

## بررسی انتظارات و رضایت اساتید از فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه علوم

### انتظامی امین<sup>۱</sup>

لطفعلی بختیاری<sup>۲</sup>، فریبا شایگان<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۴/۲۰ تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۵/۰۶

#### چکیده

**زمینه و هدف:** معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین در راستای تولید و نشر دانش پلیسی و توانمندسازی پژوهشگران متخصص برای پاسخگویی به نیازهای سازمانی و ارتقای جایگاه علمی دانشگاه در عرصه‌های ملی و بین-المللی، فعالیت‌های متنوعی انجام می‌دهد که یکی از ذینفعان این فعالیت‌ها، اساتید دانشگاه علوم انتظامی امین بوده و هدف این پژوهش بررسی انتظارات و سنجش رضایت آنان از فعالیت پژوهشی دانشگاه بوده است.

**روش پژوهش:** این تحقیق از روش آمیخته کیفی (تحلیل محتوای مصاحبه‌ها) و کمی (پیمایشی) استفاده کرد. جامعه آماری در بخش کیفی مصاحبه ساختاریافته با ۸ نفر از اساتید مرتبط با موضوع و در بخش کمی، تکمیل پرسشنامه محقق ساخته توسط ۱۲۶ نفر از اساتید دانشگاه علوم انتظامی امین که به روش نمونه‌گیری هدفمند از گروه‌های علمی متعدد دانشگاه انتخاب شدند، بود. برای سنجش روایی ابزار در بخش کمی ابتدا اعتبار صوری پرسشنامه با مصاحبه با خبرگان صاحب‌نظر در بخش کیفی تحقیق و بهره‌گیری از سند راهبردی پژوهش انجام شد و بخشی هم از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال استفاده شد. پایایی هم از طریق آلفای کرونباخ برای خدمات پژوهشی ۰/۹۳۱ و دستاوردهای پژوهشی ۰/۸۵۳ امور اجرایی پژوهشی ۰/۹۳۱ و برای کیفیت خدمات ۰/۹۶۹ شد.

**یافته‌ها:** انتظارات اساتید از معاونت پژوهش دانشگاه در ۴ محور مورد مطالعه ۳۵ خواسته بود و در بخش رضایت سنجی، ۶۶٪ اساتید پاسخگو به پرسشنامه از امور اجرایی پژوهشی، ۶۰ درصد از خدمات پژوهشی و ۵۵٫۶ درصد از دستاوردهای پژوهشی دانشگاه رضایت زیاد داشتند. در کل میزان رضایت ۵۷٫۷ اساتید از کیفیت خدمات معاونت پژوهش دانشگاه زیاد و میانگین پاسخ‌ها در این متغیر ۲٫۶۴ از ۴ بود.

**نتیجه‌گیری:** بیشتر انتظارات اساتید از پژوهش دانشگاه در راستای افزایش اعتبار علمی دانشگاه و اساتید آن بود و این نشانگر پیوند منافع فرد و سازمان با یکدیگر است. همچنین نتایج تحقیق نشان داد که رفتار محترمانه با ذینفعان بویژه افراد تحصیل کرده‌ای چون اساتید، نقش بسیار مهمی در رضایت آن‌ها دارد.

**کلیدواژه‌ها:** دانشگاه علوم انتظامی امین، معاونت پژوهش، ذینفعان، رضایت سنجی، فعالیت پژوهشی، اساتید

۱. این مقاله منتج از تحقیق بررسی انتظارات و میزان رضایتمندی ذینفعان از فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه امین است که در سال ۱۳۹۸ انجام شده است.

۲. دانشیار گروه مدیریت راهبردی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران، abakhti51@yahoo.com

۳. استاد گروه علوم اجتماعی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران، shayegan\_fa@yahoo.com

## مقدمه

یکی از هدف‌های مهم دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، پژوهش و تحقیق علمی برای دستیابی به حقایق پدیده‌های موجود می‌باشد. هابرماس<sup>۱</sup> رسالت دانشگاه را انتقال دانش از نظر فنی قابل بهره‌برداری؛ می‌داند، یعنی هم باید نیاز جامعه صنعتی به نسل‌های متخصص جدید را برآورده سازند و هم به فکر بازتولید گسترده یا اشاعه امر آموزش در سطح بسیار وسیع باشند؛ بنابراین، علاوه بر انتقال دانش از نظر فنی قابل بهره‌برداری، دانشگاه‌ها باید به فکر تولید، گسترش و اشاعه چنین دانشی نیز باشند (هابرماس، ۱۳۷۳: ۹۲).

منظور از «دانش از نظر فنی قابل بهره‌برداری» دو مطلب می‌باشد: ۱- جریان و سرریز اطلاعات از بخش تحقیقات و پژوهش به کانال‌های صنعت، تسلیحات و رفاه اجتماعی است. ۲- دانش مشورتی و اطلاعات نظری که در رابطه با راهبردهای مدیریت، حکومت و دیگر قدرت‌های تصمیم‌گیری نظیر مؤسسات خصوصی مورد استفاده قرار می‌گیرند (هابرماس، ۱۳۷۳: ۹۲). بدین ترتیب دانشگاه از طریق آموزش و تحقیق در پیوند مستقیم و ارتباط نزدیک با وظایف و کارکردهای فرآیند اقتصادی قرار می‌گیرد. این فرایند در دانشگاه‌های نظامی مانند دانشگاه علوم انتظامی امین، باید در جهت تولید امنیت باشد و پژوهش و تحقیق لازمه چنین امری است.

معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین هم مأموریت خود را تولید و نشر دانش پلیسی و توانمندسازی پژوهشگران متخصص برای پاسخگویی به نیازهای سازمانی و ارتقای جایگاه علمی دانشگاه در عرصه‌های ملی و بین‌المللی دانسته است (عباسی، ۱۳۹۵: ۸۳) و در نقشه استراتژی پژوهش دانشگاه فرآیندهای داخلی را شناسایی و خلق دانش، تسهیم و اطلاع‌رسانی دانش، سنجش دانش و تجاری‌سازی ذکر کرده و به دنبال

یادگیری و رشد سرمایه‌های انسانی، سرمایه‌های اطلاعاتی و سرمایه‌های سازمانی است (عباسی، ۱۳۹۵: ۹۴). در این راستا با تلاش مضاعف مسئولین متعهد و دلسوز بحمدالله در مدت‌زمان کوتاهی معاونت پژوهش دانشگاه توانسته رشد قابل توجهی در قالب خدمات پژوهشی، دستاوردهای پژوهشی، امور اجرایی پژوهشی و فعالیت‌های تعاملی با سایر مراکز علمی - پژوهشی کشور داشته باشد؛ ولی با وجود این همه فعالیت در پژوهش و وجود اهداف و سنج‌های استراتژیک از منظر ذینفعان در سند راهبردی پژوهش که ارتقای رضایت ذینفعان را مدنظر دارد، هنوز رضایت سنجی ذینفعان در خصوص فعالیت‌های ذینفعان دانشگاه صورت نگرفته است درحالی‌که امروزه نقش ذینفعان به عنوان عناصر تعیین‌کننده و حیاتی سازمان‌ها غیرقابل اجتناب است. سازمان‌های متعالی با استفاده از مکانیزم‌های نظام‌مند خواسته‌ها و انتظارات ذینفعان خود را شناسایی کرده و با توجه به اصل نتیجه‌گرایی با ایجاد توازن بین خواسته‌ها و انتظارات آنان، موفقیت بلندمدت را برای سازمان تضمین می‌کنند (عباسی، ۱۳۹۵: ۳۷) میزان تأمین منافع هر یک از ذینفعان بر وضعیت عملکردی سازمان‌ها مؤثر است و در صورتی که منافع هر یک از ذینفعان به خوبی برآورده شود سازمان نیز از عملکرد خوبی برخوردار شده و به نوعی برای سازمان ارزش ایجاد می‌شود. مدیریت صحیح ذینفعان یکی از بخش‌های مهم در مدیریت سازمان می‌باشد و همسو کردن اهداف، علایق و انتظارات متفاوت ذینفعان یکی از عوامل کلیدی موفقیت آن می‌باشد. شناسایی و توجه به نیازهای ذینفعان و راضی ساختن آن‌ها، موجب تمایل گروه‌ها جهت همکاری با سازمان در جهت رسیدن به اهداف آن می‌گردد و نتایج آن می‌تواند در توسعه مزیت رقابتی و ایجاد زنجیره ارزش پایدار بین سازمان و محیط مورد تعامل مؤثر باشد (نادری، ۱۳۸۷: ۲۸).

