

Factors Affecting the Improvement of Student Information Service Systems in Service Desks of Public Universities in Iran

Gholamreza Jamei¹ , Mohammad Rahim Rasouli Azad^{2✉} ,
Zohre MirHosseini³ , and Saeid Ghaffari⁴ 

1. Department of Knowledge and Information Science, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: reza.jamei8105@iau.ac.ir
2. *Corresponding Author*, Department of Knowledge and Information Science, Roudehen Branch, Islamic Azad University, Roudehen, Iran. E-mail: morrazad@iau.ac.ir
3. Department of Knowledge and Information Science, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: z_mirhoseini@iau-tnb.ac.ir
4. Department of Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: sghafari@pnu.ac.ir

ABSTRACT

This research investigated the complex factors influencing the enhancement of student information service systems within the service desks of public universities in Iran. Given the rapid digitalization of higher education, the primary purpose of this study was to identify, analyze, and prioritize the key technological, organizational, and human drivers that affect service desk efficiency and student satisfaction. This study employed a mixed-methods research design. In the qualitative phase, semi-structured interviews were conducted with fifteen academic and administrative experts to extract relevant themes, which were then refined through thematic analysis. In the quantitative phase, a structured questionnaire was distributed among a statistical population of university staff, selected via purposeful sampling. The data analysis utilized Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test the hypothesized relationships, and the Stepwise Weight Assessment Ratio Analysis (SWARA) method was employed to prioritize the influential factors. The results indicated that organizational culture, technological infrastructure, and human resource empowerment all play significant roles in system improvement. Notably, human resource empowerment emerged as the most critical driver, with the highest impact coefficient, suggesting that technical capabilities alone are insufficient without a skilled and motivated workforce. The study concludes that universities must adopt a holistic strategy that integrates professional development programs with robust technological upgrades. By prioritizing staff training alongside system flexibility, universities can significantly enhance the quality of student information services. These findings provide a practical framework for policymakers and university administrators to optimize service delivery, foster organizational agility, and improve the overall digital experience for students in academic environments.

Keywords: Iranian Public Universities, Service Desk Pathology, Quality of Student Services, Service Desk, Student Information Service System

Cite this Article: Jamei, G., Rasouli Azad, M. R., MirHosseini, Z., & Ghaffari, S. (2026). Factors Affecting the Improvement of Student Information Service Systems in Service Desks of Public Universities in Iran. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 13(47), 117-143.
<https://doi.org/10.22054/jks.2025.84915.1701>



© 2026 by The author(s) retain the copyright
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press
DOI: <https://doi.org/10.22054/jks.2025.84915.1701>

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

In recent years, the rapid development of information and communication technologies (ICT) has significantly transformed the structure and delivery of services in higher education institutions. Universities, as knowledge-based organizations, increasingly rely on efficient information systems to manage student services and enhance service quality. Among these systems, service desks play a crucial role as the primary interface between students and institutional information services. Despite technological advancements, many public universities in Iran still face challenges in providing high-quality, efficient, and user-oriented student information services. These challenges highlight the need to identify and analyze the key factors influencing the performance of service desks. The present study aims to investigate the factors affecting the improvement of student information service systems within service desks of public universities in Iran and to propose a comprehensive model for enhancing service quality.

Literature Review

Previous studies emphasize the importance of ICT infrastructure, organizational culture, and human resource capabilities in improving service quality. Research has shown that technological readiness and integration of digital systems significantly enhance service efficiency and user satisfaction. Additionally, organizational factors such as service-oriented culture and flexible structures contribute to better performance of service desks.

Human resource empowerment is also widely recognized as a critical factor, as skilled and knowledgeable staff can effectively manage user requests and provide accurate information. Furthermore, studies in service management highlight the importance of identifying system weaknesses (pathology) and continuously improving processes.

Domestic and international research highlights growing attention to the “service desk” concept across diverse settings, including libraries, banks, government, universities, and urban management (Gooran et al., 2025; Ristanto et al., 2025). Internally, studies have identified key influencing factors such as accessibility, visibility, staff expertise, and user training (Najafgholi Nejad & Mohammadi, 2019; Najafgholi Nezhad et al., 2020). Externally, Oud and Genzinger (2016) emphasized organizational structures, while Bankston et al. (2022) stressed staff, technology, and physical space in specialized service desks.

Information technology’s role is a recurring theme. Internally, Rabiei Mandejin and Mazloom (2016) confirmed the impact of internet banking service desks on customer loyalty, and Mesbahi and Davoudi (2021) highlighted e-service desks for justice and customer orientation. Externally, Smith (2018) linked e-government to agility and transparency, Kannabiran et al. (2016) identified system quality and habit as drivers of continued use, and Ristanto et al. (2025) expanded traditional technology acceptance models by incorporating psychosocial dimensions of e-service platforms.

Service quality and user satisfaction remain central. Haji and Khoshghalb (2022) prioritized faculty knowledge as a key quality indicator in higher education, while Lowe et al. (2021) confirmed SERVQUAL dimensions (reliability, responsiveness, empathy, tangibles) as appropriate for public services in developing countries.

Barriers to effective service desks include environmental, organizational, managerial, and individual factors (Abdoli & Mehrabi, 2016). Gooran et al. (2025) identified infrastructure, supervision, content, and interaction challenges in virtual education.

Research gaps include the lack of integrated multi-dimensional models (structural, process, technological, human), limited mixed-method studies, insufficient context-specific frameworks for Iranian administrative structures, and underdeveloped perspectives on the service desk as a unified system with administrative and psychosocial functions (Ristanto et al., 2025). This study aims to develop a comprehensive, locally grounded model addressing these gaps.

Methodology

This study employs a mixed-methods approach consisting of qualitative and quantitative phases. In the qualitative phase, data were collected through semi-structured interviews with experts in the fields of information science, higher education management, and ICT. The data were analyzed using thematic analysis, resulting in the identification of 6 main themes, 8 sub-themes, and 51 basic concepts.

In the quantitative phase, the proposed model was tested using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data were collected through a structured questionnaire distributed among participants. Additionally, the SWARA method was used to prioritize the identified factors.

Results

The results showed that all proposed relationships were statistically significant. Among all constructs, human resource empowerment had the strongest effect on improving student information service systems ($\beta = 0.869$). The model demonstrated strong explanatory power with $R^2 = 0.754$, indicating that 75% of the variance in the dependent variable is explained by the model. Fit indices confirmed the adequacy of the model (GOF = 0.659, SRMR = 0.049).

SWARA results indicated that increasing university flexibility, implementing training programs, and enhancing technical knowledge of human resources were the most important priorities.

Discussion and Conclusion

The findings highlight the multidimensional nature of improving student information service systems. Technological infrastructure, organizational structure, and human factors must be integrated to achieve effective service delivery. Human resource empowerment emerged as the most influential factor, emphasizing the importance of continuous training and skill development. Service desk pathology further highlights the need for systematic evaluation and improvement.

This study developed a comprehensive model for improving student information service systems in Iranian public universities. The findings demonstrate that technological, organizational, and human factors collectively shape service quality. Policymakers and university administrators should focus on integrated strategies combining ICT development, organizational reform, and human resource empowerment.

Ethical Considerations

Compliance with Ethical Standards

The authors have observed ethical principles in conducting and publishing this research, and this is confirmed by all of them.

Author Contributions

The authors' contributions in the article derived from the thesis are as follows:

Mr. Gholamreza Jam'i: was responsible for preparing and preparing samples, conducting experiments and collecting data, performing calculations, statistical analysis of data, analyzing and interpreting information and results, and preparing the draft of the article;

Mr. Dr. Mohammad Rahim Rasouli Azad: thesis supervisor, played a role in research design, monitoring the research process, reviewing and controlling results, revising, reviewing, and finalizing the article; Mrs. Dr. Zohreh Mirhosseini and Mr. Dr. Saeed Ghafari: thesis advisors, contributed to this matter by participating in research design, monitoring the research, studying, and reviewing the article.

Acknowledgements

I would like to express my gratitude to Mr. Dr. Rasouli Azad, the respected thesis supervisor, who cooperated and accompanied the author in all stages of conducting this project, and also to Mrs. Dr. Mirhosseini and Mr. Dr. Ghafari, the respected advisors, for reviewing the text of the article and providing structural comments. I would like to thank the respected reviewers for providing practical and scientific points of view.

Funding

The present article had no financial sponsor and did not use any grant.

Conflict of Interest

"The authors declare that there are no conflicts of interest regarding the publication of this article."

مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور

غلامرضا جمعی^۱، محمدرحیم رسولی آزاد^۲، زهره میرحسینی^۳، و سعید غفاری^۴

۱. گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه:

rezajamei8105@iau.ac.ir

۲. نویسنده مسئول، گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران. رایانامه:

morrazad@iau.ac.ir

۳. گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه:

z_mirhoseini@iau-tnb.ac.ir

۴. گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: sghafari@pnu.ac.ir

چکیده

این مطالعه با هدف شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور انجام گرفت. پژوهش از نظر فلسفی مبتنی بر الگوواره عمل‌گرایی است که با رویکردی جز به کل، مؤلفه‌ها انتخاب شده و در نهایت با مقایسه آنها، مؤثرترین مؤلفه‌ها انتخاب شده‌اند. در مسیر دستیابی به هدف، از پژوهش آمیخته اکتشافی (کیفی-کمی) استفاده شده است. جامعه خبرگان در بخش کیفی، متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیران با سابقه دانشگاه‌های دولتی تهران بوده که به روش هدفمند انتخاب شدند و با انجام مصاحبه‌ها، اشباع نظری حاصل شد. جامعه آماری بخش کمی، دانشجویان دانشگاه‌های دولتی تهران بودند که با فرمول کوکران ۳۸۴ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شد. سازه‌های مدل آسیب‌شناسی میز خدمات با روش تحلیل کیفی مضمون‌شناسی شد و مدل نهایی با روش حداقل مربعات جزئی اعتبارسنجی شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که بهره‌گیری مؤثر از فناوری اطلاعات و ارتباطات، طراحی ساختارمند میز خدمات و تقویت فرهنگ سازمانی نقش بسزایی در ارتقای عملکرد میز خدمات داشته‌اند. میز خدمات بر راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی تأثیرگذار بوده است. در این رابطه، زیرساخت‌های آموزشی فناورانه، بستر لازم را فراهم آورده و آسیب‌شناسی میز خدمات نقش مداخله‌گر را داشته است. در نهایت راهبردهای توانمندسازی منابع انسانی به بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی منجر شده و می‌توان نتیجه گرفت که بررسی میز خدمات با نگاهی آسیب‌شناسانه به کیفیت خدمات دانشگاهی به دانشجویان کمک نموده و در نهایت، بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی را به همراه می‌آورد.

