

## برنامه ریزی فرایند آموزش گامی به سوی یکسان سازی کیفیت دانشگاه ها

زهرا مصطفی پور<sup>۱</sup>، حمید رحیمیان<sup>۲</sup>، عباس عباس پور<sup>۳</sup>، سعید غیائی ندوشن<sup>۴</sup>، علی خورسندی طاسکوه<sup>۵</sup>

تاریخ دریافت: 1398/11/23

تاریخ پذیرش: 1399/10/21

### چکیده:

هدف پژوهش تعیین شاخص های مربوط به مرحله فرایند آموزش دانشگاه هاو برنامه ریزی جهت آن به منظور کاهش نابرابری های کیفی آنان و ارائه الگوی مفهومی جامع با استفاده از رویکرد کیفی از نوع تحلیل محتوای استقرایی می باشد. در این پژوهش، دانشگاه ها با نگاه سیستمی یعنی ورودی، فرایند و خروجی مورد بررسی قرار گرفت که مرحله فرایند آن به عنوان موضوع اصلی یکسان سازی کیفیت دانشگاه ها مورد توجه واقع گردید. جامعه آماری این پژوهش، اعضای هیات علمی دانشگاه ها و صاحب نظران مراکز تحقیقاتی آموزش عالی بودند؛ که در ارتباط با کیفیت دانشگاه ها و نابرابری آن دارای سوابق اجرایی و علمی بوده اند. تعداد نمونه ها از طریق نمونه گیری هدفمندو با توجه به اشباع نظری به 21 نفر رسید. برای جمع آوری اطلاعات از مصاحبه های نیمه ساختار یافته استفاده شد. روش تحلیل داده ها روش محتوای استقرایی بود. که به منظور تجزیه و تحلیل آن از سه مرحله کدگذاری استفاده گردید. نتایج تحلیل داده ها، در فرایند کدگذاری به شناسایی 26 کد باز منجر شد که در نهایت در قالب 22 مقوله محوری و 5 کدانتخابی دسته بندی شد. یافته های پژوهش نشان داد که در مرحله فرایند آموزش دانشگاه ها، پنج شاخص فرایند یاددهی - یادگیری، منابع انسانی، منابع مالی، ساختار سازمانی و مدیریتی و امکانات و تجهیزات با 22 زمینه جزئی نیازمند برنامه ریزی و توجه به منظور یکسان نمودن کیفیت دانشگاه ها می باشد.

**واژه های کلیدی:** فرایند آموزش، برنامه ریزی، کیفیت، یکسان سازی، برابری، دانشگاه

---

<sup>1</sup> - دانشجوی دکتری رشته مدیریت آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول) [mostafapourzahra@yahoo.com](mailto:mostafapourzahra@yahoo.com)

<sup>2</sup> - دانشیار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی

[Hamrahimian@yahoo.com](mailto:Hamrahimian@yahoo.com)

<sup>3</sup> - دانشیار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی

[Abbaspour1386@gmail.com](mailto:Abbaspour1386@gmail.com)

<sup>4</sup> - دانشیار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی

[Ghiasi.saeed@gmail.com](mailto:Ghiasi.saeed@gmail.com)

<sup>5</sup> - استادیار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی

[Khorsandi@gmail.com](mailto:Khorsandi@gmail.com)

## مقدمه

آموزش عالی یکی از مهم‌ترین نهادها به منظور آموزش، توسعه و تامین منابع انسانی و رکن اصلی در پیشرفت همه جانبه هر کشور است. این نهاد کارکردها و وظایف عمده‌ای در خصوص رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و تربیتی جوامع دارد و به عنوان یک نهاد ساختارمند، نیازمند ملاحظه علمی تمام بخش‌ها و جنبه‌های مختلف آن است (ایزدی، صالحی و قره باغی، ۲۰۰۸). توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون و متعادل در هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی، بدون توجه به توسعه کیفی، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، تحلیل رفتگی آموزشی، وابستگی علمی، فرار مغزها، نبود کارآفرینی و ضعف تولید علم را در پی خواهد داشت. (حاتمی فر، کاکوچوباری و سرمدی، ۲۰۱۴). کیفیت آموزش عالی در چند سال گذشته دغدغه اصلی نظام‌های دانشگاهی و محور اصلی فعالیت‌ها و برنامه‌های این نظام‌ها در اکثر کشورهای جهان در جهت رشد و توسعه همه جانبه کشور در سایه یک نظام آموزش عالی متعالی، کارآ و اثر بخش شده است. با نگاهی به نظام آموزش عالی کشور در استفاده از یک روش علمی و نظام مند جهت برابری کیفیت آموزشی می‌توان گفت که نابرابری‌های آموزشی در حال تشدید است. (محمدی، فتح آبادی، یادگارزاده، میرزا محمدی، ۱۳۸۶). در حال حاضر نابرابری‌های آموزشی، یکی از مقولات بسیار مهم در حوزه برنامه ریزی آموزشی است که سهم و نقش تعیین کننده‌ای در گسترش و بهبود آموزش دارد (شیرکرمی و بختیار پور، ۱۳۹۳). بسیاری از جنبه‌های کیفی دانشگاه‌ها و میزان برابری و برخورداری از آن بخصوص در حوزه کیفیت آموزش، نیازمند نگاه صحیح و نظام مند در حوزه برنامه ریزی و سیاستگذاری آموزشی می‌باشد. دسترسی به آموزش عالی اشاره به فرصت ورود به آموزش عالی دارد، هرچند یک تضمین برای کیفیت در آموزش عالی نمی‌باشد (هوریو مک گراس<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). از نظر پرودن<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) دسترسی به آموزش عالی موضوعی بسیار قابل توجه، با پیامدهای مستقیم در سیاست‌های آموزشی، توسعه بازار کار و کیفیت زندگی می‌باشد. هر جا که نابرابری‌های آموزشی به حد اعلائی خود برسد آهنگ توسعه نیز کاهش پیدا خواهد کرد. یکی از نابرابری‌های آموزشی بحث تفاوت دانشگاه‌ها در کیفیت‌های آموزش و یادگیری دانشگاهی است که منجر به خروج دانش‌آموختگانی با سطوح نابرابر دانش و مهارت‌های اکتسابی شده است.

کیفیت اساس بقا است. اگر کمیت مورد توجه قرار گیرد برای رسیدن به کیفیت است. در واقع توجه به کیفیت است که می‌تواند اولویت طرح و برنامه‌ای را تعیین کند. (مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران، ۱۳۸۶). کیفیت آموزش عالی را تطابق درون‌داد، فرایند، برون‌داد و پیامدهای این نظام با استانداردهایی که به منظور بهبود فعالیت‌های آموزش عالی و با توجه به رسالت‌ها، اهداف و انتظارات آموزش عالی تعریف و تدوین شده است، می‌دانند. (بازرگان، ۱۳۹۱). دانشگاه‌ها برای رسیدن به کیفیت و سطح قابل قبول آن نیازمند ارزشیابی می‌باشند. مهم‌ترین و مطلوب‌ترین هدف ارزشیابی در زمینه آموزش و نظام آموزشی، آگاهی از وضعیت موجود و میزان فاصله آن با وضعیت مطلوب پدیده یا موضوع مورد ارزشیابی می‌باشد؛ که بدان وسیله می‌توان با اتکاء به داده‌های حاصل از فرایند ارزشیابی با یک برنامه ریزی جامع و راهبردی به بهبود وضعیت و حد اکثر استفاده از امکانات و منابع موجود برای رسیدن به مقاصد و اهداف مورد نظر پرداخت. (محمدی و دیگران، ۱۳۸۶). ارزشیابی در آموزش فرایندی است که به شناسایی، توصیف، برآورد اثر گذاری و سودمندی همه جنبه‌های آموزش مربوط می‌شود. (کوئینینگ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴) همچنین مسئولیت‌های

<sup>1</sup> Izadi , Salehi & Gharebaghi

<sup>2</sup> Hatamifar , kakooyooybari & sarmadi

<sup>3</sup> Hoareau Mcgrath & et al

<sup>4</sup> Prodan

<sup>5</sup> Koenig

موسسات آموزش عالی در پاسخگویی به نیازهای یادگیرندگان و مسائل مربوط به تجربه و رضایت دانشجویان از میزان یادگیری های دانشگاهی و کیفیت آن اندازه گیری می شود. ( تان، موسکات و زهررا، 2016).

از جمله جنبه های کیفیت که در آموزش عالی می بایست مورد توجه قرار گیرد کیفیت مرحله فرایند و آموزش دانشگاه هاست. در واقع نابرابری های مربوط به کیفیت آموزش و مرحله فرایند دانشگاه ها، نابرابری های مهارتی بعد از خروج دانشگاه ها را رقم زده است. بسیاری از عوامل مربوط به کیفیت مرحله فرایند دانشگاه ها نیازمند شناسایی، تحلیل و ارزیابی است تا بر مبنای آن بتوان برنامه ریزی درستی جهت آموزش با کیفیت انجام داد. کیفیت آموزشی با کیفیت اداری متفاوت است. کیفیت آموزشی مربوط به فرایند های آموزشی و درک افراد ذی نفع است و کیفیت اداری مربوط به زیرساخت ها و پروسه های اداری می شود ( روزا، تاوارس و آمارال، 2003).

بیانیه جهانی آموزش عالی برای قرن آینده، کیفیت آموزش عالی را یک مفهوم چند بعدی می داند که تمام عملکردها و فعالیت ها از جمله آموزش، برنامه ها، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، ساختمان ها، تأسیسات و تجهیزات و خدمات را در بر می گیرد. و برای بهبود آن، انجام خودارزیابی بیرونی توسط کارشناسان مستقل را به عنوان فعالیت های اصولی توصیه نموده است ( یونسکو، 2000).

کندی و انیل<sup>۳</sup> (1998) می گوید: عوامل مدیریت کیفیت آموزش عالی عبارتند از: مدیریت، عملکرد کارکنان، گروه های آموزشی و دانشکده ها، عملکرد دانشجویان، پژوهش و بودجه از سوی دیگر، اشورث و هاروی<sup>۴</sup> (1994) برای اندازه گیری کیفیت عواملی مانند: سازمان و منابع، دانشجویان و منابع حمایتی، تدریس و یادگیری، برنامه درسی، بودجه، پژوهش، خط مشی های مدیریت را پیشنهاد کرده اند. برخی صاحب نظران به مسئله فرایند آموزش تحت عنوان خدمات دانشگاهی و آموزشی اشاره کرده اند. نومان و همکارانش (2017) یک مدل کیفی آموزش عالی را برای ارزیابی خدمات دانشگاهی ایجاد کردند. ابزار های کمک آموزشی ناکافی، تعلیم و آموزش ضعیف، کیفیت ناکافی معلم و استاد، منابع آموزشی آکادمیک از عواملی هستند که کیفیت خدمات را کاهش می دهد. ( گرایو، 2015)

کیفیت خدمات در آموزش عالی شامل کیفیت اداری، کیفیت محیط فیزیکی، کیفیت آموزش اصلی، کیفیت خدمات پشتیبانی و کیفیت تغییر و تحول می شود. ( تروننگدام، کمالانابهام و سیبالوک ۶، 2016). اگرچه خدمات دانشگاهی در این تعریف متنوع بیان شده است اما در این پژوهش، آنچه مدنظر است کیفیت خدمات آموزش و یادگیری دانشجویان است.

کیفیت خدمات با پارامترهایی مانند منابع دانشگاهی و غیر دانشگاهی اندازه گیری می شود. منابع دانشگاهی عبارتند از: کارکنان آموزش، فرایند یاددهی و یادگیری، برنامه درسی و منابع کتابخانه. ( دوهرتی، ۷، 2008). در حالیکه منابع غیر دانشگاهی شامل زیرساخت های تکنولوژی، امکانات و کارکنان غیر آموزشی می شود. ( گرت، ویدریک و مرگن، ۸، 2004). رضایت دانشجویان از کیفیت آموزش محصول تعامل مسائل پیچیده ای مانند یادگیری، برنامه درسی، نظارت، بازخورد، امکانات پشتیبانی، زیرساخت های فیزیکی، فعالیت های اوقات فراغت و جو اجتماعی است. ( وایرس \_ جنسن، ۹، 2011). امروزه رضایت دانشجو از میزان یادگیری های

<sup>1</sup> Tan, Muskat & zehrer

<sup>2</sup> Rosa, Tavares & Amaral

<sup>3</sup> Kennedy & Oneil

<sup>4</sup> Ashworth & Harvey

<sup>5</sup> Garwe

<sup>6</sup> Teeroovengadum, Kamalanabham & Seebaluck

<sup>7</sup> Doherty

<sup>8</sup> Grant, Mergen & Widrick

<sup>9</sup> Wiers \_ Janssen

دانشگاهی و کسب دانش و مهارت‌های لازم به عنوان یک مسئله و حق طبیعی در نظر گرفته می‌شود که دانشگاه‌ها ملزم به ایجاد شرایط مساوات به منظور بهره‌مندی دانشجویان از خدمات و آموزش با کیفیت هستند. به منظور حذف یا کاهش نابرابری‌های آموزشی در دانشگاه‌ها و بخصوص مرحله فرایند آن، آموزش عالی نیازمند تعیین و تشخیص آنچه منجر به یکسان‌سازی کیفیت دانشگاه‌ها و برنامه‌ریزی جهت فراهم نمودن شرایط آن می‌باشد.

