وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
مؤسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی

خلاصه اجرایی

طرحهای پژوهشی

عنوان طرح: طراحی الگویی برای دانشگاه باکیفیت و معطوف به حقوق انسانی در ایران (مبتنی بر دیدگاه‌های دانشجویان)

گروه پژوهشی: مطالعات مدیریت آموزش عالی

مجری: احمد رضا روشن

ناظر:

سال اجرا: ۱۳۹۷

خلاصه اجرایی:

- **اهداف پژوهش**

مفهوم کیفیت با مفهوم مشتری مداری گره خورده است. کیفیت، ماهیتاً یک موضوع «مشتری - پیش ران» است. مهم ترین مشتری و ذینفع آموزش عالی، دانشجو است. بر این اساس، هدف تحقیق حاضر، بررسی میزان رعایت حقوق دانشجویان است. ضمن اینکه فرض می شود مراعات حق و حقوق دانشجویان می تواند نقشی تعیین کننده در ارتقاء کیفیت دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی و به طور کلی، نظام آموزش عالی داشته باشد.

تا حدود زیادی این موضوع پذیرفته شده که حرکت به سوی مشتری مداری یکی از ارکان بهبود کیفیت در آموزش عالی است. وقتی جلب رضایت مشتری مد نظر باشد، رقابت بین عرضه کنندگان (مؤسسات آموزش عالی) پیش می آید. البته عموماً در بخش خدمات، به دلیل تفکیک ناپذیری یا فاصله کم بین زمان تولید و ارائه خدمات و زمان مصرف خدمات، کیفیت نه فقط به برونداد نهایی بلکه به فرایند نیز مربوط می شود. به عنوان مثال حتی اگر برونداد خدماتی یک موسسه آموزشی (مدرک دانشگاهی) برای یک دانشجو مورد پسند و مطلوب باشد، اما اگر فرایند آموزشی دچار مشکل بوده باشد، در مجموع، ممکن است از دیدگاه دانشجو، کیفیت آن مؤسسه آموزشی پایین قلمداد شود چرا که کیفیت، برآورده شدن انتظارات مشتری است. مثلاً اگر شخصیت مدرس دانشگاهی کسالت آور و یا زمخت بوده و یا مطالبی که آموزش می دهد، جزو دانش منسوخ شده و قدیمی باشد، اگر بخش های مختلف سازمانی و اداری دانشگاه و موسسه آموزش عالی (مثل گروه های علمی، تشکل های دانشجویی، بخش های اداری، دانشجویی، پشتیبانی و تدارکاتی، کارکنان دانشگاه و ...) به خوبی به وظایف خود عمل نکنند و خدمات ضعیفی ارئه دهند، دانش آموخته با نارضایتی و ناخشنودی آن موسسه علمی را ترک خواهد کرد.

بنابر این، داشتن درکی روشن از انتظارات مشتریان باعث می شود که دانشگاه ها هوشیارتر و فهیم تر شوند و در نهایت، آن نظام آموزش عالی برنده خواهد بود که به نیازهای حال و آینده مشتریان خود در مورد کیفیت، حساس و آگاه بوده و سعی در پاسخگویی به آنها داشته باشد.

در مجموع، مسئله اصلی این تحقیق این است که از نگاه دانشجویان، مولفه های یک دانشگاه مشتری مدار[1] که به دنبال حداکثرسازی کیفیت است، چیست[2] و در حال حاضر، دانشگاه های دولتی ایران[3] از لحاظ رعایت الگوی دانشگاه مشتری مدار در چه وضعیتی قرار دارند؟

- **سوالات یا فرضیات پژوهش**

۱-۳ پرسش های تحقیق

۱-۳-۱ بخش کیفی مطالعه

[1] - Customer Oriented University

[2] - فرض بر این است که دانشگاه مشتری مدار به دنبال حداکثرسازی کیفیت است.

