

طراحی و اعتباریابی الگوی دانشگاه خدمت محور از منظر خبرگان آموزش عالی^۱

خدیجه آذر^۲

یوسف نامور^۳

اعظم راستگو^۴

جواد حاتمی^۵

صدرالدین ستاری^۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۳/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۲۵

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

خدمت محوری یک عامل تعیین کننده و یک جهت گیری استراتژیک برای دانشگاه است که باید متناسب با تغییرات و درک نیاز جامعه باشد. بر این اساس، هدف اصلی پژوهش حاضر تدوین الگویی برای دانشگاه خدمت محور در چارچوب خدمت به جامعه بوده است. این پژوهش با رویکرد کیفی و روش نظریه داده بنیاد انجام شد. نمونه گیری با روش هدفمند (از نوع گلوله برفی) انجام شده که شامل ۱۵ نفر از خبرگان آموزش عالی بودند. جمع آوری داده ها از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته و بررسی اسناد بوده و بر مبنای رهیافت نظام مند استراوس و کوربین (کدگذاری باز، محوری و انتخابی) تحلیل شدند. اعتبار سنجی از طریق مثلث سازی، بازبینی مشارکت کنندگان و خبرگان آموزش عالی صورت گرفت. یافته های این پژوهش نشان داد که ابعاد الگوی پارادایمی شامل شرایط علی (نیروی انسانی، شیوه های خدمت رسانی، فرهنگ دانشگاهی، استقرار نظام تضمین کیفیت خدمات، ساختار دانشگاه، رهبری و

^۱ برگرفته از رساله دکترای رشته مدیریت آموزشی با عنوان «تدوین الگوی دانشگاه خدمت محور از منظر خبرگان دانشگاهی» در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل

۲. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت آموزشی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران azarkh889@yahoo.com

۳. (نویسنده مسئول) دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران ، yosefy650@yahoo.com

۴. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران: Rastgoo22@yahoo.com

۵. استاد گروه علوم تربیتی، دانشگاه تربیت مدرس و استاد مدعو اوپن یونیورسیتی هلند، j.hatami@modares.ac.ir

۶. دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران sadradden1356@yahoo.com

مدیریت دانشگاه، منابع مالی مستقل و ویژگی مطالبه گری ذی‌نفعان)، پدیده محوری (دانشگاه خدمت محور)، شرایط زمینه‌ای (پابندی به ارزش‌های اخلاقی، بسترسازی و تمهید امکانات، رسالت و مأموریت دانشگاه، چابک سازی، حاکمیت اعتماد جمعی و خودکارمدی جمعی)، شرایط مداخله‌گر (فرهنگ عمومی، عوامل درون دانشگاهی و برون دانشگاهی)، راهبردها (فرهنگ‌سازی، توسعه تعامل و ارتباطات، حفظ استقلال دانشگاهی و آزادی علمی، توانمندسازی، مدیریت مشارکتی)، پیامدها (ارتقاء کیفیت خدمات، توسعه دانش و آگاهی، توسعه فناوری و مشتری محوری) می‌باشد که بر اساس آن‌ها مدل دانشگاه خدمت محور طراحی و اعتبار یابی شد.

واژگان کلیدی: خدمت محوری، دانشگاه خدمت محور، نظام آموزش عالی، نظریه داده بنیاد

مقدمه

با تحولات اخیر فناوری و تأثیر آن بر روند خلق دانش، کارکردهای دانشگاه نیز دست‌خوش تغییراتی قرار گرفت. نقش دانشگاه‌ها به نهادهایی که به جامعه خدمت می‌کنند، تغییر یافت (یولاند و فارینگتن^۱، ۲۰۱۸)، دانشگاه‌ها موظف شدند دانش را برای خدمت به جامعه خلق و اشاعه کنند (وایت^۲، ۲۰۱۰). اوسترلینک^۳ (۲۰۰۵)، مفهوم خدمت به جامعه در دانشگاه را متضمن کوشش برای پیوند میان دنیای تحقیق و دنیای کسب‌وکار؛ ارتباط باز و فعالانه با جامعه و معرفی تحقیق‌ها و قابلیت‌های موجود در دانشگاه به جامعه؛ اشاعه و پراکنده کردن دانش در جامعه از طریق درگیر شدن دانشجویان در موقعیت‌های اجتماعی؛ یادگیری مادام‌العمر از طریق آموزش یادگیری چگونه یادگرفتن می‌داند. لذا، ارائه خدمات در دانشگاه باید بنا به نیاز جامعه تغییر یابد و با تلفیقی از فناوری‌های نوین و دانش جدید بستر لازم را به سمت نوآوری و خلاقیت در تولیدات آموزش عالی فراهم نماید.

امروزه کارکردهای دانشگاه و آموزش عالی به‌سوی تنوع هرچه بیشتر پیش می‌رود. در دهه‌های گذشته دانشگاه بخشی از چرخه تولید تلقی می‌شد که وظیفه آن آموزش نیروی انسانی متخصص بود اما اکنون وظیفه دانشگاه، تنها تربیت نیروی انسانی ماهر و کارآمد نیست، بلکه دانشگاه مایل است کار ویژه خود را در تولید دانش جدید، آینده‌نگری و تولید نرم‌افزارهای تغییر اجتماعی و درونی کردن هنجارهای مدرن جستجو کند. همچنین رسالت‌هایی

¹. Yolande& Farrington

². Whyte

³. Osterlinck

مانند انتقال دانش، حفظ و ارتقای میراث فرهنگی، هدایت جریان توسعه و آماده‌سازی برای مواجهه با تغییرات اجتماعی از آن جمله می‌باشد (ذاکر صالحی، ۳۸، ۱۳۹۶). علاوه بر این، آموزش دانشگاهی، امروزه ملزم شده تا در مورد آگاهی‌سازی حقوق شهروندی، به شهروندان آموزش‌های لازم را ارائه دهند. چراکه باید دانشگاه فراهم آورنده خدماتی باشد که جامعه عمیقاً بدان‌ها وابسته است (از قبیل دوره‌های کارآموزی در حوزه‌های جدید و نوآورانه...)، در این میان دانشگاه‌ها می‌بایست با ارائه راه‌حل‌های نو برای پیچیدگی‌های مسائل جاری جامعه در سطح ملی و منطقه‌ای پاسخگو باشد (شاپیرو^۱، ۲۰۰۵: ۴۵). از این رو، دانشگاه‌ها در تلاش‌اند تا دانش تولیدشده خود را به‌گونه‌ای درخور تقاضاهای بازار و مشتریان ارائه کنند و امروزه از دانشگاه انتظار می‌رود استدلال‌های کارکردی خود را منطبق با رویکرد "خدمت محوری"^۲ به مشتریان و ذی‌نفعان ارائه دهند (حمزا، حسن و الهادی^۳، ۲۰۱۵)؛ اما دانشگاه‌ها همچنان آرمان‌های متعالی‌تری دارند که باید آن را حفظ کنند؛ زیرا فلسفه وجودی آن با اندیشیدن و اکتشاف حقیقت گره‌خورده است.

از طرفی دیگر، دانشگاه‌ها در شرایط جدید با مشکلات زیادی از جمله فشارهای داخلی و خارجی و بحران اقتصادی مواجه شده است. برای اینکه بتوانند با دیگر سازمان‌ها رقابت کنند، باید با تغییرات اقتصاد جهانی و فناوری همگام شوند. (نیکولای و همکاران^۴، ۲۰۱۶). در این شرایط، دانشگاه‌ها با به‌کارگیری شیوه خدمت محوری می‌توانند علاوه بر درگیری با تغییر و تحولات، در مقابل نیازهای محیطی انعطاف‌پذیری داشته باشند (حمزا و همکاران^۵، ۲۰۱۵). در دهه گذشته نهادهای آموزشی شیوه خدمت محوری را برای بهبود فرآیندهای داخلی، کیفیت و خدمات فناوری خود کشف کردند (کتولا و کتونن^۶، ۲۰۰۸؛ مرسی و آندریسکو^۷، ۲۰۱۲). بنا به دیدگاه محققان، آموزش خدمت محوری نوعی آموزش است که فرصت و امکان آموزش را برای همه ذی‌نفعان فراهم می‌سازد. از دیگر تأکیدات این رویکرد، پوشاندن فاصله بین افراد جامعه است که باعث ایجاد مشارکت و تعامل بیشتر می‌شود. نکته کلیدی این است که

1. Shapiro

2. Service-Oriented

3. Hamza, Hassan & Alhady

4. Nicolay

5. Hamza & etal

6. Cantola & Kettunen

7. Mircea&Andrescu

آموزش خدمت محوری به نوعی آموزش تجربی بوده که «خدمت به جامعه» را به عنوان «روش کار» خود در نظر می‌گیرد (شانون و رابینسون،^۱ ۲۰۱۶).

با توجه به ضرورت توسعه خدمت محوری و کارایی آن، محققان تأکید داشتند که ایجاد فرهنگ خدمت محوری این فرصت را برای نظام آموزش عالی فراهم می‌کند تا این شیوه در حوزه اخلاقی نهادینه شود؛ سواد چگونگی ایجاد راهکارهای نوآورانه و خلاقیت در عملکرد کارکنان، دانشجویان و منابع دیگر ارتقاء یابد؛ وظیفه محوری و نظام پاداش دهی واقعی‌تر شده و دانش مشتریان کیفی‌تر می‌شود (کالابریس^۲ و همکاران، ۲۰۱۹). همچنین، ایجاد جوسازمانی مبتنی بر خدمت محوری با تأثیر بر روی رفتار سازمانی منجر به افزایش قدرت سازمانی می‌گردد (مظهر علی و مسعود احمد،^۳ ۲۰۱۹).

جهت توسعه خدمت محوری، سازمان‌های عصر حاضر از جمله دانشگاه‌ها ناگزیرند به کیفیت محصولات و خدمات خود توجه کنند تا بتوانند مشتریان جدیدی را جذب و منابع درآمدی خود را تضمین و افزایش دهند. از سوی دیگر، رشد سریع دانش و ظهور سازمان‌های دانش‌بنیان^۴ نقش نظام‌های آموزشی را به عنوان ابزاری که دسترسی به دانش و مهارت‌های نوین را تسهیل می‌کنند، برجسته‌تر و ضرورت توجه به بهبود کیفیت خدمات را در این نظام‌ها آشکارتر کرده است (قلاوندی، اشرفی و آقازاده، ۱۳۹۵). بر این اساس، امروزه ارائه خدمات کیفی و استمرار آن کلید مزیت رقابتی و مهم‌ترین معیار موفقیت سازمان‌ها و دانشگاه‌هاست. این بدین معناست سازمان‌ها تنها زمانی می‌توانند مزیت رقابتی خود را تداوم بخشند که توانایی ارائه خدمات نوینی را داشته باشند که مشتریان به آن نیاز دارند اما هنوز آن را محقق نکرده‌اند (توماس،^۵ ۲۰۱۷). باین وجود، تلاش سازمان‌ها همواره این بوده است که با اجرای استراتژی‌های سودمند و خلاقانه بتوانند خودشان را از سازمان‌های هم‌تا متمایز کنند. یک روش غالب برای ارائه خدمت کیفی و موفقیت در سازمان‌های خدماتی، داشتن استراتژی خدمت محوری است (اسمیت، مالیر و یریح،^۶ ۲۰۱۸) که منجر به افزایش مزیت رقابتی و ارزش‌آفرینی برای سازمان می‌شود.

1. Service to community
2. Shannon and Rabinson
3. Calabrese & etal
4. Mazhar Ali & Masood Ahmed
5. Knowledge-Based Organizations
6. Thomas Erl
7. Schmidt & muller & Weyrich

مطالعه حاضر بر " دانشگاه خدمت محور"^۱ متمرکز است. خدمت محوری: یعنی تفکر خدمت، فرهنگ خدمت و در واقع عملکردی که بر پایه و اساس خدمت استوار است (رویز و همکاران^۲، ۲۰۱۰)؛ خدمت محوری به فعالیت‌های سازمانی طراحی شده برای ایجاد و ارائه خدمات مطلوب اشاره دارد (گرانروز^۳، ۲۰۰۶، کنتولا و کتونن، ۲۰۱۰، میرسی و آندریسکو، ۲۰۱۲) شیوه خدمت محوری (SO) استراتژی است که مبتنی بر نیاز ذی‌نفعان می‌باشد. (بلینکو و همکارانش^۴، ۲۰۱۱). بهبود کیفیت خدمات و توانایی ساختن سیستم‌های فناوری سازش‌پذیر که به‌آسانی با تغییرات داخلی یا خارج سازمان منطبق باشد، از مهم‌ترین هدف خدمت محوری است (میرسی و آندریسکو، ۲۰۱۲). همچنین، خدمت محوری می‌تواند با تلفیق خدمات با سیستم‌های فناوری منجر به ارائه فعالیت‌ها و توانایی‌های جدید در سازمان شود (کنتولا و کتونن، ۲۰۱۰). قابلیت‌هایی چون هوشمندی، شایستگی‌ها، همکاری جمعی، بهبود فرهنگ و تسلط به سیستم اطلاعات نیز از مؤلفه‌های خدمت محوری بوده که برای ذی‌نفعان سودمندی به همراه دارد (برایجر^۵، ۲۰۰۹). دانشگاه بایستی در دانش‌آموختگان، ظرفیت تفکر انتقادی و یادگیری مادام‌العمر ایجاد کند تا از طریق آن‌ها این ظرفیت‌ها به جامعه منتقل شود (کوپیر^۶، ۲۰۰۷)؛ بنابراین، عملیات خدمت محوری شامل فراهم آوردن تجهیزات و فناوری است که در این شرایط سازمان‌ها خود را مسئول مشتریان خود می‌دانند. در واقع، پاسخگویی به نیاز ذی‌نفعان، انعطاف‌پذیری، تفکر جمعی، اعتماد، ارزش‌آفرینی، شایستگی کارکنان خدمت دهنده از جمله مشخصه‌های خدمت محوری است.

