

راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات در نظام آموزش عالی

مریم مصطفی پور حسین آبادی^۱، رمضان جهانیان^۲

^۱ دانشجوی دکترا، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، کرج، ایران

^۲ دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، کرج، ایران

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات نظام آموزش عالی پرداخته است از لحاظ هدف تحلیلی و توصیفی می باشد توفیق یک کشور در زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی در گرو برخورداری از یک نظام آموزشی منسجم و پویا است. یکی از مباحث مهم در این بین، مسأله راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات نظام آموزش عالی از مهمترین دغدغه‌های نظام‌های آموزشی و دست اندرکاران و تصمیم سازان امر توسعه در هر کشوری می‌باشد. امروزه دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی کشور بازتاب پیشرفت و توسعه سرمایه انسانی محسوب می‌شوند و به عنوان نهادهایی برای حذف فاصله فناوری و تقویت مبادلات علمی، آموزشی و فرهنگی، از جایگاه مطلوبی برخوردار شده‌اند. پیشرفت و توسعه‌ی سازمان‌ها و موسسات آموزش عالی در گرو ارتقای سطح دانش، بینش، مهارت و رفتار منبذ انسانی است. این معیارها از منظر مالی، منظر مشتریان، منظر فرآیندهای داخلی، منظر رشد و یادگیری، منظر پژوهشی تشکیل شده است. منظر مالی شامل کسب بیشترین درآمد از دانشجویان، رشد درآمد، افزایش بهره‌وری، افزایش ظرفیت‌های تسهیلات دهی و خدمت رسانی است. منظر مشتریان شامل معرفی خدمات جدید، افزایش رضایت دانشجویان، افزایش اعطا تسهیلات و ارائه خدمات می‌باشد. منظر فرآیندهای داخلی شامل امنیت و سلامت در موسسات آموزشی، بهینه سازی فناوری، تشویق به نوآوری، اطلاعات دقیق و به موقع می‌باشد منظر رشد و یادگیری شامل تحقیق و پژوهش و توسعه دانش در سازمان بشکل تشویقی و ترغیبی، افزایش بهره‌وری کارکنان، ایجاد و توسعه مهارت‌های استراتژیک در مدیریت می‌باشد منظر پژوهشی شامل حمایت و استخدام گروه‌های هوشیار و هوشمند، مدیریت خلاقیت دانشی، حمایت از موسسات آموزشی و علمی و فناورانه، شناساندن موسسات آموزش عالی به جامعه نخبگان، افزایش تعاملات نظام آموزش عالی با دیگر نهادها می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: بهبود و توسعه، کیفیت خدمات، نظام آموزش عالی

مقدمه

امروزه هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌های خود به خصوص کیفیت خدمات در محیط‌های پیچیده و پویای نظام آموزش عالی نیاز مبرم به راهبردهای بهبود و توسعه دارد (هانگ یی^۱ و همکاران، ۲۰۱۹). دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی در تقویت و استحکام ارزشهای انسانی و اجتماعی مورد قبول جامعه و ایجاد تغییرات مطلوب فرهنگی، نقش مؤثر و مهمی بر عهده دارند. ایفای نقش یاد شده و سایر وظایف که برای دانشگاه‌ها متصور است، تنها زمانی به صورت مطلوب محقق خواهد شد که آموزش به نحو کارآمد و اثربخش صورت پذیرد. این مهم نیز در صورتی امکان پذیر خواهد بود که مدیران موسسات آموزش عالی و اعضای هیأت علمی، دانش، نگرش و مهارت‌های مورد نیاز را داشته باشند یا از طریق آموزش اثربخش آن را فراگیرند. فقدان وجود راهبرد و استراتژی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی می‌شود که پیامدهای آن کهولت و در نهایت مرگ سازمان است (هنریک و ماتوس^۲، ۲۰۱۷) اگرچه ممکن است بروز پدیده مرگ سازمانی به علت عدم وقوع یکباره آن، از سوی مدیران عالی سازمان‌ها احساس نشود، اما مطالعات نشان می‌دهد فقدان نظام راهبرد، امکان انجام اصلاحات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت‌های سازمان را غیرممکن می‌کند، سرانجام این پدیده مرگ سازمانی است. در واقع؛ راهبردهای بهبود و توسعه یکی از مهم‌ترین ابزارها برای ارتقای پاسخگویی در جامعه است. نظام آموزش عالی نیز به عنوان یک سازمان آموزشی از این قاعده مستثنی نبوده و راهبردهای توسعه این سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای نیز برخوردار است (وان و چن^۳، ۲۰۱۸).

ادبیات تحقیق

امروزه مساله راهبردهای توسعه به ویژه موسسات آموزشی عالی کشور این است که روشهای منطقی و صحیحی برای آن‌ها ارائه نشده است؛ لذا در عصر اطلاعات دیگر اتکا به شاخص‌های مالی برای سنجش بهبود و توسعه واحدهای آموزشی و حتی واحدهای کسب و کار نتیجه قابل اعتمادی در بر نخواهد داشت و ضروری است برای سنجش بهبود و توسعه از مجموعه کاملتری از شاخص‌ها بهره برد، که با نگاه همزمان به مجموعه شاخص‌های گذشته‌نگر و آینده‌نگر یکی از مناسب‌ترین روش‌ها برای سنجش بهبود واحدهای کسب و کار باشد (چن و کامر^۴، ۲۰۱۹). در واقع نظام آموزش عالی نه تنها باید راهبردهای خود بلکه کاستی‌ها و چالش‌های پیش روی محیط پیرامونش را نیز رصد کند. زیرا در شرایط جدید جهانی، علم مسئولیت عمومی رفاه بشریت را بر عهده دارد و طی سده‌های گذشته به طور گسترده استعداد و قابلیت خود را برای انطباق، تحول و انجام تغییرات و پیشرفت در جامعه به اثبات رسانده است (کاندو^۵ و همکاران، ۲۰۱۹). ضمن آنکه هیچ کشوری بدون داشتن موسسات آموزش عالی و تحقیقی مناسب و اعضای هیأت علمی مجرب، که موجب به وجود آمدن قشری نقاد، ماهر و تعلیم دیده می‌شوند و به بهبود و توسعه مستمر جامعه می‌پردازند و نسبت به مسائل و مشکلات آن راه حل ارائه می‌دهند، نمی‌تواند به توسعه درون‌زا و پایدار دست یابد (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۵).

رودریجز^۶ و همکاران در سال (۲۰۱۹) در مطالعات خود عنوان کردند، سیستم توسعه و بهبود کیفیت آموزش فرآیندی است که به وسیله آن یک مدیر رفتارهای کاری نیروی انسانی را از طریق سنجش و مقایسه آنها با معیارهای از پیش تنظیم شده و راهبردها ارزیابی می‌کند و نتایج حاصله را ثبت می‌نماید و آنها را به اطلاع نیروی انسانی سازمان می‌رساند.

1 Hung-Yi

2 Henric & Mattos

3 Wan & CHen

4 Chan & Kumar

5 Kundu

6 Rodriguez

هدف نهایی راهبردهای توسعه و بهبود کیفیت آموزش کارکنان و مدیران در سازمان، بهبود و عملکرد سازمان خواهد بود (مهرالحسنی و همکاران، ۱۳۹۵). لذا تهیه شاخص های راهبردی از نتیجه جاری سازی برنامه ها و استراتژی کلان سازمان در سطوح لایه های عملیاتی و کارشناسی است و ارزیابی کیفیت آموزش در بعد سازمانی معمولاً مترادف اثربخشی فعالیت ها بوده که همان میزان دستیابی به اهداف و برنامه ها با ویژگی کارا بودن فعالیت ها و عملیات است (احمدزاده و مینایی، ۱۳۹۵).

نکته دیگر اینکه؛ مؤسسات و سازمان ها و دستگاه های اجرایی با هر ماموریت، رسالت، اهداف و چشم اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین المللی عمل می کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند تا سودآوری و رضایت مشتری و یا اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقیق اهداف توسعه و تعالی کشور باشند. بنابراین، راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات نظام آموزش عالی، یک فرایند مهم راهبردی تلقی شده و در صورتی که ارزیابی بهبود و توسعه کیفیت خدمات با دیدگاه فرایندی و به طور صحیح و مستمر انجام شود، در نظام آموزشی هم موجب ارتقاء و پاسخگویی مؤسسات آموزشی و اعتماد عمومی به عملکرد این موسسه ها و کارایی و اثربخشی نظام آموزشی کل می شود (کاستولاکاس^۱ و همکاران، ۲۰۲۰).

ضمن اینکه در عصر جدید و در محیط رقابتی میان جوامع، کشورها در تلاش هستند تا نقش آموزش و به ویژه آموزش عالی را در توسعه ملی و ارتقای دانش و تکنولوژی مورد توجه قرار دهند. از این رو نقش آموزش عالی در توسعه اجتناب ناپذیر است (کالابرس^۲، ۲۰۱۵). در واقع می توان گفت که یکی از پرارزش ترین منابعی که جامعه در اختیار دارد، دانشگاه یا مؤسسات آموزش عالی است. زیرا در غالب کشورهای پیشرفته و کشورهای در حال توسعه، حل مسائل و رفع نیازمندی های اهداف توسعه ملی را دانشگاه و دانشگاهیان تحقق بخشیده اند. اگرچه اختلاف اصلی که باعث تفاوت معنادار بین وضعیت کشورهای پیشرفته و توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه شده است، نوع نگرش آنها به توسعه علمی و ارزش گذاری آنان به این عامل حیاتی و پایه اصلی توسعه است (کالابرس^۳، ۲۰۱۵). در واقع هر چه آموزش بیشتر و با کیفیت بهتر ارائه شود، توسعه ملی سریع تر صورت خواهد پذیرفت و این نیاز به یک سیستم ارزیابی عملکرد مدون دارد تا نظام آموزشی را در این سطح نگه دارد و سطح عملکرد مؤسسات فعال در این زمینه را تقویت نماید (کاووسی و نخیری، ۱۳۹۶). پس اگر بپذیریم که دانایی موتور اصلی رشد و ایجاد ثروت در دنیای امروز است و بیش از عوامل سنتی، نظیر کار و سرمایه، در توسعه ملی نقش دارد، تنها در صورت درونی شدن علم، فناوری و مجموعه یی از دانایی هاست که می توان به جایگاه مناسبی در صحنه بین المللی دست یافت و قدرت رقابت را برای ورود به بازارهای جدید افزایش داد. ضمن آنکه مؤسسات آموزشی می توانند اقتصاد دانش پایه را حمایت کنند و در زمینه زایش دانش نو و انتقال تکنولوژی فعالیت کنند (سهنی و همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین مؤسسات آموزش عالی نقش مهمی در توسعه و تقسیم معلومات دارند. آثار مثبت آموزش عالی به شکل کاهش میزان بیکاری، سلامت بهتر، کاهش میزان جرائم، همکاری بیشتر اجتماعی، افزایش بازگشت مالیات و سایر اثرات اقتصادی منعکس می شود. افزایش دانش آموختگان دانشگاهی زمینه اختراع، اکتشاف و نوآوری را افزایش می دهد (اسماعیل نیا شیروانی و همکاران، ۱۳۹۷).

پژوهش حاضر بر آن است تا راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات نظام آموزش عالی را مورد مطالعه قرار دهد تا بر این اساس دست اندرکاران آموزشی بتوانند تصمیمات مورد نظر را در ارتباط با بکارگیری و مدیریت راهبردی اتخاذ کنند. بنابراین این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سوال است که: راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات نظام آموزش عالی کدامند؟

1 kastolakoss

2 Calabrese

3 Calabrese

پیشینه نظری و تعاریف و مفاهیم مبانی نظری

مفهوم کیفیت

کیفیت واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است. اما وجه مشترک همه این تعاریف سازگاری کالا یا خدمت یا نیازها و انتظارات مشتریان است (کالابرس^۱، ۲۰۱۵).