[3] - طبق خوانشی که در این طرح تحقیقاتی وجود دارد، حتی دانشجویان غیرشهریه پرداز و رایگان دانشگاه های دولتی، با اینکه پولی بابت دریافت خدمات آموزشی پرداخت نمی کنند، مشتری قلمداد می شوند.

- مفهوم دانشگاه مشتری مدار از دیدگاه دانشجویان (تحصیلات تکمیلی) چیست؟
- مولفه های دانشگاه مشتری مدار از دیدگاه دانشجویان(تحصیلات تکمیلی) چیست؟
- از دیدگاه دانشجویان(تحصیلات تکمیلی)، خصوصیات و ابعاد کیفیت در یک دانشگاه مشتری مدار چیست؟
- راهکارهای ارتقاء مشتری مداری و بهبود کیفیت در دانشگاه ها چیست؟

۱-۳-۲ بخش کمی مطالعه

- از نظر دانشجویان، دانشگاه های دولتی ایران از لحاظ دارا بودن ویژگی مشتری مداری در چه وضعیتی قرار دارند؟
- آیا نظر دانشجویان شهریه پرداز و دانشجویان رایگان (غیرشهریه پرداز) در مورد وضعیت فعلی دانشگاه های دولتی ایران از لحاظ دارا بودن ویژگی مشتری مداری متفاوت است؟
- دیدگاه دانشجویان دانشگاه های جامع، فنی مهندسی، علوم انسانی و پیام نور در مورد وضعیت دانشگاهشان از لحاظ رعایت شاخص های مشتری مداری تا چه حد تفاوت دارد؟
- در بین دانشگاه های مورد بررسی از لحاظ جلب رضایت دانشجویان، کدام دانشگاه وضعیت بهتری دارد؟

- **روش‌شناسی (روش پژوهش، جامعه و نمونه آماری، روش تحلیل و ...)**

پژوهش حاضر یک تحقیق آمیخته است. تحقیق آمیخته شواهد بیش‌تری برای درک بهتر پدیده‌ها به دست می‌دهد. علاوه بر آن، محدودیت طرح‌های تحقیق کمی که در آن‌ها استفاده از داده‌های کیفی جایز نیست و نیز محدودیت تحقیقات کیفی که در آن‌ها استفاده از داده‌های کمی توصیه نمی‌شود، را از میان بر می‌دارد. بنابراین چنانچه پژوهشگر بخواهد داده‌های به دست آمده و شواهد خود درباره پدیده مورد مطالعه از طریق اندازه‌گیری‌های کمی را با گرد آوری و تحلیل شواهد کیفی تکمیل کند، استفاده از روش‌های تحقیق آمیخته ضرورت می‌یابد.

گام اول در تحقیق فعلی، با رویکرد تحقیق کیفی شروع می شود. واحد تحلیل در تحقیقات کیفی، مفاهیم هستند. « حقوق انسانی دانشجویان » نیز یک مفهوم و در واقع یک سازه ذهنی است. پس، پژوهش حاضر یک تحقیق کیفی است. تحقیق کیفی عبارت است از هر نوع تحقیقی که یافته هایی را به دست می‌دهد که با شیوه هایی غیر از روش‌های آماری کسب شده‌اند. این رویکرد ممکن است به تحقیق دربارهٔ زندگی افراد، شرح حال‌ها، رفتارها و همچنین دربارهٔ کارکرد سازمانی، جنبش‌های اجتماعی یا روابط بین الملل معطوف باشد. به عبارت دیگر تحقیق کیفی، به مطالعاتی گفته می‌شود که سعی در کمّی کردن نتایج با استفاده از آمار ندارند. مطالعات کیفی نوعاً با مصاحبه و مشاهده بدون اندازه‌گیری رسمی سروکار دارند. از تحقیق کیفی غالباً به عنوان منبع فرضیه‌ای، برای آزمون در تحقیق کمّی استفاده می‌شود.در این تحقیق، حقوق انسانی دانشجویان، به عنوان مفهومی قلمداد شده که از خلال تجارب فردی و و معنایابی ذهنی و شخصی حاصل می‌شود.

