

Research Paper



Results and consequences of participation in a service learning project from the perspectives of students and institutions receiving the service

Fatemeh Nasiri Moghadam ¹, Farnoosh Alami ^{2*}, Maria Ghorbanian ³

1. Master of Educational Management, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran
2. Assistant Professor, Department of Education Sciences Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.
3. PhD in Educational Administration, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

Article Info:

Received: 14/Jul/2025

Revised: 09/Sep/2025

Accepted: 13/Sep/2025

Published: 21/Mar/2026

PP: 30 - 46

Use your device to scan and read the article online:



DOI: 10.22034/NJOURNAL.2025.534477.1066

Keywords:

Service learning, Higher education, Outcomes and results, Stakeholders

Abstract

Background and Objective: Service learning is a link between education and social concerns, enabling educational institutions to address the larger needs of society and challenging students to take their role as members of society and citizens seriously, which is the core mission of higher education institutions. The purpose of this study is to examine the outcomes and consequences of service learning from the perspective of stakeholders of a practical project at Shahid Beheshti University.

Research methodology: The research method of the present study is qualitative and the participants of this study are 14 practitioners, students and institutions who were present in the service learning projects organized by Shahid Beheshti University. To collect information, a semi-structured interview was used, the questions of which were designed based on the STAR method. The data obtained from the interviews with all the mentioned stakeholders were coded and analyzed with thematic analysis approach at the initial and final levels.

Findings: Finally, 16 key categories of results and outcomes were identified for students and practitioners, the most important of which are helping to improve self-confidence, creating opportunities to improve students' communication skills in interacting with different people, helping to choose a future career, and acquiring the necessary skills to enter the workplace.

Conclusion: This study, using interviews with students and institutions receiving Service learning services implemented within the country, has provided researchers and decision-makers in the field of higher education with the practical implications of these projects and the necessity of implementing and paying special attention to them. The alignment of the findings with previous research confirms the accuracy of the results.

Citation: Nasiri Moghadam F., Alami F., Ghorbaniam M (2026). Results and consequences of participation in a service learning project from the perspectives of students and institutions receiving the service. *Journal of New Advances in Educational Management*, 7(1), 30-46. Persian [10.22034/njournal.2025.534477.1066]

*Corresponding author: Farnoosh Alami

Address: Assistant Professor, Department of Education Sciences Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

Tell: 09126848078

Email: f_alami@sbu.ac.ir



نتایج و پیامدهای مشارکت در طرح یادگیری خدمت‌محور از دیدگاه دانشجویان و موسسات دریافت‌کننده خدمت

فاطمه نصیری مقدم^۱، فرنوش اعلامی^{۲*}، ماریا قربانیان^۳

۱. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

۲. دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

۳. استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

چکیده

مقدمه و هدف: یادگیری خدمت‌محور، پیوندی میان آموزش و دغدغه‌های اجتماعی است و مؤسسات آموزشی را قادر می‌سازد تا نیازهای بزرگتر جامعه را برطرف کنند و دانشجویان را به چالش می‌کشد تا به نقش خود به عنوان اعضای جامعه و شهروند، توجه جدی داشته باشند و این همان مأموریت اصلی مؤسسات آموزش عالی است. هدف پژوهش حاضر، بررسی نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور از نگاه ذی‌نفعان یک پروژه عملی در دانشگاه شهید بهشتی است.

روش‌شناسی پژوهش: روش تحقیق پژوهش حاضر کیفی بوده و مشارکت‌کنندگان این پژوهش تعداد ۱۴ نفر از دانشجویان و موسساتی هستند که در طرح‌های یادگیری خدمت‌محوری که توسط دانشگاه شهید بهشتی برگزار شده، حاضر بودند. برای گردآوری اطلاعات از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شده که سوالات آن بر اساس روش استار طراحی شده است. داده‌های حاصل از مصاحبه با تمامی ذی‌نفعان یادشده با رویکرد تحلیل مضمون و در سطوح اولیه و نهایی کدگذاری و تحلیل شدند.

یافته‌ها: در نهایت ۱۶ مقوله کلیدی در نتایج و پیامدها برای دانشجویان شناسایی شد که مهم‌ترین آنها عبارتند از کمک به ارتقا حس اعتماد به نفس، ایجاد فرصت ارتقا مهارت‌های ارتباطی دانشجویان در تعامل با افراد مختلف، کمک به انتخاب شغل آینده و کسب مهارت‌های لازم برای ورود به محیط کاری. از طرف دیگر برای مؤسسات دریافت‌کننده خدمت هم ۷ مقوله کلیدی نتیجه و پیامد استخراج شده که مهم‌ترین آنها ناظر به حل مشکلات سازمان در حوزه نیروی انسانی می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری: این پژوهش با استفاده از مصاحبه با دانشجویان و مؤسسات دریافت‌کننده خدمت یادگیری خدمت‌محور اجرا شده در داخل کشور، پیامدهای عملی این طرح‌ها و ضرورت اجرا و توجه ویژه به آنها را در اختیار محققان و تصمیم‌گیران حوزه آموزش عالی کشور قرار داده است. همسویی یافته‌ها با پژوهش‌های پیشین، صحت نتایج را تصدیق می‌نماید.

اطلاعات مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۴/۲۳

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۶/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۶/۲۲

تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۱/۱

شماره صفحات: ۴۶ - ۳۰

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید:



DOI: 10.22034/NJOURNAL.
2025.534477.1066

واژه‌های کلیدی:

یادگیری خدمت‌محور، آموزش عالی، نتایج و پیامدها، ذی‌نفعان

استناد: نصیری مقدم، فاطمه؛ اعلامی، فرنوش؛ قربانیان، ماریا. (۱۴۰۵). نتایج و پیامدهای مشارکت در طرح یادگیری خدمت‌محور از دیدگاه دانشجویان و مؤسسات دریافت‌کننده خدمت، فصلنامه پیشرفتهای نوین در مدیریت آموزشی، ۱۷(۱)، ۳۰-۴۶. [10.22034/njournal.2025.534477.1066]

*نویسنده مسئول: فرنوش اعلامی

نشانی: استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

تلفن: ۰۹۱۲۶۸۴۸۰۷۸

پست الکترونیکی: F_alami@sbu.ac.ir

امروزه زندگی جوامع بشری، همراه با انواع مسائل و مشکلات در زمینه‌های مختلف اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، تربیتی و ... شده است و این موضوع در کشورهای در حال توسعه بروز و ظهور شدیدتری پیدا کرده است. انسان‌ها به این سطح از بلوغ رسیده‌اند که مسائل موجود در پیرامون خود را با رویکردهای تخصصی حل کنند تا راه‌حل‌ها پایدار باشد. توجه ویژه به اصل جهان سیستمی و در هم تنیده بودن فرایندهای موجود در عالم، مولفه بسیار مهمی برای موفقیت جوامع است (Tavakoli & et al, 2024).

در راستای پاسخ اثربخش به نیازها و مسائل آحاد اجتماع، ضرورت تعامل دانش‌آموختگان و دانشجویان با جامعه به طور فزاینده‌ای آشکار شده است. دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی نقش قابل توجهی در تربیت دانش‌آموختگان مجهز به علم و دانش روز، بر عهده دارند. علاوه بر این، دانشگاه باید دانشجویان را برای به عهده گرفتن نقش شهروندی در زندگی و اجتماع آماده نماید (Webster & Hoover, 2006) (Ghorbanian & samadi, 2016). در کشورهای توسعه‌یافته، دست‌اندرکاران آموزش و همچنین دانش‌پذیران به خصوص در مقاطع آموزش عالی به دنبال توجه ویژه به جوامع و رهایی از توجه صرف به کلاس‌های درس هستند تا بتوانند از این طریق یادگیری را زنده تر نموده و ارتباط واقعی بین جامعه و نظام آموزشی ایجاد نمایند (Kaviyaninia, 2020). از طرف دیگر، تربیت دانش‌آموختگان با نگرش مثبت نسبت به خود و محیط آموزشی، فعال در مشارکت‌های مدنی، دارای مهارت‌های اجتماعی و نیز موفقیت علمی باید مورد توجه نظام آموزشی باشد (Celio, Durlak & Dymnicki, 2011).

با توجه به مطالب بیان‌شده، استفاده از زیرساخت آموزشی که بتواند بین دانش‌پذیر و جامعه پیرامون او ارتباط دو سویه برقرار نماید و از طرفی او را مجهز به انگیزه‌های قوی و پایدار نسبت به حل مسائل جامعه خود نموده و به وی احساس ارزشمندی و تعهد نسبت به جامعه ببخشد، نیاز امروز جامعه بشری به خصوص در کشورهای در حال توسعه است (Tahmasbzadeh & et al, 2024). در این کشورها به سبب وجود مسائل بسیار متنوع و بعضاً پیچیده که مسئولیت اجتماعی قابل توجهی برای حل آنها مورد نیاز است، حرکت به سمت آموزش‌های عملی و مساله محور بسیار حائز اهمیت است.

