

## ارائه مدل تعالی آموزش‌های مجازی در دانشگاه فرهنگیان در راستای توسعه منابع انسانی (مطالعه کیفی)

مژگان اسمعیل نیا<sup>۱</sup>  
حسینعلی کوهستانی<sup>۲\*</sup>  
علی معقول<sup>۳</sup>  
حسن نوذهی<sup>۴</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۲۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۹/۲۹)

### چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه مدل تعالی آموزش‌های مجازی در دانشگاه فرهنگیان در راستای توسعه منابع انسانی می‌باشد. این پژوهش در چارچوب رویکرد کیفی و راهبرد مبتنی بر تئوری داده بنیاد انجام شده است. در این راستا با استفاده از رویکرد هدفمند و به‌کارگیری معیار اشباع نظری، مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته با ۱۸ نفر از کارکنان صاحب‌نظر در حوزه آموزش - های مجازی و اساتید و دانشجویان دانشگاه فرهنگیان خراسان رضوی، شمالی و جنوبی انجام شد. به‌منظور اعتباربخشی یافته‌ها از راهبردهای بازبینی اعضا و تحلیل همگنان استفاده شده و نتایج طی چندین مرحله تعدیل شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از کدگذاری باز و محوری استفاده شد. در نهایت مقوله‌ها در قالب ۱۴ مقوله اصلی در دل ابعاد ۶ گانه مدل پارادایمی به‌صورت موجبات علی (فعالیت‌های یاددهی و یادگیری، کنشگران انسانی، مدیریت)، مقوله اصلی: تعالی آموزش مجازی دانشگاه فرهنگیان (بهبود کیفیت)، راهبردها (سطح خرد، سطح میانی، سطح کلان) شرایط زمینه‌ای (ماهیت آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان)، شرایط مداخله‌گر (اینترنت، امکانات سخت‌افزاری، وب) و پیامدها (پیامدهای فردی، پیامدهای سازمانی، پیامدهای فرا سازمانی) قرار گرفتند.

**واژه‌های کلیدی:** الگوی مفهومی، آموزشگاهی، تعالی آموزش مجازی، تئوری داده بنیاد، دانشگاه فرهنگیان.

<sup>۱</sup>- دانشجوی دکتری، گرایش مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران.

<sup>۲</sup>- استاد مدیریت، گرایش مدیریت رفتاری، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران، مسئول مکاتبات: kouhestani@ferdowsi.um.ac.ir

<sup>۳</sup>- استادیار مدیریت، گرایش مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت آموزشی واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران.

<sup>۴</sup>- استادیار مدیریت، گرایش مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار، ایران.

## ۱- مقدمه

نیروی انسانی کارآمد، ارزشمندترین منبع هر سازمانی به حساب می‌آید و قسمت اعظم سرمایه‌گذاری‌ها، معطوف به نیروی انسانی گردیده است. آموزش مهم‌ترین ابزاری است که مورد استفاده قرار می‌گیرد و با هدف ارتقا کیفی، سطح مهارت، دانش و نگرش، موجب توانمندی افراد در ایفای وظایف خود و کامیابی سازمان می‌گردد. تأثیری که پیشرفت فناوری بر حوزه آموزش داشته، در قالب آموزش الکترونیک بروز کرده است. آموزش الکترونیکی به عنوان یک پارادایم جدید در آموزش مدرن، مجموعه فعالیت‌های آموزشی است که با استفاده از رسانه‌های الکترونیکی، فناوری‌های آموزشی و فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش صورت می‌گیرد و جزء محیط‌های شاخص یادگیری در عصر اطلاعات محسوب می‌شود. امروزه شرط بقا و داشتن میزان بیشتری از سهم بازار برای هر سازمانی وابسته به سرعت، راحتی و سادگی چرخش اطلاعات در سازمان است (تاری و همکاران، ۱۳۹۶). مدیران آموزش عالی به دنبال افزایش تعداد دوره‌ها و رشته‌ها هستند، درحالی‌که بودجه دانشگاه‌ها پیوسته کاهش می‌یابد، لذا دوره‌های آموزش از راه دور را افزایش می‌دهند تا پاسخگوی نیاز روزافزون یادگیرندگان در دوران رکود اقتصادی باشند. با توجه به اینکه دانشگاه فرهنگیان، بزرگ‌ترین سازمانی است که مسئولیت تربیت معلم را بر عهده دارد، از این امر مستثنا نیست. با افزایش دسترسی به رایانه در آموزش عالی و مواجه شدن دانشگاه‌ها با چالش‌هایی نظیر تقاضا برای آموزش، نیاز به فعالیت‌های اقتصادی به منظور تهیه منابع جدید و کاربرد فناوری اطلاعات برای ارائه خدمات آموزش در بازار جهانی، سبب شده است که دانشگاه‌ها در مورد نقش‌های سنتی خود تجدیدنظر و ساختارهای جدیدی را ایجاد کنند (محمدخانی و همکاران، ۱۳۹۳). یادگیری الکترونیکی به دلایلی نظیر ایجاد زمینه برای تعاملات گسترده، کاربرد آسان از سوی دانشجویان و استادان، کاهش هزینه، یادگیرنده محور بودن و افزایش پیشرفت تحصیلی دانشجویان، تغییر مسیر آموزش از یاددادن به یادگرفتن، ایجاد تعادل بین متقاضیان دانشگاه و ظرفیت دانشگاه‌های در حال کسب شهرت است (Mothibi, 2015). یکی از راه‌های افزایش رضایت از نظام یادگیری الکترونیکی، بهبود کیفیت خدمات است (Upall et al, 2015). امروزه برای دانش‌آموزان مدارس متوسطه امکان انتخاب مراکز یادگیری زیادی برای ورود به آموزش عالی وجود دارد. آن‌ها قادرند از بین دانشگاه‌ها، اعم از دولتی (شبهانه، روزانه، پیام نور و مجازی) و یا خصوصی (دانشگاه آزاد و غیرانتفاعی) بر اساس علایق و توانایی‌های خود، دورنمای شغلی و دسترسی و امکان قبولی، دست به انتخاب بزنند. محیط رقابتی رو به رشد باعث شده است که مؤسسات آموزش عالی به طور خاص برای جذب و نگهداری دانشجویان به رقابت بپردازند. با توجه به افزایش رقابت در آموزش عالی، بهبود کیفیت و استفاده از تکنولوژی‌های جدید، عامل مؤثر در ترویج شهرت دانشگاه‌ها می‌باشد (Smith, 2011). بنابراین، می‌توان گفت دانشگاه‌ها با ارائه خدمات مفید و متمایز و قابل دسترسی برای همه، امکان جذب دانشجوی ممتاز را برای خود فراهم آورده‌اند. از جمله اقدامات مفید، استفاده از

آموزش‌های مجازی در برنامه کاربردی دانشگاه‌های معتبر می‌باشد. آغاز آموزش مجازی و گسترش رو به رشد آن در سطح جهانی موجب توجه پژوهشگران زیادی به این مسئله شده و از جنبه‌های زیادی به این مسئله از جمله توجه به تعالی و بهبود کیفیت در آموزش مجازی پرداخته‌اند (Healey, 2008). استفاده از آموزش مجازی باکیفیت در دانشگاه فرهنگیان، می‌تواند در برند سازی دانشگاه فرهنگیان و انتخاب این دانشگاه به عنوان یک اولویت برای دانشجویان ممتاز و علاقه‌مند به حرفه معلمی منظور گردد. تعداد فزاینده‌ای از دانشگاه‌ها در ایران، دوره‌های آموزش مجازی را آغاز کرده‌اند. علیرغم اینکه دانشگاه فرهنگیان بستر سازی مناسبی جهت این آموزش‌ها فراهم نموده، ولی تا به حال نتوانسته آموزش صحیح و باکیفیت جامع را نهادینه کند. با توجه به این مسئله که رشد کمی آموزش‌های مجازی در حال پیشرفت بوده ولی بهبودی در آموزش‌ها صورت نگرفته است، پژوهشگر را بر آن داشت تا گامی در جهت پاسخ به این چالش‌ها و پر کردن شکاف ادبیات تحقیق در این زمینه بردارد؛ بنابراین تحقیق حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا می‌توان الگویی جهت تعالی آموزش‌های مجازی در دانشگاه‌های فرهنگیان در راستای توسعه منابع انسانی طراحی نمود؟ این الگو چه مؤلفه‌هایی دارد؟ در این تحقیق ابتدا به بررسی ادبیات نظری موجود در زمینه‌ی پژوهش پرداخته و در بخش بعدی روش‌شناسی یافته‌ها ارائه خواهد شد. بخش انتهایی مقاله، به بحث و نتیجه‌گیری در رابطه با یافته‌ها اختصاص داده شده است. آموزش الکترونیکی، فرآیند یادگیری است که با هدف ایجاد یک محیط یادگیری تعاملی مبتنی بر رایانه و اینترنت شکل گرفته و از طریق آن فراگیران در هر مکان و زمانی می‌توانند به منابع دسترسی داشته باشند (Ali Mosa et al, 2016). طی چند دهه گذشته، واژه تعالی سازمانی در مدیریت کیفیت، بسیار مورد استفاده قرار گرفته است. در مورد بحث تعالی، همان‌طور که نویسندگان ادبیات کیفیت نوشته‌اند، تعالی همان واژه مدیریت کیفیت جامع است (Kilfoil, 2005). لذا در مقاله، واژه‌های بهبود کیفیت و تعالی مشابه هم مورد استفاده قرار گرفته است. امروزه کیفیت در بازار به کارآیی و بهره‌وری اطلاق می‌شود، در حالی که در آموزش به بهبود شرایط، نوآوری و اثربخشی می‌پردازد (فراستخواه، ۱۳۸۸). کیفیت در آموزش‌های الکترونیکی، توانمندسازی یادگیرنده است و بستگی به انتظارات دانشجویان از مدرسان دوره، فعالیت‌های یادگیری و رضایت دانشجویان از دوره دارد. برای ارتقای کیفیت آموزش الکترونیکی، برنامه‌های تضمین کیفیت، بایستی شناسایی و اجرا گردند. در این راستا، استانداردهای متنوعی در جهت پاسخ به نیازهای روزافزون آموزش‌های مجازی توسعه یافته‌اند (Ehlers, 2007). اثربخشی یادگیری الکترونیکی باید اولین مقیاس جهت قضاوت آموزش‌های مجازی - باشد. آموزش‌های مجازی با توجه به نیازهای شخصی فراگیران، بر یادگیری انفرادی تاکید دارد و خود-تنظیمی یادگیرنده را عامل موثر بر یادگیری و محور معرفی می‌کند. این پژوهشگران مساله بهبود

