

تشکیل دفتر دادرسی در مراکز دانشگاهی: گامی به سوی بهبود کیفیت آموزش عالی ایران

دکتر حسین معاریان^۱

چکیده

محیط آرام و شرایط بی‌تنش، فرایند یادگیری را تسهیل می‌کند. در شرایطی که در محیط آموزشی تعارضی بین ذینفعان ایجاد شود و روشی برای برطرف کردن آن وجود نداشته باشد، کیفیت آموزش تحت تأثیر قرار می‌گیرد. روش رایج برای مقابله با این مشکل و بررسی و حل مناقشات به وجود آمده در محیط دانشگاه، ایجاد دفتر دادرسی است. دفتر دادرسی به افراد و گروه‌هایی که دچار اختلاف شده و از هم شکایتی دارند، به صورت محرمانه، بی‌طرف، غیررسمی و مستقل کمک می‌کند. نقش دفتر دادرسی کمک به دانشجویان، اعضای هیئت علمی، کارکنان و دیگر ذینفعان دانشگاه، در شناسایی و ارزیابی گزینه‌های حل تعارضها و ارائه خدمات میانجی‌گری است. تجربه نشان داده است که تأسیس و راهبری بایسته دفتر دادرسی، قدم مهمی در تحقق حکمرانی خوب در دانشگاه‌ها و دیگر مراکز آموزش عالی است. در این مقاله سازوکار تشکیل و اداره دفتر دادرسی در مراکز آموزش عالی تشریح شده است.

کلیدواژه‌ها: کیفیت آموزش، دادرسی، دفتر دادرسی، آموزش عالی، اصول حکمرانی خوب، ایران.

۱. استاد دانشکده فنی دانشگاه تهران، memarian@ut.ac.ir

مقدمه

ارائه خدمات آموزشی باکیفیت، محدود به در اختیار داشتن اساتید مجرب، کارکنان ورزیده و تأمین امکانات درخور، نمی شود. ایجاد محیطی مناسب برای یاددهی و یادگیری که عاری از تنش و منازعات باشد، از دیگر ضروریات یک محیط آموزشی موفق است. در یک محیط آموزشی که حقی از یکی از ذینفعان زایل شود و امکان دادخواهی وجود نداشته باشد، نمی توان انتظار نتایج آموزشی دلخواه را داشت. دانشجویی که فکر می کند استادش حق او را پایمال کرده، کارمندی که بر این باور است که دانشکده قدر او را نمی داند و استادی که عملکرد دانشگاه را مانع پیشرفت خود می داند، همه نیاز به دادخواهی دارند ولی اغلب نمی دانند که شکایت خود را با چه مرجعی در میان بگذارند. نمونه هایی از مشکلات ذینفعان آموزش عالی که نیاز به دادخواهی دارد، در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. به کجا برم شکایت (UCEE, 2018)

دانشجوی کارشناسی دانشکده ... هستم که در یک درس برای سومین بار نمره مردودی گرفته ام. این در حالی است که نمراتم در دروس دیگر کم و بیش خوب بوده و مردودی نداشته ام. سه بار مردودی من در این درس به هیچ وجه مبنای علمی نداشته و ناشی از یک رفتار کودکانه ایست که اول بار که این درس را گرفتم، در کلاس انجام داد.

دانشجوی کارشناسی ارشد دانشکده ... درس ... هستم. استاد این درس از ابتدای نیمسال رد کردن نمره نهایی درس را منوط به سابمیت یک مقاله پژوهشی داخلی یا خارجی از موضوع درس نموده است. این در حالی است که در این فرصت کوتاه چنین امکانی برای من وجود ندارد.

دانشجوی دکتری دانشگاه ... هستم. چهار سال از شروع دوره دکتری می گذرد. با وجود آنکه پیشرفت خوبی در پژوهش داشته ام و یک مقاله ISI را نیز از نتایج آن به چاپ رسانده ام ولی استادم می گوید تنها پس از چاپ مقاله دوم اجازه دفاع می دهم. شنیده ام که بر طبق مقررات دانشگاه چاپ یک مقاله ISI کافیست.

عضو انجمن علمی دانشجویان دانشکده ... هستم. مدیریت دانشکده از ما خواسته است که دفترمان را که برای ۲۰ سال در اختیار داشته ایم تخلیه کنیم و به یک محل کوچک و نامناسب نقل مکان نماییم، بدون آنکه دلیلی برای آن ذکر شود. به نظر می رسد که این امر به گونه ای گوشمالی انجمن علمی توسط مدیریت جدید دانشکده باشد.

