



UNESCO Chair
on Engineering
Education



نوآوری آموزشی

تشکیل دفتر دادرسی، در مراکز آموزش عالی

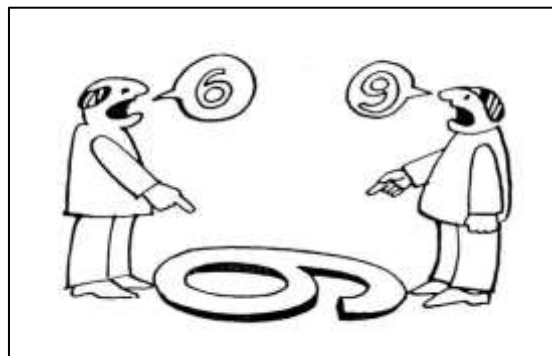
ارایه خدمات آموزشی خوب، محدود به در اختیار داشتن اساتید مجرب، کارکنان ورزیده و تامین امکانات درخور، نمی‌شود. ایجاد محیطی مناسب برای یاددهی و یادگیری، که عاری از تنش و منازعات باشد، از دیگر ضروریات یک محیط آموزشی موفق است. در یک محیط آموزشی، که حقی از یکی از ذینفعان زایل شود و امکان دادخواهی وجود نداشته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

جدول ۱. به کجا برم شکایت

۱. دانشجوی کارشناسی دانشکده ... هستم که در یک درس برای سومین بار نمره مردودی گرفته‌ام. این در حالی است که نمراتم در دروس دیگر کم و بیش خوب بوده و مردودی نداشته‌ام. سه بار مردودی من در این درس به هیچ وجه مبنای علمی نداشته و ناشی از یک کار کودکانه ایست که اول بار که این درس را گرفتم، در کلاس انجام داد.
۲. 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.
۳. دانشجوی دکتری دانشکده هستم. چهار سال از شروع دوره دکتری می‌گذرد. با وجود آنکه پیشرفت خوبی در پژوهش داشته‌ام و یک مقاله ISI را نیز از نتایج آن به چاپ رسانده‌ام ولی استادم می‌گوید تنها پس از چاپ مقاله دوم اجازه دفاع می‌دهم. شنیده‌ام که بر طبق مقررات دانشگاه چاپ یک مقاله ISI کفایت.
۴. 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 می‌رسد که این امر به گونه‌ای گوشمالی انجمن علمی توسط مدیریت جدید دانشکده باشد.
۵. کارمند آموزش دانشکده ... هستم. به گواهی اساتید، دانشجویان و همکاران؛ در طول سال‌های خدمت در کارم فردی ساعی، امین و موفق بوده‌ام. متأسفانه به‌دلیلی که نمی‌توانم در این دادخواست بنویسم، و شفاها عرض خواهم کرد، مسئول مستقیم من، همواره از معرفی من به‌عنوان کارمند نمونه اجتناب می‌نماید.
۶. متقاضی استخدام هیات 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 گرفته‌ام. متأسفانه، ظاهراً یکی از اساتید صاحب نفوذ دانشکده کارشکنی می‌کند و پرونده استخدام من بعد از دو سال به نتیجه نرسیده است.
۷. استادیار تازه استخدام در دانشکده ... هستم. با وجود سابقه آموزشی بسیار خوب و مشارکت فعال در فعالیت‌های دانشکده و دانشگاه، متأسفانه در مدت مقرر نتوانسته‌ام مقاله ISI جدیدی به چاپ برسانم. این در حالی است که چند مقاله در حال بررسی در ژورنال‌های معتبر دارم.

۸. استاد تمام دانشکده ... هستم، که به تازگی بازنشسته شده‌ام. به دلیل برخوردهایی که با مدیریت فعلی داشته‌ام تمام درس‌هایم را به کسان دیگر داده‌اند، 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 نکرده‌اند.

شرایطی که در آن فرد، در یک محیط‌های آموزشی، نیاز به دادخواهی پیدا می‌کند، به چند مثال جدول ۱ محدود نمی‌شود. متأسفانه در اغلب موارد، چون مرجع یا محلی مشخصی برای دادخواهی وجود ندارد، این مسئله به صورت آتش زیر خاکستر باقی می‌ماند و دیر یا زود اثر خود را، به صورتی اغلب منفی، در جای دیگر نشان می‌دهد. این در حالی است که بسیاری از برخوردها و منازعات ایجاد شده در محیط‌های 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 می‌توان شناسایی و برطرف کرد.