کلیدواژه‌ها: آسیب‌شناسی میز خدمت، دانشگاه‌های دولتی ایران، کیفیت خدمات دانشجویی، میز خدمات، نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی

استناد به این مقاله: جمعی، غلامرضا، رسولی آزاد، محمدرحیم، میرحسینی، زهره، و غفاری، سعید. (۱۴۰۵). مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود

کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور. *بازیابی دانش و*

نظام‌های معنایی، ۱۳ (۴۷)، ۱۱۷-۱۴۳. <https://doi.org/10.22054/jks.2025.84915.1701>

© ۲۰۲۶ نویسنده(گان)

ناشر: دانشگاه علامه طباطبائی



مقدمه

در دهه‌های اخیر، دانشگاه‌ها به‌عنوان نهادهایی تأثیرگذار در رشد و توسعه اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و تربیتی کشور، با چالش‌هایی پیچیده در زمینه ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و غیردرسی مواجه شده‌اند (موبد و همکاران، ۱۴۰۲؛ حاجی و خوش‌قلب، ۱۴۰۱). گسترش کمی آموزش عالی، افزایش جمعیت دانشجویی، پیچیدگی نیازهای آنان و رقابت‌پذیری دانشگاه‌ها در عرصه ملی و بین‌المللی، دانشگاه‌ها را به بازاندیشی در ساختارها، وظایف و شیوه‌های خدمت‌رسانی واداشته است. در این میان، نظام اطلاع‌رسانی دانشجویی، به‌عنوان یکی از ارکان کلیدی کیفیت خدمات دانشگاهی، نقشی تعیین‌کننده در بهبود تجربه دانشجویان، افزایش رضایت‌مندی، ارتقاء بهره‌وری سامانه‌های آموزشی و تسهیل تعاملات درون‌سازمانی ایفا می‌کند (Sudirman et al., 2022).

در پاسخ به این ضرورت، مفهوم «میز خدمات اطلاع‌رسانی» که توسعه‌یافته رویکرد «میز کمک» است، به‌عنوان یک مرکز پاسخ‌گویی الکترونیک و چندمنظوره در بسیاری از دانشگاه‌های جهان توسعه یافته است (Smithers, 2023). این میزها با هدف ایجاد یک نقطه تماس یکپارچه میان دانشجویان و واحدهای خدماتی، نه تنها به حل مسائل جاری پاسخ می‌دهند، بلکه خدماتی پیش‌نگرانه و شخصی‌سازی‌شده نیز ارائه می‌کنند (Klein et al., 2023). در دانشگاه‌های دولتی ایران نیز، واحدهای فناوری اطلاعات اقدام به پیاده‌سازی میز خدمت الکترونیکی در پرتال‌های دانشجویی نموده‌اند که طیف گسترده‌ای از خدمات آموزشی، رفاهی، پژوهشی و اداری را پوشش می‌دهد (نیکنام، ۱۳۹۴).

بااین‌حال، بررسی‌های نظری و تجربی حاکی از آن است که علی‌رغم استقرار نسبی این زیرساخت‌ها، عملکرد بسیاری از میزهای خدمات دانشگاهی با چالش‌هایی جدی روبرو است. نبود پاسخ‌گویی مبتنی بر تحلیل داده، عدم ثبت و ارجاع نظام‌مند درخواست‌ها، ضعف در نگهداری سوابق، کمبود ابزارهای تعاملی، و ناتوانی در مدیریت مؤثر درخواست‌های پرتکرار ازجمله آسیب‌های شایع گزارش شده‌اند (Pierce & Schilling, 2019). این ضعف‌ها نه تنها سبب کاهش اعتماد و رضایت کاربران می‌شود، بلکه منجر به هدررفت منابع انسانی و فناورانه می‌گردد. طراحی و پیاده‌سازی میز خدمات بدون بهره‌گیری از مدل‌های علمی و ارزیابی مستمر، به تکرار خطاهای سیستمی و عدم شناسایی گلوگاه‌های ارتباطی خواهد انجامید (Rodriguez Gallardo et al., 2018؛ Bankston et al., 2022).

مطالعات داخلی نیز بر ناکارآمدی برخی میزهای خدمات در نهادهای دولتی تأکید دارند. به‌عنوان نمونه، خیراندیش و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تجربی نشان دادند که عملکرد میز خدمت اداره کل تجهیزات پزشکی، رضایت مخاطبان را تأمین نکرده و فاقد اثربخشی لازم در تسهیل امور ارباب‌رجوع بوده است. در سال‌های اخیر، بهبود کیفیت نظام‌های خدمات اطلاع‌رسانی در محیط‌های دانشگاهی بیش‌ازپیش موردتوجه قرار گرفته است. در این راستا، بهره‌گیری از رویکردهای معنایی به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر در ارتقای کیفیت بازیابی اطلاعات شناخته می‌شود. نتایج پژوهش احمدی‌میرغیاث، خدابین و سمیعی (۱۴۰۱) نشان می‌دهد که استفاده از هستی‌شناسی‌ها در مجموعه‌های دیجیتال می‌تواند دقت و کارایی بازیابی اطلاعات را به‌طور معناداری افزایش دهد و تجربه کاربران را بهبود بخشد. از سوی دیگر، توسعه زیرساخت‌های معنایی و ساختارمند نیز نقش مهمی در تسهیل دسترسی به اطلاعات ایفا می‌کند. چنین نتایجی مؤید آن است که اجرای میز

خدمت به‌تنهایی کافی نبوده و بدون شناسایی مؤلفه‌های مؤثر و بومی‌سازی مدل‌ها، نمی‌توان به بهبود کیفیت خدمات دانشجویی دست یافت.

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

میز خدمت الکترونیک عنوان دستورالعملی است که سازمان اداری و استخدامی کشور مطابق بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ در سال ۱۳۹۶ به ادارات و سازمان‌ها ابلاغ نمود و طی آن دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها به‌منظور ارائه خدمات به هنگام، سریع و سهل به ارباب‌رجوع و نیز ارتقای رضایت‌مندی آنان مکلف هستند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل (میز خدمت الکترونیک) و آموزش متصدیان آن اقدام نمایند (نجفی‌زاده و همکاران، ۱۴۰۰). میز خدمت یکی از ابزارهای نوظهور در حوزه بهبود خدمات عمومی است که پس از تجربه موفقیت‌آمیز در کشورهای توسعه‌یافته، چند سالی است که در نظام اداری ایران نیز مورد استفاده قرار گرفته است. به‌منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان به تکریم ارباب‌رجوع به جلوگیری از سرگردانی مردم در دستگاه و پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیراصولی 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 درواقع ابزاری برای حمایت از حقوق شهروندی و در راستای افزایش پاسخگویی و شفافیت سازمان‌های دولتی در نظر گرفته شده است؛ بنابراین دانشگاه‌های کشور نیز به ارائه خدمات خود از طریق میز خدمات روی آورده‌اند و دانشجویان می‌توانند از این طریق با دانشگاه‌ها ارتباط برقرار کنند (ربیعی‌مندجین و مظلوم، ۱۳۹۵).

اهمیت عمده فناوری‌های دانش در سازمان‌ها در اختیار قرار دادن منابع دانشی مختلف در حوزه موضوعی مدنظر سازمان به افراد آن سازمان است. چنانچه که فناوری در سازمان به‌خوبی پیاده‌سازی شود، می‌تواند برای سازمان و کارکنان آن بسیار کارآمد و اثربخش باشد. از مزایا و فواید به‌کارگیری فناوری‌های دانش در سازمان‌ها می‌توان به افزایش قابلیت دسترسی، کاهش هزینه دسترسی، صرفه‌جویی در زمان، روش‌های ارتباطی بیشتر و بهتر، نوآوری در بسیاری از زمینه‌ها، بهبود فرایند ذخیره داده‌ها، دسترسی به منابع روزآمد، روش‌های یادگیری بهتر، کاهش خطر ناشی از محیط دائمی و پویا بودن این سیستم، وجود تجربیات چندگانه، افزایش قابلیت اطمینان، حاکم بودن قدرت تبیین، پاسخ‌دهی سریع، وجود یک پایگاه تجربه، دانش و سهولت انتقال دانش اشاره کرد (محمودی و همکاران، ۱۴۰۳). 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 طریق سامانه‌های الکترونیکی و قابل‌دسترس از طریق وب و دستگاه‌های ارتباطی هوشمند است؛ بنابراین میز خدمت ابزاری برای دستیابی بهتر به اطلاعات و کاهش احتمال خطا در اندیشه، عمل، و تصمیم‌گیری است (نجفقلی‌نژاد و محمدی، ۱۳۹۸). میز خدمات 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

یک میز خدمات ارائه خدمات برتر به مشتریان خود در یک بازه زمانی مشخص زمانی است. میز خدمات به عنوان بازوی عملیاتی بخش فناوری اطلاعات هر سازمانی عمل می کند و مسئول اطمینان از اجرای یکنواخت عملیات است. میز خدمات به عنوان یک مرکز ارتباطی عمل می کند که یک نقطه تماس است که کاربران فناوری اطلاعات را قادر می سازد تا به طور یکپارچه با بخش فناوری اطلاعات سازمان درگیر شوند (Paramesh & Shreedhara, 2019). ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم به مراجعان در ارتباط با امور مربوط، دریافت مدارک مراجعان، انجام امور و درخواست های متقاضیان در اسرع وقت و در صورت لزوم اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمات نهایی به مراجعان، دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذی ربط و اعلام آن به مراجعان، هدایت مراجعان به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری پس از انجام هماهنگی با واحدهای اقدام کننده، 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 مسئولیت پذیری و پاسخگویی بیشتر را به همراه دارد. اگر شهروندان اعلام نارضایتی از خدمات عمومی داشتند بتوانند آن را اطلاع رسانی و مطالبه نمایند و متولیان نیز در راستای مدیریت بهینه خدمات عمومی اقدام لازم را مبذول نمایند (طلا و همکاران، ۱۴۰۰؛ Ramya, 2021). میزهای خدماتی از منظر ارتباطات مؤثر، جریان کاری کارآمد، مشاهده و گزارش، به اشتراک گذاری تخصصی، بهبود تجربه کاربر و سهولت و سادگی دسترسی به خدمات دارای اهمیت است. میز خدمات یکی از اساسی ترین و مهم ترین بخش های خدمت رسانی است و در خط مقدم اطلاع رسانی قرار دارد. به عبارت دیگر میز خدمات اساساً اولین نقطه تماس کاربر است که به صورت رودرو یا مجازی با آن مواجه می شود. البته با وجود پیشرفت های گسترده فناوری و ظهور میزهای خدمات مجازی، هنوز هم در کشور میز خدمات سنتی بوده و با چالش هایی همراه است که بر ضرورت آسیب شناسی در این حوزه تأکید دارد (نجفقلی نژاد و محمدی، ۱۳۹۸).