کیفیت را به صورت تک‌بعدی مورد توجه قرار داده‌اند، اما پژوهشگرانی نیز وجود دارند که چهارچوب جامع‌تری را ارائه نموده‌اند. به عنوان نمونه، موسسه سیاست‌گذاری آموزش عالی<sup>۱</sup>، هفت عامل (پشتیبانی موسسه، توسعه دوره، تدریس/یادگیری، ساختار دوره، پشتیبانی از فراگیران، پشتیبانی از هیات علمی، ارزیابی و سنجش) را جهت تضمین کیفیت آموزش‌های مجازی اعلام نمود (Swan, 2003). پشتیبانی فنی، توسعه دوره و طراحی آموزشی، ساختار دوره، تدریس و یادگیری، ارتباط دانشجویی و اجتماعی، پشتیبانی از هیات علمی، پشتیبانی از فراگیر و ارزشیابی، عناصر مهم کیفیت برنامه آموزش بر خط در آموزش عالی می‌باشد (Shelton, 2010). آژانس ملی آموزش عالی سوئد<sup>۲</sup>، براساس یک مطالعه تطبیقی، برای ارزیابی کیفیت یادگیری الکترونیکی، ده معیار را در جهت ارزیابی کیفیت آموزش‌های مجازی موثر می‌داند. کشورهای سوئد، نروژ، فنلاند، دانمارک، هلند، انگلستان، استرالیا، کانادا و آمریکا در این پژوهش شرکت داشتند و این معیارها را شامل، مواد/محتوا، ساختار/محیط مجازی، ارتباط، همکاری و تعامل، ارزیابی فراگیران، قابلیت انعطاف و انطباق‌پذیری، پشتیبانی (فراگیران)، تجربیات کارکنان، نگرش سازمانی، تخصیص منابع، کل‌نگری و روند برنامه اعلام می‌دارند. ایران نیز از این کشورها مستثنی نبوده و در پاسخ به نیازهای آموزش عالی خود، به ایجاد و گسترش آموزش الکترونیکی پرداخته‌است. سایت دانشگاه تهران از سال ۱۳۸۰، به عنوان سال ورود آموزش مجازی در حوزه آموزش عالی یاد می‌کند. یادگیری‌های قابل‌انعطاف و یادگیری انفرادی با مصادیقی چون امکان انتخاب، زمان، مدت، مکان، سرعت یادگیری، امکان دسترسی به محتوای آموزشی در هر زمان و مکان، همچنین توجه به سبک‌های یادگیری فراگیران، صرفه‌جویی در هزینه‌های آموزشی از جمله هزینه رفت‌وآمد و درنهایت ارائه این دوره‌ها توسط دانشگاه‌های مطرح کشور با امکان اخذ مدرک از همان دانشگاه به محبوبیت روزافزون آموزش‌های الکترونیکی افزود (کاکایی و حکیم‌زاده، ۱۳۹۵). یمانی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، نشان دادند اگرچه نگرش مناسب و متوسط افراد مورد مطالعه به توسعه آموزش مجازی در دانشکده‌ها وجود دارد، این افراد آمادگی دانشکده‌ها را در زمینه برنامه‌ریزی و تامین منابع و آمادگی اعضای هیات علمی را نامناسب ارزیابی نموده‌اند، در حالی که زیر ساخت‌های دانشکده از دیدگاه این افراد در مقایسه با دو حیطه دیگر از وضعیت مناسب‌تری برخوردار است (یمانی و همکاران، ۱۳۹۶). رازقی و صابری (۱۳۹۵) در پژوهشی نشان دادند، آموزش مجازی می‌تواند به اندازه آموزش حضوری در پیشرفت تحصیلی دانشجویان موثر- بوده و از طرفی در مواردی، تاثیر بیشتری بر بعضی مولفه‌های خودنظم‌دهی تحصیلی داشته باشد. لذا با توجه به مزایای آموزش مجازی، می‌توان از این نوع آموزش به عنوان جایگزین قابل قبولی استفاده-

<sup>1</sup>- The Institute for Higher Education Policy

<sup>2</sup>- Swedish National Agency for Higher Education

کرد (رازقی و صابری، ۱۳۹۵). ویلار اونروپیا و راجپال<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی در مورد بین‌المللی کردن برنامه درسی از طریق تحرک مجازی در دانشگاه کوانتوری<sup>۲</sup> انگلستان پرداختند. با توجه به اینکه در اکثر دانشگاه‌ها، فقط بخش کوچکی از دانش‌آموزان می‌توانند از فرم‌های تحرک تحصیلی مسافرت خارج کشور بهره‌مند شوند، تعاملات بین فرهنگی مبتنی بر اینترنت به افزایش مشارکت در تجربه بین‌المللی کمک می‌کند. این مقاله بر روی طرح تحرک مجازی دانشگاه تمرکز دارد. در این مقاله عوامل اصلی، انواع تعاملات، سیاست‌ها، عوامل موثر، موانع، جریان منابع، فن‌آوری‌ها و سایر ملاحظات مهم مشخص می‌شود. آنان در این پژوهش به این نتیجه رسیدند که تحرک مجازی می‌تواند به افزایش تعداد دانشجویانی که از کار مشترک با هم‌تایان خود در دانشگاه‌های سراسر جهان بهره‌مند شوند کمک کند (Villar-Onrubia & Rajpal, 2015). مارشال<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در تحقیقی تحت عنوان "چارچوب کیفیت برای بهبود مداوم مدل بلوغ یادگیری الکترونیکی" که در برخی از دانشگاه‌های آمریکا، انگلستان، استرالیا و نیوزلند انجام گرفت، بیان می‌دارد که مدل بلوغ یادگیری الکترونیکی یک چارچوب بهبود کیفیت است که جهت کمک به رهبران، برای رسیدن به بلوغ یادگیری الکترونیکی سازمانشان کمک می‌کند. همچنین در این پژوهش‌ها، به نمونه‌ای از ارزیابی‌های انجام‌شده در کشورهای مورد مطالعه پرداخته و نشان می‌دهد که چگونه این ارزیابی‌ها به دسترسی رهبران کمک می‌کنند و در پایان به مقایسه قابلیت موسسات در تضمین و توسعه، کاربرد و حمایت از یادگیری الکترونیکی می‌پردازد (Marshall, 2013). سالمون<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای که برای بررسی ابعاد کیفیت یادگیری الکترونیکی از دید یادگیرندگان انجام داده، هفت عامل را به عنوان ضامن کیفیت یادگیری الکترونیکی سازمانی شامل: پشتیبانی کارمندان، مکانیسم‌های تضمین کیفیت، اعتبار سازمانی، پشتیبانی یادگیرنده، اطلاعات و فعالیت‌های یادگیری مشخص نموده است (Salmon, 2003). دیوید<sup>۵</sup> (۲۰۰۷)، نتایج تحقیقات خود را درباره کلاس‌های مجازی در مقاله‌ای تحت عنوان "آموزش مجازی برای چه کسی مناسب است؟" گرد-آوری کرده است. او بیان می‌دارد: استادان باید با کامپیوتر و نوشتن راحت باشند و از ته قلب از تداخل-عمل و رخداد‌های غیرمنتظره لذت ببرند. هیچ بخشی از دوره‌های پیوسته هرگز مثل هم نیستند و هرگز نمی‌توان مطمئن بود یک گروه دانشجو در فعالیت‌های گروهی خود چه خواهند کرد؟ در بسیاری از موارد نتایج تحلیل‌های کمی در تعیین اینکه آیا کلاس‌های مجازی بهتر هستند یا کلاس‌های سنتی، قاطع نیستند. نتایج در کلاس‌های مجازی برای دانشجویانی که به خوبی آماده‌اند و دسترسی مناسب به تجهیزات دارند بهتر است. شاید دانشجویانی که فاقد مهارت‌های بنیادین لازم هستند، به یک دوره سنتی

<sup>1</sup>- Villar-Onrubia & Rajpal

<sup>2</sup>- Coventry University

<sup>3</sup>- Marshall

<sup>4</sup>- Salmon

<sup>5</sup>- David

انتقال داده شوند، بهتر نتیجه بگیرند. برتری کلاس‌های مجازی بستگی به توانایی استاد در تشکیل و حفظ یک گروه جمعی و همیارانه فراگیر دارد. آموزش در روش جدید مستلزم، انواع جدیدی از مهارت‌ها می‌باشد (David, 2007). بوچار<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) معیارهای بهبود کیفیت در یادگیری الکترونیکی را یادگیرنده-محوری، یادگیری فعال، کنش متقابل، یادگیری زمینه‌ای، توجه به تفاوت‌های فردی، آمادگی یادگیرنده، یادگیری سطوح یادگیری‌شناختی و صرف وقت بیشتر روی یادگیری می‌داند (Boettcher, 2007).

تراب و مارشال<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) نیز در نتایج تحقیق خود در مورد آموزش مجازی بیان می‌کنند که امکان تغییر در وظایف متقابل استاد و دانشجو در کلاس‌های مجازی همواره وجود دارد و فراگیری همیارانه‌ای به عنوان متدولوژی‌های مناسب در کلاس‌های مجازی شناخته شده است و در آن دانش‌آموزان می‌توانند با همدیگر در قالب گروه‌های پروژه‌ای کوچک ارتباط داشته باشند (Turab & Marshall, 2009).

هلاندورث<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی، به بررسی ملاحظات نظری و عملی مربوط به طراحی و توسعه و ارزشیابی موثر دوره‌های ناهمزمان برای پرورش مهارت‌های ارتباطی بین فردی پرداخت. او ابتدا الگویی را برای طراحی توسعه و ارزشیابی دوره‌های ناهمزمان ارائه کرد و سپس الگوی تدوین شده را به شیوه تجربی بر روی بزرگسالان اجرا نموده و در مرحله آخر به ارزیابی نتایج حاصل پرداخت. وی دریافت که:

- استفاده از فناوری‌های آنلاین به ویژه شبیه سازی‌ها و ایفای نقش به پرورش مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان کمک می‌کند. دانشجویان با استفاده از امکانات تعاملی اینترنت با همکلاس، استادان و منابع یادگیری ارتباط برقرار می‌کنند و از این طریق مهارت‌های مذاکره، تعامل و مشارکت در آنان تقویت می‌شوند (Hollandworth, 2005). پاولوف و پرات<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) در کتابی تحت عنوان "دانشجوی مجازی" نتایج تحقیقات خود را در زمینه فعالیت‌های گروهی در آموزش مجازی منتشر نموده‌اند. در قسمتی از کتاب بیان داشته‌اند که «افرادی که در ارتباطات چهره به چهره ممکن است از افراد دارای توانایی بالا در روابط بین فردی عقب بمانند، در ارتباطات مجازی به علت تعدیل و یا حذف فاکتورهای ایجاد کننده فشار روانی حاصل از احساس تحت نظر دیگران بودن، کمتر احساس محدودیت می‌کنند و با اعتماد به نفس بیشتری در تعاملات گروهی شرکت می‌جویند و این امر سبب همانندی زیادی در تعامل بین افراد گروه می‌شود و تسریع بخش تشکیل گروه‌های یادگیری همکارانه در کلاس‌های مجازی می‌گردد (Palloff & Pratt, 2007). کیل فویل<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) به تحقیق در خصوص ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات در یک سیستم آموزش عالی با پردیس چندگانه در اسپانیا پرداخت. هدف مطالعه موردی عمیق ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات و بحث ارتباط این ادراکات با مساله

<sup>1</sup>- Boettcher

<sup>2</sup>- Turab & Marshall

<sup>3</sup>- Hollandworth

<sup>4</sup>- Palloff & Pratt

<sup>5</sup>- Kilfoil

مهم بهبود کیفیت در آموزش عالی بود. پرسشنامه‌هایی که بر اساس مدل پژوهش تهیه شده بودند، توسط همه دانشجویان سال آخر پاسخ داده شدند. بر اساس یافته‌ها، برخی از نقص‌های مدل کیفیت خدمات اصلاح شد. در کل دو عامل عمده جهت بهبود کیفیت در دانشگاه شناسایی شد. ۱- امنیت و اعتماد ۲- توجه عینی به دانشجویان (Kilfoil, 2005). خان<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) معیارهای بهبود کیفیت در یادگیری الکترونیکی را عوامل آموزشی، فناوری، طراحی رابط، مدیریت، پشتیبانی منابع، عوامل انسانی، عوامل سازمانی و ارزشیابی می‌داند (Khan, 2005). روی<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان "موانع آموزش مجازی در سازمان‌های کوچک و متوسط" مهمترین موانع را فقدان آموزش، پشتیبانی فنی، زیرساخت-های فنی ناکافی، فقدان دانش و مهارت کارکنان، پایین بودن سطح تعامل، مشکلات مربوط به هزینه خرید دوره‌های آموزش مجازی و یا توسعه آنها و مشکلات فرهنگی دانست (Roy, 2015). تارس و همکاران<sup>۳</sup> در پژوهش خود با عنوان چالش‌های بکارگیری آموزش‌های مجازی در کنیا که به روش آمیخته صورت گرفته، زیرساخت نامناسب، آموزش ناکافی، محدودیت‌های مالی، کمبود پهنای باند، فقدان سیاست‌ها و روش‌های اجرای آموزش الکترونیک، فقدان مهارت کارکنان بخش آموزش، عدم علاقه و بی‌تعهدی کارکنان را از موانع بهبود کیفیت در حوزه آموزش‌های مجازی می‌دانند. آنها همچنین فقدان آگاهی درباره سودمندی کاربرد آموزش الکترونیک، فقدان درک روشن از ماهیت و چیستی آموزش الکترونیک، مقاومت مدرسان برای پذیرش و کاربرد یادگیری الکترونیک، مقاومت فراگیران در برابر تغییر روش‌های سنتی آموزش، عدم دسترسی مداوم به وب سایت‌های آموزش الکترونیک، نبود حمایت‌های دولت و موسسات آموزشی از آموزش‌های الکترونیک را به عنوان مهم-ترین موانع آموزش الکترونیک ذکر می‌کنند (Al-Hujran et al, 2013).

