

Factors Affecting the Quality Improvement of The Student Information Service System at the Information Service Desks of Public Universities in the Country

Jamei, Gholamreza

PhD student in Information Science, Azad University, North Tehran Branch, Iran

**Rasouli Azad, Mohammad*
Rahim**

Islamic Azad University ‐ Roodehen Branch. Tehran. Iran

Mirhosseini, Zohreh

Islamic Azad University -Tehran North Branch. Tehran. Iran

Ghaffari, Saeid

Associate Professor, Payame Noor University, Tehran, Iran

Abstract

Objective: This study was conducted with the aim of identifying the effective components on improving the quality of the student information service system at the information service desks of public universities in the country.

Methodology: The present study is philosophically based on the pragmatism model, which selected the components with a partial approach and finally selected the most effective ones by comparing them. In terms of purpose, it is an applied-developmental research. In order to achieve the goal, a mixed exploratory research design (qualitative-quantitative) was used. The population of participants in the qualitative section were information science and knowledge specialists and experienced managers of public universities in Tehran, who were selected using theoretical and purposeful sampling methods and were obtained with 10 theoretical saturation interviews. The statistical population of the quantitative section also includes students of public universities in Tehran, whose sample size was estimated at 384 people using the Cochran formula. The required sample size was provided by simple random sampling. Semi-structured interviews and a researcher-made questionnaire were used to collect data. The service desk pathology model constructs were identified using qualitative content analysis in Maxqda 20 software, and the final model was validated using partial least squares in Smart PLS 3 software.

Keywords: Service desk, quality of student services, service desk pathology, student information service system, Iranian public universities

* Rasouli Azad,, Mohammad Rahim: mrrazad@gmail.com

How to Cite: This article is taken from a doctoral dissertation in Information Science at North Tehran Azad University.

مولفه‌های موثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور

دانشجوی دکتری رشته علم اطلاعات دانشگاه آزاد واحد تهران شمال، ایران

غلامرضا جمعی

ID

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن،

محمد رحیم
رسولی آزاد *

ID

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

زهره میرحسینی

ID

دانشیار، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

سعید غفاری

ID

چکیده

هدف: این مطالعه با هدف مولفه‌های موثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور انجام گرفت.

روش‌شناسی: مطالعه حاضر از نظر فلسفی مبتنی بر الگوواره عمل‌گرایی عمل‌گرایی است که با رویکردی جز به کل، مولفه‌ها انتخاب شده و در نهایت با مقایسه آنها، موثرترین‌ها انتخاب شده‌اند. از نظر هدف یک پژوهش کاربردی-توسعه‌ای است. در راستای دستیابی به هدف، از طرح پژوهش آمیخته اکتشافی (کمی-کمی) استفاده شده است. جامعه مشارکت‌کنندگان در بخش کیفی، متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیران با سابقه دانشگاه‌های دولتی تهران بوده‌اند که به روش نمونه‌گیری نظری و هدفمند انتخاب شدند و با انجام ۱۰ مصاحبه، اشباع نظری حاصل شد. جامعه آماری بخش کمی شامل دانشجویان دانشگاه‌های دولتی تهران است که با فرمول کوکران حجم نمونه ۳۸۴ نفر برآورد گردید. با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده حجم نمونه مورد نیاز تامین شد. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. سازه‌های مدل آسیب‌شناسی میز خدمات با روش تحلیل کیفی مضمون در نرم‌افزار Maxqda 20 شناسایی شد و مدل نهایی با روش حداقل مربعات جزئی در نرم‌افزار Smart PLS 3 اعتبارسنجی گردید.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان دادند که بهره‌گیری موثر از فناوری اطلاعات و ارتباطات، طراحی ساختارمند میز خدمات و تقویت فرهنگ سازمانی نقش بسزایی در ارتقای عملکرد میز خدمات ایفا می‌کنند. میز خدمات نیز بر راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی تأثیر می‌گذارد. در این رابطه زیرساخت‌های آموزشی فناورانه بستر لازم را فراهم می‌آورد و آسیب‌شناسی میز خدمات نقش مداخله‌گر را ایفا می‌کند. در نهایت راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی به بهبود نظام خدمات اطلاع رسانی دانشجویی منجر می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت بررسی میز خدمات با نگاهی آسیب‌شناسانه می‌تواند به کیفیت خدمات دانشگاهی به دانشجویان کمک کند و این در نهایت بهبود نظام خدمات اطلاع رسانی دانشجویی دانشگاه را به همراه می‌آورد.

واژگان کلیدی: میز خدمات، کیفیت خدمات دانشجویی، آسیب‌شناسی میز خدمت، نظام خدمات اطلاع رسانی دانشجویی، دانشگاه‌های دولتی ایران

۱- مقدمه

در دهه‌های اخیر، دانشگاه‌ها به عنوان نهادهایی تأثیرگذار در رشد و توسعه اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و تربیتی کشور، با چالش‌هایی پیچیده در زمینه ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و غیردرسی مواجه شده‌اند (موبد و همکاران، ۱۴۰۲؛ حاجی و خوش‌قلب، ۱۴۰۱). گسترش کمی آموزش عالی، افزایش جمعیت دانشجویی، پیچیدگی نیازهای آنان و رقابت‌پذیری دانشگاه‌ها در عرصه ملی و بین‌المللی، دانشگاه‌ها را به بازاندیشی در ساختارها، وظایف و شیوه‌های خدمت‌رسانی واداشته است. در این میان، نظام اطلاع‌رسانی دانشجویی، به عنوان یکی از ارکان کلیدی کیفیت خدمات دانشگاهی، نقشی تعیین‌کننده در بهبود تجربه دانشجویان، افزایش رضایت‌مندی، ارتقاء بهروری سامانه‌های آموزشی و تسهیل تعاملات درون‌سازمانی ایفا می‌کند (سودریمان و همکاران، ۲۰۲۳).

در پاسخ به این ضرورت، مفهوم «میز خدمات اطلاع‌رسانی» که توسعه‌یافته رویکرد «میز کمک» است، به عنوان یک مرکز پاسخ‌گویی الکترونیکی و چندمنظوره در بسیاری از دانشگاه‌های جهان توسعه یافته است (اسمیسرز، ۲۰۲۳). این میزها با هدف ایجاد یک نقطه تماس یکپارچه میان دانشجویان و واحدهای خدماتی، نه تنها به حل مسائل جاری پاسخ می‌دهند، بلکه خدماتی پیش‌نگرانه و شخصی‌سازی شده نیز ارائه می‌کنند (کلین و همکاران، ۲۰۲۳). در دانشگاه‌های دولتی ایران نیز، واحدهای فناوری اطلاعات اقدام به پیاده‌سازی میز خدمت الکترونیکی در پرتال‌های دانشجویی نموده‌اند که طیف گسترده‌ای از خدمات آموزشی، رفاهی، پژوهشی و اداری را پوشش می‌دهد (نیکنام، ۱۳۹۴).

با این حال، بررسی‌های نظری و تجربی حاکی از آن است که علی‌رغم استقرار نسبی این زیرساخت‌ها، عملکرد بسیاری از میزهای خدمات دانشگاهی با چالش‌هایی جدی روبرو است. نبود پاسخ‌گویی مبتنی بر تحلیل داده، عدم ثبت و ارجاع نظام‌مند درخواست‌ها، ضعف در نگهداری سوابق، کمبود ابزارهای تعاملی، و ناتوانی در مدیریت مؤثر درخواست‌های پرتکرار از جمله آسیب‌های شایع گزارش شده‌اند (پیرس و شیلدینگ، ۲۰۱۸؛ پالمر و همکاران، ۲۰۱۸). این ضعف‌ها نه تنها سبب کاهش اعتماد و رضایت کاربران می‌شود، بلکه منجر به هدررفت منابع انسانی و فناورانه می‌گردد. طراحی و پیاده‌سازی میز خدمات بدون بهره‌گیری از مدل‌های علمی و ارزیابی مستمر، به تکرار خطاهای سیستمی و عدم شناسایی گلوگاه‌های ارتباطی خواهد انجامید (رودریگز و همکاران، ۲۰۱۸؛ بانکستون و همکاران، ۲۰۲۲).

مطالبات داخلی نیز بر ناکارآمدی برخی میزهای خدمات در نهادهای دولتی تأکید دارند. به عنوان نمونه، خیراندیش و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تجربی نشان دادند که عملکرد میز خدمت اداره کل تجهیزات پزشکی، رضایت مخاطبان را تأمین نکرده و فاقد اثربخشی لازم در تسهیل امور ارباب رجوع بوده است. چنین نتایجی مؤید آن است که اجرای میز خدمت به‌تنهایی کافی نبوده و بدون شناسایی مولفه‌های مؤثر و بومی‌سازی مدل‌ها، نمی‌توان به بهبود کیفیت خدمات دانشجویی دست یافت.

در این میان، نظام اطلاع‌رسانی دانشجویی نه تنها باید جامع، به‌روز، قابل دسترس و تعاملی باشد، بلکه باید توان پاسخ‌گویی سریع، انتقال شفاف داده‌ها، قابلیت شخصی‌سازی خدمات و بهره‌گیری از فناوری‌هایی همچون هوش مصنوعی و کلان‌داده را نیز دارا باشد تا بتواند تجربه کاربر را بهینه‌سازی کند و از بروز نارضایتی‌های عملکردی جلوگیری نماید. ضعف در این نظام، پیامدهایی چون سردرگمی دانشجویان، افزایش شکایات، اتلاف منابع و کاهش بهروری دانشگاهی را به دنبال دارد (احتشام‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۰).

میز خدمت الکترونیکی عنوان دستورالعملی است که سازمان اداری و استخدامی کشور مطابق بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ در سال ۱۳۹۶ به ادارات و سازمان‌ها ابلاغ نمود و طی آن دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها به منظور ارائه خدمات به هنگام، سریع و سهل به ارباب رجوع و نیز ارتقاء رضایت‌مندی آنان مکلف هستند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل (میز خدمت الکترونیک) و آموزش متصدیان آن اقدام نمایند (نجفی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۰). میز خدمت یکی از ابزارهای نوظهور در حوزه بهبود خدمات عمومی است که پس از تجربه موفقیت آمیز در کشورهای توسعه یافته، چند سالی است که در نظام اداری ایران نیز مورد استفاده قرار گرفته است. به منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان به تکریم ارباب رجوع به جلوگیری از سرگردانی مردم در دستگاه و پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیر اصولی و مفسده‌آمیز با کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد به استناد ماده ۱۷ تصویب‌نامه شورای عالی اداری، خدمات‌رسانی به شهروندان و اربابان رجوع کلیه دستگاه‌های دولتی باید در میز خدمت

انجام شود. میز خدمت در واقع ابزاری برای حمایت از حقوق شهروندی و در راستای افزایش پاسخگویی و شفافیت سازمان‌های دولتی در نظر گرفته شده است. بنابراین دانشگاه‌های کشور نیز به ارائه خدمات خود از طریق میز خدمات روی آورده‌اند و دانشجویان می‌توانند از این طریق با دانشگاه‌ها ارتباط برقرار کنند (ربیع‌ی مندیجین و مظلوم، ۱۳۹۵).