در پیشینه حوزه آموزش و تعلیم، یکی از پارادایم‌های بسیار مهم که می‌تواند به تحقق موارد اشاره‌شده کمک نماید، روش یادگیری خدمت محور است. در یک مفهوم شناسی عام، دوره‌های یادگیری خدمت‌محور، دوره‌هایی هستند که به ادغام پروژه‌های دنیای واقعی در کنار دوره‌های آموزشی تاکید می‌کنند، به طوری که دانشجویان هنگام کار با سازمان‌ها و یادگیری از آن‌ها، خدمات و محصولات عینی و حرفه‌ای برای استفاده در دنیای واقعی ارائه می‌نمایند (Kenworthy-U'Ren, 2003). این مدل از ایجاد پیوند بین آموزش و دغدغه‌های اجتماعی، مؤسسات آموزشی را قادر می‌سازد تا نیازهای بزرگتر جامعه را برطرف کنند و دانشجویان را به چالش می‌کشد تا به نقش خود به عنوان اعضای جامعه و به‌عنوان شهروند توجه جدی داشته باشند (Alami, Sadeghi & Nasirinia, 2011). پژوهش Rimm-Kaufman & et al (2021)، یادگیری خدمت‌محور را نوعی یادگیری مبتنی بر پروژه تعریف می‌کند که دانشجویان را برای استفاده از دانش و مهارت خود برای رسیدگی به یک مشکل اجتماعی پیش فرض آماده می‌کند. یادگیری خدمت‌محور، یادگیری است که از طریق یک چرخه عملکرد و تفکر شکل می‌گیرد، زمانی که دانشجویان به دیگران خدمت می‌کنند، مشکلات جامعه را درک کرده و هم‌زمان روی تجربیاتشان فکر می‌کنند و به درک عمیق و کسب مهارت دست می‌یابند. در این رویکرد، اهداف خدمت و یادگیری با یکدیگر ترکیب شده و به صورت فعالانه هم در دریافت‌کننده خدمت و هم در ارائه‌کننده خدمت، تغییر ایجاد می‌کند (Seifer, 1998).

یادگیری خدمت‌محور به عنوان یک روش نوآورانه آموزشی، دربرگیرنده فعالیت‌هایی است که برای همه ذی‌نفعان دارای منفعت است. از جمله این ذی‌نفعان می‌توان به اعضای جامعه به عنوان دریافت‌کننده خدمت، اعضای هیات علمی به‌عنوان تسهیل‌کننده، مجریان پروژه و همچنین دانشجویانی که در طرح به عنوان فراهم‌کننده سرویس حضور دارند اشاره کرد (Salam, Iskandar & Ibrahim, 2017).

پژوهش (Gagnon, 2024) آموزش در محیط بیرون از مدرسه^۱ را نوعی از یادگیری خدمت‌محور معرفی کرده و این نوع یادگیری را در ادامه همان فرضیه یادگیری تجربی مطرح‌شده در (Dewey, 1938) می‌داند. از نظر Dewey یادگیری واقعی زمانی رخ می‌دهد که یادگیرنده بر مشکلات واقعی جامعه متمرکز شده و از توانایی‌های خود در جهت حل آن مشکل استفاده کند (Harkavy & Hartly, 2010).

(Gaster, 2011)، یادگیری خدمت‌محور را یک برنامه و یک فلسفه آموزشی قلمداد می‌کند. از نگاه این پژوهش، فراگیران در برنامه آموزشی، ضمن درگیر نمودن جامعه، خدمات معناداری را برای جامعه خود ارائه می‌دهند و در فلسفه آموزشی، با مسؤلیت‌پذیری اجتماعی ایجاد پیوند می‌نمایند که به عنوان مؤثرترین روش یادگیری ناشی از تجارب فعال و ایجاد پیوند با جامعه است.

یادگیری خدمت‌محور می‌تواند مهارت تفکر انتقادی در متعلمین ایجاد کند و باعث شود فراگیران، دارای سطح بالاتری از سواد علمی نسبت به هم‌دوره‌های خود که از این نوع یادگیری بهره نبرده‌اند، باشند (Vieira, Tenreiro-Vieira, 2014).

در ادامه و در جدول ۱ پژوهش‌هایی که به طور خاص به نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور توجه داشته‌اند گزارش شده است.

جدول ۱. پژوهش‌های مرتبط با سوال اول پژوهش (نتایج و پیامدها)

پیامد	پژوهش‌های مرتبط
ارتقای سطح مسؤلیت شهروندی	(Reeb & et al, 2024) (Kniffin & et al, 2023) (Ribeiro & et al, 2023) (Crawford & et al, 2017) (Ocal & Altınok, 2016) (Garcia & Longo, 2013) (Fullerton, Reitenauer & Kerrigan, 2015) (Rahimi-Boshr & et al, 2017) (Parandeh, Rejeh & Sharifnia, 2014) (Cecil, 2012) (Yusop, 2013) (Celio, Durlak & Dymnicy, 2011)
افزایش فعالیت‌های اجتماعی	(Cronley & et al, 2014)
رشد اجتماعی و توسعه مهارت‌های شناختی افراد	(Rahimi-Boshr & et al, 2017) (Sanders, Oss & McGeary, 2015) (Yorio & Ye, 2012)
رشد مهارت‌های اجتماعی و بین فردی	(Kniffin & et al, 2023) (Johnson & Howell, 2017) (Yorio & Ye, 2012) (Celio, Durlak & Dymnicy, 2011) (Miller, Rycek & Friston, 2011)
شایستگی‌های رفتاری	(Chen & et al, 2012)
احساس کارآمدی اجتماعی	(Sanders, Oss & McGeary, 2015) (Ribeiro & et al, 2023)
تعمیق دانش و آموخته‌ها	(Salam, Iskandar & Ibrahim, 2017) (Cecil, 2012)
افزایش خلاقیت و نوآوری	(Rahimi-Boshr & et al, 2017) (Cecil, 2012)
تقویت و بهبود سطح مسؤلیت‌پذیری	(Reeb & et al, 2024) (Rahimi-Boshr & et al, 2017) (Mantooth & Fritz, 2006)

پیامد	پژوهش‌های مرتبط
محیط یادگیری واقعی برای یادگیری با تاکید بر اهمیت عملیاتی بودن آن چیزهایی که دانشجو در کلاس‌های تئوری آن‌ها را فرا می‌گیرد و قابل فهم شدن دروس تئوری	(Rahimi-Boshr & et al,2017) (Mantooth & Fritz, 2006)
توسعه مهارت‌های چهارگانه درون فردی، بین فردی، فرافرادی و برون فردی دانشجو در سطح مختلف درسی و کاری در دو محیط دانشگاهی و جامعه	(Rahimi-Boshr & et al,2017) (Yusop,2013)
افزایش موفقیت تحصیلی دانشجویان	(Rahimi-Boshr & et al,2017) (Cecil,2012)
بهبود فرصت‌های مختلف شغلی دانشجویان از طریق ارائه بهتر آن‌ها به بازار کار موجود در خارج دانشگاه	(Rahimi-Boshr & et al,2017) (Crawford & et al,2017)
ایجاد فرصت‌های مختلف شغلی برای طیف مختلف دانشجویان از کم‌توانترین تا توانمندترین دانشجو	(Rahimi-Boshr & et al,2017) (Crawford & et al,2017)
تقویت بنیه علمی آموزشی و تحقیقاتی مراکز آموزشی	(Kniffin & et al,2023) (Rahimi-Boshr & et al,2017) (Cecil,2012)
ارائه محتوای آموزشی دانشگاه‌ها به زندگی واقعی و به طور آنی تجربه نمودن محتویات آموزشی	(Rahimi-Boshr & et al,2017) (Mantooth & Fritz, 2006)
بهبود انواع مهارت‌های لازم برای تفکر، تدریس و یادگیری و توانایی به‌کارگیری آن‌ها در موقعیت‌هایی که قبلاً تجربه نشده‌اند.	(Rahimi-Boshr & et al,2017) (Ali, Rahman & Abidin, 2012) (Mantooth & Fritz, 2006) (Yusop,2013)
یادگیری اثربخش دانشجویان	(Mantooth & Fritz, 2006) (Parandeh, Rejeh & Sharifnia,2014)
آماده نمودن دانشجویان برای کسب مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر	(Cecil,2012) (Parandeh, Rejeh & Sharifnia,2014)
افزایش اعتماد به نفس و عزت نفس	(Reeb & et al,2024) (Cecil,2012) (Parandeh, Rejeh & Sharifnia,2014) (Mantooth & Fritz, 2006)
افزایش توانایی برای کار به عنوان عضوی از یک تیم(مهارت کار تیمی)	(Cecil,2012) (Mantooth & Fritz, 2006) (Crawford & et al,2017) (Hart, 2015) (Parandeh, Rejeh & Sharifnia,2014)
فراگیری مهارت‌های مدیریت پروژه	(Yusop,2013)