با توجه به ساختار پیچیده فعالیت‌های ذینفعان و تنوع انتظارات ذینفعان آموزش عالی، این ارزیابی‌ها از اهمیت خاصی برخوردارند. هدف از ارزیابی نظر و رضایت ذینفعان درونی فراهم کردن اطلاعات مناسب، مرتبط و به‌روز درباره نگرش ذینفعان درونی نسبت به فعالیت‌ها و نقاط ضعف و قوت آن و در کل قضاوت در مورد کمیت و کیفیت فعالیت‌های آن مجموعه از دید ذینفعان درون‌سازمانی باشد (نادری، ۱۳۸۷: ۲۸).

مدیران باید بدانند که هر برنامه و تصمیم آن‌ها، گروهی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و عدم توجه به این گروه‌ها حتی ممکن است به بهای سقوط سازمان تمام شود. این گروه‌ها را ذینفعان سازمان گویند که نسبت به سازمان خود را ذیحق می‌دانند. یکی از این ذینفعان اساتید دانشگاه علوم انتظامی امین هستند که باید انتظارات آنان از پژوهش دانشگاه و میزان رضایت آن‌ها از فعالیت‌های پژوهشی شناسایی شود و بر اساس آن برنامه‌ریزی پژوهش در راستای تداوم وضع فعلی، اصلاح یا تغییر آن‌ها صورت بگیرد. بنابراین مقاله حاضر به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤالات اصلی است که: انتظارات اساتید به عنوان بخشی از ذینفعان پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین چیست؟ و رضایت آنان از فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین به چه میزان است؟

در پاسخ به سؤال دوم در این تحقیق سؤالات فرعی زیر مطرح می‌شوند:

- رضایت اساتید از دستاوردهای پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی به چه میزان است؟
- رضایت اساتید از خدمات پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین به چه میزان است؟
- رضایت اساتید از امور اجرایی پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین به چه میزان است؟
- رضایت اساتید از تعامل پژوهش دانشگاه علوم انتظامی با دیگر سازمان‌ها به چه میزان است؟

- رضایت اساتید از کیفیت خدمات پژوهش دانشگاه علوم انتظامی به چه میزان است؟

### مبانی نظری

پروژه‌ها و فعالیت‌های پژوهشی قلب علمی هر مرکز علمی‌ای محسوب می‌شوند، بهره‌ور بودن این پروژه‌ها در استراتژی‌های توسعه بسیار اهمیت دارد. یکی از عوامل مهم و تعیین‌کننده بر موفقیت پروژه و تحقیقات بزرگ، نحوه عملکرد و همکاری عوامل درگیر با پروژه با ذینفعان پژوهش اعم از داخلی و خارجی می‌باشد. امروزه بسیاری از دانشگاه‌ها از مفهوم مدیریت پروژه و رضایت ذینفعان به عنوان مکانیزمی جهت دستیابی به اهداف بزرگ خود استفاده می‌کنند. در واقع مدیریت یک پژوهش، مدیریت عدم قطعیت و مدیریت بر مقاومت و پافشاری ذینفعان است که این مقاومت می‌تواند ناشی از نگرانی آن‌ها به خاطر تغییرات حاصل از نتیجه پژوهش باشد (شاهوند<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳: ۳۱) یکی از جنبه‌های پراهمیت در مدیریت پروژه، درک مناسب تیم مدیریت از ذینفعان پروژه است. یکی از نظریاتی که در خصوص قلمرو حاکمیت شرکتی مطرح شده است و دارای طرفدارانی نیز می‌باشد تئوری ذینفع یا ذینفعان است. اخیراً نیز پژوهشگران درصدد برآمده‌اند تا کاربردهای تئوری نمایندگی در مسائلی از قبیل مدیریت استراتژیک، عملکرد تجاری، رفتار سازمانی و... را مورد مطالعه قرار دهند.

تئوری ذینفعان<sup>۲</sup>، شرکت را به عنوان یک نهاد اجتماعی متصور می‌داند که در مقابل مجموعه عواملی وسیع‌تر از مالکان خود مسئول و پاسخگو می‌باشد. با گسترش شرکت‌های سهامی و مطرح شدن تئوری نمایندگی و افزایش وظایف و اختیارات هیئت‌مدیره شرکت‌ها، این سؤال مطرح گردید که مدیرانی که در واقع مالک کل

---

1. Shahvand

2. Stakeholder theor

شرکت نمی‌باشند چگونه پیگیر منافع سهامداران (مالکان) خواهند بود؟ پس از تغییر رویکرد از منافع سهامداران به منافع جامعه و مسئولیت‌های اجتماعی و اتخاذ تئوری ذینفعان در استراتژی شرکت‌ها، این سؤال مطرح شد که آیا تصمیمات مدیران در راستای اهداف شرکتی و همچنین خواسته‌های سایر ذینفعان و جامعه اتخاذ می‌شود یا خیر (رنالد<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). تئوری ذینفعان، شرکت را به عنوان حلقه ارتباطی همه تأمین‌کنندگان منابع شرکت ذینفعان در نظر می‌گیرد و برخلاف تئوری نمایندگی که تنها ارتباط بین مدیران و سهامداران را در نظر می‌گیرد؛ شرکت را به عنوان حلقه ارتباطی همه تأمین‌کنندگان منابع شرکت ذینفعان در نظر می‌گیرد (جنسن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰).

دونالدسون<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) در تحقیقات خود تئوری ذینفعان را به سه بخش تقسیم کرده‌اند

۱- تئوری ذینفعان توصیفی<sup>۴</sup> این گروه از تئوری ذینفعان مدلی ارائه می‌کنند که در آن سازمان مجموعه‌ای از منافع شرکتی و رقابتی که نوعی مالکیت ارزش‌های فطری دارند را شامل می‌شود. برای نمونه می‌توان در یافته‌های فریدمن<sup>۵</sup> و ادواردز<sup>۶</sup> و ویکس<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷) و میشل، آگله و وود<sup>۸</sup> (۱۹۹۷) مشاهده کرد.

۲- تئوری ذینفعان ابزاری<sup>۹</sup> در این بخش از تحقیقات، ذینفعان چارچوبی برای بررسی ارتباطات، در صورتی که وجود داشته باشند، بین مدیریت ذینفعان و نحوه دستیابی به اهداف ارائه می‌دهند.

- 
- 1.Randal
  - 2.Jensen
  - 3.Donaldson
  - 4.Descriptive Stakeholder Theory
  - 5.Friedman
  - 6.Edwards
  - 7.Wicks
  - 8.Mitchel, Agle, Wood
  - 9.Instrumental Stakeholder Theory

۳- تئوری ذینفعان هنجاری<sup>۱</sup> این بخش از تئوری ذینفعان یک اصول پایه‌ای برای تئوری ذینفعان ارائه می‌دهد. با این فرض که ذینفعان افراد و گروه‌هایی هستند با منافع قانونی در فعالیتهای سازمان و یا ماهیت واقعی آن سازمان و منافع تمام ذینفعان دارای ارزش باطنی هستند. یافته‌های فریدمن (۱۹۹۹) کلارکسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) هیلمن و کیم<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) یافت می‌شود. علاوه بر موارد فوق تئوری ذینفعان جامع که ترکیبی از سه گروه بالاست در تحقیقات دونالدسون ذینفعان جامع که ترکیبی از سه گروه بالاست در تحقیقات دونالدسون (۱۹۹۹) فریدمن (۱۹۹۹) یافت شد

قاعده «چه کسی و چه چیزی واقعاً ارزش دارد» برای شناسایی ذینفعان یک سازمان به عنوان یک چالش مهم مطرح است. هرچند در مورد خود این قاعده اندکی بحث وجود دارد، برای مواجهه با این چالش میتشل، آگله و وود (۱۹۹۷) تئوری توصیفی در زمینه برتری ذینفعان را ارائه کردند و سپس قدرت این روش را با مطالعه تجربی روی تصمیمات مدیران ارشد اجرایی اعتباربخشی کردند (آگل، میتشل، ۱۹۹۷). در تئوری آنان برتری ذینفعان به عنوان درجه و اولویتی است که مدیران به ادعاهای گروه‌های ذینفع می‌دهند (میتشل، آگله و وود، ۱۹۹۷) و این موضوع بر اساس سه ویژگی مهم توسط مدیران قابل تشخیص است: قدرت، حقانیت و فوریت.