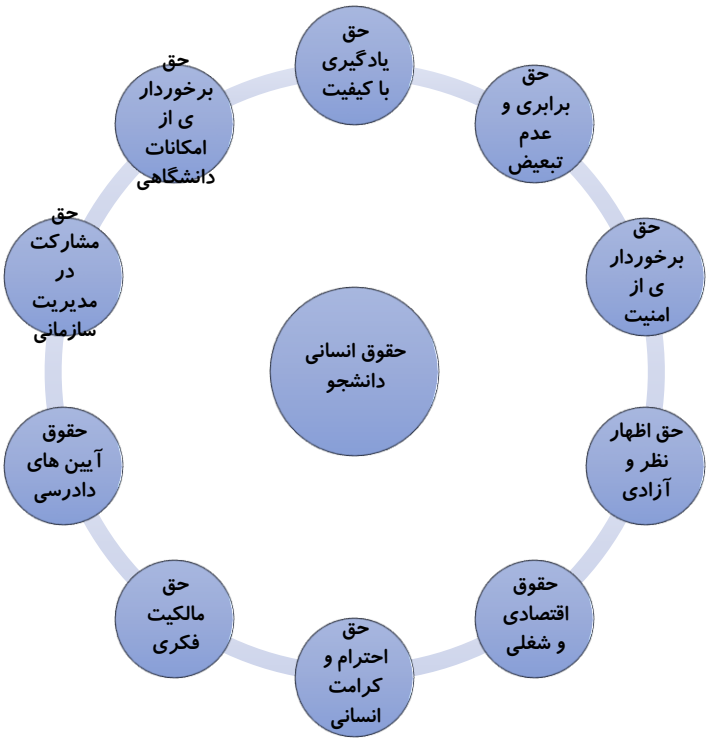
تحقیق حاضر با استفاده از روش گراندد تئوری یا داده بنیاد انجام گرفته است. به طور کلی روش ها باید متناسب با موضوع مورد مطالعه و بر اساس آن انتخاب شوند.یکی از روش های تحقیق کیفی، روش داده بنیاد است. اما کی مجاز هستیم به سوی روش داده بنیاد برویم؟ وقتی که در عرف علمی جای خالی یک نظریه احساس می شود. یک زمینه خاص، یک موقعیت خاص در این جا هست که نظریه های موجود متعارف کفاف نمی کنند. تحقیقاتی شده است ولی هنوز هم چنان ابهاماتی باقی است. اطلس

نظری ما نیاز به تکمیل دارد. نظریه های بدیع تازه ای نیاز هست یا حتی دنبال نظریه تازه ای نیستیم بلکه فقط می خواهیم فرضیه هایی تازه تولید بکنیم برای تحقیقات کمی و محققان بعد از خودمان یا برای تحقیقات بعدی خودمان.

- **یافته‌ها به تفکیک سوالات یا فرضیه‌های پژوهش**

موسسات آموزش عالی هم باید در مقابل گروه مشتریان خود مثل دانشجویان، مسئولیت پذیر باشند و هم اینکه در عین حال، برنامه های آموزشی کارآمد و مناسب که پاسخگوی علائق بلند مدت دانشجویان و خود موسسات آموزش عالی باشد ارائه نمایند. تمایل سازمان به تغییر در این جهت، بستگی به تمایل مدیران عالی سازمان برای تغییر دارد. گرایش مدیران به تغییر و پذیرش ضرورت تغییر از سوی آنها تسهیلگر بهبود وضعیت است. مدیران عالی سازمان نقشی حیاتی در شکل گیری ارزش ها و رویکردهای سازمانی دارند. به همین دلیل، اهمیت دارد که مدیران رده بالای سازمان پیام هایی مبنی بر اهمیت مسئولیت پذیری نسبت به نیازهای مشتریان ارسال نمایند. تغییرات سازمانی موفق امکان پذیر نیست مگر این که رهبری و مدیریت عالی سازمانی به این تغییرات متعهد شوند چرا که آنان (رهبران و مدیران عالی سازمان) نقشی اساسی در شکل گیری نرم ها، آداب و رسوم، ارزش ها و رفتارهای سازمانی دارند. از این روی، التزام رهبران عالی سازمان اولین گام برای ایجاد تغییرات مورد نیاز است. اگر مدیران رده بالای سازمان تمایل خود را برای پذیرش ریسک و شکست های احتمالی نشان دهند، این احتمال می رود که مدیران میانی و رده پایین هم مسئولیت پذیری بیشتری نسبت به نیازهای مشتریان تقبل نمایند.

