

تدوین منشور تکریم دانشجو (مطالعه موردی: دانشگاه تهران)

مهدی احمدی¹

عباس نرگسیان²

ملیحه نظری³

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر، تدوین و شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های منشور تکریم و کرامت دانشجویی بود. **روش:** پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت، از نوع تحقیقات کیفی و به لحاظ روش‌شناسی، از نوع مطالعات موردی است و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات، مصاحبه بود و حاصل 19 مصاحبه انجام‌شده (10 نفر دانشجو و 9 نفر کارمند)، دستیابی به سه مضمون اصلی و 12 مضمون فرعی بود. **یافته‌ها:** مضامین اصلی پژوهش عبارتند از: حقوق آموزشی و پژوهشی دانشجو (با مضامین فرعی به روز بودن فرایند سیستم آموزشی؛ به موقع انجام دادن کار دانشجو؛ اطلاع‌رسانی شفاف، کامل، به روز و به موقع؛ احساس مسئولیت نسبت به دانشجو و پاسخگویی کارکنان)، حقوق فرهنگی، اجتماعی و سیاسی دانشجو (با مضامین فرعی حفظ حرمت دانشجو؛ حفظ استقلال دانشجو؛ برخورد خوب با دانشجو؛ کمک و حمایت دانشجو و آزادی بیان توسط دانشجو) و حقوق صنفی و رفاهی دانشجو (با مضامین فرعی برخورداری از امکانات ورزشی و خوابگاهی مناسب و کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی ارائه‌شده). **نتیجه‌گیری:** تأمین و توجه به حقوق دانشجویان در تمامی ابعاد آن، از مهم‌ترین و برجسته‌ترین موضوعات در نظام آموزش عالی است که می‌تواند نقش مؤثری در جلب رضایتمندی و حفظ کرامت دانشجویی داشته باشد.

واژگان کلیدی: تکریم، ارباب رجوع، آموزش عالی، تکریم دانشجو، منشور حقوق دانشجویی.

دریافت مقاله: 96/12/11؛ تصویب نهایی: 97/07/24

1. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه تهران.
2. دکترای مدیریت رفتار سازمانی، استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران (نویسنده مسئول) / نشانی: تهران؛ جلال آل احمد، جنب پل نصر (گیشا) دانشکده مدیریت دانشگاه تهران / نمابر: 61117635 / Email: anargesian@ut.ac.ir
3. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت رفتار سازمانی دانشگاه تهران.

الف) مقدمه

کرامت انسانی از برجسته‌ترین موضوعات بررسی شده در همهٔ زیرگروه‌های علوم انسانی است (جعفری کرمانشاهی و همکاران، 1389). در فرهنگهای شرقی، بزرگسالان احترام می‌شوند؛ اما هیچ کس این را در نظر نمی‌گیرد که جوانان هم باید احترام بزرگسالان را داشته باشند؛ در حالی که در فرهنگهای غربی، شاهد موقعیتهای مختلف، به خصوص در زمینهٔ آموزش و پرورش هستیم که در آنها احترام، یک امر متقابل و اساسی‌ترین وظیفه محسوب می‌شود. (سلکان¹ و همکاران، 2015). این موضوع در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (اصول 2، 3، 19، 20، 22، 28، 43، 56، 76، 174)، در سیاستهای کلی نظام اداری کشور (بندهای 1، 2، 3، 5 و 8)، در سیاستهای برنامه‌های سوم، چهارم و پنجم توسعهٔ کشور و در منشور حقوق شهروندی، به طور مستقیم و غیر مستقیم نیز مشاهده می‌شود. اهمیت این موضوع تا حدی است که سازمانها در دنیای معاصر، برای حفظ حیات و بقای خویش نیازمند توجه به انسان و کرامت آن به عنوان اصلی‌ترین عنصرند. انسان نیز در مسیر تعالی خود، به دنبال حضور و فعالیت در سازمانها و نهادهایی است که احترامش را حفظ و به کرامتش (تکریم) توجه کنند (افخمی روحانی و همکاران، 1393). از جملهٔ این سازمانها و نهادها، دانشگاهها به عنوان زیرمجموعه‌های نظام آموزش عالی‌اند.

دانشگاه از مهم‌ترین نهادها در راستای آموزش، توسعه و تأمین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت همه‌جانبهٔ هر کشور است (حاتمی‌فر و همکاران، 1392). دانشگاه در هر جامعه‌ای، مرکز تجمع و تولید نخبگان آن جامعه است (نیستانی و رامشگر، 1392). نیروی انسانی نخبه، از عمده عوامل مهم رشد و توسعهٔ هر کشوری است؛ به طوری که با قاطعیت می‌توان گفت این عامل در اولویت نسبت به سایر عوامل قرار دارد و بدیهی است کشورهایی به رشد و توسعه واقعی دست خواهند یافت، که توجه خود را به این عامل اساسی معطوف کنند (میزی و همکاران، 1389). بنابر این، دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی باید آموزش با کیفیت بالا را متناسب با نیاز مشتریان خود (یعنی دانشجویان) فراهم کنند تا با برآورده کردن نیازها و انتظارات دانشجویان، منزلت و کرامت آنان به عنوان مشتریان اصلی و کلیدی نظام آموزش عالی کشور حفظ شود. (جمالی زواره و همکاران، 1392)

برایند مطالعات پژوهشگر نشان می‌دهد یادگیری و رفتار دانشجویانی که انتظارات آنها برآورده شده و مورد تکریم و احترام قرار گرفته‌اند، بهتر بوده و میان همسالان خود انرژی مثبت ایجاد کرده‌اند و فعال‌ترند (مهدی، 1395). همچنین پژوهشهای انجام شده توسط بنجامین (1994)، سیرجی و همکاران (2000) و صادقی (1392) ثابت می‌کند که میزان رضایت دانشجویان از زندگی دانشگاهی و احترام به آنان، تأثیر زیادی بر کیفیت یادگیری آنان و ارتقای کیفیت نظام دانشگاهی و آموزش عالی دارد.

