)، و (واسکونسوس، فورتادو ای، پینیر، ۲۰۱۹)، با پژوهش حاضر همسویی نزدیکی داشت. در شرایطی که در هزاره

کارآفرینی، فرار مغزها و تولید ضعیف علم را برای این نظام در پی دارد (نیکولیچ، کالیویچ، یوویچ، ۲۰۱۸). از طرفی بررسی و ارتقاء کیفیت آموزش‌های ارائه شده از ضروریات سیاست‌های کلان دانشگاه‌ها محسوب می‌شود، لذا وجود یک سیستم پایش و ارزشیابی در نظام آموزشی به منظور تعیین نقاط قوت و ضعف، ارتقا کیفیت آموزش و تربیت دانشجو پاسخگو به نیاز جامعه، غیرقابل انکار می‌باشد. از طرفی با توجه، به تفاوت ماهیت آموزش، تنوع امکانات و تجهیزات و متفاوت بودن کارکنان و اعضاء هیئت علمی در دوره‌ها و سطوح مختلف آموزشی در دانشگاه‌های مختلف و همچنین متنوع بودن مشخصه‌های فرهنگی، اجتماعی دانشجویان، دیدگاه گیرندگان خدمات نسبت به کیفیت خدمات و ادراکات آن‌ها نسبت به خدمات ارائه شده، متفاوت خواهد بود، لذا با انجام پژوهش در هر دانشگاهی، می‌توان الگویی با درجه انطباق بیشتر برای همان دانشگاه به دست آورد. از سویی یکی از موضوعاتی که توجه به آن لازم است، مبحث افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی است که تا چه اندازه این اصول و معیارها را در عمل به کار می‌برند. جهت افزایش کیفیت خدمات آموزشی می‌بایست مسائل متعددی مدنظر قرار گیرد. کیفیت در آموزش عالی یک مفهوم چندبعدی است که می‌بایست تمام کارکردها و فعالیتها از جمله: آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات، خدمات به اقشار جامعه و دانشگاه را در برگیرد. معانی متناقض از کیفیت آموزش منجر به استفاده از روش‌های مختله برای اندازه‌گیری کیفیت در آموزش عالی شده است. طی سال‌های گذشته، پژوهشگران دانشگاهی کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک بعدی اندازه‌گیری می‌کردند، در حالی که مقیاسهای تک بعدی برای اندازه‌گیری یک مفهوم چندبعدی مانند کیفیت مناسب نیست (واسکونسوس، فورتادو ای، پینیر، ۲۰۱۹). امروزه با توجه به گسترش تحولات جهانی، سازمان‌ها و مراکز آموزش عالی به فکر یافتن روش‌هایی به منظور افزایش بهره‌وری، استفاده بهینه از سرمایه‌های