کیفیت از مشتری شروع می شود و هرگونه توجه به کالا یا خدمت، بدون توجه به نظر مشتری، الزاما کیفیت را بدنبال ندارد لذا معمولا کیفیت را بر اساس تطابق پذیری محصول با ویژگیهای مد نظر مشتری، و یا میزانی که محصول میتواند انتظارات قبلی مشتری را برآورده سازد، تعریف می کنند (بونتیس^۲، ۲۰۱۷).

مفهوم کیفیت خدمات

در بخش خدمات، ارزیابی کیفیت آن حین فرایند ارائه خدمات انجام می گیرد. هر تماس مشتری به عنوان لحظه ای برای ایجاد اعتماد و فرصتی برای راضی یا ناراضی کردن به شمار می رود از زمانی که نقش خدمات در زندگی روزمره آشکار شد، مقوله "کیفیت خدمات" نیز به عنوان مشخصه اصلی رقابت بین سازمانها مورد توجه قرار گرفت به طوری که توجه به کیفیت خدمات سازمان را از رقبایش متمایز ساخته و سبب کسب مزیت رقابتی می شود (باووس و وانک^۳، ۲۰۱۹).

ارزیابی کیفیت خدمات

هم اکنون ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام های اساسی در تدوین برنامه های ارتقای کیفیت محسوب می شود به لحاظ آنکه همواره کمبود منابع به عنوان یکی از موانع عمده اجرایی برنامه های کیفیت مطرح است (رودریجز، ۲۰۱۹).

این گونه ارزیابیها، مدیریت مجموعه را قادر می سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمات نیز ارتقا یابد (چن و کامر^۴، ۲۰۱۹).

نتایج تحقیقات گذشته نشان می دهد که تغییر الگو از صنعت گرایی به مشتری مداری باعث شد کیفیت خدمات، در راستای افزایش رشد و سود آوری، در کانون توجه شرکت ها قرار گیرد و درواقع کیفیت هیچ معنا و مفهومی به جز آنچه مشتری می خواهد ندارد. به عبارت دیگر، یک محصول زمانی با کیفیت است که با خواسته ها و نیازهای مشتری انطباق داشته باشد و پارسورامان کیفیت را سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات مشتری از خدمات خاص می داند (هنریک و ماتوس، ۲۰۱۷).

از جمله مشخصاتی که انتظار داریم که یک ارائه دهنده خدمت با کیفیت داشته باشد، می توان داشتن راهنمای مناسب برای استفاده از سرویس، داشتن سرویسهای متنوع برای کاربران، یکپارچگی سرویس و ارائه خدمات پشتیبانی را بیان نمود. بسیاری از شرکتهای فاقد یک دیدگاه 360 درجه از مشتریان هستند، به این دلیل که آنها هیچ پایگاه داده ی متمرکز شده از مشتریان ندارند. مراکز سرویس مشتری، ممکن است که هرکدام پایگاه داده خودشان را بدون هیچ وسیله مؤثر برای ایجاد مخلوطی از اطلاعات کامل مشتری داشته باشند، برای پیاده سازی مؤثر استراتژی وفاداری مشتری، داده از تمام نقاط تماس مشتری باید در

1 Calabrese

2 Bontis

3 Bavos and Vank

4 Chan & Kumar

یک پایگاه داده متمرکز شده، ترکیب شود. بدون آنها شرکتها در تلاششان برای خدمت به مشتری بسیار معلول هستند. ایجاد این پایگاه‌های داده متمرکز یکپارچگی سرویس را به ارمغان خواهد آورد (چن^۱ و همکاران، ۲۰۱۵).

کامل‌ترین تعریف از کیفیت خدمات از سوی پاراسورامن و همکارانش ارائه شده است: کیفیت خدمات شکلی از نگرش مرتبط با رضایت اما نه معادل با آن است که از مقایسه میان انتظارات مشتری از خدمات و عملکرد خدمات به دست می‌آید (زیتامل و پاراسورامن، ۲۰۰۴).

ارائه خدمات با کیفیت

در گذشته فرض بر این بود که از راه تطبیق معیارهای مشتریان میتوان به وفاداری آن‌ها دست یافت، ولی تجربه نشان داد با ورود شرکتهای جدید که محصولات منطبق تر با نیاز مشتریان داشتند، آن‌ها اغلب جذب این شرکت‌های تازه وارد شدند. پس از آن فرض شد که ارائه محصولات متمایز می‌تواند موجب وفاداری مشتریان شود، ولی همان مساله با ورود رقبای جدید برای محصولات متمایز تکرار شد. تا اینکه، ایده حفظ مشتریان از طریق روابط ماندگار با آنها مطرح گردید (چنگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۷). ۲۰ سال قبل تدولیت اعلام کرد، ما در دوره‌ای زندگی می‌کنیم که باید تفکر امروزه‌مان درباره یک محصول یا خدمت، از تفکر دیروزمان کاملاً متفاوت باشد. مهم نیست چه چیزی از نظر ما اساسی، کلی و حیاتی است، مهم این است که این هسته اصلی و اساسی را به نحوی ارائه دهیم، که مورد رضایت عمومی مشتریان آن محصول قرار گیرد، چه آن محصول یک کالای تولیدی نظیر میکروویو باشد، چه یک خدمت نظیر تلویزیون کابلی. اگر آنها نتوانند این کار را انجام دهند، دیر یا زود شکست خواهند خورد. کیفیت دریافت شده یک نیاز رقابتی است و بسیاری از شرکتها امروزه به سوی کیفیت بر مبنای مشتری، به عنوان یک اسلحه استراتژیکی قوی تغییر جهت داده‌اند. آنها رضایت و ارزش مشتری را بوسیله ارتباط سازگار بین نیازهای مشتری و مزیت‌ها و خدماتی که در محصول یافت می‌شود، ایجاد کرده‌اند. خدمت، فعالیت یا فایده‌ای است که به مشتریان عرضه می‌شود، ولی اصولاً غیر قابل لمس بوده و نمی‌توان آن را به تملک خود در آورد. ادراک مشتریان از خدمت، تعیین‌کننده کیفیت آن است (کلارک^۳ و همکاران، ۲۰۱۶).

میتسر (۲۰۰۹) معتقد است، مشتریان با مقایسه ادراک خود از آنچه که دریافت کرده‌اند و آن چیزی که انتظار داشته‌اند باید دریافت کنند، نسبت به کیفیت یک خدمت قضاوت می‌کنند. ماهیت بسیاری از خدمات به صورتی است که مشتری در فرایند ارائه آن نیز حضور دارد، بنابراین ادراک از خدمت نه تنها متأثر از "خروجی یک خدمت"، بلکه از "فرایند ارائه خدمت" نیز تأثیرپذیر می‌باشد. انتظارات اولیه، با فرایند ارائه خدمت و خروجی آن مقایسه می‌شوند (کاستا^۴، ۲۰۱۲).

در این راستا مشتریان پس از هر رویارویی با خدمت، سطح رضایت یا عدم رضایت خود را ارزیابی می‌کنند و از اطلاعات به دست آمده برای به هنگام کردن برداشت‌های ذهنی خود از کیفیت خدمات استفاده می‌نمایند به طور کلی دو شکل از کیفیت برای خدمات قابل تصور است: کیفیت فنی، کیفیت کارکردی (چانگ و شوی^۵، ۲۰۱۸).

با توجه به اینکه اطلاعات مربوط به کیفیت فنی خدمات عمدتاً در دسترس مشتریان نیست، سنجش آن به متخصصان و مجریان آن صنعت محدود می‌شود. بدین منظور روش‌ها و شاخص‌های تعریف شده‌ای وجود دارد که از آن جمله می‌توان به دقت فنی تست‌ها، رویه‌ها و ... اشاره کرد (سهندی و همکاران، ۱۳۹۶).

1 Chen

2 Cheng

3 Clarke

4 Costa

5 Chang & Shui

کیفیت کارکردی بر حالتی دلالت دارد که خدمت به مشتری منتقل می شود. بنابراین با توجه به دشواری سنجش کیفیت فنی، این کیفیت کارکردی است که معمولاً ادراک مشتریان از خدمت را تحت تأثیر قرار داده و مبنای ارزیابی قرار می گیرد (کامات^۱، ۲۰۱۸).

راهبرد یا استراتژی

واژه‌ی استراتژی^۲ از واژه‌ی یونانی به معنی فرماندهی ارتش مرکب از Stratos به معنای ارتش و ago به معنای رهبر گرفته شده است. در بعضی از منابع ریشه‌ی واژه‌ی استراتژی را مفهوم Stratum به معنای راه، مسیر و یا بستر رودخانه دانسته‌اند. در برخی دیگر از منابع نیز این واژه را عطف به دانش و هنر یک ژنرال قدیمی یونانی به نام استراتگوس^۳ معرفی کرده‌اند. در هر حال مفهوم استراتژی ابتدا به معنی فن هدایت، تطبیق و هماهنگ‌سازی نیروها جهت نیل به اهداف جنگ در علوم نظامی به کار گرفته شده است. (کاپلان و نورتون^۴، ۲۰۱۴).

اهمیت راهبردهای توسعه

موسسات رکنی پویا از اجتماع هستند و در داخل محیطی که متعلق به آن‌هاست زندگی می‌کنند و با آن روابط متقابلی دارند. این روابط سبب بروز همبستگی بین محیط و سازمان می‌گردد. امروزه محیط بیرونی با شتابی روزافزون در حال تغییر است. تکنولوژی‌های موجود نیز پیشرفت یافته و بر پیچیدگی‌های آنها اضافه شده است. بازارها ماهیت بین‌المللی کسب کرده‌اند و باعث به‌وجود آمدن رقابت‌های شدید میان سازمان‌ها گردیده‌اند(لی^۵ و همکاران، ۲۰۱۸). نیازهای مصرف‌کنندگان به طور مستمر در حال تغییر بوده و فشار آن‌ها بر روی سازمان‌ها روزبه‌روز بیشتر می‌شود، به گونه‌ای که سازمان‌ها را مجبور به پیروی از سیاست تولید بر اساس نیاز مشتری نموده است. توسعه و تحولات روزافزون در تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات دنیا را به یک دهکده‌ی کوچک تبدیل نموده است. این تغییرات و سایر تحولاتی که بیان آن‌ها در این مقاله نمی‌گنجد باعث شده است تا سیستم‌های مدیریت سنتی که تأکید خود را بر کارایی درون سازمان قرار می‌دادند، اعتبار خود را از دست داده و مدیران را مجبور ساخته‌اند که به محیط بیرونی و انطباق با آن توجه بیشتری نمایند. به همین دلیل سازمان‌ها برای این که بتوانند به حیات و روند موفقیت خویش ادامه دهند به داشتن نوآوری و برخورداری از یک ساختار مدیریتی که بتواند استراتژی‌های باز و رو به بیرون را تشکیل دهد، وابسته شده‌اند. (لو^۶، ۲۰۱۳).