در این راستا، میز خدمات الکترونیک در دانشگاه های دولتی کشور نیز به مانند دیگر بخش های عمومی مورد استقبال قرار گرفته است. اکنون دانشگاه های دولتی از این سامانه الکترونیک برای ارائه خدمات به دانشجویان استفاده می کنند و در سایت رسمی دانشگاه های کشور گزینه میز خدمات در اختیار دانشجویان قرار می گیرد. از آنجاکه در این حوزه سرمایه گذاری و هزینه انجام شده است و وظایف گوناگونی برای آن تعریف شده است؛ بنابراین باید اثربخشی و بازدهی آن با نگاهی آسیب شناسانه مورد واکاوی قرار گیرد. چراکه اگر میز خدمات در دستیابی به اهداف تعیین شده موفق عمل کند بهبود نظام خدمات دانشگاهی قابل حصول خواهد بود. از جنبه اسناد فرادستی و قوانین ناظر بر آموزش عالی کشور نیز این مسئله حائز اهمیت بسیار زیادی است. سازمان اداری و استخدامی کشور بر اساس بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۰۷/۰۹/۱۳۹۶ دستورالعملی به ادارات و سازمان ها ابلاغ کرد که طی آن به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقای رضایت مندی آنان دستگاه های اجرایی و استانداری ها مکلف هستند نسبت به برنامه ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل «میز خدمت الکترونیکی» و آموزش متصدیان آن اقدام کنند. از همین رو دانشگاه های دولتی کشور نیز باید اقدامات عملی در زمینه ارائه میز خدمات در سامانه های دانشگاهی نمایند. به طور کلی، در استان تهران مجموعاً ۱۴۳ مرکز علمی و دانشگاهی شامل (۲۶ دانشگاه دولتی، ۵ دانشگاه علوم پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه پیام نور، موسسه غیرانتفاعی و سازمان تحقیقات کشاورزی) مستقر است. در این استان ۱۵۲،۱۸۸ استاد و عضو هیئت علمی مشغول به

فعالیت و بیش از ۱۴۶۳۰۰۰ دانشجوی در حال تحصیل می‌باشند (حاجی و خوش‌قلب، ۱۴۰۱). این آمارها نشان می‌دهد کیفیت میز خدمات تا چه میزان می‌تواند در ارائه خدمات بهتر به جامعه دانشجویی شهر تهران کمک کند. علی‌رغم اهمیت فزاینده میزهای خدمات اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌های دولتی ایران، بررسی ادبیات پژوهش حاکی از کمبود مطالعات عمیق و بومی در خصوص شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر عملکرد این میزهاست. بیشتر تحقیقات موجود به ارزیابی کلی خدمات دولت الکترونیک یا سامانه‌های جامع آموزش عالی پرداخته‌اند، نه به تحلیل تخصصی نظام اطلاع‌رسانی دانشجویی در قالب میز خدمت. این خلأ نظری و عملی، بیانگر شکاف پژوهشی قابل توجهی است که پژوهش حاضر درصدد پر کردن آن است.

بنابراین، پژوهش حاضر با هدف مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور، تلاش می‌کند تا با تلفیق یافته‌های نظری، الزامات قانونی و واقعیت‌های محیط دانشگاهی، مدلی بومی، عملیاتی و داده‌محور برای بهبود عملکرد میز خدمت در دانشگاه‌های دولتی ارائه دهد. نوآوری این پژوهش در تمرکز ویژه بر خدمات اطلاع‌رسانی به دانشجویان، بهره‌گیری از چارچوب‌های فناورانه و مدیریتی، و ارائه پیشنهادهایی مبتنی بر تحلیل ساختاری و سیستمی است که می‌تواند راهگشای بهبود سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی در حوزه خدمات دانشجویی باشد.

پیشینه پژوهش

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

طلا و همکاران (۱۴۰۰) به ارزیابی کارایی پیشنهادی «میز خدمت» در مدیریت کلان‌شهرها از منظر حکمروایی خوب شهری پرداختند. داده‌ها با استفاده از روش مقایسات زوجی و تاپسیس تجزیه تحلیل شده‌اند. در نتیجه این پژوهش، با توجه به چالش‌های شناسایی شده و با استفاده از روش تاپسیس کارایی مدل تدوین شده پژوهش (با نام پیشنهادی میز خدمت) نسبت به مدل جاری مدیریت شهری تهران مورد تأیید قرار گرفت. نتایج نشان داد در کلان‌شهرهای مورد مطالعه همواره کلیه امور حکمروایی و مدیریتی شهری تحت فرمان یک نهاد است و از موازی کاری پرهیز شده است که این موضوع باید در تهران نیز مدنظر قرار گیرد.

مصباحی و داوودی (۱۴۰۰) نقش فن‌آوری اطلاعات در عدالت محوری و مشتری‌مداری میز خدمت الکترونیک و سامانه خدمات را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد نوین‌سازی سیستم‌های اطلاع‌رسانی بیشترین تأثیر را بر سطح رضایت مشتریان دارد. بین نظرات پاسخگویان برحسب جنسیت، تفاوت معنادار وجود دارد. ولی بین نظرات آنها برحسب مدرک تحصیلی، تفاوت معناداری ملاحظه نمی‌شود.

کانابیران و همکاران^۱ (۲۰۱۶) به مطالعه عوامل مؤثر بر موفقیت خدمات کشوری پرداخته‌اند. این پژوهشگران جهت توسعه مدل زیربنایی پژوهش خود از مدل مبتنی بر فناوری دلون - مکین استفاده کرده‌اند. آن‌ها ریسک ادراک شده و انتظارات از سیستم را نیز به مدل خود اضافه کرده و با توسعه این مدل سعی کرده‌اند الگوی جامعی را ارائه نمایند. یافته‌ها نشان می‌دهد که قصد استفاده مداوم شهروندان برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک، تحت تأثیر کیفیت سیستم، رضایت کاربر و عادت قرار می‌گیرد. رضایت کاربر بیشترین تأثیر را بر روی قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد.

لوو و همکاران^۲ (۲۰۲۱) به ارزیابی کیفیت خدمات دولتی با استفاده از مدل سروکوال پرداختند. این مطالعه مفهومی، با تأکید بر ادبیات پیشین، به بررسی ابعاد مختلف کیفیت خدمات دولتی (شامل قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و ملموس بودن) در کشورهای در حال توسعه پرداخت. یافته‌ها نشان داد اندازه‌گیری مؤثر کیفیت خدمات و توجه به ابعاد مختلف آن می‌تواند در تقسیم‌بندی نیازهای شهروندان و تخصیص بهینه منابع مفید باشد و به بخش‌های دولتی کمک کند تا بر نیازهای مختلف شهروندان و ابعاد حیاتی کیفیت خدمات تمرکز کنند.

بانکستون و همکاران^۳ (۲۰۲۲) به بررسی فعالیت‌های یک میز خدمات تخصصی پرداختند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که اگرچه این میز خدمات با حجم نسبتاً پایینی از مراجعات مواجه بود، اما تعاملات صورت گرفته زمان‌بر بوده و مستلزم سطح بالایی از تخصص در حوزه مربوطه بودند. داده‌های پژوهش نشان داد که ارائه این نوع خدمات ضرورتی برای استقرار در مکان فعلی ندارد، با این حال، حفظ دانش تخصصی و دسترسی به منابع و مجموعه‌های مرتبط برای تداوم کیفیت خدمات ضروری ارزیابی شد. نویسندگان بر این اساس توصیه کردند که پیش از اعمال هر گونه تغییر عمده در ساختار یا مدل خدمات، ارزیابی رسمی از کارایی خدمات و فضای اختصاص یافته صورت گیرد.

روش پژوهش

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

1. Kannabiran et al.

2. Lowe et al.

3. Bankston et al.

در بخش کیفی پژوهش، جامعه خبرگان شامل دو گروه بوده‌اند: نخست، اعضای هیئت علمی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه‌های دولتی تهران و دوم، مدیران واحدهای فناوری اطلاعات، آموزش و خدمات دانشجویی که مستقیماً در طراحی، پیاده‌سازی یا نظارت بر عملکرد میز خدمات اطلاع‌رسانی نقش داشته‌اند. از میان چهار دانشگاه دولتی تهران (دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس، علامه طباطبائی و شهید بهشتی)، ۱۰ نفر به صورت هدفمند انتخاب شدند که ۶ نفر از آنها اعضای هیئت علمی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی با سوابق تدریس و پژوهش در حوزه مدیریت اطلاعات و خدمات دانشجویی و ۴ نفر دیگر، از مدیران اجرایی حوزه فناوری و خدمات دانشجویی دانشگاه‌های مذکور بودند.

