

شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر پیدایش و توسعه دانشگاه نسل چهارم: تحلیل کیفی دیدگاه خبرگان دانشگاهی

خدیجه آذرا و فهیمه ربانی خواه^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۲۲، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۸/۱

DOI: 10.22047/ijee.2021.266909.1813

چکیده: کسب اعتبار بین‌المللی و اثرگذاری محلی - منطقه‌ای از راهبردهای اصلی دانشگاه نسل چهارم است، پاسخگویی به مسائل و چالش‌های جامعه و سایر نهادهای اجتماعی نیز از مأموریت‌های محوری آن است. لذا، هدف اصلی این پژوهش شناسایی و تعیین مؤلفه‌های مؤثر بر پیدایش و ارتقای دانشگاه‌های نسل چهارم بوده است. روش تحقیق کیفی از نوع تحلیل محتوا بود. به منظور گردآوری اطلاعات از فن^۳ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. داده‌ها از طریق کدگذاری و تحلیل محتوای مضامین مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. نمونه‌گیری به روش هدفمند انجام شد. حجم نمونه‌ها نیز بر اساس قاعده «اشباع نظری» به تعداد ۱۵ نفر از خبرگان و صاحب‌نظران نظام آموزش عالی تعیین شدند. نتایج بیانگر این است که مؤلفه‌های اصلی در ارتقای دانشگاه نسل چهارم عبارت از: نیروی انسانی متعهد، پاسخگویی، توسعه دانش اجتماعی، حفظ استقلال دانشگاهی و منابع مالی مستقل، توسعه تعاملات، ایجاد ساختار انعطاف‌پذیر، داشتن فرهنگ سازمانی نوآورانه، مدیریت دانشگاه حساس به جامعه، نیازسنجی، استقرار نظام تنظیم کیفیت خدمات، توسعه فناوری و نوآوری می‌باشند. بنا به یافته‌های این مطالعه، تقویت مؤلفه‌های مؤثر در پیدایش و شکل‌گیری دانشگاه نسل چهارم ضروری است. براین اساس، مسئولان نظام آموزش عالی کشور باید زمینه لازم جهت تحقق این مهم را فراهم نمایند. این امر با توجه به بافتار محلی و میزان آمادگی دانشگاه‌ها، می‌تواند متفاوت باشد و در درون خود الگوهای متفاوتی از جامعه‌گرایی را خلق کند. در حال، دانشگاه‌ها باید از نظر زیرساخت‌های فکری و مدیریتی مهیا باشند.

واژگان کلیدی: دانشگاه نسل چهارم، دانشگاه خدمت‌محور، خبرگان آموزش عالی، تحلیل محتوای کیفی

۱- دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی مجازی، تهران، تهران (نویسنده مسئول). azarkh889@yahoo.com

۲- معاون منابع انسانی و رت بهداشت درمان و آموزش پزشکی. f_rabbani@yahoo.com

۳- فن برابر نهاده فرهنگستان برای واژه تکنیک است.

۱. مقدمه

امروزه رقابت در کشورها، متأثر از جهانی شدن و دیگر فرایندها است. در رقابت جهانی، دارایی‌های غیرملموسی مانند دانش یا سرمایه اجتماعی به‌عنوان موتورهای محرک توسعه اقتصادی شناخته شده است. به‌منظور استفاده از دانش تولیدشده در زمینه توسعه اقتصادی، داشتن فرهنگ آموزشی مؤثر و شایسته در دانشگاه‌ها ضروری است اما کافی نیست. همچنین حفظ معیارهای لازم در کیفیت در رابطه با فعالیت‌های پژوهشی و ترویج به‌کارگیری نتایج آن در اقتصاد محلی اهمیت دارد (Zuti & Lukovics, 2015). براین اساس، رقابت کشورهای توسعه‌یافته ناشی از توانایی آن‌ها در ایجاد و بهره‌برداری از دانش تولیدشده است.

به دنبال تحولات کارکردهای دانشگاهی در سال‌های اخیر، به‌تدریج نسل جدیدی از دانشگاه در حال شکل‌گیری است که به آن «دانشگاه نسل چهارم» اطلاق می‌شود (Pawlowski, 2009). دانشگاه نسل چهارم الگوی حرفه‌ای نوینی را برای توسعه محلی و منطقه‌ای فرصت‌سازی می‌کند (Zuti & Lukovics 2018). در چنین فضایی، اگرچه آموزش عالی محدود به فضای جغرافیای خاصی نیست اما دغدغه اصلی دانشگاه، علاوه بر «حضور جهانی»^۱، اقتصاد محلی و محیط خویش از طریق تشکیل «جامعه دانشی»^۲ است. بنابراین مأموریت دانشگاه نسل چهارم مدیریت تغییرآینده و رهبری محیط بلافصل خویش است و در پاسخ به تنش‌های زیست‌محیطی که مشخصه دوران کنونی ما هستند، پدیدار شده است (Oztel, 2020).

دانشگاه نسل چهارم علاوه بر حفظ مأموریت‌های دانشگاه‌های سه نسل ماقبل خود (آموزش، پژوهش و کار/ ثروت‌آفرینی) دارای ویژگی‌های منحصربه‌فردی است. توجه به توسعه محلی - منطقه‌ای و توان خودتحویلی برای مدیریت تغییرات محیطی از ویژگی‌های درونی دانشگاه نسل چهارم است. در چنین شرایطی تبادل دانش، تجربیات و نوآوری بین دانشگاه و محیط پیرامونی (جامعه، صنعت و دولت) مستمراً برقرار است، خود راهبردی و استقلال مالی از منابع دولتی یکی دیگر از ویژگی‌های دانشگاه نسل چهارم است. همان‌طوری که در سال‌های اخیر نیز روند وابستگی مالی دانشگاه‌ها رو به کاهش بوده است. «دیگرراهبری» یکی از برجسته‌ترین ویژگی دانشگاه نسل چهارم است، بدین معنا که دانشگاه آفریننده سناریوهای توسعه محلی و منطقه‌ای و مبدأ رهبری جامعه و محیط خارجی خود است و بر خلاف نسل‌های قبل صرفاً در خدمت جامعه یا رشد اقتصادی آن نیست، بلکه همان‌طوری که پالوسکی (Pawlowski, 2009) می‌گوید، این نوع دانشگاه روندها و سیاست‌های محلی - منطقه‌ای را رهبری می‌کند، سرمایه‌های فکری و تغییرات محیطی را مدیریت می‌کند و آینده خود و جامعه خود را شکل می‌دهد. این دانشگاه نه تنها چالش‌های خود را مدیریت می‌کند بلکه