در آموزش یک سیستم منصفانه می‌تواند به عنوان یک موقعیتی تعریف شود که در آن با همه یادگیرندگان به طور منصفانه رفتار می‌شود. برای مثال یک سیستمی که در آن همه یادگیرندگان فرصت‌های مشابه دارند و در معرض برنامه درسی مشابه قرار می‌گیرند. از طریق معلمانی با تجربیات یکسان تدریس می‌شوند و تجربیات یادگیری مشابه دریافت می‌کنند. منابع درسی و امکانات آموزشی برابری برای آنان فراهم می‌شود. در مباحث و سیاست‌های آموزشی مربوط به عدالت گاهی عدالت به معنای برابری در نظر گرفته می‌شود. (استاماناس، شسکین و بلوم<sup>۱</sup>، 2017). برابری آموزشی به دو فاکتور اصلی بستگی دارد. اول به وضوح و دوم به شمول. وضوح در برگیرنده فاکتورهای خاصی است که به شرایط اختصاصی یک فرد بستگی دارد و نباید با ظرفیت‌های علمی مداخله داشته باشد. فاکتور دوم شمول است که اشاره می‌کند به یک استاندارد فراگیر و سراسری که برای همه افراد در یک سیستم آموزشی معین محقق می‌شود (نوردن باهام<sup>۲</sup>، 2016).

طی چند سال اخیر، مسئله برابری کیفیت آموزش در دانشگاه‌های مختلف جهان مورد توجه و دقت نظر قرار گرفته است. در دانشگاه بارسلونا علاوه بر تاکید بر دانش و پرورش دانشجویان به ایجاد برابری و انطباق تلاش‌ها برای دستیابی و ریشه کن نمودن هر گونه تبعیض آموزشی تاکید شده است. (دانشگاه بارسلونا<sup>۳</sup>، 2011). همچنین برنامه برابری دانشگاه والنسیا نشان می‌دهد که این برنامه فرایندی طولانی مدت دارد. برابری فقط شامل برابری جنسیتی نیست بلکه کل فعالیت‌های دانشگاه شامل تدریس، تحقیق و فعالیت‌های فرهنگی را در بر می‌گیرد (دانشگاه والنسیا<sup>۴</sup>، 2009). در تحقیقی توسط روزاریو<sup>۵</sup> (2019) در بنگلادش با عنوان "عدالت آموزشی در دانشگاه‌ها" به جنبه‌های مختلف عدالت بخصوص بحث محتوا و یادگیری‌های آموزشی در دانشگاه‌ها پرداخته‌اند که در نهایت در صورت رعایت آن منجر به یکسانی مهارت‌ها در بازار کار می‌شود.

برابری ارزش بنیادی و مبنای راهنمای سیاست‌های آموزشی است، اما لزوماً برابری در همه نظام‌های آموزشی جهان تجسم نمی‌یابد. تعهد قوی به برابری در قرن نوزدهم شکل گرفت، زمانی که مدافعان اولیه مدارس دولتی تصور می‌کردند که آموزش عمومی می‌تواند به برابری بزرگ جامعه در فرصت‌ها و شرایط تبدیل شود. امروز جامعه جهانی متعهد به عادلانه رفتار کردن در آموزش است که برای اولین بار در ماده 26 اعلامیه جهانی حقوق بشر 1948 قرار گرفت. برابری در آموزش همچنین هدف مشخص از اهداف توسعه پایدار است که توسط سازمان ملل در سال 2015 تعیین شده است. برابری در آموزش به این معنی است که مدارس و سیستم‌های آموزشی فرصت‌های آموزشی برابر برای همه یادگیرندگان فراهم کنند. در نتیجه، دانشجویان با وضعیت اجتماعی و اقتصادی، جنسیت یا مهاجرت و با پیش‌زمینه خانوادگی مختلف به سطوح مشابهی از عملکرد تحصیلی در حوزه‌های شناختی کلیدی مانند خواندن، ریاضیات و علم و سطوح مشابه رفاه اجتماعی و عاطفی در عرصه‌هایی مانند رضایت از زندگی، اعتماد به نفس و ادغام اجتماعی در طول تحصیلات خود برسند. برابری به این معنا نیست که همه دانش‌آموزان نتایج تحصیلی یکسان را به دست آورند، بلکه به این

<sup>1</sup> Stamanas , Sheskin & Bloom

<sup>2</sup> Norden Baham

<sup>3</sup> University Barcelona

<sup>4</sup> University Valencia

<sup>5</sup> Rozario

معناست که تفاوت در نتایج یادگیرندگان با پیشینه آن‌ها یا شرایط اقتصادی و اجتماعی که دانشجویان کنترل آن را ندارند، هیچ ارتباطی نداشته باشد ( سازمان همکاری و توسعه اقتصادی ۱، 2018).

برابری آموزشی در محیط دانشگاه اشاره به وجود تعاملات و رفتارها و شیوه عملکرد مبتنی بر انصاف، برخورد بدون جانبداری، راهنمایی متناسب با توانایی دانشجویان، رعایت عدالت در ارزیابی و ارائه امتیازها دارد که می تواند باعث انتقال حس ارزشمندی به دانشجویان و به دنبال آن، ایجاد رفتارهای تحصیلی مطلوب در آنان شود. ( موشر ۲، 2010).

مدیران مؤسسات آموزشی بایستی مبادرت به تغییر در ساختارها و عناصری نمایند که به این نابرابری ها دامن می زند. می توان با ایجاد دوره های آموزشی و تغییر دیدگاه ها و عملکرد آنان، به ایجاد برابری و عدالت آموزشی در کلاس درس کمک نمود. ( گلپروور ۳، 2010).

عدالت به معنی دسترسی برابر و مساوی به همه امکانات آموزشی بدون در نظر گرفتن قومیت، جنسیت، مذهب، فرهنگ، اخلاق و رفتار به طوری که همه در محیط از امکانات موجود برخوردار شوند تا زمینه برای رشد و شکوفایی استعدادها فراهم شود و افراد انگیزه کافی برای تلاش و تکاپو در راستای رسیدن به هدف داشته باشند (ثناگو، همکاران، 1390). به نظر روسیتر ۴ ( 2008 ) برابری آموزشی عبارت است از یک فرایند که به دنبال توزیع یا باز توزیع منابع، فرصت ها و امکانات ؛ به چالش کشیدن ریشه ها و عوامل محدودیت های تربیتی و ناعدالتی های آموزشی، کشف استعدادهای خود برای تقویت توانایی های افراد برای رسیدن به خودمختاری، تلاش برای جلب رضایت افراد از طریق توزیع امکانات آموزشی.

شلدون ۵ ( 2003 ) در تحقیقی با عنوان "در جستجوی کیفیت و برابری " اقدامات مورد نیاز برای افزایش آموزش برای همه را افزایش بودجه آموزشی، افزایش معلمان مجرب و توسعه ظرفیت دولت محلی برای برنامه ریزی بیان می کند.

هات می چر ۶ ( 2001 ) و همکاران در کتاب " در جستجوی انصاف در تعلیم و تربیت " به بررسی سه برداشت از برابری در آموزش پرداخته اند :

1- فرصت برابر: یکی از برداشت‌های کلاسیک و در عین حال منتقد از مفهوم برابری برای دانش‌آموزان، متعلق به برابری فرصت‌ها برای انواع متفاوتی از گروه‌های اجتماعی (طبقه، نژاد، جنسیت و غیره) می‌باشد.

2- حقوق برابر شهروندی: این نظریه که ریشه جامعه‌شناسانه دارد، بر این باور است که بعد از حقوق مدنی و سیاسی، حقوق اجتماعی مطرح می شود که در رأس آن تعلیم و تربیت جای دارد. علاوه بر آن تعلیم و تربیت نقش ابزاری جهت رسیدن به سایر حقوق را نیز ایفا می کند.

3- احترام منصفانه نسبت به تفاوت‌ها: این مفهوم ، حاصل تفکر پست مدرنیستی است. از منظر این دیدگاه، گروه‌های اجتماعی و فردی حق برابری از آموزشی که نیاز دارند، را باید دریافت کنند.

خورسندی طاسکوه (1390) عمده ترین چالش ها و نابرابری های سال های اخیر در نظام آموزشی را به دو بعد کمی و کیفی تقسیم نموده است. گسترش تعلیم و تربیت و آموزش عمومی و فراهم آوردن امکانات و

1 Organisation for Economic Co \_ Operation and Development

2 Moshier

3 Golparvar

4 Rossiter

5 Sheldon

6 Hutmacher

فرصت‌های برابر آموزشی برای کلیه افراد جامعه در سطوح مختلف آموزشی یکی از عمده‌ترین و مهم‌ترین وظایف سده اخیر دولت‌ها بوده است. در تعمیم و تحقق این سیاست جهانی، جامعه آموزش ایران، در دو دهه اخیر سیاست گسترش کمی جامعه دانش‌آموزی و دانشجویی را اجرا کرده است. این در حالی است که کمبود نیروی انسانی ماهر و نامتوازن بودن آن با توجه به پراکندگی جغرافیایی کشور و نابرابری در دسترسی به نیروی انسانی کافی یکی از مهم‌ترین چالش‌ها و نابرابری‌هایی است که نظام آموزش ایران با آن روبرو بوده است. تجربه جهانی نشان می‌دهد که رشد و گسترش کمی آموزش، به ویژه در کشورهای در حال توسعه، به دلیل فقدان امکانات مهارتی، مالی و کالبدی لازم، منجر به افت آموزشی می‌شود. فراوان مشاهده می‌شود که بسیار از تولیدکنندگان دانش (پژوهشگران و نویسندگان) و در سطحی گسترده‌تر، مصرف‌کنندگان دانش (سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان، مدیران و مجریان)، نابرابری در فرصت‌ها را بیشتر در قالب مولفه‌های کمی جستجو و تحلیل می‌کنند. در حالی که ضرورت پاسخگویی به تقاضای فزاینده اجتماعی به فرصت‌های برابر آموزشی صرفاً به تقاضای کمی محدود نمی‌شود، بلکه امروزه بحث از دستیابی همه شهروندان به آموزش با کیفیت در سطوح مختلف است. (جاوید و ایزدی، 1390)

جهانبخش اورک (1394) در رساله دکتری با عنوان تبیین و تحلیل عدالت آموزشی و دلالت‌های تربیتی آن در نظام تعلیم و تربیت ایران، رویکرد مناسب برای عدالت آموزشی را این‌طور بیان نموده است: فرایند عقلانی توزیع منظم منابع، امکانات و ابزارها برای دستیابی به تعلیم و تربیت ارزشمند و مستقل، فارغ از هر نوع تبعیض (فرهنگی، قومی، نژادی، دینی و اقتصادی) برای همه افراد جامعه جهت شکوفایی استعدادها و اندیشه‌های خلاق و خودگردانی آنان. این امر معمولاً از طریق تفکر خلاق و انتقادی، ایجاد فرصت‌های آموزشی برابر و کافی متناسب با ویژگی‌های فردی و اجتماعی، توجه به تکثر فرهنگی، توجه به آزادی، کشف و پرورش استعدادها و بکارگیری روش‌های آموزشی، گفتگو، یادگیری مشارکتی، بحث گروهی، امکان تحقق می‌یابد.

پژوهشی در سال 1395 توسط ابوالقاسمی، زارعی و احمدزاده با عنوان "مقایسه مراکز یادگیری دانشگاهی در سطح جهانی با مراکز یادگیری دانشگاهی در ایران" به لحاظ نابرابری‌های آموزشی صورت گرفت. نتایج نشان داد تفاوت بین مراکز یادگیری دانشگاهی در سطح جهانی و مراکز یادگیری دانشگاهی موجود در ایران از نظر محتوای آموزشی، محیط فیزیکی، نیروی انسانی، تشکیلات، رسانه‌ها، مواد و تجهیزات معنی‌دار می‌باشد.

رساله دکتری در سال 2013 توسط کیونگ جیا<sup>۱</sup> تحت عنوان "عدالت و دسترسی به آموزش عالی" در زمینه توسعه و اختلافات آموزشی در چین انجام شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که توسعه آموزشی، نابرابری آموزشی در آموزش عالی را کاهش نداده است. در سطوح پایین آموزش افراد، صفات غیرمرتبطی مثل بافت خانوادگی، محل زندگی، جنسیت و نژاد بر فرصت‌های دستیابی دانش‌آموزان به آموزش عالی دخالت دارد. در سطوح بالای سیاست‌های آموزشی گردانندگان دولتی، مثل بازرسی روش‌ها، پذیرش دانشگاهها و سیستم کلیدی مدرسه به طور معنی‌داری بویژه فرصت‌های جذب موسسات نخبه‌پرور و سطح بالا، مانع فرصت‌های آموزشی می‌شود. پیشنهادات این پژوهش جهت برابری شامل اصلاح انتخاب روش‌ها، پذیرش دانشگاهی و سیستم آموزش عالی می‌باشد.