**قدرت:** «الف» می‌تواند «ب» را برای انجام کاری اختیار کند درحالی‌که «ب» قدرت چنین کاری را ندارد.

**حقانیت:** فعالیتهای یک هویت در قالب برخی سیستم‌های ساختار یافته اجتماعی متشکل از هنجارها، ارزش‌ها، اعتقادات و مفاهیم، شایسته، مناسب و خواستنی هستند.

---

1. Normative Stakeholder Theory

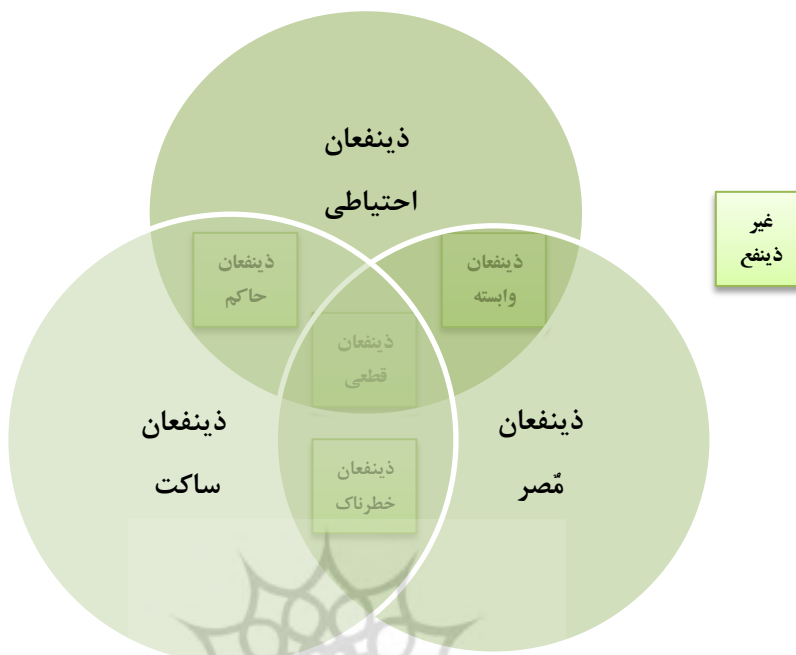
2. Clarkson

3. Hillman and Keim

- فوریت:** درجه‌ای از ادعاهای ذینفعان که نیاز به توجه فوری دارند.
- با ترکیب سه ویژگی فوق، یک گونه شناسی<sup>۱</sup> متشکل از هفت گروه ذینفع طبق شکل زیر از آن استخراج می‌شود. از حالت پنهانی تا حالت انتظاری یا صریح، اهمیت آن‌ها از طرف مدیران درک شده و یا برتری ذینفعان افزایش می‌یابد.
- ✓ ذینفعان ساکت: قدرت نفوذ بر شرکت را دارند، اما نه بر اساس خواسته‌های ضروری و مشروعیت و همچنین قدرتشان بدون استفاده خواهد ماند.
  - ✓ ذینفعان احتیاطی: دارای مشروعیت‌اند اما قدرتی برای نفوذ بر شرکت ندارند و خواسته‌های ضروری هم ندارند. در نتیجه فشاری برای ارتباط با این ذینفعان وجود ندارد.
  - ✓ ذینفعان مصر: ضرورت تنها ویژگی ارتباطی این ذینفعان است. آن‌ها خواسته‌های ضروری دارند، اما هیچ قدرت و مشروعیتی ندارند.
  - ✓ ذینفعان حاکم (مسلط): دارای مشروعیت و قدرت هستند و تأثیرشان در روابط قابل اطمینان است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی





شکل ۱- گونه شناسی ذینفعان منبع (میتشل، آگله و وود، ۱۹۹۷)

پس از شناسایی ذینفعان پروژه، مهم‌ترین لازمه مدیریت ذینفعان، آنالیز ذینفعان است. برای تحلیل و طبقه‌بندی ذینفعان تاکنون روش‌ها و مدل‌های مختلفی ارائه شده است (بسط نگر، ۲۰۱۳). برایسون<sup>۳</sup> با ارائه تکنیک پایه تحلیل ذینفعان یا تکنیک چراغ راهنمایی، مسیری ساده، سریع و مفید برای تحلیل ذینفعان و مشخص کردن ویژگی‌های ذینفعان فراهم آورد. با استفاده از این تحلیل می‌توان به شناسایی ذینفعان و علایق آن‌ها، شفاف‌سازی دیدگاه ذینفعان از سازمان و شناسایی موضوعات استراتژیک کلیدی، پیش‌زمینه‌ای بر فرآیند شناسایی ائتلاف‌های حامیان و مخالفان دست یافت. در این

1. Mitchell, Agle, Wood  
2. Bastehnegar  
3. Bryson J.M

تکنیک ذینفعان با استفاده از قدرت، مشروعیت و علایقشان اولویت‌بندی می‌شوند (برو و گرانده<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰: ۲۴۲).

عدم مدیریت صحیح ذینفعان می‌تواند از لحاظ سیاسی، اجتماعی و فرهنگی مشکلاتی به بار آورد. در نتیجه چالش‌های ایجادشده، صرفاً عملی نخواهند بود و این چالش‌ها مستلزم مدیریت جنبه‌های اجتماعی سیاسی و فرهنگی در خصوص ذینفعان با پس‌زمینه اجتماعی و فرهنگی، می‌باشد که هر کدام استراتژی و اهداف متفاوتی خواهد داشت (آلتون<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). از این‌رو برای مقابله با این مشکلات، باید ذینفعان و ارتباط آن‌ها با یکدیگر شناسایی شده تا مدیریت ذینفعان متناسب با هر ذینفع اعمال شود (چانگک<sup>۳</sup> و کرافورد<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵).

با توجه به آنچه در خصوص ذینفعان مطرح شد، این تحقیق به بررسی انتظارات ذینفعان از پژوهش دانشگاه است. انتظار اساتید نیازهای بیان شده آنان از پژوهش دانشگاه برای رشد و تعالی آن‌ها و دانشگاه می‌باشد. همچنین میزان رضایت اساتید از فعالیت‌های معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی که شامل خدمات پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین (خدمات کتابخانه و اینترنت، مرکز نشر، مرکز استنادی علوم پلیسی، دانشنامه علوم پلیسی، دستاوردهای پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین (شامل تولید کتاب، ترجمه کتاب از فارسی به سایر زبان‌ها و از زبان‌های دیگر به فارسی، انجام تحقیقات بنیادی و کاربردی صنعتی و غیر صنعتی، نشریات علمی - پژوهشی و علمی - ترویجی معتبر، تحقیق و تولید علوم پلیسی در قالب پایان‌نامه و رساله‌های دکترا)، امور اجرایی پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین (شامل برگزاری همایش‌های تخصصی ملی و بین‌المللی در موضوعات پلیسی و امنیتی، برگزاری نمایشگاه‌های متعدد در هفته

- 
1. Bruhn, Grund
  2. Aaltonen
  3. Chung
  4. Crawford

پژوهش و هفته کتاب و هفته نیروی انتظامی، برگزاری میزگردها و اتاق‌های اندیشه ورزی و کرسی‌های علمی- ترویجی) مورد مطالعه می‌باشد.