هدف از راه اندازی میز خدمت الکترونیکی، ارائه خدمات به موقع و مناسب به مشتریان و اعضای سازمان‌ها در هر لحظه و مطابق قوانین و توافق‌نامه‌های میان آنها از طریق سامانه‌های الکترونیکی و قابل دسترس از طریق وب و دستگاه‌های ارتباطی هوشمند است. بنابراین میز خدمت ابزاری برای دستیابی بهتر به اطلاعات و کاهش احتمال خطا در اندیشه، عمل، و تصمیم‌گیری است (نجفقلی‌نژاد و محمدی، ۱۳۹۸). میز خدمات به عنوان تنها نقطه تماس بین ارائه‌دهندگان خدمات و کاربران تعریف می‌شود. یک میز خدمات استاندارد برای رسیدگی به حوادث، درخواست‌های خدمات و همچنین ارتباطات کاربر استفاده می‌شود. هدف یک میز خدمات ارائه خدمات برتر به مشتریان خود در یک بازه زمانی مشخص زمانی است. میز خدمات به عنوان بازوی عملیاتی بخش فناوری اطلاعات هر سازمانی عمل می‌کند و مسئول اطمینان از اجرای یکنواخت عملیات است. میز خدمات به عنوان یک مرکز ارتباطی عمل می‌کند که یک نقطه تماس است که کاربران فناوری اطلاعات را قادر می‌سازد تا به طور یکپارچه با بخش فناوری اطلاعات سازمان درگیر شوند (پارامش و همکاران، ۲۰۱۹). ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعان در ارتباط با امور مربوط، دریافت مدارک مراجعان، انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در اسرع وقت و در صورت لزوم اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمات نهایی به مراجعان، دریافت نتایج اقدامات انجام‌شده از واحدهای ذی‌ربط و اعلام آن به مراجعان، هدایت مراجعان به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری پس از انجام هماهنگی با واحدهای اقدام‌کننده، جلب رضایت مشتری، و دسترسی آسان و سریع مردم به خدمات از جمله اهداف اصلی میز خدمات الکترونیکی می‌باشد (صادقی و همکاران، ۱۳۹۹). میز خدمات در سطح کلان در راستای اثرگذاری بیشتر و اجرای قانون در سطح ملی و نهادهای عمومی است که مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی بیشتر را به همراه دارد. اگر شهروندان اعلام نارضایتی از خدمات عمومی داشتند بتوانند آن را اطلاع‌رسانی و مطالبه نمایند و متولیان نیز در راستای مدیریت بهینه خدمات عمومی اقدام لازم را مبذول نمایند (محمودزاده و همکاران، ۱۴۰۰؛ رامایا، ۲۰۲۱). میزهای خدماتی از منظر ارتباطات موثر، جریان کاری کارآمد، مشاهده و گزارش، به اشتراک‌گذاری تخصصی، بهبود تجربه کاربر و سهولت و سادگی دسترسی به خدمات دارای اهمیت است. میز خدمات یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین بخش‌های خدمت‌رسانی است و در خط مقدم اطلاع‌رسانی قرار دارد. به عبارت دیگر میز خدمات اساساً اولین نقطه تماس کاربر است که به صورت رودررو یا مجازی با آن مواجه می‌شود. البته با وجود پیشرفت‌های گسترده فناوری و ظهور میزهای خدمات مجازی، هنوز هم در کشور میز خدمات سنتی بوده و با چالش‌هایی همراه است که بر ضرورت آسیب‌شناسی در این حوزه تاکید دارد (نجفقلی‌نژاد و محمدی، ۱۳۹۸).

در این راستا، میز خدمات الکترونیک در دانشگاه‌های دولتی کشور نیز به مانند دیگر بخش‌های عمومی مورد استقبال قرار گرفته است. اکنون دانشگاه‌های دولتی از این سامانه الکترونیک برای ارائه خدمات به دانشجویان استفاده می‌کنند و در سایت رسمی دانشگاه‌های کشور گزینه میز خدمات در اختیار دانشجویان قرار می‌گیرد. از آنجا که در این حوزه سرمایه‌گذاری و هزینه انجام شده است و وظایف گوناگونی برای آن تعریف شده است بنابراین باید اثربخشی و بازدهی آن با نگاهی آسیب‌شناسانه مورد واکاوی قرار گیرد. چرا که اگر میز خدمات در دستیابی به اهداف تعیین شده موفق عمل کند بهبود نظام خدمات دانشگاهی قابل حصول خواهد بود. از جنبه اسناد فرادستی و قوانین ناظر بر آموزش عالی کشور نیز این مساله حائز اهمیت بسیار زیادی است. سازمان اداری و استخدامی کشور براساس بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ دستورالعملی به ادارات و سازمان‌ها ابلاغ کرد که طی آن به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت‌مندی آنان دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها مکلف هستند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل «میز خدمت الکترونیکی» و آموزش متصدیان آن

¹ Paramesh & et al

² Ramya

اقدام کنند. از همین رو دانشگاه‌های دولتی کشور نیز باید اقدامات عملی در زمینه ارائه میز خدمات در سامانه‌های دانشگاهی نمایند. به طور کلی، در استان تهران مجموعاً ۱۴۳ مرکز علمی و دانشگاهی شامل (۲۶ دانشگاه دولتی، ۵ دانشگاه علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه پیام نور، موسسه غیر انتفاعی و سازمان تحقیقات کشاورزی) مستقر می‌باشد. در این استان ۱۵۲'۱۸۸ استاد و عضو هیات علمی مشغول به فعالیت و بیش از ۱۴۶۳۰۰۰ دانشجو در حال تحصیل می‌باشند (حاجی و خوش‌قلب، ۱۴۰۱). این آمارها نشان می‌دهد کیفیت میز خدمات تا چه میزان می‌تواند در ارائه خدمات بهتر به جامعه دانشجویی شهر تهران کمک کند.

علی‌رغم اهمیت فزاینده میزهای خدمات اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌های دولتی ایران، بررسی ادبیات پژوهش حاکی از کمبود مطالعات عمیق و بومی در خصوص شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر عملکرد این میزهاست. بیشتر تحقیقات موجود به ارزیابی کلی خدمات دولت الکترونیک یا سامانه‌های جامع آموزش عالی پرداخته‌اند، نه به تحلیل تخصصی نظام اطلاع‌رسانی دانشجویی در قالب میز خدمت. این خلأ نظری و عملی، بیانگر شکاف پژوهشی قابل‌توجهی است که پژوهش حاضر درصدد پر کردن آن است. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور، تلاش می‌کند تا با تلفیق یافته‌های نظری، الزامات قانونی و واقعیت‌های محیط دانشگاهی، مدلی بومی، عملیاتی و داده‌محور برای بهبود عملکرد میز خدمت در دانشگاه‌های دولتی ارائه دهد. نوآوری این پژوهش در تمرکز ویژه بر خدمات اطلاع‌رسانی به دانشجویان، بهره‌گیری از چارچوب‌های فناوریانه و مدیریتی، و ارائه پیشنهاداتی مبتنی بر تحلیل ساختاری و سیستمی است که می‌تواند راهگشای بهبود سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی در حوزه خدمات دانشجویی باشد.

۲- مرور پیشینه‌ها

احتشام‌نژاد و همکاران (۱۴۰۰) به ارائه الگوی برآورد بهای خدمات دانشگاهی در ایران پرداختند. نتایج حاصل، منتج به ارایه مدلی شد که نشان می‌دهد برای محاسبه بهای خدمات دانشگاهی باید علاوه بر بعد مالی که صرفاً ناظر بر فعالیت‌های تربیت دانشجو بوده و بر مبنای مدل سرانه دانشجویی محاسبه می‌گردد، بعد دیگری از خدمات دانشگاه‌ها با عنوان برند و هویت که ناظر بر فعالیت‌های پژوهشی و فناوری، اجتماعی و بین‌المللی می‌باشد نیز در نظر گرفته شود. این بعد شامل مؤلفه‌هایی مانند جایگاه و وجهه بین‌المللی، جایگاه و وجهه ملی و جایگاه دانشگاه در نظام آموزش عالی می‌باشند.

طلا و همکاران (۱۴۰۰) به ارزیابی کارایی پیشنهادی «میز خدمت» در مدیریت کلانشهرها از منظر حکمروایی خوب شهری پرداختند. داده‌ها با استفاده از روش مقایسات زوجی و تاپسیس تجزیه تحلیل شده‌اند. در نتیجه این پژوهش، با توجه به چالش‌های شناسایی شده و با استفاده از روش تاپسیس کارایی مدل تدوین شده پژوهش (با نام پیشنهادی میز خدمت) نسبت به مدل جاری مدیریت شهری تهران مورد تأیید قرار گرفت. نتایج نشان داد در کلانشهرهای مورد مطالعه همواره کلیه امور حکمروایی و مدیریتی شهری تحت فرمان یک نهاد می‌باشد و از موازی کاری پرهیز شده است که این موضوع باید در تهران نیز مدنظر قرار گیرد. مصباحی و داوودی (۱۴۰۰) نقش فن آوری اطلاعات در عدالت محوری و مشتری مداری میز خدمت الکترونیک و سامانه خدمات را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد نوین‌سازی سیستم‌های اطلاع‌رسانی بیشترین تأثیر را بر سطح رضایت مشتریان دارد. بین نظرات پاسخگویان بر حسب جنسیت، تفاوت معنادار وجود دارد. ولی بین نظرات آنها بر حسب مدرک تحصیلی، تفاوت معناداری ملاحظه نمی‌شود.

کانابیران و همکاران^۱ (۲۰۱۸) به مطالعه عوامل مؤثر بر موفقیت خدمات کشوری پرداخته‌اند. این پژوهشگران جهت توسعه مدل زیربنایی پژوهش خود از مدل مبتنی بر فناوری دلون-مکلین استفاده کرده‌اند. آنها ریسک ادراک شده و انتظارات از سیستم را نیز به مدل خود اضافه کرده و با توسعه این مدل سعی کرده‌اند الگوی جامعی را ارائه نمایند. یافته‌ها نشان می‌دهد که قصد استفاده مداوم شهروندان برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک، تحت تأثیر کیفیت سیستم، رضایت کاربر و عادت قرار می‌گیرد. رضایت کاربر بیشترین تأثیر را بر روی قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد.