کارمند آموزش دانشکده ... هستم. به گواهی اساتید، دانشجویان و همکاران؛ در طول سال های خدمت در کارم فردی ساعی، امین و موفق بوده ام. متأسفانه به دلایلی که نمی توانم در این دادخواست بنویسم، و شفاها عرض خواهم کرد، مسئول مستقیم من، همواره از معرفی من به عنوان کارمند نمونه اجتناب می نماید.

متقاضی استخدام هیئت علمی هستم که دو سال پیش در دانشکده ... مصاحبه استخدامی و سخنرانی مرتبط با آنرا انجام داده و متعاقب آن توسط کمیته جذب دانشکده، مورد تایید قرار گرفته ام. متأسفانه، ظاهراً یکی از اساتید صاحب نفوذ دانشکده کارشکنی می کند و پرونده استخدام من بعد از دو سال به نتیجه نرسیده است.

استادیار تازه استخدام در دانشکده ... هستم. با وجود سابقه آموزشی بسیار خوب و مشارکت فعال در فعالیت های دانشکده و دانشگاه، متأسفانه در مدت مقرر نتوانسته ام مقاله ISI جدیدی به چاپ برسانم. این در حالی است که چند مقاله در حال بررسی در ژورنال های معتبر دارم.

استاد تمام دانشکده ... هستم، که به تازگی بازنشسته شده ام. به دلیل برخوردهایی که با مدیریت فعلی داشته ام تمام درس هایم را به کسان دیگر داده اند، اسم و مشخصاتم را از وبسایت دانشکده حذف کرده و مایلند اطاق کارم را نیز هر چه زودتر تخلیه کنم. این در حالی است که هنوز چند دانشجوی ارشد و دکتری من دفاع نکرده اند.

شرایطی که در آن فرد، در یک محیط های آموزشی، نیاز به دادخواهی پیدا می کند، به چند مثال جدول ۱ محدود نمی شود. متأسفانه در اغلب موارد، چون مرجع یا محلی مشخصی برای دادخواهی وجود ندارد، این مسئله به صورت آتش زیر خاکستر باقی می ماند و دیر یا زود اثر خود را، به صورتی اغلب منفی، در جای دیگر نشان می دهد. این در حالی است که بسیاری از برخوردها و منازعات ایجاد شده در محیط های آموزشی ناشی از فقدان زبان مشترک و عدم درک متقابل است (شکل ۱). این گونه مسایل را، پیش از آنکه تعمیق شده و بحران آفرین شوند، به سادگی می توان شناسایی و برطرف کرد.

ایجاد مرکز مشاوره، و استفاده از خدمات اساتید راهنما، دو روشی است که اغلب مراکز آموزش عالی، برای مقابله با این گونه مسایل، به کار می گیرند. متأسفانه مراکز و افرادی که در دانشگاه برای ارایه مشاوره در نظر گرفته شده اند نمی توانند راهگشای همه مشکلات پیش گفته باشند. به عنوان مثال، در بسیاری از مراکز آموزش عالی کشور مرکزی برای ارایه خدمات مشاوره و روان درمانی به دانشجویان، تاسیس شده است. یک نمونه از این دفاتر، مرکز مشاوره دانشگاه تهران است که به منظور کمک به دانشجویان جهت اداره و مدیریت مسائل عمده

دوران زندگی دانشجویی، خدمات متنوعی را ارائه می کند. اهم خدمات این مرکز را می توان در دو بعد، ارائه خدمات درمانی (مشاوره، روان درمانی، مددکاری) و پیشگیری خلاصه نمود. مرکز مشاوره دانشگاه تهران، با در اختیار داشتن روانپزشک، روانشناس بالینی، مشاوره خانواده و ازدواج، مشاوره تحصیلی، مددکار، روانسنج و مشاوره مذهبی بر خدمات مشاوره و روان درمانی تاکید دارد (مرکز مشاوره دانشگاه تهران، ۱۳۹۷).

مسیر دیگر ارایه مشاوره به دانشجویان در دانشگاه، اساتید راهنما هستند، که از بین اعضای هیئت علمی علاقمند انتخاب می شوند. اساتید راهنما وظیفه دارند چند ساعت در هفته را به ملاقات حضوری با دانشجویان و مشاوره و راهنمایی آنها اختصاص دهند. متأسفانه، در اغلب موارد، هیچ گونه آموزشی برای آماده سازی اساتید راهنما، جهت انجام مشاوره موثر، ارایه نمی شود. از سوی دیگر، این مطلب که اهداف مشاوره با اساتید راهنما تا چه حد محقق شده است، معمولاً مشخص نیست؛ زیرا ارزیابی مستقلی از نتیجه عملکرد اساتید راهنما، به ندرت صورت می گیرد.

