

# Performance Evaluation Criteria for Student Services Based on International Experiences: A Process-Oriented Approach

**Shohreh Nasri** Assistant Professor, National Research Institute for Science Policy, Tehran, Iran. (Corresponding Author).

**Mercedeh Pahlavanian**<sup>1</sup> Ph.D. in Science and Technology Policymaking, Mazandaran University, Babolsar, Iran.

**Mojtaba Sharanjani**<sup>2</sup> Ph.D Student of Higher Education Development Planning, Shahid Beheshti University, Tehran Iran.

Received: 05/Jul/2023 | Accepted: 12/Feb/2024

## Abstract

**Purpose:** Considering the importance of evaluating the performance of student affairs departments in providing favorable educational facilities for students, this research intended to identify relevant indicators for Iranian universities through a comparative study as well as validated performance evaluation criteria.

**Methodology:** To collect the data, desk research, together with international experience were used; besides, questionnaires were administered to validate the indicators regarding the performance evaluation of student services. Also, we applied the intervention logic model and performance evaluation cycle to provide a performance evaluation framework for student affairs division.

**Findings:** The results of the research indicate that the functions related to the management of student affairs, according to the international experiences, are as follow: providing suitable food, providing housing services, providing suitable welfare facilities, maintaining and promoting physical and mental health and vitality, empowerment and development of students, discipline and education, providing additional educational services to students with disabilities, international students services, providing security and comfort, providing free legal advice, providing cultural and social services and providing suitable physical environment. Finally, based on the conceptual framework of the research we are presenting a set of indicators and measures are under each of the mentioned functions, which all together conform the three components of inputs, outputs, and results.

**Originality:** Applying a systematic and process-oriented approach, we have presented for the first time a framework for evaluating the student affairs divisions of universities based on international practice.

**Implications:** The suggested framework of this study can serve as a basis for appropriate policymaking for evaluating universities, allocating budgets, classifying students, and classifying services.

**Keywords:** Evaluation, Student Affairs Division, Higher Education, Student Services, Indicators.

1. m.pahlavanian@stu.umz.ac.ir

2. m\_sharanjani@sbu.ac.ir

# عنوان مقاله: معیارهای ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی

مبتنی بر تجارب بین الملل: رویکردی فرایندمحور

شهره نصری<sup>۱</sup>، مرسته پهلوانیان<sup>۲</sup> و مجتبی شرنجانی<sup>۳</sup>

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۱۴

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۲۳

## چکیده:

**هدف:** پژوهش حاضر با توجه به اهمیت ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی در فراهم سازی شرایط مساعد تحصیل برای دانشجویان، بر آن است که از طریق مطالعه تطبیقی و ترازبایی شاخص های ارزیابی عملکرد در معاونت های دانشجویی، شاخص هایی را برای دانشگاه های ایران پیشنهاد دهد.

**طرح پژوهش / روش شناسی / رویکرد:** در این پژوهش، از روش مطالعه کتابخانه ای برای استخراج داده های مورد نظر و بررسی تجارب بین الملل و همچنین، ارسال پرسشنامه برای اعتبارسنجی شاخص ها در خصوص ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی بهره گرفته شده است. همچنین، برای ارائه چارچوب ارزیابی عملکرد معاونت های دانشجویی از مدل منطق مداخله و چرخه ارزیابی عملکرد استفاده شده است.

**یافته ها:** یافته های پژوهش حاکی از آن است که کارکردهای مرتبط با مدیریت امور دانشجویی مطابق با بررسی تجارب بین الملل عبارت اند از: تامین غذای مناسب، تامین خدمات مسکن، تامین امکانات رفاهی مناسب، حفظ و ارتقای سلامت و نشاط جسمی و روحی، توانمندسازی و بالندگی دانشجویان، نظم بخشی و تربیت، ارائه خدمات جانبی آموزشی به دانشجویان دارای محدودیت، خدمات دانشجویی حوزه بین الملل، تامین امنیت و آسایش، ارائه مشاوره حقوقی رایگان، ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی، و تامین فضای فیزیکی مناسب. ذیل هر یک از کارکردهای مذکور، مجموعه ای از شاخص ها و سنجها بر اساس چارچوب مفهومی پژوهش در سه مولفه درون داد، برون داد و پیامد ارائه شده است.

**ارزش / اصالت پژوهش:** برای اولین بار در پژوهش حاضر، مبتنی بر رویکردی نظام مند و فرایندمحور، چارچوبی برای ارزیابی معاونت های دانشجویی بر اساس تجارب بین الملل ارائه شده است.

**پیشنهادهای اجرایی / پژوهشی:** چارچوب پیشنهادی پژوهش حاضر می تواند مبنایی برای سیاست گذاری مناسب به منظور ارزیابی دانشگاه ها و تخصیص بودجه، دسته بندی دانشجویان، و دسته بندی خدمات باشد.

**کلیدواژه ها:** ارزیابی، معاونت های دانشجویی، آموزش عالی، خدمات دانشجویی، شاخص ها.

۱. استادیار، مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور، تهران، ایران (نویسنده مسئول).  
nasri@nrsp.ac.ir

۲. دکتری سیاست گذاری علم و فناوری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران.  
m.pahlavani@stu.umz.ac.ir

۳. دانشجوی دکتری برنامه ریزی توسعه آموزش عالی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.  
m\_sharanjani@sbu.ac.ir

دانشگاه‌ها و واحدهای تابعه آن از جمله نهادهایی هستند که همواره عملکردشان مورد توجه سیاست‌گذاران، رؤسا و مدیران دانشگاهی بوده است، و علاوه بر این که دانشگاه‌ها تحت تاثیر مسائل اجتماعی و سیاسی مختلف مانند چندفرهنگی، مسئولیت اجتماعی (Ciobanu, 2013) و فراهم‌سازی فرصت‌های برابر برای دانشجویان قرار دارند (American Council on Education, 2019)، ارائه خدمات مناسب از سوی آن‌ها نقش مهمی در توسعه یافتگی جوامع دارد (Ghalavandiet al., 2012). در این راستا، معاونت یا مدیریت امور دانشجویی به عنوان یکی از واحدهای تابعه دانشگاهی تعریف می‌شود تا به‌طور جامع و برابر شرایط لازم را برای توسعه و شکوفایی همه دانشجویان فراهم کند. ماموریت معاونت امور دانشجویی، فراهم‌سازی شرایط مناسب برای توسعه فردی دانشجویان، حمایت و پشتیبانی رفاهی از آن‌ها (SFA, 2022) و همچنین سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و ارائه خدمات رفاهی به دانشجویان است که از طریق ایجاد تسهیلات رفاهی مانند غذا، خوابگاه، امکانات ورزشی، پایش سلامت جسم و روان دانشجویان به این مهم می‌پردازد. این معاونت از زیرشاخه‌هایی مانند امور مالی و تدارکات، کارگزینی و کار دانشجویی، دبیرخانه کمیته انضباطی، دبیرخانه شورای موارد خاص، اداره کل امور دانشجویی، مرکز بهداشت و درمان، اداره تربیت بدنی و مرکز مشاوره تشکیل شده است. بررسی بیانیه‌های ماموریت ارائه‌شده در بخش معاونت دانشجویی دانشگاه‌های مختلف نشان می‌دهد که از میان موارد ذکرشده تمرکز بالایی بر امور دانشجویی وجود دارد که اغلب موضوعات رفاه و خدمات دانشجویی، اداره خوابگاه‌ها و اداره تغذیه دانشجویان را شامل می‌شود. بنابراین، با توجه به سهم قابل توجه خدمات دانشجویی در ارتقای کیفیت نظام آموزش عالی (Rozikin et al., 2020)، ارزیابی و شناسایی شاخص‌های سنجش عملکرد معاونت‌های دانشجویی بسیار حائز اهمیت است. به عبارت دیگر، ارتقای عملکرد معاونت دانشجویی مستلزم ارزیابی‌های دوره‌ای برای اطمینان از کیفیت خدمات ارائه شده است (Sison, 2019) تا بتواند مدیران ذی‌ربط را از میزان پیشرفت فعالیت‌ها، برنامه‌ها و اهداف آگاه سازد و متعاقباً به شناسایی نقاط قوت و ضعف و رفع نواقص و کاستی‌های موجود منجر شود (Maleki et al., 2011).

ارزیابی فرایندی نظام‌مند و بی‌طرف است که سازگاری، کارایی و اثربخشی سیاست‌ها، برنامه‌ها و پروژه‌ها را در دستیابی به اهداف اولیه خود بررسی می‌کند (Tabatabaieian et al., 2009). در این راستا، تنها به جمع‌آوری نظام‌مند داده‌ها و گزارش شواهد و اثبات ارزش برنامه آموزشی بسنده نمی‌شود، و هدف نهایی ارزیابی، استفاده از اطلاعات برای بهبود اقدامات است (SFA, 2022).

ارزیابی عملکرد معاونت امور دانشجویی فرایندی نظام‌مند است که اطلاعاتی درباره برنامه‌ها، خدمات یا عملکردهای بخش‌های مختلف امور دانشجویی ارائه می‌دهد و هدف اصلی آن پاسخگویی، بهبود و پیگیری ارزش‌های حرفه‌ای مانند عدالت اجتماعی و انصاف در ارائه خدمات دانشجویی است (Schuh et al., 2010). در نتیجه، ارزیابی عملکرد معاونت امور دانشجویی از یک سو، به اطلاع‌رسانی به سیاست‌گذاران و تقویت اعتبار میان ذی‌نفعان منجر می‌شود و از سوی دیگر، به فراهم‌سازی زمینه برای بهبود عملکرد، افزایش کارایی، بهبود یادگیری و امکان پاسخگویی در امور دانشجویی می‌انجامد (Schuh, 2013; Soltani & Tabatabaieian, 2019). علاوه بر این، ارزیابی عملکرد معاونت‌های دانشجویی به ارتقای دانشگاه‌ها و متعاقباً نظام آموزش عالی کمک می‌کند، زیرا خدمات دانشجویی سهم قابل توجهی در ارزیابی کلی موسسه‌های آموزش عالی دارد (Rozikin et al., 2020).

بررسی ادبیات و پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که چارچوب‌های موجود از ارزیابی خدمات دانشجویی، هر یک ابعادی از خدمات دانشجویی را مورد بررسی قرار داده است (Rozikin et al., 2020; Sison, 2019; Nsamba & Makoe, 2017) و نگاهی جامع و فرایندمحور که تمامی مولفه‌های درون‌دادی، برون‌دادی و پیامدی را مد نظر قرار دهد، کمتر مورد توجه بوده است و در این خصوص شکاف نظری وجود دارد. از یک طرف، با توجه به اهمیت ارزیابی عملکرد معاونت دانشجویی در فراهم‌سازی شرایط مساعد تحصیل برای دانشجویان و از طرف دیگر، محدود بودن مطالعات موجود، پژوهش حاضر با تمرکز بر ابعاد و شاخص‌های مورد توجه دانشگاه‌های خارجی منتخب و مستندها و منابع موجود، بر آن است که ضمن شناسایی کارکردهای اصلی معاونت امور دانشجویی، بر اساس منطق مداخله (European Commission, 2014) و چرخه فرایندی ارزیابی عملکرد (Ghazinoory et al., 2023; Ghazinoory & Farazkish, 2018)، شاخص‌ها و سنجه‌هایی را برای ارزیابی عملکرد معاونت‌های امور دانشجویی پیشنهاد دهد. بنابراین، سهم پژوهش حاضر این است که چارچوبی جامع و فرایندمحور مبتنی بر مولفه‌های درون‌دادی، برون‌دادی و پیامدی برای ارزیابی خدمات دانشجویی ارائه می‌دهد. پرسش‌های اصلی پژوهش نیز عبارت‌اند از:

- Q<sub>1</sub>: کارکردهای اصلی معاونت امور دانشجویی بر اساس بررسی تجارب بین‌الملل کدام‌اند؟
- Q<sub>2</sub>: مطابق با چرخه ارزیابی عملکرد، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی بر اساس کارکردهای شناسایی شده کدام‌اند؟

## مبانی نظری پژوهش

تاکنون پژوهش‌های مختلفی به بررسی موضوع ارزیابی امور و خدمات دانشجویی پرداخته‌اند. برخی به ارائه ابعاد مختلف خدمات امور دانشجویی پرداخته‌اند (Schuh et al., 2010)؛ برخی دیگر بر نحوه ارزیابی تاکید و شیوه‌های کمی (Sison, 2019) و کیفی (SFA, 2022) را بررسی کرده‌اند؛ برخی از منظره متفاوت به ارزیابی کارکنان ارائه‌دهنده خدمات تاکید داشته (Haley, 2011)، و برخی نیز خدمات دانشجویی ارائه‌شده از سوی دانشگاه‌های مختلف را با یکدیگر مقایسه کرده‌اند (University of California San Diego, 2016). در ادامه، مواردی از مطالعات ذکرشده در دو بخش مجزا تحت عنوان ابعاد و روش‌های ارزیابی ارائه می‌شوند.

### ابعاد ارزیابی خدمات دانشجویی

در ارزیابی عملکرد مدیریت امور دانشجویی باید به فرایندها و نتایج به‌طور همزمان توجه شود. ارزیابی زمانی موثر است که ذی‌نفعان مختلف امور دانشجویی درگیر آن باشند و به‌طور مستمر اجرا شوند نه مقطعی. ارزیابی با ارزش‌های آموزشی آغاز می‌شود و باید درکی چندبعدی، یکپارچه و آشکار از پیامدهای عملکرد سازمان در طول زمان منعکس کند. در این راستا، لازم است اهداف اعلام‌شده واضح و روشن باشد و در راستای پرسش‌هایی باشد که مردم واقعاً به آن اهمیت می‌دهند. بدین ترتیب از طریق ارزیابی، مسئولیت‌های عوامل سازمان در برابر دانشجویان، موسسه و مردم تبیین می‌شود (Schuh et al., 2010).