طبق یافته های بخش کیفی این تحقیق، سازه حقوق دانشجویی از ابعاد دهگانه: ۱- حق یادگیری با کیفیت ، ۲- حق برابری و عدم تبعیض، ۳- حق برخورداری از امنیت ، ۴- حق اظهار نظر و آزادی ، ۵- حقوق اقتصادی و شغلی ، ۶- حق رعایت احترام و کرامت انسانی در روابط و تعاملات، ۷- حقوق آیین های دادرسی و رویه های تظلم خواهی ، ۸- حقوق مالکیت فکری ، ۹- حق مشارکت در مدیریت سازمانی و ۱۰- حق برخورداری از امکانات دانشگاهی، تشکیل شده است.



یافته های بخش کمی

طی سالیان اخیر، صدا و نظر دانشجویان در حوزه آموزش قدرتمندتر شده و فرآیند یادگیری بیشتر در راستای خواست و انتظارات دانشجویان بوده است. چرا که این تفکر قوت گرفته که فرد خود یک موجود عقلایی و بهترین داور برای تشخیص نیازها و منافع خویش است. خود دانشجویان به عنوان مصرف‌کنندگان برون‌دادهای حرفه‌ایی دارای نیازها و خواسته‌های هستند و این نیازها در چارچوب کسب تجارب آموزشی بهتر قابل درک و تحقق است. در این راستا، لازم است دانشگاه های ایران نیز مکانیسم های بازخوردی متعددی برای شنیدن صدای دانشجو تعبیه کنند و راهکارهایی برای گزارش دادن تضییع حقوق و بیان اعتراض و پیگیری اعتراض دانشجویان بیایند.

کلید اجرای موفقیت‌آمیز رویکرد مشتری‌محوری در دانشگاه‌ها ارزیابی ادراک و انتظارات دانشجویان از حقوق خود و نیز تعهدات موسسات آموزش عالی نسبت به درک و تامین نیازهای دانشجویان است. پیشینه تجربی ادبیات پژوهشی موضوع نیز نشان می دهد که موسسات آموزش عالی باید توجه بیشتری به رویکرد دانشجو - مشتری‌محوری داشته باشند چون دانشجویان خودشان بهتر از هر کسی و نهاد دیگری به نیازها و توقعاتشان از حوزه آموزش عالی واقف هستند.

هر یک از مولفه های حقوق دانشجویی به کمک گویه هایی سنجیده می‌شوند. یافته های این تحقیق، وضعیت هر یک از این مولفه ها را به شرح زیر نشان داد:

حق یادگیری با کیفیت: شاخص حق یادگیری با کیفیت از ۸ گویه ساخته شده است. بالاترین میانگین مربوط به گویه های "برخورداری از مُدَرس با دانش سطح بالا" و "برخورداری از روش تدریس مناسب استادان" و کمترین

میانگین مربوط به گویه های "برخورداری از فوق برنامه های دانشگاهی (اردوها و کارگاههای آموزشی)" و "برخورداری از یادگیری انتقادی" بوده است.

حق برابری و عدم تبعیض: شاخص حق برابری و عدم تبعیض از ۵ گویه ساخته شده است. بالاترین میانگین مربوط به گویه "تبعیض جنسیتی علیه زنان یا مردان" و کمترین میانگین مربوط به گویه "سوء استفاده و آزار جنسی دانشجو توسط استادان یا کارکنان دانشگاه" به دست است.

