



Study of University Students' Attitudes toward Office Space at Universities

Seyed Mahdi Etemadifard¹

Received: Mar. 01, 2017; Accepted: May. 19, 2017

Extended Abstract

Office space is the space where students first experience the university. In this paper, the attitude of students toward office space in the public sphere of university is discussed. This article is the result of the research conducted for the “Institute for Social and Cultural Studies” by the author. The main issues in this paper are: university students' attitudes towards quality office space at the universities and mental basis of common issues among students at the universities. Data were collected through individual and group interviews. More than eighty interviews with activists and students of University of Tehran, Shahid Beheshti University, Allameh Tabataba'i University, Sharif University of Technology and Kharazmi University were done. The main indicators of office space in this study include: students' satisfaction of office space, students' welfare affairs and students' feedback about this space. Problems and obstacles relating to the office space and their solutions were also studied in this paper.

Keywords: life-world at the universities, office space, public sphere,, student activities, welfare affairs

1. Assistant Professor of Sociology, Faculty of Social Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran.

✉ etemady@ut.ac.ir



Introduction

In order to realize academic goals, it is necessary to examine the mentality of activists in this field. The most important actors in this field are active students who have considerable interactions in this space. Student satisfaction creates the foundation for improvement. Without it, there is no possibility of pursuing goals in the university space. The students' first encounter creates an important first impression and satisfaction with office space. Problems that students face in university space, especially office space, can be examined through qualitative methods. In the present article, the problems and solutions of the students involved in the office space of the university are investigated.

Purpose

The first space that students encounter is the office space when they come to the university. Students are also involved with this space during their studies. Therefore, office space is one of the most important public spaces in the university that can result in better understanding of students' attitudes and behaviors. The main purpose of this paper is to know this space.

The main questions of the research are: What is the attitude of students studying at public universities (with emphasis on universities in Tehran) about office space? What are the mental contexts and common concerns among university students about the issues of office space? The first question relates to a descriptive understanding of students' attitudes and behavior about current issues in the university's office space while the second question is about extracting common categories among the attitudes of interviewed student groups, despite their different academic backgrounds. In such a space, the main actors are: students, professors, administrators and staff. These categories follow each network of interests that sometimes contradict the interests of other groups. There are, of course, public interests as well which are the interests that everyone seeks to maximize and generalize. The network of interests and relationships gradually becomes independent of the main actors. Hence, different people are included in the space than before. Accordingly, tacit social forces will have impersonal performance.

Design/methodology/approach

The most important method for collecting information is through interviews in order to answer the research problems. This method has two major types which include "depth interview" and "focus groups." The first samples were selected among active students. Such students were selected among the active members of the student associations. This has made it possible for other students who were not members of student associations but had enough information and experience to be considered next. Research samples were limited to Tehran Province universities. Finally, 83 samples of male and female students were selected at Tehran, Shahid Beheshti, Allameh Tabatabai, Kharazmi, Sharif and Alzahra Universities.

In order to study the students' attitude towards the office space, three main indicators were evaluated: 1. Satisfaction with the office space (including the administrative quality of the university and the efficiency of the administrative system of the university) 2. The services of the Students Affairs (including nutrition and Dormitory); 3. Critical atmosphere at the university (including attention to student criticism of office space).

Findings and Results

The results of the research indicate that negligence, irresponsibility, and rigidity in performing administrative tasks are the three main problems that have created annoying and frustrating consequences. Facilitating administrative procedure and respecting behavior can help to increase the general satisfaction of students during the scientific and social life. There is no clear order that govern the way the university's administrative body behaves with students. This is the reason why many interviewees have unpleasant memories of office space and the way their concerns are confronted. The inappropriate behavior and "top-down" encounters with them caused major objections by interviewees. Observations and findings indicate that students' satisfaction with office space is very low. What is more than a lack of administrative facilities for students is disrespect to them as students of a specialized discipline.

The most important ways that students have addressed the problems are: To create an integrated electronic system and improve cyberspace in order to facilitate access for students to reduce physical presence to home. Another suggestion was to facilitate registration with cordial behavior to increase the overall satisfaction of students throughout the academic and social life. For increasing overall satisfaction complex and tedious regulations which result in discomfort for staff and students should be avoided in addition to increasing the speed of virtual systems of the universities. In general other suggestions were to provide appropriate information on organizational trends in the university for students and administrative staff; hold orientations for incoming students; improve the nutritional status of dormitories; pay attention to the cultural and recreational facilities of the hostels.

Innovation, Limitations and implications

This article is based on the research project entitled "Attitudes of Students towards Space of University", which was commissioned by The Institute for Cultural and Social Studies of The Ministry of Science, Research and Technology. This project was implemented due to problems in the university space, and finally, it was proposed in the form of strategies to reduce problems.



Iran Cultural Research

Abstract



Bibliography

- Azad Armaki, T., & Emami, Y. (2004). Takvin-e howze-ye omumi va goft-o-gu-ye aqlāni (Barresi-ye mowredi-ye čand tašakkol-e dānešjuyi) [Emergence of the Public sphere and Rational Talk]. *Journal of Jāme'ešenāsi-ye Iran/Iranian Journal of Sociology*, 5(1), 58-89.
- Esmée Sinéad, H. (2014). *Student power! The radical days of the English universities*. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing.
- Gholamreza Kashi, M. J. (2008). *Fazā-ye dānešgāh, siyāsatvarzi va nāsāzehā-ye hovi-yati dar zendegi-ye dānešjuyān* [University, Policy-making and identity abnormal in studen's life]. Tehran, Iran: Institute for Social and Cultural Studies, Ministry of Science Research and Technology.
- Goffman, E. (1972). *Encounters; Two studies in the sociology of interaction*. London: Penguin University Books.
- Habermas, J. (2005). *Degarguni-ye sāxtāri-ye howze-ye omumi; Kāvoši dar bāb-e jāme'e-ye buržuāei* [Strukturwandel transformation of the public sphere: An inquiry in to a category of bourgeois society] (J. Mohammadi, Trans.). Tehran, Iran: Afkār.
- Habermas, J. (2013). *Nazariye-ye koneš-e erdebāti* [Theorie des kommunikativen Handelns] (2nd ed.; K. Pouladi, Trans.). Tehran, Iran: Markaz.
- Hanna, E.S.(2014). *Student Power! The Radical Days of the English Universities*. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing.
- Holub, R. C. (2013). *Jurgen Habermas: Critic in the public sphere*. London: Routledge.
- Jalayipour, H. R. (2008). Fahm-e jonbeš-e dānešjuyi dar Iran, bā ta'kid bar fa'āliyathā-ye dānešjuyi dar dowre-ye ešlāhāt (1997-2005) [Toward an understanding of student movement in Iran]. *Journal of Barresi-ye Masā'el-e Ejtemā'i-ye Iran/Iranian Journal of Social Problems*, 1(3), 179-214.
- Morshedi, A. (2010). *Zistjahān-e dānešjuyān: Be suy-e čandgānegi motāle'e-ye mowredi; Dānešgāh-e San'ati-ye Amir Kabir* [Students' life-world: Towards pluralization, a case study of Amirkabir University of Technology]. *Journal of Social Analysis*, 1(59), 171-207.
- Organization of Student Affairs (2016). *Tarh-e melli-ye simā-ye zendegi-ye dānešjuyān* [National Proposal of students life]. Tehran, Iran: the Office of advise and helath for the Organization of Student Affairs, Ministry of Science Research and Technology.
- Sedigh Sarvestani, R. (2010). *Āsibšenāsi va niyāzsanji-ye zendegi-ye dānešjuyi dar Iran* [Pathology and need assessment of Students life in Iran]. Tehran, Iran: Ministry of Science Research and Technology.
- Serajzadeh, S. H., & Javaheri, F. (2004). *Negarešhā va raftār-e dānešjuyān* [Attitudes and behavior of students]. Tehran, Iran: Daftar-e Barnāmerizi-ye Ejtemā'i va Motāle'āt-e Farhangi-ye Vezārat-e Olum, Tahqiqāt va Fanāvāri/The Office of Social Planning and Cultural Studies of the Ministry of Science, Research and Technology.
- Serajzadeh, S. H., Javaheri, F., & Feizi, I. (2016). *Negarešhā va raftār-e dānešjuyān* [Attitudes and behavior of students, 2nd Phase] (2nd ed.). Tehran, Iran: Institute for Social and Cultural Studies, Ministry of Science Research and Technology.
- Snow, D. A., Soule, S. A., & Kriesi, H. (2008). *The Blackwell Companion to social movements*. New Jersey: Wiley-Blackwell.
- Thomassen, L. (2010). *Habermas: A guide for the perplexed*. New York: Continuum.



مطالعه وضعیت نگرشی دانشجویان در مورد فضای اداری در حوزه عمومی دانشگاه*

سیدمهدی اعتمادی فرد^۱

دریافت: ۱۳۹۵/۱۲/۱۱ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۲۹

چکیده

با توجه به اهمیت فضای دانشگاه به طور عام، و فضای اداری آن، به طور خاص - به عنوان نخستین فضایی که دانشجویان از زمان ورود تا پایان تحصیلات خود با آن سروکار دارند - در مقاله حاضر، نگرش دانشجویان در این زمینه بررسی شده است. کیفیت نگرش دانشجویان به فضاهای اداری در حوزه عمومی دانشگاه، و زمینه‌های ذهنی و مقوله‌های مشترک میان دانشجویان، بحث‌های اصلی مورد بررسی مقاله هستند. روش پژوهش حاضر، کیفی و ابزار اصلی آن، مصاحبه‌های فردی و گروهی است. در این راستا، بیش از ۸۰ مصاحبه با فعالان و دانشجویان دانشگاه‌های تهران، شهید بهشتی، علامه طباطبایی، صنعتی شریف، خوارزمی و الزهرا انجام شده است. شاخص‌های فضای اداری در این پژوهش عبارتند از: رضایت از فضای اداری، امور رفاهی دانشجویان، و وضعیت انتقادی در برابر چنین فضایی، که تلاش شده است با دسته‌بندی و ارجاع به نگرش دانشجویان در مورد این شاخص‌ها، به مسائل تحقیق پاسخ گوئیم. مشکلات و موانع موجود در فضای اداری دانشگاه و راهکارهای دانشجویان برای رفع آن‌ها نیز از جمله موضوع‌های مورد بررسی مقاله بوده است.

کلیدواژه‌ها: امور رفاهی، حوزه عمومی، زیست جهان دانشگاه، فضای اداری، فعالیت دانشجویی.

* این مقاله، برگرفته از طرح پژوهشی با عنوان «مطالعه وضعیت نگرشی دانشجویان در مورد فضای اداری در حوزه عمومی دانشگاه» است که به سفارش پژوهشکده مطالعات فرهنگی-اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری انجام شده است.

