

Service Desk Pathology Model for Improving Student Information Service System in Public Universities of the Country

Gholamreza Jamei^{ID}

PhD student in Information Science, Azad University, North Tehran Branch, Iran. jameione@aut.ac.ir

Mohammad Rahim Rasouli Azad^{ID}

Assistant Professor of Knowledge and Information Science Department Ruodehen University Islamic, Iran. mrrazad@gmail.com

Zohreh Mirhosseini^{ID}

Department of Library & amp; Information Science, Islamic Azad University- Tehran North Branch, Tehran, Iran. zmirhosseini@yahoo.com

Saeed Ghaffari^{ID}

Associate Professor at State Payam-e-Nour University, Qom, Iran (**Corresponding author**).
ghaffari130@yahoo.com

Abstract

Purpose: This article aims to present a model of service desk pathology to improve the student information service system in the country's public universities.

Method: This study is applied-developmental in purpose, cross-sectional in data collection, and employs a mixed exploratory research design (qualitative and quantitative). The qualitative phase involved experienced managers from public universities in Tehran. Participants were selected through theoretical sampling, achieving theoretical saturation after 10 interviews. The quantitative phase targeted students from public universities in Tehran, with a sample size of 384 determined using Cochran's formula. Participants were selected via simple random sampling. Data were collected through semi-structured interviews and a researcher-developed questionnaire. The dimensions of service desk pathology were identified using grounded theory based on the Strauss and Corbin approach, analyzed with MAXQDA 20 software. The final model was validated using the partial least squares method in SmartPLS 3 software.

Findings: The qualitative findings and the paradigmatic model of the research demonstrated a relationship between the components of information and communication technology use, service desk structure, and culture building within the service desk. Additionally, there is a relationship between the components of the service desk and human resource empowerment strategies. In this context, technological educational infrastructures provide the necessary foundation, while service desk pathology plays an intervening role. Ultimately, human resource empowerment strategies contribute to the improvement of the student information service system. Furthermore, the quantitative findings indicated that the GOF index is 0.659, exceeding the threshold of 0.36. The RMS_theta index was

Cite this article: Jamei, Gh., Rasouli Azad, M. R., Mirhosseini, Z., & Ghaffari, S. (2025). Service Desk Pathology Model for Improving Student Information Service System in Public Universities of the Country. *Sciences and Techniques of Information Management*, 11(2), 197-226. <https://doi.org/10.22091/stim.2024.10535.2079>

Received: 2024-03-17 ; **Revised:** 2024-06-13 ; **Accepted:** 2024-07-02 ; **Published online:** 2024-07-09

© The Author(s).

Article type: Research Article

Published by: University of Qom.



0.096, which is less than 0.12. The SRMR index was calculated at 0.049, which is less than 0.08, indicating a favorable model fit.

Conclusion: To improve the student information service system, empowering human resources is a crucial and effective strategy.

Keywords: Service desk, Information service system, Public universities, Reference service desk, Information.



الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی کشور

غلامرضا جمعی 

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
jameione@aut.ac.ir

محمدرحیم رسولی آزاد 

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.
mrrazad@gmail.com

زهره میرحسینی 

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران شمال، تهران، ایران. zmirhosseini@yahoo.com

سعید غفاری 

دانشیار، دانشگاه پیام نور قم، قم، ایران (نویسنده مسئول). ghaffari130@yahoo.com

چکیده

هدف: این مقاله با هدف ارائه الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی کشور انجام گرفت.

روش: مقاله حاضر از نظر هدف، کاربردی - توسعه‌ای، از منظر روش گردآوری داده‌ها، پیمایشی - مقطعی و از نظر روش پژوهش، یک پژوهش آمیخته اکتشافی (کیفی - کمی) است. جامعه مشارکت‌کنندگان در بخش کیفی شامل مدیران باسابقه دانشگاه‌های دولتی تهران بود. نمونه‌گیری به روش نمونه‌گیری نظری انجام شد و با ۱۰ مصاحبه به اشباع نظری دست پیدا شد. جامعه آماری بخش کمی نیز شامل دانشجویان دانشگاه‌های دولتی تهران بود که با فرمول کوکران حجم نمونه ۳۸۴ نفر برآورد شد. با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، حجم نمونه مورد نیاز تأمین شد. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. ابعاد آسیب‌شناسی میز خدمات با روش گراند تئوری مبتنی بر رویکرد اشتراوس و کوربین در نرم‌افزار Maxqda20 شناسایی شد. مدل نهایی با روش حداقل مربعات جزئی در نرم‌افزار Smart PLS3 اعتبارسنجی شد.

یافته‌ها: یافته‌های بخش کیفی و مدل پارادایمی پژوهش نشان داد میان مؤلفه‌های به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار میز خدمات و فرهنگ‌سازی بر میز خدمات رابطه وجود دارد. همچنین میان مؤلفه‌های میز خدمات نیز بر

استناد به این مقاله: جمعی، غ.، رسولی آزاد، م. ر.، میرحسینی، ز.، و غفاری، س. (۱۴۰۴). الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی کشور. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۱۱(۲)، ۱۹۷-۲۲۶.

<https://doi.org/10.22091/stim.2024.10535.2079>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۲۷؛ تاریخ اصلاح: ۱۴۰۳/۰۳/۲۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۴/۱۲؛ تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۳/۰۴/۱۹

ناشر: دانشگاه قم

نوع مقاله: پژوهشی

© نویسندگان.



راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی رابطه وجود دارد. در این رابطه زیرساخت‌های آموزشی فناورانه بستر لازم را فراهم می‌آورند و آسیب‌شناسی میز خدمات نقش مداخله‌گر را ایفا می‌کند. در نهایت راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی به بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی منجر می‌شود. همچنین در یافته‌های بخش کمی مشخص شد شاخص GOF برابر $0/659$ است که از $0/36$ بزرگتر است. شاخص RMS_theta میزان $0/096$ به دست آمد که از $0/12$ کمتر است. شاخص SRMR نیز $0/049$ محاسبه شد که از $0/08$ کمتر است، بنابراین برازش مدل مطلوب است.

نتیجه‌گیری: برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی، نیاز به توانمندسازی منابع انسانی به‌عنوان استراتژی مهم و تاثیرگذار در این حوزه است.

کلیدواژه‌ها: میز خدمات، نظام خدمات اطلاع‌رسانی، دانشگاه‌های دولتی، میز خدمات مرجع، اطلاع‌رسانی.

۱. مقدمه

مؤسسات و سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف، و چشم‌اندازی که دارند در یک قلمرو ملی و یا بین‌المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخ‌گویی به مشتریان، ارباب رجوع، و ذی‌نفعان هستند، چه شرکتی که هدفش سود و رضایت مشتری است، یا سازمانی که هدفش اجرای دقیق و کامل وظایف محوله از سوی قانون و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالی کشور است. در این راستا، سیستم‌های خدمات کشوری، تنها منحصربه‌افز خدمات سیاسی و نظامی نیستند و باید به روابط بین بخش‌های لشکری و کشوری با محیط سیاسی و اجتماعی که خدمات دولتی در بستر آن ارائه می‌شود، توجه شود. بنابراین طراحی نظام خدمات کشوری در کشورهای مختلف دنیا در دستور کار قرار گرفته است (طاهری و موسی‌زاده، ۱۴۰۰). حتی در کشورهای با اقتصاد آزاد نیز سیاست‌های دولتی و ویژه‌ای برای ارائه خدمات عمومی اتخاذ می‌شود و فعالیت‌های دولتی تنها به حوزه سیاسی و نظامی محدود نمی‌شود (پترسون^۱ و همکاران، ۲۰۱۸)، اما با وجود استفاده روزافزون از میز خدمت، استفاده از آن مشکلات و چالش‌های خاص خود را دارد. زیرا خدمات فناوری هزینه‌بر هستند، بنابراین بدون وجود فرایندهای کارآمد، پرداختن به سوالات و درخواست‌ها به روشی کم هزینه و باکیفیت خوب، دشوار خواهد بود (بانکستون^۲ و همکاران، ۲۰۲۲).

