



پایش ارائه خدمات عمومی چه طور می توان دولت را تشویق به مسئولیت پذیری کرد

دوره آموزشی نبض ایران - نسخه ویرایش شده
نسخه اصلی این دوره آموزشی با پشتیبانی «مرکز گفتگوی جهانی درباره آینده ایران» (GDFI) تهیه شده است.

فروردین ۱۳۹۹

فهرست مطالب

مقدمه

۴

درس یک: مسئولیت‌پذیری و مبانی پایش

۵

نقش دولت چیست؟ مسئولیت‌پذیری یعنی چه؟ ۵

شهروند برای تشویق دولت به مسئولیت‌پذیری بیشتر چه نقشی می‌تواند بازی کند؟ ۵

پایش یعنی چه؟ ۷

چرا بر پایش ارائه خدمات تأکید می‌شود؟ ۱۰

نکات کلیدی درس یک ۱۲

تمرین درس یک ۱۳

پاسخ‌های تمرین درس یک ۱۵

درس دو: جلب پشتیبانی حول موضوعی خاص و گردآوری داده مورد نیاز

۱۷

از افراد محله یا اجتماعتان چه انتظاری دارید؟ ۱۷

نظرسنجی ۱۹

مصاحبه ۲۰

گروه بحث ۲۱

مرور رسانه‌ها ۲۱

تحقیق خط‌مشی ۲۱

ایجاد رابطه با مسئولان دولتی ۲۲

نکات کلیدی درس دو ۲۴

تمرین درس دو ۲۵

پاسخ‌های تمرین درس دو ۲۷

درس سه: گام به گام با کارت گزارش شهروندی

۲۹

نقاط قوت و چالش کارت گزارش شهروندی ۲۹

تهیه کارت گزارش شهروندی ۳۰

تهیه پرسش‌های نظرسنجی ۳۰

تجزیه و تحلیل و نوشتن گزارش ۳۲

نکات کلیدی درس سه ۳۴

تمرین درس سه ۳۵

پاسخ‌های تمرین درس سه ۳۷

۳۹	درس چهار: گام به گام با کارت امتیاز اجتماع
۳۹	نقاط قوت و چالش‌های کارت امتیاز اجتماع
۴۰	آماده‌سازی
۴۰	برگزاری جلسه اجتماع
۴۲	تسهیل دریافت نظر خدمات‌دهنده
۴۴	تعامل میان شهروند و خدمات‌دهنده
۴۵	نکات کلیدی درس چهار
۴۶	تمرین درس چهار
۴۸	پاسخ‌های تمرین درس چهار
۵۰	جمع‌بندی

مقدمه

اجتماعتان را در نظر بگیرید. کجاها خوب کار می‌کند؟ انتظار دارید چه زمینه‌هایی بهبود پیدا کند؟ همسایه، خانواده و دوستان به این پرسش‌ها چه طور جواب می‌دهند؟ می‌دانیم که دولت موظف است خدمات اولیه‌ای مانند تحصیل، بهداشت و درمان و جاده و خیابان را برای مردم فراهم کند. ولی چگونه می‌توان مطمئن شد که این خدمات به درستی نیازهایمان را برآورده می‌کنند؟ مردم می‌توانند به دولت بگویند که چه خط‌مشی‌هایی را می‌خواهند، به طور مستمر تصمیم‌گیری و نحوه اجرای آن را پایش کنند و اگر اجرای خط‌مشی یا ارائه خدمات پاسخ‌گوی نیازشان نبود آن را به دولت گزارش دهند.

اگر شما فردی هستید که به جامعه‌اش اهمیت می‌دهد و دوست دارد در مورد نقشی که شهروند می‌تواند در پاسخ‌گوتر کردن دولت و بهبود اوضاع بازی کند بیشتر بداند، این دوره آموزشی برای شماست. دوره آموزشی «پایش ارائه خدمات: چه طور می‌توان دولت را تشویق به مسئولیت‌پذیری کرد» به شما می‌آموزد که چه طور با پایش خدمات دولتی ببینید چه قدر آن‌ها به نیاز شهروندان پاسخ می‌دهند. درس نخست این دوره مروری دارد بر نقش شهروند در پاسخ‌گو نگه‌داشتن دولت. این درس نظریه‌های مختلف و مفاهیم مربوط به پایش روند تصمیم‌گیری را شرح می‌دهد. درس دوم نکاتی را درباره پیشینه تحقیق پیرامون موضوع مورد نظرتان مطرح می‌کند. در این درس همچنین می‌بینید چه طور می‌توان حمایت اجتماع و مقامات دولتی را برای پروژه پایش جلب کرد. درس سه و چهار به طور گام به گام شما را با دو راه کار متفاوت برای پایش دائمی روند ارائه خدمات محلی (مانند آموزش، بهداشت و درمان) آشنا می‌کند. چهار درس این دوره عبارتند از:

- درس یک: مسئولیت‌پذیری و مبانی پایش
 - درس دو: جلب پشتیبانی حول موضوعی خاص و گردآوری داده مورد نیاز
 - درس سه: گام به گام با کارت گزارش شهروندی
 - درس چهار: گام به گام با کارت امتیاز اجتماع
- در پایان هر درس می‌توانید آموخته‌هایتان را با آزمونی بسنجید.

درس یک: مسئولیت‌پذیری و مبانی پایش

شهروند نقش مهمی در تشویق به مسئولیت‌پذیری دولت در قبال نیازهایش دارد. پایش^۱ راهبردهای گوناگونی را شامل می‌شود که پایش ارائه خدمات یکی از آن موارد است. این درس برخی مفاهیم اصلی برای فعالیتهای مرتبط با پایش را پوشش می‌دهد. در پایان این درس می‌توانید:

- نقش دولت را درک کنید؛
- نقش شهروند در تشویق به مسئولیت‌پذیری دولت را شرح دهید؛ و
- برخی روش‌هایی که شهروند می‌تواند برای پایش روندهای مختلف به کار گیرد را نام ببرید.

نقش دولت چیست؟ مسئولیت‌پذیری یعنی چه؟

مسئولیت‌پذیری یعنی کسی که برای دولت کار می‌کند وظیفه دارد مسئولیت اقداماتی را که در رابطه با شهروند انجام می‌دهد بر عهده گیرد. یکی از اصول اولیه هر حکومت نیابتی^۲ این حق شهروند است که انتظار پاسخگویی داشته باشد و وظیفه مقام رسمی است که به او پاسخ‌گو باشد. مقام انتخابی و کارمند دولت را باید پاسخگو نگه داشت تا به جای سوء استفاده از موقعیتش از قانون تبعیت کرده به شیوه‌ای کارآمد، مؤثر و منصفانه در راستای منافع عموم خدمت کند. این یعنی آن‌ها باید هنگام قانون‌گذاری با مردم مشورت کنند تا مطمئن شوند که خط‌مشی‌ها پاسخگوی نیاز و اولویت آنان است. این هم‌چنین یعنی باید رویه‌ای روشن برای تدارکات کالا و خدمات مورد استفاده دولت تهیه شود تا تصمیم‌گیری برای هزینه‌کرد به جای روابط شخصی مبتنی بر کیفیت و نرخ واقعی انجام شود.

به عنوان تضمینی برای تبعیت از قانون این رویه‌ها باید در دسترس عموم باشد.

شهروند برای تشویق دولت به مسئولیت‌پذیری بیشتر چه نقشی می‌تواند بازی کند؟

برگرفته از نوشتار:

نقش جامعه مدنی در ایجاب دولت به مسئولیت‌پذیری: دیدگاه بانک جهانی در مورد مفهوم و حرکت نوظهور «مسئولیت‌پذیری اجتماعی»^۳ (به زبان انگلیسی)

^۱واژه «پایش» برگردانی است از «Monitoring». پاییدن دلالت دارد بر استمرار در نظارت. پایش نظارتی است که در طول زمان بر امری مدت‌دار اعمال می‌شود. در پزشکی، صنعت و اقتصاد از پایش برای بررسی فرآیندهای ادامه‌دار استفاده می‌شود.

^۲Representative government

^۳The Role of Civil Society in Holding Government Accountable: A Perspective from the World Bank on the Concept and Emerging

Practice of (Social Accountability)

هرچند که دولت با روش‌هایی (مانند ممیزی مالیاتی، محدودیت‌های قانونی و چارچوب رفتاری) می‌تواند به طور درون سازمانی مسئولیت‌پذیری را بهبود دهد اما شهروند نیز در این راه نقشی بسیار مهم بر عهده دارد. شهروندان می‌توانند دولت را از خط مشی مورد نظرشان آگاه کرده، به طور مداوم تصمیم‌گیری و اجرا را پایش کرده، اگر اجرای خط مشی‌ها یا ارائه خدمات پاسخ‌گویی نیاز و اولویت‌شان نبود آن را به دولت گزارش دهند.

شاید بگویید: «من در انتخابات رأی می‌دهم، آیا این برای مسئولیت‌پذیر کردن دولت کافی نیست؟ به هر حال دفعه بعد می‌توانم با رأی آن‌ها را بیرون بیاورم!» البته که انتخابات یکی از راه‌های پاسخگو نگه داشتن دولت است اما تنها راهی نیست که می‌توان مطمئن شد به مردم خوب خدمت می‌شود. انتخابات به شهروند امکان نمی‌دهد نظرش در مورد خدمات یا خط مشی خاصی را بیان کرده یا در مورد تصمیم یا رفتار خاصی به مقام‌های منتخب واکنش نشان دهد.

راه‌بردهای گوناگونی را برای پایش خدمات دولتی و تشویق دولت به بهسازی امور می‌توان به کار برد. مؤثرترین راه‌برد آن است که چند تا از موارد اولیه زیر را با هم ترکیب کند:

شناسایی مسئله‌ای که باید به آن رسیدگی شود. به اجتماعان نگاهی بیاندازید. آیا مسئله‌ای هست که نیازمند رسیدگی و بهبود باشد؟ آیا رسیدگی به این مسئله در حیطه وظایف حکومت [دولت، شهرداری، محابرات، ..] قرار می‌گیرد؟ آیا فکر می‌کنید دیگر افراد اجتماعان هم دغدغه‌های مشابهی در مورد این مسئله داشته باشند؟ آیا برای حل این مسئله راه حلی به ذهن‌تان می‌رسد؟

گردآوری شواهد. پیش از هر چیز باید درک کاملی از مسئله مورد نظرتان پیدا کنید تا شما را قادر سازد بر پایه آن درخواست معتبری برای بهبود اوضاع به دولت ارائه کنید. از جمله مشخص کنید کدام قوانین، خط مشی‌ها و اقلام بودجه [شهرداری یا سازمان‌های مربوطه] با مسئله در ارتباط بوده یا بر آن تأثیرگذارند. همچنین باید نظرات شهروندان را نیز جمع‌آوری کنید؛ این که آن‌ها در مورد این مسئله چه فکر می‌کنند و این که چه اثری بر زندگی‌شان گذاشته است.

نمایش حمایت شهروندان. اگر بتوانید نشان دهید نظرتان در مورد خدماتی که فکر می‌کنید نیازمند بهسازی است از حمایت گسترده‌ای برخوردار است می‌توانید پرونده معتبرتری در مورد آن عرضه کنید. یکی از این راه‌ها ایجاد ارتباط با خیریه‌ها و گروه‌های مشابه است. بهتر است به سراغ گروه‌های حاشیه‌ای جامعه [همچون سالمندان، معلولین، و ..] که به طور خاص وابسته به ارائه این خدمات هستند نیز بروید.

ایجاد رابطه با مقام‌های مسئول. احتمالاً مهمترین جنبه کار ترویج مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات محلی تعامل با مقامات مسئول است. به این ترتیب می‌توانید یافته‌های حاصل از فرایند پایش را به آنان منتقل کرده، پیشنهاداتی درخور برای بهبود وضعیت خدمات به آنان عرضه کنید. در این راه ممکن است برخی مقامات مایل به ملاقات با شما نباشند، اما اگر به آن‌ها نشان دهید که هدف‌تان از این کار مقابله نیست، بلکه به دنبال همکاری با آنان هستید تا خدمات محلی بهبود یابد شاید موفق شوید همکاری‌شان را جلب کرده، آنان را به متحدان‌تان در اداره یا سازمان دولتی مربوطه بدل کنید.

آموزش عمومی. هر شهروندی در روند پایش نحوه ارائه خدمات عمومی مسئول است. اما فرد تنها زمانی می‌تواند به وظیفه‌اش عمل کند که بداند حقوقش چیست و در عمل چه چیزی به او عرضه شده است. شما می‌توانید از طریق رسانه‌ها، خبرنامه یا جلسه حضوری به شهروندان اطلاع‌رسانی کنید. در ضمن می‌توانید از مسئولان نیز بخواهید تا اطلاعات را به شیوه‌ای ساده و قابل فهم اطلاعات در دسترس شهروند قرار دهند.

پایش یعنی چه؟

و چه طور می‌تواند مشوقی باشد برای نهادهای دولتی تا در قبال شهروند مسئولیت‌پذیرتر باشند؟

شما از طریق مشارکت در پایش فرایندهای تصمیم‌گیری می‌توانید نهادهای دولتی را تشویق کنید خدمات بهتری ارائه کنند و از این راه دسترسی به آمار و اطلاعات درباره عملکرد این نهادها را آسان‌تر کنید. در ضمن موفقیت در تشویق به بهسازی اجتماع احتمالاً به شما نیز اعتماد به نفس بیشتری می‌دهد. در همه دنیا شهروندانی مانند شما تلاششان آن است که دولت‌هایشان را تشویق کنند تا خدماتی ارائه دهند که پاسخگوی نیازهای مردم باشد. برای این کار انواع راه‌بردها را می‌توان در نظر گرفت. انتخاب راه‌برد بستگی دارد به نوع مسئله مورد نظر و اطلاعاتی که برای رسیدگی به آن نیاز دارید.

توضیحات	نوع پایش
<p>پایش بودجه فرآیندی است که طی آن گروهی از شهروندان به عنوان ناظر در جلسات تصویب بودجه حضور یافته، روند برگزاری جلسات را زیر نظر گرفته و اسناد مربوطه را در طول مراحل تدوین و تصویب بودجه تجزیه و تحلیل می‌کنند. منظور از این نوع پایش تعیین و آگاهی از نحوه اختصاص بودجه در سطح شوراهای شهر و روستا یا حتی مجلس است.</p>	<p>پایش بودجه ترویج بودجه پیگیری نحوه هزینه کرد بودجه</p> 
<p>ترویج بودجه یعنی گروهی از شهروندان به منظور اصلاح اقلامی در بودجه یا تغییر در روند تصویب بودجه تلاش کنند؛ این نوع فعالیت غالباً هنگام تنظیم بودجه یا در طول مراحل تصویب آن انجام می‌شود.</p> <p>پیگیری نحوه هزینه کرد بودجه یعنی گروهی از شهروندان نحوه تخصیص منابع توسط دولت (در سطح ملی یا شهر و روستا)، صرف بودجه و پروژه‌های عمومی را پایش کنند تا مشخص شود که آیا بودجه به شیوه مورد انتظار و مؤثر هزینه شده یا نه. این فعالیت در طول اجرای بودجه و همچنین دوره نظارت بر چرخه بودجه انجام می‌شود. بسته به مورد و همین‌طور زمانی که گروه فعالیت‌هایش در زمینه پایش بودجه را آغاز می‌کند، ترویج در زمینه بودجه ممکن است پیش یا پس از پیگیری نحوه هزینه کرد بودجه رخ دهد.</p>	<p>پایش نحوه ارائه خدمات عمومی</p> 
<p>پایش نحوه ارائه خدمات عمومی به شهروندان اجازه می‌دهد تا بر اساس معیارهای خودشان به ارزیابی خدمات دولتی پرداخته، ببینند آیا این خدمات برآورده کننده نیازشان است یا نه. ابزارهایی مانند کارت گزارش شهروندی و کارت امتیاز اجتماع در این راه مفید هستند. در بخش‌های بعدی این دوره آموزشی با چند و چون راه‌بردهای مختلف مرتبط با این نوع پایش بیشتر آشنا خواهید شد.</p>	

پایش روند قانون گذاری



پایش روند قانون گذاری روندی است که در آن گروه شهروندی یا سازمان مردم‌نهاد (سمن) کار و عمل کرد قانون‌گذاران یا میزان تأثیرگذاری و هم‌خوانی قوانین با نیازهای مردم را پایش، ارزیابی و گزارش می‌کنند. پایش روند قانون گذاری را می‌توان برای منظوره‌های مختلفی به کار گرفت، که البته متناسب با بستر قانون گذاری هر کشور و مقصود، زمینه‌های کاری و ظرفیت‌های اجرائی سازمان انجام دهنده ممکن است فرق کند. با این حال، دلیل مشترک همه فعالیت‌ها در این نوع از پایش تشویق نمایندگان شوراها و مجلس به پاسخگویی بیشتر و تقویت روند قانون گذاری است. انتشار یافته‌های پایش بر نمایندگان فشار وارد می‌کند، زیرا اطلاعات آن ممکن است در فعالیت‌های ترویجی دیگر مورد استفاده قرار گرفته یا حداقل به رأی‌دهندگان برای انتخابات بعدی آگاهی بدهد.