۱. استادیار جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

مقدمه

ذهنیت کنشگران حاضر در موقعیت‌های آموزشی، به‌ویژه در سطوح عالی، جایگاهی برای تحقق اهداف کلان دانشگاهی است که بدون توجه به آن‌ها، ارزیابی موفقیت سیاست‌های اتخاذشده، امکان‌پذیر نیست. در پژوهش‌های معاصر در حوزه جامعه‌شناسی فضای دانشگاه، روش‌های مداخلاتی، بیشتر به‌گونه‌ای موقت و معطوف به مشاهده و رصد وضعیت نگرشی و رفتاری دانشجویان در موقعیت‌های مختلف است؛ از این رو، مشکلات ویژه‌ای که دانشجویان در فضای دانشگاه با آن‌ها روبه‌رو هستند و بررسی آن‌ها از طریق پیمایش‌ها و پرسش‌نامه‌های کمی امکان‌پذیر نیست، به‌کمک روش‌های کیفی عمیق، قابل بررسی هستند. واقع‌نگری در حوزه سیاست‌گذاری اقتضا می‌کند که تلاش کنیم، فارغ از رویکردها یا سلیقه‌های شخصی، به عمق نگرشی دانشجویان در ابعاد مختلف پی برده و سازوکارها یا زمینه‌ها و عوامل گوناگونی را که می‌توانند بر چنین سطحی تأثیرگذار باشند، شناسایی کنیم و در نتیجه، علاوه بر ارزیابی روشمند پیامدها و پیش‌بینی روند آینده، راهبردها و سیاست‌های مناسب‌تری را نیز ارائه دهیم.

نخستین فضایی که دانشجویان در حوزه عمومی دانشگاه در آن حضور پیدا می‌کنند، فضای اداری است. آنان برای رسمیت بخشیدن به حضور خود پیش از ورود به سایر فضاهای دانشگاهی - نخستین رویارویی خویش را در فضای اداری تجربه می‌کنند. دانشجویان همچنین در طول دوره حضور در دانشگاه، پیوسته با فضای اداری در تماس هستند تا بتوانند در دوره‌های گوناگون تحصیلی‌شان، اقدامات لازم را برای انجام امور مختلف یا رفع مشکلاتشان انجام دهند. نگرشی که با رویارویی ابتدایی دانشجویان، در مورد فضای دانشگاه در ذهن آن‌ها شکل می‌گیرد، از جمله ابعاد سازنده‌ای است که بر ذهنیت و رفتار آن‌ها در سایر فضاهای غیراداری در دانشگاه (اعم از آموزشی، پژوهشی، فرهنگی، سیاسی و...) نیز تأثیرگذار است. اگرچه آموزش و پژوهش، رکن اصلی دانشگاه است، اما در این میدان، نیروهای چندگانه و مؤثری حضور دارند که به‌منظور فهم وضعیت کلان دانشگاه، لازم است وضعیت آن‌ها و نگرش دانشجویان در موردشان بررسی شود. فضای اداری از جمله چنین فضاهایی است که می‌تواند زمینه‌ساز شکل‌گیری نگرش و رفتار دانشجویان در سایر فضاهای موجود در میدان دانشگاه شود؛ از این رو، بررسی وضعیت نگرشی دانشجویان درباره فضای اداری، اهمیت و ضرورت دارد و هدف مقاله حاضر نیز معطوف به همین جنبه است. بر این اساس، پرسش اصلی پژوهش حاضر به دو بخش کلی تقسیم می‌شود: ۱. نگرش دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های دولتی (با تأکید بر دانشگاه‌های واقع در تهران) در مورد فضای اداری چگونه است؟ ۲. چه زمینه‌های ذهنی و مقوله‌های مشترکی میان دانشجویان دانشگاه‌های مختلف از مسائل و مشکلات مربوط به فضای اداری دانشگاه وجود دارد؟



فصلنامه علمی - پژوهشی

۶۶

دوره دهم
شماره ۲
تابستان ۱۳۹۶

پرسش نخست، مربوط به فهم توصیفی وضعیت نگرشی در ابعاد کیفی و منحصر به فرد ذهنی دانشجویان در مورد مسائل جاری فضای اداری دانشگاه است. اگرچه این نگرش‌ها، قابل تعمیم به کل فضای دانشجویی نیستند، اما می‌توان در آن‌ها زمینه‌هایی را یافت که نشانگر مسائل خاص ذهنی و نگرشی گروهی از دانشجویان فعال در بدنه دانشگاهی است. بحث تفصیلی درباره فضاهای مختلف دانشگاهی، زمینه را برای کشف نقاط مشترک میان نگرش دانشجویان فراهم می‌کند. در پرسش دوم، در پی استخراج مقوله‌های مشترک میان نگرش‌های گروه‌های مصاحبه‌شونده دانشجوی، با وجود زمینه‌های دانشگاهی مختلف آن‌ها، هستیم.

۱. پیشینه پژوهش

انجام پژوهش‌های پانلی کیفی در حوزه دانشگاه، برای استخراج مقوله‌های نگرشی، امری رایج در رشته‌های تربیتی و پرستاری است. این کار، مراکز آموزشی یا درمانی را قادر می‌کند که مقبولیت یا فقدان آن را که در ذهنیت کنشگران درگیر در فضاهای یادشده ریشه دارد، شناسایی کنند و به تدریج با انجام اقدامات مداخله‌ای معطوف به زمینه عمل کنشگران، بهبود وضعیت را رقم بزنند. این‌گونه پژوهش‌ها در مقایسه با پیمایش‌های پانلی کمی، هزینه‌های بسیار کمتری دارند و البته قابل تعمیم به کل جمعیت آماری مورد مطالعه نیستند، اما تفاوت دیگر آن‌ها با این‌گونه پیمایش‌ها، دستیابی به اطلاعاتی است که در شرایط عادی با پرسش‌نامه قابل دستیابی نیستند و تنها به‌کارگیری روش‌های کیفی دقیق می‌توانند تا حدی پژوهشگر را به ابعاد نگرشی خاص، نزدیک کنند.

از جمله پیمایش‌های طولی نگرش‌سنجی و رفتارسنجی، طرح ملی «سیمای زندگی دانشجویی» است که سازمان امور دانشجویان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در طول سال‌های ۱۳۹۴ و ۱۳۹۵ آن را انجام داده است. اهداف اصلی این طرح، نخست، بررسی سلامت روانی و جسمانی دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های دولتی، و سپس، شناسایی ابعاد مختلف سلامت و نیز آسیب‌های روانی، اجتماعی و رفتارهای پرخطر در این فضا است. نمونه آماری این طرح در سال ۱۳۹۴ بربردارنده ۳۳۰۰۰ نفر از دانشجویان مشغول به تحصیل در ۷۱ دانشگاه، و در سال ۱۳۹۵ شامل ۸۰۰۰۰ نفر از دانشجویان مشغول به تحصیل در ۲۹۵ دانشگاه کشور بوده است. یکی از اهداف مجریان طرح، دستیابی به مقیاسی ملی برای سنجش سیمای زندگی دانشجویان است و مهم‌ترین متغیرهای مدنظر آن عبارتند از: سلامت روان، نگرش مذهبی، هویت ملی، حمایت اجتماعی، نگرانی، رضایت‌مندی، وضعیت تحصیلی و آموزشی، سبک زندگی، رفتارهای جنسی پرخطر، ازدواج و رابطه با جنس مخالف، گرایش به خودکشی، خشونت، رانندگی پرخطر و مصرف مواد. از جمله مزایای این طرح،





سطح فراگیری آن است که امکان بررسی ابعاد مختلف در دانشگاه‌ها را به صورت مستقل فراهم کرده است. همچنین طولی بودن و انجام پژوهش در طول چند سال، مقایسه میان نتیجه‌های به دست آمده برای بررسی وضعیت نگرشی و رفتاری دانشجویان را امکان پذیر کرده است. یکی از محدودیت‌های طرح یادشده، توجه بیش از حد آن به ابعاد روان‌شناختی در حوزه سلامت دانشجویی است که گاهی نقش مؤثر مؤلفه‌های اجتماعی و فرهنگی را کم‌رنگ کرده است.

پژوهش طولی دیگر در حوزه نگرش‌سنجی و ارزیابی رفتار دانشجویی، پیمایشی با عنوان «نگرش‌ها و رفتار دانشجویان» است که سیدحسین سراج‌زاده و فاطمه جواهری در سال ۱۳۸۰ آن را اجرا کرده‌اند. هدف از انجام این طرح، شناسایی نگرش‌ها، رفتار و آگاهی‌های دانشجویان بوده و مرحله ابتدایی آن براساس یک نمونه ۱۵۲۲ نفره از دانشجویان دختر و پسر در نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۸۱-۱۳۸۰ در ۲۰ دانشگاه زیر پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری اجرا شده است. دانشگاه‌های موجود در نمونه، عبارتند از: تهران، شهید بهشتی، امیرکبیر، صنعتی شریف، الزهراء، علم و صنعت، تربیت معلم، اراک، اردبیل، ارومیه، صنعتی اصفهان، اهواز، تربیت معلم تبریز، رشت، زاهدان، شیراز، کرمان، کرمانشاه، مشهد و همدان. داده‌های گردآوری شده در این پیمایش، نخستین حلقه اطلاعات به دست آمده از مطالعات پانلی کمی در زمینه فضای دانشجویی است. یکی از محدودیت‌های پیمایش یادشده، تعداد نمونه محدود آن است که مانع تعمیم نتایج به صورت مستقل در هر دانشگاه می‌شود و تنها می‌توان نتایج کلی درباره سیمای دانشجویان را از آن به دست آورد.

سیدحسین سراج‌زاده، فاطمه جواهری و ایرج فیضی، مرحله دوم پیمایش طولی «نگرش‌ها و رفتار دانشجویان دانشگاه‌های دولتی زیر پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری» را در سال‌های ۱۳۹۴-۱۳۹۳ اجرا کرده‌اند. جمعیت آماری این پژوهش، تمام دانشجویان در مقطع‌های مختلف هستند که در سال تحصیلی یادشده در ۸۶ دانشگاه زیر پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، مشغول تحصیل بوده‌اند. ۱۲ مورد از دانشگاه‌ها در شهر تهران و ۷۴ مورد، متعلق به سایر شهرها بوده است. در نهایت، حجم نمونه ۱۵۰۰ نفره از دانشگاه‌ها به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شده است. از جمله مزایای این پژوهش توجه به موضوع‌هایی (مانند تحولات سیاسی خاورمیانه، انرژی هسته‌ای و رابطه سیاسی با کشورها) است که در طول یک دهه گذشته جامعه ایران با آن روبرو بوده است. همچنین برخی از شاخص‌ها، دقت و بسط بیشتری یافته که طبعاً امکانات تحلیلی بیشتری به منظور رصد ابعاد نگرشی و رفتاری دانشجویان را در اختیار قرار می‌دهد. از جمله کاستی‌های این پژوهش، همچون موج نخست آن، محدودیتی است که در تعداد نمونه وجود دارد. مبنای قرار دادن فرمول کوکران برای برآورد جمعیت نمونه

مطلوب، در سنجش نهایی، محدودیت‌هایی ایجاد می‌کند؛ از جمله اینکه این آماره در برابر افزایش میزان جمعیت آماری از حساسیت کافی برخوردار نیست.