شکل ۲- مدل مفهومی تحقیق

### پیشینه تحقیق

گوهر رستمی (۱۳۹۱) پژوهشی تحت عنوان «طراحی الگوی تأمین منافع ذینفعان وزارت ورزش و جوانان با تأکید بر مشروعیت سازمانی دانشگاه تربیت مدرس» با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام داده است در این تحقیق با ۲۲ نفر از مدیران و متخصصان ورزشی مصاحبه ساختارمندی جهت طراحی مدل مفهومی انجام و بر اساس

آن پرسشنامه محقق ساخته آماده شده بود. جامعه آماری دو طبقه از ذینفعان اولیه (فدراسیون‌های ورزشی) و ذینفعان ثانویه (بخش خصوصی درگیر در ورزش) بود که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای ۳۶۶ نفر انتخاب شدند. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه نشان داد که قابلیت ساختار ارگانیک، مدیریت ذینفعان و فرهنگ منعطف بر تأمین منافع ذینفعان وزارت ورزش و جوانان تأثیر معنی‌داری دارد. همچنین تأمین منافع ذینفعان وزارت ورزش و جوانان بر مشروعیت سازمانی نیز تأثیر معنی‌داری مشاهده گردید.

ابراهیمی نژاد، زینلی و شهریاری کوتک (۱۳۹۲) در «بررسی رابطه بین ابعاد مشتری مداری و رضایت ذینفعان در نظام آموزش عالی مطالعه موردی: مرکز تحصیلات تکمیلی دانشگاه هرمزگان» که به روش پیمایشی تعداد ۱۹۱ نفر دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد و ۳۷ نفر از اعضای هیئت علمی ۴ دانشکده دانشگاه هرمزگان را به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب و با استفاده از پرسشنامه نشان داده که ابعاد مشتری مداری بر رضایت ذینفعان تأثیر دارد. همچنین شیوه انتقال خدمات در بین ابعاد مشتری مداری، دارای بیشترین تأثیر و محسوسات دارای کمترین تأثیر بر رضایت ذینفعان است.

فیاضی (۱۳۹۴) در «تحلیل رضایت ذینفعان بیرونی از شایستگی دانش‌آموختگان فنی و مهندسی دانشگاه یزد»، رضایت مدیران و کارفرمایان کارخانه‌ها و شرکت‌های خصوصی به‌عنوان ذینفعان بیرونی دانشگاه مورد تحلیل و ارزیابی قرار داده و برای این کار با استفاده از روش پیمایشی، ۲۱۰ نفر از مدیران و کارفرمایان کارخانه‌ها و شرکت‌های خصوصی مستقر در داخل شهرک صنعتی شهر یزد که با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند و با ابزار تحقیق روش دلفی و مصاحبه مورد مطالعه قرار داده و نتیجه گرفته که، متوسط نمره رضایت ذینفعان بیرونی از شایستگی دانش‌آموختگان

مورد بررسی بالاتر از حد متوسط است. زینلی ابراهیمی نژاد و کوتک شهریاری (۱۳۹۲) هم در بررسی رابطه بین ابعاد مشتری مداری و رضایت ذینفعان در نظام آموزش عالی مطالعه موردی: مرکز تحصیلات تکمیلی دانشگاه هرمزگان که با روش پیمایشی از ۱۹۱ نفر از دانشجویان ارشد و ۳۷ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه هرمزگان پرسشنامه تکمیل کرده؛ نشان دادند که ابعاد مشتری مداری بر رضایت ذینفعان تأثیر دارد. همچنین شیوه انتقال خدمات در بین ابعاد مشتری مداری، دارای بیشترین تأثیر و محسوسات دارای کمترین تأثیر بر رضایت ذینفعان است.

ونگ و سنگوپتا<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) به «بررسی رابطه بین روابط ذینفعان، ارزش برند و عملکرد شرکت» پرداختند. نتایج تحقیق آنان نشان داده است که کیفیت بالای روابط با ذینفعان شرکت به افزایش ارزش برند منجر می‌شود که این نتیجه، افزایش عملکرد مالی شرکت را به دنبال دارد. ناکمی آویکران<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) هم در پژوهش خود به توسعه رویکرد چندگانه ذینفعان<sup>۳</sup> پرداخته و با بهره‌گیری از تحلیل پوششی داده‌ها<sup>۴</sup> پنج گروه کلیدی ذینفعان شامل دولت، سهامداران، مشتریان، مدیران بانک‌ها و کارمندان تجار استرالیا، ژاپن و چین از طریق سیستم آنلاین بررسی ادراک ذینفعان از نسبت‌های مالی جمع‌آوری کرده. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد بانک‌ها می‌توانند با استفاده از روش رویکرد چندگانه ذینفعان ارائه شده در این پژوهش، مشارکت گروه‌های فشار مانند دولت و مردم را جلب کنند و بدین ترتیب در بازارهای کشور میزبان ریشه بگسترانند.

بهرن و همکارانش (۲۰۱۲) در تحقیقی «رابطه میان تضاد منافع بین گروه‌های ذینفع و سود تقسیمی شرکت» را آزمودند. برای این منظور سیاست پرداخت سود تقسیمی در شرکت‌های مالک‌محور و شرکت‌های ذینفع‌محور را مقایسه کردند. نتایج تحقیق نشان

---

1. Wang, Sengupta

2. Nacmi Avikran

3. Multiple Stakeholder Prespective (MSP)

4. Data Envelopment Analysis (DEA)

داد شرکت‌های ذینفع محور به طور معناداری سود تقسیمی بیشتری نسبت به شرکت‌های مالک محور پرداخت می‌کنند. هیلمن و کیم (۲۰۰۱) هم در پژوهشی «ارتباط بین ارزش ذینفعان، مدیریت ذینفعان و مسائل اجتماعی» را آزمودند. آن‌ها برای اندازه‌گیری مدیریت ذینفعان از معیار<sup>۱</sup> KLD استفاده کردند. نتایج پژوهش نشان داد ایجاد روابط بهتر با ذینفعان اولیه به افزایش ارزش برای سهامداران منجر خواهد شد. از نتایج دیگر اینکه صرف کردن منابع شرکت در جهت مسائل اجتماعی، بر ارزش ایجاد شده برای سهامداران تأثیر منفی می‌گذارد.

کلی استرانگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) به «بررسی نقش اعتماد در رضایت ذینفعان» پرداخته و با گروه‌های ذینفع شامل مشتریان، سهامداران، کارکنان و مؤسسات مالی به بررسی رفتار مدیریت و تأثیر آن بر رضایت ذینفعان پرداخته است. بر اساس ادبیات شکاف بین عملکرد و انتظارات که منجر به عدم رضایت ذینفعان می‌شود به مصاحبه‌های ساختاریافته از ۱۱۶ نفر و همچنین پرسشنامه سنجش میزان رضایت ذینفعان پرداختند و نتایج نشان داد به موقع بودن، صداقت و درک احساسات ذینفعان نقش کلیدی در رضایت آن‌ها دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر با روش آمیخته<sup>۳</sup> کیفی تحلیل محتوای مصاحبه‌ها انجام شد. روش ترکیبی در این تحقیق با روش کیفی شروع می‌شود و با بهره‌گیری از نتایج آن وارد مرحله کمی می‌شود (دلاور و کوشکی، ۱۳۹۴: ۱۱۱).

این تحقیق دو گروه جامعه آماری داشت که در هر دو بخش کیفی و کمی جامعه آماری اساتید مطلع از فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه امین بودند. نمونه‌گیری در بخش

1. Kinder, Lydenburg, Domini (KLD)

2. Kelly Strong & et al.

3. Mix-method

کیفی هدفمند مبتنی بر معیار بود که با ۸ نفر از اساتید مصاحبه شد و در بخش کمی ۱۲۶ نفر به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم از گروه‌های مختلف دانشگاه انتخاب شد. در بخش کیفی ابزار سنجش مصاحبه ساختاریافته و در بخش کمی تحقیق پرسشنامه بود که برخی از گویه‌های آن از پرسشنامه استاندارد رضایت ذینفعان سروکوال و بخشی نیز محقق ساخته بود.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات هم در بخش کیفی مصاحبه‌ها با روش تحلیل تماتیک و در بخش کمی از آمارهای توصیفی جداول فراوانی و میانگین و رتبه‌بندی فریدمن استفاده شد.