گرچه موضوع تکریم و کرامت انسانی از موضوعات بسیار برجسته و اساسی در گروه‌های علوم انسانی است، اما بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد که بیشتر تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور، در زمینه عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش عالی (بریمانی و همکاران، 1390)، نگاهی گذرا بر نظام آموزش عالی کشور و برخی چالش‌های آن (هجرتی، 1395)، کیفیت زندگی مرتبط با سلامت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی (حسینی و همکاران، 1392)، تأثیر کیفیت ویژه تحصیلی بر رضایت دانشجویان (نگریسیا و همکاران، 2014)، بررسی رابطه کیفیت خدمات، رضایت و اهداف رفتاری مطلوب در تجربه خدمات آموزش عالی (مصطفی و همکاران، 2016)، بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشکده علوم اجتماعی با خدمات رفاهی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی قزوین (منفکر، 2016) است. با توجه به این توضیحات، خلأ تحقیقاتی در این زمینه بسیار احساس می‌شود و انجام پژوهشی جامع در زمینه تدوین منشور تکریم دانشجویی و تعیین ابعاد و مؤلفه‌های آن می‌تواند برای دانشگاه‌ها بسیار مفید و مؤثر باشد. در این میان، دانشگاه تهران به عنوان نماد آموزش عالی و معتبرترین دانشگاه ایران در اکثر رتبه‌بندی‌های داخلی و خارجی، نیازمند توجه خاص و ویژه‌ای است (جوهری‌زاده، 1392). لذا به خاطر اهمیت و جایگاه خاص آن در عرصه داخلی و بین‌المللی و تأثیری که بر سایر دانشگاه‌های کشور دارد، شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های تکریم و کرامت دانشجویان آن، گامی اساسی در این پژوهش است که باید بع آن توجه شود؛ زیرا دانشجویان به عنوان ذی‌نفعان اصلی و اساسی این دانشگاه، نقش مهمی در رشد و توسعه کشور بر عهده دارند.

به دلیل اهمیت و ضرورت موضوع، محققان در صدد پاسخگویی به این سؤال‌اند که ابعاد و مؤلفه‌های تکریم و کرامت دانشجویی در دانشگاه تهران کدامند؟ پس از شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های تکریم، نتایج این تحقیق می‌تواند گامی مؤثر در جهت یاری رساندن به دانشگاه‌ها برای انطباق هر چه بیشتر با انتظارات و خواسته‌های دانشجویان و بهبود خدمات ارائه شده باشد که افزایش رضایتمندی، منزلت اجتماعی و کرامت دانشجویی را به همراه خواهد داشت.

ب) روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی (غیر آزمایشگاهی) است. روش‌شناسی یا رابده پژوهش حاضر از نوع مطالعه موردی است. در این روش، زمینه پدیده مورد بررسی نیز مد نظر قرار می‌گیرد. برای جمع‌آوری اطلاعات عمیق و کیفی درباره مبانی نظری پژوهش، از مقالات و منابع کتابخانه‌ای استفاده شده است. همچنین به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات در پژوهش‌های میدانی، از ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شده است. مشارکت کنندگان تحقیق حاضر را دانشجویان و کادر دانشگاهی دانشگاه تهران تشکیل دادند. در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری با

حداکثر اختلاف استفاده شده است. مبنای این روش نمونه‌گیری بر این اصل استوار است که تفاوت یا اختلاف موجود در خصوصیات یا ابعاد مهم موجود در مشارکت‌کنندگان باید با تأمل بررسی شود (صیدی، 1395). تعداد افراد مصاحبه‌شونده و حجم نمونه از طریق اشباع نظری صورت گرفت. تعداد مشارکت‌کنندگان انتخاب‌شده در این پژوهش، 19 نفر بود که به تشخیص پژوهشگران، با این تعداد مصاحبه، اطلاعات به حالت اشباع نظری رسید؛ به گونه‌ای که از مصاحبه نفر پانزدهم به بعد، اطلاعات جدیدی به اطلاعات و کدهای قبلی اضافه نشد که این موضوع به معنی به اشباع رسیدن داده‌هاست.

2. قابلیت اعتبار و اطمینان در پژوهش کیفی

بحث محققان کیفی همواره این بوده که چگونه می‌توان کیفیت تحلیلها و تفسیرهای نظری آنان را از داده‌ها ارزیابی کرد. در دهه 1980، گویا و لینکلن مفهوم «قابلیت اعتماد»¹ را به عنوان معیاری برای جایگزینی روایی و پایایی مطرح کردند تا به کمک آن، دقت علمی را در پژوهش کیفی ارزیابی کنند. این مفهوم از چهار عنصر قابلیت اعتبار،² قابلیت انتقال،³ قابلیت اطمینان⁴ و قابلیت تأیید⁵ تشکیل می‌شود. لذا در این تحقیق از شاخصهای گویا و لینکلن برای ارزیابی کیفیت در پژوهش کیفی استفاده شده که به شرح ذیل است.

جدول 1: روش و ابزار ارزیابی کیفیت داده و نتیجه بر اساس روش لینکلن و گویا

منبع	شیوه اطمینان از کیفیت	تعریف	پژوهش کیفی
لینکلن و گویا، 1985	برای افزایش اعتبارپذیری داده‌ها از اقداماتی همچون صرف زمان کافی برای پژوهش، تأیید داده‌های مصاحبه توسط مصاحبه‌شونده پس از پیاده‌سازی، همچنین با توجه به اینکه پژوهشگر هیچ‌گونه وابستگی شخصی یا سازمانی به جامعه تحقیق مورد نظر نداشته، لذا این موضوع قابلیت اعتبار اطلاعات جمع‌آوری شده را افزایش می‌دهد.	قابلیت اعتبار یا باورپذیری به این موضوع اشاره دارد که آیا نتایج و یافته‌های پژوهش از صحت و دقت کافی برخوردارند یا خیر.	قابلیت اعتبار (باورپذیری)

1. Trustworthiness
2. Credibility
3. Transformability
4. Dependability
5. Conformability

لینکلن و گوبا، 1985	برای افزایش اطمینان‌پذیری، تمامی جزئیات پژوهش به طور دقیق ثبت شده و یادداشت‌برداری به طور کامل صورت گرفته است. همچنین از محقق دیگری که در زمینه روش و نحوه انجام آن تسلط و توانایی بیشتری داشت، درخواست شد که بر نحوه انجام آن نظارت و کنترل داشته باشد.	قابلیت اطمینان در پژوهش کیفی هم‌عرض با پایایی در پژوهش کمی است که به تکرارپذیری داده‌های پژوهش اشاره دارد.	قابلیت اطمینان (اطمینان‌پذیری)
لینکلن و گوبا، 1985	به منظور افزایش انتقال‌پذیری پژوهش، از توصیف غنی و حداکثری اطلاعات جمع‌آوری شده در مبنای نظری پژوهش و مقایسه یافته‌های پژوهش با ادبیات تحقیق در ارتباط با موضوع مورد نظر استفاده شد.	قابلیت انتقال به این موضوع اشاره دارد که آیا یافته‌ها و نتایج تحقیق قابلیت تعمیم و انتقال به جوامع و سازمانهای دیگر را دارند یا خیر.	قابلیت انتقال (انتقال‌پذیری)
لینکلن و گوبا، 1985	برای افزایش تأییدپذیری، داده‌های تحقیق مانند نوشتن مصاحبه‌ها و همچنین تجزیه و تحلیل داده‌ها، برای بررسی و داوری در اختیار دو محقق دیگر قرار گرفت.	قابلیت تأیید به معنای کوشش در جهت احراز شاخص عینیت در پژوهش است.	قابلیت تأیید (تأییدپذیری)

3. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها، از تکنیک تحلیل مضمون بهره گرفته شده است. تحلیل مضمون فراگردی بازگشتی است که در آن حرکت به عقب و جلو در بین مراحل شش‌گانه وجود دارد (عابدی جعفری و همکاران، 1390). مراحل شش‌گانه تحلیل مضمون به شرح ذیل است:

مرحله اول: آشنایی با داده‌ها؛ برای آشنایی محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها، لازم است خود را در آنها تا اندازه‌ای غوطه‌ور سازد. غوطه‌ور شدن در داده‌ها شامل بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (یعنی جستجوی معانی و الگوها) است (براون و کلارک، 2006¹).

