

مقاله اصلی

طراحی و اعتبار بخشی مدل کیفیت بخشی به آموزش-های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش در دوران شیوع کووید ۱۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۲۹ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۷/۱۸

خلاصه

مقدمه: هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی و اعتبار بخشی مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش می باشد.

روش کار: این پژوهش با توجه به هدف و ماهیت پژوهش از روش پژوهش ترکیبی یا آمیخته از طریق تلفیق روش های کیفی و کمی استفاده شده است. بدین منظور ابتدا به گردآوری داده های کیفی پرداخته و سپس داده های کمی گردآوری شدند و سپس از رویکردهای کمی برای تأیید نتایج کیفی بهره برداری شد. جامعه آماری شامل کلیه اساتید و اعضای هیئت علمی واحد الکترونیک بوده که به صورت هدفمند ۱۵ نفر جهت مصاحبه انتخاب خواهند شد می باشند که از سوابق اجرایی در سطوح تصمیم گیری برخوردار بوده و به اصطلاح خبرگان آگاه نام دارند. این گروه برای انجام بخش کیفی پژوهش انتخاب شدند و در فرایند مصاحبه شرکت نمودند.

نتایج: حل مسئله در پژوهش حاضر با روش مدل سازی ساختاری تفسیری بوده است پس از تعیین روابط و سطح ابعاد می توان آن ها را به شکل مدلی ترسیم کرد. به همین منظور ابتدا ابعاد بر حسب سطح آن ها به ترتیب از بالا به پایین تنظیم شده است.

نتیجه گیری: در تحقیق حاضر ابعاد کیفی در ۱۰ سطح قرار گرفته اند و در نهایت به طراحی مدل ساختاری -تفسیری جهت افزایش ابعاد مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش پرداخته است.

کلمات کلیدی: کیفیت بخشی به آموزش، دانشگاه مجازی، مدیریت دانش

امیر صادقی سمرجانی^۱

علی معقول^{۲*}

محمد کریمی^۳

مسلم چرابین^۳

^۱ دانشجو دکتری مدیریت آموزشی، واحد نیشابور، دانشگاه

آزاد اسلامی، نیشابور، ایران

^۲ استادیار، گروه مدیریت، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی،

نیشابور، ایران. (نویسنده مسئول)

^۳ استادیار، گروه مدیریت، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد

اسلامی، نیشابور، ایران.

Email: ali.maghoool@yahoo.com

مقدمه

یادگیری الکترونیکی، طی دهه‌های اخیر به عنوان یکی از کاربردهای مهم فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهان مطرح بوده است. این نوع آموزش که به عنوان آموزش بدون نیاز به حضور فیزیکی (غیرحضوری) خوانده میشود، روشی نوین در فرایند آموزش با کمک فناوریهای نوین و با تکیه بر ابزارهای فناوری اطلاعات است. در آموزش الکترونیکی، آموزشهای حضوری به طور کامل شبیه سازی شده و به صورت غیرحضوری و مجازی ارائه می‌گردد (۱) آموزش‌های مجازی و آموزش در دهه‌های اخیر نوع جدیدی از آموزش با عنوان آموزش الکترونیکی جهت پاسخگویی به برخی نیازهای آموزشی شکل گرفت که نگاه محققین و صاحب‌نظران حوزه‌های روانشناسی و تعلیم و تربیت را به خود جلب کرد معتقد است عنصر کلیدی در هر آموزشی چه الکترونیکی و مجازی و چه حضوری، تعامل در مجموعه تعلیم و تربیت است که از سه بعد تعامل بین دانش‌آموزان و محتوای آموزشی، تعامل بین دانش‌آموزان با یکدیگر و تعامل بین معلم و دانش‌آموزان تشکیل شده است. از دیدگاه وی هرگونه خللی در این تعامل چه فیزیکی و چه مجازی آموزش را تحت الشعاع قرار خواهد داد. همچنین لن (۲) معتقد است آموزشهای مجازی در مقابل آموزشهای سنتی برای معلمان و دانش‌آموزانی که با روش سنتی آموزش دیده اند مشکلات عمده‌ای دارد که بدون حمایت تکنیکی و آموزشی، یادگیری و یاددهی به خوبی صورت نمی‌گیرد (۳). گزارشهای اخیر منطقه‌ای و ملی مجامع جهانی با توجه به جهانی شدن، رشد اقتصاد دانش محور، برنامه‌های یادگیری مادام العمر، توسعه کاربرد فن آوری ارتباطات و اطلاعات و رشد روزافزون تقاضای مردم برای دسترسی به آموزش عالی، اهمیت آموزش از راه دور دو چندان شده است (۴). آموزشهای مجازی اهمیت دوچندانی در سراسر جهان پیدا کرده و وارد عرصه آموزشهای رسمی مدارس و دانشگاه ها و جایگزین تدریس و تحصیل دانشگاهی شد، اما باوجود همه فرصتهایی که در عرصه تعلیم و تربیت ایجاد کرد، معلمان، اساتید، اولیا و دانش‌آموزان را باچالش‌هایی جدی

روبرو ساخت (۵) از سوی دیگر، آموزش به عنوان بخشی اساسی از مدیریت دانش به شمار می‌آید چرا که کارکنان باید دانش مشترکی را یاد بگیرند تا بتوانند از این دانش برای انجام وظایف مشخص استفاده کنند. هرچند آموزش مجازی و بهره‌وری از رسانه آموزش‌هایی مدرنی همچون اینترنت و رایانه فرصتهای طلایی را برای افراد ایجاد کرده، اما وجود موانع و مشکلات در آن امکان‌ناپذیر است و به دلیل عدم آمادگی لازم برای آموزش مجازی، کلیه ذینفعان مشکلات عدیده‌ای را تجربه نموده‌اند. بدون تردید محیط مدرسه و برنامه‌های تدوین شده برای آموزش- و پرورش دانش‌آموزان، تأثیر بی‌بدیلی روی رشد شخصیت فردی و اجتماعی آنان دارد؛ از طرفی جزو مسائل اثبات شده نزد متخصصین آموزش دنیاست که آموزش چهره به چهره بسیار کاراتر از آموزش غیرحضوری است. تحقیقات در زمینه مدیریت دانش آموزش را بخشی از فرآیند به اشتراک گذاشتن دانش در نظر گرفته‌اند و بر فرمهای مشخصی از آموزش غیررسمی (یعنی آموزش بر مبنای عمل) یا فراهم کردن دسترسی به منابع آموزشی یا متخصصین آموزشی تأکید کرده‌اند. اما از سمت دیگر، یادگیری نیز باید از تکنولوژیهای مدیریت دانش بهره‌ور شود. علی‌الخصوص تکنولوژیهایی که تمرکز اصلی آنها در فراهم کردن مولفه‌های تکنیکی و سازمانی است می‌توانند نقشی اصلی در زمینه توسعه سیستم‌های آموزش مجازی حرفه‌ای ایفا کنند بدین منظور پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل کیفیت بخشی به آموزش‌های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش انجام شده است. با توجه به اینکه بررسی و تحلیل مطالعات انجام شده در راستای موضوع مطرح شده در این پژوهش میتواند کمک شایانی به روش شدن نقش مولفه‌ای اثربخشی آموزش الکترونیکی در سیستم آموزش دانشگاهی داشته باشد؛ در ادامه به چند نمونه کوتاه و موردی از تحقیقات و پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه اشاره خواهد شد.

