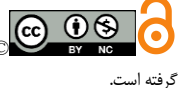




شبهه استناددهی: محسنی کبریا، زهرا، حسینی درونکلائی، سیده زهرا، قاسم زاده، کوروش، و ادبی تبار فیروزجاه، محمد. (۱۴۰۳). شناسایی ابعاد دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران. *آموزش، تربیت و توسعه پایدار*، ۲(۱)، ۱-۱۶.



© ۱۴۰۳ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC 4.0) صورت گرفته است.

شناسایی ابعاد دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران

زهرا محسنی کبریا^۱، سیده زهرا حسینی درونکلائی^۲، کوروش قاسم زاده^۳، محمد ادبی تبار فیروزجاه^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

۲. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

۳. دانشیار گروه ریاضی کاربردی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

* ایمیل نویسنده مسئول: s.zahra.hoseini61@gmail.com

چکیده

هدف این پژوهش شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش‌شناسی، آمیخته اکتشافی (کیفی-کمی) است. در بخش کیفی از روش نظریه داده‌بنیاد برای استخراج ابعاد مفهومی استفاده شد. جامعه آماری بخش کیفی شامل ۲۰ نفر از متخصصان و اساتید دانشگاه‌های استان مازندران بود که بر اساس نمونه‌گیری هدفمند و تا حد اشباع نظری (۱۰ نفر) انتخاب شدند. در بخش کمی، ۳۳۴ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های استان به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و بر اساس فرمول کوکران تعیین شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی پرسش‌نامه محقق‌ساخته با ۷۰ گویه بود. روایی صوری، محتوایی و سازه ابزار تأیید شد و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰.۷ به دست آمد. داده‌ها با روش کدگذاری باز، محوری و انتخابی در بخش کیفی و با تحلیل عاملی تأییدی و آزمون فریدمن در بخش کمی تحلیل شدند. نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم دارای شش بعد اصلی است: «جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه، حل مسائل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، تحول نقش دانشگاه، موانع ساختاری و فرهنگی دانشگاه خدمت‌محور، ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور، و ساختار تحول‌گرای دانشگاهی». همه ضرایب عاملی استاندارد بالاتر از ۰.۷ و معنادار بودند ($t > 2.58$). آزمون فریدمن نیز تفاوت معناداری بین میانگین رتبه‌های ابعاد نشان داد ($P < 0.05$). بعد «ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور» با میانگین رتبه‌ای ۳.۹۶ در رتبه اول و بعد «جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه» با میانگین رتبه‌ای ۳.۰۳ در رتبه آخر قرار گرفت. دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم الگویی نوین در نظام آموزش عالی است که با تأکید بر خدمت‌گرایی، حل مسائل واقعی جامعه و ارتقاء کیفیت آموزش می‌تواند زمینه‌ساز توسعه پایدار و بهبود ارتباط دانشگاه با جامعه شود. نتایج پژوهش حاضر ابعاد کلیدی این الگو را شناسایی کرده و اولویت‌بندی آنها را ارائه می‌دهد که می‌تواند به تصمیم‌گیری مدیران دانشگاهی و سیاست‌گذاران آموزشی برای تحول ساختاری دانشگاه‌ها کمک کند.

کلیدواژه‌گان: دانشگاه خدمت‌محور، رویکرد نسل پنجم، آموزش عالی، تحول دانشگاه، مازندران

تاریخ ارسال: ۱ اسفند ۱۴۰۲

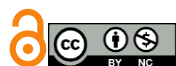
تاریخ بازنگری: ۱۷ اردیبهشت ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۲۴ اردیبهشت ۱۴۰۳

تاریخ چاپ: ۲۵ خرداد ۱۴۰۳



How to cite: Mohseni Kebria, Z., Hoseini Daronkolae, S. Z., Ghasemzadeh, K., & Adabitabar Firozja, M. (2024). Identifying the Dimensions of a Service-Oriented University with a Fifth-Generation Approach in Mazandaran Province Universities. *Training, Education, and Sustainable Development*, 2(1), 1-16.



© 2024 the authors. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

Identifying the Dimensions of a Service-Oriented University with a Fifth-Generation Approach in Mazandaran Province Universities

Zahra Mohseni Kebria¹, Seyyedeh Zahra Hoseini Daronkolae^{2*}, Korosh Ghasemzadeh², Mohamad Adabitabar Firozja³

1. Ph.D. Student in Educational Management, Babol Branch, Islamic Azad University, Babol, Iran

2. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Babol Branch, Islamic Azad University, Babol, Iran

3. Associate Professor, Department of Mathematics, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran

*Corresponding Author's Email: s.zahra.hoseini61@gmail.com

Abstract

This study aimed to identify and rank the dimensions of a service-oriented university with a fifth-generation approach in universities of Mazandaran Province. The research was applied in purpose and followed an exploratory mixed-method design (qualitative–quantitative). In the qualitative phase, grounded theory was applied to identify conceptual dimensions. The qualitative sample included 20 university experts, selected purposively until theoretical saturation was achieved (10 participants). The quantitative phase involved 334 faculty members selected via stratified random sampling using the Cochran formula. Data were collected through semi-structured interviews and a 70-item researcher-made questionnaire. Instrument validity (content, face, and construct) was verified, and reliability exceeded 0.70 using Cronbach's alpha. Data analysis employed open, axial, and selective coding in the qualitative phase, and confirmatory factor analysis (CFA) and Friedman test in the quantitative phase. CFA results confirmed six main dimensions: “social and problem-oriented orientation of the university, solving social, economic, and cultural issues, transformation of the university's role, structural and cultural barriers, improvement of service-oriented educational quality, and transformational university structure.” All factor loadings exceeded 0.70 and were statistically significant ($t > 2.58$). The Friedman test indicated significant differences among the dimensions ($p < 0.05$). “Improving the quality of service-oriented education” ranked first (mean rank = 3.96), while “social and problem-oriented orientation” ranked last (mean rank = 3.03). A fifth-generation, service-oriented university represents a transformative model emphasizing service, societal engagement, and educational quality enhancement. Identifying and prioritizing these dimensions provides a framework for policymakers and university administrators to redesign academic systems aligned with sustainable development and community needs.

Keywords: *Service-oriented university; Fifth-generation approach; Higher education; University transformation; Mazandaran Province*

Submit Date: 20 February 2024

Revise Date: 06 May 2024

Accept Date: 13 May 2024

Publish Date: 15 June 2024

تحول بنیادین در آموزش عالی، در دهه‌های اخیر تحت تأثیر پدیده‌های جهانی شدن، فناوری‌های نوین، و تغییر انتظارات اجتماعی از دانشگاه‌ها رخ داده است. در این میان، دانشگاه‌ها به‌عنوان نهادهای اصلی تولید و انتقال دانش، دیگر صرفاً کارکرد آموزشی یا پژوهشی ندارند، بلکه به بازیگران فعال توسعه اجتماعی و اقتصادی تبدیل شده‌اند. این تغییر رویکرد، زمینه‌ساز شکل‌گیری مفهوم «دانشگاه خدمت‌محور» در چارچوب دانشگاه‌های نسل پنجم شده است که هدف آن، هم‌پیوندی آموزش، پژوهش و خدمت به جامعه در مسیر پایداری و ارزش‌آفرینی است (Nabipour, 2021).

دانشگاه‌های نسل پنجم، در مقایسه با نسل‌های پیشین که به ترتیب بر آموزش، پژوهش، کارآفرینی و نوآوری تمرکز داشتند، با هدف تلفیق مأموریت‌های اجتماعی و اخلاقی با کارکردهای علمی ظهور یافته‌اند. در این نسل، انسان‌سازی، تمدن‌سازی و خدمت به جامعه، محور مأموریت دانشگاه قرار می‌گیرد و دانشگاه به نهادی تبدیل می‌شود که علاوه بر تولید دانش، مسئولیت اجتماعی خود را در قبال جامعه و محیط‌زیست به انجام می‌رساند (Moezizadeh & Isfahani, 2024). به عبارتی، دانشگاه نسل پنجم نه تنها به دنبال تربیت نیروی انسانی متخصص است، بلکه می‌کوشد شهروندانی آگاه، متعهد و خدمت‌گرا را پرورش دهد که بتوانند به حل مسائل واقعی جامعه کمک کنند (Aalami et al., 2021).