مرحله دوم: ایجاد کدهای اولیه؛ این مرحله زمانی شروع می‌شود که محقق داده‌ها را خوانده و با آنها آشنایی پیدا کرده است. این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌هاست. کدگذاری را می‌توان به صورت دستی یا از طریق نرم‌افزار انجام داد (همان)؛ که در این تحقیق به صورت دستی و خط‌کشی زیر کلمات انجام شده است. نمونه‌ای از کدهای اولیه با دانشجوی شماره سه به شرح جدول 2 ارائه شده است.

جدول 2: کدهای اولیه مصاحبه با دانشجوی شماره سه

کد	نکات کلیدی در مصاحبه	دسته مفهومی
1s3	مسئولین باید جوابگو باشند و طرز تفکرشان درست باشد، به ایملهای دانشجویان رسیدگی شود	جوابگو بودن و گوش شنوا داشتن به حرفهای دانشجو
2s3	برخورد اصلاً خوب نیست. برخورد باید متقابل باشد	با اخلاق بودن کارمندان
3s3	سلیقه‌ای برخورد نکنند	عدم تبعیض بین دانشجویان
4s3	چون که دور از خانواده هستند مثل یک فرد نابالغ با دانشجو در برخورد نکنند به او امر و نهی نکنند فکر نکنند که دانشجو توانایی تشخیص خوب و بد را ندارد.	توجه به درک و شعور دانشجو
5s3	رضایت دانشجو خیلی مهم است اصلاً اگر دانشجو نباشد دانشگاهی هم وجود ندارد.	توجه و کمک به دانشجو به عنوان مشتری و اساس و پایه دانشگاه
6s3	باید همه چیز از ریز تا درشت یکبار رأی گیری شود نظر دانشجو در تمام موارد مهم است.	رأی گیری در امور دانشگاهی توسط دانشجو
7s3	وقتی قوانین عوض می‌شود اطلاع‌رسانی نمی‌شود	دادن اطلاعات کامل و شفاف به دانشجو
8s3	ظرفیت اتاق در خوابگاه کافی نیست	متناسب بودن ظرفیت اتاق خوابگاه بر اساس تعداد دانشجو
9s3	امکانات دانشگاه خوب نیست	به روز بودن و جدید بودن امکانات دانشکده
10s3	هزینه را در جایی مصرف می‌کنند که نباید انجام دهند، به نفع دانشجو نیست، در جای درست هزینه نمی‌کنند.	صرف نظر از هزینه کردن در امور بی‌اهمیت
11s3	بهرتر است نظر دانشجو در همه چیز مورد بررسی قرار بگیرد تا باعث رضایت او شود	رأی گیری در امور دانشگاهی توسط دانشجو

مرحله سوم: جستجوی مضمونها؛ این مرحله شامل دسته‌بندی کدهای گوناگون در قالب مفاهیم مرتبط و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده و در نهایت، تشکیل مضمونهاست. در واقع؛ محقق تحلیل کدهای خود را شروع کرده و در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک مضمون کلی ترکیب شوند. (همان)

مرحله چهارم: بازبینی مضمونها؛ این مرحله زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از مضمونها را ایجاد و آنها را بازبینی می‌کند یا به عبارتی؛ شامل بازبینی و اعتبارسنجی مضمونها در رابطه با مجموعه داده‌هاست (همان). در این تحقیق از میان 12 مضمون فرعی، به سه مضمون اصلی و نهایی رسیدیم.

مرحله پنجم: نامگذاری مضمونها؛ مرحله پنجم زمانی شروع می‌شود که یک تصویر رضایت‌بخش از مضمونها وجود داشته باشد. محقق در این مرحله، مضمونهای اصلی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف و بازبینی مجدد کرده، سپس داده‌های داخل آنها را تحلیل می‌کند. (همان). در این مرحله، محققان پس از رفت

تدوین منشور تکریم دانشجو ◇ 507

و برگشت به سه مضمون اصلی رسیدند. در ذیل، مضامین فرعی که مضمون اصلی از آنها استخراج شده، آورده شده است.

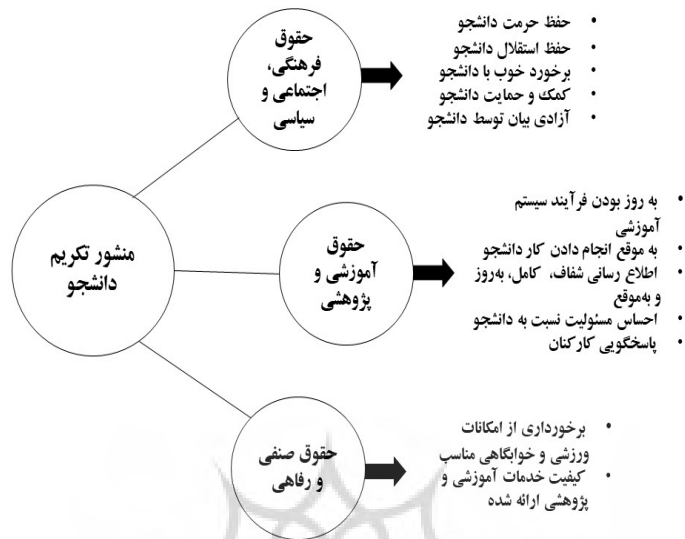
جدول 3: مضمونهای فرعی و شکل دهی به مضمونهای اصلی

مضمون اصلی	مضمون فرعی	ردیف
حقوق فرهنگی، اجتماعی و سیاسی دانشجو	حفظ حرمت دانشجو	1
	حفظ استقلال دانشجو	2
	برخورد خوب با دانشجو	3
	کمک و حمایت دانشجو	4
	آزادی بیان توسط دانشجو	5
حقوق آموزشی و پژوهشی دانشجو	به روز بودن فرایند سیستم آموزشی	6
	به موقع انجام دادن کار دانشجو	7
	اطلاع رسانی شفاف، کامل، به روز و به موقع	8
	احساس مسئولیت نسبت به دانشجو	9
	پاسخگویی کارکنان	10
حقوق صنفی و رفاهی دانشجو	برخورداری از امکانات ورزشی و خوابگاهی مناسب	11
	کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی ارائه شده	12

مرحله ششم: تهیه گزارش؛ مرحله ششم زمانی شروع می شود که محقق مجموعه ای از مضمونهای کاملاً آبدیده در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است. (همان)

ج) یافته های پژوهش

پس از انجام مصاحبه های عمیق با کادر دانشگاهی و دانشجویان دانشگاه تهران، تمام کدهای موجود در مصاحبه ها که به نظر می رسد ارتباط مستقیمی با موضوع تحقیق دارند، استخراج شدند. پس از انجام فرایند تحلیل مضمون که به طور مبسوط شرح داده شد، محققان به 12 مضمون فرعی و سه مضمون اصلی دست یافتند. در شکل 1، مضمونهای فرعی و ارتباط آنها با مضمونهای اصلی نشان داده شده است.