علی‌رغم اهمیت دانشگاه خدمت محور در ارتقاء کارکردهای نظام آموزش عالی کشور، در این مورد کار پژوهشی عمیقی در چارچوب خدمت به جامعه صورت نگرفته است. به علت این محدودیت، در پیشینه به بخشی از پژوهش‌های مرتبط اشاره می‌گردد.

باقری، عباس پور و آقازاده (۱۳۹۱) در طراحی «الگوی شایستگی‌های دانش‌آموختگان دانشگاه اسلامی برای خدمت محوری» یافته‌ها نشان داد که خصوصیت و مهارت‌های موردنیاز در دانش‌آموختگان دانشگاه برای تأمین نیازهای جامعه در این عصر عبارت‌اند از: تقوا و روحیه وظیفه‌شناسی و مسئولیت‌پذیری، هوشمندی، انطباق‌پذیری و توانایی کار میان وظیفه‌ای و میان‌رشته‌ای، خلاقیت و نوآوری، کارآفرینی، انعطاف‌پذیری، روحیه کار تیمی و گروهی.

1. Service-Oriented University
2. Ruiz&etal.
3. Gronroos
4. Blinco&etal.
- 5-Bridjer
6. Cuper

در نتیجه، دانشجویان از طریق مشارکت در آموزش دانشگاهی باید مهارت‌های لازم را کسب کرده و آن‌ها را به جامعه منتقل کنند.

پرنده، رژه و شریف نیا (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان " رویکرد یادگیری مبتنی بر ارائه خدمات " به این نتیجه دست یافتند که یادگیری با ارائه خدمت به‌عنوان یک رویکرد مبتنی بر جامعه برای آموزش و یادگیری است زیرا ضمن آماده‌سازی دانشجویان برای کسب مهارت‌های شغلی، به آن‌ها اجازه مشارکت مؤثر با جامعه را می‌دهد، از جمله فواید این نوع یادگیری می‌توان به یادگیری اثربخش دانشجویان و آماده نمودن آن‌ها برای کسب مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر، تفکر انتقادی و ایجاد حس مسئولیت‌پذیری اجتماعی اشاره کرد.

رحیمیان و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان " طراحی مدلی از رهبری خدمتگزار " ابعاد الگوی پارادایمی حاصل از تحلیل داده شامل: شرایط علی (ویژگی‌های اخلاقی و روان‌شناختی، انگیزه خدمت‌رسانی، احساس تکلیف الهی) پدیده محوری (رهبری خدمتگزار)، شرایط زمینه‌ای (چابک سازی چشم‌انداز، مبانی دینی، ارزش‌های نظام اسلامی)، شرایط میانجی (استقرار نظام شایستگی محور، تخصص و تجربه، شبکه قوی ارتباطات و...)، راهبردها (نهادینه کردن رهبری خدمتگزار و ارتقاء مدیریت)، پیامدها (ارتقاء کیفیت رابطه رهبر-پیرو، جو روان‌شناختی مبتنی بر اعتماد، نتایج اثربخشی فردی و سازمان)، می‌باشد. بر این اساس، توسعه و کاربست رهبری خدمتگزار تأثیر بسزایی بر کل نظام آموزشی کشور و به تبع آن کل جامعه خواهد داشت.

افکانه، جعفری، شریفی و قورچیان (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان " ارائه مدلی برای ارتقای خدمت محوری در دانشگاه‌های آزاد اسلامی شهر تهران " یافته‌ها بیانگر این است که مقوله‌های این پژوهش یعنی کیفیت خدمت محور، رهبری خدمت محور، جوسازمانی خدمت محور، یادگیری خدمت محور و مدیریت ارتباط با مشتریان در وضعیت مطلوب قرار ندارد و پیشنهاد شده برای استقرار خدمت محوری، مؤلفه‌های مورد اشاره می‌توانند به‌عنوان یک مدل مفهومی در ترسیم ارتقای خدمت محوری در دانشگاه مؤثر باشند. در مطالعه کوپیر (۲۰۰۷) نیز ضمن تأکید بر روی همین مؤلفه‌ها، به قابلیت‌های دانش‌آموختگان و کارکنان دانشگاه که در چرخه خدمت محوری نقش ایفاء می‌کنند، می‌پردازد.

کنتولا و کتونن (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان " خدمت‌گرایی در آموزش عالی " نشان دادند که خدمت‌گرایی می‌تواند راهکاری برای کاهش هزینه و بهبود خدمات مبتنی بر وب در آموزش عالی و همکاری بین دانشگاه‌ها را گسترش دهد همچنین خدمت‌گرایی فرصتی برای مؤسسات آموزشی است تا دانش خود را تقویت کرده و این مبنایی جهت مشارکت بین مؤسسات می‌گردد.

حمزا و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای با عنوان "توسعه فرآیند مدیریت مبتنی بر خدمت گرایی جهت تضمین کیفیت دانشگاه" یافته‌ها حاکی از این است که تضمین کیفیت در دانشگاه‌ها می‌تواند به معنای افزایش کیفیت و رشد شاخصه‌های استاندارد در آموزش عالی و بهبود هزینه‌های آن باشد. برای دستیابی به این هدف، نهادها باید یک استراتژی برای بهبود مستمر کیفیت را توسعه و اجرا کنند. نهایتاً، تأکید شده که سیستم مدیریت فرآیند به‌عنوان مناسب‌ترین مدل در دانشگاه دارای توانایی تضمین کیفیت بر مبنای خدمت گرایی می‌باشد.

میرسی و آندریسکو (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان "دانشگاه خدمت‌گرا: تحولی به‌سوی نوآوری" به این نتیجه رسیدند که سازمان‌ها باید تکنیک‌هایی برای کیفیت کارشان ایجاد کنند که شیوه خدمت گرایی بهترین گزینه برای خودکار کردن کیفیت فرآیندهاست. همچنین، برای گزار به سمت یک دانشگاه خدمت‌گرا چالش‌های غیر فناوری نیز وجود دارد که یکی از مهم‌ترین چالش‌ها سهامداران دانشگاه‌ها هستند که باید با سازمان خدمت‌گرا سازگاری حاصل کنند. درنهایت، این مطالعه سعی دارد از دانشگاه‌های آینده به‌عنوان ستونی برای پیشرفت سازمان‌ها و تحول جامعه حمایت نماید.

سندیپ و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان "مدل مفهوم‌سازی فرهنگ خدمت" بر هشت اصل کلیدی در حوزه فرهنگ خدمت تأکید دارند که عبارت‌اند از: آموزش و دانش‌افزایی (۲) پاداش و کارکنان همراه (۳) بازآفرینی و هم‌آفرینی (۴) جو و شرایط سازمانی (۵) تغییر، تحول و تکامل (۶) جهت‌دهی، تلافی و برخوردها (۷) حفظ کانون و تمرکز به خدمت (۸) و همچنین انتقال ارزش‌ها تأکید داشته و آن را در مورد رضایت مشتری (دانشجویان) سودمند می‌داند. زدحمل و همکاران^۱ (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای بر روی "کیفیت خدمت محوری"، مؤلفه‌هایی شناسایی نمودند که عبارت‌اند از: وضعیت ظاهری و امکانات، قابل‌اطمینان بودن خدمت ارائه‌شده، تمایل و رغبت کارکنان برای پاسخگویی به مشتری، مهارت و تبحر کارکنان، ادب و نزاکت کارکنان، صداقت و قابل‌اعتماد بودن کارکنان، امنیت قابل‌دسترسی بودن خدمات، ارتباط با مشتری، درک و شناخت مشتری. درنتیجه، تقویت این عوامل می‌تواند بر کیفیت خدمات ارائه‌شده تأثیر داشته باشد. این پژوهش پیشنهاد می‌کند که دانشگاه‌ها باید خود را در معرض نقد و نوسازی قرار دهند تا در منظر مشتریان داخلی و خارجی موردحمایت قرار گیرند.

فجاری، نورکایو و اسرایت نصری^۲ (۲۰۱۸) در تحقیقی با عنوان "آموزش عالی مدرن با معماری سیستم خدمت گرایی (SO)" نشان دادند که ساختار خدمت گرایی یک اکوسیستم جدید مبتنی بر خدمت گرایی و هدف آن ایجاد پیوند

^۱.Zethaml&etal

2. Fajar,Nurcahyo,&Sriratnasari

بین دانشجویان، اساتید و سایر ذی‌نفعان می‌باشد و نیز انتظار می‌رود که این تحول در آموزش با استفاده از فناوری‌های نوین یادگیری مؤثر و کارآمدی برای فراگیران داشته باشد. در نهایت این نوآوری فرصتی غنی برای توسعه جامعه ایجاد می‌کند که این تجربه جدید یادگیری را عمیق‌تر، آموزش مهارت‌ها، ارتقاء قابلیت‌های اشتغال‌زایی و نیازهای آموزش مقرون‌به‌صرفه را فراهم می‌نماید.

مظهر علی و مسعود احمد (۲۰۱۹) در پژوهش " شناسایی عوامل تعیین‌کننده وفاداری دانشجویان به دانشگاه: با رویکرد مبتنی بر خدمت‌گرایی " نشان دادند که این مطالعه کیفیت دانشگاه، عملکرد عوامل اجرایی، امکانات فیزیکی، رضایت دانشجویان، تصور و درک آنان از دانشگاه را به‌عنوان عوامل تعیین‌کننده وفاداری دانشجویان ذکر نمودند. نتایج بیانگر تأثیر قابل‌توجه عوامل یادشده بر وفاداری و رضایت دانشجویان نسبت به خدمات دانشگاه دارد؛ بنابراین، این مطالعه می‌تواند نقش مؤثری در افزایش اعتماد دانشجویان به دانشگاه داشته باشد.

با توجه به نتایج مطالعات انجام‌شده بر روی مفهوم خدمت‌محوری و تعهد دانشگاه‌ها در پاسخگویی به نیاز ذی‌نفعان، تلاش برای درک این نیازها جهت ایجاد تغییر و نوآوری در خدمات و به‌کارگیری همه توان دانشگاه در ابعاد گوناگون آموزشی، پژوهشی، مهارتی، فن‌آورانه و... امری ضروری است و دانشگاه‌ها باید استراتژی خود را بر ارزش‌های مشتری‌محوری استوار کنند تا وضعیت خود را در محیط رقابتی امروز ارتقاء بخشند؛ بنابراین، خدمت‌محوری یک عامل تعیین‌کننده و یک‌جهت‌گیری استراتژیک برای دانشگاه است؛ اما این جهت‌گیری باید متناسب با تغییرات و درک نیاز جامعه باشد. البته در صورتی این امر محقق می‌شود که خدمت‌محوری در کلیه سطوح دانشگاه به یک باور تبدیل‌شده و همگی خود را به آن متعهد و پایبند بدانند.

در حال حاضر، بنا به وضعیت نظام آموزش عالی ایران از جمله دموکراتیزه شدن دانش، کاهش جامعیت و مشروعیت علمی دانشگاه‌ها، رشد نامتوازن ابعاد کمی و کیفی خدمات، کاهش توان مالی دانشگاه‌ها و مواجهه شده است (میرصالحی، زمانی و بیگی، ۱۳۹۶). از این‌رو، دانشگاه‌های کشور جهت مقابله با این چالش‌ها و بهبود خدمات خود می‌توانند با به‌کارگیری رویکرد خدمت‌محوری علاوه بر افزایش سهم خود در تولیدات علمی با کاربردی سازی آن به سمت پاسخگویی به نیاز جامعه حرکت کنند. لذا، با نظر به اهمیت مسئله و کمبود پژوهش‌های داخلی در زمینه توسعه دانشگاه خدمت‌محور، برای نخستین بار در پژوهش حاضر تدوین الگوی دانشگاه خدمت‌محور در چارچوب کارکرد خدمت به جامعه با رویکرد نظریه داده‌بنیاد مورد تحلیل قرار گرفت.

