

## روش‌هایی برای سنجش خواسته‌های مصرف‌کنندگان خدمات دانشگاه‌های علوم و مهندسی<sup>۱</sup>

فریدون کیانفر

استاد مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی شریف

و عضو وابسته گروه علوم مهندسی فرهنگستان علوم

**چکیده:** سنجش خواسته‌های مصرف‌کنندگان خدمات دانشگاه و تغییرات آن در طول زمان یکی از جنبه‌های اصلی در اجرای یک سیستم مدیریت کیفیت در دانشگاه محسوب می‌شود. مهم‌ترین دسته از خدمات دانشگاه، خدمات آموزشی است و اصلی‌ترین گروه مصرف‌کننده این خدمات، دانشجویان و استخدام‌کنندگان دانش‌آموختگان دانشگاه هستند. با توجه به این مطلب و با دید مدیریت کیفیت جامع، که هدف اصلی آن جلب رضایت مصرف‌کنندگان خدمات است، لازم است خواسته‌های این دو گروه اصلی در مورد خدمات آموزشی به‌طور مستمر شناخته شود. خواسته‌های دانشجویان در این مورد همسو با خواسته‌های استخدام‌کنندگان آن‌ها است. به بیان دیگر، دانشجویان می‌خواهند آموزشی که در دانشگاه می‌بینند به گونه‌ای باشد که بتوانند خواسته‌های مورد انتظار استخدام‌کنندگان خود را در سطح عالی برآورده سازند. در این مقاله روش‌هایی ارائه شده است که با اجرای آن بتوان به‌طور مستمر خواسته‌های این دو گروه را در این زمینه شناخت.

---

۱ - این مقاله نتیجه پروژه‌ای است که در قالب طرح‌های پژوهشی معاونت پژوهشی دانشگاه صنعتی شریف انجام شد، [۲] و با

## ۱. مقدمه

اخیراً نویسنده مقاله‌ای با عنوان «طرحی برای مدیریت کیفیت جامع در دانشگاه‌های علوم و مهندسی» در مجله «نامه فرهنگستان علوم» ارائه کرده است [۱]. در این سیستم مدیریت، جلب رضایت مصرف‌کننده محور کلیه اقدامات است و سنجش خواسته‌های مصرف‌کنندگان خدمات و تغییرات این خواسته‌ها در طول زمان یکی از جنبه‌های اصلی در اجرای این سیستم مدیریت به‌شمار می‌رود. مهم‌ترین دسته از خدمات دانشگاه‌های علوم و مهندسی، خدمات آموزشی است و اصلی‌ترین گروه‌های مصرف‌کننده این خدمات دانشجویان و استخدام‌کنندگان دانش‌آموختگان این دانشگاه‌ها هستند از این رو و با دید مدیریت کیفیت جامع لازم است خواسته‌های این دو گروه اصلی در مورد خدمات آموزشی به‌طور مستمر شناخته شود.

خواسته‌های دانشجویان از خدمات دانشگاه را می‌توان در سه دسته قرار داد:

- خواسته‌های آموزشی،

- خواسته‌های فرهنگی، اجتماعی و سیاسی،

- خواسته‌های رفاهی، ورزشی، تفریحی و فوق برنامه.

خواسته‌های آموزشی بخش نسبتاً وسیعی از خواسته‌ها است و همگی بر این هدف مبتنی هستند که دانش‌آموختگان دانشگاه قابلیت‌های لازم برای ادامه مسیر شغلی خود را دارا باشند. به بیانی دیگر، آموزش دانشگاه به گونه‌ای باشد که بتواند پس از فارغ‌التحصیلی وظایفی را که به آن‌ها داده می‌شود به خوبی انجام دهند. این خواسته کلی با خواسته اصلی استخدام‌کنندگان دانش‌آموختگان دانشگاه نیز همسواست که می‌خواهند دانشگاه دانش‌آموختگانی داشته باشد که بتوانند در رشته تخصصی خود نیاز استخدام‌کنندگان را به بهترین وجه برآورند.