محمدجواد غلامرضا کاشی نیز در سال ۱۳۸۶، پژوهش دیگری را با عنوان «فضای دانشگاه، سیاست‌ورزی و ناسازه‌های هویتی در زندگی دانشجویان» برای پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری انجام داده است. این پژوهشگر، سه الگوی هویت‌بخش در فضای دانشگاهی ایران، شامل هویت علمی، هویت سیاسی، و هویت دینی را پیش فرض گرفته و نسبت میان آن‌ها در فضای دانشگاهی را بررسی کرده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که دانشگاه، فضایی است که دانشجوی در معرض بازتعریف هویتی در آن قرار می‌گیرد. در این وضعیت، دانشجوی هویت پیشین خود را تضعیف شده می‌یابد و مستعد پذیرش هویت‌های تازه می‌شود. نتیجه پژوهش، حاکی از آن است که بیش از بازتعریف هویتی، سرگشتگی‌های هویتی برای دانشجویانی که به کانون گرم تعاملات دانشجویی نزدیک هستند، به وجود می‌آید. به همین دلیل، بسیاری از دانشجویان، به ویژه در میان پسران، در سال‌های پایانی دانشگاه، احساس سرخوردگی دارند. یکی از ابهام‌های این پژوهش، ابهام در روش‌شناسی آن است. هرچند این پژوهشگر به تفصیل درباره مقوله‌ها و نسبت میان آن‌ها در فصل‌های مختلف، توضیحاتی ارائه کرده است، اما از جمله شرط‌های لازم برای تأمین اعتبار تحقیق، توضیح ابعاد روش‌شناختی و کیفیت نمونه‌گیری نظری یا هدفمند کیفی و منابع تأمین اعتبار^۱ در پژوهش کیفی است.

پژوهش دیگری توسط رحمت‌الله صدیق‌سروستانی با عنوان «آسیب‌شناسی و نیازسنجی زندگی دانشجویی در ایران» در سال ۱۳۸۹، با هدف بررسی مهم‌ترین آسیب‌ها، نیازها، اولویت‌ها و راهکارهای زندگی دانشجویی در سه دانشگاه تهران، الزهرا و مازندران انجام شده است. روش این پژوهش، پیمایش است و نتایج آن، حاکی از نارضایتی دانشجویان از خدمات رفاهی و رضایت بالاتر دانشجویان از اموری مانند سطح علمی استادان و خدمات اینترنت و کتابخانه است که به طور مستقیم با تحصیل آنان در ارتباط است. با در نظر گرفتن نتایج پژوهش درباره رضایت از خدمات و امکانات خوابگاه‌ها، به نظر می‌رسد فضای دانشگاهی ما تاجایی که به مسائل درسی و تحصیلی مربوط است، خدمات مناسبی ارائه می‌دهد، اما به مواردی مانند کیفیت زندگی، تفریح و سرگرمی، کمتر توجه می‌کند. اگر ناامیدی و مشکلات روحی دانشجویان را در کنار نارضایتی آن‌ها از امکانات تفریحی و اردوها قرار دهیم، ضعف نهادهای فرهنگی دانشگاه در ایجاد نشاط و شادابی در فضای خوابگاه و دانشگاه، مشخص می‌شود. براساس نتایج این پژوهش، تنها خروجی



نگاه تک‌بعدی به دانشگاه، صرفاً به‌عنوان مکانی برای تحصیل، دانش‌آموختگانی سرخورده است. اگر حجم بالایی نارضایتی‌های ابرازشده از عملکرد مسئولان و اعتقاد به ناکارآمدی تشکلهای دانشجویی مانند شورای صنفی را نیز در کنار این مسئله قرار دهیم، احساس بی‌قدرتی و عدم تأثیرگذاری را نیز باید به ویژگی‌های دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها اضافه کنیم.

۲. چارچوب نظری

فضای اجتماعی، تولید پیچیده‌ای از روابط متراکم‌شده میان منابع قدرت است که به تدریج سلسله‌مراتب خاصی را ایجاد می‌کند و کنشگران در آن نظم خاصی می‌یابند که گاهی وضعیت‌های نابهنجاری را برای آن‌ها ایجاد می‌کند؛ نابهنجاری‌های نظم‌یافته‌ای که به راحتی نمی‌توان از آن‌ها رها شد. تحلیل‌فنا، تحلیل نظم‌یادشده میان روابط و کشف الگوی میان کنشگران آن فضا است که به تدریج از اراده آن‌ها نیز مستقل می‌شود. قواعد خودمختار، منطق اصلی فضا و زمینه‌های بعدی کنشگری عاملان میدان را تعیین می‌کنند. فضای دانشگاهی، در عمل، براساس کنش‌های متقابل دانشجویان با یکدیگر، و با استادان و کارمندان در این فضاها شکل می‌گیرد. برای دانشجویان، دانشگاه علاوه بر محیط علمی، محیطی برای تجربه‌های جدید، از جمله تقویت توانمندی‌های ارتباطی و مدیریتی‌شان است (مرشدی، ۱۳۸۹، ۱۷۸).

نقش و جایگاه فعالیت‌های دانشجویی در فضای دانشگاه اگرچه به دهه‌های پیش از انقلاب بازمی‌گردد، اما سنگینی فضای سیاسی بر فعالیت‌های دانشجویی، امکان استقلال‌چنین فعالیت‌هایی را از آن‌ها گرفته بود. روند روبه‌رشد فعالیت‌های دانشجویی تا سال ۱۳۸۰ ادامه داشت. این روند در اواخر دهه ۱۳۸۰ به کمترین میزان رسید. هرچند سطح فعالیت‌ها افزایش یافت، اما به تدریج در این دهه، عوامل اجتماعی فراوانی، سبب کاهش میزان و کیفیت آن‌ها شد (جلایی‌پور، ۱۳۸۷، ۵۷-۵۵). گرچه حوزه فعالیت دانشجویان، ابعاد وسیع علمی، فرهنگی، سیاسی و اجتماعی دارد، اما مدون بودن آن، دارای تاکتیک‌ها و راهبردهای آگاهانه کوتاه‌مدت و بلندمدت است و نسبت آن با جامعه بیرون از دانشگاه، آن را از فعالیت صرف تعدادی دانشجو در محیط دانشگاه فراتر می‌برد (حنا، ۲۰۱۴، ۲۲). از پیامدهای فعالیت در چنین وضعیتی، شکل گرفتن هویت متمایزی برای افراد حاضر در آن فضا است. بخش عمده تجربه‌های گرم اجتماعی دانشجویان نیز به دلیل فعالیت در چنین شرایطی است که بر زندگی تخصصی و رسمی آن‌ها در دوره‌های پس از دانشجویی نیز تأثیرگذار است (اسنو^۱ و همکاران، ۲۰۰۸، ۳۶۹-۳۶۶).





از نظر هابرماس، حوزه عمومی، وضعیتی است که در آن امکان نقد، به ویژه در میان اقشار مستقل از دولت در فضاهای عمومی از جمله انجمن‌ها یا مجله‌های فرهنگی و هنری شکل می‌گیرد. از جمله این فضاها، پاتوق‌های روشنفکران، هنرمندان و نخبگان است (هابرماس، ۱۳۸۴، ۷۷-۵۸)؛ از این رو، بخش مهمی از حوزه عمومی نزد هابرماس، به وضعیت فضای روشنفکری مربوط می‌شود. با تکوین تدریجی حوزه عمومی، مسائل آن نیز تغییر کرده و ظرفیت‌های متفاوتی در آن شکل گرفت. وی در توضیح چنین تغییراتی در دهه‌های معاصر، به اعتراض‌ها و جنبش‌های دانشجویی اشاره می‌کند (توماسن^۱، ۲۰۱۰، ۵۳). ظرفیت‌های اعتراضی و امکان ایجاد زمینه‌های انتقادی رهایی‌بخش، در نظریه کنش ارتباطی او جایگاهی حیاتی دارد (هابرماس، ۱۳۹۲، ۷۸۱-۷۷۸). هابرماس در تحلیل جایگاه فعالیت‌های دانشجویی و نقش آن‌ها در نسبت با حوزه عمومی، بر سه نکته تأکید می‌کند: ۱. مقاومت غیرخشن و پیاپی این فعالیت‌ها که می‌تواند زمینه تغییرات اصلاحی مداوم و تدریجی را فراهم کند؛ ۲. ماهیت فعالیت‌های سازمان‌یافته دانشجویی به نقدهای نمادین در فرهنگ عمومی نزدیک می‌شود. احتمالاً این نزدیکی به دلیل سرمایه فرهنگی‌ای است که دانشجویان در دانشگاه کسب می‌کنند؛ و ۳. زمینه نسلی به دلیل تعلق عمده دانشجویان به گروه سنی جوان، شیوه اعتراض آن‌ها را با توجه به تکنیک‌های تازه‌ای که متفاوت از نسل والدین است، سامان می‌دهد (هولاب^۲، ۲۰۱۳، ۵۸).

از این منظر، حوزه عمومی بیش از آنکه مبتنی بر مکان باشد، بر فضای ارتباطی استوار است که در آن ایده‌آلهایی برای برقراری تعامل و تعادل میان قدرت‌های حاضر در میدان عمل اجتماعی، پیش‌فرض گرفته می‌شود. منظور از ایده‌آل‌ها، شرایط ارتباطی نابی است که معمولاً در هیچ مصداقی به صورت خالص یافت نمی‌شود. منظور از این بحث، ضرورت‌های حداقلی‌ای است که می‌تواند زمینه بقای حوزه عمومی را فراهم کند. اصول لازم برای دوام حوزه عمومی (چه در دانشگاه و چه در عرصه عمومی اجتماع) عبارتند از: ۱. اصل عقلانیت: افراد به شیوه عقلانی به بحث و تبادل نظر بپردازند؛ ۲. اصل هدفمندی: در نهایت، توافقی به دست آید؛ ۳. اصل عدم مداخله‌گری رسمی: قدرت رسمی، دخالتی در این بحث‌ها نداشته باشد؛ ۴. اصل برابری: تبعیضی میان اعضا نباشد و تمام افراد بتوانند به گونه‌ای برابر در بحث‌ها شرکت کنند؛ ۵. اصل آزادی: درباره هر موضوعی می‌توان بحث کرد و نباید در این زمینه محدودیتی ایجاد شود (بدیهی است، در دستورکار قرار دادن موضوعات، برای مشارکت یا بحث اعضا به منزله از دست رفتن این اصل نیست)؛ ۶. اصل علنی بودن: لازم است نتایج

1. Thomassen
2. Holub



بحث به اطلاع تمام اعضا رسانده شود تا همه آن‌ها از دستاوردها و روندهای بحث‌ها آگاه باشند؛ ۷. اصل خطاپذیر بودن: باب بحث همواره باز و موضوعات مورد بحث، همواره قابل بازگشت است، زیرا همیشه این احتمال وجود دارد که خطایی رخ داده باشد (آزادارمکی و امامی، ۱۳۸۳، ۶۵).