جعفری و همکاران (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان تجربه زیسته دانشجویان از عدالت در دوره‌های آموزش مجازی به بررسی تجربیات دانشجویان مجازی دانشگاههای جامع تهران از وضعیت

عدالت آموزشی در آموزش مجازی بود تا زوا یا و ابعاد آن مشخص شود، در نتیجه ۱۵۳ کد توصیفی حاصل شد. در مرحله بعد با تأمل در کدهای توصیفی کدهای متداخل و مشابه و مرتبط شناسایی شد. این مفاهیم بر اساس اشتراکات، تشابهات و همپوشی معنایی در قالب ۲۰ کد تفسیری ادغام گردید. در نهایت در آخرین مرحله کدهای تفسیری به ۷ کد تبیینی تقلیل یافت: برابری دانشجویان با ویژگیهای متفاوت (وضعیت جغرافیایی، وضعیت شغلی و توانایی یادگیری)، برابری دانشجویان در تعامل با اساتید (برابری با وجود ویژگیهای ظاهری و فرهنگهای متفاوت)، شکل نگرفتن تعامل واقعی (تعاملات کوتاه و شکننده) مشکلات محتوایی (محتوای غیر کاربردی، عدم نظارت در تدوین محتوا و نداشتن برنامه ریزی مدون و مشخص در ارائه دروس) نگرش نادرست سازمانی به دانشجویان مجازی (نگرش سرمایه‌ای داشتن به دانشجویان و عدم توجه به تواناییهای واقعی دانشجویان) نابرابری در استفاده از تسهیلات و میزان هزینه‌ها (هزینه‌های بالای آموزشی و نابرابری در استفاده از تسهیلات) و نابرابری در ارائه خدمات آموزشی (نداشتن الگوی رفتاری سازمانی متناسب با آموزش مجازی، تعداد کم کارمندان جهت پاسخگویی به نیازهای آموزشی دانشجویان، تعداد بالای دانشجویان در کلاس و استفاده از اساتید نامناسب در تدریس). نظریات و بابا پور (۱۴۰۰) در مقاله‌ای با عنوان شیوه‌های کیفیت بخشی به آموزش در فضای مجازی به شناسایی اقدامات انجام گرفته توسط مجریان و متخصصان آموزش و پرورش در زمینه آموزش مجازی، تعیین مسائل و مشکلات آموزش مجازی، تعیین روش‌های کار آمد و اثر بخش آموزش مجازی می‌باشد. این پژوهش با رویکرد کیفی انجام شده است که در میان روش‌های کیفی از روش تحقیق گراند تئوری استفاده شده است. یافته‌ها به مواردی از جمله افزایش سطح توانایی معلمان در استفاده از رایانه و لپ‌تاپ، آگاه سازی والدین، مشارکت دانش آموزان در یادگیری، روشن سازی روند آموزش، کاهش حجم کتاب، ایجاد نظم و برنامه ریزی برای تدریس در فضای مجازی، اشتراک گذاری تجربیات موفق تدریس، نقش کلیدی و محوری معلم، نقش هماهنگ کننده برنامه ها و استفاده از وسایل کمک آموزشی، شناسایی

چالش‌ها توسط مدیر و ارائه راهکار به معلم، افزایش احساس مسئولیت اولیا در قبالتکالیف دانش آموان، مدیریت فضای مجازی، استفاده از آموزش‌های ترکیبی، افزایش تاب آوری وانتقاد پذیری در شناسایی شیوه‌های کیفیت بخشی به آموزش در فضای مجازی اشاره دارد.

عبداللهی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به تدوین مدل عوامل موثر در اثربخشی آموزش مجازی درس تربیت بدنی عمومی در شرایط همه گیری کرونا پرداخته‌اند. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه اساتید رشته علوم ورزشی بودند که ۱۵ نفر به صورت هدفمند به عنوان مشارکت کننده انتخاب و از آنها مصاحبه گرفته شد. پس از انجام مصاحبه و جمع آوری اطلاعات، کدهای به دست آمده در بخش‌های مختلف، تجزیه و تحلیل شده و پس از انجام مراحل سه گانه کدگذاری باز (۴۴ کد)، محوری (۳۱ مقوله) و انتخابی هشت عامل شامل شیوه ارزشیابی مختلف، طراحی و ارایه تمرینات متناسب و متنوع با توجه به ماهیت درس تربیت بدنی، استفاده از امکانات مناسب، گرفتن بازخورد از دانشجویان، توجه به زمان بندی تمرینات و کلاس‌ها، توجه به نحوه ارایه مطالب و محتوای الکترونیکی، بیان نکات جانبی در روش تدریس آنلاین، توجه به ماهیت اصلی دروس تربیت بدنی به عنوان عوامل موثر بر اثربخشی آموزش مجازی درس تربیت بدنی معرفی شدند. با توجه به نتایج تحقیق حاضر می‌توان نتیجه گرفت که ماهیت برگزاری کلاس‌های تربیت بدنی عمومی تغییر کرده است و اساتید این دروس را به دلیل نداشتن یک روش اثر بخش برای تدریس با مشکلات زیادی روبرو هستند، بنابراین لازم است برای اثربخشی تدریس خود از یک مدل جامع استفاده کنند. مسجدی و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله‌ای به بررسی مهمترین مدل‌های مطرح شده در ادبیات مدیریت دانش پرداخته‌اند. این مدل‌ها در دانشگاه‌ها بررسی شده و بازنگری شده است. در ابتدا ادبیات مدیریت دانش در دانشگاه‌ها بررسی شده و سپس مدل‌های ارزشمندی در این زمینه به منظور رسیدن به جهتی خاص برای ارائه راهکارهایی برای مدیریت بهتر دانشگاه‌ها بررسی و ارزیابی می‌شوند. یافته‌های حاصل از این تحقیق اطلاعات ارزشمندی را در اختیار دانشگاهیان به منظور

شناسایی مشکلات مدیریت دانش قرار می‌دهد. بدین صورت که مهمترین موانع در مدیریت دانش میان اعضای جامعه دانشگاهی شناسایی شده و میتوان به واسطه آن راهکارهای ارزشمندی ارائه شود که دانشگاه‌ها و آموزش عالی را به سمت رشد و تعالی هدایت می‌کند.