میز خدمات در سطح دانشگاهی نیز به صورت گسترده استفاده شده است. میز خدمت الکترونیکی، درگاهی برای دسترسی یکپارچه به خدماتی از دانشگاه است که ارتباط مستمر با مخاطب را نیاز دارند. این مهم به عنوان تنها نقطه تماس بین ارائه‌کننده خدمات دانشگاهی و کاربران تعریف شده است (نیکنام، ۱۳۹۴). همچنین یکی از ابزارهای نوظهور در حوزه بهبود خدمات عمومی محسوب می‌شود که پس از تجربه موفقیت‌آمیز در کشورهای توسعه یافته، چند سالی است که در نظام اداری ایران نیز استفاده می‌شود (ربیع‌ی مندرجین و مظلوم، ۱۳۹۵). یک میز خدمت معمولی، رویدادها و سفارشات را مدیریت و امکان ارتباط با دانشجویان را فراهم می‌کند. به بیانی ساده‌تر، یک مرکز ارتباطی است که در آن دانشجویان از ارائه‌دهندگان خدمات فناوری کمک می‌گیرند. این کمک می‌تواند حل یک مشکل یا پاسخ‌گویی به درخواست خدمات باشد. اما این کمک‌ها هر چه که باشد، هدف از میز خدمت، ارائه به موقع خدمات باکیفیت آموزشی به دانشجویان است (کلین^۳ و همکاران، ۲۰۲۳).

1. Petersen

2. Bankston

3. Klein

برای جلوگیری از ضایع شدن حقوق شهروندان، اهمیت تکریم ارباب رجوع، 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. در همین راستا دانشگاه‌های کشور نیز به ارائه خدمات خود از طریق میز خدمات روی آورده‌اند و دانشجویان می‌توانند از این راه با دانشگاه‌ها ارتباط برقرار کنند. تجربه کشورهای اروپایی و آمریکای شمالی حاکی از آن است که با استفاده از میز خدمت، سرعت پاسخ‌گویی و میزان شفافیت سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان به شکل معناداری افزایش یافته است. طبق گزارش اتحادیه اروپا در سال ۲۰۲۰ نیز استفاده از میز خدمت در کشورهای عضو این اتحادیه، باعث بهبود کلی خدمات‌رسانی بخش دولتی شده است. این شامل همه مؤسسات آموزش دولتی مانند دانشگاه‌ها نیز می‌شود (رامایا^۱، ۲۰۲۱).

طراحی میز خدمات دانشگاهی و آموزش عالی خود مسئله‌ای اساسی است که نیازمند عارضه‌یابی و ارزیابی مستمر است. نیازهای دانشجویان به خدمات مختلف آموزشی و حساسیت در ارائه خدمات آموزشی سبب شده است ارائه خدمات دانشگاهی با میز خدمات ضمن اهمیت فراوانی که دارد، چالش‌های خاص خود را به همراه داشته باشد و اگر آسیب‌شناسی درستی در این زمینه انجام نگیرد، کیفیت خدمات ارائه‌شده با تردیدهایی مواجه خواهد شد (رودریگز^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). دوم اینکه هرچه فناوری موردنیاز در ارائه خدمات بیشتر می‌شود، نیاز به عیب‌یابی فوری به‌طور خودکار افزایش می‌یابد. مواقعی که میز خدمت تعداد زیادی درخواست برای بررسی دریافت می‌کند و ابزار ارتباطی لازم را ندارد، می‌تواند مشکل‌آفرین شود (پالمر^۳ و همکاران، ۲۰۱۸). سوم اینکه میز خدمت بدون داشتن ابزار تحلیل داده و نگهداری سوابق، نمی‌تواند به آسانی مسائل نظام‌مند را شناسایی کند، در عوض منابع شرکت و زمان مدام برای رسیدگی و حل همان مسائل پیشین از دست می‌روند (پیرس و شیلدینگ^۴، ۲۰۱۸).

میز خدمت الکترونیک عنوان دستورالعملی است که سازمان اداری و استخدامی کشور مطابق بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ در سال ۱۳۹۶ به ادارات و سازمان‌ها ابلاغ کرد و طی آن دستگاه‌های

1. Ramya

2. Rodriguez

3. Palmer

4. Pierce & Schilling

اجرایی و استانداری‌ها برای ارائه خدمات به‌هنگام، سریع، و سهل به ارباب‌رجوع و نیز ارتقاء رضایتمندی آنان مکلفند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل (میز خدمت الکترونیک) و آموزش متصدیان آن اقدام کنند. هدف از راه‌اندازی میز خدمت الکترونیکی، ارائه خدمات به‌موقع و مناسب به مشتریان و اعضای سازمان‌ها در هر لحظه و مطابق قوانین و توافق‌نامه‌های میان آن‌ها از راه سامانه‌های الکترونیکی و قابل دسترس از وب و دستگاه‌های ارتباطی هوشمند است (نجفی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۰). میز خدمات به‌عنوان 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 از آن ارائه خدمات برتر به مشتریان خود در یک بازه زمانی مشخص زمانی است. میز خدمات به‌عنوان بازوی عملیاتی بخش فناوری اطلاعات هر سازمانی عمل می‌کند و مسئول اطمینان از اجرای یکنواخت عملیات است. میز خدمات به‌عنوان یک مرکز ارتباطی عمل می‌کند که یک نقطه تماس است که کاربران فناوری اطلاعات را قادر می‌سازد تا به‌طور یکپارچه با بخش فناوری اطلاعات سازمان درگیر شوند (پارامش^۱ 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 الکترونیک است (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 کنند و متولیان نیز در راستای مدیریت بهینه خدمات عمومی اقدام لازم را مبذول دارند (طلا و همکاران، ۱۴۰۰).

میز خدمات یکی از اساسی‌ترین و مهمترین بخش‌های خدمت‌رسانی است و در خط مقدم اطلاع‌رسانی قرار دارد. به‌عبارت دیگر میز خدمات اساساً اولین نقطه تماس کاربر است که به‌صورت 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 تأکید دارد (نجف‌قلی، ۱۳۹۸). میزهای خدماتی از منظر

ارتباطات مؤثر، جریان کاری کارآمد، مشاهده و گزارش، به اشتراک‌گذاری تخصصی، بهبود تجربه کاربر، و سهولت و سادگی دسترسی به خدمات دارای اهمیت است (نجفقلی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۹). همچنین میز خدمت به‌عنوان یک مرکز ارتباطات در سازمان است که تنها نقطه تماس میان سازمان و مشتریان داخلی و خارجی به شمار می‌رود. بعلاوه تأثیر قابل توجهی بر عملکرد سازمانی و بهبود کیفیت خدمات دارد، لذا از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است (مرادی و سینیایی‌نژاد، ۱۳۹۹).

سازمان اداری و استخدامی کشور مطابق بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ دستورالعملی به ادارات و سازمان‌ها ابلاغ کرد که طی آن برای ارائه خدمات به‌موقع، سریع، و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایتمندی آنان دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها مکلفند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل «میز خدمت الکترونیکی» و آموزش متصدیان آن اقدام کنند. از همین رو دانشگاه‌های دولتی کشور نیز اقدام به ارائه میز خدمات در سامانه‌های دانشگاهی خود کرده‌اند. به‌طور کلی، در استان تهران مجموعاً ۱۴۳ مرکز علمی و دانشگاهی شامل (۲۶ دانشگاه دولتی، ۵ دانشگاه علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه پیام نور، مؤسسه غیرانتفاعی و سازمان تحقیقات کشاورزی) مستقر هستند. در این استان ۱۵۲٬۱۸۸ استاد و عضو هیئت علمی مشغول به فعالیت و بیش از ۱۴۶۳٬۰۰۰ دانشجو در حال تحصیل هستند. این آمارها نشان می‌دهد کیفیت میز خدمات تا چه میزان می‌تواند در ارائه خدمات بهتر به جامعه دانشجویی شهر تهران کمک کند. در این پژوهش دانشگاه‌های دولتی شامل دانشگاه‌های تهران، صنعتی شریف، افسری امام علی (ع)، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، الزهرا (س)، امام صادق (ع)، پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء (ص)، تربیت دبیر شهید رجایی، تربیت مدرس، خوارزمی، شاهد، شهید بهشتی، صداوسیما، صنایع و معادن ایران، صنعتی امیر کبیر، صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، صنعتی مالک اشتر، عالی دفاع ملی و تحقیقات راهبردی، علامه طباطبائی، علم و صنعت ایران، علوم بهزیستی و توان بخشی، علوم و فنون هوایی شهید ستاری، فرهنگیان، فنیو حرفه‌ای، مذاهب اسلامی، و دانشگاه هنر تهران انتخاب شده‌اند. چنانچه آسیب‌شناسی درستی از میز خدمات موجود انجام شود می‌توان نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی تهران را بهبود بخشید. مطالعه حاضر پاسخی به این پرسش کلیدی است که الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی کشور چگونه است؟