برای سنجش روایی پرسشنامه محقق ساخته ابتدا اعتبار صوری با انجام مصاحبه حضوری با اهل خبره و کارشناسان صاحب‌نظر در زمینه موضوع به دست آمد و نظریات صاحب‌نظران در پرسشنامه لحاظ گردید. بخشی از ابزار هم پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال است که پایایی آن مورد تأیید قرار گرفته است.

پایایی<sup>۱</sup> متغیرها و شاخص‌های پرسشنامه هم بر اساس آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت که نتایج آن نشان داد آلفای کرونباخ برای خدمات پژوهشی ۰/۹۳۱، دستاوردهای پژوهشی ۰/۸۵۳، امور اجرایی پژوهشی ۰/۹۳۱ و برای کیفیت خدمات ۰/۹۶۹ است. در بخش کیفی هم روایی و پایایی متفاوت از روش کمی است و متن مصاحبه‌ها موجود است و می‌تواند برای کدگذاری مجدد در اختیار قرار گیرد.

### یافته‌های تحقیق

سؤال اول تحقیق عبارت بود از: انتظارات اساتید به عنوان بخشی از ذینفعان پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین چیست؟ برای پاسخ به این سؤال ابتدا با تعدادی از اساتید مصاحبه شد و در قالب ۴ بعد مورد مطالعه در جدول (۱) آورده شد.

**جدول ۱-انتظارات اساتید از معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین مستخرج از مصاحبه‌ها**

ردیف	انتظارات	بعد
۱	در دادن امتیازات پژوهشی اساتید مهارت محور هم لحاظ بشود	خدمات پژوهشی
۲	وضعیت گزنت‌ها مشخص و به اساتید داده شود	
۳	سازوکار دادن امتیازات پژوهشی تسهیل شود الان فرایند طولانی و سخت است	
۴	فرایند قراردادهای پژوهشی تسهیل و تسریع شود	
۵	روش‌های پژوهشی جدید برای جبران کسر موظفی‌ها ابداع شود	
۶	امکان شرکت در کنفرانس‌های بین‌المللی تسهیل شود	
۷	اولویت‌های پژوهشی دانشگاه به‌خوبی اطلاع‌رسانی شود	
۸	پژوهش دانشگاه قهرمان پژوهشی تربیت کند	
۹	امکانات استفاده از اینترنت پرسرعت و ذخیره اطلاعات در پژوهش فراهم شود	
۱۰	امکان دسترسی به سایت‌های علمی خارجی و اشتراک نشریات خارجی	
۱۱	هزینه پروپوزال تحقیقاتی که رد می‌شود را بدهند	
۱۲	دیجیتال کردن منابع کتابخانه و اطلاع‌رسانی	
۱۳	ارائه امتیازات پژوهشی اعضا گروه‌های علمی به روسای گروه‌ها برای اطلاع آن‌ها	
۱۴	پژوهش دانشگاه دائم در حال تغییر و تحول باشد.	
۱۵	فراهم کردن فرصت‌های مطالعاتی برای اعضای گروه‌های علمی	
۱۶	نیازسنجی پژوهشی از اساتید برای برگزاری کارگاه‌های موردنیاز آن‌ها	
۱۷	اینترنتی کردن ثبت فعالیت‌های پژوهشی اساتید	
۱۸	افزایش امتیازات معنوی فعالیت‌های تحقیقی	
۱۹	بیشتر شدن اشل بودجه تحقیقات متناسب با وضعیت اقتصادی روز	
۲۰	تعامل با سایر دانشگاه‌ها و مراکز علمی کشور برای استفاده از ظرفیت‌های پژوهشی آن‌ها	تعامل با
۲۱	تعامل بیشتر با رده‌های تحقیقاتی ناجا	
۲۲	ارائه موضوعات پژوهشی مرتبط هر گروه علمی با آن‌ها بنا به اختیار خود گروه	دست‌آورد
۲۳	ارتقای کمی و کیفی ظرفیت پژوهشی برای همه اعضای گروه‌های علمی	
۲۴	به نیازهای پژوهشی ناجا بیشتر توجه کنند	
۲۵	به تألیف بیشتر از تحقیق بها بدهند	



رضایت اساتید از پژوهش	۲۶	برگزاری کمیته قیمت‌گذاری با حضور محقق
	۲۷	کارشناسان شورای پژوهش متغیر باشند و از افراد بیشتری استفاده کنند
	۲۸	اتاق‌های فکر پژوهش با اساتید دانشگاه برگزار شود.
	۲۹	افزایش سرعت رسیدگی به مداخل ارسالی برای دانشنامه
	۳۰	بسترسازی برای تولید علم و توزیع آن توسط اساتید
	۳۱	گسترش بستر تحقیق و پژوهش در دانشگاه
	۳۲	افزایش انگیزه مطالعه و کسب علم در اساتید
	۳۳	گسترش بستر به اشتراک‌گذاری علم بین اساتید
	۳۴	ترویج و رونق دادن به فضای تفکر در دانشگاه
	۳۵	برگزاری کرسی‌های علمی به شیوه کاملاً علمی

بر اساس انتظارات فوق و نیز نوع فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه، رضایت اساتید از فعالیت‌های پژوهش دانشگاه و نیز برخورد کارکنان این معاونت در قالب پرسشنامه‌ها آورده و در بخش کمی سنجش شد. در این بخش ابتدا نتایج مصاحبه‌ها آورده می‌شود سپس یافته‌های مربوط به این نمونه در سه بخش توصیف پاسخگویان، توصیف متغیرها و پاسخ به سؤالات آورده می‌شود:

از ۱۲۶ اساتیدی که پاسخگوی این تحقیق بودند، ۸۰٪ مرد و ۱۶٪ پاسخگویان نیز از اساتید زن بوده‌اند. میانگین سنی آن‌ها ۴۴ سال و ۶۷٪ دارای مدرک دکترا، ۲۱٪ آنان فوق‌لیسانس و تنها ۴٪ آنان دارای مدرک لیسانس بودند.

جدول ۲- میزان ارتباط با پژوهش دانشگاه امین

ردیف	مقوله	فراوانی	درصد
۱	بسیار زیاد	۲۹	۲۳/۰
۲	زیاد	۵۶	۴۴/۴
۳	کم	۳۲	۲۵/۴
۴	بسیار کم	۲	۱/۶
۵	بی‌جواب	۷	۵/۶
۶	جمع	۱۲۶	۱۰۰

حدود ۴۴٪ اساتید گفته‌اند به میزان زیادی با پژوهش دانشگاه علوم انتظامی در ارتباط هستند و ۲۳٪ این ارتباط را بسیار زیاد دانسته‌اند. البته ۲۵٪ گفته‌اند به میزان کمی با پژوهش دانشگاه ارتباط دارند و تنها حدود ۲٪ میزان ارتباط خود را بسیار کم دانستند.

جدول ۳- میزان اطلاع از فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه امین

ردیف	مقوله	فراوانی	درصد
۱	بسیار زیاد	۲۶	۲۰/۶
۲	زیاد	۶۴	۵۰/۸
۳	کم	۲۵	۱۹/۸
۴	بسیار کم	۲	۱/۶
۵	بی‌جواب	۹	۷/۱
۶	جمع	۱۲۶	۱۰۰

۵۱٪ پاسخگویان، یعنی نیمی از اساتید پاسخگو اعلام کرده‌اند که از فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه امین به میزان زیادی اطلاع دارند و ۲۱٪ گفته‌اند بسیار زیاد از این فعالیت‌ها مطلع هستند، حدود ۲۰٪ در حد کمی در جریان فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه قرار داشتند و تنها ۲٪ بسیار کم در جریان این فعالیت‌ها بوده‌اند.

جدول ۴- میزان رضایت از پژوهش دانشگاه امین

ردیف	مقوله	فراوانی	درصد
۱	بسیار زیاد	۹	۷/۱
۲	زیاد	۶۳	۵۰/۰
۳	کم	۳۹	۳۱/۰
۴	بسیار کم	۳	۲/۴
۵	بی‌جواب	۱۲	۹/۵
۶	جمع	۱۲۶	۱۰۰

۵۷٪ اساتید پاسخگو به پرسشنامه در کل به میزان زیادی از فعالیتهای پژوهش دانشگاه رضایت دارند، ۳۱٪ به میزان کم از پژوهش دانشگاه رضایت دارند و ۲٪ به میزان بسیار کمی از فعالیتهای پژوهش دانشگاه امین رضایت دارند.