رساله دکتری توسط شانگ گائو<sup>۲</sup> در سال 2015 با عنوان ارزشیابی کیفیت آموزش عالی در اندونزی از طریق مدل تابع تولید آموزشی و ارائه راهکارها به منظور رشد کیفیت در دانشگاه پیستبرگ انجام شده است. هدف از این رساله فراهم نمودن چارچوب‌های یک رویکرد متفاوت و عملیاتی برای ارزیابی مجدد کیفیت آموزش عالی از طریق متغیرهای قابل سنجش و اندازه‌گیری کیفیت از طریق برابری و یکسانی درون‌داد آموزشی، ارتباط با بازار کار و عوامل تضمین کیفیت بوده است. نتایج این تحقیق نشان داد درون‌داد آموزشی در اندونزی

<sup>1</sup> Qiong jia

<sup>2</sup> Shang Gao

و کشورهای عضو آس آن<sup>۱</sup> در حال افزایش است. در آموزش عالی دسترسی نابرابر بواسطه تفاوت های اقتصادی - اجتماعی وجود دارد. همچنین بواسطه نابرابری های نژادی، زبانی، خانوادگی و جغرافیایی دروندا آموزش، نابرابری کیفی وجود دارد. و سیستم تضمین کیفیت از تعداد پرسنل کم، حمایت مالی اندک، سرمایه گذاری کم و حمایت دولتی ضعیف برخوردار است. با توجه به این وضعیت، موسسات آموزش عالی اندونزی قادر نخواهد بود به سرعت بقیه کشورهای راغب، پیشرفت کنند.

در سال 2015 رساله دکتری تحت عنوان کیفیت در آموزش عالی : چشم انداز اعضای هیات علمی با سابقه ایالات متحده توسط مولی ریاس هال<sup>۲</sup> در دانشگاه ویرجینیا انجام شده است. هدف از این تحقیق توصیف و بیان ادراک و آگاهی های اعضای هیات علمی در ایالات متحده که با کیفیت و مدیریت کیفیت در آموزش عالی مرتبط اند. طبق نتایج اولیه کیفیت در آموزش عالی به خروجی های دانشجو بستگی دارد. این خروجی ها شامل پیامدهای یادگیری دانشجو، پیامدهای شغلی و سهم پیامد های جامعه می باشد. اکثر مشارکت کنندگان معتقدند که رشد دانشجو می بایست یک مبنای درستی در کیفیت آموزشی داشته باشد. اندازه گیری کیفیت در آموزش عالی متفاوت، ضروری و مهم است. و مشارکت کنندگان مختلف ابراز ناخرسندی در مورد روش و مقیاس رایج برای اندازه گیری کیفیت داشته اند. همچنین مشارکت کنندگان 24 عامل ویژه را که مانع و سر راه اجرای فعالیت های کیفی در آموزش عالی می شود را بیان نمودند و همچنین 24 استراتژی اجرایی ویژه را برای هر کدام از این موانع در نظر گرفته اند.

آنچه بیان شد چکیده ای از تحقیقات انجام گرفته در زمینه کیفیت و برابری در دانشگاه ها می باشد که به صورت مجزا ( یا مقوله کیفیت یا مقوله برابری ) صورت گرفته است. تاکنون تحقیقی در خصوص مولفه های برابری کیفیت فرایند آموزش در دانشگاه ها صورت نگرفته است .

از آنجا که برابری کمی آموزش به راحتی با ایجاد امکانات و توسعه و ایجاد مراکز آموزش عالی در اقصی نقاط کشور محقق شده است و بسیاری از افراد واجد شرایط در نقاط دور و نزدیک ایران مشغول به تحصیل هستند و از طرفی ظرفیت ورود به دانشگاه ها در همه مقاطع افزایش یافته است، در بسیاری از مواقع کشور ، شاهد خیل عظیم فارغ التحصیلان دانشگاهی در مقاطع کارشناسی، ارشد و دکتری است که هر کدام از این ها به لحاظ سطح کیفی آموزش، تفاوت های بارزی با یکدیگر داشته اند. به عبارتی کلیه فارغ التحصیلان دانشگاهی به سطح معین و یکدستی به لحاظ آموزشی دست نیافته اند و صرف گرفتن مدارک و مدارج دانشگاهی نمی تواند نشان دستیابی به آنچه باید تحت عنوان کیفیت نامید، باشد.

از طرفی رشد سریع دانشگاه ها به لحاظ کمی، تنها امکان دسترسی افراد متقاضی به تحصیل را فراهم نموده است. در حالی که مراکز و واحدهای دانشگاهی ممکن است فاقد هر گونه امکانات آموزشی، فضا، هیات علمی، ساختار اداری و ... باشند. هدف از رشد کمی دانشگاه ها فراهم آوردن فرصت های برابر آموزشی برای همگان است در حالی که به لحاظ کیفی ممکن است این فرصت ها تفاوت های فاحشی با همدیگر داشته باشند که همین مسئله منجر شده است علی رغم رشد کمی دانشگاه ها، توسعه اجتماعی، فرهنگی و سیاسی حاصل نگردد. کما اینکه رشد کمی دانشگاه ها در بسیاری از موارد نه تنها باعث توسعه یافتگی کشور بلکه برخلاف جریان توسعه بوده است و منجر به ایجاد قشر عظیمی از فارغ التحصیلان که فقط مدارک دانشگاهی را دارا بوده اند در حالی که فاقد هرگونه مهارت، دانش، رشد شخصیتی، اجتماعی، فرهنگی و ... هستند.

در همین راستا، پژوهش حاضر به شناسایی مولفه های مرحله فرایند آموزش می پردازد که منجر به یکسان سازی و برابری کیفیت در مراکز دانشگاهی می شود. سوالات پژوهشی آن به این شرح می باشد :

شاخص های برابری کیفیت آموزش در مرحله فرایند دانشگاه ها کدام اند؟

الگوی مفهومی برابری کیفیت آموزش در مرحله فرایند دانشگاه ها چیست ؟

<sup>1</sup> ASEAN

<sup>2</sup> Molly Reas Hall

نتایج این مطالعه می‌تواند به برنامه ریزان آموزشی، سیاستگذاران آموزشی و مدیران دانشگاه‌ها کمک کند تا بتوانند روی مرحله فرایند آموزش در دانشگاه‌ها تمرکز بیشتری داشته باشند و براساس آن سطح کیفیت و برابری در این مرحله را افزایش دهند و موجبات ارتقاء علمی و فنی فارغ التحصیلان دانشگاه‌ها را فراهم آورند. مرحله فرایند آموزش مهمترین مرحله در بحث برابری و یکسان سازی دانشگاه‌هاست که میتوان در آن دخل و تصرف نمود. در مراحل ورود و خروج دانشگاه‌ها، امکان دستکاری و مداخله کمتری به منظور کاهش نابرابری‌ها کمتر وجود دارد در حالی که در مرحله فرایند، برنامه ریزان آموزشی امکان ایجاد شرایط جهت برابری کیفیت آموزش را قبل از تاسیس مراکز و موسسات آموزشی دارا هستند و می‌توانند به برنامه ریزی صحیح فرایند آموزش در دانشگاه‌ها مبادرت ورزند و شرایط برابری کیفیت آموزش را برای همه دانشجویان فراهم آورند.

### روش پژوهش:

از نظر هدف این پژوهش از نوع کاربردی است. زیرا یافته‌ها و نتایج آن می‌تواند به صورت کاربردی در حیطه برنامه ریزی آموزشی دانشگاه‌ها مورد استفاده قرار بگیرد و نابرابری‌های کیفی مرحله فرایند آموزش را کاهش دهد.

پژوهش حاضر در قالب رویکرد کیفی از نوع تحلیل محتوای استقرایی می‌باشد. روش تحلیل محتوای استقرایی می‌تواند محتوای متن یا مصاحبه را در قالب یک مدل ارتباطی تنظیم کند که تبیین‌کننده اهداف تحلیل خواهد بود.

جامعه آماری پژوهش حاضر، صاحب نظران مراکز پژوهشی و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، روزانه (دانشگاه‌ها و موسسات وابسته به وزارت علوم) و دانشگاه پیام نور می‌باشد که در ارتباط با موضوع کیفیت آموزش و برابری و یکسانی آن در دانشگاه، دارای سوابق اجرایی، علمی و تحقیقاتی بوده‌اند. با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله برفی، تعداد 21 نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه‌های مزبور، انتخاب و مورد مصاحبه قرار گرفت که در نهایت منجر به اشباع نظری در خصوص موضوع مورد نظر گردید. تعداد 11 نفر از دانشگاه‌های روزانه و صاحب نظران و محققان مراکز تحقیقاتی مثل موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزشی عالی، مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی وابسته به سازمان سنجش و مرکز ارزیابی آموزش عالی دانشگاه تهران مصاحبه به عمل آمد و تعداد 4 نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی و 6 نفر بعدی از اعضای هیات علمی دانشگاه پیام نور که همگی به لحاظ رشته تحصیلی، سوابق کاری، اجرایی، علمی و تحقیقاتی با موضوع پژوهش مرتبط بوده‌اند. در جدول ذیل مشخصات این افراد ذکر شده است.

جدول شماره 1: مشخصات مطلعین کلیدی شرکت کننده در مصاحبه

ردیف	درجه علمی	پست سازمانی	رشته تحصیلی	محل خدمت
1	استادیار	هیات علمی اجرایی	برنامه ریزی آموزش عالی	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی
2	دانشیار	هیات علمی اجرایی	اقتصاد آموزش عالی	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی
3	دانشیار	هیات علمی اجرایی	مدیریت آموزش عالی	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی
4	استادیار	هیات علمی	اقتصاد آموزش عالی	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی



5	استاد تمام	هیات علمی	آموزش عالی در کشورهای جهان سوم	دانشگاه تهران
6	استادیار	هیات علمی	برنامه ریزی آموزش عالی	دانشگاه تهران
7	استاد تمام	هیات علمی	سیاستگذاری و برنامه ریزی در آموزش عالی	دانشگاه شهید بهشتی
8	دانشیار	هیات علمی	برنامه ریزی درسی	دانشگاه فردوسی مشهد
9	استادیار	هیات علمی	اقتصاد آموزش	دانشگاه علامه طباطبائی
10	استادیار	هیات علمی اجرایی	مدیریت آموزشی	مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش کشور
11	کارشناس ارشد	کارشناس پژوهش	فلسفه تعلیم و تربیت	مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش کشور
12	استادیار	هیات علمی	فلسفه تعلیم و تربیت	پیام نور
13	استادیار	هیات علمی	برنامه ریزی درسی	پیام نور
14	استادیار	هیات علمی	برنامه ریزی درسی	پیام نور
15	استادیار	هیات علمی	مدیریت تکنولوژی آموزشی	دانشگاه آزاد اسلامی
16	استادیار	هیات علمی	مدیریت آموزشی	دانشگاه آزاد اسلامی
17	استادیار	هیات علمی	برنامه ریزی آموزشی	دانشگاه آزاد اسلامی
18	استادیار	هیات علمی	مدیریت آموزشی	دانشگاه آزاد اسلامی
19	استادیار	هیات علمی	برنامه ریزی آموزش از راه دور	پیام نور
20	استادیار	هیات علمی	فلسفه تعلیم و تربیت	پیام نور
21	استادیار	هیات علمی	برنامه ریزی آموزشی	پیام نور

به منظور جمع آوری اطلاعات و کشف مولفه های مربوط به فرایند آموزش در دانشگاه ها و بررسی کیفیت و یکسان سازی آن، از مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شده است. در این نوع مصاحبه، به افراد اجازه پرداختن به ایده های جدید داده می شود تا در طول مصاحبه به عنوان یک نتیجه از آنچه مصاحبه شونده می گوید استنتاج گردد. قبل از شروع مرحله مصاحبه، سوالات مربوطه با توجه به پیشینه تحقیق زیر نظر اساتید راهنما و مشاور مورد بررسی و بازبینی قرار گرفت. و سپس با برنامه ریزی انجام شده، با افراد مورد نظر مصاحبه به عمل آمد. بعد از جمع آوری داده های کیفی از طریق روش تحلیل محتوای استقرایی، مفاهیم و مقوله ها شناسایی شد. برای این منظور از سه روش کدگذاری نظام مند :الف : مرور داده ها و مطالعه دقیق آنها ب: تدوین و سازماندهی داده ها ج : کدگذاری باز د: کدگذاری محوری ه - کدگذاری انتخابی جهت استخراج مولفه های مربوط به مرحله فرایند آموزش در دانشگاه ها، استفاده گردید. بعد از تجزیه و تحلیل مصاحبه های انجام شده به منظور تعیین میزان اعتماد و پایایی اطلاعات جمع آوری شده از روش توافق و همخوانی بین دو نفر استفاده شده است که بدین منظور تعداد شش مصاحبه ( دو به دو از هر دانشگاه) در اختیار یک متخصص قرار گرفت که پس از طی مراحل کدگذاری میزان همخوانی و ضریب توافق به 0/87 رسید که نشان دهنده میزان بالای توافق و هم خوانی مناسب است.

