

بررسی رابطه بین بلوغ مدیریت دانش کارکنان و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد

کرمان

سنجر سلاجقه^{۱*}، سمانه مهدیزاده^۲، مژگان ناظری^۳

۱) استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران

۲) دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

۳) دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

*نویسنده مسئول: s.salajeghe@iauk.ac.ir

تاریخ پذیرش مقاله ۹۶/۱۲/۱۸

تاریخ دریافت مقاله ۹۶/۷/۲۰

چکیده

دانش طی سالیان متوالی به عنوان یک منبع با ارزش به حساب می‌آید و استفاده از دانش در مکان و زمان به صورت صحیح می‌تواند تاثیر بسزایی در کیفیت خدمات داشته باشد. هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین بلوغ مدیریت دانش کارکنان و کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان است و روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری شامل کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان به تعداد ۳۰۰ نفر بود. از این تعداد ۲۷۱ نفر به عنوان نمونه آماری با استفاده جدول کرجسی و مورگان و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه‌های بلوغ مدیریت دانش کارکنان، کیفیت خدمات آموزشی محقق ساخته می‌باشد. جهت سنجش رابطه بین بلوغ مدیریت دانش کارکنان و کیفیت خدمات آموزشی از مدل معادلات ساختاری و از نرم افزار Amos استفاده شد و پنج فرضیه فرعی با توجه به مدل برازش داده شده، شاخص‌های نیکویی برازش گزارش شده در مدل، همگی در سطح مطلوب قرار گرفته‌اند و مدل برازش داده شده از برازش کافی برخوردار است، در نهایت بین کیفیت خدمات آموزشی و بلوغ مدیریت دانش کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

کلید واژه‌گان: بلوغ مدیریت دانش کارکنان، کیفیت خدمات آموزشی، کیفیت، دانشگاه آزاد اسلامی

مقدمه

نکته بسیار اساسی و قابل توجه که منجر به مطرح شدن رویکرد استراتژیک در مدیریت دانش می‌شود این است که مدیریت دانش باید در خدمت حرکت استراتژیک سازمان و تعامل استراتژیک آن با محیط متلاطم و متغیر کسب و کار باشد. دانش و مدیریت آن به تنهایی و مستقل از اهداف استراتژیک سازمان کاملاً بی‌معنی و فاقد ارزش خواهد بود. بنابراین مدیریت دانش سازمان بایستی همسو و هماهنگ با اقدامات استراتژیک سازمان در سطح کلان مطرح و مورد

از آنجایی که دانش به عنوان استراتژیک ترین منبع سازمانی مطرح می‌باشد، سازمان‌ها با این سوال اساسی مواجه می‌باشند که چگونه می‌توانند دانش سازمانی را بطور کارآمد و اثربخش مدیریت نمایند تا از مزایای آن جهت پیشبرد اهداف استراتژیک سازمان بهره‌مند شوند. به این ترتیب استقرار سیستم کارآمد و اثربخش مدیریت دانش بعنوان شایستگی کلیدی سازمان‌ها در عصر جدید، که می‌تواند مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند، مطرح می‌باشد.

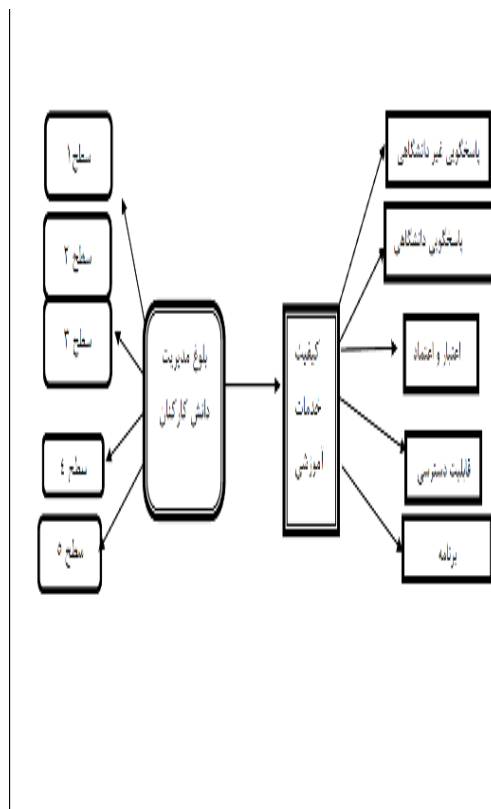
توجه قرار گیرد (استاین^۱، ۲۰۰۴). از آنجا که پیاده سازی مدیریت دانش برای رسیدن به کمال مطلوب، نیازمند تغییرات فراوان و معناداری در فرایند، زیرساخت‌ها و فرهنگ است، بنابراین غیرمحمتمل است که در یک خیز ناگهانی حاصل شود و از این رو بهبود مستمر بر پایه مراحل تکاملی و گام به گام شکل می‌گیرد و نه بر اساس نوآوری‌های انقلابی؛ از این مراحل تکاملی مدیریت دانش که در خلال زمان شکل می‌گیرد، به بلوغ مدیریت دانش تعبیر می‌شود و به عبارتی، لازم است تا مدیریت دانش به بلوغ رسیده، از یک حالت جمود، به یک کارکرد بین بخشی، که به شکل مستحکمی در سازمان مستقر شده است تبدیل شود (کارستن^۲ و همکاران، ۲۰۰۲). ارزیابی وضعیت بلوغ مدیریت دانش به سازمان امکان می‌دهد که چگونه مهارت مدیریت دانش خود را پیاده سازی نماید. شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری بلوغ مدیریت دانش در سازمان وجود دارد. این شاخص‌ها باید ارزش و اثر بخشی مدیریت دانش را بیان نمایند. مدل‌های ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش، مبتنی بر شاخص‌ها برای اندازه‌گیری میزان توسعه یافتگی مدیریت دانش سازمان‌ها است (عیسایی و همکاران، ۱۳۸۹). اگرچه مدیریت دانش به عنوان ابزار مورد استفاده مدیران برای افزایش کارایی شناخته شده است، کارایی و نوآوری، عموماً به عنوان اصول پذیرفته شده مدیریت دانش در حال توسعه است. این به این دلیل است که معمولاً سازمان‌ها، شیوه‌هایی از مدیریت دانش را به کار می‌برند که به خوبی ایجاد شده باشند در بخش خدمات، ارزیابی کیفیت آن حین فرایند ارائه خدمات انجام می‌گیرد. هر تماس مشتری به عنوان لحظه‌ای برای ایجاد اعتماد و فرصتی برای راضی و یا ناراضی کردن به شمار می‌رود. از زمانی که نقش خدمات در زندگی روزمره آشکار شد مقوله

کیفیت خدمات نیز به عنوان مشخصه اصلی رقابت بین سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفت به طوری که توجه به کیفیت خدمات، سازمان را از رقبایش متمایز ساخته و سبب کسب مزیت رقابتی می‌شود. مدیریت دانش به عنوان یک تلاش سیستماتیک و سنجیده موجود برای توسعه، ترویج، و کاربردی نمودن دانش موجود در سازمان‌ها در راه ایجاد ارزش افزوده مثبت، جهت کسب موفقیت و نائل شدن به اهداف است (جاودانی و همکاران، ۱۳۸۸).

