

نبض ایران

نبض ایران دوره آموزش الکترونیکی

نظارت بر ارائه خدمات دولتی: چگونه می‌توان دولت را مسئولیت‌پذیر کرد

گفت و گوی جهانی
برای آینده ایران

این دوره آموزشی با پشتیبانی "مرکز گفتگوی جهانی درباره آینده ایران" (*GDFI*) تهیه شده است.

معرفی

محیط زندگی خود را تصور کنید. کارکرد کدام بخش بهتر است؟ انتظار بهبود در چه زمینه‌هایی دارید؟ پاسخ همسایگان، خانواده و دوستان شما به این پرسش‌ها چه خواهد بود؟ می‌دانیم که دولت موظف به ارائه خدمات اولیه‌ای نظیر تحصیل، بهداشت و درمان و راه‌سازی به شهروندان است. اما چگونه می‌توان مطمئن شد که این خدمات به درستی برآورده کننده نیازهای ماست؟ شهروندان می‌توانند نقطه نظرات خود در خصوص قوانین تصویبی را به اطلاع دولت برسانند، بر تصمیم‌گیری‌ها و نحوه اجرای تصمیمات به‌طور مداوم نظارت کنند و اگر اجرای سیاست‌ها و ارائه خدمات در پاسخ به نیازها و اولویت‌ها نیست، آن را به دولت گزارش کنند.

اگر فردی هستید که به جامعه خود اهمیت می‌دهد و مایل است در مورد نقش شهروندان در پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر نگه‌داشتن دولت مبنی بر بهتر کردن شرایط زندگی بیشتر بداند، پس دوره آموزشی نظارت بر ارائه خدمات دولتی به درد شما خواهد خورد. این دوره آموزشی به شما کمک خواهد کرد تا روش نظارت بر میزان انطباق خدمات دولتی با نیاز شهروندان را فرا بگیرید.

درس نخست این دوره به ارائه یک نمای کلی از نقش شهروندان در پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر نگه‌داشتن دولت اختصاص دارد. تمرکز این درس بیشتر بر بیان ایده‌های مختلف و مفاهیم مربوط به نظارت بر فرآیند تصمیم‌گیری توسط مسئولان است. درس دو نحوه انجام تحقیقات در زمینه موضوع مورد نظران را به شما خواهد آموخت. در این درس همچنین با نحوه جلب حمایت آحاد جامعه و مقامات دولتی هنگام انجام مراحل نظارت آشنا خواهید شد. در درس سه و چهار با دو استراتژی متفاوت در نظارت دائمی بر روند ارائه خدمات محلی (مانند آموزش، بهداشت و درمان)، بصورت گام به گام آشنا خواهید شد.

این دوره به چهار طرح درس تقسیم‌بندی شده است:

- مسئولیت‌پذیری و مبانی نظارت بر عملکرد
- جلب پشتیبانی برای حل مشکل و روش گردآوری داده‌ها
- گام به گام با پرسش‌نامه گزارش شهروندی
- گام به گام با برگه امتیازدهی محلی

در پایان هر درس، میزان آموخته‌های شما از طریق یک آزمون چند سوالی سنجیده می‌شود.

شرکت در این دوره آموزشی

درس ۱: مسئولیت‌پذیری و مبانی نظارت بر عملکرد

تضمین مسئولیت‌پذیری دولت نسبت به نیازهای افراد جامعه، وظیفه مهمی است که بر عهده شهروندان است. فرآیند نظارت بر عملکرد دولت که آن را ناچار به مسئولیت‌پذیری می‌کند، شامل موارد گوناگونی از جمله نظارت بر ارائه خدمات است. این درس به پوشش برخی مفاهیم اساسی که تشکیل‌دهنده پایه و اساس این نظارت است اختصاص دارد.

آنچه می‌توانید در پایان این درس انجام بدهید عبارت است از:

- درک نقش دولت
- توضیح نقشی که شهروندان برای پاسخ‌گو نگه‌داشتن دولت بر عهده دارند
- توصیف برخی از تکنیک‌هایی که شهروندان می‌توانند برای انجام نظارت بر عملکردهای مختلف بکار ببرند

بعدي

قبلي

نقش دولت چیست؟ مسئولیت‌پذیری به چه معناست؟

"مسئولیت‌پذیری" یعنی دولت موظف به پذیرش مسئولیت اقدامات خود در قبال شهروندان است. یکی از اصول اساسی پیش روی هر دولت پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر این است که شهروندان "حق دارند" از دولت مسئولیت بخواهند و مقامات دولتی "وظیفه دارند" پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر باشند. کارمندان دولت و مقاماتی که توسط مردم انتخاب می‌شوند موظف به تبعیت از قانون هستند، نه اینکه از قدرت سوء استفاده کنند. آن‌ها وظیفه دارند به شیوه‌ای کارآمد، موثر و عادلانه در خدمت منافع عمومی باشند.

این مطلب بدین معناست که دولت بایستی هنگام قانون‌گذاری با شهروندان مشورت کند تا مطمئن شود قوانین مورد نظر پاسخ‌گوی نیازها و اولویت‌های آنان است. معنای دیگر آن این است که خرید کالا و استفاده از خدمات توسط دولت بایستی در طی یک فرآیند کاملاً شفاف انجام شود به طوری که تصویب هزینه‌ها مبتنی بر کیفیت و نرخ واقعی باشد و نه روابط و زد و بندهای شخصی.

دسترسی به اطلاعات مربوط به عملکرد دولت، بعنوان روشی برای تضمین تبعیت از قانون، بایستی برای عموم ممکن و مهیا باشد.

بعدی

قبلی

نقش شهروندان در ایجاب دولت به مسئولیت‌پذیری چیست؟

برگرفته از نوشتار "نقش جامعه مدنی در ایجاب دولت به مسئولیت‌پذیری: دیدگاه بانک جهانی در خصوص مفهوم و عملکرد 'مسئولیت‌پذیری اجتماعی' " (به زبان انگلیسی)

هرچند دولت‌ها می‌توانند با اتخاذ برخی روش‌ها (از قبیل ممیزی‌های مالیاتی، محدودیت‌های قانونی و چارچوب مشخص رفتاری) شرایط مسئولیت‌پذیری خویش را بهبود بخشند، اما شهروندان نیز در این خصوص نقشی بسیار حیاتی بازی می‌کنند. شهروندان می‌توانند نقطه نظرات خود در خصوص قوانین تصویبی را به اطلاع دولت برسانند، بر تصمیم‌گیری‌ها و نحوه اجرای تصمیمات بطور مداوم نظارت کنند و اگر اجرای سیاست‌ها و ارائه خدمات در پاسخ به نیازها و اولویت‌ها نیست، آن را به دولت گزارش کنند.

ممکن است بگویید: "من در انتخابات رای می‌دهم. آیا همین برای اینکه دولت مجبور به مسئولیت‌پذیری شود کافی نیست؟ در نهایت دفعه بعد می‌توانم با رای خودم آن‌ها را از گردونه قدرت خارج کنم!". این درست است که انتخابات یکی از روش‌های پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر نگه داشتن دولت است، اما تنها راه برای اطمینان از خدمت‌رسانی صحیح دولت به رای دهندگان نیست. فرآیند انتخابات نه تنها به شهروندان فرصت بیان نقطه نظرات خود در خصوص مشکلات خاص ناشی از برخی سیاست‌ها یا خدمات را نمی‌دهد، بلکه بازخورد رفتار یا تصمیمات رهبران منتخب را نیز به خود آن‌ها منتقل نمی‌کند.

در عین حال استراتژی‌های مختلفی برای نظارت بر خدمات دولت و نیز تشویق این نهاد به پیشرفت هرچه بیشتر وجود دارد. یکی از موثرترین روش‌ها چیدمان چند عنصر اساسی در کنار یکدیگر، مانند ترکیب بلوک‌های ساختمانی است:

❖ شناسایی مشکلاتی که بایستی بدان رسیدگی شود

زمانی که در محله خودتان گشت می‌زنید، آیا به موارد یا مشکلاتی برمی‌خورید که نیاز به رسیدگی و بهبود دارند؟ آیا رسیدگی به این موارد یا مشکلات در حیطه وظایف دولت است؟ آیا فکر می‌کنید دیگر ساکنین محله هم در مورد همان موضوعات و مشکلات دارای نگرانی هستند؟ آیا برای حل این مشکلات راه حلی به نظر شما می‌رسد؟

❖ ساختن شواهد پایه‌ای

ابتدا بایستی مشکل مورد نظرتان را به طور کامل درک کنید تا درخواستی که مبنی بر حل آن به دولت ارائه می‌کنید دارای اعتبار کافی باشد. این درک در نتیجه انجام تحقیقات در زمینه قوانین، سیاست‌ها و بودجه تاثیرگذار بر آن مشکل بدست می‌آید. همچنین بایستی در مورد نقطه نظرات خود شهروندان در خصوص مسئله و چگونگی تاثیرگذاری این مشکل بر زندگی آن‌ها به جمع‌آوری اطلاعات بپردازید.

❖ نشان دادن حمایت شهروندان

به منظور ساختن یک پرونده معتبر برای تحقق تغییراتی که در نحوه ارائه خدمات محلی مد نظر دارید، بهتر است پشتیبانی گسترده از ایده‌های‌تان را به نمایش بگذارید. برقراری ارتباط با ارگان‌های خیریه یا سازمان‌های دیگر یکی از راه‌های جلب این پشتیبانی است. همچنین بایستی تلاش ویژه‌ای برای دسترسی به گروه‌های به حاشیه رانده شده در جامعه بکنید. گروه‌هایی که بطور نامتناسبی به خدمات دولتی وابسته هستند.

❖ **برقراری ارتباط با مقامات مسئول**

شاید مهم‌ترین جنبه کاری در ترویج مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات محلی را بتوان تعامل با مقامات مسئول دانست. این کار می‌تواند در به اشتراک گذاشتن آموخته‌ها و ارائه پیشنهادات و نهایتاً بهبود خدمات دولتی کمک موثری باشد. ممکن است در این میان، در بین افراد مسئول چند دوست شخصی پیدا کنید، اما تمرکز بر خواسته‌های عمومی بجای طرح نقطه نظرات و منافع شخصی، می‌تواند مسئولان بیشتری را به ملاقات با شما و شنیدن حرف‌های‌تان ترغیب کند.

❖ **آموزش‌های عمومی**

همه شهروندان در نظارت بر نحوه انجام خدمات عمومی نقش دارند. اما آنها فقط زمانی این وظیفه را به خوبی انجام می‌دهند که در زمینه حق و حقوق خود و نیز آنچه در حال حاضر به ایشان عرضه می‌شود آگاهی داشته باشند. شما می‌توانید یک چنین آگاهی‌هایی را از طریق رسانه‌ها و یا جلسات دیدار حضوری به ایشان آموزش دهید. همچنین می‌توانید مسئولان دولتی را به فراهم نمودن امکان دسترسی آسان و قابل فهم شهروندان به اطلاعات تشویق کنید.

بعدي

قبلي

نظارت بر عملکرد به چه معناست؟ چه کمکی به مسئولیت‌پذیری دولت در قبال شهروندان می‌کند؟

با درگیر شدن در امر نظارت بر عملکرد تصمیم‌گیرندگان دولتی، می‌توانید مسئولان را به ارائه خدمات بهتر به شهروندان و فراهم نمودن دسترسی آسان‌تر آنان به اطلاعات دولتی تشویق کنید. هم‌زمان ممکن است بتوانید زمینه‌های رشد جامعه محلی خود را نیز فراهم کنید. در کشورهای سراسر جهان، شهروندانی مانند شما پیگیر این هستند که مطمئن شوند آیا خدمات ارائه شده توسط دولت، پاسخگوی نیازهای شهروندان هست یا خیر. برای این مهم می‌توان از انواع استراتژی‌ها بهره برد، بسته به این‌که برای حل چه مشکلی اقدام کرده‌ایم و به چه آمار و اطلاعاتی دسترسی داریم.

نوع نظارت	توضیحات
نظارت بر بودجه دفاع از بودجه پیگیری نحوه هزینه‌کرد بودجه 	نظارت بر بودجه فرآیندی است که طی آن گروه‌هایی از شهروندان به عنوان ناظر در جلسات تصویب بودجه حضور داشته و به مشاهده روند برگزاری جلسات و تجزیه و تحلیل اسناد عمومی در مراحل تدوین و تصویب بودجه می‌پردازند. این نوع نظارت به منظور مراقبت و آگاهی از نحوه اختصاص بودجه عمومی از سوی دولت انجام می‌گیرد. مرحله دفاع از بودجه زمانی است که برخی از گروه‌های وابسته به شهروندان درخواست افزایش یا تغییراتی در میزان بودجه اختصاص یافته را مطرح می‌کنند. در مرحله پیگیری نحوه هزینه‌کرد بودجه، شهروندان بر منابع تخصیص بودجه و نوع مصرف آن نظارت می‌کنند تا از مصرف بودجه در جای درست و به گونه موثر اطمینان حاصل شود. این نظارت در طول دوره هزینه‌کرد انجام می‌گیرد و چرخه مصرف بودجه اختصاصی را دربر می‌گیرد. همچنین اصلاح بودجه، بسته به زمینه و جایی که نظارت بر چرخه مصرف بودجه آغاز می‌شود، می‌تواند قبل یا بعد از بررسی موارد هزینه‌کرد مالی صورت گیرد.

نظارت بر قانون‌گذاری



نظارت بر قانون‌گذاری فرآیندی است که در آن گروه‌های شهروندی یا نهادهای جامعه مدنی به نظارت، ارزیابی و تهیه گزارش کار از عملکرد قانون‌گذاران می‌پردازند. این نظارت همچنین شامل بررسی میزان اثربخشی و بهره‌وری قانون‌گذاران در برآورده کردن نیازهای شهروندان نیز هست. نظارت بر قوه قانون‌گذاری، بسته به ساختار هر کشور و چشم‌اندازها، منافع و ظرفیت‌های گروه‌های ناظر، می‌تواند شامل اهداف مختلفی شود. با این حال، دلیل اصلی درگیری گروه‌های شهروندی با این زمینه نظارتی این است که قانون‌گذاران را هرچه بیشتر به پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری در قبال شهروندان واداشته و باعث تقویت امر قانون‌گذاری شود. اطلاع‌رسانی عمومی از سوی گروه‌های ناظر در زمینه یافته‌ها در طول دوره نظارت، می‌تواند باعث وارد آمدن فشار مضاعف بر قانون‌گذاران شود چرا که شهروندان می‌توانند از اطلاعات منتشر شده بعنوان مبنایی برای اصلاح بودجه مالی و جلب حمایت بیشتر در راه مبارزات انتخاباتی آتی و یا دادن پیام در مورد سمت و سوی آراء در انتخابات آینده استفاده کنند.