فضای اداری در دانشگاه‌ها، نخستین سطح از حوزه عمومی در آن است که دانشجویان از زمان ورود و پیش از تشکیل کلاس‌ها با آن سروکار دارند و تا آخرین لحظه نیز این ارتباط ادامه می‌یابد. در فضای اداری در میدان دانشگاه، عوامل اصلی عبارتند از: دانشجویان، اعضای هیئت علمی/استادان، مدیران و کارمندان/کارکنان. این سه دسته، هریک شبکه‌ای از منافع را دنبال می‌کنند که گاهی نیز با منافع گروه‌های دیگر در تضاد است. البته نفع عمومی نیز در میان است که به منظور به حداکثر رساندن منافع هریک از این گروه‌ها لازم است که همگی در پی تحقق آن باشند؛ از این رو، کنشگران اصلی در رقابتی همراه با اشتراک منفعتی عام، در پی تحقق منافع خاص خود نیز هستند. همین امر، گاهی تضادهایی را میان این سه گروه ایجاد می‌کند که خود، عامل ایجاد وحدت در میان هریک از این گروه‌ها است. گاهی دانشجویان به دلیل تضاد منافی که با استادان یا کارمندان دارند، وحدت بیشتری می‌یابند و اعتماد درون‌گروهی آن‌ها بیشتر تقویت می‌شود، اما باید توجه داشت که این وحدت فزونی یافته، برای روند کلان نظام دانشگاه مفید نیست. شبکه منافع و روابطی که به تدریج در فضا شکل می‌گیرد، از تک‌تک عناصر اصلی و کنشگران سه‌گانه یادشده استقلال می‌یابد و سایر افرادی را که حتی ممکن است انگیزه‌های متفاوتی را نسبت به دوره‌های پیش از خود دنبال می‌کنند، دربر بگیرد. بر این اساس، نیروهای اجتماعی ضمنی، عملکرد غیرشخصی پیدا می‌کنند. کیفیت رویارویی دانشجویان در این فضا با دو گروه اصلی دیگر و مشکلاتی که به لحاظ نگرشی برای آنان ایجاد می‌شود، زمینه‌ساز رفتارهای دیگر آن‌ها در سایر فضاهای موجود در میدان دانشگاه است.

۳. روش‌شناسی

مهم‌ترین ابزار گردآوری اطلاعات به منظور پاسخ‌گویی به پرسش‌های پژوهش حاضر، مصاحبه^۱ است. این ابزار، دربرگیرنده دو شیوه عمده است که هریک دارای سهمی اساسی در گردآوری داده‌های پژوهش هستند. این دو بخش عبارتند از: «مصاحبه‌های عمقی»^۲ و «گروه‌های کانونی»^۳.

1. interview method
2. in-depth interview
3. focus groups

تفاوت میان این دو بخش، در تضارب آراء و کنترل دیدگاه‌ها توسط اطرافیان است. با توجه به مشارکت فعال دانشجویان عضو تشکل‌ها، شوراهای و کانون‌ها، به منظور دستیابی به نمونه‌های دارای بیشترین و بهترین اطلاعات از وضعیت فضای دانشجویی، نمونه‌های نخستین از میان آن‌ها برگزیده شده‌اند. این امر امکان دستیابی به سایر دانشجویان که عضو تشکل‌های یادشده نبوده‌اند، اما فعالیت و اطلاعات قابل توجهی داشته‌اند را فراهم کرده است؛ بنابراین، منطق نمونه‌گیری اولیه براساس حساسیت نظری در مورد دانشجویان فعالی بود که به دلیل عضویت در تشکل‌ها امکان تجربه فعالیت دانشجویی را داشته‌اند و می‌توانند شاخص مناسبی برای کشف نگرش بدنه دانشجویی باشند. نمونه‌های پژوهش حاضر محدود به دانشگاه‌های دولتی در شهر تهران بوده است. در نهایت، ۸۳ نمونه از میان دانشجویان مرد و زن، در دانشگاه‌های تهران، شهید بهشتی، علامه طباطبایی، خوارزمی، صنعتی شریف و الزهرا انتخاب شده‌اند. به منظور بررسی وضعیت نگرشی دانشجویان در مورد فضای اداری در حوزه عمومی دانشگاه، سه شاخص اصلی، سنجش و ارزیابی شدند که عبارتند از: ۱. رضایت از فضای اداری (شامل کیفیت رفتار بدنه اداری دانشگاه و میزان کارآمدی نظام اداری دانشگاه)؛ ۲. امور رفاهی دانشجویان (شامل وضعیت غذاخوری و خوابگاه)؛ ۳. وضعیت انتقادی در فضای دانشگاهی (شامل میزان توجه به انتقادهای دانشجویان در بخش‌های مختلف اداری و میزان توجه به مشکلات موجود در بدنه اداری).



۴. نگرش دانشجویان درباره رفتار بدنه اداری و کارآمدی فضای اداری

نخستین رویارویی دانشجویان در فضای دانشگاه با محیط اداری آن است. هنگامی که دانشجویی برای نام‌نویسی وارد دانشگاه می‌شود، با بخش اداری و کارمندان آن سروکار دارد. این امر، نخستین ذهنیت دانشجو را شکل می‌دهد و می‌تواند زمینه‌ساز رویارویی‌های بعدی با فضای آموزشی، فرهنگی، سیاسی و... باشد. در این مقاله ضمن بررسی مهم‌ترین مشکلات از منظر دانشجویان، مهم‌ترین راهکارهای آن نیز بیان شده است. در این راستا، ابتدا رفتار بدنه اداری دانشگاه را با دانشجویان بررسی کرده‌ایم که نظم مشخصی بر آن حاکم نیست و به همین دلیل، بسیاری از مصاحبه‌شوندگان، خاطرات ناخوشایندی از فضای اداری و شیوه رفتار کارمندان دارند. در میان بخش‌های مختلف به دلیل روبه‌رو شدن بیشتر دانشجویان با بخش‌های آموزشی و دانشجویی، عمده نارضایتی‌ها مربوط به این دو بخش است که لزوماً به دلیل ضعف آن نیست، بلکه نشانگر اهمیت آن برای رفع مشکلات است. نخستین رویارویی دانشجویان با کارمندان فضای اداری، برای نام‌نویسی صورت می‌گیرد. تسهیل امور در این زمینه و رفتار احترام‌آمیز می‌تواند به افزایش رضایتمندی عمومی



دانشجویان در طول زیست علمی و اجتماعی در فضای دانشگاه نیز کمک کند. یکی از فعالان دانشجویی که دارای مدال طلای المپیاد است، از تجربه تلخ خود هنگام ورود به دانشگاه، این گونه یاد می‌کرد: «حتی نگذاشتند وسایلم را بیاورم داخل. همه را گذاشتم زیر آفتاب. گفتند شما تا کارتت صادر نشده [امکانش نیست]. حالا هرچی می‌خواهم توضیح بدهم که من همین الان می‌خواهم ثبت‌نام کنم و برگردم [قبول نکردند]». این تجربه تلخ می‌تواند ذهنیت دانشجویان در مواجهه‌های بعدی را نیز تعیین کند. در یکی از مصاحبه‌های گروهی، تعداد زیادی از مصاحبه‌شوندگان، به این امر انتقاد داشتند. یکی از آن‌ها در این مورد چنین بیان کرد: «به نظر من، خیلی وقت‌ها وظایف‌شون تعریف نشده درست. مثلاً می‌روی تو این اتاق می‌گه، اتاق کناری. می‌روی آنجا می‌گه برو یک‌جای دیگر». غالباً ذهنیت اولیه در برخورد نخست، مهم‌ترین بخش رویارویی افراد با یک فضای اجتماعی است. ممکن است رفتار کارمندان، غیرقانونی نباشد، اما لازم است همراه با احساس احترام در دانشجویان و پذیرفته‌شدگان باشد. یکی از فعالان شورای صنفی در دانشگاه در این زمینه درباره تجربه‌های خود و دوستانش چنین گفت:

یک چیز دیگر هم این است که [کارمندان] خیلی راحت توهین می‌کنند؛ مثلاً بچه‌های ما رفته بودند برای شورای صنفی صحبت کنند، او گفته بود شما دوتا دختر و پسر چه نسبتی با هم دارید که اینجا آمدید با همدیگر؛ بروید درستان را بخوانید؛ چه معنی دارد دانشجو بخواهد این کارها را بکند... توهم توطنه هم دارند؛ فکر می‌کنند هرکس می‌رود آنجا حتماً می‌خواهد ادیشان کند.

آنچه در بسیاری از مصاحبه‌ها به گونه‌ای مشترک سبب گلایه دانشجویان شده بود، رفتار نامناسب و «از بالا به پایین» کارمندان با آن‌ها بود. مفهومی که می‌تواند چنین رویارویی‌ای را بهتر توجیه کند، اصطلاح «فاصله نقش^۱» است که اروینگ گافمن^۲، نظریه پرداز مکتب کنش متقابل نمادین، مطرح کرده است. این اصطلاح به موقعیتی اطلاق می‌شود که کنشگران، از نقشی که به آن‌ها واگذار شده است، ناراضی هستند یا آن را دون شأن خود می‌پندارند. در این شرایط، افراد با سرخوردگی، وظایف واگذار شده را انجام می‌دهند، زیرا خود را در جایگاهی فراتر از آنچه هستند، تلقی می‌کنند. در این شرایط، میان واقعیت عینی و آرمان ذهنی کنشگر در فضا، فاصله زیادی ایجاد می‌شود (گافمن، ۱۹۷۲، ۹۶-۹۵).

کارمندان اداری در فضای دانشگاه، به دلیل رویارویی دائمی با استادان و دانشجویانی که از وجهه

1. role distance
2. Goffman



اجتماعی نسبتاً بالاتری برخوردارند و بدنه نخبگان و کارشناسان حوزه‌های مختلف را تشکیل می‌دهند، احساس فاصله بیشتری می‌کنند تا کارمندان اداری در فضاهای غیردانشگاهی. کارمندان، در رویارویی با استادان و اعضای هیئت علمی به دلیل فرادست بودن قدرت آن‌ها، نمی‌توانند رفتاری برتری‌جویانه و «از بالا به پایین» با استادان داشته باشند، اما دانشجویان در این زمینه، امکان بروز این فاصله را فراهم می‌کنند. این وضعیت، در شرایطی که هنجارهای مرسوم و شفافیت وجود ندارد، به‌گونه‌ای مشکل‌آفرین بروز می‌یابد. آنچه بیش از فقدان امکانات اداری، مدنظر آنهاست، مخدوش شدن احترامشان به‌عنوان دانشجویان یک رشته تخصصی است. یکی از دانشجویان مقطع فوق‌لیسانس از تجربه رویارویی خود با کارمندان اداری چنین گلایه کرده است:

برخوردهای اخلاقی [کارمندان] خوب نیست. استاد، شأن خاص دارد، کارمند، شأن خاص دارد، ولی دانشجو سرش داد کشیده می‌شود، به حراست معرفی می‌شود، بدون اینکه یک ذره برایش احترام قائل شوند. از کارمنداها یک جاهایی بی‌احترامی می‌دیدم، علی‌رغم اینکه باادب برخورد می‌کردم. این چیزها را چندین مرتبه دیدم، ولی چون واقعاً می‌دانستم دردمر می‌شود، پیگیری نکردم.