تعیین شایستگی خبرگان مشارکت‌کننده در پژوهش بر اساس پنج معیار کلیدی کوهن^۱ (۲۰۱۳) شامل جایگاه علمی، سابقه مدیریتی در حوزه مرتبط، سطح دانش نظری، تنوع دیدگاه‌ها و انگیزه برای مشارکت در پژوهش بوده است. همچنین پیش از انجام مصاحبه‌ها، سوابق اجرایی و پژوهشی هر مشارکت‌کننده بررسی گردید تا اطمینان حاصل شود که دارای تجربه مستقیم یا غیرمستقیم در خصوص طراحی و ارائه میز خدمات و نظام اطلاع‌رسانی دانشجویی هستند. لازم به ذکر است که انتخاب مدیران صرفاً محدود به مدیران ارشد نبوده، بلکه شامل مسئولان میانی و کارشناسان ارشد مرتبط با امور خدمات دانشجویی و فناوری اطلاعات نیز بوده است که ارتباط روزمره با عملکرد میز خدمات داشته‌اند. ترکیب این دو گروه، امکان تحلیل تلفیقی دیدگاه‌های نظری و تجربی را در تحلیل کیفی فراهم ساخته است. اشباع نظری پس از انجام ۱۰ مصاحبه به دست آمد و کدگذاری داده‌ها به صورت هم‌زمان با گردآوری انجام شد.

در بخش کمی پژوهش، جامعه آماری شامل کلیه دانشجویان در حال تحصیل در دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بود که جمعیتی در حدود ۱۰۰۰۰۰ نفر را در بر می‌گیرد. برای تعیین حجم نمونه، از فرمول کوکران استفاده شد و با سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای ۵ درصد، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه نهایی برآورد گردید. با توجه به همگنی نسبی جمعیت دانشجویی از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و بهره‌مندی از خدمات مشابه، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به کار گرفته شد و نمونه‌گیری تا رسیدن به حجم موردنظر ادامه یافت.

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

در این پژوهش، طراحی فرایند گردآوری داده‌ها مبتنی بر رویکرد آمیخته اکتشافی^۲ بوده است که در آن، مرحله کیفی مقدم بر مرحله کمی قرار دارد. در مرحله نخست، داده‌های کیفی از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با خبرگان گردآوری و به روش تحلیل مضمون^۳ مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل داده‌ها منجر به استخراج ۸ مقوله اصلی و ۵۱ مفهوم فرعی گردید که بر اساس نظر خبرگان، بیانگر مؤلفه‌های کلیدی مؤثر بر کیفیت میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی بود. بر مبنای این یافته‌های کیفی، چارچوب اولیه‌ای از ابعاد و شاخص‌های پژوهش تدوین شد. سپس این چارچوب مفهومی به سازه‌های سنجش‌پذیر تبدیل گردید و برای هر بُعد، گویه‌هایی طراحی شد که مبنای ساخت پرسش‌نامه محقق‌ساخته در

1. Cohen
2. Exploratory Sequential Mixed Methods
3. Thematic Analysis

بخش کمی قرار گرفت. به بیان دیگر، فرایند گذار از داده‌های کیفی به طراحی ابزار کمی به صورت مستقیم و مبتنی بر طبقه‌بندی مضامین صورت گرفت و ساختار پرسش‌نامه منعکس‌کننده یافته‌های مرحله کیفی است.

در مرحله کمی، مدل حاصل از مرحله کیفی با استفاده از روش‌های آماری مورد سنجش قرار گرفت تا میزان تأثیر و روابط میان مؤلفه‌ها در جامعه آماری دانشجویان ارزیابی شود. به این ترتیب، یافته‌های کیفی نقش تبیینی و نظری در طراحی فرضیات و ساخت پرسش‌نامه ایفا کردند و یافته‌های کمی درستی و اعتبار ساختار استخراج‌شده را از منظر آماری آزمودند. از مجموع ۴۰۰ پرسش‌نامه توزیع شده میان دانشجویان، ۳۸۴ پرسش‌نامه به طور کامل و قابل تحلیل برگشت داده شد که معادل نرخ بازگشت ۹۶ درصد است. این میزان بازگشت به دلیل پیگیری میدانی، ساده‌سازی پرسش‌نامه و انتخاب جمعیت نمونه در محیط‌های دانشگاهی با دسترسی مناسب حاصل شد.

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

۱. ارائه نسخه کامل متن مصاحبه‌ها به داوران برای مرور اولیه؛
 ۲. ارائه جداول کدگذاری شامل کدهای باز، کدهای محوری و مقولات اصلی استخراج‌شده؛ کفایت پوشش موضوعی مضامین نسبت به اهداف پژوهش؛
 ۳. ارائه گزارش فرایند تحلیل مضمون شامل مراحل کدگذاری، ترکیب مفاهیم و دسته‌بندی مضامین؛
 ۴. ارائه توضیحات تکمیلی پژوهشگر درباره تصمیمات تحلیل و نحوه استخراج مفاهیم؛
 ۵. ارزیابی ساختاریافته داوران طبق چهار معیار یادشده، با تمرکز بر این موارد: هم‌راستایی دقیق بین واحدهای معنایی، کدهای باز و مقولات اصلی؛ انسجام و شفافیت تعاریف مفاهیم و مرزگذاری بین مضامین؛ کفایت پوشش مفاهیم نسبت به اهداف پژوهش؛ امکان تعمیم نسبی یافته‌ها به محیط‌های مشابه دانشگاهی.
- فرایند ارزیابی شامل دو مرحله بود: در مرحله نخست، داوران نظرات و بازخوردهای خود را به صورت کتبی ارائه کردند. سپس پژوهشگر بر پایه این نظرات، اصلاحات لازم را در طبقه‌بندی مضامین، بازنگری مفاهیم و بهبود شفافیت برچسب‌ها اعمال کرد.
- در مرحله دوم، نسخه اصلاح‌شده مجدداً در اختیار داوران قرار گرفت. پس از بررسی مجدد، داوران با تأیید نهایی، روایی محتوای تحلیل کیفی پژوهش را مورد پذیرش قرار دادند. در نهایت، این فرایند منجر به تأیید رسمی روایی مرحله کیفی پژوهش شد و مستندات آن در آرشیو پژوهش نگهداری گردید.
- برای سنجش پایایی بخش کیفی از فرمول هولستی^۱ استفاده گردید. درصد توافق مشاهده‌شده با فرمول هولستی ۰/۶۷ برآورد گردید که از ۰/۶ بیشتر بود بنابراین پایایی بخش کیفی نیز تأیید گردید. روایی پرسش‌نامه با محاسبه نسبت روایی

محتوایی بررسی شد و اعتبار پرسش‌نامه تأیید گردید. آلفای کرونباخ پرسش‌نامه در یک مطالعه مقدماتی ۰/۸۱۷ به دست آمد. خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری برای هر یک از سازه‌ها به تفکیک در جدول ۱ ارائه شده است.

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

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

باتوجه به جدول ۱، مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده^۱ بزرگ‌تر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا تأیید می‌شود. ضریب رو، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ بوده بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تأیید است.

برای شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور از روش تحلیل مضمون با نرم‌افزار MaxQDA 20 استفاده شد. برای اعتبارسنجی مدل، از روش حداقل مربعات جزئی در فاز کمی با نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردید. در پایان مهم‌ترین مؤلفه‌های اثرگذار در میز خدمات اطلاع‌رسانی با روش تحلیل نسبت ارزیابی وزن گام به گام^۲ اولویت‌بندی شدند.

یافته‌های پژوهش

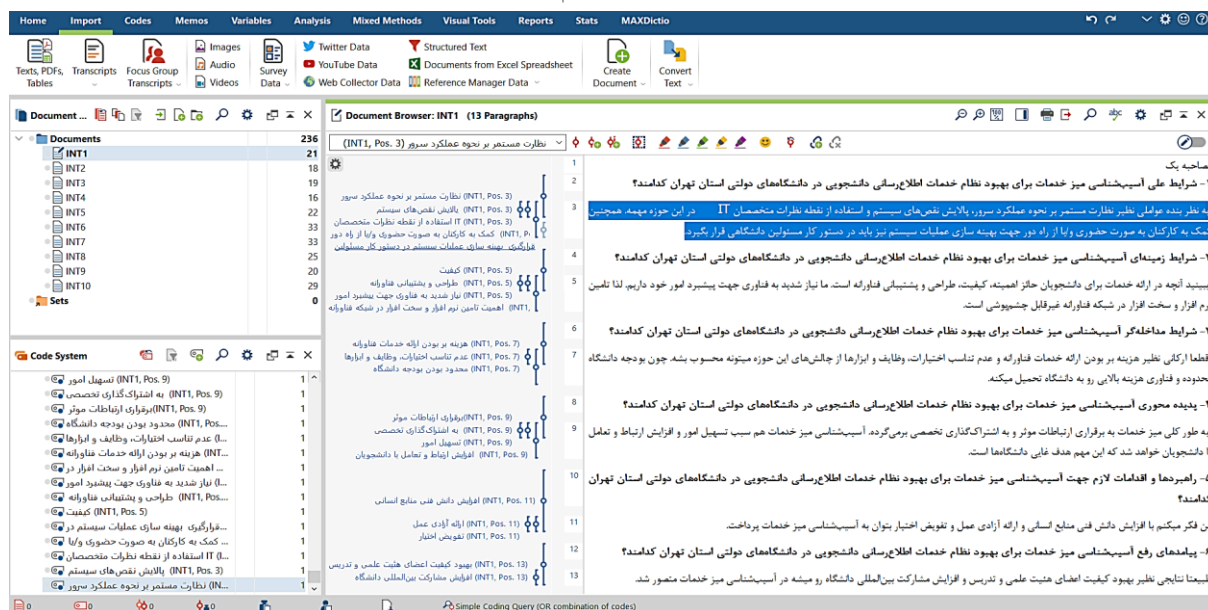
جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل ۱۰ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیران دانشگاه‌های دولتی تهران بود که در زمینه خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی دارای تجربه و شناخت کافی بودند. از نظر جنسیت، ۹ نفر مرد (۹۰٪) و ۱ نفر زن (۱۰٪) بودند. از نظر سنی، ۱ نفر زیر ۴۵ سال (۱۰٪)، ۳ نفر بین ۴۵ تا ۵۵ سال (۳۰٪)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