گزارش سایه



گزارش سایه مکانیزمی را فراهم می‌کند برای پایش و بالا بردن سطح آگاهی پیرامون میزان پایبندی حکومت به معاهدات، کنوانسیون‌ها و اعلامیه‌هایی که از امضاء کنندگانشان است. به طور معمول، حکومت‌ها به عنوان بخشی از تعهداتشان در این گونه توافقنامه‌ها باید به نهاد بین‌المللی مسئول گزارش دهند. این گونه گزارش‌های رسمی دولتی میزان پیشرفت در دستیابی به برخی الزامات مندرج در توافقنامه را تشریح می‌کنند. در بسیاری موارد، گروه‌های مدنی نیز درباره میزان پایبندی حکومت کشورشان به توافقنامه تحقیق کرده، گزارش تکمیلی یا جایگزینی را تحت نام «گزارش سایه» در کنار «گزارش رسمی» دولت متبوعشان تولید می‌کنند. گزارش سایه همچنین این گروه‌ها را قادر می‌کند تا اصول و استانداردهای مطرح در توافقنامه‌های بین‌المللی را برای تشویق به مسئولیت‌پذیری حکومت در ارائه خدمات استفاده کرده، قوانین و خط‌مشی‌های مرتبط با این توافقنامه‌ها را تقویت کنند.

پایش در رابطه با ستاد انتخاباتی



پایش در رابطه با ستاد انتخاباتی روندی دو قسمتی است که از بازه انتخابات به عنوان نقطه ورودی برای گروه‌های شهروندی و سمن‌ها استفاده می‌کند تا مشوق مسئولیت‌پذیری مقامات انتخابی در برابر کسانی باشند که آنان را انتخاب می‌کنند. گروه‌های پایش‌گر در واکنش به کاستی‌های مختلف در زمینه مسئولیت‌پذیری در سطوح ملی [دولت و مجلس] یا محلی [شهرداری و شورای شهر] از راه‌کارهای گوناگونی استفاده می‌کنند تا با احزاب و نامزدها در دوره منتهی به انتخابات و پس از آن تعامل کنند. سه راه‌کار موفق در این زمینه عبارتند از: راهنمای رأی‌دهندگان!، جلسه اجتماع^۱ و کارزار تعهد^۲. همه این راه‌کارها به شهروندان امکان می‌دهند تا به نامزدها و احزاب سیاسی یادآوری کنند که مردم انتظاراتی دارند و عمل کرد مقامات رسمی را بر پایه همین انتظارات ارزیابی خواهند کرد.

Voter guide^۱
Community platform^۲
Pledge campaign^۳

برای مطالعه بیشتر در زمینه انواع مختلف پایش، می‌توانید به «پایش فرایندهای سیاسی: ابزارها و تکنیک‌هایی برای کنشگران اجتماعی» و نیز «پایش فرایندهای سیاسی: توجه به نتایج و روش‌های اندازه‌گیری آن» (هر دو به زبان انگلیسی) مراجعه کنید. این مقالات بررسی‌های موردی مختلفی را ارائه می‌کنند که در آن با نحوه کار سازمان‌های فعال در کشورهای: اندونزی، اردن، مکزیک، آلبانی، زیمبابوه و برکینافاسو با جزئیات کامل شرح داده شده است.

فراموش نکنید که پایش روند تصمیم‌گیری پروژه‌ای دائمی است که شامل مستندسازی در مراحل مختلف روند تعیین خط مشی و اجرا است. شرط موفقیت آن است که اطلاعات گردآمده در فضای همکاری مشترک و به طور سازنده در اختیار سیاست‌گذاران قرار داده شود. هدف افشاگری در مورد اداره ضعیف امور نیست بلکه یافتن راه‌حل و نمایش بهسازی است.

چرا بر پایش ارائه خدمات تأکید می‌شود؟

برگرفته از «کتاب مرجع مسئولیت‌پذیری اجتماعی»^f از انتشارات بانک جهانی. اکنون باید دورنمای راه‌هایی که شهروند می‌تواند روند تصمیم‌گیری را پایش کرده، مقامات را به پاسخ‌گوئی تشویق کند برایتان روشن شده باشد. از این‌جا به بعد به طور مشخص بر پایش ارائه خدمات تمرکز می‌کنیم. دلیل تأکید بر این نوع خاص از پایش این است که خدمات به طور مستقیم بر زندگی مردم تأثیر گذاشته، با اتکاء بر نظر و تجربه بی‌واسطه شهروند در استفاده از خدمات محلی، همچون آموزش، بهداشت یا جمع‌آوری زباله میزان کارآمدی دولت را ارزیابی می‌کند. راه‌های مختلفی برای پایش ارائه خدمات وجود دارد که می‌توان آن‌ها را متناسب با مورد و شرایط کار تطبیق داد. در این دوره به دو راه‌برد مفید در این زمینه می‌پردازیم: کارت گزارش شهروندی و کارت امتیاز اجتماع.

کارت امتیاز اجتماع	کارت گزارش شهروندی
<p>ابزار کیفی (یعنی توضیحات و داده‌ای که قابل اندازه‌گیری نیست اما از طریق مشاهده قابل دست است) پایش است که در سطح محلی و توسط افراد اجتماع برای ارزیابی خدمات، پروژه‌ها و حتی پایش عمل‌کرد نهادهای دولتی کاربرد دارد. این روند از طریق جلسات رو در رو بین خدمات‌دهنده و شهروند امکان اظهار نظر مستقیم آنان را فراهم می‌کند. این ابزار وسیله توانمندسازی قدرتمندی نیز است.</p> <p>گام‌های اصلی:</p> <ul style="list-style-type: none"> انتخاب سازمان/خدماتی که باید ارزیابی شود. جلسه اجتماع ۱: مستندسازی تخصیص منابع مرتبط با ارائه خدمات. جلسه اجتماع ۲: تهیه کارت امتیاز کیفیت ارائه خدمات. تسهیل‌گری دریافت نظرات خدمات‌دهنده. تسهیل‌گری تعامل میان شهروندان و خدمات‌دهنده. 	<p>پیمایشی است که بازخوردی کمی (یعنی اعداد و داده قابل محاسبه) از پاسخ پرسش‌شوندگان درباره کیفیت، مقدار و کارآمدی خدمات مورد نظر ارائه می‌کند. کارت گزارش شهروندی روندی فراتر از جمع‌آوری صرف داده است بلکه با پوشش رسانه‌ای گسترده و برنامه‌های ترویجی که در پی می‌آورد وسیله‌ای قدرتمند برای درخواست پاسخ‌گویی به مردم است.</p> <p>گام‌های اصلی:</p> <ul style="list-style-type: none"> انتخاب سازمان/خدماتی که باید ارزیابی شود. شناسایی جمعیت هدف پیمایش. طراحی پرسشنامه. اجرای پیمایش. تجزیه و تحلیل داده و تنظیم گزارش. انتشار یافته‌ها. تکرار دوره‌ای پیمایش به منظور ادامه کار پایش.

مطالب این بخش برگرفته شده است از نقش جامعه مدنی در ایجاد دولت به مسئولیت‌پذیری: دیدگاه بانک جهانی در خصوص مفهوم و عملکرد «مسئولیت‌پذیری اجتماعی»^e (به زبان انگلیسی).
حال سؤال این است که کدام راه‌برد پایش برای حل مسئله مناسب است؟ چنین انتخابی مستلزم ملاحظات فراوانی است؛ از همه مهم‌تر حفظ ایمنی خودتان. تشخیص این که آیا اجرای پروژه‌ای برای پایش ممکن است امنیتتان را به خطر انداخته یا برایتان دردسر درست کند به قضاوت و درایت خودتان بستگی دارد. اگر فکر می‌کنید که انجام پروژه خطری را متوجه‌تان نمی‌کند، آن‌گاه می‌توان عوامل زیر را برای برنامه‌ریزی پروژه در نظر گرفت:

برای امنیت بیشتر خود و فعالیت‌هایتان در فضای مجازی دوره آموزش آنلاین نبض ایران تحت عنوان امنیت در دنیای مجازی را دنبال کنید. این دوره شامل آموزش روش‌هایی برای مقابله با حملات اینترنتی، ایمن کردن کامپیوتر و حفظ امنیت هنگام برقراری ارتباط با دیگران است.

دسترسی به اطلاعات برای این که بتوانید فعالیت‌های پایش نحوه ارائه خدمات را به شیوه‌ای مؤثر انجام دهید باید به سطحی از اطلاعات اولیه دسترسی داشته باشید. برای مثال، شاید لازم شود قوانین مربوط به عرضه خدمات را مطالعه کرده، سوابق مالی و گزارش بازرسی‌های رسمی از خدمات یا پروژه‌های سازمان دولتی مورد نظر را بررسی کرده، اقلام بودجه و تخصیص منابع به خدمات و پروژه‌های مرتبط را مرور کنید. اگر این اسناد به سادگی در دسترس قرار نگرفت، می‌توانید با مراجعه به قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات ببینید که آیا راهی وجود دارد که از طریق آن بتوانید به طور رسمی درخواست دسترسی به موارد مورد نیاز را مطرح کنید.

^f Social Accountability Sourcebook

The Role of Civil Society in Holding Government Accountable: A Perspective from the World Bank on the Concept and Emerging

Practice of Social Accountability

نقش رسانه‌ها همان گونه که پیشتر اشاره شد، آموزش عمومی یکی از مهم‌ترین جنبه‌های پایش نحوه ارائه خدمات است. برای این کار باید ببینید آیا رادیو، تلویزیون، روزنامه یا رسانه آنلاینی (با در نظر گرفتن تمهیدات امنیتی لازم) وجود دارد که مسائل محلی را پوشش دهد و بتوان از آن برای بالا بردن سطح آگاهی در مورد مشکلات و مسائل عمومی بهره گرفته، آن را سکوتی قرار داد برای انتشار یافته‌های روند پایش و تشویق به بحث و گفتگوی عمومی.

مهارت‌های شهروندی اجرای پروژه‌های پایش نحوه ارائه خدمات اغلب نیازمند سطحی از مهارت‌های شهروندی است تا از ساز و کار امور سر در بیاورند. برای مثال، آگاهی از چگونگی روند پردازش بودجه حتماً به درد می‌خورد. علاوه بر آن، مهارت در این زمینه‌ها نیز مفید خواهد بود: روش تحقیق، گردآوری اطلاعات پیرامون افکار عمومی، تسهیل‌گری بحث میان گروه‌های مردمی و توضیح مسائل پیچیده به زبان ساده و قابل فهم برای عموم.

ظرفیت دولت (مرکزی یا نهادهای محلی) هنگام اجرای طرح‌های پایش نحوه ارائه خدمات باید درکی صحیح از ظرفیت دولت در پاسخ‌گویی به توصیه‌های ارائه شده در زمینه‌هایی همچون بودجه، نیروی انسانی، خط مشی‌های ملی و روندهای سیاست‌گذاری داشته باشید. نکته دیگری که باید در نظر داشته باشید میزان توانایی دولت در اجرا و مستندسازی رویه‌های درون سازمانی مرتبط با مسئولیت‌پذیری است.

تعامل دولت-شهروند تلاش در زمینه پایش نحوه ارائه خدمات معمولاً زمانی موثر واقع می‌شود که دولت و شهروند بتوانند به منظور دستیابی به راه حلی برای رفع چالش‌های مرتبط با ارائه خدمات با هم همکاری کنند. بدین منظور باید توانایی‌تان برای تعاملی پویا با دولت را سنجیده، هم‌زمان ببینید حکومت تا چه حد پذیرای تلاش‌هایتان برای پیوند جویی است.

نکات کلیدی درس یک

- مسئولیت‌پذیری یعنی آنان که در حکومت هستند موظفند مسئولیت اعمالی را که در ارتباط با شهروند انجام می‌دهند بر عهده گیرند.
- برخی عناصر اصلی راهبردی موفق برای پایش عمل‌کرد عبارتند از: شناسایی مسئله‌ای که باید به آن رسیدگی شود؛ گردآوری شواهد؛ نمایش حمایت شهروندی؛ برقراری ارتباط با مقام‌های مسئول؛ آموزش عمومی.
- پایش فرآیند تصمیم‌گیری امری مستمر است مستلزم بررسی و مستندسازی حین مراحل مختلف فرآیند سیاست‌گذاری و اجرا.
- کارت گزارش شهروندی نوعی نظرسنجی مشارکتی است که درک کمی از نظر شهروندان در مورد کیفیت، مقدار و کارآمدی خدمات عمومی ارائه می‌کند.
- کارت امتیاز اجتماع ابزار پایش کیفی است، که در ابعاد کوچک و سطوح محلی توسط اهالی برای ارزیابی خدمات، پروژه‌ها و حتی عملکرد نهادهای اداری دولت مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- هنگام طراحی پروژه پایش باید به این عوامل توجه داشت: دسترسی به آمار و اطلاعات، نقش رسانه‌ها، مهارت‌های شهروندی، ظرفیت دولت و تعامل دولت-شهروند.

تمرین درس یک

پرسش ۱

این که حکومت باید در پیش‌گاه شهروند مسئولیت‌پذیر باشد یعنی چه؟

- (ا) حکومت باید برای همه شهروندان شغل ایجاد کند.
- (ب) حکومت موظف است تا در قبال شهروندان مسئولیت اقداماتش را بر عهده گیرد.
- (ج) شهروند مجاز است هر قانونی که با آن موافق نبود را نقض کند.
- (د) مسئولان حکومتی توان آن را داشته باشند تا هر قانونی بخواهند وضع کنند، به شرط آن که بگویند وضع آن به صلاح مردم است.

پرسش ۲

تنها راه برای شهروند که نظرش را به گوش حکومت برساند رأی دادن در انتخابات است.

- (ا) درست.
- (ب) نادرست.

پرسش ۳

جنبه مهم در فعالیت‌های پایش کدام است؟

- (ا) گردآوری شواهد.
- (ب) ایجاد ارتباط با مقام‌های مسئول.
- (ج) آموزش عمومی.
- (د) همه موارد.

پرسش ۴

کدام یک از موارد زیر پایش نیست:

- (ا) سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مشارکتی.
- (ب) پایش بودجه و هزینه‌کرد.
- (ج) انتشار مقاله‌ای منفی در روزنامه علیه سیاستمداری که او را دوست ندارید.
- (د) پایش توزیع کالا و خدمات.

پرسش ۵

چه نوع سند یا منبعی به احتمال زیاد اطلاعات اولیه مفیدی برای شروع کار پایش در اختیارتان قرار می‌دهد؟

(ا) گزارش بازرسی از خدمات و یا پروژه‌های دولتی.

(ب) رمان مورد علاقه‌تان.

(ج) برنامه تمرینی تیم ورزشی.

(د) افشای جانبدارانه شایعه فساد در دولت.

پرسش ۶

پرسشنامه گزارش شهروندی بازخوردی کیفی در مورد درک خدمات‌گیرندگان پیرامون کیفیت، کفایت و کارآمدی خدمات عمومی ارائه می‌دهد.

(ا) درست.

(ب) نادرست.

پرسش ۷

کدام یک از موارد زیر مهارتی نیست که به کار پایش عملکرد بیاید؟

(ا) آگاهی در زمینه نحوه کارکرد فرآیند بودجه.

(ب) روش انتشار شایعات نادرست در مورد سیاستمداران.

(ج) روش تحقیق.

(د) تسهیل‌گری بحث و گفتگو میان گروه‌های مردمی.

پرسش ۸

این که شهروند انتظار مسئولیت‌پذیری داشته باشد و وظیفه مقامات حکومتی این باشد که مسئولیت‌پذیر باشند از اصول اولیه حکومت مردم‌سالار است.

(ا) درست.

(ب) نادرست.

پاسخ‌های تمرین درس یک

پاسخ ۱

گزینه «ب» صحیح است.

مسئولیت‌پذیری حکومت به معنی سلطه شهروند یا حکومت در امر سیاست‌گذاری نیست. بلکه منظور از آن ایجاد رابطه‌ای میان حکومت و شهروند است تا با همکاری یکدیگر خط مشیی در پیش گیرند که شایسته شهروندان باشد.

پاسخ ۲

نادرست.

با وجود آن که رأی دادن یکی از مهم‌ترین راه‌ها برای تاثیرگذاری بر گزینش رهبران منتخب توسط شهروندان است، انتخابات به شهروند امکان نمی‌دهد تا نظرش در مورد خط مشی یا خدماتی خاص را بیان کند. در ضمن انتخابات به رهبران منتخب نیز درباره رفتار یا تصمیماتشان در زمینه‌های مشخص بازخورد نمی‌دهد.

پاسخ ۳

گزینه «د» صحیح است.

گردآوری شواهد مهم است زیرا نشان می‌دهد که تلاش‌هایتان در زمینه پایش بر حقایق استوار بوده و افراد زیادی را در جامعه تحت تاثیر قرار می‌دهد. تعامل با مقامات دولتی روش مفیدی است برای ایجاد روابط کاری مشترک و تسهیل ارتباطات در رابطه با فعالیت‌های پایش. آموزش نتایج حاصل از فعالیت‌های پایش به مردم کمک می‌کند تا هم‌چنان نسبت به موضوع کیفیت خدمات توجه داشته باشند. در ضمن از این راه شهروندان می‌دانند که گزارش‌ها پیرامون بهبود کیفیت خدمات را به کجا باید ارسال کنند.

پاسخ ۴

گزینه «ج» صحیح است.

پایش عملکرد مبتنی است بر مرور و مستندسازی در طول مراحل مختلف فرآیند سیاست‌گذاری و اجرا. برای دستیابی به موفقیت در این فرایند باید اطلاعات گردآوری شده به شیوه‌ای سازنده و در فضای همکاری با سیاست‌گذاران به اشتراک گذاشته شود. هدف افشای جنبه‌های نادرست اداره امور نیست، بلکه هدف آن است تا راه حلی برای مشکلات پیدا شود.

پاسخ ۵

گزینه «الف» صحیح است.

هنگام انجام تحقیقات اولیه باید اسنادی را مورد ارزیابی قرار دهید که اطلاعاتی واقعی و به درد بخور در مورد موضوع عرضه می‌کند. علاوه بر گزارش بازرسی، قوانین حاکم بر ارائه خدمات مورد نظر، سوابق مالی و بودجه تخصیصی به خدمات یا پروژه‌های دولتی مرتبط را نیز مد نظر قرار دهید.