یکی از دانشجویان دکترا ضمن نقد وضعیت دانشگاه، از شرایط این‌گونه انتقاد می‌کند:

پرسنل اداری یک‌کم بهتر شدند از قبل. در بخش حراست، خیلی فضای بدی بود. هر کسی اجازه پیدا می‌کرد هر جوری که دلش می‌خواهد با دانشجو صحبت کند. تنها کسی که اهمیت نداشت توی سیستم، دانشجو بود، خواسته‌هایش بود، نیازهایش بود.

یکی دیگر از دانشجویان دکترا نیز از رفتار کارمندان اداری، این‌گونه گلایه می‌کرد:

از فضای اداری من راضی نیستم. برخوردها خیلی تند است... به کار آدم، آن‌جور که باید، رسیدگی نمی‌کنند. جواب آدم را نمی‌دهند. اصلاً هیچ ارزش و احترامی برای دانشجو، واقعاً کارمنداها قائل نیستند.

همچنین یکی از فعالان دانشگاهی حاضر در مصاحبه گروهی در این زمینه چنین اظهارنظر کرد:

مهم‌ترین مشکل در سیستم اداری، نحوه برخوردشان است؛ طرف چه تحصیل‌کرده باشد و چه نباشد، نمی‌داند چطور با ارباب رجوع ارتباط برقرار کند. ارتباط، بیشتر جنبه ضعیف و زیردست دارد تا ارتباط ارباب‌رجوع و کارمند.

اغلب، نحوه انجام خدمات اداری توسط کارمندان فعال را نشان‌دهنده شخصیت اخلاقی آن‌ها و منش متواضعانه‌شان می‌دانند. همین امر در برخی موارد، سبب ناراحتی همکارانشان می‌شود، زیرا باعث افزایش انتظارات دانشجویان و بالا رفتن سطح خواسته‌ها از آن‌ها شده‌اند. فقدان

نظام‌مندی شفاف، موجب می‌شود که اصول حرفه‌ای در سازمان دانشگاه، مخدوش شده و امکان اعمال سلیقه‌های شخصی، فراهم شود. مدیر مسئول یکی از نشریه‌ها و عضو انجمن علمی، تجربه‌های توهین‌آمیزی را از فضای اداری دانشگاه بیان کرد و گفت: «با برخورد بسیار بد، با برخورد بسیار شکننده آموزش مواجه شدم... اصلاً حال جواب دادن به تو را ندارند. انگار زورشون می‌آید که جواب بدهند».

یکی از دانشجویان دکترا که لباس روحانیت بر تن داشت، رفتار کارمندان اداری با خودش را به دلیل داشتن لباس روحانیت، مناسب ارزیابی کرد و تأکید داشت، وضعیت او نمی‌تواند ملاکی برای همه دانشجویان باشد، اما از تجربه‌اش در مورد کاغذبازی اداری در دانشگاه چنین گفت: «خود من گواهی معافیت را آورده بودم، با وجود اینکه معافیت دائم هم داشتم، جالب است من دیگر کاری با آن قسمت نداشتم؛ کارتم را بردم، با این وجود، دو بار من را بردند و آوردند». وی ضمن انتقاد از فضای تبعیض‌آمیز برای افراد معمولی اظهار کرد: «من واسه شما مثال می‌زنم. یک نفر می‌آید که در دانشگاه یک آشنایی دارد، خب [کارمندان] یک جور دیگری برخورد می‌کنند».

علاوه بر فضای سلسله‌مراتبی و «از بالا به پایین» که از نظر دانشجویان، مهم‌ترین مشکل در این زمینه است، سهل‌انگاری، بی‌رغبتی و انعطاف‌ناپذیری در انجام وظایف اداری، مشکلات دیگری هستند که پیامدهای آزاردهنده و خسته‌کننده‌ای به همراه دارند. یکی از دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد، بی‌رغبتی در پاسخ‌گویی به دانشجویان را بخشی از عادت‌واره کارمندان اداری می‌دانست. به نظر وی، «اخلاقشان همین‌طوری بود و به سردی جوابت را می‌دادند؛ آن هم یکی دو مورد». دانشجوی دیگری نیز یکی از عوامل به نتیجه رسیدن درخواست اداری دانشجویان را پیگیری‌های مداوم آن‌ها برخلاف تمایل نیروهای اداری دانست و گفت: «[کارمندان] انگار نمی‌خواهند مشکل کسی را حل کنند، تا اینکه چندبار نروی [مشکلت رفع نمی‌شود]». یکی از دانشجویان دوره کارشناسی ارشد، ضمن دسته‌بندی کارمندان به کسانی که پاسخ‌گو هستند و کسانی که دانشجویان را اذیت می‌کنند و قصد همراهی ندارند، در مورد تجربه یکی از دوستانش گفت: «یکی از بچه‌ها می‌خواست برود آلمان. مدارکش را داده بود بهشون، گمش کرده بودند. گفته بودند برو یک‌بار دیگر بیا؛ یک کم سهل‌انگاری می‌کنند». بسیاری از فعالان دانشجویی از رشته‌ها و گرایش‌های مختلف و از دانشگاه‌های متنوع دولتی، از فضای اداری ناراضی بودند و افرادی هم که به آن انتقادی نداشتند، معمولاً تجربه رویارویی کمتری داشته‌اند. کمتر دانشجویی فعالی در میان نمونه‌ها مشاهده شد که ضمن مراجعه و برخورد، به اندازه کافی از شرایط، راضی باشد. یافته‌ها از برخی نمونه‌ها حاکی از این است که به‌صراحت، از رویارویی با سیستم اداری



می‌هراسند و در صورت نیاز به مراجعه، خود را برای رفتارهای نامناسب، پرخاشگرانه و تهدیدآمیز بدنه اداری و پاس دادن آن‌ها به دیگر کارکنان، آماده می‌کنند. همان‌گونه که اشاره شد، شدت این گله‌مندی‌ها به‌ویژه از بخش‌های آموزشی و دانشجویی بیشتر است و رفتارهای نادرست در مقابل کارهای اداری و خواسته‌های صنفی دانشجویان در تمام مقاطع، حتی با دانشجویان دکترا وجود دارد. براساس گفته‌های دانشجویان، به برخی درخواست‌های صنفی که براساس خواست و میل آن‌ها نباشد، برچسب اعتراض و آشوب زده شده و حتی در مواردی براساس آن، مورد پیگرد قرار گرفته است. این موارد، حتی در صورت منطبق نبودن با واقعیت، حاکی از نگرش منفی دانشجویان در این زمینه است.

پس از بررسی رفتار بدنه اداری، به بررسی میزان کارآمدی نظام اداری دانشگاه می‌پردازیم. همه نظام‌های اداری مبتنی بر سلسله‌مراتب مشخص، همراه با وظایفی است که هریک از اعضا به‌عهده دارد. مهم‌ترین مشکلاتی که مانع کارآمدی نظام اداری دانشگاه می‌شوند و زمینه‌های نارضایتی دانشجویان از فضای اداری را فراهم می‌کنند، عبارتند از: هدررفت زمان، انعطاف‌ناپذیری اداری و مفاسد مالی. در این بخش با توجه به گفته‌های مصاحبه‌شوندگان، عمده‌ترین تجربه‌ها و نگرش‌ها مرور می‌شود. نظام اداری، برای برآوردن راحت‌تر نیازها ایجاد شده است تا مراجعان بتوانند در کمترین زمان ممکن، به بیشترین اهداف خود دسترسی پیدا کنند. از جمله آفت‌های نظام اداری دانشگاه، بی‌توجهی به منطق زمانی‌ای است که به‌منظور رسیدن به اهداف در نظر گرفته می‌شود. یکی از اعضای انجمن علمی در این زمینه می‌گوید:

همین که می‌روی چند تا آزمایشگاه دیگر کار کنی، باید یک نامه بنویسی، ببری بعد این نامه را باید استاد راهنمایت باشد تأیید کند. همچنین باید مدیر گروهت باشد، تأیید کند. بعد باید ببری پیش مدیر گروه آن آزمایشگاه هم تأیید کند. به‌نظم اینطوری وقت دانشجو گرفته می‌شود و منشی مدیر گروه می‌تواند به مسئول آزمایشگاه زنگ بزند [و هماهنگ کن].»

هدررفت زمان، ناشی از قواعد مبهم یا ناآشنایی کارمندان با قواعد موجود است. یکی از دانشجویان در این زمینه چنین گفته است: «حراست می‌گفت باید بروی سرپرستی. روز بعد به سرپرستی می‌گفتم، می‌گفت باید بروی امور خوابگاه‌هایی که پایین دانشگاه است؛ به هر کی هر چی می‌گفتم، می‌گفت تو باید بروی پیش فلانی». در این شرایط، هدررفت زمان، بسیار آزاردهنده است. یکی از دانشجویان استعداد درخشان از تجربه ثبت‌نام خود به‌عنوان نخستین برخورد با نظام اداری دانشگاه چنین گفت: «بعد از چندین روز رفت‌وآمد که داشتم، اسم من به سازمان سنجش دیر اعلام شد، و کارهای من دقیقاً یکی دو ماه، عقب افتاد». این امر، به فرسایش ذهنی و





بی‌اعتمادی به نظام اداری منجر می‌شود. یکی از مسئولان شورای صنفی که پیگیر راه‌اندازی دوباره شورا بوده است، چنین می‌گوید: «کارم راه افتاد با هزار زور و بدبختی. انرژی زیادی از من گرفت. می‌توانستم انرژیم را بگذارم، روی کارهای دیگر. خب، یکی همان کارهای اداری، شورای صنفی بود و یکی هم همین دورشته‌ای شدن. از هر دو تاش هم نتیجه خوبی نگرفتم».

از جمله مهم‌ترین راهکارهای کاهش موانع اداری، نظام یکپارچه الکترونیک است که هدررفت زمان را با توجه به دسترس‌پذیری برای دانشجویان، افزایش می‌دهد و همچنین سبب بالا رفتن شفافیت نظام اداری، با توجه به امکان ارزیابی مسیر طی‌شده اداری، می‌شود. وجود برخی کاستی‌ها در سامانه‌های موجود می‌تواند به کاهش زمان و مراجعه‌های حضوری دانشجویان بینجامد. یکی از دانشجویان در این زمینه چنین گفته است: «در سیستم گلستان، اسم من هنوز که هنوز است و دو، سه ترم می‌گذره، اشتباهی ثبت شده». از نظر وی، گرچه نظام الکترونیک از ضرورت‌های اداری است، اما تجربه او از آن مثبت نبود: «والله بعضی چیزهاش خوبه، دولت الکترونیک خیلی کمک کرده، ولی توی دانشگاه، من چیزی ندیدم، بدترش کرده». یکی از فعالان بسیج دانشجویی نیز با توجه به سیستم وام دانشجویی که به صورت الکترونیکی پیگیری می‌شود، چنین گفته است: «خودم یک وام نیاز داشتم و مراجعه کردم. یا گفتند، نداریم یا سختگیری کردند. کلی کارهای اداری دست‌وپاگیر». همچنین میزان آشنایی کارمندان با آن در حد مطلوبی نیست، به گونه‌ای که سیستم، امکاناتی را به صورت بالقوه در اختیار قرار داده است، اما در مقابل، شیوه توزیع وظایف کارمندان، مناسب نیست. گاهی مشاهده می‌شود، پشت رایانه‌های مجهز به سیستم‌های الکترونیکی، چند کارمند حضور دارند که تناسبی میان تعداد و وظایف نیست و ابهام در تقسیم وظایف موجب شده است که افراد، بیشتر به کارهای شخصی در فضای مجازی بپردازند. یکی از دانشجویان در این مورد چنین گفت: «داخل هرکدوم از اتاق‌ها، ۱۰، ۱۲ نفری تشریف دارند. بعد این‌ها هیچ کدامشان کارشان باور کن، معلوم نیست... کارکنانش زیادند ولی بازدهی‌اش خوب نیست». در مصاحبه گروهی با دانشجویان در این زمینه بحث‌های مختلفی مطرح شد. یکی از مصاحبه‌شوندگان، چنین گفته است:

سه ماه قبل، من یک پرسشی کردم در سامانه دانشگاه در مورد یکی از همایش‌هایی که همایش هم تموم شده. هنوز که هنوز است، هیچ جوابی در مورد آن همایش به ایمیل من داده نشده. فضای فیزیکی‌اش هم که بخواهیم [برویم و پیگیری کنیم]، خیلی دور از محیط خوابگاه و دانشگاه است.