در عصر حاضر از ویژگی‌های مهم دانشگاه‌ها، رقابتی و بین‌المللی شدن آن‌ها است. اکثر دانشگاه‌ها با استفاده از استراتژی‌هایی چون تضمین کیفیت، به دنبال ربودن گوی سبقت از سایر دانشگاه‌ها هستند (توفیقی و نورشاهی، ۱۳۸۴). آموزش عالی با فشاری برای بهبود ارزش در فعالیت‌هایش روبروست. در راستای افزایش ارزش آموزشی تلاش‌های گسترده‌ای در جهت بهبود مستمر، تمرکز بر علایق ذی‌نفعان و افزایش رضایت دانشجویان صورت می‌گیرد. با توجه به گسترده بودن تعداد ذی‌نفعان در آموزش عالی (دانشجو، دانشکده، والدین، اجتماع و حکومت) هر کدام انتظارات و ادراکات خاص خود را نسبت به خدمات دارند. چهار ذی‌نفع اصلی در آموزش عالی دانشجویان، کارکنان، فارغ‌التحصیلان و والدین هستند. از نظر یونسکو (۲۰۱۳) کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی (زمینه) نظام دانشگاهی، مأموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد (بازرگان، ۱۳۸۰). با بررسی موارد فوق مشاهده می‌گردد، در دانشگاه‌هایی که در محیط‌های رقابتی فعالیت می‌نمایند مخصوصاً دانشگاه‌هایی که به صورت پراکنده خدمات خود

² Carsten

¹ Steyn



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

طی دهه‌های گذشته تحولات بنیادین و فراوانی در سازمان‌ها به وجود آمده است. این تغییر و تحولات موجب پیدایش اصول و مهارت‌های مدیریتی نوین گردیده است که از جمله مهم‌ترین آن‌ها وجود بلوغ مدیریت دانش است (برگرن، ۱۳۸۶). علیرغم تحقیقات گسترده بر روی مدیریت دانش، اغلب تمرکز بر تولید و صنایع مبتنی بر دانش بوده است و تعداد کمتری از مطالعات به طور عمیق به بحث بلوغ مدیریت دانش و مدل‌های آن بویژه در دانشگاه‌ها پرداخته‌اند (فینگان و ویلکاکس^۲، ۲۰۰۶). از طرفی دانشگاه‌ها به عنوان سازمان‌های خدماتی نیز مانند سازمان‌های تولیدی با افزایش رقابت مواجه شده‌اند. این سازمان‌ها باید قادر باشند با ارضا نمودن تقاضاهای سطح بالا و فزاینده، مشتریان فعلی را حفظ و مشتریان جدیدی

را ارائه می‌دهند برای افزایش رابطه همکاری بین اعضا دانشکده‌های مختلف، ارائه خدمات یکپارچه و حفظ مهارت و تخصص موجود در دانشگاه و بهبود کیفیت خدمات گرایش بسیار شدیدی به دانش، تخصص و تعهدات کارمندان به عنوان ورودی‌های کلیدی در فرایند خلق ارزش دارند در حالی که رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمان‌هایی که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند، شناخته شده است. سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند سطوح بالاتری از رضایت‌مندی را به عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت (گو، داف و هایر^۱، ۲۰۰۸). لذا می‌توان گفت که کیفیت خدمات گرایش بسیار شدیدی به دانش، تخصص و تعهدات کارمندان به عنوان ورودی‌های کلیدی در فرایند خلق ارزش دارند. با توجه به اینکه یکی از اساسی‌ترین مسائل مورد توجه در ادبیات سازمان و مدیریت، چرایی عدم تحقق عملکرد مورد انتظار است.

متغیرهای این تحقیق شامل بلوغ مدیریت دانش کارکنان (P-CMM) به عنوان متغیر مستقل و کیفیت خدمات آموزشی (مدل هدیرف) به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است و بر پایه مدل مفهومی شکل (۱) است.

² Finnegan & Willcocks

¹ Guo, Duff & Hair

انجام امور تشریفاتی و تفکیک وظایف احساسی نیروهای کار نام برد.

۲- سطح مدیریت شده: فرآیندهای کلیدی این سطح بر روی تنظیم فعالیت‌های اساسی و اولیه نیروی کار تمرکز دارد؛ مانند محیط کار، ارتباطات، استخدام، عملکرد مدیریت، آموزش و پاداش.

۳- سطح تعریف شده: فرآیندهای کلیدی این سطح، شایستگی‌های مقدماتی شرکت در محیط مجاور را شناسایی کرده و فعالیت‌های افراد را بر اساس آن تنظیم می‌کند که عبارتند از: دانش و آنالیز مهارت، برنامه ریزی نیروی کار، توسعه شایستگی، گسترش تخصص، فرهنگ مشارکت.

۴- سطح پیش‌بینی پذیر: فرآیندهای کلیدی این سطح بر رشد کمی مدیریت شرکت‌ها در قابلیت افراد و برقراری شایستگی در تیم‌ها تأکید دارد که عبارتند از: تیم روش‌ها، تنظیم عملکرد شرکت، مدیریت شایستگی شرکت.