در چنین رویکردی، آموزش عالی دیگر نمی‌تواند در چارچوب سنتی آموزش نظری و رشته‌محور محدود بماند، بلکه باید به سمت یادگیری مبتنی بر خدمت و تعامل با جامعه حرکت کند. یادگیری خدمت‌محور (Service-Learning) به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی دانشگاه‌های خدمت‌محور، تأکید دارد که آموزش تنها زمانی اثربخش است که با نیازهای واقعی جامعه پیوند داشته باشد (Tavakoli Yarki & Arefi, 2022). این رویکرد، زمینه‌ای برای تحقق مشارکت اجتماعی، تقویت مسئولیت‌پذیری و ارتقاء مهارت‌های کاربردی دانشجویان فراهم می‌سازد و در عین حال به حل مسائل اجتماعی و فرهنگی جامعه نیز کمک می‌کند (Ramón-Jerónimo et al., 2025).

در دهه اخیر، تغییر پارادایم دانشگاه‌ها به سمت مدل‌های خدمت‌محور در سراسر جهان مورد توجه سیاست‌گذاران و مدیران آموزش عالی قرار گرفته است. مطالعات نشان داده‌اند که دانشگاه‌های موفق، آن‌هایی هستند که ضمن حفظ کیفیت علمی، ارتباط ساختاریافته و تعاملی خود را با جامعه تقویت کرده‌اند (Kyambade et al., 2025). در واقع، رهبری خدمت‌محور، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و پاسخ‌گویی به نیازهای ذی‌نفعان، سه مؤلفه اصلی در شکل‌گیری دانشگاه‌های نسل پنجم محسوب می‌شوند. رهبران دانشگاهی باید بتوانند فرهنگ سازمانی مبتنی بر خدمت را ایجاد کنند تا اعضای هیئت علمی و دانشجویان در جهت ارزش‌آفرینی اجتماعی حرکت کنند (Winarno et al., 2025).

از سوی دیگر، نقش فناوری‌های نوین در تحقق دانشگاه‌های خدمت‌محور بسیار برجسته است. استفاده از هوش مصنوعی، داده‌کاوی و سیستم‌های تعاملی می‌تواند تعامل دانشگاه و جامعه را تسهیل کرده و امکان ارائه خدمات آموزشی و پژوهشی در سطحی گسترده‌تر را فراهم کند. پژوهش فرش و همکاران (Fersch et al., 2023) نشان داد که استفاده از ربات‌های گفت‌وگو‌محور در دانشگاه‌های خدمت‌محور، موجب افزایش رضایت دانشجویان و بهبود پاسخ‌گویی آموزشی شده است. در همین راستا، لی و رانگویی (Li & Ronghui, 2019) بیان می‌کنند که ایجاد زیرساخت‌های داده‌محور در دانشگاه‌ها، به‌ویژه در قالب سامانه‌های اطلاعاتی یکپارچه، بستری مؤثر برای مدیریت علمی و ارتقای عملکرد دانشگاه‌های خدمت‌محور فراهم می‌کند.

در ایران نیز بحث خدمت‌محوری دانشگاه‌ها در سال‌های اخیر با توجه به چالش‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی کشور مورد توجه قرار گرفته است. پژوهش آذر و موسوی (Azar & Mousavi, 2023) نشان داد که دانشگاه خدمت‌محور، علاوه بر ایفای نقش در آموزش و پژوهش، باید به بسترسازی برای تحقق عدالت اجتماعی، ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی، و افزایش ارتباط دانشگاه با جامعه بپردازد. در این راستا، دانشگاه‌ها باید مأموریت‌های خود را بازتعریف کرده و به سمت ارائه خدمات اجتماعی پایدار حرکت کنند. چنین نگاهی، به‌ویژه در دانشگاه‌های مناطق کمترتوسعه‌یافته مانند استان مازندران، می‌تواند به توسعه متوازن علمی و اجتماعی منجر شود.

افکانه و همکاران (Afkaneh et al., 2018) نیز در پژوهشی مدل مفهومی خدمت‌محوری در دانشگاه‌ها را ارائه کرده و ابعادی چون رهبری خدمت‌محور، کیفیت خدمات، یادگیری خدمت‌محور، جو سازمانی مبتنی بر خدمت و مدیریت ارتباط با ذی‌نفعان را به‌عنوان ارکان اصلی معرفی کردند. نتایج آنان نشان داد که بسیاری از دانشگاه‌های ایران هنوز در سطح ساختاری با چالش‌های فرهنگ سازمانی، ضعف در ارتباطات بیرونی، و نبود نظام تضمین کیفیت خدمات مواجه هستند. از این‌رو، گذار به نسل پنجم دانشگاه‌ها مستلزم اصلاحات ساختاری، فرهنگی و مدیریتی است.

به اعتقاد زَند و همکاران (Zand et al., 2022)، دانشگاه‌های نسل پنجم در ایران باید به سوی «دانشگاه‌های سبز» و سازگار با محیط‌زیست حرکت کنند که در آن، پایداری اجتماعی، فرهنگی و زیست‌محیطی جزئی جدایی‌ناپذیر از مأموریت دانشگاه است. آنان بر اهمیت آموزش ارزش‌محور و پژوهش‌های اثربخش اجتماعی تأکید کردند که می‌تواند پیوند میان دانشگاه و جامعه را تقویت کند. در همین راستا، طهماسب‌زاده شیخ‌لار و احمدس سفره (Tahmasb Zadeh Sheikhlari & Ahmad Safar, 2022) نشان دادند که میان خدمت‌محوری اساتید دانشگاه و کیفیت خدمات آموزشی آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته بیانگر آن است که فرهنگ خدمت‌محور در میان اعضای هیئت علمی، عامل کلیدی در افزایش بهره‌وری آموزشی است.

از منظر بین‌المللی نیز، توجه به مسئولیت اجتماعی دانشگاه‌ها به‌عنوان یکی از شاخص‌های ارزیابی کیفیت آموزش عالی مطرح شده است. پژوهش وینارنو و همکاران (Winarno et al., 2025) تأکید می‌کند که نهادهای سازشی مسئولیت اجتماعی، تعهد سازمانی و رفتارهای فرانقشی، موجب پایداری و تقویت عملکرد دانشگاه‌های خدمت‌محور می‌شود. این یافته با نتایج مطالعه فرانکلین و همکاران (Franklin et al., 2023) همسوست که نقش دانشگاه‌ها را در پرورش رهبران اخلاقی و خدمت‌گرا برای جامعه آینده برجسته دانسته‌اند. از دید آنان، دانشگاه‌هایی که عدالت اجتماعی و خدمت عمومی را محور مأموریت خود قرار داده‌اند، بیشترین تأثیر را در تربیت نسل‌های مسئول و آگاه دارند.

در سطح نظری نیز، مفهوم دانشگاه خدمت‌محور در پیوند با پارادایم توسعه پایدار و ارزش‌آفرینی اجتماعی مورد بحث قرار گرفته است. رامون-جرونیمو و همکاران (Ramón-Jerónimo et al., 2025) در پژوهش خود تأکید کردند که دانشگاه خدمت‌محور می‌تواند از طریق یادگیری خدمت‌محور و تعامل با جامعه، به خلق ارزش‌های اجتماعی و اقتصادی بپردازد. آنان سه راهبرد کلیدی برای تحقق این هدف برشمردند: مدیریت برنامه‌ریزی آموزشی با تمرکز بر حل مسائل واقعی جامعه، مدیریت همکاری دانشگاه-صنعت-جامعه، و مدیریت ارزیابی تأثیر اجتماعی. این راهبردها بیانگر آن است که خدمت‌محوری نه‌تنها یک رویکرد آموزشی، بلکه یک فلسفه مدیریتی جامع است که باید در تمام ارکان دانشگاه نهادینه شود.

در ادامه این روند، کیامباده و همکاران (Kyambade et al., 2025) نیز رهیافت رهبری مسئولانه اجتماعی را به‌عنوان یکی از پیش‌نیازهای تحقق دانشگاه‌های خدمت‌محور معرفی کردند. آنان استدلال کردند که در کشورهای در حال توسعه، رهبران دانشگاهی باید با ایجاد فرهنگ مشارکتی، تقویت رفتارهای اخلاقی و ارتقای تعهد اجتماعی، مسیر تحول دانشگاه‌ها را هموار سازند. چنین نگرشی می‌تواند به هم‌سویی میان ارزش‌های درونی دانشگاه و نیازهای بیرونی جامعه منجر شود.