حق برخورداری از امنیت: شاخص حق برخورداری از امنیت از ۴ گویه ساخته شده است. بالاترین میانگین مربوط به گویه "حق اطلاع رسانی در مورد شرایط ترک تحصیل و یا اخراج دانشجو" و پایین ترین میانگین مربوط به گویه "حفاظت در برابر جستجو، تفتیش و دستگیری غیرقانونی و بدون مجوز توسط نیروهای امنیتی و انتظامی در محیط دانشگاه" است.

حق اظهار نظر و آزادی: شاخص حق اظهار نظر و آزادی از ۷ گویه ساخته شده است. بالاترین میانگین مربوط به گویه های "پرسش و اعلام نظر در کلاس درس بدون ترس از مجازات و تلافی" و "آزادی بیان و آزادی علمی در انجام تحقیقات علمی و نگارش مقاله یا کتاب" و پایین ترین میانگین مربوط به گویه های " آزادی انتشار رسانه ها و مطبوعات دانشجویی بدون سانسور" و "ایجاد تشکل های پیگیر حقوق دانشجویی و فعالیت آزادانه آنها" است.

حقوق اقتصادی و شغلی: شاخص حقوق اقتصادی و شغلی از ۵ گویه ساخته شده است. بالاترین میانگین مربوط به گویه "برخورداری از مسکن (خوابگاه)" و کمترین میانگین مربوط به گویه "برخورداری از شغل" است.

حق رعایت احترام و کرامت انسانی در روابط و تعاملات: شاخص حق رعایت احترام و کرامت انسانی در روابط و تعاملات از ۳ گویه ساخته شده است. میانگین گویه "رعایت احترام دانشجو توسط استاد در داخل و خارج از کلاس درس" ۵.۴۸ می‌باشد که بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده است. گویه "حفاظت از سوء استفاده استاد از امتحان یا نمره دانشجو" با میانگین ۴.۷۴ در رتبه دوم و گویه "اطلاع یافتن از تمام حقوق و مسئولیت های دانشجویان (مثلا از طریق دفترچه راهنما و...)" با میانگین ۳.۹۵ در پایین ترین قسمت جای گرفته است.

حقوق مالکیت فکری: شاخص حقوق مالکیت فکری از ۳ گویه ساخته شده است. میانگین گویه " استثمار علمی دانشجو توسط استاد / کارکنان دانشگاه" ۴.۲۷ می‌باشد که بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده است. گویه "حق ذکر نام دانشجو به عنوان نویسنده اول نسبت به فعالیت و مشارکت در طرح ها، مقالات، کتاب ها و گزارش هایی که همکار استاد بوده است." با میانگین ۴.۲۲ در رتبه دوم و گویه " حق مالکیت فکری و کپی رایت برای تحقیقاتی دانشجویی" با میانگین ۴.۱۹ در پایین ترین قسمت جای گرفته است.

حقوق آیین های دادرسی و رویه های تظلم خواهی: شاخص حقوق آیین های دادرسی و رویه های تظلم خواهی از ۵ گویه ساخته شده است. پایین ترین میانگین به ترتیب مربوط به گویه "برخورداری دانشجو از وکیل یا مشاور حقوقی در جلسات انضباطی مربوط به خود"، "حق ثبت جلسات انضباطی (دانشجویان حق دارند گفتگوهای جلسات انضباطی را ضبط کنند تا اطمینان حاصل کنند که فرایند جلسات به صورت قانونی بوده است)"، "محافظت دانشگاه از دانشجو در برابر دولت، استان یا سایر ارگان ها و اشخاص"، "حق شکایت نسبت به کیفیت پایین آموزشی دانشگاه" و "شکایت از رفتار یا گفتار ناشایست استاد/کارکنان/دانشجویان" می باشد.