۵- سطح بهینه‌سازی: فرآیندهای کلیدی این سطح بر بهبود مداوم روش‌ها برای توسعه شایستگی شرکت و سایر سطوح ذکر شده پیشین اشاره دارد که عبارتند از: توسعه شایستگی فردی، آماده سازی و نوآوری مداوم نیروی کار

شواهد گوناگون نیز حاکی از آن است که نظام آموزش عالی در صورتی از عهده وظایف و اهداف خود برمی‌آید که از نظر کیفیت خدمات در وضعیت مطلوبی باشد. در این میان، اگر چه وجود نظام مدیریت دانش منحصر به سازمانی خاص نمی‌شود، وجود آن در سازمان‌های آموزشی بخصوص آموزش عالی که خود مرکز تولید و انتشار علم

را جذب نمایند (لیاو^۱، ۲۰۰۳). موارد متعددی بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط یک سازمان اثر می‌گذارد که یکی از این موارد توجه و اهمیت به بلوغ مدیریت دانش کارکنان است، مواردی از قبیل روابط میان اعضای هیأت علمی، کارمندان و دانشجویان، بهبود این روابط با استفاده از مدیریت دانش بر تصمیمات آتی سازمان تأثیر خواهد گذاشت (ریناند^۲، ۲۰۰۹). این مطالعه به منظور بلوغ مدیریت دانش کارکنان (P-CMM) جهت کسب بهترین خروجی در دانشگاه‌ها و همراستا با برنامه‌های استراتژیک ترسیم شده جهت آموزش عالی در ایران و بررسی تأثیر آن بر خدمات در بخش خدماتی به خصوص امر آموزش و دانشگاه است.

مدل بلوغ قابلیت توانمندی کارکنان از مقبول‌ترین مدل جهانی در زمینه فرآیندهای بهبود عملکرد سرمایه‌های انسانی و ساختار سازمانی به شمار می‌آید. می‌توان بیان داشت که مدل قادر است تا نظامی یکپارچه از تجارب نیروی کار را معرفی نموده و در هماهنگی کامل با اهداف، نیازهای متغیر و عملکرد کسب و کار سازمان را بهبود بخشد و به بلوغ برساند. این مدل هم دارای ۵ سطح و ۲۲ ناحیه فرایندی و هر فرایند در برگیرنده ۳ تا ۵ هدف و چندین فعالیت است و جدای از سطح اول، حوزه‌های فرآیند کلیدی مختلفی در هر سطح بلوغ شناسایی شده‌اند (آرمور^۳، ۲۰۰۲).

پنج سطح بلوغ P-CMM عبارتند از:

۱- سطح آغازین: از ویژگی‌های این سطح می‌توان عدم هماهنگی در انجام فعالیت‌ها، تغییر و جابجایی مسئولیت‌ها،

³ Armor

¹ Liao

² Rhinand

به سرمایه‌های معنوی آن از جمله وجود مدیریت دانش و بلوغ آن وابسته می‌دانند (استاین، ۲۰۰۴).

مدل هدپرف:

مدل هدپرف، یکی از مدل‌های تعدیل‌یافته‌ی سروکوال است که برای سنجش کیفیت خدمات آموزشی مورد استفاده قرار می‌گیرد (اوانگ^۱، ۲۰۱۲) در واقع هدپرف مدلی برای شناسایی و تجزیه و تحلیل ادراکات مشتریان مراکز آموزشی می‌باشد که ابعاد آن در جدول ۱ مشخص شده است.

جدول ۱. ابعاد مدل هدپرف

ابعاد	تعاریف
پاسخگویی غیردانشگاهی	وظایف مربوط به کارکنان غیردانشگاهی
پاسخگویی دانشگاهی	میزان پاسخ‌گویی‌ها و کیفیت آنها در بخش آموزشی
اعتبار و اعتماد	توانایی دانشگاه در ایجاد یک تصویر حرفه‌ای از رشته
قابلیت دسترسی	سهولت برقراری ارتباطات استفاده از امکانات و تجهیزات
برنامه	تناسب، انعطاف‌پذیری و تنوع برنامه‌های درسی

در هر جامعه‌ای به شمار می‌رود، اهمیت بیشتری دارد، آموزش در یک ساختار نظام‌مدار می‌تواند نقش کلیدی در انتقال دانش داشته باشد. آموزش زمانی می‌تواند براساس نیاز ملی و در جهت گسترش فرهنگ و دانش مدیریت نوین استوار باشد که نظام مدیریتی با رویکرد کیفیت‌گرا ایجاد شده باشد. موسسات آموزشی به عنوان پلی میان تولیدکنندگان دانش و دانش پژوهان جهت پاسخگویی به تغییرات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی خود نیازمند تحول جدی هستند. به طوری که صاحب نظران، موفقیت و کامیابی آموزش عالی در محیط پویای کنونی را

است که معمولاً سازمان‌ها، شیوه‌هایی از مدیریت دانش را به کار می‌برند که به خوبی ایجاد شده باشند در بخش خدمات، ارزیابی کیفیت آن حین فرایند ارائه خدمات انجام می‌گیرد. هر تماس مشتری به عنوان لحظه‌ای برای ایجاد اعتماد و فرصتی برای راضی و یا ناراضی کردن به شمار می‌رود.

• خطیبیان و همکارانش (۲۰۱۰) مدلی را برای سنجش بلوغ مدیریت دانش در سازمان‌ها ارائه کردند و دریافتند که

از جمله تحقیقات انجام شده مرتبط با این مقاله در این زمینه به شرح زیر می‌باشد:

• کروگر و جانسون^۲ (۲۰۱۱) به رابطه مثبتی میان بلوغ مدیریت دانش و کارایی سازمانی دست یافتند و به این نتیجه رسیده‌اند که اگرچه مدیریت دانش به عنوان ابزار مورد استفاده مدیران برای افزایش کارایی شناخته شده است، کارایی و نوآوری، عموماً به عنوان اصول پذیرفته شده مدیریت دانش در حال توسعه است. این به این دلیل

² Krueger and Johnson

¹ Onwonga Auka

اجرای مدیریت دانش در سازمان‌ها در صورت بلوغ کافی سازمان موجت تغییرات مهمی در فرآیند، زیرساخت و فرهنگ سازمانی می‌شود.

• رابینسون و همکاران^۱ (۲۰۰۶) نقشه راه ایجاد بلوغ مدیریت دانش در سازمان را جهت ثبات آن سازمان ارائه داده‌اند که شامل قدم‌هایی برای طراحی و اجرای استراتژی بلوغ مدیریت اجرایی سازمان است.

• آرلینگ و چون^۲ (۲۰۱۱) نیز به بررسی ایجاد نوع جدید دانش در سازمان و به بلوغ رساندن مدیریت دانش در سازمان از طریق ارائه یک مدل مفهومی مبتنی بر بررسی موردی یک شرکت صنایع دفاعی پرداختند.

• موسوی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر بلوغ مدیریت دانش و توانمندسازی روان‌شناختی بر خلاقیت کارکنان" انجام یافته است. نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت دانش و ابعاد آن، توانمندسازی روان‌شناختی و ابعاد آن با خلاقیت کارکنان همبستگی مثبت و معناداری دارند. همچنین، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندمتغیره نشان داد که متغیرهای مدیریت دانش و توانمندسازی روان‌شناختی ۰/۹۹ از تغییرات متغیر وابسته (خلاقیت) را تبیین می‌کنند. در نهایت، نرم‌افزار لیزرل جهت تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادله ساختاری نشان داد که با توجه به معیارهای نیکویی برازش مدل تحقیق از برازش نسبتاً خوبی برخوردار است.