در این بخش به سؤالات کمی تحقیق از دیدگاه اساتید پاسخ داده می‌شود:

### ۱- رضایت اساتید از امور اجرایی پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین به چه میزان است؟

امور اجرایی که اساتید با آن در ارتباط بودند و مورد سنجش قرار گرفت، کاربردی بودن همایش‌ها و نمایشگاه و میزگردها و مقالات همایش‌ها و ... برای اساتید بود که با ۵ گویه سنجیده شده که این متغیر به‌طور کلی آورده می‌شود:

#### جدول ۵- رتبه‌بندی فریدمن رضایت پاسخگویان از اقدامات علمی- اجرایی معاونت پژوهش دانشگاه

رتبف	فعالیت‌ها	تأثیرگذاری
۱	کاربردی بودن موضوعات میزگردها و اتاق اندیشه‌ورز	۳/۳۲
۲	دعوت از اساتید متخصص در میزگردها و اتاق‌های اندیشه‌ورز	۳/۲۴
۳	کاربردی بودن نمایشگاه‌ها	۲/۹۰
۴	کاربردی بودن همایش‌ها	۲/۷۹
۵	کیفی بودن مقالات همایش‌ها	۲/۷۵

چنانچه جدول (۵) رتبه‌بندی فریدمن نشان می‌دهد بالاترین رتبه مربوط به کاربردی بودن موضوعات میزگردها و اتاق اندیشه‌ورز است و کیفی بودن مقالات همایش‌ها کمترین رتبه را دارد. این رتبه‌بندی با کای اسکوتر ۲۵/۴۶۴ در سطح ۹۵٪ اطمینان تأیید شده است.

## جدول ۶- شاخص‌های پراکندگی رضایت پاسخگویان از اقدامات اجرایی معاونت پژوهش

## دانشگاه

مقوله	میانگین	انحراف معیار	واریانس
اجرای پژوهش	۲/۵۶	۰/۹۹	۰/۹۸۲

نتایج به دست آمده در جدول (۶) نشان می‌دهد که ۶۶٪ اساتید پاسخگو به پرسشنامه به میزان زیاد و ۳۰٪ به میزان کم از امور اجرایی پژوهش رضایت دارند. میانگین پاسخ‌ها ۲/۵۶ از ۴ و انحراف معیار ۰/۹۹ است که نشانگر پراکندگی کم داده‌ها حول میانگین است.

## ۲- رضایت اساتید از خدمات پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین به چه میزان است؟

خدمات پژوهشی مرتبط با اساتید اعم از خدمات کتابخانه، اینترنت و دانشنامه است و میزان رضایت اساتید از شاخص‌های این متغیر در زیر آمده است:

## جدول ۷- آزمون فریدمن رضایت اساتید از خدمات پژوهشی معاونت پژوهش دانشگاه در کل

مقوله	تأثیرگذاری
دانشنامه	۲/۲۹
کتابخانه	۲/۰۹
اینترنت	۱/۶۲

چنانچه جدول (۷) رتبه‌بندی فریدمن نشان می‌دهد بالاترین رتبه مربوط به دانشنامه است و بعد از آن خدمات کتابخانه قرار دارد و رضایت از اینترنت کمترین رتبه را دارد. این رتبه‌بندی با کای اسکوتر ۴۷/۵۷۴ در سطح ۹۵٪ اطمینان تأیید شده است.

## جدول ۸- شاخص‌های پراکندگی رضایت اساتید از خدمات پژوهشی معاونت پژوهش دانشگاه

## در کل

مقوله	میانگین	انحراف معیار	واریانس
خدمات پژوهشی	۲/۵۲	۰/۹۰۹	۰/۸۲۷

چنانچه جدول (۸) نشان می‌دهد که میانگین رضایت اساتید از خدمات پژوهشی دانشگاه امین ۲/۵۲ از ۴ و انحراف معیار ۰.۹۰ است که نشانگر پراکندگی کم داده‌ها حول میانگین می‌باشد.

### ۳- رضایت اساتید از دستاوردهای پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین با آن‌ها به چه میزان است؟

این سؤال با گرفتن نظرات اساتید در مورد رضایت از فرآیند تحقیقات، تألیفات، نشریات و پایان‌نامه‌های دانشگاه علوم انتظامی امین سنجش شد.

جدول ۹- آزمون فریدمن رضایت اساتید از دستاوردهای پژوهشی معاونت پژوهش دانشگاه

#### در کل

مقوله	تأثیرگذاری
تألیفات	۲.۷۷
پایان‌نامه	۲.۶۲
فرآیند تحقیقات	۲.۴۴
نشریات	۲.۱۷

چنانچه جدول (۹) رتبه‌بندی فریدمن نشان می‌دهد بالاترین رضایتمندی مربوط به تألیفات و ترجمه‌های دانشگاه است، رضایت از پایان‌نامه‌ها و فرآیند تحقیقات به ترتیب در مرحله بعد قرار دارند و نشریات دانشگاه کمترین رتبه را دارد. این رتبه‌بندی با کای اسکوتر ۲۷/۰۲۵ در سطح ۹۵٪ اطمینان تأیید شده است.

جدول ۱۰- شاخص‌های پراکندگی میزان رضایت اساتید از دستاوردهای پژوهشی معاونت

#### پژوهش دانشگاه در کل

مقوله	میانگین	انحراف معیار	واریانس
دستاوردهای پژوهشی	۲/۵۶	۰/۸۸	۰/۷۷۶

چنانچه جدول (۱۰) نشان می‌دهد میانگین رضایت اساتید از دستاوردهای پژوهشی دانشگاه امین ۲/۵۶ از ۴ و انحراف معیار ۰/۸۸ است که نشانگر پراکندگی کم داده‌ها حول میانگین می‌باشد.

#### ۴- رضایت اساتید از کیفیت خدمات دانشگاه علوم انتظامی امین با آن‌ها به چه میزان است؟

در جدول (۱۱) کیفیت خدمات شامل اعتماد به کارکنان، رضایت از موارد ملموس ظاهری و فیزیکی، قابلیت اعتماد و پاسخگویی کارکنان است که نظر اساتید در خصوص هریک از شاخص‌های این متغیر به طور کلی آورده می‌شود:

جدول ۱۱- آزمون فریدمن رضایت اساتید از کیفیت خدمات معاونت پژوهش دانشگاه در کل

مقوله	تأثیر گذاری
قابلیت اعتماد	۲/۰۹
عوامل محسوس	۱/۹۷
پاسخگویی	۱/۱۹۴

چنانچه جدول (۱۱) نشان می‌دهد بالاترین رتبه مربوط به قابلیت اعتماد است این رتبه‌بندی با کای اسکوتر ۴/۰۳۲ در سطح ۰/۹۵ اطمینان تأیید شده است.

جدول ۱۲- شاخص‌های پراکندگی میزان رضایت اساتید از کیفیت خدمات معاونت پژوهش دانشگاه در کل

مقوله	میانگین	انحراف معیار	واریانس
کیفیت خدمات	۲/۶۴	۰/۹۴	۰/۸۸۷

چنانچه جدول (۱۲) نشان می‌دهد میانگین رضایت اساتید از کیفیت خدمات معاونت پژوهش دانشگاه امین ۲/۶۴ از ۴ و انحراف معیار ۰/۹۴ است که نشانگر پراکندگی نسبتاً کم پاسخ‌ها حول محور میانگین است.