با توجه به مرور ادبیات و پیشینه، این مقاله درصدد پاسخ به سوالات ذیل می‌باشد:

- پرسش اصلی: مدل مناسب تعالی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان دارای چه ویژگی‌هایی است؟
- پرسش فرعی: عوامل و شاخص‌های اصلی تعالی آموزش‌های مجازی در راستای توسعه منابع انسانی کدامند؟

<sup>1</sup>- Khan

<sup>2</sup>- Roy

<sup>3</sup>- Tarus & et al

## ۲- روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش کیفی بوده که با استفاده از رویکرد نظریه داده بنیاد تعالی آموزش‌های مجازی، بررسی و الگوی مفهومی ارائه شد. رویکرد نظریه داده بنیاد یک روش پژوهش کیفی است که به گونه استقرایی یک سلسله رویه‌های سیستماتیک را بکار می‌گیرد تا نظریه‌ای درباره پدیده مورد مطالعه ایجاد کند (اشتراوس و کوربین، ۱۳۸۷). بصیرتی که از این نظریه حاصل شد، با روش‌های جذب و حفظ حاصل از مطالعه اسنادی پیشینه‌ها تلفیق شد. پرسش اصلی این پژوهش این بود که الگوی مناسب تعالی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان چه ویژگی‌هایی دارد؟ برای پاسخ به این پرسش ابتدا لازم بود که به پرسش فرعی عوامل و شاخص‌های اصلی تعالی آموزش‌های مجازی در دانشگاه فرهنگیان پاسخ داده شود. جهت پاسخ به این پرسش، مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته‌ای انجام شد، مصاحبه‌های ضبط شده پس از پیاده سازی، به صورت سطر به سطر، بررسی، مفهوم سازی، مقوله بندی و سپس، بر اساس مشابهت ارتباط مفهومی و ویژگی‌های مشترک بین کدهای باز مفاهیم و مقولات (طبقه‌ای از مفاهیم) مشخص شدند. هنگام تجزیه و تحلیل دقیق داده‌ها، مفاهیم از راه‌کد گذاری، به گونه مستقیم از رونوشت مصاحبه مشارکت کنندگان در پژوهش (کدهای زنده) یا با توجه به موارد مشترک کاربرد آنها، ایجاد شدند. رونوشت مصاحبه‌ها برای یافتن مقوله‌های اصلی، مقوله‌ها، ویژگی‌ها و ابعاد این مقولات به گونه منظم مورد بررسی قرار گرفتند. نخست پاسخ‌های ارائه شده بوسیله مصاحبه‌شوندگان به واحدهایی کوچک‌تر تجزیه شد، این کار پس از بررسی رونوشت مصاحبه‌ها در سطح جمله یا پاراگراف انجام شد. سپس مفاهیم نیز در چهارچوب مقوله‌های بزرگ‌تر قرار گرفتند و پس از این مرحله سعی شد که مقوله‌ها نیز در چارچوب دسته‌های مفهومی بزرگ‌تری طبقه‌بندی شوند. با توجه به اینکه کدهای باز فراوانی بدست آمد، پس از هر مرحله، طبقه‌بندی و بررسی دوباره داده‌ها، مفاهیم تکراری حذف و مفاهیم مشابه در هم ادغام شدند. این کار تا چندین مرتبه جهت رسیدن به اشباع منطقی برای مقوله‌های اصلی، مقوله‌ها و ویژگی‌های آنها به صورت تکراری انجام شد. کدگذاری باز هنگامی متوقف شد که: الف) یک طبقه‌بندی معنادار پس از بررسی چند باره رونوشت مصاحبه‌ها بدست آمد. ب) خرده مقولات و ویژگی‌ها، تکراری شده بودند. ج) داده‌های مرتبط و جدیدی از رونوشت مصاحبه‌ها یافت نمی‌شد و اگر داده‌های جدیدی یافت می‌شد، با طبقه‌بندی موجود منطبق نبود. زمانی که مجموعه‌ای از مفاهیم (کدها) اولیه استخراج شد، مفاهیم مشترک بر اساس مقایسه‌های ثابت (تشابهات و تفاوت‌ها) در قالب مقولات عمده دسته‌بندی می‌شود. این فرایند را کدگذاری محوری می‌خوانند. مرحله آخر "کدگذاری گزینشی" نامیده می‌شود. این مرحله، از طریق مقایسه هر مقوله محوری با دیگر مقوله‌ها انجام می‌پذیرد و با هدف پاسخ به این سوال که این مقوله به چه مواردی اشاره دارد و با کدام مجموعه از مقوله‌های دیگر می‌تواند در یک مقوله‌ی منتخب یا گزاره دسته بندی شود و در ایجاد چارچوب نظریه کمک کند، طراحی شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل



کارکنان، اساتید، دانشجویان متخصص در حوزه آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان کشور می‌باشد. به منظور انتخاب مشارکت‌کنندگان از نمونه گیری نظری هدفمند استفاده شد. هدف پژوهشگر انتخاب مواردی بود که با توجه به هدف پژوهش، سرشار از داده بوده و پژوهشگر را در شکل دادن مدل نظری خود یاری دهند و این کار تا جایی ادامه یافت که طبقه‌بندی مربوط به داده‌ها اشباع و نظریه مورد نظر با جزییات و با دقت تشریح شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته استفاده شد. مصاحبه فردی با افراد منتخب تا زمان اشباع داده‌ها با ۱۸ نفر ادامه یافت و زمان هر مصاحبه بین ۶۰ تا ۸۰ دقیقه بود. از ۱۸ نفری که در مصاحبه شرکت کردند، ۱۳ نفر مرد و ۵ نفر زن بودند و در بازه سنی ۳۵-۶۰ سال قرار داشتند. به لحاظ تحصیلات هم بیشترین فراوانی به ترتیب مربوط به: تحصیلات دکترا (۱۴ نفر)، فوق لیسانس (۴ نفر) و توزیع رتبه علمی شامل استاد تمام و دانشیار و استادیار و کارشناس ارشد مدیریت بودند. توزیع حجم نمونه متناسب با جامعه آماری به صورت جدول زیر است.

جدول شماره ۱: توزیع حجم نمونه و جامعه آماری

گزینه‌ها	تحصیلات			سابقه فعالیت				جنسیت		سن			
	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	کمتر از ۵ سال	۶ تا ۱۰ سال	۱۱ تا ۱۵ سال	بیشتر از ۱۶ سال	زن	مرد	کمتر از ۳۰ سال	۳۱ تا ۴۰ سال	۴۱ تا ۵۰ سال	بیشتر از ۵۱ سال
فراوانی	۳	۵	۱۰	۳	-	۵	۱۰	۵	۱۳	۳	۵	۶	۴
شاخص آماری	۱۶/۶۷	۲۷/۷۷	۵۵/۵۶	۱۶/۶۷	-	۲۷/۷۷	۵۵/۵۶	۲۷/۷۷	۷۷/۲۳	۱۶/۶۷	۲۷/۷۷	۳۳/۳۳	۲۲/۲۳

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

جهت تامین اعتبار روش نظریه زمینه‌ای، از معیارهای چهارگانه لینکلن و گابا<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) استفاده شد. این صاحب‌نظران در این رابطه، با عنوان قابلیت اعتماد از رعایت چهار معیار شامل: باورپذیری، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری، تاییدپذیری در پژوهش‌های کیفی نام می‌برند. باورپذیری بیانگر میزان باورداشتن به یافته‌های پژوهش است، به نحوی که در یک پژوهش باورپذیر، داده‌ها همسو با یکدیگر بوده و پراکنده یا متناقض نیستند و مفهوم انتقال‌پذیری شبیه به مفهوم اعتبار بیرونی است و به کاربرد یافته‌های پژوهش ارتباط دارد. اطمینان‌پذیری نیز عبارت از توانایی شناسایی چگونگی گردآوری و کاربرد داده‌های جمع‌آوری شده می‌باشد. سرانجام تاییدپذیری به کیفیت عینی<sup>۲</sup> گزارش طبیعت‌گرایانه کیفی اشاره دارد. این معیار با استانداردسازی روش‌ها تا حد امکان و نیز یادداشت‌کردن همه بینش‌ها و

<sup>1</sup>- Lincoln & Guba

<sup>2</sup>- Qualitative Objectivity

تصمیم‌های مربوط به پژوهش کامل می‌شود (محمد پور، ۱۳۸۸). در این پژوهش نیز در ارتباط با معیار اول، با عنوان "باورپذیری"، از دو روش استفاده شد. در راستای روش اول یعنی "بررسی توسط شرکت-کنندگان"<sup>۱</sup> پس از انجام هر مصاحبه و مکتوب کردن متن آن، با فرد مصاحبه‌شونده از طریق ایمیل یا تلگرام ارتباط برقرار کرده و علاوه بر متن مصاحبه، تحلیل‌های ابتدایی پژوهشگر در اختیار وی قرار داده می‌شد تا از صحت برداشت‌های مصاحبه‌کننده توسط بازخورد مصاحبه‌شونده در این زمینه اطمینان حاصل شود. همچنین در راستای روش دوم یعنی "توصیف توسط همتایان"<sup>۲</sup> با دو تن از دانشجویان تحصیلات تکمیلی که از این روش استفاده کرده بودند، ارتباط برقرار شده و درخواست شد تا کدگذاری آن قسمت‌ها را انجام دهند. در واقع هدف آن بود که از صحت روند کدگذاری مصاحبه‌کننده و نیز عدم سوگیری در تحلیل‌های ابتدایی آگاهی بدست آید. در ارتباط با معیار دوم با عنوان "انتقال‌پذیری"، روش "نمونه‌گیری هدفمند"<sup>۳</sup> مورد استفاده قرار گرفت و افراد صاحب‌نظر انتخاب و مصاحبه‌ها انجام شد. در ارتباط با معیار سوم یعنی "اطمینان‌پذیری" از روش "کفایت اجماعی"<sup>۴</sup> استفاده شد. به این ترتیب که در جلسه‌ای با حضور استادان مشاور و راهنما در مورد طراحی چهارچوب تئوریک کشف‌شده، اجماع نظری حاصل شد. در نهایت جهت رعایت معیار چهارم یعنی "تاییدپذیری" روش نگارش "یادداشت‌های تاملی"<sup>۵</sup> مورد استفاده قرار گرفت. هدف از نوشتن یادداشت‌های موقت و تحلیلی، آگاهی-یافتن به سوگیری‌ها و تعصبات ناآگاهانه شخصی پژوهشگر بود که احتمالاً تاثیر آنها بر تحلیل متن مصاحبه‌ها و در مجموع نتایج پژوهش وجود داشت. همچنین به اعتقاد گابا و لینکلن<sup>۶</sup> "یک آزمون تشخیص"<sup>۷</sup> می‌تواند منجر به تحقق معیارهای اطمینان‌پذیری و تاییدپذیری به صورت همزمان شود. بر این اساس قسمت زیادی از متن مصاحبه‌های انجام شده به همراه کدگذاری آن‌ها در اختیار استاد راهنمای رساله قرار گرفت و ایشان به بررسی محتوا و صحت فرایند کدگذاری پرداختند و پس از دریافت نظرات اصلاحی، ویرایش و مدل‌نهایی ارائه شد (Lincoln & Guba, 1985). در نظریه مبنایی، مقولات فرعی را در سلسله روابطی به یک مقوله مرتبط می‌سازیم که بیانی از شرایط علی<sup>۸</sup>، پدیده زمینه<sup>۹</sup>، شرایط میانجی<sup>۱۰</sup>، راهبردهای کنش/کنش متقابل<sup>۱۱</sup> و پیامدها<sup>۱</sup> است. (اشتراوس و کوربین، ۱۳۸۷).