¹ Kannabiran et al

لوو و همکاران (۲۰۲۱) به ارزیابی کیفیت خدمات دولتی با استفاده از مدل سروکوال (SERVQUAL) پرداختند. این مطالعه مفهومی، با تأکید بر ادبیات پیشین، به بررسی ابعاد مختلف کیفیت خدمات دولتی (شامل قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و ملموس بودن) در کشورهای در حال توسعه پرداخت. یافته‌ها نشان داد اندازه‌گیری مؤثر کیفیت خدمات و توجه به ابعاد مختلف آن می‌تواند در تقسیم‌بندی نیازهای شهروندان و تخصیص بهینه منابع مفید باشد و به بخش‌های دولتی کمک کند تا بر نیازهای مختلف شهروندان و ابعاد حیاتی کیفیت خدمات تمرکز کنند.

بانکستون^۱ و همکاران (۲۰۲۲) به بررسی فعالیت‌های یک میز خدمات تخصصی پرداختند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که اگرچه این میز خدمات با حجم نسبتاً پایینی از مراجعات مواجه بود، اما تعاملات صورت‌گرفته زمان‌بر بوده و مستلزم سطح بالایی از تخصص در حوزه مربوطه بودند. داده‌های پژوهش نشان داد که ارائه این نوع خدمات ضرورتی برای استقرار در مکان فعلی ندارد، با این حال، حفظ دانش تخصصی و دسترسی به منابع و مجموعه‌های مرتبط برای تداوم کیفیت خدمات ضروری ارزیابی شد. نویسندگان بر این اساس توصیه کردند که پیش از اعمال هرگونه تغییر عمده در ساختار یا مدل خدمات، ارزیابی رسمی از کارایی خدمات و فضای اختصاص یافته صورت گیرد.

۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ روش، مبتنی بر الگوواره عمل‌گرایی است. این روش، امکان بهره‌گیری تلفیقی از رویکردهای جز به کل و بالعکس را فراهم می‌آورد. در بخش کیفی پژوهش، رویکرد استقرایی (جز به کل) بر فرآیند گردآوری و تحلیل داده‌های جزئی حاکم بوده که هدف آن شناسایی مفاهیم و مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی از طریق تحلیل نقطه نظرات حاصل از مصاحبه با خبرگان بوده است. در بخش کمی پژوهش نیز از رویکرد قیاسی (کل به جز) استفاده شده و فرضیات و مدل اولیه استخراج‌شده از مرحله کیفی، با استفاده از ابزار پرسشنامه و تحلیل آماری آزمون شده است. به این ترتیب، هر چند پژوهش در کل از طراحی آمیخته اکتشافی (کیفی-کمی) پیروی می‌کند، اما ساختار آن متکی بر تعامل مرحله به مرحله میان استقرار در بخش کیفی و قیاس در بخش کمی بوده است. این پژوهش به لحاظ هدف، در زمره پژوهش‌های کاربردی-توسعه‌ای قرار می‌گیرد و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، یک مطالعه پیمایشی-مقطعی است که ابتدا بر شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در قالب میز خدمات در دانشگاه‌های دولتی کشور تمرکز نموده و سپس رتبه‌بندی مؤلفه‌ها انجام شده است.

در بخش کیفی پژوهش، جامعه مشارکت‌کنندگان شامل دو گروه از خبرگان بوده‌اند: نخست، اعضای هیئت علمی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه‌های دولتی تهران، و دوم، مدیران واحدهای فناوری اطلاعات، آموزش و خدمات دانشجویی که مستقیماً در طراحی، پیاده‌سازی یا نظارت بر عملکرد میز خدمات اطلاع‌رسانی نقش داشته‌اند. از میان چهار دانشگاه دولتی تهران (دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس، علامه طباطبائی و شهید بهشتی)، ۱۰ نفر به‌صورت هدفمند انتخاب شدند که ۶ نفر از آنها اعضای هیات علمی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی با سوابق تدریس و پژوهش در حوزه مدیریت اطلاعات و خدمات دانشجویی و ۴ نفر دیگر، از مدیران اجرایی حوزه فناوری و خدمات دانشجویی دانشگاه‌های ذکر شده بودند. تعیین شایستگی خبرگان مشارکت‌کننده در پژوهش براساس پنج معیار کلیدی کوهن (۲۰۱۳) شامل جایگاه علمی، سابقه مدیریتی در حوزه مرتبط، سطح دانش نظری، تنوع دیدگاه‌ها و انگیزه برای مشارکت در پژوهش بوده است. همچنین پیش از انجام مصاحبه‌ها، سوابق اجرایی و پژوهشی هر مشارکت‌کننده بررسی گردید تا اطمینان حاصل شود که دارای تجربه مستقیم یا غیرمستقیم در خصوص طراحی و ارائه میز خدمات و نظام اطلاع‌رسانی دانشجویی هستند. لازم به ذکر است که انتخاب مدیران صرفاً محدود به مدیران ارشد نبوده، بلکه شامل مسئولان میانی و کارشناسان ارشد مرتبط با امور خدمات دانشجویی و فناوری اطلاعات نیز بوده است که ارتباط روزمره با عملکرد میز خدمات داشته‌اند. ترکیب این دو گروه، امکان تحلیل تلفیقی دیدگاه‌های نظری و تجربی را در تحلیل کیفی فراهم ساخته است. اشباع نظری پس از انجام ۱۰ مصاحبه به دست آمد و کدگذاری داده‌ها به‌صورت هم‌زمان با گردآوری انجام شد.

¹ Bankston

در بخش کمی پژوهش، جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان در حال تحصیل در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بود که جمعیتی در حدود ۱۰'۰۰۰ نفر را در بر می‌گیرد. برای تعیین حجم نمونه، از فرمول کوکران استفاده شد و با سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای ۵ درصد، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه نهایی برآورد گردید. با توجه به همگنی نسبی جمعیت دانشجویی از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و بهره‌مندی از خدمات مشابه، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به کار گرفته شد و نمونه‌گیری تا رسیدن به حجم مورد نظر ادامه یافت.

ابزار اصلی گردآوری داده‌های پژوهش شامل مصاحبه نیم‌ساختاریافته و پرسشنامه محقق‌ساخته بود. مصاحبه‌ها با استفاده از ۶ پرسش محوری به صورت نیم‌ساختاریافته و با انعطاف در جریان مصاحبه انجام گرفت. در بخش کمی، پرسشنامه پژوهش شامل ۸ سازه اصلی و ۵۱ گویه بود که با طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای (از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) طراحی شد.

در این پژوهش، طراحی فرآیند گردآوری داده‌ها مبتنی بر رویکرد آمیخته اکتشافی (Exploratory Sequential Mixed Methods) بوده است که در آن، مرحله کیفی مقدم بر مرحله کمی قرار دارد. در مرحله نخست، داده‌های کیفی از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با خبرگان گردآوری و به روش تحلیل مضمون (Thematic Analysis) مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل داده‌ها منجر به استخراج ۸ مقوله اصلی و ۵۱ مفهوم فرعی گردید که براساس نظر خبرگان، بیانگر مؤلفه‌های کلیدی مؤثر بر کیفیت میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی بود. بر مبنای این یافته‌های کیفی، چارچوب اولیه‌ای از ابعاد و شاخص‌های پژوهش تدوین شد. سپس این چارچوب مفهومی به سازه‌های سنجش‌پذیر تبدیل گردید و برای هر بُعد، گویه‌هایی طراحی شد که مبنای ساخت پرسشنامه محقق‌ساخته در بخش کمی قرار گرفت. به بیان دیگر، فرآیند گذار از داده‌های کیفی به طراحی ابزار کمی به صورت مستقیم و مبتنی بر طبقه‌بندی مضامین صورت گرفت و ساختار پرسشنامه منعکس‌کننده یافته‌های مرحله کیفی است.

در مرحله کمی، مدل حاصل از مرحله کیفی با استفاده از روش‌های آماری مورد سنجش قرار گرفت تا میزان تأثیر و روابط میان مؤلفه‌ها در جامعه آماری دانشجویان ارزیابی شود. به این ترتیب، یافته‌های کیفی نقش تبیینی و نظری در طراحی فرضیات و ساخت پرسشنامه ایفا کردند و یافته‌های کمی درستی و اعتبار ساختار استخراج‌شده را از منظر آماری آزمودند.

از مجموع ۴۰۰ پرسشنامه توزیع‌شده میان دانشجویان، ۳۸۴ پرسشنامه به‌طور کامل و قابل تحلیل برگشت داده شد که معادل نرخ بازگشت ۹۶ درصد است. این میزان بازگشت به دلیل پیگیری میدانی، ساده‌سازی پرسشنامه و انتخاب جمعیت نمونه در محیط‌های دانشگاهی با دسترسی مناسب حاصل شد.

برای سنجش روایی بخش کیفی، نتایج کدگذاری براساس چهار معیار اعتبار‌پذیری، انتقال‌پذیری، تأییدپذیری و اطمینان‌پذیری از دیدگاه داوران ارزیابی و تأیید شد. برای سنجش روایی بخش کیفی، از ارزیابی خبرگان بر پایه چهار معیار لینکلن و گوبا (اعتبار‌پذیری، انتقال‌پذیری، تأییدپذیری و اطمینان‌پذیری) استفاده شد. به همین منظور، یک جلسه ارزیابی ساختاریافته با حضور سه نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران و تربیت مدرس، که در حوزه‌های علم اطلاعات و دانش‌شناسی، خدمات دانشجویی و روش تحقیق کیفی تخصص داشتند، برگزار شد. دستور کار جلسه به شرح زیر بود:

۱. ارائه نسخه کامل متن مصاحبه‌ها به داوران برای مرور اولیه؛
۲. ارائه جداول کدگذاری شامل کدهای باز، کدهای محوری و مقولات اصلی استخراج‌شده؛
۳. پوشش موضوعی مضامین نسبت به اهداف پژوهش؛
۴. ارائه گزارش فرآیند تحلیل مضمون شامل مراحل کدگذاری، ترکیب مفاهیم و دسته‌بندی مضامین؛
۵. ارائه توضیحات تکمیلی پژوهشگر درباره تصمیمات تحلیل و نحوه استخراج مفاهیم؛
۶. ارزیابی ساختاریافته داوران طبق چهار معیار یادشده، با تمرکز بر این موارد: همراستایی دقیق بین واحدهای معنایی، کدهای باز و مقولات اصلی؛ انسجام و شفافیت تعاریف مفاهیم و مرزگذاری بین مضامین؛ کفایت پوشش مفاهیم نسبت به اهداف پژوهش؛ امکان تعمیم نسبی یافته‌ها به محیط‌های مشابه دانشگاهی.