## یافته های پژوهش:

یافته ها نشان داد اعضای هیات علمی دانشگاه ها و صاحب نظران مراکز تحقیقاتی مربوط به آموزش عالی به مسئله عدم برابری بخصوص در بخش فرایند آموزش دانشگاه ها اذعان داشته اند. گروه مورد نظر معتقد بودند که بیشترین تفاوت بین دانشگاه ها به مرحله عمل آموزش که همان فرایند کار دانشگاه هاست، مرتبط است. طی مصاحبه های به عمل آمده که هدف آن تعیین شاخص های مربوط به فرایند آموزش به منظور برنامه ریزی جهت دانشگاه ها تا از یکسانی و عدالت بیشتری بر خوردار باشند؛ این نتایج حاصل شد:

بر مبنای سوال اول پژوهش : شاخص های برابری کیفیت آموزش در مرحله فرایند دانشگاه ها کدام اند؟

اعضای هیات علمی در مجموع به 26 کدمعنایی در این زمینه اشاره کرده اند که در جدول شماره 2 بیان شده است :

جدول شماره 2: کدهای معنایی برگرفته از مصاحبه ها :

ردیف	کدمعنایی	ردیف	کدمعنایی
1	دارا بودن هیات علمی مرتبط با رشته های تحصیلی	14	ارائه برنامه درسی مشابه با سر فصل مشترک
2	دارا بودن هیات علمی تمام وقت در موسسه آموزش عالی	15	برگزاری دروس پیشنهادی
3	قابلیت های اساتید در بدو استخدام	16	فعالیت های پژوهشی
4	فعالیت های بهسازی و توانمند سازی اساتید	17	ارزشیابی دقیق از دروس
5	نسبت درست اعضای هیات علمی به دانشجو	18	ایجاد فرصت های واقعی کار و حل مسئله
6	دارا بودن فضا و ساختمان آموزشی	19	آموزش های حین تحصیل مثل سمینارها
7	دارا بودن کتابخانه و آزمایشگاه های مربوط به رشته ها	20	نرخ حضور دانشجو در کلاس درس
8	مواد و رسانه های جدید	21	ارائه دروس تکمیلی و مهارتی برای برخی دروس
9	ساختار مدیریتی غیر متمرکز	22	وجود و تشکیل گروههای آموزشی
10	سلسله مراتب متمرکز اداری	23	حقوق و تسهیلات برابر اعضای هیات علمی
11	قوانین و مقررات یکسان	24	حقوق و تسهیلات برابر کادر اداری
12	مرتبط بودن رشته تحصیلی دانشگاه با رشته دوره قبل	25	منابع مالی مستقل دانشگاه
13	نسبت درست کادر اداری به دانشجو	26	بودجه

بعد از بررسی کدهای معنایی مصاحبه شوندگان، در مرحله بعد کدها حول سه محور کدهای انتخابی، کدهای محوری و کدهای باز طبقه بندی شد که در جدول شماره 3 نشان داده می شود .

جدول شماره 3: شاخص های برابری فرایند آموزش در دانشگاه ها

کدهای انتخابی	کدهای محوری	کدهای باز
منابع انسانی	1- اعضای هیات علمی 2- کادر اداری	قابلیت های اساتید در بدو استخدام، نسبت درست اعضای هیات علمی به دانشجو، نسبت درست کارمندان اداری به دانشجو، تشکیل گروههای آموزشی در دانشگاه ها . فعالیت های بهسازی و توانمندسازی هیات علمی، اعضای هیات علمی تمام وقت و مرتبط با رشته های مستقر در دانشگاه

<p>بودجه متناسب با نیاز دانشگاه ها، داشتن منابع مستقل مالی، حقوق و تسهیلات برابر اعضای هیات علمی در دانشگاه های مختلف، حقوق و تسهیلات برابر کارمندان اداری در دانشگاه های مختلف</p>	<p>1- بودجه 2- منابع مالی مستقل</p>	<p>منابع مالی</p>
<p>مرتبط بودن رشته تحصیلی با دوره قبل، ارائه برنامه درسی واحد و مشترک، برگزاری دروس پیشنیاز، فعالیت های پژوهشی، ایجاد فرصت های واقعی کار و حل مسئله، آموزش های حین تحصیل مثل کنفرانس ها و سمینار، ارائه دروس تکمیلی و مهارتی برای برخی دروس، نرخ حضور دانشجو در کلاس های درس، ارزشیابی صحیح،</p>	<p>1- برنامه درسی 2- آموزش های کلاسی و غیر کلاسی 3- فعالیت های پژوهشی 4- ارزشیابی دقیق</p>	<p>فرایند یاددهی و یادگیری</p>
<p>ساختار مدیریتی غیر متمرکز، داشتن سلسله مراتب و روال اداری، قوانین و مقررات یکسان به لحاظ تصره های آموزشی، شرایط فارغ التحصیلی، سنوات و ...، مدیریت کیفیت و تشکیل گروه های آموزشی قوی جهت کنترل کیفیت و نظارت و کنترل آن .</p>	<p>1- ساختار مدیریتی 2- ساختار اداری 3- قوانین و مقررات 4- مدیریت کیفیت</p>	<p>ساختار مدیریتی و سازمانی</p>
<p>وجود ساختمان و فضای آموزشی متناسب با تعداد دانشجویان و گروه های آموزشی، میزان دسترسی به اینترنت و سرعت آن، استفاده از فناوری نوین در ارائه دروس و برگزاری کلاس ها، دارا بودن کتابخانه و کتابهای مرتبط با رشته ها، دارا بودن آزمایشگاه های مربوط به رشته های دایر در مرکز یا موسسه آموزشی، امکانات رفاهی</p>	<p>1- ساختمان و فضای آموزشی 2- کتابخانه و آزمایشگاه ها 3- رسانه ها و مواد جدید آموزشی</p>	<p>امکانات و تجهیزات</p>

یافته های بدست آمده برای سوال اول پژوهش با استفاده از فرایند کدگذاری مبتنی بر روش کیفی تجزیه و تحلیل شدند. بر اساس نتایج، اعضای هیات علمی معتقد بودند که در مرحله فرایند آموزش می بایست 5 شاخص اصلی، منابع انسانی، مالی، فرایند یاددهی - یادگیری، ساختار سازمانی و مدیریتی و در نهایت امکانات و تجهیزات مدنظر قرار گیرد تا بر اساس آنان بتوان سطح کیفیت آموزش دانشگاه ها را برابر نمود.

**منابع انسانی** شاخص اول به منظور برنامه ریزی فرایند آموزش می باشد که شامل اعضای هیات علمی و نسبت درست آنها به دانشجو، کارکنان اداری و نسبت درست آن به دانشجو، قابلیت های اساتید در بدو استخدام، برگزار ی کلاس های درس توسط اساتید تمام وقت در دانشگاه ها، برگزاری کلاس های درس توسط اساتید مرتبط با رشته در دانشگاه ها و تشکیل گروههای آموزشی در دانشگاه ها و فعالیت های بهسازی و توانمندسازی اعضای هیات علمی می باشد. صاحب نظران معتقد بودند به منظور برنامه ریزی جهت یکسان سازی دانشگاه در خصوص موارد فوق می بایست به منابع انسانی اعم از هیات علمی و کارمند و تعداد مناسب آنان با توجه به نیاز دانشگاه دقت نمود. یکی از اعضای هیات علمی در خصوص نقش و اهمیت منابع انسانی بخصوص هیات علمی در دانشگاه ها این طور بیان می کند: " دانشگاه های ما ممکن است معلم تربیت کند، مهندس تربیت کند، پزشک تربیت کند اما استاد تربیت نمی کند. بنابراین صرف جذب عضو علمی در دانشگاه ها نشان دهنده استاد بودن نیست و نیازمند داشتن قابلیت های اولیه است " این مهم در دانشگاه های مختلف با سطوح متفاوت صورت می گیرد و مسلم است که در بحث فرایند آموزش منجر به نابرابری های کیفی آموزشی می شود. بنابراین دانشگاه ها بعد از جذب اولیه اعضای هیات علمی نیازمند به برپایی فعالیت های بهسازی و بهبود اساتید دارند. برخی از اعضای هیات علمی به خصوص در دانشگاه آزاد اسلامی و پیام نور نگران عدم تناسب دانشجو به استاد و نداشتن عضو هیات علمی برای همه رشته ها بوده اند. یکی از صاحب نظران در مورد غیر مرتبط بودن رشته تحصیلی استاد یا حتی نداشتن عضو علمی مرتبط با رشته این گونه مطرح کردند که: " گاهی رشته تحصیلی در یک مرکز یا موسسه آموزش عالی وجود دارد اما عضو علمی مربوطه جذب نشده است و تدریس توسط اساتیدی غیر از آن صورت می گیرد. این اتفاق منجر به نابرابری کیفیت آموزش دانشگاهی می شود که فاقد چنین عضو علمی هستند. " یکی از صاحب نظران در این زمینه

این طور گفته است: "در برخی مراکز جذب هیات علمی مربوط به رشته وجود دارد اما رشته تحصیلی فاقد دانشجو می باشد. در برخی دانشگاه ها رشته تحصیلی موجود است اما هیات علمی ندارد و به ناچار از طریق مدرسان مدعو که ممکن است صلاحیت لازم را نداشته باشند نیاز آموزشی دانشگاه برطرف می شود." وجود کادر اداری نیز در دانشگاه ها و نسبت درست آن به منظور پاسخگویی به دانشجویان در برخی موارد روی کیفیت آموزش در دانشگاه ها تاثیر دارد که این مسئله توسط یکی از اعضای هیات علمی بدین گونه بیان شد " نابرابری در تعداد کارکنان اداری به منظور فراهم آوردن تسهیلات مربوط به تدریس و پاسخگویی به دانشجویان و اساتید در مرحله فرایند آموزش منجر به کاهش یا افزایش کیفیت می شود." بنابراین طبق نظر مصاحبه شوندگان، منابع انسانی دانشگاه ها جزء شاخص های مهم جهت برنامه ریزی فرایند آموزش به منظور یکسان سازی کیفیت دانشگاه هاست.

**منابع مالی** دومین شاخص مهمی است که در صورت تامین آن، نابرابری های آموزشی دانشگاه ها کاهش می یابد و در واقع اکثر تفاوت ها و نابرابری های کیفی دانشگاه ها به این عامل مرتبط می شود. این عامل شامل بودجه ای است که به دانشگاه ها تعلق می گیرد و همچنین منابع مستقلی که برخی دانشگاه ها از آن برخوردار هستند. اعضای هیات علمی به پرداخت حقوق مطلوب و حمایت مالی به منظور ایجاد برابری همراه با کیفیت اشاره کردند. بدیهی است که حقوق و دستمزد اعضای علمی و کارکنان از عوامل موثر در افزایش کیفیت است که اگر عادلانه و یکسان در دانشگاه های مختلف اعمال شود منجر به رشد کیفی مراکز آموزشی خواهد شد. برخی از صاحب نظران نیز به مسایل مالی به عنوان یکی از مهم ترین عوامل نابرابری آموزشی اشاره کردند و معتقدند که بودجه واگذار شده به دانشگاه ها، نیازهای مربوطه را تامین نمی کند. و هر دانشگاهی نیازمند داشتن منابع مالی مستقل می باشد. یکی از اعضای هیات علمی در این خصوص این طور بیان کردند: " تفاوت های کیفی بخش آموزش و یادگیری دانشگاه ها، بسته به بودجه و منابع مالی متفاوت هستند. هرچقدر پول بیشتری وجود داشته باشد سرمایه گذاری بیشتری در حیطه آموزش می شود و کیفیت را افزایش می دهد"