اوبرین و همکاران^۱ (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان مفاهیم ضمنی برای آموزش مجازی تربیت بدنی در دوره همه گیری کوید ۱۹ گزارش کردند. برپا یادگیری بهتر تربیت بدنی دانشجویان باید از وسایل کمک آموزشی به همراه تماس فیزیکی، گرفتن بازخورد و راهنمایی از مربی، تولید محتوا با توجه به امکانات دانشگاهها و استفاده از روش های جدید و جذاب برای دانشجویان استفاده شود. در تحقیقی که توسط سبراز و روستیث^۲ (۲۰۱۹) انجام شده است، به بررسی عوامل موثر بر قصد و پذیرش استفاده از سیستم های یادگیری الکترونیکی به عنوان معیاری اساسی در موفقیت این سیستم تأکید شده است و با بررسی و تأیید اثر متغیرهای برونزا شامل امید به عملکرد، امید به تلاش، تأثیر اجتماعی، کیفیت زندگی کار، انگیزه، تجربه اینترنت و شرایط تسهیل کننده، و تأثیر آنها بر قصد و رفتار استفاده از سیستم به عنوان نتایج پژوهش تأکید شده است.

روش کار

در این پژوهش باتوجه به هدف و ماهیت پژوهش از روش پژوهش ترکیبی یا آمیخته از طریق تلفیق روش های کیفی و کمی استفاده شده است. در پژوهش ترکیبی، طرح اکتشافی را از همه برجسته تر می‌دانند و بیان می‌کنند که در طرح آمیخته اکتشافی، پژوهشگر در صدد زمینه‌یابی درباره موقعیت نامعین بوده و به بررسی طراحی مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک می‌پردازد. برای این منظور ابتدا به گردآوری داده های کیفی پرداخته و سپس داده های کمی گردآوری می‌شوند در این طرح به داده های کیفی اهمیت بیشتری داده می‌شود

در این طرح پژوهشگر ابتدا از لحاظ کیفی موضوع پژوهش را با شرکت کنندگان محدود بررسی کرده و سپس بر مبنای یافته های کیفی نسبت به ساخت ابزار مورد نظر اقدام می‌نماید. از آنجا که در این پژوهش هدف اصلی تدوین و طراحی مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک است و به منظور بررسی عمیق و شناخت بیشتر موضوع در زمینه طراحی مدل کیفیت بخشی به آموزش-های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک و همین طور شناخت عوامل موثر بر آنها علاوه بر مبنای نظری از مصاحبه برای درک استفاده بیشتر استفاده خواهد شد سپس از رویکردهای کمی برای تایید نتایج کیفی بهره برداری خواهد شد.

جامعه آماری

جامعه آماری در این بخش از پژوهش، کلیه اساتید و اعضای هیئت علمی واحد الکترونیک بوده که به صورت هدفمند ۱۵ نفر جهت مصاحبه انتخاب خواهند شد می‌باشند که از سوابق اجرایی در سطوح تصمیم گیری برخوردار بوده و به اصطلاح خبرگان آگاه نام دارند. این گروه برای انجام بخش کیفی پژوهش انتخاب شدند و در فرآیند مصاحبه شرکت می‌کنند. گروه دوم از جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه اساتید عضو هیات علمی واحد الکترونیک دانشگاه آزاد به تعداد ۱۷۶۸ می‌باشند.

ابزار پژوهش: برای جمع آوری داده های کیفی در بخش کیفی این پژوهش کیفی از مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده می‌شود. در مصاحبه های انفرادی با مصاحبه شوندگان برای بررسی مقدماتی پنج سوال مصاحبه استفاده می‌شود ضمن این که سوال های فرعی دیگری نیز در کنار هر سوال برای درک تجارب شرکت کنندگان در حین مصاحبه مطرح می‌شود در حین انجام مصاحبه پژوهشگر با پرسش های راهنما، صحت برداشت خود را از گفته های مصاحبه شوندگان کنترل کرده است. در مرحله دوم در بخش کمی بر اساس معیارهای استخراج شده از مرحله کیفی

² Sabraz Nawaz S, Rusith

¹ O'Brien & et al

به طراحی پرسش نامه محقق ساخته برای متغیر طراحی مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش جهت جمع آوری داده های مورد نیاز استفاده می شود.

نتایج

در این تحقیق از طریق مصاحبه با خبرگان و غربالگری، مهمترین شاخص های کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش شناسایی و انتخاب شدند سپس، تعداد ۲۰ نفر از مدیران ارشد دانشگاه آزاد اسلامی انتخاب شدند و پرسش نامه ای با طیف ۵ گزینه ای لیکرت تهیه و مدیران میزان اهمیت و عملکرد هر یک از شاخص ها را برای پاسخگویی به سوال دوم تحقیق پاسخ دادند. سپس درجه اهمیت و عملکرد شاخص ها بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت خبرگان دانشگاه مجازی یکسان سازی شد و ارزش اهمیت-عملکرد شاخص های کیفی به دست آمد.