از سوی دیگر، آذر (Azar & Mousavi, 2023) خاطرنشان می‌سازد که تحقق دانشگاه خدمت‌محور نیازمند مدل‌های مدیریتی چابک و مشارکتی است که بتواند تعامل میان دانشگاه و ذی‌نفعان مختلف از جمله دانشجویان، صنعت و جامعه مدنی را تقویت کند. وی بر اهمیت استقرار نظام تضمین کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی تأکید دارد که بتواند پاسخ‌گویی و شفافیت را در ساختار دانشگاهی افزایش دهد.

به‌طور کلی، بررسی پژوهش‌های داخلی و خارجی نشان می‌دهد که دانشگاه‌های نسل پنجم به‌طور فزاینده‌ای بر مأموریت‌های اجتماعی و خدمت‌محور متمرکز شده‌اند. با این حال، تحقق این مأموریت در ایران با چالش‌هایی همچون موانع فرهنگی، ساختاری و سیاستی مواجه است. کمبود منابع مالی مستقل، ضعف در فرهنگ سازمانی خدمت‌گرا و فاصله میان دانشگاه و صنعت از جمله موانع تحقق الگوی مطلوب دانشگاه

خدمت‌محور محسوب می‌شود (Afkaneh et al., 2018). به همین دلیل، طراحی مدل بومی دانشگاه خدمت‌محور متناسب با شرایط فرهنگی و اجتماعی کشور، ضرورتی انکارناپذیر است.

بنابراین، با توجه به اهمیت روزافزون پیوند میان دانشگاه و جامعه، و ضرورت بازتعریف نقش آموزش عالی در چارچوب دانشگاه‌های نسل پنجم، پژوهش حاضر در پی آن است که ابعاد و مؤلفه‌های دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم را در دانشگاه‌های استان مازندران شناسایی و رتبه‌بندی کند. هدف این مطالعه شناسایی و تحلیل ابعاد دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران است.

روش‌شناسی

۵

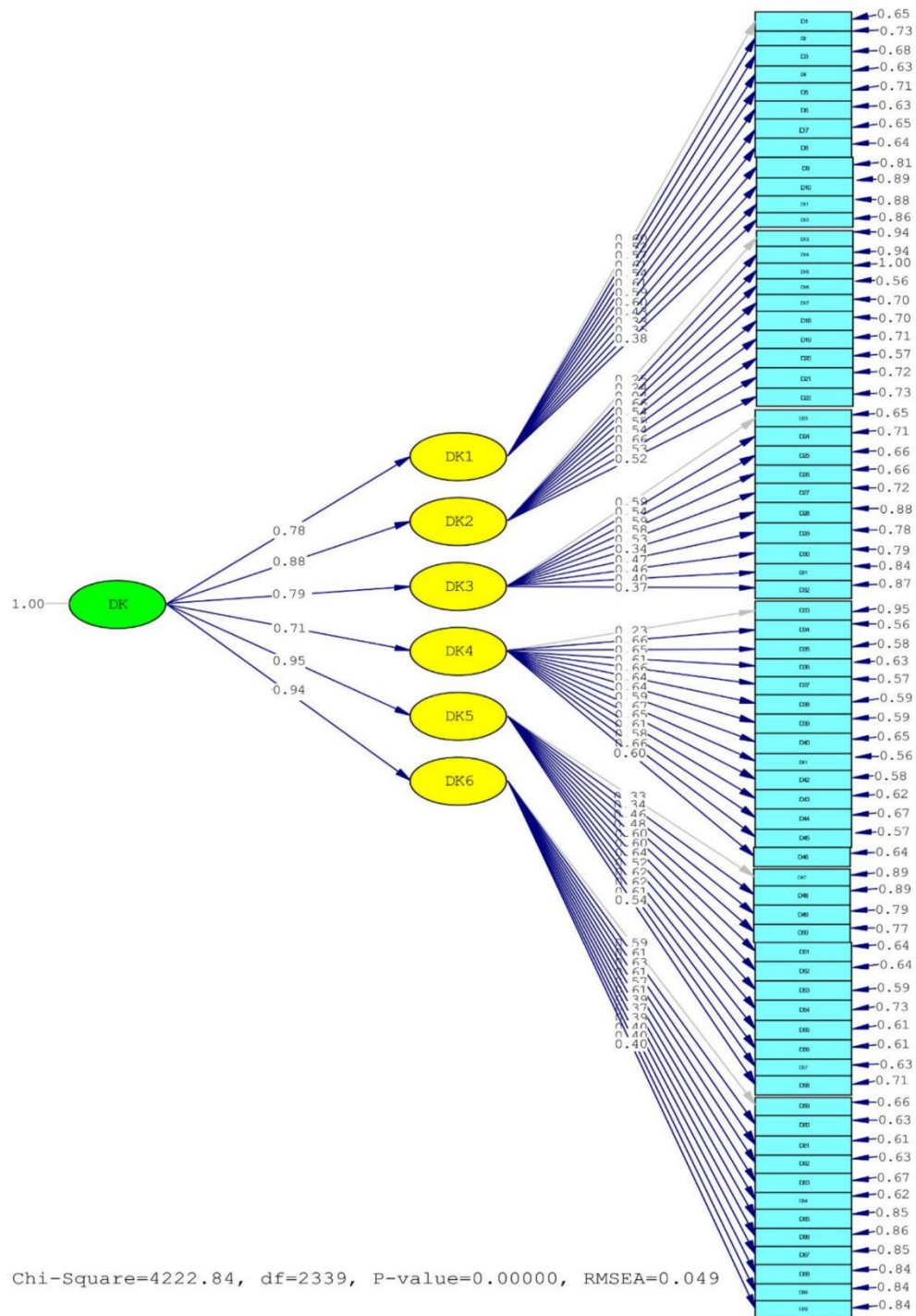
این پژوهش، از نظر هدف کاربردی، از نظر نوع داده آمیخته اکتشافی (کیفی-کمی) و از نظر زمان گردآوری داده‌ها مقطعی می‌باشد. در بخش کیفی، از روش گراند تئوری و در بخش کمی از روش توصیفی-پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری آن را در بخش کیفی متخصصان، خبرگان و اساتید دانشگاه‌های استان مازندران که دارای مدرک تحصیلی دکتری، سابقه تدریس بالای ۱۰ سال و مرتبه علمی دانشیار و بالاتر بودند به تعداد ۲۰ نفر و در بخش کمی، اعضای هیات علمی دانشگاه‌های استان مازندران به تعداد ۲۵۷۸ نفر تشکیل می‌دهند. در بخش کیفی با استفاده از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی از نوع هدفمند و با در نظر گرفتن قانون اشباع تعداد ۱۲ نفر و در بخش کمی بر اساس فرمول کوکران تعداد ۳۳۴ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بر حسب دانشگاه به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی پرسش‌نامه محقق ساخته دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم است که این پرسش‌نامه دارای ۷۰ سوال و ۶ بعد «جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه، حل مسائل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، تحول نقش دانشگاه، موانع ساختاری و فرهنگی دانشگاه خدمت‌محور، ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور و ساختار تحول‌گرای دانشگاهی» و ۱۲ مولفه (مسئولیت‌پذیری اجتماعی و پاسخگویی، ارتباط ساختاریافته و تعاملی با جامعه، تعامل نهادی و مشارکت با جامعه محلی، بومی‌سازی آموزش و پژوهش، آموزش ارزش‌محور، پژوهش اثربخش اجتماعی، فرهنگ سازمانی مقاوم، محدودیت‌های ساختاری و سیاستی، آموزش مسئله‌محور و تجربی، مشارکت جامعه و ذی‌نفعان، مدیریت مشارکتی و فرهنگ یادگیرنده و خدمت‌محور) می‌باشد و در طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) طراحی و تنظیم شده و به ترتیب از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری می‌شود. روایی ابزارها از طریق روایی صوری، محتوایی CVI و CVR و سازه (تحلیل عاملی تأییدی) بررسی و تأیید شد و پایایی آن‌ها با ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ مورد تأیید قرار گرفت. در بخش کیفی، اعتبار پژوهش با معیارهای گوبا و لینکلن شامل اعتبارپذیری، قابلیت اعتماد، انتقال‌پذیری و تأییدپذیری تضمین شد. پایایی بازآزمون (۷۹ درصد) و توافق درون‌موضوعی بین کدگذاران (۷۱/۰۵ درصد) نیز نشان‌دهنده ثبات نتایج بود. تحلیل داده‌ها در بخش کیفی با کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام گرفت و در بخش کمی از آمار توصیفی و استنباطی (تحلیل عاملی تأییدی و آزمون فریدمن) با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS، LISREL استفاده شد.