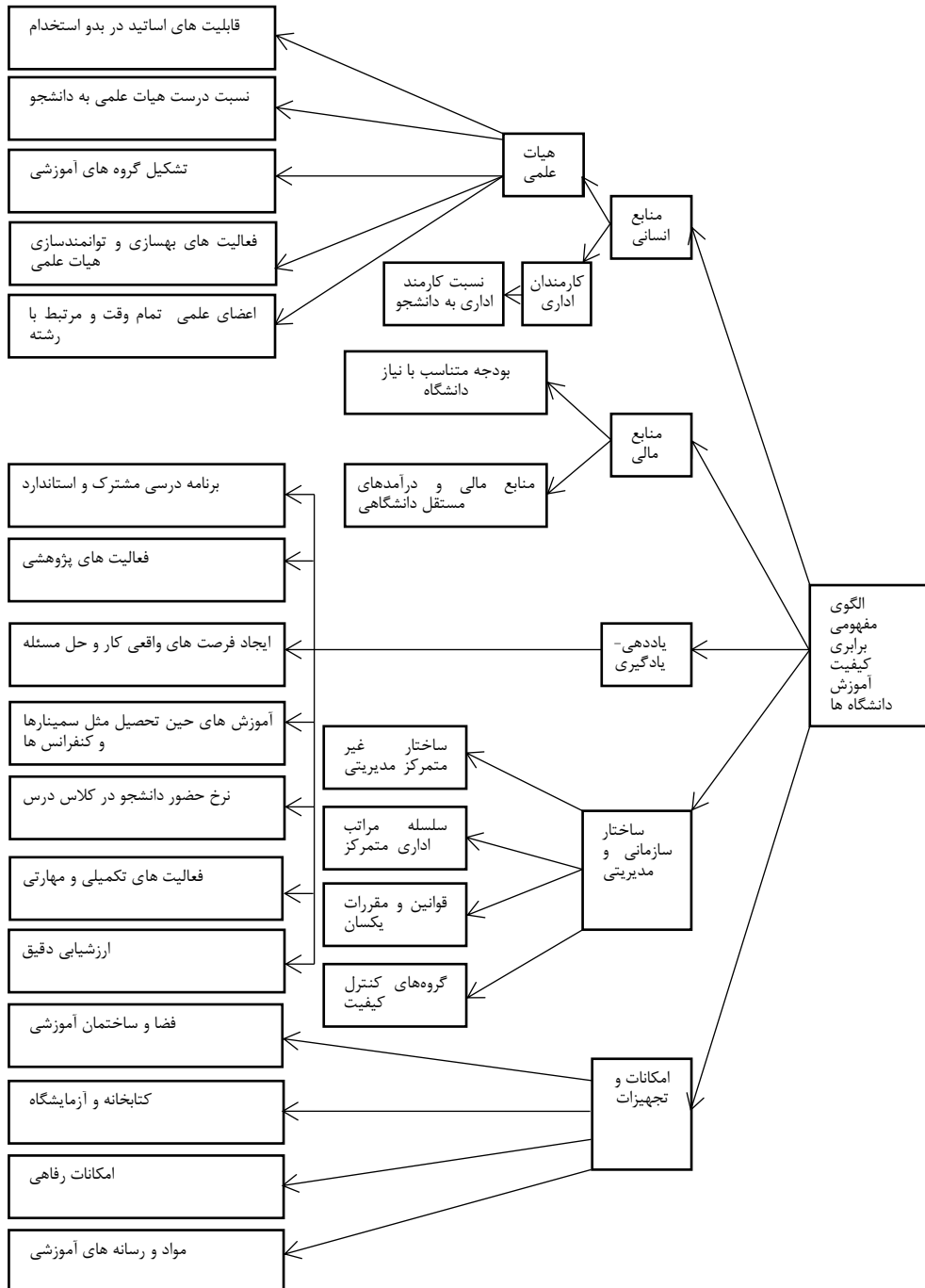
بر اساس کدهای استخراج شده در خصوص **فرایند یاددهی - یادگیری** عواملی چون ارایه برنامه درسی با سر فصل مشترک، واحد و استاندارد برای رشته های مختلف به لحاظ رسیدن به سطح معینی از محتوای درسی و توجه به آخرین اطلاعات و دستاوردهای علمی در هر رشته توسط اعضای هیات علمی مدنظر قرار گرفته شده است. طبق نظر آنها علاوه بر آن ارائه دروس پیشنیاز، فعالیت های پژوهشی، ارزشیابی صحیح، میزان آموزش های حین تحصیل مثل کارگاه ها و سمینارها، فعالیت های تکمیلی و مهارتی و نرخ حضور دانشجو در کلاس درس می تواند مرحله فرایند آموزش را پر بار تر کند و در صورت رعایت آن توسط همه دانشگاه ها برابری کیفیت برقرار خواهد شد. برخی صاحب نظران معتقد بودند که دو اهرم مهم یاددهی - یادگیری استاد و شاگرد است لذا هر گونه تعامل و تاثیر و تاثر متقابل بین این دو عامل تعیین کننده میزان کیفیت آموزش است. محتوای دروس، به لحاظ کمیت و کیفیت و نحوه انتقال آن، شیوه ارزشیابی و علاوه بر آن انواع محتوای آموزشی به صورت فوق برنامه مثل برپایی سمینارها و همایش ها در افزایش کیفیت آموزش در دانشگاه ها موثر است و می بایست به عنوان عواملی که در صورت وجود منجر به کاهش نابرابری کیفیت آموزش می شود مدنظر قرار داد. برخی اعضای هیات علمی در مورد شاخص فرایند های یاددهی و یادگیری این طور اشاره کردند: " دانشگاه ها دارای ورودی های متفاوت هستند. دانشجویان با سطوح مختلف یادگیری، انگیزه و استعداد های متفاوت وارد دانشگاه ها می شوند، اما در مرحله فرایند در صورتی که درست عمل کند و نابرابری وجود نداشته باشد می توان تفاوت های ورود را کاهش داد." و همچنین " تنها مرحله ای که می توان برای آن برنامه ریزی درستی انجام داد، مرحله فرایند یاددهی و یادگیری است. خروجی های دانشگاه ها با توجه به این مرحله به یکسانی دانش و مهارت های اکتسابی می رسند." علاوه بر آن یکی از صاحب نظران در خصوص فرایند های یاددهی و یادگیری این طور بیان می کند " دانشجو مثل ماده خام است که وارد چرخه دانشگاه می شود. اگر تغییرات لازمه به لحاظ علمی، مهارتی و حتی شخصیتی روی آن

صورت نگیرد فرایند آموزش زیر سوال است. " برنامه درسی با سر فصل های استاندارد و ارائه دروس پیشنیاز در بدو ورود و دروس تکمیلی و مهارتی به هنگام خروج می تواند نابرابری های دانشگاه ها را کاهش دهد. "

**ساختار سازمانی و مدیریتی** در برگزیده ساختار مدیریتی غیر متمرکز دانشگاه ها و همچنین داشتن سلسله مراتب متمرکز اداری در دانشگاه ها و توجه به قوانین و مقررات آموزشی یکسان برای همه دانشگاه ها می شود. همچنین از جمله کدهای استخراجی در این شاخص، توجه به تشکیل گروههای آموزشی قوی در هر دانشگاه است که از طریق آن کیفیت آموزش کنترل، هدایت و نظارت می شود. این گروهها در دانشگاه های روزانه در هر دانشکده ای تشکیل و برگزار می شود. صاحب نظران در دانشگاه های پیام نور بیان نمودند که تشکیل گروههای آموزشی به صورت استانی و از هر مرکز و واحد یک نفر عضو هیات علمی در هر رشته در جلسات مذکور شرکت می کند. تشکیل گروههای آموزشی در دانشگاه های آزاد اسلامی بسته به تعداد اعضای هیات علمی هر مرکز و واحد دارد که معمولا در هر رشته تعداد اعضای هیات علمی اندکی مشغول به کار هستند. گروه های آموزشی اگرچه وظایف آموزشی و پژوهشی دارند اما می توانند در زمینه بهبود کیفیت رشته های دانشگاهی تلاش نمایند. نظر یکی از اعضای هیات علمی در مورد ساختار سازمانی و مدیریتی این طور است: " دانشگاه ها اگر به سمت بومی گرایی و ساختار مدیریتی غیر متمرکز بروند می توانند کیفیت آموزش را فراهم کنند. " و " هر دانشگاهی بیانیه ماموریت دارد توجه به این مهم و اینکه برای چه منظوری به پرورش نیروی انسانی مورد نیاز جامعه می پردازد و توجه به مدیریت کیفیت آن از الزامات هر دانشگاه است که ممکن است به این قضیه توجهی نکنند. تفاوت ها و نابرابری های کیفی آموزش دانشگاه ها را می توان با توجه به بیانیه ماموریت آنان مدیریت کرد " علاوه بر آن قوانین و مقررات یکسان در خصوص تبصره های آموزشی و امور اداری یکسان سازی بیشتری در مورد کیفیت آموزش ایجاد می کند. یکی از اعضای هیات علمی در این زمینه این طور بیان کردند: " اگر قوانین یکسان باشد چه در زمینه امور آموزشی داخل دانشگاه، چه به هنگام تاسیس یک موسسه، چه زمان جذب هیات علمی و.... یکسانی کیفیت و رعایت استانداردها برقرار می شود. " مصاحبه شوندگان در مورد این شاخص مدیریت غیر متمرکز و تمرکز اداری را از عوامل یکسان سازی کیفیت دانشگاه ها دانسته اند.

**امکانات و تجهیزات** اگرچه جزء درونداهای نظام آموزشی می باشد اما در کیفیت مرحله فرایند آموزش اثر گذار است به طوری که بهره وری و استفاده از آنان در این مرحله نمود پیدا می کند. امکانات و تجهیزات شامل کتابخانه غنی، ابزار و وسایل آموزشی و کمک آموزشی، امکانات رفاهی، امکانات آزمایشگاهی، فضای آموزشی متناسب با رشته ها و تعداد دانشجویان می باشد. یکی از صاحب نظران در این خصوص چنین بیان کرد: « انتخاب برخی دانشجویان برای ورود به یک دانشگاه توجه به امکانات و تجهیزات دانشگاهی است. معمولا هر چقدر که امکانات بیشتر باشد انتظار بیشتری برای کیفیت آموزش می رود و همین طور هم هست. بین امکانات و کیفیت در هر کاری بخصوص آموزش رابطه مستقیم وجود دارد. « امکانات و تجهیزات به خصوص از نوع پیشرفته و به روز نه تنها منجر به رشد با کیفیت آموزش می شود بلکه به تنهایی خود از عوامل یادگیری موثر است که می بایست دانشجویان با آن متناسب با هر رشته آشنا شوند. صاحب نظران از آن به عنوان زیربنای یادگیری مستحکم و بادوام یاد کردند و بیان کردند که امکانات و تجهیزات نگاه اول و ظاهر یک دانشگاه با کیفیت است. طبق گفته یکی از مصاحبه شوندگان " دانشجویان قوی، دانشگاه های دارای امکانات بیشتر را انتخاب می کنند و دانشجویان ضعیف ناخواسته وارد دانشگاه های دارای امکانات کم و ضعیف می شوند؛ این خود منجر به نابرابری های مرحله فرایند آموزش می شود. دانشجویان قوی، انگیزه بیشتری برای یادگیری دارند بیشتر یاد می گیرند و خودشان آموزش با کیفیت را طلب می کنند و مبنای نابرابری های آموزشی همین جا رقم می خورد. " یکی از مصاحبه شوندگان اذعان می دارد که " دانشگاهی در نقطه ای دور افتاده تاسیس شده است اما فضای آموزشی ندارد و مجبور به اجاره نمودن مدرسه ای جهت انجام امور آموزشی و برگزاری کلاس ها شده اند. ( هر سال یک مدرسه اجاره می شده است و مجبور به تغییر دادن آدرس محل تشکیل کلاس ها برای دانشجویان می شده اند ). وقتی فضای اولیه ای وجود ندارد چرا باید اسم یک دانشگاه وارد دفترچه کنکور شود و جذب دانشجو داشته باشد؟ "

سوال دوم پژوهش: الگوی مفهومی برابری کیفیت آموزش در مرحله فرایند دانشگاه‌ها چیست؟



شکل ۱: الگوی مفهومی برابری کیفیت آموزش دانشگاه ها

با توجه به شکل 1، این الگو در برگزیده شاخص های مربوط به کیفیت مرحله فرایند دانشگاه ها می باشد . دانشگاه ها به عنوان یک سیستم ، دارای سه مرحله ورود ، فرایند و خروج می باشند . آموزش و یادگیری

دانشگاهی مربوط به مرحله فرایند می باشد. آنچه مرحله آموزش را پربارتر و باکیفیت تر می کند ، وجود شاخص هایی است که برای همه مراکز دانشگاهی الزامی می باشد . مطابق الگو پنج شاخص منابع انسانی ، منابع مالی ، فرایند یاددهی \_ یادگیری ، ساختار سازمانی و مدیریتی و در نهایت امکانات و تجهیزات نیازمند برنامه ریزی و توجه است . هر کدام از شاخص ها به چندین زیر شاخص اشاره می کند . ترتیب قرار گرفتن شاخص های الگو به میزان اهمیت و درجه تاکید اعضای هیات علمی مصاحبه شونده بوده است . همه این شاخص ها با همدیگر مرتبط و لازم و ملزوم یکدیگرند . منبع انسانی بدون منبع مالی ، فرایند یاددهی \_ یادگیری ، حمایت های ساختار سازمانی و مدیریتی و امکانات و تجهیزات ممکن است منجر به آموزش با کیفیت نشود . علاوه بر آن منابع مالی اگر در اختیار منابع انسانی با کیفیت قرار گیرد روند رو به رشد آموزش دانشگاهی را رقم خواهد زد . همچنین منابع مالی در صورت تبدیل شدن به امکانات و تجهیزات ، افزایش کیفیت آموزش دانشگاهی را در پی خواهد داشت . فرایند یاددهی \_ یادگیری نیازمند منابع انسانی و مالی شایسته و کافی است . ساختار سازمانی و مدیریتی نیز اگر نادرست باشد سایر شاخص ها نمی توانند آموزش با کیفیت در دانشگاه ایجاد کنند . وجود امکانات و تجهیزات بدون بهره مندی از منبع انسانی توانمند و فرایند یاددهی و یادگیری درست و ساختار سازمانی و مدیریتی ، بلااستفاده و بدون بهره مندی خواهد ماند . بنابراین مطابق با الگو ، وجود این پنج شاخص و برنامه ریزی جهت برخورداری از آنان در همه مراکز دانشگاهی می تواند روی کیفیت فرایند آموزش تاثیر گذار باشد و عدم وجود هر کدام از این پنج دسته و زیر شاخص های آن منجر به تفاوت دانشگاه ها به لحاظ سطح کیفیت آموزش خواهد شد . این الگو ضمن نشان دادن عواملی که برای ایجاد آموزش با کیفیت در دانشگاه ها ضروری می باشد ، دانشگاه و مراکز آموزش عالی را به منظور یکسان نمودن سطح درستی از آموزش دانشگاهی ، راغب و ملزم می نماید . زیرا تفاوت های سطح کیفی دانشگاه ها ( آنچه بر عهده دانشگاه است ) ، بیشتر در این عوامل خلاصه شده است .