روش‌شناسی تحقیق

هدف پژوهش حاضر طراحی الگویی برای ارتقاء دانشگاه خدمت محور بوده است. از نظر روش‌شناختی به منظور دستیابی به توصیف عمیق و غنی از تجارب و نگرش مشارکت‌کنندگان نسبت به ابعاد و مؤلفه‌ها، عوامل زمینه‌ای تسهیل‌کننده و بازدارنده به روش‌های به‌کارگیری دانشگاه خدمت محور در دانشگاه‌های ایران، از روش پژوهش کیفی-راهبرد نظریه داده بنیاد (کوربین و استراوس^۱، ۲۰۰۸) استفاده شده، شیوه نمونه‌گیری هدفمند بوده است. از دیدگاه کرسول^۲ (۲۰۰۷) در نمونه‌گیری هدفمند^۳، هدف انتخاب مواردی است که سرشار از اطلاعات^۴ باشند و پژوهشگر را در شکل دادن مدل نظری یاری دهند و تا جایی ادامه می‌یابد که طبقه‌بندی مربوط به داده‌ها و اطلاعات اشباع شود (فراستخواه، ۱۳۹۶). در این پژوهش بر اساس معیار تخصص و تجربه مشارکت‌کنندگان در زمینه نظام آموزش عالی و تا رسیدن به مرحله اشباع نظری با ۱۵ نفر مصاحبه انجام شد. برای گردآوری داده‌ها علاوه بر مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان دانشگاهی، از روش مطالعه اسناد مکتوب و بررسی پیشینه پژوهش (مانند کتاب‌ها و مقالات صاحب‌نظران دانشگاهی) استفاده شد.

تحلیل داده‌های کیفی بر اساس رویکرد نظریه داده بنیاد (کوربین و استراوس، ۲۰۰۸)، طی سه مرحله (کدگذاری باز، محوری و انتخابی) انجام گرفت. با استفاده از الگوی پارادایمی استراوس و کوربین (پدیده محوری، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌ای، راهبردها و پیامدها) مدل دانشگاه خدمت محور طراحی و اعتباریابی شد. در جدول شماره (۱) بخشی از ویژگی جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در مصاحبه ذکر شده که به دلیل محدودیت، از ذکر اسامی مستقیم خودداری شده و برای هر نفر کد اختصاصی به شرح جدول زیر منظور گردید.

1. Corbin & Struass
2. Creswell
3. Purposive sampling
4. Information-rich

جدول ۱: اعضای نمونه پژوهش

ردیف	مستولیت	تخصص	شیوه مصاحبه	کد اختصاصی مصاحبه شوندگان
۱	عضو هیئت علمی موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	برنامه ریزی آموزش عالی	حضور	(۱)
۲	عضو هیئت علمی موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	اقتصاد آموزش عالی	حضور	(۲)
۳	عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبایی	برنامه ریزی آموزش عالی	حضور	(۳)
۴	عضو هیئت علمی موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	مدیریت آموزش عالی	حضور	(۴)
۵	عضو هیئت علمی موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	مدیریت آموزشی	حضور	(۵)
۶	عضو هیئت علمی پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی	فلسفه آموزشی / آموزش عالی	حضور	(۶)
۷	عضو هیئت علمی پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی	انسان شناسی / آموزش عالی	تلفنی	(۷)
۸	عضو هیئت علمی دانشگاه تهران	روانشناسی تربیتی / آموزش عالی	حضور	(۸)
۹	عضو هیئت علمی دانشگاه تهران	انسان شناسی / آموزش عالی	تلفنی	(۹)
۱۰	روسای دانشگاه های برتر کشور	مدیریت آموزشی / آموزش عالی	حضور	(۱۰)
۱۱	روسای دانشگاه های برتر کشور	برنامه ریزی آموزش عالی	حضور	(۱۱)
۱۲	روسای دانشگاه های برتر کشور	مدیریت آموزشی / آموزش عالی	تلفنی	(۱۲)
۱۳	عضو هیئت علمی دانشگاه های برتر کشور	مدیریت آموزشی	تلفنی	(۱۳)
۱۴	عضو هیئت علمی دانشگاه های برتر کشور	مدیریت آموزشی	حضور	(۱۴)
۱۵	عضو هیئت علمی دانشگاه های برتر کشور	برنامه ریزی آموزشی	حضور	(۱۵)

اعتباریابی یافته‌های پژوهشی

در طی تحلیل، چند بار متن مصاحبه‌ها برای یافتن مدل جدید موردبازنگری قرار گرفت. به‌منظور بررسی روایی مدل پارادایمی کامل و با داده‌ها و مدل‌های قبلی مقایسه شد و به علت اینکه مدل دانشگاه خدمت محور در پژوهش حاضر باهدف خدمت به جامعه ارائه می‌شد، وجوه تغییر آن در مفاهیم و مقوله‌ها روشن و دوباره تنظیم شد. همچنین بر اساس معیارهای ارائه‌شده برای اعتبار سنجی پژوهش‌های کیفی، اقدامات لازم به شرح جدول شماره (۲) انجام گرفت.

جدول ۲: روش‌های اعتبار سنجی یافته‌های پژوهش

معیارها	تکنیک‌های اعتبار سنجی در این پژوهش
اعتبار سازه تأیید پذیری ^۱	- تشریح مراحل انجام تحقیق، نحوه کدگذاری، استخراج مفاهیم و مقوله و طبقات کدگذاری باز، محوری و انتخابی - فرایند انجام کار در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار داده شد تا صحت یافته‌های تأیید گردید
روایی بیرونی انتقال‌پذیری ^۲	- شرح مشخصات مصاحبه‌شوندگان: انتخاب نمونه‌ها بر اساس تخصص در زمینه آموزش عالی و آشنا با مسائل دانشگاه‌های کشور
روایی درونی باورپذیری ^۳	- منابع داده‌ها: مصاحبه با خبرگان آموزش عالی و اعضای هیئت‌علمی دانشگاه - مثلث‌سازی روش جمع‌آوری اطاعات: از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته و بررسی اسناد و پیشینه پژوهشی - تطبیق توسط مشارکت‌کنندگان: ۵ نفر از مشارکت‌کنندگان، فرایند تحلیل و مقوله‌های به‌دست‌آمده را بازبینی کردند
پایایی (اطمینان‌پذیری)	برای تأمین معیار قابلیت اطمینان نیز فرایند انجام مطالعه در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت و تأیید شد.

1. Comfirmability
1. Transferability
2. Credibility

یافته‌های پژوهش

با توجه به سؤالات پژوهشی، مصاحبه نیمه ساختاریافته‌ای با ۱۵ نفر از خبرگان عالی ایران انجام شد. داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها، بر اساس رویکرد نظریه داده بنیاد طی (کدگذاری باز^۱، کدگذاری محوری^۲، کدگذاری انتخابی^۳) کدگذاری شدند. سپس ابعاد الگوی پارادایمی (پدیده محوری، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌ای، راهبردها و پیامدها) کشف گردید. در نهایت با بررسی یافته‌های حاصل از کدگذاری، بررسی ادبیات پژوهش و مصاحبه با متخصصین آموزش عالی الگوی دانشگاه خدمت محور (در چارچوب خدمت به جامعه) طراحی و مورد بحث قرار گرفت. در ادامه به‌طور مختصر به این فرایند اشاره شده است.

در مرحله کدگذاری باز، پس از بررسی جمله‌ها و مشخص شدن داده‌های خام برای رسیدن به کدهای اولیه کلیه عبارات به‌دقت بررسی، مفهوم کلیدی مستتر در هریک از عبارات استخراج شد. به‌عنوان نمونه «جهت ارتقاء فضای خدمت محوری، دانشگاه باید دارای مدیریت مستقل و بدون مداخله عوامل خارجی (گروه‌های سیاسی) اداره شود» در این عبارت مفهوم استقلال دانشگاهی به‌عنوان یک کد قابل استناد است. کدهای اولیه با توجه به سنخیت با سایر کدها کشف‌شده و در ذیل مفهوم کلان‌تری قرار گرفت، این فرایند، بارها تکرار شد تا پس از پالایش‌های مکرر، کدهای اولیه به مفاهیم و مفاهیم نیز هریک بر اساس فرایند تجانس مفهومی، در قالب مفاهیم گسترده‌تر به‌عنوان مقوله سازمان‌دهی شدند و همین‌طور مقولات به وجود آمدند. برحسب شباهت مفهومی در قالب طبقاتی با یکدیگر تلفیق شدند.

-
- 3- Open Coding
 - 4- Axial Coding
 - 5- Selective Coding

جدول ۳: نتایج کدگذاری باز

کد اختصاصی ^۱ مصاحبه‌شوندگان	نمونه مفاهیم	مقوله‌ها	طبقه
۹،۷،۸،۱۰،۳	پاسخگویی به نیاز جامعه؛ ساختن اکوسیستم‌هایی مبنی بر دانشگاه؛ توسعه زیست‌بوم دانشگاه؛ مطالبه گر بودن ذی‌نفعان؛ توسعه فرهنگ عمومی، اعتمادسازی، تأمین رفاه و سلامت جامعه؛ کیفیت‌بخشی و توسعه پایدار جامعه	پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	ویژگی‌های دانشگاه خدمت محور
۷،۹،۱۰،۵،۶	داشتن خرد جمعی، حس مشارکت و همکاری، افزایش تعامل میان کنشگران دانشگاهی، توسعه ارتباطات الکترونیک، شبکه‌سازی بین سازمان‌ها، گسترش روابط بین‌المللی	افزایش تعامل و مشارکت‌پذیری	
۱۲،۱۳	دانش‌آفرینی در جامعه، توسعه فکر و اندیشه، نوآوری و خلاقیت، توسعه فناوری‌های نوین، افزایش دانش اجتماعی	توسعه دانش و آگاهی	
۲،۳،۱،۹،۷	شایستگی‌هایی از جمله داشتن روحیه وظیفه‌شناسی، هوشمندی، انطباق‌پذیری، توانایی کار میان‌رشته‌ای و فرا رشته‌ای، انعطاف‌پذیری، کارآفرینی توجه به نیازهای غیرعلمی دانشجویان؛ تقویت مهارت‌های بین فردی؛ روحیه کار تیمی، درگیر شدن در حل مسئله؛ یادگیری فعال؛ کمک به تعادل بخشی بیم محیط‌زیست و انسان،	توانمندسازی	
۶،۸،۱۲	تکریم ذی‌نفعان، تلاش کارکنان و اعضای هیئت‌علمی در تأمین نیاز دانشجویان، مسئولیت‌پذیری و داشتن تعهد به جامعه،	نیروی انسانی	عوامل مؤثر بر ارتقاء دانشگاه خدمت محور
۶،۲،۷،۸،۹	اولویت قرار دادن تأمین نیاز ذی‌نفعان، توجه به منافع عمومی، اعتقاد به باورها و ارزش‌های اخلاقی (تعهد اخلاقی)، تقویت	فرهنگ دانشگاهی	

^۱ کد اختصاصی مصاحبه‌شونده‌ها مربوط به مشارکت‌کنندگان در مصاحبه است که از طریق این کد به نظرات آنان استناد شده است

	روحیه جامعه‌پذیری علمی دانشجویان، توسعه سرمایه انسانی، آموزش و آگاهی بخشی		
۲،۳،۶	نحوه خدمت‌رسانی، اطلاع‌رسانی، آموزش از راه دور یا آموزش آنلاین (جهت کاهش هزینه)، انتقال سریع اطلاعات،	ابزارها	
۸،۱۳،۱۵	توسعه رقابت‌پذیری، پاسخگو بودن، توسعه پایدار	استقرار نظام تضمین کیفیت	
۱۱، ۷، ۴، ۱	گسترش فناوری اطلاعات و ارتباط، یکپارچه‌سازی در خدمات، تعاملات نوآورانه، توسعه کسب‌وکارهای فناورانه، مراکز رشد و دانش‌بنیان	توسعه فناوری	
۱۰، ۹، ۸	پاسخگویی و شفافیت، تصمیم‌گیری مشارکتی، شایسته‌سالاری، رعایت عدالت و برابری، ترجیح دادن منافع شخصی بر منافع عمومی	رهبری و مدیریت دانشگاه	
۹، ۱۳، ۱۵	دانشگاه محل تولید علم است یا انتقال‌دهنده علم، کلی‌نگری، وحدت رویه	نگرش حاکم در دانشگاه	
۹، ۷	انعطاف‌پذیری، چابک‌سازی، تمرکززدایی	ساختار غیرمتمرکز	
۹، ۱۰، ۱۲	اقتصاد باز، داشتن منابع متنوع و استقلال مالی و عدم وابستگی	داشتن منابع مالی	
۹، ۷، ۵، ۱۵	مطالبه‌گری جامعه (کنشگران دانشگاهی)، انتقادگر بودن، درگیر شدن در حل مسائل جامعه، علاقه‌مند به فعالیت‌های مشارکتی	ویژگی مطالبه‌گری ذی‌نفعان	
۹، ۳، ۵	تعریف خدمات موردنیاز دولت-جامعه (جامعه غیرانسانی و محیط‌زیست)، استانداردها و سازایی در ارائه خدمات، توجه به کیفیت زندگی، انتقادگری، تکثر و تنوع‌بخشی در خدمات، بازاندیشی مداوم و ارزشیابی مستمر در خدمات	نیازسنجی و ارزشیابی	نظارت و ارزشیابی عادلانه (مبتنی بر شایستگی)
۱۵، ۷، ۱۴	دانش‌افزایی، افق‌گشایی در دانش، توسعه درک و فهم جامعه، تربیت نیروی انسانی ماهر، ارتقاء دانش اجتماعی،	تحقق چشم‌انداز و مأموریت‌ها	مأموریت دانشگاه