گزارش سایه



"گزارش سایه" (گزارش موازی) مکانیزم نظارت و بالابردن سطح آگاهی نسبت به انطباق رفتار دولت با معاهدات، کنوانسیون‌ها و اعلامیه‌های جهانی که به آن متعهد شده است را فراهم می‌کند. بعنوان بخشی از این تعهدات بین‌المللی، از دولت‌ها خواسته شده تا گزارش کار خود نسبت به مراحل پیشرفت تعهدنامه را به جامعه جهانی ارائه کنند. این گزارش رسمی دولت، میزان پایبندی به بخش‌های مختلف توافق‌نامه امضاء شده را مشخص می‌کند. در این‌گونه موارد، گروه‌های مدنی اغلب اقدام به تحقیق در مورد میزان مطابقت دولت متبوع خود با تعهداتی که به گردن گرفته نموده و سپس گزارشی از نتیجه تحقیقات تهیه می‌کنند که به موازات گزارش رسمی دولت و بعنوان مکمل یا حتی جایگزین آن ارائه می‌شود. برای همین آن را "گزارش موازی" یا "گزارش سایه" می‌نامند. گزارش سایه همچنین به گروه‌ها فرصت می‌دهد تا با استفاده از اصول و استانداردهای معاهده بین‌المللی مورد نظر، دولت خود را در ارائه خدمات پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر نگاه‌دارند. این گزارش همچنین می‌تواند موجب تقویت قوانین و سیاست‌های مرتبط با موضوع مورد نظر شود.

<p>به‌عنوان مثال در ایالات متحده آمریکا، نظارت بر فعالیت‌های انتخاباتی فرآیندی دو بخشی است که از مرحله الکتورال (Electoral) به‌عنوان نقطه ورود شهروندان و نهادهای جامعه مدنی به روند انتخابات، به منظور ترویج پاسخ‌گویی مقامات دولتی به رای‌دهندگان بهره می‌برد. جهت توصیف وضعیت‌های مختلف نبود مسئولیت‌پذیری در سطح محلی و ملی، گروه‌های ناظر از انواع تاکتیک‌ها برای تعامل با احزاب سیاسی و کاندیداها در دوره‌های منتهی به روز رای‌گیری بهره می‌برند. سه تاکتیک اصلی که گروه‌های ناظر با موفقیت بکار گرفته‌اند عبارت است از: راهنمایی رای‌دهندگان، استفاده از بسترهای اجتماعی و نیز برپایی کمپین اخذ تعهد. هر سه تاکتیک یاد شده به شهروندان اجازه می‌دهد تا خواسته‌ها و انتظارات خود را به کاندیداها و احزاب سیاسی یادآوری کنند و به آن‌ها بگویند که مقامات دولتی را بر اساس قول‌هایی که به مردم داده‌اند، تحت نظر و آزمایش دارند.</p>	<p>نظارت بر فعالیت‌های انتخاباتی</p> 
<p>نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی، به شهروندان اجازه می‌دهد تا بر اساس معیارهای خود به ارزیابی خدمات دولتی پرداخته و ببینند آیا این خدمات برآورد کننده نیازهای آن‌ها بوده است یا خیر. ابزارهایی مانند پرسش‌نامه گزارش شهروندی و برگه امتیازدهی محلی به شما در انجام این مهم کمک می‌کند. در بخش‌های بعدی این دوره آموزشی در مورد چگونگی اجرای این دو استراتژی نظارتی راهنمایی‌هایی ارائه خواهد شد.</p>	<p>نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی</p> 

برای کسب اطلاعات بیشتر در زمینه انواع مختلف فعالیت‌های نظارتی، می‌توانید به مقاله "[نظارت بر عملکرد سیاسی: ابزار و تکنیک‌های فعالان اجتماعی](#)" و نیز مقاله "[نظارت بر عملکرد سیاسی: برآیند و نحوه برآورد نتایج](#)" (هر دو به زبان انگلیسی) مراجعه کنید. این مقالات به‌عنوان راهنمایی برای بررسی عمیق‌تر، به نحوه فعالیت چند سازمان کاریابی در کشورهای: اندونزی، اردن، مکزیک، آلبانی، زیمباوه و برکینافاسو می‌پردازد.

فراموش نکنید که امر نظارت بر فرآیند تصمیم‌گیری، یک روند مستمر و دائمی است که شامل بررسی و مستندسازی در مراحل مختلف فرآیند سیاست‌گذاری و پیاده‌سازی سیاست‌ها می‌شود. برای حصول موفقیت در این روند، اطلاعات و مستندات جمع‌آوری شده بایستی در یک فضای همکاری مشترک و سازنده، با سیاست‌گذاران در میان گذاشته شود. قضیه این نیست که در مورد دولت‌های ضعیف دست به افشاگری بزنیم، موضوع این است که راه حل مشکلات را شناسایی کنیم و روش پیشرفت را نشان دهیم.

چرا بایستی روی نظارت بر ارائه خدمات دولتی تمرکز کرد؟ برگرفته از "نوشتار مرجع مسئولیت‌پذیری اجتماعی" (به زبان انگلیسی)

اکنون و با داشتن یک نمای کلی از روش‌های مختلفی که شهروندان می‌توانند بر فرآیند تصمیم‌گیری دولت‌مردان نظارت داشته و آن‌ها را مجاب به مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی کنند، تمرکز خود در درس‌های باقی‌مانده را به‌طور خاص بر روی ارائه خدمات دولتی خواهیم گذاشت.

دلیل انتخاب این موضوع برای تمرکز مباحث درس بر روی آن این است که ارائه خدمات از سوی دولت، بر زندگی روزمره شهروندان اثرگذار بوده و متکی بر درک مستقیم و تجربه شهروندان در دریافت خدماتی نظیر آموزش و پرورش، درمان و مراقبت‌های بهداشتی است. تجربه و درکی که اثربخشی دولت را به خوبی ارزیابی می‌کند.

راه‌های بسیاری برای نظارت بر ارائه خدمات محلی وجود دارد. در این دوره به پوشش دو استراتژی مفید در این زمینه خواهیم پرداخت: پرسش‌نامه گزارش شهروندی و برگه امتیازدهی محلی. جدول زیر به مرور کلی هر یک از این دو استراتژی می‌پردازد.

برگه امتیازدهی محلی	پرسش‌نامه گزارش شهروندی
<p>ابزار نظارت کیفی بر خدمات اجتماعی (مواردی همچون شرح وظایف و داده‌هایی که قابل نظارت باشد اما قابل شمارش و اندازه‌گیری نباشد)، که در سطح محلی و از سوی خود افراد جامعه مورد تحقیق، برای ارزیابی خدمات، پروژه‌ها و حتی نظارت بر عملکرد واحدهای اداری دولت مورد استفاده می‌گیرد. فرآیندی که با رو در رو کردن ارائه دهندگان خدمات با شهروندان، علاوه بر حصول نتایج فوری، آن را به ابزاری قوی و توانمند تبدیل می‌کند.</p>	<p>روش بررسی بر پایه مشارکت شهروندی است که به ارزیابی کمیّت خدمات اجتماعی (اعداد و ارقام قابل محاسبه) در زمینه‌هایی همچون کفایت، بهره‌وری و کیفیت خدمات ارائه شده از دید شرکت‌کنندگان در نظرسنجی می‌پردازد. هدف این روش چیزی فراتر از تنها جمع‌آوری داده‌ها و آمار بوده و در واقع بعنوان ابزاری برای پاسخ‌گویی عمومی از طریق پوشش و حمایت گسترده رسانه‌ای عمل می‌کند.</p>
<p>گام‌های اساسی:</p> <ul style="list-style-type: none"> • انتخاب سازمان‌ها و مراکز خدماتی که بایستی ارزیابی شوند • جلسه عمومی ۱: بررسی پرونده‌های مربوط به تخصیص منابع خدمات دولتی • تهیه پرسش‌نامه مربوط به عملکرد خدمات دولتی • تسهیل ورود ارائه‌دهندگان خدمات • فراهم آوردن شرایط تعامل میان 	<p>گام‌های اساسی:</p> <ul style="list-style-type: none"> • انتخاب سازمان‌ها و مراکز خدماتی که بایستی ارزیابی شوند • شناسائی جمعیت هدف بررسی • طراحی پرسش‌نامه • انجام بررسی • تجزیه و تحلیل داده‌ها و هم‌گرایی گزارش‌ها • انتشار یافته‌ها

شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات	• تکرار ارزیابی بطور منظم برای حفظ نظارت دائمی
--------------------------------	--

بعدي

قبلي



چرا بایستی روی نظارت بر ارائه خدمات دولتی تمرکز کرد؟ (ادامه)

برگرفته از نوشتار "نقش جامعه مدنی در ایجاد دولت به مسئولیت‌پذیری: دیدگاه بانک جهانی در خصوص مفهوم و عملکرد 'مسئولیت‌پذیری اجتماعی' " (به زبان انگلیسی)

چگونه تصمیم می‌گیرید که برای شما و مشکل‌تان، کدام استراتژی نظارت بر ارائه خدمات مناسب‌تر است، حال این‌که بایستی ملاحظات بسیاری را مد نظر قرار دهید؟ از همه ملاحظات مهم‌تر: مسئله حفظ امنیت خودتان. **تشخیص اینکه آیا مشارکت در یک پروژه نظارتی شما را در معرض خطر قرار می‌دهد یا نه به عهده خود شماست.** هرگاه تشخیص می‌دهید که انجام این کار امنیت شما را به خطر نمی‌اندازد، پس این موارد (که نقش مهمی در توسعه پروژه نظارتی دارد) را نیز مد نظر داشته باشید:

❖ دسترسی به اطلاعات

به منظور نظارت موثر بر امر ارائه خدمات دولتی به شهروندان، بایستی به میزان مشخصی از اطلاعات اولیه دسترسی داشته باشید. برای مثال، ممکن است ناچار به مطالعه قوانین مربوط به عرضه خدمات دولتی به شهروندان باشید، یا نیاز به بررسی سوابق و ممیزی‌های مالی در رابطه با خدمات و پروژه‌های دولتی داشته باشید، و یا حتی بودجه تخصیص یافته به خدمات و پروژه‌های دولتی را بررسی کنید. اگر این اسناد دولتی به سادگی در دسترس شما قرار ندارد، بایستی در پی یافتن راه‌های قانونی جهت دسترسی به آن بگردید.

❖ نقش رسانه‌ها

برای حفظ امنیت بیشتر خود و فعالیت‌های‌تان در فضای مجازی می‌توانید به وبسایت **Nabz Iran** رفته و از دوره‌های آموزش آنلاین که به زبان فارسی ارائه می‌شود استفاده کنید. این دوره‌ها شامل آموزش روش‌های عملی برای مقابله با حملات اینترنتی، ایمن کردن کامپیوتر و حفظ امنیت هنگام برقراری ارتباط با دیگران است.

همان‌گونه که پیش‌تر گفته شد، آموزش عمومی یکی از مهم‌ترین بخش‌ها در امر نظارت بر ارائه خدمات است. ارزیابی کنید و ببینید آیا رادیو، تلویزیون، روزنامه یا رسانه آنلاینی وجود دارد که بتوانید از آن برای بالا بردن سطح آگاهی در مورد مشکلات و مسائل عمومی استفاده کنید. اگر هست، با ایجاد یک بستر گفتگوی عمومی، مسائل را به بحث بگذارید.

❖ توانایی فنی شهروندان

پیاده‌سازی یک برنامه نظارت بر ارائه خدمات، اغلب به میزان مشخصی از دانش فنی شهروندان نیاز دارد. داشتن آگاهی در مورد چگونگی کارکرد تخصیص بودجه یکی از این تخصص‌هاست. علاوه بر آن، داشتن مهارت در این زمینه‌ها نیز کمک خوبی است: روش تحقیق، جمع‌آوری اطلاعات مربوط به افکار و آراء عمومی، برقراری امکان گفتگو با گروه‌های مردمی و همچنین برگردان آمار و اطلاعات پیچیده به زبان ساده و قابل فهم برای عموم.

❖ ظرفیت‌های دولتی

هنگام اجرای یک پروژه نظارت بر ارائه خدمات، بایستی در مورد این‌که آیا ظرفیت‌های دولت برای پاسخ به خواسته‌های شما تا چه میزان خواهد بود، به درک مشخصی برسید. علاوه بر این، بایستی در نظر بگیرید که توانایی دولت در اجرای روش‌های پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری تا چه حد و اندازه‌ای است.

❖ تعامل دوسویه دولت-شهروند

تلاش برای نظارت بر امر ارائه خدمات دولت به شهروندان زمانی موثرتر است که هر دو سوی ماجرا یعنی دولت و شهروندان قادر به همکاری مشترک برای یافتن راه‌حل‌های عملی در زمینه چالش‌های پیش رو باشند. در این زمینه بایستی توانایی خود در تعامل فعالانه با دولت را ارزیابی کنید و در عین حال میزان پذیرش این مشارکت از سوی دولت را مد نظر داشته باشید.