بر این اساس، پرسش‌های فرعی پژوهش عبارتند از:

(۱) شرایط زمینه‌ای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی

در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟

- ۲) شرایط علی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
 - ۳) پدیده محوری آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
 - ۴) راهبردها و اقدامات لازم برای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
 - ۵) شرایط مداخله‌گر آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
 - ۶) پیامدهای رفع آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
 - ۷) اعتبار الگوی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران به چه میزان است؟
اهداف فرعی پژوهش عبارتند از:
 - ۱) شناسایی مؤلفه‌های شرایط زمینه‌ای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران
 - ۲) شناسایی مؤلفه‌های شرایط علی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران
 - ۳) شناسایی مؤلفه‌های پدیده محوری آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران
 - ۴) شناسایی مؤلفه‌های راهبردها و اقدامات لازم برای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران
 - ۵) شناسایی مؤلفه‌های شرایط مداخله‌گر آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران
 - ۶) شناسایی مؤلفه‌های پیامدهای رفع آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران
 - ۷) اعتبارسنجی الگوی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران
- مرادی و سینایی‌نژاد (۱۳۹۹) مطالعه‌ای با عنوان بررسی تأثیر میز خدمت بر عملکرد سازمانی در

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و جهاد کشاورزی استان کهگیلویه و بویراحمد انجام دادند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که میز خدمت بر متغیر عملکرد سازمانی در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و جهاد کشاورزی استان کهگیلویه و بویراحمد اثر معناداری دارد. همچنین عناصر میز خدمت دارای اثر معناداری بر عملکرد سازمانی بوده‌اند.

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

طلا و همکاران (۱۴۰۰) مطالعه‌ای با عنوان ارزیابی کارایی پیشنهادی «میز خدمت» در مدیریت کلان‌شهرها از منظر حکمروایی خوب شهری انجام داده‌اند. داده‌ها با استفاده از روش مقایسات زوجی و تاپسیس تجزیه و تحلیل شده‌اند. در نتیجه پژوهش آن‌ها، با توجه به چالش‌های شناسایی شده و با استفاده از روش تاپسیس کارایی مدل تدوین‌شده پژوهش (با نام پیشنهادی میز خدمت) نسبت به مدل جاری مدیریت شهری تهران تأیید شده است. همچنین مهمترین نتیجه‌ای که از مطالعات تطبیقی حاصل شد آن است که در کلان‌شهرهای مطالعه‌شده همواره کلیه امور حکمروایی و مدیریتی شهری تحت فرمان یک نهاد است و از موازی کاری پرهیز شده است که این موضوع باید در تهران نیز مدنظر قرار گیرد.

نتایج مطالعه مصباحی و داوودی (۱۴۰۰) با عنوان میز خدمت الکترونیک و سامانه خدمات: نقش فناوری اطلاعات در عدالت محوری و مشتری‌مداری، نشان می‌دهد که 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 دیده نمی‌شود.

اسمیت^۱ (۲۰۱۸)، در کتابی در حوزه خدمات دولتی، مسائل اجتماعی همراه با نظام خدمات دولتی را بررسی کرده است. یکی از مهمترین مقولات این کتاب، مسئله دولت الکترونیک است که

آن را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پشتیبانی از عملکرد حاکمیت و فراهم ساختن زیرساخت‌های موردنیاز ارائه انواع خدمات الکترونیکی، افزایش مشارکت شهروندان و فراهم کردن اطلاعات و خدمات دولتی متناسب با نیاز شهروندان، کسب‌وکارها، کارمندان و دیگر بخش‌های دولتی تعریف کرده است. نتیجه اجرای دولت الکترونیکی را می‌توان در افزایش چابکی، کارایی، و اثربخشی دولت و تسهیل تضمین و اطلاعات با کیفیت و همچنین افزایش شفافیت و پاسخ‌گویی دولت دانست. انتظارات افراد در ارتباط با نحوه و کیفیت ارائه خدمات به‌طور روزافزون در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخ‌گوی این نیازها و انتظارات باشد، به همین دلیل ایجاد دولت الکترونیک نه تنها یک الزام برای جوامع کنونی است، بلکه ابزاری برای توسعه کشورهاست.

کانابیران و همکاران^۱ (۲۰۱۸) به مطالعه عوامل مؤثر بر موفقیت خدمات کشوری پرداخته‌اند. هدف از مطالعه آن‌ها، اعتبارسنجی یک مدل یکپارچه از استفاده از پیاده‌سازی خدمات عموم در کشورهای اتحادیه اروپا است. این پژوهش‌گران برای توسعه مدل زیربنایی پژوهش خود از مدل مبتنی بر فناوری دلون-مکلین^{۱۸} استفاده کرده‌اند. آن‌ها ریسک ادراک‌شده و انتظارات از سیستم را نیز به مدل خود اضافه کرده و با توسعه این مدل سعی کرده‌اند الگوی جامعی را ارائه کنند. یافته‌های پژوهش آن‌ها 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.

لوو و همکاران^۲ (۲۰۲۱)، مطالعه‌ای در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات دولتی ارائه کرده‌اند. آنها معتقدند ارائه‌دهندگان خدمات دولتی در حال حاضر نقش مهمی را در اقتصاد عمومی برخی از کشورها بازی می‌کنند. مدل استفاده‌شده در مطالعه آن‌ها مقیاس سنجش کیفیت خدمات موسوم به سروکوال است که در حال حاضر مدل مؤثر و اغلب استفاده‌شده در ارزیابی کیفیت خدمات است. کیفیت خدمات مقیاس است که منعکس‌کننده متغیرهای متعددی مانند قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، همدلی، ملموس و غیره است. برای درک پدیده پژوهش کیفیت خدمات عملیاتی در خدمات دولتی در کشورهای در حال توسعه، پژوهش آن‌ها اساساً بر ادبیات پیشین تأکید دارد. از آنجا که پژوهش آن‌ها یک مطالعه مفهومی است، نیازمند سنجش کیفیت خدمات دولتی از لحاظ تجربی و نظری است. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که اندازه‌گیری مؤثر کیفیت خدمات و برتری برای

1. Kanabiran et al.

1. Delon & McLean

2. Lowe et al.

ابعاد مختلف خدمات دولتی می‌تواند در تقسیم‌بندی نیاز شهروندان و تخصیص منابع بسیار مفید باشد. بخش‌های دولتی می‌توانند بر نیازهای مختلف شهروندان و ابعاد کیفیت خدمات، که در دستیابی به کیفیت خدمات عملیاتی حیاتی هستند، تمرکز کنند.

نتایج مطالعه بانکستون و همکاران (۲۰۲۲) با عنوان فضا و مکان: مطالعه میز خدمات تخصصی نشان می‌دهد که در حالی که این میز خدمات ممکن است ترافیک نسبتاً کمی داشته باشد، تعاملات زمان‌بر هستند و به تخصص بالایی در موضوع نیاز دارند. داده‌ها نشان می‌دهد که این سرویس نیازی به ارائه در این مکان خاص ندارد. با این حال، حفظ تخصص و دسترسی به مجموعه‌ها حیاتی است. نویسندگان توصیه می‌کنند که ارزیابی رسمی خدمات و فضا باید قبل از ایجاد تغییرات قابل توجه در مدل خدمات انجام شود.

با این وجود که تا به حال تحقیقات زیادی در رابطه با خدمات عمومی (دولتی) در کشور انجام شده است، اما «میز خدمات» مفهومی است که تا حد زیادی در ادبیات داخلی مغفول مانده و تحقیقات زیادی در این زمینه انجام نشده است. این شکاف تحقیقاتی باعث شده که بسیاری از ابعاد میز خدمات اعم از اثربخشی این سیستم، آسیب‌ها، و چالش‌های مربوطه و مهمتر از همه راهکارهای ارتقاء خدمات‌دهی با میز خدمت نامکشوف باقی مانده باشد. این شکاف تحقیقاتی و همچنین ناکارآمدی کلی سیستم میز خدمات، انگیزه اصلی از انجام پژوهش حاضر است. به عبارت دیگر پژوهش حاضر با این هدف انجام می‌شود که ضمن برطرف کردن شکاف تحقیقاتی یادشده، نور بیشتری بر آسیب‌های و چالش‌های سیستم «میز خدمات» بیاندازد و از این راه بینش و دیدگاه جامعی در اختیار دست‌اندرکاران بخش خدمات عمومی قرار دهد تا راهکارها و تدابیر لازم برای برطرف کردن چالش‌های فعلی میز خدمت بیاندیشند و اقدامات جبرانی برای برطرف کردن آسیب‌های فعلی را به اجرا در آورند. مروری بر پیشینه پژوهش نشان می‌دهد اگرچه این موضوع به لحاظ کاربردی در دستورالعمل اجرایی دانشگاه‌ها قرار دارد اما در کمتر مطالعه‌ای به صورت علمی به آن پرداخته شده است. لذا پژوهش حاضر با محوریت میز خدمات دانشجویی انجام شده است. نظر به اینکه سازمان مورد مطالعه از ویژگی‌ها و الزامات خاصی برخوردار است، بنابراین باید با نگاهی کاربردی-توسعه‌ای و با رویکردی اکتشافی به آسیب‌شناسی میز خدمات در دانشگاه‌های دولتی استان تهران پرداخت.