### بحث و نتیجه گیری:

هدف پژوهش حاضر شناخت شاخص های مرحله فرایند آموزش دانشگاه ها به منظور برنامه ریزی جهت یکسان سازی کیفیت آنان است . از آنجا که بین دانشگاه های مختلف ایران به لحاظ درجه کیفیت تفاوت های زیادی وجود دارد و البته این مسئله در جای خود طبیعی است اما همچنان تلاش می شود این تفاوت ها و نابرابری ها به سمت برابری و یکسان سازی حرکت کند به طوری که بین دانش، مهارت ها و تخصص فارغ التحصیلان دانشگاهی در رشته های مختلف، تفاوت های زیادی وجود نداشته باشد و همه آنان به حدی از دانش و مهارت لازم رسیده باشند. عدم برابری از مرحله ورود و زمانی آغاز می شود که ورودی های دانشگاه ها به لحاظ استعداد، علاقه، شرایط اجتماعی و اقتصادی، رتبه کنکور و پیشرفت تحصیلی دوره متوسطه متفاوتند. این یکسان سازی بسیار مشکل و عملاً غیر ممکن است. چون همواره تفاوت های فردی، انسانی و محیطی به قوت خود باقی است . اما دانشگاه ها می توانند در مرحله فرایند آموزش این تفاوت ها را به حداقل برسانند.

مرحله فرایند آموزش تنها مرحله ای است که می توان به منظور یکسان سازی کیفیت دانشگاه ها دستکاری و دخل و تصرف داشت. اکثر اعضای هیات علمی و صاحب نظران معتقد بودند که نابرابری ها در مرحله ورود به دانشگاه و حتی قبل از آن ایجاد می شود. مثلاً رتبه کنکور، انگیزه دانشجوی و بنیه علمی وی در دوره های تحصیلی قبلی خود از عوامل ایجاد کیفیت در دانشگاه می باشد. افراد با رتبه های برتر جذب دانشگاه های برتر می شوند چون معتقدند از خدمات دانشگاهی بهتری برخوردار می شوند و دانشجویان ضعیف به ناچار جذب دانشگاه هایی با سطح آموزشی ضعیف تر می شوند و این مسئله در ابتدای ورود ، نابرابری های کیفیت آموزش را رقم می زند . اما آنچه که از عهده آموزش عالی بر می آید و در اختیار آن می باشد بحث مرحله فرایند آموزش است که می توان در دانشگاه ها بر اساس شاخص های کیفیت آموزش پیش رفت تا بر مبنای آن تفاوت های بین فارغ التحصیلان به لحاظ استعداد، انگیزه، علایق و عوامل فردی باشد نه عوامل مربوط به دانشگاه و آنچه که می بایست انجام شود ولی انجام نشده است.

نتایج بدست آمده نشان می دهد که برنامه ریزان مرحله فرایند آموزش جهت یکسان سازی کیفیت دانشگاه ها می توانند در 5 شاخص اصلی و 22 زمینه جزئی اقدام نمایند . بر مبنای سوال اول پژوهشی شاخص های



مربوط به مرحله فرایند آموزش دانشگاه ها که منجر به یکسان سازی کیفیت آنان می شود به شرح ذیل می باشد :

اولین شاخص به منظور برنامه ریزی فرایند آموزش دانشگاه ها شاخص **منابع انسانی** می باشد . منبع انسانی بزرگترین ثروت هر سازمانی محسوب می شود . هرگونه کیفیت خدمات در سازمان ها به کیفیت عامل انسانی مرتبط است . این شاخص شامل دو بعد اعضای هیات علمی و کارمندان بخش اداری می شود . تفاوت و نابرابری بسیاری از دانشگاه ها بر اساس منبع انسانی آنها نمود پیدا می کند . در بعد هیات علمی به عواملی چون قابلیت های اساتید در بدو استخدام، نسبت درست هیات علمی به دانشجو، تشکیل گروه های آموزشی، فعالیت های بهسازی و توانمندسازی اعضای هیات علمی و دارا بودن هیات علمی تمام وقت و مرتبط با رشته های دائر در دانشگاه اشاره شده است . در بعد کارمندان بخش اداری نیز به نسبت درست کارمند اداری به تعداد دانشجو توجه شده است . بسیاری از دانشگاه های مناطق محروم، طی سال های اخیر اقدام به جذب هیات علمی با مدارک دانشگاهی کمتر از دکتری نموده اند که این مسئله روی فرایند آموزش دانشگاه ها و کیفیت آن اثر گذار بوده است . تاسیس یک موسسه دانشگاهی فاقد عضو علمی با قابلیت های اولیه می بایست مورد توجه سیاستگذاران و برنامه ریزان آموزشی قرار گردد . مسلم است که جذب هیات علمی تمام وقت و مرتبط با رشته روی یادگیری ها و آموزش دانشجویان تاثیر مثبت دارد و با دانشگاهی که فاقد چنین عضو علمی می باشد، فاصله کیفی زیادی دارد .

بسیاری از دانشگاه ها فاقد هیات علمی مرتبط با رشته های تحصیلی دایر درموسسه آموزش عالی هستند. لذا برای تدریس دورس دانشجویان همواره از اساتید مدعو استفاده می کنند که این اساتید بر حسب نیاز مرکز و گاه بدون ارزیابی و سنجش قابلیت ها و توانمندی ها سرعیا وارد نظام آموزش عالی می شوند و خود می تواند نابرابری کیفیت آموزش در دانشگاه ها را سبب شود. این مسئله نیاز مند برنامه ریزی دقیق به لحاظ جذب هیات علمی متناسب با رشته ها در مراکز دانشگاهی است . تمرکز برخی رشته ها در یک منطقه و مرکز می بایست متناسب با حضور عضو هیات علمی آن منطقه باشد که این امر نیاز به پالایش رشته و اعضای هیات علمی دارد. تشکیل گروه های آموزشی به تبعیت از مشکل فوق در برخی دانشگاه ها امکان پذیر نیست . تشکیل این گروه ها در برخی مناطق محروم به صورت استانی و منطقه ای برگزار می شود و منجر به ایجاد نابرابری های آموزشی در دانشگاه ها شده است . صرف استخدام عضو علمی متناسب با قابلیت های اولیه منجر به افزایش کیفیت های دانشگاهی نمی شود . برخی دانشگاه ها برنامه ها و فعالیت های بهسازی و توانمندسازی اعضای هیات علمی دارند و بسیاری دیگر از داشتن این برنامه ها محروم هستند . این مهم می بایست در برنامه آموزشی دانشگاه ها جای گیرد . افزایش توانمندسازی های اعضای هیات علمی، مرحله فرایند آموزش دانشگاه ها را پر بار تر می کند و منجر به افزایش سطح کیفیت آموزش می شود . داشتن برنامه یکسان و قانون مند برای همه دانشگاه ها به منظور توانمندسازی اعضای هیات علمی، سطح کیفیت آنان را یکسان می سازد . این مسئله نیازمند توجه و دقت از سوی برنامه ریزان آموزشی دانشگاه ها است . مصاحبه شوندگان در مورد کارمندان اداری دانشگاه ها نیز بحث نسبت درست آنها به تعداد دانشجویان را مطرح کردند . اند چون نیروی اداری حکم پشتیبان و حمایت کننده فعالیت های اعضای هیات علمی را دارند . لذا هر گونه قصور در این خصوص به لحاظ تعداد حضور آنان و میزان پاسخگویی به دانشجویان، روی مرحله کیفیت آموزش اثر دارد . یافته های این شاخص با نتایج گریگوری (1984) ، تسینیدو (2010) و کیونک جیا (2013) مطابقت دارد.

شاخص **منابع مالی** از دیدگاه اعضای هیات علمی به دو زمینه بودجه مورد نیاز دانشگاه ها و دارا بودن منابع مالی و درآمدهای مستقل تقسیم شد . هم اکنون بسیاری از دانشگاه ها فاقد منابع مالی جهت مرتفع نمودن نیاز های مادی و مالی خود هستند. اخیرا بسیاری از دانشگاه ها به دنبال درآمدزایی از طریق پتانسیل های موجود در دانشگاه ها هستند . این نابرابری های مالی قطعا منجر به کاهش کیفیت آموزش در دانشگاه ها می شود. بنابراین لازم است که با توجه به نیاز دانشگاه ها و توجه به عوامل از قبل تعیین شده ( چون تعداد دانشجو، رشته های دایر در مرکز آموزشی و سایر عوامل دیگر ) نسبت به تامین مالی دانشگاه ها اقدام گردد . تفاوت دانشگاه ها در میزان بودجه اختصاص داده شده به آنان و توانایی کسب درآمدهای مستقل محرز است . هرچقدر منابع مالی بیشتر باشد سرمایه گذاری بیشتری در کیفیت آموزش به لحاظ برگزاری دوره های بیشتر آموزشی و برپایی سمینارها و کنفرانس ها و ... صورت می گیرد و مسلما در مرحله فرایند آموزش دانشگاه ها و

میزان کسب دانش و مهارت های دانشگاهی تاثیر گذار می باشد . به منظور یکسان سازی و افزایش کیفیت آموزش دانشگاه ها توجه به نیاز مالی آنان بخصوص در مناطق محروم که دانشجویان به لحاظ بنیه علمی نیاز بیشتری به سرمایه گذاری آموزشی دارند، مد نظر برنامه ریزان آموزشی قرار گیرد . این یافته ها با نتایج اورک (1392) در رساله دکتری " تبیین و تحلیل عدالت آموزشی و دلالت های تربیتی آن در نظام تعلیم و تربیت ایران " مطابقت دارد . وی رویکرد مناسب برای عدالت آموزشی را این طور بیان می کند : فرایند عقلانی توزیع منظم منابع، امکانات و ابزارها برای دستیابی به تعلیم و تربیت ارزشمند و مستقل. همچنین با نتایج گریگوری (1984) و کیونگ جیا (2013)، فائو (2018) مطابقت دارد.

سومین شاخص به منظور برنامه ریزی صحیح جهت ایجاد برابری در دانشگاه ها **فرایند یاددهی** - **یادگیری** است. فرایند یاددهی - یادگیری از عواملی است که قطعا از دانشگاهی به دانشگاه دیگر متفاوت است. این تفاوت اگرچه بیشتر به خاطر عوامل درون فردی دانشجو مثل استعداد، انگیزه، سطح اقتصادی و اجتماعی و ... می باشد اما عوامل بیرونی چون استاد، محتوای دروس، نحوه ارزشیابی و ارتقا به ترم بعد و ... نیز تاثیرگذار است که می توان جهت یکسان نمودن آن برنامه ریزی نمود. این شاخص در برگیرنده برنامه درسی با محتوای مشترک و استاندارد، ارائه دروس پیشنیاز، برپایی فعالیت های آموزشی و پژوهشی مثل همایش ها، سمینارها و ...، ایجاد فرصت های واقعی کار و حل مسئله، نرخ حضور دانشجو در کلاس های درس، فعالیت های تکمیلی و مهارتی و ارزشیابی دقیق می باشد. برنامه ریزی در مورد فرایند های یاددهی و یادگیری به منظور کاهش نابرابری های آموزش نیازمند توجه به موارد ذکر شده دارد . واحدهای درسی دانشگاه ها مستقیم ترین عامل انتقال علم و دانش و مهارت ها به دانشجویان است . چنانچه آخرین دستاوردهای علمی و ضروریات مربوط به رشته به دانشجو منتقل نشود منجر به خروج دانش آموختگانی با مهارت های نابرابر می گردد. انتقال واحدهای درسی با سرفصل های مشخص و استاندارد مورد نظر برخی اعضای هیات علمی در این شاخص بود. بسیاری از دانشگاه ها از برپایی فعالیت های آموزشی و پژوهشی که منجر به یادگیری بیشتر در هر رشته دانشگاهی می شود عاجزند . برخی اعضای هیات علمی معتقد بودند به دلیل نبود امکانات و شرایط موجود فرصت واقعی کار و فعالیت های حل مسئله و کارورزی از دانشجو گرفته می شود و قطعا منجر به تفاوت سطح مهارتی دانشجو با سایر دانشگاه هایی می شود که دارای فرصت های لازمه در این زمینه هستند . همچنین در مورد نرخ حضور دانشجو در کلاس های درس دانشگاه ها، تفاوت هایی وجود دارد که منجر به نابرابری های آموزشی بین دانشگاه ها می شود. برخی رشته ها نیازمند حضور دانشجو در کلاس درس و یادگیری به صورت عملی می باشد . این مسئله می بایست هنگام دایر نمودن رشته ها توسط برنامه ریزان آموزشی مورد توجه قرار گیرد . استقرار برخی رشته های دانشگاهی در مراکز و موسسات علمی اگرچه باعث توسعه کمی آن رشته می شود اما اگر شرایط اجرای واحدهای درسی به صورت عملی ممکن نباشد یا موسسه دانشگاهی فاقد امکانات لازمه باشد، توسعه علمی راه برعکس را طی نموده است . یافته های این شاخص با نتایج معروفی (1388) در مقاله " تبیین عوامل موثر بر کیفیت آموزش دانشگاهی " که به سه عامل مدرس، دانشجو و محیط آموزش اشاره کرده بود هم خوانی دارد. همچنین مطالعات دانشگاه والنسیا ( 2009) نیز برابری را در حیطه تدریس، تحقیق و فعالیت های فرهنگی مدنظر قرار داده است . نتایج تحقیقات روزاریو (2019) نیز موید این شاخص می باشد .