با کمی دقت در شرح خدمات افراد و مراکزی که برای ارایه مشاوره در مراکز آموزش عالی در نظر گرفته شده اند، مشخص می شود که این گروه ها قادر نیستند کلیه مسایلی را، که نمونه هایی از آنها در ابتدای این نوشته آمد، به درستی مدیریت کنند. وجود چالش های مشابه در مراکز آموزش عالی کشورهای پیشرفته باعث شد که این مراکز اقدام به راه اندازی مرکز جدیدی، برای دادخواهی ذینفعان، در کنار مراکز مشاوره موجود و اساتید راهنما، بنمایند. در این مقاله، سازوکار تاسیس، شرح خدمات و نحوه اداره دفا تر دادوری، در موسسات آموزش عالی کشور، مورد بحث قرار گرفته است.

دفتر دادوری

دفتر خاصی که به منظور دادخواهی ذینفعان، در دانشگاه های کشورهای غربی ایجاد شده است Ombudsman office نام گرفته و فردی که مدیریت این مرکز را به عهده دارد

۱) Ombudsman نامیده می‌شود. به‌عنوان برابر فارسی این مرکز، دفتر دادوری پیشنهاد می‌شود. مدیریت این دفتر را دادور به‌عهده دارد.

اولین دفتر دادوری آکادمیک در آمریکای شمالی، در سال ۱۹۶۵ در دانشگاه سایمون فریزر کانادا تاسیس شد. در حال حاضر همه دانشگاه‌های معتبر آمریکای شمالی، دارای چنین دفتری می‌باشند. با گسترش این مراکز، انجمن‌های دادوران در هر کشور تاسیس شد. از به‌هم پیوستن «انجمن دادوران دانشگاه‌ها و کالج‌ها»^۲ و «انجمن دادوران»^۳ در سال ۲۰۰۵، «انجمن بین‌المللی دادوران» (IOA)^۴ تاسیس گردید. IOA بزرگترین انجمن بین‌المللی فعالان حرفه‌ای و سازمانی دادوران است که بیش از ۶۰۰ عضو از سراسر جهان دارد. در مراکز آموزش عالی اروپا نیز دفتر دادوری تاسیس شده است. از به‌هم پیوستن این دفاتر، «شبکه اروپایی دادوران آموزش عالی» (ENOHE)^۵، ایجاد شده است. آذربایجان، اتریش، بلژیک، کرواسی، دانمارک، انگلستان، فرانسه، گرجستان، آلمان، ایرلند، اسرائیل، ایتالیا، لیتوانی، مالت، هلند، ایرلند شمالی، لهستان، پرتغال، اسکاتلند، اسپانیا، سوئد، سوئیس، اوکراین، گروهی از اعضای این شبکه‌اند (IOA 2018). در آسیا نیز «انجمن دادوران آسیا» (AOA)^۶ این نقش را به‌عهده دارد (Khan & Hafee 2013).

انجمن بین‌المللی دادوران گزارشی را تحت عنوان «فوت و فن‌های تاسیس و راه اندازی دفتر دادوری در مراکز آموزش عالی» منتشر کرده است. این گزارش از چهار بخش تشکیل شده است. بخش اول به‌آشنایی با نقش دادوران در موسسات آموزش عالی، اختصاص یافته

۱ یک واژه سوئدی به معنی نماینده

^۲ University and College Ombuds Association (UCOA)

^۳ International Ombudsman Association (IOA), <https://www.ombudsassociation.org/home.aspx>

^۴ The Ombudsman Association (TOA), <http://www.ombudsmanassociation.org/>

^۵ European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), <http://www.enohe.net/>

^۶ Asian Ombudsman Association (AOA), <http://www.asianombudsman.com>

است. بخش دوم سازوکار تاسیس یک دفتر دادوری جدید در یک دانشگاه را تشریح می‌کند. بخش سوم راهبری و اداره دفتر دادوری را به بحث گذارده و بالاخره بخش چهارم اقدامات تبلیغی و ترویجی لازم برای معرفی دفتر دادوری به ذینفعان را معرفی می‌نماید. در پایان نیز پیوست‌های گزارش آمده است. برگردان فارسی این گزارش، به همراه آیین نامه پیشنهادی برای اداره دفتر دادوری، در وبگاه کرسی یونسکو در آموزش مهندسی قابل دستیابی است (UCEE 2018). نسخه اصلی گزارش نیز از طریق وب قابل دستیابی است (IOA 2018).