تاکنون دسته‌بندی‌های مختلفی از زیرشاخه‌های خدمات دانشجویی ارائه شده است. برخی از مطالعات به دسته‌بندی وظیفه‌ای پرداخته‌اند و خدمات دانشجویی را در ابعاد پذیرش و ثبت‌نام، مشاوره، جهت‌دهی و هدایت دانشجو، پشتیبانی، یادگیری، بورسیه‌ها و جوایز، منابع کتابخانه‌ای، محاسبات و منابع فناوری، ارتباط با سایر موسسه‌ها و موقعیت شغلی و ارتباطات در حمایت از دانشجویان بررسی کرده‌اند (Nsamba & Makoe, 2017). برخی دیگر در دسته‌بندی موضوعی به خدمات سلامت و رفاه، تنوع و آگاهی جهانی، کشف و توسعه شغلی، مشارکت اجتماعی و مدنی، و در نهایت توسعه شخصی و راهبردی اشاره کرده‌اند (Bruberaker-Cole, 2017).

برخی مطالعات نیز خدمات دانشجویی را به دو دسته خدمات آکادمیک و خدمات غیرآکادمیک تقسیم کرده‌اند. مثالی از خدمات آکادمیک عبارت‌اند از مشاوره تحصیلی و مهارت‌های موفقیت تحصیلی، پذیرش و ثبت‌نام و کمک مالی، پیشرفت و توسعه دانش‌آموختگان که با توجه به

علايق و نيازها و همچنين، جمع‌آوری کمک‌های مالی انجام می‌شود، زندگی و ایمنی در پردیس، خدمات اجتماعی و فعالیت‌های دانشجویی، اقامتگاه و مسکن، سالن‌ها، آپارتمان برای زندگی و خدمات غذاخوری، ورزش و تفریح و تناسب اندام. از خدمات غیرآکادمیک می‌توان به کتابفروشی در محوطه، میزبانی رویداد، هتل‌های داخل دانشگاه، خدمات حمل‌ونقل و پارکینگ اشاره کرد (Ongo, 2019). پژوهشی دیگر، معیارهای کیفی را برای ارزیابی یادگیری دانشجوی، شیوه‌های ارزیابی، ارزیابی پیامدهای یادگیری و ارزیابی برنامه ارائه می‌دهد و در زمینه ارزیابی عملکرد امور دانشجویی بر سه حوزه خدمات شرکت‌ها در اسکان و تغذیه، مدیریت دانشجویان، و زندگی دانشجویی متمرکز شده است (SFA, 2022). شوو (۲۰۱۳)، بر ترویج فرهنگ ارزیابی در سازمان متمرکز است و اعتقاد دارد که انجام ارزیابی در خصوص خدمات دانشجویی از یک سو به پاسخگویی بهتر به ذی‌نفعان و بهبود عملکرد منجر می‌شود و به افزایش اعتبار نزد ذی‌نفعان مختلف کمک می‌کند و از سوی دیگر، با فراهم‌سازی اطلاعات برای سیاست‌گذاران شرایط ارائه تصمیمات بهتر فراهم می‌شود. وی و همکارانش در پژوهشی دیگر بر دلایل ترک تحصیل دانشجویان در آمریکا متمرکز شده و به شاخص‌هایی مانند ظرفیت مسکن، نسبت دانشجو به کارمند، تعداد فعالیت‌های تجربی ارائه‌شده در هر ترم، درصد دانش‌آموختگان و تناسب تعداد دانشجویان و فضای موجود توجه کرده‌اند (Schuh et al., 2010).

هالی (۲۰۱۱)، در پژوهشی که در دانشگاه نروژ و سوئد انجام داد، بر تحلیل محیط دانشگاه و جنبه‌های رفتاری مدیران دانشگاه در تضمین کیفیت خدمات دانشجویی تمرکز کرد و بر تجزیه و تحلیل ویژگی‌های بازیگران مانند قابلیت‌ها، درک، ترجیحات و تعاملات تاکید کرد. دانشگاه فلوریدا نیز مدلی را برای ارزیابی کارکنان خدمات دانشجویی مبتنی بر هر یک از مراحل تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی مداخله و طراحی دستورالعمل، اجرای مداخله و ارائه دستورالعمل، فراهم‌سازی محیط یادگیری، یادگیری حرفه‌ای کارکنان و مسئولیت‌پذیری و عملکرد اخلاقی ارائه داده است و برای بررسی اثربخشی مداخله به مقایسه نرخ یا نمره پیشرفت قبل و بعد از مداخله می‌پردازد (University of South Florida, 2012).

روزیکن و همکاران (۲۰۲۰)، در ارزیابی امور و خدمات دانشجویی در اندونزی، عملکرد امور دانشجویی را از منظر رضایت جامعه بررسی کرده‌اند و در این راستا بر سه مولفه شامل پیش‌نیاز خدمات، روش خدمات، سرعت، عادلانه بودن، تناسب، توانایی کارکنان، رفتار کارکنان، کیفیت امکانات، و رسیدگی به شکایات تاکید کرده‌اند. منظور از پیش‌نیاز خدمات الزامات فنی و اداری مورد نیاز برای دریافت خدمات مناسب است. روش خدمات به سهولت رویه‌های خدماتی که

توسط واحدهای سازمانی ارائه می‌شود اشاره دارد. سرعت ارائه خدمات، توانایی کارکنان در انجام خدمات مناسب در زمانی معین را مشخص می‌کند. عادلانه بودن هزینه خدمات نشان‌دهنده توانایی قشرهای مختلف جامعه در هزینه کردن برای دریافت خدمات است. مناسب بودن محصولات خدماتی به تناسب نتایج با استانداردهای خدماتی از پیش تعیین‌شده اشاره دارد. توانایی کارکنان خدمات بیانگر رفتار دوستانه با جامعه دریافت‌کننده خدمات است. کیفیت امکانات و زیرساخت‌ها به نظم، آراستگی، تمیزی و امکانات حین ارائه خدمات و رسیدگی به شکایات کاربران خدمات به آمادگی کارکنان در ارائه راه‌حلهایی برای کاربران خدمات هنگام بروز شکایات اشاره دارد (Rozikin et al., 2020).

**سیسون (۲۰۱۹)**، چارچوبی کمی برای ارزیابی نقش و مسئولیت امور دانشجویی در فیلیپین ارائه کرده است. وی با تمرکز بر سطح رفاه و توسعه دانشجویان و برنامه‌های سازمانی و خدماتی به ارزیابی عملکرد امور دانشجویی از منظر دانشجویان پرداخته است. در این راستا بر عواملی مانند بهبود تدریس، نابرابری‌های نظام‌مند در الگوهای ثبت‌نام، جلب مشارکت و کسب موفقیت دانش‌آموختگان، فراهم بودن شرایط پیشرفت عادلانه، اطمینان از ظرفیت دانش‌آموختگان برای مذاکره موفقیت‌آمیز و انجام مشاغل، مسائل زیست‌محیطی و... تمرکز شده است.

برای ارزیابی اثربخشی عملکردهای امور دانشجویی نیز شاخص‌های کمی و کیفی در مطالعات ارائه شده است. از جمله این شاخص‌ها می‌توان به آمارهای عددی پایه شامل میزان استفاده از خدمات، حضور و غیاب (برای مثال، بررسی تعداد دانشجویانی که از یک خدمت استفاده کرده‌اند)، بررسی سطح رضایت از طریق بررسی رتبه‌ای که به برنامه‌ها یا خدمات بر اساس میزان مطلوب یا نامطلوب بودن آن داده می‌شود (برای مثال، درصد دانشجویانی که از زندگی در یک محیط ویژه راضی هستند)، و نحوه استفاده از منابع مانند نحوه تخصیص زمان، مکان، پول و... (برای مثال، بررسی میزان وجهی که برای یک برنامه صرف شده است) اشاره کرد (Lehigh University, 2012). علاوه بر آن، برای ارزیابی می‌توان بر ملاک‌هایی مانند نیازهای دانشجویان، رضایت آن‌ها یا استفاده کارآمد از منابع متمرکز شد. باید برای ارزیابی امور دانشجویی به عنوان فعالیتی حیاتی در دانشگاه، منابع و زمان اختصاص داده شود و سهمی از بودجه سالانه برای این فعالیت در نظر گرفته شود (Schuh, 2013).

مطالعات مرتبط با این حوزه در ایران محدود بوده‌اند. برای مثال، **آقاعاظم و خادم (۱۳۹۴)** به‌طور خاص بر معاونت دانشجویی و فرهنگی یکی از دانشگاه‌های کشور متمرکز شده و به ارزیابی نه معیار رهبری،

خط‌مشی و راهبرد، کارکنان، منابع و شرکا، فرایندها، نتایج برای مشتریان، نتایج برای کارکنان، نتایج برای جامعه، و نتایج عملکردی پرداخته‌اند. در **جدول (۱)**، جمع‌بندی مهم‌ترین مطالعات موجود ارائه شده است.

**جدول ۱: شاخص‌های ارزیابی خدمات دانشجویی**

| نویسندگان                    | شاخص‌های ارزیابی خدمات دانشجویی                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SFA (2022)                   | خدمات شرکت‌ها در اسکان و تغذیه، مدیریت دانشجویان و زندگی دانشجویی                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Rozikin <i>et al.</i> (2020) | پیش‌نیاز خدمات، روش خدمات، سرعت، عادلانه بودن، تناسب، توانایی کارکنان، رفتار کارکنان، کیفیت امکانات و رسیدگی به شکایات                                                                                                                                                                                                                |
| Sison (2019)                 | بهبود تدریس، نابرابری‌های نظام‌مند در الگوهای ثبت‌نام، جلب مشارکت و کسب موفقیت دانش‌آموختگان، فراهم بودن شرایط پیشرفت عادلانه، اطمینان از ظرفیت دانش‌آموختگان برای مذاکره موفقیت‌آمیز و انجام مشاغل، مسائل زیست‌محیطی                                                                                                                 |
| Ongo (2019)                  | مشاوره تحصیلی و مهارت‌های موفقیت تحصیلی، پذیرش و ثبت‌نام و کمک مالی، پیشرفت و توسعه دانش‌آموختگان، زندگی و ایمنی، خدمات اجتماعی و فعالیت‌های دانشجویی، اقامتگاه و مسکن، سالن‌ها، آپارتمان برای زندگی و خدمات غذاخوری، ورزش و تفریح و تناسب اندام، کتاب‌فروشی در محوطه، میزبانی رویداد، هتل‌های داخل دانشگاه، خدمات حمل‌ونقل و پارکینگ |
| Nsamba & Makoe (2017)        | پذیرش و ثبت‌نام، مشاوره، جهت‌دهی و هدایت دانشجو، پشتیبانی، یادگیری، بورسیه‌ها و جوایز، منابع کتابخانه‌ای، محاسبات و منابع فناوری، ارتباط با سایر موسسه‌ها و موقعیت شغلی و ارتباطات در حمایت از دانشجویان                                                                                                                              |
| Bruberaker-Cole (2017)       | خدمات سلامت و رفاه، تنوع و آگاهی جهانی، کشف و توسعه شغلی، مشارکت اجتماعی و مدنی و در نهایت، توسعه شخصی و راهبردی                                                                                                                                                                                                                      |
| Schuh <i>et al.</i> (2010)   | ظرفیت مسکن، نسبت دانشجو به کارمند، تعداد فعالیت‌های تجربی ارائه‌شده در هر ترم، درصد دانش‌آموختگان و تناسب تعداد دانشجویان و فضای موجود                                                                                                                                                                                                |
| Haley (2011)                 | قابلیت‌ها، درک، ترجیحات و تعاملات بازیگران نظام خدمات دانشجویی                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## روش‌ها و شاخص‌های ارزیابی معاونت‌های دانشجویی

ارزیابی عملکرد امور دانشجویی مستلزم رویکردی جامع است و باید تمام افرادی که در یادگیری دانشجویان موثر هستند در آن درگیر باشند (Schuh, 2013). هر یک از روش‌های ارزیابی خدمات دانشجویی، مستلزم تعریف شاخص‌هایی استاندارد برای ارزیابی است. در این راستا، رویکردهای مختلفی برای ارزیابی خدمات دانشجویی ارائه شده است. اولین رویکرد بررسی نتایج یادگیری دانشجو یا پیامدهای رفتاری است که به موسسه کمک می‌کند به خدمات، برنامه‌ها و تجربه‌ها برای ارتقای



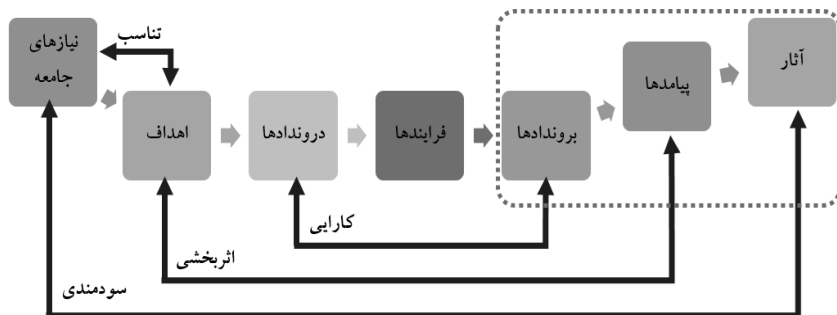
یادگیری دانشجو جهت دهد. رویکرد بعدی، پیگیری استفاده است که میزان استفاده دانشجویان از خدمات مختلف را می‌سنجد. رویکرد سوم، نیازسنجی است. نیازسنجی یعنی کاوش نظام‌مند در برنامه‌های فعلی و تعیین برنامه‌های آتی بر اساس آن، که برای تصمیم‌گیری دربارهٔ میزان تخصیص منابع انجام می‌شود. رویکرد چهارم، رضایت‌سنجی است که به‌طور خاص بر رضایت دانشجویان، استادان، کارکنان، دانش‌آموختگان و والدین متمرکز است. رویکرد پنجم، ارزیابی فرهنگ و اقلیم است که وجود تنوع موثر در دانشگاه را ارزیابی می‌کند، با این مفهوم که به همه افراد احترام گذاشته می‌شود و فراگیری به لحاظ تنوع جمعیتی، رشته و سطح تحصیلات وجود دارد. رویکرد ششم، الگوپردازی<sup>۱</sup> است که به تعریف یکسری استاندارد برای مقایسه می‌پردازد و به دو شیوه داخلی و خارجی انجام می‌شود. رویکرد هفتم، ارزیابی محیط فیزیکی شامل ارزیابی امکانات، نحوه معماری، عناصر طبیعی مانند درختان یا سواحل، نزدیک بودن به شهرهای بزرگ و تمیزی محوطه است. رویکرد هشتم، بررسی برنامه‌های یک واحد به لحاظ نحوه عملکرد و پیشرفت آن در مقایسه با قبل است که در این راستا بر اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت و نقاط قوت و ضعف برنامه‌ها تأکید می‌شود. رویکرد نهم، اندازه‌گیری اثربخشی نسبت به استانداردهای حرفه‌ای است. از این طریق اثربخشی نسبت به استانداردهای حرفه‌ای اندازه‌گیری می‌شود و برای انجام اقدامات اصلاحی تلاش می‌شود و در نهایت، یک برنامه عملیاتی تهیه می‌شود (University of California San Diego, 2016).