### سؤال اصلی: رضایت اساتید از فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه علوم انتظامی امین

به چه میزان است؟

پاسخ به این سؤال با جمع رضایت اساتید از امور اجرایی پژوهش، خدمات پژوهشی، دستاوردهای پژوهشی و کیفیت خدمات پژوهشی به دست آمد که در این بخش به عنوان جمع‌بندی آورده می‌شود:

جدول ۱۳- شاخص‌های پراکندگی رضایت پاسخگویان از فعالیت‌های معاونت پژوهش دانشگاه

#### در کل

فعالیت پژوهش	میانگین	انحراف معیار	واریانس
امور اجرایی پژوهش	۲/۵۶	۰/۹۹	۰/۹۸۲
کتابخانه	۲/۶۵	۰/۸۷	۰/۷۶۷
اینترنت	۲/۱۹	۰/۸۸	۰/۷۸۴
دانشنامه	۲/۷۷	۰/۸۲	۰/۶۸۵
خدمات پژوهشی	۲/۵۲	۰/۹۰۹	۰/۸۲۷
تحقیقات	۲/۵۸	۰/۸۲۲	۰/۶۷۶
نشریات	۲/۴۲	۰/۷۸۳	۰/۶۱۴
پایان‌نامه	۲/۶۹	۰/۶۴	۰/۴۲۰
تألیفات	۲/۷۹	۰/۸۱	۰/۶۶۱
دستاوردهای پژوهشی	۲/۵۶	۰/۸۸	۰/۷۷۶
کیفیت خدمات (قابلیت اعتماد)	۲/۹۳	۰/۸۲	۰/۶۷۹
کیفیت خدمات (پاسخگویی)	۲/۸۲	۰/۷۳	۰/۵۴۵
کیفیت خدمات (عوامل محسوس)	۲/۸۵	۰/۷۷	۰/۶۰۵
کیفیت خدمات	۲/۶۴	۰/۹۴	۰/۸۸۷

چنانچه میانگین‌های جدول (۱۳) نشان می‌دهد، بیشترین رضایت با میانگین ۲/۶۴ از ۴ مربوط به کیفیت خدمات است و با تفاوت اندکی رضایت از دستاوردهای پژوهشی و امور اجرایی پژوهش هر کدام با میانگین ۲/۵۶ از ۴ است. رضایت از خدمات پژوهشی

هم با کمی تفاوت با ۲/۵۲ در مرحله آخر قرار دارد؛ بنابراین می‌توان گفت میانگین رضایت اساتید از کل فعالیت‌های پژوهشی در حد زیاد است.

### بحث و نتیجه‌گیری

مأموریت معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین تولید و نشر دانش پلیسی و توانمندسازی پژوهشگران متخصص برای پاسخگویی به نیازهای سازمانی و ارتقای جایگاه علمی دانشگاه در عرصه‌های ملی و بین‌المللی است. در این راستا فعالیت‌های متنوعی در قالب خدمات پژوهشی، دستاوردهای پژوهشی، امور اجرایی پژوهشی و فعالیت‌های تعاملی با سایر مراکز علمی- پژوهشی کشور انجام می‌دهد و ذینفعانی برای این فعالیت‌ها دارند. یکی از ذینفعان مهم این فعالیت‌ها اساتید دانشگاه هستند که انتظارات متعددی از پژوهش دانشگاه دارند.

از جمله انتظارات اساتید از پژوهش دانشگاه تسریع در تصویب فعالیت‌های پژوهشی، بیشتر کردن تبادل علمی با سایر دانشگاه‌ها، به‌روز و مدرن کردن تجهیزات برای فعالیت‌های پژوهشی و افزایش سرعت اینترنت، حمایت از ترویج پژوهش در دانشگاه، چاپ سریع تر کتب و راه‌اندازی سامانه‌های جدید برای فعالیت‌های پژوهشی بود.

همچنین کاربردی کردن اقدامات و فعالیت‌های پژوهشی، چاپ سریع مقالات و کتب و تسهیل در امور پژوهشی و برطرف کردن موانع کار پژوهشی، استفاده از افراد حرفه‌ای در پژوهش، آموزش انجام پژوهش و تدوین مقالات برای داوطلبان و ایجاد فضای مطالعاتی در دانشگاه‌های معتبر داخلی برای متقاضیان به‌صورت فرصت مطالعاتی از جمله پیشنهاد‌های اساتید به معاونت پژوهش دانشگاه امین بود

دانشگاه علوم انتظامی باید از این فرصت به دست آمده (اطلاع از انتظارات ذینفعان) به بهترین نحو استفاده کرده و بسترهای همکاری بیشتر با مراکز علمی را فراهم کند و با برطرف کردن محدودیت‌های احتمالی (که البته برخی محدودیت‌ها ممکن است به



محرمانه بودن اطلاعات برگردد که حتماً باید رعایت شود) در راستای تحقق منافع ذینفعان خود پردازد زیرا چنانچه در تحقیق گوهر رستمی (۱۳۹۱) در خصوص طراحی الگوی تأمین منافع ذینفعان وزارت ورزش و جوانان با تأکید بر مشروعیت سازمانی دانشگاه تربیت مدرس به نتیجه رسیده، هرچه منافع ذینفعان بیشتر تأمین شود مشروعیت سازمانی (در این مورد مشروعیت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین) بیشتر می‌شود و طبق نتیجه ونگ و سنگوپتا (۲۰۱۶) هرچه رابطه با ذینفعان بیشتر باشد ارزش یک برند خاص (در اینجا دانشگاه امین) افزایش می‌یابد.

رضایت اساتید به عنوان بخشی از ذینفعان پژوهش دانشگاه از کیفیت خدمات آن بالا بود و این نتایج با یافته‌های کلی استرانگ و همکاران (۲۰۰۱) که به بررسی نقش اعتماد در رضایت ذینفعان پرداخته و به این نتیجه رسیده که به موقع بودن، صداقت و درک احساسات ذینفعان نقش کلیدی در رضایت آنان دارد، هماهنگی دارد. همچنین ابراهیمی نژاد و شهریاری (۱۳۹۲) هم که به رابطه مشتری مداری و رضایت ذینفعان دانشگاه هرمزگان پرداخته بودند به این نتیجه رسیده‌اند که بین ابعاد مشتری مداری رضایت ذینفعان رابطه وجود دارد و شیوه ارائه خدمات بیشترین و عوامل محسوس (محیط فیزیکی) کمترین تأثیر را در این امر دارد که نتیجه این تحقیق هماهنگی با تحقیق حاضر دارد

در کل می‌توان گفت رفتار محترمانه با ذینفعان و احترام به آن‌ها نقش بسیار مهمی در رضایت آن‌ها دارد. ممکن است افراد به تمام خواسته‌های خود در یک تعامل دست پیدا نکنند ولی اگر با آن‌ها برخورد مناسب شود در رضایت آن‌ها تأثیر زیادی خواهد داشت و این امر در افراد تحصیل کرده‌ای چون مخاطبان فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه که اکثراً اساتید و محققان هستند تأثیر مضاعفی خواهد داشت.

## پیشنهادها

از آنجا که رضایت سنجی از ذینفعان برای ارزیابی عملکرد دانشگاه علوم انتظامی امین مانند هر سازمان پیش‌رونده ضروری است تا بر اساس آن به توسعه فعالیت‌های خود پرداخته و تعامل سازنده و بهتری با ذینفعان داشته باشند، پیشنهاد می‌شود که با سامانه‌ای شدن رضایت سنجی از ذی‌نفعان بر بستر اینترنت برای ذینفعان درون‌ناجا و اینترنت برای ذینفعان بیرون‌ناجا به صورت سالانه صورت پذیرد یا در زمان استفاده از محصولات پژوهشی دانشگاه ملزم به تکمیل فرم نظرسنجی شوند.

- همچنین برای افزایش رضایت اساتید به‌عنوان ذینفعان پژوهش دانشگاه پیشنهاد می‌شود که امکانات جانبی پژوهشی برای بهره‌گیری بیشتر از اینترنت دانشگاه توسط اساتید مانند امکان اتصال فلش، cd یا پرینتر به سیستم‌های متصل به اینترنت برای ذخیره اطلاعات بازیابی شده مورد نیاز آن‌ها، افزایش سرعت اینترنت که استفاده‌کنندگان بتوانند در فرصت کوتاهی اطلاعات مورد نیاز خود را جستجو کنند، بهره‌گیری از تکنولوژی روز در فعالیت‌های پژوهشی با توجه به تأکید مقام معظم رهبری در این زمینه و سامانه‌ای شدن بیشتر فعالیت‌های پژوهشی دانشگاه برای تسهیل در فرآیندهای پژوهشی و کاهش بوروکراسی‌های موجود، سرعت در چاپ مقالات و کتب اساتید برای کسب امتیازات پژوهشی و ارتقای علمی آن‌ها، ایجاد بستر فرصت مطالعاتی در دانشگاه‌های معتبر داخلی برای اساتید متقاضی و افزایش تبادل علمی با سایر دانشگاه‌ها برای توانمندسازی بیشتر اساتید در امر تحقیق.