جدول ۱. ارزش اهمیت-عملکرد شاخص های ارزشیابی مدیریت دانش موثر بر کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی

ردیف	شاخص های ارزشیابی مدیریت دانش	عملکرد	اهمیت
1	میزان شناسایی منابع دانشی	2.936	4.011
2	دستورالعمل های استخراج دانش	2.905	3.93
3	اطلاع سازمان از دانش کارکنان	2.629	3.69
4	تعامل و ارتباط با دانشجویان و ذینفعان	2.686	3.93
5	مطالعه درمستندات به منظور کسب دانش	2.561	3.829
6	پرداختن به خلاقیت و نوآوری و ارائه ایده ها و راه حل های نو	2.043	3.292
7	وجود واحد پژوهش و توسعه و حوزه های دانشی و پژوهشی در سازمان	2.534	3.866
8	الگوبرداری و استفاده از دانش و تجربیات سایر سازمانها	2.874	3.625
9	همکاری با دیگر سازمان ها	2.95	3.339
10	وجود بانکها و مخازن دانشی	2.874	4.143
11	میزان ثبت و نگهداری دانش	2.982	4.011
12	میزان دانش کسب شده از موفقیت ها	2.699	3.669
13	ثبت و نگهداری اطلاعات مربوط به مهارتها	3.26	3.806
14	استفاده از امکانات فناوری اطلاعات برای ذخیره دانش	2.77	3.907
15	راهنما برای ذخیره دانش	3.061	3.655
16	روزرسانی ذخایر دانش	2.83	3.829
17	حفظ دانش و جلوگیری از سوءاستفاده دانش	3.029	4.287
18	تمایل کارکنان در تسهیم دانش	2.982	3.561
19	حمایت ، تشویق و انگیزش کارکنان دانش	2.468	3.276
20	انتقال دانش و تجربیات کارکنان	1.991	2.797
21	سیستم جانشین پروری در مدیریت منابع انسانی	2.468	2.764
22	تعامل و ارتباط مناسب بین واحدها	2.77	3.415
23	شبکه های اجتماعی هم افزا	2.874	3.292
24	استفاده از امکانات فناوری اطلاعات برای بکارگیری دانش	3.176	3.363
25	میزان استفاده و به کارگیری دانش جمع آوری شده	2.741	3.452
26	انعطاف پذیری در دانش	2.77	3.987
27	جلوگیری از دوباره کاری ها	2.601	3.888
28	میزان ریسک پذیری سازمان در دانش	2.153	3.465
29	کاربرد دانش در تصمیم گیری	2.601	3.69
	مقدار ارزشی	2.714	3.629

حد آستانه و مقیاسی برای مقایسه شاخص های مدیریت دانش موثر بر کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی است که بر اساس آن ماتریس اهمیت-عملکرد تشکیل می شود (شکل ۱).

جدول بالا نشان می دهد که مقدار ارزشی حاصل از میانگین امتیازات اهمیت شاخص های ارزشیابی مدیریت دانش موثر بر کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی برابر با ۳/۶۲۹ و عملکرد دانشگاه برابر با ۲/۷۱۴ کسب شده است. این میانگین یک

بالا	۳-۴-۵-۷-۱۲-۲۷-۲۹	۱-۲-۱۰-۱۱-۱۳-۱۴-۱۵-۱۶-۱۷-۲۶
اهمیت ۳/۶۲۹	ربع ۱: اولویت بهبود	ربع ۲: کار خوب را ادامه دهید
پایین	۶-۱۹-۲۰-۲۱-۲۸	۸-۹-۱۸-۲۲-۲۳-۲۴-۲۵
	ربع ۳: اولویت پایین	ربع ۴: ائتلاف منابع
	پایین	عملکرد ۲/۷۱۴
		بالا

شکل ۱. ماتریس اهمیت-عملکرد شاخص های مدیریت دانش برای کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی

و جلوگیری از سوءاستفاده دانش "با کد ۱۷ با وزن ۰/۰۵۴۵ رتبه اول را کسب کرد. همانگونه که در ماتریس اهمیت-عملکرد نیز نشان داده است این شاخص در ربع دوم و جایی که اهمیت برای دانشگاه زیاد و عملکرد بالا است قرار دارد.

بنابر آنچه که جدول بالا نشان می دهد، شاخص هایی که در ربع ۳ و ۴ قرار دارند از مدل حذف می شوند. همچنین وزن شاخص ها برای بهبود محاسبه شد که در جدول ۷-۴ آمده است. بر اساس نتایج این جدول، شاخص "حفظ دانش

جدول ۲. وزن و رتبه شاخص های مدیریت دانش برای کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی

رتبه	شاخص ها	وزن نرمالیزه
۱	حفظ دانش و جلوگیری از سوءاستفاده دانش	۰.۵۴۵
۲	وجود بانکها و مخازن دانشی	۰.۰۵۳۱
۳	وجود واحد پژوهش و توسعه و حوزه های دانشی و پژوهشی در سازمان	۰.۰۵۲
۴	جلوگیری از دوباره کاری ها	۰.۰۵۰۶
۵	تعامل و ارتباط با دانشجویان و ذینفعان	۰.۰۴۹۴
۶	مطالعه درمستندات به منظور کسب دانش	۰.۰۴۹
۷	انعطاف پذیری در دانش	۰.۰۴۹

۰۰۴۵۹	میزان ریسک پذیری سازمان در دانش	۲۸	۸
۰۰۴۴۹	استفاده از امکانات فناوری اطلاعات برای ذخیره دانش	۱۴	۹
۰۰۴۳۵	میزان شناسایی منابع دانشی	۱	۱۰
۰۰۴۱۷	میزان ثبت و نگهداری دانش	۱۱	۱۱
۰۰۴۱۵	پرداختن به خلاقیت و نوآوری و ارائه ایده ها و راه حل های نو	۶	۱۲
۰۰۴۰۷	دستورالعمل های استخراج دانش	۲	۱۳
۰۰۴۰۶	کاربرد دانش در تصمیم گیری	۲۹	۱۴
۰۰۳۹۶	اطلاع سازمان از دانش کارکنان	۳	۱۵
۰۰۳۸۶	روزرسانی ذخایر دانش	۱۶	۱۶
۰۰۳۵۹	میزان دانش کسب شده از موفقیت ها	۱۲	۱۷
۰۰۲۷۵	الگوبرداری و استفاده از دانش و تجربیات سایر سازمانها	۸	۱۸
۰۰۲۶۷	حمایت ، تشویق و انگیزش کارکنان دانش	۱۹	۱۹
۰۰۲۴۸	میزان استفاده و به کارگیری دانش جمع آوری شده	۲۵	۲۰
۰۰۲۲۸	انتقال دانش و تجربیات کارکنان	۲۰	۲۱
۰۰۲۲۳	تعامل و ارتباط مناسب بین واحدها	۲۲	۲۲
۰۰۲۱۹	راهنما برای ذخیره دانش	۱۵	۲۳
۰۰۲۱	ثبت و نگهداری اطلاعات مربوط به مهارتها	۱۳	۲۴
۰۰۲۰۸	تمایل کارکنان در تسهیم دانش	۱۸	۲۵
۰۰۱۳۹	شبکه های اجتماعی هم افزا	۲۳	۲۶
۰۰۱۳۱	همکاری با دیگر سازمان ها	۹	۲۷
۰۰۰۸۳	سیستم جانشین پروری در مدیریت منابع انسانی	۲۱	۲۸
۰۰۰۶۳	استفاده از امکانات فناوری اطلاعات برای بکارگیری دانش	۲۴	۲۹