ضرورت دفتر دادوری

برخوردها و منازعات در محیط‌های آموزشی امری گریزناپذیر است. بررسی منازعه در درون محیط آموزشی، شکایت رسمی و طرح دعوی در دادگاه، از جمله روش‌های حل و فصل اختلافات است. این در حالی است که همه این گزینه‌ها باعث تحلیل منابع سازمانی می‌شوند. موارد ایجاد اختلاف در محیط‌های آموزشی بسیار متنوع است. تاسیس دفتر دادوری^۱ در یک دانشگاه به این امید صورت می‌گیرد که این دفتر دست کم بخشی از این گونه مسائل را زودتر، با هزینه کمتر و منصفانه‌تر از رویه‌های شکایت یا دعوی قضایی، حل کند. به بیان ساده‌تر، ارزش مدت زمانی را که مدیران صرف حل اختلافات می‌کنند، در مقایسه با حل آنها توسط دادور، پرهزینه‌تر است. هنگامیکه مداخله دادور به ابقای یک دانشجو یا کارمند منجر می‌شود یک دستاورد «برد-برد» برای نهاد آموزشی و افراد دست‌اندرکار حاصل می‌شود. فراتر از آن، اگر مداخله دفتر دادوری از دعوی قضایی جلوگیری کند، صرفه‌جویی‌های مالی به همراه داشته و به وجهه عمومی دانشگاه نیز لطمه‌ای وارد نمی‌شود. وجود دفتر دادوری در یک مرکز آموزشی، نویدبخش آن است که آن نهاد به اشخاص اهمیت می‌دهد؛ و در صورت ایجاد اختلاف میان اعضای جامعه دانشگاهی، برای دستیابی به راه‌حلی غیررسمی، ارزش قائل است. باید توجه داشت که دفاتر دادوری مجاز نیستند افراد را جریمه کنند یا تصمیمات

^۱ Ombudsman office

قانونی بگیرند یا اینکه رأی بر «حق یا باطل» بودن بدهند؛ بلکه به طرفین دعوا این اختیار را می‌دهند که درباره چگونگی رسیدگی به مشکل‌شان تصمیم بگیرند (ACCUEO 2018, Hertogh & Kirkham, 2018).

اصول پایه دفتر دادوری

دفتر دادوری مکانی مستقل، بی طرف، امین و غیررسمی، برای در میان گذاردن مسائل و نگرانی‌های آکادمیک و محل کار است (جدول ۲).

جدول ۲. اصول پایه دفتر دادوری (IOA 2018)

محرمانه	هویت مراجعان دفتر، و همچنین محتوای مکالمات آنها، محرمانه می‌ماند. تنها استثنای محرمانه بودن زمانی است که خطر آسیب جدی وجود داشته، یا گزینه معقول دیگری وجود نداشته باشد. در صورت موافقت دادخواه، جهت حل مشکل، با افراد درون موسسه نیز تماس گرفته می‌شود.
مستقل	دادور در مورد وظایف خود، اختیار کامل دارد. این فرد در هیچ فرایند اداری یا قراردادی شرکت نمی‌کند. دادور مستقل از ساختارهای عادی و پرسنلی موسسه عمل کرده و تنها به بالاترین سطح ممکن از سازمان گزارش می‌دهد.
بی طرف	تلاش دادور اجرای منصفانه فرآیند بررسی است. دادور هیچ گونه سود یا زیان شخصی از نتیجه اختلاف مورد بررسی نمی‌برد و از مواردی که ممکن است منجر به تضاد منافع شود، اجتناب می‌نماید.
غیر رسمی	دفتر دادوری مجوز تصمیم‌گیری از طرف موسسه آموزشی را ندارد و هیچ سابقه رسمی را حفظ نمی‌کند. همه اعضای جامعه دانشگاهی می‌توانند، به طور داوطلبانه، با این دفتر مشورت نمایند.

دفتر دادوری واسطه‌ای مستقل، برای رسیدگی به شکایات، به منظور دستیابی به راه حل‌های عادلانه است. علاوه بر آن، زمانی که یک مسئله به طور مکرر در محیط آموزشی اتفاق بیافتد دفتر دادوری تغییر در سیاست‌گذاری‌ها و رویه‌ها را پیشنهاد می‌دهد. این دفتر به دانشجویان، اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه در شناسایی و ارزیابی گزینه‌های حل و مدیریت مناقشات کمک می‌کند، خدمات میانجی‌گری ارائه می‌دهد، و کارگاه‌هایی با موضوع

مدیریت تعارض برگزار می کند. ویژگی این نوع رسیدگی غیرقضایی، به حداقل رساندن تشریفات و افزایش سرعت العمل در به نتیجه رسیدن شکایات است (Bhrens 2017). دفتر دادرسی باید با ساختار دانشگاه، و سیاست ها رویه های آن، آشنا باشد؛ تا بتواند به مراجعان کمک نماید تا درک بهتری از عملکرد دانشگاه داشته باشند. از اینروست که در اختیار داشتن مدارک و اطلاعات در مورد سیاست های به روز، رویه ها، فهرست های راهنما، کاتالوگ ها، کتابچه های راهنما، جداول زمانی و برنامه ها و غیره، بخش مهمی از کار دفتر دادرسی در هر موسسه آموزش عالی است.