سوم میلادی دنیا با افزایش تقاضا برای آموزش به طور اعم و فرصت‌های برابر برای دستیابی به آموزش عالی رو به رو است، با استفاده از راهبردها و روش‌های علمی، مدیریت صحیح و بهره‌گیری بهینه از ظرفیت‌های نظام‌های آموزشی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی می‌توان به این تقاضای روزافزون اجتماعی تا حد زیادی پاسخ داد. به سخن دیگر با استفاده بهینه از امکانات موجود و سرمایه‌های انسانی، اقتصادی، اجتماعی و فناوری و افزایش پذیرش دانشجو در رشته‌ها و زمینه‌های گوناگون و مقاطع مختلف تحصیلی، برای اقشار مختلف جامعه شرایط تحصیل را فراهم آورند. رقابت شدید موجب شده است تا کیفیت خدمات آموزشی عامل کلیدی برای موفقیت و بقای دانشگاه‌ها باشد. در حال حاضر یکی از جدیدترین دستاوردهای فن‌آوری اطلاعات، سیستم آموزش مجازی است. با توجه به محدودیت‌هایی که روش‌های سنتی آموزش برای پاسخگویی به نیازهای آموزشی اقشار جامعه دارند و نقاط قوت آموزش الکترونیکی برای برطرف کردن این محدودیت‌ها، روند به کارگیری این سیستم آموزشی قدرتمند در دانشگاه‌ها و نظام‌های آموزشی رو به رشد است. البته صرفاً به‌کارگیری این ابزار نمی‌توان مساوی با موفقیت نظام‌های آموزشی در جهت رسیدن به اهدافشان دانست، بلکه آموزش مجازی شامل مجموعه‌ای از ابزارها، امکانات و نرم‌افزارهایی است که استفاده اثربخش از آن‌ها به دانش‌مهارت و نگرش‌هایی نیاز دارد بنابراین، نمی‌توان گفت که صرف به‌کارگیری سیستم آموزش مجازی مساوی با موفقیت نظام آموزشی به کار برنده آن است، بلکه چگونگی به‌کارگیری آن مطابق با استانداردهای علمی است که می‌تواند میزان موفقیت این نظام‌ها را افزایش دهد (دیز و همکاران، ۲۰۲۰). نظام آموزش عالی دارای دو بعد کمی و کیفی است و لازمه توسعه پایدار و همه‌جانبه این نظام، رشد متعادل و موزون در این ابعاد است. توجه به رشد کمی و غفلت از رشد کیفی، پیامدهای ناگواری نظیر افت تحصیلی، وابستگی علمی، عدم خلاقیت و

education and sports science faculties, *Journal of Research in Sports Management and Movement Behavior*. [In Persian] <http://dorl.net/dor/20.1001.1.22520716.1399.100.100.4.3>

Al-Fraihat ,D., Joy, M., Masa'deh, R., Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study, *Computers in Human Behavior*, 102, 6786. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004>.

Brahui, T., Hashemnia, A., Khosrovanian, H., Jannati, H. (2022). Investigating the impact of teachers' intellectual capital on the quality of their educational services in elementary schools, *the first national conference on theoretical approaches and new technologies in administrative sciences*.

Ayebi-Arthur K. (2017). E-learning, resilience and change in higher education: Helping a university cope after a natural disaster. *E-learning and Digital Media*, Vol.14, No.5, Pp. 259-274. [In Persian] <https://doi.org/10.1177/2042753017751712>.

Ansong E, Boateng R, Boateng S L (et al). (2017). The nature of E-learning adoption by stakeholders of a university in Africa. *E-Learning and Digital Media*, Vol.14, No.4. <https://doi.org/10.1177/2042753017731235>.

Díez F, Villa A, López A L (et al). (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, Vol.6, No.4, Pp. 03824. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03824>

Farhan W, Razmak J, Demers S (et al). (2019). E-learning systems versus instructional communication tools: Developing and testing a new e-learning

موجود و جذب بیشتر دانشجویان هستند. در این میان روش هایی می توانند موفقیت دانشگاهها را تضمین نمایند که بتوانند خواسته های دریافت کنندگان را تشریح کرده و آنها را در طراحی محصول یا خدمات لحاظ کنند. روش شناخته شده «کیفیت خدمات» که برای شناخت صحیح مشتریان و درک نیازهایشان بسیار مفید است، در چند سال اخیر در نظام آموزش عالی به نحو احسن بکار رفته و کارایی خود را نشان داده است (فرهان و همکاران، ۲۰۱۹).

از محدودیت‌های اساسی پژوهش حاضر دسترسی دشوار به گروه خبرگان به دلیل مشغله کاری بود. کیفیت خدمات آموزش مجازی در عصر حاضر یکی از مهمترین موارد تلقی می شود که به دانشجویان، اعضاء هیئت علمی و کارکنان این توانایی را می‌دهد که بتوانند تحلیل مناسبی از آموزش های آنلاین داشته باشند بنابراین توجه به این مساله در دانشگاهها بسیار ضرورت دارد. همچنین آموزش سواد مجازی در دانشگاهها نیز مانند سایر فرایندهای یاددهی- یادگیری در صورتی موفقیت‌آمیز خواهد بود که بر اساس اصولی مشخص طراحی، اجرا و ارزشیابی شود، بنابراین در آموزش سواد رسانه‌ای، مواردی از جمله اهداف، محتوا، روش‌های اجرا، ساز و کارهای تدریس و ارزشیابی باید متوجه زوایای خاصی باشند و به نحوی سازمان‌دهی گردند که پیامدهای مدنظر را برای دانشجویان، اعضاء هیئت علمی و کارکنان به دنبال داشته باشند.

این مقاله برگرفته از رساله خانم فریده صادق زاده با استاد راهنمایی دکتر مجتبی معظمی و اساتید مشاوره دکتر امینه احمدی و دکتر حسینعلی جاهد با کد پایان نامه و ثبتی ۶۱۹۰۴۸۴۱۲۱۹۴۴۸۴۷۸۳۲۱۶۲۴۲۱۱۰۸ در سامانه پژوهشیار می باشد.

References

Akbari Yazdi H, Moradi E. (2017). Designing a model for measuring the quality of educational services of physical

- <https://doi.org/10.1016/j.physa.2018.07.058>.
- Ogunnaike O O, Ayeni B, Olorunyomi B (et al). (2018). Data set on interactive service quality in higher education marketing. *Data in brief*, Vol.19, Pp. 14031409. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.05.082>
- Qanbari, S., Ahmadi, M. (2022). The role of the quality of educational services in reducing the academic burnout of graduate students by mediating research capabilities. *Educational measurement and evaluation studies*. Volume 12, Page 1-18. [10.22034/emes.2022.523543.2214](https://doi.org/10.22034/emes.2022.523543.2214)
- Rezazadeh A, Hosseininasab S, Sarmadi M(et al). (2017). Evaluation and prioritization of factors affecting the quality of education in e-learning environments using the hierarchical analysis process technique, *Education and Evaluation Quarterly*. [In Persian]
- Shah Hosseini M A, Narenji Thani F, Ebadi R(et al). (2014). Presenting the evaluation model of e-learning in the e-unit of Islamic Azad University, University Library and *Information Research Journal (Library)*. [In Persian]
- Vasconcelos P, Furtado E S, Pinheiro P (et al). (2020). Multidisciplinary criteria for the quality of e-learning services design. *Computers in Human Behavior*, Vol.107,. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.04.003>.
- Zhang J, Wang J, Min S D (et al). (2016). Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, Vol.18, Pp. 81-91. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2016.04.001>.
- user interface from the perspectives of teachers and students. *Technology in Society*, Vol.59, Pp. 101192.
- Gerritsen-van Leeuwenkamp K J, Joosten-ten Brinke D, Kester L. (2017). Assessment quality in tertiary education: An integrative literature review. *Studies in Educational Evaluation*, Vol.55, Pp. 94-116. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2017.08.001>.
- Herrera-Pavo M Á. (2021). Collaborative learning for virtual higher education. *Learning, Culture and Social Interaction*, Vol.28, <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2020.100437>.
- Klašnja-Milićević A, Vesin B, Ivanović M. (2018). Social tagging strategy for enhancing e-learning experience. *Computers & Education*, Vol.118, Pp. 166181. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2017.12.002>
- Mahdiun, Ra, Garhami, M., Farastkhah, M., Hosseini Shavon, A., 2013, dimensions and components of ensuring the quality of e-learning in higher education and providing a conceptual model for it, *the sixth national conference and the third international conference on virtual learning and education*. Tehran. [In Persian]
- Manea N P. (2014). The analysis of perception of master students regarding the quality of educational services of Bucharest universities. *Procedia Economics and Finance*, Vol.15, Pp.746-751. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00451-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00451-1)
- Nikolić V, Kaljevic J, Jović S (et al). (2018). Survey of quality models of e-learning systems. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications*, Vol.511.