فرآیند ارزیابی شامل دو مرحله بود: در مرحله نخست، داوران نظرات و بازخوردهای خود را به صورت کتبی ارائه کردند. سپس پژوهشگر بر پایه این نظرات، اصلاحات لازم را در طبقه‌بندی مضامین، بازنگری مفاهیم و بهبود شفافیت برچسب‌ها اعمال کرد.

در مرحله دوم، نسخه اصلاح شده مجدداً در اختیار داوران قرار گرفت. پس از بررسی مجدد، داوران با تأیید نهایی، روایی محتوای تحلیل کیفی پژوهش را مورد پذیرش قرار دادند. در نهایت، این فرآیند منجر به تأیید رسمی روایی مرحله کیفی پژوهش شد و مستندات آن در آرشیو پژوهش نگهداری گردید.

برای سنجش پایایی بخش کیفی از فرمول هولستی^۱ استفاده گردید. درصد توافق مشاهده شده با فرمول هولستی ۰/۶۷ برآورد گردید که از ۰/۶ بیشتر بود بنابراین پایایی بخش کیفی نیز تأیید گردید. روایی پرسشنامه با محاسبه نسبت روایی محتوایی بررسی شد و اعتبار پرسشنامه تأیید گردید. آلفای کرونباخ پرسشنامه در یک مطالعه مقدماتی ۰/۸۱۷ بدست آمد. خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری برای هر یک از سازه‌ها به تفکیک در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- ارزیابی بخش اندازه‌گیری مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی میز خدمات

ضریب رو (Rho)	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ	AVE	سازه‌های اصلی
۰/۸۸۶	۰/۸۵۰	۰/۸۵۰	۰/۵۲۶	آسیب‌شناسی میز خدمات
۰/۹۱۴	۰/۸۹۶	۰/۸۹۵	۰/۵۱۵	بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی
۰/۸۶۵	۰/۸۰۶	۰/۸۰۵	۰/۵۶۲	بمکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات
۰/۸۷۹	۰/۸۳۵	۰/۸۳۵	۰/۵۴۸	توانمندسازی منابع انسانی
۰/۸۶۸	۰/۸۱۰	۰/۸۱۰	۰/۵۶۷	زیرساخت‌های آموزشی فناوریانه
۰/۸۳۹	۰/۷۴۶	۰/۷۴۴	۰/۵۶۶	ساختار میز خدمات
۰/۸۵۱	۰/۷۶۵	۰/۷۶۶	۰/۵۸۷	فرهنگ‌سازی میز خدمات
۰/۹۱۰	۰/۸۹۰	۰/۸۹۰	۰/۵۰۳	میز خدمات

با توجه به جدول ۱، مقدار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بزرگتر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا تأیید می‌شود. ضریب رو، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۷ بوده بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تأیید است.

برای شناسایی مولفه‌های موثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور از روش تحلیل مضمون با نرم‌افزار MaxQDA 20 استفاده شد. برای اعتبارسنجی مدل، از روش حداقل مربعات جزئی در فاز کمی با نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردید. در پایان مهم‌ترین مولفه‌های اثرگذار در میز خدمات اطلاع‌رسانی با روش سوارا (SWARA) اولویت‌بندی شدند.

۴- یافته‌های پژوهش

جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل ۱۰ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیران دانشگاه‌های دولتی تهران بود که در زمینه خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی دارای تجربه و شناخت کافی بودند. از نظر جنسیت، ۹ نفر مرد (۹۰٪) و ۱ نفر زن (۱۰٪) بودند. از نظر سنی، ۱ نفر زیر ۴۵ سال (۱۰٪)، ۳ نفر بین ۴۵ تا ۵۵ سال (۳۰٪) و ۶ نفر بالای ۵۵ سال (۶۰٪) بودند. تمامی مشارکت‌کنندگان دارای مدرک تحصیلی دکتری (۱۰۰٪) بودند. همچنین از نظر سابقه کاری، ۳ نفر دارای ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه (۳۰٪) و ۷ نفر دارای بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت (۷۰٪) بودند. نیمی از مشارکت‌کنندگان (۵ نفر) از اعضای هیئت علمی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و نیمی دیگر (۵ نفر) از مدیران اجرایی حوزه‌های آموزش، فناوری اطلاعات و خدمات دانشجویی دانشگاه‌های دولتی تهران بودند.

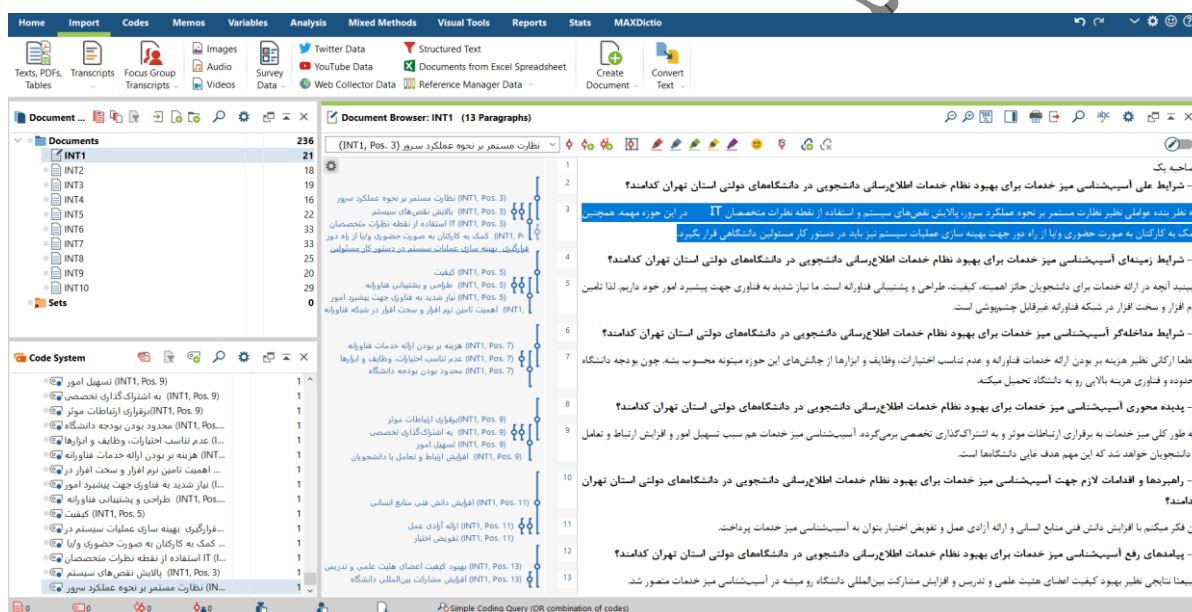
از ۳۸۴ نفر نمونه بخش کمی از منظر جنسیت ۱۸۹ نفر (۴۹٪) مرد و ۱۹۵ نفر (۵۱٪) زن بودند. از منظر مقطع تحصیلی ۵۶ نفر (۱۵٪) دانشجوی کاردانی، ۱۴۴ نفر (۳۸٪) کارشناسی، ۱۰۴ نفر (۲۷٪) کارشناسی ارشد و ۸۰ نفر (۲۱٪) دکتری بودند. از منظر سن ۱۳۲ نفر (۳۴٪) کمتر از ۲۵ سال، ۱۰۸

^۱ Holsti

نفر (۲۸٪) بین ۲۵ تا ۳۰ سال، ۸۳ نفر (۲۲٪) بین ۳۰ تا ۳۵ سال و ۶۱ نفر (۱۶٪) نیز ۳۵ سال و بیشتر سن داشتند.

جهت شناسایی مولفه‌های موثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور، مصاحبه‌های تخصصی نیم‌ساخت‌یافته با مدیران دانشگاه‌های دولتی تهران شامل دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس، علامه طباطبائی و شهید بهشتی انجام شد. در این مرحله پیش از شروع مصاحبه ۶ سوال باز در نظر گرفته شد و در طول فرایند مصاحبه نیز مطابق پیش‌بینی سوالات جدیدی نیز مطرح گردید. برای آشنایی با عمق و گستره محتوایی داده‌ها، اقدام به بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) گردید. نتایج مصاحبه‌ها با روش تحلیل کیفی مضمون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای این منظور متن مصاحبه‌ها چندین بار مطالعه و مرور شد. سپس داده‌ها به واحدهای معنایی در قالب جملات و پاراگراف‌های مرتبط با معنای اصلی شکسته شد. واحدهای معنایی نیز چندین بار مرور و سپس کدهای مناسب هر واحد معنایی نوشته شده و کدها بر اساس تشابه معنایی طبقه‌بندی شد. جریان تجزیه و تحلیل با اضافه شدن هر مصاحبه به همین ترتیب تکرار شد. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. ملاک دستیابی به اشباع نظری رسیدن به تکرار در کدهای استخراجی بوده است. در شکل زیر، نحوه کدگذاری در نرم‌افزار MAXQDA ارائه شده است:

شکل ۱- نحوه کدگذاری در نرم‌افزار MAXQDA

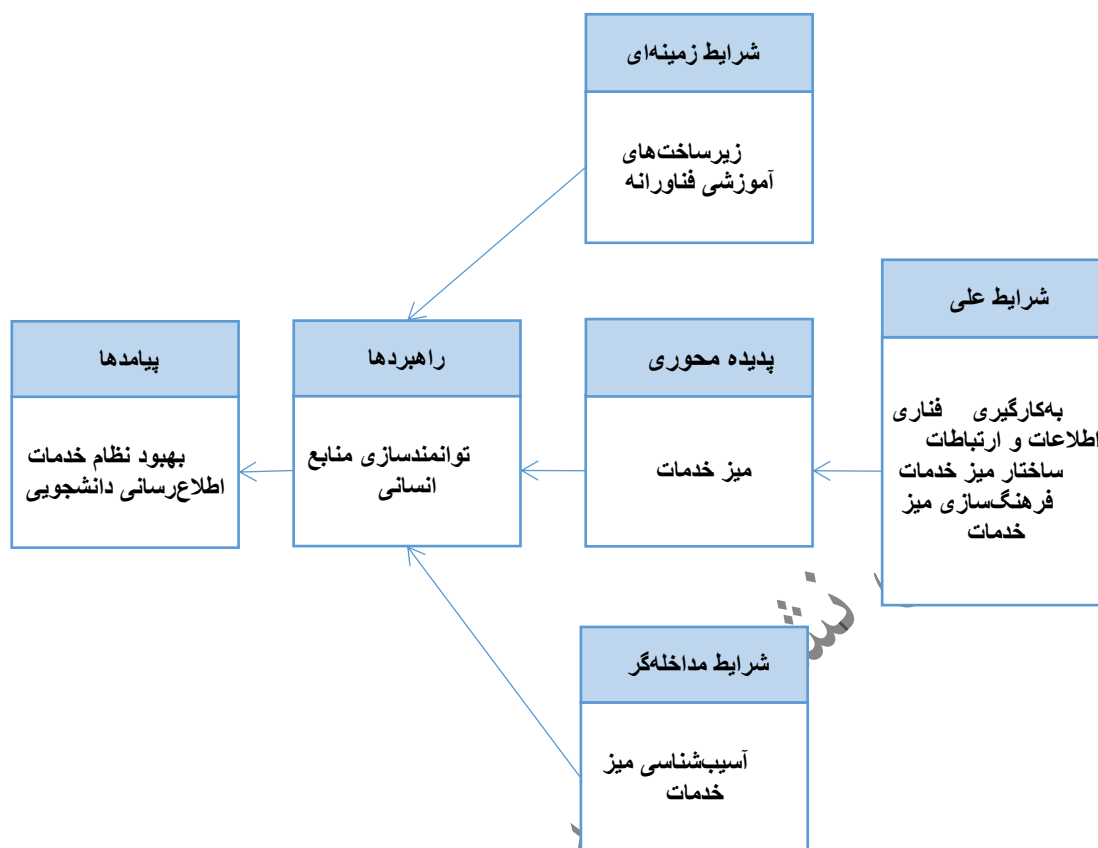


مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدهای پایه
شرایط علی	به‌کارگیری فناری اطلاعات و ارتباطات	۵. ایجاد محیط آموزشی هوشمند
		۶. بازیابی سریع سیستم‌های میز خدمات در صورت خرابی
		۷. مقابله با حملات سایبری و شناسایی نقض‌های امنیتی
		۸. نظارت مستمر بر نحوه عملکرد سرور
		۹. کمک به کارکنان به صورت حضوری و/یا از راه دور جهت بهینه سازی عملیات سیستم
	ساختار میز خدمات	۱۰. به‌کارگیری متخصصان حوزه IT
		۱۱. شناسایی شرح شغل برای تمامی مناصب کلیدی
		۱۲. غنی سازی چارت میز خدمات
		۱۳. تعهد داشتن به اجرای فرآیندهای میز خدمات
		۱۴. ایجاد میز خدمت منعطف
پدیده محوری	فرهنگ‌سازی میز خدمات	۱۵. فرهنگ استفاده از آموزش‌های الکترونیکی
		۱۶. فرهنگ حمایت از روش‌های نوین
		۱۷. فرهنگ همکاری و مشارکتی
		۱۸. فرهنگ دانش محوری
		۱۹. برقراری ارتباطات موثر
	میز خدمات	۲۰. به اشتراک‌گذاری تخصصی
		۲۱. سهولت و سادگی دسترسی به خدمات
		۲۲. قابلیت تحلیل داده و نگهداری سوابق
		۲۳. عارضه‌یابی و ارزیابی مستمر میز خدمات
		۲۴. شناسایی نیازهای دانشجویان از خدمات مختلف آموزشی
راهبردها و اقدامات	توانمندسازی منابع انسانی	۲۵. بهبود تجربه دانشجویان
		۲۶. مشاهده و گزارش‌دهی شفاف
		۲۷. ایجاد جریان کاری کارآمد
		۲۸. قابلیت اطمینان و پاسخگویی
		۲۹. نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آموزشی میز خدمات
	آسیب‌شناسی میز خدمات	۳۰. افزایش دانش فنی منابع انسانی
		۳۱. آزادی عمل و تفویض اختیار
		۳۲. افزایش انگیزش درونی افراد
		۳۳. خودکارآمدی و مسئولیت‌پذیری
		۳۴. اشاعه تفکر سیستمی - تحلیلی
پیامد	بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی	۳۵. هزینه بر بودن ارائه خدمات فناورانه
		۳۶. عدم تناسب اختیارات، وظایف و ابزارها
		۳۷. هماهنگی ضعیف و عدم پاسخگویی مناسب سازمان‌های ذیربط
		۳۸. عدم نظارت مناسب بر امور اجرایی میز خدمات
		۳۹. ضعف استفاده از خرد جمعی و فقدان همراهی لازم بین مدیران در حل چالش‌های میز خدمات
		۴۰. کمبود شناخت مدیران از نیازهای میز خدمات دانشجویی
		۴۱. عدم استقرار استاندارد در ارائه خدمات دانشگاهی
		۴۲. بهبود کیفیت اعضای هیئت علمی و تدریس
		۴۳. افزایش مشارکت بین‌المللی دانشگاه
		۴۴. بهبود گردش مالی دانشگاه

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدهای پایه
		۵۱. عرضه خدمات و پشتیبانی مستمر

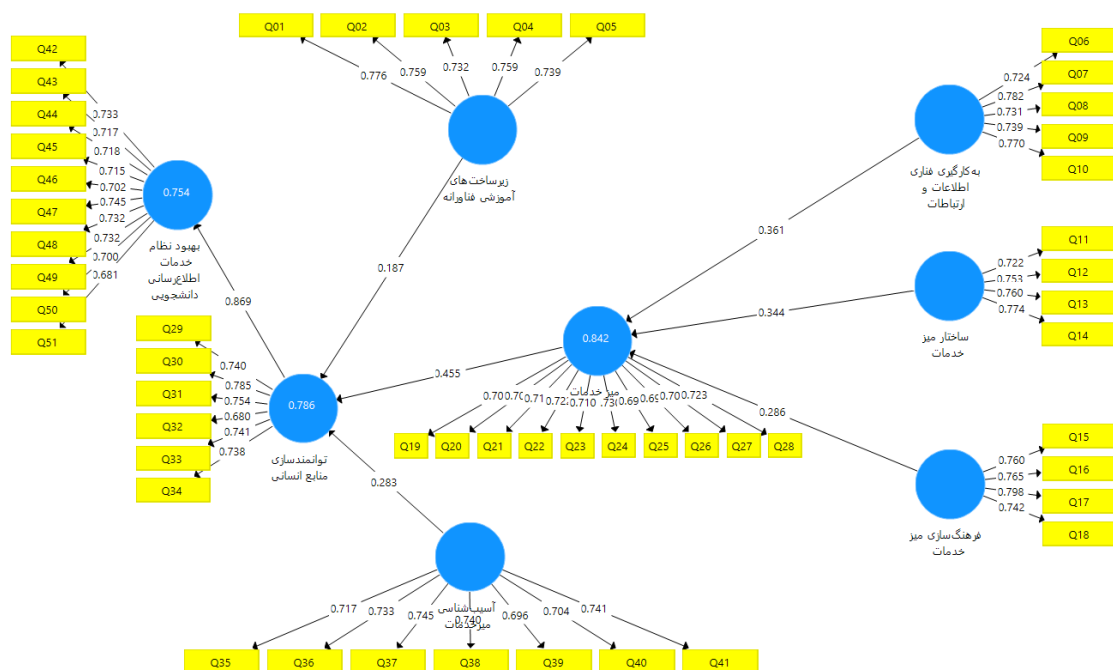
بر اساس نتایج مذکور، **Error! Reference source not found.** نشان‌دهنده مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی می‌باشد.

شکل ۲- مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی میز خدمات



پس از ارائه مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی میز خدمات در دانشگاه‌های دولتی کشور، جهت اعتبارسنجی از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شد. مدل ساختاری نهایی پژوهش در **Error! Reference source not found.** نمایش داده شده است. در این مدل که خروجی نرم‌افزار Smart PLS است خلاصه نتایج مدل در حالت تخمین استاندارد ارائه شده است. اماره t و مقدار بوت استرپینگ برای سنجش معناداری روابط نیز در شکل ۳ آمده است.

شکل ۳- اعتبارسنجی مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی میز خدمات



بخش بیرونی مدل (مدل اندازه‌گیری) رابطه متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان را نشان می‌دهد. میزان رابطه سولات با سازه‌های اصلی بوسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. نتایج مندرج در شکل ۲ و ۳ نشان می‌دهد بارهای عاملی در تمامی موارد از ۰/۶ بیشتر است و آماره t نیز در تمامی موارد بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین بخش اندازه‌گیری مدل از اعتبار مناسبی برخوردار است. روابط بین سازه‌های اصلی با عنوان مدل درونی (بخش ساختاری) شناخته می‌شود. روابط میان سازه‌های اصلی (بخش ساختاری) براساس ضریب مسیر و آماره t مورد بررسی قرار گرفت. خلاصه نتایج آزمون روابط میان سازه‌های اصلی در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳- رابطه میان سازه‌های مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی میز خدمات

نتیجه	اندازه اثر	معناداری	آماره t	ضریب تاثیر	رابطه
تایید	۰/۰۷۳	۰/۰۰۰	۳/۵۱۳	۰/۲۸۳	آسیب‌شناسی میز خدمات ← توانمندسازی منابع انسانی
تایید	۰/۲۳۲	۰/۰۰۰	۶/۳۴۸	۰/۳۶۱	به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات ← میز خدمات
تایید	۰/۹۷۲	۰/۰۰۰	۴۸/۴۴۳	۰/۸۶۹	توانمندسازی منابع انسانی ← نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی
تایید	۰/۰۳۹	۰/۰۰۲	۲/۳۳۳	۰/۱۸۷	زیرساخت‌های آموزشی فناوریانه ← توانمندسازی منابع انسانی
تایید	۰/۲۴۴	۰/۰۰۰	۶/۴۰۲	۰/۳۴۴	ساختار میز خدمات ← میز خدمات
تایید	۰/۱۶۵	۰/۰۰۰	۶/۹۱۸	۰/۲۸۶	فرهنگ‌سازی میز خدمات ← میز خدمات
تایید	۰/۱۶۴	۰/۰۰۰	۴/۷۰۱	۰/۴۵۵	میز خدمات ← توانمندسازی منابع انسانی

ضرایب مسیر در این بخش شدت و جهت رابطه را نشان می‌دهند و چون مقدار آماره t بزرگتر از ۱/۹۶ است نشان می‌دهد ضرایب مسیر معنادار هستند. اندازه اثر (F^2) میزان تغییراتی است که متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته می‌گذارند. در واقع این شاخص نشان می‌دهد اگر یک متغیر مستقل حذف شود چه میزان تغییراتی در متغیر وابسته ایجاد می‌شود. این شاخص توسط کوهن ارائه گردید. مقدار ۰/۰۲ (ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (بزرگ) در نظر گرفته می‌شود. براساس نتایج اندازه اثر متغیرهای مستقل در تمامی موارد بالای حد متوسط یعنی ۰/۱۵ و در برخی موارد حتی بیش از ۰/۳۵ یعنی قوی بدست آمد. ضریب تعیین بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی ۰/۷۵۴ برآورد گردید که نشان می‌دهد که متغیرهای مدل توانسته‌اند ۷۵٪ از تغییرات در بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی را تبیین کنند.