شکل ۱: نقشه مضامین به دست آمده در زمینه منشور تکریم دانشجو

حفظ حقوق آموزشی و پژوهشی دانشجویان

یک) به روز بودن فرایند سیستم آموزشی: نکته مهم در ارتباط با دانشگاه و دانشجو به عنوان مشتری اصلی نظام دانشگاهی، این است که برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی جدید منطبق بر نیازهای آموزشی دانشجویان به عنوان طبقه‌ای از افراد جامعه که می‌توانند در رشد و توسعه کشور نقش اساسی داشته باشند، باشد. بنابر این، هر چه این تناسب بیشتر باشد، اثربخشی را با افزایش سرعت، ارتقای کیفیت، بهبود خدمات و کاهش هزینه تمام شده به دنبال خواهد آورد. برای مثال، یکی از دانشجویان بیان کرد دروس ارائه شده با نیازهای دانشجویان، نیازهای صنعت و جامعه و همچنین دروس مرتبط با رشته آنان همخوانی ندارد. همچنین کارمندی اظهار داشت بسیاری از دانشجویان از اینکه دروس ارائه شده به آنها با رشته و تخصص آنان مرتبط نیست، ابراز نارضایتی می‌کنند.

دو) به موقع انجام دادن کار دانشجو: عنصر اصلی و مهم برای دانشجو، منبع زمان است. صرفه‌جویی در وقت و زمان انجام کار برای دانشجو بسیار مهم است. بنابر این، طراحی سیستم آموزشی و فناوری به کار رفته در سیستم باید طوری باشد که در کوتاه‌ترین زمان ممکن، کار دانشجو را راه بیندازد. برای مثال، یکی از کارکنان اظهار داشت بالاترین کرامت برای ارباب رجوع است و بهترین چیز برای دانشجو این است که کارش را در اسرع وقت انجام دهیم تا دانشجو بتواند در کمال آرامش و به دور از

509 ♦ تدوین منشور تکریم دانشجو

استرس کارهای دیگرش را با اتمام برساند. همچنین دانشجویی بیان کرد که کار دانشجو باید هر چه سریع تر انجام شود تا ضمن صرفه‌جویی در وقت، بتواند به فعالیتهای علمی و تحقیقی خود برسد.

سه) اطلاع‌رسانی شفاف، کامل، به روز و به موقع: دانشگاه به عنوان یک سیستم، دارای اجزا، رویه‌ها و برنامه‌های آموزشی زیادی است که مطلع شدن دانشجویان از آنها دشوار است. از این رو، دانشگاه باید برنامه‌های آموزشی خود را به موقع و با روشهای نوین رسانه‌ای به اطلاع دانشجویان برساند تا عدالت فرصتی بین دانشجویان برای استفاده از امکانات دانشگاه پدید آید. برای مثال، یکی از کارکنان اظهار داشت که ما برای اطلاع‌رسانی دانشجویان از مسائل و مقررات آموزشی و پژوهشی، از انواع ابزارها و روشهای اطلاع‌رسانی استفاده می‌کنیم تا ضمن آگاه کردن دانشجویان، بتوانیم خیلی سریع اطلاعات را در اختیار آنان قرار دهیم تا بتوانند در زمان کوتاهی تصمیم خود را اتخاذ کنند. همچنین دانشجویی بیان کرد دانشگاهها باید به محض منسوخ شدن قوانین و مقررات آموزشی و تصویب قوانین جدید، آنها را در اختیارشان قرار دهند تا بتوانند در کوتاه‌ترین زمان ممکن پاسخگوی آنها باشند.

چهار) احساس مسئولیت نسبت به دانشجو: مسئولیت‌پذیری یعنی قابلیت پذیرش، پاسخگویی و به عهده گرفتن کاری که از کسی درخواست می‌شود و شخص حق دارد آن را بپذیرد یا رد کند. در این زمینه، کارکنان دانشگاه باید نسبت به دانشجو احساس مسئولیت داشته باشند و نسبت به امور آموزشی و پژوهشی دانشجویان بی‌تفاوت نباشند. برای مثال، یکی از کارکنان بیان کرد که ما در قبال حقوق و دستمزدی که دریافت می‌کنیم، موظف هستیم که به دانشجو خدمت کنیم و کار دانشجو را انجام دهیم؛ زیرا در این صورت، هم ما به اهداف خود می‌رسیم و هم دانشجو از خدمات ارائه شده توسط ما حداکثر رضایتمندی را کسب خواهد کرد. دانشجویی بیان کرد که مسئولان آموزش در برخورد با دانشجو باید پاسخگو باشند و در قبال کار او از خود سلب مسئولیت نکنند.

پنج) پاسخگویی در برابر دانشجو: پاسخگویی یا حساب‌دهی به این معناست که دانشگاه در چارچوب مسئولیتهایی که انجام می‌دهد، در برابر دانشجو به عنوان عضو اصلی سیستم دانشگاهی، جوابگو باشد تا بتواند رضایت دانشجو را جلب کند و از بروز مسائلی که زمینه نارضایتی دانشجو را فراهم می‌کند، جلوگیری کند. برای مثال، کارمندی اظهار داشت که ما باید در چارچوب مسئولیتهایی که دانشگاه به عهده ما گذاشته در برابر دانشجو پاسخگو باشیم و از گفتن این جمله که این وظیفه مربوط به حوزه کاری ما نیست، خودداری کنیم. همچنین دانشجویی بیان کرد که باید به سؤالات دانشجو پاسخ مناسب بدهند، نه اینکه بگویند این کار مربوط به بخش ما نمی‌شود یا اینکه بگویند ما به صورت مکتوب شده ذکر کردیم، بلکه باید به صورت شفاهی برای دانشجو توضیح دهند تا ارتباطات مؤثر واقع شود و دانشجویان به خوبی محتوای پیام آنها را درک کنند.