دادور

پس از آنکه تصمیم به تأسیس یک دفتر دادرسی گرفته شد، فرایند یافتن شخصی شایسته برای قرار گرفتن در جایگاه دادور، امری مهم است؛ زیرا اثرگذاری و موفقیت کار این دفتر به او بستگی دارد. علاوه بر فرد صلاحیت داری که برای ریاست دفتر دادرسی در نظر گرفته می شود، تعدادی از اساتید پیشکسوت، و ترجیحا بازنشسته نیز می توانند به عنوان هیئت مشاوران این مرکز انتخاب شوند. اعضای دفتر دادرسی، به خوبی با ساختار سازمانی دانشگاه آشنا هستند و می توانند درباره خدمات، برنامه ها، خط مشی ها و عملکردهای دانشگاه اطلاعات مناسبی در اختیار شاکیان قرار دهند (IOA 2018, UCEE 2018).

وظایف دادور

دادور، در راستای انجام مسئولیت هایش، وظایفی را برعهده دارد. وظایف اصلی وی عبارتند از: کمک به حل و فصل شکایات و خدمت رسانی به عنوان یک عامل تغییر سازمانی (IOA 2007). دادوران، برای اجرای مسئولیت هایشان وظایفی را به عهده دارند که آنها را می توان، به نحوی که در جدول ۳ آمده، خلاصه کرد.

جدول ۳. وظایف داور در مراکز آموزش عالی (IOA 2009, IOA 2018, UCEE 2018)

تصریح نقش داور: داور به مراجعان اطلاعاتی کتبی و شفاهی درباره نقش دفتر می‌دهد و اصول پایه را برای آنها شرح می‌دهد.

گوش‌دادن: داور مکان امنی برای افراد و گروه‌ها ایجاد می‌کند تا بتوانند نگرانی‌های خود را مطرح کرده و مطمئن باشند که حرف‌هایشان، شنیده می‌شود.

پرسیدن سؤال‌های راهبردی: طرح سؤالات کلیدی به داور کمک می‌کند تا اصل ماجرا، زاویه دید، اولویت‌ها و اهداف گوینده را به درستی و با دقت، درک کند.

ارائه اطلاعات و گزینه‌ها: داور برای بررسی دغدغه‌های یک نهاد دانشگاهی، اطلاعاتی درباره سیاست‌ها، رویه‌ها، قوانین و گزینه‌های رسمی یا اداری ارائه می‌دهد.

کمک به تصمیم‌گیری: داور به مراجعان کمک می‌کند تا تصمیم بگیرند که کدام گزینه‌ها برای رسیدن به اهدافشان مناسب‌ترند.

آماده‌سازی: داور به مراجعان کمک می‌کند تا دغدغه‌های خود را به‌طور اثرگذار برای دیگران بیان کنند.

بازبینی مکاتبات: مراجعان می‌توانند از داور بخواهند که متن نامه مکتوب آنها را، پیش از ارسال، بازبینی کند.

ارجاعات درست: داور، گاه برای کمک به حل مشکل، فرد را به سایر دفاتر یا خدمات دانشگاه ارجاع می‌دهد.

تصریح گام‌های بعدی: پیش از آنکه مراجعه کننده دفتر داور را ترک کند، داور باید برای وی روشن نماید که مسئولیت هر اتفاقی که خواهد افتاد با چه کسی است.

ارتباط با دیگران: داور می‌تواند، در صورت موافقت مراجعه کننده، برای کسب اطلاعات در باره نگرانی‌های او، با طرف یا طرف‌های خاص تماس بگیرد و یا از آنها دعوت نماید تا در حل مشکل مشارکت کنند.

میانجیگری: میانجیگری ساختاری به دست می‌دهد که به واسطه آن طرفین منازعه با یکدیگر روبرو شده و با

راه‌حل‌های قابل قبول یکدیگر آشنا می‌شوند.