شاخص ارتباط پیش‌بین (Q^2) نیز در تمامی موارد مثبت بدست آمده است بنابراین مدل از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است. برای ارزیابی برازش مدل شاخص GOF برابر ۰/۶۵۹ بدست آمد که از ۰/۳۶ بزرگتر است. شاخص RMS_theta میزان ۰/۰۹۶ بدست آمد که از ۰/۱۲ کمتر است. شاخص SRMR نیز ۰/۰۴۹ محاسبه گردید که از ۰/۰۸ کمتر است بنابراین برازش مدل مطلوب است.

در نهایت برای شناسایی مولفه‌های اثرگذار در میز خدمات اطلاع رسانی بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع رسانی دانشجویی دانشگاه‌های دولتی کشور از روش تحلیل نسبت ارزیابی وزن‌دهی تدریجی (سوارا^۱) استفاده شد. روش سوارا یکی از روش‌های جدید تصمیم‌گیری چندمعیاره است که در سال ۲۰۱۰ توسط ویولتا کرشالینه به همراه زاوادسکاس و تورسکیس^۲ معرفی شد. در روش سوارا ابتدا کارشناسان، معیارها را به ترتیب اهمیت مرتب می‌کنند. مهمترین معیار ابتدا قرار می‌گیرد و امتیاز یک را می‌گیرد. سپس اهمیت نسبی هر معیار نسبت به معیارهای قبلی مشخص شده است. در نهایت شاخص‌های موجود براساس مقادیر متوسط اهمیت نسبی رتبه‌بندی می‌شوند. این مقادیر در ستون «متوسط اهمیت نسبی» در جدول ۴ درج شده است که همان (Q_i) می‌باشد. درگام سوم از روش سوارا ضریب (K_i) محاسبه شده است. محاسبه وزن اولیه هر معیار، از رابطه زیر برآورد شده است.

$$Q_i = \frac{Q_{i-1}}{K_i}$$

$$Q_1 = 1$$

$$Q_2 = \frac{Q_1}{K_2} = \frac{1}{1.09} = 0.917$$

$$Q_3 = \frac{Q_2}{K_3} = \frac{0.917}{1.24} = 0.740$$

این مقادیر در ستون «وزن اولیه» در جدول ۴ درج شده است. برای محاسبه وزن نهایی از روش نرمال کردن خطی مطابق رابطه زیر استفاده شد.

$$W_i = \frac{Q_i}{\sum Q_i}$$

به این ترتیب وزن نهایی شاخص‌های پژوهش برآورد شد.

جدول ۴- اولویت‌بندی شاخص‌های پژوهش

کد معیار	متوسط اهمیت نسبی	K_i	وزن اولیه	وزن نرمال
افزایش انعطاف‌پذیری دانشگاهی ... (Q47)	۱	۱	۱	۰/۱۲۳۹
نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آ ... (Q29)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۹۱۳	۰/۱۱۳۷
افزایش دانش فنی منابع انسانی ... (Q30)	۰/۲۴	۱/۲۴	۰/۷۴	۰/۰۹۱۷
ایجاد رویدادهای کارآفرینانه ... (Q49)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۷۰۵	۰/۰۸۷۳
شناسایی نیازهای دانشجویان از خ ... (Q24)	۰/۱۹	۱/۱۹	۰/۵۹۲	۰/۰۷۳۴
ضعف استفاده از خرد جمعی و فقدا ... (Q39)	۰/۲۷	۱/۲۷	۰/۴۶۶	۰/۰۵۷۸
جلوگیری از بروز خطا در زیرساخت ... (Q02)	۰/۱۱	۱/۱۱	۰/۴۲	۰/۰۵۲۱
بهبود کیفیت دانشجویان ورودی ... (Q50)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۴	۰/۰۴۹۶
قابلیت اطمینان و پاسخگویی ... (Q28)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۳۶۷	۰/۰۴۵۵
ایجاد میز خدمت منعطف ... (Q14)	۰/۱۲	۱/۱۲	۰/۳۲۸	۰/۰۴۰۶
کمبود شناخت مدیران از نیازهای ... (Q40)	۰/۲۱	۱/۲۱	۰/۲۷۱	۰/۰۳۳۶
ارائه اطلاعات مناسب و دقیق ... (Q46)	۰/۱۸	۱/۱۸	۰/۲۳	۰/۰۲۸۴
عارضه‌یابی و ارزیابی مستمر میز ... (Q23)	۰/۲۵	۱/۲۵	۰/۱۸۴	۰/۰۲۲۸
افزایش انگیزش درونی افراد ... (Q32)	۰/۱۸	۱/۱۸	۰/۱۵۶	۰/۰۱۹۳
فرهنگ حمایت از روش‌های نوین ... (Q16)	۰/۳۱	۱/۳۱	۰/۱۱۹	۰/۰۱۴۷

¹ Step-Wise Weight Assessment Ratio Analysis

² Keršulienė, Zavadskas & Turskis

کد معیار	متوسط اهمیت نسبی	Kj	وزن اولیه	وزن نرمال
بازیابی سریع سیستم‌های میز خدم ... (Q06)	۰/۰۴	۱/۰۴	۰/۱۴	۰/۰۱۴۲
عرضه خدمات و پشتیبانی مستمر ... (Q51)	۰/۱۱	۱/۱۱	۰/۱۰۳	۰/۰۱۲۸
بازبینی قوانین و مقررات آموزشی ... (Q01)	۰/۲۱	۱/۲۱	۰/۰۸۵	۰/۰۱۰۵
افزایش مشارکت بین‌المللی دانشگاه ... (Q43)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۰۷۸	۰/۰۰۹۷
تعهد داشتن به اجرای فرایندهای ... (Q13)	۰/۰۱۳	۱/۰۱۳	۰/۰۷۷	۰/۰۰۹۵
ایجاد جریان کاری کارآمد ... (Q27)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۰۷۱	۰/۰۰۸۸
نظارت مستمر بر نحوه عملکرد سرو ... (Q08)	۰/۱۲	۱/۱۲	۰/۰۶۳	۰/۰۰۷۸
برقراری ارتباطات موثر ... (Q19)	۰/۲۲	۱/۲۲	۰/۰۵۲	۰/۰۰۶۴
عدم تناسب اختیارات، وظایف و اب ... (Q36)	۰/۳۱	۱/۳۱	۰/۰۳۹	۰/۰۰۴۹
اشتغال‌پذیری فارغ‌التحصیلان دا ... (Q48)	۰/۰۷	۱/۰۷	۰/۰۳۷	۰/۰۰۴۶
هزینه بر بودن ارائه خدمات فناو ... (Q35)	۰/۰۱۱	۱/۰۱۱	۰/۰۳۶	۰/۰۰۴۵
بهبود تجربه دانشجویان ... (Q25)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۰۳۳	۰/۰۰۴۱
آزادی عمل و تفویض اختیار ... (Q31)	۰/۲۱	۱/۲۱	۰/۰۲۸	۰/۰۰۳۴
کیفیت، طراحی و پشتیبانی فنا ... (Q03)	۰/۰۴	۱/۰۴	۰/۰۲۷	۰/۰۰۳۳
فرهنگ دانش محوری ... (Q18)	۰/۰۶	۱/۰۶	۰/۰۲۵	۰/۰۰۳۱
مشاهده و گزارش‌دهی شفاف ... (Q26)	۰/۱۶	۱/۱۶	۰/۰۲۲	۰/۰۰۲۷
به اشتراک‌گذاری تخصصی ... (Q20)	۰/۳۱	۱/۳۱	۰/۰۱۷	۰/۰۰۲
سهولت و سادگی دسترسی به خدمات ... (Q21)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۰۱۶	۰/۰۰۱۹
شناسایی شرح شغل برای تمامی ... (Q11)	۰/۱۹	۱/۱۹	۰/۰۱۳	۰/۰۰۱۶
فرهنگ استفاده از آموزش‌های الکترونیک ... (Q15)	۰/۲۷	۱/۲۷	۰/۰۱	۰/۰۰۱۳
قابلیت تحلیل داده و نگهداری سو ... (Q22)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۰۱	۰/۰۰۱۲
عدم استقرار استاندارد در ارائه ... (Q41)	۰/۱۹	۱/۱۹	۰/۰۰۸	۰/۰۰۱
بهبود کیفیت اعضای هیئت علمی و ... (Q42)	۰/۲۷	۱/۲۷	۰/۰۰۷	۰/۰۰۰۸
به‌کارگیری متخصصان حوزه (Q10) ... (IT)	۰/۱۱	۱/۱۱	۰/۰۰۹	۰/۰۰۱۲
عدم نظارت مناسب بر امور اجرایی ... (Q38)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۰۰۹	۰/۰۰۱۱
ایجاد محیط آموزشی هوشمند ... (Q05)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۰۰۸	۰/۰۰۱
بهبود گردش مالی دانشگاه ... (Q44)	۰/۰۸	۱/۰۸	۰/۰۰۸	۰/۰۰۰۹
خودکاردآمدی و مسئولیت‌پذیری ... (Q33)	۰/۰۲	۱/۱۲	۰/۰۲۴	۰/۰۰۲۹
غنی‌سازی چارت میز خدمات ... (Q12)	۰/۰۶	۱/۰۶	۰/۰۲۲	۰/۰۰۲۸
هماهنگی ضعیف و عدم پاسخگویی من ... (Q37)	۰/۰۶	۱/۰۶	۰/۰۲۶	۰/۰۰۳۲
فرهنگ همکاری و مشارکتی ... (Q17)	۰/۲۱	۱/۲۱	۰/۰۲۲	۰/۰۰۲۷
اشاعه تفکر سیستمی - تحلیلی ... (Q34)	۰/۱۸	۱/۱۸	۰/۰۱۸	۰/۰۰۲۳
بهبود انجام فرایندهای دانشگاهی ... (Q45)	۰/۰۸	۱/۰۸	۰/۰۱۷	۰/۰۰۲۱
تامین نرم افزار و سخت افزار در ... (Q04)	۰/۱۲	۱/۱۲	۰/۰۱۵	۰/۰۰۱۹
مقابله با حملات سایبری و شناسا ... (Q07)	۰/۱۲	۱/۱۲	۰/۰۱۲	۰/۰۰۱۷
کمک به کارکنان به صورت حضوری و ... (Q09)	۰/۰۶	۱/۰۶	۰/۰۱۳	۰/۰۰۱۶

براساس نتایج اولویت‌بندی مشخص گردید شاخص افزایش انعطاف‌پذیری دانشگاهی (Q47) با وزن ۰/۱۲۳۹ در اولویت نخست و شاخص نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آموزشی میز خدمات (Q29) با وزن ۰/۱۱۳۷ در اولویت دوم قرار دارد.