1- Member Check

2- Peer Debriefing

3- Durposive sampling

4- Consensual Adequacy

5- Reflective Journal

6- Guba & Lincoln

7- Auditing Test

8- Casual condition

9- Context

10- Intervening condition

11- Action strategies

### ۳- یافته‌های پژوهش

در این تحقیق نیز یافته‌ها در نهایت در چارچوب مدل پیشنهادی اشتراک و کوربین سامان‌دهی و نظریه مبنایی مربوط به تعالی آموزش‌های مجازی ارائه شد. در این مرحله ۱۸۵ مفهوم در کدگذاری باز به دست آمد که در ۳۸ مقوله فرعی دسته‌بندی شدند و این مقولات نیز در ۱۴ مقوله کلی جای گرفتند. بعد از اینکه کدها، به کدهای اولیه بر اساس رویدادها و واقعیات، برچسب زده شد، کدهای اولیه شکل گرفتند. سپس ۳ نفر از خبرگان، کدهای اولیه را بررسی و براساس کدگذاری‌های خود روی اسناد، مورد تغییر و تعدیل قرار دادند. جزییات آن در اشکال شماره ۱ یعنی فرایند مدیریت داده‌ها و تکامل مدل در سه مرحله کدگذاری و شماره ۲ یعنی الگوی تعالی آموزش‌های مجازی در دانشگاه فرهنگیان نشان داده شده است.

#### مرحله کدگذاری محوری: ۱۴ گزاره مقوله اصلی و ۳۸ مقوله فرعی

موجبات علی: ۱. فعالیت‌های یاددهی و یادگیری (ارزشیابی هدفمند، تولید محتوا، ایجاد بسته‌های یادگیری، فعالیت یادگیری، طرح درس)، ۲. کنشگران انسانی (توانمندی استاد آموزشی، تعامل با پارادایم غیرخطی نسل جدید، بهسازی نیروی انسانی)، ۳. مدیریت (تنظیم بودجه، رفع مشکلات حال حاضر مدیریتی دانشگاه فرهنگیان، رفع مشکلات زیرساختی دانشگاه، تصمیم‌گیری‌های متمرکز). راهبردها: ۱. سطح خرد (تدوین راهبردهای اعتمادسازی، جایگزینی آموزش مجازی به جای سنتی، یادگیری موضوعی)، ۲. سطح میانی (ایجاد گروه‌های آموزش مجازی، بومی‌سازی آموزش‌های مجازی، استفاده از تجارب کشورهای دیگر، استفاده از تجارب سایر دانشگاه‌های کشور)، ۳. سطح کلان (فرهنگ‌سازی آموزش‌های مجازی، بررسی نیاز-سنجی ایجاد آموزش‌های مجازی برای دانشگاه فرهنگیان). شرایط زمینه‌ای: ماهیت آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان. شرایط مداخله‌گر: ۱. اینترنت، ۲. امکانات سخت‌افزاری، ۳. وب ۲ و ۳ پیامدها: ۱. پیامدهای فردی (سرعت بالا در یادگیری، توزیع منصفانه علم، عدم محدودیت برای شرکت در دوره‌ها، عدم برخورداری دانشجویان مجازی از حقوق عادی دانشجویان حضوری، از بین رفتن منش معلم، اثر مثبت بر جذب اساتید برجسته، اثر مثبت بر هزینه رفت و آمد)، ۲. پیامدهای سازمانی (افزایش درآمد دانشگاه، اثرات مثبت بر هزینه‌ها، اثرات مثبت بر کاهش پرسنل، اهمیت ندادن به پژوهش)، ۳. پیامدهای فراسازمانی (نقش آموزش‌های مجازی در قبال جامعه) پدیده اصلی: تعالی آموزش‌های مجازی (بهبود کیفیت) (۱. استفاده از ابزارهای کمک آموزشی، ۲. استفاده از ترکیب آموزش حضوری و مجازی، ۳. ایجاد جذابیت در آموزش‌های مجازی، ۴. استفاده از ماک، ۵. استفاده از دانش قبلی یادگیرندگان).

شکل ۱: فرایند مدیریت داده‌ها و تکامل مدل در سه مرحله کدگذاری

(منبع: یافته‌های نگارندگان)

در ادامه نظر مشارکت‌کنندگان در مورد عوامل موجبات علی، راهبردها، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، پیامدها و شاخص‌های اصلی تعالی آموزش‌های مجازی ارایه می‌گردد.

• **موجبات علی شامل فعالیت‌های یاددهی و یادگیری، کنشگران انسانی و مدیریت**

**مصاحبه شونده کد CS03** معتقد است: "ارزشیابی مجازی مثل کپی آموزش‌های حضوری می‌مونه و آموزش می‌دیم و از محفوظات اندازه‌گیری می‌کنیم. وقتی ما از یک متنی که در فضا قرار می‌دیم، ارزشیابی می‌کنیم، دانشجو خیلی راحت تقلب می‌کنه. ارزشیابی باید سطوح بالاتر را بررسی کنه در سطح نقد و تحلیل و کاربرد."

**مصاحبه شونده کد CKH04** نیز اذعان داشت: "کشور آمریکا حدود ۱۷ درصد دانشجویان کاملاً مجازی بودند. از ثبت نام تا اخذ مدرک تحصیلی. در ایران خلایی که وجود دارد این است که آموزش داده نمی‌شود، ولی امتحان گرفته می‌شود. ولی در اکثر این کشورها فقط یک ارزشیابی پایانی گرفته نمی‌شود، بلکه روی ارزشیابی فرایندی تاکید می‌شود. امروز یک قسمتی تدریس می‌شود و در پایان هم از همون بخش آزمون گرفته می‌شود."

**مصاحبه شونده کد CN05** معتقد است: "در ارزیابی‌ها رویکردهای مختلفی داریم ساختن‌گرایی و پروژه‌محور و رفتارگرایی ولی می‌تونه رویکرد سازنده‌گرایی غالب باشه. اما ارزشیابی تحصیلی، خارج از رویکردها و خارج از رویکرد کلان نیست. باید فرآیندمحور باشین. دانشجو پرسش و پاسخ داشته و تعامل او چقدر بوده و تولید محتوا به چه اندازه بوده و چقدر توانسته تولید علم داشته باشد و چقدر پرسش‌های عمیق را طراحی کرده است؟ به میزان فعالیت دانشجو نمره داده شود و فقط پایان ترم نباشد و مشارکت در گروه باید باشد و موضوعاتی که در این گروه به اشتراک می‌گذارید جذاب باشد و ایجاد انگیزه کند."

**مصاحبه شونده کد CKH04** در مورد بهسازی نیروی انسانی معتقد است: "ما این تجربه را در آموزش‌های ضمن خدمت داریم و آموزش‌های ضمن خدمت زیر سوال رفته و استقبال کیفی سطح نازلی دارد. معلمان پول می‌دهند تا کسی براشون آزمون بده و این نشون می‌ده که این آموزش‌ها خیلی موفق نبوده، بهتر است مدلی برای تعالی آموزش‌های ضمن خدمت معلمان در نظر بگیریم یا اگر قرار است در دانشگاه فرهنگیان کار کنید می‌گفتین قرار است در برنامه راهبردی دانشگاه فرهنگیان حدود ۳۴ واحد از مراکز دانشگاهی خارج استان تبدیل شوند به مراکز بهسازی منابع انسانی (معلمان).

می‌تونین روی این مساله کار کنید که دانشگاه فرهنگیان بستر لازم را برای بهسازی نیروی انسانی به شکل مجازی فراهم کند. در چند سال آینده تمامی آموزش‌های ضمن خدمت را دانشگاه فرهنگیان

<sup>۱-</sup> برای محرمانه ماندن ویژگی‌های مصاحبه شونده‌ها به هر کدام یک کد اختصاص داده شده است. به نحوی که حرف اول کد اختصاصی اعضای انجمن برنامه درسی با C و کد اختصاصی همکاران فناوری F و کد اختصاصی تکنولوژی آموزشی T و کد اختصاصی مدیریت M کد اختصاصی جامعه شناسی با S قابل شناسایی می‌باشد. و حرف دوم کدها اول نام خانوادگی افراد می‌باشد.

برگزار خواهد کرد. چون در جلسه‌ای برنامه توسعه راهبردی دانشگاه را نقد می‌کردم و در آنجا اشاره شده بود که تا سال ۱۴۰۴، تعداد ۳۴ واحد دانشگاهی دانشگاه فرهنگیان که خارج از مرکز استان هستند به مراکز بهسازی منابع انسانی تبدیل خواهند شد. اونجا آموزش‌های مجازی می‌تونه معنادار باشه. می‌تونه هزینه‌های دانشگاه را کم کنه. در خیلی از مراکز دانشگاه‌های فرهنگیان، استاد خوب نداریم و آموزش‌های مجازی می‌تونه این خلاء رو پر کند. استاد ضعیف آرشو چیزهایی که دانشجو نباید بیاموزد را بیشتر از چیزهایی که باید بیاموزد فراهم می‌کند. آموزش‌های مجازی خیلی جسته، گریخته هستن و فقط برخی از دوره‌ها را شامل می‌شود و اساتیدی که این دانش الکترونیک را دارند، می‌توانند در سامانه یادگیری الکترونیکی<sup>۱</sup> درس‌های خود را بارگذاری کنند اما این آموزش‌ها فراگیر نیست.

**مصاحبه شونده کد FS02 معتقد است:** "آزمون‌های کوئیز می‌تواند مبتنی بر انواع پرسش‌های چندگزینه‌ای، نقطه‌چین، جورکردنی، مرتب‌کردنی و روی شکل مشخص کردن و ... باشد. این آزمون‌ها هر چند جایگزین آزمون پایانی نخواهند بود، اما می‌توانند به تقویت یادگیری منجر گردند. نقطه آغاز این فرآیند تشکیل کارگروه آموزش مجازی است. این کارگروه شامل تعدادی متخصص سخت‌افزار و نرم‌افزار برای پیاده‌سازی بستر آموزش‌های مجازی و زیرساخت‌های شبکه‌ای و اینترنتی و کار گروهی از اساتید و طراحان نرم‌افزارها و اپلیکیشن‌ها به سبب شناسایی نمونه‌های کاربردی در مراکز آموزشی جهان، ترجمه یا شبیه‌سازی معادل فارسی برای آنها و تنظیم سناریوی تدریس و طرح درس و ... خواهد بود."