مدیریت راهبردی

وجود تغییرات عمده و اساسی در محیط بیرونی سازمان‌ها ضرورت تدوین استراتژی و پرداختن به مدیریت استراتژیک را ایجاد می‌نماید. مدیریت استراتژیک اتخاذ تصمیمات و انجام فعالیت‌های یکپارچه شده در جهت تدوین و توسعه استراتژی‌های موثر، به‌کارگیری و اجرای استراتژی‌ها و ارزیابی نتایج حاصل از به‌کارگیری آنها می‌باشد(ماتیدونوس^۷ و همکاران، ۲۰۱۶). به عبارت دیگر می‌توان مدیریت استراتژیک را دربرگیرنده فعالیت‌های مربوط به سعی و کوشش‌های بررسی، تحقیق، ارزش‌یابی و انتخاب لازم برای برنامه‌ریزی استراتژیک، اتخاذ هرگونه تدابیر درون و بیرون سازمانی و به اجرا گذاشتن این تدابیر برای به‌کارگیری

1 Kamath

2 Stretegeama

3 Strategos

4 Kaplan & Norton

5 Lee

6 Lev

7 Maditinos

استراتژی برنامه‌ریزی شده و در نهایت ارزیابی و کنترل فعالیت‌های انجام‌شده دانست. این فعالیت‌ها به طور خلاصه عبارتند از (مار،^۱ ۲۰۱۷):

تجزیه و تحلیل محیطی، پایه‌گذاری جهت‌گیری‌های سازمانی، هدف‌گذاری، تعیین و تدوین استراتژی‌ها، بسترسازی و اجرای استراتژی‌ها، کنترل استراتژی‌ها می‌باشد.

یک مدیر استراتژیست باید به دو وظیفه مهم برنامه‌ریزی استراتژیک و اجرا و کنترل برنامه تدوین‌شده بپردازد. بنابراین مقدمه ضروری پرداختن به مدیریت استراتژیک در هر سازمان، انجام برنامه‌ریزی استراتژیک می‌باشد (روس و روس،^۲ ۲۰۱۷).

اجرای راهبرد

اگر سازمانها به اهمیت تعیین راهبرد در دنیای رقابتی امروز واقف شوند، این آگاهی خود عاملی در جهت سوق دادن آنها به سمت اجرای موثر راهبرد خواهد بود. همانطور که توسعه راهبرد موفق کار ساده‌ای نیست، اجرای موفق آن نیز کاری بسیار مشکلتر از توسعه آن است. طبق نتایجی که در مجله فورچون در سال ۱۹۹۹ ارائه شد، حدود ۷۰ درصد از علل ورشکستگی مدیران اجرایی سازمانها ناشی از اجرای ضعیف راهبرد بوده است نه خود راهبرد (ژو و فینگ،^۳ ۲۰۱۸).

سنجش کیفیت خدمات

سنجش کیفیت خدمات به صورت عینی، به علت ناملموس بودن، ناهمگن بودن و تفکیک ناپذیری کار دشواری است به همین منظور تحقیقات زیادی جهت یافتن مناسب‌ترین روش سنجش کیفیت خدمات انجام شده و مدل‌های مختلفی مانند سروکوال، سروپرف و سروایمپرف (۲۰۰۰) ارائه گردیده که تمامی آنها انتقاداتی را نیز به دنبال داشته‌اند (زیتامل و پاراسورامان، ۲۰۰۴).

مدل سروکوال توسط زیتامل، پاراسورامان و بری^۴ در سال ۱۹۸۸ ارائه شد و از جمله قوی‌ترین و پرکاربردترین مدل‌ها جهت ارزیابی کیفیت خدمات به شمار می‌رود. کیفیت خدمات بر پایه پنج بعد کیفیت خدمت طراحی شده است. این ابعاد عبارتند از (زیتامل و پاراسورامان، ۲۰۰۴):

ملموسات: ظاهر کارکنان، تجهیزات فیزیکی، ماشین‌آلات و ابزارهای ارتباطی؛

قابلیت اطمینان: توانایی ارائه خدمت به صورت صحیح، دقیق و در زمان وعده داده شده؛

پاسخگویی: شور، اشتیاق و تمایل کمک به مشتریان و ارائه سریع خدمات به آنها؛

تضمین: دانش و ادب کارکنان و توانایی آنها برای ایجاد اعتماد در مشتریان؛

همدلی: مهم شمردن مشتریان و توجه خاص و فردی به آنها و نیازهایشان؛

مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات که هدف آن بررسی و اندازه‌گیری شکاف‌های خدماتی است که در ادامه به معرفی آن‌ها پرداخته می‌شود (پناهی و انائی، ۱۳۹۳):

شکاف اول، شکاف اطلاعات بازاریابی: عبارت است از تفاوت میان انتظارات مشتریان و برداشت مدیران از انتظارات آن‌ها.

1 Marr

2 Roos & Roos

3 Zhou & Fink

4 Zithamel, Parasoraman & Bree

شکاف دوم، شکاف استاندارد: عبارت است از تفاوت میان برداشت مدیران از انتظارات مشتریان و استانداردهای کیفی خدمات. در حقیقت هدف، شناسایی صحیح انتظارات و نیازهای مشتریان و تبدیل آن‌ها به استانداردهای عملکردی و طراحی فرآیندها با هدف برآورد این انتظارات است.

شکاف سوم یا شکاف عملکرد خدمت: گام نهایی در فرایند ارائه خدمات با کیفیت، پایبندی به استانداردهای عملکردی و اجرای آن‌ها در صحنه عمل است که وجود مغایرت در این خصوص را شکاف عملکرد خدمت می‌نامند.

شکاف چهارم، شکاف ارتباطی: اطلاع رسانی در خصوص خدمات آثار شگرفی بر رضایت مشتریان دارد که از آن به عنوان زمینه مورد نیاز در زنجیره ارائه خدمت یاد می‌شود. در این راستا شکاف ارتباطی تفاوت میان خدمت وعده داده شده (اطلاع رسانی شده) و خدمت ارائه شده به مشتری است.

شکاف پنجم، شکاف کیفیت خدمت: در نتیجه تفاوت بین انتظارات مشتری از خدمات و تجربه مشتری از وضعیت موجود ارائه خدمت ایجاد می‌شود.

از قرار معلوم شاخصه های کیفیت خدمات ۱۹۹۱ پارسورامن و دیگران (ملموسات، قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری، تضمین و همدلی) را نمی‌توان به طور مستقیم در خدمات الکترونیکی به کاربرد؛ اما ابعاد این دو مقوله شباهت بسیار نزدیکی به هم دارند، با این حال ممکن است لازم باشد برای دستیابی به ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی، تغییراتی در ابعاد سروکوال ایجاد گردد. (زمانی و همکاران، ۲۰۱۲).

زیثمال^۱ و دیگران، (۲۰۰۰) کیفیت خدمات را ارائه داده اند (آهن^۲، ۲۰۱۷).

از طریق مصاحبه گروه کانون، هفت بعد کیفیت خدمت برخط شناخته شده است: کارایی، قابلیت اطمینان، اجرا، حریم خصوصی، مسئولیت پذیری، غرامت، تماس می‌باشد.

آنها چهار بعد کارایی، قابلیت اطمینان، اجرا و حریم خصوصی را به عنوان شاخص مرکزی برای اندازه‌گیری ادراکات مشتری از کیفیت خدمت ارائه شده توسط خرده فروشان بر خط مشخص کردند. پنج بعد کیفیت خدمت از مطالعات زیثمال (۲۰۰۰-۲۰۰۲) و دیگران استخراج شده است. این ابعاد توسط محققان دیگر مانند جان و کای^۳ ۲۰۰۱؛ یانگ و فانگ^۴ ۲۰۰۴ یانگ و جان^۵ ۲۰۰۲ و لیو و ارنست^۶ ۲۰۰۰، نیز مورد تایید قرار گرفته است (بنتیس^۷ و همکاران، ۲۰۱۵).

راهبردهای رسیدن به یک سیستم آموزشی دانش مدار

برای راه اندازی یک سیستم آموزشی موفق، راهکارها و ایده های مختلفی وجود دارد. نکته مهم در این بین رسیدن به یک راه حل جامع و حساب شده با توجه به تعاریف و محدودیت‌های گفته شده و نیز در نظر گرفتن اهمیت‌ها و ضرورت‌ها می‌باشد. اکثر راهکارها را می‌توان بر اساس الگوهای زیر دسته بندی نمود (هی^۸، ۲۰۱۷):

1 Zeesmal

2 Ahn

3 Jon & kay

4 Yang & fang

5 Yang& Jon

6 Liou & Arent

7 Bentes

8 He

راهبردهایی مانند مبتنی بر تکنولوژی، مبتنی بر سازمان و نیازهای آن، سیستمی عمومی و قالب بندی شده، بسترسازی‌های لازم برای تفکر بر پایه دانش (حسینیان و همکاران، ۱۳۹۸).

برخی وجود تکنولوژی و استفاده از متدهای برنامه‌نویسی نوین را توصیه نموده‌اند. عده‌ای طراحی یک سیستم خاص بر پایه نیازهای سازمان را ضروری دانسته و برخی بر خلاف این نظر مجموعه‌ای از سیستم‌های عمومی طراحی شده را به عنوان راهکار پیشنهاد کرده‌اند. عده‌ای نیز با استناد به مفاهیم آموزش، وجود سیستم نرم‌افزاری را خیلی ضروری نمی‌دانند و بسترسازی‌های آموزشی و فرهنگی را راه‌حلی برای رسیدن به تفکر بر پایه دانش می‌دانند (ستوری و بارت، ۲۰۱۵).

راهبردهای کیفیت در نظام آموزشی را از پنج جنبه بررسی می‌کنیم:

منظر مالی: به‌منظور شناخت نیازمندی‌ها و عملکرد مالی سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. معیارهای مالی از مهمترین اجزای نظام ارزیابی متوازن هستند. به ویژه در سازمان‌های انتفاعی این معیارها به ما می‌گویند که اجرای موفقیت‌آمیز اهدافی که در منظر های قبلی تعیین گردیده‌اند، در نهایت، موجب چه نتایج و دستاوردهای مالی خواهد شد. (معتقد و همکاران، ۱۳۹۵).

منظر مشتری: به‌منظور آگاهی از سطح رضایت مشتریان (از طریق سنجش‌های کمی و کیفی در مورد کالا و یا خدمات ارائه شده و دانشجویان) مورد استفاده قرار می‌گیرد (ازم^۲، ۲۰۱۰).

منظر فرایندهای داخلی: در جهت ارزیابی فرایندهای مورد نیاز در سازمان به‌کار گرفته می‌شود. در این منظر سازمان‌ها باید فرایندهایی را مشخص نمایند که با برتری یافتن در آن‌ها، بتوانند به ارزش‌آفرینی برای مشتریان و نهایتاً سهامداران خود ادامه‌دهند. (بونتیس^۳، ۲۰۱۷).

منظر رشد و یادگیری: این وجه بر نحوه آموزش کارکنان، کسب دانش و چگونگی استفاده از آن، به‌منظور حضور و بقاء در بازار رقابتی موجود، تمرکز می‌نماید. (کرامر و فرند^۴، ۲۰۱۷).

منظر پژوهش: منظر پژوهش به منظر تحقیق و پژوهش و فناوری موسسات آموزشی می‌پردازد تا این عامل موجب فرهنگ سازی و توجه بیشتر به کسب تحقیق و علم آموزی موسسات آموزشی گردد (چن و دو^۵، ۲۰۱۵).

اهمیت و ضرورت راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات نظام آموزش عالی

راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات یکی از مهم ترین اقدامات مدیریتی است و می‌تواند در مدیریت عملکرد، بالا بردن انگیزه کارکنان، بهبود ارتباطات و تشخیص مشکلات کمک شایانی نماید (چن و دو^۶، ۲۰۱۵). از طرفی؛ بهبود راهبردهای کیفیت خدمات سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها و سازمان‌ها و مؤسسات تلاش جلو برنده‌ای را در این مورد اعمال می‌کنند (بونتیس^۷، ۲۰۱۷). نکته دیگر اینکه بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرا سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز

1 Storey And Barnett
2 Azm
3 Bontis
4 Creamer & Freund
5 Chen & Do
6 Chen & Do
7 Bontis

دارند. همچنین صاحب‌نظران و محققان معتقدند که راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است و تصور سازمانی که دارای ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد نباشد، مشکل است. ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد به منظور رفتار مطلوب می‌شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است (سهندي و همکاران، ۱۳۹۶).