**ساختار مدیریتی و سازمانی** چهارمین شاخص مورد نظر اعضای هیات علمی دانشگاه ها بوده است که شامل ساختار غیرمتمرکز مدیریتی، سلسله مراتب و روال اداری متمرکز ، قوانین و مقررات یکسان دانشگاهی و گروه های کنترل کیفیت می باشد . ساختار مدیریتی دانشگاه ها گاها دچار مشکلات عدیده ای است که این مسئله خود منجر به سرگردانی دانشجو و استاد، کاهش کیفیت و انگیزه کاری و گاها منجر به پدیده جابجایی و انتقال اساتید و حتی ترک و انصراف از تحصیل دانشجو می گردد. تفاوت بین دانشگاه ها به لحاظ ساختار مدیریتی منجر به این مسئله می شود که قطعا محیطی انتخاب می گردد که دارای روند مدیریتی درست در خصوص تخصیص منابع، برنامه ریزی، در نظر گرفتن اهداف سازمانی و سایر عوامل و کارکردهای مدیریتی باشد. از آنجایی که حق انتخاب و جابجایی بین دانشگاه ها برای کارمندان، هیات علمی و دانشجو میسر گردیده است، افراد دانشگاه هایی را انتخاب می کنند که نیازمند جابجایی نباشند . برنامه ریزی درست در این خصوص منجر به ایجاد شرایط یکسان و حفظ نیرو در مراکز دانشگاهی می شود. اعضای هیات علمی به

مسئله بوم گرایی و عدم تمرکز مدیریتی در دانشگاه ها اشاره کرده اند و معتقد بودند که در ساختار غیر متمرکز مدیریتی، برنامه ریزی جهت مرحله فرایند آموزش دانشگاه ها با کیفیت بیشتری انجام می گیرد به طوری که دانشگاه ها متناسب با نیازها و توجه به زیرساخت های دانشگاهی نسبت به دایر نمودن رشته های دانشگاهی، جذب دانشجو، جذب هیات علمی متناسب با رشته ها و ... می توانند اقدام نمایند. همچنین اشاره شده است که برخی دانشگاه ها از داشتن سلسله مراتب اداری درستی برخوردار نیستند و حتی قوانین و مقررات دانشگاهی بین دانشگاه های مختلف متفاوت است و منجر به کاهش کیفیت آموزش دانشگاه ها شده است. داشتن تبصره ها و آیین نامه های درست و منطقی منجر به یکسان سازی کیفیت دانشگاه ها خواهد شد به طوری که اجازه نخواهد داد دانشجویان در شرایط یکسان، با تصمیمات متفاوتی بر مبنای قانون مواجه شوند. همچنین از جمله کدهای استخراجی در این شاخص، توجه به تشکیل گروههای کنترل قوی در هر دانشگاه است که از طریق آن کیفیت آموزش کنترل، هدایت و نظارت شود. در ساختار سازمانی هر دانشگاهی نیاز به تشکیل چنین گروههایی می باشد. اکثریت دانشگاه ها فاقد چنین گروه هایی به صورت داخلی هستند و بیشتر کار نظارت توسط گروه های بیرونی آن هم در حد تهیه گزارش صورت می گیرد. افزایش کیفیت آموزش دانشگاه ها نیازمند برنامه ریزی، اجرا و نظارت مستمر است. تشکیل این گروه ها بویژه در دانشگاه های کوچک و در مناطق دورافتاده منجر به افزایش کیفیت آن می باشد و تاحدودی دانشگاه ها را به سمت کاهش نابرابری آموزشی و یکسان سازی کیفیت پیش می برد. یافته های زمینه سوم با تحقیقات هال (2015) در دانشگاه ویرجینیا، دیویس (2008) و کامپاتلی و همکاران (2011) هم خوانی دارد.

**امکانات و تجهیزات** دانشگاهی از جمله عواملی است که در نگاه اول تفاوت بین دانشگاه ها را نشان می دهد. وجود امکانات و تجهیزات آموزشی منجر به رشد کیفی آموزش در دانشگاه ها می شود و به تبع آن دانشجویان از آموزش های موثر و بهتری برخوردار می شوند. ممکن است دانشگاه ها از منابع مالی خوبی برخوردار باشد و یا هیات علمی شایسته ای داشته باشند اما از آنجا که سرمایه گذاری بیشتر در آموزش منجر به نتیجه بهتری می شود لذا یکی از تفاوت های کیفیت دانشگاه ها در بعد امکانات و تجهیزات نمود پیدا می کند. با توجه به رشته های دایر در هر مرکز دانشگاهی، نوع امکانات و تجهیزات ممکن است متفاوت باشد لذا برنامه ریزی دقیق در این زمینه به خصوص برنامه ریزی داخلی دانشگاه به منظور بهتر شدن امر آموزش و تخصیص امکانات لازم برای رشته ها از موارد مهم و قابل تامل است. این شاخص به فضا و ساختمان آموزشی، کتابخانه و آزمایشگاه ها، امکانات رفاهی و مواد و رسانه های آموزشی اشاره دارد. تاسیس یک مرکز دانشگاهی در یک نقطه دور افتاده که فاقد ساختمان و فضای اولیه آموزشی می باشد گویای بسیاری از نابرابری های آموزشی و کیفیت آموزش در کشور است. کتابخانه، آزمایشگاه و مواد و رسانه های آموزشی رکن مهم یادگیری و آموزش دانشجو می باشد. طبق نظر برخی مصاحبه شوندگان، برخی دانشگاه ها فاقد هر گونه امکانات کتابخانه ای و آزمایشگاهی می باشند. رشته هایی که در یک موسسه دایر هستند نیازمند پشتوانه علمی و نظری در بخش کتابخانه می باشند. این تفاوت های آموزشی، کیفیت یادگیری و آموزش را تحت تاثیر قرار می دهد. بنابراین صرف داشتن کتابخانه با کتابهایی غیرمرتبط با رشته های یک دانشگاه، فاصله را به سمت کیفیت آموزش افزایش می دهد. در زمینه امکانات رفاهی نیز توجه به آن منجر به بهبود وضعیت آموزشی دانشگاه ها خواهد شد. نتایج این یافته با تحقیقات فتحی و اجارگاه (1390)، بازرگان (1386)، میرزایی (1391)، تسینیدو (2010) و کامپاتلی و همکاران (2011) مطابقت دارد.

در مورد سوال دوم پژوهشی یعنی الگوی مفهومی برابری کیفیت فرایند آموزش دانشگاه ها باید گفت بر اساس رویکرد سیستمی به بحث کیفیت دانشگاه ها پرداخته شده است. دانشگاه ها دارای مراحل ورودی، فرایند و خروجی می باشند. هر کدام از این مراحل، کیفیت خاص خود را می طلبد. پژوهش حاضر به صورت متمرکز مرحله فرایند آموزش دانشگاه ها را در نظر گرفته است. همان طور که قبلا هم اشاره شد این مرحله تنها مرحله ای است که می توان بیشترین برنامه ریزی و کنترل کیفیت را در مورد آن اعمال داشت. هر جا صحبت از نابرابری های آموزشی می گردد مرحله فرایند آن بیشترین مسؤلیت را در کاهش نابرابری ها دارد. برای شناسایی ابعاد و شاخص های یکسان سازی دانشگاه ها در مرحله فرایند آموزش، با مطالعه مبانی نظری و تجربی پژوهش و با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی، اقدام به مصاحبه نیمه ساختار یافته با اعضای هیات علمی و صاحب نظران مراکز تحقیقاتی شد. در بین اعضای هیات علمی دانشگاه ها، از اعضای علمی دانشگاه های روزانه، پیام نور و آزاد اسلامی مناطق محروم و غیر محروم استفاده شد تا بر مبنای نقطه نظرات

آنها، نابرابری های کیفیت آموزش به وضوح مشخص شود. همان طور که شکل شماره یک نشان می دهد برای یکسان سازی کیفیت آموزش دانشگاه ها در مرحله فرایند آموزش پنج شاخص شناسایی شد که عبارتند از منابع انسانی، منابع مالی، یاددهی - یادگیری، ساختار مدیریتی و سازمانی و در نهایت امکانات و تجهیزات. به عبارتی تفاوت دانشگاه ها در مرحله فرایند آموزش در این شاخص ها نشان داده می شود. نظام آموزش عالی کشور می بایست درصدد کاهش نابرابری های آموزشی در این زمینه ها باشد. آموزش بدون برنامه ریزی موفق نخواهد بود و تاثیر گذار نمی باشد. هر آموزشی نیازمند اصول و الزامات اولیه ای است که می بایست در دانشگاه ها فراهم گردد. یکسان سازی دانشگاه ها با توجه به شاخص های پنج گانه می تواند تا حدودی نابرابری های کیفیت آموزش دانشگاه ها را کاهش دهد.

آنچه در این نوشتار تشریح شد لزوم برنامه ریزی دقیق آموزشی در زمینه ها و عوامل پنج گانه به منظور ارتقای سطح کیفیت دانشگاه ها در مرحله فرایند آموزش و کاهش نابرابری های آن می باشد. برنامه ریزان چه در سطح کلان و چه در سطح خرد می توانند نسبت به توجه و تمرکز بیشتر در این پنج شاخص، شرایط خروج فارغ التحصیلان دارای دانش و مهارت هم سطح و یکسان را فراهم کنند. هم اکنون تفاوت دانشگاه ها، تفاوت در میزان دانش و مهارت های فارغ التحصیلان آنان است که منجر به نابرابری در بازار کار و رقابت می شود. این تفاوت ها قطعاً ریشه در مرحله فرایند آموزش دارد به طوری که توجه به عوامل پنج گانه فرایند

یاددهی - یادگیری، منابع انسانی و مالی، ساختار مدیریتی و امکانات و تجهیزات منجر به کاهش تفاوت بین مراکز دانشگاهی می گردد. هم اکنون نابرابری های آموزشی دانشگاه ها، بیشتر در بعد کیفی نمود پیدا کرده است. اگرچه امکان دسترسی داوطلبان جهت رفتن به دانشگاه ها و استفاده از فرصت های آموزشی برابر برای همه فراهم شده است اما در بعد کیفی بین دانشگاه ها و نوع آموزشی که قرار است دانشجویان از آن برخوردار باشند شکاف زیادی وجود دارد. بسیاری از مراکز دانشگاهی تاسیس شده فاقد هیات علمی مربوط به رشته ها، امکانات و حتی فضای آموزشی اولیه هستند و همچنان در زمینه جذب دانشجویان فعال هستند. امروزه حجم عظیم دانش آموختگان دانشگاهی که فاقد دانش و مهارت لازم می باشند که نه تنها منجر به توسعه و پیشرفت کشور نمی شود بلکه مانع رشد آن در عرصه های مختلف فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی می گردد. بنابراین نیاز است به جنبه آموزش و مرحله فرایند آن در مراکز دانشگاهی و ایجاد فرصت های برابر برای همه دانشجویان به منظور کسب دانش ها و مهارت های با کیفیت توجه شود.