یکی از راهکارهای مؤثر برای افزایش تعامل با دانشجویان، برگزاری جلسه‌های معارفه و طرح مشکلات و مسائل و شیوه‌های برقراری ارتباط با واحدهای اداری و آموزشی در دانشگاه در ابتدای هر سال تحصیلی است. یکی از دانشجویان دکترا، چنین عنوان کرد: «اگر معارفه روز اول ورود به دانشگاه برای دانشجویان بود، شاید راحت‌تر و بهتر می‌توانستند با شرایطشان کنار بیایند؛ مخصوصاً دانشجویهای خوابگاهی».

۵. امور رفاهی دانشجویان

رفاه دانشجویان، از جمله لوازم افزایش نشاط و شادابی دانشجو در فضای دانشگاه است. البته آنچه مانع اصلی شادی جوانان و دانشجویان، به‌عنوان قشر تحصیل‌کرده و نخبه این نسل به‌شمار می‌آید، تنها به فضای دانشگاه بازمی‌گردد و به وضعیت اجتماعی این نسل در جامعه، به‌طورکلی، مربوط می‌شود. یکی از دانشجویان مقطع دکترای رشته روان‌شناسی، به‌عنوان متخصص در این زمینه، شادابی روحی دانشجویان را بسیار اسفبار خوانده و چنین گفته است:

[دانشجویان] خیلی داغ‌نند. خیلی دپرس‌ند. خیلی روحیه‌های گرفته و خیلی غمگین و خیلی فضای غمگینی روی بچه‌ها حاکم است. ما خیلی کم داریم که بشاش و شاد باشند. البته این بیشتر به جو دانشگاه برنمی‌گردد؛ کلاً به جو جامعه برمی‌گردد؛ به بیکاری‌ای که حاکم است. [دانشجو] می‌داند یک‌دو سال دیگر، درسش تمام می‌شود، ولی بیرون خبری نیست. می‌دونید، این ترس از آزمون جامع [در مقطع دکتری] چقدر روحیه شما را می‌گیرد و شما شاد نیستید؟

یکی دیگر از دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد نیز در این مورد گفته است: «شاید بگم ۷۰، ۸۰ درصد بچه‌ها همشون افسردگی دارند. نمی‌گویم به خاطر شرایط خوابگاه و دانشگاه! بیشتر به خاطر بلا تکلیفی و نبود آینده روشن».

در برخی دانشگاه‌ها، وضعیت کنونی، نسبت به گذشته در زمینه امور رفاهی بهتر شده است. یکی از دانشجویان کارشناسی ارشد در این زمینه چنین گفت: «امسال برای اولین بار بعد از مدتی طولانی، ۷، ۸، ۹ سال، یک‌سری جشن‌های خیلی خوب توی خوابگاه گرفتند. در صورتی که خیلی در روحیه بچه‌ها تأثیر گذاشته بود. قبلاً اصلاً این‌طوری نبوده. خیلی خوبه الان». باوجود این تلاش‌ها، همچنان این فضا، نیازمند توجه بیشتری است. یکی از مهم‌ترین کاستی‌ها در دانشگاه‌هایی که بیشتر وضعیت نامناسبی داشته‌اند، تعطیلی برخی تشکلهای دانشجویی پیگیر در این زمینه بوده است. عمده‌ترین تشکل دانشجویی که پیگیر امور رفاهی دانشجویان در حوزه‌های





مختلف است، شورای صنفی است که در برخی از دانشگاه‌ها، به حالت نیمه تعطیل درآمده است و به همین دلیل، در سال‌های اخیر، پیگیری سازمان‌یافته‌ای در حوزه رفاه در این دانشگاه‌ها انجام نشده است. بخش عمده پیگیری‌های اداری، مربوط به اتفاق‌هایی است که رخ داده و سبب شکایت و اعتراض عمومی شده‌اند. یکی از اعضای شورای صنفی در انتقاد از این وضعیت، چنین بیان کرده است: «نمی‌دانم از چه جهت چند سال بود ما شورای صنفی نداشتیم... [الان هم که داریم] این اتاق در شأن شورای صنفی نیست. ۴ تا تکه پارتیشن».

گروه دیگری از دانشجویان نیز از وضعیت شورای صنفی و نحوه رفتار با آن در سال‌های گذشته انتقاد کرده‌اند و در پیگیری‌هایشان برای بازگشایی یا بازسازی آن، با مشکلات و کارشکنی‌های گوناگونی روبه‌رو شده‌اند. این امر باعث شده است که اعتراض‌های دانشجویان، به نحو کور و مبهمی درآید و شکل پرخاشگرانه‌ای به خود بگیرد. بسیاری از دانشجویان عادی با ناامیدی از فضای دانشگاه گله داشته‌اند، اما واقعاً نمی‌دانستند چه می‌خواهند یا دقیقاً به چه بخشی اعتراض دارند، یا اینکه اگر اعتراضی وجود داشت، راهکار مناسبی برای آن ارائه نمی‌شد. به هر حال، حضور تشکل‌های دانشجویی فعال و دیرپا موجب می‌شود که فضای نگرشی دانشجویی، نظم و نسق بیابد و قابل کنترل و پیگیری شود. از جمله عوامل شکل‌گیری اعتراض‌های کور دانشجویان در تحولات عمده سیاسی و اجتماعی نیز، فقدان نظم تشکیلاتی در این زمینه است. تقویت تشکل‌ها و شوراهای دانشجویی موجب می‌شود، بار سنگینی از دوش مسئولان دانشگاه برداشته شود و با مشارکت دانشجویان، بسیاری از مسائل، حل و فصل شوند. البته تجربه برخی از دانشگاه‌ها، نشانگر این است که شکل‌گیری دوباره یک تشکل، در ابتدا موجب بروز مشکلات فراوانی، هم برای نظام اداری و هم برای فعالان دانشجویی، می‌شود، اما در صورت تداوم و تعامل، فضا به سوی یکپارچگی و انسجام بیشتر، گرایش خواهد یافت.

میزان انتقادهای دانشجویان به وضعیت خوابگاه‌ها بیش از وضعیت غذاخوری‌ها است. به نظر بسیاری از مصاحبه‌شوندگان، وضعیت غذا در سال‌های گذشته بسیار بد بوده است، اما با پیگیری‌های مداوم توانسته‌اند، این وضعیت را بهبود بخشند. یکی از دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد، درباره نتایج پیگیری‌های شورای صنفی در این زمینه چنین گفت: «[وضعیت غذا] امسال خوب شده ولی سال قبل نه. شورای صنفی جدید تشکیل شد و نسبتاً بهتر شد». در مورد وضعیت خوابگاه‌ها نیز تا مشکل حادی پیش نیاید، امکان پیگیری و رسیدگی کم است. یکی از اعضای انجمن علمی دانشگاه تهران در رشته خاک‌شناسی در این مورد گفته است: «قبلاً به مشکل برق خوابگاه توجه نمی‌کردند، تا اینکه در خوابگاه پسرها، یکی را برق گرفت و مرد. بعد آمدند،

سرویس برق همه خوابگاه‌ها را چک کردند، ببینند مشکل برقش چیه؟!». یکی از اعضای انجمن اسلامی که در خوابگاه یادشده ساکن بود نیز چنین گفت: «مشکل برق بود که باعث شد، یکی از بچه‌ها فوت کند؛ خب امکاناتش قدیمی است. وسایلی که داشت خیلی قدیمی است. شما همین که ساختمان را ببینی، برمی‌گردد به چندین سال قبل». یکی از دانشجویان المپیادی نیز از مشکلاتی که در خوابگاه دختران تجربه کرده است چنین گفت:

چون ساختمان قدیمی است، خب شما که قرار است هر روز یکی را بردارید، بیاورید نشستی فلان چیز را بگیرد یا فلان فاضلاب را باز کند، دوباره همین آش و همین کاسه است؛ خب جدیدش کنید. تعویضش کنید. واقعاً ما اذیتیم که هر شب بخواهد بوی فاضلاب داشته باشیم.

خوابگاه‌های دانشجویی، از جمله فضاهایی است که دانشجویان، زمان زیادی از زندگی روزمره خود را در آن سپری می‌کنند. بخشی از مشکلات خوابگاه‌ها، به شیوه رویارویی دانشجویان با مسائل و آسیب‌های آن‌ها مربوط می‌شوند. مهم‌ترین مشکلات خوابگاه‌های دانشجویی از منظر دانشجویان عبارتند از: مشکل تأسیسات (از جمله سیم‌کشی برق و اتصالات، سرویس‌های بهداشتی، سرویس‌های گرمایشی-سرمایشی، شبکه اینترنت)، مشکل رفت‌وآمد، و مشکل رفتار نیروهای انتظامات. در میان مصاحبه‌شوندگان دانشگاه‌های مختلف، کسانی که ساکن خوابگاه‌های واقع در بالای شهر هستند، بیشتر با مشکل دسترسی به فضاهای موردنیازشان در شهر روبه‌رو هستند، ولی از امکانات بیشتری در خوابگاه برخوردارند و برعکس، دانشجویانی که در مرکز شهر ساکن هستند، دسترسی مناسب، اما امکانات کمتری دارند.

تأسیسات خوابگاه‌ها، به‌ویژه در ساختمان‌های قدیمی، مشکلات فراوانی را ایجاد کرده‌اند که برخی از آن‌ها جبران‌ناپذیرند. یکی از مهم‌ترین مشکلات این‌گونه خوابگاه‌ها که ضرورت نخست و فوری برای رسیدگی دارد، وضعیت برق و سیم‌کشی و اتصالات است. تجربه مصاحبه‌شوندگان، حاکی از موارد برق‌گرفتگی در خوابگاه‌ها بوده که منجر به فوت دانشجویی نیز شده است. از مشکلات دیگر موجود در زمینه تأسیسات در خوابگاه‌ها، مشکلات مربوط به سرویس‌های بهداشتی، سرویس‌های گرمایشی-سرمایشی، و فقدان شبکه سخت‌افزاری به‌منظور دسترسی به اینترنت در خوابگاه‌ها، هستند.