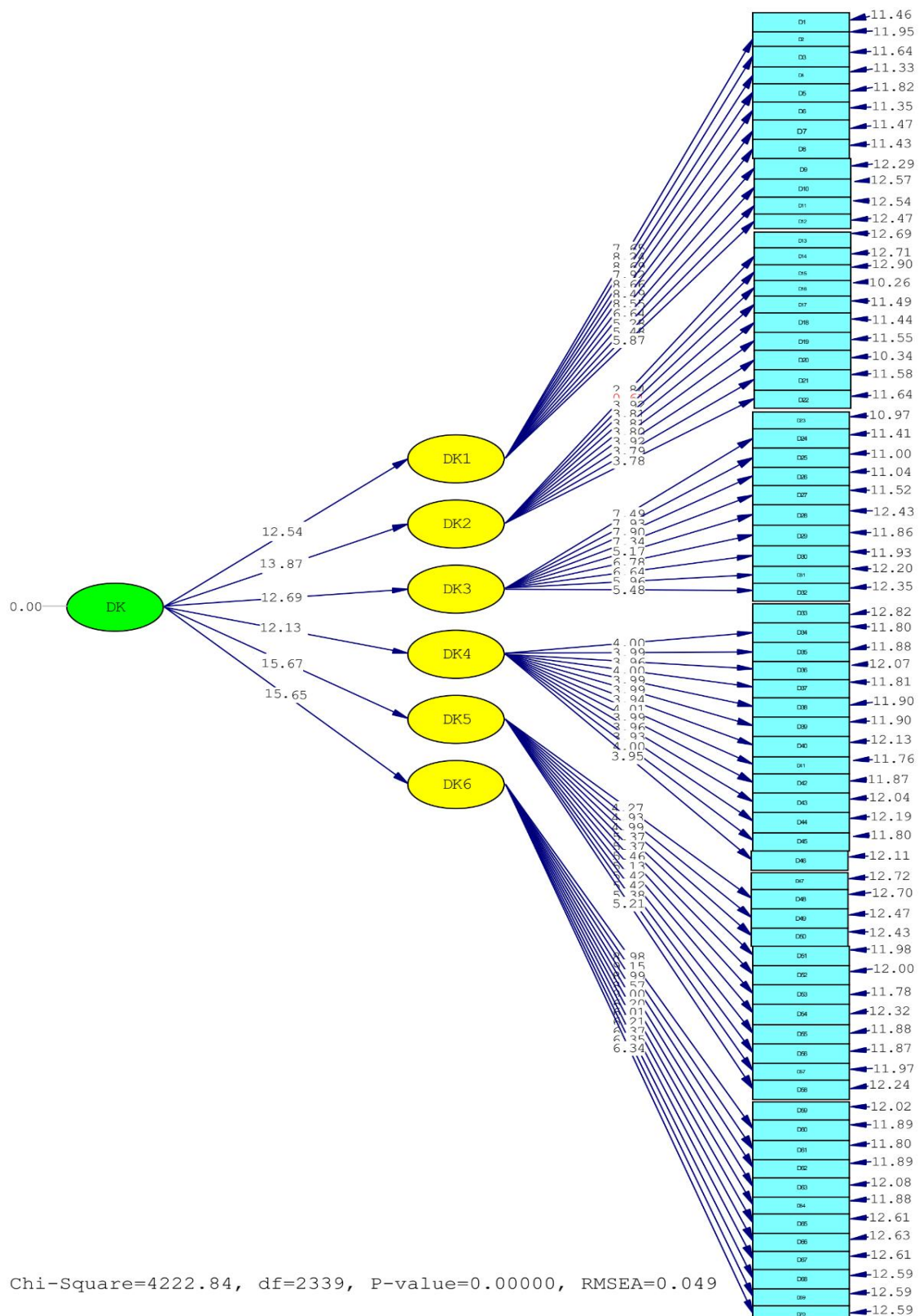
یافته‌ها

در بخش کیفی برای شناسایی ابعاد دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران، براساس اطلاعات به دست آمده از طریق مصاحبه با خبرگان و اجرای تحلیل گراند تئوری و تحلیل محتوای مصاحبه‌های پیاده شده و تایپ شده با خبرگان و اختصاص کد جهت شناسایی مضامین مشترک، پس از اجرای فرایند تلفیق شاخص‌ها، تعداد ۷۰ شاخص در ۶ بعد «جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه، حل مسائل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، تحول نقش دانشگاه، موانع ساختاری و فرهنگی دانشگاه خدمت‌محور، ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور و ساختار تحول‌گرای دانشگاهی» و ۱۲ مولفه (مسئولیت‌پذیری اجتماعی و پاسخگویی، ارتباط ساختاریافته و تعاملی با جامعه، تعامل نهادی و مشارکت با جامعه محلی، بومی‌سازی آموزش و پژوهش، آموزش ارزش‌محور، پژوهش اثربخش اجتماعی، فرهنگ سازمانی مقاوم،

محدودیت‌های ساختاری و سیاستی، آموزش مسئله‌محور و تجربی، مشارکت جامعه و ذی‌نفعان، مدیریت مشارکتی و فرهنگ یادگیرنده و خدمت‌محور) مورد شناسایی و تأیید قرار گرفت. در ادامه نتایج تحلیل عاملی تأییدی ارائه شده است.



شکل ۱. برآورد ضرایب استاندارد در مدل



شکل ۲. برآورد ضرایب آزمون t در مدل

جدول ۱. نتایج حاصل از یافته‌های تحلیل عاملی تاییدی برای متغیر دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در سطح معناداری ۰/۰۵

ردیف	متغیرها	کد متغیر	آماره t	ضریب استاندارد
۱	جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه	DK۱	۱۲/۵۴	۰/۷۸
۲	حل مسائل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی	DK۲	۱۳/۸۷	۰/۸۸
۳	تحول نقش دانشگاه	DK۳	۱۲/۶۹	۰/۷۹
۴	موانع ساختاری و فرهنگی دانشگاه خدمت‌محور	DK۴	۱۲/۱۳	۰/۷۱
۵	ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور	DK۵	۱۵/۶۷	۰/۹۵
۶	ساختار تحول‌گرای دانشگاهی	DK۶	۱۵/۶۵	۰/۹۴

۸

نتایج تحلیل عاملی تاییدی مندرج در جدول ۱ نشان می‌دهد که؛ در سطح اطمینان ۹۹٪ مقادیر t -value برای ابعاد دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم، در خارج بازه‌ی (۲/۵۸، -۲/۵۸) قرار دارند و میزان ضریب استاندارد برای هر بعد بالاتر از ۰/۷۰ می‌باشد؛ لذا بین متغیر دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم با همه ابعاد آن رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بالاترین ضریب استاندارد مربوط به بعد ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور (۰/۹۵) و کم‌ترین ضریب استاندارد مربوط به بعد موانع ساختاری و فرهنگی دانشگاه خدمت‌محور (۰/۷۱) است. برای رتبه‌بندی ابعاد دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران از آزمون فریدمن استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. رتبه‌بندی ابعاد دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران

متغیر	تعداد	آماره خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	انحراف معیار	میانگین رتبه‌ای	رتبه
جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه	۳۳۴	۴۴/۴۰۳	۵	۰/۰۰۰	۳/۶۷	۰/۵۸۱	۳/۰۳	۶
حل مسائل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی					۳/۷۰	۰/۷۴۵	۳/۴۰	۵
تحول نقش دانشگاه					۳/۸۷	۰/۶۰۰	۳/۶۳	۲
موانع ساختاری و فرهنگی دانشگاه خدمت‌محور					۳/۷۷	۰/۸۵۹	۳/۴۶	۴
ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور					۳/۸۸	۰/۷۳۵	۳/۹۶	۱
ساختار تحول‌گرای دانشگاهی					۳/۷۸	۰/۶۶۳	۳/۵۲	۳