حق مشارکت در مدیریت سازمانی: شاخص حق مشارکت در مدیریت سازمانی از ۵ گویه ساخته شده است. پایین ترین میانگین ها به ترتیب مربوط به گویه های "حضور و مشارکت نمایندگان دانشجویان در انتخاب و انتصاب مدیران

دانشگاه"، "حق مشارکت دانشجویان در تدوین استانداردهای علمی و رفتاری مربوط به خود و استادان از طریق عضویت در کمیته های مربوطه"، " حضور و مشارکت دانشجویان در مدیریت و تصمیم گیری های آموزشی، شوراها و کمیته های مختلف"، " دریافت اطلاعات و اطلاع رسانی دانشجویان در امور مربوط به اداره دانشکده یا دانشگاه مثل سیاست ها، برنامه بخش های مختلف و رویه های دانشگاه توسط نماینده آنها" و " حق انتخاب نماینده دانشجویی بدون دخالت مدرسان و مدیران یا سایر نهادهای دانشگاه" است.

حق برخورداری از امکانات دانشگاهی: شاخص حق برخورداری از امکانات دانشگاهی از ۸ گویه ساخته شده است. بیشترین میزان رضایت از امکانات مربوط به "کتابخانه" ، "اینترنت" و "فضای کلاسی" بود و کمترین رضایت مربوط به "حق بیمه درمانی و حق دریافت کمک پزشکی رایگان در هنگام تحصیل"، "آزمایشگاه" و "تغذیه" اظهار کرده بودند.

در این تحقیق، بر اساس یافته های مربوط به وضعیت ویژگی های مشتری مداری را در دانشگاههای منتخب، این دانشگاه ها رتبه بندی شدند و در مجموع و به طور کلی وضعیت شاخص ها در دانشگاه خوب ارزیابی نشده است . یافته ها نشان می‌دهد که بهترین وضعیت مربوط به شاخص "حق برخورداری از امکانات دانشگاهی" با میانگین ۵.۳۴ می باشد که از متوسط کمی بالاتر است و در بقیه شاخص ها زیر حد متوسط ارزیابی شده است. به طور مثال در شاخص "حق یادگیری با کیفیت" با میانگین ۴.۷۳ و "حق رعایت احترام و کرامت انسانی در روابط و تعاملات" ۴.۷۲ و ... همچنین کمترین میانگین مربوط به "حقوق آیین های دادرسی و رویه های تظلم خواهی" با ۳.۲۳ و "حق مشارکت در مدیریت سازمانی" ۳.۴۱ می باشد.

به علاوه، تفاوت میانگین بین دانشگاها در خصوص شاخص های فوق نشان می دهد که تنها در دو شاخص "حق برابری و عدم تبعیض" و "حق اظهار نظر و آزادی" با توجه به سطح معناداری زیر ۰/۰۵ تفاوت معنی داری وجود ندارد ولی در بقیه شاخص ها این تفاوت معنی داری در بین دانشگاهها وجود دارد.

در شاخص "حق یادگیری با کیفیت" بالاترین میانگین مربوط به دانشگاه تربیت مدرس و پایین ترین میانگین مربوط به دانشگاه علامه طباطبایی است. در شاخص "حق برخورداری از امنیت" بالاترین میانگین مربوط به دانشگاه تربیت مدرس و پایین ترین میانگین مربوط به دانشگاه علم و صنعت است. در شاخص "حقوق اقتصادی و شغلی" بالاترین میانگین مربوط به دانشگاه تربیت مدرس و پایین ترین میانگین مربوط به دانشگاه شهید بهشتی است. در شاخص "حق رعایت احترام و کرامت انسانی در روابط و تعاملات" بالاترین میانگین مربوط به دانشگاه تربیت مدرس و پایین ترین میانگین مربوط به دانشگاه علامه طباطبایی است. در شاخص "حقوق مالکیت فکری" بالاترین میانگین مربوط به دانشگاه تربیت مدرس و پایین ترین میانگین مربوط به دانشگاه علامه طباطبایی است. در شاخص "حقوق آیین های دادرسی و رویه های تظلم خواهی" بالاترین میانگین مربوط به دانشگاه تهران و پایین ترین میانگین مربوط به دانشگاه شهید بهشتی است. در شاخص "حق مشارکت در مدیریت سازمانی" بالاترین میانگین مربوط به دانشگاه امیرکبیر و پایین ترین میانگین مربوط به دانشگاه علم و صنعت است. در شاخص " حق برخورداری از امکانات دانشگاهی" بالاترین میانگین مربوط به دانشگاه علم و صنعت و پایین ترین میانگین مربوط به دانشگاه علامه طباطبایی است.