• نتایج پژوهش‌های نجفی و همکاران (۱۳۹۳) ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال دیدگاه

دانشجویان دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی تهران به این نتیجه رسیده‌اند که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود داشت. بیشترین میانگین، شکاف کیفیت در بُعد پاسخگویی و پس از آن به ترتیب در ابعاد تضمین و همدلی، ملموسات، مشاهده شد و کمترین میانگین شکاف مربوط به بُعد اطمینان بود. در واقع نتایج نشان داد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند.

• زاک^۳ و همکاران (۲۰۰۹) در زمینه تأثیر اقدامات مدیریت دانش در دانشکده‌های بازرگانی به این نتیجه دست یافتند که اقدامات مدیریت دانش بر عملکرد غیر مالی (مشتریان و فرایندهای داخلی) دانشکده‌ها بطور مستقیم و بر عملکرد مالی آن‌ها به طور غیر مستقیم تأثیر گذارند.

• گلدن^۴ (۲۰۰۹) از کاربردهای بالقوه و منافع مدیریت دانش در آموزش عالی دفاع کرده و نتیجه گرفته که مدیریت دانش یقیناً به توانایی تصمیم‌گیری بهتر، بهبود خدمات دانشگاهی و کاهش هزینه‌ها منجر خواهد شد. موفقیت دانشگاه‌ها تا حد زیادی بستگی به جمع‌آوری، تحلیل، یکپارچه سازی و تبادل اطلاعات و دانش در داخل و خارج آن‌ها دارد.

• اردکانی و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی وضعیت کیفیت خدمات دانشگاهی در دانشگاه یزد پرداخت، یافته‌ها نشان داد که دانشگاه در تمامی ابعاد ارزیابی به شیوه سروکوال دارای وضع نامطلوبی است و از ۸۲ مؤلفه مورد پرسش تنها

³ Zakhe

⁴ Golden

¹ Rabinson

² Arling and Chun

بعدهای کیفیت خدمات آموزشی است و همچنین آن‌ها انتظار داشتند که کادر علمی و متخصص در دانشکده وجود داشته باشد.

بر اساس مدل مفهومی تحقیق فرضیه‌های زیر را می‌توان بررسی نمود.

فرضیه اصلی :

بین بلوغ مدیریت دانش کارکنان با کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.

فرضیات فرعی :

۱- بین سطح ۱ (آغازین) با کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.

۲- بین وضعیت سطح ۲ (مدیریت شده) با کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.

۳- بین وضعیت سطح ۳ (تعریف شده) با خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.

۴- بین وضعیت سطح ۴ (پیش‌بینی پذیر) با کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.

در پنج مؤلفه عملکرد مورد قبول دارد. همچنین پژوهشی نیز که با هدف بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام شد، بیشترین شکاف خدمات در ابعاد تضمین و پاسخگویی و کمترین شکاف مربوط به بُعد ملموسات بود. در ابعاد خدمات بین ادراکات و انتظارات تفاوت معناداری وجود داشت.

• به نقل از استین^۱ و همکاران (۲۰۰۱) ارزیابی دانشجویان از کیفیت آموزش ارائه شده، نتایج مفیدی را برای تصمیم‌گیری‌های اساسی نظیر بازخورد تشخیصی به دانشکده‌ها در مورد عملکرد استادان، انتخاب و گزینش آن‌ها و استفاده از اطلاعات به دست آمده برای راهنمایی دانشجویان است و می‌تواند در بهبود کیفیت عملکرد و اثربخشی خود از آن بهره‌مند شوند.

• بارو^۲ و همکاران (۲۰۰۶) در تحقیقات خود نشان دادند که صفات و ویژگی‌های استادان مثل علاقه‌مندی به درس و صبر و مهربانی از نظر دانشجویان بسیار مهم است.

• بارنز^۳ (۲۰۰۵) طی یک مطالعه درباره مشخصه‌هایی کمک‌کننده به یک دانشگاه متعالی، نشان داد که شهرت و اعتبار، فرصت‌های آموزشی مناسب، محیط فیزیکی مطلوب، مهم‌ترین عناصر در دانشگاه‌های آمریکا و نیوزلند بودند.

• مطالعه تیوانا^۴ (۲۰۰۰) پیرامون عوامل مؤثر بر ادارک دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه بین‌المللی بازرگانی آمریکا نشان داد که جاذبه محیط و وسائل یکی از مهم‌ترین

³Barnes

⁴ Tiwana

¹ Stein

² Barrow

۵- بین وضعیت سطح ۵ (بهینه‌سازی) با کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.

روش پژوهش

با توجه به موضوع و هدف، تحقیق حاضر از نوع کاربردی و با توجه به روش توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. گردآوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز در این پژوهش به وسیله پرسشنامه که بعد از تعیین پایایی و روایی بین جامعه آماری و با استفاده از روش نمونه‌گیری در بین افراد توزیع شده است. پرسشنامه‌ها توسط محققین توزیع و جمع‌آوری شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان به تعداد ۳۰۰ نفر بود. از این تعداد به عنوان نمونه ۲۷۱ نفر با استفاده جدول کرجسی و مورگان با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل دو پرسشنامه به شرح زیر بود:

پرسشنامه بلوغ مدیریت دانش کارکنان: این پرسشنامه از نوع محقق ساخته بر اساس مبانی نظری می‌باشد که برای سنجش بلوغ مدیریت دانش کارکنان طراحی شده است، که شامل ۲۶ سوال و در قالب ۵ شاخه (سطح آغازین، سطح مدیریت شده، سطح تعریف شده، سطح پیش‌بینی پذیر، سطح بهینه‌سازی) به صورت ۵ گزینه‌ای از خیلی زیاد تا خیلی کم با ارزش عددی به ترتیب ۵ تا ۱ و برای سؤالات معکوس به ترتیب ۱ تا ۵ می‌باشد. از مجموع ۲۶ سوال، ۵ سوال به سطح آغازین، ۳ سوال سطح مدیریت شده، ۹ سوال به سطح تعریف شده ۳ سوال به سطح پیش‌بینی پذیر و ۵ سوال به سطح بهینه‌سازی اختصاص یافته است.

پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی: این پرسشنامه از نوع محقق ساخته بر اساس مبانی نظری است که شامل ۲۵ سوال به صورت ۵ گزینه‌ای از خیلی زیاد تا خیلی کم می‌باشد. از مجموع ۲۵ سوال، ۷ سوال به پاسخگویی غیردانشگاهی از مجموع ۲۶ سوال، ۴ سوال به پاسخگویی دانشگاهی و ۶ سوال به اعتبار و اعتماد و ۴ سوال به قابلیت دسترسی و ۴ سوال به برنامه را می‌سنجد.

در راستای اهداف پژوهش از روش‌های آماری تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

یافته‌ها

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آماری تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS ویراست ۲۳، MINITAB ویراست ۱۷ و AMOS ویراست ۲۱ استفاده شده است. سطح معناداری ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

بر اساس محاسبات انجام شده نتایج زیر به دست آمده است.

نرمال بودن متغیرها

نرمال بودن متغیرهای تحقیق توسط آزمون کولموگروف - اسمیرنوف یک نمونه ای بررسی شده است.

H_0 : متغیر مورد بررسی توزیع نرمال دارد.

H_1 : متغیر مورد بررسی توزیع نرمال ندارد.

جدول ۲. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف یک نمونه‌ای برای متغیرهای تحقیق.

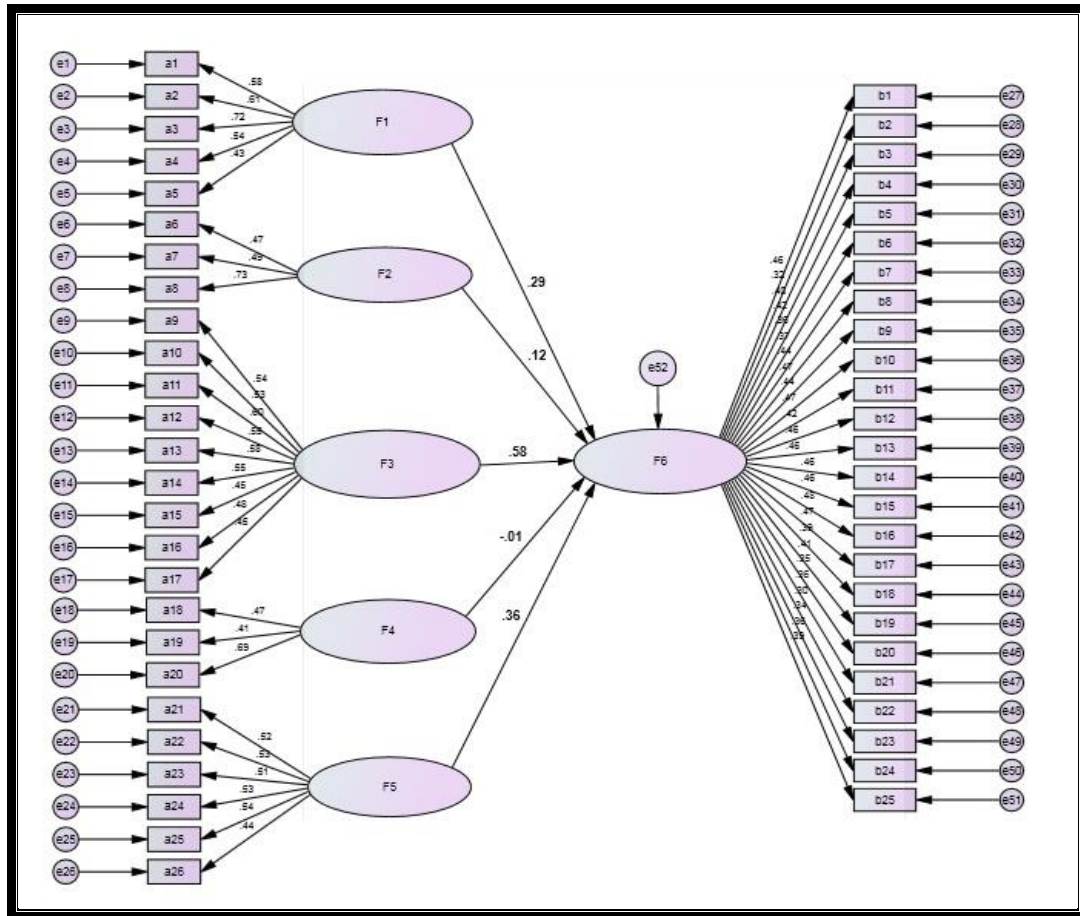
متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	آماره آزمون	sig
بلوغ مدیریت دانش کارکنان	۷۰/۲۵	۶/۵۵	۰/۰۶	۰/۲
کیفیت خدمات آموزشی	۶۹/۸۵	۷/۶	۰/۰۷	۰/۲

براساس نتایج جدول آزمون کولموگروف - اسمیرنوف یک نمونه‌ای، فرض نرمال بودن برای دو متغیر مورد بررسی رد نمی‌شود. مقادیر سطح معناداری (sig) برای آنها به ترتیب ۰/۲ و ۰/۲ هستند که بیشتر از سطح خطای $\alpha = ۰/۰۵$ می‌باشند و دلیلی برای رد فرضیه صفر وجود ندارد پس متغیرها توزیع نرمال دارند (متغیرهای مورد بررسی توزیع نرمال دارند).

فرضیه اصلی:

بین کیفیت خدمات آموزشی و بلوغ مدیریت دانش کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود دارد. در شکل انتابیح حاصل از برازش مدل، برای سنجش رابطه بین بلوغ مدیریت دانش کارکنان و کیفیت خدمات آموزشی نشان داده شده است. این شکل از دو بخش کلی تشکیل شده است. در قسمت اول رابطه میان متغیرهای پنهان (بلوغ مدیریت دانش کارکنان و کیفیت خدمات آموزشی) و متغیرهای نشانگر مربوطه به وسیله بارهای عاملی استاندارد شده نمایش داده شده است. قسمت دوم شدت رابطه بین متغیر پنهان بلوغ مدیریت دانش کارکنان و متغیر پنهان کیفیت خدمات آموزشی به وسیله ضریب رگرسیون استاندارد بیان شده است که نشان‌دهنده تأثیر مستقیم بلوغ مدیریت دانش کارکنان بر کیفیت خدمات آموزشی است.

شکل ۱: نتایج معادلات ساختاری برای بررسی مدل (بار عاملی استاندارد شده)



H1: بین سطح ۱ (آغازین) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود دارند.