پاسخ ۶

نادرست.

پرسشنامه گزارش شهروندی بازخوردی کمی (یعنی اعداد و داده‌ای که بتوان آن را اندازه گرفت) پیرامون درک خدمات‌گیرندگان از کیفیت، کفایت و کارآمدی خدمات عمومی ارائه می‌کند. این گزارش فراتر از ابزاری به منظور جمع‌آوری اطلاعات عمل کرده، وسیله‌ای است برای اعمال مسئولیت‌پذیری عمومی از طریق پوشش رسانه‌ای گسترده و ترویجی که به همراه آن می‌آید.

پاسخ ۷

گزینه «ب» صحیح است.
اجرای طرح‌های پایش عملکرد اغلب تا حدودی بر مهارت‌های شهروندان در انجام امور متکی است. به دنبال مهارت‌هایی باشید که به شما در اجرای فعالیتی آگاهانه و معتبر کمک کنند، نه آن‌که صرفاً به دنبال انتقاد از دولت باشد.

پاسخ ۸

درست.
مقام‌های منتخب و کارمندان دولت باید در قبال قانون پاسخگو باشند و از موقعیتشان سوء استفاده نکنند. آنان باید به شیوه‌ای مؤثر، کارآمد و منصفانه در خدمات منافع عمومی عمل کنند.

درس دو: جلب پشتیبانی حول موضوعی خاص و گردآوری داده مورد نیاز

اگر کیفیت فعلی ارائه خدمات عمومی در سطح استاندارد نیست و می‌خواهید در مورد آن کاری انجام دهید، باید شواهدی گرد آورید که نشان دهد چنین مسئله‌ای وجود دارد و عده قابل توجهی در محله، یا اجتماعان با این نظر موافق‌اند. چنین شواهدی پایه و اساسی محکم برای ادعایان بنا می‌کند تا مسئولین ذی‌ربط را قانع کنید ارائه خدمات مورد نظر را بهبود دهند. این درس ابزارها و روش‌هایی را برای جلب حمایت عمومی از طرح پایش و انجام تحقیقات اولیه معرفی می‌کند. در پایان درس قادر خواهید بود:

- روش تعامل با افراد محله یا اجتماعان برای تعیین مسائل مربوط به ارائه خدمات که همه در مورد آن هم‌نظر هستند را درک کنید؛
- روش‌های جلب حمایت برای انجام فعالیت‌های پایش را بشناسید؛ و
- ارزش داده و شواهد برای تقویت تلاش‌ها در زمینه پایش نحوه ارائه خدمات را بهتر درک کنید.

از افراد محله یا اجتماعان چه انتظاری دارید؟

برگرفته از نوشتار «تحقیق برای سازمان‌دهی، دست‌افزاری برای تسهیل‌گران» (به زبان انگلیسی)
احتمالاً از همین الان در مورد مسائلی که در محله‌تان به رسیدگی و بهبود نیاز دارند ایده‌هایی دارید. پایش نحوه ارائه خدمات می‌تواند به شما کمک کند تا چنین تغییراتی را ایجاد کنید. اگر بتوانید نشان دهید که عده زیادی در سطح محله یا اجتماعان با شما در مورد این که چه چیزی نیازمند بهبود است هم عقیده‌اند، پروژه‌تان برای پایش نحوه ارائه خدمات مؤثرتر خواهد شد.

به یاد داشته باشید

بهترین راه برای این که بدانیم افراد اجتماعی چه می‌خواهند آن است که از خودشان سؤال کنیم. نوع نگاه افراد به اجتماع با هم فرق داشته، نیازهایشان نیز با هم متفاوت است. اگر اظهار نظرهایی که از اجتماعان دریافت می‌کنید را با ذهنی باز بپذیرید و سعی نکنید نتایج را منطبق با گرایش‌های خودتان شکل دهید، احتمال موفقیتتان به مراتب بیشتر می‌شود. حتماً با اشخاصی از گروه‌های مختلف تماس بگیرید: زن و مرد، پیر و جوان، فقیر و غنی و همین‌طور اقلیت‌های قومی و مذهبی.

این جا برخی پرسش‌های اساسی در زمینه‌های مختلف مربوط به ارائه خدمات آورده شده‌اند:

آموزش انتظار دارید چه فرصت‌ها یا فعالیت‌های آموزشی در محله یا شهرتان فراهم شود؟ این می‌تواند کیفیت زیرساخت مدارس، موزه‌ها یا مراکز غیرانتفاعی که برنامه‌هایی در زمینه آموزش تغذیه، کلاس خصوصی، آموزش بزرگسالان و غیره ارائه می‌کنند را نیز شامل شود.



کیفیت خدمات اجتماعی موجود آیا مراکز ارائه دهنده خدمات اجتماعی نیامند مکانی مناسب‌اند تا بتوانند بهتر خدماتشان را ارائه کنند؟ برخی نمونه‌های خدمات اجتماعی عبارتند از: خدمات بهداشت و درمان، کارگاه‌های بازپروری، مشاوره خانواده و مراکز توانمندسازی. اجتماعتان به کدام یک از این خدمات بیشتر نیاز دارد؟



خدمات شهری (آب، برق، گاز، تلفن...) آیا می‌توان کیفیت خدمات شهری را در سطح محله یا اجتماعتان بهتر کرد؟ مواردی همچون جمع‌آوری زباله، برق، گاز، آب سالم؟



فرهنگ و هنر آیا اجتماعتان به منابع فرهنگی یا هنری خاصی نیاز دارد؟ نمایش فیلم یا اجرای تئاتر به صورت رایگان، مجسمه‌های خیابانی یا جشن‌های فرهنگی؟ آیا هنرمندان، بازیگران و یا نوازندگان بومی‌ای هستند که بتوان هنرشان را به نمایش گذاشت؟ آیا محله می‌تواند مکانی را به فعالیت‌های هنری اختصاص دهد؟



اطلاعات اجتماعتان به چه اطلاعاتی نیاز دارد؟ اطلاعات درمورد برنامه‌های اجرایی و خدمات؟ نقشه برای موقعیت‌یابی اماکن یا مسیریابی؟ بهبود علائم راهنمایی و رانندگی؟ تابلو برای اعلان جزئیات مسائل مرتبط با محله؟ چه افرادی مخاطب این اطلاعات خواهند بود؟



فضای عمومی آیا به مکانی برای پیک‌نیک، استراحت، بازی، ورزش و غیره نیاز است؟ بد نیست اگر فضای سبزی ایجاد شود تا اهالی محل با همکاری هم در آن گل و درخت بکارند؟



ورزش و تفریح به چه نوع ورزش یا تفریحاتی علاقه دارید؟ دو/پیاده روی، شنا، تنیس یا ورزش های دیگر؟ در این زمینه محله تان به چه امکاناتی نیاز دارد؟



موارد دیگر آیا فعالیت یا امکانات دیگری هست که محله به آن نیاز داشته اما این جا به آن اشاره نشده باشد؟



ابزارهای متنوعی وجود دارد که به کمک آن می توانید به شیوه ای روشمند نظر اهالی محل را جویا شوید تا معلوم شود آیا اهالی در مورد اصلاحات مورد نیاز برای بهبود وضعیت ارائه خدمات با شما هم عقیده هستند یا نه. از این راه می توانید برای فعالیت های پایش پشتیبانی جلب کنید. برای تعیین ابزارهای مناسب، پرسش های زیر را در نظر بگیرید:

- چگونه می توان مسئله را بهتر فهمید؟ آیا به آمار و داده رقمی نیاز است یا به روایت تجربیات فردی؟ یا هر دو؟
- چه کسی از خدمات مورد نظرتان استفاده می کند؟ چه کسی ممکن است به طور خاص به آن علاقه داشته باشد یا از آن منفعت ببرد؟ چه کسی از آن تأثیر می گیرد؟
- آیا کسی هست که به این خدمات وابسته باشد اما برایش ممکن نباشد تا به طور عادی نظرش را در مورد آن بیان کند؟
- ذی نفعان را کجا می توان پیدا کرد؟
- آیا مؤسسه خیریه، دانشگاه یا سازمانی هست که بتوان برای گرفتن اطلاعات یا درخواست همکاری به سراغش رفت؟
- آیا ملاحظات ایمنی یا امنیتی خاصی هست که حین انجام کار باید مد نظر قرار دهید؟ [برای مثال، آیا برای نظرسنجی به مجوز خاصی نیاز است؟ آیا برای دسترسی به داده مورد نیاز روند قانونی خاصی باید طی شود؟ آیا ملاحظات قومی/فرهنگی خاصی است که باید در نظر گرفته شود؟ آیا داده گرد آمده به شیوه ای امن ذخیره می شود؟]

پاسخ به پرسش های فوق به شما کمک می کند تا مؤثرترین ابزارها را برای کارتان انتخاب کنید.

نظرسنجی

نظرسنجی^۶ پرسش های خاصی را مطرح کرده، سعی می کند پاسخ های کوتاهی نیز کسب کند. برای کسب اطلاعاتی ارزشمند پیرامون شرایط موجود لازم نیست که نظرسنجی حتما خیلی رسمی یا مبسوط باشد. حتی می توان نظرسنجی را به شیوه اینترنتی یا با ارسال پرسشنامه پستی انجام داد، با این حال در اکثر موارد مؤثرترین روش مصاحبه حضوری با پاسخ دهنده است. زیرا مصاحبه کننده از این راه می تواند با مخاطب به طور رو در رو ارتباط برقرار کند. نظرسنجی بیشتر برای گردآوری داده کمی مانند عدد و رقم کاربرد دارد تا برای کسب اطلاعات کیفی مانند روایت شخصی. چند نکته در مورد انجام نظرسنجی های کوتاه:

- پنج تا ده سوال که مایلید در مورد مسئله مورد نظر بپرسید را آماده کنید. سوالات باید به گونه ای باشد که بشود به آن پاسخی کوتاه داد. برای مثال:

- چندبار در ماه به درمانگاه محل مراجعه می کنید؟
- آیا تا به حال به دارویی نیاز داشته اید که درمانگاه محل آن را نداشته باشد؟
- آیا موردی به نظرتان می رسد که باعث بهبود خدمات درمانی درمانگاه محل شود؟

^۶ «پیمایش»

- متنی کوتاه خطاب به شرکت کننده در نظرسنجی تهیه کنید که در آن دلیل انجام نظرسنجی و این که چرا شما می‌خواستید نظرشان را بپرسید توضیح داده شده باشد.
- پرسش‌نامه‌ها را به طور منظم در کلیپ‌بوردی نگهدارید و هم‌زمان که پاسخ‌ها را دریافت می‌کنید در پرسش‌نامه علامت بزنید.
- در صورت امکان نام و اطلاعات تماس شرکت کنندگان در نظرسنجی را بگیرید تا اگر به پیگیری بیشتر نیاز بود بتوانید با آنان تماس بگیرید. در ضمن از این راه می‌توانید آنان را در جریان مراحل پیشرفت و نتایج کار قرار دهید. بهتر است اطلاعات شخصی افراد را به طور جداگانه و در جایی به غیر از برگه پاسخنامه یادداشت کنید تا هویت افراد محفوظ بماند.

به یاد داشته باشید

رعایت استانداردهای اخلاقی بخشی جدایی ناپذیر از هر پروژه تحقیقاتی است. صرف نظر از روش جمع‌آوری اطلاعات همیشه این نکات را در مورد مصاحبه شونده رعایت کنید: (۱) حفظ حریم خصوصی (۲) گمنام و ناشناس ماندن (۳) حفظ اسرار محرمانه

به عنوان منبع می‌توانید به اطلاعات به دست آمده استناد کنید، اما هرگز آن را فاش نکنید یا محتوای آن را دست کاری نکنید. هنگام صحبت با مخاطب حتماً: (۱) خودتان و موضوع مصاحبه را به روشنی معرفی کنید. (۲) هدف و نتایج مورد نظر از انجام پژوهش را شرح دهید. (۳) به رأی و نظر فرد احترام بگذارید. (۴) هرگز سعی نکنید پاسخ‌دهنده را فریب دهید. برگرفته از «اصول پایه‌ای اخلاق در پژوهش: پیش‌درآمد» تهیه شده توسط مارتا بریدی، شورای جمعیت، ۲۰۱۰.

مصاحبه

مصاحبه گفتگویی هدایت شده است که در مورد موضوعی خاص و معمولاً با یک نفر انجام می‌شود. مصاحبه وقتی کاربرد دارد که بخواهید نسبت به نظرسنجی اطلاعاتی مشخص‌تر و جزئی‌تر به دست آورده، به عمق تجربه و روایت شخصی فرد دست یابید. همچنین انجام مصاحبه برای زمانی مناسب است که با اطلاعات حساس و شخصی افرادی سر و کار دارید که مایل نیستند آن را در پرسشنامه درج کرده یا در جمع مطرح کنند. مصاحبه می‌تواند به جلب حمایت برای پروژه پایش کمک کند. زیرا زمینه تعامل رو در رو با فرد را فراهم می‌کند و می‌توان نظر مصاحبه‌شونده را به اهمیت موضوع جلب کرد. با این حال مصاحبه در مقایسه با نظرسنجی وقت‌گیرتر است. چند نکته برای انجام مصاحبه:

- پرسش‌هایی مطرح کنید که مشوق ایجاد بحث یا شرح روایت باشد. برای مثال:
 - نگرانیتان در مورد درمانگاه محل چیست؟
 - آیا کارمندان درمانگاه محل به خوبی نیازهای درمانیتان را برآورده می‌کنند؟
 - نظرتان در مورد دکترها چیست؟
- اگر مصاحبه‌شونده به نکته‌ای اشاره می‌کند که برایتان مهم است و می‌خواهید بیشتر در مورد بدانید، یا اگر پاسخ را به درستی درک نمی‌کنید مصاحبه را با سوالات کاوشی ادامه دهید:
 - منظور شما چه بود که گفتید ___ ؟
 - می‌توانید در مورد ___ مشخص‌تر صحبت کنید؟
 - وقتی گفتید ___ ، دقیقاً منظورتان چه بود؟ می‌توانید چند مثال بزنید؟
- از طرح پرسش‌هایی که مصاحبه‌شونده را به سوی پاسخ مشخصی هدایت کند خودداری کنید:
 - آیا فکر نمی‌کنید که ___ ؟

گروه بحث

گروه بحث^۷ (گاه گروه کانونی^۸ نیز خوانده می‌شود) جلسه‌ای کوچک بین ۷ تا ۱۲ نفر است که توسط تسهیل‌گر اداره می‌شود. هدف از برگزاری گروه بحث آشنایی با نقطه‌نظر و دانسته‌ها پیرامون موضوعی خاص است. گروه بحث نیز همچون مصاحبه روشی خوب برای جمع‌آوری داده کیفی است. همچنین گروه بحث راه مؤثری است تا در محیطی جمعی روایت، شهادت و تجربه شخصی افراد را به دست آورد. در ضمن می‌توان از گروه بحث برای درک عمیق‌تر موضوع یا مسئله استفاده کرد. یک فایده گروه بحث این است که شرکت‌کننده با عقاید و روایات دیگران مواجه می‌شود. شرایط محیط جمعی باعث می‌شود که بحث پیرامون موضوعات حساس نسبت به مصاحبه چالشی‌تر باشد. چند نکته پیرامون اداره گروه بحث:

• راهنمایی تهیه کنید که سؤالاتی را که می‌خواهید مطرح کنید را ردیف کنند. پرسش‌ها را به بخش‌های مختلف تقسیم کنید تا به شما کمک کند بحث را به خوبی هدایت کرده، اطلاعات مورد نیاز را گردآوری کنید. سؤال خوب برای گروه بحث سؤالی است که:

- مشوق بحث و شرح روایت باشد
- لحن گفتگو داشته باشد
- راحت بیان شود
- ساده و روشن باشد
- کوتاه و مربوط به موضوع باشد

• هنگام اداره بحث، پس از طرح هر سؤال لحظه‌ای مکث کنید تا شرکت‌کننده فرصت پیدا کند به آن واکنش نشان دهد. اگر شرکت‌کنندگان متوجه سؤالتان نشدند یا تمایلی به پاسخ دادن نداشتند سعی کنید سؤال را به گونه‌ای دیگر مطرح کنید یا آن را به مجموعه‌ای از پرسش‌های کوتاه تقسیم کنید. اگر فقط بله و خیر دریافت کردید سؤالی تفصیلی مطرح کنید «آیا می‌توانید در این رابطه مثالی بزنید؟»

• در صورت امکان بحث را ضبط کنید تا بعداً بتوانید به آن مراجعه کرده و جزئیات مهم را یادداشت کنید. اما حتماً پیشتر به شرکت‌کنندگان اطلاع دهید که قرار است جلسه ضبط شود و دلیل آن را هم توضیح دهید.

• جلسه را در مکانی ساکت برگزار کنید و صدای‌ها را دایره‌وار بچینید با گفتگو تسهیل شود.

برای اطلاعات بیشتر در زمینه نحوه راه‌اندازی گروه بحث به این منبع از جعبه ابزار باهمستان رجوع کنید. (به زبان انگلیسی)

مرور رسانه‌ها

مرور رسانه‌ها نوعی پژوهش قاعده‌دار روی تعداد مشخصی از مقالات خبری یا بریده‌هایی از منابع مختلف پیرامون موضوعی خاص است. از این روش می‌توان برای پیشینه تحقیق استفاده کرد. از این راه نیز می‌توان راجع به نحوه پوشش موضع در رسانه‌ها داده به دست آورد. یک راه انجام این کار آن است که منابع خبری مرتبط با موضوع را شناسایی کرده و با جستجوی کلمات کلیدی مربوط به مسئله ببینید چه مباحثی پیدا می‌شود. همچنین به آن‌چه در وبلاگ یا شبکه‌های اجتماعی در مورد این موضوع منتشر می‌شود توجه کنید. شرکت در مباحثات اینترنتی پیرامون موضوع راه خوبی است تا همراهان و منابع تازه اطلاعات را شناسایی کنید.