با توجه به پژوهش‌های بررسی‌شده، توجه به یادگیری خدمت‌محور به عنوان یک پارادایم آموزشی که می‌تواند نقش موثری در حل پایدار مسائل جامعه داشته‌باشد، یک ضرورت امروز جامعه بشری به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه است. عدم وجود ارزیابی دقیق نظرات ذی‌نفعان در طرح‌های پیاده‌شده قبلی یادگیری خدمت محور و ارائه آن به عنوان نقشه‌راهی برای طرح‌های جدید، یکی از کمبودهای موجود در پیشینه پژوهش است. بر همین اساس، این تحقیق تلاشی بود تا نظرات ذی‌نفعان حاضر در طرح‌های عملی یادگیری خدمت‌محور که توسط دانشگاه شهید بهشتی انجام شده است را ارزیابی و بررسی نموده و پیامدهایی که شرکت در طرح یادگیری خدمت‌محور برای دانشجویان و موسسات شرکت‌کننده داشته‌است را استخراج نماید.

روش‌شناسی پژوهش

هدف پژوهش حاضر بررسی نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور از نگاه ذی‌نفعان یک پروژه عملی در دانشگاه شهید بهشتی است. در این پژوهش برای مطالعه موضوع از روش کیفی استفاده شده است و با توجه به هدف یک پژوهش کاربردی به شمار می‌رود. برای گردآوری اطلاعات از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شده که سوالات آن بر اساس روش استار^۱ طراحی شده است. سرواژه استار مخفف چهار کلمه لاتین موقعیت^۲، وظیفه^۳، عمل^۴ و نتیجه^۵ است. در سوالات حول موقعیت، از مصاحبه شونده‌گان در مورد چالش‌ها و مسائلی که در زمینه مورد مصاحبه داشتند سوال پرسیده می‌شود. در وظیفه، افراد در مورد مسئولیت و یا نقشی که در مورد موقعیت باید داشته باشند توضیحاتی را بیان می‌کنند. در سوالات مربوط به عمل، اقدامات خاصی که به صورت عملی برای غلبه بر چالش انجام شده است تشریح می‌شود. در قسمت نتیجه، نتایجی که به دنبال اقدامات عملی فرد به دست آمده است، بیان می‌شود (Birt, 2024).

تعداد مشارکت‌کنندگان در این پژوهش ۱۲ نفر دانشجوی دو موسسه بودند که در طرح‌های یادگیری خدمت‌محوری که توسط دانشگاه شهید بهشتی برگزار شده، حاضر بودند. که در جدول ۲ مشخصات این افراد آورده شده است:

جدول ۲. جدول اطلاعات مصاحبه‌شوندگان

مصاحبه‌شوندگان	جنسیت	مدرک تحصیلی	دانشگاه محل تحصیل	رشته تحصیلی
مصاحبه شونده کد ۱	زن	کارشناسی	دانشگاه تهران	مشاوره
مصاحبه شونده کد ۲	زن	کارشناسی	دانشگاه شهید بهشتی	مشاوره
مصاحبه شونده کد ۳	مرد	کارشناسی	دانشگاه شهید بهشتی	علوم تربیتی
مصاحبه شونده کد ۴	زن	کارشناسی	دانشگاه شهید بهشتی	علوم تربیتی
مصاحبه شونده کد ۵	مرد	کارشناسی	دانشگاه شهید بهشتی پردیس عباسپور	عمران
مصاحبه شونده کد ۶	مرد	کارشناسی ارشد	دانشگاه شهید بهشتی	طراحی شهری
مصاحبه شونده کد ۷	مرد	کارشناسی	دانشگاه علمی-کاربردی	موسیقی
مصاحبه شونده کد ۸	زن	کارشناسی	دانشگاه شریعتی	کامپیوتر
مصاحبه شونده کد ۹	زن	کارشناسی	دانشگاه علم و فرهنگ	گرافیک
مصاحبه شونده کد ۱۰	زن	کارشناسی	دانشگاه شهید بهشتی	علوم تربیتی
مصاحبه شونده کد ۱۱	زن	کارشناسی ارشد	دانشگاه شهید بهشتی	روانشناسی بالینی
مصاحبه شونده کد ۱۴	زن	دکتری	دانشگاه شهید بهشتی	مدیریت آموزشی

تعداد دو موسسه هم بودند که ماهیت هر دو آموزشی بوده که کدهای ۱۲ و ۱۳ به این دو موسسه تعلق دارد. مشخصات این دو موسسه در جدول آورده است.

جدول ۳. اطلاعات موسسات دریافت‌کننده خدمت

¹ S.T.A.R
² Situation
³ Task
⁴ Action
⁵ Result

نام موسسه	زمینه فعالیت	محدوده فعالیت	توضیحات
موسسه صبح رویش	آموزش مهارت‌ها و دروس به کودکان کار و افراد بی بضاعت جنوب تهران	جنوب تهران	این موسسه در زمینه توسعه مهارت‌ها و دانش کودکان کار و همچنین خانواده-های بی بضاعت تهران فعالیت دارد. https://sobherouyesh.com/
موسسه آموزشی تزکیه	موسسه آموزشی خاص با نگرش مذهبی	غرب تهران	موسسه آموزشی تزکیه با نگرش خاص مذهبی فعالیت نموده و در تمامی مقاطع تحصیلی، فعال است. https://www.tazkieh.ir/

در جدول ۴، سوالات مصاحبه اجراشده در این پژوهش گزارش شده است.

جدول ۴. سوالات مصاحبه از دانشجویان و موسسات

مخاطب	شرح سوال
دانشجویان شرکت‌کننده در طرح	نام، سال اجرا، ذی‌نفعان و مشخصات کلی طرح یادگیری خدمت‌محوری که در آن شرکت کرده‌اید را عنوان نمایید.
دانشجویان شرکت‌کننده در طرح	چه مسائل و چالش‌هایی برای شما در زمان شرکت در طرح‌های یادگیری خدمت‌محور وجود داشته‌است؟
دانشجویان شرکت‌کننده در طرح	چه وظایفی دانشجو برای حل این مشکلات دارد؟ چه کارهایی لازم است دانشجو برای حل چالش‌های خود در زمینه یادگیری خدمت‌محور انجام بدهد؟
دانشجویان شرکت‌کننده در طرح	شما چه اقدام عملی برای حل مسائل دانشجویی خود در زمینه یادگیری خدمت‌محور انجام داده‌اید؟
دانشجویان شرکت‌کننده در طرح	اقدامات صورت‌گرفته در جهت یادگیری خدمت‌محور و به‌کارگیری آن در حل مسائل واقعی چه نتایج و پیامدهایی برایتان داشته است و چه پیشنهادهایی برای بهبود این چنین طرح‌هایی دارید؟
موسسات دریافت‌کننده خدمت	چه مسائل و چالش‌هایی برای شما در حیطه استفاده از طرح‌های یادگیری خدمت‌محور وجود داشته است؟
موسسات دریافت‌کننده خدمت	یک سازمان برای حل مسائل خود در زمینه به‌کارگیری یادگیری خدمت‌محور چه وظایفی دارد؟ چه کارهایی لازم است انجام بدهد؟
موسسات دریافت‌کننده خدمت	سازمان شما به صورت عملی چه اقداماتی برای به‌کارگیری موثر یادگیری خدمت‌محور انجام داده‌است؟
موسسات دریافت‌کننده خدمت	اقدامات صورت‌گرفته چه نتایج و پیامدهایی برای سازمان شما داشته است و چه پیشنهادهایی برای بهبود این چنین طرح‌هایی دارید؟

یافته‌ها و نتایج پژوهش

یافته‌های حاصل از مصاحبه را می‌توان در ذیل سوال اصلی جمع‌آوری کرد:

سوال پژوهش: نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور برای دانشجویان و موسسات دریافت‌کننده خدمت در یک پروژه عملی چیست؟
هدف از طرح این سوال بررسی نتایج و پیامدهایی که شرکت در طرح‌های یادگیری خدمت‌محور برای دانشجویان و موسسات داشته است، می‌باشد. در ابتدا به قسمت اول این سوال می‌پردازیم که نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور برای دانشجویان در یک پروژه عملی چیست؟
در جدول ۵، مضامین و مفاهیم استخراج‌شده در ارتباط با نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور برای دانشجویان آورده شده است.

