

## عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات آموزش مجازی و تاثیر آن بر رضایت گیرندگان خدمت (مطالعه موردی: دانشگاه سیستان و بلوچستان)

## محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت و توسعه پایدار، دوره 2، شماره 1 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

صوفیا حاج پور - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

فائزه میرشکاری - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

محبیعی رهدار - استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

## خلاصه مقاله:

بررسی کیفیت خدمات آموزشی، از جمله گام های مهم در جهت ارتقاء کیفیت دانشگاه ها محسوب می شود و بکارگیری نظرات دانشجویان، به عنوان گیرندگان خدمت، می تواند به افزایش ارتقاء کیفیت آموزش مجازی کمک فراوانی کند. بنابراین، هدف از این تحقیق ارزیابی کیفیت خدمات آموزش مجازی و تاثیر آن بر رضایت گیرندگان خدمت دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد. روش این تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل دانشجویان دانشگاه سیستان و بلوچستان بوده است. برای گردآوری داده ها، از پرسشنامه استاندارد استفاده شد که روایی و اعتبار آن نیز تایید شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها، از آزمون همبستگی پیرسون در نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج نشان می دهد بین ابعاد کیفیت خدمات آموزش مجازی (شامل خدمات انتقال یادگیری، قابلیت اطمینان، خدمات پشتیبانی یادگیری)، بر رضایت گیرندگان خدمت تاثیر مثبت و معناداری وجود دارد. بین پاسخگویی و گیرندگان خدمت رابطه مثبت معناداری وجود ندارد. نتایج نشان می دهد برای بهبود وضعیت پاسخگویی و بررسی مشکلات دانشجویان باید منابع و اطلاعات کافی در اختیار کارکنان قرار داده شود. برای افزایش کیفیت خدمات آموزش مجازی در جهت رضایت گیرندگان خدمت ضرورت دارد در اسرع وقت نواقص را شناسایی و برای بهبود وضعیت پاسخگویی دانشجویان اقدام نمایند.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت، آموزش مجازی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1489993>