تحقیق خط‌مشی

شما بر پایه گفتگویی که با شهروندان درباره خدمات دولتی مورد نظرتان دارید کم‌کم می‌توانید گستره مسئله‌ای که پیدا کرده بودید را تشخیص دهید. علاوه بر جمع‌آوری اطلاعات از شهروندان مهم است تا جنبه‌های حقوقی، سیاسی و اقتصادی مسئله مورد نظر را نیز بشناسید. برای شروع باید به چند سؤال اساسی پاسخ دهید:

- چه کسی از این خدمات استفاده می‌کند؟
- چقدر؟ و چند وقت یک بار؟

Discussion groups^۷
Focus groups^۸

- پیشینه جمعیت‌شناسی و توزیع درآمد مصرف‌کنندگان این خدمات به چه صورت است؟
 - بر پایه قانون، خطی مشی و بودجه دولت چه نوع خدماتی به شهروند تعلق می‌گیرد (برای مثال واکسن رایگان یا یک کتاب درسی برای هر فرزند)؟
 - در حال حاضر چه خدماتی ارائه می‌شود؟
 - آیا می‌دانید چه سازمان یا نهاد دولتی مسئول این خدمات/مسئله است؟
 - آیا می‌توان مسئله مورد نظرتان را از طریق پایش در سطح محلی حل کرد؟
- احتمالاً بتوانید پاسخ این سؤال‌ها را در منابع و داده‌های دولتی پیدا کنید. شما می‌توانید از شعبه محلی وزارت‌خانه یا سازمان مربوطه درخواست کنید که کدام یک از اسناد زیر را، که مرتبط با پروژه پایشتان است، در اختیار دارند:
- قوانین حاکم بر ارائه خدمات در سطح محلی
 - موجودی اقلام ورودی مثل دارو، کتاب درسی، مبلمان و غیره
 - سوابق مالی یا ممیزی خدمات یا پروژه‌های دولتی
 - بودجه و خدمات یا پروژه‌های تخصیصی دولت
- اگر این اسناد به سادگی قابل دسترسی نیست می‌توانید به **قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات** مراجعه کنید تا ببینید آیا راهی برای به دست آوردن آن وجود دارد یا خیر.

ایجاد رابطه با مسئولان دولتی

برگرفته از «دیدار با قانون‌گذاران: مبانی جلسه موثر» منتشر شده در bolderadvocacy.org (به زبان انگلیسی).

به یاد داشته باشید

بخشی از فرآیند پایش شامل دیدار با مقامات و نمایندگان دولت است. به این دلیل مهم است هنگام انتخاب نوع خدماتی که قصد پایش را دارید دقت کنید زیرا ممکن است مقامات دولتی به آن واکنش منفی نشان دهند. یادتان باشد که قضاوت درباره این که آیا پروژه پایش ممکن است برایتان دردسر ایجاد کند یا شما را به خطر بیاندازد برعهده خودتان است.

راهی دیگر برای جمع‌آوری اطلاعات از منابع دولتی برگزاری جلسه با مقاماتی است که مسئول موضوعی هستند که شما پیگیری می‌کنید. در نتیجه برقراری ارتباط با این مسئولان ممکن است سودمند باشد. پس از آشنایی با مقامات کلیدی ممکن است ببینید که آن‌ها: ۱. می‌توانند در مورد موضوع مورد نظرتان تصمیم‌گیری کنند، ۲. می‌توانند در مورد سوابق موضوع داده و اطلاعات در اختیارتان قرار دهند و ۳. اگر با هدف و منظور پروژه پایشتان آشنا شوند احتمال کمتری دارد که در کارتان مانع‌تراشی کنند.

ابتدا باید بررسی کنید که کدام شعبه در زمینه موضوعی که می‌خواهید پایش کنید اختیار دارد. برای شروع می‌توانید با عضوی از شورای شهر یا روستائیان یا یکی از مقام‌های محلی در وزارتخانه مربوطه تماس بگیرید.

شاید نگران باشید که آیا این مقام محلی حاضر خواهد شد با شما ملاقات کند. احتمالاً سر این افراد خیلی شلوغ است و ممکن است خیلی وقت نداشته باشند. اما یادتان باشد که با تحقیقاتی که برای تعیین نیاز و اولویت‌های اجتماعتان انجام داده‌اید و با اشتیاقی که برای ایجاد تغییرات مثبت دارید در اجتماعتان فردی معتبر به حساب می‌آید که اطلاعاتی با ارزش در دست دارید. مقامات دولتی مسئول ارائه خدماتی کارآمد هستند و شما اطلاعاتی دارید که می‌تواند به آن‌ها کمک کند. اگر در نتیجه فعالیت شما کیفیت خدمات بهبود پیدا کند اعتبار آن‌ها نیز بالا خواهد رفت.

از دفتر مقام دولتی مسئول یا مقام دیگری که صاحب اختیار است درخواست ملاقات کنید تا پروژه پایشتان را برای او شرح داده، اطلاعاتی که در مورد مسئله مورد نظرتان گرد آورده‌اید را در اختیار او قرار دهید. حتماً این موضوع را روشن کنید که قصد شما مقابله با آنان نیست، بلکه می‌خواهید به شیوه‌ای سازنده به حل مسئله کمک کنید.

نکاتی پیرامون برنامه‌ریزی برای ملاقات با مقامات دولتی و نحوه انجام ملاقات:

فهرست کارهای پیش از جلسه		
مطالبی موجز و جالب برای توزیع میان شرکت‌کنندگان همراهمان بیاورید. برای این کار تنها در یک برگ کاغذ توضیح دهید شما که هستید و چه کار می‌کنید. مطالب طولانی‌تر را نگه دارید تا وقتی از شما بپرسند یا در جلسات آتی مطرح کنید.	آماده‌سازی	<input checked="" type="checkbox"/>
چند نفر که دیدگاه‌هایی متفاوت در مورد مسئله دارند را همراهمان ببرید. مثلاً مادری که نمی‌تواند توجه مسئولان مدرسه را به مشکل فرزندش جلب کند یا عضوی از هیئت علمی دانشکده. اما تعداد زیادی را دعوت نکنید. بیش از ۳ یا ۴ نفر کار را برای دریافت اطلاعات مفید در زمانی کوتاه مشکل می‌کند.	برنامه‌ریزی جلسه	<input checked="" type="checkbox"/>
سی دقیقه وقت بخواهید. زودتر به محل جلسه بروید و کمی منتظر بمانید. تا حدی که مزاحم کارشان نشوید با کارمندان خوش و بش کنید. سعی کنید افراد کلیدی بدانند شما که هستید و آن‌جا چه می‌کنید.	زمان‌بندی	<input checked="" type="checkbox"/>
درباره مسئولی که ملاقات می‌کنید کمی تحقیق کنید. آیا به سوابق تصمیمات و رأی‌هایی که در شورا یا مجلس داده دسترسی دارید؟ آیا وبسایت شخصی یا حساب شبکه‌های اجتماعی دارد؟ همیشه مهم است که مخاطبتان را از پیش بشناسید.	کمی تحقیق کنید	<input checked="" type="checkbox"/>
شخصی را به‌عنوان تسهیل‌گر جلسه تعیین کنید تا او گروه را معرفی کرده، هدف از برگزاری جلسه را شرح دهد. نمونه شروعی خوب: «می‌خواهیم بدانیم چه کار می‌توانیم بکنیم تا به منبع اطلاعات برایتان تبدیل شویم.»	از تسهیل‌گر استفاده کنید	<input checked="" type="checkbox"/>
بعد از آن که مسئله و کار پایشی که برنامه‌ریزی کرده‌اید را شرح دادید، جلسه را بر شنیدن حرف‌های مسئول متمرکز کنید. این کار ساده‌ای نیست. برای شروع به جای این که بپرسید: «آیا سؤالی دارید؟» بهتر است بپرسید: «اولویت‌های شما در این مورد چیست؟» هرچه او بیشتر صحبت کند شما بهتر پی می‌برید کجا با او هم نظر هستید و کجا اختلاف نظر دارید.	از آن‌ها بشنوید	<input checked="" type="checkbox"/>
از او بخواهید تا از پروژه پایشتان حمایت کند و بپرسید که آیا او می‌تواند همراهمان احتمالی یا منابع داده و اطلاعات دیگری را به شما معرفی کند. در ضمن می‌توانید از او نظرش را در مورد موانع پیش روی ارائه مناسب خدمات و این که چه بخش‌هایی از دولت در زمینه مسئله مورد نظرتان اختیار دارند بپرسید.	کمک بخواهید	<input checked="" type="checkbox"/>
پیش از پایان جلسه از او در مورد گام بعدی مشخصی تعهد بگیرید. برای مثال، ارائه اطلاعات، برگزاری جلسه‌ای دیگر، دعوت از او برای شرکت در جلسه‌ای رو در رو با اعضای محله یا اجتماع حین اجرای پروژه پایش یا تعهد دیگری مشابه این.	گام‌های بعدی را مشخص کنید	<input checked="" type="checkbox"/>
از مسئول مورد نظر بپرسید بهترین راه تماس با او چیست: ایمیل، تلفن، پیامک و غیره.	پیش از ترک محل	<input checked="" type="checkbox"/>

پس از پایان جلسه، همچنان پیگیر کار باشید. از انجام تعهدات اطمینان حاصل کنید، نامه تشکری بنویسید، نتایج بدست آمده از جلسه را برای پیگیری‌های بعدی ذخیره کنید و راهی پیدا کنید که بتوانید با مسئول مربوطه هر چه راحت‌تر و غیررسمی‌تر در تماس باشید. سعی کنید برایش منبعی مفید باشید و جلسه را تنها گامی نخست در ایجاد رابطه با او در نظر بگیرید.

نکات کلیدی درس دو

- اگر بتوانید نشان دهید که عقاید اعضای اجتماعتان در مورد تغییرات مورد نیاز با شما هم‌سو است پروژه پایش ارائه خدمات مؤثرتر می‌شود.
- نظرسنجی پرسش‌های مشخصی می‌پرسد و پاسخ‌های کوتاه می‌طلبد. نظرسنجی برای جمع‌آوری داده کمی مفید است.
- صرف نظر از این‌که از چه روشی برای گردآوری داده برای پروژه پایش استفاده می‌کنید همیشه یادتان باشد که حریم خصوصی، ناشناس ماندن و محرمانه بودن اطلاعات افراد را حفظ کنید.
- مصاحبه گفتگویی هدایت شده است پیرامون موضوعی خاص که می‌تواند به جلب حمایت برای پروژه پایش کمک کند. زیرا تعامل رو در رو را تسهیل کرده، توجه مصاحبه‌شونده را جلب می‌کند.
- گروه بحث (گاهی گروه کانونی خوانده می‌شود) جلسه کوچکی (بین ۷ تا ۱۲ نفر) است که توسط تسهیل‌گر اداره می‌شود. هدف از گروه بحث آشنایی با عقاید و دانسته‌ها در مورد موضوعی خاص است.
- مرور رسانه‌ها نوعی پژوهش قاعده‌دار روی تعداد معینی از مقاله‌های خبری یا بریده‌هایی از منابع مختلف پیرامون موضوعی خاص است.
- جلسه حضوری با مقامات دولتی یا نمایندگان شورای محلی یا مجلس راه دیگری برای انجام پیشینه تحقیق و گردآوری اطلاعات در مورد خدماتی است که می‌خواهید پایش کنید.

تمرین درس دو

پرسش ۱

نظرسنجی بیشتر برای بدست آوردن اطلاعات کمی مانند عدد و رقم کاربرد دارد تا اطلاعات کیفی مانند شرح حال افراد.

(ا) درست

(ب) نادرست

پرسش ۲

کدام روش بهترین راه برای طرح پرسش‌های مصاحبه است:

(ا) سؤال بله یا خیر

(ب) پرسشی که مصاحبه‌شونده را به سوی پاسخ مورد نظرتان هدایت کند

(ج) اگر مصاحبه‌شونده به نکته‌ای اشاره کرد که برای شما مهم بود و می‌خواستید در مورد آن بیشتر بدانید، مصاحبه را با سؤالات کاوشی پیگیری کنید

(د) از مصاحبه‌شونده نخواهید تا در مورد پاسخ‌هایی که متوجه نشده‌اید بیشتر توضیح دهد زیرا این کار او را سردرگم می‌کند

پرسش ۳

صرف نظر از اینکه برای پروژه پایش از چه روشی برای گردآوری اطلاعات استفاده می‌کنید همیشه یادتان باشد که:

(ا) حریم خصوصی فرد را حفظ کنید

(ب) پاسخ‌دهنده ناشناس بماند

(ج) اطلاعات خصوصی افراد را محرمانه نگه دارید

(د) همه موارد

پرسش ۴

مصاحبه می‌تواند به جلب حمایت از پروژه پایش کمک کند. زیرا:

(ا) تعامل رو در رو را تسهیل می‌کند

(ب) توجه پاسخ‌دهندگان را جلب می‌کند

(ج) به مصاحبه‌شونده فرصت می‌دهد به جای نوشتن، به طور کلامی پاسخ دهد.

(د) همه موارد

پرسش ۵

پرسش‌های گروه بحث باید:

- (ا) مشوق طرح شرح حال و گفتگو باشد
- (ب) حالت گفتگویی داشته باشد
- (ج) راحت بیان شود
- (د) همه موارد

پرسش ۶

کدام نوع از مدارک زیر مفیدترین اطلاعات را برای تحقیق‌تان فراهم می‌کند:

- (ا) قوانین حاکم بر ارائه خدمات محلی
- (ب) کتاب تاریخ
- (ج) نمایش‌نامه مورد علاقه‌تان
- (د) واژه‌نامه

پرسش ۷

چرا خوب است تا حین طرح‌ریزی پروژه پایش با مقامات مسئول رابطه برقرار کنید؟

- (ا) برای انجام پایش به مجوز آنان نیاز دارید
- (ب) برای این‌که از آن‌ها برای علنی کردن مواردی از ارائه خدمات که نیاز به بهینه‌سازی دارد عذرخواهی کنید
- (ج) ممکن است از سوابق موضوع اطلاعات مفیدی داشته باشند یا بتوانند اسناد مهمی را در اختیارتان قرار دهند
- (د) برای این‌که به آن‌ها هشدار دهید

پرسش ۸

هنگام ملاقات با مقامی مسئول چه چیزهایی را باید آماده کرده باشید؟

- (ا) مقدار زیادی مطالب طولانی در مورد پیش‌زمینه موضوع به مقام مسئول بدهید تا او از همه جوانب امر آگاه شود
- (ب) در یک برگه کاغذ و به طور مختصر و مفید مطالبی جالب توجه در مورد مسئله مورد نظر آماده کنید
- (ج) فهرستی از موارد اختلاف نظر با او را آماده کنید تا برای مناظره آماده باشید
- (د) نسخه‌ای از سوابق کاری شامل همه تجربیاتتان را همراه بیاورید تا او بداند که شما فرد مهمی هستید

پاسخ‌های تمرین درس دو

پاسخ ۱

گزینه «ا» صحیح است.
به طور معمول نظرسنجی پرسش‌های چندگزینه‌ای مطرح می‌کند. از این رو هم نظرسنجی جواب‌های کوتاه و یا مقادیر عددی دریافت می‌کند. مصاحبه و گروه بحث برای جمع‌آوری اطلاعات کیفی مانند شرح حال مردم مناسب‌تر است.

پاسخ ۲

گزینه «ج» صحیح است.
هدف از انجام مصاحبه کسب جزئیات تجربه‌های مردم است. بنابراین باید سؤال‌هایی بپرسید که به آن‌ها اجازه دهد همه جنبه‌های مسئله را شرح دهند. اگر می‌خواهید بیشتر بدانید یا چیزی باید روشن شود حتما سؤال کنید.

پاسخ ۳

گزینه «د» صحیح است.
حفظ استانداردهای اخلاقی بخش جدائی‌ناپذیری از تحقیق است. به عنوان محقق می‌توانید فرد را به اطلاعات مربوطه ربط دهید اما هرگز اطلاعات شخصی را فاش نکنید و هرگز اطلاعات را تحریف نکنید.

پاسخ ۴

گزینه «د» صحیح است.
مصاحبه معمولاً رو در رو انجام می‌شود و سؤالاتی می‌پرسد که شرح جزئیات موضوع را می‌طلب. مصاحبه وقتی کاربرد دارد که به اطلاعات دقیق و جزئی‌تری نسبت به نظرسنجی نیاز داشته باشید. مصاحبه شما را به قلب تجربیات و شرح حال افراد می‌برد. در ضمن زمانی که فرد نخواهد اطلاعات حساس یا شخصی را بنویسد یا در جمع مطرح کند مصاحبه راهی مناسب برای کسب این اطلاعات است.

پاسخ ۵

گزینه «د» صحیح است.
هدف از گروه بحث ایجاد فضایی است که در آن شرکت‌کنندگان بتوانند در مورد موضوعی مشخص با هم گفتگو کنند. بنابراین مهم است که تسهیل‌گر پرسش‌هایی مطرح کند که تعامل بین شرکت‌کنندگان را ساده کند.

پاسخ ۶

گزینه «ا» صحیح است.
هنگام انجام پژوهش به دنبال اطلاعاتی خاص در مورد فرآیند یا خدماتی که پایش می‌کنید هستید. به احتمال زیاد این اطلاعات را در اسناد دولتی مانند قوانین، سوابق مالی، فهرست اقلام و بودجه پیدا می‌کنید.

