

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 این پژوهش 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. این منظور ابتدا به گردآوری داده های کیفی پرداخته و سپس داده های کمی گردآوری می شوند سپس از رویکردهای کمی برای تایید نتایج کیفی بهره برداری خواهد شد. 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 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 می کنند.

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 را 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 چرایین^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.maghool@yahoo.com

مقدمه

تحصیل دانشگاهی شد، اما با وجود همه فرصت هایی که در عرصه تعلیم و تربیت ایجاد کرد، معلمان، اساتید، اولیا و دانش آموزان راباچالش هایی جدی روبرو ساخت (۵) از سوی دیگر، آموزش به عنوان بخشی اساسی از مدیریت دانش به شمار می-آید چرا که کارکنان باید دانش مشترکی را یاد بگیرند تا بتوانند از این دانش برای انجام وظایف مشخص استفاده کنند. هرچند آموزش مجازی و بهره وری از رسانه های 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 عدیده ای را تجربه نموده اند. بدون تردید محیط مدرسه و برنامه های تدوین شده برای آموزش و پرورش دانش آموزان، تأثیر بی بدیلی روی رشد شخصیت فردی و اجتماعی آنان دارد؛ از طرفی جزو مسائل اثبات شده نزد متخصصین آموزش دنیاست که آموزش چهره به چهره بسیار کارآتر از آموزش غیر حضوری است. تحقیقات در زمینه مدیریت دانش آموزش را بخشی از فرآیند به اشتراک گذاشتن دانش در نظر گرفته اند و بر فرمهای مشخصی از آموزش غیررسمی (یعنی آموزش بر مبنای عمل) یا فراهم کردن دسترسی به منابع آموزشی یا متخصصین آموزشی تاکید کرده اند. اما از سمت دیگر، یادگیری نیز باید از تکنولوژیهای مدیریت دانش بهره ور شود. علی الخصوص تکنولوژیهایی که تمرکز اصلی آنها در فراهم کردن مولفه های تکنیکی و سازمانی است می توانند نقشی اصلی در زمینه توسعه سیستم های آموزش مجازی حرفه ای ایفا کنند بدین منظور پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل کیفیت بخشی به آموزش های 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 مولفه ای اثربخشی آموزش الکترونیکی در سیستم آموزش دانشگاهی داشته باشد؛ در ادامه

یادگیری الکترونیکی، طی دهه های 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 (غیر حضوری) 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 غیر حضوری و مجازی ارائه می گردد (۱) آموزش های مجازی و آموزش در دهه های اخیر نوع جدیدی از آموزش با عنوان آموزش الکترونیکی جهت پاسخگویی به برخی نیازهای آموزشی شکل گرفت که نگاه محققین و صاحب نظران حوزه های 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 دانش آموزان و محتوای آموزشی، تعامل بین دانش آموزان با یکدیگر و تعامل بین معلم و دانش آموزان 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 دانش آموزانی که با روش سنتی آموزش دیده اند مشکلات عمده ای دارد که بدون حمایت تکنیکی و آموزشی، یادگیری و یاددهی به خوبی صورت نمی گیرد (۳). گزارشهای اخیر منطقه ای و ملی مجامع جهانی با توجه به جهانی شدن، رشد اقتصاد دانش محور، برنامه های 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

بخش آموزش مجازی می باشد. این پژوهش با رویکرد کیفی انجام شده است که در میان روش های کیفی از روش تحقیق گراندد تئوری استفاده شده است. یافته ها 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 چالش ها توسط مدیر و ارائه راهکار به معلم، افزایش احساس مسئولیت اولیا در قبالتکالیف دانش آموان، مدیریت فضای مجازی، استفاده از آموزش های ترکیبی، افزایش تاب آوری و انتقاد پذیری در شناسایی شیوه های 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 پرداخته اند. 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 بخش های 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 ارائه 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 کلاس ها، توجه به نحوه ارائه مطالب و محتوای الکترونیکی، بیان نکات جانبی در روش تدریس آنلاین، توجه به ماهیت اصلی درس تربیت بدنی به عنوان عوامل موثر بر اثربخشی آموزش مجازی درس تربیت بدنی معرفی شدند. با توجه به نتایج تحقیق حاضر می توان نتیجه گرفت که ماهیت برگزاری کلاس های

به چند نمونه کوتاه و موردی از تحقیقات و پژوهش های صورت گرفته در این زمینه اشاره خواهد شد.