شاخص افزایش دانش فنی منابع انسانی (Q30) با وزن ۰/۰۹۱۷ در اولویت سوم قرار دارد. شاخص ایجاد رویدادهای کارآفرینانه (Q49) با وزن ۰/۰۸۷۳ در اولویت چهارم و شاخص شناسایی نیازهای دانشجویان از خدمات مختلف آموزشی (Q24) با وزن ۰/۰۷۳۴ در اولویت پنجم قرار دارد.

۵- نتیجه‌گیری و بحث

پژوهش حاضر با هدف شناسایی مولفه‌های اثرگذار در میز خدمات اطلاع‌رسانی بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی دانشگاه‌های دولتی کشور انجام شده است. در این پژوهش، با استفاده از مدل پارادایمی یا الگوواره پژوهش که در شکل ۲ ارائه شده است، تأثیر چندین مولفه کلیدی بر عملکرد میز

خدمات دانشگاه‌ها بررسی شده است. طبق نتایج به‌دست آمده، مولفه‌های به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)، ساختار میز خدمات و فرهنگ‌سازی به‌طور مستقیم بر کارکرد میز خدمات اثرگذارند. این سه عامل به نوعی ساختار اجرایی و فرآیندهای اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌ها را شکل داده و آن‌ها را به سمت بهبود عملکرد هدایت می‌کنند. در این زمینه، فناوری اطلاعات و ارتباطات، به عنوان ابزار اصلی برای مدیریت ارتباطات و دسترسی به اطلاعات در دنیای امروز، نقش محوری دارد. فناوری‌های نوین مانند سامانه‌های آنلاین، اپلیکیشن‌های موبایل و سایر ابزارهای دیجیتال، امکان تسهیل دسترسی سریع و راحت به اطلاعات مورد نیاز دانشجویان را فراهم می‌آورد. ساختار میز خدمات، به‌عنوان ساختاری سازمانی و اجرایی در دانشگاه‌ها، تعیین می‌کند که فرآیندها چگونه سازمان‌دهی شوند و چگونه خدمات به شکلی مؤثر و کارآمد ارائه شوند. در این راستا، فرهنگ‌سازی برای استفاده از میز خدمات و آگاهی‌بخشی به دانشجویان در خصوص حقوق شهروندی و خدمات موجود، از جمله عواملی است که می‌تواند به بهبود فرآیندها و افزایش کیفیت خدمات کمک کند.

در مرحله بعد، پژوهش نشان داد که مولفه میز خدمات تأثیر مستقیمی بر راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی دارد. این بدان معناست که ساختار مناسب میز خدمات می‌تواند شرایطی را فراهم آورد که منابع انسانی دانشگاه (کارکنان و اساتید) از نظر مهارت‌های فنی، مدیریتی و ارتباطی تقویت شوند. توانمندسازی این افراد، از طریق آموزش‌های مستمر، فراهم کردن ابزارهای کارآمد و ایجاد انگیزه‌های مناسب، موجب بهبود کیفیت خدمات به دانشجویان می‌شود و در نهایت منجر به افزایش کارایی و اثربخشی میز خدمات می‌گردد.

دستاوردهای پژوهش نشان داد که زیرساخت‌های آموزشی فناورانه به عنوان بستر اصلی برای اجرای مؤثر میز خدمات عمل کرده و در نهایت به بهبود فرآیند اطلاع‌رسانی و خدمات دانشجویی کمک می‌کند. این زیرساخت‌ها شامل شبکه‌های اطلاعاتی، سامانه‌های آنلاین، نرم‌افزارهای مدیریت و پایگاه‌های داده هستند که همگی فرآیندهای اطلاع‌رسانی را تسهیل می‌کنند و امکان دسترسی سریع به اطلاعات را فراهم می‌آورند. آسیب‌شناسی میز خدمات نیز نقشی مداخله‌گر ایفا می‌کند، چرا که شناسایی مشکلات و چالش‌های موجود در عملکرد میز خدمات، می‌تواند منجر به اصلاح ساختارها و فرآیندها شود و مسیر بهبود مستمر را هموار سازد.

در نهایت، نتایج پژوهش نشان داد که راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی از جمله آموزش‌های مستمر، ارتقای مهارت‌ها و استفاده از فناوری‌های نوین، به بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی کمک می‌کند. توانمندسازی کارکنان، موجب می‌شود که آن‌ها بتوانند به‌طور مؤثرتر و کارآمدتری با دانشجویان ارتباط برقرار کرده و خدمات بهتری ارائه دهند. این امر باعث می‌شود که دانشگاه‌ها نه تنها در سطح داخلی، بلکه در مقایسه با سایر دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی نیز از کیفیت بالاتری برخوردار شوند.

همچنین براساس نتایج اولویت‌بندی مشخص گردید شاخص افزایش انعطاف‌پذیری دانشگاهی (Q47) با وزن ۰/۱۲۳۹ در اولویت نخست و شاخص نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آموزشی میز خدمات (Q29) با وزن ۰/۱۱۳۷ در اولویت دوم قرار دارد. در نتایج مطالعه مرادی و سینایی‌نژاد (۱۳۹۹) نیز به اهمیت فناری اطلاعات و ارتباطات اشاره شده و از این منظر با نتایج پژوهش حاضر هماهنگ است. همچنین نشان داده شد شاخص افزایش دانش فنی منابع انسانی (Q30) با وزن ۰/۰۹۱۷ در اولویت سوم قرار دارد. این مهم در نتایج مطالعات طاهری و موسی زاده (۱۴۰۰) و سودریمان و همکاران (۲۰۲۳) مورد تأیید قرار گرفته است.

در نهایت دستاوردهای پژوهش نشان داد شاخص ایجاد رویدادهای کارآفرینانه (Q49) با وزن ۰/۰۸۷۳ در اولویت چهارم و شاخص شناسایی نیازهای دانشجویان از خدمات مختلف آموزشی (Q24) با وزن ۰/۰۷۳۴ در اولویت پنجم قرار دارد. نتایج مطالعه نجفقلی‌نژاد و محمدی (۱۳۹۸)، تأیید کننده نتیجه مذکور می‌باشد.

یکی از مهمترین اقدامات کاربردی، بازتعریف ساختار اجرایی میز خدمت است؛ به‌گونه‌ای که شرح وظایف مشخص، سطوح پاسخ‌گویی و مسیرهای ارجاع در آن به‌صورت شفاف تعیین شود. این پیشنهاد بر مبنای یافته‌هایی است که نشان دادند نبود سازمان‌دهی مشخص در پاسخ‌گویی، یکی از عوامل سردرگمی و

نارضایتی دانشجویان است. در همین راستا، استفاده از فرایندهای ساده‌شده و قابل‌پیگیری در سامانه میز خدمت می‌تواند باعث افزایش سرعت و شفافیت خدمات شود.

پژوهش همچنین نشان داد که کارکنان میز خدمت در بسیاری موارد فاقد آموزش‌های تخصصی در حوزه تعامل با دانشجو و کار با سامانه‌های اطلاع‌رسانی هستند. بنابراین، برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت با محورهای نظیر مهارت‌های ارتباطی، شیوه مواجهه با درخواست‌های پرتنش، و آشنایی با سامانه‌های خدماتی، از جمله اقدامات ضروری برای ارتقای کیفیت پاسخ‌گویی محسوب می‌شود. علاوه بر آن، پیشنهاد می‌شود نظامی برای تشویق کارکنانی که عملکرد دقیق، سریع و مؤثر دارند، طراحی شود تا انگیزش و مسئولیت‌پذیری در این حوزه افزایش یابد.

از دیگر یافته‌های پژوهش، ناآشنایی بسیاری از دانشجویان با قابلیت‌های میز خدمت و نحوه استفاده بهینه از آن بود. در این زمینه، طراحی بسته‌های آموزشی ساده و چندرسانه‌ای شامل ویدئوهای آموزشی، بروشورهای دیجیتال و اطلاعیه‌های گرافیکی، می‌تواند در افزایش آگاهی و ارتقای فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیکی مؤثر باشد. این آموزش‌ها باید به‌صورت مستمر و در ابتدای هر نیم‌سال تحصیلی از طریق درگاه دانشجویی و شبکه‌های رسمی دانشگاه در دسترس قرار گیرد.

از منظر بهبود عملکرد فنی میز خدمت، یافته‌ها نشان دادند که بسیاری از مشکلات موجود از نبود قابلیت رهگیری درخواست‌ها، اختلال در روند پاسخ‌گویی و ناهماهنگی در بین واحدهای مرتبط ناشی می‌شود. پیشنهاد می‌شود که قابلیت رهگیری خودکار برای هر درخواست در سامانه ایجاد شود و وضعیت هر پرونده به دانشجو از طریق اعلان یا پیامک اطلاع‌رسانی گردد. همچنین باید مکانیزمی برای مستندسازی کامل فرایندها و دسته‌بندی هوشمند درخواست‌های پرتکرار طراحی شود تا از تکرار پاسخ‌های مشابه و دوبارمکاری جلوگیری شود.

پژوهش همچنین به کمرنگ بودن نقش مدیریتی در حمایت از میز خدمت اشاره داشت. لذا پیشنهاد می‌شود گزارش‌های تحلیلی از وضعیت عملکرد میز خدمت به‌صورت منظم تهیه و به مدیران دانشگاهی ارائه شود. برگزاری نشست‌های هم‌اندیشی با حضور مدیران و کارکنان میز خدمت نیز می‌تواند به بهبود درک متقابل و تقویت تصمیم‌گیری مبتنی بر داده کمک کند.