مسئله‌یابی و پاسخگویی به مسائل جامعه و دیگر نهادهای اجتماعی نیز از مأموریت‌های محوری آن است. دانشگاه نسل چهارم ذهن هدایتگر جامعه آینده است. فراتر از رابطه سه‌گانه دانشگاه- دولت و صنعت، دانشگاه نسل چهارم، به‌نوعی دانشگاه «جامعه‌ساز» است (Khorsandi, 2018). براین اساس، یکی از دانشگاه‌های نسل چهارم که هدف آن ارائه خدمت به جامعه است، «دانشگاه خدمت‌محور»^۱ گفته می‌شود، راهبردی که بر پایه پاسخگویی به نیاز افراد سازمان و جامعه پایه‌ریزی شده است. این روش بر فرایندهای واقعی سازمانی و تغییر و تحولاتش که آن را "خدمات" می‌نامیم، تأکید دارد (Blinco, 2009). بهبود کیفیت خدمات و توانایی ساختن سامانه‌های فناوری سازش‌پذیر که به‌آسانی با تغییرات منطبق باشد، از مهم‌ترین هدف خدمت‌محوری است (Mircea & Andreescu, 2012). خدمت‌محوری می‌تواند با تلفیق خدمات با سامانه‌های فناوری، منجر به ارائه توانایی‌های جدید سازمان گردد (Kettun & Kantola, 2008). قابلیت‌هایی چون هوشمندی، همکاری جمعی، فرهنگ‌سازی (Pionka, 2008)، یادگیری مهارت، ارزش‌آفرینی، کسب دانش جدید و مشارکت‌پذیری را از مؤلفه‌های خدمت‌محوری می‌دانند (McMahon, 2012). لذا، حرکت به سمت خدمت‌محوری می‌تواند روشی هوشمند برای دستیابی به مزیت‌های رقابتی جدید و حفظ سودآوری باشد (Chiang & Birtch, 2012). علاوه بر این، سهولت در ارائه خدمات، ارتباط با مشتریان و پاسخگویی مناسب از دیگر کارکردهای مؤثر خدمت‌محوری است (Karpen et al, 2017). دانشگاه‌ها می‌توانند با به‌کارگیری شیوه خدمت‌محوری علاوه بر درگیری با تغییر و تحولات محیطی، منجر به افزایش انعطاف‌پذیری و توسعه تعامل با دیگر دانشگاه، سازمان‌ها و جامعه محلی گردند (Hamza et al, 2012). بنابراین، موضوع خدمت‌محوری از آن جهت دارای اهمیت است که جزئی از ارزش‌های راهبردی نظام دانشگاهی و بخشی از فرهنگ سازمانی دانشگاه‌هاست که توجه به آن موجب جذب مشتری و رضایتمندی آنان می‌شود (Fajar & Norcahyo, 2018). در کل، نهادهای آموزشی، شیوه خدمت‌محوری را برای بهبود فرایندهای داخلی، ارتقای کیفیت، به‌کارگیری از فناوری و کاهش هزینه‌ها کشف کردند (Mircea & Andreescu, 2012; Kettun & Kantola, 2008). اما با وجود اهمیت کارکردهای خدمت‌محوری در دانشگاه، هنوز این مسئله در کشور کمتر مورد توجه قرار گرفته است. لذا علی‌رغم وجود دانشگاه‌های متنوع، هنوز دانشگاه‌های ما نتوانسته‌اند مسئولیت خود را در رابطه با پرورش دانش‌آموختگان، متناسب با نیاز واقعی کشور به سرانجام برسانند. اگر نسل اول دانشگاه‌ها را آموزش‌محور، نسل دوم را دانشگاه پژوهش‌محور و نسل سوم را کارآفرین بدانیم، امروز هنوز نتوانسته‌ایم نسل‌های قبلی و نسل سوم را به‌طور کامل در دانشگاه‌های کشور ایجاد کنیم. رابطه صنعت و دانشگاه در وضعیت مطلوبی نیست و بعضی از دانشگاه‌های ما در بسیاری از رشته‌ها فقط تبدیل به مراکزی برای تولید مدرک

شده‌اند. دانشگاه نسل چهارم به‌طور فعال محیط‌زیست اجتماعی و اقتصادی خود را شکل می‌دهند و نقش دانشگاه در جامعه می‌تواند براساس خدماتی که از طریق توسعه محلی و منطقه‌ای کمک می‌کند، ارزیابی شود (Zuti & Lukovics, 2018). در ارتباط با تأثیر نسل چهارم دانشگاه‌ها، تأکید بر اهمیت نوآوری و مسئولیت آن است. نسل چهارم دانشگاه نسلی تعالی‌گراست که در آن دانشگاه مرکز تمام تحولات علمی، فناوریانه و فرهنگی در کشور خواهد بود و ارتباط آن با جهان پیرامون داخلی و بین‌المللی نقش کنشگر و آغاگر خواهد داشت در این وضعیت دانشگاه‌های کشورمان به دانشگاه‌های رقابت‌کننده با سایر دانشگاه‌های جهان در تمام امور سیاست‌گذاری تبدیل خواهد شد (Khorsan-di, 2018). به این ترتیب، دانشگاه‌ها می‌توانند با رویکرد خدمت‌محوری و پاسخگویی به تقاضای اجتماعی، بستر لازم را جهت استقرار دانشگاه‌های نسل چهارم فراهم نمایند.

علی‌پور و عنایتی (Alipoor & Enayati, 2017) در مطالعه «تجاری‌سازی تحقیقات دانشگاه‌های نسل چهارم» نشان دادند که مؤلفه‌هایی مانند مدیریت آموزش عالی، منابع انسانی پژوهش‌محور، دانشگاه‌های فنی و غیرفنی، پارک‌های علم و فناوری، شرکت‌های دانش‌بنیان، مشتریان و مشتری‌محوری، رقابت و رقابت‌پذیری را از مؤلفه‌های اصلی تجاری‌سازی دانشگاه‌های نسل چهارم می‌دانند. گودرزوند (Goodarzvand, 2018) در بررسی تحلیلی «رویکرد دانشگاه نسل چهارم کار و عمل» تأکید نمودند که نتایج حاصل از این پژوهش کمک می‌کند تا دانشگاه‌های کشور رویکردهای خود را از آموزش و پژوهش به دانشگاه‌هایی با ارزش افزوده کار و عمل از طریق تأثیر در اقتصاد محلی و جهانی و با استفاده از منابع با ارزش سرمایه انسانی تغییر دهند. باقری و همکاران (Bageri et al, 2012) در مطالعه «الگوی شایستگی‌های دانش‌آموختگان دانشگاه برای خدمت‌محوری» یافته‌ها بیانگر این است که مهارت‌های موردنیاز در دانش‌آموختگان برای تأمین نیازهای جامعه عبارت‌اند از: تقویت روحیه مسئولیت‌پذیری، هوشمندی، انطباق‌پذیری و توانایی کار میان‌رشته‌ای، خلاقیت، کارآفرینی، روحیه کار تیمی در نتیجه، دانشجویان از طریق مشارکت در آموزش دانشگاهی باید مهارت‌های لازم را کسب کرده و آنها را به جامعه منتقل کنند. پرنده و همکاران (Prandeh et al., 2013) در تحقیقی به این نتیجه دست یافتند که یادگیری با ارائه خدمت مبتنی بر نیاز جامعه بوده زیرا ضمن آماده‌سازی دانشجویان برای کسب مهارت‌های شغلی، به آنها اجازه مشارکت مؤثر در امور جامعه را می‌دهد و نیز منجر به یادگیری اثربخش، کسب مهارت‌های ارتباطی و ایجاد حس مسئولیت‌پذیری اجتماعی می‌شود.

افکنانه و همکاران (Afkaneh et al, 2018) در ارائه «مدلی برای ارتقای خدمت‌محوری در دانشگاه» نشان دادند که مقوله‌های کیفیت خدمت‌محور، رهبری خدمت‌محور، جو سازمانی، یادگیری خدمت‌محور و مدیریت ارتباط با مشتریان در وضعیت مطلوب قرار نداشته و جهت دستیابی به شرایط مطلوب، این مقوله‌ها می‌تواند در توسعه خدمت‌محوری در دانشگاه‌های کشور مؤثر باشند. کوپر

(Cuper, 2007) نیز، به قابلیت‌های دانش‌آموختگان و کارکنان دانشگاه که در چرخه خدمت‌محوری تأثیر دارند، اشاره کردند. آندرسکو و میرسیا، (Mircea & Andreescu, 2012) در پژوهشی با عنوان «دانشگاه خدمت‌گرا» معتقدند یافته‌ها بیانگر این است که سازمان‌ها باید فنونی برای کیفیت کارشان پیدا کنند و شیوه خدمت‌گرایی بهترین گزینه برای خودکارکردن کیفیت فرایندهاست. مدنسچی و کی‌سیک (Medinschi & Kysilk, 2012) نشان دادند که، خدمت‌محوری در دانشگاه عبارت‌اند از: ۱- تولید منابع انسانی شایسته ۲- آموزش برای کار پژوهشی ۳- مدیریت کارآمد در ارائه آموزش ۴- گسترش فرصت‌های زندگی ۵- آموزش عالی به‌عنوان یک محصول؛ یعنی فراهم‌آوردن همه خدمات در معیارهای جهانی. دیویس و همکاران (Davis et al, 2015) در پژوهشی تأکید کردند که با استفاده از رویکرد خدمت‌محوری، جامعه در کسب تجارب مفید به دانشجویان کمک کرده و دانشجویان نیز به طور متقابل در رفع نیازهای آنان گام برمی‌دارد. ذحمل و بری (Zetthaml & Berry, 2015) مطالعه «کیفیت خدمت‌محوری»، مؤلفه‌هایی شناسایی کردند که عبارت‌اند از: وضعیت امکانات، قابل‌اطمینان بودن خدمت و تمایل کارکنان برای پاسخگویی، مهارت کارکنان، داشتن صداقت، ارتباط با مشتری و شناخت آنان بر کیفیت خدمات تأثیر دارد. نورکایو و فجار (Norcahyo & Fajar, 2018) در تحقیقی نشان دادند که تحول در آموزش با به‌کارگیری رویکرد خدمت‌گرایی، می‌تواند بدون درنظرگرفتن هزینه و زمان و با استفاده از فناوری‌های نوین، یادگیری مؤثر داشته است. در نهایت این نوآوری فرصتی غنی برای توسعه جامعه، تجربه یادگیری جدید، مشارکت علمی و نیازهای آموزش مقرون‌به‌صرفه را فراهم می‌نماید.