جعفری و همکاران (۱۳۹۹) در مقاله ای با عنوان تجربه زیسته دانشجویان از عدالت در دوره های آموزش مجازی به بررسی تجربیات دانشجویان مجازی دانشگاه های 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 دانشجویی ان 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 سرمایه ای داشتن به دانشجویان و عدم توجه به تواناییهای واقعی دانشجویان) نابرابری در استفاده از تسهیلات و میزان هزینه ها (هزینه های 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). نظریان و باباپور (۱۴۰۰) در مقاله ای با عنوان شیوه های 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 روش های کار آمد و اثر

این سیستم تاکید شده است و با بررسی و تایید اثر متغیرهای برون زا شامل امید به عملکرد، امید به تلاش، تاثیر اجتماعی، کیفیت زندگی کار، انگیزه، تجربه اینترنت و شرایط تسهیل کننده، و تاثیر آنها بر قصد و رفتار استفاده از سیستم به عنوان نتایج پژوهش تاکید 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 می دانند و بیان می کنند که در طرح آمیخته اکتشافی، پژوهشگر در صدد زمینه یابی 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 می پردازد. برای این منظور ابتدا به گردآوری داده های کیفی پرداخته و سپس داده های کمی گردآوری می شوند در این طرح به داده های کیفی اهمیت بیشتری داده می شود 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 می نماید. 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

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 مقاله ای به بررسی مهمترین مدل های مطرح شده در ادبیات مدیریت دانش پرداخته اند. این مدل ها در دانشگاه ها بررسی شده و بازنگری شده است. در ابتدا ادبیات مدیریت دانش در دانشگاه ها بررسی شده و سپس مدل های ارزشمندی در این زمینه به منظور رسیدن به جتهی خاص برای ارائه راهکارهایی برای مدیریت بهتر دانشگاه ها بررسی و ارزیابی می شوند. یافته های حاصل از این تحقیق اطلاعات ارزشمندی را در اختیار دانشگاهیان به منظور شناسایی مشکلات مدیریت دانش قرار می دهد. بدین صورت که مهمترین موانع در مدیریت دانش میان اعضای جامعه دانشگاهی شناسایی شده و میتوان به واسطه آن راهکارهای ارزشمندی ارائه شود که دانشگاه ها و آموزش عالی را به سمت رشد و تعالی هدایت می کند.

اوبرین و همکاران^۱ (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان مفاهیم ضمنی برای آموزش مجازی تربیت بدنی در دوره همه گیری کوید ۱۹ گزارش کردند. بریا 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 سباز 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

² Sabraz Nawaz S, Rusith

¹O Brien & et al

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.

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 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 می کنند. گروه دوم از جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه اساتید عضو هیات علمی واحد الکترونیک دانشگاه آزاد به تعداد ۱۷۶۸ می باشند.

ابزار پژوهش: برای جمع آوری داده های کیفی در بخش کیفی این پژوهش کیفی از مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده می شود.

در مصاحبه های انفرادی با مصاحبه شوندگان برای بررسی مقدماتی پنج سوال مصاحبه استفاده می شود ضمن این که سوال های فرعی دیگری نیز در کنار هر سوال برای درک تجارب شرکت کنندگان در حین مصاحبه مطرح می شود 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 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

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

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 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).

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

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

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 ۴-۷ آمده است. بر اساس نتایج این جدول، شاخص "حفظ دانش 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.

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

وزن نرمالیزه	شاخص ها	رتبه
0.0545	حفظ دانش و جلوگیری از سوءاستفاده دانش	17
0.0531	وجود بانکها و مخازن دانشی	10
0.052	وجود واحد پژوهش و توسعه و حوزه های دانشی و پژوهشی در سازمان	7
0.0506	جلوگیری از دوباره کاری ها	27
0.0494	تعامل و ارتباط با دانشجویان و ذینفعان	4
0.049	مطالعه درمستندات به منظور کسب دانش	5
0.049	انعطاف پذیری در دانش	26