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

1. Average variance extracted
2. Stepwise weight assessment ratio analysis (SWARA)

جهت شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی در میز خدمات اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی کشور، مصاحبه‌های تخصصی نیمه‌ساخت یافته با مدیران دانشگاه‌های دولتی تهران شامل دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس، علامه طباطبائی و شهید بهشتی انجام شد. در این مرحله پیش از شروع مصاحبه ۶ سؤال باز در نظر گرفته شد و در طول فرایند مصاحبه نیز مطابق پیش‌بینی سؤالات جدیدی نیز مطرح گردید. برای آشنایی با عمق و گستره محتوایی داده‌ها، اقدام به بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) گردید. نتایج مصاحبه‌ها با روش تحلیل کیفی مضمون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای این منظور متن مصاحبه‌ها چندین بار مطالعه و مرور شد. سپس داده‌ها به واحدهای معنایی در قالب جملات و پاراگراف‌های مرتبط با معنای اصلی شکسته شد. واحدهای معنایی نیز چندین بار مرور و سپس کدهای مناسب هر واحد معنایی نوشته شده و کدها بر اساس تشابه معنایی طبقه‌بندی شد. جریان تجزیه و تحلیل با اضافه شدن هر مصاحبه به همین ترتیب تکرار شد. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. ملاک دستیابی به اشباع نظری رسیدن به تکرار در کدهای استخراجی بوده است. در شکل ۱، نحوه کدگذاری در نرم‌افزار مکس کوذا ارائه شده است:

شکل ۱. نحوه کدگذاری در نرم افزار MAXQDA



Homepage: <https://jks.atu.ac.ir/>

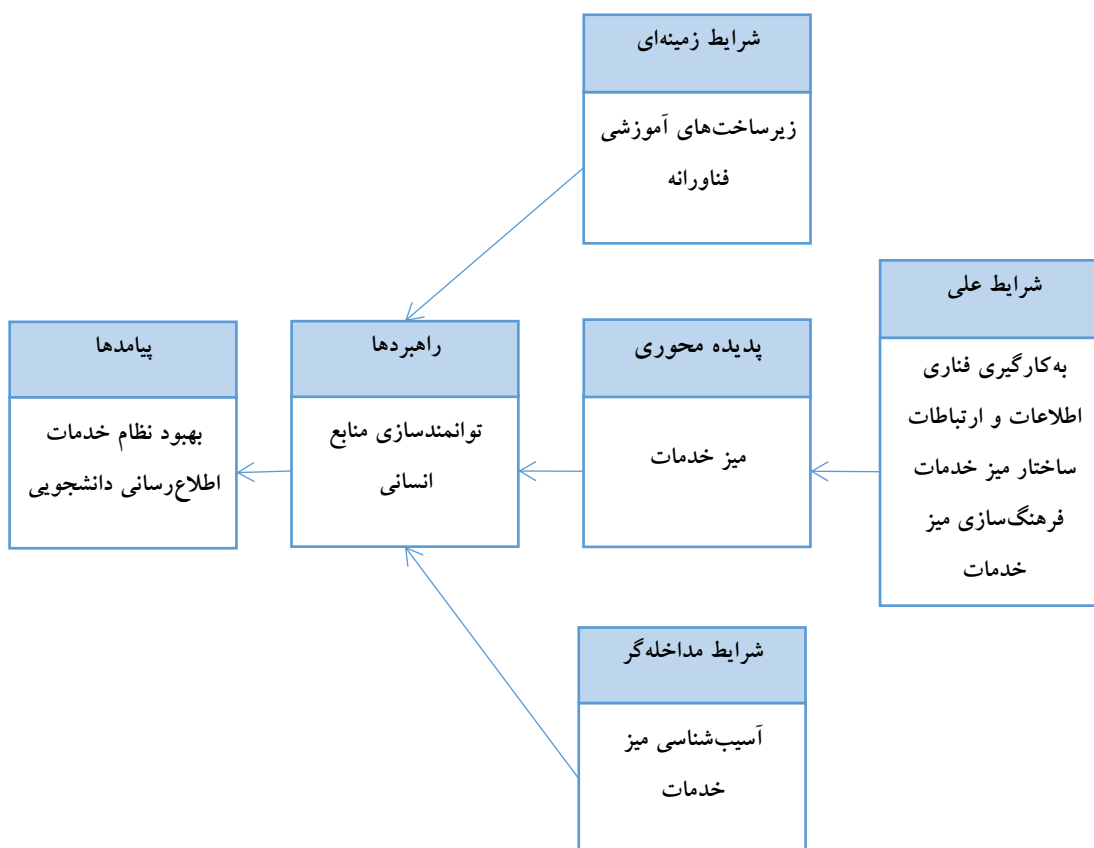
جدول ۲. شاخص‌های مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی میز خدمات

مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدهای پایه
شرایط زمینه‌ای	زیرساخت‌های آموزشی فناوریانه	۱. بازیابی 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 اطلاعات و 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 جهت بهینه‌سازی عملیات سیستم
		۱۰. به‌کارگیری متخصصان حوزه IT
شرایط علی	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
		۱۵. فرهنگ استفاده از آموزش‌های الکترونیکی
پدیده محوری	فرهنگ‌سازی میز خدمات	۱۶. فرهنگ حمایت از روش‌های نوین
		۱۷. فرهنگ همکاری و مشارکتی
		۱۸. فرهنگ دانش محوری
		۱۹. برقراری ارتباطات مؤثر
		۲۰. به‌اشتراک‌گذاری تخصصی
پدیده محوری	میز خدمات	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
راهبردها و اقدامات	توانمندسازی منابع انسانی	۲۶. مشاهده و گزارش‌دهی شفاف
		۲۷. ایجاد جریان کاری کارآمد
		۲۸. قابلیت اطمینان و پاسخگویی
		۲۹. نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آموزشی میز خدمات
		۳۰. افزایش دانش فنی منابع انسانی
شرایط مداخله‌گر	آسیب‌شناسی میز خدمات	۳۱. آزادی عمل و تفویض اختیار
		۳۲. افزایش انگیزش درونی افراد
		۳۳. خودکارآمدی و مسئولیت‌پذیری
		۳۴. اشاعه تفکر سیستمی - تحلیلی
		۳۵. هزینه‌بربودن ارائه خدمات فناوریانه
شرایط مداخله‌گر	آسیب‌شناسی میز خدمات	۳۶. عدم تناسب اختیارات، وظایف و ابزارها
		۳۷. هماهنگی ضعیف و عدم پاسخگویی مناسب سازمان‌های ذی‌ربط

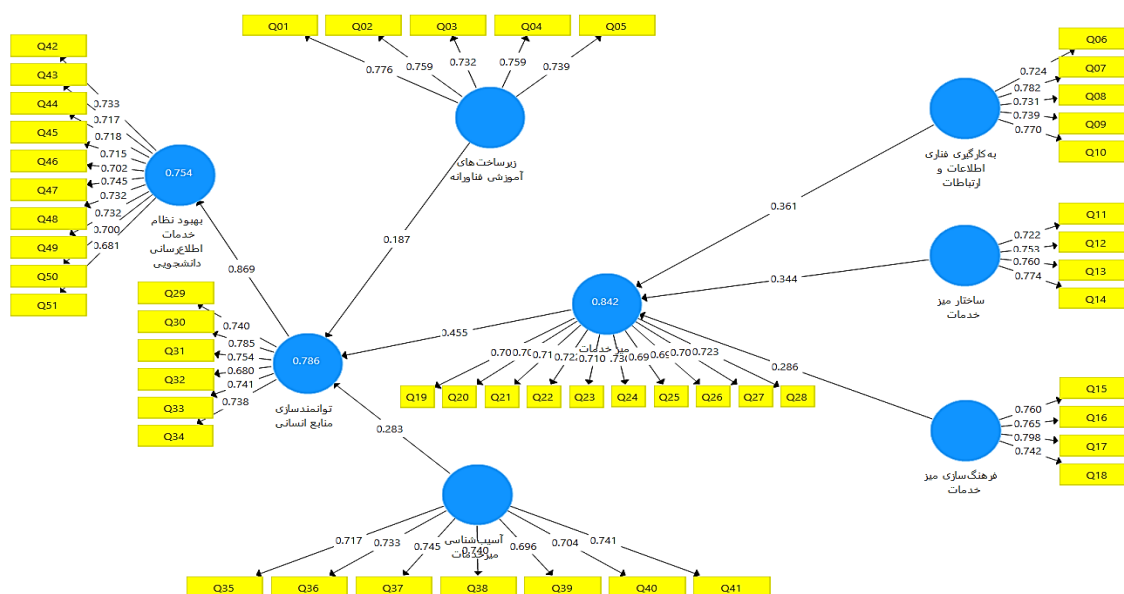
مقوله اصلی	مقوله فرعی	کدهای پایه
		۳۸. عدم نظارت مناسب بر امور اجرایی میز خدمات
		۳۹. کمبود خرد جمعی و فقدان همراهی لازم بین مدیران در حل چالش‌ها
		۴۰. کمبود شناخت مدیران از نیازهای میز خدمات دانشجویی
		۴۱. عدم استقرار استاندارد در ارائه خدمات دانشگاهی
		۴۲. بهبود کیفیت اعضای هیئت علمی و تدریس
		۴۳. افزایش مشارکت بین‌المللی دانشگاه
		۴۴. بهبود گردش مالی دانشگاه
		۴۵. بهبود انجام فرایندهای دانشگاهی
		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
پیامد	بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی	

بر اساس نتایج مذکور، جدول ۲ نشان‌دهنده مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی میز خدمات بوده است.

شکل ۲. مدل بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی میز خدمات



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



روابط بین سازه‌های اصلی با عنوان مدل درونی (بخش ساختاری) شناخته می‌شود. روابط میان سازه‌های اصلی (بخش ساختاری) بر اساس ضریب مسیر و آماره تی مورد بررسی قرار گرفت. خلاصه نتایج آزمون روابط میان سازه‌های اصلی در جدول ۳ آمده است.