جدول ۵. مضامین و مفاهیم استخراج‌شده در ارتباط با نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور برای دانشجویان

مضامین	مفاهیم	فراوانی ^۱
کمک به انتخاب شغل آینده و کسب مهارت‌های لازم برای ورود به محیط کاری	کمک به انتخاب شغل آینده (کد ^۲ ۵)، کسب مهارت ورود به بازار کار واقعی (کد ^۳ ۸)، ایجاد حس عملیاتی ورود به کار (کد ^۴ ۸)، آماده شدن دانشجویان برای ورود به بازار کار (کد ^۵ ۹)، ارتقا مهارت‌های ورود به بازار کار (کد ^۶ ۹)، کمک به تجربه زیبایی‌های محیط کار (کد ^۷ ۹)، ایجاد انگیزه برای ورود به محیط کار (کد ^۸ ۹)، تجربه عملی ورود به بازار کار (کد ^۹ ۱۰)، واضح تر شدن محیط شغلی آینده در رشته علوم تربیتی (کد ^{۱۰} ۱۰)، ایجاد تجربه کار با ذی‌نفعان محیط شغلی آینده (کد ^{۱۱} ۱۰)، ایجاد ذهنیت مثبت برای ورود به بازار کار (کد ^{۱۲} ۱۰)، واضح تر شدن مسیر شغلی آینده با توجه به رشته تحصیلی (کد ^{۱۳} ۱۰)، آشنایی با فضای کسب و کار (کد ^{۱۴} ۱۱)، واضح شدن مسیر شغلی آینده (کد ^{۱۵} ۱۱)، ایجاد فرصت تعامل با ذی‌نفعان محیط کاری آینده (کد ^{۱۶} ۱۱)، ایجاد فرصت تجربه عملی بازار کار آینده (کد ^{۱۷} ۱۱)، کمک به شناخت مسائل و مشکلات فضای شغلی آینده (کد ^{۱۸} ۱۲)، واقعی تر شدن فضای شغلی آینده برای دانشجویان (کد ^{۱۹} ۱۲)، کمک به مشخص شدن مسیر شغل آینده (کد ^{۲۰} ۱۲)، شناختن مسایل و مشکلات ذی‌نفعان در فضای شغلی آینده (کد ^{۲۱} ۱۲)، کمک به تعیین مسیر شغلی آینده (کد ^{۲۲} ۱۲)، دادن شخصیت به دانشجویان برای ورود به یک مجموعه خصوصی و یا دولتی (کد ^{۲۳} ۱۴)، کمک به برنامه ریزی برای شغل آینده (کد ^{۲۴} ۳)	23
ایجاد فرصت ارتقا مهارت‌های ارتباطی دانشجویان در تعامل با افراد مختلف	یادگیری نحوه ارتباط (کد ^۱ ۱)، یادگیری نحوه ارتباط برقرار کردن با افراد مختلف (کد ^۲ ۲)، ارتقا مهارت‌های ارتباطی در ارتباط با افراد مختلف (کد ^۳ ۲)، بالا بردن دایره ارتباطی (کد ^۴ ۳)، ارتقا مهارت‌های ارتباطی دانشجویان (کد ^۵ ۴)، بهبود ارتباط برقرار کردن با دیگران (کد ^۶ ۴)، بهبود ارتباط جمعی (کد ^۷ ۵)، ارتقا مهارت ارتباط با دیگران (کد ^۸ ۶)، ارتقا مهارت‌های ارتباط برقرار کردن با اقشار مختلف جامعه (کد ^۹ ۸)، ارتقا مهارت‌های ارتباطی (کد ^{۱۰} ۸)، ارتقا مهارت‌های ارتباطی در ارتباط با نوجوانان (کد ^{۱۱} ۸)، ایجاد فرصت یادگیری نحوه ارتباط با افراد مختلف در محیط کاری (کد ^{۱۲} ۱۴)، کمک به یادگیری مناسبات اجتماعی (کد ^{۱۳} ۱۴)، کمک به یادگیری نحوه رفتار در محیط کاری آینده (کد ^{۱۴} ۱۴)، کمک به افزایش تعاملات (کد ^{۱۵} ۱۴)	15
ایجاد و تقویت حس مسئول بودن در قبال جامعه و هموعان	دادن حس خوب آموزش دادن (کد ^۱ ۷)، ایجاد حس خوب مسئولیت خود را در برابر جامعه انجام دادن (کد ^۲ ۷)، ایجاد حس مسئول بودن در برابر جامعه (کد ^۳ ۲)، حس خوب انجام مسئولیت اجتماعی (کد ^۴ ۷)، تجربه حس خوب کمک به هموعان (کد ^۵ ۷)، حس انجام مسئولیت مدنی (کد ^۶ ۷)، ارتقا حس انجام مسئولیت اجتماعی در برابر جامعه (کد ^۷ ۸)، ایجاد حس مسئول بودن در برابر جامعه (کد ^۸ ۹)، تجربه حس خوب کمک به هموعان (کد ^۹ ۹)، ایجاد حس دخیل بودن دانشجو در حل مسائل و مشکلات جامعه (کد ^{۱۰} ۱۴)، افزایش حس عدم بی تفاوتی در قبال جامعه (کد ^{۱۱} ۱۴)، افزایش حس مسئولیت‌پذیری (کد ^{۱۲} ۱۴)، ایجاد حس کمک به جامعه در حد توان (کد ^{۱۳} ۲)، ایجاد حس مسئول بودن در برابر جامعه (کد ^{۱۴} ۳)	14

۱ منظور از فراوانی، تعداد تکرار یک مفهوم توسط مصاحبه‌شوندگان است. این شاخص از این جهت دارای اهمیت است که بالا بودن آن نشان از اهمیت این پیامد داشته و باید توسط تصمیم‌گیران و محققان و اجراکنندگان طرح‌ها مورد توجه قرار گیرد.
 ۲ منظور از کد، کد مصاحبه‌شوندگان است.

مضامین	مفاهیم	فراوانی ^۱
ایجاد فرصت تجربه عملی مباحث تئوری آموخته شده	تجربه عملی آموزش دادن (کد ۴)، تجربه عملی مسائل آموخته شده (کد ۸)، تجربه عملی آموزش های تئوری که در دانشگاه ها ارائه می شود (کد ۹)، روشن شدن اینکه چه مطالبی از دروس آموخته شده کاربردی تر است (کد ۱۰)، تجربه عملی مسائل آموخته شده در کلاس درس (کد ۱۰)، ضرورت وجود این چنین طرح ها برای عملی تر شدن آموخته‌ها (کد ۱۱)، تجربه عملی تئوری‌های آموخته شده (کد ۱۴)، ایجاد فرصت یادگیری عملی ان چه آموخته شده (کد ۱۴)، دادن حس خوب آموزش دادن (کد ۷)، ایجاد فرصت تجربه مطالب درسی آموخته شده (کد ۱۴)، دادن حس خوب آموزش دادن (کد ۷)، کمک به بهبود علم و دانش (کد ۱۴)، تجربه عملی مسائل تئوری آموزش داده شده در دانشگاه (کد ۲)، تجربه عملی مسائل آموخته شده (کد ۹)	14
ارتقا مهارت های دانشجویان	ایجاد فرصت تجربه عملی مباحث تئوری آموخته شده (کد ۴)، ارتقا مهارت برنامه‌ریزی دانشجویان (کد ۴)، یادگیری مهارت‌های جدید (کد ۴)، ارتقا مهارت‌های دانشجویان (کد ۹)، یادگیری مهارت‌های مختلف برای ورود به بازار کار (کد ۴)، یادگیری نحوه آموزش دادن به دیگران (کد ۲)، ایجاد فرصت نوآوری (کد ۱۱)، ایجاد فرصت ایده پردازی برای دانشجویان (کد ۱۱)، ایجاد فرصت ایده پردازی برای دانشجویان (کد ۱۴)	9
ایجاد فرصت تجربه اندوزی و یادگیری تجربی	ایجاد فرصت تجربه اندوزی (کد ۱)، ایجاد فرصت کسب تجربه (کد ۷)، تجربه اندوزی در محیط واقعی (کد ۷)، یادگیری و آموزش دیدن در محیط واقعی (کد ۸)، یادگیری در محیط واقعی (کد ۳)، ایجاد فرصت درگیر شدن با مسائل و مشکلات محیط واقعی (کد ۱۴)، ایجاد فرصت تعامل با محیط واقعی (کد ۱۴)	7
کمک به ارتقا حس اعتماد به نفس	افزایش اعتماد به نفس (کد ۵)، کمک به ارتقا اعتماد به نفس و عزت نفس دانشجویان (کد ۶)، ایجاد اعتماد به نفس (کد ۱)، اطمینان یافتن به مهارت های بالقوه (کد ۳)، ایجاد اعتماد به نفس در کار اجرایی (کد ۲)، افزایش حس اعتماد به نفس (کد ۱۴)	6
یادگیری عمیق	تعمیق آموخته‌ها (کد ۷)، عمیق تر شدن آموخته‌ها (کد ۴)، تعمیق مطالب درسی آموخته شده (کد ۱۴)، کمک به تعمیق یادگیری های دانشجویان در دانشگاه ها (کد ۲)	4
یادگیری در حین ارائه خدمت	یادگیری در حین ارائه خدمت (کد ۷)، ایجاد فرصت یادگیری معکوس (کد ۱۴)، یادگیری مسائل جدید در فضای دوستانه و دانشجویی (کد ۱)	3
کمک به شناخت به مسائل و مشکلات درسی دانشجویان و ایجاد فرصت محک مطالب درسی آموخته شده	کمک به شناخت به مسائل و مشکلات درسی دانشجویان (کد ۲)، کمک به شناخت قسمت هایی از دروس آموخته شده که نیاز به یادگیری بیشتر دارد (کد ۲)، ایجاد فرصت محک مطالب درسی آموخته شده اینکه آیا مهارت لازم را در یک درس کسب کرده است یا خیر و یا اینکه کدام مطلب درسی کاربردی تر است و کدام مطلب درسی منسوخ شده است کاربردی ندارد (کد ۱۴)	3
ارتباط نزدیک تر دانشجو با جامعه	حل مسئله و مشکل دوری دانشجو از جامعه (کد ۶)، نزدیک تر شدن دانشجو به جامعه (کد ۶)	2
کمک به تقویت کار تیمی و گروهی	کمک به تقویت کار تیمی و گروهی (کد ۱۴)، یادگیری نحوه انجام کار تیمی (کد ۱)	2
تغییر دیدگاه و واقعی شدن تفکر در مورد افرادی که در جامعه نیاز به کمک دارند	ارتقا مهارت‌های دانشجویان (کد ۱)	1
روشن تر شدن علایق دانشجویان هم در زمینه درسی و هم در زمینه شغل آینده	روشن تر شدن علایق دانشجویان هم در زمینه درسی و هم در زمینه شغل آینده (کد ۱۱)	1