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی-توسعه‌ای است که در صدد ارائه الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی

کشور بوده است. از منظر شیوه گردآوری داده‌ها نیز یک پژوهش غیرآزمایشی (توصیفی) است که با روش پیمایش مقطعی انجام شده است. از منظر نوع داده‌ها نیز پژوهش ترکیبی از داده‌های کیفی-کمی بوده است.

جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل مدیران دانشگاه‌های دولتی تهران بود که در زمینه میز خدمات از تجربه کافی برخوردار بودند. ملاک انتخاب خبرگان بخش کیفی ۱۵ سال سابقه کاری مرتبط و دارا بودن مدرک تحصیلات تکمیلی بود. نمونه‌گیری با روش نمونه‌گیری نظری انجام شد و تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. براین اساس ۱۰ نفر در بخش کیفی پژوهش مشارکت کردند. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه دانشجویان دانشگاه‌های دولتی تهران است. حجم نمونه با فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شد. چون جامعه آماری همگن است برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شد و تا دستیابی به ۳۸۴ نفر ادامه یافت.

برای گردآوری داده‌های پژوهش در بخش کیفی از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. از آنجا که برای مطالعات کیفی که با هدف اکتشافی و طراحی الگو انجام می‌شوند مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته مناسب‌تر هستند، در این پژوهش نیز از این نوع مصاحبه با خبرگان استفاده شده است.

مصاحبه نیمه‌ساختاریافته براساس تحلیل کیفی داده‌بنیاد با رویکرد استراوس و کوربین طراحی شد. سؤالات مصاحبه شامل موارد ذیل بوده‌اند:

- (۱) به نظر شما، شرایط زمینه‌ای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
- (۲) به نظر شما، شرایط علی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
- (۳) به نظر شما، پدیده‌های محوری آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
- (۴) به نظر شما، راهبردها و اقدامات لازم برای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
- (۵) به نظر شما، شرایط مداخله‌گر آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟
- (۶) به نظر شما، پیامدهای رفع آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران چیست؟

پس از کدگذاری متون مصاحبه و حصول مقوله‌های فرعی پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته با ۸ بُعد و ۵۱ سؤال در طیف لیکرت ۵ درجه طراحی شد. برای اعتبارسنجی مصاحبه‌های انجام شده از روش پیشنهادی هولستی^۱ استفاده شد. کدگذاری دو بار انجام شد و «درصد توافق مشاهده شده»^۲ ۰/۶۷ به دست آمد که از ۰/۶ بیشتر بوده و مقدار قابل قبولی است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی هم‌گرا (AVE) و روایی واگرا استفاده شد. مقدار AVE برای تمامی متغیرهای باید بزرگتر از ۰/۵ باشد. برای محاسبه پایایی نیز پایایی ترکیبی (CR) و ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. میزان پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی ابعاد باید بزرگتر از ۰/۷ باشد (آذر و غلامزاده، ۱۳۹۸). نتایج مربوط به هر یک از این شاخص‌ها در برازش بیرونی مدل ارائه شده است.

در نهایت برای تحلیل داده‌ها از دو روش استفاده شد. در بخش کیفی با روش گراند تئوری با رویکرد اشتراوس و کوربین^۳، شایستگی‌های روان‌شناختی مدیران دانشگاه‌های دولتی تهران شناسایی و روابط علی این عوامل تبیین شد در بخش کمی با روش حداقل مربعات جزئی، اعتبار الگوی پارادایمی پژوهش ارزیابی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی با نرم‌افزار MaxQDA و در بخش کمی با نرم‌افزار Smart PLS انجام شد.

۴. یافته‌های پژوهش

جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل ۱۰ نفر از مدیران دانشگاه‌های دولتی تهران بود. از نظر جنسیت ۹ نفر مرد و ۱ نفر نیز زن بودند. از نظر سنی ۱ نفر کمتر از ۴۵ سال، ۳ نفر بین ۴۵ تا ۵۵ سال، و ۶ نفر نیز بالای ۵۵ سال بودند. از نظر تحصیلات همه مدیران دانشگاهی، مدرک تحصیلی دکتری داشتند. در نهایت از نظر سابقه کاری ۳ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال، و ۷ نفر نیز بالای ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

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 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.

برای ارائه الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی

1. Holsti

2. Percentage of Agreement Observation, PAO

3. Strauss & Corbin

مصاحبه‌های تخصصی نیمه‌ساختاریافته با مدیران دانشگاه‌های دولتی تهران انجام شد. در این مرحله پیش از شروع مصاحبه ۶ سؤال باز در نظر گرفته شد و در طول فرایند مصاحبه نیز مطابق پیش‌بینی سؤالات جدیدی نیز مطرح شد. برای آشنایی با عمق و گستره محتوایی داده‌ها، اقدام به بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) شد.

نتایج مصاحبه‌ها با روش گراند تئوری مبتنی بر روش پیشنهادی اشتراوس و کوربین (۱۹۹۷) شامل کدگذاری باز، محوری، و انتخابی انجام شد. متن مصاحبه‌ها که پیش از آن به صورت فایل متن وارد نرم‌افزار شده بود بارها مطالعه شد و نکات کلیدی آن‌ها به صورت کد وارد نرم‌افزار MaxQDA شد.

- کدگذاری باز: فرایند تحلیلی است که با آن، مفاهیم اولیه پژوهش شناسایی شده و ویژگی‌ها و ابعاد آنها در داده‌ها کشف می‌شوند. در این مرحله از نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، داده‌های اولیه درباره پدیده محوری در حال مطالعه با بخش‌بندی اطلاعات شکل داده می‌شود. محقق درصد آن است که مقوله‌ها را بر همه داده‌های جمع‌آوری‌شده، نظیر مصاحبه‌های عمیق، مشاهدات خود و وقایع رخ داده، و یا یادداشت‌های خود بنیان گذارد.

- کدگذاری محوری: فرایند ربط‌دهی مقوله‌ها به زیرمقوله‌ها و پیوند دادن مقوله‌ها در سطح ویژگی‌ها و ابعاد آن‌ها است. این کدگذاری، به این دلیل «محوری» نام گرفته است که کدگذاری حول «محور» یک مقوله انجام می‌شود. در این مرحله از تحلیل کیفی داده‌بنیاد، مقوله‌ها، شاخص‌ها، و ابعاد حاصل از کدگذاری باز، تدوین می‌شوند و سر جای خود قرار می‌گیرد تا دانش کافی در مورد برقراری روابط میان آنها، ایجاد شود.

- کدگذاری گزینشی: در این مرحله، نظریه‌پرداز داده‌بنیاد، یک مقوله مرحله کدگذاری محوری را انتخاب کرده و آن را در مرکز فرایندی که در حال بررسی است، با عنوان «پدیده مرکزی» قرار داده و سپس دیگر مقوله‌ها را به آن ربط می‌دهد. مقوله‌های دیگر عبارت‌اند از:

- شرایط علی: شامل مقوله‌هایی است که بر مقوله محوری تأثیر می‌گذارند. شرایط علی رویدادهایی هستند که موقعیت‌ها، مبحث‌ها، و مسائل مرتبط با پدیده محوری را تاحدودی خلق و تشریح می‌کنند که چرا و چگونه افراد و گروه‌ها به این پدیده مبادرت می‌ورزند.

- شرایط زمینه‌ای: شرایط زمینه‌ای یا بستر ساز، به شرایطی گفته می‌شود که راهبردها و اقدامات تحت آن، به اداره پدیده محوری می‌پردازند.

- پدیده یا مقوله محوری: پدیده محوری یک صورت ذهنی از پدیده‌ای است که اساس فرایند پژوهش را شکل می‌دهد.

