

عنوان مقاله:

طراحی و اعتباریابی الگوی کیفیت خدمات آموزشی در موسسه ها و دانشگاه های مجازی ایران

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش در نظام های آموزشی، دوره 12، شماره 42 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسنده:

محبوبه خسروی - استادیار گروه برنامه ریزی درسی دانشگاه علامه طباطبائی(ره)

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف طراحی و اعتباریابی الگویی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزش در موسسه ها و دانشگاه های مجازی ایران در سال 1395 انجام گرفته است. در این پژوهش از روش ترکیبی شامل روش دلفی و روش پیمایش استفاده شده است. در روش دلفی ابتدا با مطالعه مدل های مختلف کیفیت خدمات به طور کلی و کیفیت خدمات آموزشی به شکل خاص (مدل هایی مثل مدل سروکوال، سروپرف، کانو) الگوی پیشنهادی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در موسسات آموزشی مجازی ارائه شده است. پس از ارزیابی و تحلیل نظرات خبرگان، پرسشنامه در میان 246 نفر از دانشجویان رشته MBA یکی از دانشگاه های مجازی به شکل الکترونیک توزیع شد. برای تایید مدل اندازه گیری پیشنهادی، داده های پرسشنامه از طریق نرم افزار AMOS و با استفاده از روش مدل یابی معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفت. بر اساس مدل تایید شده می توان ادعا کرد که برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزش می توان از چهار محور کیفیت آموزش ارائه شده، کیفیت رفتار متولیان آموزش مجازی، کیفیت سیستم ارائه خدمات، کیفیت پشتیبانی ادراک شده استفاده کرد.

کلمات کلیدی:

دانشگاه های مجازی ایران، کیفیت آموزش ارائه شده، کیفیت خدمات آموزشی، کیفیت پشتیبانی ادراک شده، کیفیت سیستم ارائه خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/874115>