حفظ حقوق صنفی و رفاهی دانشجویان

یک) برخورداری از امکانات ورزشی و خوابگاهی مناسب: دانشجویان آینده‌سازان کشورند و تلاش برای ارتقای سطح سلامت جسمی و روانی آنان، ضامن جامعه‌ای سالم در آینده است. روشهای مختلفی برای تحقق این هدف وجود دارد که از بین آنها، فعالیتهای جسمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند؛ به ویژه فعالیتهای ورزشی که به صورت همگانی و تفریحی برگزار می‌شوند، نقش بسزایی دارند. همچنین در میان نیازهای دانشجویان، جان‌پناه (خوابگاه) از بنیادی‌ترین آنها محسوب می‌شود. خوابگاهها به طور رضایت‌برانگیز به پیشرفت تحصیل و استقرار زندگی دانشجویی دانشگاهیان کمک می‌کنند. اما اگر چنین سرپناهی از امکانات لازم و کافی برخوردار نباشد، نخواهد توانست مسئولیت‌پذیری در کسب دانش و موفقیت را به تجربه آنان بیفزاید. برای مثال، یکی از دانشجویان اظهار داشت دانشگاه باید امکانات ورزشی خوب و مناسب را برای افزایش تندرستی و رفاه دانشجویان فراهم آورد؛ این یکی از روشهای مؤثر برای غنی‌سازی اوقات فراغت محسوب می‌شود. دانشجوی دیگری بیان کرد فضای خوابگاهها باید از کمیت و کیفیت لازم برخوردار باشد؛ مثلاً برخی از ساختمانها بسیار قدیمی و کوچک هستند و به هیچ‌عنوان مکان مناسبی برای استقرار دانشجویان محسوب نمی‌شوند.

دو) کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی ارائه‌شده: در آموزش، کیفیت ارائه خدمات، محور اصلی فعالیتهاست و کیفیت به برآورده کردن نیازها و خواسته‌های دانشجویان باز می‌گردد (نتشو،¹ 2004). کیفیت خدمات دانشگاه از طریق جلب رضایت دانشجویان و ذی‌نفعان مختلف نسبت به تولیدات و پرونده‌ها و نتایج دانشگاهها معنا می‌شود. برای مثال، یکی از کارکنان اظهار داشت افزایش منابع اطلاعاتی و همچنین دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی و فراهم آوردن محیطی مناسب برای دانشجویان در جهت انجام کارهای آموزشی و پژوهشی آنان، یکی از موارد مهم است که باید به آن توجه ویژه‌ای معطوف بشود. دانشجویی بیان کرد دانشگاه باید بودجه را صرف بهبود خدمات ارائه شده به دانشجویان بکند، نه اینکه در موارد غیر ضروری به مصرف برساند.

حفظ حقوق فرهنگی، سیاسی و اجتماعی دانشجویان

یک) حفظ حرمت دانشجو: حفظ حرمت و تکریم انسان، بنیادی‌ترین ارزش در نظام مقدس اسلام است. لذا برای دانشجویان در درجه اول، احترام مهم است. حفظ احترام، حرمت و امنیت روحی و روانی، مهم‌ترین خواسته دانشجویان است که باید تحقق این خواسته در تمام بخشهای دانشگاهها نهادینه شود. برای مثال، یکی از کارکنان بیان داشت که باید به دانشجو به عنوان یکی از مراجعان اصلی دانشگاه احترام

تدوین منشور تکریم دانشجویان 511

گذاشته شود تحت هر شرایطی. به عبارتی؛ حتی اگر کارمندی از لحاظ فشار کاری در هر سطحی قرار داشته باشد، باز احترام به دانشجو یک اصل اساسی است. دانشجویی بیان کرد برای دانشجو در درجه اول، احترام مهم است. باید به تک تک افراد به عنوان یک انسان با ارزش نگاه کنند.

دو) حفظ استقلال دانشجو: واژه دانشجو از لحاظ لغوی به معنای شخصی است که به دنبال کسب آگاهی و دانش است بنابر این، دانشجو نیازمند استقلال کافی در زمینه علمی است و دانشگاه برای استفاده حداکثری از توان و ظرفیت دانشجو، باید استقلال کافی را برای وی فراهم آورد و موانعی را که به استقلال دانشجو خدشه وارد می کند، از میان بردارد. برای مثال، یکی از دانشجویان بیان داشت که دانشجویان تحت سلطه و حاکمیت دانشگاه نیستند، بلکه باید از آزادی عمل برخوردار باشند تا بتوانند خلاقیت و ابتکار ذهنی را در انجام فعالیتهای خود داشته باشند؛ زیرا دانشجو به کسی گویند که به دنبال دانش است، نه شخصی که وابسته به شخص یا گروهی دیگر است.

سه) برخورد خوب با دانشجو: برخورد خوب با دانشجو به معنای رفتار مناسبی است که در خور شأن و منزلت دانشجو باشد. دانشگاه باید بتواند در کنار انتقال دانش و ارائه خدمات، نحوه برخورد با دانشجو را هم مد نظر قرار دهد؛ زیرا ارتباط و برخورد مناسب با دانشجویان موجب می شود اشتیاق و انگیزه دانشجویان بیشتر شود. برای مثال، یکی از کارکنان اظهار داشت که ما باید سعی کنیم که حتی اگر دانشجویی در اوج ناراحتی و عصبانیت بود، با او برخورد مناسبی داشته باشیم؛ زیرا دانشجویان مثل فرزندان ما هستند و ما باید بتوانیم با رفتار مناسب، خود را در کاهش ناراحتی و عصبانیت آنان سهم گردانیم. همچنین دانشجویی بیان کرد که باید با او به عنوان شخصی که صاحب کرامت و منزلت اجتماعی است، برخورد شود تا به حقوق انسانی و اجتماعی او خدشه ای وارد نشود.

چهار) کمک و حمایت دانشجو: برای حفظ حرمت و کرامت دانشجو باید او را مورد حمایت و کمک قرار داد. لذا وقتی دانشجو به دانشگاه مراجعه می کند، باید احساس کند که دانشگاه در جهت رفع نیاز و مشکل او از هیچ تلاش و کمکی دریغ نمی کند. برای مثال، یکی از کارکنان اظهار داشت که دانشجویان در طول دوران تحصیل با مشکلات زیادی روبرو هستند؛ به همین دلیل ما باید در حمایت و کمک به آنان حداکثر تلاش خود را به عمل آوریم تا دچار یأس و ناامیدی نشوند و دچار این تفکر شوند که دانشگاه در حمایت و کمک به آنها در حل مسائل و مشکلاتشان کوچکترین تلاشی را به عمل نمی آورد. همچنین دانشجویی بیان کرد که مسئولان دانشگاه باید به مشکلات دانشجویان رسیدگی و اقدام به حل آنها کنند و در حمایت و کمک به آنها کوشا باشند.

پنج) آزادی بیان توسط دانشجو: آزادی بیان، حق طبیعی است که همه افراد از جمله دانشجویان به مقتضای انسان بودن خود، از آن برخوردارند و به موجب آن در بیان اندیشه و فکر خود، تا جایی که

موجب نقض حقوق دیگران و اصول ارزشی مورد احترام جامعه نشود، آزادند. برای مثال، یکی از کارکنان بیان داشت که دانشجو هر پیشنهاد یا انتقادی داشته باشد که در چارچوب قانون باشد، باید به نظر و بیان او احترام گذاشته شود و فرصت حرف زدن به او داده شود. دانشجویی بیان کرد کسانی که از خدمات دانشگاه استفاده می‌کنند، دانشجویان هستند. بنابر این، باید نظر آنان دانسته شود و در طول زمان به دانشجو فرصت ایده و اظهار نظر بدهند؛ شاید ایده خوبی به نظر برسد و گامی مؤثر در حل مسائل و مشکلات موجود باشد.