- **شرایط مداخله‌گر:** این شرایط، شرایط وسیع و عامی نظیر فرهنگ، فضا و ... است که به‌عنوان عوامل تسهیل‌کننده و یا محدودکننده راهبردها عمل می‌کنند.

- **راهبردها و اقدامات:** در واقع کنش‌ها یا برهم‌کنش‌های خاصی که از پدیده محوری نتیجه می‌شوند، راهبردها، و اقدامات هستند. راهبردها و اقدامات، طرح‌ها و کنش‌هایی‌اند که به اجرای فرایند مدل کمک می‌کنند.

- **پیامدها:** پیامدها شامل پیامدهای مشهود و نامشهودی است که در اثر اجرای مدل در جامعه و یا سازمان‌های مربوطه ایجاد می‌شوند و خروجی‌های حاصل از استخدام راهبردها هستند.

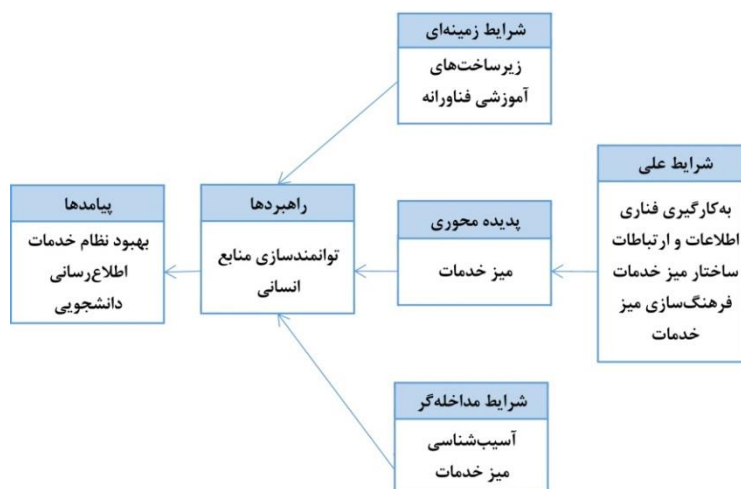
در مرحله کدگذاری باز ۲۲۷ کد شناسایی شد. در نهایت با کدگذاری محوری به ۶ مقوله اصلی، ۸ مقوله فرعی و ۵۱ مقوله پایه رسید. شاخص‌های الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی مستخرج از مصاحبه‌ها به روش تحلیل کیفی داده‌بنیاد در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- کدگذاری گزینشی، محوری، و باز

کدگذاری گزینشی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
شرایط زمینه‌ای	زیرساخت‌های آموزشی فناوریانه	۱. بازبینی قوانین و مقررات آموزشی در دانشگاه
		۲. جلوگیری از بروز خطا در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات
		۳. کیفیت، طراحی، و پشتیبانی فناوریانه
		۴. تأمین نرم‌افزار و سخت‌افزار در شبکه فناوریانه
		۵. ایجاد محیط آموزشی هوشمند
شرایط علی	به‌کارگیری فناوری ارتباطات	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 به‌صورت حضوری و/یا از راه دور برای بهینه‌سازی عملیات سیستم
		۱۰. به‌کارگیری متخصصان حوزه IT
	ساختار میز خدمات	۱۱. شناسایی شرح شغل برای تمامی مناصب کلیدی
		۱۲. غنی‌سازی چارت میز خدمات
		۱۳. تعهد داشتن به اجرای فرایندهای میز خدمات
		۱۴. ایجاد میز خدمت منعطف
	فرهنگ‌سازی میز خدمات	۱۵. فرهنگ استفاده از آموزش‌های الکترونیکی
		۱۶. فرهنگ حمایت از روش‌های نوین
		۱۷. فرهنگ همکاری و مشارکتی
		۱۸. فرهنگ دانش محوری

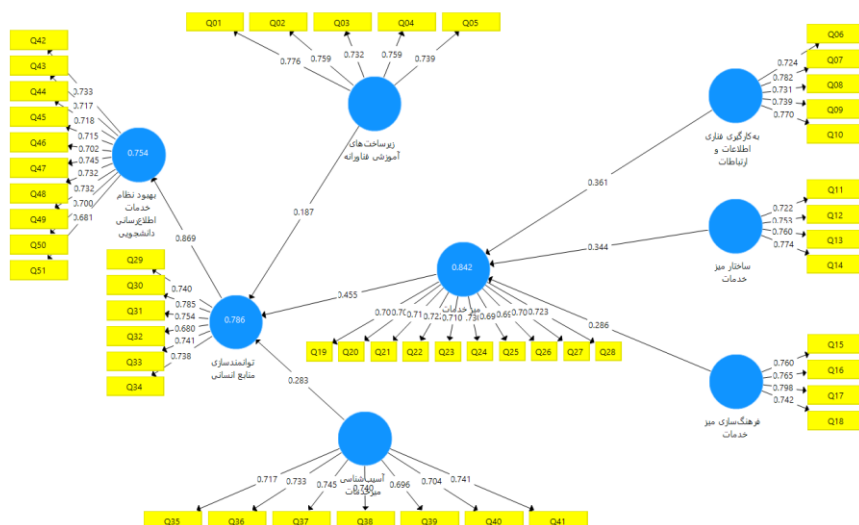
کدگذاری گزینشی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
پدیده محوری	میز خدمات	۱۹. برقراری ارتباطات موثر
		۲۰. به اشتراک گذاری تخصصی
		۲۱. سهولت و سادگی دسترسی به خدمات
		۲۲. قابلیت تحلیل داده و نگهداری سوابق
		۲۳. عارضه‌یابی و ارزیابی مستمر میز خدمات
		۲۴. شناسایی نیازهای دانشجویان از خدمات مختلف آموزشی
		۲۵. بهبود تجربه دانشجویان
		۲۶. مشاهده و گزارش‌دهی شفاف
		۲۷. ایجاد جریان کاری کارآمد
راهنم‌ها و اقدامات	توانمندسازی منابع انسانی	۲۸. قابلیت اطمینان و پاسخ‌گویی
		۲۹. نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آموزشی 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
		۳۵. هزینه‌بر بودن ارائه خدمات فناورانه
		۳۶. تناسب نداشتن اختیارات، وظایف و ابزارها
شرایط مداخله‌گر	آسیب‌شناس میز خدمات	۳۷. هماهنگی ضعیف و نبود پاسخگویی مناسب سازمان‌های ذی‌ربط
		۳۸. نبود نظارت مناسب بر امور اجرایی میز خدمات
		۳۹. ضعف استفاده از خرد جمعی و نبود همراهی لازم بین مدیران در حل چالش‌های میز خدمات
		۴۰. کمبود شناخت مدیران از نیازهای میز خدمات دانشجویی
		۴۱. استقرار نداشتن استاندارد در ارائه خدمات دانشگاهی
		۴۲. بهبود کیفیت اعضای هیئت‌علمی و تدریس
		۴۳. افزایش مشارکت بین‌المللی دانشگاه
		۴۴. بهبود گردش مالی دانشگاه
		۴۵. بهبود انجام فرایندهای دانشگاهی
پیامد	بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی	۴۶. ارائه اطلاعات مناسب و دقیق
		۴۷. افزایش انعطاف‌پذیری دانشگاهی
		۴۸. اشتغال‌پذیری فارغ‌التحصیلان دانشگاهی
		۴۹. ایجاد رویدادهای کارآفرینانه
		۵۰. بهبود کیفیت دانشجویان ورودی
		۵۱. عرضه خدمات و پشتیبانی مستمر

در فرایند نظریه‌پردازی داده‌بنیاد پس از گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل، و تفسیر آن‌ها نوبت به ارائه مدل، نتیجه‌گیری، و جمع‌بندی پژوهش می‌رسد. با بررسی وضعیت موجود، داده‌های به دست آمده در ۶ مقوله اصلی طبقه‌بندی می‌شوند. با نظر اساتید و کارشناسان امر، از کلیه شاخص‌های به دست آمده از تحلیل کیفی محتوای مصاحبه‌ها، تعداد ۵۱ شاخص، برای ارائه الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی به کار گرفته شد. شکل زیر، نشان‌دهنده مدل پارادایمی پژوهش است.