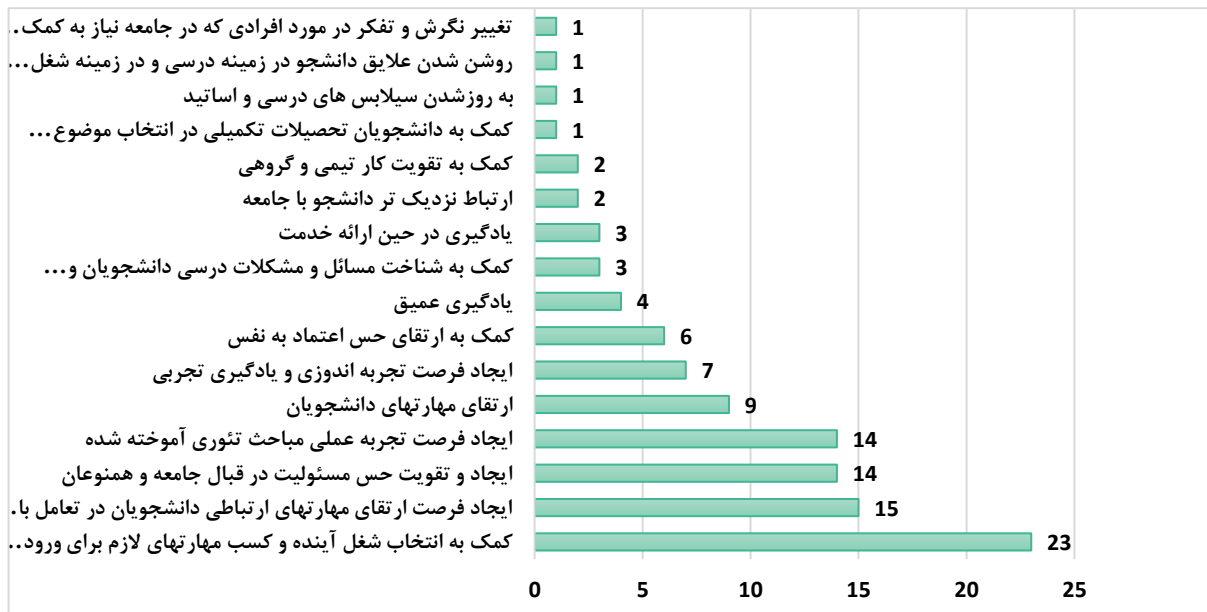
مضامین	مفاهیم	فراوانی ^۱
به روز شدن سیلابس‌های درسی و اساتید	به روز شدن سیلابس‌های درسی و اساتید(کد۱۴)	1
کمک به دانشجویان تحصیلات تکمیلی برای انتخاب موضوعات پژوهشی و پایان‌نامه	کمک به دانشجویان تحصیلات تکمیلی برای انتخاب موضوعات پژوهشی و پایان‌نامه(کد۱۴)	1

از میان مصاحبه‌شوندگان، تعداد ۱۲ نفر از دانشجویان مشارکت‌کننده در طرح بوده‌اند. نتایج و پیامدهایی که دانشجویان عنوان کرده‌اند شامل موارد زیر است:

کمک به ارتقا حس اعتماد به نفس، ایجاد فرصت ارتقا مهارت‌های ارتباطی دانشجویان در تعامل با افراد مختلف، کمک به انتخاب شغل آینده و کسب مهارت‌های لازم برای ورود به محیط کاری، ایجاد فرصت تجربه‌اندوژی و یادگیری تجربی، ایجاد و تقویت حس مسئول بودن در قبال جامعه و هموعان، یادگیری عمیق، یادگیری در حین ارائه خدمت، ایجاد فرصت تجربه عملی مباحث تئوری آموخته شده، ارتباط نزدیک‌تر دانشجو با جامعه، ارتقا مهارت‌های دانشجویان، کمک به تقویت کار تیمی و گروهی، کمک به شناخت به مسائل و مشکلات درسی دانشجویان و ایجاد فرصت محک مطالب درسی آموخته شده، تغییر دیدگاه و واقعی شدن تفکر در مورد افرادی که در جامعه نیاز به کمک دارند، روشن‌تر شدن علایق دانشجویان هم در زمینه درسی و هم در زمینه شغل آینده، به روز شدن سیلابس‌های درسی و اساتید و کمک به دانشجویان تحصیلات تکمیلی برای انتخاب موضوعات پژوهشی و پایان‌نامه.

در قسمت ارتقا مهارت‌های دانشجویان، مهارت‌هایی که دانشجویان به آن‌ها اشاره کرده بودند شامل موارد "مهارت برنامه‌ریزی"، "مهارت‌های لازم برای ورود به بازار کار"، "مهارت نوآوری و ایده‌پردازی"، "مهارت آموزش دادن به دیگران" و "مهارت نحوه ارتباط برقرار کردن و تعامل با دیگران". در روند تکاملی سنخ‌شناسی مهارتی، مهارت‌ها به دو دسته تقسیم شده‌اند: مهارت‌های سخت و مهارت‌های نرم. منظور از مهارت‌های سخت، مهارت‌های فنی است و مهارت‌های نرم همان مهارت‌های انسانی هستند و شامل مهارت‌هایی مانند مهارت‌های ارتباطی، کارگروهی و رهبری است. اساس مهارت‌های نرم، توانایی افراد برای درک دیگران و ارتباط با ایشان است. افراد مهارت‌های نرم را با زندگی کردن می‌آموزند، گرچه می‌توان آن‌ها را با آموزش و تمرین کردن گسترش داد. افراد با فراگیری و تمرین این مهارت‌ها، شانس خود را برای استخدام افزایش می‌دهند. مهارت‌های نرم، مهارت‌های سخت افراد را ارزش و غنای بیشتری می‌بخشند. هدف از آموزش مهارت‌های نرم، ارتقای طیف گسترده‌ای از مهارت‌ها مانند اعتماد به نفس، مذاکره، مهارت‌های ارتباطی و مهارت ایجاد و حفظ روابط بین فردی است. با توجه به داده‌های به دست آمده در این سوال از پژوهش، شرکت در طرح‌های یادگیری خدمت‌محور هم باعث ارتقا مهارت‌های سخت شده است و هم مهارت‌های نرم.