**مصاحبه شونده کد TT07 معتقد است:** "برنامه دانشگاه این بود که اینترنت متمرکز داشته باشیم. قرار شده سازمان مرکزی یک قرارداد با یک شرکت اینترنتی داشته باشد و بقیه پردیس‌ها از این قرارداد استفاده کنند. با تعویض مدیریت‌ها نظرات هم عوض شد. مدیریت قبلی معتقد به فیبر نوری و مدیریت جدید به اینترنت بی‌تی‌اس از طریق آنتن معتقد بود. ولی آنها (مدیران) تعلل در کار دارند و منتظر نگهداشتن پردیس‌ها برای انعقاد قرارداد، باعث عقب افتادن کارها شد. زیرساخت ما مشکلی ندارد و هر پهنای باندی در این زیرساخت جواب می‌دهد. تا ۱ گیگا بایت جواب می‌دهد، بحث خرید پهنای باند از طریق بالادستی‌ها یا سازمان مرکزی ایجاد محدودیت کرده و از طرفی نمی‌توانند پردیس‌ها به خاطر زیاد بودن هزینه‌ای دی‌اس‌ال مستقل عمل کنند و پردیس را مجهز به این تکنولوژی کنند، تصمیمات متمرکز جواب نمی‌دهد."

**مصاحبه شونده کد FM012 معتقد است:** "اول به صورت آفلاین، سپس آنلاین بسته را اجرا کنید و سعی کنید ثبت‌نام‌ها به صورت الکترونیکی باشد، ولی سنجش و ارزیابی را کتبی انجام دهید تا افراد را پس‌نزد و نقش معلم را کاملا حذف نکنید و معلم همواره نقش تسهیل‌گر را داشته باشد. برای تولید محتوا اول

<sup>۱</sup>- E-learning

هزینه می‌کنید ولی تا ده سال نیاز به تولید محتوای مجدد نداریم. در بحث استقرار باید از سخت‌افزار و نرم‌افزار و مدیریت و پشتیبانی و داشتن مدیران ارشد و عزم و اراده شون برای ادامه کار مطمئن بشیم و اینکه ببینیم استراتژی شون چی هست و بحث بعدی قوانین و مقررات و استاندارد محلی و کشوری و بودجه می‌تواند باشد. به عنوان مثال دکتر تابش سایت [www.shcool.net](http://www.shcool.net) را پشتیبانی می‌کند و تمام این شرایط را می‌توانید در این سایت ببینید."

#### • راهبردها در سه سطح خرد و میانی و کلان

**مصاحبه شونده کد CS03 معتقد است:** "یک سری افراد فایل‌ها را روی سایت قرار می‌دهند و یک سری اسلاید و یک مدرس میاد سخنرانی می‌کند و این شده آموزش مجازی. بعد انگیزشی آموزش‌های مجازی نتوانسته موفق باشد. به نظام آموزش‌های مجازی دانشگاه تهران و علم و صنعت نگاه کنید. بعد انگیزشی ندارند. در تحقیقی سبک انگیزشی و یادگیری سه دسته است ۱- سبک‌های هدف‌محور، آدم-هایی که باید براشون هدف تعیین شود تا آدم‌ها به اون هدف برسند. ۲- دانش‌محور که درون‌گرا و عاشق علم و دانش. برای این آدم‌ها یک مرجع بگین صد تا منبع دیگه را می‌خوانند. ۳- رابطه‌محور: باید در یک فضای کلاسی قرار گیرند معلم و همکلاسی ببینند. یک همچین فضایی آنها را فعال می‌کند تا یاد بگیرند. ما ایرانیان بعد فرهنگی که داریم باید خاطره بسازیم با هم و سبک آموزش مجازی در معنی قدیمی خودش جالب نیست، سبک مجازی برای همچین فرهنگی جالب نیست و در اکثر جاها با شکست مواجه شده به عنوان مثال در بانک و پتروشیمی و نفت."

**مصاحبه شونده کد TT07 معتقد است:** "باید در زمینه این آموزش‌ها هزینه کنیم تا به نتیجه برسیم. حالا این آموزش‌ها خوبه یا بده کار نداریم. باید معلم به این حوزه مسلط باشه و هزینه‌ها در مقابل ضرورتی که داره کم هست و این هزینه‌ها لازمه باشه. جهت نهادینه کردنش باید یک درس عمومی را ارائه بدن تا جا بیفته. در مورد فرهنگ بومی هم باید عرض کنم نسل جدید از این مدل آموزش‌ها مخصوصا اگر وب ۲ باشد استقبال می‌کنند و مشکلی نداره چون می‌تونه از راه دور مطالب را دنبال کند. دانش قبلی یادگیرندگان و سرعت حرکت یادگیری آنها در بهبود کیفیت این آموزش‌ها تاثیر خواهد داشت."

**مصاحبه شونده کد CN05 معتقد است:** "بومی کردن آموزش‌ها می‌تونه مبتنی بر واقعیت‌ها باشد. واقعیت‌های زندگی بخشی از فرهنگ است. می‌توان محیط را متناسب با موضوع تدریس طراحی کرد که تکثر فرهنگی را شامل بشه و بین فرهنگی کار کرد و می‌توان از فرهنگ عام ایرانی و اسلامی استفاده کرد."

**مصاحبه شونده کد SF014 معتقد است:** "در چالش‌های محیطی بحث بومی‌سازی رایانه است. انطباق دادن رایانه با فرهنگ ملی و محلی. همه فناوری‌های جدید خواستگاه غربی دارند. بنابراین تفاوت‌های نمادین وجود دارد با زیست بوم‌های فرهنگی و منطقه‌ای و سیاسی. اگر نسل جدید نتواند

نماد دیجیتالی را با میراث فرهنگی خودش گره بزند، نوعی گسست تاریخی و فرهنگی ایجاد می‌شود. ما به راهبردهای نمادین نیاز داریم تا رایانه را به مثابه یک امر ایرانی شده درآمیزیم، در غیر این صورت گسست فرهنگی و کج کارکردهایی خواهیم داشت."

**مصاحبه شونده کد SF014 معتقد است:** "در گذشته نه چندان دور تفاوت‌های فرهنگی در نتیجه محدودیت‌های شناختی، مراودات بین فرهنگی و فقدان تجربه بین فرهنگی کمتر تحمل می‌شد، گسترش دیجیتالی شدن تنها به بسط تجربه میان فرهنگی ایرانیان و توسعه روحیه تسامح و تساهل آنها نمی‌انجامید، بلکه متقابلاً امکان مشارکت و حضور ایرانیان و فرهنگ ایرانی در سرزمین‌ها و فرهنگ‌های دیگر را نیز افزایش می‌دهد و این امر می‌تواند به تقویت هویت جهانی ایرانی بودن کمک کند."

**مصاحبه شونده کد CGH08 معتقد است:** "وزارت آموزش و پرورش آمریکا، دانشجویان در همه سطوح را قادر ساخته تا در دوره‌های ناپیوسته یا پیوسته، متناسب با نیازهایشان آموزش ممتازی دریافت کنند. صدها مدرسه خصوصی آنلاین وجود دارد و بیش از یک میلیون دانش‌آموز دبیرستانی در کلاس‌های آنلاین شرکت می‌کنند. در سال ۲۰۰۷ فرماندار میشیگان قانونی را تصویب کرد که به موجب آن هر دانش‌آموز دبیرستانی باید قبل از فارغ‌التحصیلی حتماً در یک دوره آنلاین آموزش ببیند. وزارت آموزش و پرورش آمریکا خبر از رشد انفجاری تدریس آنلاین می‌دهد که مکمل آموزش سنتی و به نیازهای شخصی دانش‌آموزان پاسخ می‌دهد. چنین ترکیبی از تدریس آنلاین و زنده، آموزش و یادگیری تلفیقی یا ترکیبی نامیده می‌شود."

**مصاحبه شونده کد FE015 معتقد است:** "با این آموزش‌ها می‌توان فرهنگ واحدی ایجاد کرد و ارزش‌های سازمان را مشخص کرد در جهت استراتژی‌های سازمان نیازسنجی کنیم و اهداف را مشخص کنیم و ببینیم این نیازها کدام استراتژی را پوشش می‌دهد. این آموزش‌ها فقط برای کارمندان نیست و می‌تونن مشتریان هم درگیر این آموزش‌ها باشند."

**مصاحبه شونده کد CSE09 معتقد است:** "باید در زمینه این آموزش‌ها هزینه کنیم تا به نتیجه برسیم. حالا این آموزش‌ها خوبه یا بده، کار نداریم. باید معلم به این حوزه مسلط باشه و هزینه‌ها در مقابل ضرورتی که داره کم هست و این هزینه‌ها لازمه باشه. جهت نهادینه کردنش باید یک درس عمومی را ارائه بدن تا جا بیفته. در مورد فرهنگ بومی هم باید عرض کنم نسل جدید از این مدل آموزش‌ها، مخصوصاً اگر وب ۲ باشد استقبال می‌کنند و مشکلی نداره چون می‌تونه از راه دور مطالب را دنبال کند."

**مصاحبه شونده کد FBD17 معتقد است:** "EdX، یک پلت فرم باز و غیرانتفاعی است که توسط دانشگاه هاروارد و انستیتوی تکنولوژی ماساچوست راه‌اندازی شده است. این سرویس دوره‌های آموزشی آنلاین و رایگانی که توسط دانشگاه‌ها و موسسه‌های آموزشی مختلف ارائه می‌شود را در اختیار علاقه‌مندان قرار می‌دهد. در دسترس بودن دوره‌های آموزشی برای تمامی سنین و اهالی تمامی کشورها از اهدافی است که EdX قصد دارد به آنها دست پیدا کند. EdX، این شعار را سرلوحه کارش قرارداده-

است " آینده تحصیلات آنلاین برای همه و همه جا و در همه وقت ". همچنین در پایان بعضی از کلاس - ها در صورت دریافت نمره قبولی، گواهینامه پایان دوره به شرکت کنندگان ارائه می شود. "

**مصاحبه شونده کد CS03 معتقد است:** " در وبلاگ من شاید استثنا هست برای اینکه یک درس خاص رو از ابتدا تا انتها اون چیزی که در آموزش مجازی هست پیگیری کنم، تنوعی از مطالب مانند موسیقی، صوت و تصویر قرار می دهم. پارادایم های بچه های نسل جدید، پارادایم غیرخطی است. ما قدیمی ها در مدرسه و دانشگاه یک کتاب داشتیم و از اول تا آخر سال می خوندم و منبع یادگیری دیگری به جز کتابا نداشتیم. بچه های نسل جدید پارادایم شون غیرخطی و برای پیدا کردن یک مطلب در گوگل سرچ می کنه. در یوتیوب و آپارات و فیسبوک و... می گرده. خطی حرکت نمی کنه، مثل تار عنکبوت یاد می گیره. اگر بخواهیم برای بچه های این نسل پارادایم خطی را اجرا کنید، اونا به همچین شیوه ای جذب نمی شوند. شیوه آموزش در وب ۱، وب ۲ و وب ۳ با هم فرق دارند و اگر قراره کپی آموزش حضوری در آموزش مجازی قرار دهیم، طبیعتا جذاب نیست. "