نتیجه	اندازه اثر	معناداری	آماره t	ضریب تأثیر	رابطه
تأیید	۰/۰۷۳	۰/۰۰۰	۳/۵۱۳	۰/۲۸۳	آسیب‌شناسی میز خدمات ← توانمندسازی منابع انسانی
تأیید	۰/۲۳۲	۰/۰۰۰	۶/۳۴۸	۰/۳۶۱	به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات ← میز خدمات
تأیید	۰/۹۷۲	۰/۰۰۰	۴۸/۴۴۳	۰/۸۶۹	توانمندسازی منابع انسانی ← نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی
تأیید	۰/۰۳۹	۰/۰۲	۲/۳۳۳	۰/۱۸۷	زیرساخت‌های آموزشی فناوریانه ← توانمندسازی منابع انسانی
تأیید	۰/۲۴۲	۰/۰۰۰	۶/۴۰۲	۰/۳۴۴	ساختار میز خدمات ← میز خدمات
تأیید	۰/۱۶۵	۰/۰۰۰	۶/۹۱۸	۰/۲۸۶	فرهنگ‌سازی میز خدمات ← میز خدمات
تأیید	۰/۱۶۴	۰/۰۰۰	۴/۷۰۱	۰/۴۵۵	میز خدمات ← توانمندسازی منابع انسانی

ضرایب مسیر در این بخش شدت و جهت رابطه را نشان می‌دهند و چون مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است نشان می‌دهد ضرایب مسیر معنادار هستند. اندازه اثر (F^2) میزان تغییراتی است که متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته می‌گذارند. درواقع این شاخص نشان می‌دهد اگر یک متغیر مستقل حذف شود چه میزان تغییراتی در متغیر وابسته ایجاد می‌شود. این شاخص توسط کوهن ارائه گردید. مقدار ۰/۰۲ (ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (بزرگ) در نظر گرفته می‌شود. بر اساس نتایج اندازه اثر متغیرهای مستقل در تمامی موارد بالای حد متوسط یعنی ۰/۱۵ و در برخی موارد حتی بیش از ۰/۳۵ یعنی قوی به دست آمد.

ضریب تعیین بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی ۰/۷۵۴ برآورد گردید که نشان می‌دهد که متغیرهای مدل توانسته‌اند ۷۵٪ از تغییرات در بهبود نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی را تبیین کنند. شاخص ارتباط پیش‌بین (Q^2) نیز در تمامی موارد مثبت به دست آمده است بنابراین مدل از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است. برای ارزیابی برازش مدل 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 گردید که از ۰/۰۸ کمتر است، بنابراین برازش مدل مطلوب است.

درنهایت برای شناسایی مؤلفه‌های اثرگذار در میز خدمات اطلاع‌رسانی بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی دانشگاه‌های دولتی کشور از روش تحلیل نسبت ارزیابی وزن‌دهی تدریجی (سوارا)^۱ استفاده شد. روش سوارا یکی از روش‌های جدید تصمیم‌گیری چندمعیاره است که در سال ۲۰۱۰ توسط کرشالینه، زاوادسکاس و تورسکیس^۲ معرفی شد. در روش سوارا ابتدا کارشناسان، معیارها را به ترتیب اهمیت مرتب می‌کنند. مهم‌ترین معیار ابتدا قرار می‌گیرد و امتیاز یک را می‌گیرد. سپس اهمیت نسبی هر معیار نسبت به معیارهای قبلی مشخص شده است. درنهایت شاخص‌های موجود بر اساس مقادیر متوسط اهمیت نسبی رتبه‌بندی می‌شوند. این مقادیر در ستون «متوسط اهمیت نسبی (S_j)» در جدول ۴ درج شده است. در گام بعدی از روش تحلیل نسبت ارزیابی وزن گام‌به‌گام، ضریب اهمیت شاخص (K_j) محاسبه شده است. محاسبه وزن اولیه هر معیار، از رابطه زیر برآورد شده است.

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

$$Q_1 = 1$$

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

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

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

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

به این ترتیب وزن نهایی شاخص‌های پژوهش محاسبه شد.

جدول ۴. اولویت‌بندی شاخص‌های پژوهش

کد معیار	متوسط اهمیت نسبی (S_j)	K_j	وزن اولیه	وزن نرمال
افزایش انعطاف‌پذیری دانشگاهی ... (Q47)	۰/۰۹	۱	۱	۰/۱۲۳۹
نیازسنجی و برگزاری دوره‌های آ ... (Q29)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۹۱۷	۰/۱۱۳۷
افزایش دانش فنی منابع انسانی ... (Q30)	۰/۲۴	۱/۲۴	۰/۷۴	۰/۰۹۱۷
ایجاد رویدادهای کارآفرینانه ... (Q49)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۷۰۵	۰/۰۸۷۳
شناسایی نیازهای دانشجویان از خ ... (Q24)	۰/۱۹	۱/۱۹	۰/۵۹۲	۰/۰۷۳۴
ضعف استفاده از خرد جمعی و فقدا ... (Q39)	۰/۲۷	۱/۲۷	۰/۴۶۶	۰/۰۵۷۸
جلوگیری از بروز خطا در زیرساخت ... (Q02)	۰/۱۱	۱/۱۱	۰/۴۲	۰/۰۵۲۱
بهبود کیفیت دانشجویان ورودی ... (Q50)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۴	۰/۰۴۹۶
قابلیت اطمینان و پاسخگویی ... (Q28)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۳۶۷	۰/۰۴۵۵
ایجاد میز خدمت منعطف ... (Q14)	۰/۱۲	۱/۱۲	۰/۳۲۸	۰/۰۴۰۶
کمبود شناخت مدیران از نیازهای ... (Q40)	۰/۲۱	۱/۲۱	۰/۲۷۱	۰/۰۳۳۶
ارائه اطلاعات مناسب و دقیق ... (Q46)	۰/۱۸	۱/۱۸	۰/۲۳	۰/۰۲۸۴
عارضه‌یابی و ارزیابی مستمر میز ... (Q23)	۰/۲۵	۱/۲۵	۰/۱۸۴	۰/۰۲۲۸
افزایش انگیزش درونی افراد ... (Q32)	۰/۱۸	۱/۱۸	۰/۱۵۶	۰/۰۱۹۳
فرهنگ حمایت از روش‌های نوین ... (Q16)	۰/۳۱	۱/۳۱	۰/۱۱۹	۰/۰۱۴۷
بازایی سریع سیستم‌های میز خدم ... (Q06)	۰/۰۴	۱/۰۴	۰/۱۱۴	۰/۰۱۴۲
عرضه خدمات و پشتیبانی مستمر ... (Q51)	۰/۱۱	۱/۱۱	۰/۱۰۳	۰/۰۱۲۸
بازبینی قوانین و مقررات آموزشی ... (Q01)	۰/۲۱	۱/۲۱	۰/۰۸۵	۰/۰۱۰۵
افزایش مشارکت بین‌المللی دانشگ ... (Q43)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۰۷۸	۰/۰۰۹۷
تعهد داشتن به اجرای فرایندهای ... (Q13)	۰/۰۱۳	۱/۰۱۳	۰/۰۷۷	۰/۰۰۹۵
ایجاد جریان کاری کارآمد ... (Q27)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۰۷۱	۰/۰۰۸۸
نظارت مستمر بر نحوه عملکرد سرو ... (Q08)	۰/۱۲	۱/۱۲	۰/۰۶۳	۰/۰۰۷۸
برقراری ارتباطات مؤثر ... (Q19)	۰/۲۲	۱/۲۲	۰/۰۵۲	۰/۰۰۶۴
عدم تناسب اختیارات، وظایف و آب ... (Q36)	۰/۳۱	۱/۳۱	۰/۰۳۹	۰/۰۰۴۹
اشتغال‌پذیری فارغ‌التحصیلان دا ... (Q48)	۰/۰۷	۱/۰۷	۰/۰۳۷	۰/۰۰۴۶
هزینه‌بربودن ارائه خدمات فناو ... (Q35)	۰/۰۱۱	۱/۰۱۱	۰/۰۳۶	۰/۰۰۴۵
بهبود تجربه دانشجویان ... (Q25)	۰/۰۹	۱/۰۹	۰/۰۳۳	۰/۰۰۴۱
آزادی عمل و تفویض اختیار ... (Q31)	۰/۲۱	۱/۲۱	۰/۰۲۸	۰/۰۰۳۴
کیفیت، طراحی و پشتیبانی فنا ... (Q03)	۰/۰۴	۱/۰۴	۰/۰۲۷	۰/۰۰۳۳
فرهنگ دانش محوری ... (Q18)	۰/۰۶	۱/۰۶	۰/۰۲۵	۰/۰۰۳۱
مشاهده و گزارش‌دهی شفاف ... (Q26)	۰/۱۶	۱/۱۶	۰/۰۲۲	۰/۰۰۲۷
به‌اشتراک‌گذاری تخصصی ... (Q20)	۰/۳۱	۱/۳۱	۰/۰۱۷	۰/۰۰۰۲
سهولت و سادگی دسترسی به خدمات ... (Q21)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۰۱۶	۰/۰۰۱۹
شناسایی شرح شغل برای تمامی منا ... (Q11)	۰/۱۹	۱/۱۹	۰/۰۱۳	۰/۰۰۱۶
فرهنگ استفاده از آموزش‌های الکت ... (Q15)	۰/۲۷	۱/۲۷	۰/۰۱	۰/۰۰۱۳
قابلیت تحلیل داده و نگهداری سو ... (Q22)	۰/۰۵	۱/۰۵	۰/۰۱	۰/۰۰۱۲
عدم استقرار استاندارد در ارائه ... (Q41)	۰/۱۹	۱/۱۹	۰/۰۰۸	۰/۰۰۰۱
بهبود کیفیت اعضای هیئت‌علمی و ... (Q42)	۰/۲۷	۱/۲۷	۰/۰۰۷	۰/۰۰۰۸