مطابق جدول ۲؛ چون در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه‌گیری $\alpha=0/05$ سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ محاسبه شد، لذا تفاوت معناداری در میانگین رتبه‌ای ابعاد دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم وجود دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که؛ رتبه‌بندی ابعاد دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران متفاوت است و بعد ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور با میانگین رتبه‌ای ۳/۹۶ در رتبه اول و بعد جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه با میانگین رتبه‌ای ۳/۰۳ در رتبه آخر قرار دارد. لذا رتبه‌بندی ابعاد دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران به ترتیب عبارتند از: ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور، تحول نقش دانشگاه، ساختار تحول‌گرای دانشگاهی، موانع ساختاری و فرهنگی دانشگاه خدمت‌محور، حل مسائل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه. برای رتبه‌بندی مولفه‌های دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران از آزمون فریدمن استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. رتبه بندی مولفه‌های دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران

متغیر	تعداد	آماره خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	انحراف معیار	میانگین رتبه‌ای	رتبه
مسئولیت‌پذیری اجتماعی و پاسخگویی	۳۳۴	۲۱۹/۱۱۲	۱۱	۰/۰۰۰	۳/۶۹	۰/۶۱۷	۵/۹۸	۸
ارتباط ساختاریافته و تعاملی با جامعه					۳/۶۵	۰/۶۵۰	۵/۷۸	۱۰
تعامل نهادی و مشارکت با جامعه محلی					۳/۶۴	۰/۶۸۴	۵/۶۳	۱۱
بومی‌سازی آموزش و پژوهش					۳/۷۶	۰/۹۵۱	۶/۵۹	۶
آموزش ارزش‌محور					۳/۶۲	۰/۷۷۴	۵/۵۴	۱۲
پژوهش اثربخش اجتماعی					۴/۱۲	۰/۶۷۵	۸/۲۸	۱
فرهنگ سازمانی مقاوم					۳/۸۴	۰/۸۲۹	۶/۸۹	۴
محدودیت‌های ساختاری و سیاستی					۳/۷۰	۰/۹۲۰	۶/۰۲	۷
آموزش مسئله‌محور و تجربی					۳/۹۸	۰/۷۳۹	۷/۵۶	۲
مشارکت جامعه و ذی‌نفعان					۳/۷۸	۰/۸۷۹	۶/۷۶	۵
مدیریت مشارکتی					۳/۸۹	۰/۸۸۴	۷/۲۲	۳
فرهنگ یادگیرنده و خدمت‌محور					۳/۶۷	۰/۶۹۰	۵/۷۶	۹

مطابق جدول ۳؛ چون در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه‌گیری $\alpha=0/05$ سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ محاسبه شد، لذا تفاوت معناداری در میانگین رتبه‌ای مولفه‌های دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم وجود دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که؛ رتبه‌بندی مولفه‌های دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران متفاوت است و مولفه پژوهش اثربخش اجتماعی با میانگین رتبه‌ای ۴/۱۲ در رتبه اول و بعد آموزش ارزش‌محور با میانگین رتبه‌ای ۵/۵۴ در رتبه آخر قرار دارد. لذا رتبه‌بندی مولفه‌های دانشگاه خدمت محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران به ترتیب عبارتند از: پژوهش اثربخش اجتماعی، آموزش مسئله‌محور و تجربی، مدیریت مشارکتی، فرهنگ سازمانی مقاوم، مشارکت جامعه و ذی‌نفعان، بومی‌سازی آموزش و پژوهش، محدودیت‌های ساختاری و سیاستی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و پاسخگویی، فرهنگ یادگیرنده و خدمت‌محور، ارتباط ساختاریافته و تعاملی با جامعه، تعامل نهادی و مشارکت با جامعه محلی و آموزش ارزش‌محور.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر با هدف شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم در دانشگاه‌های استان مازندران، تصویری روشن از وضعیت موجود و مسیر آینده آموزش عالی ایران در چارچوب تحول نسلی دانشگاه‌ها ارائه می‌دهد. یافته‌ها نشان داد که دانشگاه خدمت‌محور با رویکرد نسل پنجم شامل شش بعد کلیدی است: «جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه، حل مسائل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، تحول نقش دانشگاه، موانع ساختاری و فرهنگی دانشگاه خدمت‌محور، ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور، و ساختار تحول‌گرای دانشگاهی». بر اساس نتایج تحلیل عاملی تأییدی، تمامی این ابعاد رابطه مثبت و معناداری با متغیر کلی دانشگاه خدمت‌محور داشتند، به‌گونه‌ای که بعد «ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور» در رتبه نخست و بعد «جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور» در رتبه آخر قرار گرفت. این نتایج بیانگر آن است که گرچه دانشگاه‌های استان مازندران تا حد زیادی در مسیر توسعه آموزش خدمت‌محور گام برداشته‌اند، اما هنوز در حوزه جهت‌گیری اجتماعی و پیوند عمیق‌تر با جامعه نیازمند بازنگری‌های اساسی هستند.

نخستین یافته مهم پژوهش، برتری بعد «ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور» بود که بالاترین رتبه را در میان ابعاد به خود اختصاص داد. این امر نشان‌دهنده تلاش دانشگاه‌ها برای حرکت از آموزش سنتی به آموزش مسئله‌محور و جامعه‌محور است. در واقع، تمرکز بر کیفیت آموزش خدمت‌محور به معنای ارتقای مهارت‌های عملی، توسعه تفکر انتقادی و تقویت یادگیری تجربی در دانشجویان است که می‌تواند در پاسخ به

نیازهای واقعی جامعه مؤثر باشد. این یافته با نتایج پژوهش آذر و موسوی همسوست که تأکید داشتند ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی از طریق نهادینه‌سازی فرهنگ خدمت‌محوری، پیش شرط تحول دانشگاه به نسل پنجم است (Azar & Mousavi, 2023). همچنین، طهماسب‌زاده شیخلار و احمدس سفره در پژوهش خود در دانشگاه تبریز به رابطه مثبت و معنادار میان خدمت‌محوری اساتید و کیفیت خدمات آموزشی اشاره کردند که تأییدی بر نتایج حاضر است (Tahmasb Zadeh Sheikhlari & Ahmad Safar, 2022).

این یافته را می‌توان در پرتو دیدگاه‌های بین‌المللی نیز تحلیل کرد. رامون-جرونیمو و همکاران تأکید می‌کنند که دانشگاه‌های خدمت‌محور، هنگامی می‌توانند در خلق ارزش اجتماعی مؤثر باشند که فرآیند آموزش خود را بر پایه حل مسائل واقعی جامعه طراحی کنند (Ramón-Jerónimo et al., 2025). آنان سه استراتژی کلیدی برای تحقق این هدف پیشنهاد کرده‌اند: برنامه‌ریزی آموزشی مسئله‌محور، همکاری دانشگاه با صنعت و جامعه، و ارزیابی تأثیر اجتماعی برنامه‌ها. در همین راستا، یافته حاضر که بعد کیفیت آموزش خدمت‌محور را در جایگاه نخست نشان داد، بیانگر حرکت دانشگاه‌های استان مازندران به سمت همین سه محور اساسی است.