در خوابگاه‌ها، فعالیت‌های جانبی‌ای انجام می‌شود که از میان آن‌ها، فعالیت‌های ورزشی، بیشتر از سایر فعالیت‌ها، برای دانشجویان، مطلوب قلمداد شده است. به‌ظاهر، وضعیت امکانات ورزشی در خوابگاه‌های پسران، بهتر از خوابگاه‌های دختران است. یکی از دانشجویان در این مورد گفت: «خیلی خوابگاه پسران بهتر است. [آنجا] همه‌چی مرتب است. کلی زمین‌های ورزشی دارد: فوتبال، والیبال. ولی مال ما نه». میزان استقبال دانشجویان، متناسب با تلاش‌های انجام‌شده برای



فعالیت‌های فرهنگی نیست. یکی از دانشجویان دوره کارشناسی ارشد، درباره فعالیت‌های فرهنگی در خوابگاه‌های دختران، چنین بیان کرد: «یک خانمی می‌آوردند [برای] مشاوره ازدواج که واقعاً به‌درد هیچ‌کس نمی‌خورد. این‌ها فقط می‌خواهند بگویند ما این کار را کردیم. واقعاً به‌نظر من انجام ندهند بهتر است. تازه وقت بچه‌ها را هم می‌گیرند». یکی از دانشجویان فعال و مذهبی نیز توجه بیشتر به فعالیت‌های تفریحی و ورزشی را ضروری دانسته و گفته است:

[فعالیت‌های تفریحی] خیلی بهتر از این می‌تواند باشد. یک‌سری تمهیدات ساده، خیلی خرج زیادی هم نمی‌خواهد، ولی می‌تواند مفرح باشد. می‌توانند این کار را بکنند، ولی نمی‌کنند. کاری که می‌توانند برای بچه‌ها انجام بدهند، یکی همین وسایل ورزشیه. کارهای فرهنگی، یک‌سری مخاطبان خاص دارد، یعنی واقعاً ما نمی‌توانیم هیچ‌وقت دنبال چیزی بگردیم که هیچ وجه اشتراکی بین امثال من که مثلاً مخاطب برنامه احکام هستیم، با کس دیگری وجود ندارد.

یکی از دانشجویان دوره دکترا، ضمن انتقاد از نبودن فضای تفریحی مناسب در خوابگاه‌ها، به‌ویژه برای دختران، چنین گفت: «واقعاً چه تفریحی می‌توانم من توی این فضا داشته باشم؟ خوابگاه، سالن ورزش ندارد. اصلاً ما اوقات فراغت برایمان تعریف نشده».

از جمله راهکارهایی که می‌تواند زمینه را برای بهبود شرایط، به‌ویژه در خوابگاه‌ها ایجاد کند، حضور مشاوران متخصص در میان دانشجویان و نه تنها تخصیص اتاق‌های اداری به این مسئله است. مشاوران مذهبی نیز نباید تنها به برگزاری برنامه‌های نمایشی و آیینی بسنده کنند، زیرا بسیاری از دانشجویان که مخاطبان آن‌ها نیستند، تمایلی به حضور در چنین برنامه‌هایی ندارند؛ بنابراین، حضور در فضای غیررسمی دانشجویی و ارائه مشاوره، به‌ویژه در زمینه‌های روان‌شناختی، می‌تواند به کاهش مشکلات دانشجویان کمک کند. این امر، برای دانشجویانی که از شهرهای دیگر می‌آیند و بسیاری از آن‌ها در خوابگاه زندگی می‌کنند، ضرورت و اهمیت فراوانی دارد. یکی از دانشجویان دوره کارشناسی ارشد در این مورد چنین گفته است: «کسی که از خانواده‌اش هم دور است، هیچ حمایتی نیست. [به همین دلیل] مسلماً فشار رویش دو برابر است. هم هزینه هست، هم کسی حمایت نمی‌کند. از در که می‌آیی، باید جواب بدهی. این‌ها همه فشار می‌شود، روی یک دانشجو که آمده برای علم».

۶. توجه به ایرادها و انتقادات در فضای اداری

یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های حوزه عمومی دانشگاه، انتقادی بودن آن است؛ از این‌رو، انتظار می‌رود، دانشجویان در فضای دانشگاه، این روحیه را حفظ کنند و در حل مشکلات، مشارکت



داشته باشند. همچنین، فقدان تشکل های نظام مند، مستقل و پایدار، سبب اتمیزه شدن فضای دانشجویی می شود؛ به گونه ای که هریک از دانشجویان، بدون توجه دقیق و جدی به مشکلات فرافردی، تنها در پی گذراندن واحدها و دریافت مدرک خواهد بود. این امر، سبب گسترش آسیب ها و شدت گرفتن آن ها در فضای دانشگاه می شود. علاوه بر این، نوعی «از خود بیگانگی» ایجاد می کند که در نتیجه آن، دانشجویان نمی توانند کمترین مسئولیتی در برابر مسائل اطرافشان بپذیرند و به سختی آمادگی و مهارت لازم را برای ورود به عرصه تخصصی و حرفه ای کسب می کنند. در چنین شرایطی، بسیاری از مسئولان، به جای پاسخ گویی، مراجعه کننده و منتقد را در چرخه معیوب سازمانی درگیر می کنند. هزینه زمانی چنین درگیری ای به اندازه ای زیاد و فرساینده است که دانشجویان، معمولاً از وارد شدن به چنین فرایندی پرهیز خواهند کرد. یکی از دانشجویان دانشگاه در این مورد چنین گفت:

ما هر وقت به یک مافوق، مراجعه کردیم، می گوید، این در حیطه کاری فلانی است، یعنی هیچ وقت نظارت نمی شود... [در صورت مراجعه به مقام مسئول] می گوید، اصلاً در حیطه وظایفی که برای من تعریف شده، نیست. یعنی پاسخی که من از تمام این ها شنیدم، این بوده که این در حیطه وظایف من نیست.

در صورت بروز مشکل حادی برای دانشجو نیز به جای نقد مؤثر، شیوه های تأثیرگذاری از طریق طرح دوستی ریختن با کارمندان، خواهش کردن، دعوا کردن و... جایگزین می شود. در مصاحبه گروهی با جمعی از دانشجویان چنین مطرح شد:

[با لحنی متعجبانه] اصلاً می شود نقد کرد، بچه ها؟ امکان نقد وجود دارد؟! سریع زنگ می زنند حراست ببینند، جمع مون کنند. یک جور خصومت است انگار. تو باید این قدر قربان صدقه شان بروی که بالاخره کارت راه بیفتد. بالاخره تو یک محدوده زمانی برای کارت داری. تنها اثری که دارد این است که دفعه بعد، اصلاً کارت را راه نمی اندازند.

در مصاحبه گروهی دیگری درباره وضعیت بررسی انتقادات چنین بیان شد: «انگار که کاری که خودشان می خواهند را می کنند. خودشان رضایت دارند، کافی است».

یکی دیگر از مشکلات در این زمینه، رفتارهای خارج از قاعده و شخصی است. در میان بخش های گوناگون، شیوه رفتار انتظامات دانشگاه، بیشتر از سایر موارد، مورد تأکید دانشجویان بوده است.

یکی از هزینه های سازمانی دیگری که از تراکم مشکلات در فضای دانشجویی ناشی می شود، سرریز شدن درخواست های پاسخ داده نشده در سطح دانشگاه به سطوح اداری بالاتر در وزارت





علوم است. این امر، موجب جلوگیری از سرعت و چابکی این وزارتخانه در رسیدگی به امور کلان دانشگاه‌ها می‌شود. یکی از دانشجویان دوره کارشناسی ارشد، درباره تجربه خود در این زمینه چنین گفت: «دیدم پیگیری نمی‌کنند، رفتم وزارت علوم؛ وقتی می‌بینی در سیستم اداری، جواب نمی‌گیری، باید بروی یک نهاد بالاتر. آن‌ها خیلی خوب جواب دادند. وزارتخانه، خوب برخورد کردند. خیلی منطقی رفتار کردند». یکی دیگر از دانشجویان دوره کارشناسی ارشد از شیوه پیگیری خود از وزارت علوم، با وجود معلولیت جسمی، تجربه دیگری داشت. وی گفت:

[انتقاد کردن] هیچ قانون درست و حسابی ندارد و بعد که نامه می‌نویسی و اعتراض می‌کنی، انگار پشتشون به یک جایی گرم است و اصلاً هیچ اتفاقی نمی‌افتد. همه ورودی‌های ما اذعان دارند که این حال کارمند است تا زمانی که بازنشست می‌شود. به مراجع بالاتر، سعی کردیم نامه بنویسیم؛ می‌گویند که به شما ربطی ندارد. دقیقاً همین است.

وی به چهار دوره تلاش برای شکایت از فردی در دانشگاه به وزارت علوم اشاره کرد که توسط ورودی‌های مختلفی انجام شده و تا زمان فارغ‌التحصیلی، توجهی به آن نشده است؛ از این‌رو، یکی از عمده‌ترین مشکلات، فقدان تشکل‌های دانشجویی دیرپاست که از گزند تغییرات و آسیب‌های اداری در امان باشند. تشکل‌ها می‌توانند علاوه بر نظارت دائمی، برای کاهش مشکلات نیز مسئولیت بپذیرند و پاری از دوش نظام اداری دانشگاه بردارند. بدون وجود چنین نظام دانشجویی مستقلی، انتقادات تبدیل به اعتراض می‌شوند. یکی از اعضای انجمن علمی در این مورد، چنین بیان کرد: «قبلاً که توجه نمی‌کردند، چون شورای صنفی هم نبود؛ بعد از مرگ آن پسر، شورای صنفی تشکیل دادند و تحصن کردند. اعتراضاتی بود؛ شورای صنفی آمد این‌ها را دسته‌بندی کرد و خواسته‌هایی که داشتند را تا حدی پیگیری کرد». یکی دیگر از دانشجویان درباره ضرورت وجود تشکل‌های دانشجویی صنفی چنین گفت: «بینید اگر من بروم اعتراض کنم، نمی‌توانم اصلاً تغییرش بدهم. بیشتر شورای صنفی باید این کار را انجام بدهد».