بعلاوه؛ رقابت شدید دانشگاه‌ها و نهادهای آموزش عالی و تلاش آن‌ها در جهت ارائه خدمات با بالاترین کیفیت، باعث شده تا نیاز این نهادها به رویکردی جامع که بتواند تمامی زمینه‌های عملکردی مرتبط با موفقیت را در نظر بگیرد و عملکرد نهاد را در قالب آن ارزیابی کند، روز به روز افزایش می‌یابد (فلیس و پتریلو^۱، ۲۰۱۷).

نکته آخر اینکه نظام و موسسات آموزشی عالی و به خصوص دانشگاه‌ها از دو جهت در توسعه کشورها موثر هستند: (بونتیس^۲، ۲۰۱۷). یکی از نظر تامین نیروی انسانی کارآمد یا افزایش کارایی و بهره‌وری افراد، دیگر از جهت گسترش مرزهای دانش و فن و پیش بردن تکنولوژی. به عبارت دیگر، محصول این موسسات، عبارت است از افزودن دانش، معرفت و فن که اگر در وجود افراد باشد به عنوان بهره‌وری نیروی انسانی تلقی می‌گردد و اگر فارغ و جدا از وجود انسان باشد، به صورت مجموعه دانش و تکنولوژی نمایان می‌شود (اسماعیل نیا شیروانی و همکاران، ۱۳۹۷). پس با توجه به اینکه راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات در بعد سازمانی معمولاً مترادف با اثربخشی فعالیت‌هاست، اگر در ساده‌ترین تعریف، نسبت داده به ستاده را کارایی بدانیم، نظام راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات در واقع میزان کارایی تصمیمات مدیریت در خصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار می‌دهد (هانگ^۳، ۲۰۱۹). بنابراین موسسات آموزشی عالی برای بهبود سطح عملکرد خویش و شناختن جایگاه خود در مقایسه با دیگر موسسات فعال در حیطه آموزشی به خصوص دانشگاه‌های برتر، از این قاعده مستثنی نبوده و و نیازمند یک مدل تلفیقی جهت کیفیت خدمات خود و آگاهی از رتبه عملکردی خویش در مقایسه با دیگر موسسات هستند تا بتوانند سطح عملکرد خود را ارتقاء دهند. لذا این خلاء است که این تحقیق در پی رفع آن است.

نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند در بهبود عملکرد بخش دولتی و خصوصی سازمانها مفید واقع شود. انجام این تحقیق می‌تواند برای بهبود و توسعه کیفیت خدمات موسسات آموزش عالی به طور اخص^۴، و سایر شرکتهای و سازمانهای بخش خصوصی و دولتی به طور اعم، مفید واقع گردد. زیرا مسئولین مربوطه می‌توانند با بررسی وضع موجود عملکرد و شناسایی نارسایی‌های مبتلا به آن، با اتخاذ تدابیر لازم، زمینه‌های بهبود و ارتقای کیفیت خدمات آن را فراهم نمایند.

از سوی دیگر با پیشرفت روز افزون دانش و فناوری و جریان گسترده اطلاعات، امروزه جامعه‌ی ما نیازمند پرورش انسان‌هایی است که بتوانند با مغزی خلاق با مشکلات روبرو شده و به حل آنها بپردازند و با این رویکرد نیاز به آموزش و تقویت خلاقیت و خلق افکار نو برای رسیدن به جامعه‌ای شکوفا از اهمیت خاصی برخوردار است. افزایش خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها می‌تواند به ارتقای کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف منابع، ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در کارکنان منجر گردد (کاپلان و نورتون^۴، ۲۰۱۳).

تئوری و نظریه‌ها

با توجه به نظرات و با یک نگرش جامع به موضوع می‌توان دریافت که شاید اجرای همزمان این راهکارها، در صورت تدوین یک طرح از قبل پیش‌بینی شده بتواند موفقیت چنین پروژه‌هایی را بیش از پیش تضمین نماید. هر چند به جرأت می‌توان گفت که

1 Felice & Petrillo
2 Bontis
3 Huang
4 Kaplan & Norton

وجود یک مدیریت و رهبری مدرن می‌تواند مهمترین ضامن اجرایی باشد. اما از طرف دیگر باید توجه داشته باشیم که آموزش نیاز به فناوری بسیار قوی دارد که جزء لاینفک آن است. امروزه ایجاد کسب و کارهای مؤثر بدون فناوری اطلاعات غیر ممکن بوده و مانند آن است که به آینده پشت کرده باشیم. در واقع آموزش پایه تحقق مدیریت استراتژیک در سازمان‌ها بوده و مستلزم آن است که مدیریت عالی شدیداً از فرصت‌های ارائه شده توسط فناوری اطلاعات برای تحقق اهداف کسب و کار بهره‌برداری نماید (شو^۱ و همکاران، ۲۰۱۲). استفاده از تکنولوژی اطلاع‌رسانی تنها به عنوان ابزار حمایتی برای فرآیندها و فعالیت‌های کسب و کار، یک استراتژی ضعیف است. فرصت‌های جدید ارائه شده توسط فناوری اطلاعات نیازمند بهره‌برداری گسترده است و این امر نیز نیازمند آن است که فناوری اطلاعات به طور کامل به عنوان جزء اصلی در فرآیندهای کاری گنجانده شود. برای رسیدن به یک سیستم مدیریت دانش موفق باید نسبت به نقطه ابتدا و نقطه‌ای که قصد رسیدن به آن را داریم، اشرافی کامل داشته باشیم. طراحی مسیر حرکت باید بر پایه یکسری بسترسازی‌ها، به کارگیری درست از سیستم‌ها، و به گونه‌ای کاملاً حساب شده انجام گردد (زرین کلاه، ۱۳۹۵)

با توجه به موارد گفته شده می‌توان نکات زیر را برای طراحی یک سیستم موفق آموزشی ضروری دانست (حافظی نیا و همکاران، ۱۳۹۸):

بسترسازی‌های فرهنگی - آموزشی

بسترسازی‌های لازم برای نصب و راه اندازی سیستم

طراحی سیستم جامع و ترسیم دورنمای مورد نظر

برنامه ریزی و فازبندی مراحل اجرایی

رهبری مدرن در کنار مدیریت کارآمد به عنوان ضروری‌ترین پیش‌نیاز (حافظی نیا و همکاران، ۱۳۹۸).

نظریه های متفاوتی در رابطه با کیفیت خدمات آموزشی مطرح شده اند که هر کدام به ویژگی های خاصی توجه نشان داده اند این دیدگاه ها عبارتند از (های و همکاران، ۲۰۱۷):

الف) دیدگاه شناختی:

این دیدگاه که به گشتالت نیز معروف است، نیات و مقاصد افراد را راهبر اعمال او می‌داند، مبنای این نظریه را قانون تعادل روانی نیز می‌دانند، به این مفهوم که هر انسانی در تلاش است تا کل وجود او از نظامی متعادل و پایدار برخوردار باشد، بنابراین در یادگیری افراد در مواجه شدن با مفاهیم ناشناخته، دچار نوسان روانی می‌گردد و فرد تلاش می‌کند تعادل تازه ای بیابد (ریگل^۲ و همکاران، ۲۰۱۹).

بنابراین در نظریه شناختی، یادگیری فرایندی است که باعث فروپاشی تعادل فعلی فرد شده و او می‌کوشد تا به یک تعادل روانی تازه دست یابد، در طراحی برنامه های آموزشی بر اساس نظریه شناختی باید به مفاهیم زیر توجه داشت: تفاوت بین افراد باید شناسایی گردد. تفاوت بین گروههای مختلف از نظر سنی، جنسی و طبقات اجتماعی، باید لحاظ گردد. هدف از آموزش روشن بوده و اجزای فرایند آموزش واضح باشد. ترتیب ارائه برنامه آموزش از مفاهیم ساده به مفاهیم پیچیده تنظیم گردد. مراتب پیشرفت کار آموزو هنرجو باید به او بازخورد داده شود.

1 Show

2 Riggle

ب) دیدگاه محیطی

این دیدگاه که تحت عنوان یادگیری رفتاری نیز مطرح است، مبتنی بر کسب تجربه و یادگیری از طریق آزمایش و خطاست. حرکت که به نتیجه برسد و در واقع تقویت گردد در ذهن باقی می ماند و اگر به نتیجه ای نرسد یا تقبیح شود، به احتمال زیاد آن رفتار در رویارویی مجدد با موضوع تکرار نخواهد شد. رفتار تقویت شده نوعی رفتار شرطی است که موجب عادت رفتاری در فرد می گردد. در طراحی برنامه های آموزشی بر مبنای نظریه محیطی یا رفتاری به نکات زیر باید توجه داشت (ریگل^۱ و همکاران، ۲۰۱۹): آموزش تأکید به آزمایش و تجربه عملی داشته باشد و کم تر به ارائه مفاهیم انتزاعی بپردازد، در واقع آموزش بیننده به طور فعال در کسب آموزش درگیر شود. امکان تمرین مهارت ها و هر چه بیشتر تمرین کردن مهارت هابرای کارآموز باید فراهم گردد، به عبارتی دیگر کار نیکو کردن از پر کردن است، لحاظ گردد. تکرار مهارت در برنامه توسط کارآموز باید آنقدر پیش بینی گردد تا مهارت در فرد به صورت یک عادت رفتاری در آید و در واقع تثبیت رفتاری شود.

ج) دیدگاه اجتماعی

این نظریه دو دیدگاه قبلی را در هم می آمیزد و فرآیند یادگیری ناشی از دیدگاه رفتاری و یا محیطی را با تعاملی که بین فرد و محیط اجتماعی به طور مستمر وجود دارد، کامل می کند در نظریه یادگیری اجتماعی، الگوها نقش مهمی دارند، تحقیقات نشان می دهد، که بیشتر آموخته ها از طریق مشاهده الگوهایی مانند والدین، معلمان، همکلاسی ها، هنرمندان، ورزشکاران و الگوهای دینی و تاریخی کسب می گردد. طبق این نظریه موضوع مورد یادگیری برای فرد مهم و مفید بوده و فرد معتقد است توانایی آن را دارد که به آنچه می آموزد، عمل نماید (دهار^۲، ۲۰۱۴).

در طراحی برنامه های آموزشی بر مبنای نظریه یادگیری توجه به نکات زیر مهم است (گیتر^۳ و همکاران، ۲۰۱۱):

- ۱- اهمیت: زمانی افراد از الگویی می آموزند که آن الگو برای آنها خصایص و ویژگی های خاصی را مطرح سازد در واقع برای فرد از اهمیت و جذابیت برخوردار باشد، ضمن آنکه همواره در دسترس باشد و یا تصور که دست یافتنی است.
- ۲- به خاطر سپاری: نفوذ یک الگو به این مفهوم است که تا چه حد در حافظه ماندگاری خود را حفظ می کند. حتی زمانی که آن الگو در دسترس نباشد.
- ۳- بازآفرینی رفتار آموخته شده: آیا فرد قادر است رفتار آموخته شده را به عمل تبدیل نماید بنابراین اجرای فعالیت های الگو مورد نظر می باشد.
- ۴- تقویت: پیش بینی پاداش در رابطه با انجام رفتار اخذ شده با الگو، موجب تقویت و توجه بیشتر کارآموز شده و در نتیجه آن را مطلوب تر می آموزد و بهتر اجرا می کند (گیتر و همکاران، ۲۰۱۱).