0.0459	میزان ریسک پذیری سازمان در دانش	28	8
0.0449	استفاده از امکانات فناوری اطلاعات برای ذخیره دانش	14	9
0.0435	میزان شناسایی منابع دانشی	1	10
0.0417	میزان ثبت و نگهداری دانش	11	11
0.0415	پرداختن به خلاقیت و نوآوری و ارائه ایده ها و راه حلهای نو	6	12
0.0407	دستورالعمل های استخراج دانش	2	13
0.0406	کاربرد دانش در تصمیم گیری	29	14
0.0396	اطلاع سازمان از دانش کارکنان	3	15
0.0386	روزرسانی ذخایر دانش	16	16
0.0359	میزان دانش کسب شده از موفقیت ها	12	17
0.0275	الگوبرداری و استفاده از دانش و تجربیات سایر سازمانها	8	18
0.0267	حمایت ، تشویق و انگیزش کارکنان دانش	19	19
0.0248	میزان استفاده و به کارگیری دانش جمع آوری شده	25	20
0.0228	انتقال دانش و تجربیات کارکنان	20	21
0.0223	تعامل و ارتباط مناسب بین واحدها	22	22
0.0219	راهنما برای ذخیره دانش	15	23
0.021	ثبت و نگهداری اطلاعات مربوط به مهارتها	13	24
0.0208	تمایل کارکنان در تسهیم دانش	18	25
0.0139	شبکه های اجتماعی هم افزا	23	26
0.0131	همکاری با دیگر سازمان ها	9	27
0.0083	سیستم جانشین پروری در مدیریت منابع انسانی	21	28
0.0063	استفاده از امکانات فناوری اطلاعات برای بکارگیری دانش	24	29

فرهنگی"، "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.

با توجه به نتایج تحلیل اهمیت-عملکرد، شاخص های که در نهایت باقی ماندند که سازمان در آن قوت و ضعف دارد به همراه مقوله های ان مشخص شده است که در جدول ۳ آمده است. 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
مهارت های (راهبردهای) تدریس	تایید
مدیریت یادگیری دانشجویان	تایید
محتوا و منابع درسی	تایید
خدمات و پاسخگویی	تایید
طراحی دوره های آموزشی	تایید
اجتماعی فرهنگی، ارزشی	رد
رویکردهای مدیریت	رد
استانداردها	رد
مدیریت و رهبری دانشگاه	تایید
خلق دانش در سازمان (استخراج و مستندسازی دانش ها، تجربیات)	تایید
ذخیره سازی، حفظ و نگه داری دانش	تایید
به کارگیری و کاربرد دانش جمع آوری شده	تایید

تکنیک، شاخص های ضعیف از طریق تعامل با شاخص های قوی بهبود داده می شود. در تکنیک ISM ارتباط و چگونگی تاثیرات 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:

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

¹ Interpretive Structural Modelling

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

ردیف	ابعاد
1	عوامل تکنولوژیکی (اینترنت، سخت افزار، نرم افزار)
2	نظام پشتیبانی (فنی، اجرایی، سازمانی)
3	مدیریت تعاملات یادگیری در دانشجویان
4	سیستم ارزشیابی (اساتید، اهداف، درس)
5	آموزش و پرورش (اهداف آموزشی)
6	مهارت های (راهبردهای) تدریس
7	مدیریت یادگیری دانشجویان
8	محتوا و منابع درسی
9	خدمات و پاسخگویی
10	طراحی دوره های آموزشی
11	مدیریت و رهبری دانشگاه
12	خلق دانش در سازمان (استخراج و مستندسازی دانش ها، تجربیات)
13	ذخیره سازی، حفظ و نگه داری دانش
14	به کارگیری و کاربرد دانش جمع آوری شده

پس از شناسایی ابعاد، نوبت به وارد کردن این ابعاد در ماتریس ساختاری روابط درونی شاخص ها می شود. این ماتریس یک ماتریس به ابعاد می باشد که در سطر و ستون اول آن ابعاد به ترتیب ذکر می شود. آنگاه روابط دو به دوی ابعاد مشخص می شود. در تعیین روابط از مقیاس زیر کمک گرفته شد:

ابعاد سطر می تواند منجر به ابعاد ستون شود

۳: کاملاً موثر است

۲: موثر است

۱: تاثیر ناچیزی دارد

۰: بی تاثیر است

حل مسئله در پژوهش حاضر با روش ISM به صورت گام های زیر می باشد

مرحله اول: تعیین شاخص های مورد استفاده در مدل

ISM با شناسایی متغیرهایی شروع می شود که مربوط به موضوع مورد بحث می باشند. در این پژوهش متغیرها ما برای طراحی مدل جهت افزاینده، ابعاد کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش می باشد که در قسمت های قبلی شناسایی شدند.