وزن نرمال	وزن اولیه	K_j	متوسط اهمیت نسبی (S_j)	کد معیار
۰/۰۰۱۲	۰/۰۰۹	۱/۱۱	۰/۱۱	به‌کارگیری متخصصان حوزه (Q10) ... IT
۰/۰۰۱۱	۰/۰۰۹	۱/۰۵	۰/۰۵	عدم نظارت مناسب بر امور اجرایی ... (Q38)
۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۸	۱/۰۹	۰/۰۹	ایجاد محیط آموزشی هوشمند ... (Q05)
۰/۰۰۰۹	۰/۰۰۸	۱/۰۸	۰/۰۸	بهبود گردش مالی دانشگاه ... (Q44)
۰/۰۰۲۹	۰/۰۲۴	۱/۱۲	۰/۱۲	خودکارآمدی و مسئولیت‌پذیری ... (Q33)
۰/۰۰۲۸	۰/۰۲۲	۱/۰۶	۰/۰۶	غنی‌سازی چارت میز خدمات ... (Q12)
۰/۰۰۳۲	۰/۰۲۶	۱/۰۶	۰/۰۶	هماهنگی ضعیف و عدم پاسخگویی من ... (Q37)
۰/۰۰۲۷	۰/۰۲۲	۱/۲۱	۰/۲۱	فرهنگ همکاری و مشارکتی ... (Q17)
۰/۰۰۲۳	۰/۰۱۸	۱/۱۸	۰/۱۸	اشاعه تفکر سیستمی - تحلیلی ... (Q34)
۰/۰۰۲۱	۰/۰۱۷	۱/۰۸	۰/۰۸	بهبود انجام فرایندهای دانشگاهی ... (Q45)
۰/۰۰۱۹	۰/۰۱۵	۱/۱۲	۰/۱۲	تأمین نرم‌افزار و سخت‌افزار در ... (Q04)
۰/۰۰۱۷	۰/۰۱۳	۱/۱۲	۰/۱۲	مقابله با حملات سایبری و شناسا ... (Q07)
۰/۰۰۱۶	۰/۰۱۳	۱/۰۶	۰/۰۶	کمک به کارکنان به‌صورت حضوری و ... (Q09)

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

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

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی مؤلفه‌های اثرگذار در میز خدمات اطلاع‌رسانی بر بهبود کیفیت نظام خدمات اطلاع‌رسانی دانشجویی دانشگاه‌های دولتی کشور انجام شده است. در این پژوهش، با استفاده از مدل پارادایمی یا الگوواره پژوهش که در شکل ۲ ارائه شده است، تأثیر چندین مؤلفه کلیدی بر عملکرد میز خدمات دانشگاه‌ها بررسی شده است. طبق نتایج به‌دست آمده، مؤلفه‌های به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار میز خدمات و فرهنگ‌سازی به‌طور مستقیم بر کارکرد میز خدمات اثرگذارند. این سه عامل به‌نوعی ساختار اجرایی و فرایندهای اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌ها را شکل داده و آن‌ها را به سمت بهبود عملکرد هدایت می‌کنند. در این زمینه، فناوری اطلاعات و ارتباطات، به‌عنوان ابزار اصلی برای مدیریت ارتباطات و دسترسی به اطلاعات در دنیای امروز، نقش محوری دارد. فناوری‌های نوین مانند سامانه‌های آنلاین، اپلیکیشن‌های موبایل و سایر ابزارهای دیجیتال، امکان تسهیل دسترسی سریع و راحت به اطلاعات موردنیاز دانشجویان را فراهم می‌آورد. ساختار میز خدمات، به‌عنوان ساختاری سازمانی و اجرایی در دانشگاه‌ها، تعیین می‌کند که فرایندها چگونه سازمان‌دهی شوند و چگونه خدمات به شکلی مؤثر و کارآمد ارائه شوند. در این راستا، فرهنگ‌سازی برای استفاده از میز خدمات و آگاهی‌بخشی به دانشجویان در خصوص حقوق شهروندی و خدمات موجود، از جمله عواملی است که می‌تواند به بهبود فرایندها و افزایش کیفیت خدمات کمک کند.

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

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

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

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

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

یکی از مهم‌ترین اقدامات کاربردی، بازتعریف ساختار اجرایی میز خدمت است؛ به‌گونه‌ای که شرح وظایف مشخص، سطوح پاسخ‌گویی و مسیرهای ارجاع در آن به‌صورت شفاف تعیین شود. این پیشنهاد بر مبنای یافته‌هایی است که نشان دادند نبود سازمان‌دهی مشخص در پاسخ‌گویی، یکی از عوامل سردرگمی و نارضایتی دانشجویان است. در همین راستا، استفاده از فرایندهای ساده‌شده و قابل‌پیگیری در سامانه میز خدمت می‌تواند باعث افزایش سرعت و شفافیت خدمات شود. پژوهش همچنین نشان داد که کارکنان میز خدمت در بسیاری موارد فاقد آموزش‌های تخصصی در حوزه تعامل با دانشجو و کار با سامانه‌های اطلاع‌رسانی هستند؛ بنابراین، برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت با محورهای نظیر

مهارت‌های ارتباطی، شیوه مواجهه با درخواست‌های پرتنش، و آشنایی با سامانه‌های خدماتی، از جمله اقدامات ضروری برای ارتقای کیفیت پاسخ‌گویی محسوب می‌شود. علاوه بر آن، پیشنهاد می‌شود نظامی برای تشویق کارکنانی که عملکرد دقیق، سریع و مؤثر دارند، طراحی شود تا انگیزش و مسئولیت‌پذیری در این حوزه افزایش یابد.

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

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

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

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

پژوهشگران آینده نیز می‌توانند از پیشنهادهای زیر بهره‌مند شوند:

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

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

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

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

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

در ادامه، مشکلات و محدودیت‌های پژوهش ارائه شده است:

۱. مقاومت در برابر تغییر و پذیرش فناوری‌های نوین: برخی از کارکنان و مدیران دانشگاهی ممکن است به دلیل عدم آشنایی کافی با فناوری‌های نوین یا نگرانی از تغییرات ساختاری، همکاری لازم را در اجرای پیشنهادها و پژوهش نداشته باشند.

۲. تفاوت‌های اجرایی و سیاست‌گذاری: هر دانشگاه دارای رویه‌ها و سیاست‌های خاص خود در زمینه اطلاع‌رسانی است، این تفاوت‌ها می‌تواند مقایسه و تعمیم نتایج پژوهش به سایر دانشگاه‌ها را دشوار سازد.

۳. محدودیت‌های زمانی و نیروی انسانی: انجام پژوهش‌های کاربردی در حوزه خدمات اطلاع‌رسانی نیازمند زمان کافی برای جمع‌آوری، تحلیل داده‌ها و ارزیابی تأثیرات است، اما محدودیت زمانی و کمبود نیروی انسانی متخصص ممکن است روند پژوهش را با چالش‌هایی مواجه کند.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

نویسندگان اصول اخلاقی را در انجام و انتشار این پژوهش علمی رعایت نموده‌اند و این موضوع مورد تأیید همه آنهاست.

مشارکت نویسندگان

مشارکت نویسندگان در مقاله مستخرج از پایان‌نامه به شکل زیر بوده است:

آقای غلامرضا جمعی: مسئولیت تهیه و آماده‌سازی نمونه‌ها، انجام آزمایش و گردآوری داده‌ها، انجام محاسبات، تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، تحلیل و تفسیر اطلاعات و نتایج و تهیه پیش‌نویس مقاله را عهده‌دار بوده است؛

آقای دکتر محمد رحیم رسولی آزاد: استاد راهنمای پایان‌نامه، در طراحی پژوهش، نظارت بر مراحل انجام پژوهش، بررسی و کنترل نتایج، اصلاح، بازبینی و نهایی‌سازی مقاله نقش داشته است؛ خانم دکتر زهره میرحسینی و آقای دکتر سعید غفاری: استادان مشاور پایان‌نامه، با مشارکت در طراحی پژوهش، نظارت بر پژوهش، مطالعه و بازبینی مقاله به انجام این مهم کمک نموده‌اند.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

حامی مالی

مقاله حاضر حامی مالی نداشته و از پژوهانه نیز استفاده نکرده است.

سپاسگزاری

از آقای دکتر رسولی آزاد استاد راهنمای محترم رساله که در تمامی مراحل اجرای این طرح با نویسنده همکاری و همراهی نموده‌اند، سپاسگزاری نموده و نیز از خانم دکتر میرحسینی و آقای دکتر غفاری اساتید محترم مشاور، به‌خاطر بازبینی متن مقاله و ارائه نظرهای ساختاری تشکر و قدردانی می‌نمایم. از داوران محترم به‌خاطر ارائه نقطه نظرهای کاربردی و علمی سپاسگزاری می‌شود.

ORCID

Gholamreza Jamei	 https://orcid.org/0009-0007-5961-9632
Mohammad Rahim Rasouli Azad	 https://orcid.org/0000-0003-3971-6295
Zohre MirHosseini	 https://orcid.org/0000-0002-8469-8543
Saeid Ghaffari	 https://orcid.org/0000-0002-1030-9234