1 Riggle

2 Dhar

3 Gieter

پیشینه تجربی تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی

الف) پژوهش های داخلی

حافظی نیا و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی عوامل موثر بر کیفیت آموزش بالینی از دیدگاه دانشجویان اتاق عمل دانشکده علوم پزشکی شوشتر پرداخته‌اند. این مطالعه پژوهشی توصیفی تحلیلی از نوع مقطعی بوده و نمونه‌ها شامل ۱۰۰ نفر از دانشجویان رشته اتاق عمل دانشکده علوم پزشکی شوشتر بوده است. طبق نتایج تحقیق، عوامل موثر بر کیفیت آموزش بالینی در این تحقیق عبارت بودند از: خود کارآمدی، اهداف و برنامه‌های آموزشی، برخورد با دانشجو، محیط آموزشی. در نهایت، میانگین نمره حیطة‌های مورد سنجش بالاتر از متوسط را نشان داد.

نظری شادکام و همکاران (۱۳۹۴) به شناسایی عوامل موثر بر کیفیت برنامه‌های آموزشی و تاثیر آن بر توانمندی‌های حرفه‌ای پرستاران پرداخته‌اند. در این مطالعه توصیفی - مقطعی، ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته شامل ۳۷ سؤال بوده است. نتایج تحقیق نشان داد که ۶۵ درصد از فارغ‌التحصیلان از برنامه‌های آموزشی ارائه شده در دانشکده پرستاری و مامایی رضایت در حد متوسط داشتند. فارغ‌التحصیلان بیشترین عناصر موثر بر کیفیت برنامه‌های آموزشی را به ترتیب، منابع علمی در دسترس، فضای مناسب دانشکده، امکانات آموزشی دانشکده، اساتید مجرب و فعال بودن بخش‌ها، نظم و مقررات آموزشی تئوری، نظم و مقررات آموزشی بالینی اعلام کردند. ۶۶/۹ درصد از فارغ‌التحصیلان توانایی خود را در مراقبت از بیمار زیاد و اکثر فارغ‌التحصیلان کاربرد دروس کارآموزی و عملی را بیشتر از دروس تئوری ارزیابی کردند. بین نمرات اهداف برنامه‌های آموزشی کارشناسی پرستاری و نحوه اجرای این برنامه در دانشکده پرستاری و مامایی قزوین از دیدگاه فارغ‌التحصیلان ارتباط خطی معنی‌داری وجود داشت.

حسین‌زاده شهری و زنگنه‌نژاد (۱۳۹۲) به بررسی میزان اثربخشی سیستم‌های آموزشی پرداخته‌اند. در این پژوهش یک سیستم آموزش با هدف ارزیابی و سنجش اثربخشی واقعی آن، در چهار بعد اصلی شامل فن‌آوری و پشتیبانی، استاد، دوره آموزشی و درمانی و فراگیران مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد در میان ابعاد سیستم آموزش مورد بررسی، بالاترین اثربخشی در بعد محتوای دوره و خودارزیابی فراگیران وجود دارد؛ درحالی‌که خدمات فن‌آوری و پشتیبانی سیستم نیاز به بهبود دارد.

حسینی‌نسب و همکاران (۱۳۹۰) به ارزیابی اثربخشی آموزشی دوره‌های ضمن خدمت کارکنان بخش ستادی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد آموزش‌های الکترونیکی بطور کلی اثربخش است و از نظر کارکنان رضایت بخش بوده است. براساس اطلاعات بدست آمده اثربخشی آموزشی با توجه به سابقه خدمت تفاوت وجود دارد ولی در مورد مدرک تحصیلی تفاوتی معناداری مشاهده نشده است. همچنین تفاوت معناداری بین کارکنان زن و مرد و اثربخشی آموزشی دوره‌های ضمن خدمت کارکنان بخش ستادی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی مشاهده شده است.

ب) پژوهش های خارجی

هیل^۱ و همکاران (۲۰۲۰) به شناسایی عامل‌های موثر بر ارتقای کیفیت آموزش پرداخته‌اند. در این تحقیق که با روش مروری انجام شده مهمترین عامل‌های موثر بر ارتقای کیفیت آموزش در حوزه بهداشت و درمان شناسایی شده است که عبارتند از: کاهش فاصله زمانی و مکانی جهت تحصیل، دسترسی عادلانه به منابع و امکانات تحصیلی، کاهش هزینه‌های تحصیل و

1 Hill

یادگیری، ارائه محتوای دروس در راستای نیازهای شغلی، ارائه فرصتهایی برای گفتگو و مباحثه در طول ترم‌های تحصیلی، یادگیری نرم‌افزارهای لازم در زمینه شغلی، ارزشیابی دروس متناسب با اهداف شغلی، ارزشیابی فردی و گروهی صحیح، حمایت مالی از اجرای تحقیقات و پژوهش‌ها.

نینرولا و همکاران^۱ (۲۰۲۰) به بررسی ارتقای کیفیت با استفاده از رویکرد شش سیگما پرداخته‌اند. ابعاد مدل ارتقای ارتقای کیفیت در مراکز بهداشت و درمانی در این تحقیق عبارتند از: ارتقای مهارت در طول دوره تحصیل جهت افزایش درآمد در آینده، ارائه محتوای باکیفیت، سهولت تغییر و اصلاح محتوای دروس، ارتباط محتوای دروس با تجربیات و دانش شغلی، ارائه منجم، روشن و کامل محتوای دروس، استفاده از گرافیک، ویدئو و وسایل الکترونیکی و تکنولوژیکی در ارائه محتوای دروس، آموزش امکان ارتباط متقابل شما با همکاران.

یوروس و همکاران^۲ (۲۰۱۹) به بررسی تاثیر آموزش در بهبود و توسعه خدمات پرستاران در بیمارستان‌های خصوصی پرداخته‌اند. روش کار به این صورت بود که شصت پرستار به صورت تصادفی انتخاب شدند پرسشنامه تحقیق بین آنها توزیع شد نتایج این پرسشنامه به صورت کمی ارائه شدند. نتایج این مطالعه با استفاده از مدل خطی پیرسون و روش همبستگی در نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج مربوطه نشان داد که ارتباط مثبت ضعیفی بین آموزش و عملکرد شغلی پرستاران وجود داشته است. عوامل بررسی کیفیت آموزش در این تحقیق عبارتند از: دسترسی عادلانه به منابع و امکانات تحصیلی، فرایند ارزشیابی متناسب با محتوای مورد نیاز شغلی، امکان دسترسی به کتابخانه حقیقی و مجازی کامل و منابع کافی، پشتیبانی مسائل فنی شغلی توسط آموزش‌های ارائه شده، آموزش نرم‌افزارهای ضروری در زمینه شغلی، محتوای باکیفیت دروس، استفاده از اساتید مجرب.

یوناس و همکاران^۳ (۲۰۱۸) رابطه بین آموزش و بهبود و توسعه کیفیت کار کارکنان را مورد بررسی قرار دادند. داده‌ها از طریق پرسشنامه گردآوری شد. نتایج تحقیق نشان داد که ارائه آموزش‌ها موجب افزایش عملکرد کارکنان شده است. مولفه‌های ارزیابی عملکرد آموزش‌ها در این تحقیق عبارت بودند از: لحاظ نمودن عامل زمان و دسترسی مکانی، منابع و کتابخانه‌های مجهز و جامع، تکیه بر ارائه دروس بر اساس نیازهای شغلی، کیفیت محتوای دروس، آموزش مولتی مدیا، در اختیارداشتن اساتید متبحر و باتجربه، تکیه بر دروس عملی و پیشنهاد شغلی.

هانایشا و حسین^۴ (۲۰۱۸) تاثیر توسعه کارکنان، آموزش و کار گروهی بر روی بهبود کیفیت کار کارکنان را مورد سنجش قرار دادند. در این تحقیق، مشارکت در پاسخ دهی به سوالات پرسشنامه از طریق اینترنت و به صورت آنلاین صورت گرفت. نتایج نشان داد که توسعه کارکنان، کار گروهی و آموزش کارکنان تاثیر مثبتی بر بهبود کیفیت کار کارکنان مراکز خدمات درمانی در مالزی داشته است.

خان و همکاران^۵ (۲۰۱۷) به بررسی تاثیر آموزش بر روی عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی کشور هند پرداخته شده است. نتایج تحقیق نشان داد که آموزش تاثیر بسیاری بر روی صفات، رفتار، مهارت‌ها و دانش کارکنان داشته است. برای بررسی سوابق پژوهشی در زمینه چالش‌های موجود در کیفیت ارائه خدمات مطالعاتی انجام شد. در جدول ۱ به طور خلاصه به برخی از این تحقیقات اشاره شده است.

1 Niñerola et al.

2 Urus et al.

3 Younas et al.

4 Hanaysha & Hussain

5 Khan et al.

جدول ۱: خلاصه برخی از پژوهش‌های پیشین

محققان	سال	عنوان	نتایج
دهنویه و همکاران	۱۳۹۸	کیفیت خدمات سلامت جمهوری اسلامی	بهبود کیفیت خدمات، نیازمند بکارگیری راهبردهایی در زمینه سازماندهی، تامین منابع، پرداخت، قوانین و مقررات و رفتار می باشد. استفاده از ابزارهای کیفیت باید به دور از شتاب زدگی بوده و به تغییر ماهیت بیماری ها، تغییر انتظارات ذینفعان و افزایش توجه جهانی به کیفیت، توجه شود.
معتقد و همکاران	۱۳۹۵	در تحقیقی به ارزیابی کیفیت ارائه خدمات در مراکز منتخب بهداشتی- درمانی از دیدگاه مراجعین (به روش سروکوال) پرداختند	در همه ابعاد سنجش شده در پرسشنامه سروکوال بین انتظارات و واقعیات موجود تفاوت معناداری دیده شد بجز دسترسی به پزشک در تمام وقت اداری. بیشترین تفاوتها بین انتظارات و واقعیات در حیطه همدلی بود ($P=0.001$) بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات درمانی در مرکز بهداشتی درمانی منتخب شهر تهران تفاوت معنادار وجود دارد. همچنین درمان تنها در دارو خلاصه نمی‌شود و انتظار بیماران از گروه درمان‌گر علاوه بر دارو درمانی، جلب رضایت و اعتماد بیمار، همدلی و احترام، ابراز علاقه و نیز احساس مسئولیت در برابر وی نیز است.
محمد حسین خاکی و همکاران	۱۳۹۴	به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در درمانگاههای سرپایی بیمارستانهای آموزشی شیراز بر اساس الگوی سروکوال پرداخته است.	نتایج این تحقیق نشان میدهد در تمام ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده شکاف منفی وجود داشته و اختلاف معنی دار بین ادراکات و انتظارات بیماران به دست آمده است
شهرام مهدوی	۱۳۹۳	به بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر کاشان پرداخته است.	در این تحقیق میزان رضایت شهروندان از این سازمانها را در ۳ بعد مدیریت شهری (اقتصادی، زیست محیطی و فرهنگی اجتماعی) بررسی میکند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که میزان رضایت مندی در شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر در سطح متوسط به بالا قرار دارد. همچنین رضایتمندی بالای شهروندان از عملکرد شهرداری در ابعاد فرهنگی و رضایتمندی متوسط در بعد اقتصادی است