نتایج مطالعات انجام‌شده و واقعیت حاکم بر نظام آموزش عالی ایران بیانگر عقب‌ماندگی از مسیر پیش روی دانشگاه‌ها در کشورهای توسعه‌یافته است. در این جوامع دانشگاه‌ها کارکردهای نوینی را در بستر جامعه جدید تجربه کردند، اما در حال حاضر نظام آموزش عالی کشور با مشکلاتی از جمله رشد نامتوازن ابعاد کمی و کیفی خدمات، کاهش جامعیت و مشروعیت علمی و ناتوانی در پاسخگویی به نیازهای متنوع جامعه مواجه شده است (Mirsalehi & Zamani, 2017). از این رو، دانشگاه‌های ما در راستای بهبود خدمات خود می‌توانند با به‌کارگیری راهبردی خدمت‌محوری (خدمت به جامعه محلی)، علاوه بر افزایش سهم خود در تولید علم، باکیفیت‌بخشی و تعاملات سازنده به سمت پاسخگویی به نیاز جامعه گام بردارند. با توجه به اهمیت این راهبرد و کارایی آن، می‌تواند راهکار مناسبی در تعالی خدمات آموزش عالی در دانشگاه‌های نسل چهارم محسوب شود. در پژوهش حاضر و بنا به وضعیت موجود خدمات دانشگاهی کشور، ضرورت شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقای دانشگاه‌های نسل چهارم مورد توجه قرار گرفت. بنابراین این پژوهش در نظر دارد، به منظور درک عمیق موضوع از دیدگاه صاحب‌نظران آموزش عالی، به شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقای دانشگاه‌های نسل چهارم مبتنی بر راهبرد خدمت‌محوری با رویکرد کیفی بپردازد.

۲. روش‌شناسی تحقیق

از نظر روش شناختی، این مطالعه به شیوه کیفی از نوع تحلیل محتوا انجام شده است. ماهیت اکتشافی پژوهش حاضر ضرورت مطالعه کیفی را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد. فن عملی گردآوری اطلاعات از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته است. جامعه پژوهش شامل متخصصین و صاحب‌نظران آموزش عالی ایران بودند. ملاک انتخاب مشارکت‌کننده‌ها بر اساس داشتن تجربه، تخصص و تألیفاتی در حوزه آموزش عالی و موضوع مورد مطالعه بود. نمونه‌گیری به روش هدفمند انجام شد. به این ترتیب که به دلیل بررسی عمیق مسئله، پژوهش حاضر شرکت‌کنندگان توسط اساتید راهنما و با آگاهی از آثار و مقالات آنها در حوزه آموزش عالی معرفی شدند. حجم نمونه‌ها نیز در فرایند انجام پژوهش بر اساس قاعده اشباع نظری^۱ به تعداد ۱۵ نفر انتخاب شدند (Creswell, 2017). از این تعداد، ۳ نفر از رؤسای دانشگاه‌ها، ۳ نفر از اساتید برتر و ۹ نفر از پژوهشگران حوزه آموزش عالی کشور بودند. از این تعداد ۳ نفر زن و ۱۲ نفر مرد بودند که دارای سابقه خدمت (۲۸-۴) سال می‌باشند. مصاحبه‌ها از تاریخ ۹۸/۵/۵ الی ۹۸/۶/۱۵ صورت پذیرفته است و این مصاحبه‌ها توسط محقق ضبط و سپس رونویسی شدند. در جدول ۱، برخی مشخصات مصاحبه‌شوندگان ذکر شده است.

جدول ۱. برخی مشخصات شخصی و شغلی شرکت‌کنندگان (n=۱۵)

درصد	تعداد	ویژگی‌های شغلی و شخصی شرکت‌کنندگان	
۲۰/۰	۳	رئیس دانشگاه	سمت
۲۰/۰	۱۲	عضو هیئت علمی	
۲۰/۰	۳	پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی	محل خدمت
۶/۷	۱	دانشگاه علامه طباطبائی	
۱۳/۳	۲	دانشگاه تهران	
۱۳/۳	۲	دانشگاه محقق اردبیلی	
۲۶/۷	۴	مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی	
۶/۷	۱	دانشگاه ارومیه	
۱۳/۳	۲	دانشگاه تبریز	
۳۳/۳	۶	برنامه‌ریزی آموزش عالی	تخصص
۱۳/۳	۲	اقتصاد آموزش عالی	
۶/۷	۱	فلسفه آموزشی	
۶/۷	۱	انسان‌شناسی/آموزش عالی	
۳۰/۰	۵	مدیریت آموزشی/آموزش عالی	
۱۳/۳	۲	۱۰ تا ۱۵	تألیفات
۲۰/۰	۳	۱۶ تا ۲۵	

ادامه جدول ۱

۲۰/۰	۳	۳۰ تا ۲۶	تألیفات
۴۶/۶	۷	۳۵ تا ۳۰	
۲۰/۰	۳	زن	جنسیت
۸۰/۰	۱۲	مرد	
-	-	میانگین سن	
۳۲/۱	۴۹/۱		
۳۷/۳	۱۵/۴	میانگین سابقه خدمت	

پس از انجام مصاحبه‌ها و تنظیم و ویرایش اولیه داده‌ها، متن مصاحبه‌ها بر اساس هدف تحقیق طبقه‌بندی شده و با استفاده از کدگذاری اطلاعات، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. کرسول (Creswell, 2017) راهبردهایی چون سازماندهی داده‌ها برای تحلیل، فروکاستن داده‌ها به مضامین از طریق فرایند کدگذاری و در نهایت ارائه داده‌ها را در جداول برجسته می‌کند. لذا، در این پژوهش، در تحلیل داده به روش کرسول استناد شده که جهت انجام این تحلیل از روش‌های کدگذاری برای ساخت مقوله‌ها استفاده گردید. به این ترتیب، بعد از تلخیص و دسته‌بندی پاسخ‌ها بر اساس هدف پژوهش، تمامی پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان به صورت عبارت کوتاه یا مضامین بازنویسی شد. در نهایت اصلی‌ترین مقولات به منظور شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر پیدایش و ارتقای دانشگاه نسل چهارم مشخص گردید. سپس این مقوله‌ها از طریق توصیف و تحلیل و ذکر نقل قول‌های مرتبط در گزارش نتایج تحقیق ارائه شد. در کنار مضمون اصلی به زیر مضامین نیز اشاره شد که بیانگر استخراج مضامین اصلی هستند.

به منظور اعتبارسنجی مؤلفه‌ها، مفاهیم و مقوله‌ها به دقت بررسی و تنظیم گردید. سپس بر اساس معیارهای ارائه شده برای اعتبارسنجی پژوهش کیفی، اقدامات لازم به شرح جدول ۲ انجام گرفت.

جدول ۲. روش‌های اعتبارسنجی یافته‌های پژوهش

معیارها	فنون اعتبارسنجی در این پژوهش
تأییدپذیری (Comfirmability)	- تشریح مراحل انجام تحقیق، نحوه کدگذاری، استخراج مفاهیم و مقوله و طبقات کدگذاری - فرایند انجام کار در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار داده شد تا صحت یافته‌های تأیید گردید
انتقال‌پذیری (Transferability)	- شرح مشخصات مصاحبه‌شوندگان: انتخاب نمونه‌ها بر اساس تخصص در زمینه نظام آموزش عالی و آشنا با مسائل دانشگاه‌های کشور
اعتبار (Credibility)	- منابع داده‌ها: مصاحبه با خبرگان آموزش عالی و اعضای هیئت علمی دانشگاه - مثلث‌سازی روش جمع‌آوری اطلاعات: از روش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و بررسی اسناد و پیشینه پژوهشی - تطبیق توسط مشارکت‌کنندگان: ۵ نفر از مشارکت‌کنندگان، فرایند تحلیل و مقوله‌های به دست آمده را بازبینی کردند
قابلیت اعتماد (Dependability)	- برای تأمین معیار قابلیت اطمینان نیز فرایند انجام مطالعه در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت و تأیید شد.