پاسخ ۷

گزینه «ا» صحیح است.

پس از آشنایی با مقامات کلیدی ممکن است ببینید که آنها: ۱. می‌توانند در مورد موضوع مورد نظرشان تصمیم‌گیری کنند، ۲. می‌توانند در مورد سوابق موضوع داده و اطلاعات در اختیارشان قرار دهند و ۳. اگر با هدف و منظور پروژه پایش‌تان آشنا شوند احتمال کمتری دارد که در کارتان مانع‌تراشی کنند. با این حال شما برای انجام پروژه پایش به مجوز آن‌ها نیازی ندارید.

پاسخ ۸

گزینه «ب» صحیح است.

در بیشتر مواقع زمان بسیار کوتاهی را برای ملاقات با مقامات مسئول دارید پس بسیار مهم است که پیام و مطالبتان مختصر و مفید باشد. همچنین حتی اگر مجبور باشید موضوعات حساسیت‌برانگیزی را با این مقام مسئول مطرح کنید باید با روحیه همکاری به جلسه وارد شوید.

درس سه: گام به گام با کارت گزارش شهروندی

برگرفته از «بهبود اداره محلی امور و ارائه خدمات به نفع نیازمندان: ابزارهایی برای تهیه کارت گزارش شهروندی»⁴ و «راهنمای تهیه کارت گزارش شهروندی: ابزاری برای ممیزی اجتماعی به منظور پایش پیشرفت برنامه توسعه اجتماعی-اقتصادی ویتنام»¹.

کارت گزارش شهروندی راهی رسمی و جامع برای پایش ارائه خدمات دولتی است که فراتر از تحقیقات اولیه و گردآوری نقطه نظرات می‌رود. کارت گزارش شهروندی نوعی نظرسنجی است که نظر شهروند را درباره عمل کرد خدمات عمومی جویا می‌شود.

کارت گزارش می‌تواند از طریق اطلاع‌رسانی عمومی و تعامل با مقامات مسئول مشوق مسئولیت‌پذیری بیشتر شود. کارت گزارش شهروندی جایی کاربرد دارد که اطلاعات در مورد مصرف‌کنندگان خدمات عمومی، برای مثال، نظر مردم در مورد کیفیت خدمات، محدودیت است یا اصلاً وجود ندارد. کارت گزارش شهروندی می‌تواند با گردآوری و انتشار قاعده‌مند نقطه نظرات مردم در ارائه‌دهندگان خدمات دولتی انگیزه ایجاد کند تا نسبت به نیاز مصرف‌کنندگان پاسخ‌گوتر باشند. در پایان این درس قادر خواهید بود:

- نقاط قوت و چالش کارت گزارش شهروندی در انجام پروژه پایش را ذکر کنید
- مراحل اجرای کارت گزارش شهروندی را درک کنید

نقاط قوت و چالش کارت گزارش شهروندی

کارت گزارش شهروندی می‌تواند مردم و مقامات مسئول را نسبت به نظر عموم در مورد کیفیت خدمات عمومی آگاه کند. کارت گزارش شهروندی همچنین می‌تواند زمینه‌هایی را مشخص کند که در آن نهادهای دولتی موفق نشده‌اند به استانداردهای لازم دست یابند. علاوه بر این، اگر روند کارت گزارش شهروندی به طور دوره‌ای تکرار شود ابزار مؤثری می‌شود برای پیگیری تغییرات کیفیت خدمات در طول زمان.

این روش پایش کیفیت خدمات شامل تهیه پرسش‌نامه‌ای برای گردآوری اطلاعات از شهروند است تا با امید بهبود ارائه خدمات در اختیار مقامات مسئول و نهادهای دولتی قرار گیرد. کارت گزارش شهروندی را می‌توان به طول متوالی ادامه داد تا معلوم شود در طول زمان چه چیزهایی بهبود می‌یابد و کجاها هنوز نیازمند کار بیشتر است.

جدول زیر برخی از نقاط قوت و چالش‌های اجرای پروژه‌های کارت گزارش شهروندی برای پایش ارائه خدمات را نشان می‌دهد:

چالش	قوت
اجرای پروژه کارت گزارش شهروندی ممکن است از سوی برخی مقامات دولتی به عنوان نوعی تهدید تلقی شود و مشکل ایجاد کند.	کارت گزارش شهروندی را می‌توان به طور هم‌زمان برای ارزیابی کیفیت یک یا چند خدمات عمومی استفاده کرد.
برای طراحی نظرسنجی و تعیین نمونه مهارت‌هایی لازم است که شاید در دسترس نباشد.	می‌توان نظر تک‌افراد را جمع کرد.
برای توزیع نتایج کارت شهروندی میان نهادهای دولتی باید استراژی منسجمی طراحی کرد تا این سازمان‌ها نظر مردم را جدی گرفته به نیازشان پاسخ دهند.	بهبود کیفیت خدمات را می‌توان در طول زمان و بین سازمان‌های مختلف ذی‌ربط در ارائه خدمات ارزیابی کرد.

⁴Improving Local Governance and Pro-Poor Service Delivery: Citizen Report Card Toolkit
¹The Citizen Report Card Manual: A Social Audit Tool to Monitor the Progress of Vietnam's Socio-economic Development Plan

تهیه کارت گزارش شهروندی

گام نخست در آغاز هر پروژه کارت گزارش شهروندی تعریف اعلامیه منظور از پروژه است. این باید بر اساس اطلاعاتی که هنگام تحقیق (که در درس دو به آن اشاره شد) به دست آورده‌اید بنا شود. بسیار مهم است تا آن چه می‌خواهید به آن دست یابید را به روشنی بیان کنید. در غیر این صورت ممکن است اطلاعاتی جمع کنید که به پروژه ربطی نداشته باشد.

از پرسش‌های زیر به عنوان راهنمای کارتان استفاده کنید:

- چه خدماتی را می‌خواهید بررسی کنید؟
- آیا خط مشی یا برنامه خاص دولتی است که بخواهید ارزیابی کنید؟
- در اجتماعان چه کسی در مورد خدمات مورد نظرتان اطلاع دارد یا از آن تأثیر می‌گیرد؟ حتما گروه‌هایی که به طور سنتی در حاشیه قرار می‌گیرند را نیز در نظر بگیرید.
- چه طور می‌خواهید از این اطلاعات استفاده کنید؟
- چه نو اطلاعاتی باید گردآوری کنید؟
- کدام جنبه‌ها از ارائه خدمات برایتان مهم است (مهیا بودن، دسترسی، کیفیت خدمات، اتفاقات و رسیدگی به آن، تعامل با کارکنان و غیره)؟

موقع تعیین اهداف، خدمات یا خط مشی را در نظر بگیرید که به طور مستقیم بر زندگی مردم تأثیر داشته باشد. وقتی اهداف پروژه پایتختان به روشنی مشخص شد، در صورت امکان به ملاقات ارائه دهنده آن خدمات بروید. اگر از همان اول کار به ملاقاتشان بروید پروژه پایش لحن هم کاری به خود می‌گیرد. روند کارت گزارش شهروندی را به طور کلی برای ارائه‌دهنده خدمات شرح دهید. آن‌ها را در جریان آن چه می‌خواهید ارزیابی کنید قرار دهید و نظرشان را در مورد عقایدتان جویا شوید. این جلسه هم‌چنین فرصتی است تا در مورد پیشینه موضوع از خدمات‌دهنده اطلاعاتی کسب کنید که شاید برای تهیه پرسش‌نامه مفید باشد. در ضمن شاید آن‌ها از طرح یا خط مشی دیگری نیز با خبر باشند که ممکن است بر ارائه خدمات تأثیر بگذارد.

اطلاعات بیشتر در مورد انجام نظرسنجی را می‌توانید اینجا مطالعه کنید. (به زبان انگلیسی)

به یاد داشته باشید

هنگام تهیه کارت گزارش شهروندی حواستان به ابعاد و دامنه پروژه پایش باشد. برای مثال، سعی کنید در محدوده معینی باقی بمانید (مثلاً محدوده اجتماع یا محله‌تان)، در ضمن سعی نکنید به همه خدمات موجود هم‌زمان رسیدگی کنید. گاه وقتی بر یکی از خدمات تمرکز می‌کنید دیگر خدمات نیز در اثر آن بهبود می‌یابند. در نهایت شرایطتان و خدماتی می‌خواهید پایش کنید را در نظر داشته باشید. فراموش نکنید، تشخیص اینکه انجام پروژه پایش برایتان در درآفرین است یا خیر برعهده خودتان است.

تهیه پرسش‌های نظرسنجی

ساختار و حجم سؤال‌های پرسش‌نامه را طوری طراحی کنید که بین دو عامل «جزئیات» و «زمان پاسخگویی» توازن ایجاد شود. به هر خانه‌ای که سر می‌زنید باید حدود ۱۵ تا ۲۰ دقیقه طول بکشد تا پرسش‌نامه را پر کنند. تعداد پرسش‌ها را طوری محدود کنید تا پر کردن آن در این بازه زمانی ممکن شود. عدد از پیش تعیین شده‌ای از خانه‌هایی که باید به آن سر بزنید وجود ندارد. ولی سعی کنید به آن تعداد خانه سر بزنید که داده حاصل از آن برای جمع‌بندی کلی در مورد این که خدمات مورد نظرتان چه طور بر طیف متنوعی از مردم محله تأثیر گذاشته کافی باشد.

بخش ۱: مقدمه

مقدمه مطلبی کوتاه در آغاز مصاحبه است که به شخص یا افرادی که به پرسش‌ها پاسخ می‌دهند (پاسخ‌دهنده) اطلاعاتی کلیدی در مورد نظرسنجی ارائه می‌کند. مصاحبه‌گر ابتدا خود را معرفی کرده، هدف از انجام مصاحبه را توضیح می‌دهد و از این طریق با پاسخ‌دهنده ارتباط برقرار می‌کند. برای نمونه:

«سلام من... هستم. این روزها من مشغول تحقیق در مورد کیفیت خدمات آب و فاضلاب در سطح محله‌مان هستم. می‌توانم با یکی از افراد بزرگسال این خانه صحبت کنم؟ نقطه نظر شما برای ما خیلی مهم است. هر مطلبی که این‌جا بگویید کاملاً محرمانه می‌ماند و نظرتان به عنوان فرد منتشر نخواهد شد. فقط جمع‌بندی اطلاعات به دست آمده از همه پاسخ‌دهندگان به طور عمومی منتشر شده و در اختیار مسئولان قرار داده می‌شود تا به بهبود ارائه خدمات کمک کند. این نظرسنجی حدود ۲۰ دقیقه از وقتتان را خواهد گرفت. آیا مایل هستید در این نظرسنجی شرکت کنید؟»

در این مرحله باید برای پاسخ‌دهنده به روشنی مشخص شود که پاسخ اشخاص به طور فردی منتشر نخواهد شد، بلکه فقط جمع‌بندی اطلاعات گردآوری شده از همه پاسخ‌دهندگان منتشر می‌شود. به علاوه یافته‌ها علیه مصرف‌کننده خاصی به کار گرفته نخواهد شد. یافته‌های تحقیق باید تصویری جامع - هم موارد مثبت و هم موارد منفی - از نحوه ارائه خدمات توسط نهاد مسئول ارائه دهد.

بخش ۲: تعیین صلاحیت

سؤال تعیین صلاحیت تعیین می‌کند که آیا پاسخ‌دهنده شخص مناسب برای پاسخ دادن به برخی از پرسش‌ها و یا کلا شرکت در نظرسنجی است. نخستین سؤال تعیین صلاحیت تعیین می‌کند که آیا پاسخ‌دهنده شرایط شرکت در نظرسنجی را دارد. اگر مایلید با گروه جمعیتی خاصی مصاحبه کنید باید مطمئن شوید که پاسخ‌دهنده از این شرط برخوردار است (برای مثال به گروه سنی خاصی تعلق دارد، به قوم خاصی وابسته است و امثال آن). شرط بعدی معمولاً این است که آیا پاسخ‌دهنده طی ۱۲ ماه گذشته از این خدمات استفاده کرده است.

نمونه سوال تعیین صلاحیت در زمینه خدمات آب و فاضلاب:

«آیا کسی از افراد خانواده‌تان در یک سال گذشته از خدمات آب و فاضلاب دولتی استفاده کرده است؟»

- بله (ادامه مصاحبه را انجام دهید)
- خیر (مصاحبه را ادامه ندهید)

بخش ۳: جمعیت‌شناسی

معمولاً در نظرسنجی‌های کارت گزارش شهروندی خانواده واحد تجزیه و تحلیل است. پرسش‌های جمعیت‌شناسی، اطلاعات اولیه پاسخ‌دهنده و یا خانوار، که برای کارت گزارش شهروندی مهم است، را جمع می‌کند. از این رو اطلاعات مربوط به خانوار (سرپرست خانواده، میزان درآمد، آدرس محل سکونت و غیره) را همان ابتدای پرسش‌نامه مطرح کنید.

بخش ۴: متن پرسش‌نامه

متن پرسش‌نامه چکیده‌ای به دست می‌دهد از نظر پاسخ‌دهنده در مواردی که با مقصود از پروژه مرتبط است. پرسش‌های خاص ارائه کیفیت خدمات را می‌توان این‌گونه دسته‌بندی کرد: دسترسی، کاربرد، قابلیت اطمینان، کیفیت، رفتار کارکنان، فساد و رضایت. پرسش‌نامه باید به جای پرداختن به فرآیندهای داخل سازمانی یا فنی بر تجربه شهروندان در زمینه ارائه خدمات تمرکز کند.

هنگام نوشتن پرسش‌ها و پاسخ‌های بخش‌های مختلف پرسش‌نامه نکات زیر را در نظر داشته باشید:

- پرسش را به روشنی بیان کنید. طوری که خط ندهد و برای مخاطب گنگ نباشد.
- مصرف‌کننده خدمات باید بتواند با اتکاء بر تجربه خود پاسخ پرسش را بدهد.
- از طرح پرسشی که در مورد پاسخ‌دهنده پیش‌فرض داشته باشد خودداری کنید.
- ترتیب قرار گرفتن سؤال‌ها مهم است.
- برای این که اطلاعات قدیمی جمع نکنید هر جا که لازم است بازه زمانی پرسش را تعیین کنید. مثلاً آیا می‌خواهید نظر خانواری را جویا شوید که طی یک سال گذشته از خدمات مورد نظر استفاده کرده است؟ یا تنها می‌خواهید نظر خانوارهایی که طی یک سال گذشته با کارمندان نهاد ارائه‌کننده خدمات تعامل داشته‌اند را درباره نحوه رفتارشان بپرسید؟ حتماً در این نوع پرسش‌ها بازه زمانی را مشخص کنید.
- اگر پرسش‌تان مربوط به مسافت می‌شود یا در مورد داده دیگری است که در آن واحد اندازه‌گیری (یعنی مسافت به کیلومتر، وزن به کیلوگرم، زمان به دقیقه و غیره) بر پاسخ پاسخ‌دهنده تأثیرگذار است حتماً آن را در پرسش ذکر کنید.

معرفی پرسش‌گر: سلام. من _____ (نام خود را در این جا بیاورید) از _____ (نام موسسه‌ای که احتمالاً برای آن تحقیق می‌کنید را بیاورید) هستم. ما در حال تحقیق بر روی کیفیت خدمات‌رسانی در بیمارستان‌های دولتی این منطقه هستیم. می‌توانم در این زمینه از شما سوالاتی بپرسم؟

بخش ۱:

۱. فاصله بیمارستان دولتی با شما چقدر است؟
پاسخ: _____

۲. وقتی به بیمارستان مراجعه می‌کنید، چقدر طول می‌کشد تا اولین کارمند بیمارستان به سراغ شما بیاید؟
الف- کمتر از ده دقیقه
ب- سی دقیقه تا یک ساعت
ج- بیشتر از یک ساعت

۳. آیا از کیفیت خدمات درمانی و بهداشتی ارائه شده در آن بیمارستان دولتی راضی بودید یا خیر؟
الف- راضی بودم (بروید سراغ سوال بعدی)
ب- ناراضی بودم (از طرح سوال بعد صرف‌نظر کنید و به سوال یکی بعد از آن بروید)

۴. میزان رضایت‌مندی شما چقدر بود؟
الف- نا حدودی راضی بودم
ب- کاملاً راضی بودم

ارزیابی این پرسش‌نامه:

۱. کدام یک از موارد زیر در رابطه با مثال معرفی پرسش‌گر که در بالا آورده شد درست است:
الف- مثال خوبی است. پرسش‌گر باید خودش و نهادی که به آن وابسته است را معرفی و نیز هدف از انجام نظرسنجی را توضیح دهد.
ب- مثال خوبی نیست. لحن پرسش‌گر مغرضانه به نظر می‌رسد.
ج- مثال خوبی نیست. نام نهادی که پرسش‌گر برای آن کار می‌کند نایبستی برای مصاحبه‌شونده فاش شود.

۲. در نمونه پرسش‌نامه آورده شده، چه مواردی از قلم افتاده است؟
الف- سوال شماره یک بایستی مانند فیلتر عمل کند و برسد که آیا کسی در این خانواده طی یکسال گذشته از خدمات استفاده کرده است یا خیر.
ب- توضیحات مربوط به راهنمایی پرسش‌گر که به سراغ سوال بعد برود یا خیر.
ج- پرسش در مورد فاصله تا بیمارستان مشخصاً نمی‌گوید که فاصله به کیلومتر را می‌خواهد یا زمان برای رسیدن به آن.