فرضیات فرعی:

برای بررسی این فرضیات از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. همچنین برای کاهش خطای برآورد، تمامی مؤلفه‌های بلوغ مدیریت دانش کارکنان را به‌طور همزمان در مدل قرار داده و به بررسی رابطه بین هر یک از این مؤلفه‌ها با کیفیت خدمات آموزشی پرداخته‌ایم؛ که نتایج به شرح زیر است:

فرضیه فرعی اول:

H0: بین سطح ۱ (آغازین) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود ندارند.

جدول ۳. ضرایب مسیر و معناداری آنها و بررسی فرضیه پژوهش در مدل تحلیل مسیر

نوع رابطه	نتیجه	P - مقدار	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه
					سطح ۱ (آغازین) ←
مستقیم	تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	۴/۴۳۲	۰/۲۸۷	کیفیت خدمات آموزشی
					H_1

فرضیه فرعی دوم:

H_0 : بین سطح ۲ (مدیریت شده) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود ندارند.

H_1 : بین سطح ۲ (مدیریت شده) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود دارند.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۳ مشخص است ضریب معناداری t میان متغیر سطح ۱ (آغازین) و کیفیت خدمات آموزشی ۴/۴۳۲ است که بیشتر از ۱/۹۶ است و منجر به رد فرض صفر می‌شود که نشان از وجود رابطه بین سطح ۱ (آغازین) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان است. همچنین ضریب مسیر رابطه بین دو متغیر ۰/۲۸۷ است که نشان‌دهنده رابطه مستقیم است.

جدول ۴. ضرایب مسیر و معناداری آنها و بررسی فرضیه پژوهش در مدل تحلیل مسیر

نوع رابطه	نتیجه	P - مقدار	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه
					سطح ۲ (مدیریت شده) ←
مستقیم	تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	۱/۶۷۱ *	۰/۱۱۹	کیفیت خدمات آموزشی
					H_2

فرضیه فرعی سوم:

H_0 : بین سطح ۳ (تعریف شده) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود ندارند.

H_1 : بین سطح ۳ (تعریف شده) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود دارند.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۴ مشخص است ضریب معناداری t میان متغیر سطح ۲ (مدیریت شده) و کیفیت خدمات آموزشی ۱/۶۷۱ است که بیشتر از ۱/۹۶ است و منجر به رد فرض صفر می‌شود که نشان از وجود رابطه بین سطح ۲ (مدیریت شده) و بلوغ مدیریت دانش کارکنان است. همچنین ضریب مسیر رابطه بین دو متغیر ۰/۱۱۹ است که نشان‌دهنده رابطه مستقیم است.

جدول ۵. ضرایب مسیر و معناداری آن‌ها و بررسی فرضیه پژوهش در مدل تحلیل مسیر

نوع رابطه	نتیجه	P - مقدار	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه
مستقیم	تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	۵/۳۱۴	۰/۵۸۰	سطح ۳ (تعریف شده) ← کیفیت خدمات آموزشی H_3

فرضیه فرعی چهارم:

H_0 : بین سطح ۴ (پیش‌بینی پذیر) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود ندارند.

H_1 : بین سطح ۴ (پیش‌بینی پذیر) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود دارند.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۵ مشخص است ضریب معناداری t میان متغیر سطح ۳ (تعریف شده) و کیفیت خدمات آموزشی ۵/۳۱۴ است که بیشتر از ۱/۹۶ است و منجر به رد فرض صفر می‌شود که نشان از وجود رابطه سطح ۳ (تعریف شده) و بلوغ مدیریت دانش کارکنان است. همچنین ضریب مسیر رابطه بین دو متغیر ۰/۵۸۰ است که نشان‌دهنده رابطه مستقیم است.

جدول ۶. ضرایب مسیر و معناداری آن‌ها و بررسی فرضیه پژوهش در مدل تحلیل مسیر

نوع رابطه	نتیجه	P - مقدار	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه
فاقد رابطه	رد فرضیه	۰/۹۲۰	-۰/۱۰۱	-۰/۰۰۷	سطح ۴ (پیش‌بینی پذیر) ← کیفیت خدمات آموزشی H_4

فرضیه فرعی پنجم:

H_0 : بین سطح ۵ (بهینه‌سازی) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود ندارند.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۶ مشخص است ضریب معناداری t میان متغیر سطح ۴ (پیش‌بینی پذیر) و کیفیت خدمات آموزشی -۰/۱۰۱ است که کمتر از ۱/۹۶ است و نمی‌توان فرض صفر را رد کرد و نشان از عدم وجود رابطه بین سطح ۴ (پیش‌بینی پذیر) و کیفیت خدمات آموزشی است.

H1: بین سطح ۵ (بهینه‌سازی) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه معناداری وجود دارند.

جدول ۷. ضرایب مسیر و معناداری آن‌ها و بررسی فرضیه پژوهش در مدل تحلیل مسیر

نوع رابطه	نتیجه	P - مقدار	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه
مستقیم	تأیید فرضیه	۰/۰۰۱	۳/۹۹۳	۰/۳۵۶	سطح ۵ (بهینه‌سازی) ← کیفیت خدمات آموزشی

بنابراین برای پنج فرضیه فرعی با توجه به مدل برازش داده شده در شکل ۲ نتیجه‌گیری خواهیم کرد. شاخص‌های نیکویی برازش در جدول ۸ آورده شده است. با توجه به اینکه شاخص‌های گزارش شده در مدل، همگی در سطح مطلوب قرار گرفته‌اند بنابراین می‌توان گفت، مدل برازش داده شده از مناسبت کافی برخوردار است.

همان‌طور که در شکل ۱ و جدول ۷ مشخص است ضریب معناداری t میان متغیر سطح ۵ (بهینه‌سازی) و بلوغ مدیریت دانش کارکنان ۳/۹۹۳ است که بیشتر از ۱/۹۶ است و منجر به رد فرض صفر می‌شود که نشان از وجود رابطه بین سطح ۵ (بهینه‌سازی) و کیفیت خدمات آموزشی است. همچنین ضریب مسیر رابطه بین دو متغیر ۰/۳۵۶ است که نشان‌دهنده رابطه مستقیم است.