به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی قبل از جمع‌آوری داده‌ها، محقق در مورد اهداف مطالعه و اهمیت پاسخ‌های دقیق جهت دستیابی به نتایج مفید به مصاحبه‌شوندگان توضیحاتی ارائه کرد و سپس رضایت آگاهانه آنان جهت انجام مصاحبه اخذ گردید. ضمن رعایت عدالت در تحلیل مباحث، به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات دریافتی با حفظ محرمانه بودن مشخصات مصاحبه‌شونده از سوی پژوهشگر مورد استفاده قرار می‌گیرد. جهت ایجاد آمادگی لازم قبل از مصاحبه سؤالات به ایمیل خبرگان دانشگاهی ارسال شد. زمان انجام مصاحبه با رضایت مصاحبه‌شوندگان تعیین شد تا با داشتن فرصت لازم حداکثر پاسخگویی را داشته باشند.

۳. یافته‌های پژوهش

باتوجه به سؤال پژوهش، داده‌های حاصل از مصاحبه با خبرگان آموزش عالی ایران براساس رویکرد Creswell، کدگذاری و سپس مضامین اصلی کشف شدند. در نهایت با بررسی یافته‌های حاصل از کدگذاری و بررسی ادبیات پژوهش، اصلی‌ترین مؤلفه‌های ارتقای دانشگاه‌های نسل چهارم استخراج گردید. در ادامه به طور مختصر به این فرایند اشاره شده است.

جدول ۳. نتایج کدگذاری

مؤلفه‌های اصلی	زیرمؤلفه‌ها (مضامین)	کدهای اختصاصی مشارکت‌کنندگان	
مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقاء دانشگاه‌های نسل چهارم	نیروی انسانی متعهد (کنشگران دانشگاهی)	داشتن نیروی انسانی ماهر، داشتن تعهد به جامعه، رفتار مناسب با مشتریان، مسئولیت‌پذیر بودن در قبال ذی‌نفعان، داشتن مهارت‌های حرفه‌ای و قابلیت‌های شغلی	۶،۸،۱۲
	پاسخگویی	پاسخگویی مؤثر به نیاز جامعه، داشتن سامانه‌هایی پاسخگویی، توسعه زیست‌بوم، شفافیت، توجه به رفاه و سلامت جامعه، تعامل و ارتباط مؤثر بین جامعه و دانشگاه، داشتن فضای باز جهت پاسخگویی به مشتریان	۹،۷،۸،۱۰،۳
	داشتن فرهنگ سازمانی نوآورانه	تأمین نیاز ذی‌نفعان، توجه به منافع عمومی، توسعه فرهنگ سازمانی نوآورانه، اعتقاد به باورها و ارزش‌های اخلاقی (تعهد اخلاقی)، حاکم شدن اعتماد جمعی، تقویت روحیه جامعه‌پذیری علمی دانشجویان، توسعه سرمایه انسانی خلاق، حمایت مادی و معنوی از ایده‌پردازان، آموزش و آگاهی بخشی (دانش‌افزایی)، ایجاد فضای سالم رقابتی	۶،۲،۷،۸،۵
		داشتن روحیه مطالبه‌گری در کنشگران دانشگاهی (اساتید و دانشجویان)، انتقادگر بودن، درگیر شدن در حل مسائل جامعه، علاقه‌مند به فعالیت‌های مشارکتی	۹،۷،۵،۱۵
توسعه دانش اجتماعی (جامعه دانش محور)	توجه به آگاه‌سازی جامعه (توسعه جامعه دانش محور)، ارائه دوره‌های آموزش مستقیم یا آموزش از راه دور (باهدف انتقال سریع اطلاعات)، توانمندسازی جامعه، توسعه نشست‌های عمومی با گروه‌های مختلف جامعه، افزایش دانش اقتصادی، ارائه خدمات اجتماعی و مشاوره‌ای	۲،۳،۶	

ادامه جدول ۳

۸،۱۳،۱۵	کیفیت بخشی در خدمات، معیارسازی، توسعه رقابت پذیری، پاسخگویی به تقاضای اجتماعی، جذب و افزایش مشتری، دستیابی به توسعه پایدار	استقرار نظام تضمین کیفیت	مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقاء دانشگاه‌های نسل چهارم
۵،۹،۱۳	تعامل گسترده با جامعه محلی و منطقه‌ای، توسعه روابط بین‌المللی، انتقال دانش و تجربیات بین دانشگاه و جامعه، توسعه تعامل دانشگاه-صنعت و جامعه، افزایش اعتمادسازی	توسعه تعاملات	
۱۱،۷،۴،۱	گسترش فناوری اطلاعات و ارتباط، یکپارچه‌سازی در خدمات، تعاملات نوآورانه، توسعه کسب‌وکارهای فناورانه، کارآفرینی، توسعه مهارت حرفه‌ای و نوآوری، توسعه مراکز رشد و شرکت‌های دانش بنیان	توسعه فناوری و نوآوری	
۱۰،۹،۸	تصمیم‌گیری مشارکتی، شایسته‌سالاری، رعایت عدالت و برابری، حمایت از ایده‌های خلاق و نوآورانه،	مدیریت توانمند دانشگاه	
۹،۳،۵	نیازسنجی در ارائه خدمات، تعریف خدمات موردنیاز دانشگاه-دولت-جامعه (زیست‌بوم)، تکرر و تنوع بخشی در خدمات، بازاندیشی مداوم و ارزشیابی مستمر	نیازسنجی	
۹،۷	انعطاف‌پذیری، انطباق‌پذیری با تغییرات محلی، چابک‌سازی و آزادسازی ظرفیت‌ها، تمرکززدایی	ساختار غیرمتمرکز	
۳،۴،۱	داشتن منابع مالی مستقل و متنوع، حفظ استقلال سازمانی، عدم وابستگی به دولت، فراهم کردن زیرساخت‌های لازم، گسترش شرکت‌های زایشی، خصوصی‌سازی، رقابت‌پذیری، نیاز به داشتن جامعه باز و دموکراتیک، توسعه انتقادگری و آزادی علمی	حفظ استقلال دانشگاهی و توسعه منابع اقتصادی مستقل	

بر اساس داده‌های حاصل از جدول ۳ و مطالعات اسنادی مؤلفه‌های استخراج شده به شرح ذیل تحلیل می‌گردد:

- **نیروی انسانی**: از آن جایی که دانشگاه نقش کلیدی در تولید دانش و تربیت نیروی کار ماهر دارد، انتظار می‌رود که دانشگاه با جذب نیروی انسانی کارآمد به جامعه اطمینان دهد. بنا به اظهارات مشارکت‌کنندگان: «منظور از نیروی انسانی، دانشگاه کارکنان و اساتید دانشگاه هستند که باید دارای شایستگی و مهارت لازم برای ارائه خدمات مطلوب داشته و با برخورد مناسب و احساس مسئولیت در مقابل مشتریان در جلب رضایت آنان تأثیرگذار باشند (مشارکت‌کننده ۶)؛ این در حالی است که در بیشتر مواقع نیروی انسانی در دانشگاه‌های ما نه تنها از دانش و صلاحیت لازم برخوردار نیستند، بلکه رفتار مناسبی هم با مراجعان ندارند و این باعث عدم نارضایتی آنان و ناکارآمدی سازمان شده است.» (مشارکت‌کننده ۵). لذا، توسعه نظام آموزش عالی در همه جوانب به شکل مستقیم به فعالیت‌های عامل انسانی و سرمایه فکری آن وابسته است که بدون شک تحقق رسالت آموزش عالی با نقش آفرینی منابع انسانی رُخ می‌دهد.

- **پاسخگویی**^۱: پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری دو عنصر مهم در مدیریت ذکر شده که می‌تواند اعتمادسازی میان کنشگران دانشگاهی و پاسخگو بودن را ارتقاء بخشد (Jafarzadeh, 2017). بنا به دیدگاه مشارکت‌کنندگان امروزه دانشگاه در محیط در حال متغیر باید به طور اجتناب‌ناپذیر در جهت تأمین رفاه و سلامت جامعه گام بردارد (مشارکت‌کننده ۳). دانشگاه خدمت‌محور بایستی پاسخگوی نیازهای متنوع جامعه باشد و برای جلب اعتماد، هرگونه تصمیم‌گیری‌ای با مشارکت ذی‌نفعان انجام شود...» (مشارکت‌کننده ۹). بنابراین می‌توان گفت که یکی از مهم‌ترین اهداف خدمت‌محوری پاسخگویی مؤثر به نیاز مشتریان است که دانشگاه به علت مسئولیت خود در مقابل جامعه باید نسبت به آنان متعهد باشد.