۳. پرسش‌گر چه کاری برای ارتقاء پرسش‌نامه باید انجام دهد؟
الف- با مسئولان بیمارستان و همچنین مسئولان شهری جلساتی بگذارد تا اطلاعات و آمار مربوط به خدمات ارائه شده در بیمارستان را دریافت کند.
ب- سوالات بسته‌تری مطرح کند.
ج- انجام نظرسنجی را به موسسات حرفه‌ای در این زمینه بسپارد.

شکل ۱: نمونه‌ای از پرسش‌نامه برگرفته از «ماژول ۵: طراحی ابزار پیمایش، بهبود اداره امور محلی و خدمت‌رسانی به نیازمندان: ابزار آموزشی کارت گزارش شهروندی» (به زبان انگلیسی)

تجزیه و تحلیل و نوشتن گزارش

حال وقت آن است که داده خامی که از نظرسنجی به دست آورده‌اید را مرتب و تحلیل کنید تا بتوان آن را تعمیم داده، پیشنهاداتی از آن استخراج کرد. برای این کار می‌توانید از سازمانی تحقیقاتی یا اساتید آمار در دانشگاه مشورت بخواهید تا در تحلیل نتایج به شما کمک کنند. یافته‌های پتان باید نقدی سازنده ارائه کند. خوب است تا یافته‌های اولیه را در اختیار نهاد ارائه‌دهنده خدمات قرار دهید تا آن‌ها فرصت پیدا کنند به برخی از انتقادات پاسخ دهند. بدین ترتیب توضیحات آنان پیرامون دلیل برخی از مشکلات همچون کمبود نفرات و محدودیت بودجه را می‌توان در گزارش ذکر کرده، لحن توصیه‌ها را متناسب با آن تغییر داد. چند توصیه درباره نحوه ارائه یافته‌ها:

- اطلاعات را به طور جامع عرضه کنید: مهم است که هم نقاط قوت عمل کرد را مشخص کنید و هم نقاط ضعف را. تصویری کامل ارائه دهید از موفقیت و شکست.
- اعداد و ارقام را به طور کیفی شرح دهید و به خوب/بد یا بله/خیر بسنده نکنید.
- یافته‌ها را با زبانی بی‌طرفانه ارائه کنید. بگذارید یافته‌ها و آمار خود حرف بزنند و از صفات توصیفی یا لحن جانبدارانه استفاده نکنید.

بخش‌های اصلی گزارشتان شامل این موارد می‌شود:

چکیده اجرایی^{۱۱} شرح مختصری از منظور، روش‌شناسی و یافته‌های اصلی روند کارت گزارش شهروندی ارائه می‌کند. چکیده اجرایی همچنین باید بر اساس یافته‌ها فهرستی از اقدامات پیشنهادی توصیه کند. این بخش متنی مستقل است که خلاصه‌ای برای ارائه به رسانه‌ها، شهروندان و سایر علاقمندان ارائه می‌کند.

Executive Summary^{۱۱}

مقصود پیمایش^{۱۲} شرح می‌دهد که چرا پیمایش انجام می‌شود و چه طور انتظار می‌رود از یافته‌های آن برای برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری یا عمل آگاهانه استفاده شود. اعلامیه منظور از پروژه گزارش کارت شهروندی شروع خوبی برای این بخش است.

روش‌شناسی به طور کامل، دقیق و صادقانه روش‌های تحقیق را شرح می‌دهد. این بخش توضیح می‌دهد:

- اطلاعات چگونه گردآوری شد؟
- اطلاعات در چه زمانی جمع‌آوری شد؟
- آیا محدودیتی در راه جمع‌آوری اطلاعات وجود داشت؟

یافته‌های اصلی بخشی است که خلاصه نتایج را ارائه کرده، به ترتیب اهمیت آن‌ها برای مخاطب نمایش می‌دهد. برای نمایش یافته‌های اصلی می‌توانید از جدول استفاده کنید. مهم‌ترین یافته‌ها را نیز می‌توان با نمودار ترسیم کرد. حتماً هم یافته‌های مربوط به عمل کرد مثبت را نشان دهید هم یافته‌های مربوط به عمل کرد منفی را.

نتیجه‌گیری و توصیه بخشی است که به سؤال «خوب که چی؟» پاسخ می‌دهد. این بخش همچنین به نتیجه‌گیری از یافته‌ها می‌پردازد. نتیجه‌گیری‌ها حتماً باید برپایه شواهدی باشد که از پیمایش به دست آمده است. این بخش می‌تواند مسائلی توصیه کند از قبیل چه طور تغییر در روند، برگزاری دوره آموزشی یا ایجاد رویه‌های تازه ممکن است ارائه خدمات را بهبود دهد.

بررسی موردی: بنگلور، هند

برگرفته از «ارزیابی تأثیر کارت گزارش شهروندی شهر بنگلور بر عمل‌کرد نهادهای عمومی» (به زبان انگلیسی)

سمنی^۱ تحت نام «مرکز امور مردمی» در شهر بنگلور کشور هند پروژه کارت گزارش شهروندی را برای ارزیابی سطح رضایت مردم از خدمات عمومی اجرا کرد. این پروژه نهادهای ارائه‌کننده خدمات عمومی (آب، برق، شهرداری، حمل و نقل، مسکن، تلفن، بانک و بیمارستان) را بر اساس کیفیت خدماتی که ارائه می‌کنند رتبه‌بندی کرد. این متن [لینک بالا] بر اساس مصاحبه‌های انجام شده با برخی از مدیران نهادها، مقامات ارشد دولتی، گروه‌های فعال شهروندی و رسانه‌های بنگلور به طور مستقل سهم دو پروژه نخست کارت گزارش شهروندی (سال‌های ۱۹۹۴ و ۱۹۹۹ میلادی) را در بهبود امور ارزیابی کرده است. پس از انتشار یافته‌ها بسیاری از سازمان‌ها تمهیداتی را برای اصلاح عمل‌کردشان آغاز کردند. برای مثال، دو سازمان برای کارمندان‌شان دوره‌های آموزشی برگزار کردند تا مهارت‌های آن‌ها و رضایت مشتری را بالا ببرند. اجتماعی دیگر نظام مالیات محلی تازه‌ای برقرار کرد تا شفافیت را افزایش داده، فساد را کاهش دهد. با این حال نظر برخی مقامات ارشد نهادهای عمومی این بود که کارت گزارش شهروندی دست‌اوردهای آنان و محدودیت‌های بیرونی مؤثر بر عمل‌کردشان را نادیده گرفته است. در مجموع کارت گزارش شهروندی تأثیری مثبت گذاشته است. آن‌ها موفق شدند آگاهی عمومی درباره کیفیت خدمات را افزایش دهند و گروه‌های شهروندی را تشویق کردند تا خواسته‌ها پیرامون بهبود کیفیت خدمات را پی‌گیری کنند. آن‌ها همچنین موفق شدند درک مقامات کلیدی نسبت به نظر شهروند عادی و نقش جامعه مدنی در اداره شهر را تحت تأثیر قرار دهند.



^۱سازمان مردم‌نهاد

نکات کلیدی درس سه

- کارت گزارش شهروندی مقامات دولت و مردم را از نظر شهروندان درباره کیفیت خدمات عمومی آگاه کرده، مواردی که نهادهای دولتی نتوانسته‌اند به استانداردهای لازم دست یابند را مشخص می‌کند.
- گام نخست برای شروع کارت گزارش شهروندی تهیه اعلامیه منظور است تا اهداف کار به روشنی مشخص شود.
- هنگام برنامه‌ریزی برای کارت گزارش شهروندی حواستان به ابعاد و دامنه پروژه پایتان باشد.
- پرسش‌نامه نظرسنجی شامل چهار بخش است: مقدمه، پرسش‌های تعیین صلاحیت، جمعیت‌شناسی و متن.
- برای این که بتوانید نتایج را تعمیم داده بر اساس آن توصیه‌های لازم را استخراج کنید باید داده خامی که از طریق پرسش‌نامه نظرسنجی به دست آورده‌اید را منظم کنید.

تمرین درس سه

پرسش ۱

- کدام یک از موارد زیر چالشی در راه اجرای کارت گزارش شهروندی است؟
- (ا) برای توزیع نتایج کارت شهروندی میان نهادهای دولتی باید استراژی منسجمی طراحی کرد تا این سازمانها نظر مردم را جدی گرفته به نیازشان پاسخ دهند.
- (ب) برای طراحی نظرسنجی و تعیین نمونه مهارتهایی لازم است که شاید در دسترس نباشد.
- (ج) اگر از نمونه آماری کتره‌ای استفاده شود کارت گزارش بیشترین تأثیر را خواهد گذاشت. اگر در نمونه اشکالی وجود داشته باشد از داده به دست آمده نمی‌توان استفاده کرد.
- (د) همه موارد

پرسش ۲

- کدام یک از موارد زیر نقطه قوت طرح کارت گزارش شهروندی است؟
- (ا) از کارت گزارش شهروندی می‌توان برای ارزیابی یک یا چند خدمات عمومی به طور هم‌زمان استفاده کرد.
- (ب) می‌توان نظر تک تک افراد را جداگانه جمع کرد.
- (ج) نظر مردم در مورد بهبود کیفیت خدمات را می‌توان طی زمان سنجیده، نظرشان در مورد کارکرد نهادهای دولتی مختلف درگیر در ارائه خدمات را با هم مقایسه کرد.
- (د) همه موارد

پرسش ۳

- اولین گام هنگام شروع پروژه کارت گزارش شهروندی چیست؟
- (ا) آماده‌سازی پرسش‌نامه
- (ب) تهیه اعلامیه منظور از پروژه
- (ج) تهیه نمونه آماری
- (د) پیش‌نویس گزارش

پرسش ۴

- هر کارت گزارش شهروندی را فقط یک بار می‌توان انجام داد.
- (ا) درست
- (ب) نادرست

پرسش ۵

- چه چیزی باید در کانون توجه نظرسنجی باشد؟
- (ا) فرآیندهای داخل سازمانی یا فنی مربوط به ارائه خدمات
- (ب) تجربه شهروند در زمینه ارائه خدمات
- (ج) پرسش‌های اساسی در مورد خط مشی دولت پیرامون خدماتی که در حال ارزیابی آن هستید
- (د) هیچ کدام

پرسش ۶

- پرسش‌نامه را باید تا حد امکان مفصل و طولانی طراحی کنید تا مطمئن شوید هیچ اطلاعاتی از دست نخواهد رفت.
- (ا) درست
- (ب) نادرست

پرسش ۷

- کدام یک از موارد زیر بهترین راه تهیه گزارش است؟
- (ا) گزارش باید چکیده‌ای ارائه دهد از اطلاعات به دست آمده از تحلیل داده و باید به طور صریح اهداف پروژه پایش را بازتاب دهد.
- (ب) یافته‌ها باید ۱۰۰٪ مثبت باشد.
- (ج) یافته‌های اولیه را نباید در اختیار ارائه‌دهندگان خدمات قرار دهید تا آن‌ها نتوانند گفته‌هایتان را نقض کنند.
- (د) لازم نیست در مورد آماری که در گزارشتان ارائه می‌کنید توضیح دهید. بهتر است بگذارید خواننده خودش آن را تفسیر کند.

پرسش ۸

- کدام یک از موارد زیر نباید جزئی از گزارشتان باشد؟
- (ا) نتیجه‌گیری و توصیه
- (ب) روش‌شناسی
- (ج) فهرست نام کسانی که در نظرسنجی شرکت کرده‌اند
- (د) یافته‌های اصلی

پاسخ‌های تمرین درس سه

پاسخ ۱

گزینه «د» صحیح است.
هرچند کارت گزارش شهروندی روشی مفید برای ارزیابی کارایی ارائه خدمات است اما بسیار مهم است که از چالش‌های بالقوه در راه اجرای چنین پروژه‌هایی آگاه باشید.

پاسخ ۲

گزینه «د» صحیح است.
کارت گزارش شهروندی می‌تواند مردم و مقامات مسئول را نسبت به نظر عموم در مورد کیفیت خدمات عمومی آگاه کند. کارت گزارش شهروندی همچنین می‌تواند زمینه‌هایی را مشخص کند که در آن نهادهای دولتی موفق نشده‌اند به استانداردهای لازم دست یابند.

پاسخ ۳

گزینه «ب» صحیح است.
مهم است مشخص کنید قصد از انجام پروژه چیست و به چه چیزی دست خواهد یافت. وگرنه ممکن است اطلاعاتی جمع‌آوری کنید که لزوماً مربوط به این پروژه نیست.

پاسخ ۴

گزینه «ب» صحیح است.
اجرای متوالی کارت گزارش شهروندی ابزاری مؤثر برای پیگیری تغییر کیفیت خدمات عمومی در طول زمان است.

پاسخ ۵

گزینه «ب» صحیح است.
متن پرسش‌نامه چکیده‌ای از نظر پاسخ‌دهنده در موارد مرتبط با مقصود از پروژه به دست می‌دهد. پرسش‌های خاص ارائه کیفیت خدمات را می‌توان این‌گونه دسته‌بندی کرد: دسترسی، کاربرد، قابلیت اطمینان، کیفیت، رفتار کارکنان، فساد و رضایت. پرسشنامه باید به جای پرداختن به فرآیندهای داخل سازمانی یا فنی بر تجربه شهروندان در زمینه ارائه خدمات تمرکز کند.

پاسخ ۶

گزینه «ب» صحیح است.
هرچند مهم است که اطلاعات کافی جمع کنید. اما نباید با تلف کردن وقت پاسخ‌دهنده او را سرخورده کنید. سعی کنید هر خانوار ۱۵ تا ۲۰ دقیقه زمان ببرد.

پاسخ ۷

گزینه «ا» صحیح است.
روند تفسیر داده و نوشتن گزارش برای مستندسازی یافته‌های اصلی نظرسنجی بسیار حیاتی است. یافته‌ها باید نقدی سازنده ارائه کند. بهتر است تا یافته‌های اولیه را در اختیار ارائه‌دهندگان خدمات مورد نظر قرار دهید تا فرصت یابند به برخی از توصیه‌ها پاسخ دهند.

پاسخ ۸

گزینه «ج» صحیح است.
هرگز نباید اطلاعات شخصی پاسخ‌دهنده یا پاسخ او به سؤالات را در اختیار دیگران بگذارید.

درس چهار: گام به گام با کارت امتیاز اجتماع

برگرفته از «راهنمای عملیاتی برای اجرای روند کارت امتیاز اجتماع» (به زبان انگلیسی)

کارت امتیاز اجتماع^{۱۳} راهی دیگر برای پایش کیفیت ارائه خدمات است. این روش تعاملی مستقیم بین ارائه‌دهنده خدمات و اعضای اجتماع ایجاد می‌کند. کارت امتیاز اجتماع^{۱۴} در این درس معرفی شده تا به کمک آن بتوانید همسایگان را در فرآیندی مشارکتی به منظور مستندسازی مشکلاتی مشخص مربوط به ارائه خدمات محلی راهنمایی کرده، با هم کاری هم‌دیگر توصیه‌هایی را برای بهبود اوضاع ارائه کنید. اگر همه چیز خوب پیش برود این روند نه تنها اطلاعات تولید کرده و نظر جمع را شکل می‌دهد، بلکه ارتباطی بین ارائه‌دهنده خدمات و شهروند ایجاد می‌کند، طوری که شهروند بتواند به طور مستقیم نظرش را به ارائه‌کننده خدمات منتقل کند. در پایان این درس می‌توانید:

- نقاط قوت و چالش‌های انجام کارت امتیاز اجتماع را بشناسید.
- مراحل مختلف پایش به کمک کارت امتیاز اجتماع را درک کنید. و
- بدانید چطور باید اطلاعات گرد آمده از راه پایش را منتشر کرده یا از آن برای بهبود اجتماعتان استفاده کنید.

نقاط قوت و چالش‌های کارت امتیاز اجتماع

کارت امتیاز اجتماع ابزاری مشارکتی و اجتماع-محور برای پایش و ارزیابی است که شهروند را قادر می‌کند کیفیت خدمات عمومی همچون مراکز درمانی، مدارس، حمل و نقل عمومی، آب و فاضلاب، جمع‌آوری زباله و غیره را بسنجد. از این ابزار استفاده می‌شود تا شهروند را از خدمات موجود و آن چه طبق قانون مستحق دریافت است (این‌جا از آن به عنوان «حقوق» یاد می‌شود) آگاه کرده، نظر او درباره میزان دسترسی و کیفیت این خدمات کسب شود. روند کارت امتیاز فرصتی برای گفتگوی مستقیم میان ارائه‌دهنده خدمات و اجتماع فراهم می‌کند تا صدای مردم شنیده شده، بتوانند تقاضا برای بهبود ارائه خدمات را مطرح کنند.

جدول زیر برخی نقاط قوت و چالش‌های اجرای پروژه پایش ارائه خدمات عمومی از طریق کارت امتیاز اجتماع را شرح می‌دهد:

چالش	قوت
روند پایش از طریق کارت امتیاز اجتماع نیازمند تسهیل‌گری ماهر است که شاید در دسترس نباشد.	روند کارت امتیاز به شهروند اجازه می‌دهد تا با حقوقش آشنا شده، با دیگر اعضاء در مورد نیازهای اجتماع گفتگو کند.
سازماندهی جلسه اجتماع ممکن است چالش‌برانگیز یا بر خلاف میل باشد.	این فرآیندی در سطح اجتماع است که خدمات‌دهنده و مصرف‌کننده خدمات را گرد هم می‌آورد تا در مورد راه‌های بهبود کیفیت خدمات با هم گفتگو کنند.
گاه وقتی شهروندان اطلاعاتی را که فکر می‌کنند برای بهبود عمل کرد مقامات دولت یا ارائه‌کننده خدمات مفید است به آنان ارائه می‌کنند ممکن است مسئولان را در موضعی تدافعی قرار دهد.	این فرآیند باعث می‌شود درک اعضاء و رهبران اجتماع نسبت به نقش سازنده‌ای که شهروند می‌تواند در ترویج مسئولیت‌پذیری دولت بازی کند افزایش یابد.