تسهیل‌گر گروه^۱: تسهیل‌گر فردی است که به گروه‌ها کمک می‌کند تا مشکلات خود را شناسایی کنند و تصمیم بگیرند.

گردآوری و تحلیل داده‌ها: داور اغلب، داده‌هایی را، بر اساس نوع مشکلاتی که افراد با آنها در سازمان روبرو

هستند، گردآوری می‌کند. با استفاده از این داده‌ها داور به الگوهایی می‌رسد که با مقامات تصمیم‌گیر موسسه، به

اشتراک می‌گذارد. گردآوری و تحلیل داده‌ها با حفظ رازداری نسبت به همه ذینفعان، انجام می‌شود.

^۱ فرآیند که در آن، فردی که مورد توافق همه اعضای گروه است، برای کمک به گروه در حل مشکل و تصمیم‌گیری مناسب مداخله می‌کند، بدون آنکه شخصا تصمیم‌گیری نماید.

ویژگی های دادور

یک دادور دانشگاهی در بهترین شرایط از ویژگی های زیر برخوردار است:

- مهارت در شنونده خوب بودن
- مهارت های ارتباطی کتبی و شفاهی
- مهارت های مذاکره
- منصف و بی غرض بودن
- حساسیت به مسائل ناشی از تفاوت ها و آگاه بودن از آن
- درک استفاده درست و نادرست از قدرت
- راحت بودن با طیف وسیعی از افراد، فارغ از جایگاه و موقعیت آنان
- قدرت شوخ طبعی

تا این تاریخ هیچ برنامه دانشگاهی خاصی برای آموزش مهارت های لازم برای دادور شدن در دنیا ایجاد نشده است. با این حال، شرکت در کنفرانس های سالانه و کارگاه هایی که توسط انجمن های حرفه ای برگزار می شود، و همچنین مطالعه مقالات منتشر شده توسط آنها، می تواند برای دادوران جدید مفید واقع شود. انجمن دادوران^۱ دانشگاه ها و دانشکده ها، انجمن نمایندگان دادوران دانشگاه ها و دانشکده های کانادا^۲، انجمن دادوران و انجمن حل اختلاف^۳، از جمله برگزارکنندگان این کنفرانس ها هستند.

^۱ انجمن بین المللی دادوران (IOA) هر سال کنفرانس هایی برگزار می کند و یک روز از کارگاه های پیش از کنفرانس را برای پیشرفت حرفه ای دادوران اختصاص می دهد. این انجمن همچنین برگزارکننده ی دوره های آموزش کلان برای فعالان جدید دادوری است.

^۲ Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO), <http://accuo.ca/>

^۳ Association for Conflict Resolution, <https://acmet.org/>

دامنه شکایات و تعارضات

درخواست ها و شکایاتی که به دفتر دادرسی می رسد ممکن از از سوی هر یک از ذینفعان، از جمله دانشجویان، استادان، کارکنان، مدیران، دانشجویان آینده و دانش آموختگان، و والدین آنها باشد. بررسی ها نشان می دهد که هر یک از این گروه ها اغلب برای یک دسته از مسائل قابل پیش بینی، با داور تماس برقرار می کنند. فهرست مسائل، و دل مشغولی های رایج تر هر یک از این گروه ها، در جدول ۴ فراهم آمده است.

جدول ۴. گستره درخواست های ذینفعان از دفتر دادرسی (IOA 2018, UCEE 2018)

دانشجویان: مشکلات دانشگاهی؛ سیاست ها، رویه ها و عملکردها؛ شهریه و هزینه ها؛ خوابگاه، مسائل انضباطی، درگیری های بین فردی، آزار و اذیت/تبعیض؛ محیط، امنیت و پارکینگ؛ پایان نامه/داوران؛ دستیار آموزشی یا تحقیقاتی؛ ...

استادان: آموزش و تدریس، فعالیت های پژوهشی یا خدماتی، رتبه و پایه و ارتقا، حقوق، مزایا و بازنشستگی، مشاغل کاری یا درون گروهی، درگیری های بین فردی، محیط، امنیت و پارکینگ، آزار و اذیت/تبعیض، مسائل انضباطی، مشکلات تأمین مالی پژوهش، مسائل وابستگی سازمانی، تسهیلات و تجهیزات، ...

کارکنان: طبقه بندی مشاغل و ارتقاء، دستمزد، مزایا و بازنشستگی، مشاغل کاری یا درون گروهی، درگیری های بین فردی، محیط، امنیت و پارکینگ، آزار و اذیت/تبعیض، مسائل انضباطی، ...

مدیران: مشاوره درباره سیاست ها، مشاوره درباره رویه ها، مشاوره درباره مشکلات پرسنلی، ...