- **توسعه دانش اجتماعی**^۲: آموزش و انتقال اطلاعات همواره به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای خدمت‌رسانی جهت توسعه توانمندی‌های نیروی انسانی در دنیای امروز به شمار می‌رود (Esterman, 2017). مشارکت‌کنندگان معتقدند که «یکی از مؤلفه‌های مهم در بهبود دانشگاه‌های نسل چهارم، افزایش دانش و آگاهی‌سازی در جامعه است که می‌تواند از طریق برنامه‌های آموزشی مؤثر به صورت مستقیم و یا آموزش از راه دور جهت به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات و یا با برگزاری کنفرانس‌ها و... انجام شود» (مشارکت‌کننده ۳). علاوه بر این، «خدمات اجتماعی و مشاوره از دیگر شیوه‌هایی است که دانشگاه‌ها باید جهت توسعه خدمات خود آن را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهد» (مشارکت‌کننده ۱۰). از این‌رو دانشگاه‌ها به‌عنوان محیطی آموزشی و پژوهشی، مکانی مناسب برای به اشتراک‌گذاری دانش بوده و ضروری است که در این محیط دانش خلق شده با افراد جامعه به اشتراک گذاشته شود.

- **حفظ استقلال دانشگاهی و منابع مالی مستقل**^۳: استقلال دانشگاهی به معنای وجود استقلال و ظرفیت تصمیم‌گیری برای ساختار داخلی و مأموریت خاص در دانشگاه است (Rostami et al, 2016). بنا به اظهارات مشارکت‌کنندگان در مطالعه حاضر «برای توسعه دانشگاه نسل چهارم داشتن استقلال دانشگاهی (از جمله استقلال اقتصادی) و توسعه ارزش‌های دموکراتیک اهمیت دارد» (مشارکت‌کننده ۴). دانشگاه برای ارتباط با جامعه نیاز به فضای باز و استقلال دانشگاهی دارند در حالی که غلبه تفکر ایدئولوژیک، دخالت گروه‌های سیاسی در امور دانشگاه‌های کشورمان مانع از استقلال آن شده است» (مشارکت‌کننده ۳). بنابراین، دانشگاه‌های کشور جهت دستیابی به دانشگاه نسل چهارم نیازمند استقلال دانشگاهی و توسعه اقتصادی هستند زیرا فضای سیاسی حاکم در مدیریت دانشگاه، از جمله نداشتن منابع مالی مستقل، مانع از توسعه استقلال دانشگاهی و ارتباط آن با جامعه شده است.

- **فرهنگ دانشگاهی نوآورانه**^۴: شرکت‌کنندگان در این پژوهش بر این باورند که «ظهور دانشگاه نسل ۴ و خدمت‌محور منوط به داشتن فرهنگ دانشگاهی نوآورانه و توسعه خلاقیت، ارتقای ارزش‌های انسانی و اخلاقی در دانشگاهیان، احترام به باورهای فرهنگی، تأمین امنیت و اعتمادسازی در جامعه

1 - Responsibility

2 - Development of social knowledge

3 - Academic autonomy and independent financial resources

4 - Innovative academic culture

است» (مشارکت‌کننده ۱۰) همچنین، برای توسعه فرهنگ دانشگاهی تغییر در نگرش‌ها و رویه‌ها و اعمال قوانین حمایتی از اساتید و پژوهشگران و تقویت ویژگی ایده‌پردازی در ذی‌نفعان باید ترویج شود (مشارکت‌کننده ۱۱). لذا، توسعه دانشگاه نسل چهارم در نظام آموزش عالی نه تنها بایستی موجب افزایش مهارت‌های فردی شده، بلکه باید منجر به تربیت دانشجویانی جامعه‌پذیر و شهروندانی با اصول اخلاقی شایسته و اخلاقی شود.

- **توسعه تعاملات:** امروزه یکی از راه‌های توسعه دانشگاه‌های نسل چهارم افزایش تعامل با جامعه به‌منظور توانمندسازی آن است. براین اساس، خبرگان دانشگاه تأکید کردند «یکی دیگر از راه‌های توسعه جامعه، گسترش ارتباطات بین دانشگاه- دولت و جامعه است که این نیازمند اعتمادسازی دانشگاه و پشتیبانی جامعه (دولت- ملت) از دانشگاه است که می‌تواند در توسعه روابط محلی، ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی مؤثر باشد (مشارکت‌کننده ۶ و ۷). دانشگاه می‌تواند با ایجاد فضای باز برای تعامل بیشتر با جامعه و به‌اشتراک‌گذاری تجربیات از طریق نهادهای مردمی، انجمن‌های علمی و یا برگزاری همایش، زمینه‌های آن را فراهم نماید (مشارکت‌کننده ۱). بنابراین می‌توان گفت که «دانشگاه‌ها علاوه بر کارکرد توسعه دانش باید با برقراری تعامل با جامعه به مسئولیت اجتماعی خود پاسخگو باشند، چرا که تعامل دانشگاه با جامعه موجب شناخت بیشتر دانشگاهیان از نیازهای جامعه می‌گردد» (Shapiro, 2017).

- **ساختار انعطاف‌پذیر:** در عصر حاضر به‌موازات تحولات روزافزون جهانی، اکوسیستم دانشگاه و کارکردهای آن نیز به‌شدت در حال تغییر و تحول است بنا به اظهارات مشارکت‌کنندگان «در این شرایط متحول دانشگاه‌ها باید قابلیت انعطاف‌پذیری و توان رویارویی با چالش‌های مستمر را داشته باشند زیرا انعطاف‌پذیری و چابک‌سازی در ساختار دانشگاه، باهدف پاسخگویی به نیازهای متنوع جامعه دارای اهمیت می‌باشد (مشارکت‌کننده ۱۳). علی‌رغم این، هنوز سیاست‌ها و ساختار حاکم در دانشگاه‌های کشورمان متمرکز بوده و این‌گونه است که ساختار را مسبب عدم سازگاری و کژکارکردی سازمان می‌دانند» (مشارکت‌کننده ۱۲). لذا، تمرکززدایی در ساختار نظام آموزش عالی برای دستیابی به بهبود خدمت‌محوری در دانشگاه نسل چهارم (که مستلزم داشتن ساختار و محیطی سازش‌پذیر هست) ضروری به نظر می‌رسد.

- **مدیریت حساس به جامعه و پاسخگو:** باتوجه به نقش تأثیرگذار مدیریت توانمند در دانشگاه‌ها، مشارکت‌کنندگان تأکید نمودند که «برای توسعه خدمت در دانشگاه نسل چهارم، رهبری و مدیریت باید حساس به جامعه باشد و منافع دیگران را نسبت به منافع خود ترجیح دهد» (مشارکت‌کننده ۱۴): رعایت اصل شایسته‌سالاری در انتخاب و گزینش‌ها، شفاف‌سازی و مشارکت عمومی دانشگاهیان در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی (مدیریت مشارکتی) از دیگر مشخصه‌های مؤثر در مدیریت دانشگاه ذکر شده

است (مشارکت‌کننده ۱۰). از این رو مدیریت دانشگاه نسل چهارم باید همواره خود را متعهد و مسئول جامعه بداند.

- **نیازسنجی**: سازمان‌هایی که برای ارائه خدمت به جامعه نیازسنجی می‌کنند، مطمئن هستند که خدمت ارائه شده نیاز مشتریان را تأمین می‌کند. نظرات خبرگان دانشگاهی مشارکت‌کننده نشانگر این است که «برای ارتقای دانشگاه نسل چهارم باید به اهمیت نیازسنجی از جامعه توجه شود که این منجر به تعریف خدمات موردنیاز، کیفیت‌بخشی، بازاندیشی مداوم و ارزشیابی مستمر از رضایت مشتریان (در فواصل زمانی مشخص) در ارائه خدمات مطلوب می‌شود (مشارکت‌کننده ۹). لذا، دانشگاه‌های کشور به علت کم‌توجهی یا عدم توجه به نیازسنجی در خدمات، بایستی به‌ضرورت این مؤلفه در توسعه خدمات در دانشگاه نسل چهارم توجه کنند (مشارکت‌کننده ۳).