^{۱۳} Community scorecards

^{۱۴} محله، ناحیه، روستا، شهر، اجتماعات قومی/مذهبی و غیره

آماده‌سازی

بر اساس آنچه از نتیجه پیشینه تحقیق به دست آورده‌اید یکی دو خدمات یا پروژه مهم که بخواهید پایش کنید را مشخص کنید. انتخابتان بستگی دارد به این که چه خدمات یا پروژه‌ای در سطح محلی اجرا و یا مدیریت شده و چه قدر برای برای اجتماعتان اهمیت دارد. افرادی که می‌خواهید وارد پروژه پایتختان کنید را تعیین کنید. اگر هم اکنون با گروه یا انجمنی کاری می‌کنید که در زمینه بهبود وضعیت اجتماع فعالند از آنان دعوت به همکاری کنید. در ضمن می‌توانید دوباره به سراغ افرادی از اجتماع که پیشتر هنگام فاز تحقیق پروژه یا هنگام پیمایش با آنها آشنا شده بودید بروید. نکته مهم این است که افراد گوناگونی که از خدمات استفاده می‌کنند را به پروژه وارد کنید تا نقطه نظر مصرف‌کنندگان مختلف شنیده شود. حتماً به سراغ گروه‌هایی که به طور بالقوه در حاشیه قرار می‌گیرند، همچون زنان، جوانان، اقلیت‌های قومی و مذهبی و معلولان هم بروید. پیش از شروع فعالیت‌های پایش باید کمی برنامه‌ریزی کنید:

- مکانی برای جلسات پیدا کنید.
- برای سه نوع جلسه زمان بندی کنید: (۱) جلسه اجتماع (دو بار)، (۲) جلسه با ارائه‌دهنده خدمات، (۳) جلسه رو در رو بین اعضای اجتماع و ارائه‌دهنده خدمات.
- شرکت‌کنندگان را دعوت کنید
- مطلب تهیه کنید
- وسایل لازم را آماده کنید: کاغذ، قلم، فلیپ‌چارت، ماژیک

برگزاری جلسه اجتماع

دو هدف اصلی از برگزاری جلسه اجتماع عبارتند از: (۱) شناسایی منابعی که قرار بوده به خدمات‌دهنده اختصاص داده شود (ما این را «ورودی» می‌خوانیم) در مقایسه با منابعی که در عمل به او اختصاص داده شده است. (۲) ارزیابی عمل کرد خدمات‌دهنده.

جلسه اجتماع شماره ۱: مستندسازی نحوه اختصاص منابع به ارائه خدمات

هدف از برگزاری این جلسه کمک به اجتماع برای مستندسازی کیفیت استفاده از منابع توسط خدمات‌دهنده است. این کار را با اتکاء به آمار رسمی، شواهد فیزیکی، مشاهدات و نقل قول‌ها انجام دهید. اطلاعاتی هم که طی فاز تحقیق پروژه جمع‌آوری کرده بودید را آماده کرده با خود به جلسه ببرید. باید تا حد امکان در مورد بخش خدماتی‌ای که می‌خواهید پایش کنید اطلاعات داشته باشید. این اطلاعات را طوری آماده کنید که به سادگی قابل فهم بوده، بتوان برای دسترسی عموم عرضه کرد. چنین اطلاعاتی شامل موارد زیر است:

- تخصیص بودجه
 - گزارش‌های مالی و حسابرسی شامل جزئیات واقعی هزینه‌کردها
 - موجودی دارائی‌های فیزیکی و سرمایه‌ای
 - جزئیات قوانین و خط‌مشی‌های مربوط به حقوق شهروند (برای مثال خط‌مشی‌های مربوط به آموزش یا درمان)
 - اطلاعات مربوط به پیمانکاران، شامل مبالغ پرداخت شده و نظام قراردادهای
- هنگام نخستین جلسه اجتماع:
- برای شرکت‌کنندگان حقوقشان را شرح دهید تا بتوانند چیزی که استحقاق دریافتش را دارند را با خدماتی که در عمل دریافت می‌کنند مقایسه کنند. برای نمونه آیا طبق اسناد رسمی باید هر مرکز درمانی در محله دارای نوع و کیفیت مشخصی از وسایل پزشکی باشد؟
 - شرکت‌کنندگان را به گروه بحث تقسیم کنید. بسته به این که کدام ترکیب مشوق گفتگویی موثرتر است افراد را طبق معیارهای جمعیتی (سن و جنسیت) یا نوع خدمات (دانشجو، معلم، والدین) تقسیم‌بندی کنید. برای ایجاد بحثی خوب سعی کنید هر گروه بین ۱۰ تا ۱۵ نفر باشد.
 - از شرکت‌کنندگان بخواهید تا شاخص‌هایی را برای تخصیص ورودی‌ها پیشنهاد دهند (چیزهایی همچون تعداد کتاب درسی موجود، تعداد داروی موجود، منابع تدارکات پروژه‌های دولتی). هدف این است که شاخص مقایسه‌ای برای مغایرت بین حق مردم و آنچه در عمل می‌گیرد یا بین آنچه در بودجه تعیین شده و آنچه در عمل انجام می‌شود تعیین شود.
 - گفتگو بین شرکت‌کنندگان را تسهیل کنید. سر این موضوع بحث کنید که چه چیزی قرار بوده مهیا شود (حقوقی که در اسناد قانونی به آن اشاره شده) و چه چیز در عمل مهیا شده است (تجربه یا مشاهده عملی شرکت‌کنندگان). در صورت امکان با سند یا نقل قول پشتیبانی کنید. برای تسهیل مقایسه شاخص‌ها را در جدولی کنار هم قرار دهید.

شخص ورودی	حق و حقوق قانونی / بودجه / مبلغ ثبت شده	رقم کنونی	اظهارات / توضیحات / شواهد
الف. میز و صندلی مدرسه			
الف ۱. تعداد میزهای خریداری شده	نامعلوم	۱۵۰	اطلاعات مربوط به بودجه استحقاقی به سادگی در دسترس نیست
الف ۲. تعداد تخته سیاهها	نامعلوم	۴	به تازگی نصب شده ولی شکسته شده‌اند و بایستی تعویض شوند
ب. مواد آموزشی			
ب ۱. کتاب درسی به ازاء هر دانش آموز	۴	۴	کافی نیست
ب ۲. کیف مدرسه	۰	۰	اگر کیف مدرسه فراهم شود کمک بزرگی است

شکل ۲: شاخص‌های ورودی که در یکی از اجتماعات کشور هند استفاده شد. برگرفته از صفحه ۲۸: «راهنمای عملیاتی اجرای فرآیند کارت امتیاز اجتماع» (به زبان انگلیسی)

جلسه عمومی شماره ۲: تهیه کارت امتیاز عمل کرد ارائه خدمات

هدف از برگزاری این جلسه کمک به اجتماع برای امتیاز و ارزیابی عمل کرد خدمات دهنده است. در جلسه اجتماع دوم:

- شرکت کنندگان را به گروه بحث تقسیم‌بندی کنید. این بار هم می‌توانید آن‌ها را بر اساس معیارهای جمعیتی یا نوع خدمات تقسیم‌بندی کنید. برای ایجاد بحثی خوب سعی کنید هر گروه بین ۱۰ تا ۱۵ نفر باشد.
- در هر گروه بحث را جداگانه حول ارائه خدمات تسهیل کنید. هدف از بحث گروه‌ها تهیه مجموعه‌ای از معیارها برای ارزیابی کیفیت خدمات است. تسهیل‌گر می‌تواند بحث را با سؤالی آغاز کند که به شرکت کنندگان برای شروع بحث ایده بدهد. نمونه‌های زیر مربوط به خدمات درمانی محلی است:
 - آیا خدمات بهداشتی-درمانی محلی خوب عمل می‌کند؟ چرا این طور فکر می‌کنید؟
 - چگونه می‌توان فهمید که آیا این خدمات خوب ارائه می‌شود؟
 - بر چه مبنایی در مورد عمل کرد مرکز خدمات درمانی محلیتان قضاوت می‌کنید؟ برای چنین قضاوتی دقیقاً چه نکاتی را در نظر می‌گیرید؟ اگر از این خدمات استفاده نمی‌کنید، دلیلش چیست؟
 - به نظر شما یک مرکز خدمات درمانی خوب چه مشخصاتی باید داشته باشد؟
- بر اساس پیشنهادها مطرح شده در خلال گفتگوها مجموعه‌ای معیار سنجش عمل کرد برای ارزیابی خدمات تعیین کنید. سعی کنید بین ۵ تا ۸ معیار سنجش عمل کرد تعیین شود. این معیارها باید مثبت باشند، یعنی امتیاز بالا به معنی عمل کرد بهتر باشد. همه اعضای گروه باید با معیارها موافقت کنند.
- بحثی را تسهیل کنید که به گروه کمک کند تا به هر کدام از معیارهای سنجش امتیازی دهد. دو روش معمول ولی متفاوت برای این کار رأی‌گیری و اجماع گروه هستند. مزیت رأی‌گیری آن است که همه در آن شرکت می‌کنند، فرصت مساوی ایجاد می‌کند و فشار و اعمال نظر هم‌کاران را به حداقل می‌رساند. مزیت اجماع گروه آن است که غالباً باعث می‌شود سر هر امتیازی به خوبی بحث شده، خوب فکر شود. در هر دو حالت مهم است که اجازه دهید بین اعضای گروه بر سر امتیازها گفتگو شود و شما اختلاف نظر را یادداشت کنید. امتیازها را در جدولی یادداشت کنید تا بتوان به سادگی آن را مقایسه کرده و شرح داد.

برای این که تصویر کاملی از نظر شرکت کنندگان در مورد خدماتی که ارزیابی می‌شود به دست آورید باید از آن‌ها دلیل انتخاب امتیاز بالا یا پایین برای هر کدام از معیارهای سنجش را بپرسید. این به شما کمک می‌کند تا امتیازهای خیلی زیاد یا کم را شرح دهید و در اغلب موارد شواهدی ارزشمند و مثال‌هایی سودمند در رابطه با ارائه خدمات به دستتان می‌دهد.

- گروه را تشویق کنید وقتی بر سر هر امتیاز به توافق رسیدند بر پایه امتیاز معیار سنجش عمل کردی که تعیین کرده‌اند پیشنهادهایی برای بهبود خدمات ارائه دهند. این پیشنهادها باید هم شامل کارهایی باشد که جامعه می‌تواند انجام دهد و هم اقدامات خدمات‌دهنده.

تسهیل دریافت نظر خدمات‌دهنده

اکنون وقت آن است که به خدمات‌دهنده نیز اجازه دهید تا با استفاده از کارت امتیاز عمل‌کردش را ارزیابی کند. مراحل کار بسیار شبیه کاری است که با اعضای اجتماع انجام دادید، یعنی تسهیل بارش افکار^{۱۵} در حد ارزیابی عمل‌کرد و امتیاز در گروه‌های کوچک. یادتان باشد که خدمات‌دهنده گام نخست (مقایسه حق شهروندان با آنچه در عمل دریافت می‌کنند) را انجام نمی‌دهند و تنها مرحله امتیاز را طی می‌کنند.

مانند جلسه اجتماع، جلسه با خدمات‌دهنده را نیز با شرح اهداف پروژه پایش آغاز کنید. اگر در مرحله آماده‌سازی آن‌ها را در جریان امور قرار داده باشید، حال باید با روند کار آشنا باشند. با این حال تکرار توضیحات ارزشش را دارد زیرا کمک می‌کند تا آنان درک کنند که این رویه قرار است مفید و سازنده باشد. حتماً این جلسه را از مدت‌ها پیش هماهنگ کنید تا مدیران و کارکنان اصلی بتوانند در جلسه حضور یابند.

سپس شرکت کنندگان را به گروه‌های بحث کوچک تقسیم کنید. احتمالاً تعداد افراد حاضر در این جلسه بسیار کم‌تر از جلسه اجتماع است. با این همه هنوز می‌توانید آن‌ها را بر اساس جمعیت‌شناسی و یا نقشی که در ارائه خدمات دارند گروه‌بندی کنید. یادتان باشد که مدیران و کارکنان ارشد را در گروهی جداگانه قرار دهید تا زبردستانشان بتوانند راحت‌تر حرفشان را بزنند.

همانند جلسه اجتماع، شرکت کنندگان خدمات‌دهنده را نیز هنگام بحث راه‌نمایی کنید تا بتوانند مجموعه معیارهایی را مطابق اولیتهای خودشان تعیین کنند. در صورت امکان معیارها را طوری مرتب کنید که بتوان آن را با معیارهای منتخب اجتماع مقایسه کرد. در مرحله بعد آن‌ها را راه‌نمایی کنید که چه طور به هر کدام از این معیارها امتیاز دهند. از آنان بخواهید چرا چنین امتیازی می‌دهند (به خصوص امتیازهای بالا و پایین) و چه شواهد یا تجربه شخصی می‌توانند برای آن ارائه دهند. دست آخر از خدمات‌دهنده بخواهید برای بهبود کیفیت خدمات پیشنهاداتی ارائه کنند، هم شامل کارهایی که خودشان می‌توانند بکنند و هم کاری که اجتماع می‌تواند انجام دهد.

بررسی موردی: بنگلادش

برگرفته از «آیا کارت امتیاز اجتماع تاثیرگذار است: مورد بنگلادش»

این بررسی موردی دو پروژه تحت حمایت «شبکه مرتبط برای مسئولیت‌پذیری اجتماعی - منطقه آسیای جنوبی»^{۱۶} بین سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۲ در بنگلادش را پوشش می‌دهد. مطالعه مزبور نشان داد که این پروژه‌ها به دلیل استفاده از کارت امتیاز اجتماع سهم مهمی در تشویق به مسئولیت‌پذیری در کشور دارند. این پروژه‌ها نشان دادند که کارت امتیاز اجتماع ابزاری مؤثر برای اندازه‌گیری و بهبود کارایی در ارائه خدمات اولیه در جوامع روستایی (به خصوص آموزش ابتدایی، سلامت و تأمین اجتماعی)، توان‌مندسازی اجتماع و ایجاد اعتماد بین خدمات‌دهنده و استفاده‌کننده خدمات است. این پیش‌شرطی است برای مشارکت سازنده شهروند و تأثیرگذاری بر تدارک خدمات در سطح محلی است.



عوامل تقویت‌کننده مشارکت اجتماع در پاسخگو کردن ارائه خدمات شامل این موارد است: تجربه در زمینه بسیج اجتماعی و حرکت جمعی، دسترسی به داوطلبان با انگیزه، آگاهی مردم از حقشان نسبت به دسترسی به اطلاعات و استفاده تکمیلی از ابزار منشور شهروندی^{۱۷}. جنبه‌های بازدارنده مشارکت عمومی شامل این موارد بود: سطح پایین سواد و آگاهی عمومی مردم، بی‌علاقگی مسئولان خدمات عمومی و دولت محلی به تقسیم قدرت و کنترل، محدودیت توانایی خدمات‌دهنده‌ها و دولت محلی در بهبود معنی‌دار خدمات، به دلیل کمبود منابع مالی و انسانی و توسعه‌نیافتگی چارچوب قانونی.

Affiliated Network for Social Accountability-South Asia Region (ANSA-SAR)
Citizen charter tool^{۱۸}

نمونه واقعی برگه امتیازدهی محلی برای ارزیابی خدمات درمانی

معیارهای عملکرد	امتیاز (صفر تا صد)	دلایل/توضیحات
۱. برخورد شایسته کارمندان	۲۵	
۱.۱ وقت شناسی	۵۰	دیر شروع می‌کنند، اما برخی از آن‌ها بعد از ساعت اداری هم کار می‌کنند
۱.۲ رفتار مودبانه	۴۰	بسیاری از کارمندان سر بیماران داد می‌زنند، در برخورد با کودکان بی ادب هستند
۱.۳ گوش دادن به مشکلات بیماران	۵۰	فرصت توضیح مشکل را نمی‌دهند، نمی‌توانی نظرت را آزادانه بگویی
۱.۴ احترام به بیماران	۲۵	با بی احترامی رفتار می‌کنند
۱.۵ احترام به حریم خصوصی بیماران	۷۰	اسرار خصوصی بیماران را برملا نکرده‌اند
۲. مدیریت تسهیلات درمانی	۵۰	
۲.۱ پاکیزگی	۷۰	مرکز درمانی تمیز و اتاق‌ها گردگیری شده‌اند
۲.۲ نظارت بر ساعت کار	۴۰	سر وقت باز می‌شود ولی کارکنان دیر می‌آیند، ساعت ناهاری طولانی است
۳. کیفیت خدمات ارائه شده	۳۵	
۳.۱ عرضه کافی دارو	۲۵	اکثر داروها موجود نیست
۳.۲ وسایل مناسب پزشکی	۴۰	بخش بستری وجود ندارد، اتاق‌های دیگر ناکارا هستند، بخش دندان پزشکی و جراحی نداریم
۳.۳ تعداد کافی و باکیفیت کادر درمانی	۱۵	کادر درمانی ما هر چند اما تعدادشان کافی نیست و تعهدی به کار ندارند
۳.۴ سرویس اورژانس ۲۴ ساعته	۱۰	نیاز آن وجود دارد، برای موارد ضروری هیچ بخش پذیرشی وجود ندارد
۳.۵ ارائه خدمات گوناگون در همه روزها	۷۵	خدمات بیش از تولد و خدمات سرپایی موجود است
۳.۶ خدمات حمل و نقل اورژانس	۲	یک آمبولانس برای چندین مرکز درمانی، عملاً غیر موجود
۳.۷ امکانات مخابراتی (تلفن، وایرلس)	۷۵	تلفن در دسترس است
۴. دسترسی برابر به خدمات درمانی برای همه اهالی محل	۲۵	
۴.۱ عدم تبعیض در عرضه دارو	۳۰	کارمندان به دوستان و اقوام خودشان اولویت می‌دهند
۴.۲ اولویت در درمان بعضی از بیماران	۳۵	بعضی از کارکنان برای دوستان و اقوام خود اولویت قابل می‌شوند
۴.۳ رسیدگی به بیماران بر اساس ترتیب ورود	۲۵	نوبت با ترتیب و شماره‌ای وجود ندارد

شکل ۳: شاخص‌های ورودی که در یکی از اجتماعات کشور هند استفاده شد. برگرفته از صفحه ۳۲: «راهنمای عملیاتی اجرای فرآیند کارت امتیاز اجتماع» (به زبان انگلیسی)

تعامل میان شهروند و خدمات‌دهنده

شاید بتوان جلسه رو در رو را مهم‌ترین جنبه پروژه پایش خواند. این جلسه‌ای است که اعضای اجتماع و خدمات‌دهنده می‌توانند در آن با هم کاری هم مواردی که نیازمند بهبود است را تعیین کنند. مهم این است که هر دو طرف توجیه شده باشند که باید به احساسات و محدودیت‌های طرف مقابل احترام بگذارند. بد نیست که پیش از جلسه کارت‌های امتیاز را در اختیار گروه دیگر قرار دهید تا از پیش خود را برای آن چه در جلسه مطرح می‌شود آماده کنند. می‌توانید علاوه بر اعضای اجتماع و خدمات‌دهنده قانون‌گزاران منتخب (همچون نماینده شورای شهر و روستا یا نماینده مجلس) و یا مقامات دولتی را نیز به جلسه دعوت کنید تا شاهد گفتگوها باشند.