اولیای دانشجویان: دغدغه های رفاه دانشجویان و کارکنان، خدمات دانشگاه، ...

دانش آموختگان: سوابق دانشگاهی، صدور صورتحساب، توصیه نامه ها، ...

دانش آموزان/ متقاضیان آینده: پذیرش، کمک مالی، ...

ارزیابی دفتر دادرسی

دفتر دادرسی می تواند به روش های مختلف، از جمله با انجام خود ارزیابی، عملکرد خود را بسنجد. از جمله این خودارزیابی ها، می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نظرسنجی از مراجعان دفتر، یعنی کسانی که برای کمک گرفتن به دفتر دادرسی مراجعه کرده‌اند و نیز افرادی که دفتر، برای کمک به حل مناقشه، با آنها تماس گرفته است
 - ارزیابی کارگاه‌های برگزار شده، توسط دفتر برای ذینفعان
 - نظرسنجی از رابطان دفتر، یعنی افرادی از گروه‌ها و دانشکده‌های دانشگاه، که موافقت کرده‌اند تا در خصوص حل مناقشات محل خدمت خود با دفتر همکاری کنند.
 - از طریق مقایسه داده‌های گزارش‌های سالانه دفتر دادرسی (U of T 2018).
- نظر سنجی از مراجعان دفتر، ارزیابی کارگاه‌های برگزار شده توسط دفتر و تدوین گزارش‌های سالانه، ابزارهایی برای نمایش عملکرد دفتر دادرسی هستند. مذاکرات غیررسمی و دوره‌ای، با مدیری که گزارش‌های دفتر به او ارسال می‌شود، می‌تواند در ارتقاء پاسخگویی مؤثر باشد. اثبات ارزش خدمات ارایه شده توسط دفتر به چنین مدیری اهمیت بسیار زیادی دارد زیرا اختیارات چنین شخصی اغلب به اندازه‌ای است که می‌تواند برای ادامه کار یا تعطیلی دفتر دادرسی تصمیم‌گیری کند. این گفتگوها ممکن است بر فعالیت‌ها و نیازهای کلی دفتر، شناسایی روال یا زمینه‌های مشکلات و نگرانی‌های فراگیر در فضای دانشگاه متمرکز باشد. دفتر دادرسی باید به‌طور همزمان تعادل بین استقلال و پاسخگویی خود را حفظ کند. موفقیت در این امر تا حد زیادی بستگی به کیفیت رابطه کاری بین داور و سرپرست وی دارد. بی‌شک این وظیفه داور است که نشان دهد چگونه مأموریت خود را انجام می‌دهد. این امر توجه مدیریت را به اهمیت حفظ استقلال و رازداری دفتر، افزایش دهد.

دفتر دادوری و حکمرانی خوب

تاسیس دفتر دادوری، قدم مهمی در تحقق حکمرانی خوب در محیط آموزشی است. اصول حکمرانی خوب^۱ اول بار در سال ۱۹۸۹، توسط بانک جهانی پیشنهاد شد (World Bank 1989). بر طبق این سند، ضعف در به کارگیری و عملی نمودن حکمرانی خوب، یکی از موانع رشد و توسعه کشورهاست. امروزه مراکز آموزش عالی کوشش بر این دارند که با اعمال اصول حکمرانی خوب، ضمن بالابردن کیفیت خدمات آموزشی، رضایت هرچه بیشتر ذینفعان آموزش عالی؛ یعنی دانشجویان، اساتید، کارکنان اداری، والدین دانشجویان، اتحادیه ها، مدیریت، موسسات رقیب، جامعه محلی و دولت را به دست آورند. در جدول ۳ چکیده اصول حکمرانی خوب فهرست شده است.

جدول ۳. اصول حاکمیت خوب (World Bank 1989, 1992, Henard & Mitterle 2018)

مشارکت: درگیری مستقیم، و یا غیرمستقیم ذینفعان در امور، از طریق آزادی بیان، تنوع دیدگاهها و سازماندهی یک جامعه مدنی.

حاکمیت قانون: وجود چارچوب قانونی منصفانه، که توسط یک نهاد نظارتی بی طرف، برای حفاظت کامل از ذینفعان اعمال می شود.

شفافیت: جریان آزاد اطلاعات و قابلیت دسترسی سهل و آسان به آن، برای آگاهی همه از چگونگی اتخاذ و اجرای تصمیمات.

پاسخگویی: پاسخگویی به ذینفعان در چارچوب قانونی و در زمانی مشخص

وفاق عمومی: فراهم نمودن زمینه ظهور نظرات متفاوت در عرصه های مختلف. رهنمون نظرات مختلف به سمتی که بیشترین همگرایی را با اهداف کل مجموعه و توسعه پایدار داشته باشد.