(د) بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی این تحقیق، شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های منشور تکریم دانشجویی در دانشگاه تهران است. در این پژوهش، پس از تحلیل مصاحبه‌ها، مضامین اصلی و فرعی در رابطه با ابعاد و مؤلفه‌های منشور تکریم دانشجویی در دانشگاه تهران شناسایی شدند. در این قسمت سعی محقق بر آن است که یافته‌های تحقیق را از دو منظر بررسی کند؛ نخست، یافته‌های تحقیق بر اساس نتایج حاصل از مصاحبه‌ها و تحلیل مضمون تشریح می‌شود و پس از آن، یافته‌ها و نتایج با منشور حقوق دانشگاه‌های مختلف موجود در ادبیات تحقیق مقایسه می‌شود.

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات در پژوهش حاضر، نشان می‌دهد که اصلی‌ترین مضمونهای استخراج شده در خصوص ابعاد و مؤلفه‌های تکریم دانشجویی، شامل حفظ حقوق آموزشی و پژوهشی دانشجویان، حفظ حقوق فرهنگی - اجتماعی و سیاسی دانشجویان و حفظ حقوق صنفی و رفاهی دانشجویان است. حفظ حقوق آموزشی و پژوهشی دانشجویان از طریق به روز بودن فرایند سیستم آموزشی، به موقع انجام دادن کار دانشجو، اطلاع‌رسانی شفاف، کامل، به روز و به موقع، احساس مسئولیت نسبت به دانشجو و پاسخگویی در برابر دانشجو محقق خواهد شد. حفظ حقوق فرهنگی - اجتماعی و سیاسی دانشجویان، از طریق حفظ حرمت دانشجو، حفظ استقلال دانشجو، برخورد خوب با دانشجو، کمک و حمایت دانشجو و آزادی بیان توسط دانشجو محقق خواهد شد. حفظ حقوق صنفی و رفاهی دانشجویان از طریق فراهم آوردن امکانات ورزشی و خوابگاهی و کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی ارائه شده به دانشجو محقق خواهد شد.

اگرچه تفاوت در منشور حقوقی دانشگاه‌های مختلف، به لحاظ بافت فرهنگی و ارزشهای اساسی آنها وجود دارد، اما در اغلب موارد، ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده در این تحقیق همراستا و همسو با منشور دانشگاه‌های دیگر بوده است؛ به ویژه آنکه زمینه‌های اصلی (مضمونهای اصلی و فرعی در این تحقیق) در

تدوین منشور تکریم دانشجو ♦ 513

ادبیات تحقیق مورد اشاره قرار گرفته‌اند. در همین راستا نتایج به دست آمده از این پژوهش با منشور حقوقی دانشگاه‌های مختلف در ادبیات تحقیق مقایسه می‌شود.

جدول 7: مقایسه یافته‌های پژوهش با نتایج بررسی پیشینه پژوهش

نام دانشگاه	منشور حقوقی	نتایج پژوهش
دانشگاه میسون	میسون برای ارسال اطلاعات رسمی به دانشجویان از پست الکترونیکی استفاده می‌کند؛ از جمله: اطلاعیه‌ها از کتابخانه، اطلاع از وضعیت تحصیلی، اطلاعات کمکهای مالی، مواد کلاس، تکالیف، سؤالات و بازخورد مربیان.	همان طور که در یافته‌ها و نتایج پژوهش حاضر قابل مشاهده است، اطلاع‌رسانی شفاف، به روز و به موقع به عنوان یکی از مضامین فرعی حقوق آموزشی و پژوهشی دانشجو در اولین بعد از منشور حقوقی دانشگاه میسون قابل مشاهده است. اما به سایر عوامل شناسایی شده در تحقیق حاضر از جمله به روز بودن فرایند سیستم آموزشی، احساس مسئولیت نسبت به دانشجو، پاسخگویی کارکنان و به موقع انجام دادن کار دانشجو اشاره‌ای نشده است.
دانشگاه ایندیانا	- حق آزادی از تبعیض؛ - حق آزادی از آزار و اذیت؛ - حق دسترسی به اسناد و امکانات؛ - حق آزادی بیان؛ - حق داشتن کمک به حکومتاری دانشگاه؛ دانشجو حق دارند به ایجاد سیاستهای نهادهی که مؤثر بر امور اجتماعی یا تحصیلی آنهاست، کمک کنند.	یافته‌های پژوهش حاضر در بعد حفظ حقوق فرهنگی - اجتماعی و سیاسی و مضامین فرعی آن یعنی حفظ استقلال دانشجو، آزادی بیان توسط دانشجو با ابعاد منشور حقوقی دانشگاه ایندیانا همخوانی دارد. و ابعاد دیگر تحقیق یعنی برخورد خوب با دانشجو، حفظ حرمت دانشجو و کمک و حمایت دانشجویان موارد جدیدی هستند که در تحقیق حاضر مورد شناسایی قرار گرفتند.
موسسه فناوری گر جستان	- حق مشاوره با مشاور متعهد و واجد شرایط؛ - حق مشورت با اعضای هیئت علمی در خارج از کلاس؛ - حق دسترسی معقول به امکانات دانشگاه برای تکمیل تکالیف؛ - حق دریافت یک برنامه آموزشی (سیلابس)؛ - حق اجازه به دانشجویان برای یادگیری مطالب در زمان مناسب؛ - حق دسترسی به سوابق دانشجویی؛ - حق دسترسی به درجه‌بندی و معیارهای ارزیابی؛ - حق داشتن اطلاعات در خصوص روند درخواست تجدیدنظر (نمره). (اشنایدر جانز، 2007)	مضمون کمک و حمایت دانشجو، یکی از مضامین شناسایی شده در این تحقیق، با حق مشاوره با مشاور متعهد و واجد شرایط همخوانی دارد. مضمون اطلاع‌رسانی شفاف، به روز و به موقع، با حق داشتن اطلاعات در خصوص روند درخواست تجدیدنظر (نمره) همخوانی دارد. مضمون حفظ استقلال دانشجو، با حق دریافت یک برنامه آموزشی، حق دسترسی معقول به امکانات دانشگاه برای تکمیل تکالیف، حق دسترسی به سوابق دانشجویی، حق اجازه به دانشجویان برای یادگیری مطالب در زمان مناسب و حق دسترسی به درجه‌بندی و معیارهای ارزیابی همخوانی دارد. به سایر عوامل شناسایی شده اشاره‌ای نشده و به عنوان عوامل جدید در این پژوهش مطرح شده‌اند.
دانشگاه یورک کانادا	- حق شرکت در فعالیتهای دانشجویان دانشگاه بدون آزار، ارباب، تبعیض، اختلال یا اعمال خشونت؛ - حق آزادی بیان، تحقیق و ملاقات در محوطه دانشگاه؛ - حق شرکت در گفتگو و بررسی دیدگاهها و ایده‌های گوناگون؛ - حق برخورداری مصفانه در دادرسی تحت این قانون؛ - حق احترام به شخص و اموال شخصی؛ - حق حفظ حریم خصوصی اطلاعات شخصی.	مضمون آزادی بیان توسط دانشجو در تحقیق حاضر، با حق شرکت در فعالیتهای دانشجویان دانشگاه بدون آزار، ارباب، تبعیض، اختلال یا اعمال خشونت، حق آزادی بیان، تحقیق و ملاقات در محوطه دانشگاه، حق شرکت در گفتگو و بررسی دیدگاهها و ایده‌های گوناگون همخوانی دارد. مضمون حفظ حرمت دانشجو، با حق احترام به شخص و اموال شخصی و حفظ حریم خصوصی و اطلاعات شخصی دانشجو همخوانی دارد. سایر عوامل در تحقیق مد نظر مورد شناسایی قرار گرفتند.