با توجه به نتایج تحلیل اهمیت-عملکرد، شاخص های که در فرهنگ، "اجتماعی فرهنگی، ارزشی"، "رویکردهای مدیریت"، "استانداردها" بنابر دلیل اینکه شاخص های آن در ربع سوم (اهمیت پایین، عملکرد پایین) و (اهمیت پایین، عملکرد بالا) چهارم قرار دارد، حذف شدند.

همانگونه که جدول نشان می دهد، مقوله "استاد"، "علمی و

جدول ۳. ابعاد مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش

ابعاد	نتیجه
عوامل تکنولوژیکی (اینترنت، سخت افزار، نرم افزار)	تایید
نظام پشتیبانی (فنی، اجرایی، سازمانی)	تایید
مدیریت تعاملات یادگیری در دانشجویان	تایید
سیستم ارزشیابی (اساتید، اهداف، درس)	تایید
استاد	رد
علمی و فرهنگی	رد

آموزش و پرورش (اهداف آموزشی)	تایید
مهارت‌های (راهنماهای) تدریس	تایید
مدیریت یادگیری دانشجویان	تایید
محتوا و منابع درسی	تایید
خدمات و پاسخگویی	تایید
طراحی دوره‌های آموزشی	تایید
اجتماعی فرهنگی، ارزشی	رد
رویکردهای مدیریت	رد
استانداردها	رد
مدیریت و رهبری دانشگاه	تایید
خلق دانش در سازمان (استخراج و مستندسازی دانش‌ها، تجربیات)	تایید
ذخیره سازی، حفظ و نگه داری دانش	تایید
به کارگیری و کاربرد دانش جمع آوری شده	تایید

تعیین سلسله مراتبی به روش ساختاری-تفسیری^۱ (ISM)

در این بخش برای بهبود شاخص هایی که در ربع اول (استراتژی تمرکز کنید) قرار دارد به همراه شاخص های که در ربع دوم (استراتژی ادامه دهید) از روش ISM استفاده می شود. در این

تکنیک، شاخص های ضعیف از طریق تعامل با شاخص های قوی بهبود داده می شود. در تکنیک ISM ارتباط و چگونگی تأثیرات و افزایندهای شاخص های مدیریت دانش بر کیفیت بخشی آموزشی دانشگاه های مجازی مشخص می گردد. جدول ۴ این شاخص ها را نشان می دهد:

جدول ۴. ابعاد مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش حل مدل ISM

ردیف	ابعاد
۱	عوامل تکنولوژیکی (اینترنت، سخت افزار، نرم افزار)
۲	نظام پشتیبانی (فنی، اجرایی، سازمانی)
۳	مدیریت تعاملات یادگیری در دانشجویان
۴	سیستم ارزشیابی (اساتید، اهداف، درس)
۵	آموزش و پرورش (اهداف آموزشی)
۶	مهارت های (راهنماهای) تدریس
۷	مدیریت یادگیری دانشجویان
۸	محتوا و منابع درسی
۹	خدمات و پاسخگویی
۱۰	طراحی دوره های آموزشی
۱۱	مدیریت و رهبری دانشگاه
۱۲	خلق دانش در سازمان (استخراج و مستندسازی دانش ها، تجربیات)
۱۳	ذخیره سازی، حفظ و نگه داری دانش
۱۴	به کارگیری و کاربرد دانش جمع آوری شده

¹ Interpretive Structural Modelling

حل مسئله در پژوهش حاضر با روش ISM به صورت گام‌های زیر می‌باشد

مرحله اول: تعیین شاخص‌های مورد استفاده در مدل

ISM با شناسایی متغیرهایی شروع می‌شود که مربوط به موضوع مورد بحث می‌باشند. در این پژوهش متغیرها ما برای طراحی مدل جهت افزابندی، ابعاد کیفیت بخشی به آموزش‌های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش می‌باشد که در قسمت‌های قبلی شناسایی شدند.

مرحله دوم: بدست آوردن ماتریس ساختاری روابط درونی شاخص‌ها^۱ (SSIM)

پس از شناسایی ابعاد، نوبت به وارد کردن این ابعاد در ماتریس ساختاری روابط درونی شاخص‌ها می‌شود. این ماتریس یک

ماتریس به ابعاد می‌باشد که در سطر و ستون اول آن ابعاد به ترتیب ذکر می‌شود. آنگاه روابط دو به دوی ابعاد مشخص می‌شود. در تعیین روابط از مقیاس زیر کمک گرفته شد:

- ۳: کاملاً موثر است
- ۲: موثر است
- ۱: تأثیر ناچیزی دارد
- ۰: بی تأثیر است

سپس از نظرات ۲۰ خبره که به موضوع پژوهش آگاهی کامل داشتند استفاده شده است و نتایج حاصل از نظرات آن‌ها در ماتریس SSIM (جدول ۵) خلاصه شده است.

جدول ۵ ماتریس SSIM

ابعاد		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
عوامل تکنولوژیکی	1	0	45	48	42	58	37	57	53	50	41	34	48	49	52
نظام پشتیبانی	2	35	0	54	51	47	45	42	48	54	55	28	34	29	34
مدیریت تعاملات	3	33	34	0	32	28	35	52	33	47	35	32	28	27	35
سیستم ارزشیابی	4	24	35	47	0	26	34	53	31	55	27	35	36	24	31
آموزش و پرورش	5	39	31	45	45	0	38	52	44	57	38	31	35	25	30
مهارت‌های تدریس	6	28	38	42	47	43	0	48	53	42	54	27	28	35	27
مدیریت یادگیری	7	25	24	51	34	37	35	0	32	53	27	29	25	37	36
محتوا و منابع درسی	8	34	28	55	53	52	33	46	0	54	34	35	28	37	20
خدمات و پاسخگویی	9	35	35	38	34	29	24	25	27	0	37	15	17	38	19
طراحی دوره‌های آموزشی	10	31	24	44	45	56	50	58	49	52	0	34	28	37	26
مدیریت و رهبری دانشگاه	11	50	40	45	28	55	42	45	47	57	54	0	44	47	48
خلق دانش در سازمان	12	27	51	52	55	57	32	45	47	42	45	18	0	55	54
ذخیره سازی، حفظ و نگه داری دانش	13	28	47	38	43	45	44	42	37	48	47	34	58	0	56
به کارگیری و کاربرد دانش	14	23	45	48	52	55	57	54	55	56	57	18	37	15	0