شکل ۱. برخوردهای ناشی از دیدگاه متفاوت^۱

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 می‌گیرند. متأسفانه مراکز و افرادی که در دانشگاه برای ارائه مشاوره در نظر گرفته شده‌اند نمی‌توانند راهگشای همه مشکلات پیش گفته باشند. به عنوان مثال، در بسیاری از مراکز آموزش عالی کشور مرکزی برای ارائه 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 می‌کند. اهم خدمات این مرکز را می‌توان در دو بعد، ارائه خدمات درمانی (مشاوره، روان‌درمانی، مددکاری) و پیشگیری خلاصه نمود. مرکز مشاوره دانشگاه تهران، با در اختیار داشتن روانپزشک، روانشناس بالینی، مشاوره خانواده و ازدواج، مشاوره تحصیلی، مددکار، روانسج و مشاوره مذهبی بر خدمات مشاوره و روان درمانی تأکید دارد.

مسیر دیگر ارائه مشاوره به دانشجویان در دانشگاه، اساتید راهنما هستند، که از بین اعضای هیات علمی علاقمند انتخاب می‌شوند. 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، هیچ‌گونه آموزشی برای آماده سازی اساتید راهنما، جهت انجام مشاوره موثر، ارائه نمی‌شود. 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 می‌گیرد.

با کمی دقت در شرح خدمات افراد و مراکز که برای ارائه مشاوره در مراکز آموزش عالی در نظر گرفته شده‌اند، مشخص می‌شود که این گروه‌ها قادر نیستند کلیه مسایلی را، که نمونه‌هایی از آنها در ابتدای این نوشته آمد، به درستی مدیریت کنند. وجود چالش‌های 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.

¹ www.spkc.gov.lv

دفتر خاصی که به این منظور در دانشگاه‌های کشورهای غربی ایجاد شده است Ombudsman office نام گرفته و فردی که مدیریت این مرکز را به عهده دارد Ombudsman² نامیده می‌شود. به عنوان برابر فارسی این مرکز، **دفتر دادرسی** پیشنهاد می‌شود. مدیریت این دفتر را **دادور** به عهده دارد. دفتر دادرسی مکانی مستقل، بی طرف، امین و غیررسمی، برای در میان گذاردن مسائل و نگرانی‌های آکادمیک و محل کار است (جدول ۲). این مرکز 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 بیفتد دفتر دادرسی تغییر در سیاست گذاری‌ها و رویه‌ها را پیشنهاد می‌دهد. این دفتر به دانشجویان، اعضای هیات 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 می‌کند. ویژگی این نوع رسیدگی غیرقضایی، به حداقل رساندن تشریفات و افزایش سرعت‌العمل در به نتیجه رسیدن شکایات است.

علاوه بر فرد صلاحیت‌داری که برای ریاست دفتر دادرسی در نظر گرفته می‌شود، تعدادی از اساتید پیشکسوت، و ترجیحاً بازنشسته نیز اغلب به عنوان هیات مشاوران این مرکز انتخاب می‌شوند. اعضای دفتر دادرسی، به خوبی با ساختار سازمانی دانشگاه آشنا هستند و می‌توانند درباره خدمات، برنامه‌ها، خط‌مشی‌ها و عملکردهای دانشگاه اطلاعات مناسبی در اختیار شاکیان قرار دهند. دفتر دادرسی، به منظور ارزیابی کارایی اقدامات انجام شده، گزارش عملکرد سالیانه خود را تدوین می‌کند.

جدول ۲. اصول پایه دفتر دادرسی

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 اختیار 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 دادرسی 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.