طراحی و اعتباریابی الگوی دانشگاه خدمت محور از منظر خبرگان آموزش عالی / ۱۶۹

۱۱،۱۳	نهادینه شدن ارزش‌ها در تحقق خدمت‌رسانی مؤثر، تربیت نیروی انسانی متعهد	پایبندی به ارزش‌ها (تعهد اخلاقی)	اعتقاد به ارزش‌های اخلاقی
۷،۸	شبکه‌سازی بین نهادها و دیگر ارگان‌های جامعه، ارتباطات چندرسانه‌ای	استقرار ساختار مشارکتی	بسترسازی و تمهید امکانات
۱،۳،۷،۸	استقرار فرهنگ دانشگاهی، ایجاد فضای امن، داشتن تعهد اخلاقی، احترام به ارزش‌های دیگران، پذیرش چند فرهنگی و میان فرهنگی، کمک به هم نوعان	فرهنگ دانشگاهی	
۷،۹،۱۰،۱۱،۱۳	ارائه برنامه‌های آموزشی موردنیاز، محیط و فضای بانشاط و پویا، ایجاد رشته‌های جدید (میان‌رشته‌ای و فرارشته‌ای)، استخدام نیروی جوان متعهد، توجه به ارتقاء عناصر آموزشی (اساتید و دانشجویان)، تجهیزات لازم و کیفیت‌بخشی به محتوای منابع برای آموزش	تعالی آموزش	
۴،۶	انجام پژوهش‌های مسئله محور، ارائه راهکارهایی برای حل مسائل جامعه	توسعه پژوهش	
۷،۵،۱۴	عدالت سازمانی، توزیع برابر امکانات آموزشی، توجه به مناطق آموزشی حاشیه‌نشین، دسترسی به آموزش‌های عمومی	عدالت آموزشی	
۳، ۴، ۱	داشتن استقلال سازمانی، استقلال استخدامی، احترام به قواعد آکادمیک، برخورداری از مالکیت حقوقی، فراهم کردن زیرساخت‌های لازم، خصوصی سازی دانشگاه، رقابت‌پذیری، افزایش انگیزه یادگیری در دانشجویان (بهبود یادگیری)، نیاز به جامعه باز، جامعه دموکراتیک، آزادی عمل	استقلال دانشگاه	
۲،۳	رعایت عدالت اجتماعی، ریشه‌کنی فقر و نابرابری، رفع تبعیض و برابری	برقراری عدالت و برابری	شایسته‌سالار استقرار نظام
۱۳،۱۵	باور شایستگی زبردستان، شایسته‌سالاری در مدیریت	شایسته محوری	

۴،۶،۷	نداشتن استقلال مالی، نبود تنوع منابع مالی، وابستگی به دولت	وابستگی دانشگاه‌ها به بودجه دولتی	شرایط اقتصادی
۱۰،۹،۱۱	آموزش فرهنگ خدمت محوری، آموزش رفتار شهروندی، آموزش در جهت بهبود کیفیت خدمات، ارتقاء دانش اجتماعی،	آموزش و آگاهی بخشی	فرهنگ سازی
۹،۱	اعتماد متقابل و اطمینان، حاکمیت اعتماد جمعی، خودکارآمدی جمعی	اعتماد و شفاف‌سازی	اعتماد جمعی
۲،۳	تأکید بر بهبود کیفیت، اهتمام به ارتقاء کیفیت	کیفیت‌بخشی	کیفیت ارتقاء
۱۳،۱۰،۸	تقاضامحوری، وابسته بودن به مشتری و بازار، توسعه ارتباطات ملی و بین‌المللی،	وابستگی به مشتری	مشتری محوری
۵،۴	ارتقاء کیفیت خدمات، افزایش خصوصی‌سازی	رقابت‌پذیری	
۵،۷	ساختار سیاسی، مداخله گروهی‌های داخلی و خارجی در دانشگاه، وابستگی مالی دانشگاه به دولت، افزایش بروکراسی	دولت‌سالاری	خط‌مشی سیاسی
۳،۴،۶،۷	ساختار سیاسی و ایدئولوژی دولتی بر نظام علمی (غلبه تفکر ایدئولوژیک بر آکادمیک)	ایدئولوژی زدگی	
۵،۲	افزایش فارغ‌التحصیلان بیکار در جامعه، نداشتن مهارت‌های موردنیاز بازار کار	مدرک‌گرایی	
۱۰،۱۱،۱۲	انتخاب مدیران دانشگاه توسط دولت و نیروهای سیاسی، عدم آزادی علمی برای نقد و بررسی مسائل، تاثیر عوامل خارج از دانشگاه در جذب و ارتقاء هیئت‌علمی، عدم شایسته‌سالاری	ضعف استقلال دانشگاهی و آزادی علمی	سیطره مدیریت دولتی
۲،۳،۵	دخالت ارکان‌های غیردانشگاهی در مسائل فرهنگی، باورپذیر نبودن ارزش‌های فرهنگی، کاهش ارزش‌های اخلاقی،	ضعف فرهنگ دانشگاهی	فرهنگ دانشگاهی

طراحی و اعتباریابی الگوی دانشگاه خدمت محور از منظر خبرگان آموزش عالی / ۱۷۱

۵۰۲،۳	کاهش اعتماد و اطمینان جمعی، زرننگ‌بازی و رفتارهای فرصت‌طلبانه در میان عموم جامعه، رواج فساد و آسیب‌های اجتماعی در جامعه	رفتارهای چندگانه	فرهنگ عمومی
۶۰۷،۱	تعامل بین دانشگاه-دولت و جامعه، پشتیبانی جامعه (دولت-ملت) از دانشگاه، توسعه روابط بین‌المللی	افزایش تعامل و ارتباطات	مشارکت و همکاری
۳۰۲،۱	فراهم کردن فضای باز در محیط دانشگاه، دادن اختیار و آزادی عمل به دانشگاه‌ها،	استقلال دانشگاهی	کاهش تصدی دولت از دانشگاه
۵۰۶	استقلال مالی، توسعه کسب‌وکاری‌های دانش‌بنیان، توسعه کارآفرینی	اقتصاد باز	
۱۰،۱۱،۹	آموزش‌های رسمی (آموزش عملی به دانشجویان در دانشگاه و شرکت در دوره‌های کارورزی)، آموزش‌های داوطلبانه (شرکت در فعالیت گروه‌های جهادی)، درگیر کردن افراد در ارائه خدمت (حل مسئله)	مهارت‌های توانمندسازی و ظرفیت‌سازی در	توانمندسازی
۱۰،۱۲،۸	ارتقاء دانش و آگاه‌سازی، توسعه سرمایه انسانی، یادگیری فعال، افزایش تحرک و پویایی اجتماعی، ارتقاء منزلت و مشروعیت علمی دانشگاه، توسعه پایدار جامعه	ذی‌نفعان	
۸،۷،۱	افزایش خلاقیت و نوآوری، گسترش ارتباطات الکترونیک، انتقال سریع اطلاعات و کاهش هزینه‌ها و از تأثیرات منفی آن ناپایداری جهان، نابودی بشریت و زیست‌بوم	توسعه فناوری نوین	فناوری
۹،۲،۳،۵	تجاری شدن دانشگاه؛ وابسته بودن به مشتری و بازار محوری، به خطر افتادن استقلال دانشگاهی، مغایر با فلسفه دانشگاه دور شدن از اهداف اصلی (گسترش علم)، افزایش رقابت‌پذیری	مشتری محوری	بازاری شدن دانشگاه

کدگذاری محوری فرایند مرتبط کردن مقولات فرعی به مقولات اصلی‌تر و همانند کدگذاری باز از طریق «مقایسه کردن» و «پرسش کردن» تلاش می‌شود تا مقولات بر اساس «الگوی پارادایمی» ایجاد و کشف شوند (فلیک^۱، ۲۰۰۸). در پژوهش حاضر یافته‌های حاصل از کدگذاری محوری، بر اساس مدل پارادایمی استراوس و کوربین (پدیده‌ی محوری، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها)، در جدول (۴) ارائه شدند.

جدول ۴: کدگذاری محوری

پارادایم	طبقات و مقوله‌ها
پدیده محوری	دانشگاه خدمت محور ویژگی‌های خدمت محوری: پاسخگویی به نیاز جامعه، تعهد، اعتمادسازی، کیفیت‌بخشی، توسعه پایدار؛ گسترش تعامل و مشارکت، تأکید بر خرد جمعی؛ توسعه دانش و آگاهی؛ توانمندسازی (وظیفه‌شناسی، انعطاف‌پذیری، هوشمندی، یادگیری فعال و).
شرایط علی	نیروی انسانی متعهد؛ داشتن فرهنگ دانشگاهی؛ ابزارها خدمت‌رسانی (نحوه خدمت‌رسانی و اطلاع‌رسانی) توسعه فناوری (عامل تسهیل‌گر در خدمات و گسترش ارتباطات)؛ استقرار نظام تضمین کیفیت: توسعه رقابت‌پذیری، کیفیت‌بخشی در خدمات استانداردسازی و نیازسنجی: انتقادگری، تکثر و تنوع‌بخشی در خدمات، بازاندیشی مداوم و ارزشیابی مستمر، تعریف خدمات موردنیاز؛ رهبری و مدیریت دانشگاه؛ نگرش حاکم در دانشگاه؛ شفاف‌سازی؛ ساختار غیرمتمرکز؛ منابع مالی مستقل، ویژگی مطالبه‌گری در ذی‌نفعان
شرایط زمینه‌ای	بسترسازی و تمهید امکانات: استقرار ساختار مشارکتی، اصلاحات ساختاری، استقرار فرهنگ دانشگاهی (برونگرا)، تعالی آموزش و پژوهش (مانند برگزاری دوره‌های آموزشی جهت ارائه خدمات بهتر)، بسترسازی دوره آموزشی میان‌رشته‌ای و فرارشته‌ای؛ رسالت و مأموریت دانشگاه: دانش‌آفرینی (افق گشایی دردانش، بهبود درک و فهم جامعه، ارتقاء دانش اجتماعی)، چابک‌سازی و آزادسازی ظرفیت‌ها: انعطاف‌پذیری، تمرکززدایی و بومی‌سازی حفظ استقلال دانشگاهی: داشتن آزادی علمی، شرایط اقتصادی مستقل اعتمادسازی: حاکمیت اعتماد جمعی، خودکارآمدی جمعی و نگرش جمعی