- **استقرار نظام تنظیم کیفیت خدمات**: یک راهبرد مهم برای ایجاد مزیت رقابتی، ارائه خدمت باکیفیت است. به‌طور کلی کیفیت نوعی قضاوت است که مشتریان براساس ادراک خود پس از فرایند دریافت خدمات انجام می‌دهند (Prakash et al., ۲۰۰۸). مصاحبه‌شوندگان تأکید کردند «برای جلب رضایت مشتریان سازمان‌های عصر حاضر از جمله دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشورمان ناگزیرند با فراهم کردن امکانات لازم به کیفیت خدمات توجه کنند تا با حفظ بقای خود در عرصه رقابت، منابع درآمدی خود را تضمین و افزایش دهند» (مشارکت‌کننده ۱۵). باتوجه به کمبود کیفیت خدمات دانشگاه‌های کشور (به علت توده‌ای شدن و کاهش قدرت مالی ...)، باید با ارتقای کیفیت خدمات به سمت مشتری‌محوری و تأمین تقاضای ذی‌نفعان گام بردارد» (مشارکت‌کننده ۸).

- **فناوری و نوآوری**: به موازات تحولات اخیر فناوری و تأثیر آن بر روند خلق دانش، متخصصین آموزش عالی شرکت‌کننده در مطالعه حاضر تأکید کردند «گسترش تولید دانش جدید و فناوری زمینه‌های پیشرفت و نوآوری را در دانشگاه و جامعه مهیا نموده و امروزه به‌کارگیری فناوری امکان دسترسی به خدمات جدیدی از قبیل ارائه آموزش‌های الکترونیکی و توسعه مهارت‌های نوآورانه، تسریع انتقال اطلاعات و کاهش هزینه‌ها مؤثر بوده است (مشارکت‌کننده ۷). لذا، دانشگاه‌های کشور می‌تواند با زمینه‌سازی برای توسعه فناوری، امکان انتقال یافته‌های جدید را به ذی‌نفعان فراهم نماید که این منجر به توسعه کسب‌وکارهای فناورانه (تبدیل دانش به ثروت) و اشتغال فارغ‌التحصیلان شده و منابع درآمدی جدیدی را خلق می‌نماید» (مشارکت‌کننده ۱۰).

۴. بحث

باتوجه به اینکه سازمان‌های عصر جدید به‌ویژه دانشگاه‌ها قصد دارند با در نظر گرفتن ویژگی‌های

دانشگاه‌های نسل چهارم (از جمله توسعه دانش اجتماعی، توسعه پایدار، رشد اقتصاد محلی و منطقه‌ای و ارزش‌آفرینی) خدمات خود را ارتقاء دهند. براین اساس، پژوهش حاضر نیز با شناسایی مؤلفه‌های مؤثر در ارتقاء دانشگاه نسل چهارم از دیدگاه صاحب‌نظران آموزش عالی ایران تلاش نموده تا ضمن تعیین ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر، دانشگاه‌ها را نسبت به اهمیت این مقوله‌های مهم آگاه سازد. در حال حاضر دانشگاه‌های کشور علی‌رغم پیشرفت‌ها، با چالش‌های بسیاری از جمله: رشد نامتوازن ابعاد کمی و کیفی خدمات، محدودیت منابع، نداشتن استقلال دانشگاهی، کاهش مشروعیت علمی و با عدم پاسخگویی مواجه هستند (Zamani & Mir Salehi, 2017). این در حالیست که دانشگاه به‌عنوان یک نهاد اجتماعی باید با خلق دانش جدید و فناوری‌های نوین پاسخگوی نیاز ذی‌نفعان باشد و بتواند زمینه‌های توسعه جامعه پایدار را هموار نماید.

بنا به یافته‌های حاصل‌شده، ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقاء دانشگاه‌های نسل چهارم از منظر خبرگان آموزش عالی عبارت‌اند از: نیروی انسانی، پاسخگویی، توسعه دانش اجتماعی، حفظ استقلال دانشگاهی و منابع مالی مستقل (حاکم‌شدن فضای باز)، توسعه تعاملات (محلی- منطقه‌ای و بین‌المللی)، توسعه فرهنگ دانشگاهی نوآورانه، ساختار انعطاف‌پذیر، مدیریت حساس به جامعه، نیازسنجی، استقرار نظام تنظیم کیفیت خدمات، توسعه فناوری و نوآوری می‌باشد که با یافته‌های این پژوهش‌ها هم‌سوئی دارد از جمله: در مؤلفه‌های کیفیت خدمات، توسعه فناوری و ساختار انعطاف‌پذیر در بهبود خدمت‌محوری با نتایج مطالعات (Mircea, 2012 & Andreescu); قابلیت استفاده از منابع (IT)، بهبود سازگاری با نیازهای محیطی و صرفه‌جویی در هزینه‌ها ناشی از مزایای به‌کارگیری رویکرد خدمت‌محوری است (Prakash, 2008)، در پژوهش استروم و همکاران (Ostrom et al, 2012) بر نقش بی‌بدیل رهبران در ارائه خدمت تأکید می‌ورزند زیرا رهبران می‌توانند در مسیر خدمت‌محوری کلیدی‌ترین نقش را ایفاء کرده و جو مثبت خدمت را در سازمان با پاداش به موقع ایجاد می‌کنند؛ تمایل کارکنان برای پاسخگویی به مشتری، مهارت و تبحر نیروی انسانی، رعایت ادب و نزاکت، صداقت و قابل اعتماد بودن کارکنان، امنیت دسترسی به خدمات، ارتباط با مشتری و درک و شناخت آنان (Bageri et al, 2013); در پژوهش خرسندی (Khorsandi, 2018) که بر داشتن ساختار انعطاف‌پذیر و توسعه تعاملات با جامعه محلی تأکید دارد. در مطالعه پینک (Pink, 2008) قابلیت‌هایی چون هوشمندی، شایستگی‌ها، همکاری جمعی و فرهنگ سازمانی از مؤلفه‌های مؤثر بر خدمت‌محوری در دانشگاه بیان شده است، که با این نتایج حاصل‌شده همخوانی و سازگاری دارد. لذا، از نظر مشارکت‌کنندگان در پژوهش حاضر این مؤلفه‌های مؤثر در ارتقای دانشگاه‌های نسل چهارم در مراکز آموزش عالی کشور مورد بی‌توجهی و یا کم‌اعتنایی قرار گرفتند که این یافته با نتایج پژوهش افکنانه و همکاران (Afkaneh et al, 2018) در طراحی مدلی برای ارتقای خدمت‌محوری در دانشگاه‌ها که مقوله‌های کشف‌شده از شرایط مطلوبی برخوردار نبودند، مطابقت دارد. در ادامه مشارکت‌کنندگان

باتوجه به عدم رضایت از خدمات دانشگاهی تأکید کردند که مسئولان آموزش عالی در صورت توجه به ضرورت این مؤلفه‌های مؤثر در بهبود خدمت محوری و فراهم نمودن بسترهای لازم جهت ایجاد تغییر و تحولات و تقویت این مؤلفه‌ها در ارائه خدمت، می‌توان انتظار داشت که شیوه خدمت محوری در نظام آموزش عالی کشورمان نیز بهبود یابد. از طرفی معتقدند که در کنار بهبود مؤلفه‌های حاصل شده، بزرگ‌ترین چالش برای دانشگاه‌های کشور، نداشتن استقلال مالی، آزادی علمی و فضای باز برای ارتباط با جامعه است، لذا دانشگاه‌ها برای جلب رضایت مشتریان و تعامل با آنها نیاز به استقلال دانشگاهی دارند. در واقع یافته‌های پژوهش حاضر بیانگر این است که در صورت تقویت مقوله‌های حاصل شده و رفع چالش‌های موجود، دانشگاه‌های کشور می‌تواند با ترویج فرهنگ خدمت محوری پاسخگوی نیاز ذی‌نفعان شود. به عبارتی دیگر، دانشگاه‌هایمان می‌توانند با بهبود این مؤلفه‌ها پاسخگوی شکاف بین خدمات ارائه شده و نیاز ذی‌نفعان باشند.