مسیر شغلی دانش‌آموختگان دانشگاه معمولاً در حدود ۳۰ تا ۴۰ سال طی می‌شود و مهم‌ترین خواسته دانشجویان در مورد خدمات آموزشی دانشگاه این است که این آموزش هرچه بیش‌تر آنان را برای طی موفق این مسیر آماده کند. البته خواسته استخدام‌کنندگان دانش‌آموختگان دانشگاه - که عمدتاً جامعه صنعتی است - نیز همین است. چنانچه بتوان در هر مقطع زمانی، خواسته‌های جامعه صنعتی را در مورد قابلیت‌های دانش‌آموختگان دانشگاه در آن مقطع شناخت و فرایند تغییرات این خواسته‌ها را برای آینده مشخص کرد می‌توان از این شناخت برای هدایت فعالیت‌های آموزشی دانشگاه با دید مدیریت کیفیت جامع در قالب سیستم پیشنهادی مدیریت

کیفیت دانشگاه [۱] به طور مؤثر استفاده کرد. در این نحوه برخورد، برای شناخت خواسته‌های آموزشی از دانشگاه دو نوع شناخت لازم است؛ یکی شناخت خواسته‌های جامعه صنعتی در زمان بررسی، و دیگری شناخت فرایند تغییرات آن برای آینده می‌باشد. در ادامه این مقاله کلیات روش‌هایی، در قالب سیستم ارائه شده [۱]، شرح داده می‌شود که هدف اصلی برای آن‌ها شناخت خواسته‌های جامعه صنعتی و دانش‌آموختگان از خدمات آموزشی دانشگاه مورد نظر در طول زمان است.

## ۲. سیستمی برای شناخت خواسته‌های جامعه صنعتی در طول زمان

در این بخش، کلیات سیستمی شرح داده می‌شود که هدف اصلی آن جمع‌آوری اطلاعات صحیح در مورد خواسته‌های استخدام‌کنندگان دانش‌آموختگان دانشگاه از خدمات آموزشی و همچنین مشخص کردن کمبودهای این خدمات از دید این استخدام‌کنندگان و دانش‌آموختگان شاغل در طول زمان است. علاوه بر این هدف اصلی، اهداف فرعی زیر نیز در طراحی این سیستم مد نظر بوده است:

- ارائه خدمات کارایی به دانش‌آموختگان دانشگاه در بدو فارغ‌التحصیلی؛  
- معرفی دانش‌آموختگان مورد نیاز به سازمان‌هایی که در پی استخدام دانش‌آموختگان دانشگاه هستند؛

- ایجاد ارتباط سازنده بین دانشگاه و دانش‌آموختگان در طول زمان طی مسیر شغلی آنان؛  
- ایجاد ارتباط و همکاری بهتر و نزدیک‌ترین دانشگاه و صنعت در سطح دانشگاه و دانشکده‌ها؛  
- مشخص کردن نسبت فارغ‌التحصیلان مورد نیاز جامعه صنعتی ایران در رشته‌ها و گرایش‌های مختلفی که دانشگاه مورد نظر دارد و مشخص کردن رشته‌هایی که نیاز به کاهش یا افزایش در تعداد پذیرش دانشجو دارند؛

- مشخص کردن رشته‌های جدید آموزشی که در دامنه فعالیت دانشگاه قرار دارند و مورد نیاز جامعه صنعتی‌اند؛

- مشخص کردن درصد فعالیت دانش‌آموختگان هر رشته تحصیلی در زمینه‌های مختلف تخصصی آن رشته، به استناد آمار جمع‌آوری شده به گونه‌ای که نتایج بررسی آماری به تفکیک رشته تحصیلی و زمینه تخصصی باشد و بتواند راهنمایی برای دانشگاه و دانشکده‌ها در اتخاذ اقدامات اصلاحی

گردد و همچنین راهنمایی برای دانشجویان به منظور کار بیش‌تر در زمینه‌های تخصصی مورد نیاز جامعه صنعتی قرار گیرد؛

- تهیه گزارش‌های آماری از خواسته‌های جامعه صنعتی و دانش‌آموختگان در مورد آموزش علوم و مهندسی که قابل استفاده برای مراجع تصمیم‌گیری در مورد آموزش عالی علوم و مهندسی در خارج از دانشگاه نیز باشد.