## تقدیر و تشکر

بر خود لازم می‌دانیم از همکاری صمیمانه اساتید دانشگاه علوم انتظامی امین در تکمیل پرسشنامه و شرکت در مصاحبه تشکر و قدردانی نماییم.

## منابع

۱. ابراهیمی نژاد، مهدی؛ زینلی، سینا؛ شهریار کتک، اسلام. (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین ابعاد مشتری مداری و رضایت ذی‌نفعان در نظام آموزش عالی مطالعه موردی: مرکز تحصیلات تکمیلی دانشگاه هرمزگان. فصلنامه نامه آموزش عالی، ۲۳، ۶۹-۹۰. قابل بازیابی از [https://journal.sanjesh.org/article\\_15024.html](https://journal.sanjesh.org/article_15024.html)
۲. دلاور، علی و کوشکی، شیرین. (۱۳۹۴) روش تحقیق آمیخته. تهران: نشر ویرایش.
۳. عباسی، حامد. (۱۳۹۵) طراحی سند راهبرد پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین بر اساس مدل BSC و swot
۴. فیاضی، محبوبه. (۱۳۹۴) تحلیل رضایت ذینفعان بیرونی از شایستگی دانش‌آموختگان فنی و مهندسی دانشگاه یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه یزد.
۵. گوهر رستمی، حمیدرضا. (۱۳۹۱) طراحی الگوی تأمین منافع ذینفعان وزارت ورزش و جوانان با تأکید بر مشروعیت سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
۶. نادری، ابوالقاسم. (۱۳۸۷) ارزیابی تطبیقی - کارآمدی آموزش دانشگاهی: رویکردی مناسب برای چالش‌های روش‌شناسی بهبود کیفیت. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، بهار، ۱۴ (۴۷). ۱۹-۴۹. قابل بازیابی <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=75338>
۷. هابرماس، یورگن. (۱۳۷۳) رسالت دانشگاه در جامعه مدرن. ترجمه: حسینعلی نوروزی. فصلنامه رهیافت، ۶، بهار. قابل بازیابی <https://www.sid.ir/Fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=25473>
8. Aaltonen, K. (2010). Stakeholder Management in International Projects. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide), Project Management Institute (PMI), (2013) 5,6(40), 400-410. At Retrieved: <http://www.orange.ngo/wp-content/uploads/2016/09/PMBOK-Guide-5th-Edition-PMI.pdf>

9. Avkiran, N. (2015). A Multiple-Stakeholder Perspective on Bank Performance Measurement. SSRN 2560159
10. Bastehnegar, M. (2013) Methodologies for stakeholder analysis in qualitative research, 1st National Business Management Conference, (in Persian)
11. Bruhn, M. And M.A. Grund (2000),“Theory, development and implementation of national customer satisfaction indices: The Swiss index of customer satisfaction (SWICS)”, Total Quality Management, 11(7): 869-882. At Retrieved: [https://www.researchgate.net/publication/247507868\\_Theory\\_Development\\_and\\_Implementation\\_of\\_National\\_Customer\\_Satisfaction\\_Indices\\_The\\_Swiss\\_Index\\_of\\_Customer\\_Satisfaction\\_SWICS](https://www.researchgate.net/publication/247507868_Theory_Development_and_Implementation_of_National_Customer_Satisfaction_Indices_The_Swiss_Index_of_Customer_Satisfaction_SWICS)
12. Bohren, O. Josefsen, M. G. & Steen, P. E. (2012). Stakeholder conflicts and dividend policy. Journal of Banking & Finance, 36(10): 2852-2864. At Retrieved: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378426612001598>
13. Boonstra, A, (2006) Interpreting an ERP-Implementation Project from a Stakeholder Perspective, International Journal of Project Management, 24: 38-52. At Retrieved: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263786305000621>
14. Chung, K. S., & Crawford, L. (2015). The role of social networks theory and methodology for project. Procedia - Social and Behavioral Sciences: 372 – 380. At Retrieved: [https://www.researchgate.net/publication/305718450\\_The\\_Role\\_of\\_Social\\_Networks\\_Theory\\_and\\_Methodology\\_for\\_Project\\_Stakeholder\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/305718450_The_Role_of_Social_Networks_Theory_and_Methodology_for_Project_Stakeholder_Management)
15. Clarkson, Max B. E. (1995). A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. Academy of Management Review, 20(1): 92-117. At Retrieved: [https://www.jstor.org/stable/258888?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/258888?seq=1#metadata_info_tab_contents)

16. Donaldson, L. E. (1995) Preston, the stakeholder theory of the corpottion: Concept, evidence and implicationsacademy of management Review, 20 (1) 65-91. At Retrieved: [https://www.jstor.org/stable/258887?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/258887?seq=1#metadata_info_tab_contents)
17. Freeman, R. Edward; Harrison, Jeffrey S. & Wicks, Andrew C. (2007). *Managing For Stakeholders*. New Haven & London, Yale University Press.
18. Hillman, A. J. and Keim, G. D. (2001). Shareholder value, stakeholder management, and social issues: Whats the bottom line?, *Strategic Management Journal*, 22(2):125-139. At Retrieved: <https://www.jstor.org/stable/3094310?seq=1>
19. Jensen, M.C. (2010). Value Maximization, Stakeholder Theory, and the Corporate Objective Function. *Journal of Applied Corporate Finance*, 22(1): 32-42. At Retrieved: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1745-6622.2001.tb00434.x>
20. Mitchell R., Agle B., Wood D. (1997) "Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principles of who and what really counts"; *Academy of Management Review*, 22 :55-886.. At Retrieved: [https://www.jstor.org/stable/259247?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/259247?seq=1#metadata_info_tab_contents)
21. Randall, F.D. (2008). Stimulate your executives to think creativity. *Harvard Business Review*,8(3):.79-95. At Retrieved: [https://books.google.com/books?id=v1fqm6WIOcMC&pg=PA667&lpg=PA667&dq=Stimulate+your+executives+to+think+creativity.&source=bl&ots=ixas5le5CQ&sig=ACfU3U3ziAT\\_qbop2q4C71OzCmgBaIfs6A&hl=fa&sa=X&ved=2ahUKEwiXwdrF\\_fPoAhXQMewKHZF6ABEQ6AEwAHoECAwQKA#v=onepage&q=Stimulate%20your%20executives%20to%20think%20creativity.&f=false](https://books.google.com/books?id=v1fqm6WIOcMC&pg=PA667&lpg=PA667&dq=Stimulate+your+executives+to+think+creativity.&source=bl&ots=ixas5le5CQ&sig=ACfU3U3ziAT_qbop2q4C71OzCmgBaIfs6A&hl=fa&sa=X&ved=2ahUKEwiXwdrF_fPoAhXQMewKHZF6ABEQ6AEwAHoECAwQKA#v=onepage&q=Stimulate%20your%20executives%20to%20think%20creativity.&f=false)
22. Shahvand, M.h. Sebt, M.T. (2013) *Banki, Supply chain management improvement through value engineering approach*

- in the construction industry. Amirkabir j. Civil Eng. 45 (2): 31-40. At Retrieved:  
[https://ceej.aut.ac.ir/?\\_action=showPDF&sc=1&article=308&\\_ob=4e2eaf6148502964e667e9bb869ee108&fileName=full\\_text.pdf](https://ceej.aut.ac.ir/?_action=showPDF&sc=1&article=308&_ob=4e2eaf6148502964e667e9bb869ee108&fileName=full_text.pdf)
23. Strong, K. C., Ringer, R. C., & Taylor, S. A. (2001). THE rules of stakeholder satisfaction (timeliness, honesty, empathy). *Journal of Business Ethics*, 32(3): 219-230. At Retrieved: <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1010714703936>
24. Wang, H. D., Sengupta, S. (2016). Stakeholder relationships, brand equity, firm performance: A resource-based perspective. *Journal of Business Research*, 69(12): 5561-5568. At Retrieved:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296316303800>