روز جلسه همه جدول‌هایی را که طی این فرآیند تهیه کرده‌اید (یافتن منابع، کارت امتیاز اجتماع و خودارزیابی خدمات‌دهنده) را منتشر کنید تا همه شرکت‌کنندگان به همه اطلاعات دسترسی داشته باشند. جلسه را با نشستی همگانی شروع کنید که در آن اعضای هر کدام از گروه‌های بحث (اجتماع و خدمات‌دهنده) به طور خلاصه کارت امتیازشان را شرح دهند. زنان و جوانان را بیشتر تشویق کنید که سخن‌گوی گروهشان شوند.

سپس شما یا یکی دیگر از تسهیل‌گران باید اجتماع و خدمات‌دهنده را برای مشارکت در تحلیل نتایج کارت‌های امتیاز هدایت کند. تمرکز را بر معیارها و امتیازهای مشترک قرار دهید. از این جا زمینه‌های اصلی مشکل در کنار زمینه‌هایی که هر دو طرف بر سر آن اتفاق نظر دارند مشخص شده، بحث به سمت این که چه طور می‌توان اوضاع را بهتر کرد پیش خواهد رفت.

همه شرکت‌کنندگان را گرد هم آورید و با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل از آنان بخواهید به شیوه‌ای مشخص‌تر در مورد مهم‌ترین مواردی که نیاز به بهبود دارد هم فکری کرده، ببیند در عمل به چه کاری می‌توان کرد. سعی کنید بر مواردی تأکید کنید که در کوتاه مدت قابل انجام باشد. به این ترتیب هم به رویه کارتان اعتبار داده می‌شود و هم راه برای فعالیت‌های مشابه آتی باز خواهد شد. جدولی تهیه کنید که در آن به سادگی بشود فهمید بر سر چه اصلاحات مشخصی توافق شده و چه کسی مسئول پی‌گیری انجام آن است.

دست‌آخر اعضای اجتماع و خدمات‌دهنده باید سر اقداماتی به توافق برسد که تضمین کند که برنامه عملیاتی‌ای که تهیه شده حتماً به اجرا گذاشته خواهد شد. این را می‌توان از طریق جلسات آتی، بازرسی توسط نهادهای دیگر، گزارش یا اشکال دیگر انجام داد.

نکات کلیدی درس چهار

- کارت امتیاز اجتماع نوعی از پایش مشارکتی و اجتماع محور و ابزاری برای ارزیابی است که شهروند را قادر می‌کند کیفیت خدمات عمومی را ارزیابی کند.
- کارت امتیاز اجتماع مردم را قادر می‌کند نظرشان را رساتر رسانده، خواسته‌هایشان در زمینه بهبود کیفیت خدمات را مطرح کنند.
- انواع مختلف مصرف‌کنندگان خدماتی که پایش می‌کنید را در این روند دخیل کنید، به خصوص گروه‌های در حاشیه.
- دو هدف اصلی برگزاری جلسات عمومی عبارت است از: تعیین منابعی که قرار است اختصاص داده شود (ورودی) و ارزیابی عمل کرد خدمات‌دهنده.
- جلسه رو در رو بین شهروندان و خدمات‌دهنده یکی از مهم‌ترین جنبه‌های پروژه پایش است.

تمرین درس چهار

پرسش ۱

- کدام یک از موارد زیر نقطه قوت رویه کارت امتیاز اجتماع است؟
- (ا) به شهروندان امکان می‌دهد تا از حقوقشان با خبر شده، با یک دیگر در مورد نیازهای اجتماع گفتگو کنند.
 - (ب) فرآیندی در سطح اجتماع است که ارائه‌دهنده و مصرف‌کننده خدمات را دور هم جمع می‌کند تا در مورد راه‌های بهبود خدمات بحث کنند.
 - (ج) به رهبران و اعضای اجتماع نشان می‌دهد که چه طور می‌توانند به عنوان شهروند نقشی سازنده در تشویق به مسئولیت‌پذیری دولت بر عهده گیرند.
 - (د) همه موارد.

پرسش ۲

- هدف از برگزاری نخستین جلسه اجتماع چیست؟
- (ا) خدمات دهنده را قانع کنند که بیشتر کار کنند.
 - (ب) به شهروندان کمک شود تا آن چه مستحق دریافتش هستند و نحوه اختصاص منابع مربوط به ارائه خدمات را مستندسازی کنند.
 - (ج) از کیفیت بد خدمات ایراد گرفته شود.
 - (د) هیچ‌کدام.

پرسش ۳

- برای جمع‌آوری و ثبت نظر شرکت‌کنندگان طی فرآیند کارت امتیاز از چه راه‌کاری استفاده می‌کنید؟
- (ا) رأی‌گیری از افراد
 - (ب) اجماع گروهی
 - (ج) گزینه الف و ب
 - (د) هیچ‌کدام

پرسش ۴

- هدف از جلسه دوم اجتماع بررسی جنبه‌های خوب و بد عمل‌کرد خدمات‌دهنده و تعیین رتبه آن است.
- (ا) درست
 - (ب) نادرست

پرسش ۵

هدف از جلسه با خدمات‌دهنده این است که آن‌ها بتوانند معیارهایی را تهیه کرده، عمل کرد خودشان را ارزیابی کنند.

(ا) درست

(ب) نادرست

پرسش ۶

چرا جلسه رو در رو یکی از مهم‌ترین جنبه‌های روند کارت امتیاز اجتماع است؟

(ا) در این جلسه است که اجتماع فرصت می‌یابد با صدای بلند از عمل کرد ضعیف خدمات‌دهنده ایراد بگیرد.

(ب) در این جلسه است خدمات‌دهنده می‌تواند از شهروندان ایراد بگیرد که توقعشان خیلی بالاست.

(ج) در این جلسه است که اعضای اجتماع و خدمات‌دهنده می‌توانند با هم کاری هم‌موردی که مستلزم بهبود است را تعیین کنند.

(د) هیچ‌کدام

پرسش ۷

هنگام بررسی نتایج کارت‌های امتیازدهی با اعضای اجتماع و خدمات‌دهنده تا حد امکان انتقادی رفتار کنید و تمرکز را بر دشوارترین نکات بگذارید تا فشار کافی بر خدمات‌دهنده وارد شود و او را مجبور کند شرایط را بهبود دهد.

(ا) درست

(ب) نادرست

پاسخ‌های تمرین درس چهار

پاسخ ۱

گزینه «د» صحیح است.

هدف از ارائه روند کارت امتیاز اجتماع در این درس آن است که شما بتوانید همسایه‌هایتان را طی روندی مشارکتی راهنمایی کنید تا مشکلات ارائه خدمات در محله را مستندسازی کرده، توصیه‌هایی را برای بهبود اوضاع پیشنهاد دهند. از طریق ایجاد ارتباط مستقیم بین خدمات‌دهنده و اجتماع، شهروند قادر خواهد شد نظرش را به طور بی‌واسطه به خدمات‌دهنده منتقل کند.

پاسخ ۲

گزینه «ب» صحیح است.

هدف از این جلسه کمک به اعضای اجتماع است تا با استفاده از اطلاعات رسمی، شواهد فیزیکی، مشاهده و نقل قول، میزان موفقیت عمل کرد خدمات‌دهنده را مستند کنند. این کار با مقایسه حقوق قانونی افراد و منابعی که در عمل به خدمات اختصاص داده شده انجام می‌شود.

پاسخ ۳

گزینه «ج» صحیح است.

دو روش متداول اما متفاوت عبارتند از رأی‌گیری از افراد و اجماع گروهی. مزیت رأی‌گیری این است که مشارکت را تضمین کرده، فرصت برابر ایجاد می‌کند و افراد کمتر برای اظهار نظر تحت فشار جمع قرار می‌گیرند. مزیت اجماع گروهی این است که گفتگو اغلب باعث می‌شود سر هر امتیازی به خوبی فکر شود. در هر دو صورت، باید به اعضای گروه اجازه داد تا بر سر امتیازها بحث کنند. در ضمن اختلاف نظرها را نیز باید یادداشت کرد.

پاسخ ۴

گزینه «ا» صحیح است.

در جلسه دوم اجتماع با هر گروه بحثی را درباره ارائه خدمات تسهیل کنید. هدف از این بحث ایجاد مجموعه‌ای از معیارها است که از هر کدام بتوان برای ارزیابی کیفیت خدمات استفاده کرد. در این جلسه بر سر مجموعه‌ای از معیارها برای سنجش کارایی خدمات مورد نظر به توافق برسید.

پاسخ ۵

گزینه «ا» صحیح است.

حتماً به خدمات‌دهنده اجازه دهید تا عمل کرد خودش را ارزیابی کند. این طوری او تشویق می‌شود برای یافتن راه حل هم‌کاری کند. این هم‌چنین فرصتی به آنان می‌دهد تا مشخص کنند کجاها تغییر سیاست‌گذاری‌های کلان‌تر می‌تواند راه حلی برای برخی چالش‌های پیش روی ارائه خدمات باشد.

پاسخ ۶

گزینه «ج» صحیح است.

جلسه رو در رو احتمالاً مهمترین جنبه پروژه پایش است. مهم است که هر دو طرف نسبت به احساسات و محدودیت‌های طرف مقابل احترام بگذارند. بد نیست که پیش از جلسه کارت‌های امتیاز را در اختیار گروه دیگر قرار دهید تا از پیش خود را برای آن چه در جلسه مطرح می‌شود آماده کنند.

پاسخ ۷

گزینه «ب» صحیح است.

سعی کنید بر مواردی تأکید کنید که در کوتاه مدت قابل انجام باشد. به این ترتیب هم به رویه کارتان اعتبار داده می‌شود و هم راه برای فعالیت‌های مشابه آتی باز خواهد شد. اعضای اجتماع و خدمات‌دهنده باید سر اقداماتی به توافق برسند که تضمین کند برنامه عملیاتی‌ای که تهیه شده حتماً به اجرا گذاشته خواهد شد.

جمع بندی

تبریک می‌گوییم! این دوره آموزشی تمام شد. ولی کار شما هنوز تمام نشده - حال وقت آن است تا آن چه را که فرا گرفته‌اید در عمل استفاده کنید. به یاد داشته باشید که پایش ارائه خدمات پروژه‌ای ادامه‌دار است. مواردی که موفق شده‌اید در اجتماعات بهبود دهید تا زمانی که شما و دیگر شهروندان هوشیارانه پایش را دنبال می‌کنید باقی می‌ماند. در ضمن شاید متوجه شده باشید که خط‌مشی‌های کلان‌تری هم هستند که برای بعضی خدمات چالش ایجاد می‌کنند. شاید قدم بعدی‌تان ترویج برای رسیدگی به این موارد در سطح محلی یا ملی باشد. این‌جا چند پیشنهاد برای ادامه کار و تشویق به مسئولیت‌پذیری دولت در ارائه خدمات محلی آورده شده است.

پیگیری پایش

وقتی ارائه خدماتی را پایش می‌کنید در اجتماع زمینه‌ای فراهم می‌شود برای رسیدگی به چالش‌های ارائه خدمات و یافتن پاسخی برای آن. برای این که مطمئن شوید بهسازی‌ها در عمل اجرا می‌شوند باید روی یک سری پیگیری‌ها با اعضای اجتماع و خدمات‌دهنده کار کنید. اگر موفق شده باشید جلسه رو در رو را ترتیب دهید، احتمال زیادی می‌رود که در خلال مباحث برخی گام‌ها برای پیگیری مشخص شده باشد. با این حال باید جدولی زمانی برای بازدید پایشی از امکانات خدمات‌دهنده تهیه کنید. چنین بازدیدهایی تضمین می‌کند که طبق برنامه عملیاتی پیشرفت‌هایی حاصل شود. این بازدیدها باید از پایش اعلام شده باشد تا اجتماع و خدمات‌دهنده را برای پیش‌برد اجرای برنامه تحت نوعی فشار قرار دهد.

اطلاعات قابل دسترس برای عموم

شما باید نتایج حاصل از پروژه پایش‌تان را منتشر کنید تا آگاهی عمومی و مشارکت مردمی افزایش یافته، خدمات‌دهنده برای بهبود عمل‌کردش کمی تحت فشار قرار بگیرد. وقتی که این اطلاعات در دسترس عموم قرار گرفت مردم می‌بینند که مشکلات تنها محدود به آن‌ها نیست بلکه همه اجتماع باید به آن بپردازد. حتماً نتایج پروژه پایش را با کمک اطلاعاتی که هنگام فاز تحقیق در مورد حق دسترسی به خدمات به دست آورده بودید در بستر شرایط و احوال موجود شرح دهید. این به اعضای اجتماع کمک می‌کند بفهمند که از دولت چه انتظاراتی باید داشته باشند. اگر روندی برای گزارش ناکارآمدی خدمات وجود دارد حتماً به آن نیز اشاره کنید. اگر هم چنین روندی وجود ندارد آن را به عنوان نقطه عمل^{۱۶} هنگام جلسه رو در رو مطرح کنید.

حتماً پیام روشنی داشته باشید و بگذارید شخص معتبری از زبان تجربه شخصی خودش در مورد پروژه پایش و نتایج آن صحبت کند. به دقت مخاطب هدف کارزار اطلاع‌رسانیتان را در نظر بگیرید و از کانال‌های ارتباطی مناسب برای دسترسی به او استفاده کنید: وبسایت، شبکه اجتماعی اینترنتی، خانه به خانه، جزوه، جدول اطلاعاتی، تلویزیون، رادیو، مطبوعات و غیره.

راه‌کاری برای ارتباطات تهیه کنید تا به شما کمک کند استدلال‌تان را بهتر و تأثیرگذارتر بیان کنید:

- مشکل را تعریف کنید. عامل بروز آن چیست؟ آیا حقایق یا آماری از تحقیق یا روند پایش هست که به شما کمک کند مسئله را به صورت کمی شرح دهید؟
- افراد مناسب را هدف قرار دهید. چه کسی بیشترین تأثیر را از این مسئله می‌گیرد؟ آیا می‌توانید روایتی شخصی از روند پایش بیاورید که مسئله را ترسیم کند؟

ترویج خط‌مشی

هم‌زمان با اجرای پروژه پایش ممکن است متوجه شوید که بعضی از بهسازی‌ها را نمی‌توان در سطح اجتماع یا به طور یک‌جانبه توسط خدمات‌دهنده انجام داد بلکه این موارد نیازمند تغییر خط‌مشی دولت در سطح محلی یا ملی است. در این شرایط شما باید به منظور تشویق به تغییر این خط‌مشی با مقامات دولتی تعامل کرده، آنان را از مسئله و راه‌حلی که اجتماع و خدمات‌دهنده یافته‌اند آگاه کنید.

^{۱۶} action item

داده گرد آمده از طریق پروژه پایش مبنای محکمی برای تعامل با مقامات دولتی در زمینه بهسازی‌های مورد نیاز در ارائه خدمات است. از اطلاعاتی که در طول تحقیق و روند پایش به دست آورده‌اید استفاده کنید تا فهرستی از راه‌حل‌های جایگزین برای وضعیت کنونی ایجاد شود. از چنین فهرستی می‌توان در مباحث سیاست‌گذاری به عنوان راه‌حل‌های ممکن استفاده کرد:

- کدام راه حل به احتمال زیاد مشکل را حل می‌کند؟
 - چقدر هزینه برمی‌دارد؟ آیا ارزشش را دارد؟ چه کسی هزینه آن را پرداخت می‌کند؟
 - چه مشکلات دیگری را ممکن است حل کرده یا به وجود آورد؟
 - آیا قابل اجرا است؟
 - کدام راه حل آن قدر برای سیاست‌مداران جذبه دارد که بتوان آن را اتخاذ کرد؟
- ابزاری ساده و مفید برای پایش ارائه خدمات عمومی «راهنمای جیبی - پایش کیفیت خدمات عمومی نبض ایران» است. آن را از طریق [این پیوند](#) دریافت کنید.