#### ۱.۲. کلیات سیستم شناخت خواسته‌ها

در طراحی این سیستم نظر این بوده است که با ارائه خدمات کاریابی به دانش‌آموختگان دانشگاه در طول مسیر شغلی آنان و همزمان، ارائه خدمات معرفی متقاضیان کار به صنایعی که در پی استخدام دانش‌آموختگان هستند، به اهداف اصلی و فرعی شرح داده شده در بالا رسید. از آن‌جا که انگیزه اصلی مراجعه دانش‌آموختگان به این سیستم پیدا کردن کار مناسب و انگیزه اصلی صنایع در استفاده از این سیستم، انتخاب فرد مناسب برای تصدی پست‌های سازمانی خالی آن‌ها است، انتظار می‌رود که همکاری سازنده‌ای بین دانشگاه، دانش‌آموختگان دانشگاه و جامعه صنعتی ایجاد گردد و اطلاعات حاصل از این سیستم که برای شناخت خواسته‌های جامعه صنعتی در مورد خدمات آموزشی دانشگاه به دست می‌آید با واقعیت نزدیک باشد. کلیات این سیستم به شرح زیر است:

- یک واحد سازمانی در معاونت کیفیت دانشگاه [۱] برای ایجاد و به کارگیری این سیستم به وجود آید. نام این واحد می‌تواند «خدمات دانش‌آموختگان و کاریابی» باشد. هدف اصلی این واحد، شناخت خواسته‌های جامعه صنعتی ایران از خدمات آموزشی دانشگاه است. این واحد از طریق ارائه خدمات کاریابی به این هدف - و هدف‌های فرعی ذکر شده در بالا - می‌رسد.

- معاونت کیفیت دانشگاه به‌طور دوره‌ای و از طریق رسانه‌های همگانی کشور، ارائه خدمات کاریابی و معرفی متقاضیان کار دانش‌آموختگان دانشگاه را به اطلاع دانش‌آموختگان دانشگاه و جامعه صنعتی برساند. در این آگهی‌ها و تبلیغات تأکید می‌شود که این خدمات محدود به دانشجویانی که در حال فارغ‌التحصیلی هستند نیست، بلکه برای تمام دانش‌آموختگان این دانشگاه است و از دانش‌آموختگان دانشگاه که متقاضی کار یا کار بهتر هستند و همچنین از کلیه سازمان‌هایی که در پی استخدام دانش‌آموختگان رشته‌ها و گرایش‌های آموزشی دانشگاه هستند

دعوت می‌شود که از این خدمات استفاده کنند، با ذکر این نکته که سازمان‌هایی که در پی استخدام دانش‌آموختگان دانشگاه خاصی هستند می‌توانند متقاضیان کار مورد نظر خود را از طریق واحد خدمات دانش‌آموختگان و کاریابی آن دانشگاه سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر و با اطلاعات بیشتر تر شناسایی کنند، انتظار می‌رود که این سازمان‌ها ابتدا با واحد «خدمات دانش‌آموختگان و کاریابی» دانشگاه برای استخدام تماس بگیرند. این مطلب همچنین دلیل این توقع و انتظار است که دانش‌آموختگان دانشگاه که جویای کار یا کار بهتر هستند نیز ابتدا برای استفاده از خدمات کاریابی به این واحد در دانشگاه خود مراجعه خواهند کرد.