بعدي

قبلي

یادآوری نکات کلیدی درس یک

- "مسئولیت‌پذیری" یعنی دولت موظف به پذیرش مسئولیت اقدامات خود در قبال شهروندان است.
- برخی از قطعات کلیدی ساختار یک طرح موثر نظارتی عبارتند از: شناسایی مشکلاتی که بایستی بدان رسیدگی شود؛ ساختن شواهد پایه‌ای؛ نشان دادن حمایت شهروندان؛ برقراری ارتباط با مقامات مسئول؛ آموزش‌های عمومی.
- امر نظارت بر فرآیندهای تصمیم‌گیری، یک روند مستمر و دائمی است که شامل بررسی و مستندسازی در مراحل مختلف فرآیند سیاست‌گذاری و پیاده‌سازی سیاست‌ها می‌شود.
- پرسش‌نامه گزارش شهروندی نوعی نظرسنجی بر پایه مشارکت شهروندان است که به ارزیابی کمیت خدمات اجتماعی در زمینه‌هایی همچون کفایت، بهره‌وری و کیفیت خدمات ارائه شده از دید شرکت‌کنندگان در نظرسنجی می‌پردازد.
- برگه امتیازدهی محلی ابزار نظارت کیفی خدمات اجتماعی است، که در سطح محلی و از سوی خود افراد جامعه مورد تحقیق، برای ارزیابی خدمات، پروژه‌ها و حتی نظارت بر عملکرد واحدهای اداری دولت مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- هنگام طراحی یک پروژه نظارتی بایستی به این موارد توجه داشت: دسترسی به اطلاعات، نقش رسانه‌ها، توانایی فنی شهروندان، ظرفیت‌های دولتی و تعامل دوسویه دولت-شهروند

بعدي

قبلي

پرسش‌نامه درس ۱

(بخش دوم پاسخ‌نامه)

۱- اینکه می‌گوییم دولت بایستی در قبال شهروندان مسئولیت‌پذیر باشد به چه معناست؟

- الف- دولت باید به تک تک شهروندان شغل مناسب بدهد.
- ب- دولت موظف به پذیرش مسئولیت اقدامات خود در قبال شهروندان است.
- ج- شهروندان اجازه دارند هر قانونی که با آن مخالف هستند را نقض کنند.
- د- مسئولان دولتی این قدرت را دارند که هر قانونی بخواهند وضع کنند به شرط آنکه معتقد باشند وضع این قانون به صلاح مردم است.

۲- تنها راه رسیدن نظرات شهروندان به گوش دولت، ماهیت رای آنها در انتخابات است.

- الف- درست
- ب- نادرست

۳- یکی از جنبه‌های مهم فرآیند نظارت بر عملکرد دولت کدام است؟

- الف- ساختن شواهد پایه‌ای
- ب- برقراری ارتباط با مقامات مسئول
- ج- آموزش‌های عمومی
- د- همه موارد

۴- کدام مورد جزو فرآیند نظارت بر عملکرد نیست؟

- الف- مشارکت در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی
- ب- نظارت بر بودجه و هزینه‌ها
- ج- انتشار یک مقاله منفی در روزنامه در مورد سیاست‌مداری که او را دوست نداریم
- د- نظارت بر توزیع کالا و خدمات

۵- چه نوع سند یا منبعی می‌تواند پس‌زمینه مناسبی برای پروژه نظارتی شما باشد؟

- الف- ممیزی خدمات و یا پروژه‌های دولتی
- ب- رمان مورد علاقه‌تان
- ج- برنامه تمرینی تیم ورزشی
- د- افشای یک‌طرفه شایعه فساد دولت

۶- پرسش‌نامه گزارش شهروندی ابزار نظارت کیفی خدمات اجتماعی است که برای ارزیابی خدمات واحدهای اداری دولت مورد استفاده می‌گیرد.

الف- درست
ب- نادرست

۷- کدام تخصص در امر نظارت بر عملکرد دولت کاربرد ندارد؟

- الف- آگاهی در زمینه نحوه کارکرد فرآیند بودجه
ب- روش گسترش شایعات نادرست در مورد سیاستمداران
ج- روش تحقیق و پژوهش
د- تسهیل بحث و مذاکره با گروه‌های مردمی

۸- یکی از اصول اساسی پیش روی دولت منتخب این است که شهروندان "حق دارند" از دولت مسئولیت بخواهند و مقامات دولتی "وظیفه دارند" پاسخگو و مسئولیت‌پذیر باشند.

الف- درست
ب- نادرست

بعدي

قبلي

درس ۲: جلب پشتیبانی برای حل مشکل - روش گردآوری داده‌ها

اگر سطح فعلی خدمات دولتی زیر حد استاندارد است و ما خواستار بهبود آن هستیم، بایستی با نشان دادن شواهد مربوط به پشتیبانی گسترده افراد جامعه از این ادعا، یک پرونده محکم و قوی درست کنیم. این درس به معرفی برخی از ابزارها و تکنیک‌ها برای جلب حمایت جامعه از طرح‌های نظارتی و انجام پژوهش‌های بنیادی می‌پردازد.

آنچه می‌توانید در پایان این درس انجام بدهید عبارت است از:

- درک چگونگی تعامل با اعضای جامعه در زمینه خدمات مورد نیاز
- درک چگونگی جلب پشتیبانی برای طرح نظارتی خود
- درک میزان ارزش اطلاعات و شواهد برای پشتیبانی از طرح نظارت بر ارائه خدمات دولتی

بعدي

قبلي

از جامعه محل زندگی خود چه می‌خواهید؟

برگرفته از نوشتار "پژوهشی بر سازمان‌دهی امکانات، راهنمای تسهیل و امکانات" (به زبان انگلیسی)

ممکن است در مورد بهبود شرایط بعضی از امکانات در محیط زندگی خود ایده‌های خوبی داشته باشید. فرآیند نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی می‌تواند در تحقق این ایده‌ها به کار آید. نکته مهم این‌جاست که نشان دادن حمایت و پشتیبانی جمعی از این ایده‌ها می‌تواند موفقیت در امر نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی از سوی دولت را بسیار اثرگذارتر کند.

بخاطر داشته باشید:

بهترین راه برای پی بردن به نیاز افراد جامعه این است که از آن‌ها سوال کنیم. نوع نگاه افراد مختلف به جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند متفاوت است. بنابراین نیازهای‌شان نیز با یکدیگر فرق می‌کند. اگر به نیاز واقعی افراد بیشتر توجه کنیم و کمتر به نظرات شخصی خود اتکاء داشته باشیم، درصد موفقیت بالاتر می‌رود. تا می‌توانید به سراغ سلیقه‌ها و نظرات متنوع‌تر بروید: زن و مرد، پیر و جوان، ثروتمند و فقیر و همچنین اقلیت‌های قومی و مذهبی.

در این‌جا به برخی از پرسش‌های اساسی هنگام مواجهه با موضوعات مختلف مرتبط با خدمات اجتماعی اشاره می‌کنیم:

آموزش

انتظار چه فعالیت یا فرصت‌های آموزشی را داریم؟ این می‌تواند شامل کیفیت زیرساخت‌ها در مدارس دولتی، موزه‌ها و مراکز غیرانتفاعی باشد که برنامه‌هایی در زمینه آموزش تغذیه، تدریس خصوصی، آموزش بزرگسالان و غیره را ارائه می‌کنند.



کیفیت خدمات اجتماعی موجود

آیا بایستی مرجعی برای ارائه خدمات اجتماعی به نیازمندان وجود داشته باشد؟ نمونه برخی از کمک‌های اجتماعی می‌تواند شامل خدمات بهداشتی و درمان، کارگاه‌های آموزش اجاره‌نشینی، خدمات خانه و خانواده، مراکز فنی و حرفه‌ای و غیره باشد. جامعه ما به کدامیک بیشتر نیاز دارد؟



خدمات رفاهی

آیا می‌توان کیفیت خدمات رفاهی در جامعه محل زندگی را بهتر کرد؟ مواردی مثل جمع‌آوری زباله، برق، گاز، آب سالم؟



فرهنگ و هنر

آیا جامعه محل زندگی ما به منابع فرهنگی یا هنری خاصی نیاز دارد؟ مثل نمایش رایگان فیلم، اجرای نمایش، هنرهای همگانی، جشن‌های فرهنگی. آیا هنرمندان محلی، بازیگران و یا نوازندگانی هستند که بتوان هنرشان را به نمایش گذاشت؟ آیا نیاز به مکان اختصاصی برای فعالیت‌های هنری داریم؟



اطلاعات

به چه اطلاعاتی در جامعه محل زندگی خود نیاز داریم؟ مثلاً اطلاعات درمورد برنامه‌ریزی شهری و خدمات اجتماعی؟ راهنما و نقشه که ما را هدایت کند؟ یک نشان یا علامت اختصاری؟ مکانی برای عرضه انتقادات و پیشنهادات؟ این اطلاعات بایستی چه کسی یا کسانی را هدف قرار دهد؟



فضاهای باز تفریحی

آیا به یک زمین بزرگ پوشیده از چمن برای گشت و گذار، استراحت، بازی، ورزش و غیره نیاز داریم؟ به یک فضای سبز برای گل‌کاری و درخت‌کاری چطور؟



ورزش و تفریح

به انجام چه نوع ورزش یا تفریحاتی علاقه دارید؟ دویدن، پیاده‌روی، شنا، تنیس یا ورزش‌های دیگر؟ به چه امکانات ورزشی نیاز دارید؟



موارد دیگر

آیا بجز مواردی که گفته شد، فعالیت‌ها یا امکانات دیگری هست که در جامعه محل زندگی خود به آن نیاز داشته باشید؟



بعدی

قبلی

از جامعه محل زندگی خود چه می‌خواهید؟ (ادامه)

ابزار و امکانات زیادی وجود دارد که با آن می‌توانید بصورت سیستماتیک به جمع‌آوری اطلاعات از اعضای جامعه محل زندگی خود بپردازید و ببینید آیا آن‌ها هم ایده‌های شما در خصوص بهبود ارائه خدمات رفاهی را به اشتراک می‌گذارند و آیا حاضرند از آن ایده‌ها پشتیبانی کنند؟ به منظور تعیین این‌که کدامیک از این ابزار و امکانات می‌تواند مفیدتر باشد، به مجموعه پرسش‌های زیر توجه کنید:

- چگونه می‌توانید مشکل را بهتر درک کنید؟ آیا به اطلاعات، طرح یا تجارب شخصی بصورت آماری نیاز دارید یا بصورت عدد و رقم؟ یا هر دو؟
- استفاده‌کنندگان از خدماتی که در حال ارزیابی آن هستید چه کسانی هستند؟ چه کسی علاقه ویژه به آن دارد؟ چه کسی تحت تاثیر آن است؟
- آیا افرادی هستند که به این گونه خدمات رفاهی وابسته‌اند ولی فرصت اینکه بطور منظم اطلاعات و آمار خود را منعکس کنند ندارند؟
- کجا می‌توانید چنین افرادی با زمینه علاقه مشترک را پیدا کنید؟
- آیا موسسات خیریه، دانشگاه‌ها یا نهادهایی هستند که بتوانید برای گرفتن اطلاعات یا همکاری به آن‌ها مراجعه کنید؟
- در مراحل انجام چنین فعالیتی، چه ملاحظات ایمنی و مرتبط با امنیت شخصی را باید مد نظر قرار دهید؟

پاسخ به این پرسش‌ها به شما کمک می‌کند تا دریابید کدامیک از ابزار گردآوری اطلاعات که در ادامه نام می‌بریم، به امر نظارت بر ارائه خدمات بیشترین کمک را خواهد کرد.

بعدي

قبلي

نظرسنجی

یک نظرسنجی سوالات اختصاصی را مطرح می‌کند و بدنیاال دریافت پاسخ‌های کوتاه است. حتی اگر خیلی رسمی یا با جزئیات زیاد هم نباشد، باز می‌تواند نقطه نظرات ارزشمندی را منعکس کند. هرچند نظرسنجی می‌تواند بصورت آنلاین و از طریق اینترنت انجام شود، با این حال بهترین و موثرترین روش برای انجام یک نظرسنجی، ملاقات چهره به چهره و حضوری با فرد مصاحبه شونده است. با این کار مصاحبه‌گر می‌تواند نوعی ارتباط انسانی با مخاطب برقرار کند.

به خاطر داشته باشید:

رعایت استانداردهای اخلاقی، بخش جدایی‌ناپذیر یک پروژه تحقیقی است. صرف‌نظر از این‌که از چه روشی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌کنید، رعایت این موارد در قبال مصاحبه‌شونده را همیشه مد نظر داشته باشید:

حفظ حریم خصوصی گمنام و ناشناس ماندن حفظ اسرار محرمانه

به‌عنوان منبع می‌توانید به اطلاعات استناد کنید، اما هرگز آن‌ها را فاش نکنید یا در محتوای اطلاعات دست نبرید.

هنگام صحبت کردن با مخاطبان خود مطمئن شوید که:

- خود و موضوع مصاحبه را به روشنی معرفی می‌کنید.
- هدف و نتایج مورد نظر از انجام پژوهش را مشخص می‌کنید.
- به آراء و نگرش افراد احترام می‌گذارید.
- هرگز قصد فریب پاسخ‌دهندگان را ندارید.

برگرفته از "اصول پایه‌ای اخلاق در

پژوهش: یک باید" / تهیه‌شده

توسط شورای جمعیت / ۲۰۱۰

نظرسنجی‌ها بیشتر برای بدست‌آوردن اطلاعات کمی مانند اعداد و ارقام کاربرد دارند، نه اطلاعات کیفی مانند شرح حال افراد. چند راهنمایی برای اجرای یک نظرسنجی کوتاه عبارتند از:

- پنج تا ده سوال که مایلید در مورد مسئله مورد نظر پرسید را آماده کنید. سوالات باید به گونه‌ای باشد که بشود به آن پاسخ کوتاه داد. برای مثال:
 - چندبار در ماه به درمانگاه محل مراجعه می‌کنید؟
 - آیا تایحال به دارویی نیاز داشته‌اید که درمانگاه محل آن را نداشته باشد؟
 - آیا موردی به نظرتان می‌رسد که باعث بهبود خدمات درمانی درمانگاه محل شود؟
- یک متن کوتاه توضیحی خطاب به شرکت‌کنندگان در نظرسنجی بنویسید که در آن دلیل انجام نظرسنجی و علت تمایل به مشارکت ایشان را بیان کرده‌اید.
- پاسخ‌نامه‌ها را بطور مرتب در یک پوشه نگه‌داری کنید.
- در صورت امکان، نام و اطلاعات تماس شرکت‌کننده در نظرسنجی را بگیرید تا اگر به پیگیری‌های بعدی نیاز بود، بتوانید با او در ارتباط باشید و نیز مراحل پیشرفت و نتایج کار را با او درمیان بگذارید. بهتر است اطلاعات شخصی افراد را بطور جداگانه و در جایی بجز برگه‌های پاسخ‌نامه بنویسید تا از افشا نشدن هویت افراد اطمینان حاصل شود.