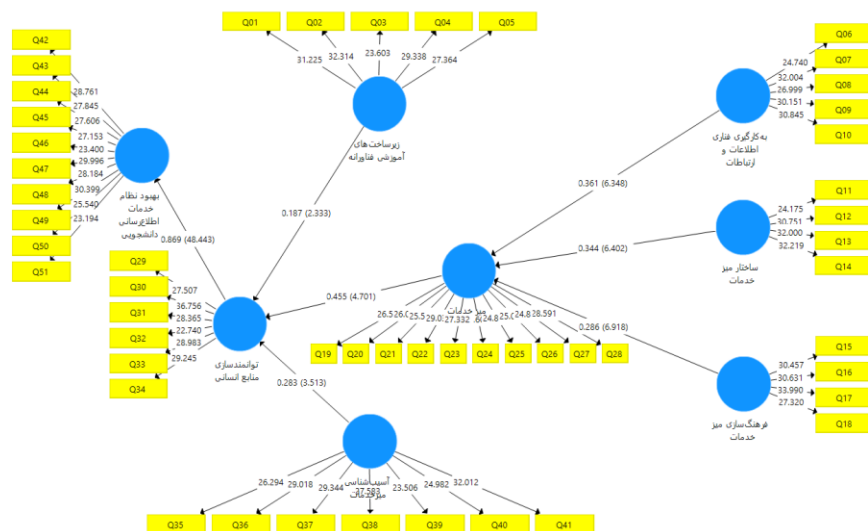


شکل ۱- الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی

پس از ارائه الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی کشور، برای اعتبارسنجی از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شد. مدل ساختاری نهائی پژوهش در شکل ۲ نمایش داده شده است. در این مدل که خروجی نرم‌افزار Smart PLS است خلاصه نتایج مدل در حالت تخمین استاندارد ارائه شده است. آماره t و مقدار بوت استرپینگ^۱ ۲۳ برای سنجش معناداری روابط نیز در شکل ۳ آمده است.



شکل ۲- تکنیک حداقل مربعات جزئی مدل کلی پژوهش (تخمین استاندارد)



شکل ۳- تکنیک حداقل مربعات جزئی مدل کلی پژوهش (معناداری)

بخش بیرونی مدل (مدل اندازه‌گیری) رابطه متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان را نشان می‌دهد. میزان رابطه سؤالات با سازه‌های اصلی با بارعاملی نشان داده می‌شود. نتایج مندرج در شکل ۲ و ۳ نشان می‌دهد بارهای عاملی در تمامی موارد از $0/6$ بیشتر است و آماره t نیز در تمامی موارد بزرگتر از $1/96$ است. بنابراین بخش اندازه‌گیری مدل از اعتبار مناسبی برخوردار است. برای اطمینان

بیشتر، مدل بیرونی (اندازه‌گیری) براساس شاخص روایی هم‌گرا، ضریب رو^۱، پایایی ترکیبی، و آلفای کرونباخ ارزیابی شد. میانگین واریانس استخراج شده (AVE) باید بزرگتر از ۰/۵ و ضریب رو، پایایی ترکیبی، و آلفای کرونباخ بزرگتر از ۰/۷ باشد (آذر و غلامزاده، ۱۳۹۸). خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- ارزیابی بخش اندازه‌گیری الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات
برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی

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

با توجه به جدول ۲، 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 تأیید شده‌اند.

روابط بین سازه‌های اصلی با عنوان مدل درونی (بخش ساختاری) شناخته می‌شود. روابط میان سازه‌های اصلی (بخش ساختاری) براساس ضریب مسیر و آماره^۲ تی بررسی شد. خلاصه نتایج آزمون روابط میان سازه‌های اصلی در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳- خلاصه نتایج آزمون روابط میان سازه‌های اصلی

رابطه	ضریب تاثیر	آماره t	معناداری	اندازه اثر	نتیجه
آسیب‌شناسی میزخدمات ← توانمندسازی منابع انسانی	۰/۲۸۳	۳,۵۱۳	۰/۰۰۰	۰/۰۸۷	تأیید
به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات ← میز خدمات	۰/۳۶۱	۶,۳۴۸	۰/۰۰۰	۰/۱۵۰	تأیید
توانمندسازی منابع انسانی ← بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی	۰/۸۶۹	۱۸,۴۴۳	۰/۰۰۰	۰/۰۸۴	تأیید
زیرساخت‌های آموزشی فناوریانه ← توانمندسازی منابع انسانی	۰/۱۸۷	۲,۳۳۳	۰,۰۲	۰/۰۳۶	تأیید
ساختار میز خدمات ← میز خدمات	۰/۳۴۴	۶,۴۰۲	۰/۰۰۰	۰/۱۳۴	تأیید

رابطه	ضریب تاثیر	آماره t	معناداری	اندازه اثر	نتیجه
فرهنگ‌سازی میز خدمات ← میز خدمات	۰/۲۸۶	۶,۹۱۸	۰/۰۰۰	۰/۰۸۹	تایید
میز خدمات ← توانمندسازی منابع انسانی	۰/۴۵۵	۴,۷۰۱	۰/۰۰۰	۰/۲۶۱	تایید

ضرایب مسیر در این بخش شدت و جهت رابطه را نشان می‌دهند و چون مقدار آماره t بزرگتر از $1/96$ است ضرایب مسیر معنادار هستند. اندازه اثر (F^2) میزان تغییراتی است که متغیرهای مستقل در متغیرهای وابسته ایجاد می‌کنند. در واقع این شاخص نشان می‌دهد اگر یک متغیر مستقل حذف شود چه میزان تغییراتی در متغیر وابسته ایجاد می‌شود. این شاخص را کوهن ارائه کرده است. مقدار $0/02$ (ضعیف)، $0/15$ (متوسط) و $0/35$ (بزرگ) در نظر گرفته می‌شود (کوهن^۱، ۲۰۱۳). براساس نتایج اندازه اثر متغیرهای مستقل در تمامی موارد بالای حد متوسط یعنی $0/15$ و در برخی موارد حتی بیش از $0/35$ یعنی قوی به دست آمد.

از شاخص ضریب تعیین (R^2) و شاخص ارتباط پیش‌بین (Q^2) برای سنجش قدرت پیش‌بینی مدل استفاده شد. این دو شاخص برای متغیرهای درون‌زا محاسبه می‌شوند. ضریب تعیین، بیانگر میزان تغییرات متغیرهای وابسته با متغیرهای مستقل است. هرچه مقدار ضریب تعیین سازه‌های درون‌زای مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. سه مقدار $0/19$ ، $0/33$ و $0/67$ به‌عنوان مقدار ملاک برای ضعیف، متوسط، و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل با معیار ضریب تعیین است (چین^۲، ۱۹۹۸). شاخص ارتباط پیش‌بین را استون و گیزر^۳ معرفی کرد به همین دلیل گاهی با عنوان شاخص استون-گیزر نیز نامیده می‌شود. اگر مقدار (Q^2) مثبت باشد نشان می‌دهد که مدل از توان پیش‌بینی مناسبی برخوردار است. شاخص‌های قدرت پیش‌بینی مدل (R^2) و (Q^2) در جدول ۴ گزارش شده است.

جدول ۴- قدرت پیش‌بینی مدل

سازه‌های اصلی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل‌شده	Q2
بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی	۰/۷۵۴	۰/۷۵۴	۰/۳۶۳
توانمندسازی منابع انسانی	۰/۷۸۶	۰/۷۸۴	۰/۴۰۰
میز خدمات	۰/۸۴۲	۰/۸۴۱	۰/۳۹۵

http://stim.gom.ac.ir

1. Cohen
2. Coefficient of determination
3. Predictive relevance
4. Chin
5. Stone & Geisser

براساس نتایج جدول ۴ ضریب تعیین بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی ۰/۷۵۴ گزارش شده است که مقدار قابل قبولی است. این نشان می‌دهد که متغیرهای مدل توانسته‌اند ۷۵٪ از تغییرات در بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی را تبیین کنند. شاخص (Q^2) نیز در تمامی موارد مثبت به دست آمده است، بنابراین مدل از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است.

برای ارزیابی برازش مدل از شاخص GOF و RMS و SRMR استفاده می‌شود. برای شاخص GoF سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط، و قوی معرفی شده است. برای شاخص RMS_theta مقادیر زیر ۰/۱۲ نشانه تناسب مدل است، در حالی که مقادیر بالاتر نشان‌دهنده عدم تناسب است. شاخص SRMR نیز بهتر است زیر ۰/۱ و خیلی سخت‌گیرانه کمتر از ۰/۰۸ باشد (حبیبی و جلال‌نیا، ۱۴۰۲). در این مطالعه شاخص GOF برابر ۰/۶۵۹ به دست آمد که از ۰/۳۶ بزرگتر است. شاخص RMS_theta میزان ۰/۰۹۶ به دست آمد که از ۰/۱۲ کمتر است. شاخص SRMR نیز ۰/۰۴۹ محاسبه شد که از ۰/۰۸ کمتر است بنابراین برازش مدل مطلوب است.