^۱.Flick

طراحی و اعتباریابی الگوی دانشگاه خدمت محور از منظر خبرگان آموزش عالی ۱۷۳/

<p>پایبندی به ارزش‌های اخلاقی: نهادینه شدن ارزش‌ها در تحقق خدمت‌رسانی شایسته، تربیت نیروی انسانی متعهد</p>	
<p>فرهنگ اجتماعی حاکم (فرهنگ عمومی)، کاهش اعتماد و اطمینان جمعی، ضعف فرهنگ دانشگاهی، مداخله عوامل درون دانشگاهی (تخصص مدیریت دانشگاه و توانایی اساتید، شایسته محوری، عدالت سازمانی، ترویج سلامت سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمان، چابک سازی، برنامه‌ریزی استراتژیک)، یادگیرنده بودن دانشگاه (یادگیری از طریق حل مسئله، آموزش و پژوهش)، تعاملات باز در سطوح ملی و بین‌المللی، فناوری (عاملی تسهیل‌گر در ارائه خدمات)</p> <p>مداخله عوامل برون دانشگاهی: ساختار سیاسی ناپایدار، مداخله دولت و گروه‌های سیاسی، فضای سیاسی نامطلوب، متمرکز بودن، بحران‌های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی</p> <p>سیطره مدیریت دولتی: فقدان استقلال دانشگاهی و آزادی علمی، ایدئولوژی زندگی، مدرک‌گرایی، مکانیسم نظارت و ارزیابی عملکرد: ارزیابی مدام و مستمر عملکرد</p>	<p>شرایط مداخله‌گر</p>
<p>فرهنگ‌سازی: آموزش فرهنگ خدمت محوری، تشویق و حمایت، آموزش رفتار شهروندی، آموزش در جهت بهبود کیفیت خدمات، ارتقاء دانش اجتماعی</p> <p>افزایش تعامل و ارتباطات: تعامل بین دانشگاه-دولت و جامعه، پشتیبانی جامعه (دولت-ملت) از دانشگاه، توسعه روابط ملی و بین‌المللی</p> <p>حفظ استقلال دانشگاهی و آزادی علمی: دست کشیدن دولت از نهاد دانشگاهی (ایجاد فضای باز در محیط دانشگاه، انتقادگری)؛ احیای استقلال استخدامی دانشگاهی؛ اقتصاد باز (تنوع منابع مالی، توسعه کسب‌وکارهای دانش‌بنیان)، خصوصی‌سازی و داشتن اختیار عمل</p> <p>توانمندسازی: آموزش‌های رسمی (آموزش عملی به دانشجویان در سطح جامعه به‌منظور درک نیاز بازار کار)؛ آموزش‌های داوطلبانه مثل گروه‌های جهادی، درگیر کردن افراد در حل مسئله؛ توسعه مدیریت مشارکتی: حاکمیت تفکر جمعی، انعطاف‌پذیری، تصمیم‌گیری مشارکتی و تقویت انجمن‌های علمی، برقراری عدالت سازمانی و شایسته‌سالاری</p>	<p>راهبردها</p>
<p>ارتقاء کیفیت خدمات: کیفیت‌بخشی، تعهد و اعتمادسازی، توسعه کارآفرینی، گسترش تعاملات</p> <p>توسعه دانش: آگاه‌سازی، توسعه دانش اجتماعی، یادگیری فعال، افزایش تحرک و پویایی اجتماعی، کاربردی سازی علم تولیدشده، ارتقاء منزلت و مشروعیت علمی دانشگاه، توسعه پایدار جامعه</p> <p>توسعه فناوری: توسعه خلاقیت و نوآوری، افزایش ارتباط الکترونیک، انتقال سریع اطلاعات و کاهش هزینه، تأثیرات منفی: ناپایداری جهان، نابودی بشریت و زیست‌بوم</p>	<p>پیامدها</p>

مشتری محوری: وابسته بودن به مشتری و بازار محوری، تجاری شدن دانشگاه، به خطر افتادن استقلال دانشگاهی، دور شدن از اهداف اصلی (گسترش علم)، افزایش رقابت پذیری

کدگذاری انتخابی (مرحله نظریه پردازی): در این مرحله از کدگذاری نظریه‌ی برآمده از تحقیق ارائه می‌شود (استراس و کوربین، ۲۰۰۸). نظریه به وجود آمده، حول مقوله دانشگاه خدمت محور به صورت مدل (روایت توصیفی از پدیده محوری) ارائه می‌گردد.

روایت توصیفی این تحقیق به این شرح است: «از مجموع بررسی ادبیات پژوهشی و تحلیل نظرات مشارکت‌کنندگان و بررسی اسناد، می‌توان نتیجه گرفت که دانشگاه خدمت محور با پشتوانه لازم و قابلیت‌های عملی خود، می‌تواند استراتژی مطلوبی برای سازمان‌دهی خدمات نظام آموزش عالی و کارکردهای دانشگاه‌های ایران باشد؛ دانشگاه خدمت محور رویکردی جهت ارزش‌آفرینی در خدمات دانشگاهی باهدف پاسخگویی به نیاز ذی‌نفعان است، از تمام ظرفیت‌های خود جهت دستیابی به این هدف استفاده می‌کند و آن را در اولویت برنامه‌های خود قرار می‌دهد. تعهد، پاسخگویی، اعتمادسازی، مشارکت‌پذیری (خرد جمعی)، شفاف‌سازی، تولید دانش جدید و آگاهی بخشی، خلاقیت و نوآوری، کیفیت‌بخشی و توسعه پایدار جامعه از مشخصه‌های بارز دانشگاه خدمت محور ذکر شده است.»

دانشگاه خدمت محور دارای مدیریت مشارکتی و ساختار انعطاف‌پذیر بوده و با ایجاد تعامل و همکاری با ذی‌نفعان به دنبال خلق فرصت‌های جدید و کشف ظرفیت‌های موجود و نیز انتقال دانش و تجربیات بین دانشگاه و جامعه است؛ با توسعه دانش اجتماعی و اعتمادسازی منجر به بهبود فرهنگ عمومی شده و جامعه را در دستیابی به فرصت‌ها زندگی مطلوب یاری می‌رساند؛ ترسیم چشم‌اندازهای نظام آموزشی، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی را در میان کنشگران دانشگاهی نهادینه می‌کند، دانشگاه خدمت محور دغدغه خدمت به مردم را دارد و محیط باز برای تبادل نظر پژوهشگران می‌باشد؛ شرط تحقق دانشگاه خدمت محور برخورداری از ویژگی‌هایی نظیر تعهد و پاسخگویی به نیاز جامعه، پیشران بودن در تولید دانش جدید، داشتن مشروعیت علمی، تعالی‌جویی، شفاف‌سازی، بازانندیشی و ارزشیابی مستمر در خدمات، داشتن روحیه کار تیمی و مشارکت و داشتن انگیزه خدمت‌رسانی به ذی‌نفعان است. دانشگاه‌های کشور با استفاده از این راهبردها: توسعه فرهنگ دانشگاهی خدمت محور، ارتقاء سطح مدیریت و توسعه مشارکت سازمانی، ایجاد منابع مالی متنوع و داشتن استقلال اقتصادی، ارتقاء کیفیت خدمات، توسعه فناوری و نوآوری، توسعه تعامل و مشارکت‌پذیری، درگیر کردن جامعه در حل مسائل، تقویت روحیه

جامعه‌پذیری علمی دانشجویان، مطالبه گر بودن جامعه، آموزش عملی به دانشجویان در سطح جامعه (به‌منظور درک نیاز بازار کار) و می‌تواند امکان استقرار دانشگاه خدمت محور را فراهم سازند. همچنین، دانشگاه بر اساس تعهد و مسئولیت‌پذیری، اعتماد متقابل، حاکمیت فرهنگ جمعی و خودکارآمدی جمعی، چابک سازی و آزادسازی ظرفیت‌های دانشگاه به‌عنوان عوامل زمینه‌ای می‌تواند عملیاتی سازی راهبردهای خدمت محوری را در دانشگاه‌ها امکان‌پذیر نمایند. البته تحقق چنین شرایطی منوط به کنترل و استفاده اثربخش از شرایط و عوامل مداخله‌ای نظیر حفظ استقلال دانشگاهی و آزادی علمی، استقرار نظام شایسته‌سالاری در حوزه منابع انسانی، کاهش سیطره مدیریت دولتی، ایدئولوژی زدگی، بهبود ساختار حاکم (با تمرکززدایی)، تقویت فرهنگ دانشگاهی، ایجاد شبکه ارتباطات قوی (بین دانشگاه-دولت و جامعه)، عدم ثبات مدیریتی و ارزیابی مداوم و مستمر است که نقش تسهیل‌کننده و یا بازدارنده در اجرایی ساختن راهبردها و به تبع آن تحقق دانشگاه خدمت محور، بازی می‌کنند. چنانچه دانشگاه خدمت محور در دانشگاه‌های ایران نهادینه شود پیامدهایی برای ذی‌نفعان دارد به این معنی که دانشگاه خدمت محور با پاسخگویی به نیاز جامعه و مشتریان، عملکرد و رفتار آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و با حاکم کردن فضای مناسب مبتنی بر اعتماد متقابل، مشارکت جمعی و خدمت‌رسانی شایسته به ذی‌نفعان منجر به نتایج مثبتی چون تعهد و پاسخگویی، کیفیت‌بخشی، برقراری عدالت و برابری، توسعه کارآفرینی، ارتقاء منزلت و مشروعیت علمی دانشگاه، گسترش تعاملات، دانش‌آفرینی، افزایش دانش اجتماعی، یادگیری فعال و تحرک اجتماعی، توسعه فناوری، خلاقیت و نوآوری می‌شود، اما در مقابل، مشتری محوری می‌تواند منجر به بازار محور شدن و تضعیف استقلال دانشگاهی گردد (یکی از پیامدهای آن می‌تواند این باشد که دانشگاه را در دستیابی به فلسفه وجودی خود یعنی گسترش دانش دور کند... که این مسئله مستلزم توجه جدی و سیاست‌گذاری مناسب جهت کاهش چنین پیامدهایی می‌باشد).

تشریح و تفسیر مدل دانشگاه خدمت محور در ایران

-شرایط علی مربوط به پدیده دانشگاه خدمت محور: نیروی انسانی متعهد، شیوه‌های خدمت‌رسانی، فرهنگ دانشگاهی، استانداردهای سازی و نیازسنجی (باهداف بازاندیشی مداوم و ارزشیابی مستمر) استقرار نظام تضمین کیفیت خدمات، دانش‌آفرینی (افق‌گشایی دردانش، بهبود درک جامعه، ارتقاء دانش اجتماعی)، توسعه فناوری (عامل تسهیل‌گر در خدمات، گسترش ارتباطات و نوآوری)، رهبری و مدیریت دانشگاه، نگرش حاکم در دانشگاه، شفاف‌سازی، ایجاد ساختار غیرمتمرکز، منابع مالی مستقل، داشتن ویژگی مطالبه‌گری در ذی‌نفعان از جمله عوامل به وجود آورنده پدیده "دانشگاه خدمت محور" در نظام آموزش عالی ایران تأکید شده است. بنا به دیدگاه مصاحبه‌شوندگان منظور از

نیروهای انسانی کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها هستند که باید خود را متعهد و مسئول پاسخگویی به نیاز مشتریان و دیگر ذی‌نفعان بدانند و البته نحوه برخورد، شایستگی و مهارت آنان در ارائه خدمت مطلوب بسیار مؤثر است (۷ و ۲). امروزه نیروی انسانی باکیفیت و دانش محور مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان و کمیاب‌ترین منبع در دستیابی به اقتصاد دانش محور است. ارائه خدمات متفاوت و باکیفیت، کاهش هزینه‌ها، خلاقیت و نوآوری و افزایش رقابت‌پذیری به علت وجود منابع انسانی باکیفیت و دانش مدار است. لذا سازمان‌های پیشرو با درک این مهم در جهت به‌کارگیری بهینه از این منبع کلیدی در حوزه‌های گوناگون از جمله ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی نهایت تلاش را می‌کنند (عبداله فام و ابراهیم پور، ۱۳۹۱). فرهنگ دانشگاهی حاکم نیز باید دارای اخلاق حرفه‌ای، فرهنگ یادگیری، فضای اطمینان‌بخش و سیستم پاداش و ارزیابی داشته باشد (ذاکر صالحی، ۱۳۹۷). کارکنان باید اولویت کار خود را تأمین نیاز جامعه بدانند و در تعاملات به ارزش‌های اخلاقی پایبند باشند، علاوه بر این، فراهم کردن امکانات لازم و ایجاد فضای مناسب و بانشاط در محیط دانشگاه در خدمت‌رسانی مطلوب تأثیرگذار است. البته شیوه‌های خدمت‌رسانی به جامعه هم باید مورد توجه قرار بگیرد که می‌تواند از طریق آموزش (مانند آموزش‌های حضوری یا دوره‌های آنلاین باهدف کاهش هزینه و انتقال سریع اطلاعات)، پژوهش و خدمات مشاوره‌ای انجام شود (۳). لذا جهت ارتقاء خدمت محوری تعریف خدمات مورد نیاز جامعه، انتقادگری، بازاندیشی مداوم و ارزشیابی مستمر ضروری است.

بنا به دیدگاه خبرگان دانشگاهی در این پژوهش، منظور از نگرش حاکم در دانشگاه این است که آیا دانشگاه محلی برای تولید علم است و یا باید علم تولید شده را به جامعه منتقل کند؟ فعالیت‌های دانشگاه بایستی مورد نظارت و بررسی قرار بگیرد که آیا این فعالیت‌ها پاسخگوی نیاز جامعه بوده یا نه؟... مدیریت دانشگاه باید متناسب ساختار و قواعد دانشگاهی انتخاب شود نه مدیریت سیاسی و یا با اعمال فشار گروه‌های برون دانشگاهی؛ ساختار دانشگاه باید انعطاف‌پذیر و توانایی سازش‌پذیری در مقابل تغییرات محیطی را داشته باشد؛ کنشگران دانشگاهی (دانشجویان، اساتید و کارکنان) دارای انگیزه مطالبه‌گری باشند زیرا مطالبه‌گر بودن ذی‌نفعان در بهبود خدمات دانشگاهی بسیار مؤثر است. البته مداخله دولت، ایجاد فضای بسته و وابستگی مالی می‌تواند از علل اصلی عدم به‌کارگیری مطلوب شیوه خدمت محوری در دانشگاه‌های کشور باشد (۱،۹ و ۶).