**شوو و همکاران (۲۰۱۰)**، شیوه‌های متعددی برای ارزیابی امور دانشجویی ارائه داده‌اند. برای مثال، به ارزیابی بهره‌برداری<sup>۲</sup> اشاره می‌کنند که مبتنی بر جمع‌آوری داده دربارهٔ تعداد و نوع دانشجویانی است که از خدمات ویژه‌ای استفاده می‌کنند. ارزیابی نیازسنجی<sup>۳</sup> به جمع‌آوری داده برای تعیین نیازهای یک جمعیت معین اشاره دارد. ارزیابی برنامه، بر اثربخشی یک برنامه خاص متمرکز است. ارزیابی یادگیری دانشجو، تجربه و دانشی را می‌سنجد که دانشجو در پی مشارکت در برنامه به‌دست می‌آورد. ارزیابی رضایت، دیدگاه دانشجویان دربارهٔ تجربیات خود را ارزیابی می‌کند. شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs)<sup>۴</sup> به ارزیابی وظایف اصلی بخش می‌پردازد که به انجام مأموریت بخش منجر می‌شود. در نهایت، ارزیابی محیط و فرهنگ پردیس به دنبال ارزیابی چگونگی تأثیر عناصر مختلف و شرایط محیط پردیس بر یادگیری و رشد دانشجویان است و به چهار جنبه فیزیکی، انسانی، سازمانی، و محیطی توجه می‌کند (Schuh et al., 2010).

1. Benchmark
2. Utilization Assessment
3. Need Assessment
4. Key Performance Indicators

## مدل مفهومی پژوهش بر اساس مدل منطق مداخله

اولین بار اتحادیه اروپا مفهوم «منطق مداخله»<sup>۱</sup> را برای سیاست‌گذاری و ارزیابی معرفی کرد. بر اساس این منطق، نقطه شروع هر مداخله عمومی «تحلیل موقعیت موجود و تشخیص مسائل یا نیازهای آن» است. علاوه بر توجه به تعاملات درونی یک نظام، در نظر گرفتن تعامل آن با محیط پیرامون نیز ضروری است. در چنین نظامی برای ارزیابی، معمولاً شاخص‌ها منبع اصلی اطلاعات هستند که در مراحل مختلف ارزیابی استفاده می‌شوند و این شاخص‌ها باید تعریف، ارزش و واحد اندازه‌گیری داشته باشند؛ اغلب نیز ذیل دو رویکرد فرایندمحور یا نتیجه‌محور چارچوب‌بندی می‌شوند (Nasri & Farazkish, 2022 و فرازکیش، ۱۴۰۰). مولفه‌های اصلی مدل مفهومی منطق مداخله در شکل (۱) ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی منطق مداخله در نظام ارزیابی عملکرد

(منتظر و همکاران، ۱۳۹۹ و European Commission, 2014)

مطابق با مدل مفهومی منطق مداخله، در ارزیابی عملکرد نهادهای علمی و واحدهای تابعه آن، علاوه بر شناسایی نیازها و متعاقباً تعیین اهداف مرتبط، پنج عنصر اصلی شامل «درون‌داد»، «فرایند»، «برون‌داد»، «پیامد» و «آثار» به شرح تعاریف زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند (منتظر و همکاران، ۱۳۹۹ و European Commission, 2014):

**درون‌داد:** ناظر به امکاناتی مانند بودجه و منابع انسانی است که بر اساس اهداف تعریف‌شده در اختیار موسسه قرار می‌گیرد و «تناسب» میان داشته‌ها و آورده‌های سازمان و اهداف بالادستی را نشان می‌دهد.

1. Logic of Intervention

**فرایند:** ناظر به نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب با توجه به شاخص‌های معین، در دامنه تحت پوشش معین، در دوره زمانی معین، با هدف بازنگری، اصلاح و بهبود مستمر آن.

**برون داد:** ناظر به ستانده (خروجی) های بلا فصل و فوری فعالیت‌ها (مانند تعداد رویدادهای ورزشی، رفاهی و تفریحی برگزار شده در دانشگاه) سازمان است که «کارایی» سازمان را در قبال ذی‌نفعان درونی خود (دانشجویان) نشان می‌دهد.

**پیامد:** ناظر به نتایج میان مدت و مستقیم حاصل از فعالیت‌های اجرایی سازمان (مانند رضایتمندی دانشجویان) است که «اثربخشی» سازمان را در قبال «بهره‌برداران» نشان می‌دهد. **آثار:** ناظر به نتایج بلندمدت فعالیت‌های اجرایی سازمان (مانند توسعه پایدار و اعتلای منابع انسانی کشور) است و «سودمندی» سازمان را در قبال جامعه نشان می‌دهد.

بر اساس مطالب فوق و مطابق با **شکل (۲)**، چهار چارک اصلی متناسب با ذی‌نفعان کلیدی مورد نظر و مرحله مربوطه در چرخه ارزیابی عملکرد باید مورد توجه قرار گیرد (**منتظر و همکاران، ۱۳۹۹**). در بافتار مورد مطالعه این پژوهش، یعنی ارزیابی معاونت‌های دانشجویی، تعاریف هر یک از چهار چارک به شرح زیر است:

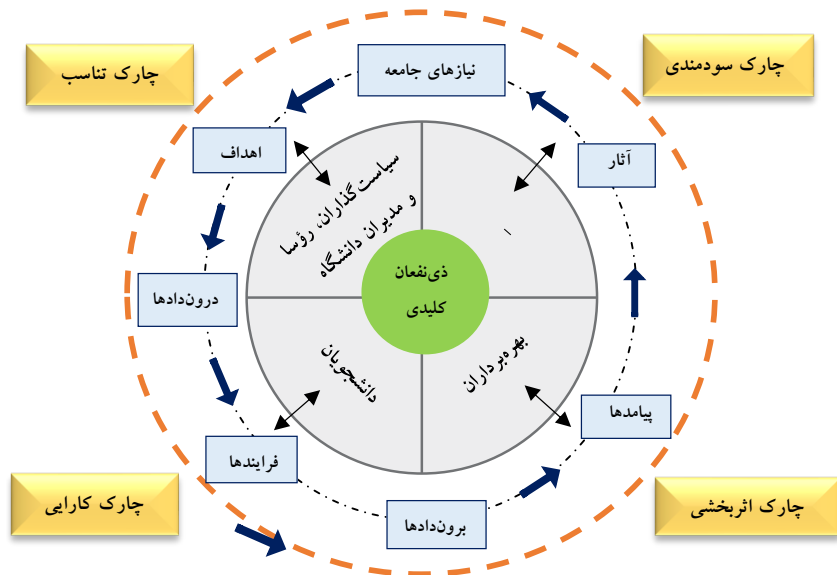
**چارک تناسب<sup>۱</sup>:** به چه اندازه‌ای اهداف برنامه‌ریزی شده با نیازها و مسائل موجود مطابقت دارند؟ حلقه اتصال میان اهداف معاونت دانشجویی و مسائل/نیازهاست و ناظر به ارزیابی سیاست‌ها و برنامه‌های مصوب معاونت است.

**چارک کارایی<sup>۲</sup>:** با توجه به تغییرات ایجاد شده، آیا هزینه‌های مربوطه قابل توجیه است؟ نسبت برون دادها به درون دادها و نیز فرایندهای اجرایی معاونت دانشجویی را می‌سنجد و ناظر به پاسخگویی معاونت در قبال ذی‌نفعان درونی خود است.

**چارک اثربخشی<sup>۳</sup>:** به چه اندازه‌ای برنامه، تغییرات ملموس ایجاد کرده است؟ تغییرات ایجاد شده تا چه حد با اهداف مطابقت دارند؟ نسبت پیامدهای واقعی به درون دادهای معاونت دانشجویی را می‌سنجد و ناظر به پاسخگویی موسسه نسبت به ذی‌نفعان بیرونی خود است.

**چارک سودمندی<sup>۴</sup>:** آیا برنامه در بلندمدت منافع مورد نظر را به همراه داشته است؟ میزان تاثیر فعالیت‌های معاونت دانشجویی را در پاسخگویی به مسائل و نیازهای جامعه می‌سنجد و ناظر به سودمندی بلندمدت معاونت در قبال عموم مردم و جامعه است.

1. Relevance
2. Efficiency
3. Effectiveness
4. Sustainability



شکل ۲: مدل مفهومی ارزیابی عملکرد در خصوص نهادهای آموزش عالی  
(Ghazinoory et al., 2023; Ghazinoory & Farazkish, 2018) و منتظر و همکاران، ۱۳۹۹)

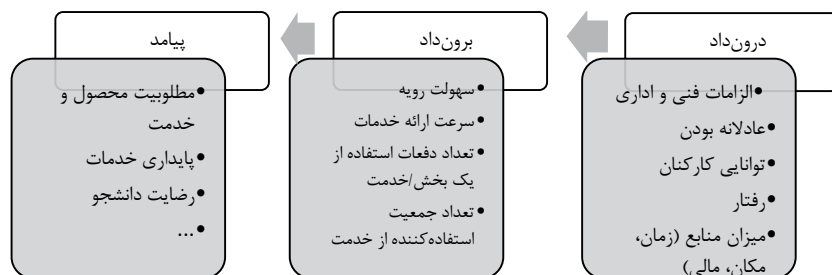
در پژوهش حاضر، بر اساس مدل مفهومی پژوهش (شک)، چارچوبی مشتمل بر شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی عملکرد معاونت‌های دانشجویی بر اساس بررسی دانشگاه‌های منتخب خارج از کشور و تجارب بین‌الملل ارائه خواهد شد. در این راستا، الگوی (۳) برای نوع‌شناسی و ارزیابی خدمات (به لحاظ ماهیت) مبتنی بر مولفه‌های درون‌داد، برون‌داد و پیامد استفاده خواهد شد (شکل ۳).<sup>۱</sup>

مولفه‌های درون‌داد، همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، از جنس «امکانات» است و عواملی مانند الزامات فنی و اداری، عادلانه بودن، توانایی و رفتار کارکنان، منابع و... را شامل می‌شود.

مولفه‌های برون‌داد از جنس «کارایی» است و عواملی مانند سهولت رویه، سرعت ارائه خدمات، دفعات استفاده و جمعیت استقبال‌کننده از خدمات را شامل می‌شود.

مولفه‌های پیامد آن نیز مبتنی بر «مطلوبیت» تحلیل شده است و به عواملی از جنس مناسب بودن، پایداری و رضایت از خدمات اشاره دارد.

۱. لازم است اشاره شود که مولفه آثار در محدوده فرایند ارزیابی خدمات دانشجویی با توجه به چشم‌انداز زمانی آن نمی‌گنجد.



شکل ۳: الگوی استفاده شده برای نوع شناسی خدمات مبتنی بر مولفه‌ها

### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف توصیفی - تبیینی است و با بهره‌گیری از روش مطالعه کتابخانه‌ای، داده‌های مورد نظر از منابع آرشویی مختلف استخراج و سپس بر اساس نظرات خبرگان اعتبارسنجی شده است. بر اساس این، چهار گام اصلی در شناسایی و تایید شاخص‌های ارزیابی خدمات دانشجویی در نظر گرفته شده است. در گام نخست، با بررسی خدمات دانشجویی ارائه شده در دانشگاه‌های منتخب، به شناسایی کارکردهای مرتبط با مدیریت خدمات دانشجویی پرداخته می‌شود. در این گام تلاش می‌شود جمع‌آوری داده از دانشگاه‌هایی که به لحاظ جامعیت و کیفیت ارائه خدمات در حوزه امور دانشجویی شاخص هستند انجام شود. بنابراین، فیلتر اولیه برای انتخاب دانشگاه، عضویت آن در انجمن ملی مدیران کارکنان دانشجویی (NASPA)<sup>۱</sup> بوده است. NASPA انجمنی حرفه‌ای در حوزه امور دانشجویی است که با شبکه‌ای گسترده از دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها در آموزش عالی همکاری دارد و به حمایت و ارائه موثرترین خدمات به دانشجویان دانشگاه‌های زیرمجموعه متناسب با نیاز آن‌ها می‌پردازد و رشد فکری، اجتماعی، اخلاقی و فردی دانشجویان را دنبال می‌کند. در حال حاضر، ۲۰ کشور دارای دست کم یک دانشگاه عضو NASPA هستند. این کشورها عبارت‌اند از بلژیک، کانادا، شیلی، چین، کلمبیا، آلمان، یونان، ایتالیا، قزاقستان، کویت، لبنان، مکزیک، قطر، عربستان سعودی، سنگاپور، قطعه هلندی سنت مارتین، سوئیس، امارات متحده عربی، انگلستان و ایالات متحده آمریکا. در این میان مبتنی بر پراکندگی مکانی کشورها، دانشگاه‌های مختلفی شامل هشت دانشگاه در آمریکا و یک دانشگاه در کشورهای کانادا، انگلستان، کویت، امارات عربی، و چین انتخاب شده‌اند (جدول ۲)

و شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات در آن‌ها بررسی شده است.