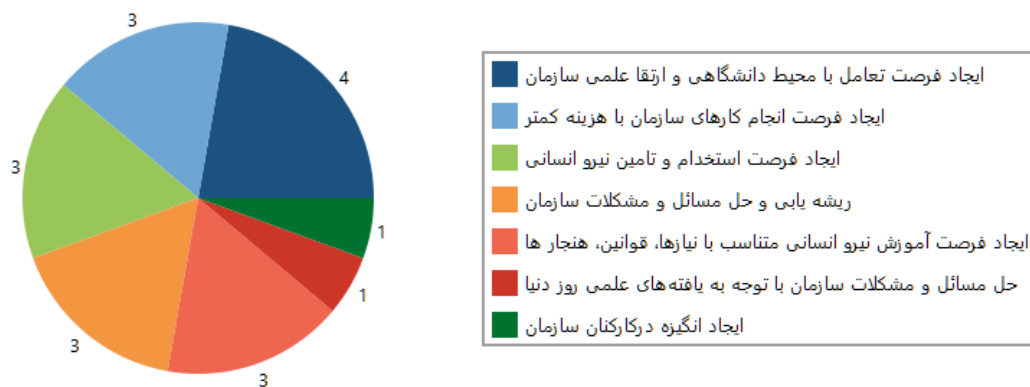
در شکل ۱ فراوانی مضامین مربوط به مصاحبه در مورد نتایج و پیامدهای شرکت در طرح‌های یادگیری خدمت‌محور برای دانشجویان گزارش شده است. بررسی فراوانی مضامین نشان می‌دهد که مضمون کمک به انتخاب شغل آینده و کسب مهارت‌های لازم برای ورود به کار بیشترین پیامدی بوده که توسط دانشجویان گزارش شده است و از اهمیت بیشتری برخوردار است.



شکل ۱. فراوانی مضامین استخراج‌شده در ارتباط با نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور برای دانشجویان

در ادامه نتایج و پیامدهایی یادگیری خدمت‌محور برای موسسات دریافت‌کننده خدمت در یک پروژه عملی داشته‌است گزارش می‌شود. تعداد موسسات شرکت‌کننده در این مصاحبه دو موسسه بودند و در نتیجه مصاحبه با این دو موسسه موارد زیر بیان شده‌است: ایجاد فرصت استخدام و تامین نیرو انسانی، ایجاد فرصت آموزش نیرو انسانی متناسب با نیازها، قوانین، هنجارها و انتظارات برای سازمان، ایجاد فرصت تعامل با محیط دانشگاهی و ارتقا علمی سازمان، ایجاد انگیزه در کارکنان سازمان، ریشه یابی و حل مسائل و مشکلات سازمان، ایجاد فرصت انجام کارهای سازمان با هزینه کمتر و حل مسائل و مشکلات سازمان با توجه به یافته‌های علمی روز دنیا.

نتایج و پیامدهای شرکت در طرح یادگیری خدمت‌محور برای موسسات دریافت‌کننده خدمت در شکل ۲ آورده شده است.



شکل ۲. فراوانی مضامین مرتبط با سوال دوم پژوهش

با توجه به داده‌های دریافت‌شده از مصاحبه با موسسات دریافت‌کننده خدمت مولفه "ایجاد فرصت تعامل با محیط دانشگاهی و ارتقا علمی سازمان" از اهمیت بیشتری برخوردار بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

در کشور ما توجه عملیاتی و اجرایی به پیاده‌سازی طرح‌های یادگیری خدمت‌محور توسط دانشگاه‌ها بسیار کم‌رنگ است. چه‌بسا در بسیاری از دانشکده‌هایی که به طور مستقیم در حوزه علوم تربیتی و مدیریت آموزشی نیستند مانند دانشکده‌های تخصصی فنی و مهندسی با مفاهیم ابتدایی این موضوع هم بیگانه باشند. این در حالی است که حاکمیت، به ویژه در سال‌های اخیر از دانشگاهیان، توجه به مسائل موجود در جامعه و ارائه راهکارهای تخصصی و به روز برای حل آنها را مطالبه می‌نماید. متأسفانه در چنین شرایطی و در کشورهای در حال توسعه، ایجاد و توسعه زیرساخت‌ها برای نیل به اهداف، مغفول مانده و همه به دنبال راهکاری برای دستیابی به پاسخ و حل مشکلات به صورت کوتاه‌مدت هستند. یکی از زیرساخت‌های حیاتی که می‌تواند به صورت پایدار، تعامل بین بدنه علمی و نیازهای واقعی جامعه را تضمین نماید، به‌کارگیری و توسعه یادگیری خدمت‌محور و حتی گنجاندن آن در برنامه درسی دانش‌پذیران در مقاطع مختلف می‌باشد.

یکی از کمبودهای موجود در مسیر توسعه زیرساخت یادگیری خدمت‌محور و به‌کارگیری آن، عدم وجود ارزیابی دقیق نظرات ذی‌نفعان در طرح‌های پیاده‌شده قبلی است تا به عنوان نقشه راهی برای طرح‌های جدید در نظر گرفته شود. شناسایی پیامدهای عملی شرکت در طرح‌های یادگیری خدمت‌محور که توسط ذی‌نفعان ذکر شده‌است به متولیان کمک می‌کند که نگرشی واقعی در مورد تمایل دانشجویان به ایجاد و انجام طرح‌های یادگیری خدمت‌محور داشته باشند و علاوه بر آن مواردی که توسط موسسات ذکر شده نشان می‌دهد که ورود دانشجویان به مسائل جامعه برای عموم اجتماع بسیار مفید است.

در سال‌های اخیر دانشگاه شهید بهشتی، یکی از موسسات آموزشی بوده است که در پیاده‌سازی و به‌کارگیری طرح‌های یادگیری خدمت‌محور پیشرو عمل کرده است. از این رو بررسی طرح‌های پیاده‌سازی شده توسط دانشگاهیان این موسسه می‌تواند نقشه راهی برای سایر موسسات آموزش عالی کشور برای دستیابی به مزایای بیان شده باشد.

هدف از انجام این پژوهش، بررسی نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور از نگاه ذی‌نفعان یک پروژه عملی اجراشده در دانشگاه شهید بهشتی است. در این پژوهش، نتایج و پیامدهای یادگیری خدمت‌محور از نظر ذی‌نفعان در یک رویکرد کیفی پدیدارشناسانه مورد بررسی قرار گرفت و نتایج پژوهش با پیشینه موضوع انطباق داده‌شده و در نهایت، ۱۶ مقوله کلیدی در نتایج و پیامدها برای دانشجویان شناسایی شد که شامل موارد زیر است:

کمک به ارتقا حس اعتماد به نفس، ایجاد فرصت ارتقا مهارت‌های ارتباطی دانشجویان در تعامل با افراد مختلف، کمک به انتخاب شغل آینده و کسب مهارت‌های لازم برای ورود به محیط کاری، ایجاد فرصت تجربه اندوزی و یادگیری تجربی، ایجاد و تقویت حس مسئول بودن در قبال جامعه و هم‌نوعان، یادگیری عمیق، یادگیری در حین ارائه خدمت، ایجاد فرصت تجربه عملی مباحث تئوری آموخته شده، ارتباط نزدیک تر دانشجو با جامعه، ارتقا مهارت‌های دانشجویان، کمک به تقویت کار تیمی و گروهی، کمک به شناخت به مسائل و مشکلات درسی دانشجویان و ایجاد فرصت محک مطالب درسی آموخته شده، تغییر دیدگاه و واقعی شدن تفکر در مورد افرادی که در جامعه نیاز به کمک دارند، روشن تر شدن علایق دانشجویان هم در زمینه درسی و هم در زمینه شغل آینده، به روز شدن سیلابس‌های درسی و اساتید و کمک به دانشجویان تحصیلات تکمیلی برای انتخاب موضوعات پژوهشی و پایان‌نامه.

هرکدام از نتایج و پیامدهای حاصل از مصاحبه با دانشجویان در مقایسه با پژوهش‌های پیشین همسو است که در ادامه، شواهد این موضوع آورده شده است.

مضمون "کمک به ارتقا حس اعتماد به نفس" در پژوهش‌های (Parandeh, Rejeh & Sharifnia, 2014)، (Mantooth & Fritz, 2006) و (Cecil, 2012) مورد تأکید قرار گرفته‌است، هم چنین مضمون "ایجاد فرصت ارتقا مهارت‌های ارتباطی دانشجویان در تعامل با افراد مختلف" در پژوهش‌های (Parandeh, Rejeh & Sharifnia, 2014) و (Cecil, 2012) با عنوان آماده نمودن دانشجویان برای کسب مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر آورده شده است. مضمون "کمک به انتخاب شغل آینده و کسب مهارت‌های لازم برای ورود به محیط کاری" توسط

محققانی همچون (Crawford & et al,2017) و (Rahimi-Boshr & et al,2017) جزو پیامدهای یادگیری خدمت‌محور گزارش شده‌است. مضمون "ایجاد فرصت تجربه اندوزی و یادگیری تجربی" در پژوهش‌های (Rahimi-Boshr & et al,2017) و (Mantooth & Fritz, 2006) نیز آورده شده است. مضمون "ایجاد و تقویت حس مسئول بودن در قبال جامعه و هم‌نوعان" در پژوهش‌های (Crawford & et al,2017)، (Fullerton, Reitenauer & Kerrigan,2015)، (Celio,Durlak & dymnic,2011)، (Garcia & Longo,2014)، (Rahimi-Boshr & et al,2017)، (Parandeh, Rejeh & Sharifnia,2014)، (Cecil,2012) و (Yusop,2013) مورد تأکید قرار گرفته است. مضمون "یادگیری عمیق" در پژوهش‌های (Salam,Iskandar & Ibrahim, 2017)، (Cecil,2012) آورده شده است. مضمون "یادگیری در حین ارائه خدمت" و "ایجاد فرصت تجربه عملی مباحث تئوری آموخته شده" در پژوهش‌های (Rahimi-Boshr & et al,2017)، (Mantooth & Fritz, 2006) جزو پیامدهای یادگیری خدمت‌محور بیان شده است. مورد "کمک به تقویت کار تیمی و گروهی" توسط محققانی چون (Crawford & et al,2017)، (Parandeh, Rejeh & Sharifnia,2014)، (Mantooth & Fritz, 2006) و (Cecil,2012) مورد تأکید قرار گرفته است.

در مورد مضمون "ارتقا مهارت‌های دانشجویان" مهارت‌هایی که توسط دانشجویان بیان شده بود، "مهارت برنامه ریزی"، "مهارت‌های لازم برای ورود به بازار کار"، "مهارت نوآوری و ایده پردازی"، "مهارت آموزش دادن به دیگران" و "مهارت نحوه ارتباط برقرار کردن و تعامل با دیگران" بود که با عناوین مختلف در پژوهش‌های متعدد بیان شده بود برای مثال می‌توان به پژوهش‌های (Celio, Durlak & Dymnic,2011)، (Rahimi-Boshr & et al,2017)، (Yusop,2013) و (Mantooth & Fritz, 2006) اشاره کرد. مضمون "ارتباط نزدیک تر دانشجو با جامعه" تحت عنوان افزایش فعالیت‌های اجتماعی در پژوهش (Cronley & et al,2014) آورده شده است.

مضمون کمک به شناخت به مسائل و مشکلات درسی دانشجویان و ایجاد فرصت محک مطالب درسی آموخته شده، تغییر دیدگاه و واقعی شدن تفکر در مورد افرادی که در جامعه نیاز به کمک دارند، به روز شدن سیلابس‌های درسی و اساتید و کمک به دانشجویان تحصیلات تکمیلی برای انتخاب موضوعات پژوهشی و پایان‌نامه جزو مواردی بود که با این عنوان در پژوهش‌ها آورده نشده است ولی در مصاحبه با دانشجویان به آن‌ها اشاره شده است.

از طرف دیگر برای موسسات دریافت‌کننده خدمت هم ۷ مقوله کلیدی نتیجه و پیامد استخراج شد که شامل موارد زیر است:

ایجاد فرصت استخدام و تامین نیرو انسانی، ایجاد فرصت آموزش نیرو انسانی متناسب با نیازها، قوانین، هنجارها و انتظارات برای سازمان، ایجاد فرصت تعامل با محیط دانشگاهی و ارتقا علمی سازمان، ایجاد انگیزه در کارکنان سازمان، ریشه یابی و حل مسائل و مشکلات سازمان، ایجاد فرصت انجام کارهای سازمان با هزینه کمتر و حل مسائل و مشکلات سازمان با توجه به یافته‌های علمی روز دنیا.

نتایج این تحقیق با پژوهش (Rahimi-Boshr & et al,2017) در موارد زیر به عنوان نتایج یادگیری خدمت‌محور همسویی دارد:

بهره‌مندی قشرهای مختلف جامعه از خدمات متنوع و بروز مراکز آموزشی، بروز بودن ارائه انواع مراقبت‌های باکیفیت ارائه شده از مراکز آموزشی به نواحی مختلف جامعه به وسیله تزریق نیروهای تازه فارغ التحصیل.

هم‌چنین در پژوهش (Cecil,2012)، پیامدهای یادگیری خدمت‌محور برای موسسات آموزشی و جامعه موارد زیر بیان شده است که با نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر همسو است.

ارتقای سطح و جایگاه موسسه در جامعه، انجام موثر بخشی از مسئولیت موسسه در تربیت نیروی کار پر اشتیاق و توانمند در حل مسائل جامعه، کاهش هزینه‌ها، دسترسی به منابع به روز و معتبر علمی در دانشگاه، ایجاد ارتباط موثر دانشگاه با جامعه و مزایای متعدد ناشی از آن مثل جذب نیرو، حل مسائل جدید و سایر مسائل مرتبط با مدیریت محیط آموزشی.

مطالعات بسیاری در پیشینه سال‌های اخیر حوزه آموزش به مفهوم‌شناسی یادگیری خدمت‌محور، ابعاد و ویژگی‌ها، مصداق‌های آن و ارزیابی اثرات این طرح پرداخته‌اند. درصد بالایی از این مطالعات به صورت کمی به ارزیابی اثرات اجرای طرح‌های یادگیری خدمت‌محور پرداخته‌اند. این در حالی است که تحلیل و ارزیابی ریشه‌ای طرح‌های یادگیری خدمت‌محور از نگاه دانشجویان ارائه‌کننده خدمت و موسسات دریافت‌کننده خدمت کمتر مورد توجه بوده است، هم‌چنین بررسی و ارائه نتایج و ویژگی‌های این روش آموزش، در یک کار عملی توسط دانشگاهیان در ضمن یک دوره یادگیری خدمت‌محور در داخل کشور انجام نشده است.

این پژوهش با استفاده از مصاحبه با دانشجویان و موسسات دریافت‌کننده خدمت یادگیری خدمت‌محور اجرا شده در داخل کشور، پیامدهای عملی این طرح‌ها و ضرورت اجرا و توجه ویژه به آنها را در اختیار محققان و تصمیم‌گیران حوزه آموزش عالی کشور قرار داده است. همسویی یافته‌ها با پژوهش‌های پیشین، صحت نتایج را تصدیق می‌نماید.

پیشنهاد‌های کاربردی پژوهش

با توجه به مفاهیم استخراج‌شده از مصاحبه‌ها و طبقه‌بندی صورت گرفته بر روی پیامدهای آموزشی و همچنین پیشنهاد‌های مطرح شده در جهت بهبود طرح‌های یادگیری خدمت‌محور و انطباق موارد با پژوهش‌های مرتبط می‌توان پیشنهاد‌های کاربردی زیر را در جهت توسعه و بهبود برنامه‌ریزی و اجرای این طرح‌ها عنوان نمود.

- شرکت در طرح‌های یادگیری خدمت‌محور در برنامه درسی دانشجویان گنجانده شود (تمامی شرکت‌کنندگان در این طرح به صورت داوطلبانه شرکت نموده بودند).
- شرکت در طرح‌های یادگیری توسط دانشگاه‌ها و مراکز دریافت‌کننده خدمت تسهیل شود (اطلاع از برگزاری طرح و ارتباط با مراکز دریافت‌کننده خدمت دارای پیچیدگی‌هایی بوده است).
- مشوق‌های و تسهیلاتی برای دانشجویان و اساتید شرکت‌کننده در طرح‌های یادگیری خدمت‌محور ایجاد شود (انگیزه کار مضاعف در کنار تحصیل).
- شبکه‌ای میان دانشگاه مبدا و موسساتی دریافت‌کننده خدمات یادگیری خدمت‌محور هستند، ایجاد شود (حضور داوطلبانه اجزای طرح).
- بستری برای آموزش عملی دادن به دانشجویان برای ورود به موسسات دریافت‌کننده خدمت ایجاد شود (پیشنهادات بهبود موسسات دریافت‌کننده خدمت).
- امتیازاتی توسط دولت برای افزایش جلب مشارکت موسسات دولتی و خصوصی برای مشارکت در طرح‌های یادگیری خدمت‌محور در نظر گرفته شود (آگاهی محدود از مزایای طرح در جامعه).
- طرح‌های یادگیری خدمت‌محور مورد حمایت نهادهای قانون‌گذار قرار گیرد و امتیازهایی برای مشارکت‌کنندگان در طرح توسط موسسات آموزشی در نظر گرفته شود (عدم وجود قانون مدون).
- دانشگاه‌ها، قبل از اجرای طرح‌های یادگیری خدمت‌محور به بررسی نیازهای آموزشی و اجتماعی موسسات دریافت‌کننده خدمت بپردازند (نیاز به موثر بودن حضور دانشجویان در موسسات).