پیشنهادها بر اساس نتایج پژوهش

برخی پیشنهادهای برآمده از داده ها و یافته های این تحقیق برای بهبود و تقویت اگر آموزش عالی بخواهد در ارتقاء کیفیت خود، موفق تر عمل کند بایستی از رویکرد فعلی استاد محور به سوی رویکرد دانشجو محور برود.

البته بایستی به توجه مطلق به نظر دانشجو با احتیاط برخورد کرد. چرا که این کار ممکن است به کاهش کیفیت آموزشی دانشگاه منجر شود. گرچه موسسات آموزش عالی تلاش زیادی برای جذب و نگهداشت دانشجویان انجام می دهند اما در عین حال این موسسات با نوع بخصوصی از دانشجویان روبرو می شوند که دنیا را متفاوت از پیشینیان خود می بینند. برخی از دانشجویان در حالی وارد دانشگاه می شوند که فرصت مواجهه با مشکلات واقعی زندگی را نداشته اند و بنابر این، آنها در توسعه مهارت های غلبه بر مشکلات و حفاظت خود در برابر چالش ها، شکست می خورند. دانشجویان نسل هزاره دوم، خود را منحصر به فرد می بینند و انتظارات مخصوصی در ارتباط با تحقق نیازها و خواسته های خود دارند. مثلا گاهی اگر این دانشجویان نتوانند به خوبی و با نمره مکفی یک دوره آموزشی را بگذرانند ممکن است خواهان این شوند که استانداردهای عملکرد تحصیلی تعدیل شود و یا تنزل یابد تا آنها بتوانند در دانشگاه باقی بمانند و دوره را به پایان رسانند. بدین ترتیب، « مشتری - دانشجو » خواهان آن است که مطالبات آموزشی خود را دیکته کند و انتظار دارد مسئولان آموزشی راهی پیشنهاد دهند تا دانشجویان بتوانند مدرک تحصیلی را راحت تر اخذ نمایند حتی اگر لازم باشد مقررات آموزشی تغییر کند(هال و همکاران، ۲۰۱۱). با این وجود، این موضوع نباید به نادیده گرفتن و بی توجهی به حقوق انسانی دانشجویان منجر شود و جا دارد مسئولان نظام آموزش عالی کشور با کاربست پیشنهادهای زیر به ارتقاء وضعیت حقوق دانشجویان اهتمام ورزند:

برخی از پیشنهادهای کاربردی:

۱- بیشترین ارتباطاتی که دانشجویان در دانشگاه دارند با استادان است. بایستی بین استادان فرهنگ سازی و نحوه رفتار و برخورد درست با دانشجو را به استادان یادآوری کرد. تبعیض قائل نشوند و هر کاری را از دانشجو نخواهند. بیشترین رعایت حقوق دانشجویان به اساتید برمی گردد. بنابر این، برای احقاق حقوق دانشجو ما باید به راهکارهایی معطوف به استادان فکر کنیم و راهکارها و راه حل ها بیشتر به استاد بر می گردد. آنها باید جایگاه و ارزش دانشجو را بشناسند و آن را قدر بدانند. پس فرهنگ سازی در جهت شناساندن جایگاه دانشجو به اساتید یک راهکار تقویت حقوق دانشجویان است. این فرهنگ سازی با آموزش به اساتید می تواند صورت گیرد. فرهنگ سازی بدون آموزش ثمر نمی دهد.

۲- فرهنگ سازی در زمینه کاهش اختلافات بین استادان و مدرسان دانشگاه، اهمیت دارد چرا که اختلاف شخصی بین استادان، می تواند زمینه مناسبی برای تضییع حقوق دانشجویان به وجود آورد.