مصاحبه

مصاحبه یعنی گفتگوی هدایت شده در زمینه موضوعی خاص که معمولاً بصورت تک نفره انجام شده و تمایل به استفاده از سوالاتی دارد که پاسخ‌های عمیق‌تری در پی دارد. در مقایسه با نظرسنجی، مصاحبه زمانی مفید است که بخواهیم اطلاعات دقیق‌تر و مشخص‌تری بدست بیاوریم و به عمق بیشتری از تجربیات و شرح حال افراد دسترسی پیدا کنیم. همچنین انجام مصاحبه برای زمانی مناسب است که با اطلاعات حساس و شخصی افراد سر و کار داریم؛ اطلاعاتی که مردم معمولاً از نوشتن آن بر روی برگه پرسش‌نامه یا مطرح کردن آن در جمع خودداری می‌کنند.

از سویی انجام مصاحبه می‌تواند به جلب حمایت برای پروژه نظارتی کمک کند چرا که زمینه تعامل رو در رو با افراد را فراهم کرده و می‌توان نظر افراد را به اهمیت موضوع جلب کرد. هرچند انجام مصاحبه در مقایسه با نظرسنجی، وقت‌گیرتر است.

چند راهنمایی که برای انجام مصاحبه می‌توانید بکار بگیرید عبارتند از:

- بر روی سوالات مرتبط با موضوع مصاحبه تمرکز کنید. برای مثال:
 - نگرانی‌های شما درمورد درمانگاه محل چیست؟
 - آیا کارمندان درمانگاه محل به خوبی نیازهای درمانی شما را برآورده می‌کنند؟
 - نظر شما درمورد دکترتان چیست؟
- اگر مصاحبه‌شونده به نکته‌ای اشاره کرد که برای شما مهم بود و می‌خواستید در مورد آن بیشتر بدانید، یا زمانی که به درستی متوجه پاسخ نمی‌شوید و نیاز به توضیح بیشتر دارید، مصاحبه را با سوالات کاوشی پیگیری کنید؛
 - 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 می‌کند خودداری کنید:
 - آیا فکر نمی‌کنید که ___ ؟

بعدي

قبلي

جلسه مباحثه گروهی

"گروه بحث" (گروه متمرکز) یک جمع کوچک بین ۷ تا ۱۲ نفره است که توسط یک مدیر جلسه هدایت می‌شود و هدف از برگزاری آن آشنایی با عقاید و دانسته‌های پیرامون موضوع است. تشکیل گروه بحث نیز همچون انجام مصاحبه، روش خوبی برای بدست آوردن اطلاعات کیفی است. گروه بحث همچنین بهترین موقعیت برای شنیدن مطالب، مشاهدات و تجربیات یک جمع است. در چنین جلساتی می‌توان به عمق بیشتری در درک موضوعات یا مشکلات رسید. در جریان این گفتگوها، افراد می‌توانند از گفته‌ها و نقل قول‌های یکدیگر برای پرورش ایده‌ای بهتر استفاده کنند. در نهایت اینکه، طرح و پیگیری یک موضوع حساس در گروه بحث، در مقایسه با انجام مصاحبه، می‌تواند آن را به چالش بیشتری بکشد.

در این‌جا به چند راهنمایی در خصوص روش مدیریت یک گروه بحث توجه کنید:

- بحث را به گونه‌ای هدایت کنید که بستر طرح سوالاتی که قصد مطرح کردن آن را دارید فراهم شود. گفتگوها را در بخش‌های جداگانه مطرح کنید که هم اداره جلسه آسان‌تر شود و هم جمع‌آوری اطلاعات راحت‌تر. ویژگی‌های سوال خوبی که در یک جلسه بحث گروهی ما را روی موضوع متمرکز نگه می‌دارد عبارتند از:
 - گفتگو و مباحثه را بسط و گسترش دهد
 - گفتگو را از حالت تک‌گویی خارج کند
 - حرف زدن در مورد آن آسان باشد
 - ساده و روشن باشد
 - کوتاه و مرتبط با موضوع باشد
- هنگام مدیریت گفتگوها در یک گروه بحث، بعد از طرح هر سوال کمی مکث کنید تا به دیگران فرصت پاسخ‌گویی داده باشید. اگر دیگران سوال مطرح شده را نفهمیدند یا تمایلی به پاسخ دادن نداشتند، سعی کنید سوال را از نقطه نظری دیگر مطرح کنید یا اینکه آن را به بخش‌های کوتاه‌تر تقسیم‌بندی کنید. اگر پاسخی که دریافت می‌کنید در حد بله و خیر بود، یک سوال کاوشی اضافه کنید مثل: "آیا می‌توانید در این رابطه مثالی بزنید؟"
- در صورت امکان گفتگوها را ضبط کنید تا بعدتر بتوانید به آن مراجعه کرده و نکات مهم را یادداشت کنید. ولی پیش از این کار به همه شرکت‌کنندگان اطلاع دهید که قرار است صدای شما ضبط شود و دلیل آن را هم توضیح دهید.
- جلسه را در یک مکان ساکت برگزار کنید و صندلی‌ها را دایره‌وار بچینید که ارتباط چهره به چهره هنگام گفتگو فراهم شود.

برای آگاهی بیشتر در زمینه نحوه برگزاری یک جلسه مباحثه گروهی، نگاه کنید به [این منبع](#) از نهاد [جعبه ابزار جامعه](#) (به زبان انگلیسی)

بررسی رسانه‌ای

بررسی رسانه‌ای، نوعی پژوهش سیستماتیک بر روی تعداد معینی از مقالات یا منابع ویدیویی مرتبط با موضوع است که در رسانه‌های گوناگون منتشر شده‌اند. این روش از سویی می‌تواند بعنوان پژوهش در مورد پس‌زمینه موضوع بکار رود و از سوی دیگر اطلاعاتی راجع به نوع نگاه رسانه‌ها به موضوع عرضه کند. یکی از راه‌های انجام این کار این است که منابع خبری مرتبط با موضوع را شناسایی کرده و از طریق جستجو در سایت‌های اینترنتی این منابع خبری، محتوای تولید شده را پیدا کرد. همچنین به آنچه مردم در وبلاگ یا شبکه‌های اجتماعی خود منتشر می‌کنند نیز توجه داشته باشید. درگیر شدن در مکالمات و گفتگوهای آنلاین پیرامون موضوع، راه خوبی برای پیدا کردن دوستان و متحدان بیشتر و نیز منابع جدید اطلاعات و آمار است.

قبلی

بعدی

تحقیق پیرامون سیاست‌ها

بحث و گفتگو با شهروندان و آگاهی از نقطه نظرات آنها نسبت به خدمات دولتی مورد بررسی، می‌تواند دامنه درک شما نسبت به معضل مورد نظر را گسترش دهد. نکته دیگر در زمینه جمع‌آوری نقطه نظرات و اطلاعات شهروندان این است که جنبه‌های حقوقی، سیاسی و اقتصادی مشکل مورد بررسی را به خوبی بشناسید.

برای شروع، بایستی به چند سوال اساسی پاسخ دهید:

- چه کسانی از این خدمات استفاده می‌کنند؟
- میزان و دفعات استفاده از این خدمات چقدر است؟
- آمار جمعیتی و نحوه توزیع درآمد مرتبط با این خدمات چگونه است؟
- بر اساس قوانین، سیاست‌ها و بودجه دولتی، چه نوع خدماتی در این مجموعه به شهروندان تعلق می‌گیرد (برای مثال واکسن رایگان یا یک کتاب درسی برای هر فرزند)؟
- در حال حاضر چه خدماتی ارائه می‌شود؟
- آیا می‌توان سازمان یا نهاد دولتی مسئول این خدمات را شناسایی کرد؟
- آیا مشکلی که با ارائه این خدمات دارید، از طریق سطح نظارت محلی قابل حل است؟

ممکن است بتوانید پاسخ این سوالات را از طریق آمار یا تحقیقاتی که توسط دولت جمع‌آوری و بایگانی شده است بدست آورید. باید درخواستی به دفتر محلی وزارتخانه یا سازمان مربوطه ارائه کنید تا ببینید آیا هریک از این اسناد مرتبط با خدمات دولتی مورد تحقیق را در اختیار دارند یا خیر:

- قوانین حاکم بر ارائه خدمات محلی
- موجودی ارقام ورودی مثل دارو، کتاب درسی، اثاثیه و مبلمان و غیره
- سوابق مالی یا ممیزی در ارتباط با خدمات یا پروژه‌های دولتی
- بودجه و خدمات تخصیصی مرتبط با خدمت دولتی مورد نظارت

اگر این اسناد به سادگی قابل دسترسی نیستند، می‌توانید با مراجع قانونی مشورت کنید تا ببینید آیا راهی برای بدست آوردن آن وجود دارد یا خیر.

بعدی

قبلی

برقراری ارتباط با مسئولان دولتی

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

روش دیگر برای جمع‌آوری اطلاعات از منابع دولتی می‌تواند برگزاری جلسه ملاقات با مقاماتی باشد که مسئولیت پرونده‌ای که شما پیگیری می‌کنید را بر عهده دارند. علاوه بر این، برقراری ارتباط با افراد کلیدی دولت می‌تواند سودمند باشد. نخست به این دلیل که ممکن است تصمیم‌گیری در مورد مسئله‌ای که در حال پیگیری آن هستید به عهده آنها باشد. دوم این‌که ممکن است بتوانند اطلاعات و سوابق موضوع را به شما عرضه کنند و سوم این‌که اگر اهداف و مقاصد شما از انجام پروژه نظارتی را بدانند، احتمال این‌که در کار شما مانع تراشی کنند کمتر است.

ابتدا بایستی تحقیق کنید و ببینید کدام دفتر دولتی مسئول رسیدگی به خدماتی است که شما پیگیر بهبود آن هستید. برقراری تماس با کارمندان شهرداری محل یا شعبه‌ای از وزارتخانه مربوطه می‌تواند شروع خوبی باشد.

به خاطر داشته باشید:

بخشی از فرآیند نظارت شامل دیدار با مقامات و نمایندگان دولت است. بنابراین، دقت در انتخاب نوع خدماتی که قصد نظارت بر آن را دارید بسیار مهم است چرا که ممکن است از سوی این مقامات تحت فشار قرار بگیرید. تشخیص این‌که آیا یک پروژه نظارتی شما را در معرض خطر و ریسک قرار می‌دهد یا خیر، به عهده خود شماست.


سوال این است که آیا مسئول دولتی مایل به دیدار و گفتگو با شما هست یا نه. به هر حال مشغله کاری این افراد بسیار زیاد است و ممکن است زمان کافی برای ملاقات با شما را نداشته باشند. اما در نظر داشته باشید، با تحقیقاتی که شما برای تعیین نیازها و اولویت‌های جامعه خود انجام داده‌اید و با اشتیاقی که برای ایجاد تغییرات مثبت دارید، اکنون به فردی معتبر که اطلاعات با ارزشی دارد تبدیل شده‌اید. مقامات دولتی موظف به ارائه خدمات موثر به شهروندان هستند و شما دارای اطلاعات و دانشی هستید که می‌تواند در انجام این وظیفه به آنها کمک کند. اگر آنها در انجام وظایف خود موفق باشند برای خودشان هم خوب است و می‌توانند اعتبار بیشتری کسب کنند.

درخواست ملاقات با مقام دولتی یا نماینده او برای گفتگو در مورد پروژه نظارتی و درمیان گذاشتن آموخته‌ها و مشاهدات خود از مشکل موجود را مطرح کنید. مطمئن شوید این واقعیت که علاقه‌مند به فعالیت سازنده برای پیدا کردن راه حل هستید و نه فردی که قصد مقابله دارد را برجسته می‌کنید.

در اینجا برخی پیشنهادات در مورد چگونگی آماده شدن برای ملاقات با یک مقام دولتی و نحوه انجام ملاقات را مشاهده می‌کنید:

فهرست کارهای پیش از جلسه

<p>یک ورق کاغذ که روی آن در مورد خودتان و کاری که می‌کنید نوشته‌اید، مختصر و مفیدترین چیزی است که می‌توانید به جلسه ببرید. اطلاعات طولانی‌تر را برای مواقع لزوم و پیگیری‌های بعدی بگذارید.</p>	آماده‌سازی	
<p>چند نفر که دارای دیدگاه‌های متفاوت در مورد مشکل هستند را به جلسه ببرید. مثلاً پدر و مادری که در رابطه با تحصیل فرزندشان مشکلاتی دارند یا یک عضو هیئت علمی. اما از دعوت تعداد زیاد افراد خودداری کنید. اگر افراد بیشتر از ۳ یا ۴ نفر باشند، زمان برای ارائه اطلاعات مفید کافی نخواهد بود.</p>	برنامه‌ریزی	
<p>درخواست یک ملاقات ۳۰ دقیقه‌ای بکنید. زودتر به محل جلسه بروید. ایرادی ندارد اگر کمی منتظر بمانید. تا حدی که مزاحم کار کارمندان نشوید با آنها خوش و بش کنید و حرف بزنید. از این‌که کارکنان کلیدی می‌دانند شما که هستید و آنجا چه می‌کنید اطمینان حاصل کنید.</p>	زمان‌بندی	
<p>درباره مسئولی که می‌خواهید ملاقات کنید اطلاعات پایه‌ای بدست بیاورید. آیا به سوابق تصمیمات و آراء او دسترسی دارید؟ آیا وبسایت شخصی دارد؟ آیا در شبکه‌های اجتماعی عضو است؟ شناخت مخاطب پیش از دیدار با او، همیشه یک اصل مهم است.</p>	تحقیقات پایه‌ای	
<p>شخصی را به‌عنوان نماینده یا سخنگو در جلسه معین کنید. کسی که افراد را معرفی کند و هدف از برگزاری جلسه را توضیح دهد. یک جمله آغازین خوب می‌تواند این‌گونه باشد: "ما مایلیم بدانیم چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم."</p>	تعیین سخنگو	
<p>بعد از توضیح مشکل و پروژه نظارتی مربوطه، تمرکز جلسه را بر روی شنیدن حرف‌های مسئول دولتی بگذارید. گذار بین این دو مرحله کار سختی است. برای شروع، بجای اینکه بپرسید: "آیا سوالی دارید؟" بهتر است بپرسید: "اولویت‌های شما در دفترتان چیست؟" هرچه او بیشتر صحبت کند، سرنخ‌ها و نکات بیشتری در مورد نقطه نظرات مشترک و نقاط اختلاف نظر روشن می‌شود.</p>	اجازه بدهید حرف بزنند	
<p>در مورد امکان کمک دیگران به پروژه نظارتی خود بپرسید. این کمک حتی می‌تواند دریافت اطلاعات و آمار بیشتر باشد. همچنین می‌توانید نظر آنها را در مورد مشکلات موجود بر سر راه ارائه خدمات مورد نظر و اینکه کدام واحد دولتی مسئول رسیدگی است جویا شوید.</p>	کمک بخواهید	
<p>جلسه را با مشخص کردن نوع تعهد و گام بعدی در انجام پروژه نظارتی، قرار ملاقات دیگر و دعوت ایشان به حضور در یک گردهمایی اعضای درگیر در پروژه به پایان ببرید.</p>	شناسایی گام بعدی	

از قانون‌گذار یا مسئول دولتی بهترین وسیله برقراری تماس با او را بپرسید: ایمیل، تلفن، پیام و غیره.	قبل از خروج از جلسه	
---	--------------------------------	---

پس از پایان جلسه، همچنان پیگیر کار باشید. از انجام تعهدات مطمئن شوید، یک نامه تشکر بنویسید، نتایج بدست آمده از جلسه را برای پیگیری‌های بعدی یادداشت کنید و درپی راهی برای تماس گاه و بی‌گاه با مسئول مربوطه بگردید. مانند یک نیروی کارآمد عمل کنید. به جلسه برگزار شده، صرفاً بعنوان گام نخست در ایجاد نوعی ارتباط با مقام مسئول دولتی نگاه کنید.

