



خلاصه طرح « ارزیابی وضعیت ارائه خدمات بهداشتی و نظامی در خوابگاه‌های دانشجویی دانشگاه

فردوسی مشهد»

تدوینگران طرح: سرکار خانم ملیحه تابعی - جناب آقای احمد موسمی

دانشگاه‌ها از سازمان‌های مهم آموزشی - پژوهشی و خدمات اجتماعی در هر جامعه محسوب شده و هدف آنها پرورش سرمایه انسانی متخصص برای رفع نیازمندی‌های جامعه می‌باشد، در این بین خدمات ارائه شده دانشگاه‌ها، از دغدغه‌های بسیار مهم به شمار می‌رود. خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌شوند، نقش اساسی در توسعه یافتگی جوامع دارند. در اسناد بالادستی منتشر شده در حوزه دانشجویی و دانشگاهی، از جمله نقشه جامع علمی کشور، زمینه سازی برای ارتقاء و رشد دانشجویان، مورد تأکید می‌باشد. از جمله به فراهم آوردن شرایط مادی برای رشد و هدایت این قشر از افراد جامعه تصریح شده و این موضوع، دارای نقش اساسی در پیشرفت علمی کشور و توسعه انسانی، دانسته شده است (فولادگر & حقی کرم الله، ۱۳۹۳، ص. ۱۱۱)

یکی از دغدغه‌های اصلی نظام‌های آموزشی، به ویژه آموزش عالی، کیفیت خدمات ارائه شده به فراگیران است. امروزه با ورود مفهوم کیفیت به حوزه خدمات مدیریت سازمان‌ها با چالش‌های جدیدی مواجه شده است. مدیران با در نظر گرفتن ابعاد مختلف سعی در شناسایی و ارتقای سطح آن‌ها در سازمان‌های خود دارند (بازرگان، دادرس، & یوسفی افراشته، ۱۳۹۳، ص. ۷۴). در این جهت، سنجش کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های کیفیت به شمار می‌رود. گزارش‌های ملی آموزش عالی که معمولاً به صورت سالانه منتشر می‌شود و آخرین مورد آن مربوط به سال ۱۳۸۸ می‌باشد نشان دهنده سطوح پایین امکانات مادی و بی توجهی به ابعاد گوناگون کیفیت زندگی دانشجویان است. در عین حال، در اسناد بالادستی آموزش عالی کشور، برنامه پنجم توسعه کشور و نیز سند جامع علمی کشور، تأکید بیشتری بر ارتقای آموزش عالی و جنبه‌های گوناگون آن شده است (فولادگر & حقی کرم الله، ۱۳۹۳، ص. ۱۱۲)

سنجش دیدگاه دانشجویان از ارکان مهم و لازم در ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه است و نتایج به دست آمده از این نظرسنجی‌ها عامل مهمی در بهبود کارکرد آینده این واحدهاست. دانشجویان به عنوان مشتریان نظام آموزشی، نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های هر دانشگاهی دارند و به دلیل دارا بودن شرایط روحی و سنی خاص خود با نگاهی دیگر به مسائل دانشگاه می‌نگرند که شاید این دیدگاه برای مسوولان و کارکنان دانشگاهی، ناآشنا باشد. بنابراین برای همسو کردن این دیدگاه به سوی مشکلات و موانع، باید از نظرات دانشجویان آگاه شد و با هماهنگ کردن نیروهای فیزیکی و فکری موجود در جهت رفع موانع، رضایت دانشجویان را جلب کرد (رحیمی & عباسی رستمی، ۱۳۹۷). رفاه و آسایش دانشجویان در دانشگاه از مولفه‌های بسیار مهم و مورد تأکید مسوولان این مرکز بزرگ علمی است. با ارائه خدمت هر چه بهتر در زمینه‌های تربیت بدین، مشاوره، سرویس‌دهی مناسب در امر تغذیه، اسکان با امکانات رفاهی مناسب در خوابگاه‌ها و به روزرسانی خدمات فارغ‌التحصیلی و ... می‌توان رضایت دانشجویان را جلب نمود.