دانشگاه خدمت محور، به‌عنوان پدیده محوری: در این پژوهش صاحب‌نظران آموزش عالی ویژگی‌های خدمت محوری را پاسخگویی به نیاز جامعه، تعهد، اعتمادسازی، کیفیت‌بخشی و توسعه پایدار؛ گسترش تعامل، مشارکت‌پذیری و خرد جمعی؛ توسعه دانش و آگاهی؛ توانمندسازی (وظیفه‌شناسی، هوشمندی، ارتقاء مهارت‌های

شغلی و. بیان نمودند (۲ و ۳ و ۵). در پژوهش‌های بسیاری از محققان در زمینه خدمت محوری بر یادگیری مهارت، سازگاری و انطباق‌پذیری، عامل تغییر و ارزش‌آفرینی در جامعه، چابک‌سازی در سازمان، قابلیت‌های فناورانه، کسب دانش جدید، یادگیری فعال، آموزش و مشارکت‌پذیری را از مشخصات خدمت محور شدن در دانشگاه‌ها می‌دانند (باقری، عباس پور و آقازاده، ۱۳۹۱)؛ قابلیت مشارکت، تیم‌سازی، پژوه محور بودن، وظیفه‌مداری و همراه و سازگار شدن (فرساید^۱، ۲۰۱۰)؛ هوشمندی و نگرش مثبت خود یادگیری و خودسازمانی، حل مسئله، ایده‌های جدید و نوآوری، مسئولیت و تعهد، دانش کار تیمی، توانمندسازی، پاسخگویی، سازگاری با تغییرات و محیط‌های جدید، توسعه مهارت‌ها از معرف‌های خدمت محوری محسوب می‌شود (پلنک^۲، ۲۰۱۰).

راهبردهای به‌کارگیری پدیده محوری (دانشگاه خدمت محور): جهت تحقق دانشگاه خدمت محور در دانشگاه‌های کشورمان پنج راهبرد پیشنهاد شده است. راهبرد اول "فرهنگ‌سازی" است. عملیاتی کردن این راهبرد از طریق آموزش و آگاهی بخشی در مورد فرهنگ خدمت محوری میسر می‌گردد. یکی از وظایف مدیران برای فرهنگ‌سازی، فراهم کردن فرصت‌های مداوم برای آموزش درون دانشگاهی و برون دانشگاهی، تشویق و حمایت از فعالان این عرصه است (۱۲ و ۱۳). اهتمام در آموزش و افزایش معلومات شغلی و اجتماعی باعث آشنایی کنشگران دانشگاهی از فرهنگ خدمت محوری و آگاهی از مزیت‌های آن، تغییر نگرش افراد و بهبود کیفیت خدمت و خدمت محوری می‌شود (۱۴). مظهر علی و مسعود احمد (۲۰۱۹) تأکید داشتند به‌کارگیری فرهنگ خدمت محوری این فرصت را برای نظام آموزش عالی و دانشگاه‌ها ایجاد می‌کند تا سواد چگونگی ایجاد راهکارهای نوآورانه و خلاقیت در عملکرد کارکنان، دانشجویان و منابع دیگر ارتقاء یافته، هم‌افزایی، وظیفه محوری و نظام پاداش‌دهی واقعی‌تر گشته و اطلاعات مشتریان دانشگاه کیفی‌تر می‌شود. راهبرد دوم "تعامل و ارتباطات" است. یکی از راه‌های توسعه تعاملات دانشگاه، تعامل بین دانشگاه- دولت و جامعه است که این نیازمند اعتمادسازی و پشتیبانی جامعه (دولت- ملت) از دانشگاه است که می‌تواند در توسعه روابط محلی، ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی مؤثر باشد. راهبرد سوم "حفظ استقلال دانشگاهی و آزادی علمی" است از جمله راهکارهای عملی آن دست کشیدن دولت از نهاد دانشگاهی، احیای استقلال استخدامی و توجه با اصل شایسته‌سالاری در انتخاب مدیران دانشگاه و جذب اساتید توانمند، ایجاد فضای باز در محیط دانشگاه و انتقادگری، داشتن استقلال مالی با ایجاد تنوع در منابع، توسعه کسب‌وکارهای دانش‌بنیان می‌باشد. به تعبیر فراستخواه (۱۳۹۶)، استقلال دانشگاهی یعنی «موسسه آموزش عالی مجاز باشد بدون

^۱-Forsythe

^۲-Plonka

دخالت و تأثیر مستقیم نیروی خارج از دانشگاه، به اداره امور بپردازد. راهبرد چهارم " توانمندسازی " است. اجرایی شدن این راهبرد از طریق آموزش‌های رسمی (آموزش عملی به دانشجویان در سطح جامعه به منظور درک نیاز بازار کار)؛ یادگیری فعال، آموزش‌های داوطلبانه (مثل گروه‌های جهادی و...) و درگیر کردن افراد در حل مسائل جامعه می‌تواند عملی شود (۹). راهبرد پنجم " توسعه مدیریت مشارکتی " است. این مهم نیز می‌تواند از طریق حاکمیت تفکر جمعی، تفویض اختیار و تصمیم‌گیری مشارکتی محقق شد. اتخاذ تصمیم بهتر، بالا رفتن روحیه ذی‌نفعان، اثربخشی و افزایش تعهد و تکامل فردی استدلال‌هایی هستند که پدیده مشارکت در مدیریت دانشگاه را الزامی می‌کند (۶ و ۸).

شرایط زمینه‌ای مربوط به پدیده دانشگاه خدمت محور: اتخاذ و توسعه راهبردهای مربوط به پدیده دانشگاه خدمت محور بستگی به عوامل زمینه‌ای در دانشگاه دارد شامل فراهم کردن تجهیزات، سازمان‌دهی کارکنان، فناوری و امکانات است که همگی جزء دارایی‌های سازمان هستند. در این شرایط سازمان مسئول مشتریان خود خواهد بود یعنی فرایند خدمت را برای مشتریان تسهیل می‌کند (میرسی و همکاران، ۲۰۱۱). اعتقادات و باورهای معنوی در رهبران و معنویت در سازمان را می‌توان از دیگر عوامل تأثیرگذار در خدمت‌رسانی برشمرد (سندجیا و کرتی^۱، ۲۰۱۸). چشم‌انداز و مأموریت دانشگاه، نیز به‌عنوان چراغ‌راهنما و مسیر فعالیت‌های دانشگاه را نمایان می‌کند که توسعه دانش و تربیت نیروی انسانی توانمند از اصلی‌ترین رسالت آن بوده است (۱۰). بسترهای لازم جهت عملیاتی کردن راهبردهای به‌کارگیری دانشگاه خدمت محور از دیدگاه متخصصین آموزش عالی (۲، ۴ و ۵) از طریق استقرار ساختار مشارکتی، اصلاحات ساختاری، چابک سازی و آزادسازی ظرفیت‌ها (انعطاف‌پذیری و تمرکززدایی)؛ استقرار فرهنگ دانشگاهی، تعالی آموزش و پژوهش، بسترسازی دوره آموزشی میان‌رشته‌ای؛ حفظ استقلال دانشگاهی، شرایط اقتصادی باز و متنوع؛ حاکمیت اعتماد جمعی و خودکارآمدی جمعی؛ و پایبندی به ارزش‌های اخلاقی در خدمت‌رسانی تحقق می‌یابد. البته، استقرار ساختار مشارکتی با مشارکت همه ذی‌نفعان در تصمیم‌گیری و انجام فعالیت‌های گروهی میسر می‌گردد.

استقرار فرهنگ دانشگاهی از طریق ایجاد فضای امن فرهنگی به‌عنوان شاخص استقرار فرهنگ دانشگاهی، ایجاد جو خوشایند و محیط حمایت‌کننده امکان‌پذیر می‌شود (۳). تعالی آموزش و پژوهش از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی جهت ارتقاء خدمات و انجام پژوهش‌های مسئله محور و نیز با بسترسازی دوره آموزشی میان‌رشته‌ای و فرا رشته‌ای انجام می‌شود (۲). تمهید امکانات با تنوع‌بخشی به منابع مالی و استفاده از کل ظرفیت‌های اجرایی و

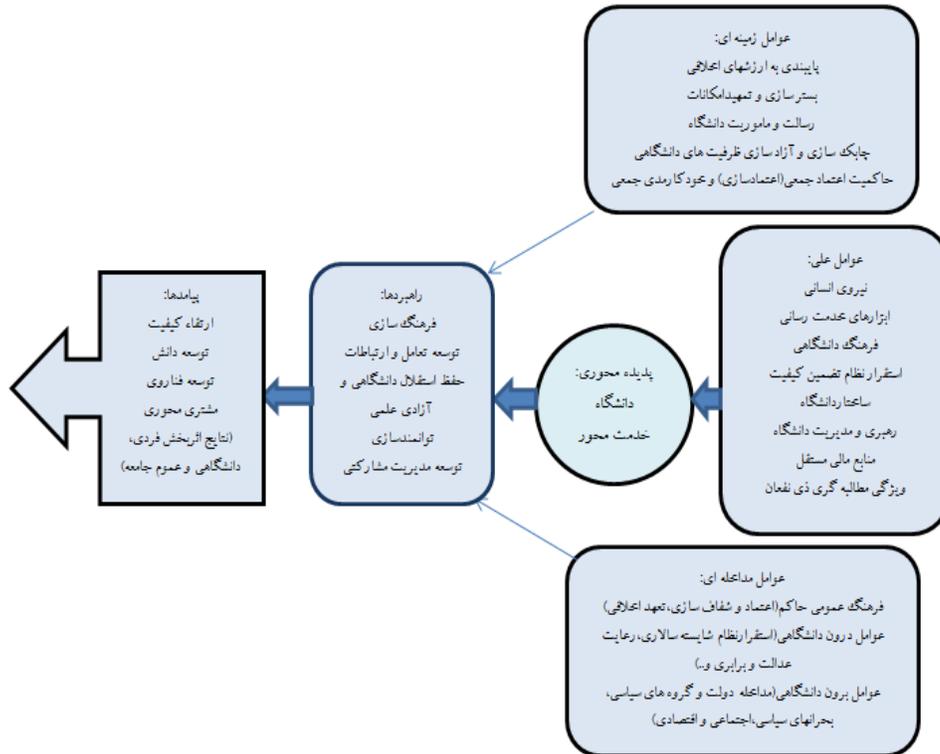
مدیریتی، بهبود خدمت‌رسانی، تغییر ساختار سازمانی با رفع موانعی چون ساختار سیاسی حاکم و موازی کاری میسر می‌گردد. چابک سازی سازمانی و آزادسازی ظرفیت‌ها از طریق ساختار انعطاف‌پذیر، غیرمتمرکز و بومی‌سازی سیاست‌های کلی دانشگاه و سیاست‌گذاری در حوزه فرهنگ، کاستن از نظام سلسله مراتبی؛ اعتمادسازی و پایبندی به ارزش‌های اخلاقی (که از ارکان اساسی خدمت‌رسانی مؤثر به جامعه محسوب می‌شود)، با نهادینه‌سازی ارزش‌ها و ایجاد فرهنگ اعتماد جمعی به ثمر خواهد نشست (۴ و ۶).