قبلی **بعدی**

یادآوری نکات کلیدی درس دو

- نشان دادن حمایت و پشتیبانی جمعی از ایده‌ها می‌تواند موفقیت در امر نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی از سوی دولت را بسیار اثرگذارتر کند.
- یک نظرسنجی سوالات اختصاصی را مطرح می‌کند و بدنبال دریافت پاسخ‌های کوتاه در مورد کمیت و اعداد و ارقام مربوط به موضوع است.
- صرف نظر از این‌که از چه روشی برای گردآوری اطلاعات در مورد پروژه نظارتی خود استفاده می‌کنید، همیشه به‌یاد داشته باشید که بایستی حفظ حریم خصوصی، اصل ناشناس‌ماندن و محرمانه بودن اطلاعات مصاحبه‌شونده را سرلوحه کار خود قرار دهید.
- مصاحبه یعنی گفتگوی هدایت شده در زمینه موضوعی خاص که می‌تواند به جلب حمایت برای پروژه نظارتی کمک کند چرا که زمینه تعامل رو در رو با افراد را فراهم کرده و می‌توان نظر افراد را به اهمیت موضوع جلب کند.
- "گروه بحث" (گروه متمرکز) یک جمع کوچک بین ۷ تا ۱۲ نفره است که توسط یک مدیر جلسه هدایت می‌شود و هدف از برگزاری آن آشنایی با عقاید و دانسته‌های پیرامون موضوع است.
- بررسی رسانه‌ای، نوعی پژوهش سیستماتیک بر روی تعداد معینی از مقالات یا منابع ویدیویی مرتبط با موضوع است که در رسانه‌های گوناگون منتشر شده‌اند.
- روش دیگر برای جمع‌آوری اطلاعات از منابع دولتی می‌تواند برگزاری جلسات ملاقات با مقاماتی باشد که مسئولیت پرونده‌ای که شما پیگیری می‌کنید را بر عهده دارند.

بعدي

قبلي

پرسش‌نامه درس ۲

۱- نظرسنجی‌ها بیشتر برای بدست‌آوردن اطلاعات کمی مانند اعداد و ارقام کاربرد دارند، نه اطلاعات کیفی مانند شرح حال افراد.

الف- درست

ب- نادرست

۲- کدام تمرین بهترین روش برای آماده‌سازی سری سوالات یک پرسش‌نامه است:

الف- پرسش‌هایی که پاسخ بله و خیر دربر دارد

ب- طرح پرسش‌هایی که مصاحبه‌شونده را به سوی پاسخ مشخص مورد نظر ما هدایت می‌کند
ج- اگر مصاحبه‌شونده به نکته‌ای اشاره کرد که برای شما مهم بود و می‌خواستید در مورد آن بیشتر بدانید، مصاحبه را با سوالات کاوشی پیگیری کنید

د- از مصاحبه‌شونده نخواهید تا در مورد پاسخ‌هایی که متوجه نشده‌اید توضیح روشن‌تری بدهد؛ این کار تنها او را سردرگم می‌کند

۳- صرف نظر از اینکه چه روشی برای گردآوری اطلاعات در مورد پروژه نظارتی خود بکار می‌گیرید، همیشه متوجه داشتن این مسئولیت در قبال مصاحبه‌شونده باشید:

الف- حفظ حریم خصوصی

ب- اصل ناشناس‌ماندن

ج- محرمانه بودن اطلاعات

د- همه موارد

۴- انجام مصاحبه می‌تواند به جلب حمایت از پروژه نظارتی شما منجر شود چون:

الف- تعامل رو در رو را میسر می‌کند

ب- می‌تواند باعث جلب نظر مساعد افراد شود

ج- به مصاحبه‌شونده فرصت پاسخ‌گویی کلامی را می‌دهد به جای اینکه او را وادار به نوشتن بر روی کاغذ کند

د- همه موارد

۵- سوالات یک جلسه مباحثه گروهی بایستی:

الف- گفتگو و مباحثه را بسط و گسترش دهد

ب- گفتگو را از حالت تک‌گویی خارج کند

ج- حرف زدن در مورد آن آسان باشد

د- همه موارد

۶- کدام مورد بیشترین اطلاعات کاربردی در کار تحقیق را به همراه دارد:

الف- قوانین حاکم بر ارائه خدمات محلی

- ب- کتاب تاریخ
- ج- متن نمایش مورد علاقه‌تان
- د- واژه‌نامه

۷- اهمیت برقراری ارتباط و تعامل با مسئولان دولتی در زمان انجام یک پروژه نظارتی در چیست؟

- الف- نیاز به کسب اجازه مسئولان برای انجام مراحل نظارتی داریم
- ب- برای این‌که از آن‌ها بخاطر نشان دادن نیازهای عرضه خدمات اجتماعی عذرخواهی کنیم
- ج- ممکن است سوابق کاری خوبی داشته باشند یا بتوانند در دسترسی به اسناد مهم دولتی کمک کنند
- د- برای هشدار دادن به آن‌ها

۸- هنگام ملاقات با یک مسئول دولتی، به چه آمادگی‌های قبلی نیاز دارید؟

- الف- مقدار زیادی اطلاعات طولانی از پیش‌زمینه موضوع آماده کنید تا موقع ملاقات به او بدهید و مطمئن شوید که همه جوانب امر را به روشنی درک کرده
- ب- یک ورق کاغذ که روی آن بصورت مختصر و مفید در مورد مشکل مورد نظر نوشته‌اید
- ج- لیست موارد اختلاف نظر خود با مسئول دولتی را آماده کنید که اگر مناظره‌ای پیش آمد بتوانید از خود دفاع کنید
- د- رزومه کاری خودتان را همراه بیاورید که شامل همه تجربیات قبلی شما باشد و به مسئول دولتی نشان بدهد که شما آدم پیگیری هستید

بعدي

قبلي

درس ۲: گام به گام با پرسش‌نامه گزارش شهروندی

برگرفته از "بهبود اداره امور محلی و حمایت از نیازمندان: ابزار تهیه پرسش‌نامه گزارش شهروندی" و "راهنمای تهیه پرسش‌نامه گزارش شهروندی: ابزار حسابرسی اجتماعی برای نظارت بر پیشرفت برنامه توسعه اجتماعی و اقتصادی ویتنام" (هر دو به زبان انگلیسی)

یکی از راه‌های رسمی‌تر و جامع‌تر در زمینه نظارت بر ارائه خدمات دولتی که ممکن است پا را فراتر از تحقیقات و نظریه‌های اولیه بگذارد، تهیه پرسش‌نامه گزارش شهروندی است. پرسش‌نامه گزارش شهروندی نوعی نظرسنجی است که بازخورد نظرات شهروندان در رابطه با عملکرد خدمات عمومی را مطالبه می‌کند.

پرسش‌نامه‌ها می‌توانند سطح مسئولیت‌پذیری را از طریق کارزار اطلاع‌رسانی عمومی و تعامل با مقامات دولتی بالا ببرند. همچنین در شرایطی که اطلاعات مربوط به کاربران خدمات عمومی مانند سطح رضایت‌مندی از کیفیت خدمات، دچار محدودیت بوده یا اصلاً وجود ندارد، پرسش‌نامه‌ها کاربرد اساسی پیدا می‌کنند. پرسش‌نامه گزارش شهروندی قادر است از طریق جمع‌آوری و انتشار اصولی بازخوردهای عمومی، انگیزه ارائه دهندگان خدمات دولتی در پاسخ‌گویی به نیازهای کاربران را بالا ببرد.

آنچه می‌توانید در پایان این درس انجام بدهید عبارت است از:

- شناسایی نقاط قوت و چالش‌های پرسش‌نامه گزارش شهروندی در انجام یک پروژه نظارتی
- درک مراحل گوناگون اجرای طرح پرسش‌نامه گزارش شهروندی

بعدي

قبلي

نقاط قوت و چالش‌های پرسش‌نامه گزارش شهروندی

پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند اطلاعات مربوط به نوع قضاوت مردم نسبت به کیفیت خدمات عمومی را به دولت و دیگر شهروندان عرضه کند. این پرسش‌نامه همچنین قادر است مناطقی که در آن سازمان‌های دولتی موفق به دستیابی به استانداردهای مورد نظر نشده‌اند را نمایان کند. علاوه بر این، اگر پرکردن پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی بطور مرتب انجام شود، ابزار مناسبی برای پیگیری تغییرات صورت گرفته در کیفیت خدمات در طول زمان است.

فرآیند نظارت بر ارائه خدمات دولتی با استفاده از پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی شامل تهیه پرسش‌نامه و استفاده از آن برای جمع‌آوری اطلاعات شهروندان و سپس ارائه اطلاعات به مقامات دولتی با امید به آغاز بهبود در ارائه خدمات مربوطه است. استفاده از پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند بصورت دائمی و به هدف ردیابی بهبود خدمات ارائه شده در طول زمان و نیز شناسایی مشکلات برطرف نشده انجام گیرد.

نمودار زیر برخی از نقاط قوت و چالش‌های اجرای یک پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی هنگام نظارت بر ارائه خدمات دولتی را توصیف می‌کند:

چالش‌ها	نقاط قوت
انجام پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی ممکن است از سوی مقامات دولتی به‌عنوان نوعی تهدید تلقی شده و توأم با ریسک سیاسی باشد.	پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند برای ارزیابی یک یا چند سرویس عمومی بطور هم‌زمان استفاده شود.
طراحی ابزار بررسی نمونه‌ها نیاز به برخی مهارت‌های فنی دارد که ممکن است در دسترس نباشد.	بازخوردها شامل نظرات تک تک افراد به‌صورت مستقل است.
پرسش‌نامه شهروندی نیازمند نوعی استراتژی صحیح انتشار است تا امکان برداشت دیدگاه‌ها و تشخیص اقدامات مورد نیاز از سوی سازمان‌های دولتی را فراهم کند.	بهبود در کیفیت خدمات ارائه شده را می‌توان در طول زمان و یا در سطح سازمان‌های مختلف درگیر با ارائه خدمات ارزیابی کرد.

بعدی

قبلی

آماده‌سازی یک پرسش‌نامه گزارش شهروندی

نخستین گام در ایجاد یک پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی "نوشتن شرح هدف" است. این کار بایستی بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده در جریان تحقیقات (که در درس دو به آن اشاره شد) صورت گیرد. این‌که از همان ابتدا اهداف خود را به روشنی بیان کنید دارای اهمیت است، در غیر این صورت احتمال جمع‌آوری اطلاعات نامربوط با این پروژه خاص وجود دارد.

می‌توانید از مجموعه سوالات زیر به‌عنوان راهنمای کار استفاده کنید:

- چه خدمات یا بخش‌هایی را می‌خواهید مورد ارزیابی قرار دهید؟
- آیا سیاست یا برنامه دولتی خاصی را برای ارزیابی انتخاب کرده‌اید؟
- چه کسی در درون جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنید دارای اطلاعاتی از موضوع و چه کسی تحت تاثیر خدماتی است که قصد تحقیق در مورد آن را دارید؟ در این ارزیابی، جمعیتی که بطور سنتی به حاشیه رانده شده‌اند را در نظر داشته باشید.
- اطلاعاتی که قرار است جمع‌آوری شود، چگونه مورد استفاده قرار می‌گیرد؟
- نیاز به گردآوری چه نوع اطلاعاتی دارید؟
- کدام جنبه از ارائه خدمات دارای اهمیت است (همیشه مهیا بودن، به آسانی در دسترس بودن، کیفیت خدمات، بروز و حل مشکلات، تعامل با کارکنان و غیره)؟

به خاطر داشته باشید:

هنگام آماده‌سازی پرسش‌نامه، متوجه ابعاد و دامنه پروژه نظارتی خود باشید. برای مثال، سعی کنید در محدوده معینی از کار باقی بمانید (مثلاً محدوده جامعه محلی خودتان)، و در عین حال نخواهید همه خدمات عرضه شده را هم‌زمان و با هم بررسی کنید. بزودی در می‌یابید که وقتی روی یکی از خدمات عمومی متمرکز شوید، به سایر خدمات هم خواه ناخواه پرداخته می‌شود. در نهایت، وضعیت خود و نوع خدماتی که قرار است تحت نظارت قرار دهید را در نظر داشته باشید. فراموش نکنید، تشخیص اینکه انجام یک پروژه نظارتی برای شما خطرآفرین هست یا خیر، برعهده خود شماست.