در نهایت، بر اساس مضمون «فقدان نظام بازخورد مؤثر»، پیشنهاد می‌شود که پس از پایان هر درخواست، امکان ثبت رضایت دانشجو فراهم شود و داده‌های حاصل از این نظرسنجی‌ها به‌صورت ادواری تحلیل و در تصمیم‌گیری‌ها استفاده شود. همچنین، بررسی دوره‌ای نیازهای اطلاعاتی و انتظارات دانشجویان از میز خدمت، راهی مؤثر برای بهبود مستمر و هدفمند این نظام خواهد بود. پژوهشگران آینده نیز می‌توانند از پیشنهادهای زیر بهره‌مند شوند:

۱- **بهره‌گیری از فناوری‌های نوین:** پژوهشگران می‌توانند تأثیر استفاده از فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی، چت‌بات‌های هوشمند و کلان‌داده را بر کارایی میز خدمات اطلاع‌رسانی بررسی کرده و نقش آن‌ها را در کاهش خطاهای اطلاع‌رسانی و افزایش رضایت دانشجویان ارزیابی کنند.

۲- **مطالعات تطبیقی:** مقایسه نظام‌های اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های برتر بین‌المللی و دانشگاه‌های دولتی ایران می‌تواند به شناسایی الگوهای موفق جهانی و ارائه راهکارهای بومی‌شده برای بهبود خدمات اطلاع‌رسانی کمک کند.

۳- **بهینه‌سازی تجربه کاربری (UI/UX):** بررسی تأثیر طراحی رابط کاربری و تجربه کاربری در سامانه‌های میز خدمات اطلاع‌رسانی بر میزان دسترس‌پذیری، تعامل‌پذیری و سهولت استفاده دانشجویان، می‌تواند به بهبود این سامانه‌ها منجر شود.

۴- **نقش ارتباط دوسویه و شفافیت:** مطالعه میزان تأثیر نظام‌های اطلاع‌رسانی تعاملی بر بهبود شفافیت، افزایش تعامل دانشجویان با مسئولان دانشگاه و کاهش میزان شکایات دانشجویی، می‌تواند به ارتقای کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی کمک کند.

۵- **چالش‌های اجرایی و مدیریتی:** بررسی موانع اجرایی و مدیریتی در پیاده‌سازی یکپارچه‌سازی میز خدمات اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌های دولتی ایران و ارائه راهکارهای عملی برای بهینه‌سازی این ساختارها، مسیر توسعه و بهبود خدمات را هموارتر خواهد کرد.

در ادامه مشکلات و محدودیت‌های پژوهش ارائه شده است:

۱. **مقاومت در برابر تغییر و پذیرش فناوری‌های نوین:** برخی از کارکنان و مدیران دانشگاهی ممکن است به دلیل عدم آشنایی کافی با فناوری‌های نوین یا نگرانی از تغییرات ساختاری، همکاری لازم را در اجرای پیشنهادهای پژوهش نداشته باشند.
۲. **تفاوت‌های اجرایی و سیاست‌گذاری بین دانشگاه‌ها:** هر دانشگاه دارای رویه‌ها و سیاست‌های خاص خود در زمینه اطلاع‌رسانی است، که این تفاوت‌ها می‌تواند مقایسه و تعمیم نتایج پژوهش به سایر دانشگاه‌های دولتی را دشوار سازد.
۳. **محدودیت‌های زمانی و نیروی انسانی:** انجام پژوهش‌های کاربردی در حوزه خدمات اطلاع‌رسانی نیازمند زمان کافی برای جمع‌آوری، تحلیل داده‌ها و ارزیابی تأثیرات است، اما محدودیت زمانی و کمبود نیروی انسانی متخصص ممکن است روند پژوهش را با چالش‌هایی مواجه کند.

فهرست منابع

□ منابع فارسی

- احتشام‌نژاد، احسان؛ باباجانی، جعفر؛ قاضی نوری، سید سروش؛ بولو، قاسم. (۱۴۰۰). الگوی برآورد بهای خدمات دانشگاهی در ایران: پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۱ (۵۲)، ۱۹۹-۲۲۶.
- آذر، عادل؛ غلامزاده، رسول. (۱۳۹۸). کمترین مربعات جزئی. تهران: نگاه دانش.
- حاجی، مقداد؛ خوش‌قلب، آرمین. (۱۴۰۱). اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات دانشگاهی با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱۱ (۴۵)، ۳۴۹-۳۷۲.
- خیراندیش، مهدی؛ شاکری‌نوابی، غلامرضا؛ غنی‌زاده، عبدالرضا؛ بازاریار، امین. (۱۳۹۵). آسیب‌شناسی اثربخشی کاربرد فناوری اطلاعات و خدمات اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری. مدیریت سازمان‌های دولتی، ۴ (۱۴)، ۱۱۷-۱۳۶.
- ربیعی‌مندجین، محمدرضا؛ مظلوم، علیرضا. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر راه اندازی میز خدمت بانکداری اینترنتی بر رضایت و وفاداری مشتریان بانک کشاورزی. اولین کنفرانس بین المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- صادقی، علی؛ منوچهری، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ اسحاقی، حسین. (۱۳۹۹). تبیین مدل بوروکراسی سازمان‌های دولتی ایران با تأکید بر کنترل فساد اداری. مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۱ (۴۴)، ۱۶۷-۱۸۶.
- طاهری، علی؛ موسی‌زاده، ابراهیم. (۱۴۰۰). بررسی اثر حکمرانی بازارگرایانه بر همگانی بودن خدمات عمومی. مجله حقوق اداری، ۲۸ (۲۰)، ۱۱۵-۱۳۴.
- طلا، حسین؛ محمودزاده، امیر؛ زیاری، کرامت‌الله. (۱۴۰۰). ارزیابی کارایی پیشنهادی «میز خدمت» در مدیریت کلانشهرها از منظر حکمروایی خوب شهری. تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۲۱ (۶۱)، ۳۹۳-۳۷۱.
- محمودزاده، امیر؛ طلا، حسین؛ زیاری، کرامت‌الله. (۱۴۰۰). ارزیابی کارایی پیشنهادی «میز خدمت» در مدیریت کلانشهرها از منظر حکمروایی خوب شهری. تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۲۱ (۶۱)، ۳۹۳-۳۷۱.
- مرادی، مهرداد؛ سینایی‌نژاد، مجید. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر میز خدمت بر عملکرد سازمانی در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و جهاد کشاورزی استان کهگیلویه و بویراحمد. دومین کنفرانس بین المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق.
- مصباحی، مریم؛ داوودی، محمدحسن. (۱۴۰۰). «نقش فن آوری اطلاعات در عدالت محوری، مشتری مداری مطالعه موردی: میز خدمت الکترونیک و سامانه خدمات تلفنی آب فاضلاب استان اصفهان». ششمین همایش بین المللی دانش و فناوری علوم کشاورزی، منابع طبیعی و محیط زیست ایران.
- موبد، میترا؛ نادیزاده‌اردکانی، علی؛ شاکراردکانی، پریرسا. (۱۴۰۲). ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل های سروکوال و IPA. مدیریت و چشمانداز آموزش، ۵ (۱۵)، ۶۷-۹۱.
- نجفقلی‌نژاد، اعظم؛ محمدی، فرناز. (۱۳۹۸). میزان مطابقت میزهای مرجع و اطلاع رسانی کتابخانه ملی ایران با شاخص های تأثیرگذار بر عملکرد میزهای خدمت. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۰ (۱۱۸)، ۱۱۲-۱۲۸.

نجفی‌زاده، مهدیه؛ ربیعی، علی؛ فرهنگی، علی‌اکبر. (۱۴۰۰). ارائه مدل مدیریت ذینفعان سازمان‌های مردم‌نهاد در رسانه‌های اجتماعی. مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، ۱۱(۳۹)، ۱۱۰-۱۳۳.

نیکنام، علی‌اکبر. (۱۳۹۴). اصل استمرار خدمات عمومی در حقوق اداری ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

References

- Bankston, S., German, E., Hebert, S., Laddusaw, S., Watts, J. and Weare, W.H. (2022), Space and place: a study of a specialized service desk, *Reference Services Review*, 50 (2), 190-210.
- Bankston, S., German, E., Hebert, S., Laddusaw, S., Watts, J. and Weare, W.H. (2022), Space and place: a study of a specialized service desk, *Reference Services Review*, 50 (2), 190-210.
- Cohen, J. E. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Kannabiran, G., Sarata, A. V., & Nagarani, M. (2018). Career Anchors and Employee Retention: An Empirical Study of Information Technology Industry in India. *International Journal of Knowledge-Based Organizations (IJKBO)*, 6(3), 58-75.
- Keršulienė, V., Zavadskas, E. K., & Turskis, Z. (2010). Selection of rational dispute resolution method by applying new step-wise weight assessment ratio analysis (SWARA). *Journal of business economics and management*, 11(2), 243-258.
- Klein, B., Solheim, S., Cunha, L., & Backhaus, M. (2023, March). Looking Forward to Service Desk Excellence. In *Proceedings of the 2023 ACM SIGUCCS Annual Conference*, 1 (1), 23-23.
- Lowe, T., French, M., Hawkins, M., Hesselgreaves, H., & Wilson, R. (2021). New development: Responding to complexity in public services—the human learning systems approach. *Public Money & Management*, 41(7), 573-576.
- Palmer, D., Abuaiadah, D., Khanna, P., Nepia, S., & Bosu, M. F. (2019). Evaluation of IT Service Desk: A Case Study. *Social Policy & Administration*, 12(3), 121-137.
- Paramesh, S. P., & Shreedhara, K. S. (2019). Automated IT service desk systems using machine learning techniques. In *Data Analytics and Learning* (pp. 331-346). Springer, Singapore.
- Petersen, O. H., Hjelmar, U., & Vrangbæk, K. (2018). Is contracting out of public services still the great panacea? A systematic review of studies on economic and quality effects from 2000 to 2014. *Social Policy & Administration*, 52(1), 130-157.
- Pierce, S., & Schilling, A. (2019). Removing the invisibility cloak: Using space design to influence patron behavior and increase service desk usage. *Journal of Access Services*, 16(2-3), 56-77.
- Ramya, C. (2021). Classifying the Unstructured IT Service Desk Tickets Using Ensemble of Classifiers. *Reference Services Review*, 3(5), 51-57.
- Rodríguez Gallardo, J. A., López de la Madrid, M. C., & Espinoza de los Monteros Cárdenas, A. (2018). Study of the implementation of Help Desk software in an institution of higher education. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 8(14), 31-46.
- Smithers, A. (2023). What's the difference between a help desk and a service desk. *zendesk.com*, 8(1).
- Sudirman, S., Taryana, T., Suprihartini, Y., Maulida, E., & Pandiangan, S. M. T. (2023). Effect of Service Quality and Infrastructure Quality on Student Satisfaction. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(9), 3577-3582.