در ادامه یافته‌های پژوهش براساس پرسش‌های پژوهش ارائه شده است:

۱) شرایط زمینه‌ای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟

براساس نتایج کدگذاری ثانویه پژوهش، شاخص‌های بازمینی قوانین و مقررات آموزشی در دانشگاه، جلوگیری از بروز خطا در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، کیفیت، طراحی و پشتیبانی فناوریانه، تأمین نرم‌افزار و سخت‌افزار در شبکه فناوریانه، و ایجاد محیط آموزشی هوشمند به‌عنوان مقوله‌های زمینه‌ای در آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران انتخاب شدند.

۲) شرایط علی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟

براساس نتایج کدگذاری ثانویه پژوهش، شاخص‌های بازیابی سریع سیستم‌های میز خدمات در صورت خرابی، مقابله با حملات سایبری و شناسایی نقض‌های امنیتی، نظارت مستمر بر نحوه عملکرد سرور، کمک به کارکنان به‌صورت حضوری و/یا از راه دور برای بهینه‌سازی عملیات سیستم، به‌کارگیری متخصصان حوزه IT، شناسایی شرح شغل برای تمامی مناصب کلیدی، غنی‌سازی چارت میز خدمات، تعهد داشتن به اجرای فرایندهای میز خدمات، ایجاد میز خدمت منعطف، فرهنگ استفاده از آموزش‌های الکترونیکی، فرهنگ حمایت از روش‌های نوین، فرهنگ همکاری و مشارکتی، و فرهنگ دانش‌محوری به‌عنوان مقوله‌های شرایط علی در آسیب‌شناسی میز خدمات برای

بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران انتخاب شدند.

۳) پدیده‌های محوری آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟

براساس نتایج کدگذاری ثانویه پژوهش، شاخص‌های برقراری ارتباطات مؤثر، به‌اشتراک‌گذاری تخصصی، سهولت و سادگی دسترسی به خدمات، قابلیت تحلیل داده و نگهداری سوابق، عارضه‌یابی و ارزیابی مستمر میز خدمات، شناسایی نیازهای دانشجویان از خدمات مختلف آموزشی، بهبود تجربه دانشجویان، مشاهده و گزارش‌دهی شفاف، ایجاد جریان کاری کارآمد، قابلیت اطمینان و پاسخ‌گویی به‌عنوان مقوله پدیده محوری در آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران انتخاب شدند.

۴) راهبردها و اقدامات لازم برای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟

براساس نتایج کدگذاری ثانویه پژوهش، شاخص‌های نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آموزشی میز خدمات، افزایش دانش فنی منابع انسانی، آزادی عمل و تفویض اختیار، افزایش انگیزش درونی افراد، خودکارآمدی و مسئولیت‌پذیری، اشاعه تفکر سیستمی - تحلیلی به‌عنوان مقوله راهبردها و اقدامات در آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران انتخاب شدند.

۵) شرایط مداخله‌گر آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟

براساس نتایج کدگذاری ثانویه پژوهش، شاخص‌های هزینه‌بر بودن ارائه خدمات فناورانه، نبود تناسب اختیارات، وظایف و ابزارها، هماهنگی ضعیف و نبود پاسخگویی مناسب سازمان‌های ذی‌ربط، نبود نظارت مناسب بر امور اجرایی میز خدمات، ضعف استفاده از خرد جمعی و نبود همراهی لازم بین مدیران در حل چالش‌های میز خدمات، کمبود شناخت مدیران از نیازهای میز خدمات دانشجویی، مستقر نبودن استاندارد در ارائه خدمات دانشگاهی به‌عنوان مقوله شرایط مداخله‌گر در آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران انتخاب شدند.

۶) پیامدهای رفع آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران کدامند؟

براساس نتایج کدگذاری ثانویه پژوهش، شاخص‌های بهبود کیفیت اعضای هیئت‌علمی و

تدریس، افزایش مشارکت بین‌المللی دانشگاه، بهبود گردش مالی دانشگاه، بهبود انجام فرایندهای دانشگاهی، ارائه اطلاعات مناسب و دقیق، افزایش انعطاف‌پذیری دانشگاهی، اشتغال‌پذیری فارغ‌التحصیلان دانشگاهی، ایجاد رویدادهای کارآفرینانه، بهبود کیفیت دانشجویان ورودی، عرضه خدمات و پشتیبانی مستمر به‌عنوان مقوله‌های پیامدها در آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران انتخاب شدند.

(۷) اعتبار الگوی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی استان تهران به چه میزان است؟

در این مطالعه شاخص GOF برابر ۰/۶۵۹ به دست آمد که از ۰/۳۶ بزرگتر است. شاخص RMS_theta میزان ۰/۰۹۶ به دست آمد که از ۰/۱۲ کمتر است. شاخص SRMR نیز ۰/۰۴۹ محاسبه شد که از ۰/۰۸ کمتر است بنابراین برازش مدل مطلوب است.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف الگوی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در دانشگاه‌های دولتی کشور انجام شده است. براساس مدل پارادایمی پژوهش مشخص شد مؤلفه به‌کارگیری فناری اطلاعات و ارتباطات، ساختار میز خدمات و فرهنگ‌سازی بر میز خدمات تاثیر می‌گذارند. در نتایج مطالعه رامایا (۲۰۲۱) نیز به مؤلفه ساختار اشاره شده و از این منظر با نتایج پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد. همچنین نشان داده شد، مؤلفه میز خدمات نیز بر راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی تاثیر می‌گذارد. فلسفه میز خدمت دانشگاه‌ها، آشنایی دانشجویان با حقوق شهروندی است و رعایت عدالت و انصاف، سرعت، دقت، افزایش سلامت کار، فرهنگ‌سازی، و آگاه‌سازی نتیجه وجود میز خدمت در دانشگاه‌های کشور است. همچنین در راستای سیاست‌های دولت تدبیر و امید، مدیریت دانشگاه‌های کشور برای رعایت حقوق شهروندی می‌بایست اقدام به راه‌اندازی میز خدمت با محوریت رعایت حقوق شهروندی، احترام متقابل مراجعین، اطلاع‌رسانی مناسب، پاسخ‌گویی شایسته و سریع، و پیگیری مطالبات دانشجویی کند.

دستاوردهای پژوهش نشان داد در این رابطه زیرساخت‌های آموزشی فناوریانه بستر لازم را فراهم می‌آورد و آسیب‌شناسی میز خدمات نقش مداخله‌گر را ایفا می‌کند. این مهم در مطالعات نجفی‌زاده و همکاران (۱۴۰۰) و پارامش و همکاران (۲۰۱۹) تأیید شده است. یک میز خدمات مناسب در طول زمان به بهبود تجربه دانشجویان با مشاهده و گزارش‌دهی شفاف و ایجاد جریان کاری کارآمد می‌انجامد. علاوه بر آن ارائه قابلیت اطمینان و پاسخ‌گویی به دانشجویان نیز سبب افزایش اعتماد و

رضایت آنها از دانشگاه می‌شود. همچنین رشد تحولات علمی و تکنولوژیک، آموزش را به ابزاری بسیار مهم تبدیل کرده است که نیروی انسانی را به سوی توانمندسازی سوق می‌دهد. آموزش زمینه مناسبی را برای رشد و پرورش استعدادها و قابلیت‌های افراد فراهم می‌کند و ضمن بهبود کمیت و کیفیت کار، شرایط مناسب را برای توانمندی افراد به وجود می‌آورد. در واقع شالوده ثروت هر جامعه‌ای را نیروی انسانی آن در قالب دانش، مهارت، و انگیزه‌هایشان تشکیل می‌دهند. پیشرفت و موفقیت نیروی انسانی به طور قابل توجهی به نگرش افراد، توانایی و از همه مهمتر مهارت‌ها بستگی دارد. آموزش‌های مهارت و فناوری به عنوان یکی از ارکان اصلی توانمندسازی سرمایه انسانی، امکان ثروت‌آفرینی، و قابلیت دسترسی همگانی را در تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآفرین متناسب با استعدادهای افراد و نیاز بازار کار همزمان با استفاده از ظرفیت بخش‌های مختلف بومی اعم از دولتی و غیردولتی فراهم می‌کند.