در مرحله اول ابتدا یک مقیاس عددی واحد در نظر گرفته و اعداد جدول مرحله قبل را با آن مقایسه می‌کنیم. در صورتی که عدد مربوطه در جدول از مقیاس بزرگتر باشد در جدول

• **مرحله سوم: به دست آوردن ماتریس دستیابی**
ماتریس دستیابی با تعیین روابط به صورت صفر و یک از روی ماتریس بدست آمده در مرحله قبل و طی ۲ مرحله بدست می‌آید:

¹ Structural self-interaction matrix

جدید از عدد یک و در غیر این صورت از صفر استفاده می کنیم:

$$M = \begin{cases} a_{ij} = 1 & \text{if } a_{ij} \geq m \\ a_{ij} = 0 & \text{if } a_{ij} < m \end{cases}$$

بولانوس و همکارانش (۲۰۰۵) برای یافتن عدد مقیاس از فرمول زیر استفاده می کنند:

$$RM = M + I$$

$$M = 2 * n$$

که در آن ۲ مقدار ارزشی "موثر است" می باشد و n تعداد خبره گان. که برای این تحقیق عدد مقیاس ۴۰ بدست می آید.

- بنابراین ماتریس دستیابی بعد از جمع با ماتریس یکه به صورت جدول ۴-۱۱ خواهد بود:

در مرحله دوم ماتریس بدست آمده در مرحله اول را با ماتریس واحد جمع می نمائیم.

حاصل این محاسبات که ماتریس دستیابی است که در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. ماتریس دستیابی

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
4	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
5	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0
6	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
7	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
8	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
10	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
11	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
13	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
14	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1

مرحله چهارم: سازگار کردن ماتریس دستیابی

پس از اینکه ماتریس اولیه دستیابی بدست آمد می بایست سازگاری درونی آن برقرار شود. برای سازگار کردن ماتریس روش های مختلفی پیشنهاد شده است که در این پژوهش از

قاعده بولین^۱ استفاده می شود. محاسبات انجام شده و ماتریس سازگاری تشکیل شده برای شاخص ها در جدول ۷ آمده است. در جدول ۷، ابعاد سازگار با * مشخص شده است.

جدول ۷. ماتریس دستیابی پس از سازگاری

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	1	1	1	1	1*	1	1	1	1	0	1	1	1
2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
4	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
5	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0

¹ Boolean

6	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
7	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
8	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
10	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
11	1	1	1	1*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	0	1	1	1	1	1*	1	1	1	1	0	1	1	1
13	0	1	1*	1	1	1	1	1*	1	1	0	1	1	1
14	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1

• مرحله سوم: تعیین سطح و اولویت شاخصها

برای تعیین سطح و اولویت شاخصها، مجموعه دستیابی و مجموعه پیش نیاز برای هر شاخص تعیین می شود. مجموعه دستیابی هر متغیر شامل متغیرهایی می شود که از طریق این متغیر می توان به آن ها رسید و مجموعه پیش نیاز شامل متغیرهایی می شود که از طریق آن ها می توان به این متغیر رسید. این کار با استفاده از ماتریس دستیابی انجام می شود. پس از تعیین مجموعه دستیابی و پیش نیاز برای هر متغیر عناصر مشترک در مجموعه دستیابی و پیش نیاز برای هر متغیر شناسایی می شوند. پس از تعیین مجموعه های پیش نیاز و دستیابی و عناصر مشترک نوبت به تعیین سطح شاخص ها (عناصر) می رسد. در اولین جدول شاخصی

دارای بالاترین سطح می باشد که مجموعه دستیابی و عناصر مشترک آن کاملاً یکسان می باشند پس از تعیین این شاخص یا شاخص ها آن ها را از جدول حذف نموده و با بقیه شاخص های باقی مانده جدول بعدی را تشکیل می دهیم. در جدول دوم نیز همانند جدول اول شاخص سطح دوم را مشخص می کنیم و این گام را تا تعیین سطح همه شاخصها ادامه می دهیم. در تحقیق حاضر برای تعیین سطح به جای محاسبات مجموعه قابل دستیابی، مجموعه مقدم و اشتراک ها؛ از حاصل جمع سطر و ستون ماتریس سازگاری استفاده می شود که محاسبات فوق در جدول ۸ آمده است. بنابراین بر اساس نتایج این جدول، ابعاد در ۱۰ سطح قرار می گیرند.