شرایط مداخله‌گر مؤثر بر راهبردهای به‌کارگیری دانشگاه خدمت محور: این شرایط عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده را دربرمی‌گیرند که بر اتخاذ راهبردهای به‌کارگیری دانشگاه خدمت محور دخیل هستند. فرهنگ اجتماعی حاکم (فرهنگ عمومی)، کاهش اعتماد جمعی، ضعف فرهنگ دانشگاهی؛ مداخله عوامل درون دانشگاهی: مانند تخصص مدیریت دانشگاه و اساتید توانمند، شایسته محوری، عدالت، ترویج سلامت سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی، چابک سازی، برنامه‌ریزی استراتژیک، یادگیری فعال (یادگیری از طریق حل مسئله، آموزش و پژوهش)، به‌کارگیری فناوری (عامل تسهیل‌گر در ارائه خدمات)؛ و عوامل برون دانشگاهی: ساختار سیاسی حاکم (مداخله دولت و گروه‌های سیاسی، متمرکز بودن، فضای سیاسی نامطلوب)، سیطره مدیریت دولتی (فقدان استقلال دانشگاهی و آزادی علمی، ایدئولوژی زدگی، مدرک‌گرایی) از عوامل مداخله‌گر مؤثر در عدم تحقق دانشگاه خدمت محور می‌باشد (۱۰ و ۱۳). بحران‌های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، ضعف فرهنگ دانشگاهی و فقدان اعتماد و شفافیت بین دانشگاه و جامعه در عدم تحقق خدمت محوری تأثیر دارند. همچنین عدم توجه به تخصص و تجربه در گزینش مدیران از جمله عوامل بازدارنده رهبری مطلوب در دانشگاه است (۹). بر اساس اصل عدالت و با تکیه بر اندیشه برابری، نظام آموزش عالی باید گام‌های مؤثری جهت کاهش و رفع نابرابری در دانشگاه‌ها بردارد (مانند توجه به مناطق حاشیه‌نشین). داشتن نگاه عادلانه و ارائه خدمات بر اساس عدالت به‌دوراز هرگونه تبعیض باعث گسترش احساس تعلق به سازمان و جامعه و تقویت فرهنگ عدالت محوری در سطوح مختلف دانشگاه که موجب ارتقاء سلامت سازمانی می‌گردد (۱). حاکم بودن فضای یادگیری مداوم در دانشگاه با درگیر کردن ذی‌نفعان در حل مسائل موجب افزایش تحرک و پویایی جامعه و ارتقاء کیفیت خدمات می‌شود (یادگیری خدمت محور). " شایسته محوری" وجه دیگری است که بر اساس آن مدیران، اعضای هیئت‌علمی و کارکنان توانمند و شایسته جذب دانشگاه می‌شوند؛ زیرا در نظام شایسته محوری ارتقاء بر اساس تعهد و توانایی افراد انجام می‌گردد (۱۱). حاکمیت نظام شایسته محوری روند عملیاتی کردن راهبردهای ارتقاء خدمت محوری را تسهیل و فقدان آن مانع تحقق دانشگاه خدمت محور خواهد شد.

در نظام آموزش عالی ایران سیاست‌های سازمان مرکزی دانشگاه‌ها از ثبات لازم برخوردار نیستند و هرازگاهی با تغییرات جناح‌های سیاسی، شاهد تغییرات زود هنگامی در سیستم مدیریتی دانشگاه هستیم. لذا ناپایداری سیاست‌ها، سیطره دولت و گروه‌های سیاسی در مدیریت دانشگاه و جذب کارکنان و اساتید از عوامل مداخله‌گر مزاحمی هستند که موجب فقدان استقلال دانشگاهی و آزادی علمی و ایدئولوژی زدگی شده و این عوامل بازدارنده تأثیر نامطلوبی در عملکرد دانشگاه جهت خدمت محوری دارد. همچنین نظام دانشگاهی مستلزم استقرار مکانیسم نظارت و ارزیابی می‌باشد، در این صورت مجموعه عوامل دانشگاهی را بر اساس استانداردهای عملکردی، به شیوه عادلانه و با توجه به شایستگی‌های لازم ارزیابی می‌نمایند (۱۲ و ۱۴).

پیامدهای راهبردهای به‌کارگیری در دانشگاه خدمت محور: راهبردهایی که مسئولان دانشگاه‌ها می‌توانند در قبال پدیده «خدمت محوری» اتخاذ کنند خواسته یا ناخواسته پیامدهایی به همراه خواهد داشت. از جمله پیامدهای مثبت راهبردهای توسعه دانشگاه خدمت محور "ارتقاء کیفیت" است که موجب کیفیت‌بخشی در خدمات، اعتمادسازی، مشارکت‌پذیری و هم‌افزایی، رضایت‌مندی شغلی، ارزش‌آفرینی، توسعه کارآفرینی و گسترش تعاملات خواهد شد؛ راهبرد "تولید دانش" که کار ویژه اصلی دانشگاه است در آگاه‌سازی و توسعه دانش اجتماعی، یادگیری فعال، ارتقاء منزلت دانشگاه و توسعه پایدار جامعه تأثیر دارد. در واقع افزایش دانش و آگاهی ذی‌نفعان در بهبود درک افراد و داشتن جامعه سالم بسیار مؤثر است (۵). پیامد دیگر آن "توسعه فناوری" است. از جمله تأثیرات آن توسعه خلاقیت و نوآوری، افزایش ارتباطات الکترونیک، توسعه کسب‌وکارهای فناورانه و دانش‌بنیان، اشتغال‌زایی، توسعه اقتصاد پایدار، انتقال سریع اطلاعات و کاهش هزینه‌ها میسر می‌شود؛ اما در مقابل، تأثیرات منفی آن باعث ناپایداری جهان و بشریت و زیست‌بوم می‌گردد (۴). همچنین راهبرد "مشتری محوری" علاوه بر پاسخگویی به نیاز ذی‌نفعان، درافزایش رقابت‌پذیری و خصوصی‌سازی تأثیر مثبت دارد در مقابل می‌تواند پیامدهای منفی هم داشته باشد از جمله وابسته بودن به مشتری و بازار محوری، تجاری شدن دانشگاه موجب به خطر افتادن استقلال دانشگاهی و دور شدن از اهداف اصلی (گسترش علم) می‌گردد (۱۵). این در حالی است که بنا به رسالت دانشگاه‌ها باید همواره پیشران جامعه باشند و مرزهای دانش را به روی جهانیان بگشایند.

با توجه به نتایج حاصل از دیدگاه خبرگان دانشگاهی، خدمت محوری در دانشگاه‌های کشور نامطلوب توصیف شده است. لذا، به‌کارگیری مدل پیشنهادی می‌تواند در توسعه دانشگاه خدمت محور در نظام آموزش عالی ایران مؤثر و عملی گردد (شکل ۱).



شکل ۱: مدل دانشگاه خدمت محور برای نظام آموزش عالی ایران با رویکرد نظریه داده بنیاد

نتیجه گیری

مهم ترین ویژگی جهان معاصر سرعت شتابان تغییرات در عرصه های مختلف جامعه است. پیامدهای این وضعیت برای جوامع بخصوص برای سازمان های مختلف به شکل های تهدید و فرصت متجلی می شود. بدون شک سازمان هایی موفق خواهند شد که بتوانند خدمات اثربخشی داشته باشد و تهدیدها را به فرصت های جدید تبدیل کنند. البته چنین دانشگاه هایی باید خدماتش با نیاز جامعه تناسب داشته باشد. بر این اساس، پژوهش حاضر جهت دستیابی به این امر مهم، با طراحی الگوی دانشگاه خدمت محور بر محور پاسخگویی به نیاز جامعه تأکید نموده است. بررسی ادبیات و یافته های حاصل شده نشان داد که خدمت محور شدن دانشگاه، مجموعه از نتایج مثبتی را

برای نظام آموزش عالی ایران به دنبال دارد که می‌تواند تأثیر مطلوبی در ارتقاء خدمات دانشگاهی داشته باشد. از آنجائی که تاکنون در زمینه طراحی مدل دانشگاه خدمت محور (در چارچوب خدمت به جامعه) متناسب بافتار کشور، پژوهش نظام‌مندی صورت نگرفته است، وجود این خلأ اهمیت پرداختن به پژوهش حاضر را نشان می‌دهد. لذا در این پژوهش بر مبنای نظریه داده بنیاد و از طریق مصاحبه با خبرگان آموزش عالی الگویی برای توسعه دانشگاه خدمت محور ارائه شد. از بررسی یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که شرایط علی شامل (نیروی انسانی، شیوه‌های خدمت‌رسانی، فرهنگ دانشگاهی، استقرار نظام تضمین کیفیت خدمات، ساختار دانشگاه، رهبری و مدیریت، استقلال دانشگاهی و فناوری)، پدیده محوری (دانشگاه خدمت محور که ویژگی‌های آن نظیر پاسخگویی، تعهد، اعتماد، انعطاف‌پذیری، توانمندسازی و توسعه دانش...)، شرایط زمینه‌ای (پایبندی به ارزش‌های اخلاقی، بسترسازی و تمهید امکانات، رسالت و مأموریت دانشگاه، چابک سازی ظرفیت‌های دانشگاهی، حاکمیت اعتماد جمعی و خودکارمدی جمعی)، عوامل مداخله‌گر (فرهنگ عمومی حاکم، عوامل درون دانشگاهی و برون دانشگاهی)، راهبردها نظیر (فرهنگ‌سازی، توسعه تعامل و ارتباطات، حفظ استقلال دانشگاهی و آزادی علمی، توانمندسازی، توسعه مدیریت مشارکتی) و پیامدها شامل (ارتقاء کیفیت خدمات، توسعه دانش، توسعه فناوری، مشتری محوری) می‌باشد. نتایج حاضر به لحاظ ویژگی‌های خدمت محوری در دانشگاه از جهاتی با مطالعات باقری و همکاران (۱۳۹۱)، فرساد (۲۰۱۰)، پلنگ (۲۰۱۰) همسویی دارد در ارتقاء کیفیت خدمات با یافته‌های میرسی و آندرسکو (۲۰۱۱ و ۲۰۱۲) و کتون و کنتولا (۲۰۱۰)، کوپیر (۲۰۰۷)، سندپ (۲۰۱۴)، مظهر و مسعود (۲۰۱۹)، افکانه و همکاران (۱۳۹۷) و در دیگر یافته‌ها با پژوهش‌های نیکولای و همکاران (۲۰۱۵)، آسیایی (۲۰۱۵)، فجار و همکاران (۲۰۱۸) مطابقت دارد. بنا به نظر خبرگان آموزش عالی در پژوهش حاضر، دانشگاه‌های کشور به لحاظ خدمت محوری وضعیت مطلوبی نداشته و توانایی لازم جهت پاسخگویی به نیاز ذی‌نفعان را ندارند؛ زیرا رشد ناموزون در ابعاد کیفی و کمی خدمات، عدم توجه به نیاز جامعه، نداشتن انعطاف‌پذیری در قبال تحولات محیطی و کاهش مشروعیت علمی دانشگاه از دلایل اصلی ضعف خدمات‌رسانی در دانشگاه در سال‌های اخیر یاد شده که در حال حاضر این واقعیت باعث عقب‌ماندگی کشور در رسیدن به توسعه پایدار در سطوح مختلف جامعه (محلی، ملی و بین‌المللی) شده است (۴،۶،۷). لذا دانشگاه‌های ما باید با فراهم نمودن بستر لازم از جمله حفظ استقلال دانشگاهی با کاهش مداخلات دولتی و گروه‌های سیاسی در مدیریت دانشگاه، استقرار نظام تضمین کیفیت خدمات، بازاندیشی مداوم و ارزشیابی مستمر، ارتقاء فرهنگ خدمت محوری در دانشگاه و افزایش مشارکت‌پذیری در تصمیم‌گیری، زمینه‌ساز ارتقاء خدمت محوری در نظام آموزش عالی باشند.

دانشگاه‌ها باید خود را آماده کنند تا در عصر پر چالش و رقابتی امروز حضوری فعال داشته باشند؛ مسلم است حضور فعال آن‌ها بدون درک واقعی از منابع دانشگاه و نیاز مشتریان امکان‌پذیر نخواهد بود؛ در حقیقت، مدل خدمت محوری کمک می‌کند تا دانشگاه‌ها و نظام آموزش عالی ضمن ارج نهادن به مقوله خدمت، برای سازمان خود ارزش و اعتبار نیز کسب کنند؛ خدمت محوری عبارت‌اند از ارزش‌آفرینی در سازمان از طریق تغییرات پیوسته و تحولی، هم‌آفرینی، نگرش و باور مثبت به کار و خدمت، ایجاد جوسازمانی مبتنی بر خدمت، جهت‌دهی برای ارائه خدمت و بهره‌گیری از دانش و نگرش ذی‌نفعان می‌داند. در این شرایط، دانشگاه‌ها برای گذار از تفکر در خود، تفکر به جامعه و نیاز مشتریان را در مسیر می‌پروراند (سندیپ، ۲۰۱۴). برای ارتقاء خدمت محوری ایجاد رویه‌های تشویقی و حمایتی از کارکنان برای ترویج رفتار پسندیده بسیار مؤثر است (توماس، ۲۰۱۷). رحیمیان و همکاران (۱۳۹۷) بر نقش بی‌به دلیل رهبران در ارائه خدمات مطلوب تأکید کردند، زیرا رهبران می‌توانند در مسیر خدمت محوری کلیدی‌ترین نقش را داشته و جو مثبت خدمت را در سازمان ایجاد کنند.