ملاحظات اخلاقی

تمامی اصول اخلاقی در این مقاله در نظر گرفته شده است. شرکت‌کنندگان در جریان هدف پژوهش و مراحل اجرای آن قرار گرفتند. آن‌ها همچنین از محرمانه بودن اطلاعات خود اطمینان داشتند.

حامی مالی

این مقاله هیچگونه حامی مالی نداشته است.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است.

References

- Aalami, Farnoosh, Sadeghi, Sharara, and Nasirinia, Shahab. (2011). Implementing Service-Based Learning in Higher Education and Its Challenges. *New Advances in Psychology, Educational Sciences and Education*, 40(4), 236-220. [In Persian]
- Ali, H. O., Rahman, A. A., & Abidin, W. Z. (2012). Service learning: An investigation into its viability as a strategy to achieve institutional goals. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 56, 388-395.
- Birt, J. (2024). How To Use the STAR Interview Response Technique. <https://www.indeed.com/career-advice/interviewing/how-to-use-the-star-interview-response-technique>
- Cecil, A. (2012). A framework for service learning in hospitality and tourism management education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12(4), 313-331.
- Celio, C. I., Durlak, J., & Dymnicki, A. (2011). A meta-analysis of the impact of service-learning on students. *Journal of experiential education*, ۳۴(۲), ۱۸۱-۱۶۴
- Chen, H. C., McAdams-Jones, D., Tay, D. L., & Packer, J. M. (2012). The impact of service-learning on students' cultural competence. *Teaching and Learning in Nursing*, 7(2), 67-73.
- Crawford, E., Caine, A. M., Hunter, L., Hill, A. E., Mandrusiak, A., Anemaat, L. & Quinlan, T. (2017). Service learning in developing countries: Student outcomes including personal successes, seeing the world in new ways, and developing as health professionals. *Journal of Interprofessional Education & Practice*, ۹, ۸۱-۷۴.
- Cronley, C., Madden, E., Davis, J., & Preble, K. (2014). Factors influencing service-learning utilization in social work: Results from an online survey of faculty. *Journal of Teaching in Social Work*, 34(2), 147-166
- Dewey, J. (1938). Experience and. *Education*, 6.
- Fullerton, A., Reitenauer, V. L., & Kerrigan, S. M. (2015). A grateful recollecting: A qualitative study of the long-term impact of service-learning on graduates. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 19(2), 65-92.
- Gagnon, A. G. (2024). Outdoor Education as a Service-Learning Project. *Strategies*, 37(1), 3-11.
- Garcia, N. A., & Longo, N. V. (2013). Going global: Re-framing service-learning in an interconnected world. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 17(2), 111-135.
- Gaster, M. A. (2011). Service learning: Where is the emphasis?. *Teaching and learning in nursing*, 6(1), 19-21.
- Ghorbanian, Maria, and Samadi, Parvin. (2016). Philosophical explanation of service-oriented learning, the missing link in continuous learning. National Conference of the Iranian Educational Philosophy Association (Philosophy of Education and Continuous Learning). [In Persian]
- Harkavy, I., & Hartley, M. (2010). Pursuing Franklin's dream: Philosophical and historical roots of service learning. *American Journal of Community Psychology*, ۴۶, ۴۲۷-۴۱۸.
- Hart, S. (2015). Engaging the learner: The ABC's of service-learning. *Teaching and Learning in Nursing*, 10(2), 76-79.
- Johnson, A. M., & Howell, D. M. (2017). International service learning and interprofessional education in Ecuador: Findings from a phenomenology study with students from four professions. *Journal of Interprofessional Care*, 31(2), 245-254.
- Kaviani-Nia, Tara (2020). Necessities, factors, consequences and stages of implementing service-oriented learning in universities, Master's thesis, Shahid Beheshti University. [In Persian]
- Kenworthy-U'Ren, A. (2001). Service-Learning and Negotiation: Engaging Students in Real-World Projects That Make a Difference. *Negotiation Journal*, ۱۹(۱), ۶۳-۵۱.

Kniffin, L. E., Clayton, P. H., Camo-Biogradlija, J., Price, M. F., Bringle, R. G., Botkin, H. M. (2023). Deepening community-campus relationships using a critical reflection tool: A multisite, mixed-methods study. *International Journal of Research on Service-Learning and Community Engagement*, 11(1). Article 13.

Mantooth, L. J., & Fritz, C. A. (2006). Challenges of service-learning in Tennessee 4-H youth development: A Delphi study. *Journal of Agricultural Education*, 47(3), 94-104.

Miller, R. L., Rycek, R. F., & Fritson, K. (2011). The effects of high impact learning experiences on student engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۱۵, ۵۹-۵۳.

Ocal, A., & Altınok, A. (2016). Developing social sensitivity with service-learning. *Social Indicators Research*, ۱۲۹, ۷۵-۶۱.

Parandeh, Akram, Rejeh, Nahid, and Sharifnia, Seyyed Hamid. (2014). Service-Based Learning Approach in Nursing Education (Descriptive Dictionary). *Iranian Journal of Education in Medical Sciences*, 14(7), 653-658. [In Persian]

Rahimi-Boshr, Farshid, Hosseini-Dhijoud, Seyyed Mostafa, Khaghani-Zadeh, Morteza, and Vahedian-Azimi, Amir. (2017). Service-Based Learning in Nursing: An Analysis of Rogers' Evolutionary Concept (Review). *Journal of Military Medicine*, 19(6), 532-543. [In Persian]

Reeb, R. N., Elvers, G., Hunt, C. A., Turner, T. N., Ballas, T. N., Farmer, C. N., ... & Andrews, R. (2024). Participatory community action research in homeless shelters: Outcomes for shelter residents and service-learning research assistants. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 1-25.

Ribeiro, L. M., Miranda, F., Themudo, C., Gonçalves, H., Bringle, R. G., Rosário, P., & Aramburuzabala, P. (2023). Educating for the sustainable development goals through service-learning: University students' perspectives about the competences developed. In *Frontiers in Education* (Vol. 8, p. 1144134). Frontiers Media SA.

Rimm-Kaufman, S. E., Merritt, E. G., Lapan, C., DeCoster, J., Hunt, A., & Bowers, N. (2021). Can service-learning boost science achievement, civic engagement, and social skills? A randomized controlled trial of Connect Science. *Journal of Applied Developmental Psychology*, ۷۴, ۱۰۱۲۳۶.

Salam, M., Iskandar, D. N. F. A., & Ibrahim, D. H. A. (2017). Service learning support for academic learning and skills development. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering (JTEC)*, 9(2-10), 111-117.

Sanders, M. J., Van Oss, T., & McGeary, S. (2015). Analyzing reflections in service learning to promote personal growth and community self-efficacy. *Journal of Experiential Education*, 39(1), 73-88.

Seifer, S. D. (1998). Service-learning: Community-campus partnerships for health professions education. *Academic medicine*, 73(3), 273-7.

Tahmasbzadeh Sheikhlari, Davud, Roohi, Mahdieh and Parvari, Amin. (2024). The mediating role of entrepreneurial attitude with entrepreneurial education and self-efficacy on students' entrepreneurial mindset. *Management and Perspectives on Education*, 6(4), 135-164. [In Persian]

Tavakoli, Ali, Majidi, Maryam, Afsharnejad, Alireza and Amjadi, Gholamreza. (2024). Talent Management Modeling with a Succession Approach Using the Meta-Synthesis Method. *Management and Perspectives of Education*, 6(4), 1-30.

Vieira, R. M., & Tenreiro-Vieira, C. (2016). Fostering scientific literacy and critical thinking in elementary science education. *International Journal of science and mathematics education*, ۱۴, ۶۸۰-۶۵۹.

Webster, N., & Hoover, T. (2006). Impact of an urban service learning experience on agricultural education students. *Journal of Agricultural Education*, ۴۷(۴).۹۱-۱۰۱.

Yorio, P. L., & Ye, F. (2012). A meta-analysis on the effects of service-learning on the social, personal, and cognitive outcomes of learning. *Academy of management learning & education*, 11(1), 9-27.

Yusop, F. D. (2013). The benefits and challenges of implementing service-learning in an advanced instructional design and technology curricula: implications for teaching professional courses. *The New Educational Review*.