در نهایت نتایج پژوهش نشان داد راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی به بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی منجر می‌شوند. نتایج مطالعه مرادی و سینیایی‌نژاد (۱۳۹۹) نیز به توانمندسازی منابع انسانی اشاره کرده و با نتایج پژوهش حاضر سازگار است. درواقع با افزایش انگیزش درونی افراد نیز می‌توان به ارتقاء خودکارآمدی و مسئولیت‌پذیری آنها دست یافت و به کمک اشاعه تفکر سیستمی - تحلیلی، به آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی اقدام نمود.

براساس نتایج به دست آمده، پیشنهادات کاربردی زیر ارائه می‌شود:

درباره زیرساخت‌های آموزشی فناورانه پیشنهاد می‌شود، مدیران ذی‌ربط ضمن بازبینی قوانین و مقررات آموزشی در دانشگاه به جلوگیری از بروز خطا در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بپردازند. در این راستا، کیفیت، طراحی، و پشتیبانی فناورانه و تأمین نرم‌افزار و سخت‌افزار در شبکه فناورانه که به ایجاد محیط آموزشی هوشمند می‌انجامد در آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی تأثیرگذار هستند.

درباره به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات پیشنهاد می‌شود، با بازایی سریع سیستم‌های میز خدمات در صورت خرابی و مقابله با حملات سایبری و شناسایی نقض‌های امنیتی به نظارت مستمر بر نحوه عملکرد سرور پرداخته شود. همچنین کمک به کارکنان به صورت حضوری و/یا از راه دور برای بهینه‌سازی عملیات سیستم نیز برای رفع مشکلات احتمالی ضروری است.

درباره ساختار میز خدمات پیشنهاد می‌شود، در ابتدا با شناسایی شرح شغل برای تمامی مناصب کلیدی و غنی‌سازی چارت میز خدمات، به آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات

اطلاع‌رسانی دانشجویی پرداخته شود. درباره فرهنگ‌سازی میز خدمات پیشنهاد می‌شود، مدیران دانشگاهی با استقرار فرهنگ استفاده از آموزش‌های الکترونیکی و البته فرهنگ حمایت از روش‌های نوین، اقدام به تشویق دانشجویان به انجام فعالیت‌های الکترونیکی کنند.

درباره میز خدمات پیشنهاد می‌شود، با برقراری ارتباطات مؤثر و به اشتراک‌گذاری تخصصی اطلاعات، ارتباط و تعامل میان دانشگاه و دانشجویان افزایش یابد. آنچه برای دانشجویان در میز خدمات اهمیت دارد، سهولت و سادگی دسترسی به خدمات و قابلیت تحلیل داده و نگهداری سوابق است. همچنین با عارضه‌یابی و ارزیابی مستمر میز خدمات و شناسایی نیازهای دانشجویان از خدمات مختلف آموزشی نیز می‌توان میز خدمات را بهبود بخشید و نقاط ضعف آن را رفع کرد.

درباره توانمندسازی منابع انسانی پیشنهاد می‌شود، با نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آموزشی میز خدمات به افزایش دانش فنی منابع انسانی در دانشگاه پرداخته شود. آنچه برای منابع انسانی اهمیت دارد، آزادی عمل و تفویض اختیاری است که باید برای آنها در نظر گرفته شود.

درباره آسیب‌شناسی میز خدمات پیشنهاد می‌شود، با توجه به هزینه‌بر بودن ارائه خدمات فناورانه و تناسب نداشتن اختیارات، وظایف و ابزارها، باید به ایجاد هماهنگی و افزایش پاسخ‌گویی سازمان‌های ذی‌ربط پرداخته شود. در صورت نبود نظارت مناسب بر امور اجرایی میز خدمات و ضعف استفاده از خرد جمعی و نبود همراهی لازم بین مدیران در حل چالش‌های میز خدمات، تمامی دانشجویان ناراضی بوده و امور دانشجویی مرتبط با آنها پیش نخواهد رفت. لذا آنچه باید مورد بررسی و مذاقه بیشتر قرار گیرد، شناخت مدیران از نیازهای میز خدمات دانشجویی و استقرار استاندارد در ارائه خدمات دانشگاهی است.

درباره بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی پیشنهاد می‌شود، ضمن بهبود کیفیت اعضای هیئت‌علمی و تدریس، مشارکت بین‌المللی دانشگاه افزایش یابد. این مهم در بهبود گردش مالی دانشگاه و انجام فرایندهای دانشگاهی با ارائه اطلاعات مناسب و دقیق اثرگذار بوده و با افزایش انعطاف‌پذیری دانشگاهی می‌توان به اشتغال‌پذیری فارغ‌التحصیلان دانشگاهی کمک شایانی کرد.

۶. پیشنهادات پژوهشی

- ۱) عملیاتی‌سازی آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی
- ۲) استخراج نتایج عملیاتی پیاده‌سازی مدل در دانشگاه‌های دولتی استان تهران
- ۳) در بخش کمی، به جز نظرات دانشجویان دانشگاه‌های دولتی استان تهران، نظرات سایر

صاحبان‌نفع نیز در نظر گرفته شود و مقایسه یافته با یافته‌های این پژوهش به محققان آتی پیشنهاد می‌شود.

۴) استفاده از مدل حاضر برای آسیب‌شناسی میز خدمات برای بهبود نظام خدمات در دانشگاه‌های مستقر در شهرهای مختلف کشور عزیزمان ایران و مقایسه آنها

منابع

- آذر، عادل؛ غلامزاده، رسول. (۱۳۹۸). کمترین مربعات جزئی. نگاه دانش.
- 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.
- حبیبی، آرش؛ جلال‌نیا، راحله. (۱۴۰۲). حداقل مربعات جزئی. نارون.
- ربیع‌ی مندرجین، محمدرضا؛ مظلوم، علیرضا. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر راه اندازی میز خدمت بانکداری اینترنتی بر رضایت و وفاداری مشتریان بانک کشاورزی. اولین کنفرانس بین‌المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- صادقی، علی؛ منوچهری، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ اسحاقی، حسین. (۱۳۹۹). تبیین الگوی بوروکراسی سازمان‌های دولتی ایران با تأکید بر کنترل فساد اداری. مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۱(۴۴)، ۱۶۷-۱۸۶.
- طاهری، ع، موسی‌زاده، الف. (۱۴۰۰). بررسی اثر حکمرانی بازارگرایانه بر همگانی بودن خدمات عمومی. حقوق اداری، ۲۸(۲۰)، ۱۱۵-۱۳۴.
- طلا، حسین؛ محمودزاده، امیر؛ زیاری، کرامت‌الله. (۱۴۰۰). ارزیابی کارایی پیشنهادی «میز خدمت» در مدیریت کلاس‌ها از منظر حکمروایی خوب شهری. تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۲۱(۶۱)، ۳۷۱-۳۹۳.
- 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 بین‌المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق.
- مصباحی، مریم؛ داوودی، محمدحسن. (۱۴۰۰). «نقش فن آوری اطلاعات در عدالت محوری، مشتری‌مداری مطالعه موردی: میز خدمت الکترونیک و سامانه خدمات تلفنی آب فاضلاب استان اصفهان». ششمین همایش بین‌المللی دانش و فناوری علوم کشاورزی، منابع طبیعی و محیط زیست ایران.
- نجف‌قلی، اعظم. (۱۳۹۸). بازساختی از خدمات اطلاع‌رسانی: الگوی برای کتابخانه‌های ملی. دانش‌شناسی، ۱۲(۴۵)، ۱۰۳-۱۱۷.
- نجفقلی‌نژاد، اعظم؛ صادق‌زاده وایقان، علی؛ محمدی، فرناز. (۱۳۹۹). بهبود دسترسی به میزهای خدمت در کتابخانه ملی: گزارش یک بررسی میدانی. مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۱(۱۲۱)، ۸۰-۹۲.
- نجفی‌زاده، مهدیه؛ ربیع، علی؛ فرهنگی، علی‌اکبر. (۱۴۰۰). ارائه الگوی 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.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295-33.
- Cohen, J. E. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

- Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- 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.
- 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.
- Rodriguez 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.
- Smith, S. R. (2018). *Nonprofit organizations and public administration: the state of the field and future directions*. Handbook of American Public Administration.
- Strauss, A. C., & Corbin, J. (1998). «Grounded Theory methodology: an over view».