جدول ۸. شاخص‌های برازش مدل

مقدار گزارش شده	حد مطلوب آماره	شاخص
۰/۰۷۵	$\leq ۰/۰۸$	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)
۲/۵۱۶	کمتر از ۳	نسبت χ^2 (df)
۰/۹۱۲	$\geq ۰/۹۰$	برازندگی (GFI)
۰/۹۰۵	$\geq ۰/۹۰$	برازندگی تعدیل یافته (AGFI)
۰/۹۶۷	$\geq ۰/۹۰$	برازش مقایسه‌ای (CFI)
۰/۹۴۷	$\geq ۰/۹۰$	برازش نرم (NFI)
۰/۹۴۷	$\geq ۰/۹۰$	برازش غیر نرم (TLI)
۰/۹۵۳	$\geq ۰/۹۰$	برازش افزایشی (IFI)

اسلامی واحد کرمان پرداخته شده است. برای این منظور در راستای ادبیات موجود ۵ فرضیه مطرح گردید. یافته‌های پژوهش نشان از وجود رابطه بین سطح ۱ (آغازین) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

بحث و نتیجه گیری

در پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین بلوغ مدیریت دانش کارکنان با کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد

است. همچنین ضریب مسیر رابطه بین دو متغیر ۰/۲۸۷ است که نشان‌دهنده رابطه مستقیم است. این فرضیه هم راستا با پژوهش گلدن (۲۰۰۹) است که در پژوهش خود در مورد رابطه بین بلوغ مدیریت دانش کارکنان و کیفیت خدمات بیان کرد که مدیریت دانش نقش مهمی در افزایش کیفیت خدمات دارد و جهت ارائه بهتر خدمات کارمندان هر سازمان باید دانش خود را با یکدیگر تسهیم و در افزایش تجربیات به یکدیگر کمک کنند و باعث افزایش عملکرد سازمان شوند و به اشتراک گذاشتن دانش منبع مهمی در به دست آوردن مزیت رقابتی و افزایش کیفیت خدمات است. به عبارت دیگر توجه به ویژگی‌های این سطح مانند تغییر و جابجایی مسئولیت‌ها، انجام امور تشریفاتی و تفکیک وظایف احساسی نیروهای کار بر کیفیت خدمات آموزشی تاثیر دارد. یافته‌های پژوهش نشان از وجود رابطه بین سطح ۲ (مدیریت‌شده) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان است. زاک و همکاران، (۲۰۰۹) معتقدند فرایندهای مدیریت دانش که می‌بایست از طریق راهبردهایی مانند قبول مسئولیت اداره و پرورش و توسعه افراد توسط مدیران مناسب هدایت شوند که در بهبود عملکرد سازمانی تاثیر گذارند. مدیریت شده مواردی مانند محیط کار، ارتباطات، استخدام، عملکرد مدیریت، آموزش و پاداش بر کیفیت خدمات آموزشی تاثیر دارد. در ادامه رابطه سطح ۳ (تعریف‌شده) و کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان تأیید شد، به این مفهوم که برنامه‌ریزی نیروی کار، توسعه شایستگی و موارد مشابه بر کیفیت خدمات تاثیر شگرف دارد و بین سطح ۴ (پیش‌بینی پذیر) و کیفیت خدمات آموزشی رابطه وجود دارد بنابراین فرآیندهای کلیدی این سطح بر رشد کمی کیفیت خدمات تاثیر دارد. در پایان یافته‌های پژوهش سطح ۵ (بهینه‌سازی) که شامل مواردی مانند توسعه شایستگی

فردی، آماده‌سازی و نوآوری مداوم نیروی کار است با کیفیت خدمات رابطه دارد. که موسسه آموزش عالی هند برنامه‌هایی از قبیل آماده‌سازی زیر ساخت‌ها و مهیا نمودن مدرن‌ترین امکانات زیر ساختی مطابق با استانداردهای بین‌المللی، تعیین علاقه‌های پژوهشی اساتید، ایجاد مجمع بحث، تحقیق، توسعه و سازماندهی سیستم‌های مدیریت متناسب با زمان و با بهره‌گیری از قابلیت‌های موجود در صنایع و سازمان‌های دیگر، افزایش پهنای باند اینترنت، به اشتراک گذاری تجربیات با اساتید دانشگاه‌های دیگر و مدیران صنایع از طریق برگزاری نشست‌های آکادمیک و ملی، ارائه چند متدولوژی برای کسب و استفاده دانش به طور اتوماتیک از طریق فرایندهای کاری، ارزیابی عمل کرد استادان، ذخیره نمودن پروژه‌ها و گزارشات کارآموزی دانشجویان، تشویق اعضا و کارکنان به ادامه تحصیل، شرکت در کنفرانس‌های داخلی و خارجی و فرصت‌های مطالعاتی، ارائه برنامه پیشرفت هفتگی به اساتید در هر تابستان و تعیین مجامعی که باید شرکت نمایند، مشوق‌های مالی برای فعالیت‌های پژوهشی، مجبور نمودن اعضا به یادگیری تکنولوژی جدید و بازنگری برنامه‌های درسی، نظرسنجی از دانشجویان و اساتید در مورد سیستم‌های کاری، برگزاری دوره‌های تولید سود، خلق و به اشتراک گذاری دانش برای مدیران و مشاوران، کارکنان اعلام نتایج کار اساتید فعال در این زمینه و تغییر ساختار جهت افزایش انگیزه و فعالیت‌های آکادمیک اضافی برای اعضای هیأت علمی تدارک دیده است.

لذا با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهادات کاربردی ذیل مطرح می‌شوند:

الف: ایجاد جو حمایت و استقبال از ایده‌های نو در سازمان. تقویت فرهنگ یادگیری در سازمان از طریق فرا کارکنان به سهم کردن دیگران در دانش خود و نیز فراهم

- توفیقی، جعفر. و نورشاهی، نسرين. (۱۳۸۴). **ضرورت نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی**، مجموعه مقالات پنجاه و یکمین نشست رؤسای دانشگاهها و مراکز علمی و تحقیقاتی، تهران.

- جاودانی، ناصر. جلالی، علی اکبر. و فراهی، احمد. (۱۳۸۸). **مدل‌های ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش**. همایش مدیریت تکنولوژی و نوآوری.

- عیساپی، محمدتقی. افضلی، حمیدرضا. و ضیا، محمد. (۱۳۸۹). **ارائه چارچوبی برای ارزیابی سطح و میزان بلوغ از منظر مدیریت دانش در سطح بین سازمانی؛ بازسازی واحدهای مسکونی در شهرستان بم**. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال پنجم، شماره ۱۹، صص ۸۱-۱.

- موسوی، علی. (۱۳۹۳). **بررسی تاثیر بلوغ مدیریت دانش و توانمندسازی روانشناختی بر خلاقیت کارکنان**. پیام مدیریت موفق، ۴۸-۳۴.