- واحد خدمات دانش‌آموختگان و کاریابی با مطالعه و انجام دادن کارشناسی، پرسشنامه‌هایی را تهیه کند که در آن استخدام‌کننده شرح شغلی را که برای آن جویای متقاضی کار است مشخص کند و تا آن‌جا که ممکن است کلیه خواسته‌ها و انتظارات استخدام‌کننده از شاغل این شغل در این پرسشنامه‌ها آورده شود. پرسشنامه‌ها به تفکیک رشته‌های آموزشی دانشگاه تهیه گردند و از نظر و کارشناسی دانشکده‌ها برای تهیه پرسشنامه‌های مربوط به آن دانشکده استفاده شود. تفکیک پرسشنامه‌ها بر اساس رشته‌ها این امکان را فراهم می‌کند که جمع‌آوری اطلاعات در مورد خواسته‌های جامعه صنعتی از دانش‌آموختگان هر رشته میسر گردد. به علاوه این امکان برای هر دانشکده فراهم می‌شود که برای دسترسی به پاسخ سؤال‌های خود در مورد خواسته‌ها و انتظارات جامعه صنعتی از خدمات آموزشی آن دانشکده از طریق این پرسشنامه‌ها، و با طراحی مناسب آن‌ها، اقدام کند. استخدام‌کننده با مراجعه به واحد خدمات دانش‌آموختگان و کاریابی، پرسشنامه مربوط را پر می‌کند تا از خدمات این واحد در معرفی متقاضیان کار بهره‌مند شود. چون انگیزه استخدام‌کننده استخدام فردی است که تا حد ممکن مناسب تصدی شغل مورد نظر او باشد انتظار می‌رود بیان خواسته‌های او از قابلیت‌های فرد مورد نظر با مطالعه و دقیق صورت گیرد. این مطلب دلیل دیگری است برای به کارگیری این سیستم کاریابی در سنجش خواسته‌های جامعه صنعتی از خدمات آموزشی دانشگاه.

- معاونت کیفیت دانشگاه، از طریق واحد خدمات دانش‌آموختگان و کاریابی، یک سیستم اطلاعاتی ایجاد کند و به کار بگیرد که قادر باشد اطلاعات مورد نیاز در باره خواسته‌های سازمان‌هایی از جامعه صنعتی که به دانشگاه مراجعه کرده‌اند را ارائه دهد. در طراحی این سیستم اطلاعاتی و بانک اطلاعات آن لازم است ابتدا نیازهای اطلاعاتی واحدهای مختلف دانشگاه در

این مورد بررسی و مشخص شود. از این رو مشارکت و همکاری دانشکده‌ها، مراکز و سایر واحدهای دانشگاه برای این منظور بسیار مؤثر است. از طریق این سیستم اطلاعاتی می‌توان ارتباط سازنده‌ای بین دانشگاه و مؤسساتی از جامعه صنعتی که علاقه‌مند به همکاری با دانشگاه - برای بهبود و توسعه خدمات دانشگاه - هستند، برقرار کرد و از انواع کمک‌های آن‌ها، اعم از مالی و اطلاعاتی، به دانشگاه استفاده کرد. اجرای انواع نظرسنجی‌ها در مورد خواسته‌های این گروه از جامعه صنعتی از خدمات دانشگاه با استفاده از امکانات این سیستم اطلاعاتی میسر می‌شود.