1. National Association of Student Personnel Administrators. <https://www.naspa.org/>

جدول ۲: دانشگاه‌های منتخب در پژوهش حاضر

| کشور              | نام دانشگاه                                  | آدرس سایت                                                                           |
|-------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| آمریکا            | دانشگاه هیوستون <sup>۱</sup>                 | <a href="https://uh.edu/dsa">https://uh.edu/dsa</a>                                 |
|                   | دانشگاه ایندیانا بلومینگتون <sup>۲</sup>     | <a href="https://studentaffairs.indiana.edu">https://studentaffairs.indiana.edu</a> |
|                   | دانشگاه ویسکانسین <sup>۳</sup>               | <a href="https://UWM.edu">https://UWM.edu</a>                                       |
|                   | کالج یورسینوس <sup>۴</sup>                   | <a href="https://www.ursinus.edu">https://www.ursinus.edu</a>                       |
|                   | دانشگاه ایالتی کلرادو <sup>۵</sup>           | <a href="https://catalog.colostate.edu">https://catalog.colostate.edu</a>           |
|                   | دانشگاه جنوب فلوریدا <sup>۶</sup>            | <a href="https://www.usf.edu">https://www.usf.edu</a>                               |
|                   | دانشگاه ایالتی استفان اف. آستین <sup>۷</sup> | <a href="https://www.sfasu.edu">https://www.sfasu.edu</a>                           |
| کانادا            | دانشگاه کالگری <sup>۸</sup>                  | <a href="https://ucsa.ucsd.edu">https://ucsa.ucsd.edu</a>                           |
|                   | دانشگاه کوئینز <sup>۹</sup>                  | <a href="https://queensu.ca">https://queensu.ca</a>                                 |
| انگلستان          | دانشگاه گلاسگو <sup>۱۰</sup>                 | <a href="https://www.glasgowuniv.ac.uk">https://www.glasgowuniv.ac.uk</a>           |
| کویت              | دانشگاه آمریکایی کویت <sup>۱۱</sup>          | <a href="https://www.auk.edu.kw">https://www.auk.edu.kw</a>                         |
| امارات متحده عربی | دانشگاه نیویورک ابوظبی <sup>۱۲</sup>         | <a href="https://nyuad.nyu.edu">https://nyuad.nyu.edu</a>                           |
| چین               | دانشگاه دوک کانسان <sup>۱۳</sup>             | <a href="http://Dukeunshan.edu.cn/Campus-life">Dukeunshan.edu.cn/Campus-life</a>    |

در گام دوم، مبتنی بر مستندها و گزارش‌های منتشرشده از سوی دانشگاه‌ها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی هر کارکرد در دانشگاه‌های کشورهای منتخب بررسی می‌شود. بدین ترتیب، جامعیت خدماتی که می‌تواند توسط امور دانشجویی دانشگاه‌ها ارائه شود، تبیین می‌گردد. در نهایت در گام سوم، بر اساس چارچوب مفهومی پژوهش حاضر (شک)، سنجه‌های درون‌داد، برون‌داد و پیام‌داد برای هر کارکرد تبیین شده است. لازم است اشاره شود که برای جستجوی شاخص‌های مرتبط با ارزیابی معاونت‌های دانشجویی در اسناد بین‌المللی، از کلیدواژه‌های مختلف مندرج در جدول (۳) استفاده شده است.

1. University of Houston
2. Indiana University Bloomington
3. University of Wisconsin
4. Ursinus College
5. Colorado State University
6. University of South Florida
7. Stephen F. Austin State University
8. University of California San Diego
9. Queens University
10. University of Glasgow
11. American University of Kuwait
12. New York University Abu Dhabi
13. Duke Kunshan University

جدول ۳: کلیدواژه‌های منتخب

| کلیدواژه‌ها | اصطلاحات نوع ۱          | اصطلاحات نوع ۲ | اصطلاحات نوع ۳ |
|-------------|-------------------------|----------------|----------------|
| کلیدواژه‌ها | امور دانشجویی           | بخش            | ارزشیابی       |
|             | رفاه دانشجویی           | مرکز           | ارزیابی        |
|             | موفقیت دانشجویی         | معاونت         | اندازه‌گیری    |
|             | سلامتی دانشجویی         | معاونت         |                |
|             | مشارکت دانشجویی         |                |                |
|             | رفاه و نگهداشت دانشجویی |                |                |
|             | حمایت و موفقیت دانشجویی |                |                |
|             | خدمات دانشجویی          |                |                |

نهایتاً در گام چهارم، شاخص‌های شناسایی شده به منظور اعتبارسنجی، از طریق پرسشنامه‌ای برای ۱۲ خبره و متخصص در حوزه خدمات دانشجویی مطابق با اطلاعات جمعیت‌شناختی جدول (۴) ارسال شده است.

جدول ۴: اطلاعات جمعیت‌شناختی خبرگان

| ردیف | سمت                                                                               | سابقه کار مرتبط (سال) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ۱    | معاون دانشجویی دانشگاه دولتی                                                      | ۴                     |
| ۲    | معاون دانشجویی دانشگاه دولتی                                                      | ۹                     |
| ۳    | معاون دانشجویی دانشگاه دولتی                                                      | ۲                     |
| ۴    | معاون دانشجویی دانشگاه دولتی                                                      | ۲                     |
| ۵    | معاون دانشجویی دانشگاه دولتی                                                      | ۲                     |
| ۶    | مدیر کل نظارت و ارزیابی سازمان امور دانشجویان                                     | ۲                     |
| ۷    | کارشناس اداره کل تربیت‌بدنی سازمان امور دانشجویان                                 | ۱۷                    |
| ۸    | رئیس گروه تشکیلات و تحول اداری در سازمان امور دانشجویان                           | ۱۷                    |
| ۹    | کارشناس دفتر نظارت و ارزیابی سازمان امور دانشجویان                                | ۱۱                    |
| ۱۰   | معاون اداره کل تربیت‌بدنی سازمان امور دانشجویان                                   | ۱۷                    |
| ۱۱   | کارشناس اداره کل دانش‌آموختگان سازمان امور دانشجویان                              | ۱۳                    |
| ۱۲   | رئیس گروه نظارت و ارزیابی دانشگاه‌های دولتی (در دفتر نظارت) سازمان امور دانشجویان | ۱۰                    |

## تجزیه و تحلیل یافته‌ها

با بررسی‌های انجام‌شده میان دانشگاه‌های منتخب و مستندهای مرتبط، ۱۲ کارکرد (شامل تامین غذای مناسب، تامین خدمات مسکن، تامین امکانات رفاهی مناسب، حفظ و ارتقای سلامت و نشاط جسمی و روحی، توانمندسازی و بالندگی دانشجویان، نظم‌بخشی و تربیت (کمیت‌انضباطی)، ارائه خدمات جانبی آموزشی به دانشجویان دارای محدودیت، خدمات دانشجویی حوزه بین‌الملل، تامین امنیت و آسایش، ارائه مشاوره حقوقی رایگان، ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی، و تامین فضای فیزیکی مناسب) و مبتنی بر آن ۳۶ شاخص و ۱۷۲ سنجه شناسایی شده است. برای اعتبارسنجی کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌ها از منظر خبرگان درگیر در مطالعه، ابتدا آزمون نرمال بودن داده‌ها انجام شد. بهترین روش آزمون نرمال بودن داده‌ها برای داده‌های طیف لیکرت و پرسشنامه، بررسی چولگی و کشیدگی داده‌هاست. نتایج این آزمون در پژوهش حاضر حاکی از آن است که نسبت چولگی به خطای استاندارد و همچنین، نسبت کشیدگی به خطای استاندارد برای تمامی متغیرها (کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌ها) بین ۲- و ۲ قرار دارد. در نتیجه، توزیع داده‌ها در پژوهش حاضر نرمال است. در ادامه، با توجه به نرمال بودن داده‌ها از آزمون تی تک‌نمونه‌ای<sup>۱</sup> برای اعتبارسنجی متغیرها استفاده شد. بر اساس نتایج این آزمون، تمامی کارکردها و شاخص‌ها تایید شده است؛ اما با توجه به سطح معناداری بالای ۰/۰۵ برای ۶۰ سنجه، در نهایت از میان ۱۷۲ سنجه، ۱۱۲ سنجه مورد تایید قرار گرفت. ردیف‌های مربوط به سنجه‌های تاییدنشده در **جدول (۵)** با رنگ قرمز نشان داده شده است.

در ادامه، به تشریح هر یک از کارکردهای مذکور، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی بر اساس تجارب بین‌الملل، مستندهای موجود و نتایج تحلیل آماری پرداخته می‌شود.

## کارکرد یکم: تامین غذا

تغذیه موضوع مهمی در دانشگاه‌های سراسر جهان است و تاثیر قابل توجهی بر حفظ سلامت دانشجویان در دانشگاه برای تکمیل دوران دانشجویی‌شان دارد. تامین مواد غذایی به عنوان بخش جدایی‌ناپذیر از زندگی دانشجویی محسوب می‌شود (Mingzhi et al., 2012). پژوهش‌ها در این خصوص نشان‌دهنده ارتباط مستقیم میان ناامنی غذایی و عملکرد تحصیلی، سلامت جسمی، عاطفی، روانی و اجتماعی دانشجویان بوده است (Coleman, 2020). از این‌رو، یکی از موارد حائز



اهمیت در امور دانشجویی، آمادگی برای تامین غذا و امنیت غذایی دانشجویان هم در شرایط عادی و هم در شرایط بحران‌هاست (California State University, 2016).

### کارکرد دوم: خدمات مسکن

مسکن دانشجویی فضایی برای اقامت دانشجویان است و عاملی راهبردی برای پیشبرد موفقیت دانشجویان و ایجاد محیط‌های آموزشی پایدار محسوب می‌شود (Xulu-Gama, 2019). در برخی دانشگاه‌ها کاربرد مسکن دانشجویی تغییر کرده است و اقامتگاه‌های دانشگاهی در حال تغییرِ کارکرد از خوابگاه دانشجویی به ساختارهایی باز برای مناطق شهری و پذیرش جمعیت محلی هستند تا روابط میان دانشجویان، راهبردهای آموزشی و پیگیری مسائل شهری در محیط دانشگاه تقویت شود (Bellini et al., 2020).

### کارکرد سوم: تامین امکانات رفاهی مناسب

دسترسی برابر به خدمات آموزشی و توزیع عادلانه آن از دغدغه‌های آموزش است. یکی از چالش‌های پیشروی دانشجویان، مشکلات مالی است که مانع از ورود به دانشگاه یا به ترک تحصیل دانشجویان منجر می‌شود و عاملی برای افزایش نابرابری اجتماعی نیز محسوب می‌گردد. بسیاری از سیستم‌های آموزشی برای عادلانه‌تر کردن شرایط به ارائه کمک‌های مالی به دانشجویان می‌پردازند (American Council on Education, 2019). در برخی مطالعات نشان داده شده که شرایط نامساعد مالی دانشجویان به تاثیر نامطلوب بر سلامت روان آن‌ها منجر شده است (Roberts et al., 2000). حمایت‌های مالی و دریافت کمک‌هزینه‌های تحصیلی بر درصد دانش‌آموختگان اثر دارد (Solis & Durband, 2015). در این راستا، وام‌های دانشجویی برای کمک به دانشجویان در تامین مخارج خود ارائه می‌شود (Glater, 2015). علاوه بر آن، بورسیه‌ها و کارت‌های اعتباری دانشجویی برای تامین مالی هزینه تحصیل دانشجویان تعریف شده است (Rehr et al., 2022). در این میان، طرح‌های بیمه‌ای درمانی نیز به مراقبت مقرون به صرفه از دانشجویان می‌انجامد (Mackert et al., 2017).

### کارکرد چهارم: حفظ و ارتقای سلامت و نشاط جسمی و روحی

شرایط فیزیکی، وضعیت عاطفی و سلامت روان دانشجویان بر کیفیت زندگی و عملکردشان موثر است (Tsos et al., 2013). سلامت دانشجویان در پیشبرد اهداف تحصیلی و نحوه مواجهه

دانشجویان با چالش‌های تحصیلی از اهمیت بالایی برخوردار است (Jafaripour *et al.*, 2020). امروزه دانشجویان در آموزش عالی سطح بالایی از مسائل بهداشت روانی و پریشانی روانی را تجربه می‌کنند. برای کمک به ارتقای سلامت، باید حوزه‌هایی را که سلامت و رفاه دانشجویان را به خطر می‌اندازد بررسی کرد (Alessandri *et al.*, 2020). در این میان، باید تفاوت‌های میان افراد در نظر گرفته شود. برای مثال، استرس به عنوان عامل آسیب‌زننده به سلامت روان دانشجو، از فردی به فرد دیگر متفاوت است و برخی گروه‌های دانشجویی بیش‌تر از دیگران تحت تاثیر استرس قرار می‌گیرند (Barbayannis *et al.*, 2022).