بحث و نتیجه‌گیری

نخستین رویارویی دانشجویان با فضای اداری در دانشگاه، برای تکمیل پرونده و نام‌نویسی است. این فرایند، کم‌وبیش در طول تحصیل، برای همه دانشجویان مطرح بوده و ادامه دارد. رضایت دانشجویان از فضای اداری، زمینه تعامل سازنده آن‌ها در فضای دانشگاه را فراهم می‌کند. مسئله اصلی در مقاله حاضر، همین جنبه اساسی در میدان دانشگاه است. این پژوهش، ابعاد گوناگون

نگرشی دانشجویان در مورد مسائل و محدودیت‌های مربوط به فضای اداری، راهکارهای مؤثر بر بهبود فضا و وضعیت رویارویی آن‌ها با سایر کنشگران در این فضا را بررسی کرده است. به لحاظ روش‌شناختی، از طریق مصاحبه‌های عمیق با گروه‌های کانونی، امکان دستیابی به مقوله‌های مشترکی که نگرش دانشجویان را قوام می‌بخشد، فراهم شده است. سه شاخص اصلی برای بررسی نگرش‌های موجود درباره فضای اداری مدنظر قرار گرفته است که عبارتند از: رضایت از فضای اداری، امور رفاهی دانشجویان و وضعیت انتقادی در فضای دانشگاهی.

نتایج پژوهش حاکی از این است که تسهیل امور و رفتار احترام‌آمیز، می‌تواند به افزایش رضایتمندی عمومی دانشجویان در طول زیست علمی و اجتماعی در فضای دانشگاه کمک کند. نظم مشخصی بر شیوه رفتار بدنه اداری دانشگاه با دانشجویان حاکم نیست و به همین دلیل، بسیاری از مصاحبه‌شوندگان، خاطرات ناخوشایندی از فضای اداری و شیوه رویارویی کارمندان آن با خودشان دارند. در میان بخش‌های مختلف، به دلیل مواجهه بیشتر دانشجویان با بخش‌های آموزشی و دانشجویی، بسیاری از نارضاقتی‌ها، مربوط به این دو بخش است که لزوماً به دلیل ضعف آن‌ها نیست، بلکه نشانگر اهمیت آن‌ها در تسهیل امور و رفع مشکلات است. آنچه در بسیاری از مصاحبه‌ها به طور مشترک، سبب گلایه دانشجویان شده بود، رفتار نامناسب و «از بالا به پایین» کارمندان با آن‌ها بود.

مشاهدات و یافته‌ها حاکی از این است که میزان رضایتمندی دانشجویان از فضای اداری، به شدت پایین است. آنچه بیش از فقدان امکانات اداری، مدنظر دانشجویان است، بی‌احترامی به آن‌ها به عنوان دانشجویان یک رشته تخصصی است. به نظر می‌رسد، بدنه اداری، رسالتی برای خود در زمینه خدمت‌رسانی به دانشجویان، به ویژه در حوزه‌های آموزشی و دانشجویی، قائل نیستند که براساس آن، دانشجویان بتوانند حقوق خود را مطالبه کنند. خدماتی که توسط کارمندان فعال اداری ارائه می‌شود نیز ناشی از شخصیت اخلاقی آن‌ها و منش متواضعانه‌شان دانسته می‌شود؛ همین امر در برخی موارد، سبب ناراحتی همکارانشان می‌شود، زیرا افزایش انتظارات دانشجویان و بالا رفتن سطح مطالبات از آن‌ها را در پی دارد. متأسفانه بسیاری از فعالان دانشجویی از رشته‌ها و گرایش‌های مختلف و از دانشگاه‌های متنوع دولتی، از فضای اداری به شدت ناراضی بودند و افرادی هم که به آن انتقادی نداشتند، معمولاً تجربه رویارویی کمتری داشته‌اند. کمتر دانشجویی فعالی در میان نمونه‌ها مشاهده شد که ضمن مراجعه و برخورد، به اندازه کافی از شرایط موجود، راضی باشد. یافته‌های به دست آمده از مصاحبه با برخی نمونه‌ها، حاکی از این است که به صراحت، از رویارویی با سیستم اداری می‌هراسند و در صورت نیاز به مراجعه، خود



را برای رفتارهای نامناسب، پرخاشگرانه و تهدیدآمیز بدنه اداری و پاس دادن آن‌ها به دیگر کارکنان، آماده می‌کنند. همان‌گونه که اشاره شد، شدت این گله‌مندی‌ها، به‌ویژه از بخش‌های آموزشی و دانشجویی، بیشتر است و رفتارهای نادرستی در فرایند انجام کارهای اداری و خواسته‌های صنفی دانشجویان در تمام مقاطع، حتی با دانشجویان دکترا وجود دارد. براساس گفته‌های دانشجویان، به بسیاری از درخواست‌های صنفی که مطابق خواست و میل آن‌ها نباشد، برچسب اعتراض و آشوب زده شده و حتی در مواردی، برای آن، مورد پیگرد قرار گرفته‌اند. علاوه‌بر فضای سلسله‌مراتبی و «از بالا به پایین» که از نظر دانشجویان، مهم‌ترین مشکل در این زمینه است، سهل‌انگاری، بی‌رغبتی و انعطاف‌ناپذیری در انجام وظایف اداری، سه مشکل دیگری هستند که پیامدهای آزاردهنده و خسته‌کننده‌ای به‌همراه دارند.

مهم‌ترین مشکل در بخش اداری، به فاصله میان دو سطح مربوط می‌شود؛ کارمندان ناآشنا با وظایف و هنجارها و دانشجویان دارای انتظار ایده‌آل از فضای اداری دانشگاه. ممکن است کارمندان، در ابتدای ورود، تلاش کنند، نظر مراجعان را جلب کنند و کار خود را به‌خوبی انجام دهند تا در نظام اداری تثبیت شوند، اما به تدریج شبکه‌ای از روابط در نظام اداری جاگیر می‌شود و با توجه به ایده‌آل‌های دانشجویان، زمینه نارضایتی آن‌ها بیشتر فراهم می‌شود. دانشجویان در مقایسه با دو عضو دیگر در حوزه عمومی دانشگاه (استادان و کارمندان)، زودتر مجبور به ترک فضا می‌شوند؛ به همین دلیل، شبکه منافع مبتنی بر روابط دیرپا، در میان آن‌ها کمتر امکان شکل‌گیری می‌یابد. فقدان نظام شفاف نیز موجب می‌شود که حتی کارمندان دارای دغدغه، به تدریج به خیل افراد عادی و عرفی در فضا بپیوندند. عدم آشنایی کافی کارمندان و دانشجویان نیز موجب می‌شود که به تدریج هنجارهای رسمی، جای خود را به روابط عرفی بدهد.

مهم‌ترین راهکارهای دیگری را که دانشجویان برای رفع مشکلات فضای اداری دانشگاه مطرح کرده‌اند عبارتند از: ایجاد نظام یکپارچه الکترونیک و بهبود فضای مجازی به منظور آسان‌سازی دسترسی دانشجویان و کاهش مراجعه‌های حضوری، تسهیل امور ثبت‌نام و رفتار احترام‌آمیز با هدف افزایش رضایتمندی عمومی دانشجویان در طول زیست علمی و اجتماعی در فضای دانشگاه، پرهیز از قوانین پیچیده و خسته‌کننده‌ای که جز ناراحتی کارمندان بدنه اداری و دانشجویان نتیجه دیگری ندارد، تدارک مسیرها و راه‌های جایگزین اداری در صورت بروز مشکلات هنگام پاسخ‌گویی به نیازهای دانشجویان، شفافیت اداری برای دستیابی به اهداف و پاسخ‌گویی به نیازهای دانشجویان، افزایش سرعت سامانه‌های مجازی دانشگاه‌ها برای تحقق اهداف تدارک‌دیده‌شده، اطلاع‌رسانی مناسب و آشنا کردن دانشجویان و کارمندان اداری با



روندهای سازمانی در دانشگاه، آموزش دانشجویان (به‌ویژه در ابتدای ورود به دانشگاه) و کارمندان با شیوه‌های جذاب و ساده برای تسهیل استفاده از امکانات اداری، به‌ویژه در فضای مجازی، بهبود وضعیت تغذیه خوابگاه‌ها، توجه به امکانات فرهنگی و تفریحی خوابگاه‌ها (به‌ویژه تقویت و تجهیز کتابخانه خوابگاه، برنامه‌های مشاوره و تقویت امکانات ورزشی) به‌ویژه در خوابگاه‌های دختران، رفع مشکل تأسیساتی خوابگاه‌ها.



فصلنامه علمی - پژوهشی

۸۷

مطالعه وضعیت نگرشی
دانشجویان ...



منابع

- آزادارمکی، تقی؛ و امامی، یحیی (۱۳۸۳). تکوین حوزه عمومی و گفت‌وگوی عقلانی (بررسی موردی چند تشکل دانشجویی). مجله جامعه‌شناسی ایران، ۱(۵)، ۵۸-۸۹.
- جلاپی‌پور، حمیدرضا (۱۳۸۷). فهم جنبش دانشجویی در ایران، با تأکید بر فعالیت‌های دانشجویی در دوره اصلاحات (۱۳۸۴-۱۳۷۶). نشریه بررسی مسائل اجتماعی ایران، ۱(۳)، ۱۴-۲۱۷۹.
- سازمان امور دانشجویان (۱۳۹۵). طرح ملی سیمای زندگی دانشجویان. تهران: دفتر مشاوره و سلامت سازمان امور دانشجویان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- سراج‌زاده، سیدحسین؛ جواهری، فاطمه؛ و فیضی، ایرج (۱۳۹۵). نگرش‌ها و رفتار دانشجویان (مرحله دوم). تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- سراج‌زاده، سیدحسین؛ و جواهری، فاطمه (۱۳۸۳). نگرش‌ها و رفتار دانشجویان. تهران: دفتر برنامه‌ریزی اجتماعی و مطالعات فرهنگی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- صدیق‌سروستانی، رحمت‌الله (۱۳۸۹). آسیب‌شناسی و نیازسنجی زندگی دانشجویی در ایران. تهران: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- غلامرضا کاشی، محمدجواد (۱۳۸۷). فضای دانشگاه، سیاست‌ورزی و ناسازه‌های هویتی در زندگی دانشجویان. تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- مرشدی، ابوالفضل (۱۳۸۷). زیست‌جهان دانشجویان: به سوی چندگانگی مطالعه موردی دانشگاه صنعتی امیرکبیر. مجله تحلیل اجتماعی، ۱(۵۹)، ۲۰۷-۱۷۱.
- هابرماس، یورگن (۱۳۸۴). دگرگونی ساختاری حوزه عمومی؛ کاوشی در باب جامعه بورژوازی (مترجم: جمال محمدی). تهران: نشر افکار.
- هابرماس، یورگن (۱۳۹۲). نظریه کنش ارتباطی: زیست‌جهان و نظام نقادی مفهوم کارکردگرایانه عقل (جلد دوم؛ مترجم: کمال پولادی). تهران: نشر مرکز.
- Goffman, E. (1972). *Encounters; Two studies in the sociology of interaction*. London: Penguin University Books.
- Esmée Sinéad, H. (2014). *Student power! The radical days of the English universities*. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing.
- Holub, R. C. (2013). *Jurgen Habermas: Critic in the public sphere*. London: Routledge.
- Snow, D. A., Soule, S. A., & Kriesi, H. (2008). *The Blackwell Companion to social movements*. New Jersey: Wiley-Blackwell.
- Thomassen, L. (2010). *Habermas: A guide for the perplexed*. New York: Continuum.
- Hanna, Esmée Sinéad (2014) *Student Power! The Radical Days of the English Universities*, Cambridge: Cambridge Scholars Publishing.