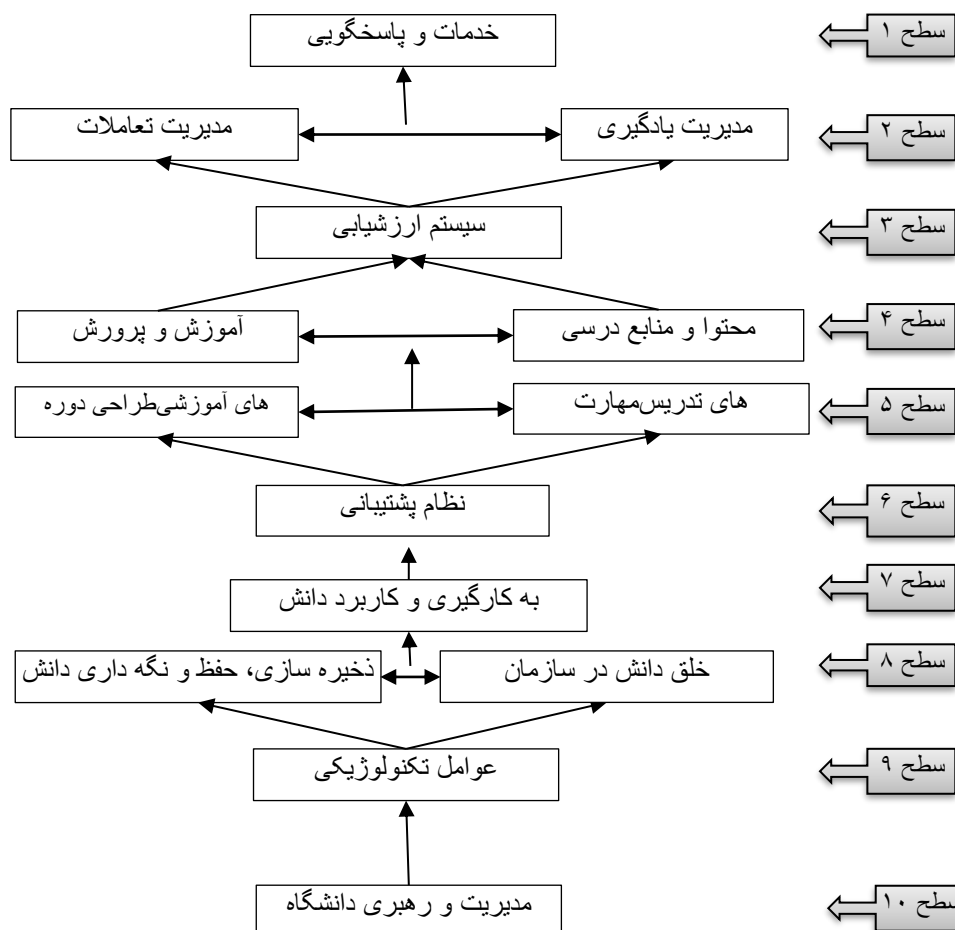
جدول ۸ تعیین سطوح ابعاد مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش

ابعاد	D (هدایت)	R (وابستگی)	D-R	سطح	نتیجه
خدمات و پاسخگویی	۹	۱	-۱۳	۱	وابسته
مدیریت تعاملات	۳	۳	-۱۰	۲	وابسته
مدیریت یادگیری	۷	۳	-۱۰	۲	وابسته
سیستم ارزشیابی	۴	۴	-۷	۳	وابسته
آموزش و پرورش	۵	۶	-۴	۴	وابسته
محتوا و منابع درسی	۸	۶	-۴	۴	وابسته
های تدریس مهارت	۶	۸	۰	۵	متصل
های آموزشی طراحی دوره	۱۰	۸	۰	۵	متصل
نظام پشتیبانی	۲	۹	۳	۶	مستقل
به کارگیری و کاربرد دانش	۱۴	۱۰	۵	۷	مستقل
خلق دانش در سازمان	۱۲	۱۲	۴	۸	مستقل
ذخیره سازی، حفظ و نگه داری دانش	۱۳	۱۲	۴	۸	مستقل
عوامل تکنولوژیکی	۱	۱۳	۱۱	۹	مستقل
مدیریت و رهبری دانشگاه	۱۱	۱۴	۱۳	۱۰	مستقل

• مرحله چهارم: ترسیم مدل

پس از تعیین روابط و سطح ابعاد می توان آن ها را به شکل مدلی ترسیم کرد. به همین منظور ابتدا ابعاد را بر حسب سطح آن ها به ترتیب از بالا به پایین تنظیم می نمایم. در تحقیق

حاضر ابعاد کیفی در ۱۰ سطح قرار گرفته اند. نگاره ۳-۴ طراحی مدل تفسیری-ساختاری جهت افزایش ابعاد مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش را نشان می دهد.



شکل ۲. مدل ساختاری-تفسیری برای مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این تحقیق طراحی مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک) می باشد. ورود فناوری اطلاعات و ارتباطات افزایش دسترسی به رایانه در آموزش عالی و مواجه شدن دانشگاه ها با چالش هایی نظیر افزایش تقاضا برای آموزش، نیاز به فعالیت های اقتصادی به منظور

تهیه منابع جدید و کاربرد فناوری اطلاعات برای ارائه خدمات آموزش در بازار جهانی سبب شده اسن که دانشگاه ها در مورد نقش های سنتی خود تجدید نظر و ساختارهای سازمانی جدیدی را ایجاد کنند. نتیجه این ساختار، خلق نماد جدیدی از نظام یاددهی - یادگیری با عنوان آموزش الکترونیکی است. این شیوه از آموزش، نظام جدیدی در آموزش عالی عصر دیجیتال

محسوب می‌شود و سبب ایجاد محیطی مبتنی بر یادگیرنده، انعطاف پذیری در روش‌های یادگیری و معرفی تغییرات فرآیند تدریس - یادگیری در نظام آموزش عالی شده است. در واقع یادگیری الکترونیکی با بکارگیری آخرین دستاورد عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات، رویکردهای جدیدی را خلق و افق‌های روشنی را در عرصه آموزش فراهم کرده است (۱۲).

یادگیری الکترونیکی از مفاهیمی است که با رشد و گسترش فناوریهای ارتباطات و اطلاعات در حوزه تعلیم و تربیت مطرح شد و توجه بسیاری از سازمانها و مراکز آموزشی را به خود جلب کرده است. با پیشرفت روز افزون فناوریهای ارتباطات و اطلاعات، یادگیری الکترونیک نیز در حال رشد بود که با شیوع ویروس کرونا این روند با سرعت زیادی، "جهش" پیدا کرده است و اغلب سازمانها، مدارس و دانشگاه‌ها برای پیشگیری از شیوع بیشتر ویروس کرونا مجبور به گسترش استفاده از فرایندهای یادگیری الکترونیکی در سازمان خود شده‌اند. رشد یادگیری الکترونیکی مزایای دیگری را نیز به دنبال داشته که مهمترین آنها عبارتند از: دسترسی جهانی، برنامه‌های متعدد و حق انتخاب، مشارکت فعال، دانشجو محوری، به موقع بودن، صرفه جویی در هزینه‌ها، یادگیری با سرعت دلخواه و امکان بازگشت، ارزیابی چند وجهی، کمک به حفظ محیط زیست. این درحالی است که به کارگیری مدیریت دانش می‌تواند نقش مهمی در توسعه دانش بنیان فرایند یادگیری الکترونیکی و پیامدهای آن از جمله بهبود عملکرد فردی و سازمانی داشته باشد و برخی از چالشها و مشکلات یادگیری الکترونیکی را نیز مدیریت نماید. اگر فرایندهای مدیریت دانش و ابزارهای آن در فرآیند یادگیری

الکترونیکی به کار رود و ادغام شود، می‌تواند فراگیران را قادر به شناسایی محتوای مهم دانشی برای یادگیری نموده و مسیر به کاربرد رساندن آن را ترسیم نماید. از جنبه مدیریت دانش، فراگیران جهت کسب دانش باید فرآیندهای مدیریت دانش شامل خلق، اکتساب، ذخیره‌سازی، شخصی سازی، تسهیم، توزیع، همکاری و بهکارگیری دانش را دنبال نمایند. به دلیل رابطه نزدیک دانش و یادگیری، مدیریت دانش می‌تواند سهم زیادی در بهبود فرایندهای آموزش داشته باشد و این موضوع به ساخت یک فرهنگ یادگیری پیوسته کمک می‌نماید.