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

¹ Structural self-interaction matrix

سیس از نظرات ۲۰ خبره که به موضوع پژوهش آگاهی کامل داشتند استفاده شده است و نتایج حاصل از نظرات آن ها 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	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5
نظام پشتیبانی	2	3	0	5	5	4	4	4	4	5	5	2	3	2	3
مدیریت تعاملات	3	3	3	0	3	2	3	5	3	4	3	3	2	2	3
سیستم ارزشیابی	4	2	3	4	0	2	3	5	3	5	2	3	3	2	3
آموزش و پرورش	5	3	3	4	4	0	3	5	4	5	3	3	3	2	3
مهارت های تدریس	6	2	3	4	4	4	0	4	5	4	5	2	2	3	2
مدیریت یادگیری	7	2	2	5	3	3	3	0	3	5	2	2	2	3	3
محتوا و منابع درسی	8	3	2	5	5	5	3	4	0	5	3	3	2	3	2
خدمات و پاسخگویی	9	4	8	5	3	2	3	6	0	4	4	5	8	7	0
طراحی دوره های آموزشی	10	3	3	3	3	2	2	2	2	0	3	1	1	3	1
مدیریت و رهبری دانشگاه	11	5	5	8	4	9	4	5	7	5	7	5	7	8	9
خلق دانش در سازمان	12	3	2	4	4	5	5	5	4	5	0	3	2	3	2
ذخیره سازی، حفظ و نگه داری دانش	13	1	4	4	5	6	0	8	9	2	4	8	7	6	4
به کارگیری و کاربرد دانش	14	0	0	5	8	5	2	5	7	7	4	0	4	7	8
	1	2	5	5	5	5	3	4	4	4	4	1	0	5	5
	2	7	1	2	5	7	2	5	7	2	5	8	0	5	4
	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	0	5
	4	8	7	8	3	5	4	2	7	8	7	4	8	0	6
	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1
	6	3	5	8	2	5	7	4	5	6	7	8	7	5	0

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:

$$M=2*n$$

• **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 می آید:

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

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
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 پیشنهادی 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

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 نمایم.

$$RM = M + I$$

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	1	0	0	0
11	1	1	1	1	0	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

¹ Boolean

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.

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،

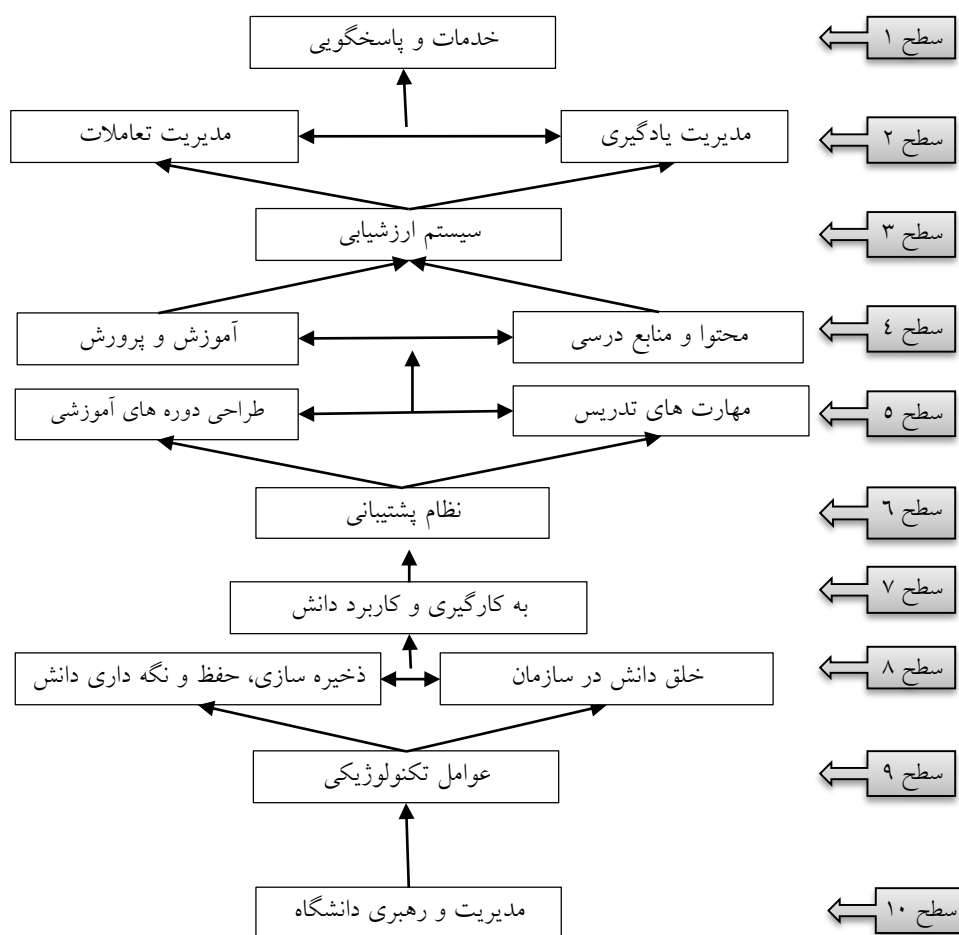
جدول ۸ تعیین سطوح ابعاد مدل کیفیت بخشی به آموزش های دانشگاه مجازی با رویکرد مدیریت دانش