هنگامی که اهداف خود را مشخص می‌کنید، خدمات یا سیاست‌هایی که بر زندگی مردم تاثیر مستقیم دارد را در نظر بگیرید. وقتی که اهداف خود را به روشنی شناسایی کردید، در صورت امکان به ملاقات ارائه دهندگان خدماتی که قصد ارزیابی آن را دارید بروید. با ملاقات آن‌ها در مراحل اولیه پروژه، امر نظارت دارای نوعی حس مشارکت می‌شود. هنگام ارتباط با ارائه دهندگان خدمات، مروری کلی از مراحل کار پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی را به ایشان عرضه کنید. بگذارید روش کار شما در ارزیابی را بدانند و به آن‌ها فرصت بدهید که در مورد آن نظر بدهند. این جلسه همچنین فرصتی است برای گردآوری اطلاعات بیشتری که ممکن است ارائه‌دهندگان خدمات در خصوص پس‌زمینه کار داشته باشند. این اطلاعات می‌تواند برای پرورش و توسعه پرسش‌نامه کارآمد باشد. در صورت وجود ابتکارات یا سیاست‌های جدید اثرگذار بر ارائه خدمات،

آنها احتمالاً از آن اطلاع دارند.

اطلاعات بیشتر در خصوص انجام نظرسنجی را می‌توانید [در اینجا](#) پیدا کنید. (به زبان انگلیسی)

بعدي

قبلي



طراحی سوالات پرسش‌نامه

ساختار و حجم سوالات پرسش‌نامه با در نظر گرفتن دو عامل "جزئیات و زمان" طراحی می‌شود. تعداد سوالات پرسش‌نامه بایستی به اندازه‌ای باشد که پاسخ‌گویی به آنها حدود ۱۵ تا ۲۰ دقیقه وقت بگیرد، نه بیشتر. نمی‌توان گفت حتماً بایستی به چه تعداد خانه سر بزنید، اما پرسش‌نامه را به اندازه‌ای توزیع کنید که موقع جمع‌بندی پاسخ‌ها و استخراج نتایج، قضاوت درستی از چگونگی تاثیر خدمات بر طیف متنوعی از اهالی محل بدست بیاید.

بخش ۱: معرفی

بخش معرفی شامل یک متن کوتاه است که در ابتدای پرسش‌نامه آورده می‌شود. هدف از نوشتن این بخش ارائه اطلاعات کلیدی به پاسخ‌دهندگان در مورد هدف از انجام نظرسنجی است. پرسش‌نامه می‌تواند در قالب یک مصاحبه حضوری پر شود. در این موقعیت، مصاحبه‌گر ابتدا خود را معرفی می‌کند، هدف از انجام مصاحبه و نظرسنجی را توضیح می‌دهد و شروع به برقراری نوعی ارتباط عاطفی با پاسخ‌گو می‌کند. در این‌جا به عنوان نمونه مثالی می‌آوریم:

«سلام، من ... هستم. من در حال تحقیق در مورد کیفیت خدمات آب و فاضلاب شهری در محله خودمان هستم. می‌توانم با یکی از افراد بزرگسال این خانه صحبت کنم؟ ... نقطه نظرات شما برای ما خیلی اهمیت دارد. هر مطلبی که به عنوان نقطه نظر شخصی بگویید، کاملاً محرمانه محسوب شده و منتشر نمی‌شود. فقط نتایج جمع‌بندی اطلاعات از مجموع پاسخ‌ها بصورت عمومی منتشر و نیز به مسئولان امر ارائه می‌شود تا در وضعیت ارائه خدمات بهبود حاصل شود. پرسش و پاسخ حدود ۲۰ دقیقه طول می‌کشد. آیا مایل هستید در این نظرسنجی شرکت کنید؟»

در این مرحله، بایستی به روشنی توضیح داده شود که نظرات شخصی پاسخ‌دهنده با نام و مشخصات شخصی او منتشر نمی‌شود، بلکه فقط نتیجه اطلاعات جمع‌آوری شده از همه پاسخ‌دهندگان به اشتراک گذاشته می‌شود. به علاوه این‌که، یافته‌های نظرسنجی برای هدف قرار دادن شخص معینی به کار برده نخواهد شد. یافته‌های این تحقیق بایستی یک تصویر جامع - شامل خوبی‌ها و بدی‌ها - از نحوه ارائه خدمات توسط موسسه مسئول ارائه دهد.

بعدي

قبلي

بخش ۲: سوال تعیین صلاحیت

سوال تعیین صلاحیت برای این است که ببینید آیا پاسخ‌دهنده در جایگاه مناسب برای پاسخ دادن به پرسش‌ها هست یا خیر. به عبارت دیگر، این سوال مشخص می‌کند که آیا پاسخ‌گو شرایط اساسی شرکت در نظرسنجی را داراست یا نه. اگر مایلید مصاحبه خود را با یک طیف خاص جمعیتی انجام دهید، بایستی مطمئن شوید که مصاحبه‌شونده دارای معیارهای قرار گرفتن در آن طیف خاص هست (مثلاً شرط سنی را داراست، به گروه قومی یا فرهنگی یا منطقه‌ای خاصی تعلق دارد، و غیره). شرط بعدی این است که ببینید آیا کسی که با او مصاحبه می‌کنید، اساساً در یک سال گذشته از خدمات مذکور استفاده کرده یا خیر.

به‌عنوان مثال، نمونه یک سوال تعیین صلاحیت در زمینه خدمات آب و فاضلاب از مصاحبه‌شونده می‌پرسد:

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

- بله (ادامه مصاحبه را انجام می‌دهید)
- خیر (مصاحبه را ادامه نمی‌دهید)

بخش ۳: آمار جمعیتی

در بسیاری از پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی، خانواده یک واحد مشترک برای تجزیه و تحلیل آماری محسوب می‌شود. سوالات مربوط به آمار جمعیتی به جمع‌آوری اطلاعات اولیه در مورد مخاطب و اعضای خانواده او که از خدمات مورد نظر استفاده می‌کنند می‌پردازد. اطلاعات مربوط به خانوار (سرپرست خانواده، میزان درآمد، آدرس محل سکونت و غیره) را در ابتدای پرسش‌نامه جمع‌آوری کنید.

بعدي

قبلي

بخش ۴: بدنه پرسش‌نامه

بدنه پرسش‌نامه به گونه‌ای طراحی می‌شود که بازخوردهای کلیدی مرتبط با هدف پرسش‌نامه را دریافت کند. دسته‌بندی مشترک سوالات خاص شامل این موارد می‌شود: سهولت دسترسی، میزان استفاده، قابلیت اطمینان، کیفیت، رفتار کارکنان ارائه دهنده خدمات، فساد مالی و میزان رضایت‌مندی از خدمات. پرسش‌نامه بایستی بر تجربه شهروندان در زمینه ارائه خدمات تمرکز کند و نه فرآیندهای داخلی یا فنی.

فهرست زیر شامل برخی نکات کلیدی است که هنگام نوشتن سوالات و پاسخ‌ها در بخش‌های مختلف پرسش‌نامه بایستی مد نظر قرار دهید:

- در صورت لزوم، برای جمع‌آوری پاسخ‌های مرتبط، جدول زمانی تعیین کنید.
- سوالات را با کلمات و عبارات روشن و صریح بنویسید که از آنها تعبیر دیگری برداشت نشود و یا اینکه مخاطب را به سمت پاسخ خاصی هدایت نکند.
- مطمئن شوید که کاربران خدمات مربوطه، "بر اساس تجربه خود" قادر به پاسخ‌گویی به سوالات هستند.
- از طرح سوالاتی که پاسخ‌دهنده را در معرض قضاوت قرار دهد خودداری کنید.
- نسبت به ترتیب قرار گرفتن سوالات در پرسش‌نامه دقت کنید.
- جهت جلوگیری از دریافت پاسخ‌های تاریخ مصرف گذشته، در صورت لزوم سوالات را در یک بازه زمانی بگنجانید. مثلاً آیا بدنبال دریافت بازخورد از خانواده‌هایی هستید که طی یک سال گذشته از خدمات مورد نظر استفاده کرده‌اند؟ یا اگر به بدنبال دریافت بازخورد در مورد رفتار کارمندان ارائه کننده خدمات هستید، آیا فقط بدنبال پاسخ‌های مربوط به یک‌سال گذشته هستید؟ در این صورت بایستی زمان‌بندی مورد نظر را در متن سوال بگنجانید.
- اگر سوالات شما دارای مقیاس‌های زمانی، مکانی، فاصله، وزن و غیره است، این موارد را به‌طور مشخص در سوالات ذکر کنید. (مثلاً فاصله به کیلومتر، وزن به کیلوگرم، زمان به دقیقه و غیره)

نمونه یک پرسش‌نامه، برگرفته از نمونه شماره ۵: ابزار طراحی یک پرسش‌نامه، "بهبود اداره امور محلی و خدمت‌رسانی به نیازمندان: ابزار آموزش طراحی پرسش‌نامه شهروندی" (به زبان انگلیسی)

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- تا حدودی راضی بودم

ب- کاملاً راضی بودم

ارزیابی این پرسش‌نامه:

۱. کدامیک 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 نبایستی 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 بپرسد 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.

بعدي

قبلي

تجزیه و تحلیل و نوشتن گزارش

برای کلیت بخشی و تعمیم نتایج نظرسنجی و اضافه کردن پیشنهادات اصلاحی به آن، بایستی اطلاعات خامی که از پرسشنامه استخراج کرده‌اید را ساماندهی و تجزیه و تحلیل کنید. در این راه می‌توانید از یک سازمان پژوهشی و یا یکی از اساتید آمار دانشگاه مشورت بخواهید تا در تجزیه و تحلیل داده‌ها به شما کمک کنند. نتایج بایستی شامل انتقادات سازنده باشد.

به اشتراک گذاشتن یافته‌های اولیه با نهاد ارایه‌دهنده خدمات می‌تواند مفید باشد چرا که این فرصت را به او می‌دهد تا به برخی از انتقادات پاسخ داده و دلیل برخی از مشکلات ناخواسته را توضیح دهد. آگاهی از مسائلی مانند کمبود نفرات و محدودیت‌های بودجه می‌تواند بر لحن توصیه‌ها در نتیجه‌گیری نهایی اثرگذار باشد.

در اینجا پیشنهاداتی مبنی بر نحوه ارائه یافته‌ها را مشاهده می‌کنید:

- اطلاعات را بصورت جامع عرضه کنید: انعکاس هم‌زمان نقاط قوت و ضعف عملکرد اهمیت دارد. تصویر کاملی از موفقیت و شکست در انجام خدمات مورد نظر را به اشتراک بگذارید.
- توضیحات را بصورت کیفی ارائه کنید، بجای آن‌که به سراغ توضیح ساده‌ی خوب/بد - بله/خیر بروید.
- یافته‌ها را بصورت بی‌طرفانه عرضه کنید: بگذارید یافته‌ها و آمار خودشان حرف بزنند، بجای این‌که شما توصیف جانبدارانه‌ای به آن اضافه کنید.

در این‌جا یک نمای کلی از بخش‌های اساسی که بایستی در گزارش شما گنجانده شود را مشاهده می‌کنید:

گزارش جامع شرح مختصری از اهداف، روش‌ها و یافته‌های عمده یک پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی را ارائه می‌کند. این شرح بایستی شامل فهرستی از اقدامات پیشنهادی بدست آمده از نتایج یافته‌ها باشد. این بخش بایستی به تنهایی و به عنوان یک سند خلاصه شده، قابل ارائه به رسانه‌ها، شهروندان و سایر گروه‌های ذینفع باشد.

بخش **اهداف تحقیق** منتقل کننده دلایل انجام این بررسی بوده و این‌که چگونه می‌توان از یافته‌ها برای برای پیگیری نقشه‌های آینده، تصمیمات یا عملیات توسط نهادهای مختلف بهره برد. توضیح در مورد هدف از انجام پروژه پرسش‌نامه نظارتی، نقطه شروع خوبی برای این بخش است.

بخش **روش‌شناسی** توضیحات کامل، دقیق و صادقانه‌ای در مورد روش بکار رفته در انجام پژوهش ارائه می‌کند. هدف از این بخش پاسخ به سوالات زیر است:

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

بخش یافته‌های عمده نتایج تحقیق را خلاصه کرده و آن‌ها را بر اساس اولویت و اهمیت نزد مخاطبان عرضه می‌کند. برای خلاصه کردن یافته‌های کلیدی می‌توانید از جدول آماری استفاده کنید. مهم‌ترین نتایج را با رنگ‌های متفاوت در جدول برجسته کنید. فراموش نکنید که عملکرد خوب و بد را به‌طور هم‌زمان منعکس کنید.

بخش نتیجه‌گیری و پیشنهادات پاسخ‌گوی این سوال است که "اکنون بایستی چه کار کرد؟" این بخش، نتایج بدست آمده از یافته‌های تحقیق را به بحث می‌گذارد. نتیجه‌گیری‌ها بایستی تنها بر اساس حقایق به دست آمده از طریق پژوهش باشد. در این بخش می‌توانید به هدف بهبود در ارائه خدمات، توصیه‌هایی در خصوص تغییر در عملکرد، آموزش و یا روش‌های جدید اجرا مطرح کنید.

بررسی موردی: بنگلور، هند

برگرفته از "ارزیابی تاثیرات پرسش‌نامه گزارش شهروندی شهر بنگلور بر عملکرد سازمان‌های دولتی" (به زبان انگلیسی)



پرسش‌نامه گزارش شهروندی شهر بنگلور هند که توسط یک نهاد غیر دولتی به نام "مرکز امور عمومی" تهیه شده، به ارزیابی سطح رضایت شهروندان در خصوص خدمات عمومی این شهر می‌پردازد. این پرسش‌نامه همچنین سازمان‌های دست‌اندرکار ارائه خدمات عمومی (آب، برق، خدمات شهری، حمل و نقل، مسکن، تلفن، بانک‌ها و بیمارستان‌ها) را بر اساس عملکرد آن‌ها رتبه‌بندی می‌کند. این گزارش، با استفاده از مصاحبه‌های انجام شده با مسئولان سازمان‌ها، مقامات ارشد دولتی، گروه‌های فعال شهروندی و رسانه‌های بنگلور، زمینه ارزیابی مستقلی از دو نظرسنجی قبلی (سال ۱۹۹۴ و ۱۹۹۹) را فراهم می‌کند. بلافاصله پس از انتشار یافته‌های این نظرسنجی، بسیاری از سازمان‌های مورد بررسی قرار گرفته، اصلاحات در نحوه ارائه خدمات را آغاز کردند. دو سازمان برای کارمندان خود دوره‌های آموزشی دایر کردند که مهارت آن‌ها در انجام کار را بالا می‌برد و روش پاسخ‌گویی بهتر به مشتریان را به آن‌ها یاد می‌داد. در جایی دیگر یک سیستم جدید مالیات محلی برقرار شد تا شفافیت عملیات مالیاتی بیشتر شده و فساد کاهش یابد. این نظرسنجی به سراغ برخی از مقامات ارشد محلی هم رفت، هرچند دستاوردها و محدودیت در عملکرد ایشان در پرسش‌نامه منعکس نشده بود. در مجموع، تاثیرات انجام این طرح مثبت بوده است. اجرای طرح نظرسنجی از طریق پرسش‌نامه شهروندی در بنگلور باعث افزایش آگاهی عمومی نسبت به کیفیت خدمات و نیز تحریک گروه‌های شهروندی به درخواست خدمات بهتر شده است. این نظرسنجی به مسئولان کلیدی شهر کمک کرد تا توقعات شهروندان معمولی را بهتر درک کنند و به نقش جامعه مدنی در اداره امور شهر پی ببرند.