<p>یافته های این تحقیق نشان میدهد که میان توانمند سازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد. همچنین میان احساس اعتماد کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه معنا داری وجود ندارد.</p>	<p>به بررسی رابطه بین توانمند سازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات بر اساس مدل سروکوال در شهرداری زاهدان پرداخته است</p>	۱۳۹۲	<p>حبیب الله سالارزهی</p>
<p>نمونه آماری این تحقیق شامل ۳۱ شرکت برتر کشور یونان بود. یافته های بدست آمده نشان داد که مدل کمی ارائه شده در این تحقیق به خوبی میتواند به یکپارچه سازی دو مقوله ذکر شده یعنی ارزش ذینفعان و اصول مسئولیت پذیری جامه عمل بپوشد</p>	<p>تحقیقی با عنوان یکپارچه سازی اصول مسئولیت پذیری کارکنان و ارزشهای ذینفعان در قالب یک استراتژی واحد با ارتقای کیفیت خدمات را انجام دادند.</p>	۲۰۲۰	<p>کاتسولاکوس^۱</p>
<p>یافته های پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیک به شدت با رضایتمندی مشتری ارتباط دارد. نتایج نقش اعتماد را به عنوان یک متغیر میانجی بین کیفیت خدمات الکترونیکی (و رضایتمندی مشتری) تایید کرد، در حالی که تجزیه و تحلیل همان مدل با مقدار شکاف و مقدار ادراک (این موضوع را تایید نکرد).</p>	<p>پژوهشی تحت عنوان تاثیر اعتماد مشتری بر روی رابطه کیفیت خدمات الکترونیک و رضایتمندی مشتری انجام دادند.</p>	۲۰۱۹	<p>کاندا و داتا^۲</p>
<p>نتایج تحقیق نشان میدهد که هر یک از ابعاد کیفیت فنی، کیفیت عملکردی و تصویر با خدمات ادراک شده توسط شهروندان و رضایت آنها از کیفیت خدمات رابطه ای قوی و مستقیم وجود دارد.</p>	<p>در تحقیقی با عنوان دگرگونی در خدمات شهرداریها: به سوی کیفیت در بخش عمومی، به بررسی کیفیت خدمات در شهرداریها پرداخته است</p>	۲۰۱۹	<p>رودریگز^۳</p>
<p>جامعه آماری تحقیق شامل ۴۰ کازینو در کشور ماکائو بود. یافته های تحقیق نشان داد که ویژگی های شغلی، سیاست های منابع انسانی، روابط گروه های کاری و محیط کار فیزیکی مهم ترین عوامل موثر بر ادراک کارکنان از کیفیت خدمات هستند.</p>	<p>تحقیقی با عنوان بررسی ادراک کارکنان کازینو از کیفیت خدمات انجام دادند.</p>	۲۰۱۸	<p>وان و چن^۴</p>

1 Katsoulakos

2 Kundu & Datta

3 Rodriguez

4 Wan & Chen

<p>نتایج این پژوهش نشان داده که مشتریانی که رشد و پیشرفت را به عنوان ارزشهای فردی در نظر می گیرند و مقایسه نسبت کیفیت خدمات بانکهایشان با دیگر بانکها احساس وفاداری کمتری دارند. علاوه براین، این تاثیر در میان مشتریان مسن، پردرآمد و همچنین با جنسیت مونث برجسته تر بوده است</p>	<p>در پژوهش خود به بررسی تاثیر ارزشهای فردی و متغیرهای جمعیت شناختی بر کیفیت خدمات برای مشتری در صنعت بانکداری پرداخته اند.</p>	<p>۲۰۱۷</p>	<p>هنریک و ماتوس^۱</p>
--	---	-------------	----------------------------------

مولفه ها و راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات به شرح ذیل می باشند:

- ✓ ارزشیابی دروس متناسب با اهداف شغلی
- ✓ ارتباط محتوای دروس با تجربیات و دانش شغلی
- ✓ منابع علمی در دسترس
- ✓ در اختیار داشتن اساتید متبحر و باتجربه
- ✓ ارائه محتوای با کیفیت
- ✓ یادگیری نرم افزارهای لازم در زمینه شغلی و یادگیری نرم افزاری و سخت افزاری
- ✓ اختصاص ساعات عملی بیشتر
- ✓ بکارگیری فناوری های نوین در ارائه خدمات
- ✓ توانمندسازی
- ✓ ارتباط منسجم بین بخشی
- ✓ سرعت در ارائه خدمات
- ✓ دقت در ارائه خدمات
- ✓ رفتار متواضعانه در عین اقتدار
- ✓ شایستگی و مهارت کارکنان
- ✓ شفافیت در فرآیندهای کاری
- ✓ قابلیت اعتماد پذیری
- ✓ سهولت در ارائه خدمات
- ✓ شرایط محیط کار

جمع بندی

هدف این تحقیق بررسی راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات در نظام آموزشی می باشد. ابعاد ارتقای کیفیت آموزش شامل:

۱. اهداف و رسالت های شبکه بهداشت
۲. کیفیت برنامه درسی، فضا و امکانات آموزشی
۳. فرایند تدریس و یادگیری
۴. انجام ارزشیابی

۵. مهارت‌های رفتاری
۶. مهارت‌های حرفه ای
۷. کاربرد استانداردهای آموزشی
۸. تاثیرگذاری روشهای تدریس موجود در شبکه بهداشت
۹. سازوکارهای اجرایی
۱۰. ارزشیابی، نظام بازخورد و مهندسی مجدد
۱۱. عوامل موثر بر کیفیت ارتقای آموزش کارکنان نیز شامل:
۱۲. عوامل محیطی-فرهنگی
۱۳. عوامل اجتماعی
۱۴. عوامل فردی
۱۵. عوامل تکنولوژیکی
۱۶. عوامل انگیزشی
۱۷. عوامل بین المللی
۱۸. عوامل آموزشی
۱۹. عوامل درون سازمانی

راهبردها از منظر مالی، منظر مشتریان، منظر فرآیندهای داخلی، منظر رشد و یادگیری، منظر پژوهشی تشکیل شده است. منظر مالی شامل کسب بیشترین درآمد از دانشجویان، رشد درآمد، افزایش بهره‌وری، افزایش ظرفیت‌های تسهیلات دهی و خدمت رسانی است. منظر مشتریان شامل معرفی خدمات جدید، افزایش رضایت دانشجویان، افزایش اعطای تسهیلات و ارائه خدمات می‌باشد. منظر فرآیندهای داخلی شامل امنیت و سلامت در موسسات آموزشی، بهینه سازی فناوری، تشویق به نوآوری، اطلاعات دقیق و به موقع می‌باشد منظر رشد و یادگیری شامل تحقیق و پژوهش و توسعه دانش در سازمان بشکل تشویقی و ترغیبی، افزایش بهره وری کارکنان، ایجاد و توسعه مهارت های استراتژیک در مدیریت می‌باشد منظر پژوهشی شامل حمایت و استخدام گروه های هوشیار و هوشمند، مدیریت خلاقیت دانشی، حمایت از موسسات آموزشی و علمی و فناورانه، شناساندن موسسات آموزش عالی به جامعه نخبگان، افزایش تعاملات نظام آموزش عالی با دیگر نهادها می باشد

در جدول زیر، جمع‌بندی مولفه‌های مستخرج از ادبیات تحقیق بر اساس تجارب جهانی موفق در خصوص ارتقای کیفیت آموزش ارائه شده است:

جدول ۲: مولفه های ارتقای کیفیت آموزش مستخرج از ادبیات تحقیق و مبانی نظری

منبع	مولفه های ارتقای کیفیت آموزش
هیل و همکاران (۲۰۲۰)	کاهش فاصله زمانی و مکانی جهت تحصیل، دسترسی عادلانه به منابع و امکانات تحصیلی، کاهش هزینه‌های تحصیل و یادگیری، ارائه محتوای دروس در راستای نیازهای شغلی، ارائه فرصت‌هایی برای گفتگو و مباحثه در طول ترم‌های تحصیلی، یادگیری نرم‌افزارهای لازم در زمینه شغلی، ارزشیابی دروس متناسب با اهداف شغلی، ارزشیابی فردی و گروهی صحیح، حمایت مالی از اجرای تحقیقات و پژوهش‌ها.
نینرولا و همکاران (۲۰۲۰)	ارتقای مهارت در طول دوره تحصیل جهت افزایش درآمد در آینده، ارائه محتوای باکیفیت، سهولت تغییر و اصلاح محتوای دروس، ارتباط محتوای دروس با تجربیات و دانش شغلی، ارائه

منجسم، روشن و کامل محتوای دروس، استفاده از گرافیک، ویدئو و وسایل الکترونیکی و تکنولوژیکی در ارائه محتوای دروس، آموزش امکان ارتباط متقابل.	
دسترسی عادلانه به منابع و امکانات تحصیلی، فرایند ارزشیابی متناسب با محتوای مورد نیاز شغلی، امکان دسترسی به کتابخانه حقیقی و مجازی کامل و منابع کافی، پشتیبانی مسائل فنی شغلی توسط آموزش‌های ارائه شده، آموزش نرم‌افزارهای ضروری در زمینه شغلی، محتوای باکیفیت دروس، استفاده از اساتید مجرب	یوروس و همکاران (۲۰۱۹)
لحاظ نمودن عامل زمان و دسترسی مکانی، منابع و کتابخانه‌های مجهز و جامع، تکیه بر ارائه دروس بر اساس نیازهای شغلی، کیفیت محتوای دروس، آموزش مولتی مدیا، در اختیارداشتن اساتید متبحر و باتجربه، تکیه بر دروس عملی و پیشنیاز شغلی	یوناس و همکاران (۲۰۱۸)
توانمندسازی کارکنان، کار گروهی و آموزش کارکنان و عملکرد کارکنان مراکز خدمات درمانی	هانایشا و حسین (۲۰۱۸)
ارائه محتوای باکیفیت، تکیه بر ارائه دروس بر اساس نیازهای شغلی، آموزش روشن و کامل تمامی درس‌ها، کاهش هزینه آموزش، دسترسی مکانی مناسب، امکانات و تجهیزات.	هی و همکاران (۲۰۱۷)
آموزش از راه دور، لحاظ نمودن زمان و مکان در دستیابی به آموزش، پرداخت به محتوای دروس بر اساس نیازهای شغلی، یادگیری نرم‌افزاری و سخت افزاری، ارزشیابی مداوم.	خان و همکاران (۲۰۱۷)
مهارت‌های ارتباطی، تخصص شغلی، کتابخانه و امکانات تحقیق و پژوهشی، اساتید برجسته و ساعات دروس عملی.	سید فاطمی و همکاران (۱۳۹۸)
خود کارآمدی، اهداف و برنامه های آموزشی، برخورد با دانشجو، محیط آموزشی	حافظی نیا و همکاران (۱۳۹۸)
حضور اساتید باتجربه، اختصاص ساعات عملی بیشتر، دسترسی به امکانات آموزشی، هزینه‌های تحصیل، آموزش محتوا بر اساس نیازهای شغلی، ارزشیابی صحیح و کارآمد.	مسافرچی و همکاران (۱۳۹۷)
پیش‌نیازهای کارمند، ویژگی‌های شخصی کارمند، برنامه‌ریزی و آمادگی، مدیریت و سازماندهی کلاس درس، آموزش یا تدریس با کیفیت، نظارت بر پیشرفت و توان کارآموزان و مسئولیت‌های حرفه‌ای	عبداللهی و همکاران (۱۳۹۳)
منابع علمی در دسترس، فضای مناسب دانشکده، امکانات آموزشی دانشکده، اساتید مجرب و فعال بودن بخش‌ها، نظم و مقررات آموزشی تئوری، نظم و مقررات آموزشی بالینی	نظری شادکام و همکاران (۱۳۹۴)



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق راهبردهای بهبود و توسعه کیفیت خدمات نظام آموزش عالی

پیشنهادها

توان علمی و فنی، بارزترین شاخص توسعه یافتگی یک کشور به شمار می رود. افزایش ظرفیت و کارآیی علمی و فنی و استفاده بهینه از آن، مستلزم شناخت دقیق مؤلفه‌های آن است. این مؤلفه‌ها، مجموعه‌ای از منابع نیروی انسانی، منابع مالی و سرمایه ای، تجهیزات و فضای کالبدی است که تحت یک مدیریت منسجم و سازمان یافته در محدوده علوم و فناوری به کار می‌رود و یکی از مؤلفه‌هایی که می‌تواند معیار مناسبی برای نشان دادن اهمیت و اولویت یک موضوع یا قلمرو از دانش باشد، حجم منابع مالی و میزان سرمایه گذاری در بخش مدیریت توسعه و نوآوری کیفیت خدمات آموزشی است. مدیریت توسعه سعی دارد با تمرکز بر روی "توسعه" و فرایندهایی همچون تحقیق و توسعه، نوآوری، انتقال تکنولوژی و همکاری تکنولوژی، نحوه به‌کارگیری تکنولوژی‌های جدید و تعمیق تکنولوژی‌های موجود را در بنگاه‌های مختلف تولیدی و خدماتی، تعیین و مدیریت نماید. همانطور که آشکار است مدیریت استراتژی و راهبردها یکی از مهمترین مباحث مطرح در بهبود و توسعه کیفیت خدمات آموزشی می‌باشد.