- معاونت کیفیت دانشگاه، توسط واحد خدمات دانش‌آموختگان و کاریابی، یک سیستم اطلاعاتی ایجاد کند و به کار بگیرد که هدف اصلی آن، تهیه اطلاعات آماری در مورد فعالیت‌های حرفه‌ای دانش‌آموختگان در طول مسیر شغلی آنان به تفکیک رشته تخصصی و گرایش‌های آن باشد. از جمله اطلاعاتی که در بانک اطلاعاتی این سیستم نگهداری می‌شود شماره دانشجویی، نام و نام خانوادگی، رشته و گرایش تحصیلی، مدرک و سال اخذ آن و معدل کل برای هر مدرک تحصیلی برای کلیه دانش‌آموختگان دانشگاه است. در این سیستم اطلاعات برای دانش‌آموختگانی که از خدمات کاریابی استفاده می‌کنند اطلاعاتی از قبیل سوابق شغلی آن‌ها، نسبتی از فعالیت دانش‌آموخته که از تخصص معینی در رشته خود استفاده کرده است، نسبتی از فعالیت‌ها که دانش‌آموخته با استفاده از تخصص‌های خارج رشته خود به عمل آورده با ذکر تخصص، تخصص‌هایی که دانش‌پیش‌تر در آن‌ها به کارآیی دانش‌آموخته می‌افزوده است، قابلیت‌هایی که دانش‌آموخته بعد از ترک دانشگاه به دست آورده است، دوره‌های بازآموزی که چنانچه دانشگاه ارائه می‌داد در آن‌ها شرکت می‌کرد و تخصصی در رشته خود که دانش‌آموخته پیش‌تر مایل به استفاده در شغل خود است و همچنین آخرین آدرس و شماره تلفن دانش‌آموخته نگهداری می‌شود. طراحی این سیستم اطلاعاتی به گونه‌ای باشد که اطلاعات آماری را بتوان بر اساس شاخص‌های مختلف از آن استخراج کرد، برای مثال متوسط نسبتی از زمان کاری دانش‌آموختگان که صرف فعالیت‌های مدیریتی می‌شود به تفکیک رشته تحصیلی. در طراحی این سیستم، پرسشنامه‌ها و بانک اطلاعات آن لازم است ابتدا نیازهای اطلاعاتی واحدهای مختلف دانشگاه‌ها بررسی و مشخص شود. از این رو مشارکت و همکاری دانشکده‌ها، مراکز و سایر واحدهای دانشگاه برای این منظور بسیار مؤثر است. در این سیستم اطلاعاتی سعی شود آخرین آدرس و شماره تلفن دانش‌آموختگانی که مستقیماً به دانشگاه مراجعه نکرده‌اند به دست آید و به روز



نگهداشته شود. با استفاده از این سیستم اطلاعاتی اجرای انواع نظرسنجی‌ها از دانش‌آموختگان در مورد خواسته‌ها و کمبودهای آموزشی میسر می‌شود. همچنین با استفاده از این سیستم اطلاعاتی، می‌توان همکاری سازنده‌ای بین دانشگاه و دانش‌آموختگان برقرار کرد و از انواع کمک‌های دانش‌آموختگان، از جمله مالی و اطلاعاتی، به دانشگاه بهره گرفت. با ارسال مطالب خبری و تبلیغی، می‌توان این همکاری را در جهت ارتقای خدمات دانشگاه توسعه داد.

- برای جلب همکاری بیش‌تر دانشکده‌ها و مشارکت آن‌ها در فعالیت‌های معاونت کیفیت دانشگاه و همچنین ایجاد ارتباط سازنده بین دانشکده‌ها، دانش‌آموختگان و استخدام‌کنندگان دانش‌آموختگان دانشگاه، اقدامات مربوط به شناخت خواسته‌های استخدام‌کنندگان، دانش‌آموختگان و نیز کارایی که توسط واحد خدمات دانش‌آموختگان و کارایی انجام می‌شود با همکاری دانشکده‌ها و با استفاده از دو سیستم اطلاعاتی فوق در محل دانشکده‌ها به عمل آید. کمیته کیفیت دانشکده‌ها و مراکز [۱]، مرجع مناسبی برای ایجاد این همکاری است. همچنین سهیم کردن دانشجویان داوطلب، از طریق تشکیل‌های دانشجویی دانشکده‌ها، در اجرای این اقدامات، همکاری و مشارکت آنان را نیز میسر می‌سازد و لازم است در سازمان دادن این اقدامات توسط معاونت کیفیت دانشگاه مد نظر قرار گیرد. به کارگیری شبکه کامپیوتری دانشگاه، اجرای فعالیت‌های سیستم‌های اطلاعاتی در سطح دانشکده‌ها - با کنترل مرکزی توسط معاونت کیفیت دانشگاه - را کارا تر می‌کند. از جمله اقدامات راجع به این مورد که انجام دادن آن در سطح دانشکده‌ها مطلوب به نظر می‌رسد، تشکیل جلسات مصاحبه بین متقاضیان کار و استخدام‌کنندگان با حضور نمایندگان کمیته کیفیت دانشکده است. سازمان دادن این جلسات مصاحبه به‌طور دوره‌ای، برای مثال دوبار در ماه، توسط واحد خدمات دانش‌آموختگان و کارایی صورت می‌گیرد.