در حقیقت توسعه دانشگاه خدمت محور با محوریت پاسخگویی به نیاز جامعه در راستای ایجاد تعامل سازنده میان دانشگاه-دولت و جامعه منجر به تربیت شهروندان مولد و کارا، بهبود فرصت‌های شغلی برای دانشجویان از طریق توانمندسازی هدفمند آنان جهت ورود به بازارهای کار، تقویت بنیه علمی آموزش‌های تخصصی مراکز علمی به‌وسیله حمایت از نهادهای مختلف مردمی و توسعه دانش اجتماعی‌آفرینی، افزایش رقابت‌پذیری سالم برای ارائه خدمات باکیفیت به جامعه، تقویت روحیه مسئله محوری از طریق فرآیند حل مسئله با درگیر کردن ذی‌نفعان در آن و ارائه محتوای آموزشی به مردم برای ارتقاء مهارت‌های لازم جهت بهتر زیستن (داشتن زندگی سالم و تأمین رفاه جامعه) و یا از طریق آموزش‌های فضای مجازی و...شود. از بررسی نتایج پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که مدل طراحی‌شده مبتنی بر ارزش‌های حاکم در دانشگاه‌های کشور است. بر این اساس، توسعه و کاربست دانشگاه خدمت محور در دانشگاه‌های ایران با توجه به عوامل تسهیل‌کننده و بازدارنده آن و شیوه‌های به‌کارگیری خدمت محوری مطابق نظر متخصصین آموزش عالی طراحی و اعتباریابی شد که نتایج آن می‌تواند تأثیر بسزایی در عملکرد و ارتقاء خدمات مراکز آموزش عالی داشته باشد و در نهایت منجر به توسعه پایدار جامعه می‌شود.

آنچه باید مورد توجه سیاست‌گذاران آموزش عالی کشور قرار بگیرد این هست که برای توسعه دانشگاه خدمت محور متناسب با شرایط و اقتضائات محیطی باید آمادگی لازم در میان نیروی انسانی و مدیران دانشگاهی فراهم گردد؛ همچنین، تغییر در قوانین، رویه‌ها و ساختارهای حاکم با کاهش تصدی‌گری دولتی می‌تواند بستر مناسبی در کاربرد سازی راهبردهای ارائه‌شده (در پژوهش حاضر) جهت توسعه خدمت محوری ایجاد کند.

با نظر به یافته‌های حاصل‌شده، راهکارهایی جهت توسعه دانشگاه خدمت محور پیشنهاد می‌گردد:

- توسعه دانشگاه خدمت محور مستلزم پاسخگویی به نیازهای فزاینده اجتماعی و جلب رضایت مشتریان است؛
- ارزشیابی مداوم و مستمر از رضایت ذی‌نفعان در فواصل زمانی مشخص به‌منظور استانداردسازی و نیازسنجی در ارائه خدمات مطلوب؛
- تدوین برنامه آموزشی مدون برای کارکنان، اساتید و دانشجویان در زمینه آگاهی بخشی و ترویج فرهنگ خدمت محوری، ارتقای دانش، مهارت‌ها و تعالی اخلاق حرفه‌ای سرمایه‌های انسانی در دانشگاه؛
- حفظ فرهنگ دانشگاهی جهت توسعه خدمت محوری در دانشگاه‌ها از طریق تقویت تفکر انتقادی و آینده‌نگری، تقویت جامعه‌پذیری علمی در دانشجویان جهت ورود به جامعه، آموزش رفتار شهروندی، احترام به عقاید و ارزش‌ها (تعهد اخلاقی)؛
- ارتقای استقلال دانشگاهی و آزادی علمی در مؤسسات آموزش عالی (با کاهش مداخلات دولتی و گروهی‌های سیاسی) به‌عنوان ضرورت لازم برای ارتقاء خدمت محوری بایستی موردتوجه باشد؛
- ایجاد تغییر در ساختار دانشگاه با تمرکززدایی، انعطاف‌پذیری در برخورد با تغییرات محیطی، تحول و نوآوری در خدمات؛
- استقرار نظام تضمین کیفیت خدمات از طریق مشتری محوری، فراهم نمودن امکانات لازم، ایجاد انگیزه و پاداش دهی برای تشویق کارکنان جهت کیفیت‌بخشی در خدمات دانشگاهی؛
- توسعه تعامل و ارتباطات به‌منظور بهبود خدمت محوری در دانشگاه با مشارکت‌پذیری و اعتمادسازی در میان ذی‌نفعان، اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات میان جامعه و دانشگاه ضرورت دارد؛
- داشتن مدیریت دانشگاه توانمند با مشارکت همه ذی‌نفعان در تصمیم‌گیری و واگذاری اختیارات (داشتن مدیریت مشارکتی)؛
- توسعه دانشگاه خدمت محور مستلزم بهره‌مندی از ظرفیت فناوری‌های جدید در تسریع روند خدمات‌رسانی و کاهش هزینه‌ها از طریق دوره‌های آموزش الکترونیک و نیز توسعه کسب‌وکارهای دانش‌بنیان و کارآفرینی به‌منظور اشتغال‌زایی فارغ‌التحصیلان؛
- توانمندسازی و احیای آموزش عالی از طریق بسط و تنوع‌بخشی در تولید و انتقال دانش و کاربردی سازی آن، افزایش دانش اجتماعی و آگاهی مردم باهدف توسعه خدمت محوری و پاسخگویی به تقاضای جامعه

فهرست منابع:

- افکنانه، صغری، جعفری، پیروش، پاشا شریفی، حسن، قورچیان، نادر (۱۳۹۷). ارائه مدلی برای ارتقای خدمت محوری در دانشگاه‌ها (واحد‌های دانشگاه آزاد اسلامی شهر تهران). فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۹(۱)، ۱۵۲-۱۲۸
- ابراهیم پور، داود؛ عبدالله فام، رحیم (۱۳۹۱). بررسی رابطه سلامت اجتماعی با رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه آزاد. مجله مطالعات جامعه‌شناسی، ۲(۱۶)، ۱۲۶-۱۰۵
- پرند، اکرم، رژه، ناهیده، شریف نیا، حمید (۱۳۹۳). رویکرد یادگیری مبتنی بر ارائه خدمات در آموزش پرستاری. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۳(۷)، ۶۵۸-۶۵۳
- سبحانی جو، سبحان، رحیمیان، حمید، عباسپور، عباس، طاهری، مرتضی (۱۳۹۶). طراحی مدلی از رهبری خدمتگزار برای دانشگاه فرهنگیان. مجله علوم تربیتی شهید چمران اهواز، ۶(۱)، ۱۰۸-۸۸
- شاپیرو، هارولدتی (۲۰۰۵). آموزش عالی و جامعه. مترجم: شروین مقیمی و شیماشصتی (۱۳۹۶). تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم تحقیقات و فناوری.
- کرسول، جان دلبو (۲۰۰۹). طرح پژوهش رویکردهای کمی، کیفی و ترکیبی. ترجمه علیرضا کیامنش و مریم دانای طوس (۱۳۹۶). تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، ۴۲۰-۴۱۸
- قلاوندی، حسن، اشرفی، فرشید، آقازاده، کیوان (۱۳۹۵). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل هدیرف. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۵(۱۶)، ۸۸-۶۸
- فراستخواه، مقصود (۱۳۹۵). روش تحقیق کیفی در علوم اجتماعی با تأکید بر نظریه گراند تئوری. تهران: انتشارات آگاه، ۲۰۳-۲۰۰
- فراستخواه، مقصود (۱۳۹۶). استقلال دانشگاهی در ایران؛ پیش برنده‌ها و بازدارنده‌ها. مجموعه مقالات همایش ملی استقلال دانشگاه‌ها؛ چالش‌ها و راهبردها. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- باقری کراچی، امین، عباس پور، عباس، آقازاده، احمد (۱۳۹۱). طراحی الگوی شایستگی‌های دانش‌آموختگان دانشگاه اسلامی برای خدمت محوری و تامین نیازهای جامعه، فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۱(۳)، ۵۲۰-۵۰۴
- ذاکر صالحی، غلامرضا (۱۳۹۶). دانشگاه ایرانی (درآمدی بر جامعه‌شناسی آموزش عالی). تهران: انتشارات سمت نو، ۹۰-۸۸

- ذاکر صالحی، غلامرضا (۱۳۹۷). مسائل آموزش عالی ایران. تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۸۳-۸۵
- میر صالحی، یاسر، زمانی، حبیب‌الله، ماهانی، منیره (۱۳۹۶). بررسی و مقایسه کیفیت خدمات آموزشی و کیفیت تدریس در مراکز آموزشی. نامه آموزش عالی، ۸(۱۱)، ۱۵۹-۱۳۱
- Bridjer, A. L. (2009). An Analysis of the Nuances and Practical Applications of Situational Leadership in the Management and Administration of International Health Care Organizations. *International Journal of Business and management*, 6(2), 18-25.
- Blinco, K. Grisby, T. Laird, A. O'Neill, O. Srikanth, V. & Smythe, C. (2011). Adoption of Service Oriented Architecture for Enterprise Systems in Education: Recommended Practices, IMS Global Learning Consortium, Inc.
- Cuper, D. G. (2007). University spin off firms and high growth firms in Canada. APEC SME Innovation briefing, NO 3.
- Calabrese A, Carolina C, Giampiero F, Nathan G)2019). Fostering Sustainability-Oriented Service Innovation (SOSI) through business model renewal: the SOSI Tool. *Journal of Cleaner Production*, 8(5), 102-115
- Fajar, A. Nurcahyo, A. & Sriratnasari, S. (2018). Modern Higher Education in Indonesia as a System Architecture for Interconnected Modern Higher Education in Indonesia. 3rd International Conference on Computer Science and Computational Intelligence, *Procedia Computer Science*, 35(10), 354-360
- Flick, U. (2008). An introduction to qualitative, research. (Hadi Jalili, translator). Tehran: nashre ney.
- Forsythe, C. (2010). Human factors in Agile Manufacturing: a brief overview with emphasis on communication and information infrastructure. *Human Factors and Ergonomics in manufacturing*, 5(3), 3-10.
- Gronroos, C. (2006). Adopting a service logic for marketing. *Marketing Theory*, 6(3), 317 - 333
- Available online at www.sciencedirect.com
- Hamza, A. Hassan, A. & Alhady, M. (2015). Developing a Service Oriented Process Management System for University Quality Assurance. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2(1), 7-17
- Kantola, d. & Kettunen, J. (2010). Service-Oriented Architecture in Higher Education. Published in the United States of America: by Information Science Reference (an imprint of IGI Global), p200. Web site: <http://www.igi-global.com/reference>

- Kysilka, D. & Medinschi, S. (2012). Managing the quality Components of higher education services. Tibscus university in Timisoara, Daliei street, Timisoara, Romania, 23(7), 232-239.
- Mircea M and Andreescu A. (2012). Service-Oriented University: changes and opportunities towards innovation. *Journal of Social and Behavioral Science*, 31(5), 251-256
- Mircea, M. & Andreescu, A. (2011). Using Cloud Computing in Higher Education: A Strategy to Improve Agility in the Current Financial Crisis, *Communications of the IBIMA*, Volume 20, Issue 9, pp10-20
- Mazhar, A and Masood, A. (2019). Determinants of students' loyalty to university: A service-based approach, Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/84352/> MPRA Paper No. 84352
- Nikolay, G. Yuriy, K. Olga, G. Ekaterina, K. & Natalia, K. (2015). Contemporary Economic Aspects of Education Quality Management at the University. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 214(10), 252 – 260
- Osterlinck, A. (2005). Knowledge Management in Post-Secondary Education Universities. Retrieved from <http://www.oecd.org/dataoecd/46/21/2074921.pdf>.
- Shannon, P. Kim, W. & Robinson, A. (2016). Implementing a service learning model for teaching research methods and program evaluation. *Journal of Teaching in Social Work*, Volume 32, Issue 3, pp22-42
- Plonka, F. S. (2008). Developing a Lean and Agil work force. *Human factors and ergonomics in manufacturing*, 7(11), 11 -20.
- Ruiz, D. M. (2010). Service Value revisited: Specifying a higher order, formative measure. *Journal of Business research*, 61(1), 1278-1291
- Sandeep, P. (2014). Conceptualising and Measuring Service Culture. Institute of Technology Unitec, A project for the degree of Master of Business, Lecturer Department of Management and Marketing Unitec Institute of Technology
- Schmidt, J. Müller, T. & Weyrich, M. (2018). Methodology for the model driven development of service oriented plant controls. *Procedia CIRP* 67, 173 – 178, Available online at www.sciencedirect.com
- Strauss, A, & Corbin, J. (2008). Basics of qualitative research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. (Buik Mohammadi, translator). Tehran: Institute for Humanities and Cultural Studies, 3rd edition
- Sendjaya, S. & Kerti, A. (2018). Servant leadership as antecedent of trust in organizations. *Leadership and Organization Development Journal*, 31(7), 643-663
- Thomas, E. Paulo Merson, M. and Roger R. (2017). *Stoffers Service-Oriented Architecture: Analysis and Design for Services and Microservices*. Publish Mark Taub: America
- Whyte, L. (2010). Development of knowledge, management strategy for academic staff. dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements of Dublin Institute of Technology for the degree of M. Sc. in Computing (Knowledge Management).

- Yolande, E.& Farrington, C.(2018). Community-based research: Engaging universities in technology related knowledge exchanges. *Information and Organization*, 28 (9), 129–139