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق حاضر که نشان داد راهبردها از منظر مالی، منظر مشتریان، منظر فرآیندهای داخلی، منظر رشد و یادگیری، منظر پژوهشی تشکیل شده است. منظر مالی شامل کسب بیشترین درآمد از دانشجویان، رشد درآمد، افزایش بهره‌وری، افزایش ظرفیت‌های تسهیلات دهی و خدمت رسانی است. منظر مشتریان شامل معرفی خدمات جدید، افزایش رضایت دانشجویان، افزایش اعطا تسهیلات و ارایه خدمات می‌باشد. منظر فرآیندهای داخلی شامل امنیت و سلامت در موسسات آموزشی، بهینه سازی فناوری، تشویق به نوآوری، اطلاعات دقیق و به موقع می‌باشد منظر رشد و یادگیری شامل تحقیق و پژوهش و توسعه دانش در سازمان بشکل تشویقی و ترغیبی، افزایش بهره وری کارکنان، ایجاد و توسعه مهارت های استراتژیک در مدیریت می‌باشد منظر پژوهشی شامل حمایت و استخدام گروه های هوشیار و هوشمند، مدیریت خلاقیت دانشی، حمایت از

موسسات آموزشی و علمی و فناوریانه، شناساندن موسسات آموزش عالی به جامعه نخبگان، افزایش تعاملات نظام آموزش عالی با دیگر نهادها می باشد، پیشنهاد می شود که:

مدیران آموزش عالی از مدیریت تکنولوژی و نوآوری در مراکز خود بیشتر استفاده کنند و حمایت‌های مالی از طرف ادارات آموزش و پرورش و آموزش عالی صورت گیرد. ایجاد فضای مناسب کارگاهی بر محتوای آموزشی تأثیر می‌گذارد بنابراین، پیشنهاد می‌شود که فضای کارگاهی را افزایش دهند. کمبود وسایل و رسانه آموزشی در نظام آموزشی بر محتوای آموزشی تأثیر می‌گذارد بنابراین، پیشنهاد می‌شود وسایل و رسانه آموزشی به اندازه مناسب در مراکز آموزشی موجود باشد. ناقص بودن وسایل آموزشی موجود در مراکز آموزشی بر محتوای آموزشی تأثیر می‌گذارد. مدیریت مراکز آموزشی باید همیشه پیش بینی به روز بودن امکانات آموزشی را در برنامه کوتاه مدت خود لحاظ کند گویا و استاندارد نبودن رسانه و تکنولوژی بر محتوای آموزشی تأثیر می‌گذارد بنابراین، پیشنهاد می‌شود که رسانه و تکنولوژی‌های به روز در مراکز آموزشی توسط مدیریت، برای آموزش تهیه شود. به پژوهشگران آینده توصیه می‌شود در پژوهش‌های خود به شناسایی عوامل موثر در اثربخشی آموزشی در مدارس و مقایسه آن با مدارس استثنایی، بررسی تأثیر نوآوری و خلاقیت بر اثربخشی آموزشی توجه مبذول دارند.

منابع

۱. ابراهیم‌زاده، عیسی، کماسی، حسین (۱۳۹۳)، ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری براساس مدل سروکوال مطالعه موردی شهرداری شهرسنقر، فصلنامه مطالعات و برنامه ریزی شهری، سال دوم، شماره ششم، تابستان ۱۳۹۳
۲. معتقد، زهرا؛ داودی منفرد، عصمت؛ مهذب ترابی، سامان؛ نعمتی، ابراهیم؛ موسوی، علیرضا؛ اشراقی، رضایه، رضایی، سعید، ابراهیمی، حامد (۱۳۹۵) ارزیابی کیفیت ارائه خدمات در مراکز منتخب بهداشتی- درمانی از دیدگاه مراجعین به روش سروکوال. مجله پژوهش سلامت. ۱۳۹۵؛ ۲(۱): ۴۹-۵۵
۳. دهنویه رضا، حق‌دوست علی اکبر، مجدزاده سیدرضا، نوری حکمت سمیه، رواقی حمید، مهرالحسنی محمد حسین (۱۳۹۸) کیفیت خدمات سلامت جمهوری اسلامی ایران؛ وضعیت؛ موانع و راهکارهای بهبود. مجله اپیدمیولوژی ایران. ۱۳: ۹۸-۱۰۹
۴. پناهی وانائی، ماندانا، شعبانی، رضا (۱۳۹۳). بررسی تأثیر خدمات لذت بخش و اعتماد بر وفاداری مشتریان، مجله مدیریت بازاریابی، شماره ۲۵، ص ۶۷-۸۳
۵. حسن زاده دوگوری، مهرداد، ازگلی، فرحناز (۱۳۹۵). نقش کیفیت خدمات، ارزش درک شده و تصویرسازمان بر وفاداری مشتری در بانکداری شرکت بانک ملت، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره ۲، شماره ۳، ص ۱۶۵-۱۷۱
۶. رحیم نیا، فریبرز، هرندی، عطاله، فاطمی، سیده زهرا (۱۳۹۱). تأثیر کیفیت رابطه با مشتری بر کیفیت ادراک شده و وفاداری مشتریان مورد مطالعه: هتل های پنج ستاره کلان شهر مشهد، پژوهش های مدیریت عمومی، سال پنجم، شماره ۱۷، ص ۸۳-۱۰۱
۷. رنجبریان، بهرام، رشیدکابلی، مجید، صناعی، علی، حدادیان، علیرضا (۱۳۹۱). تحلیل رابطه بین ارزش درک شده، کیفیت درک شده، رضایت مشتری و قصد خرید مجدد در فروشگاه‌های زنجیره ای تهران، مدیریت بازرگانی، دوره ۴، شماره ۱۱، ص ۵۵-۷۰
۸. رضایی، داوود (۱۳۹۲). بررسی تأثیر استراتژی بازاریابی رابطه ای، ارزش درک شده مشتری و کیفیت رابطه بر وفاداری مشتری، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده مدیریت و اقتصاد
۹. زیتامل، والرئ آ؛ پارسورامان، آ. (۲۰۰۴). کیفیت خدمات: بررسی و نقد مدل سروکوال و ارائه مدل های نوین. ترجمه کامبیرحیدرزاده و علی حاجیها، تهران: انتشارات کسا کاوش، ۳۴-۲۹.

۱۰. زهیر، امیراشکان؛ گوهری، محمدرضا؛ نفیسی، ابولفضل (۱۳۹۵) رابطه کیفیت خدمات و شاخص‌های عملکردی بیمارستان قائم مشهد؛ مجله مدیریت سلامت، شماره ۲ (۱۱). ۲۰-۴۱
۱۱. کاظمی، منیره، مالکی، مجتبی، محقق، نادر (۱۳۹۵). تاثیر کیفیت خدمات، اعتماد و ارزش ادراک شده بر وفاداری مشتریان در شرکت بیمه ایران، فصلنامه پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری، شماره پانزدهم، ص ۱۴۵-۱۶۶
۱۲. خجسته، غلامرضا؛ کاظمی، مهدی؛ رادمنش، ناهید. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت و وفاداری مشتریان در بازار خدمات مالی «با تأکید بر نقش میانجی ارزش ادراک شده مشتری». مجموعه مقالات دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین. گرگان.
۱۳. ثابت قدم، فاطمه، حسینی شکیب، مهرداد (۱۳۹۴)، بررسی تاثیر سطح کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان به روش سروکوال مطالعه موردی شرکت آب وفاضلاب تهران، ماهنامه پژوهش‌های مدیریت و حسابداری، شماره چهاردهم، مرداد ۱۳۹۴
۱۴. خاکی، محمد حسن (۱۳۹۴)، بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در درمانگاه‌های سرپایی بیمارستانهای آموزشی شیراز براساس الگوی سروکوال، مجله پژوهش پرستاری، دوره ۱۰، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۴.
۱۵. سالارزهی، حبیب اله (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین توانمند سازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات بر اساس مدل سرو کوال در شهرداری زاهدان، دانشگاه سیستان بلوچستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۹۲.
۱۶. مهدوی، شهرام (۱۳۹۳)، بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر (نمونه موردی شهر کاشان)، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۹، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۳.
۱۷. احمدزاده، محمدحسن؛ مینایی، حسین (۱۳۹۵). راهبردگرایی در سازمان با ارزیابی عملکرد بر مبنای کارت امتیازی متوازن (مطالعه موردی: دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا ۱۳۹۰-۱۳۹۵). فصلنامه علوم و فنون نظامی، شماره ۳۷، صص ۵-۲۳.
۱۸. اسماعیل نیا شیروانی، کامبیز؛ نیازآذری، کیومرث؛ تقوایی یزدی، مریم (۱۳۹۷). تحلیل عملکرد آموزشی مدیران دانشگاه‌های استان گلستان با رویکرد رهبری هم افزایی (سینرژی). فصلنامه تحقیق در نظام‌های آموزشی، شماره ۴۰، صص ۸۵۳-۸۶۸.
۱۹. سهندی، زهره؛ معصومی جهندی، حسین؛ ناصحی، لیلیا؛ کمالی، کورش (۱۳۹۷). ارزیابی دیدگاه اعضای هیات علمی دانشکده بهداشت و پیراپزشکی زنجان در مورد عملکرد گروه‌های آموزشی بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن. مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی، سال یازدهم، شماره ۳، صص ۳۳-۴۰.
۲۰. کاووسی، اسماعیل؛ نخیری، علی اصغر (۱۳۹۶). ارزیابی عملکرد (آموزش‌های فرهنگی) دفتر هم اندیشی اساتید و نخبگان دانشگاهی دانشگاه تهران. فصلنامه مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، شماره ۳۷، ص ۱۰۵.
۲۱. کاپلان-رابرت ، نورتون-دیوید (۱۳۸۹) سازمان استراتژی محور، ترجمه پرویز بختیاری، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی
۲۲. کاپلان-رابرت ، نورتون-دیوید (۱۳۹۰) نقشه‌های استراتژی: تبدیل دارایی‌های نامشهود به پیامدهای مشهود، انتشارات گروه صنعتی آریانا
۲۳. میرزایی، اباسط؛ طیبی، سیدجمال‌الدین؛ نصیری پور، امیراشکان؛ ریاحی، لیلیا (۱۳۹۵). شاخص‌های مالی تاثیرگذار و قابل آموزش برای مدیران در ارزیابی عملکرد بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران. فصلنامه نوآوری‌های مدیریت آموزشی، سال دوازدهم، شماره ۱، صص ۸۵-۹۲.
۲۴. مهرالحسنی، محمدحسین؛ امامی، مهرکان؛ حقدوست، علی اکبر؛ دهنویه، رضا؛ امان پور، سارا؛ صباح، فائزه؛ بذرافشان، میترا (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور با رویکرد ترکیبی کارت امتیاز متوازن و فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP-BSC): سال ۱۳۹۵. مجله اپیدمیولوژی ایران، شماره ۴۴، صص ۵۵-۶۴.