- معاونت کیفیت دانشگاه، توسط واحد خدمات دانش‌آموختگان و کارایی و استفاده از دو سیستم اطلاعاتی مطرح شده در بالا، بررسی‌های آماری مختلفی در مورد خواسته‌های صنعت و دانش‌آموختگان انجام دهد و گزارش‌های آماری مورد نیاز مراجع مختلف تصمیم‌گیری در دانشگاه را تهیه کند. بسیاری از این گزارش‌های آماری می‌تواند راهنمای مناسبی برای تصمیم‌گیرندگان آموزش عالی در خارج از دانشگاه نیز باشد. لازم است معاونت کیفیت دانشگاه مراجعی را در سطح دانشگاه و همچنین خارج از دانشگاه شناسایی کند که می‌تواند با استفاده از

این گزارش‌های آماری، اقدامات اصلاحی برای بهبود خدمات آموزشی انجام دهند و به‌طور مرتب و دوره‌ای گزارش‌هایی را که مناسب برای هر مرجع تصمیم‌گیری است برای این مراجع ارسال کند. همچنین با ایجاد ارتباط سازنده، پی‌گیر انجام دادن اقدامات اصلاحی لازم بشود.

## ۲.۲. آینده‌نگری برای خدمات آموزشی دانشگاه

سیستم شناخت خواسته‌ها که در بند قبل شرح داده شده است پیگیر شناخت خواسته‌های مربوط به خدمات آموزشی دانشگاه در زمان جمع‌آوری اطلاعات است. برای برنامه‌ریزی و اصلاح خدمات آموزشی در هر زمان بررسی لازم است علاوه بر به‌کارگیری خواسته‌های شناخته شده در زمان بررسی، فرایند تغییرات این خواسته‌ها برای آینده نیز بررسی شود. در سطح دانشگاه، مراجع موجه برای این آینده‌نگری، شوراهای دانشکده‌ها و مراکز و شوراهای بین دانشکده‌ها و مراکز، مانند شورای کیفیت دانشگاه [۱]، شورای آموزش دانشگاه یا شورای تحصیلات تکمیلی دانشگاه، است. معاونت کیفیت دانشگاه می‌تواند زمینه لازم برای این آینده‌نگری توسط شوراهای مختلف را با انجام دادن اقداماتی نظیر آنچه که در زیر آورده شده فراهم کند:

- در معاونت کیفیت دانشگاه فرایندی طراحی و ایجاد شود که اطلاعاتی مانند اطلاعات زیر را جمع‌آوری و به تفکیک دامنه اختیارات شوراهای مختلف دانشگاه دسته‌بندی کند و به‌طور دوره‌ای در اختیار شورای مربوط قرار دهد.

- کسب اطلاعات مربوط به سیاست‌های توسعه صنعتی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور که با ارتباط مستمر با تشکیلاتی مانند سازمان برنامه و بودجه، وزارت خانه‌های مختلف کشور و سایر نهادهای تعیین‌کننده این نوع سیاست‌ها به دست می‌آید. شناخت این مراکز تعیین‌کننده سیاست‌های توسعه و برقراری ارتباط سازنده و مستمر با آنها از اقدامات اصلی این فرایند است.