از سوی دیگر، بعد «تحول نقش دانشگاه» نیز از جایگاه بالایی برخوردار بود. این یافته نشان می‌دهد که دانشگاه‌ها درک کرده‌اند نقش آنان فراتر از نهادهای صرفاً آموزشی است و باید به‌عنوان کنشگران اجتماعی فعال در فرآیند توسعه ایفای نقش کنند. مطابق با پژوهش فرانکلین و همکاران، دانشگاه‌ها در عصر جدید نقش اساسی در تربیت رهبران اخلاق‌مدار و خدمت‌گرا ایفا می‌کنند که می‌توانند در برابر بحران‌های اجتماعی مانند نابرابری، تبعیض و بی‌عدالتی عمل کنند (Franklin et al., 2023). همچنین پژوهش کیامباده و همکاران در کشورهای در حال توسعه نشان داد که دانشگاه‌هایی که رهبری مسئولانه اجتماعی را در ساختار مدیریتی خود تقویت کرده‌اند، توانسته‌اند همبستگی سازمانی و تعهد اجتماعی اعضای خود را افزایش دهند (Kyambade et al., 2025). این هم‌سویی نتایج تأکید دارد که تحول نقش دانشگاه در ایران نیز باید بر اساس توسعه فرهنگ خدمت‌گرایی، مشارکت جامعه دانشگاهی و پاسخ‌گویی اجتماعی بنا شود.

در مقابل، پایین‌ترین رتبه مربوط به بعد «جهت‌گیری اجتماعی و مسئله‌محور دانشگاه» بود. این یافته نشان می‌دهد که دانشگاه‌های استان مازندران هنوز در اتصال مؤثر به مسائل واقعی جامعه و نیازهای محلی با چالش روبه‌رو هستند. چنین شکافی در بسیاری از نظام‌های آموزش عالی نیز مشاهده می‌شود. بر اساس پژوهش اعلامی و همکاران، تمرکز بیش‌ازحد دانشگاه‌ها بر آموزش نظری و بی‌توجهی به مهارت‌های کاربردی، یکی از دلایل اصلی این فاصله است (Aalami et al., 2021). این شکاف سبب می‌شود فارغ‌التحصیلان با مهارت‌های مورد نیاز جامعه هماهنگ نباشند. در همین زمینه، زَند و همکاران تأکید کرده‌اند که دانشگاه‌های نسل پنجم باید آموزش و پژوهش خود را بر مبنای بومی‌سازی دانش و تعامل با جامعه محلی بازتعریف کنند (Zand et al., 2022). بنابراین، نتایج پژوهش حاضر بر ضرورت بازنگری در مأموریت اجتماعی دانشگاه‌ها و ایجاد سازوکارهای ارتباطی مؤثر با جامعه تأکید دارد.

همچنین، یافته‌های مربوط به «ساختار تحول‌گرای دانشگاهی» نشان داد که دانشگاه‌ها برای تحقق خدمت‌محوری، نیازمند ساختارهای منعطف، نوآور و چابک هستند. پژوهش لی و رانگویی نشان می‌دهد که یکپارچه‌سازی مدیریت پژوهش و خدمات علمی در قالب سامانه‌های هوشمند، می‌تواند بستر لازم برای ارتقای بهره‌وری و انسجام نهادی فراهم آورد (Li & Ronghui, 2019). در این راستا، توسعه زیرساخت‌های دیجیتال، بهره‌گیری از فناوری‌های هوش مصنوعی و تحلیل داده‌های آموزشی می‌تواند نقش کلیدی در پشتیبانی از فرآیند تحول ایفا کند (Fersch et al., 2023).

بعد دیگر پژوهش، یعنی «حل مسائل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی»، اهمیت پیوند دانشگاه با محیط پیرامونی را برجسته می‌کند. دانشگاه خدمت‌محور، نهادی است که باید توانایی شناسایی و حل مسائل اجتماعی را از طریق تحقیقات کاربردی و تعامل با جامعه داشته باشد. همان‌گونه که آذر و موسوی اشاره کردند، دانشگاه‌ها با ایفای نقش فعال در حوزه‌های اجتماعی و فرهنگی، می‌توانند در توسعه عدالت اجتماعی و ارتقای کیفیت زندگی جامعه نقش مؤثری ایفا کنند (Azar & Mousavi, 2023). این رویکرد همسو با دیدگاه‌های بین‌المللی است که تأکید دارند دانشگاه‌ها باید از تولید صرف دانش به سمت تولید ارزش اجتماعی حرکت کنند (Ramón-Jerónimo et al., 2025).

از سوی دیگر، وجود «موانع ساختاری و فرهنگی» به عنوان یکی از ابعاد شناسایی شده نشان می‌دهد که تحقق کامل خدمت‌محوری در دانشگاه‌ها نیازمند اصلاحات عمیق در ساختار مدیریتی و فرهنگ سازمانی است. نتایج پژوهش افکنه و همکاران نیز نشان داد که علی‌رغم تمایل مدیران دانشگاه‌ها به رویکرد خدمت‌محور، نبود فرهنگ سازمانی مناسب، تمرکزگرایی اداری و محدودیت‌های مالی، مانع اجرای مؤثر این الگو در نظام آموزش عالی ایران شده است (Afkaneh et al., 2018). در همین راستا، وینارنو و همکاران تأکید کردند که نهادینه‌سازی اصول مسئولیت‌پذیری، پایداری و رفتارهای فرانقشی در فرهنگ سازمانی دانشگاه‌ها، کلید موفقیت در دستیابی به دانشگاه‌های خدمت‌محور پایدار است (Winarno et al., 2025).

یافته‌های مربوط به «ارتقاء کیفیت آموزش خدمت‌محور» را می‌توان از منظر ارتباط میان آموزش و جامعه نیز تحلیل کرد. دانشگاه‌هایی که به بهبود کیفیت آموزش خود از طریق تعامل با صنعت و جامعه توجه دارند، نه تنها فارغ‌التحصیلان کارآمدتری تربیت می‌کنند بلکه در فرآیند توسعه پایدار نیز مشارکت فعال دارند. این امر با یافته‌های پژوهش مؤنریزاده و اصفهانی هم‌خوان است که معتقدند دانشگاه‌های نسل پنجم، با تمرکز بر کیفیت و مهارت‌محوری، مسیر حرکت از کمیت‌گرایی به سوی کارایی و ارزش‌آفرینی را هموار می‌کنند (Moezizadeh & Isfahani, 2024). در چنین الگویی، آموزش به مثابه خدمت اجتماعی تلقی می‌شود و مأموریت دانشگاه، ایجاد تغییر مثبت در جامعه از طریق یادگیری، پژوهش و تعامل است.

بر اساس نتایج پژوهش حاضر، می‌توان گفت دانشگاه‌های استان مازندران در مرحله گذار به سمت دانشگاه‌های نسل پنجم قرار دارند؛ یعنی از ساختارهای سنتی آموزشی فاصله گرفته و به سمت مدل‌هایی حرکت می‌کنند که محور آنها خدمت‌گرایی، مسئولیت اجتماعی و نوآوری است. این تحول، مطابق با روند جهانی در آموزش عالی است که بر اساس آن، دانشگاه‌ها نه تنها نهادهای آموزشی بلکه عاملان تغییر اجتماعی محسوب می‌شوند. با وجود این، تحقق کامل این تحول در ایران مستلزم برنامه‌ریزی راهبردی، سیاست‌گذاری جامع و سرمایه‌گذاری در توسعه سرمایه انسانی دانشگاه‌هاست (Kyambade et al., 2025).

نتایج این پژوهش را می‌توان با مدل‌های بین‌المللی دانشگاه خدمت‌محور نیز هم‌راستا دانست. برای مثال، در پژوهش فرانکلین و همکاران، دانشگاه‌های تاریخی سیاه‌پوستان در آمریکا (HBCUs) به عنوان الگوهای موفق دانشگاه‌های نسل جدید معرفی شدند که توانسته‌اند میان مأموریت آموزشی و تعهد اجتماعی پیوند برقرار کنند (Franklin et al., 2023). به طور مشابه، پژوهش وینارنو و همکاران نشان داد که راهبردهای مسئولیت اجتماعی دانشگاه‌ها از طریق مدیریت رفتارهای فرانقشی و تقویت تناسب سازمانی می‌تواند پایداری سازمانی را افزایش دهد (Winarno et al., 2025). این مطالعات تأیید می‌کنند که جهت‌گیری خدمت‌محور دانشگاه‌ها، عاملی کلیدی در ارتقای مشروعیت اجتماعی و پایداری آنها در دنیای امروز است.