ایجاد تناسب بین هزینه پرداخت شده دانشجویان و خدمات تسهیلاتی؛

توجه به ایجاد زیرساخت‌های مناسب قبل از اقدام به ایجاد آموزش‌های مجازی از جمله منابع انسانی مناسب. اساتید و کارکنان آموزش دیده.

ایجاد کارگاه‌هایی جهت آموزش حضوری مهارت‌های فناوری و کامپیوتری قبل از اقدام به ایجاد آموزش‌های مجازی برای اساتید.

تشکر و قدردانی

مقاله حاضر برگرفته از رساله‌ی نویسنده اول است. بدین وسیله از تمامی شرکت کنندگان و افرادی که در اجرای این پژوهش ما را یاری نمودند، تقدیر و تشکر به عمل می‌آوریم.

تعارض منافع

این مطالعه فاقد تضاد منافع می‌باشد.

References

- Hajizadeh, Anwar, Aziri, Qader, Kayhan, Javad (2021) Analysis of its opportunity and the metaphorical situation in the period of Corona: the rationalization of the expansion of the metaphorical situation in the period of Corona, a scientific chapter on the teaching of psychology, Sal Nahm, Shamara First, pp. 174-204 .
- Lane, L. M. (2009). Insidious pedagogy: How course management systems impact teaching. First Monday, 14, 1-8
- Alborzi, Mahbobeh, Mohammadi, Mehdi, Nasser Jahromi, Reza, Safari, Maryam, Mirghafari, Fatima (2021) The experiences of two primary school teachers about how to change the Sunnah and the metaphorical nature of the spread of the Corona virus, Magazine. These are the readings of Amuzesh and Yadagiri. Seyzdahm journal, 1(80), 1-19.

4. Nader Pilehroud, Masood (۲۰۲۱) Traffic in the country and its opportunity during the outbreak of Covid-19, Journal of Persian Sciences and Behdasht Nizami, Sal Shanzdham, Shamarak.pp. 58-64.
5. Jafari, Ismail, Humayuni Bakhshayesh, Nisrin, Alam al-Huda, Jamile (2020), "The Experience of a Danish-Jewish Woman with Adalat in a Metaphorical Course," Scientific Publishing House, Volume 15(2).
6. Nazarian, Muhammad Reza and Babapour, Jhaleh, (2021) , "What is the state of affairs in a metaphorical space," "Nakhsetin Hamāish Adalat wa Tahlāt al-Amāsh wa Parwarsh," Zanjan
7. Abdulahi, Mohammad Hassan, Gholami Turksilviyeh, Sajjad, Abbasian, Mahdi (2021) A codification of the meaning of influential factors in Athrabakhshi, a metaphorical lesson on general physical education regarding the conditions of concern like Corona, our chapter on this topic. Tarbity Street, 9(25). 89 -110.
8. Masjidi, Shohrah , Rafiipour, Elnaz, Akhavan, Peyman, (2015), Barsi and comparison between the Danish schools in Danish language, the first conference of the mills and the first conference among the mills of the Danish schools, Tehran
9. Brain , w., Adamakis, M., O Brien ,N,Onofre,M,Martins,.Dania, A., & Costa, J.(2020) . Implications for European physical education teacher education during the COVID-19 Pandemic: across –institutional SWOT analysis .European journal of teacher Education 43(4) : 503-522.
10. Sabraz Nawaz S, Rusith M.University student interntion to use e learning systems : A study of higher educational institutions in srilanka . interactive technology and smart education 2019, 16(3) : 219-238
11. Turkzadeh, Jaafar, Ahangari, Mehdi, Mohammadi, Mehdi, Marzouki, Rahmat Allah, Hashemi, Sattar (1400) and Akawi wrote the book "Hai Atharbakhshi Peruni Electronic Yadegeri" with the perspective of his views on creating a qualitative transformation in the system. Amozesh Ali, published by Fanouri Amozesh ,16, 2

Original Article

Designing and validating the quality model of virtual university education with a knowledge management approach during the outbreak of covid-19

Received: 20/09/022 - Accepted: 10/10/2022

Amir Sadeghi-Samarjani¹
Ali Maghool^{2*}
Mohammad Karimi³
Moslem Cherain³

¹ PHD.Student of Educational
Managment , Neyshabur
Branch, Islamic Azad University .
Neyshabur, Iran.

² Associate Professor, Department of
Management , Neyshabur Branch,
Islamic Azad University, Neyshabur,
Iran (Corresponding Author)

³ Associate Professor, Department of
Managment, Neyshabur Branch,
Islamic Azad University, Neyshabur,
Iran

Email: ali.maghool@yahoo.com

Abstract

Introduction: The main goal of this research is to design and validate the quality model for virtual university education with a knowledge management approach.

Methods: According to the purpose and nature of the research, this research has used the combined or mixed research method through the integration of qualitative and quantitative methods. For this purpose, qualitative data will be collected first, and then quantitative data will be collected, then quantitative approaches will be used to confirm the qualitative results. The statistical population in this part of the research is all the professors and faculty members of the electronics department, 15 of whom will be selected for interviews in a targeted manner, who have executive records at decision-making levels and are known as knowledgeable experts. This group was selected to conduct the qualitative part of the research and participate in the interview process.

Results: Solving the problem in the current research was done with interpretative structural modeling method. After determining the relationships and level of dimensions, they can be drawn in a model form. For this purpose, the dimensions have been adjusted according to their levels, from top to bottom,

Conclusion: in the current research, the quality dimensions are placed in 10 levels, and finally, the design of an interpretive-structural model to categorize the dimensions of the quality model is a part of university education. virtual with knowledge management approach.

Keywords: Short-Term Intensive Psychodynamic Therapy (ISTDP), Narcotics Anonymous (NA), Substance Use Disorder, Anxiety