### کارکرد پنجم: توانمندسازی و بالندگی دانشجویان

بررسی سیر تکامل تحصیلی دانشجویان و کمک به آن از اقدامات امور دانشجویی است. برنامه‌های درسی دانشگاهی، هدف یادگیری دانشجویان و آماده‌سازی آن‌ها را دنبال می‌کند و به دنبال آموزش تجربی دانشجویان و درگیر ساختن آن‌ها در مطالعه و تفکر است تا علاوه بر یادگیری، هدف خدمت‌رسانی به جامعه نیز پیگیری شود (Caruso *et al.*, 2006). در این راستا، مشاوران شغلی تعریف شده‌اند که به دانشجو در دستیابی به فرصت‌های کارآموزی و اشتغال متناسب با استعدادها کمک می‌کند (Long, 2012). کمک دانشگاه‌ها به اشتغال دانشجویان به افزایش یادگیری و اطمینان از کسب درآمد و پیشرفت دانشجویی کمک می‌کند. بنابراین، پیگیری فرصت‌های شغلی مبتنی بر دانشگاه و رشته یکی از اقدامات امور دانشجویی دانشگاه‌هاست که به افزایش مهارت‌های شغلی کمک می‌کند و یک تجربه توسعه با کیفیت بالا محسوب می‌شود (NASPA, 2019). حتی در برخی دانشگاه‌ها نمرات را شاخص دقیق و کافی برای پیشرفت تحصیلی نمی‌دانند و بر پیشرفت دانشجو در حرفه متمرکز هستند (Pike *et al.*, 2008). از این‌رو، اشتغال دانشجو به عنوان فرصتی برای رشد و پیشرفت تحصیلی دانشجو تعریف می‌شود و نیازمند مداخله امور دانشجویی است تا مسیرهایی برای آماده‌سازی دانشجویان در دانش‌آموختگی و ورود موفق به بازار کار فراهم سازند (Gott, 2019).

### کارکرد ششم: راهنمایی و نظم‌بخشی به دانشجو

تعدادی از دانشجویان در بدو ورود و جذب در دانشگاه یا در طول مدت تحصیل با مشکلاتی مواجه می‌شوند و ممکن است به کمک نیاز پیدا کنند. این مشکلات می‌تواند تحصیلی یا شخصی باشد و بر سایر زمینه‌های زندگی دانشجویی اثر بگذارد. برخی دانشجویان فاقد مهارت‌های فردی برای حل تعارضات هستند، از این‌رو متخصصان امور دانشجویی برای حل این تعارضات و افزایش

مهارت اجتماعی دانشجویان کمک می‌کنند (Long, 2012). پژوهش فعلی این چالش‌ها را به لحاظ مشکلات پذیرش و ثبت‌نام و آشنایی با دانشگاه و رشته (Ongo, 2019) و همچنین، مشکلات تعارض با استادان و سایر دانشجویان (Murage et al., 2019) پیگیری کرده است.

### کارکرد هفتم: ارائه خدمات جانبی آموزشی به دانشجویان دارای محدودیت

برخی از دانشجویان به دلیل شرایط ویژه‌ای که دارند با چالش‌های شخصی و محیطی مواجه هستند که مستلزم توجه و برنامه‌ریزی است. در این راستا، اغلب برنامه‌هایی برای برخورد ویژه از سوی استادان و کارکنان دانشگاه با این دسته از دانشجویان تعیین می‌شود (Borsari et al., 2017). برای مثال، می‌توان به دانشجویان سرباز یا دارای معلولیت اشاره کرد که به حمایت‌هایی ویژه برای ادامه تحصیل نیاز دارند (Bagby et al., 2019). بنابراین، عواملی که مانع از موفقیت جانبازان و معلولان در آموزش دانشگاهی هستند باید شناسایی شوند (Thompson-Ebanks et al., 2017). دسته دیگر، دانشجویان دارای فرزند هستند. پدر و مادر بودن احتمال ترک دانشگاه را به میزان قابل توجهی افزایش می‌دهد. هزینه و زمانی که برای فرزندان اختصاص می‌دهند فشاری مضاعف به این دسته از دانشجویان وارد می‌کند. پس دانشگاه‌ها باید به نیازهای این دسته از دانشجویان نیز توجه کنند؛ برای مثال خدماتی برای مراقبت از کودکان ارائه دهند (Nelson et al., 2013). بدین ترتیب، دانشگاه‌ها اقداماتی برای تقویت فرهنگ تشکیل خانواده در آموزش عالی ارائه می‌دهند و رویکردهایی اتخاذ می‌کنند که از تعادل بین کار و زندگی حمایت می‌کند (Davila et al., 2021).

### کارکرد هشتم: ارائه خدمات دانشجویی در حوزه بین‌الملل

دانشجویان بین‌الملل کمک‌های فکری، فرهنگی و اقتصادی ارزشمندی برای دانشگاه‌های کشور میزبان به همراه دارند، از این‌رو جذب گسترده‌تر دانشجویان در دانشگاه مورد توجه است (Martirosyan et al., 2019). با افزایش مستمر ثبت‌نام دانشجویان بین‌الملل در موسسه‌های آموزش عالی در سراسر جهان، این پرسش مطرح می‌شود که آمادگی دانشگاه‌ها برای پذیرش این دانشجویان در چه سطحی است (Ammigan & Perez-Encinas, 2018). با جهانی شدن آموزش عالی، ارائه خدمات دانشگاه‌ها در چشم‌انداز جهانی مورد توجه قرار گرفته است (Seifert et al., 2014). نیازهای این دسته از دانشجویان چندوجهی است. این دانشجویان با چالش‌های مضاعف در خارج از کشور مواجه هستند و نباید به حال خود رها شوند و باید کوشید از مشکلات آن‌ها کاست (Yao & George Mwangi, 2017).

## کارکرد نهم: امنیت و آسایش

این کارکرد به آموزش دانشجویان برای حفظ امنیت و ایمنی اشاره دارد. خدمات پلیس در دانشگاه اغلب معنایی متفاوت از خدمات پلیس شهری دارد. سازمان‌های پلیس شهری اغلب به دنبال اجرای قانون هستند، اما در پردیس‌های دانشگاهی اغلب پیشگیری از جرم پیگیری می‌شود (Long, 2012). خدمات ایمنی به نحوه مواجهه با اتفاقات غیرمنتظره و اضطراری اشاره دارد و خدماتی مانند ارائه کمک‌های اولیه و ارسال پیام‌های اضطراری را شامل می‌شود (Malaney, 1993). خدمات حمل‌ونقل دانشجویان نیز به شیوه نقل و انتقال روزانه دانشجویان از محل زندگی به دانشگاه اشاره دارد که یا از طریق اتومبیل شخصی دانشجویان یا خدمات ایستگاهی دانشگاه پیگیری می‌شود (Nova Scotia, 2020).

## کارکرد دهم: مشاوره حقوقی

نقش مشاوران حقوقی در دانشگاه‌ها پررنگ شده و تنظیم رفتار دانشجویان مطابق با قوانین اهمیت یافته است (Gregory, 1991). اغلب دانشجویان آگاهی چندانی از قوانین ندارند، در حالی که دانش حقوق و آگاهی به استانداردها برای ممانعت از مشکلات بالقوه لازم است (Cooper et al., 2016).

## کارکرد یازدهم: ارائه خدمات فرهنگی، اجتماعی و هنری

این کارکرد در سه بُعد و از منظر فعالیت‌های اجتماعی دانشجویان، خدمات فرهنگی و هنری پیگیری می‌شود. بُعد اجتماعی به استفاده از رویکردهای مشارکت دانشجویان در مسائل منطقه و شکل دادن به تجربیات دانشجویان در آموزش عالی، به عنوان هدف در دانشگاه‌ها اشاره دارد که به تقویت ایده‌های دانشجویی منجر می‌شود (Guo & Hoben, 2020). بُعد فرهنگی به موضوع تنوع و چندفرهنگی در دانشگاه‌ها اشاره دارد که از یک سو مزیتی مهم برای دانشگاه محسوب می‌شود و از سوی دیگر، با چالش‌هایی جدید در زندگی دانشجویی همراه است. زندگی دانشجویی با جمعیتی از سطوح متفاوت اجتماعی و فرهنگی دشوار می‌شود. از این رو، ایجاد خدمات کارآمد به منظور حمایت از فعالیت‌های تحصیلی و تحریک رشد فردی، اجتماعی، فرهنگی و شناختی مورد نیاز است (Ciobanu, 2013). بُعد هنری نیز به توسعه تنوع مهارت‌های دانشجویان، که به شکل‌گیری تفکر خلاق منجر می‌شود، اشاره دارد (Bruberaker-Cole, 2017).

## کارکرد دوازدهم: تامین فضای فیزیکی مناسب

محیط دانشگاه نیز از موارد حائز اهمیت در زندگی دانشجویی است (Long, 2012) و به طراحی و شرایط ساختمان، چیدمان دانشگاه و محله اطراف آن اشاره دارد (Sonmez & Akpinar, 2017). نامناسب بودن فضای دانشگاه از عواملی است که به کاهش یادگیری دانشجویان منجر می‌شود (Baafi, 2020). در این راستا، در پژوهش حاضر به شرایط ظاهری بنا و همچنین وضعیت محوطه توجه شده است.

### ارائه چارچوب نظام‌مند ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی

مداخله در عملکرد معاونت دانشجویی و سیاست‌گذاری در این حوزه، مستلزم ارزیابی اولیه و بررسی خدمات ارائه‌شده فعلی (وضع موجود) است. در این راستا، به شاخص‌هایی استاندارد برای شناسایی خدمات و سنجه‌هایی برای ارزیابی نیاز است. این پژوهش با بررسی خدمات ارائه‌شده در دانشگاه‌های خارج از کشور به تعیین کارکردها پرداخته است و در این بخش با مطالعه مستندها و گزارش‌های منتشرشده دانشگاه‌ها، سنجه‌هایی را که برای ارزیابی خدمات دانشجویان در نهادهای علمی استفاده شده است، معرفی می‌کند. در این راستا مطابق با چارچوب مفهومی پژوهش بر سه مولفه درون‌داد، برون‌داد و پیامد تمرکز شده است. این پژوهش «درون‌داد» را مبتنی بر امکانات موجود، «برون‌داد» را مبتنی بر کیفیت و کارایی مورد انتظار از خدمات ارائه‌شده، و «پیامد» را مبتنی بر مطلوبیت خدمات برای دانشجویان و همچنین آثار کوتاه‌مدت یک خدمت خاص برای جامعه مد نظر قرار داده است. جدول (۵)، کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی را گزارش می‌دهد.

جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجش‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد    | مؤلفه               | شاخص               | سنجش                                                                  | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                                                                                                                  |
|-----------|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| تامین غذا | درون‌داد            | امکانات تغذیه      | تعداد پروژه‌های همکارانه با موسسه‌های تغذیه دانشجویی                  | University of Wisconsin (2021)<br>Colorado State University<br>Ursinus College<br>Indiana University Bloomington<br>Queens University,<br>Indiana University Bloomington |
|           |                     |                    | وجود زیرساخت‌های مرتبط با تغذیه دانشجویان (مالی، فیزیکی، انسانی و...) |                                                                                                                                                                          |
|           |                     |                    | سطح درآمدزایی از ارائه خدمات تغذیه به دانشجو                          |                                                                                                                                                                          |
|           |                     |                    | تعداد سفارش‌های بیرون‌بر                                              |                                                                                                                                                                          |
| پيامد     | برون‌داد            | کارایی خدمات تغذیه | وجود تنوع غذایی در خدمات ارائه‌شده                                    |                                                                                                                                                                          |
|           |                     |                    | تعداد و نوع خدمات ارائه‌شده مرتبط با تغذیه                            |                                                                                                                                                                          |
|           |                     |                    | میزان وقت تلف‌شده در دریافت خدمت                                      |                                                                                                                                                                          |
|           |                     |                    | میزان زمان انتظار دریافت سفارش غذا                                    |                                                                                                                                                                          |
|           | مطلوبیت خدمات تغذیه |                    | تعداد دانشجویان استفاده‌کننده از خدمات تغذیه                          |                                                                                                                                                                          |
|           |                     |                    | سلامت و امنیت غذایی                                                   |                                                                                                                                                                          |
|           |                     |                    | میزان رضایت دانشجو از کیفیت غذا                                       |                                                                                                                                                                          |
|           |                     |                    | پایش امنیت غذایی                                                      |                                                                                                                                                                          |

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد           | مولفه | شاخص               | سنجه                                                                     | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                |
|------------------|-------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                  |       |                    | تعداد تالارهای اقامتی و آپارتمان‌های دانشگاه                             |                                                                        |
|                  |       |                    | تعداد پروژه‌های همکارانه با موسسه‌های تامین مسکن دانشجویی                | Colorado State University, University of GlasGow, New Yourk University |
|                  |       |                    | وجود زیرساخت برای تامین مسکن                                             | Abu Dhabi                                                              |
|                  |       |                    | راهنمایی برای انتخاب مسکن                                                | University of Wisconsin                                                |
| تامین مسکن مناسب |       |                    | وجود تنوع مسکن متناسب با سطح تحصیلات، مجرد و متاهل بودن، انفرادی و گروهی | Duke Kunshan University, University of Houston                         |
|                  |       | کارایی خدمات مسکن  | تعداد دانشجویان دارای مسکن                                               | Ursinus College, 2015                                                  |
|                  |       |                    | وجود زیرساخت‌های امنیتی نظیر آب‌پاش، کپسول، نگهبانی و ...                |                                                                        |
|                  |       | مطلوبیت خدمات مسکن | میزان رضایت دانشجو از خدمات مسکن                                         |                                                                        |
| پيامد            |       |                    | پایش امنیت مسکن                                                          |                                                                        |