۲۵. حافظی نیا، دنیا؛ خلوتی، زهرا و همتی پور، اکرم (۱۳۹۸). عوامل موثر بر کیفیت آموزش بالینی از دیدگاه دانشجویان اتاق عمل دانشکده علوم پزشکی شوشتر در سال ۱۳۹۸، دومین همایش پژوهشی سالیانه دانشجویی اتاق عمل کشور، گناباد-دانشگاه علوم پزشکی گناباد.

۲۶. حسین زاده شهری، معصومه و زنگنه نژاد، نرجس (۱۳۹۲). بررسی میزان اثربخشی سیستم‌های آموزشی. دوفصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. دوره ۵، شماره ۱، تابستان ۱۳۹۲، صص ۱۷۳-۱۹۶.

۲۷. حسینی نسب، داود، موسی قلی زاده، مریم، ربانی خواه، فهیمه و موسی قلی زاده، ربابه (۱۳۹۰). ارزیابی اثربخشی آموزشی دوره های ضمن خدمت کارکنان بخش ستادی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی. نخستین همایش آسیب شناسی آموزش سازمانی.

۲۸. نظری شادکام، فاطمه، قربانی اعظم، کریمی فروزان، صادقی طاهره (۱۳۹۴). شناسایی عوامل موثر بر کیفیت برنامه‌های آموزشی و تاثیر آن بر توانمندی‌های حرفه ای پرستاران. پژوهش در آموزش علوم پزشکی، ۷ (۱): ۴۵-۵۳.

29. Ahn H, (۲۰۱۷), "Applying The Balanced Scorecard Concept: An Experience Report", Long Range Planning Journal, 34, 441-461
30. Azm (2010) in a study to provide qualitative indicators to evaluate academic performance with the aim of evaluating its organizational performance International Journal of technology Management, Vol.12 No.6/5, PP.540-556.
31. Bavos and Vank (2019) A study of the performance of major Brazilian banks using the two-stage DEA technique Journal of Intellectual Capital, ۲۰۱۹, Vol۶, No۲, pp۱۵۹-۱۷۶
32. Bentes, V. A., Carneiro, J., da Silva, J. F. and Kimura, H. (۲۰۱۵). Multidimensional assessment of organizational performance: Integrating BSC and AHP. Journal of Business Research, Vol. 65, PP. 1790- 1799.
33. Bontis,N. (۲۰۱۷). Managing organizational Knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field., International Journal of technology Management, Vol.18 No.6/5, PP.62-433.
34. Calabrese,Armando (۲۰۱۵), Using Fuzzy AHP to manage Intellectual Capital assets: An application to the ICT service industry, expert systems with applications 40.
35. Chan, F.T.S., & Kumar, N. (۲۰۱۹). Global supplier development considering risk factors using fuzzy extended AHP-based approach. Omega international journal of management science, 35, 417-431.
36. Chang and Shui (2018) measured the true performance of Taiwanese bank management with a three-tier DEA Economic Policy Review, Vol9, No ۵, pp1۰-۳۱
37. Chen and Do (2015) review a new framework for evaluating teaching performance based on a combination of fuzzy hierarchical analysis and fuzzy comprehensive assessment methods Journal of Business Research, Vol. 65, PP. 1790- 1799.
38. Chen, M. C., Cheng, S. J., & Hwang, Y. C. (20۱5), An empirical investigation of the relationship between intellectual and firms' market value and financial performance, Journal of Intellectual Capital, 20۱5, Vol6, No2, pp159-176.
39. Cheng, C. H., Yang, K. L., & Hwang, C. L. (۲۰۱۷). Evaluating attack helicopters by AHP based on linguistic variable weight. European journal of operational research, (2)16,423-435

40. Clarke, M., Seng, D. and Whiting, R.H.(۲۰۱۶). Intellectual Capital and Firm Performance in Australia., Department of Accountancy and Business Law, University of Otago PO Box 56, Dunedin New Zealand.
41. Costa, R. (2012), Assessing Intellectual Capital efficiency and productivity: An application to the Italian yacht manufacturing sector, 2012, Expert Systems With Applications, Vol39, pp7255-7261.
42. Creamer G, Freund Y, (۲۰۱۷), "Learning Abroad Balanced Scorecard To Improve Corporate Performance", Decision Support System, 11-23.
43. Dhar, R. L. (۲۰۱۴). Service quality and the training of employee: The mediating role of organizational commitment, Tourism Management, 46, 419-430
44. Felice, F. and Petrillo, A. (۲۰۱۷). Key Success Factors for Organizational Innovation in the Fashion Industry. International Journal of Engineering Business Management, Vol. 5, NO. 27, PP. 1-11.
45. Gieter, S., Hofmans, J., & Pepermans, R. (2011). Revisiting the impact of job satisfaction and organizational training of employee on nurse turnover intention: An individual differences analysis. International Journal of Nursing Studies, 48(12): 1562-1569.
46. Glenny, L. (20۱8). Perspectives of training of employee in the Australian public sector. Journal of communication Management, 12, 152-168.
47. Hanaysha, J. R., & Hussain, S. (2018). An examination of the factors affecting employee motivation in the higher education sector. Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation, 14 (1-2), 22-31.
48. Henric, A.& , Mattos, H. (2017). "The effects of brand communication and service quality in building brand loyalty brand through brand trust the empirical research on global brands". The Journal of Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol. 24, Pp. 1218-1231.
49. Hill, James E., Anne-Marie Stephani, Paul Sapple & Andrew J. Clegg (2020). The effectiveness of continuous quality improvement for developing professional practice and improving health care outcomes: a systematic review, Implementation Science volume 15, Article number: 23.
50. Huang H(۲۰۱۹) . "Designing A Knowledge-Based System For Strategic Planning: A Balanced Scorecard Perspective", Expert System With Applications, 36, 209-2.
51. Hui, C., Wong, A., & Tjosvold, D. (20۱7). Turnover intention and performance in China: The role of positive affectivity, Chinese values, perceived organizational support and constructive controversy. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 80: 735-751.
52. Kamath, B. G. (20۱8), Intellectual capital and corporate performance in indian pharmaceutical industry, Journal of Intellectual Capital, Vol9, No4, pp684-704.
53. Kaplan R, Norton D.(۲۰۱۴)Transforming The Balanced Scorecard From Performance Measurement To Strategic Management", Accounting Horizons, 15, 87-105
54. kastolakoss, A., Zehir, C & .Kitapci, H. (2020). "Does brand communication increase brand trust ?the empirical research on global mobile phone brands". The journal of Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 58, Pp. 1361-1369.

55. Khan, U. R., Haleem, R., & Kanwal, S. (2017). Effect of training and development on employee: A study on Karachi. *Int. J. of Multidisciplinary and Current research*, 5.
56. Kundu, Sukanya., Saroj Kumar Datta(201۹). mpact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction, The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at: www.emeraldinsight.com/1450-2194.htm.
57. Lee, A. H. I., Chen, W.C., & Chang, C.J. (2۰۱8). A fuzzy AHP and BCS approach for evaluating performance of IT department in the manufacturing industry in Taiwan. *Expert system with applications*, 96-107 ,34.
58. Lev, B., (20۱3). Remarks on the measurement, valuation, and reporting of intangible assets, *Economic Policy Review*, ۲۰۱۳, Vol9, No 3, pp17–22.
59. Maditinos, D., Chatzoudes, D., Tsairidis, Ch, and Theriou, G. (۲۰۱۶). The impact of intellectual capital on firms' market value and financial performance., *Journal of Intellectual Capital* Vol. 12 No. ۲۰۱۶pp. 151-132.
60. Marr,B., (۲۰۱۷), *Impacting Future Value: How to Manage your Intellectual Capital*, Published by The Society of Management Accountants of Canada,the American Institute of Certified Public Accountants and The Chartered Institute of Management Accountants. Universities: A hybrid fuzzy model application, *Expert Systems with Applications*, Vol37, pp1635-1642.
61. Niñerola, Angels, María-Victoria, Sánchez-Rebull, Ana-Beatriz, Hernández-Lara (2020). Quality improvement in healthcare: Six Sigma systematic review, *Health Policy*, Volume 124, Issue 4, Pages 438-445.
62. Riggle, R.J., Edmondson, D.R., & Hansen, J.D. (20۱۹). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62: 1027-1030.
63. Rodriguez.P.G.vazquez B.vaughan.R.edwards.j.(20۱9).Quality dimensions in the public sector:municipal services and citizens perception.international Review public nonprofit marketing.vol.6.pp.75-90.
64. Roos, G. and Roos, J. (۲۰۱۷) *Measuring Your Company's Intellectual Performance*, *Long Range Planning*, 30(3), 413-26.
65. Urus, Agustina, Arry, Pongtiku, A.L. Rantetampang, Anwar, Mallongi (2019). The Factors Affecting Performance of Nurses at Sorong District Hospital, *Galore International Journal of Health Sciences and Research*, Vol.4; Issue: 1.
66. Wan Lu, CHen-Kyoung Seock(۲۰۱۸) "The influence of grey consumers' service quality perception on satisfaction and store loyalty behavior", *International Journal of Retail & Distribution Management* Vol. 36 No. 11,
67. Younas, W., Farooq, M., Khalil-Ur-Rehman, F., & Zreen, A. (2018). The impact of training and development on employee performance. *IOSR Journal of Business and Management*, IOSR-JBM, 20 (7), 20-23.
68. Zamani, Bahador and Arefi, Mahyar (2012): Iranian New Towns and their Urban Management Issues: A critical review of influential actors and factors, *Cities*, p8.
69. Zhou, A. Z. and Fink. D, (۲۰۱۸)The Intellectual capital web. A systematic linking of intellectual capital and knowledge management, *Journal of Intellectual Capital*, Vol4, No1, pp34-48.

Strategies for improving and developing the quality of services in the higher education system

Maryam Mostafapour Hosseinabadi ¹, Ramazan Jahanian ²

¹ PhD student, Department of Educational Sciences, Faculty of Psychology, Islamic Azad University, Karaj Branch, Karaj, Iran

² Associate Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Psychology, Islamic Azad University, Karaj Branch, Karaj, Iran

Abstract

This study examines the strategies for improving and developing the quality of services in the higher education system. In terms of analytical and descriptive purpose, a country's success in cultural, social, political and economic fields depends on having a coherent and dynamic education system. One of the important issues in this regard is the issue of strategies for improving and developing the quality of services in the higher education system is one of the most important concerns of education systems and those involved in development and decision-making in any country. Today, the universities and higher education institutions of the country are considered as a reflection of the progress and development of human capital and have enjoyed a favorable position as institutions to bridge the technological gap and strengthen scientific, educational and cultural exchanges. The progress and development of higher education organizations and institutions depends on improving the level of knowledge, insight, skills and behavior of human resources. These criteria are composed of financial perspective, customer perspective, internal processes perspective, growth and learning perspective, research perspective. The financial perspective includes earning the most income from students, revenue growth, increasing productivity, increasing facilities and service capacity. Customer perspective includes introducing new services, increasing student satisfaction, increasing facilities, and providing services. The perspective of internal processes includes safety and health in educational institutions, technology optimization, encouragement of innovation, accurate and timely information. The perspective of growth and learning includes research and development of knowledge in the organization in an incentive manner, increase employee productivity, create and Development of strategic skills in management. Research perspective includes supporting and employing smart and intelligent groups, managing knowledge creativity, supporting educational, scientific and technological institutions, introducing higher education institutions to the elite community, increasing interactions of higher education institutions with other institutions.

Keywords: improvement and development, service quality, higher education system