در مجموع، نتایج پژوهش حاضر ضمن تأیید یافته‌های پژوهش‌های پیشین، تصویری از وضعیت دانشگاه‌های ایرانی ارائه می‌دهد که در مسیر تطبیق با پارادایم جهانی دانشگاه‌های نسل پنجم قرار دارند. دانشگاه‌های استان مازندران در ابعاد آموزش خدمت‌محور، تحول نقش دانشگاه و ساختار تحول‌گرا عملکرد مطلوبی داشته‌اند، اما برای تقویت جهت‌گیری اجتماعی و غلبه بر موانع فرهنگی و ساختاری، نیاز به سیاست‌گذاری‌های جدید و مدیریت تحول دارند.

پژوهش حاضر همانند سایر تحقیقات، دارای محدودیت‌هایی است که باید در تفسیر نتایج مدنظر قرار گیرد. نخست آن که، جامعه آماری پژوهش تنها شامل اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های استان مازندران بوده است و نتایج به طور کامل قابل تعمیم به سایر استان‌ها یا دانشگاه‌های کشور نیست. دوم، ماهیت ترکیبی (کیفی-کمی) پژوهش گرچه موجب عمق‌بخشی به یافته‌ها شده، اما به دلیل زمان‌بر بودن جمع‌آوری داده‌ها و محدودیت در دسترسی به برخی خبرگان، احتمال تأثیر عوامل زمینه‌ای بر پاسخ‌ها وجود دارد. همچنین، ابزار پژوهش مبتنی بر ادراکات پاسخ‌دهندگان بوده است و ممکن است متغیرهای شخصی یا سازمانی در ارزیابی آنان تأثیر گذاشته باشد.

پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده به مقایسه تطبیقی ابعاد دانشگاه خدمت‌محور در دانشگاه‌های دولتی و غیردولتی بپردازند تا اثر نوع ساختار مالکیت بر میزان خدمت‌گرایی بررسی شود. همچنین، اجرای مطالعات طولی برای بررسی پویایی تحول دانشگاه‌ها از نسل چهارم به نسل پنجم می‌تواند درک بهتری از فرآیند تغییر فراهم کند. از سوی دیگر، ترکیب روش‌های کیفی مانند تحلیل روایت با مدل‌های کمی ساختاری در پژوهش‌های آتی می‌تواند به مدل‌سازی دقیق‌تر ارتباط میان ابعاد خدمت‌محوری و عملکرد دانشگاه‌ها کمک نماید.

مدیران دانشگاهی باید با ایجاد ساختارهای مشارکتی، گسترش ارتباط دانشگاه با صنعت و جامعه، و بازنگری در مأموریت‌های آموزشی، مسیر گذار به دانشگاه‌های نسل پنجم را تسهیل کنند. تقویت مهارت‌های خدمت‌محور در میان دانشجویان از طریق واحدهای درسی کاربردی، ایجاد مراکز تعامل جامعه-دانشگاه، و ارتقای نظام ارزیابی عملکرد اساتید بر اساس شاخص‌های مسئولیت اجتماعی از جمله اقدامات ضروری است. همچنین، تدوین سیاست‌های ملی در راستای توسعه دانشگاه‌های خدمت‌محور می‌تواند گامی اساسی برای پیوند مؤثرتر میان آموزش عالی و جامعه باشد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

موازن اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازن و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

شفافیت داده‌ها

داده‌ها و مآخذ پژوهش حاضر در صورت درخواست از نویسنده مسئول و ضمن رعایت اصول کپی رایت ارسال خواهد شد.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

Extended Abstract

Introduction

The global transformation of higher education in recent decades has significantly reshaped the role of universities in modern society. Universities are no longer viewed merely as institutions for instruction or research; rather, they are expected to function as dynamic, service-oriented entities that contribute directly to social, economic, and cultural development. The emergence of the fifth-generation university model represents a paradigm shift that aligns academic functions with broader social responsibilities, innovation, and value creation (Nabipour, 2021).

Fifth-generation universities differ fundamentally from previous generations—teaching, research, entrepreneurial, and innovative universities—by emphasizing human-centered education, sustainability, and

social engagement (Moezizadeh & Isfahani, 2024). This model promotes not only the creation of knowledge but also its application for solving real-world problems, fostering civic responsibility, and shaping social transformation. As (Aalami et al., 2021) argues, higher education institutions must integrate service-learning strategies that connect students' academic experiences with community needs to develop social consciousness, empathy, and professional competence.

In this context, service-oriented universities have gained attention as transformative academic institutions that prioritize social accountability, value co-creation, and responsiveness to stakeholders' expectations. Service-oriented universities redefine the purpose of higher education as a public good that directly serves community needs (Ramón-Jerónimo et al., 2025). According to (Kyambade et al., 2025), socially responsible leadership in universities—particularly in developing nations—is crucial for achieving sustainable service orientation. Such leadership fosters ethical behavior, inclusivity, and organizational responsiveness, thereby strengthening institutional credibility and trust.

A key mechanism for realizing the goals of a service-oriented university is service-learning, which integrates community engagement into the curriculum to promote experiential learning and civic responsibility (Tavakoli Yarki & Arefi, 2022). This approach not only bridges the gap between theory and practice but also transforms universities into catalysts for social innovation. Moreover, (Franklin et al., 2023) emphasizes that universities, particularly those with a strong social justice mandate, play a critical role in nurturing future leaders who embody moral responsibility, equity, and a commitment to community service.

The technological transformation of education further reinforces the feasibility of this model. Emerging digital technologies and artificial intelligence (AI) systems have enhanced the ability of universities to offer personalized, responsive, and accessible educational services (Fersch et al., 2023). As (Li & Ronghui, 2019) highlights, constructing institutional repositories that integrate research and academic management supports a culture of service orientation through better access to knowledge and innovation. Therefore, integrating digital transformation into service-oriented education helps institutions become adaptive, transparent, and community-centered.

In Iran, as in many developing contexts, the transition toward fifth-generation, service-oriented universities is gaining momentum. The changing expectations of society—such as the need for social accountability, equity, and ethical governance—require universities to redefine their missions. (Azar & Mousavi, 2023) identified that Iranian universities need to align their structures with the principles of community engagement and service quality improvement, emphasizing inclusive decision-making and responsiveness to local needs. Similarly, (Afkaneh et al., 2018) proposed a foundational model of service orientation in higher education, encompassing service leadership, organizational climate, learning orientation, and stakeholder management. However, as their findings indicate, most universities still face obstacles related to cultural rigidity, centralized administration, and lack of independent funding mechanisms.

In alignment with this perspective, (Zand et al., 2022) argued that fifth-generation universities should evolve into “green” and sustainable institutions that integrate ecological, ethical, and social dimensions into their mission. Furthermore, (Tahmasb Zadeh Sheikhlari & Ahmad Safar, 2022) confirmed that a positive correlation exists between faculty members' service orientation and the quality of their educational services, suggesting that embedding service culture among faculty and students enhances institutional effectiveness.

Globally, universities that prioritize community service, social responsibility, and participatory governance have been recognized as the driving force behind sustainable societal progress (Winarno et al., 2025). These institutions demonstrate that academic excellence and social relevance are not contradictory but complementary. Indeed, (Ramón-Jerónimo et al., 2025) identified three strategic pillars of service-oriented management in higher education: (1) integrating real-world problem-solving into curricula, (2) establishing strong university–industry–community partnerships, and (3) assessing the social impact of academic programs.

Despite these advances, limited empirical research has systematically examined the underlying dimensions of a service-oriented university within the Iranian context. The dynamic interplay between social engagement, educational quality, and institutional transformation remains underexplored. Therefore, this study aims to identify and rank the dimensions of a service-oriented university based on the fifth-generation approach within the universities of Mazandaran Province.

Methods and Materials

The present study employed an exploratory mixed-method design integrating qualitative and quantitative approaches. The research was applied in purpose and cross-sectional in nature.

In the qualitative phase, grounded theory was used to conceptualize the dimensions of a service-oriented university in the context of fifth-generation higher education. The population included academic experts and university faculty in Mazandaran Province with doctoral degrees, at least ten years of teaching experience, and a rank of associate professor or higher. Using purposive sampling and the principle of theoretical saturation, twelve experts were interviewed through semi-structured interviews. The qualitative data were analyzed using open, axial, and selective coding to derive categories and subthemes.