• **شرایط زمینه ای که ماهیت آموزش های مجازی را شکل می دهد**

**مصاحبه شونده کد FS02 معتقد است:** " اولین و بهترین کار، تدوین سناریو و یا پلان اجرای کار است. این طرح ریزی باید شامل: برنامه ریزی برای ایجاد بستر ارتباطی از دید سخت افزاری و نرم افزاری، برنامه ریزی برای خدمات و پشتیبانی و آموزش به مخاطبین برای برپایی ارتباط موثر با پایگاه آموزشی، برنامه ریزی آموزشی و نیازهای سخت افزاری و نرم افزاری این ساختار آموزشی، برنامه ریزی آموزشی با در نظر گرفتن جامعه هدف و مخاطبین و نیز ارتباط محتوای ارائه شده به صورت عکس، فیلم، فایل و یا سخنرانی و تصویر آنلاین، پرسش و پاسخ و ... باشد، یعنی یک طرح درس کامل و درست. "

• **شرایط مداخله گر شامل اینترنت و امکانات سخت افزاری و وب ۱ و ۲ می باشد.**

**مصاحبه شونده کد FJ011 معتقد است:** " وب سنتی تمام شده. وب یک سوپه و فقط خواندنی کاربردی ندارد. با وب ۲، دنیا عوض شده. باید فکر کنیم آموزش الکترونیکی را برای کدام زندگی می - خواهید؟ در آمریکا تصمیم گرفتند به سمت استراتژی دانایی محور پیش بروند و اون استراتژی آموزش الکترونیک شناخته شد و معتقد است که باید به سمت وب ۲ و ۳ پیش برویم و وب ۲ یک شبکه اجتماعی است حول علایق شخصی یادگیرنده و مالکیت شبکه مربوط به یادگیرنده است. در یادگیری شبکه ای، یادگیری مطابق با علایق یادگیرنده است. در آمریکا برای انتخاب پلیس تمام مصاحبه ها در محیط مجازی انجام می شود. اگر فرد مناسب بود در دنیای واقعی او را می طلبند. در فیس بوک افراد می توانند تکلیف درسی بقیه رو حل کنند و یا اشکالاتشون رو در آموزش با کمک دیگران حل کنند و تمام سرویس ها در این وب ۲ توسط کاربران کامل می شه و دانایی افراد این شبکه ها را می سازه و وب ۲ نگاه جدید به آموختن و فناوری نیست. "



**مصاحبه شونده کد FE010 معتقد است:** "باید هدف از راه‌اندازی این آموزش‌ها مشخص باشد. آیا به خاطر جدید بودن این سیستم‌هاست یا کاهش هزینه‌ها؟ باید بررسی کنیم، ببینیم سازمان آمادگی لازم را از نظر نیروی انسانی و محتوا و فرهنگ استفاده و زیر ساختها و حمایت مدیران ارشد دارد یا خیر؟ باید در این آموزش‌ها حمایت بالاترین فرد سازمان را بدست آوریم و در سیستم مدیریت آموزش الکترونیکی<sup>۱</sup> حرفها و سخنرانی‌های این فرد را آپلود کنیم. برنامه عملیاتی تعریف کنیم و فاز اجرا یک چرخه است که باید به‌روز بشه. اول دوره را طراحی کنید و از نظر زیر ساخت و محتوا و مدیریت تغییر و همسوی بودن با اهداف سازمان بررسی کنید. آموزش‌ها در سازمان‌ها و جمع کردن افراد در سازمان‌های بزرگ کار سختیه و باید یک فرایند جدیدی توسط E-learning ایجاد کنیم و هماهنگی با مسائل قانونی داشته باشیم. گاهی یک قانونی میاد که همه باید این آموزش‌ها را یاد داشته باشند. این آموزش‌ها می‌تونه برای آموزش کارکنانی که تازه استخدام شده‌اند مفید باشد. در طی این آموزش‌ها می‌توان قوانین سازمان و محیط کلی سازمان را به آنها آموزش داد. با این آموزش‌ها می‌توان فرهنگ واحدی ایجاد کرد و ارزش‌های سازمان را مشخص کرد. در جهت استراتژی‌های سازمان بیایم نیازسنجی کنیم و اهداف را مشخص کنیم و ببینیم این نیازها کدام استراتژی را پوشش می‌دهد. این آموزش‌ها فقط برای کارمندان نیست و می‌تونن مشتریان هم درگیر این آموزش‌ها باشند."

- پیامدها شامل پیامدهای فردی، سازمانی، فراسازمانی می‌باشد.

**مصاحبه شونده کد SF014 معتقد است:** "دانشجویان برآشون مهمه که با چه استادی پروژه بردارند و استاد مطرح برای ادامه تحصیلشون مهمه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که دانشجویان مجازی از حقوق عادی دانشجویان حضوری برخوردار نیستند. حقوقی نظیر حق انتخاب استاد و اجازه اعتراض به شرایط آموزشی نامناسب و داشتن تشکل دانشجویی، برخورداری از اجتماع علمی، برخورداری از بازار کار مناسب، مناسب نبودن نمرات با توجه به تلاش و رزومه کاری آنها، نداشتن تشکل دانشجویی. مغفول ماندن کارها و پروژه‌های مطرح و نداشتن مکانی جهت مطرح کردن این پروژه‌ها در کل کشور، اهمیت ندادن به کارهای پژوهشی و شرکت در همایش‌ها و مسلط نبودن اساتید به کلاس-های مجازی و ضعف تعهد استاد، از دیگر دغدغه‌های هویت جمعی دانشجویی است."

**مصاحبه شونده کد B06 در مورد توانمندی استاد آموزشی معتقد است:** "منش معلم و شخصیت معلم به فراموشی سپرده می‌شود. در بحث آموزش‌های الکترونیکی، حضور اجتماعی و مشارکت‌ها ضعیف هستند و ضعف اجرایی معلم در بعد به کارگیری این آموزش‌ها مستلزم توانمند کردن معلم به این ابزارهاست."

<sup>1</sup> - Learning Management System (LMS)

**مصاحبه شونده کد CS03 معتقد است:** " با توجه به مزایای آموزش‌های مجازی از جمله حذف بعد مسافت و زمان و مکان و افزایش هزینه برای دانشگاه، افراد زیادی در این دانشگاه‌ها ثبت نام خواهند کرد. امکان استفاده از اساتید زبده و برجسته، عدم محدودیت زمانی و مکانی و توزیع منصفانه علم و استفاده از دوره‌های مجازی آنلاین را از مزایای این دوره می‌توان شمرد و معایب این دانشگاه شامل عدم تجربه رو در رو بودن با استاد و امکان استفاده از بحث‌ها و سوالات دیگر دانشجویان و دور شدن از فعالیت‌های جمعی و تفریحی و ورزشی که در محیط‌های دانشگاهی در جریان است بی‌بهره خواهند شد و عدم دسترسی عموم جامعه به ابزار و سیستم‌های مورد نیاز برای تحصیل آنلاین، از جمله معایب این دوره‌هاست. لذا دست اندرکاران کلاس‌های مجازی سعی در استفاده از پادکست‌ها و ابزارهای ویدئو گرافیکی زنده و هم‌زمان سعی در حل این نقص‌ها دارند."

**مصاحبه شونده کد CS01 معتقد است:** " با توجه به این که امروزه داستان آموزش‌های مجازی اهمیت بیشتری پیدا کرده، می‌تواند برای دانشگاه فرهنگیان هم ضرورت پیدا کند. در دانشگاه فرهنگیان بخشی از تربیت معلم، حضوری است و باید دانشجو در کلاس منبش و حضور استاد را ببیند تا بتواند معلم شود. ممکن است این جنبه، ضرورت مساله آموزش‌های مجازی را زیر سوال ببرد و دانشگاه باید بتواند از این فرصت استفاده کند و در کنار آموزش‌های رسمی و حضوری این الگو را هم طراحی کند."

#### • شاخص‌های اصلی تعالی آموزش‌های مجازی

**مصاحبه شونده کد CKH04 معتقد است:** " آموزش‌های مجازی جذابیت‌های زیادی دارد و تلاش کرده تا بازار مناسبی برای جذب بهترین دانشجویان و برنامه درسی با کیفیت را فراهم کند و این محتوا را با روش‌های با کیفیت و موثر و فضای آموزشی را با پشتیبانی مستمر و پایا، کیفیت بخشد."

**مصاحبه شونده کد CGH08 معتقد است:** "در روش‌های سنتی یک درس برای تعداد محدودی از دانش‌آموزان و دانشجویان و معلم تعریف می‌شود ولی در موک<sup>۱</sup> تعداد نامحدودی از شرکت‌کنندگان را پشتیبانی می‌کنند. موک‌ها با مباحث گسترده در سراسر رویکردهای آموزشی و یادگیری موسسات تحریک شده‌اند. رویکرد اصلی موک خیلی شبیه به دوره‌های آموزش از راه دور آنلاین است و به طور کلی تولیدات ویدیویی، منابع نوشتاری و ارزیابی الکترونیکی با بازخوردهای خودکار است."

**مصاحبه شونده کد CGH08 معتقد است:** "در مورد ضرورت الگو، باید گفت که ما در بحث استفاده از دنیای الکترونیکی رفتارمون صفر و ۱۰۰ نیست و ما می‌تونیم نسبت استفاده رو تغییر دهیم و می‌توان از آموزش‌های ترکیبی استفاده کرد. باید از دنیای الکترونیکی استفاده کرد ولی باید روی مقدار و چگونگی استفاده اندیشید. تاکید کار باید روی ویژگی‌هایی باشد که این شاخص‌ها خاص دانشگاه

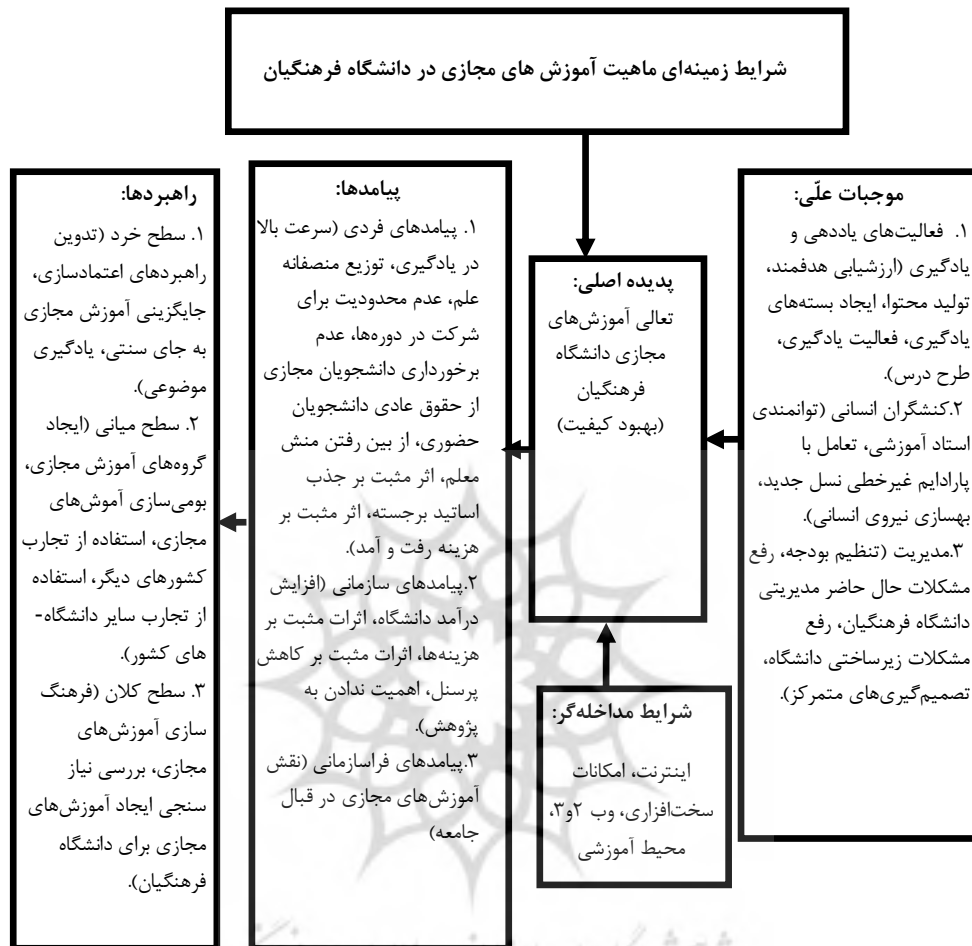
<sup>۱</sup>- Massive Open Online Course (Mooc)

فرهنگیان هست. دانشگاه فرهنگیان بحث کارورزی دارد و لذا دانشجو در این دانشگاه می‌تونه متفاوت باشه با دانشگاه‌های دیگه. مولفه‌های یک نظام الکترونیک مدیریت آموزش‌ها، رسانه و ابزار، برنامه و محتوای درسی، راهبردهای یادگیری و تدریس و ارزشیابی است."