- کسب اطلاعات مربوط به برنامه‌های آموزشی و تحقیقاتی دانشگاه‌های معتبر جهان در رشته‌هایی که در دامنه فعالیت دانشگاه هستند یا می‌توانند باشند. این اطلاعات می‌تواند از طریق جمع‌آوری کاتالوگ‌های این دانشگاه‌ها و برقراری ارتباط سازنده با مراجع برنامه‌ریزی آنها به دست آید. استفاده از شبکه‌های اطلاع‌رسانی کامپیوتری جهانی این کار را تسهیل می‌کند.

- کسب اطلاعات مربوط به سیاست‌های آموزشی و تحقیقاتی کشورهای مورد نظر در سطح جهان که از طریق برقراری ارتباط سازنده با مراجع تعیین‌کننده این نوع سیاست‌ها در این کشورها به دست



می‌آید. فرهنگستان‌های علوم و مهندسی در بسیاری از کشورها، مرجع مناسبی برای این منظور هستند.

- جمع‌آوری اطلاعات مربوط به فعالیت‌های آموزشی و تحقیقاتی دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزشی و تحقیقاتی مورد نظر در سطح کشور. شناسایی این دانشگاه‌ها و مراکز و ایجاد ارتباط سازنده با آن‌ها از فعالیت‌های این فرایند است.

- معاونت کیفیت دانشگاه ضمن ارسال دوره‌ای اطلاعات فوق و همچنین اطلاعات حاصل از سیستم شناخت خواسته‌ها با اقدامات مختلف و پیگیری‌های لازم سعی کند کار تجزیه و تحلیل خواسته‌های جمع‌آوری شده، بررسی فرایندهای تغییرات این خواسته‌ها، و برنامه‌ریزی برای اصلاح و اجرای اقدامات اصلاحی در دستور کار شوراها و مراجع تصمیم‌گیری دانشگاه قرار گیرد.

### ۳. نتایج و بحث

در صورتی که سیستم شناخت خواسته‌ها که در بند ۲ شرح داده شد با مدیریت خوب اجرا شود خواسته‌های صنعت، دانشجویان و دانش‌آموختگان دانشگاه در مورد خدمات اصلی آموزشی دانشگاه مورد نظر در طول زمان، با دقت مطلوب شناخته می‌شود. این شناخت زمینه‌ساز اقدامات اصلاحی اساسی برای بهبود مستمر خدمات آموزشی دانشگاه است. اجرای این سیستم علاوه بر ارائه این شناخت، خدمات جدیدی در مورد کارایی به دانشجویان، دانش‌آموختگان و صنعت ارائه می‌دهد که مورد نیاز همه آن‌ها است. شناخت حاصل از این سیستم می‌تواند در توسعه آموزش عالی در رشته‌های علوم و مهندسی در سطح کشور کاملاً مفید و کارساز باشد. اجرای این سیستم می‌تواند با جلب کمک‌های داوطلبانه استفاده‌کنندگان از آن، خودکفا و بدون هزینه یا حتی برای دانشگاه درآمدزا باشد. همچنین وجود این سیستم و اهمیت دادن به آن، روحیه اهمیت دادن به کیفیت خدمات دانشگاه و جلب رضایت جامعه از این خدمات را در سطح دانشگاه رواج می‌دهد. با حمایت مدیریت دانشگاه می‌توان سیستم‌های دیگری را برای شناخت خواسته‌های مصرف‌کنندگان سایر خدمات دانشگاه طراحی و ایجاد کرد و در توسعه و بهبود این خدمات به کار گرفت.

## منابع

۱. فریدون کیانفر، طرحی برای مدیریت کیفیت جامع در دانشگاه‌های علوم و مهندسی، فصلنامه نامه فرهنگستان علوم، شماره ...، سال ...
۲. فریدون کیانفر، روش‌هایی برای سنجش خواسته‌های مصرف‌کنندگان خدمات دانشگاه صنعتی شریف، مجموعه مقالات پژوهشی دانشگاه صنعتی شریف، معاونت پژوهشی، دانشگاه صنعتی شریف، تهران، ۱۳۷۶.

(تاریخ دریافت مقاله: ۷۷/۳/۱۶)