با توجه به اینکه از نظر اعضای هیات علمی وضعیت دانشگاه ها به لحاظ کیفیت مرحله فرایند آموزش نابرابر و نامطلوب می باشد پیشنهاد می گردد:

- دانشگاه ها به لحاظ شاخص های امکانات و تجهیزات، فرایند یاددهی - یادگیری، ساختار سازمانی و مدیریت، منابع انسانی و مالی با سطح معینی و استاندارد پیش بروند و در این مهم برنامه ریزی های دقیق داشته باشند.
- صرف تاسیس موسسه آموزش عالی و توسعه کمی آنان در اقصی نقاط ایران بدون وجود عوامل دانشگاهی مثل داشتن عضو هیات علمی متناسب با رشته، امکانات و تجهیزات، فرایند یاددهی - یادگیری درست و... منجر به توسعه کشور نخواهد شد. لذا پیشنهاد می گردد قبل از توسعه کمی دانشگاه ها، اصول و شرایط اولیه دانشگاهی در نظر گرفته است.
- از آنجا که نابرابری های آموزشی منجر به ایجاد فارغ التحصیلان دانشگاهی با کیفیت های متفاوت می شود و مدرک گرایی صرف را در کشور رواج می دهد. پیشنهاد می گردد جهت تامین نیروی انسانی ماهر و مورد نیاز کشور، دانشگاه ها در جهت کاهش نابرابری های آموزشی گام بردارند.
- اگر چه دانشگاه ها با توجه به ساختار متفاوت جذب دانشجویان، نسبت به معیار های ورود داوطلبان به دانشگاه ها فاقد هر گونه اختیارات لازم هستند، پیشنهاد می گردد در مرحله فرایند و خروج دانشجویان

تلاش هایی جهت به حداکثر رساندن کیفیت آموزش دانشجو ( مثل جذب هیات علمی متناسب با نیاز دانشگاه، افزایش امکانات و تجهیزات، فرایند یاددهی - یادگیری درست و ... ) صورت گیرد.

- برنامه ریزی جهت به حداکثر رساندن حداقل های دانشگاهی قبل از تاسیس مراکز و واحد های دانشگاهی در خصوص زمینه های پنج گانه ( فرایند یاددهی - یادگیری، ساختار سازمانی و مدیریتی، منابع مالی و انسانی و امکانات و تجهیزات) . بدین معنی که اگرچه ایجاد و تصمیم در خصوص ایجاد مراکز دانشگاهی در دراز مدت منجر به رشد و توسعه می شود اما توجه به سطح کیفیت آن، جامعه را در زمان کوتاه تری به اهداف مدنظر توسعه خواهد رساند .

- از آنجا که برنامه ریزی آموزشی فرایندی است که یادگیری را منظم تر می سازد لذا توجه به موارد پنج گانه فوق در این راستا کمک شایانی جهت نظم دهی با کیفیت آموزش خواهد داشت و این یعنی برداشتی علمی برای حل مسائل آموزشی.

## منابع

- ابوالقاسمی، ابراهیم؛ زارعی زوارکی، اسماعیل؛ عابدزاده، محمدرضا. (۱۳۹۵) «مقایسه مراکز یادگیری دانشگاهی در سطح جهانی با مراکز یادگیری در ایران» مجله روان شناسی تربیتی، سال دوازدهم، شماره ۴۰، اورک، جهانبخش (1394): «تبیین و تحلیل مفهوم عدالت آموزشی و دلالت های آن در نظام تعلیم و تربیت ایران» رساله دکتری رشته علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز.
- بازرگان، عباس (۱۳۹۱): *ارزشیابی آموزشی*، تهران: انتشارات سمت.
- ثناگو، اکرم، نوملی، مهین، جویباری، لیلا (1390): *تبیین عدالت آموزشی در دانشجویان علوم پزشکی: بررسی دیدگاه و تجربیات دانشجویان علوم پزشکی*، مجله افق توسعه آموزش پزشکی، شماره 4، 39-44.
- شیرکرمی، جواد؛ بختیار پور، سعید (۱۳۹۳): *ارزیابی نابرابری ها در دستیابی به فرصت های آموزشی: با مطالعه موردی مقطع ابتدایی شهرستان دهلران در سال تحصیلی ۹۱-۹۰*، فصلنامه آموزش و ارزشیابی، ۷ (۲۶) ۴۱-۵۸.
- فتحی و اجارگاه، کوروش و همکاران (1380): *تضمین کیفیت در آموزش بر مبنای مدل تحلیل اهمیت/ عملکرد*، فصلنامه راهبردهای آموزش، شماره 12، ص 57.
- جاوید، محمدجواد، ایزدی جیران، اصغر (1390): *سرمایه اجتماعی و وضعیت آن در ایران*، تهران پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- مرکز ارزیابی کیفیت دانشگاه تهران (1386): *سومین مجموعه مقالات همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی تهران انتشارات دانشگاه تهران*.
- محمدی، رضا؛ فتح آبادی، جلیل؛ یادگارزاده، غلامرضا؛ میرزا محمدی، محمدحسن (۱۳۸۶): *ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی*، تهران: مرکز انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور.
- معروفی، یحیی، کیامنش، علیرضا (1388) *تبیین عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش دانشگاهی*، نامه آموزش عالی، سال دوم، شماره 6، ص 3-9.
- میرزایی، اردوان (1391). *طراحی مدل سنجش کیفیت نظام آموزش دانشگاه از دور ایران*، رساله دکتری رشته علوم تربیتی دانشگاه پیام نور.
- یونسکو (2000): *بیانیه جهانی آموزش عالی برای قرن آینده - دیدگاهها و دست‌العمل‌ها*، گزارش نهایی کنفرانس جهانی آموزش عالی، 8 و 9 اکتبر 1998 پاریس. ترجمه حمید جاودانی، تهران: موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی، وزارت فرهنگ و آموزش عالی.

- Ashworth A,Harvey R., (1994). *Assessibg further and Higher Education* , London ,Jessensing kingsley publishers
- Campateli , G., Citti , P.and Meneghin ,A.(2011), *Development of a simplified approach based on the EFQM model and six sigma for the implementation of TQM principles in a university administration* , Total Quality Management Business Excellence, Vol,22 No7,pp.691-704

- Davies, J.(2008), Integration : is it the Key to effective implementation of the EFQM excellence model? International of Journal of Quality and Reliability Management ,Vol ,II No.1,pp383-399
- Doherly , G (2008), on Quality in Education , Quality Assurance in Education . Vol.16 No . 3, pp.255-265
- Faello , joseph ., Qu , yingge ., Jain , ajeet ., Pomare , Carol ., Shin ,Seungjae.( 2018) . Income inequality : Dose Corporate Income Inequality Parallel Individual Income Inequality ? journal of Accounting and finance , vol 18
- Gao, Shang (2015).The measurement of thertiary education quality in Indonesia through the education production function model and policy recommendations for quality improvement . submitted to the Graduate faculty of School of Education in partial fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy University of Pittsburgh.
- Golparvar, M (2010) .Relationship between morality and justic , avoidance of deception scientific training . Ethics in Science & Technology 5 (182): 6657.
- Grant,D.,Mergen,E.and Widrick,S.(2004), A comparative analysis of quality management in US and international universities , Total Quality Management , Vol, 15 No,4,pp,423-438
- Grawe,E.c.(2015), student voice and quality enhancement in higher education , Journal of applied Research in Higher Education , Vol.7 No.2,pp.385-399
- Hall, M (2015). Quality in Higher Education : Pespectives from front – line Faculty in the united states . Dissertation submitted to the faculty of the requirements for the degree of doctor of Philosophy in Educational research and Evaluation .
- Hatamifar , K ., kakoojooybari , A., & sarmadi , M.A. (2014). Satisfaction with student servicesat payam Noor university . Quarterly journal of Resrarch and planning in Higher Education . 19(14), 117-139.(in persion)
- Hoarea Mcgrath , c., Henham, M .l., Corbett, A ., Durazzi, N. Frearson ,M., Jahta,B., Kamphuis,B.,Katashiro, E., Brankonic,N.m Guerin,B.,Manville , c. & Schweppenstedde,D.(2014). Higher education entrance qualifications and Exame Europe :a comparison .Brussels : European parliament,5,79-98
- Hutmacher, W & Cohrane, D.8 Bottani, N.(2001). In Pursuit of Equity in Education – Using International Indicators to Compare Equity Policies. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- Izadi, S.,Salehi,E., & Gharebaghi ,M, M.(2008). The study of students satisfaction whit criteria customer results based on EFQM model. journal of Higher Education of Iran , 30 .
- Jia , Q .(2013) Equity and access to higher education in context of educational expansion and differentiation in china. A dissertation submitted to the graduate

division of the university of Hawai i at Manoa in partial fulfillment of the requirement for the degree of doctor of philosophy in education.

- Kennedy,M., (1998), some issues in system Dynamics model building higher education : Experiences gained . proceeding of 16 system Dynamic conference, Canada, Quebec city ,
- Koenig , A.(2004).Higher Education Accreditation in the united staste, EAIE conference – torino 18 september .
- Mosher , LD.(2010). Critical Reflection , Educational Justice, and Teagher Formation in a Rural Setting.Doctoral Dissertation University of Redlands. Available from:<http://pyoquest.umi.com>
- Norden, B .& Tracy l.,(2016). Holding performance measures accountable for social equity : A polycentric approach to evaluating American higher education . proquest LLC publishing
- Prodan, A ., Maxim , E., Manolescu , I . , Arustei , C ., Guta , A . (2015). Access to higher education: influences and possible implications .7 th International conference on Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration
- O neil, m , Nightingale p.(1994). Achieving Quality leatning in Higher education, Bddles Ltd.
- OECD (2016), PISA 2015 Results (Volume I): Excellence and equity in education PISA OECD publishing paris
- Osseo\_Asare,A.E.,longbottom,D.and Murphly, W.D.(2007), Leadership best practices for sustaining quality in UK higher education from the perspective of the EFQM excellence model , Quality Assurance in Education, Vol.13No.2 pp.148\_170.
- Rosa , M. J, Tavares , D and Amaral, A . (2003), "Institutional Consequences of Quality Assessment" Quality Assurance in Higher Education, VOL . 12 NO. 2,PP. 145 -159.
- Rositer . S . (2008). Disigning Educational Technologies for social Justice :A future lab Handbook. <http://www.future lab . org . uk> (2008)
- Rozario , S .( 2019). Hieher Education in Bangladesh : An Iquiry into Educational Equity at Notro Dame University Bangeladesh .published by ProQuest LLC.
- Sheldon , W , (2003). The Search for quality and equality. In A .R. Welch (ED) , Third World education: quality and equality.
- Stamanas, C, Sheskin, M & Bloom, P (2017). Why people prefer unequal societies. Nature Human Behaviour. Vol 1, Article No. 82.



- Tan,A.S.T.,Muskat ,B.and Zehrer,A.(2016), A systematic review of quality of student experience in higher education , International Journal of Quality and Service, Vol.8 No.2,pp.209-228
- Teeroovengadum ,V.,Kamalanabhan,T.J.and seebaluck, A.K.(2016).Measuring service quality in higher education : development of a hierarchical model (HESQUAL), Quality Assurance in Education , Vol.24 No,2,pp .244 – 258
- Tsinidiu , M , G& panos ,f (2010). Valuation of the factors that determine quality in higher education : quality Assurance in Education , 18(3)
- Universitat de Barcelona. (2011). II pla d igualtat d oportunitats entre dones I home de la Univesitat de Baecelona, Spain: Unitat d Igualtat de la Universitat de Barcelona. Pubicacions I Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Universitat de Valencia. (2009). I pla d Igualtat de la Universitat de ain:Unitat d Igualtat Valencia 2010-2012.valencia,spain: Unitat d Igualtat
- Wiers –Jenssen,J.,Stensaker , B. and Groggaard,J.(200), student satisfaction : towards an empirical deconstruction of the concept , Quality in Higher Education , vol,28 .No 2,pp183-195

## Planning the education process away to equalization the quality of universities

Zahra Mostafapour<sup>1</sup>.Hamid Rahimian<sup>2</sup>. Abbas Abbaspour<sup>3</sup>. Saeed Ghiasi Nodooshan<sup>4</sup>.Ali Khorsandi Taskoh<sup>5</sup>

### Abstract

The Purpose of the study is to determine the indicators related to the stage of the university education process and plan for it in order to reduce their qualitative inequalities and provide a comprehensive conceptual model using a qualitative approach . in this study , universities were examined whit a systemic view , input , process and output , the process stage of which was used as the main subject of university quality assimilation. The statistical population was university faculty members and experts from higher education research centers , in connection with the quality of universities and its inequalities , they have had executive and scientific records. The number of samples reached 21 through targeted sampling and theoretical saturation. A semi – structured interview was used to gather information. Data analysis method was inductive content method which used three coding steps to analyze it . the results of data analysis in the coding process led to the indentification of 26 open codes , which were finally categorized into 22 pivotal categories and 5 selected codes. The research findings showed that in the process 5 factors of human resources , financial resources, teaching – learning process , administrative structure and facilities and equipment whit 22 minor components need planning and attention in on order to equalize the university .

**Keywords:** Educational process , planning , quality, equalization, equality, university

---

<sup>1</sup>- PHD student in Educational Administration , Allameh Tabataba'i University, Tehran ,Iran.

<sup>2</sup>- Associate Professor, Department of Educational planning and Administration , Allameh Tabataba'i university, Tehran, Iran.

<sup>3</sup>- Associate Professor, Department of Educational planning and Administration , Allameh Tabataba'i university, Tehran, Iran.

<sup>4</sup>- Associate Professor, Department of Educational planning and Administration, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

<sup>5</sup>- Assistant Professor, Department of Educational planning and Administration , Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.