یادآوری نکات کلیدی درس سه

- پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند اطلاعات مربوط به نوع قضاوت مردم نسبت به کیفیت خدمات عمومی را به دولت و دیگر شهروندان عرضه کند. این پرسش‌نامه می‌تواند مناطقی که در آن سازمان‌های دولتی موفق به دستیابی به استانداردهای مورد نظر نشده‌اند را نمایان کند.
- نخستین گام در ایجاد یک پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی "نوشتن شرح هدف" است به گونه‌ای که اهداف کار را به روشنی نمایان کند.
- هنگام آماده‌سازی پرسش‌نامه گزارش شهروندی، متوجه ابعاد و دامنه پروژه نظارتی خود باشید.
- پرسش‌نامه نظرسنجی شامل چهار بخش است: معرفی، سوال تعیین صلاحیت، آمار جمعیتی و بدنه پرسش‌نامه
- برای کلیت‌بخشی و تعمیم نتایج نظرسنجی و اضافه کردن پیشنهادات اصلاحی به آن، بایستی اطلاعات خامی که از پرسش‌نامه استخراج کرده‌اید را ساماندهی و تجزیه و تحلیل کنید.

بعدي

قبلي

پرسش‌نامه درس ۲

۱- کدام مورد را می‌توان به‌عنوان چالش حقیقی در اجرای یک پروژه نظارتی از طریق پرسش‌نامه گزارش شهروندی دانست؟

- الف- پرسش‌نامه شهروندی نیازمند نوعی استراتژی صحیح انتشار است تا امکان برداشت دیدگاه‌ها و تشخیص اقدامات مورد نیاز از سوی سازمان‌های دولتی را فراهم کند.
- ب- طراحی ابزار بررسی نمونه‌ها نیاز به برخی مهارت‌های فنی دارد که ممکن است در دسترس نباشد.
- ج- پرسش‌نامه زمانی بیشترین تاثیر را دارد که با استفاده از یک نمونه تصادفی انجام شود. اگر خطایی در نمونه وجود داشته باشد، داده‌های جمع‌آوری شده ممکن است کاربرد نداشته باشد.
- د- همه موارد

۲- کدام مورد جزو نقاط قوت اجرای طرح پرسش‌نامه گزارش شهروندی محسوب می‌شود؟

- الف- پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند برای ارزیابی یک یا چند سرویس عمومی بطور هم‌زمان استفاده شود.
- ب- بازخورد نظرات می‌تواند از تک تک شهروندان و بصورت انفرادی جمع‌آوری شود.
- ج- بهبود در کیفیت خدمات ارائه شده را می‌توان در طول زمان و یا در سطح سازمان‌های مختلف درگیر با ارائه خدمات ارزیابی کرد.
- د- همه موارد

۳- اولین کاری که باید هنگام قدم گذاشتن در یک پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی انجام دهید چیست؟

- الف- آماده‌سازی پرسش‌نامه
- ب- نوشتن شرح هدف
- ج- ایجاد یک نمونه بررسی
- د- پیش‌نویس گزارش

۴- طرح پرسش‌نامه گزارش شهروندی را فقط یک بار می‌توان اجرا کرد.

- الف- درست
- ب- نادرست

۵- تمرکز اصلی نظرسنجی بایستی بر روی چه چیزی باشد؟

- الف- فرآیندهای داخلی یا فنی ارائه خدمات
- ب- حوزه‌هایی از ارائه خدمات که توسط شهروندان تجربه شده است
- ج- سوالات مهم سیاسی در مورد خدماتی که در حال ارزیابی آن هستیم
- د- هیچ‌کدام

۶- پرسش‌نامه باید بصورت بسیار مفصل و جامع طراحی شود تا مطمئن شویم که حتی یک واحد کوچک اطلاعات را نیز از دست نخواهیم داد.

الف- درست

ب- نادرست

۷- کدام مورد را می‌توان بهترین تمرین برای انجام گزارش دانست؟

الف- گزارش باید اطلاعات به‌دست آمده را از طریق تجزیه و تحلیل داده‌ها خلاصه کند و به‌طور مستقیم اهداف فرآیند نظارت را نشان دهد.

ب- یافته‌های گزارش باید صد در صد مثبت به نظر برسد.

ج- یافته‌های اولیه را نباید با ارائه‌دهندگان خدمات به اشتراک گذاشت تا آن‌ها فرصت مخالفت با ما را نداشته باشند.

د- بهتر است هیچ‌گونه توضیحی در مورد آمار بدست آمده ندهیم تا خواننده خودش آن را تفسیر کند.

۸- کدام مورد را نباید به‌عنوان بخشی از گزارش به حساب آورد؟

الف- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

ب- روش‌شناسی

ج- فهرست نام افراد شرکت‌کننده در نظرسنجی

د- یافته‌های عمده

بعدي

قبلي

درس ۴: گام به گام با برگه امتیازدهی محلی

برگرفته از "راهنمای عملیاتی برای اجرای طرح برگه امتیازدهی محلی" (به زبان انگلیسی)

رویکرد دیگر در امر نظارت بر ارائه خدمات دولتی، استفاده از برگه امتیازدهی محلی است که تعامل مستقیم میان ارائه‌دهندگان خدمات و اعضای جامعه را بهتر و بیشتر فراهم می‌کند. فرآیند نظارت بر ارائه خدمات با استفاده از برگه امتیازدهی محلی که در این درس به شرح آن پرداخته شده به شما کمک می‌کند تا همسایگان خود را در زمینه مشارکت در فرآیند مستندسازی مشکلات و شکاف‌های موجود در امر ارائه خدمات محلی راهنمایی کنید و پیشنهادات خود برای بهبود خدمات را عرضه نمایید.

در حالت ایده‌آل، این روند نه تنها به تولید اطلاعات و تقویت حس ادراک جمعی کمک می‌کند، بلکه ارتباط میان ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی با شهروندان را برقرار می‌نماید به گونه‌ای که شهروندان قادرند بازخورد فوری نظرات خویش را به ارائه‌دهندگان خدمات منتقل نمایند.

آنچه می‌توانید در پایان این درس انجام بدهید عبارت است از:

- شناسایی نقاط قوت و چالش‌های انجام پروژه نظارتی از طریق برگه امتیازدهی محلی
- درک مراحل مختلف اجرای طرح نظارت با استفاده از برگه امتیازدهی محلی
- درک چگونگی بکارگیری اطلاعات جمع‌آوری شده، در توسعه پیشرفت جامعه محل زندگی

بعدي

قبلي

نقاط قوت و چالش‌های برگه امتیازدهی محلی

برگه امتیازدهی محلی نوعی روش نظارت بر اساس مشارکت همگانی و ابزار ارزیابی است که از طریق آن، شهروندان می‌توانند کیفیت خدمات عمومی مانند مراکز بهداشتی، مدرسه، حمل و نقل عمومی، آب، دفع زباله و غیره را ارزیابی کنند. این فرآیند روشی است برای اطلاع‌رسانی به اعضای جامعه در مورد خدمات موجود و آنچه بر اساس قانون مستحق دریافت آن هستند (بطور رسمی می‌توان واژه "استحقاق" را بکار برد) و نیز راهی است برای بدست آوردن نظرات مردم در مورد قابلیت دسترسی و کیفیت این خدمات.

با فراهم کردن فرصت گفتگوی مستقیم میان ارائه‌دهندگان خدمات عمومی و شهروندان، برگه امتیازدهی محلی سبب می‌شود تا صدای ساکنان محله مبنی بر تقاضای بهبود خدمات عمومی شنیده شود.

نمودار زیر برخی از نقاط قوت و چالش‌های اجرای یک پروژه نظارت بر ارائه خدمات عمومی بوسیله برگه امتیازدهی محلی را توصیف می‌کند:

چالش‌ها	نقاط قوت
ارزیابی نظارتی از طریق برگه امتیازدهی محلی به مجریان اجرایی با کیفیت و کارآمد نیاز دارد که ممکن است در دسترس نباشند.	فرآیند ارزیابی از طریق برگه امتیازدهی محلی به شهروندان اجازه می‌دهد تا حقوق خود را درک کنند و در مورد نیازهای جامعه با هم به گفتگو بپردازند.
سازماندهی جلسات عمومی ممکن است امری چالشی و سخت باشد.	این فرآیند که در سطح جامعه محلی اجرا می‌شود، ارائه‌دهندگان و مصرف‌کنندگان خدمات را با یکدیگر پیوند می‌دهد تا در مورد راه‌های بهبود خدمات عمومی بحث کنند.
اگر ارائه دهندگان خدمات و مقامات دولتی از محتوای اطلاعات این‌طور برداشت کنند که به عقیده مردم، کیفیت خدمات می‌توانست بهتر از این باشد، ممکن است موضع دفاعی به خود بگیرند.	این فرآیند به رهبران جامعه و اعضای آن فرصت می‌دهد تا نسبت به نقش سودمند شهروندان در ترویج مسئولیت‌پذیری دولت، شناخت بهتری پیدا کنند.

بعدي

قبلي

آماده‌سازی

بر اساس آنچه از نتیجه تحقیقات اولیه بدست آورده‌اید، یک یا دو نوع خدماتی که از بقیه مهم‌تر است را شناسایی کرده و پروژه نظارتی را بر روی آن متمرکز کنید. این انتخاب بستگی زیادی به چگونگی مدیریت و یا اجرای خدمات در سطح محلی و همچنین میزان اهمیت آن برای افراد جامعه دارد.

افراد دست‌اندرکار پروژه نظارتی خود را شناسایی کنید. اگر در حال حاضر با یک گروه یا انجمن درگیر با مسائل بهبود شرایط اجتماعی همکاری می‌کنید، دعوت از اعضای این گروه برای پیوستن به پروژه نظارتی‌تان را مد نظر داشته باشید. همچنین می‌توانید به جامعه یا گروهی که در ابتدا و هنگام تحقیقات اولیه با آن‌ها در تماس بودید برگردید و از افراد آن دعوت به همکاری کنید. دخیل کردن افراد گوناگونی که خود به نحوی از این خدمات استفاده می‌کنند، بسیار حائز اهمیت است. در ضمن یاری گرفتن از گروه‌هایی از جامعه که به‌طور بالقوه به حاشیه رانده شده‌اند مانند زنان، جوانان، اقلیت‌های قومی و مذهبی و افراد با ناتوانی‌های جسمی و معلولان را فراموش نکنید.

پیش از شروع فعالیت‌های نظارتی، نیاز به انجام برخی از برنامه‌ریزی‌های اولیه دارید:

- مکانی برای برگزاری جلسات پیدا کنید
- برگزاری سه نوع جلسه را زمان‌بندی کنید: ۱- جلسات عمومی (دو بار) ۲- جلسه با ارائه دهندگان خدمات ۳- جلسه مشترک
- از شرکت‌کنندگان دعوت کنید
- مواد و مدارک را توسعه و گسترش دهید
- منابع مورد نیاز را تامین کنید: کاغذ، قلم، کپی مدارک، نشانگر و غیره

بعدی

قبلی

سازمان‌دهی جلسات عمومی

دو هدف عمده از برگزاری جلسات عمومی عبارتند از:

- ۱- شناسایی منابعی که قرار است به ارائه‌دهنده خدمات داده شود، در مقایسه با منابعی که در حال حاضر به وی داده شده. (می‌توان آن را شاخصه‌های "ورودی" نامید)
- ۲- ارزیابی عملکرد ارائه‌دهنده خدمات

جلسه عمومی شماره ۱: تشکیل پرونده برای منابع اختصاص یافته به خدمات در حال ارائه

هدف از برگزاری این جلسه کمک به اهالی محل برای استفاده از اطلاعات و آمار رسمی، شواهد فیزیکی، مشاهدات و گفته‌ها برای مستند کردن میزان موفقیت عملکرد ارائه‌دهنده خدمات است. اطلاعات جمع‌آوری شده در مرحله تحقیق را با خود به این جلسه بیاورید.

بایستی تا می‌توانید، در مورد خدماتی که در حال نظارت بر آن هستید اطلاعات داشته باشید و آن اطلاعات را بصورتی قابل درک و عرضه، در دسترس عموم قرار دهید. این اطلاعات شامل موارد زیر است:

- تخصیص بودجه
- گزارش‌های مالی و حسابرسی که به جزئیات هزینه‌های جاری می‌پردازد
- موجودی انبارها و دارائی‌های فیزیکی و منقول
- قوانین یا سیاست‌های مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان خدمات اجتماعی (به عنوان مثال سیاست عدم تمرکز)
- اطلاعات مربوط به پیمانکار، شامل مبالغ پرداخت شده و روش پیش‌بینی شده برای انجام کار، در قرارداد

در نخستین جلسه عمومی:

✓ پیشینه موضوع در مورد آنچه افراد قانوناً مستحق دریافت آن هستند را به شرکت‌کنندگان عرضه کنید تا با سطح خدماتی که در حال حاضر به آن‌ها ارائه می‌شود مقایسه کنند. به‌عنوان مثال، آیا مدارک رسمی نشان می‌دهد که در هر مرکز بهداشتی-درمانی، باید فلان تجهیزات پزشکی با مدل خاص و کیفیتی مشخص وجود داشته باشد؟

✓ شرکت‌کنندگان را بصورت گروه‌های بحث و گفتگو دسته‌بندی کنید. بسته به این‌که کدام ترکیب باعث ایجاد گفتگوهای موثرتری خواهد شد، می‌توانید افراد را از نظر معیارهای جمعیتی (سن و جنسیت) یا نوع کارکرد خدمات (دانش‌آموز، معلم، والدین) تقسیم‌بندی کنید.