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد              | مؤلفه                  | شاخص               | سنج                                                                        | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                                                                                    |
|---------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| تأمین امکانات رفاهی | درون‌داد امکانات رفاهی |                    | تعداد پروژه‌های همکارانه با موسسه‌های تأمین مالی دانشجویی                  | Ursinus College,<br>University of GlasGow,<br>Queens University<br>Colorado State University<br>Duke Kunshan University<br>Ursinus College |
|                     |                        |                    | مبلغ بسته‌های اعطاشده برای هزینه تحصیلی                                    |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | وجود کمک‌هزینه تحصیلی                                                      |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | وجود کمک‌هزینه خوابگاه                                                     |                                                                                                                                            |
| تأمین امکانات رفاهی | درون‌داد امکانات رفاهی |                    | وجود کمک‌هزینه تأمین تجهیزات، بسته‌های نرم‌افزاری، لپ‌تاپ و لوازم جانبی آن |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | وجود کمک‌هزینه دندان‌پزشکی، درمان معلولان و بیماران و مشاوره بیماران روحی  |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | وجود سازوکارهایی برای به کمینه رساندن بدهی دانشجو/مطالبات معوق دانشجو      |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | وجود بیمه سلامت و دانشجویان؛ بیمه‌های درمان و برنامه‌های مکمل بیمه‌ای      |                                                                                                                                            |
| تأمین امکانات رفاهی | برون‌داد خدمات رفاهی   | کارایی خدمات رفاهی | تعداد درخواست‌های پذیرش‌شده                                                |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | فاصله زمانی دریافت درخواست از دانشجو تا ارائه خدمت رفاهی                   |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | میزان مطالبات معوق دانشجویان                                               |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | بهره‌وری بورسیه بر اساس تعداد انتشارات، ارائه‌ها، و فعالیت‌های خلاق مرتبط  |                                                                                                                                            |
| پیامد خدمات رفاهی   | مطلوبیت خدمات رفاهی    |                    | رضایت دانشجویان از خدمات مالی                                              |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | سودمندی درک‌شده از مشاوره‌های مالی دریافتی                                 |                                                                                                                                            |
|                     |                        |                    | میزان رضایت دانشجو از روش‌های پرداخت                                       |                                                                                                                                            |



## ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد   | مولفه                                | شاخص | سنجه                                                                                                            | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|--------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| درون‌داد | امکانات سلامت و بهداشت و تفریح       |      | تعداد روان‌شناسان، مددکاران اجتماعی، مشاوران، پزشکان و متخصصان                                                  | American University of Kuwait<br>University of Houston<br>University of Wisconsin, American<br>University of Kuwait<br>New Yourk, University Abu Dhabi<br>Duke Kunshan University<br>Queens University<br>Indiana University Bloomington<br>University of Houston<br>Stephen F Austin State University<br>Colorado State University<br>University of South Florida<br>Ursinus College<br>University of GlasGow |
|          |                                      |      | تعداد خدمات درمان، مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، آزمایشگاه، داروخانه، رادیولوژی، دندان‌پزشکی، مشاوره تغذیه و... |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | تعداد برنامه‌های تفریحی آخر هفته برای دانشجویان                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | تعداد چهره‌های شاخص همکاری‌کننده با دانشگاه برای آموزش ورزش                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| برون‌داد | کارایی خدمات سلامت، بهداشت و تفریح   |      | تعداد باشگاه‌های دانشجویی بر اساس نوع برنامه و خدمات ارائه‌شده مرتبط با ورزش                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | تعداد زمین‌های ورزشی                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | تعداد رویدادها و سرگرمی‌های ورزشی                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | وجود سازوکارهایی برای مواجهه موثر با مشکلات موقعیتی و فوری                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | وجود سازوکارهایی برای پیشگیری از مصرف مواد مخدر و الکل                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | وجود سازوکارهایی برای کمک به ترک دخانیات                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | وجود سازوکارهایی برای محافظت از بهداشت روانی                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | درصد مراجعه دانشجویان به مشاور و درصد کاهش تعداد دفعات بروز رفتار اشتباه                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | میانگین معدل دانشجویان ورزشکار                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | درصد کل دانشجویان ورزشکار و درصد دانشجویان جدیدالورود ورزشکار                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| پیامد    | مطلوبیت خدمات سلامت و بهداشت و تفریح |      | نسبت دانشجویان ورزشکار به کل دانشجویان                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | میزان دسترسی دانشجویان به خدمات سلامت                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | نسبت تعداد دانشجویان ورزشکار به کارکنان                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | میزان مشارکت دانشجویان در برنامه‌های تفریحی                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | رضایت دانشجو از مشاوره‌های شخصی، خدمات پزشکی و بهداشتی دریافتی                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | مقایسه میان درصد مراجعه دانشجویان به مشاور و تاثیر آن بر کاهش تعداد دفعات بروز رفتار اشتباه                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | رضایت دانشجو از امکانات ورزشی و تفریحی                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                                      |      | رتبه‌ها و دستاوردهای دانشجویان ورزشکار                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد               | مولفه               | شاخص                                                                 | سنج                                                      | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| توانمندسازی درون‌داد | امکانات توانمندسازی | میزان بودجه داخلی و منابع هزینه‌شده برای اهداف توانمندسازی دانشجویان | تعداد برنامه‌ها و تعداد تجربه‌ها                         | New Yourk University Abu Dhabi<br>University of South Florida<br>University of GlasGow, Queens University<br>Ursinus College<br>Colorado State University<br>American University of Kuwait<br>University of Wisconsin<br>Indiana University Bloomington |
|                      |                     |                                                                      | نسبت دانشجو به استاد                                     |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      |                     |                                                                      | مشخصات اندازه کلاس                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      |                     |                                                                      | تعداد ثبت‌نام دانشجویان جدید                             |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      |                     |                                                                      | میزان کمک‌های مالی خارج از دانشگاه برای توانمندسازی      |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      |                     |                                                                      | تعداد هیئت‌علمی درگیر در فعالیت‌های توانمندسازی          |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      |                     |                                                                      | دفعات برگزاری نمایشگاه‌های حرفه‌ای شغلی                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      |                     |                                                                      | تعداد پروژه‌های همکارانه با موسسه‌های تامین شغل دانشجویی |                                                                                                                                                                                                                                                         |

## ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد | مولفه    | شاخص                            | سنج                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|----------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |          |                                 | ارزیابی دانشجویان از طریق پرتفویی از امتحانات، ارزیابی پیشین، روش‌های غیر از امتحان، میزان مهارت و...<br>تعداد دانشجویان درگیر در برنامه‌ها و خدمات یادگیری<br>وجود سازوکارهای مشاوره شغلی<br>برگزاری نمایشگاه حرفه‌ای، نمایشگاه سالانه شغلی استخدام در دانشگاه، نمایشگاه تخصصی و فرصت مصاحبه شغلی<br>کارگاه شغلی                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|        | برون‌داد | کارایی<br>خدمات<br>توانمندسازی  | اشتغال پاره‌وقت در دانشگاه<br>اشتغال پاره‌وقت در جامعه<br>وجود برنامه‌هایی برای بهبود مهارت‌های مکاتبات اداری<br>فراهم‌سازی نیازهای پایه برای دانشجویان<br>ارتباط با خانواده دانشجو و قرار دادن آن‌ها در جریان پیشرفت تحصیلی<br>توسعه مهارت‌های مدیریت مالی پایدار<br>تعداد دانشجویان دارای کار دانشجویی<br>نسبت حضور دانشجویان در برنامه‌ها و نسبت دسترسی دانشجویان به خدمات | New Yourk University Abu Dhabi<br>University of South Florida<br>University of GlasGow, Queens<br>University<br>Ursinus College<br>Colorado State University<br>American University of Kuwait<br>University of Wisconsin<br>Indiana University Bloomington |
|        | پيامد    | مطلوبیت<br>خدمات<br>توانمندسازی | درصد دانش‌آموختگی پنج‌ساله<br>رضایت از برنامه‌های حمایت از تحصیل، توصیه‌های تحصیلی و مشاوره تحصیلی<br>رضایت از منابع و فرصت‌های پژوهشی<br>سطح اشتغال<br>رضایت دانشجو از فعالیت دانشجویی و کار داوطلبانه دانشجویی<br>رضایت دانشجویان از برنامه‌های شغلی، کارآموزی و کارورزی                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                            |

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد | مولفه    | شاخص                | سنجه                                                     | نمونه دانشگاه‌های مرتبط           |
|--------|----------|---------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|        |          | امکانات             | تعداد دفعات برگزاری هفته‌های خوشامدگویی                  |                                   |
|        | درون‌داد | نظم‌بخشی و راهنمایی | تعداد فرصت‌های ثبت‌نام و هزینه‌های مربوط به فرایند پذیرش |                                   |
|        |          |                     | تعداد جلسات بحث درباره رفتار مورد انتظار از دانشجو       |                                   |
|        |          |                     | نسبت دسترسی دانشجویان به دفاتر امور دانشجویی و مدیریت آن |                                   |
|        |          |                     | ارائه اطلاعات انضباطی به دانشجو برای آگاهی‌بخشی به آنان  |                                   |
|        |          |                     | انتشار کتابچه برای راهنمایی دانشجو                       | University of South Florida       |
|        |          |                     | جهت‌دهی به دانشجو از ثبت‌نام تا دانش‌آموختگی             | University of GlasGow             |
|        |          |                     | برخورد با نقض قوانین و سوءرفتار از سوی دانشجو            | Duke Kunshan University           |
|        |          |                     | خدمات برقراری ارتباط با دانش‌آموختگان                    | Queens University                 |
|        |          |                     | برگزاری هفته‌های خوشامدگویی                              | University of Wisconsin           |
|        |          |                     | حل اختلاف نظر با هم‌اتاقی                                | Stephen F Austin State University |
|        |          |                     | کاهش درگیری استاد و دانشجو                               | Indiana University Bloomington    |
|        |          |                     | کمک به درخواست تجدیدنظر در نمره                          | Colorado State University         |
|        |          |                     | رسیدگی به شکایت‌ها                                       | American University of Kuwait     |
|        |          |                     | روزهای تعلیق و موارد بی‌انضباطی                          | Ursinus College                   |
|        |          |                     | میزان ارجاع و تعداد بروز رفتار نامناسب                   |                                   |
|        |          |                     | نظرسنجی رضایت متقاضیان از فرایند پذیرش                   |                                   |
|        |          |                     | رضایت از اطلاع‌رسانی‌ها و نحوه برقراری ارتباط            |                                   |
|        | پیامد    | مطلوبیت خدمات       |                                                          |                                   |

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد                                                       | مؤلفه                           | شاخص                                                             | سنج                                                                                                                                                                                                                                                                                        | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              | درون‌داد                        | امکانات<br>خدمات جانبی<br>آموزشی                                 | تعداد برنامه‌ها، تعداد تجربه‌ها                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |
| خدمات<br>جانبی<br>آموزشی به<br>دانشجویان<br>دارای<br>محدودیت | برون‌داد                        | کارایی خدمات<br>جانبی آموزش                                      | تعداد دانشجویان شرکت‌کننده<br>تدریس خصوصی<br>برنامه‌ریزی شغلی<br>آموزش و راهبردهای مطالعه<br>دسترسی برابر به خدمات فناوری اطلاعات و... برای دانشجویان دارای معلولیت<br>رسیدگی به شکایت‌های آزار و اذیت معلولان<br>نگهداری کودکان برای دانشجویان بزرگسال<br>برنامه‌های حمایت درسی از مادران | Queens University<br>University of Houston<br>American University of Kuwait<br>Indiana University Bloomington<br>Ursinus College<br>Colorado State University<br>University of Glasgow |
| پیامد                                                        | مطلوبیت<br>خدمات آموزش<br>جانبی | رضایت دانشجویان ناتوان، معلول و با معدل پایین از خدمات ارائه‌شده |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد                       | مؤلفه                                 | شاخص                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | سنج | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| درون‌داد                     | امکانات خدمات<br>بین‌الملل            | تعداد برنامه‌های تحصیلی جذب دانشجوی بین‌الملل متناسب با رشته<br>تعداد ساعات آموزش زبان                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |                                                                                                                                 |
| اقدامات<br>حوزه<br>بین‌الملل | برون‌داد<br>کارایی خدمات<br>بین‌الملل | ارائه اطلاعات درباره مسکن و ارائه فهرست اجاره<br>کمک برای یافتن هم‌اتاقی<br>آموزش زبان انگلیسی (برای دانشجویانی که زبان اصلی‌شان متفاوت است)<br>ارائه برنامه‌های سازگاری فرهنگی<br>کمک و راهنمایی دانشجویان سال اول و دوم<br>انطباق با مقررات و آگاه‌سازی دانشجویان بین‌الملل از قوانین کشور میزبان<br>تیم اختصاصی مشاوره به دانشجویان بین‌الملل از مرحله اخذ ویزا، مهاجرت، برگزاری<br>رویداد خوشامدگویی و... |     | Colorado State University<br>American University of Kuwait<br>University of Houston<br>University of GlasGow<br>Ursinus College |
| پیامد                        | مطلوبیت خدمات<br>بین‌الملل            | رضایت دانشجویان از خدمات بین‌الملل<br>نتایج ارزیابی سالانه یادگیری جهانی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |                                                                                                                                 |

## ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد   | مولفه                       | شاخص                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | سنج                                                                                                                                                                           | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                     |
|----------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| درون داد | امکانات امنیت و آسایش       | تعداد مانور آتش‌نشانی<br>بودجه برنامه‌های امنیتی (تلفن ضروری، آب‌پاش و ...)<br>تعداد مجوز پارکینگ اتومبیل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | تعداد تخلف قضایی<br>تعداد حوادث دانشگاهی<br>تعداد دانشجویان استفاده‌کننده از خدمات پارکینگ                                                                                    | Ursinus College<br>University of South Florida<br>Colorado State University |
| برون داد | کارایی خدمات امنیت و آسایش  | حمایت از دوچرخه‌سواران: برنامه‌هایی برای آموزش، رعایت مقررات و قوانین راهنمایی و رانندگی و ثبت دوچرخه‌ها<br>حمایت از پیاده‌ها: برنامه پیاده‌روی ایمن برای افرادی که در ساعات پایانی رفت‌وآمد می‌کنند و رساندن افراد به مقصد<br>گزارش‌دهی: ارائه آمار جرایم سالانه که در دانشگاه و اطراف آن اتفاق افتاده است<br>حمایت‌های عمومی: پیگیری تهدیدها، خودکشی، خشونت، مصرف الکل، خشونت جنسی (با هدف کمک کردن به دانشجویان نه مجازات کردنشان) | خدمات آتش‌نشانی<br>برنامه‌های امنیت شامل تلفن‌های ضروری، آب‌پاش و ...<br>ارائه مجوزهای سالانه و مقطعی پارکینگ<br>ایستگاه‌های فعال حمل‌ونقل<br>خدمات کرایه دوچرخه به دانشجویان | Ursinus College<br>Duke Kunshan University<br>University of GlasGow         |
| پیامد    | مطلوبیت خدمات امنیت و آسایش | رضایت دانشجو از امنیت پردیس<br>رضایت دانشجو از خدمات پارکینگ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                               |                                                                             |

ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد                   | مولفه    | شاخص                 | سنجه                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|----------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ارائه خدمات مشاوره حقوقی | درون‌داد | امکانات مشاوره       | تعداد مشاوران حقوقی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Colorado State University                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                          | برون‌داد | کارایی خدمات مشاوره  | تعداد جلسات مشاوره حقوقی برگزار شده برای دانشجو در زمینه‌های مختلف نظیر مسکن، آموزشی، پژوهشی و...<br>تعداد دانشجویان درخواست‌دهنده برای جلسات مشاوره                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                          | پیامد    | مطلوبیت خدمات مشاوره | رضایت دانشجویان از جلسات مشاوره                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ارائه خدمات فرهنگی       | درون‌داد | امکانات فرهنگی       | تعداد برنامه‌ها، رویدادها و تجربه‌ها<br>تعداد ساعات صرف‌شده برای ارائه خدمات<br>میزان تامین مالی از سوی شرکت‌ها و انجمن‌ها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | University of South Florida,<br>New Yourk University Abu Dhabi<br>University of South Florida<br>American University of Kuwait<br>Duke Kunshan University,<br>University of Houston<br>Indiana University Bloomington<br>Colorado State University<br>Queens University<br>Ursinus College<br>University of Wisconsin |
|                          | برون‌داد | کارایی خدمات فرهنگی  | تعداد دانشجویان شرکت‌کننده / نسبت حضور دانشجویان در برنامه‌ها<br>تعداد نمایش‌های تولیدشده، تعداد بلیت‌های فروخته‌شده یا توزیع‌شده<br>به مشارکت گرفتن دانشجویان در پروژه‌های حل مشکلات مدنی جمعی<br>فراهم‌سازی شرایط عضویت در انجمن‌ها برای دانشجویان مطابق با علایق‌شان و مشارکت در فعالیت‌های علمی و اجتماعی<br>ایجاد انجمن دانش‌آموختگان و تداوم بخشیدن به ارتباط آن‌ها با دانشگاه<br>ایجاد حس ارتباط و تعلق و درگیر شدن در فعالیت‌های اجتماعی<br>ارائه برنامه‌هایی به منظور آشنایی با فرهنگ‌ها و سنت‌های متنوع و ارج نهادن به آن‌ها<br>ارائه برنامه‌هایی برای بهبود مهارت زندگی خانوادگی<br>راه‌اندازی نشریات و رسانه‌های دانشجویی<br>ارائه برنامه‌هایی به منظور توسعه هنرهای نمایشی<br>ارائه برنامه‌هایی به منظور توسعه صنایع دستی<br>ارائه برنامه‌هایی به منظور توسعه هنر موسیقی، برگزاری نمایشگاه و مسابقات هنری |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                          | پیامد    | مطلوبیت خدمات فرهنگی | رضایت دانشجویان از برنامه‌های فرهنگی و تجربه اجتماعی<br>نتایج سالانه پروژه‌های اجتماعی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



ادامه جدول ۵: کارکردها، شاخص‌ها و سنج‌های ارزیابی خدمات دانشجویی

| کارکرد                  | مؤلفه                       | شاخص                       | سنج                                                                                 | نمونه دانشگاه‌های مرتبط                                                    |
|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| تامین فضای فیزیکی مناسب | درون‌داد                    | امکانات فضای فیزیکی        | متراژ مربع امکانات اضافی تکمیلی در دانشگاه<br>بودجه‌های مرتبط با نظافت محیط دانشگاه | University of California San Diego<br>Ursinus College<br>Queens University |
|                         | برون‌داد                    | کارایی فضای فیزیکی دانشگاه | میزان استقبال دانشجویان از دانشگاه                                                  |                                                                            |
|                         |                             |                            | نزدیک بودن به شهرهای بزرگ                                                           |                                                                            |
|                         |                             |                            | تمیزی محوطه دانشگاه                                                                 |                                                                            |
|                         |                             |                            | وضعیت معماری ساختمان                                                                |                                                                            |
| پیامد                   | مطلوبیت فضای فیزیکی دانشگاه |                            | ارائه فضای مدیتیشن، دعا و کتابخانه<br>وجود عناصر طبیعی مانند درختکاری و...          |                                                                            |
|                         |                             |                            | رضایت دانشجویان از وضعیت ساختمان، محوطه و پاکیزگی                                   |                                                                            |

## بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر بر ارزیابی خدمات امور دانشجویی بر اساس تجارب بین الملل و برخی دانشگاه‌های منتخب به لحاظ جامعیت خدمات متمرکز بوده است. در این راستا، در گام اول به مطالعه و بررسی دانشگاه‌های منتخب خارج از کشور پرداخته و ۱۲ کارکرد برای ارزیابی امور دانشجویی شناسایی شده است که عبارت‌اند از تامین غذای مناسب، تامین خدمات مسکن، تامین امکانات رفاهی مناسب، حفظ و ارتقای سلامت و نشاط جسمی و روحی، توانمندسازی و بالندگی دانشجویان، نظم‌بخشی و تربیت (کمیته انضباطی)، ارائه خدمات جانبی آموزشی، خدمات دانشجویی حوزه بین الملل، تامین امنیت و آسایش، ارائه مشاوره حقوقی، ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی، و تامین فضای فیزیکی مناسب. در گام بعد، بر اساس مستندها، گزارش‌ها و مقالات مرتبط، سنجه‌هایی که برای ارزیابی هر کارکرد استفاده می‌شود شناسایی و ارائه شده است. برخی سنجه‌ها بر سنجش امکانات متمرکز بوده و به ارزیابی درون‌داد، مطابق با مدل مفهومی پژوهش حاضر می‌پردازد. برخی بر کارایی کارکردها متمرکز است و به ارزیابی برون‌داد کارکرد می‌پردازد. برخی نیز مطلوبیت اجرای کارکرد را می‌سنجد و به ارزیابی پیامد می‌پردازد.

یافته‌های این پژوهش برای تعریف خدمات جامع دانشجویی در دانشگاه‌ها، ارزیابی عملکرد هر دانشگاه و مقایسه دانشگاه‌های مختلف کشور با یکدیگر، شناسایی کاستی‌ها و برطرف‌سازی آن کمک‌کننده است. در ابتدا، با شناسایی و اعتبارسنجی کارکردها و ابعاد و شاخص‌های عملیاتی ذیل آن، فهرست جامعی از انواع خدمات امور دانشجویی ارائه شد که می‌تواند مبنایی برای مقایسه دانشگاه‌ها و ارزیابی جامعیت خدمات ارائه‌شده باشد. برای مثال، در پژوهش حاضر به خدماتی مانند ارائه مشاوره حقوقی به دانشجویان، حمایت از دانشجویان دارای فرزند، ارائه خدمات به دانشجویان معلول و کم‌توان و کاوش شغلی اشاره شده که در دانشگاه‌های کشور کمتر مورد توجه بوده است. در ادامه نیز با شناسایی سنجه‌ها، امکان ارزیابی هر کارکرد به‌طور مجزا، مقایسه اجرای آن کارکرد در دانشگاه‌های متعدد و برنامه‌ریزی برای بهبود و اصلاح آن فراهم می‌شود. تفکیک سنجه‌ها بر اساس درون‌داد، برون‌داد و پیامد نیز از مزیت‌های این پژوهش است که به دانشگاه‌ها برای برنامه‌ریزی کارکردهای مختلف کمک می‌کند. برای مثال، سنجش درون‌داد در هر کارکرد برای برنامه‌ریزی به منظور تامین منابع مالی و انسانی مورد نیاز استفاده می‌شود. متناسب با برون‌دادهای هر کارکرد، کارایی اقدامات انجام‌شده ارزیابی و درباره تقویت، اصلاح یا حذف آن خدمت برنامه‌ریزی می‌شود. پیامدها نیز به درک میزان مطلوبیت خدمات از منظر دانشجو کمک

می‌کند و امکان برنامه‌ریزی را برای بهبود خدمات و همچنین، برنامه‌ریزی برای حفظ دانشجو در دانشگاه — برای تکمیل دوره تحصیلی — فراهم می‌کند.

علاوه بر موارد ذکرشده که اغلب در سطح دانشگاه کاربرد دارد، مقایسه جامعیت خدمات دانشجویی و ارزیابی هر کارکرد، برای سیاست‌گذاران نیز کاربرد دارد و مبنایی را برای ارزیابی دانشگاه‌ها و تخصیص بودجه، دسته‌بندی دانشجویان و دسته‌بندی خدمات و برقراری تناسب میان آن‌ها ارائه خواهد کرد. سنجه‌های ارائه‌شده برای ارزیابی کارکردها مبتنی بر مستندهای موجود ارائه شده است.

بر اساس مطالب پیش‌گفته، مهم‌ترین پیشنهادهای سیاستی در راستای ارائه خدمات دانشجویی باکیفیت در کلاس استانداردهای جهانی عبارت‌اند از:

— مطابق با الگوی مفهومی **شکل (۲)**، لازم است شاخص‌هایی متناسب با هر یک از مولفه‌های ارزیابی نظیر تناسب، کارایی، اثربخشی و سودمندی متناسب با بافتار بومی دانشگاه‌های کشور توسعه یابد و مبنای سیاست‌گذاری قرار گیرد. صرف تکیه بر شاخص‌های درون‌دادی و مالی مبنای مناسبی برای ارزیابی معاونت‌های دانشجویی ارائه نخواهد کرد و باید طیف وسیع‌تری از سنجه‌ها لحاظ و ارزیابی شود.

— لازم است شیوه‌نامه‌ای برای ارزیابی معاونت‌های دانشجویی تنظیم شود و مطابق با آن داده‌های مرتبط با سنجه‌های مورد انتظار از ارائه خدمات دانشجویی ارائه گردد.

— استانداردهای جهانی در خصوص کیفیت ارائه خدمات دانشجویی بسیار حائز اهمیت است، پس لازم است پیش از نهایی‌سازی سنجه‌های ارزیابی، این استانداردها از سوی نهاد سیاست‌گذار بررسی و بر اساس آن وضعیت مطلوب تعیین شود. به عبارت دیگر، تا زمانی که دانشگاه‌ها در کلاس استاندارد جهانی در ارائه خدمات دانشجویی عمل نکنند، رویه‌های بین‌المللی‌سازی آموزش عالی و به‌ویژه جذب دانشجوی خارجی تسهیل نخواهد شد.

ازجمله مهم‌ترین محدودیت‌های پژوهش حاضر، دستیابی جامع به سنجه‌های ارزیابی خدمات دانشجویی در مستندها و دانشگاه‌های مورد بررسی است. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود مطالعات آینده به تکمیل سنجه‌ها بر اساس ادبیات پردازند تا چارچوبی جامع از انواع شیوه‌های ارزیابی کیفی و کمی فراهم شود. علاوه بر این، با توجه به فقدان دست‌نامه ارزیابی خدمات دانشجویی، پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی به این مهم پرداخته شود و مبنایی برای تهیه شناسنامه شاخص‌های ارزیابی خدمات دانشجویی ارائه گردد.

## اظهاریه قدردانی

از حمایت سازمان امور دانشجویان در انجام این پژوهش قدردانی می‌شود.