مدیریت اداره امور خوابگاه‌ها، از حوزه‌های مهم مدیریتی در دانشگاه‌ها محسوب می‌گردد. زیرا، خدمات ارائه شده آنان در ارتباط مستقیم با دانشجویان غیربومی قرار می‌گیرد. می‌توان با افزایش رضایت دانشجویان ساکن خوابگاه رضایت کلی آنها را نه تنها از مجموعه دانشگاه که رضایت آنها را از دوران تحصیلشان در شهر مقدس مشهد افزایش داد. در همین راستا، نتایج این پژوهش می‌تواند مبنایی برای برنامه‌ریزی‌های اولیه در این زمینه باشد. از طرفی ارزیابی از تلقی دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی و محوری دانشگاه درباره کیفیت خدمات ارائه شده به آنها اهمیت ویژه‌ای دارد. در این پژوهش تلاش می‌شود تا با سنجش میزان رضایت دانشجویان از وضعیت کیفیت بهداشتی و نظامی خوابگاه‌های دانشگاه فردوسی، اطلاعاتی به دست آید. این امر می‌تواند به ارائه پیشنهادهای اصلاح و بهبود ارائه خدمات منجر شود و در افزایش کارایی و رضایت‌مندی دانشجویان نقش داشته باشد.

پژوهش حاضر از بعد هدف در حیطه پژوهش‌های کاربردی جای می‌گیرد. زیرا به زمینه‌یابی برای حل یک مسئله در دنیای واقعی می‌پردازد و به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی در شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان کمک می‌کند و این امکان را برای دانشگاه فراهم می‌سازد تا با پایه قرار دادن شاخص رضایت دانشجویان بتوانند، سطح رضایت دانشجویان را بررسی نمایند.

همچنین به این دلیل که از مصاحبه استفاده شده است و به دنبال احصای متغیرهای اثرگذار بر رضایت دانشجویان از خدمات خوابگاه‌ها بوده است که تاکنون در مطالعات گذشته شناسایی نشده‌اند جنبه‌هایی از مطالعات اکتشافی را نیز دارد. در واقع می‌توان گفت پژوهش حاضر از نوع اکتشافی-پیمایشی است. بدین منظور از دو تکنیک مشاهده و مصاحبه استفاده شده است. یافته‌ها نشان داد که:

۱. رضایت دانشجویان خوابگاه‌های فجر نسبت به دانشجویان پردیس بیشتر بود. به عبارت دیگر دانشجویان فجر نسبت به خدمات نظافتی و بهداشتی ناراضی‌تری خاصی نداشتند اما مواردی فنی مانند گازهای داخل آشپزخانه، سینک‌های رختشوی‌خانه و یا وجود سوسک‌ها و بالاخص ساس در خوابگاه را از جمله مشکلات بسیار جدی و اساسی مطرح کردند.
 ۲. در مشاهدات مشخص گردید نظافت‌های انجام شده در محیط‌های عمومی خوابگاه‌های پردیس عمر کمتری دارد. این امر به دلایل استفاده از لوازم آرایشگاهی در محیط سرویس‌های بهداشتی و همچنین تعدد تهیه غذاهای متنوع در آشپزخانه و عدم مراقبت دانشجویان است.
 ۳. از آنجایی که اکثریت کارکنان شرکت خدماتی در زمان نظافت مکان‌ها عمومی جهت انجام بهتر این کار و مدیریت مکان مورد نظر، درب را می‌بستند لذا در برخی از مشاهدات صورت گرفته امکان دیدن تمامی مراحل و یا نوع و میزان استفاده از مواد بهداشتی مقدور نبود.
 ۴. تعدیل نیروی خدماتی انجام شده طی چند سال گذشته علاوه بر بالا بردن حجم کاری برای نیروها، منجر به پایین آمدن کیفیت خدمات نظافتی گردیده است. در برخی موارد عدم تناسب بین تعداد نیروهای خدماتی و فضاهای موجود به گونه‌ای است که از توان جسمی افراد خارج است. این مورد هم در مصاحبه با سرپرستان و هم خود دانشجویان استخراج گردید.
 ۵. تمامی نیروهای خدماتی از زمان و نحوه پرداخت حقوق توسط شرکت گنجینه رضایت خاطر داشتند و این امر را یکی از مهمترین مزایای شرکت می‌دانستند.
 ۶. ناظر شرکت گنجینه آرکا، همیشه در برخورد با نیروهای خدماتی از قوه قهریه و اجبار استفاده نموده و این امر حالت روحی و روانی نامساعدی را برای نیروهای خدماتی ایجاد نموده است. این امر امکان ایجاد تعامل و مراوده با کارکنان خدماتی را ناممکن و دستیابی به عملکرد شرکت را تحت الشعاع قرار می‌دهد. علاوه بر آن ناراضی‌تری ایجاد شده از این نوع برخورد به صورت غیرمستقیم بر کیفیت خدمات اثرگذار خواهد بود. در ادامه به بیان پیشنهادات منتج از پژوهش صورت گرفته آمده است:
- ۱- به منظور آگاهی و اطلاع‌رسانی دانشجویان از میزان و نحوه خدمات نظافتی مورد توافق دانشگاه با شرکت؛ پیشنهاد می‌گردد شرح خدمات توافق شده در هر خوابگاه و هر فاز نصب گردد. این امر علاوه بر آشنایی دانشجویان با مراحل نظافت، آن‌ها را نسبت به نوع و میزان دریافت خدمات نظافتی آشنا می‌سازد، فایده دیگر این اقدام ایجاد نوعی نظارت کلی توسط دانشجویان بر فرایند نظافت خوابگاه-هاست. مزید بر آن تفاوت شرح خدمات نظافتی خوابگاه‌های فجر و پردیس مشخص می‌گردد.
 - ۲- برای احیای توان جسمی نیروهای خدماتی می‌توان به این شرکت پیشنهاد داد با تعویض نیروهای خدماتی دانشکده‌ها و ساختمان‌های اداری دانشگاه با نیروهای خدماتی خوابگاه این امر را محقق سازد. این موضوع علاوه بر احیای توان جسمی نیروهای خدماتی خوابگاه‌ها، باعث عملکرد بهتر نیروهای خدماتی می‌گردد.
 - ۳- ایجاد مکانیسم و سازوکار نظارتی دانشگاه بر خدمات نظافتی می‌تواند ارتقاء و بهبود یابد. علاوه بر این وجود متولیان متعدد نظارتی بر خدمات بهداشتی خوابگاه‌ها گاهی فرایند متناقضی را ایجاد می‌کند. وجود یک ناظر از سمت شرکت که خود نیروی شرکت محسوب می‌شود در مواردی نمی‌تواند ارزیابی درستی از خدمات ارائه شده توسط شرکت باشد.

۴- وجود برخی از نیروهای خدماتی مسن در نظافت خوابگاه‌ها نیز از جمله مواردی است که می‌تواند مورد توجه قرار گیرد. البته تعداد این نیروها زیاد نیست اما همین تعداد معدود هم اثر منفی دارد.

۵- می‌توان از شرکت گنجینه آرکا خواست جهت ایجاد روحیه و امید بین کارکنان خواست نحوه برخورد و حیطه مورد دخالت ناظر خود را تغییر دهد. البته این پیشنهاد نه به معنی عدم وجود ناظر محکم و قوی است بلکه به این معنی است که خود ناظر، امپراطوری و حکومتی ایجاد نکند و حداقل امور انسانی را زیر پا نگذارد.

۶- مهم‌ترین پیشنهاد در این حوزه را می‌توان مربوط به مهم‌ترین یافته این طرح دانست. آنچنان که ذکر شد در مشاهدات و مصاحبه با تمامی دانشجویان، سرپرستان خوابگاه و نیروهای خدماتی عدم وجود فرهنگ زندگی خوابگاهی بین دانشجویان اساسی‌ترین عامل شناخته شد، لذا پیشنهاد می‌گردد برنامه‌ریزی جهت ارتقای فرهنگ زندگی خوابگاهی در قالب‌های متعددی چون گاهنامه، بنرها و بورشورهای تبلیغاتی، وضع قوانین و مقررات مؤثر و ... به طور کلی ایجاد بسته‌های فرهنگی را در دستور کار قرار داد. به عنوان مثال در برخی از دانشگاه‌ها منشورهای بهداشتی خوابگاه‌ها در بدو ورود به دانشجویان ارائه می‌گردد و از دانشجویان خواسته می‌شود که طبق منشور عمل نمایند (دانشگاه علم و صنعت- دانشگاه شیراز).