

عنوان پژوهش

اصلاح نظام مدیریت و بهره‌برداری و ارتقای خدمات خانه‌های امید

بیان و تشریح مسئله

صندوق بازنشستگی کشوری طی سال‌های گذشته تلاش کرده که با ساخت «خانه‌های امید» و با هدف ارائه خدمات فرهنگی-اجتماعی به بازنشستگان، ایجاد شرایط رفاهی و تفریحی مطلوب، بهره‌مندی از توانمندی‌های آنان و نیز افزایش مشارکت این قشر فرهیخته در فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی استان‌ها، مکان‌های مناسبی برای گذراندن اوقات فراغت آنها فراهم آورد. نکته قابل توجه آن این جمله است «گذراندن اوقات فراغت بازنشستگان» که شاه‌کلید رونق خانه امید است و بایستی برای هر استان بر اساس موقعیت جغرافیایی و اجتماعی آن تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی شود.

بدین منظور خانه‌های مذکور به بخش‌های مختلفی همچون کانون خدمات مشاوره، خانه سلامت، مرکز ادبی-هنری، کافی‌نت، کافی‌شاپ، سالن ورزشی، مرکز فعالیت‌های قرآنی، خانه آموزش به‌ویژه در زمینه حقوق شهروندی، واحدهای مشاوره و فناوری اطلاعات مجهز شده‌اند.

در حال حاضر ۳۱ خانه امید در استان‌های مختلف کشور احداث شده که برای بهره‌برداری و تجهیز هر یک از آنها هزینه‌های بسیار زیادی صرف شده است. با این وجود، علی‌رغم گذشت حدود ۱۰ سال از آغاز تأسیس خانه‌های مذکور، کیفیت، سطح خدمت‌رسانی، اثربخشی و کارایی آنها به تناسب هزینه‌های سرمایه‌گذاری اولیه و جاری صرف شده مورد مطالعه دقیق قرار نگرفته است. به گونه‌ای که طبق ارزیابی‌های به عمل آمده در پایان سال ۱۳۹۴ تنها ۳۰ درصد از ۲۹ خانه امید، در حالت فعال و مابقی در حالت نیمه‌فعال و غیرفعال بوده‌اند.

وجود چنین شرایطی، بررسی و ارزیابی نحوه مدیریت فعلی بهره‌برداری، شناسایی شاخص‌های ارتقای مدیریت بهره‌برداری و طراحی نظام بهینه و پایدار بهره‌برداری با هدف ارتقای خدمات و کارایی خانه‌های امید را ضروری ساخته است. بدیهی است که پیگیری چنین اهدافی، علاوه بر مطالعات کتابخانه‌ای، مستلزم اخذ نظرات و سنجش انتظارات کلیه ذینفعان خانه‌های مذکور (اعم از بهره‌مندان از خدمات، مدیران استانی و ستادی) از طریق انجام مطالعات میدانی است. با توجه به مقدمه فوق اهم اهداف طرح فعلی به شرح موارد ذیل است:

- تبیین و ارزیابی وضع موجود مدیریت خانه‌های امید
- تعیین شاخص‌های مدیریت و بهره‌برداری بهینه از خانه‌های امید
- پیشنهاد نظام بهره‌برداری بهینه و پایدار از منظر مالی و خدماتی

قلمرو پژوهش

تمامی خانه‌های امید تحت پوشش صندوق بازنشستگی کشوری

شرح خدمات

- توصیف دقیق وضع موجود خانه‌های امید از منظر نحوه مدیریت، امور مالی و ارائه خدمات
- تبیین نقاط ضعف و قوت خانه‌های امید
- سنجش میزان رضایت و انتظارات ذینفعان خانه‌های امید
- ارائه شاخص‌های مدیریت بهینه و پایدار بهره‌برداری از منظر مالی و خدماتی
- طراحی و ارائه یک مدل بهره‌برداری بهینه از خانه‌های امید با توجه به پتانسیل‌های استانی و شهری موجود (شهرداری‌ها، سازمان میراث فرهنگی، سازمان بهزیستی، سازمان‌های مردم‌نهاد، خیریه‌ها و...)