۳- تدوین و تصویب مجموعه ای از قوانین، مقررات، آیین نامه ها، بخش نامه ها و دستورالعمل ها در مورد حقوق دانشجویی که همراه با نوعی ضمانت اجرایی باشد به طوری که برای افرادی که این مقررات را نادیده می گیرند عواقبی در نظر گرفته شود.

۴- برگزاری کارگاه های آموزشی در زمینه حقوق دانشجویان برای دانشجویان، اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه

۵- ارزیابی جدی تر نحوه ارائه دروس و کیفیت محتوا و روش تدریس، چرا که پیوند و انطباق مطالب درسی با نیازهای بازار کار و موفق بودن در محیط کار یک حق دانشجویی است. کیفیت دانشگاه ها بایستی در محیط های واقعی

کار (و زندگی) مورد آموزش قرار گیرند و اگر فارغ التحصیلان نتوانند در محیط کار به خوبی عمل کنند لازم است به دانش آموختگان، فراخوان داده و کمبودهای آموزشی آنها آموزش داده شود.

۶- به محض قبولی و ورود دانشجو به دانشگاه، مستندات منشور حقوق دانشجویی و اطلاعات مربوط چگونگی پیگیری حقوق به آنها ارائه شود و ملزم نمودن دانشگاه ها به تهیه و ندوین منشور حقوق دانشجویی.

۷- در کنار حقوق دانشجویی، تکالیف دانشجویی نیز اطلاع رسانی شود، مثلاً آموزش مهارت های شهروندی برای دانشجویان تمامی رشته ها صورت گیرد.

۸- در رتبه بندی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی، معیارهای رعایت حقوق دانشجویی نیز لحاظ شود.

۹- ارتقاء وضعیت حقوق دانشجویی در سیاست ها، راهبردها و برنامه های وزارت علوم و دانشگاه ها مورد امعان نظر قرار گیرد.

۱۰- به موازات اقدامات رسمی یعنی اصلاح قوانین و مقررات، از طریق فضای غیررسمی مثل فوق برنامه ها، انجمن ها و سمن های دانشجویی، هنجارهای مربوط به حقوق دانشجویی تقویت گردد.

۱۱- فرایند ها و مکانیسم هایی برای تقویت مسئولیت پذیری و پاسخگویی مدیران دانشگاه ایجاد شود(مثل برگزاری جلسات عمومی و آزاد مسئولان دانشگاه و دانشکده با حضور دانشجویان هر دانشکده و یا تشکیل دفتر پیگیری حقوق دانشجویان در تشکل های منتخب دانشجویی)

۱۲- کمک و حمایت برای ایجاد تشکل های دانشجویی سراسری با مأموریت خاص پیگیری و تقویت حقوق دانشجویان، به طوری که که در این نهاد، علاوه بر دانشجویان، اعضای هیات علمی علاقمند به احقاق حقوق دانشجویان و نیز متخصصانی که در زمینه حقوق شهروندی مهارت دارند هم بتوانند عضو این تشکل ها شوند، البته با حفظ استقلال سازمانی و بودجه ای این تشکل ها.

۱۳- آموزش حقوق شهروند آموزش عالی (در قالب دوره های آموزشی کوتاه مدت) برای تمامی رشته ها و تمامی ذی نفعان آموزش عالی(به ویژه برای دانشجویان) در نظر گرفته شود.

۱۴- ایجاد بخش مشاوره دانشجویی برای شناخت و راهنمایی دانشجویان نسبت به حقوق خود و چگونگی راهکارهای احقاق حق و جلوگیری از تضییع حق و حقوق دانشجویی

۱۵- امکان بررسی شکایات صورت گرفته از مدرس و هیأت علمی بدون ذکر نام دانشجو

۱۶- ایجاد سازوکارهایی برای ورود و حضور دانشجویان در فرایندهای تصمیم سازی و تصمیم گیری های دانشگاهی.