پیشنهادها

شاید بتوان یکی از دستاوردهای تحقیق حاضر را در ارائه پیشنهادهایی دانست که محقق در پایان پژوهش خود برای انجام سایر تحقیقات و همچنین عملی کردن آنها در شرایط مطلوب ارائه می‌کند. این پیشنهادها ناشی از تجربه محقق در فرایند تحقیق است.

پیشنهاد کاربردی پژوهشگران حاضر این است که دانشگاه تهران به عنوان نماد آموزش عالی ایران و بزرگ‌ترین و معتبرترین دانشگاه کشور در عرصه داخلی و بین‌المللی و همچنین نقش اساسی آن در فرایند رشد و توسعه کشور، باید بیشترین توجه خود را به تأمین و حفظ حقوق اساسی دانشجویان معطوف دارد. در این راستا، باید سعی شود که سیستم آموزشی و پژوهشی از کیفیت مناسب و مطلوبی برخوردار بوده و متناسب با نیازهای دانشجویان و جامعه باشد. همچنین دانشجویان را در برنامه‌های کمک‌آموزشی و مدیریت امور دانشگاهی مشارکت دهند و شرایطی را فراهم کنند تا دانشجویان بتوانند نظرات خود را بیان کنند و به عبارتی؛ آزادی بیان داشته باشند و در نهایت، توجه ویژه‌ای را به خدمات رفاهی دانشجویان معطوف دارند.

در این راستا به محققان آتی پیشنهاد می‌شود که:

1. برای تعمیم‌پذیری بیشتر، ابعاد تکریم و کرامت دانشجویی را در دانشگاه‌های دیگر کشور بررسی کنند.
2. به اهمیت و اولویت‌بندی عوامل مذکور پردازند و تعیین کنند که از میان عوامل ذکر شده کدام یک دارای اهمیت و اولویت بیشتری‌اند.
3. به بررسی رابطه بین تکریم دانشجویی و رشد و پیشرفت دانشجویان پردازند.

از محدودیتهای تحقیق حاضر می‌توان به کمبود یا نبود منابع علمی قابل دسترس، حداقل به صورت فارسی که به طور مستقیم به موضوع مطالعه و تحقیق مربوط باشد، اشاره کرد. به همین دلیل، نیاز به مراجعه و استفاده از منابع لاتین بود که خود مشکلات دیگری همچون: محدود بودن زمان استفاده از اینترنت در دانشکده، برگردان درست متون لاتین به فارسی و یکدست کردن آنها را به همراه داشت. همچنین، نبود کار مشابه در این زمینه که با وجود تلاش بسیار زیاد، محقق موفق به پیدا کردن پژوهشی که به طور مستقیم به این موضوع پرداخته باشد، نشد. از دیگر محدودیتهای پژوهش حاضر، دخالت دادن ارزشها و باورهای محقق در فرایند تحقیق است که می‌تواند باعث کاهش قابلیت اعتماد و اطمینان تحقیق شود.



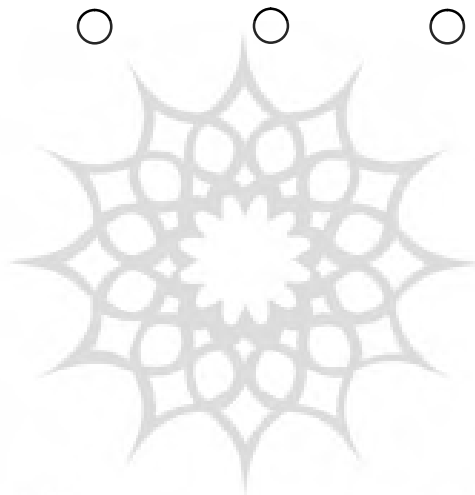
منابع

- افخمی روحانی، حسین؛ علی شیرازی، سعید مرتضوی، عبدالحمید واسطی، میثم لطیفی و جهانگیر مسعودی (1393). «تدوین شاخصهای کرامت انسانی در سازمان با تأکید بر تکریم اسلامی». مدیریت در دانشگاه اسلامی، سال سوم، ش 1: 20-3.
- بریمانی، ابوالقاسم؛ محمد صالحی و محمدرضا صادقی (1390). «بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش عالی در دوره تحصیلات تکمیلی از دیدگاه دانشجویان». پژوهشنامه تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، سال ششم، ش 42: 26-21.
- جعفری کرمانشاهی، سید عبدالصالح؛ بهین آرامی نیا و احمد فیاض بخش (1389). «کرامت انسانی؛ لغزشها». اخلاق و تاریخ پزشکی، ویژه نامه حقوق بیمار: 41-34.
- جمالی زواره، بتول؛ احمدرضا نصر و حوریه شادفر (1392). «مدلهای ارزیابی کیفیت در آموزش عالی بر اساس نیاز مشتریان». نامه آموزش عالی، دوره جدید، سال ششم، ش 23: 23-7.
- جوهری زاده، ابراهیم (1392). شناسایی و سنجش شاخصهای کارکنان کلیدی در راستای مدیریت استعداد سازمانی در دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- حاتمی فر، خدیجه؛ علی اصغر کاکوجویباری و محمدرضا سرمدی (1392). «مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور». پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ش 70: 139-117.
- حسینی، سید حمید؛ رضوان رجب زاده، علی خاکشور، جواد رضازاده، امیر الماسی حشینی، مهدی حارث آبادی (1392). «کیفیت زندگی مرتبط با سلامت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی». مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، ویژه نامه کمیته تحقیقات دانشجویی: 1127-1121.
- صادقی، زینب (1392). «ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی- مهندسی از نظام آموزش عالی». آموزش مهندسی ایران، سال پانزدهم، ش 59: 37-25.
- صیدی، صبا (1395). «شناسایی عوامل مؤثر بر واکنش کارکنان نسبت به پراکندگی پرداخت و سازگاری با نظریه های موجود (مطالعه موردی شرکت آسان پرداخت)». پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- عابدی جعفری، حسن؛ محمد سعید تسلیمی، ابوالحسن فقیهی و محمد شیخ زاده (1390). «تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده های کیفی». اندیشه مدیریت راهبردی، سال پنجم، ش 2: 198-151.
- ممیزی، مهدیه؛ سید سعید مظلومی، محمدرضا امینی پور و محمد ممیزی (1389). «مشکلات آموزش دانشجویان استعداد درخشان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد». مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ج 12، ش 1: 66-55.