منابع

- احتشام‌نژاد، احسان، باباجانی، جعفر، قاضی نوری، سید سروش، و بولو، قاسم. (۱۴۰۰). الگوی برآورد بهای خدمات دانشگاهی در ایران. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۱۱ (۵۲)، ۱۹۹-۲۲۶. <https://doi.org/10.22054/jks.2019.41882.1224>
- احمدی‌میرغیاث، احمدرضا، خدابین، مریم، و سمیعی، میترا. (۱۴۰۱). کاربرد هستی‌شناسی در بازیابی اطلاعات مجموعه‌های دیجیتال با تأکید بر تصاویر. *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۹ (۳۱)، ۱۸۹-۲۱۹. <https://doi.org/10.22054/jks.2021.64002.1477>
- حاجی، مقداد، و خوش‌قلب، آرمن. (۱۴۰۱). اولویت‌بندی ابعاد کیفیت خدمات دانشگاهی با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی، *رهیافتی‌نودر مدیریت آموزشی*، ۱۱ (۴۵)، ۳۴۹-۳۷۲. <https://doi.org/10.22054/jks.2021.64002.1477>
- خیراندیش، مهدی، شاکری‌نوی، غلامرضا، غنی‌زاده، عبدالرضا، و بازیار، امین. (۱۳۹۵). آسیب‌شناسی اثربخشی کاربرد فناوری اطلاعات و خدمات اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری. *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۴ (۱۴)، ۱۱۷-۱۳۶. <https://civilica.com/doc/794664>
- ربیعی‌مندجین، محمدرضا، و مظلوم، علیرضا. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر راه‌اندازی 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، و اسحاقی، حسین. (۱۳۹۹). تبیین مدل بوروکراسی سازمان‌های دولتی ایران با تأکید بر کنترل فساد اداری. *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۱۱ (۴۴)، ۱۶۷-۱۸۶. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.22286853.1399.11.44.10.5>
- طاهری، علی، و موسی‌زاده، ابراهیم. (۱۴۰۰). بررسی اثر حکمرانی بازارگرایانه بر همگانی بودن خدمات عمومی. *مجله حقوق اداری*، ۲۸ (۲۰)، ۱۱۵-۱۳۴. <http://qjal.smtc.ac.ir/article-1-903-fa.html>
- طلا، حسین، محمودزاده، امیر، و زیاری، کرامت‌الله. (۱۴۰۰). ارزیابی کارایی پیشنهادی «میز خدمت» در مدیریت کلان‌شهرها از منظر حکمروایی خوب شهری. *تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۱ (۶۱)، ۳۹۳-۳۷۱. <https://doi.org/10.52547/jgs.21.61.371>
- عبدلی، شیرین، و محرابی، جواد. (۱۳۹۵). شناسایی موانع اجرای ماده ۵۸ قانون مدیریت خدمات کشوری در راستای ارتقای توانمندی کارکنان به‌منظور ارتقای کارایی و اثربخشی سازمان (مورد مطالعه: بانک ملی). *مدیریت توسعه و تحول*، ۸ (۲۵)، ۵۷-۶۳. <https://sanad.iau.ir/fa/Journal/jdem/Article/949900>
- گوران، سحر، میرمقتدایی، زهره سادات، خوش‌گفتار، زهره، و کشاورز، محسن. (۱۴۰۴). شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای آموزشی دانشجویان در حوزه یادگیری الکترونیکی: یک مطالعه ترکیبی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه*، ۱۳ (۱)، ۸۸-۱۰۴. <https://doi.org/10.61882/jmsthums.13.1.89>
- محمودی، حمیدرضا، محرابی، نازیلا، و دائی، عذرا. (۱۴۰۳). شناسایی مؤلفه‌های کلیدی ارزیابی عملکرد فناوری‌های دانش از دیدگاه خبرگان (یک پژوهش آمیخته). *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۱ (۴۰)، ۲۲۹-۲۶۷. <https://doi.org/10.22054/jks.2023.70094.1536>

مرادی، مهرداد، و 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، و داوودی، محمدحسن. (۱۴۰۰). نقش فن‌آوری 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 محیط‌زیست ایران*.

موبد، میترا، نادى‌زاده‌اردکانی، علی، و شاکراردکانی، پریسا. (۱۴۰۲). ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل‌های سروکوال و IPA. *مدیریت و چشم‌انداز آموزش*، ۵ (۱۵)، ۶۷-۹۱.

<https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114>

نجفقلی‌نژاد، اعظم، و محمدی، فرناز. (۱۳۹۸). میزان مطابقت میزهای مرجع و اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی ایران با شاخص‌های تأثیرگذار بر عملکرد میزهای خدمت. *مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات*، ۳۰ (۱۱۸)، ۱۱۲-۱۲۸.

<https://doi.org/10.30484/nastinfo.2019.2138.1815>

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

<https://doi.org/10.22034/jcsc.2021.521814.2305>

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

References

- Abdoli, S., & Mehrabi, J. (2016). Identifying barriers to implementing Article 58 of the Civil Service Management Law to enhance employees' capabilities for improving organizational efficiency and effectiveness: A case study of Bank Melli. *Development and Transformation Management*, 8(25), 57–63. <https://sanad.iau.ir/fa/Journal/jdem/Article/949900> [In Persian]
- Ahmadi-Mirghias, A., Khodabin, M., & Samiei, M. (2022). Application of ontology in information retrieval of digital collections with an emphasis on images. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 9(31), 189–219. <https://doi.org/10.22054/jks.2021.64002.1477> [In Persian]
- Bankston, S., German, E., Hebert, S., Laddusaw, S., Watts, J., & Weare, W. H. (2022). Space and place: A study of a specialized service desk. *Reference Services Review*, 50(2), 190–210. <https://doi.org/10.1108/RSR-11-2021-0065>
- Cohen, J. E. (2013). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Ehteshamnejad, E., Babajani, J., Ghazi Noori, S. S., & Bolou, G. (2021). A model for estimating the cost of university services in Iran. *Public Management Researches*, 11(52), 199–226. <https://doi.org/10.22054/jks.2019.41882.1224> [In Persian]
- Gooran, S., Mirmoghtadaei, Z. S., Khoshgoftar, Z., & Keshavarz, M. (2025). Identifying and prioritizing students' educational needs in the field of e-learning: A mixed-methods study. *Journal of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences*, 13(1), 88–104. <https://doi.org/10.61882/jmsthums.13.1.89> [In Persian]
- Haji, M., & Khoshghalb, A. (2022). Prioritizing dimensions of university service quality using fuzzy analytic hierarchy process. *A New Approach to Educational Management*, 11(45), 349–372. [In Persian]
- Kannabiran, G., Sarata, A. V., & Nagarani, M. (2016). Career anchors and employee retention: An empirical study of information technology industry in India. *International Journal of Knowledge-Based Organizations*, 6(3), 58–75. <https://doi.org/10.4018/IJKBO.2016070104>

- Keršulienė, V., Zavadskas, E. K., & Turskis, Z. (2010). Selection of rational dispute resolution method by applying new step-wise weight assessment ratio analysis (SWARA). *Journal of Business Economics and Management*, 11(2), 243–258. <https://doi.org/10.3846/jbem.2010.12>
- Kheirandish, M., Shakeri Navaei, G., Ghanizadeh, A., & Baziyar, A. (2016). Pathology of the effectiveness of information technology applications and administrative services in the Civil Service Management Law. *Public Organizations Management*, 4(14), 117–136. <https://civilica.com/doc/794664> [In Persian]
- 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* (Vol. 1, No. 1, pp. 23–33). ACM. <https://doi.org/10.1145/3571643.3592463>
- 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. <https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1916151>
- Mahmoudi, H. R., Mehrabi, N., & Daei, A. (2024). Identifying key components of knowledge technology performance evaluation from experts' perspectives: A mixed-methods study. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 11(40), 229–267. <https://doi.org/10.22054/jks.2023.70094.1536> [In Persian]
- Mesbahi, M., & Davoudi, M. H. (2021). The role of information technology in justice orientation and customer orientation: A case study of the electronic service desk and telephone service system of Isfahan Province Water and Wastewater Company. In *Proceedings of the Sixth International Conference on Knowledge and Technology in Agricultural Sciences, Natural Resources, and Environment of Iran*. [In Persian]
- Mobed, M., Nadi-Zadeh Ardakani, A., & Shaker Ardakani, P. (2023). Evaluating dormitory service quality through the integration of SERVQUAL and IPA models. *Management and Educational Perspective*, 5(15), 67–91. <https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114> [In Persian]
- Moradi, M., & Sinaei-Nejad, M. (2020). Examining the effect of service desks on organizational performance in the Planning and Budget Organization and Agricultural Jihad Organization of Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad Province. In *Proceedings of the Second International and National Conference on Management, Accounting, and Law*. [In Persian]
- Najafgholi-Nejad, A., & Mohammadi, F. (2019). The degree of conformity of reference and information desks at the National Library of Iran with indicators affecting service desk performance. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 30(118), 112–128. <https://doi.org/10.30484/nastinfo.2019.2138.1815> [In Persian]
- Najafizadeh, M., Rabiei, A., & Farhangi, A. A. (2021). Presenting a stakeholder management model for non-governmental organizations in social media. *Strategic Studies of Public Policy*, 11(39), 110–133. <https://doi.org/10.22034/jcsc.2021.521814.2305> [In Persian]
- Niknam, A. A. (2015). *The principle of continuity of public services in Iranian administrative law* [Master's thesis, Tarbiat Modares University]. [In Persian]
- Oud, J., & Genzinger, P. (2016). Aiming for service excellence: Implementing a plan for customer service quality at a blended service desk. *Journal of Access Services*, 13(2), 112–130. <https://doi.org/10.1080/15367967.2016.1161521>
- 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. https://doi.org/10.1007/978-981-13-2514-4_28
- 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. <https://doi.org/10.1080/15367967.2019.1618093>
- Rabiei Mandejin, M. R., & Mazloom, A. (2016). Examining the impact of establishing an Internet banking service desk on customer satisfaction and loyalty at Bank Keshavarzi. In *Proceedings of the First International Conference on New Developments in Management, Economics, and Accounting*. [In Persian]
- Ramya, C. (2021). Classifying the unstructured IT service desk tickets using ensemble of classifiers. *Reference Services Review*, 3(5), 51–57. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2103.15822>

- Ristanto, K. O., Asteria, P. V., & Nugraha, T. A. (2025). Student perceptions of e-service effectiveness in dormitory management: A mixed-methods study. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 19(7), 1–20. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v19n7-031>
- 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. <https://doi.org/10.32870/pk.a8n14.298>
- Sadeghi, A., Manouchehri, A., Nargesiyan, A., & Eshaghi, H. (2020). Explaining the bureaucracy model of Iranian public organizations with an emphasis on controlling administrative corruption. *Strategic Management Studies*, 11(44), 167–186. [In Persian]
- Smith, S. R. (2018). Nonprofit organizations and public administration: The state of the field and future directions. In *Handbook of American public administration*. Edward Elgar Publishing.
- Smithers, A. (2023). What's the difference between a help desk and a service desk. *Zendesk*, 8(1).
- Sudirman, S., Taryana, T., Suprihartini, Y., Maulida, E., & Pandiangan, S. M. T. (2023). Effect of service quality and infrastructure quality on student satisfaction. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(9), 3577–3582. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i9.5022>
- Taheri, A., & Mousazadeh, E. (2021). Examining the effect of market-oriented governance on the publicness of public services. *Administrative Law Journal*, 28(20), 115–134. <https://doi.org/10.52547/qjal.9.28.115> [In Persian]
- Tala, H., Mahmoudzadeh, A., & Ziari, K. (2021). Evaluating the proposed efficiency of "service desks" in metropolitan management from the perspective of good urban governance. *Applied Research in Geographical Sciences*, 21(61), 371–393. <https://doi.org/10.52547/jgs.21.61.371> [In Persian]