**مصاحبه شونده کد TB16 معتقد است:** " ما در دانشگاه فرهنگیان دو مسئولیت داریم، یکی آموزش دروس به صورت مجازی هست، یکی خود آموزش مجازی هست. دانشجو معلم باید تجربه آموزش مجازی را داشته باشد و باید بدونه که چه جوری وارد کلاس مجازی بشه و چه جوری با نرم-افزارها کار کنه و اجبار بشه. خودش مدیر کلاس مجازی باشه تا این رویکرد را یاد بگیره و ما موظفیم این جزو تکالیفمون باشه. در حوزه دیگه هم باید سیاست تعریف کنیم. یک بخش به صورت مجازی و یک بخش هم تئوری در حالت اجباری باشه. نزدیک یک ساله که یک نرم افزار شوکا (شبکه ویدئو کنفرانس ایران) برای ویدئو کنفرانس‌ها استفاده می‌شود و در مجموع خوب جواب داده. ارتباط آنلاین هست ولی برای کلاس درس خیلی خوب طراحی نشده. سامانه مروارید یک سری مشکلاتی داشت، از جمله برای دانشگاه معدل را درست ثبت نمی‌کرد، پیش‌نیازها را رعایت نمی‌کرد و یک سری مشکلات نرم‌افزاری دیگه هم داریم از جمله با افزایش کاربران، سیستم قفل می‌کرد.

در یک جمع‌بندی کلی در خصوص ادبیات تحقیق باید گفت که تحقیقات متعددی در خصوص شناسایی مولفه‌های تشکیل‌دهنده کیفیت یادگیری الکترونیکی صورت گرفته و با توجه به نوع نگاه و شرایط جامعه مورد مطالعه، ابعاد و مولفه‌های مختلفی بررسی شده است. همچنین الگوها و چارچوب‌های مختلف در دنیا عمدتاً در سطح دانشگاه‌ها و کمتر در سطح ملی و بین‌المللی طراحی شده است. نکته مهمی که با نگاه به این مطالعات آشکار می‌شود تفاوت مولفه‌های تحت موقعیت‌های متفاوت و نیاز به الگوهای خاص و بومی برای هر دانشگاه بوده است. بنابراین طراحی این الگو با توجه به شرایط و مقتضیات دانشگاه فرهنگیان مورد بررسی قرار گرفته است. در شکل ۲ مدل نهایی جهت تعالی آموزش‌های مجازی ارائه شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۲: مدل مفهومی تعالی آموزش‌های مجازی

منبع (یافته‌های نگارندگان)

#### ۴- بحث و نتیجه گیری

امروزه با رشد سریع دوره‌های آموزش الکترونیکی در سراسر کشور روبرو هستیم و بایستی با اتخاذ راهکار مناسب، ضمن آگاهی از وضعیت موجود نظام آموزش الکترونیکی در کشور، زمینه بهبود و ارتقا و کارآمدی این دوره‌ها را برای پاسخگویی به تقاضاهای رو به رشد در جامعه فراهم کنیم. لذا ضرورت

وجود الگو از باب بررسی تعالی (بهبود کیفیت)، فرآیند یاددهی و یادگیری احساس می‌شود. آنچه در این پژوهش به عنوان دغدغه اصلی بیان و مورد مطالعه قرار گرفته، در واقع یافتن چارچوب و الگویی است که مجریان و مدیران آموزش الکترونیکی دانشگاهی بتوانند با استناد به آن، کیفیت آموزشی دانشگاه خود را محک بزنند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از کدگذاری باز و محوری استفاده شد. در نهایت مقوله‌ها در قالب ۱۴ مقوله اصلی در دل ابعاد ۶ گانه مدل پارادایمی به صورت موجبات علی (فعالیت‌های یاددهی و یادگیری، کنشگران انسانی و مدیریت)، مقوله اصلی: تعالی آموزش مجازی دانشگاه فرهنگیان (بهبود کیفیت)، راهبردها (سطح خرد، سطح میانی و سطح کلان)، شرایط زمینه‌ای (ماهیت آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان)، شرایط مداخله‌گر (اینترنت، امکانات سخت‌افزاری و وب)، پیامدها (پیامدهای فردی، پیامدهای سازمانی و پیامدهای فراسازمانی) جای گرفتند. یکی از مهم‌ترین چالش‌های بحث کیفیت آموزش در نظام آموزش الکترونیکی، تعداد عوامل و متغیرهای موثر در این زمینه و دسته‌بندی‌های مختلف و متنوعی است که از زوایای گوناگون و بنا به موقعیت‌های فرهنگی و بومی متفاوت صورت گرفته است. با توجه به موقعیت دانشگاه فرهنگیان، در الگوهای حاضر در بخش پیامدها به توزیع منصفانه علم و نادیده گرفتن منش معلم و اثر مثبت بر جذب اساتید برجسته تاکید شده است و در بخش موجبات علی در بحث مدیریت، به تصمیم‌گیری‌های متمرکز و در بحث راهبردها، به تدوین راهبرد اعتمادسازی و فرهنگ‌سازی آموزش‌های مجازی و استفاده از تجارب سایر کشورها و در بخش شرایط مداخله‌گر، استفاده از وب ۲ و ۳ و در بخش پدیده اصلی، استفاده از ماک، دانش قبلی یادگیرندگان و ترکیب آموزش‌های حضوری و مجازی در دانشگاه فرهنگیان اشاره شده که در سایر مدل‌ها به این عوامل توجه خاصی نشده است. نتایج پژوهش حاضر، به طور ضمنی با یافته‌های تحقیق مولر<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) مبتنی بر موثر و کارآبرودن آموزش‌های مجازی نسبت به آموزش‌های سنتی همخوانی دارد و در راستای تایید تاثیر شرایط علی (فعالیت‌های یاددهی و یادگیری، کنشگران انسانی) بر بهبود کیفیت (تعالی) می‌باشد. یافته پژوهش حاضر همچنین با نتایج تحقیق بانگرت<sup>۲</sup> (۲۰۰۸)، مبتنی بر اثربخشی تدریس مجازی با مولفه‌های تعامل استادان با دانشجویان، همکاری میان دانشجویان، یادگیری فعال، بازخورد فوری، زمان و وظیفه، برآورده ساختن انتظارات دانشجویان و بالاخره استعدادها و مختلف در راهبردهای یادگیری هم‌سو است. رازقی و صابری (۱۳۹۵) در پژوهشی نشان دادند، آموزش مجازی می‌تواند به اندازه آموزش حضوری در پیشرفت تحصیلی دانشجویان موثر باشد. از طرفی در مواردی، تاثیر بیشتری بر بعضی مولفه‌های خودنظم‌دهی تحصیلی دارد. لذا با توجه به مزایای آموزش مجازی، می‌توان از این نوع آموزش به عنوان جایگزین قابل‌قبولی استفاده کرد. نتایج

---

<sup>1</sup>- Muller

<sup>2</sup>- Bangert

پژوهش حاضر، به طور ضمنی با یافته‌های تحقیق بوتچار<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) مبتنی بر بررسی معیارهای بهبود کیفیت در یادگیری الکترونیکی شامل یادگیرنده محوری، یادگیری فعال، کنش متقابل، سطوح بالای شناختی و صرف وقت بیشتر روی یادگیری، همخوانی دارد. همچنین مطالعه خان<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) که معیار-های بهبود کیفیت در یادگیری الکترونیکی را عوامل آموزشی، فناوری، طراحی رابط، مدیریت، پشتیبانی منابع، عوامل انسانی، عوامل سازمانی و ارزشیابی می‌داند، در راستای تایید شرایط علی (فعالیت‌های یاددهی و یادگیری، کنشگران انسانی) استقرار الگوی تعالی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان بر راهبردهای استقرار می‌باشد. همچنین مطالعه رحمانی (۱۳۸۴) در تحقیقی با عنوان "ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی" بیان می‌کند که آموزش عالی کشور در بیست سال گذشته از نظر کمی به طور قابل توجهی توسعه یافته است، اما ارتقای کیفیت آن مستلزم استفاده از ارزیابی است. از میان رویکردهای مختلف پیشنهاد شده برای ارزیابی آموزش عالی، الگوی اعتبارسنجی با مراحل ارزیابی درونی و بیرونی دارای ویژگی‌هایی هستند که کاربرد آنها ارتقای مستمر کیفیت را فراهم می‌کند. پژوهش بوتچار (۲۰۰۷) در راستای تایید تاثیر راهبردهای استقرار الگوی تعالی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان بر بهبود کیفیت می‌باشد. همچنین مطالعه چیکرینگ و گامسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۸)، معیار-های بهبود کیفیت در یادگیری الکترونیکی را تعامل دانشجو-استاد، همکاری، یادگیری فعال، دادن بازخورد، زمان، انتظارات بالا، توجه به استعدادها، گوناگون و شیوه‌های متفاوت یادگیری می‌داند و مجموعه اصول استخراج شده از نظریه‌ها برای یادگیری الکترونیکی اثربخش را کاهش احساس انزوا و ایجاد حس حضور در جمع یادگیرندگان، یادگیرنده محوری و کنش متقابل می‌داند. مومنی‌راد (۱۳۸۹) در پژوهشی، کیفیت رشته فناوری اطلاعات دوره آموزش الکترونیکی دانشگاه صنعتی خواجه نصیر-الدین طوسی را بر اساس استانداردهای آموزش الکترونیکی مورد بررسی قرار داد. به این منظور مولفه-های تعامل با طراحی آموزشی، بازخورد، محتوا، دسترسی پذیری، سیستم مدیریت یادگیری و چند-رسانه‌ای بر اساس چک لیست محقق ساخته با استفاده از روش تحقیق توصیفی و بررسی تحلیلی مطالعه شد و نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که دوره آموزش الکترونیکی رشته فناوری اطلاعات دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی از کیفیت مطلوبی برخوردار است. این پژوهش در راستای تایید تاثیر ویژگی‌های زمینه‌ای (ماهیت آموزش‌های مجازی) بر راهبردهای استقرار الگوی تعالی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان می‌باشد. راپا و دیگران<sup>۴</sup> (۲۰۰۹)، در پژوهشی به بررسی نقش معلم، دانش-آموز و فناوری اطلاعات و ارتباطات در محیط‌های مجازی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که یادگیرنده، هنگامی که در محیط‌های مجازی فعال می‌باشد، خود از طریق حل مساله و تجزیه و تحلیل موضوعات

---

<sup>1</sup>- Boettcher

<sup>2</sup>- Khan

<sup>3</sup>- Chikering&Gamson

<sup>4</sup>- Rappa& et al

در فرآیند یادگیری مشارکت دارد و معلم در محیط‌های یادگیری مجازی بیشتر نقش هماهنگ‌کننده دارد. فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان ابزاری به منظور طراحی محیط یادگیری در شبیه‌سازی محیط‌های یادگیری واقعی در برخی موضوعات خاص دارای محدودیت می‌باشد. این پژوهش در راستای تایید ویژگی‌های زمینه‌ای آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان بر بهبود کیفیت می‌باشد.