ابعاد		D (هدایت)	R (وابستگی)	D-R	سطح	نتیجه
خدمات و پاسخگویی	9	1	14	-13	1	وابسته
مدیریت تعاملات	3	3	13	-10	2	وابسته
مدیریت یادگیری	7	3	13	-10	2	وابسته
سیستم ارزشیابی	4	4	11	-7	3	وابسته
آموزش و پرورش	5	6	10	-4	4	وابسته
محتوا و منابع درسی	8	6	10	-4	4	وابسته
مهارت های تدریس	6	8	8	0	5	متصل
طراحی دوره های آموزشی	10	8	8	0	5	متصل
نظام پشتیبانی	2	9	6	3	6	مستقل
به کارگیری و کاربرد دانش	14	10	5	5	7	مستقل
خلق دانش در سازمان	12	12	4	8	8	مستقل
ذخیره سازی، حفظ و نگه داری دانش	13	12	4	8	8	مستقل
عوامل تکنولوژیکی	1	13	2	11	9	مستقل
مدیریت و رهبری دانشگاه	11	14	1	13	10	مستقل

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

• 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



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 دانشگاهها 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 دانشها 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 می شود و سبب ایجاد محیطی مبتنی بر یادگیرنده، انعطاف پذیری در روش های یادگیری و معرفی تغییرات فرایند 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 افق های 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 دانشگاه ها برای پیشگیری از شیوع بیشتر ویروس کرونا مجبور به گسترش استفاده از فرایندهای یادگیری الکترونیکی در سازمان خود شده اند. رشد یادگیری الکترونیکی مزایای دیگری را نیز به دنبال داشته که مهمترین آنها عبارتند از: دسترسی جهانی، برنامه های متعدد و حق انتخاب، مشارکت فعال، دانشجو محوری، به موقع بودن، صرفه جویی در هزینه ها، یادگیری با سرعت دلخواه و امکان بازگشت، ارزیابی

چند وجهی، کمک به حفظ محیط زیست. این درحالی است که به کارگیری مدیریت دانش می تواند 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 فرایند یادگیری الکترونیکی به کار رود و ادغام شود، می تواند 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، ذخیره سازی، شخصی سازی، تسهیم، توزیع، همکاری و بهکارگیری دانش را دنبال نمایند. به دلیل رابطه نزدیک دانش و یادگیری، مدیریت دانش می تواند سهم زیادی در بهبود فرایندهای آموزش داشته باشد و این موضوع به ساخت یک فرهنگ یادگیری پیوسته کمک می نماید.

ایجاد تناسب بین هزینه پرداخت شده دانشجویان و خدمات تسهیلاتی؛

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

ایجاد کارگاه هایی جهت آموزش حضوری مهارت های فناوری و کامپیوتری قبل از اقدام به ایجاد آموزش های مجازی برای استادان .

تشکر و قدردانی

مقاله حاضر برگرفته از رساله ای 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 می آوریم.

تعارض منافع

این مطالعه فاقد تضاد منافع می باشد.

References

1. 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 .
2. Lane, L. M. (2009). Insidious pedagogy: How course management systems impact teaching. *First Monday*, 14, 1–8
3. Alborzi, Mahbobeh, Mohammadi, Mehdi, Nasser Jahromi, Reza, Safari, Maryam, Mirghfari, 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 Taḥlāt al-Amāsh wa Parwarsh,” Zanzan
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 Athrabakhshi 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 Management, 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 Management, 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