In the quantitative phase, the statistical population comprised 2,578 faculty members from universities in Mazandaran Province. Using stratified random sampling based on Cochran's formula, 334 participants were selected. A researcher-made questionnaire based on qualitative findings was developed, consisting of 70 items across six dimensions and twelve subcomponents, rated on a five-point Likert scale. Validity was established through expert judgment and confirmatory factor analysis (CFA), while reliability was confirmed using Cronbach's alpha values exceeding 0.70. Data analysis was performed using SPSS 26 and LISREL 10.2 software.

Findings

The grounded theory analysis revealed six major dimensions that define a service-oriented university with a fifth-generation approach:

1. Social and problem-oriented orientation of the university
2. Solving social, economic, and cultural problems
3. Transformation of the university's role
4. Structural and cultural barriers to service-oriented transformation
5. Enhancement of service-oriented education quality
6. Transformational academic structure

Each dimension was supported by twelve subcomponents, including social accountability, structured community interaction, institutional collaboration with local organizations, localization of education and research, value-based learning, socially impactful research, resilient organizational culture, structural and policy constraints, experiential and problem-based education, stakeholder participation, participatory management, and a service-oriented learning culture.

The results of the confirmatory factor analysis demonstrated that all dimensions were statistically significant at the 0.01 level, with standardized factor loadings exceeding 0.70 and t-values beyond ± 2.58 , confirming the validity of the model. The highest standardized coefficient was observed for the "enhancement of service-oriented education quality" (0.95), followed by the "transformational academic structure" (0.94). The lowest loading was associated with "structural and cultural barriers" (0.71), indicating that while these barriers exist, their impact varies across institutions.

The Friedman test results indicated significant differences among the mean ranks of the six dimensions ($\chi^2 = 44.403$, $df = 5$, $p < 0.05$). "Enhancement of service-oriented education quality" ranked first with a mean score of 3.96, while "social and problem-oriented orientation" ranked last with a mean of 3.03.

Similarly, when ranking the twelve subcomponents, “socially impactful research” achieved the highest mean rank (4.12), followed by “experiential and problem-based learning” (3.98), and “participatory management” (3.89). The lowest-ranked subcomponent was “value-based learning” (3.54). These results confirm that the transition toward fifth-generation universities in Mazandaran is progressing, yet disparities persist in integrating social orientation and value-based education into institutional frameworks.

Discussion and Conclusion

The findings of this study underscore that the realization of service-oriented universities with a fifth-generation approach requires a multidimensional transformation encompassing educational quality, governance structures, and cultural reform. The prominence of “enhancement of service-oriented education quality” as the top-ranked dimension reflects the growing acknowledgment among Iranian universities that education must be closely aligned with societal needs. This result is consistent with previous research indicating that educational quality, when linked to community service, fosters graduates who are competent, reflective, and socially responsible.

Moreover, the significant role of the “transformation of the university’s role” dimension indicates that higher education institutions are moving toward a new identity—as agents of social change rather than isolated academic entities. This transition involves redefining universities’ missions to integrate teaching, research, and service within a unified framework that promotes sustainable development. By adopting participatory governance, universities can strengthen relationships with stakeholders, increase social legitimacy, and create shared value for society.

However, the lower ranking of “social and problem-oriented orientation” reveals a persistent challenge in bridging academia and community realities. Despite progress in educational quality, many universities still emphasize theoretical learning over experiential engagement. Overcoming this limitation requires institutional mechanisms that embed service-learning in all disciplines, encouraging students and faculty to collaborate on solving local and national problems.

The findings also highlight the crucial importance of addressing “structural and cultural barriers.” Bureaucratic rigidity, insufficient autonomy, and traditional academic hierarchies remain major impediments to transformation. A shift toward flexible, decentralized governance models is essential to empower universities to respond effectively to societal challenges. Similarly, promoting an open and collaborative organizational culture can enhance innovation and responsiveness.

Another significant finding pertains to the “transformational academic structure,” which reflects universities’ readiness to adopt digital technologies, interdisciplinary collaborations, and dynamic management systems. Integrating smart technologies and AI-based systems in academic governance can facilitate responsiveness and efficiency, supporting the broader mission of service orientation.

In conclusion, the study confirms that universities in Mazandaran Province are in a transitional stage toward becoming fifth-generation, service-oriented institutions. They exhibit substantial progress in enhancing service-oriented education and redefining institutional roles but still face barriers related to social engagement and cultural adaptation. Establishing a comprehensive policy framework that prioritizes community service, participatory leadership, and digital transformation can accelerate this transition. Ultimately, service-oriented universities embody the vision of higher education as a transformative social force—one that integrates knowledge creation with moral responsibility and collective well-being.

References

- Aalami, F., Sadeghi, S., & Nasiri Nia, S. (2021). Implementing Service-Learning in Higher Education and Its Challenges. *Advances in Modern Psychology, Educational Sciences and Training*, 4(40), 220-236. <https://ensani.ir/fa/article/download/474413>

- Afkaneh, S., Jafari, P., Pasha Sharifi, H., & Ghorchian, N. (2018). Providing an Appropriate Model for Service Orientation in Universities and Higher Education Institutions. *New Approach in Educational Management Quarterly*, 9(33), 127-152. <https://www.sid.ir/paper/168720/fa>
- Azar, K., & Mousavi, H. (2023). A Model for Promoting Service-Oriented Universities (with a Focus on Community Service) from the Perspective of Academic Experts: A Mixed-Method Approach. *Scientific-Research Bi-monthly Journal of Educational Strategies in Medical Sciences*, 16(3), 226-238. <https://doi.org/10.30476/jesms.2023.12345>
- Fersch, M. L., Schacht, S., & Woldai, B. (2023). Exploring AI in Education: A Quantitative Study of a Service-Oriented University Chatbot. *The Paris Conference on Education 2023: Official Conference Proceedings*. <https://doi.org/10.22492/issn.2758-0962.2023.37>
- Franklin, R., Younge, S., & Jensen, K. (2023). The role of historically Black colleges and universities (HBCUs) in cultivating the next generation of social justice and public service-oriented moral leaders during the racial reckoning and COVID-19 pandemics. *American Journal of Community Psychology*, 71(1-2), 22-32. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12648>
- Kyambade, M., Namatovu, A., Namubiru, B., & Muganzi, C. (2025). Socially responsible leadership practices in university context: a developing nation perspective. *International Journal of Educational Management*, 39(1), 275-293. <https://doi.org/10.1108/IJEM-02-2024-0067>
- Li, W., & Ronghui, Z. (2019). Construction of Service-oriented University Institutional Repository Integrating Scientific Research Management. 2019 5th International Conference on Information Management (ICIM), <https://doi.org/10.1109/INFOMAN.2019.8714668>
- Moezizadeh, A. M., & Isfahani, P. (2024). Towards Fifth Generation Medical Sciences Universities. *Monitoring Quarterly*, 23(6), 923-927. <https://doi.org/10.61186/payesh.23.6.923>
- Nabipour, I. (2021). *Fifth Generation University*. Bushehr University of Medical Sciences and Health Services.
- Ramón-Jerónimo, M. Á., Vázquez-Carrasco, R., Olavarría-Jaraba, A., & Grott, E. M. (2025). The University as a Means for Value Creation. Service-learning for Service Orientation. *Sage Open*, 15(1). <https://doi.org/10.1177/21582440241311704>
- Tahmasb Zadeh Sheikhlari, D., & Ahmad Safar, S. (2022). Investigating the Relationship Between Service Orientation and Professional Competence of Faculty Members with Their Service Quality: A Case Study of Tabriz University. 14th International Conference on Psychology, Counseling, and Educational Sciences, <https://civilica.com/doc/1572512/>
- Tavakoli Yarki, R., & Arefi, M. (2022). Service-Learning: A Need for Higher Education After COVID-19. 9th National Conference on Education and Human Capital Development, Tehran. <https://civilica.com/doc/1537446/>
- Winarno, A., Hia, A. K., Waruwu, N., Gadzali, S. S., & Hermana, D. (2025). Can corporate social responsibility increase person organizational fit and extra role behavior that impacts sustainability. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 32(1), 849-865. <https://doi.org/10.1002/csr.2980>
- Zand, S., Salehi Imran, E., & Kermakhani, Z. (2022). Identifying the Components of Green University in the Context of the Fifth Generation University Paradigm. *Quarterly Journal of Educational Planning Studies*, 11(21), 53-75. https://eps.journals.umz.ac.ir/article_4033.html