ویلاز اونروبا و راجپال<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی، در مورد بین‌المللی کردن برنامه درسی از طریق تحرک مجازی در دانشگاه کوانتوری<sup>۲</sup> انگلستان پرداختند. با توجه به این که در اکثر دانشگاه‌ها، فقط بخش کوچکی از دانش‌آموزان می‌توانند از فرم‌های تحرک تحصیلی مسافرت به خارج از کشور بهره‌مند شوند، تعاملات بین فرهنگی مبتنی بر اینترنت به افزایش مشارکت در تجربه بین‌المللی کمک می‌کند. این مقاله بر روی طرح تحرک مجازی دانشگاه تمرکز دارد. در این مقاله عوامل اصلی، انواع تعاملات، سیاست‌ها، عوامل موثر، موانع، جریان منابع، فناوری‌ها و سایر ملاحظات مهم مشخص می‌شود. آنان در این پژوهش به این نتیجه رسیدند که تحرک مجازی می‌تواند به افزایش تعداد دانشجویانی که از کار مشترک با هم‌تایان خود در دانشگاه‌های سراسر جهان بهره‌مند شوند، کمک کند. این پژوهش در راستای تایید تاثیر شرایط محیطی مداخله‌گر (اینترنت، امکانات سخت‌افزاری، وب و محیط آموزشی) بر راهبردهای استقرار الگوی تعالی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان می‌باشد. لوزن<sup>۳</sup> (۱۹۸۶)، در تحقیقی دیگر در مورد کلاس‌های مجازی اینگونه بیان می‌کند که "دانشجویان دارای توانایی بالا در استفاده از کامپیوتر و اینترنت، نتایج مثبت‌تری را از عملکرد خود در کلاس‌های مجازی نسبت به دانشجویان دارای توانایی پایین دارند." این پژوهش در راستای تایید شرایط محیطی مداخله‌گر (اینترنت، امکانات سخت‌افزاری، وب و محیط آموزشی) بر آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان بر بهبود کیفیت می‌باشد. هلاندورث (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی ملاحظات نظری و عملی مربوط به طراحی و توسعه و ارزشیابی موثر دوره‌های ناهم‌زمان، برای پرورش مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی پرداخت. او ابتدا الگویی را برای طراحی توسعه و ارزشیابی دوره‌های ناهم‌زمان ارائه کرد و سپس الگوی تدوین شده را به شیوه تجربی بر روی بزرگسالان اجرا نموده و در مرحله آخر به ارزیابی نتایج حاصل پرداخت. وی دریافت که استفاده از فناوری‌های آن‌لاین به ویژه شبیه‌سازی‌ها و ایفای نقش به پرورش مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان کمک می‌کند. دانشجویان با استفاده از امکانات تعاملی اینترنت با هم‌کلاسی‌ها، استادان و منابع یادگیری ارتباط برقرار می‌کنند و از این طریق مهارت‌های مذاکره تعامل و مشارکت در آنان تقویت می‌شوند. این پژوهش در راستای تایید تاثیر راهبردهای استقرار الگوی تعالی آموزش‌های مجازی دانشگاه فرهنگیان بر پیامدهای فردی، سازمانی و فراسازمانی می‌باشد. سالمون

<sup>1</sup>- Villar-Onrubia & Rajpal

<sup>2</sup>- Coventry University

<sup>3</sup>- Lozen

(۲۰۰۴) در مطالعه‌ای که برای بررسی ابعاد کیفیت یادگیری الکترونیکی از دید یادگیرندگان انجام داده، معتقد است؛ از دید یادگیرندگان، توجه به هفت عامل شامل: پشتیبانی کارمندان، مکانیسم‌های تضمین کیفیت سازمانی، اعتبار سازمانی، پشتیبانی یادگیرنده، اطلاعات و تبلیغات و فعالیت‌های یادگیری، ضامن کیفیت یادگیری الکترونیکی سازمانی است. این پژوهش در راستای تأیید تأثیر بهبود کیفیت بر پیامدهای فردی، سازمانی و فراسازمانی می‌باشد.

## ۵- منابع

- استراس، آنسلم و کوربین، جولیت. (۱۳۹۰). *اصول روش تحقیق کیفی*. ترجمه بیوک محمدی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- تاری، فرزانه؛ شمس، غلامرضا و رضایی‌زاده، مرتضی. (۱۳۹۶). شناسایی و مدل‌سازی مهم‌ترین چالش‌های بکارگیری آموزش الکترونیکی با رویکرد ساختاری تغییر (ISM) در شرکت ملی گاز ایران. *فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی*، سال ۴، شماره ۱۴، صص ۲۷-۱.
- رازقی، بدری و صابری، هاییده. (۱۳۹۵). مطالعه مقایسه‌ای خود نظم‌دهی و پیشرفت تحصیلی در میان دانشجویان کارشناسی ارشد سیستم‌های یادگیری الکترونیکی و حضوری. *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پی‌اورد سلامت)*، دوره ۱۱، شماره ۱، صص ۹۸-۱۰۵.
- رحمانی، بهال‌الدین. (۱۳۸۴). *بررسی تحلیل محتوای برنامه آموزشی مجازی دانشکده علوم و حدیث شهر ری بر اساس اهداف از پیش تعیین‌شده*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی. فرستخواه، مقصود. (۱۳۸۸). *دانشگاه ایرانی و مشکلات کیفیت*. تهران، نشر آگاه.
- کاکایی، فهیمه و حکیم زاده، رضوان. (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت برنامه آموزش الکترونیکی دوره کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات دانشگاه شیراز. *فصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی*، سال ۶، شماره ۳، صص ۸۵-۱۰۹.
- محمدپور، احمد. (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت در تحقیق کیفی، اصول و راهبردهای اعتباریابی و تعمیم‌پذیری. *فصلنامه علوم اجتماعی*، دوره ۱۷، شماره ۴۸، صص ۷۳-۱۰۵.
- محمدخانی، کامران؛ داودی، محمد و جلالی، امیرحسین. (۱۳۹۳). عاطفه ارزیابی عوامل موثر بر موفقیت آموزش مجازی در پژوهشگاه صنعت نفت. *فصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی*، سال ۵، شماره ۱، صص ۱۶۲-۱۴۳.
- مومنی راد، اکبر و علی‌آبادی، خدیجه. (۱۳۸۹). تضمین کیفیت در آموزش الکترونیکی با بهره‌گیری از استانداردهای آموزش الکترونیکی. *فصلنامه راهبردهای آموزش*، دوره ۳، شماره ۳، صص ۸۹-۹۲.
- یمانی، نیکو. (۱۳۹۶). نیازسنجی توسعه آموزش مجازی: ارزیابی میزان آمادگی در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی ویژه نامه بسته‌های تحول و نوآوری در آموزش پزشکی*، سال ۶، شماره ۱۷، صص ۷۶-۷۰.

Al-Hujran, O., Aloudat, A., Al-Hennawi, H., Nabeel Ismail, H. (2013). Challenges to E-Learning Success: The student Perspective, In Proceedings of the 2013 International Conference on Information, Business and Education Technology (ICIBET 2013), Atlantis press.



- Ali Mosa, Mahrin, M.N., Ibrahim, R. (2016). Technological Aspects of E-Learning Readiness in Higher Education: A Review of the Literature. *Computer and Information Science*, 9(1), 100-121.
- Bangert, M. (2008). The Development and Validation of the Student Evaluation of Online Teaching Effectiveness, *Computers in the School*, 25(1), 25-47.
- Boettcher, J.V. (2007). Ten Core Principles for designing Effective Learning Environments: Insights from Brain Research and Pedagogical Theory. *Innovate Journal of Online education* 3(3). Retrieved from <http://www.innovateonline.info/index.php>.
- Chickering, A.W. and Gamson, Z.F. (2003). Seven Principles for Good Practice in Undergraduate Education. *AAHE Bulletin*, 39(7), 3-7.
- David, H. (2007). Measuring Quality of Electronic Learning. *British Journal of Educational Technology*, 39(6), 1037-1056.
- Ehlers, U.D. (2007). Quality Literacy Competencies for Quality Development in Education and E-Learning. *Educational Technology & Society*, 10(2), 96-108.
- Healey, M. (2008). *What Is Branding*. Switzerland: RotoVision Book.
- Hollandsworth, R.J. (2005). *The Theoretical and Practical Consideration for Effective Design, Development and Evaluation of an Asynchronous Review Module on Interpersonal Communications*. Ph.D. Dissertation. Instruction and Curriculum in Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Khan, B. H. (2005). *Managing E-Learning: Design, Delivery, Implementation and Evaluation*. Hershey: PA Information Science Pub.
- Kilfoil, W. R. (2005). Quality Assurance and Accreditation in Open Distance Teaching, *Progressio*, 27 (1), 4-13.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lozen, B. & Moor, D. (1986). *Cross National Policies and Practices on ICT in Education*, New Zealand: Becta.
- Marshall, S. (2013). Evaluating the Strategic and Leadership Challenges of MOOC. *Journal of Online Learning and Teaching*, 15(1), 216-227.
- Mothibi, G. (2015). A Meta-Analysis of the Relationship between E-Learning and Students Academic Achievement in Higher Education. *Journal of Education and Practice*, 6(9), 6-9.
- Muller, C.L. (2001). *Masters in Nursing Students Experiences as a Member of a Virtual Classroom on the Internet*. Ph.D. Dissertation. Indiana University.
- Palloff, R. and Pratt, K. (2007). Building Online Learning Communities. *Computer Mediated Communication*, 23(3), 121-132.
- Rappa, N.A., Yip, D. K.H., & Baey, S.C. (2009). The Role of Teacher, Student and ICT in Enhancing Student Engagement in Multiuser Virtual Environments. *British Journal of Educational Technology*, 40(1), 61-69.
- Roy, A. (2015). Barriers to E-Learning in SMEs. Are they still there? E-learning-Instructional Design, Organizational Strategy and Management. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.5772/61131>.
- Salmon, G. (2003). *E-moderating: The Key to Teaching and Learning Online*. (2nd ed), London: Routledge Falmer.

- Shelton, K. (2010). *A Quality Scorecard for the Administration of Online Education Programs: A delphi study*. Ph. D Dissertation. The Graduate College, University of Nebraska.
- Smith, D. A. (2011). *The Role of Employer Brand in Retail Labor Process Control*. Ph.D. Dissertation. Minnesota University.
- Swan, K. (2003). Learning Effectiveness: What the Research Tells us. In J. Bourne & J. C. Moore (Eds) *Elements of Quality Online Education, Practice and Direction*. Needham, MA: Sloan Center for Online Education.
- Turab-Nkhosi, D., Marshall, S. (2009). Quality Management in Course Development and Delivery at the University of the West Indies Distance Education Centre. *Quality Assurance in Education*, 17(3), 264-280.
- Uppal, M. A., Gulliver, S. R. & Ali, S. (2015). Factors Determining E-Learning Service Quality. *Advances in Computers and Technology for Education Conference*, Dubai.
- Villar-Onrubia & Rajpal, B. (2015). Internationalising the Curriculum Through Virtual Mobility at Coventry University. *Journal of Online International Learning*, 11(2). 75-82. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1080/13603108.2015.1067652>.