حقوق مساوی: برخوردار بودن همه از فرصت های برابر. سهمی بودن افراد، به تناسب فعالیت خود در منافع مجموعه اثر بخشی و کارایی: برآورده شدن نیازهای ذینفعان توسط فرآیندهای اجرا شده توسط سازمان. تنظیم فعالیت ها

به منظور استفاده کارا از منابع طبیعی و حفاظت از محیط زیست

مسئولیت پذیری: مستند نمودن اینکه چه کسی و برای چه امری مسئولیت دارد. همچنین، پاسخگویی به کسانی که از تصمیمات یا اقدامات و اعمال قوانین، تأثیر می پذیرند.

^۱ Good governance principles

همانگونه که در جدول ۳ دیده می شود، اغلب اصول «حاکمیت خوب»، ضرورت وجود دفتری را برای دادخواهی در محیط آموزشی، توجیه می کند. مرور عملکرد و گزارش سالیانه دفاتر دادرسی دانشگاه های بزرگ دنیا، کارآمدی این دفاتر را به اثبات رسانده است. در مراکز آموزش عالی کشور ما نیز اگر این دفتر به درستی تاسیس، ساماندهی و مدیریت شود، بسیار راهگشا خواهد بود. یک دفتر دادرسی که وظایفش را به درستی انجام دهد، ضمن مرتفع کردن تعارضات فرساینده و بازدارنده در محیط آموزشی، نقش قابل توجهی در ارتقای کیفیت آموزش و رسیدن دانشگاه به اهدافش، خواهد داشت.

منابع

- ACCUO, Association of Canadian College and University Ombudsperson, Standards of Practice. <http://accuo.ca/> (accessed 2018).
- Bhrens R. 2017. Being an ombudsman in higher education, a comparative study, European Network of Ombuds in Higher Education (UNOHE), 100 pp.
- ENOHE, European Network of Ombudsmen in Higher Education, <http://www.enohe.net/> (accessed 2018)
- Hertogh M, Kirkham R. 2018. Research Handbook on the Ombudsman. International Ombudsman Association, Edward Elgar Publishing, 535 pp. [https://books.google.com/books?id=mep6DwAAQBAJ&pg=PA527&dq=International+Ombudsman+Association+\(IOA\)&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjx4kZ_hAhUixqYKHQubDzoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=International%20Ombudsman%20Association%20\(IOA\)&f=false](https://books.google.com/books?id=mep6DwAAQBAJ&pg=PA527&dq=International+Ombudsman+Association+(IOA)&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjx4kZ_hAhUixqYKHQubDzoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=International%20Ombudsman%20Association%20(IOA)&f=false)
- Henard F, Mitterle A. 2018. Governance and quality guidelines in higher education; a review of governance, arrangements and quality assurance guidelines, The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)), 116 pp. <http://www.oecd.org/education/imhe/46064461.pdf>
- IOA (International Ombudsman Association), Nuts and Bolts: Establishing and operating a college and university Ombuds Office. https://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/Nuts-and-Bolts-for-Establishing-a-New-Ombudsman-Office.pdf (accessed 2018)
- IOA, International Ombudsman Association, 2007. IOA Codes of Ethics, www.ombudsmanassociation.org
- IOA, International Ombudsman Association, 2009. IOA Standards of Practice, www.ombudsmanassociation.org
- Khan R U. & Hafeez M.M. 2013. An establishment of the office of higher education ombudsman in Pakistan to strengthen the citizen's voice and public accountability in



مركز العالمی برای اطمینان از کیفیت

The 2nd International Conference
13th National Conference of
Quality Assessment in University Systems



دومین کنفرانس بین المللی
سیزدهمین کنفرانس ملی
ارزیابی کیفیت در نظام های دانشگاهی



- Higher Education. South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Vol 2, Issue 3.
- U of T 218. University of Toronto Office of Ombudsperson. Annual Report 2016-2017. <http://ombudsperson.utoronto.ca/reports/OmbudsAnnualReport2016-17.pdf>
- UCEE, UNESCO Chair on Engineering Education, 2018. <http://ucee.ut.ac.ir/news/72720>
- World Bank 1990. World Development Report 1989. Financial System and Development, World Development Indicator. Oxford University Press.
- World Bank 1992. Governance and Development, <http://documents.worldbank.org/curated/en/604951468739447676/Governance-and-development>

مرکز مشاوره دانشگاه تهران ۱۳۹۷. <http://counseling.ut.ac.ir/>