اولین دفتر دادرسی 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 به هم پیوستن «انجمن دادوران دانشگاه‌ها و کالج‌ها»^۳ و «انجمن دادوران»^۴ در سال ۲۰۰۵، «انجمن بین‌المللی دادوران» (IOA)^۵ 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 دادرسی تاسیس شده است. از به هم پیوستن این دفاتر، «شبکه اروپایی دادوران آموزش عالی» (ENOHE)^۶، ایجاد شده است. آذربایجان، اطریش، بلژیک، کرواسی، دانمارک،

² یک واژه سوئدی به معنی نماینده

³ University and College Ombuds Association (UCOA)0

⁴ International Ombudsman Association (IOA)

⁵ The Ombudsman Association (TOA)

⁶ European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)

انگلستان، فرانسه، گرجستان، آلمان، ایرلند، اسرائیل، ایتالیا، لیتوانی، مالت، هلند، ایرلند شمالی، لهستان، پرتغال، اسکاتلند، اسپانیا، سوئد، سوئیس، اوکراین، گروهی از اعضای این شبکه‌اند.

دفتر دادرسی و حکمرانی خوب

تاسیس دفتر دادرسی، قدم مهمی در تحقق حکمرانی خوب در محیط آموزشی است. اصول حکمرانی خوب^۷ اول بار در سال ۱۹۸۹، توسط بانک جهانی پیشنهاد شد^۸. بر طبق این سند، ضعف در به‌کارگیری و عملی نمودن حکمرانی خوب، یکی از موانع رشد و توسعه کشورهای است. امروزه مراکز آموزش عالی کوشش بر این دارند که با اعمال اصول حکمرانی خوب، ضمن بالا بردن کیفیت خدمات آموزشی، رضایت هرچه بیشتر ذینفعان آموزش عالی؛ یعنی دانشجویان، اساتید، کارکنان اداری، والدین دانشجویان، اتحادیه‌ها، مدیریت، موسسات رقیب، جامعه محلی و دولت را به‌دست آورند. در جدول ۳ چکیده اصول حکمرانی خوب فهرست شده است.

جدول ۳. اصول حاکمیت خوب

-
۱. مشارکت: درگیری مستقیم، و یا غیرمستقیم ذینفعان در امور، از طریق آزادی بیان، تنوع دیدگاه‌ها و سازماندهی یک جامعه مدنی.
 ۲. حاکمیت قانون: وجود چارچوب قانونی منصفانه، که توسط یک نهاد نظارتی بی‌طرف، برای حفاظت کامل از ذینفعان اعمال می‌شود.
 ۳. شفافیت: جریان آزاد اطلاعات و قابلیت دسترسی سهل و آسان به آن، برای آگاهی همه از چگونگی اتخاذ و اجرای تصمیمات.
 ۴. پاسخگویی: پاسخگویی به ذینفعان در چارچوب قانونی و در زمانی مشخص
 ۵. وفاق عمومی: فراهم نمودن زمینه ظهور نظرات متفاوت در عرصه‌های مختلف. رهنمون نظرات مختلف به سمتی که بیشترین همگرایی را با اهداف کل مجموعه و توسعه پایدار داشته باشد.
 ۶. حقوق مساوی: برخوردار بودن همه از فرصت‌های برابر. سهم بودن افراد، به تناسب فعالیت خود در منافع مجموعه
 ۷. اثربخشی و کارایی: برآورده شدن نیازهای ذینفعان توسط فرآیندهای اجرا شده توسط سازمان. تنظیم فعالیت‌ها به‌منظور استفاده کارا از منابع طبیعی و حفاظت از محیط زیست
 ۸. مسئولیت پذیری: اینکه چه کسی و برای چه امری مسئولیت دارد باید به‌طور مستند وجود داشته باشد. پاسخگویی به کسانی که از تصمیمات یا اقدامات و اعمال قوانین تاثیر می‌پذیرند.
-

همانگونه که در جدول ۳ دیده می‌شود، اغلب اصول «حاکمیت خوب»، ضرورت وجود دفتری را برای دادخواهی در محیط آموزشی، توجیه می‌کند. مرور عملکرد و گزارش سالیانه دفاتر دادرسی دانشگاه‌های بزرگ دنیا، کارآمدی این دفاتر را به اثبات رسانده است. در مراکز آموزش عالی کشور ما نیز اگر این دفتر به‌درستی تشکیل، ساماندهی و مدیریت شود، بسیار راهگشا خواهد بود. کرسی یونسکو در آموزش مهندسی در حال تدوین سازوکار، آیین نامه و مستندات مربوط به راه اندازی دفتر دادرسی در موسسات آموزش عالی کشور است.

دکتر حسین معاریان، آذر ماه ۱۳۹۷

⁷ Good governance principles