## منابع

### الف) انگلیسی

- Alessandri, E., Rose, D., & Wasley, D. (2020). Health and Wellbeing in Higher Education: A Comparison of Music and Sport Students through the Framework of Self Determination Theory. *Frontiers in Psychology*, 11(1), 566307. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.566307>
- American Council on Education. (2019). *Student Finance Policies Worldwide*. Available at: <https://www.acenet.edu/Documents/Student-Finance-Policies-Worldwide.pdf>
- Ammigan, R., & Perez-Encinas, A. (2018). International Student Services. *Encyclopedia of International Higher Education Systems and Institutions*, 1-4.
- Baafi, R. K. A. (2020). School Physical Environment and Student Academic Performance. *Advances in Physical Education*, 10(02), 121-137. <https://doi.org/10.4236/apc.2020.102012>
- Bagby, J. H., Sulak, T. N., Renbarger, R. L., & Kaul, C. R. (2019). The Role of Disability Services in Student Veterans' Private School Choice. *Journal of Veterans Studies*, 4(1), 34-46. <https://doi.org/10.21061/jvs.v4i1.50>
- Barbayannis, G., Bandari, M., Zheng, X., Baquerizo, H., Pecor, K. W., & Ming, X. (2022). Academic Stress and Mental Well-Being in College Students: Correlations, Affected Groups, and COVID-19. *Frontiers in Psychology*, 13(1), 886344. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.886344>
- Bellini, O. E., Gambaro, M., & Mocchi, M. (2020). Living and Learning: A New Identity for Student Housing in City Suburbs. In *Regeneration of the Built Environment from a Circular Economy Perspective* (pp. 99-109). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-33256-3\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-030-33256-3_11)
- Borsari, B., Yurasek, A., Miller, M. B., Murphy, J. G., McDevitt-Murphy, M. E., Martens, M. P., Darcy, M. G., & Carey, K. B. (2017). Student Service Members/Veterans on Campus: Challenges for Reintegration. *American Journal of Orthopsychiatry*, 87(2), 166-175. <https://dx.doi.org/10.1037/ort0000199>
- Bruberaker-Cole, S. (2017). *Student Affairs Division: Mission, Programmatic Areas and Metrics*. Oregon State University. [https://leadership.oregonstate.edu/sites/leadership.oregonstate.edu/files/trustees/agendas-minutes/tab\\_b\\_](https://leadership.oregonstate.edu/sites/leadership.oregonstate.edu/files/trustees/agendas-minutes/tab_b_)

[student\\_affairs\\_presentation.pdf](#)

- California State University (2016). *Serving Displaced and Food Insecure Students in the CSU*. Available at: <https://presspage-production-content.s3.amazonaws.com>
- Caruso, R., Bowen, G., & Adams-Dunford, J. (2006). Student Affairs and Service Learning: Promoting Student Engagement. *College Student Affairs Journal*, 25(2), 186-198.
- Ciobanu, A. (2013). The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92(1), 169-173. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.654>
- Coleman, E. R. (2020). Breaking the Silence of Struggle: Experiences of Students Facing Food Insecurity. *Journal of Student Affairs*, 29(1), 29-46.
- Cooper, J., Mitchell Jr, D., Eckerle, K., & Martin, K. (2016). Addressing Perceived Skill Deficiencies in Student Affairs Graduate Preparation Programs. *Journal of Student Affairs Research and Practice*, 53(2), 107-117. <https://doi.org/10.1080/19496591.2016.1121146>
- Ddvila, B., Navarro-Cruz, G., Barajas-Orozco, I., Liu, A., & Carrillo, S. (2021). Pulling Double Duty: Help Student Parents Succeed by Creating a Family-Friendly Campus Culture. *Planning for Higher Education*, 50(1), 27-35.
- European Commission. (2014). Guidance Document on Monitoring and Evaluation: Concepts and Recommendations. *EGESIF\_18-0032-00, Working Paper*. [https://ec.europa.eu/regional\\_policy/sources/guidance/guidance\\_monitoring\\_evaluation\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/guidance/guidance_monitoring_evaluation_en.pdf)
- Ghalavandi, H., Beheshtirad, R., & Ghale'ei, A. (2012). Investigating the Quality of Educational Services in the University of Urmia through SERVQUAL Model. *Management and Development Process*, 25(3), 49-66. [In Farsi] <http://jmdp.ir/article-1-1177-fa.html>
- Ghazinoory, S., & Farazkish, M. (2018). A Modal for StI National Evaluation Based Efficiency, Effectiveness and Utility Index. *Strategic Studies of Public Policy*, 8(27), 205-229. [In Farsi]
- Ghazinoory, S., Farazkish, M., Nasri, S., & Mardani, A. (2023). Designing a Science, Technology, and Innovation (StI) Evaluation Dashboard: A Comprehensive and Multidimensional Approach. *Technology Analysis & Strategic Management*, 35(8), 1005-1023. <https://doi.org/10.1080/09537325.2021.1990877>
- Glater, J. D. (2015). Student Debt and Higher Education Risk. *California Law Review*, 103(6), 1561-1614.
- Gott, T. (2019). Leadership Development through Campus Employment: Preparing a New Workforce. *The Journal of Campus Activities Practice and Scholarships*, 1(2), 10-18. <https://doi.org/10.52499/2019011>
- Gregory, D. E. (1991). The Role of College and University Legal Counsel with

- Regard to Operational or Policy Making Responsibilities for Student Issues on Campus. *College Student Affairs Journal*, 10(3), 26-40.
- Guo, F., & Hoben, J. L. (2020). The Impact of Student Empowerment and Engagement on Teaching in Higher Education: A Comparative Investigation of Canadian and Chinese Post-Secondary Settings. In S. Mawani & A. A. Mukadam (Eds.), *Student Empowerment in Higher Education. Reflecting on Teaching Practice and Learner Engagement* (Vol. 1, pp. 153).
- Haley, A. (2011). *The University Quality Assurance and Student Services Relationship: A Case Study of the University of Oslo and Uppsala*. University of Oslo.
- Jafaripour, H., Qomi, M., Moslemi, Z., Mahmoudi, S. A., & Moslemi, A. (2020). The Relationship between Psychological Hardiness and Academic Enthusiasm and Vitality in Students of Arak University of Medical Sciences. *Strides in Development of Medical Education*, 17(1), 1-7. [In Farsi] <https://10.22062/sdme.2020.91546>
- Lehigh University (2012). *Student Affairs Strategic Plan for Assessment*. Available at: <https://studentaffairs.lehigh.edu>
- Long, D. (2012). *The Foundations of Student Affairs: A Guide to the Profession*. In L. J. Hinchliffe & M. A. Wong (Eds.), *Environments for Student Growth and Development: Librarians and Student Affairs in Collaboration* (pp. 1-39): Association of College & Research Libraries.
- Mackert, M., Koh, H., Mabry-Flynn, A., Champlin, S., & Beal, A. (2017). Domestic and International College Students: Health Insurance Information Seeking and Use. *Journal of International Students*, 7(3), 542-554. <https://doi.org/10.32674/jis.v7i3.287>
- Malaney, G. D. (1993). A Comprehensive Student Affairs Research Office. *NASPA Journal*, 30(3), 182-189. <https://doi.org/10.1080/00220973.1993.11072310>
- Maleki, M. R., Nasrollahpour Shirvani, S. D., Motlagh, M. E., Tofighi, S., Kabir, M. J., & Jafari, N. (2011). Necessity of Reviewing Common Performance Evaluation Methods in Vice-Chancellery for Health of Universities/Schools of Medical Sciences in Iran Using Excellence Models. *Hakim Research Journal*, 14(1), 50-56. [In Farsi] <http://hakim.tums.ac.ir/article-1-782-fa.html>
- Martirosyan, N. M., Bustamante, R. M., & Saxon, D. P. (2019). Academic and Social Support Services for International Students: Current Practices. *Journal of International Students*, 9(1), 172-191. <https://doi.org/10.32674/jis.v9i1.275>
- Mingzhi, H., Yanqiu, D., Sha, L., Yuan, L., Haiyang, N., & Yifan, W. (2012). Food Services and Student Life: A Business Anthropological Case Study. *Journal of Higher Education Theory & Practice*, 12(5), 123-140.
- Murage, L. M., Njoka, J., & Gachahi, M. (2019). Challenges Faced by

- Student Leaders in Managing Student Affairs in Public Universities in Kenya. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 7(1), 1-7. <https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.7n.1p.1>
- NASPA (2019). Employing Student Success. Available at: <https://www.naspa.org>
- Nasri, S., & Farazkish, M. (2022). Evaluating the Performance of the Quantitative Goals of Higher Education in the Sixth Economic, Social and Cultural Development Plan. *Management and Development Process*, 35(3), 57-97. [In Farsi] <https://doi.org/10.52547/jmdp.35.3.57>
- Nelson, B., Froehner, M., & Gault, B. (2013). College Students with Children are Common and Face Money Challenges in Completing Higher Education. *Institute for Womens Policy Research, Briefing Paper*. <https://iwpr.org/wp-content/uploads/2020/09/C404-College-Students-with-Children-are-Common-and-Face-Challenges.pdf>
- Nova Scotia (2020). *School Transportation Policy*. <https://www.ednet.ns.ca/docs/schooltransportationpolicy-en.pdf>
- Nsamba, A., & Makoe, M. (2017). Evaluating quality of students' support services in open distance learning. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 18(4), 91-103. <https://doi.org/10.17718/tojde.340391>
- Ongo, M. O. (2019). *Examining Perceptions of Service Quality of Student Services and Satisfaction among International Students at Universities in Indiana and Michigan*. Andrews University.
- Pike, G. R., Kuh, G. D., & Massa-McKinley, R. C. (2008). First-Year Students' Employment, Engagement, and Academic Achievement: Untangling the Relationship between Work and Grades. *NASPA Journal*, 45(4), 560-582. <https://doi.org/10.2202/1949-6605.2011>
- Rehr, T. I., Regan, E. P., Abukar, Z., & Meshelemiah, J. C. (2022). Financial Wellness of First-Generation College Students. *College Student Affairs Journal*, 40(1), 90-105. <https://doi.org/10.1353/csaj.2022.0007>
- Roberts, R., Golding, J., Towell, T., Reid, S., Woodford, S., Vetere, A., & Weinreb, I. (2000). Mental and Physical Health in Students: The Role of Economic Circumstances. *British Journal of Health Psychology*, 5(3), 289-297. <https://doi.org/10.1348/135910700168928>
- Rozikin, M., Muttaqin, A., Pratama, B. I., Putra, E., Kumalasari, K. P., Sugastuti, R. H., & Ningsih, D. N. C. (2020). Evaluation of Student Affairs Services in Higher Education in East Java. *Journal of Education and E-Learning Research*, 7(1), 49-55. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.71.49.55>
- Schuh, J. H. (2013). Developing a Culture of Assessment in Student Affairs. In *Selected Contemporary Assessment Issues: New Directions for Student Services*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/ss.20052>

- Schuh, J. H., Jones, S. R., & Harper, S. R. (2010). *Student Services: A Handbook for the Profession*. John Wiley & Sons.
- Seifert, T., Perozzi, B., Al-Sharif, M. A. B., Li, W., & Wildman, K. (2014). *Student Affairs & Services in Global Perspective: A Preliminary Exploration of Practitioners' Background, Roles and Professional Development*. International Association of Student Affairs and Services.
- SFA. (2022). *Division of Student Affairs Assessment Manual*. Available at: <https://www.sfasu.edu/docs/student-affairs/sfa-student-affairs-assessment-manual.pdf>
- Sison, M. (2019). Evaluation of Student Affairs and Services Programs: A Tool for Quality Improvement. *International Journal of Education and Research*, 7(10), 97-112.
- Solis, O., & Durband, D. B. (2015). Financial Support and Its Impact on Undergraduate Student Financial Satisfaction. *College Student Journal*, 49(1), 93-105.
- Soltani, A. M., & Tabatabaieian, S. H. (2019). Science, Technology, and Innovation Policy Evaluation. *Journal of Science and Technology Policy*, 12(2), 561-578. [In Farsi]
- Sonmez, A. A., & Akpinar, A. T. (2017). The Role of Physical Environmental Factors on University Students' Academic Performance. *Journal of Human Sciences*, 14(4), 4241-4250. <https://doi.org/10.14687/jhs.v14i4.5025>
- Tabatabaieian, H., Faatehraad, M., & Shojaei, S. M. (2009). Evaluating Implementation of Science and Technology Policies in Public and Ministries' Research Centers. *Journal of Science and Technology Policy*, 2(3), 61-75. [In Farsi]
- Thompson-Ebanks, V., Ginn, H., & Valentine, D. (2017). What Factors Affect the Undergraduate Experiences of Student Veterans? *Advances in Social Sciences Research Journal*, 4(18), 117-131. <https://doi.org/10.14738/assrj.41.2636>
- Tsos, A., Homych, A., & Sabirov, O. (2013). The State of Physical and Psychological Components of Health in the Quality of Life of the University Students. *Human and Health*, VII(2), 8-12.
- University of California San Diego. (2016). *Assessment Toolkit: Assessment Types*. Available at: <https://vcsa.ucsd.edu>
- University of South Florida. (2012). *Florida's Student Services Personnel Evaluation Model and Guide*. Available at: <https://www.flode.org/ese>
- University of Wisconsin Milwaukee (2021). *Types of Assessment in the Division of Student Affairs*. Available at: <https://UWM.edu>
- Ursinus College. (2015). *Academic and Student Support Services and Administrative Departments Examples of Data to Support Institutional*



- Effectiveness*. Available at: <https://www.ursinus.edu>
- Xulu-Gama, N. (2019). The Role of Student Housing in Student Success: An Ethnographic Account. *Journal of Student Affairs in Africa*, 7(2), 15-25. <https://doi.org/10.24085/jsaa.v7i2.3822>
- Yao, C. W., & George Mwangi, C. A. (2017). Role of Student Affairs in International Student Transition and Success. *Journal of International Students*, 7(4), I-III. <https://doi.org/10.32674/jis.v7i4.180>

## (ب) فارسی

آقا طاهر، بهزاد، و خادم، مهدی (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد معاونت دانشجویی و فرهنگی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل EFQM. چهارمین همایش علوم مدیریت نوین.

فراز کیش، مهدیه (۱۴۰۰). طراحی نظام شاخص محور ارزیابی حوزه پژوهش، فناوری و نوآوری در برنامه هفتم توسعه. در «پژوهش، فناوری و نوآوری در برنامه هفتم توسعه: مطالعات، تحلیل‌ها و پیشنهادات» (نیلوفر ردایی)، انتشارات مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور.

منتظر، غلامعلی؛ شرانجانی، مجتبی؛ مرادی‌پور، حجت‌اله، و فراز کیش، مهدیه (۱۳۹۹). دست‌نامه سنندج: مدل ارزیابی موسسه‌های پژوهشی کشور. انتشارات مرکز نشر دانشگاهی.

#### نحوه ارجاع به مقاله:

نصری، شهره؛ پهلوانیان، مرصده، و شرنجانی، مجتبی (۱۴۰۲). معیارهای ارزیابی عملکرد خدمات دانشجویی مبتنی بر تجارب بین‌الملل: رویکردی فرایندمحور. *فرایند مدیریت و توسعه*، ۳۶ (۴)، ۱۹۹-۱۵۹.

Nasri, S., Pahlavanian, M., & Sharanjani, M. (2023). Performance Evaluation Criteria for Student Services Based on International Experiences: A Process-Oriented Approach. *Management and Development Process*, 36(4). 159-199.

DOI: [10.52547/jmdp.36.4.159](https://doi.org/10.52547/jmdp.36.4.159)

#### Copyrights:

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to Management and Development. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