باتوجه به نتایج مطالعات انجام شده بر روی مفهوم دانشگاه نسل چهارم و تعهد دانشگاه‌ها در پاسخگویی به ذی‌نفعان، به‌کارگیری همه‌توان دانشگاه امری ضروری است و دانشگاه‌ها باید راهبرد خود را بر ارزش‌های پاسخگویی به نیاز محیط و دستیابی به توسعه پایدار استوار کنند. بنابراین، اهداف دانشگاه‌های نسل چهارم یک عامل تعیین‌کننده و یک جهت‌گیری راهبردی برای دانشگاه است که باید متناسب با تغییرات و درک نیاز جامعه باشد. در صورتی این امر محقق می‌شود که این اهداف در کلیه سطوح دانشگاه به یک باور تبدیل شده و همگی خود را به آن متعهد بدانند. در حقیقت، دانشگاه نسل چهارم محیط اقتصادی-اجتماعی ذی‌نفعان خود را فراهم می‌کند تا رشد پایدار را ارتقا دهد و مأموریت آن فراتر از آموزش، تحقیق و یا تأثیر اقتصادی است.

دانشگاه‌ها باید خود را آماده کنند تا بتوانند در عصر پرچالش و رقابتی امروز حضوری فعال داشته باشند. مؤلفه‌های مؤثر در خدمت محوری کمک می‌کنند تا دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی ضمن ارج نهادن به مقوله خدمت، برای سازمان خود ارزش و اعتبار نیز کسب کنند. خدمت محوری عبارت است از ارزش‌آفرینی در سازمان از طریق تغییرات پیوسته، نگرش و باور مثبت به خدمت، ایجاد جو سازمانی مبتنی بر خدمت، جهت‌دهی برای ارائه خدمت و بهره‌گیری از دانش و نگرش مشتریان. همچنین دانشگاه‌ها برای گذار از تفکر در خود، به تفکر در جامعه و نیازهای مشتریان اهمیت می‌دهند (Masood & Mazhar, 2019). کارکنان دانشگاه نیز باید آمادگی لازم برای ارائه خدمات مطلوب را داشته باشند، برای به‌کارگیری شیوه خدمت محوری، پاداش و ایجاد انگیزه می‌تواند کارکنان را برای ترویج این رفتار پسندیده تشویق کند. یادگیری خدمت محور رویکردی است که خدمات جامعه و یادگیری را به هم پیوند می‌دهد (Gaster, 2011) و در واقع نوعی یادگیری تجربی بوده که نیروی انسانی را با دنیای واقعی آشنا می‌کند. بنابراین، به‌کارگیری فرهنگ خدمت محوری این فرصت را برای نظام آموزش عالی و دانشگاه‌های نسل چهارم ایجاد می‌کند تا سواد چگونگی ایجاد راهکارهای نوآورانه در عملکرد

کارکنان، دانشجویان و منابع دیگر ارتقاء یابد. هم‌افزایی، وظیفه محوری و نظام پاداش‌دهی واقعی‌تر شده و دانش مشتریان دانشگاه کیفی‌تر می‌شود. همچنین، انتظار می‌رود از طریق پیدایش دانشگاه نسل چهارم، عواملی مانند تصمیمات عادلانه، مسئولیت‌پذیری، ارزش‌آفرینی، استفاده بهینه از فناوری و کیفیت خدمات در دانشگاه بهبود یابد. براین اساس، پژوهش حاضر از این حیث اهمیت دارد که حرکت به سمت توسعه فرهنگ خدمت‌محوری را مهیا و به نتایجی منتهی شود که امید می‌رود یک منشور علمی جهت ارتقای پاسخگویی و خدمت به جامعه در دانشگاه باشد.

۵. نتیجه‌گیری

مفهوم «دانشگاه نسل چهارم» به این واقعیت اشاره دارد که امروزه دانشگاه‌های مدرن، در عین حال که باید با رقابت جهانی روبه‌رو شوند، باید بتوانند فرایندهای اقتصادی-اجتماعی و منطقه‌ای را که در آن قرار دارند، به طور فعالانه شناسایی کنند. این فرایندها و تأثیرات می‌توانند به توسعه منطقه کمک کنند. «نسل چهارم» ممکن است به ما پاسخی بدهد که چگونه دانشگاه‌ها می‌توانند به طور فعالانه توسعه اقتصادی محلی را در مناطق کم‌تر توسعه یافته تحت تأثیر قرار دهند. براین اساس، تحولات جاری نظام آموزشی در کشور نشان می‌دهد که آموزش عالی باید ضمن توجه به نیاز جامعه محلی، به افزایش دانش و توسعه اقتصادی و نیز به حفظ کیفیت خدمات بپردازد. باتوجه به اهمیت دانشگاه‌های نسل چهارم و قابلیت‌های آن در نوآوری خدمات و تبادل تجربیات با جامعه، می‌تواند به عنوان راهکار کلیدی در دستیابی به توسعه پایدار جامعه نقش تأثیرگذار باشد. این مهم، بر ضرورت انجام پژوهش حاضر تأکید می‌ورزد. بنابراین در چنین شرایطی، دانشگاه‌های ما جهت حفظ بقاء و کسب مزیت رقابتی باید همگام با دگرگونی‌های منطقه‌ای و جهانی حرکت کنند. در نهایت، بنا به نتایج حاصل شده می‌توان گفت:

۱. نظام آموزش عالی کشورمان می‌تواند باتوجه به مؤلفه‌های به دست آمده نظیر داشتن نیروی انسانی متعهد، پاسخگویی، ارتقای کیفیت، ایجاد ساختار انعطاف‌پذیر، توسعه تعاملات، رشد اقتصادی و توسعه فناوری و دیگر ابعاد...، فرهنگ خدمت به جامعه در دانشگاه‌ها را تقویت کند و همچنین، بایستی همواره این ابعاد را در مسیر رشد و تعالی قرار داده و با بهبود خدمات، نگاه جامعه را نسبت به این محیط علمی سازگارتر نمایند زیرا در حال حاضر خدمات دانشگاهی کشور، به علت عدم پاسخگویی نسبت به تقاضاهای اجتماعی، به شدت نیازمند تحول و نوآوری است.
۲. دانشگاه‌های ما باید با ارتقای نسل‌های قبلی به بعد خدمات اجتماعی دانشگاه نیز توجه کرده و با بهبود مؤلفه‌های مؤثر بر آن، که در یافته‌های پژوهش حاضر تأکید شده است، بستر توسعه دانشگاه‌های نسل چهارم در کشور را ارتقاء بخشند. این نکته ریشه در یک ضرورت اجتماعی دارد نه پیروی و اقتباس از جریان‌ات جدید که در آموزش عالی اخیراً مشاهده می‌شود.
۳. نگارندگان مانند پاسخگویان مصاحبه‌ها معتقدند ما ناگزیر هستیم برای حفظ و حراست از مأموریت

اصلی دانشگاه‌ها یعنی تولید دانش دست اول و آموزش و انتقال آن به نسل بعدی، پاسخگویی مشکلات منطقه‌ای و محلی نیز باشیم. این کار به بافتار محلی و میزان بضاعت هر دانشگاه بستگی دارد و از یک مدل عام و یکسان پیروی نمی‌کند. باید ظرفیت‌ها و الزامات و زیرساخت‌های آن را فراهم کنیم. همچنان‌که شکل‌گیری این موقعیت محلی و طبیعی را باید تسهیل کرد. بنا به نتایج حاصل‌شده به منظور بهبود عوامل مؤثر در ظهور دانشگاه نسل چهارم در کشور پیشنهاد زیر ارائه می‌گردد:

۱. با توجه به اینکه در یافته‌ها پاسخگویی به نیاز جامعه محلی و داشتن ارتباط مؤثر از عوامل مؤثر در پیدایش دانشگاه نسل چهارم مورد تأکید قرار گرفته، نظام آموزش عالی بایستی با افزایش تعاملات نیازهای جامعه را شناسایی نموده و بستر لازم را جهت پاسخگویی اثربخش و تحقق خواسته‌های آنان فراهم نماید.
 ۲. دانشگاه‌های ما باید دارای استقلال دانشگاهی و منابع مالی مستقلی باشند که برای دستیابی به این امر مهم، با افزایش شرکت‌های دانش‌بنیان می‌تواند منابع درآمدی خود را توسعه داده و از این طریق از وابستگی به دولت هم می‌کاهد. در این صورت دانشگاه می‌تواند یکی از اهداف مهم دانشگاه‌های نسل چهارم که همان توسعه اقتصاد محلی است را تحقق بخشد.
 ۳. بنا به توسعه تحولات در عرصه فناوری‌های نوین، دانشگاه‌های کشور می‌تواند با زمینه‌سازی برای توسعه فناوری، امکان انتقال یافته‌های جدید را به ذی‌نفعان فراهم نماید که این منجر به توسعه کسب‌وکارهای فناورانه (تبدیل دانش به ثروت) و اشتغال فارغ‌التحصیلان شده و در نهایت منابع درآمدی جدیدی را خلق می‌نماید.
 ۴. بر اساس نتایج، جهت ایجاد و توسعه دانشگاه نسل چهارم مدیریت دانشگاه باید حساس به جامعه بوده و در حل مشکلات آن درگیر شود. به منظور تقویت این مؤلفه مهم تصمیم‌گیری‌ها بایستی با مشارکت ذی‌نفعان و با اعتماد جمعی اتخاذ گردد.
 ۵. یکی دیگر از مؤلفه‌های مهم در بهبود دانشگاه‌های نسل چهارم، افزایش دانش اجتماعی است که می‌تواند از طریق برنامه‌های آموزشی مؤثر به صورت مستقیم یا آموزش از راه دور جهت اشتراک‌گذاری تجربیات و آگاه‌سازی انجام شود. لازم به ذکر است که انجام این پژوهش با محدودیت‌هایی از جمله عدم سهولت دسترسی به جامعه پژوهش، جدید بودن مفهوم مورد مطالعه و نیز کمبود منابع داخلی مواجه بود. ولی محققان با بررسی عمیق و تحلیل مسئله از اسناد معتبر و مصاحبه با خبرگان آموزشی تلاش کردند تا اطلاعات مفیدی گردآوری نمایند.
- نویسندگان مقاله حاضر بر خود وظیفه می‌دانند از تمام مشارکت‌کنندگانی که با نظرات خود ما را در انجام این پژوهش یاری رساندند، تشکر و قدردانی کنند.

References

- Afkaneh, S. Jafari, p. Pasha Sharifi, H., & Ghorchian N. (2018). Provide a model for the promotion of service-oriented in universities. *Journal of New Approach in Educational Management*, 9 (1), 128–152.
- Alipour, A., & Enayati, T. (2015). Commercialization of fourth generation university research. *Journal of Strategic Knowledge Interdisciplinary Studies*, 7 (27), 76–53.
- Bagheri, A. Abbaspour, A., & Aghazadeh, A. (2013). Designing a competency model for Islamic University graduates for service-oriented and meeting the needs of society. *Journal of Management at Islamic University*, 3, 503–520.
- Blinco, K. Grisby, T. Laird, A. O'Neill, O. Srikanth, V. & Smythe, C. (2009) Adoption of service oriented architecture for enterprise systems in education: recommended practices, *IMS Global Learning Consortium, Inc*, 5 (10):23–32.
- Davis, S., & Bunderson, B. (2015). Using a service learning teaching modality to recruit standardized patients for mental health nursing simulations. *Clinical Simulation in Nursing*, 7 (6), 19–14.
- Fajar A, Norcahyo M, & Sriratnasari S. (2018). SOA system architecture for interconnected modern higher education in indonesia. *3rd International Conference on Computer Science and Computational Intelligence, Procedia Computer Science*, 135, 354–360
- Hamza, A. Hassan, A., & Alhady, M. (2012). Developing a service oriented process management system for university quality assurance. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2(1): 7–17
- Chiang F.T. & Birch T.A. (2012). Reward climate and its impact on service quality orientation and employee attitudes. *International Journal of Hospitality Management*, 30 (1): 3–9.
- Creswell JW. (2017). *Qualitative inquiry and research design*. 2009; Tehran: Allameh Tabatabai University Press, 205–210.
- Cuper, D. G. (2007). University spin off firms and high growth firms in Canada. *APEC SME Innovation briefing*, 3 (1), 23–32.
- Esterman, T. (2017). University autonomy in europe III: country profiles, european university association, avenue de l'Yser 74. 2040 brussels, belgium, 4(8), 54–67
- Gaster, M.A. (2011). Service learning: where is the emphasis? *Teaching and learning in nursing*, 6(1), 19–21.
- Jafarzadeh, Z. (2015). Knowledge sharing infrastructure in higher education. *Journal Library and Information*, 16(2), 204–224.
- Karpen I.O, Bove L.L., Lukas B.A. & Zyphur M.J. (2017). Service-dominant orientation: measurement and impact on performance outcomes. *Journal of Retailing*, 91(1): 89–108.
- Kettun M, & Kantola J. (2008). Service-oriented architecture in higher education. Published in the United States of America: by Information Science Reference (an imprint of IGI Global, 751–755. Web site: <https://www.researchgate.net/publication/264553331>
- Khursandi, A. (2018). Fourth generation university and the mission of community building, *Journal of University Today*, 124, 10–11.
- Kysilk, D., & Medinschi, S. (2012). Managing the quality components of higher education services. *Tibscus University in Timisoara, Daliei Street, Timisoara, Romania*, 23, 232–239.
- Lukovics, M. & Zuti, B. (2015). New functions of universities in century XXI towards "Fourth Generation Universities. *Journal Transition Studies Review*, 22(2), 33–48. <https://doi.org/10.14665/1614-4007-22-2-003>
- Lukovics, M. & Zuti, B. (2018). Fourth generation universities and regional development – presentation slides University of szeged, doctoral School of economics, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3117263> or
- Mazhar, A., & Masood, A. (2019). Determinants of students' loyalty to service-based university approach.: Online at <https://mpa.ub.uni-muenchen.de/84352>.
- McMahon W. (2012). The impact of human capital on non-market outcomes and feedbacks on economic development. *Journal of Education Economics*, (62):87–105
- Mircea, M., & Andreescu, A. (2012). Service-oriented university: changes and opportunities towards innovation. *Journal Social and Behaviorl sciences*, 31 (5): 251–256

- Mircea, M. & Andreescu, A. (2011). Using cloud computing in higher education: A strategy to improve agility in the current financial crisis. *communications of the IBIMA*, 6 (20), 10-20.
- Mirsalehi, Y. Zamani, H., & Mahani, M. (2018). Review and comparison of the quality of educational services and the quality of teaching in educational centers. *Letter of Higher Education*, 11 (43), 131-159.
- Ostrom, A. (2012). Moving forward and making a difference: research for the science of service. *Journal of Service Research*, 13 (1): 24-36.
- Oztel, H. (2020). Fourth generation university: co-creating a sustainable future. *Journal Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals Quality Education*, 1-13. https://doi.org/10.1007/978-3-319-69902-8_77-1
- Parandeh, A. Rejeh, N., & Sharifnia, H. (2013). Learning approach based on providing nursing education services. *Journal of Medical Education*, 7, 658-653.
- Pawlowski, K. (2009). The 'fourth generation university' as a creator of the local and regional development. *Higher Education in Europe*, 34 (1): 51-64.
- Pionka, F. S. (2008). Developing a lean and agile work force. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 7(1): 11-20.
- Prakash, M. Nadkarni, D. Randolph, A., & Miller, M. (2008). Service-oriented Architecture in Medical Software: Promises and Perils. *Journal Am Med Information Assoc*, 14(2), 244-246.
- Rostami, F. Zarafshan, K., & Galavandi, Sh. (2015). Service-learning a new approach to higher education. *Higher Education Mail*, 7(26), 99-108.
- Shapiro, H. (2005). Higher education and community. Transletor Shima Mogomo and Shoma Shasti. (2017). Tehran: Social and Cultural Studies of Research.
- Zethaml, V.A. parauraman, A., & Berry, L.L. (2015). Delivering quality service. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.



◀ **خدیجه آذر:** دکترای رشته مدیریت آموزشی، مدرس دانشگاه و کارشناس امور دانشگاهی دانشگاه علوم پزشکی مجازی، دارای ۲۰ مقاله علمی-پژوهشی و کنفرانس، دو کتاب چاپ شده و طرح پژوهشی، همکاری در داوری مجلات علمی-پژوهشی، عضو فعال باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، عضو انجمن های آموزش عالی و مدیریت ایران.



◀ **فهیمة ربانی خواه:** دانشجوی دکترای رشته مدیریت آموزش عالی در دانشگاه علامه طباطبایی، معاون اداره کل منابع انسانی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، همکاری در ترجمه ۴ کتاب و دارای ۱۵ مقاله در مجلات داخلی و خارجی.