- مهدی، رضا (1395). «کیفیت زندگی دانشجویان (مطالعه موردی: دانشگاه‌های دولتی شهر تهران)». *انجمن آموزش عالی ایران*، سال هفتم، ش 3: 26-1.
- نیستانی، محمدرضا و ریحانه رامشگر (1392). «نقش فعالیتهای فرهنگی دانشگاهها در توسعه فرهنگی جامعه». *پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی*، پرتال جامع علوم انسانی، سال هشتم، ش 76: 169-147.
- هجرتی، منیرسادات (1395). *نگاهی گذرا بر نظام آموزش عالی کشور و برخی چالشهای آن*. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- Abedi Jafari, H.; Taslimi, Faghihi & Sheikh Zadeh (2011). "Thematic Analysis and Network of Themes: a Simple and Efficient Way to Explain Patterns in Qualitative Data". *The Thought of Strategic Management*, Vol. 5, No. 2: 151-198.
- Afkhami Rohani, H.; Shirazi, Mortazavi, Waseti, Latifi & Masoudi (2014). "Editing of Indicators of Human Dignity in the Organization with an Emphasis on Islamic Attitudes". *Management at Islamic University*, Vol. 3, No. 1: 3-20.
- Benjamin, M. (1994). "The Quality of Student Life: Toward a Coherent Conceptualization". *Social Indicators Research*, Vol. 31, No. 3: 205-264.
- Braun, V. & V. Clarke (2006). "Using Thematic Analysis in Psychology". *Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3, No. 2: 77-103.
- Burimani, A.; Salehi & Sadeghi (2011). "Investigating the Factors Affecting Improving the Quality of Higher Education in Post Graduate Students' Viewpoints". *Educational Research Paper of Islamic Azad University, Bojnourd Branch*, Vol. 6, No. 42: 21-26.
- Celkan, G.; L. Green & K. Hussain (2015). "Student Perceptions of Teacher Respect toward College Students". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 191: 2174-2178.
- Hatamifar, Kh.; Kakojiwibari & Sarmadi (2013). "Student Satisfaction Survey of Student Services at Payam Noor University". *Quarterly journal of Research and Planning in Higher Education*, No. 70: 117-139.
- Hejrati, M.S. (2016). *A Glance at the Country's Higher Education System and some of its Challenges*. Tehran: Tarbiat Modares University.
- Hosseini, S.H.; Rajabzadeh, Khakshoor, Rezazadeh, Almasi Heshyani & Haresabadi (2013). "Quality of Life Related to Health of Students in North Khorasan University of Medical Sciences". *Journal of North Khorasan University of Medical Sciences*, Student Research Committee Supplementary, 1121-1127.
- Jafari Kermanshahi, S.A.; Araminia & Fayyaz Bakhsh (2010). "Human Dignity; Landslides". *Special Letter to Patient Rights, Journal of Ethics and Medical History*, 41-34.

- Jamali Zavareh, B.; Nasr & Shadfar (2013). **“Quality Assessment Models in Higher Education Based on the Needs of Customers”**. *New Higher Education Letter*, Vol. 6, No. 23: 7-23.
- Javaherzadeh, E. (2013). **Identifying and Measuring the Key Staffing Indicators for Organizational Talent Management at Tehran University**. Master's Thesis. Department of Public Administration. Faculty of Management, University of Tehran.
- Lincoln, Y.S. & E.G. Guba (1985). **“Naturalistic Inquiry”**. Beverley Hills.
- Mehdi, R. (2016). **“Quality of University Life in Students: (Case Study: Tehran State Universities)”**. *Quarterly of Iranian Higher Education Association*, Vol. 7, No. 3: 1-26.
- Ministry of Science, Research and Technology Cultural and Social Policy and Planning Office (2015). **“Student Rights Charter”**. Tehran: Publications Office for Cultural and Social Policy and Planning.
- Momayyezi, M.; Mazlomi, Amini Pour & Momayyezi. (2010). **“Educational Problems of Shaheed Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd”**. *Iranian Journal of Medical Education*, Vol. 12, No. 1: 55-66.
- Motefakker, N. (2016). **“The Study of the Level of Satisfaction of the Students of the Faculty of Social Sciences with Welfare Services of Imam Khomeini International University of Qazvin”**. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 36, 399-407.
- Mustafa, W.S.W., M.H. Ali, K.W. Bing & R.A. Rahman (2016). **“Investigating the Relationship among Service Quality, Emotional Satisfaction and Favorable Behavioral Intentions in Higher Education Service Experience”**. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 224, 499-507.
- Negricea, C.I.; T. Edu & E.M. Avram (2014). **“Establishing Influence of Specific Academic Quality on Student Satisfaction”**. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 116: 4430-4435.
- Neyestani, M.R. & Rameshgar (2013). **“The Role of Cultural Activities of Universities in the Cultural Development of Society”**. *Research Center for Humanities and Cultural Studies*. Comprehensive Humanities Portal, Vol. 8, No. 76: 147-169.
- Ntshoe, I.M. (2004). **“Higher Education and Training Policy and Practice in South Africa: Impacts of Global Privatisation, Quasi-Marketisation and New Managerialism”**. *International Journal of Educational Development*, Vol. 24, No. 2: 137-154.
- Sadeghi, Z. (2013). **“The Relationship between Educational Services Provided and Technical-Engineering Students Satisfaction from Higher Education”**. *Quarterly Journal of Engineering Education*, Vol. 15, No. 59: 25-37.
- Schniederjans, M. (2007). **“A Proposed Ph.D. Student Bill of Rights”**. *International Journal of Doctoral Studies*, Vol. 2: 1-8.

- Seydi, S. (2016). **Identifying Effective Factors on Employee Response to Dispersion of Payments and Compatibility with Existing Theories (Case Study of Easy Paying Company)**. Master's Thesis, Faculty of Management, University of Tehran.
- Sirgy, M.J.; D.R. Rahtz, M. Cicic & R. Underwood (2000). "A Method for Assessing Residents' Satisfaction with Community-Based Services: a Quality-of-Life Perspective". *Social Indicators Research*, Vol. 49, No. 3: 279-316.
- <https://catalog.gmu.edu/policies/student-rights-responsibilities>
- <https://iusa.indiana.edu/doc/code-student-right>.
- <http://www.yorku.ca/oscr/pdfs/CodeofRightsandResponsibilities>.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی