

ارائه مدل ارزیابی سطح کیفیت خدمات آموزش الکترونیک

الهه قربانی^۱، وحید برادران^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع-مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ghorbani.st@gmail.com
^۲ استادیار و عضو هیئت علمی گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، v_baradaran@iau-tnb.ac.ir

چکیده

با توجه به تغییراتی که در عصر اطلاعات بوجود آمده، همه جنبه‌های زندگی روزمره، از جمله آموزش تحت تاثیر قرار گرفته است. ظهور شیوه‌های جدید آموزش از جمله آموزش الکترونیک یکی از مظاهر این تغییرات است. بنابراین لازم است تا استانداردهایی برای ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در این دوره‌ها وجود داشته باشد. در این تحقیق ضمن مروری بر مدل‌های موجود ارزیابی کیفیت خدمات، سعی شده تا با تکیه بر نظر دانشجویان که مصرف‌کنندگان اصلی سیستم به‌شمار می‌روند، عوامل اصلی تاثیرگذار بر ارزیابی سطح کیفیت خدمات آموزش الکترونیک شناسایی شوند. در این پژوهش، بر اساس روش انتقاد ضمنی و با استفاده از تجربیات دانشجویان یکی از بزرگترین مراکز آموزش الکترونیک در ایران، مدلی جامع جهت اندازه‌گیری سطح کیفیت خدمات در این حوزه ارائه شده است. حوزه‌های قابل ارزیابی در مدل ارائه شده که مورد تایید خبرگان نیز قرار گرفته است به ترتیب اهمیت آن‌ها شامل فرآیند آموزش، زیرساخت‌های قابل اطمینان، انعطاف‌پذیری و قابلیت انطباق، حمایت اساتید و کارکنان، هزینه-انتظار-سود، فرهنگ و ارزش و برنامه‌های توسعه می‌باشد.

کلمات کلیدی

آموزش الکترونیک، روش انتقاد ضمنی، کیفیت خدمات

Offering a model for evaluating the service quality of e-learning by Critical Incident Technique method

Vahid Baradaran¹, Elahe Ghorbani²

¹Assistant Professor, Industrial Engineering Department, Islamic Azad University- North Tehran Branch

² Candidate for Msc., Industrial Engineering Department, Islamic Azad University- North Tehran Branch

ABSTRACT

By considering the significant changes in the age of information, all aspects of daily life, like learning process has affected. Emerging the new methods of teaching like e-learning is one of these changes. So, it seems necessary to define some standards for evaluating the service quality that offer in this system. This research was tried to recognize the main factors that affect service quality, in addition a new model was developed by lying on student's perspective. For doing this, the CIT method was used to identify the special experience of students, after that a comparison among existing models and student's experience was done and a new model was developed. Finally this model was confirmed by a group of experts of e-learning. The main factors by respect of their importance are: Learning process, learning infrastructure, flexibility, staff and instructor's support, cost- expectation-benefit, culture, developing program.

KEYWORDS

E-learning, Critical Incident Technology, Service Quality

□ نویسنده مسئول: الهه قربانی، آدرس: تهران، بزرگراه شهید بابایی، حکیمیه، خیابان شهید صدوقی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ساختمان

شماره ۲، دفتر گروه مهندسی صنایع - تلفن و نمابر: ۸۸۹۶۰۹۶۶