- نجفی، رامین. خراسانی، اباصلت. محمدی، رضا. و گلوی، میترا. (۱۳۹۳). **ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال دیدگاه دانشجویان دانشکده های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی تهران**. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی.

- Arling, P., Chun, M.W.S. (2011). **Facilitating new knowledge creation and obtaining KM maturity**. Journal of knowledge management, 15(2), 231-250.

- Barnes, BR. (2005). **Analyzing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students**. Department of Marketing, Leeds University Business School, University of Leeds, UK

- Barrow, K., Leu, E. (2006). **Perceptions of Namibian teachers and other stockholders of quality of education**.

هم آوردن فرصت‌های بیشتر توسعه مسیر پیشرفت شغلی، فرهنگ مشارکتی و استفاده از گروه‌های کاری خودگردان به منظور بهبود کیفیت زندگی کاری، افزایش کیفیت و بهره‌وری سازمانی و ایجاد ساختاری که پاسخگوی نیازهای کاری سازمان و نیازهای اجتماعی و روانی کارکنان باشد.

ب: به دلیل روند تدریجی در بلوغ مدیریت دانش در کارکنان و همراهی آن با تغییرات اساسی در مؤلفه‌های فرد، فرایند و فناوری، توجه به مفاهیم مدیریتی همچون مدیریت تغییر، به صورت امری لازم و ضروری مورد توجه باشد.

ج: مفهوم بلوغ مدیریت دانش در کارکنان به شکل کمی و کیفی و با رویکردی مستمر مورد بازبینی قرار گیرد.

د: توجه به ویژگی‌های فرهنگی دانشگاه و اجرای برنامه‌های مختلف جهت آماده‌سازی جو فرهنگی برای پذیرش و بکارگیری سطوح بلوغ مدیریت دانش در جهت افزایش کیفیت خدمات آموزشی می‌تواند بسیار سودمند باشد.

منابع

- اردکانی، سعید. ابراهیم زاده پزشکی، رضا و کریمی، الهام (۱۳۹۲). **ارزشیابی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات آموزشی با تلفیق مدل سروکوال و کانو مورد مطالعه: دانشگاه یزد**. اولین همایش مجازی راه آوران آموزش.

- بازرگان، عباس. (۱۳۸۰). **ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرآیند عملیاتی)**، تهران، نشر سمت.

- برگرن، برایان. (۱۳۸۶). **مبانی مدیریت دانش**. ترجمه محمد قهرمانی و محمد باقری، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت کرج

to 2002. *Expert Systems and Applications*, 25 (2), 155-164.

- Onwonga Auka, D. (2012). *Service quality, satisfaction, perceived value and loyalty among customers in commercial banking in Nakuru Municipality, Kenya*. *African Journal of Marketing Management*, 4(5), 185-203.

- Ringhand, D.G. (2009). *Assessing the Relationship of Knowledge Management Effectiveness and Assessment Quality Improvement*. Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy, Northcentral University.

- Robinson, S. (2006). *Measuring Service Quality: current thinking and future requirements*. *Journal of Marketing Intelligence and Planning*, 17(1), 21-32.

- Stein, E.W., Manco, M.P. & Manco, S.A. (2001). *A knowledge-based system to assist university administrators in meeting disability act requirements*. *Expert*

- Steyn, P. GM. (2004). *Harnessing the power of knowledge in higher education*. *Education*, 124 (4), 615-628.

- Tiwana, A. (2000). *The Knowledge Management Toolkit: Practical Techniques fo Building a Knowledge Management System*. 2nd ed., Prentice Hall PTR, Upper Saddle River, NJ, USA.

- Zack, M. H. (2009). *Developing a knowledge strategy*. The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge, Oxford University press.

American Institutes for Research under the EQUIP1 LWA.

- Finnegan, D., Willcocks, L. (2006). *Knowledge Sharing Issues in the Introduction of a New Technology*. *Journal of Enterprise Information Management*, 19 (6), 200-221.

- Golden, C. L. (2009). *Knowledge Management and Historically Black Colleges and Universities*. Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy Applied Management and Decision Sciences Information Systems Management Specialization, College of Management and Technology, Walden University

- Guo, X., Duff, A., & Hair, M. (2008). *Service Quality Measurement in the Chinese Corporate Banking Market*. *International Journal of Bank Marketing*. 26(5), 305-327.

- Karsten, E., Manfred L. (2002). *Holistic Development of Knowledge Management'with KMMM Siemens AG / Corporate Technology Knowledge Management & Business Transformation*; Online Accessible: http://www.knowledgeboard.com/doclibrary/knowledgeboard/kmmm_article_siem

- Khatibian, N., Hasan ghohoi pour, T. & Abedi Jafari, H. (2010). *Measurement of knowledge management maturity level with in organizations*. *Business strategy series*, 11(1), 1751-5637.

- Kruger, C. & Johnson, R. (2011). *Information management as an enabler of knowledge management maturity: A South African perspective*. *International Journal of Information Management*, 30(1): 57-67.

- Liao, S. H. (2003). *Knowledge Management Technologies and Applications- Literature Review from 1995*

Quarterly Journal of Educational Psychology

Islamic Azad University Tonekabon Branch

Vol. 8, No. 4, winter 2017, No 32



Journal of Educational
Psychology

The study of relationship between the Maturity Knowledge Management personnel and quality of educational services in Kerman Unit Islamic Azad University

Sanjar Salajeghe¹, Samaneh Mehdizadeh², Mojghan Nazeri³

- 1) Assistant Professor, Department of Public Mangement, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
- 2) PhD Student of Public Mangement, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran
- 3) PhD Student of Public Mangement, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

*Corresponding author: s.salajeghe@iauk.ac.ir

Abstract

Knowledge in successive years was considered as a valuable resource. The use of knowledge have a great impact on the quality of service In time and place correctly. The study has been done by the aim of study the relationship between Maturity Knowledge Management personnel and quality of educational services. The study is an applied and according to the aim it is a descriptive research and correlation one based on Structural equations and Amos software were used. Data collecting tools are the Maturity Knowledge Management personnel and quality of educational services questionnaire. The population of the research includes all employees of kerman Azad University which is 300, 271 of the population with Simple random sampling method were chosen as sample according Krejci and Morgan table. Structural equation modeling was used To evaluate the relationship between the Maturity Knowledge Management personnel and quality of educational services. And five hypothesis according to the fitted model and Goodness of Fit Index in model are desirable. And fitted model is sufficient. Finally there is Meaningful relationship a between Maturity Knowledge Management personnel and quality of educational services.

Key words: Maturity knowledge management personnel, quality of educational services, quality, Islamic Azad University