✓ از شرکت‌کنندگان بخواهید تا در مورد شاخص تخصیص منابع نظر دهند (در مورد #کتاب‌های درسی، #داروهای در دسترس، #منابع تدارکاتی برای پروژه‌های دولتی). هدف از انجام این کار این است که شاخصی برای تعیین مغایرت‌های موجود بین بودجه فعلی و آنچه بایستی اختصاص داده می‌شد بدست بیاید.

✓ شرایط بحث و گفتگو میان شرکت‌کنندگان در زمینه آنچه بنا بوده ارائه شود (آنچه بر اساس اسناد رسمی استحقاق دریافت آن را داشته‌اند) و آنچه در حال حاضر دارد ارائه می‌شود (بر اساس تجربه و مشاهدات شرکت‌کنندگان) را فراهم کنید. در صورت امکان شواهد و گفته‌های شرکت‌کنندگان را ضبط و ثبت کنید. شاخص‌ها را در یک جدول بنویسید که بتوان آن‌ها را راحت با هم مقایسه کرد.

شاخص‌های ورودی استفاده شده در یکی از جوامع کشور هند. برگرفته از صفحه ۲۸: "راهنمای عملیاتی در اجرای فرآیند برگه امتیازدهی محلی" (به زبان انگلیسی)

شاخص 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 دانش‌آموز	۴	۴	کافی نیست
ب ۲. کیف مدرسه	۰	۰	اگر کیف مدرسه فراهم شود کمک بزرگی است

جلسه عمومی شماره ۲: تهیه برگه امتیاز به عملکرد خدمات ارائه شده

هدف از برگزاری این جلسه کمک به اهالی محل برای امتیازدهی و ارزیابی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است.

در دومین جلسه عمومی:

✓ شرکت‌کنندگان را بصورت گروه‌های بحث و گفتگو دسته‌بندی کنید. این بار هم می‌توانید آن‌ها را بر اساس معیارهای جمعیتی یا نوع کارکرد خدمات برای ایشان تقسیم‌بندی کنید. به منظور ایجاد یک گفتگوی سازنده و مفید، تلاش کنید که هر گروه شامل ۱۰ تا ۱۵ نفر باشد.

✓ شرایط بحث و گفتگو در زمینه ارائه خدمات عمومی را با هدف ایجاد مجموعه‌ای از معیارهای ارزیابی کیفیت فراهم کنید. برگزارکنندگان جلسه می‌توانند بحث را با استفاده از چند سوال راهنما آغاز کنند. بعنوان مثال به سوالات زیر که در مورد خدمات بهداشتی - درمانی محلی است توجه فرمائید:

- آیا خدمات بهداشتی - درمانی محلی شما خوب و رضایت‌بخش است؟ دلیل این پاسخ شما چیست؟
- چگونه می‌توانیم مطمئن شویم که این سرویس به خوبی در حال انجام وظیفه است؟
- در مورد عملکرد ابزار و وسایل مرکز مراقبت‌های درمانی محله خود چگونه قضاوت می‌کنید؟ برای انجام چنین قضاوتی، به چه خصوصیات توجه می‌کنید؟ اگر از این امکانات استفاده نمی‌کنید، علت چیست؟
- ویژگی‌های یک مرکز درمانی خوب و موفق از نظر شما کدام است؟

✓ بر اساس پیشنهادات مطرح شده در خلال گفتگوها، مجموعه‌ای از معیارهای عملکرد را برای ارزیابی خدمات مشخص کنید. در حالت ایده‌آل بایستی ۵ تا ۸ معیار عملکرد را در نظر بگیرید. نحوه امتیازدهی بایستی مثبت باشد به این معنی که هرچه عملکرد بهتر، نمره بالاتر. از این‌که همه اعضای گروه با معیارهای انتخاب شده موافق هستند اطمینان حاصل کنید.

✓ شرایط گفتگویی را فراهم کنید که شرکت‌کنندگان را جهت امتیازدهی به هر معیار راهنمایی کند. دو روش متداول و در عین حال متفاوت عبارتند از رای‌گیری فردی و اجماع گروهی. مزیت رای‌گیری این است که مشارکت افراد را تضمین کرده و فرصت‌های برابر ایجاد می‌کند و در عین حال فشار و اعمال نظر سایر افراد گروه را به حداقل می‌رساند. در مقابل، مزیت اجماع گروهی این است که بحث و گفتگو اغلب به نتیجه خوبی منتهی می‌شود. در هر دو صورت، مهم این است که به اعضای گروه اجازه ابراز نظر در مورد نمرات و اختلاف سلیقه‌ها داده شود. نمرات داده شده را در یک جدول وارد کنید تا راحت‌تر مقایسه شده و قابل توضیح باشند.

به منظور دستیابی به تصویر کامل‌تری از درک شرکت‌کنندگان نسبت به خدمات در حال ارزیابی، بایستی دلایل نمرات بالا یا پایین هر معیار پرسیده شود. این کار به توضیح نتایج غیرمنتظره کمک می‌کند و اغلب شواهد ارزشمند و نمونه‌های مفیدی در زمینه ارائه خدمات در اختیار می‌گذارد.

✓ پس از آنکه گروه در مورد امتیاز عملکرد هر معیار به توافق رسید، انگیزه لازم برای ارائه پیشنهاد در خصوص راه‌های بهبود خدمات بر اساس معیارهای برگزیده را در گروه ایجاد کنید. این پیشنهادات بایستی آنچه جامعه می‌تواند انجام دهد و نیز آنچه ارائه‌دهنده خدمات قادر به انجام آن است را شامل شود.

برگه امتیازدهی محلی به کار رفته در یکی از جوامع کشور هند. برگرفته از صفحه ۳۲: "راهنمای عملیاتی در اجرای فرآیند برگه امتیازدهی محلی" (به زبان انگلیسی)

نمونه واقعی برگه امتیازدهی محلی برای ارزیابی خدمات درمانی

معیارهای عملکرد	امتیاز (صفر تا صد)	دلایل/توضیحات
۱. برخورد شایسته کارمندان	۴۵	
۱.۱ وقت‌شناسی	۵۰	دیر شروع می‌کنند، اما برخی از آنها بعد از ساعت اداری هم کار می‌کنند
۲.۱ رفتار مودبانه	۴۰	بسیاری از کارمندان سر بیماران داد می‌زنند، در برخورد با کودکان بی ادب هستند
۳.۱ گوش دادن به مشکلات بیماران	۵۰	فرصت توضیح مشکل را نمی‌دهند، نمی‌توانی نظرت را آزادانه بگویی
۴.۱ احترام به بیماران	۲۵	با بی احترامی رفتار می‌کنند
۵.۱ احترام به حریم خصوصی بیماران	۷۰	اسرار خصوصی بیماران را برملا نکرده‌اند
۲. مدیریت تسهیلات درمانی	۵۰	
۱.۲ 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

	۲۵	کیفیت خدمات ارائه شده	۳.
اکثر داروها موجود نیست	۲۵	عرضه کافی دارو	۱.۳
بخش بستری وجود ندارد، اتاق‌های دیگر ناکارا هستند، بخش دندان‌پزشکی و جراحی نداریم	۲۰	وسایل متناسب پزشکی	۲.۳
کادر درمانی ماهرند اما تعدادشان کافی نیست و تعهدی به کار ندارند	۱۵	تعداد کافی و باکیفیت کادر درمانی	۳.۳
نیاز آن وجود دارد، برای موارد ضروری هیچ بخش پذیرشی وجود ندارد	۱۰	سرویس اورژانس ۲۴ ساعته	۴.۳
خدمات پیش از تولد و خدمات سرپایی موجود است	۷۵	ارائه خدمات گوناگون در همه روزها	۵.۳
یک آمبولانس برای چندین مرکز درمانی، عملاً غیر موجود	۲	خدمات حمل و نقل اورژانس	۶.۳
تلفن در دسترس است	۷۵	امکانات مخابراتی (تلفن، وایرلس)	۷.۳
	۲۵	دسترسی برابر به خدمات درمانی برای همه اهالی محل	۴.
کارمندان به دوستان و اقوام خودشان اولویت می‌دهند	۳۰	عدم تبعیض در عرضه دارو	۱.۴
بعضی از کارکنان برای دوستان و اقوام خود اولویت قایل می‌شوند	۲۵	اولویت در درمان بعضی از بیماران	۲.۴
نوبت یا ترتیب و شماره‌ای وجود ندارد	۲۵	رسیدگی به بیماران بر اساس ترتیب ورود	۳.۴

بعدي

قبلي

فراهم کردن بستر ورود اطلاعات از سوی ارائه‌دهنده خدمات

اکنون موقع آن است که به ارائه‌دهنده خدمات نیز اجازه بدهیم تا با استفاده از برگه امتیازدهی محلی، به ارزیابی عملکرد خود پردازد. مراحل کار بسیار شبیه همان روشی است که در مورد اهالی محل به کار بردیم. این بار نیز معیارهای ارزیابی را توضیح می‌دهیم و افراد را به گروه‌های کوچک‌تر تقسیم‌بندی می‌کنیم. توجه داشته باشید که ارائه‌دهنده خدمات نباید فرم شماره یک را پر کند (مقایسه حق و حقوق قانونی با رقم کنونی)، بلکه فقط پر کردن برگه امتیازدهی محلی کافی است.

همانند جلسه عمومی با اهالی محل، این‌جا نیز بایستی جلسه با ارائه‌دهندگان خدمات را با کمک به آن‌ها در جهت درک اهداف پروژه نظارتی آغاز کنید. اگر در مرحله آماده‌سازی، آن‌ها را در جریان امور قرار داده باشید، پس از قبل با روند کار آشنا هستند. با این حال تکرار توضیحات ارزشش را دارد چرا که به آن‌ها کمک می‌کند تا کاملاً درک کنند که انجام این پروژه صرفاً به هدف این است که به حال همه مفید و سازنده باشد. برگزاری این جلسه را از مدتی قبل هماهنگ کنید تا مدیران و کارمندان مهم بتوانند در جلسه حضور بهم رسانند.

در مرحله بعد، شرکت‌کنندگان را به گروه‌های کوچک بحث تقسیم‌بندی کنید. احتمالاً تعداد افراد حاضر در این جلسه بسیار کمتر از جلسات عمومی خواهد بود، با این حال همچنان می‌توانید افراد را بر اساس مولفه‌های جمعیتی و یا نقشی که در چرخه ارائه خدمات دارند گروه‌بندی کنید. بهتر است مدیران و کارکنان ارشد را در گروه جداگانه‌ای قرار دهید تا کارمند زیر دست برای آزادانه حرف زدن احساس راحتی بیشتری بکنند.

مشابه جلسات عمومی، از ارائه‌دهندگان خدمات بخواهید تا از طریق بحث گروهی، معیارهای عملکرد را برای خود تعیین کنند. در صورت امکان سعی کنید آن‌ها را طوری سازماندهی کنید که بتوانند معیارهای خودشان را با معیارهای افراد جامعه به آسانی مقایسه کنند. سپس آن‌ها را به سمت فرآیند نمره دادن به هر معیار راهنمایی کنید و بخواهید تا در مورد علت نمره‌ای که داده‌اند توضیح دهند (مخصوصاً نمره‌های خیلی بالا و خیلی پایین) و به ارائه شواهد و بیان تجربیات شخصی خود پردازند. در نهایت از ارائه‌دهندگان خدمات بخواهید تا در زمینه راه‌های بالا بردن کیفیت خدمات پیشنهاد دهند، هم آنچه خودشان می‌توانند برای این ارتقاء کیفیت انجام دهند و هم کارهایی که شهروندان می‌توانند انجام دهند.

بررسی موردی: بنگلادش

برگرفته از "آیا برکه امتیازدهی محلی تاثیری دارد: مورد بنگلادش" (فایل پی دی اف به زبان انگلیسی)



این مطالعه موردی، دو پروژه را با حمایت موسسه شبکه‌های مرتبط با امر مسئولیت‌پذیری اجتماعی در آسیای جنوب شرقی، بین سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۲ در بنگلادش پوشش می‌دهد.

بر اساس نتایج مطالعه، انجام این پروژه‌های نظارتی با کمک اطلاعات بدست آمده از برکه امتیازدهی محلی، سهم مهمی در ترویج مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی در کشور داشته‌اند. انجام این پروژه، تاثیر برکه امتیازدهی محلی در اندازه‌گیری و بهبود کارایی در ارائه خدمات اساسی در جوامع روستایی (بخصوص آموزش و پرورش مقطع ابتدایی و شبکه بهداشت و سلامت اجتماعی)، توان‌مندسازی جامعه و نیز اعتمادسازی مابین ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی و اعضای جامعه را نشان می‌دهد. این امر را می‌توان پیش‌شرط کلیدی برای تعامل و نفوذ شهروندان در نحوه ارائه خدمات در سطح محلی دانست.

بعدي

قبلي

تعامل میان شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات

برگزاری جلسه رابط بین شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات را شاید بتوان مهم‌ترین جنبه یک پروژه نظارتی دانست. نتیجه این دیدار منتهی به این می‌شود که اعضای جامعه و ارائه‌دهندگان خدمات می‌توانند به هدف یافتن راه‌های بهبود نارسائی‌ها، با یکدیگر همکاری کنند. مسئله مهم این است که هر گروه آماده پذیرش و درک حساسیت‌ها و محدودیت‌های گروه مقابل باشد. حتی نشان دادن برگه امتیازات هر گروه به گروه دیگر ایده خوبی است چرا که آن‌ها را برای آنچه ممکن است در جلسه رابط روی بدهد آماده می‌کند. علاوه بر اعضای جامعه محلی و ارائه‌دهندگان خدمات، می‌توانید برخی از قانون‌گذاران منتخب و یا مقامات دولتی را هم برای نظارت بر جلسه دعوت کنید.

در روز برگزاری جلسه، نمودارهایی که در طول فرآیند کار تهیه کرده‌اید (ردیابی منابع، برگه امتیازدهی محلی، فرم خودارزیابی ارائه‌دهنده خدمات) را در اختیار تمامی شرکت‌کنندگان بگذارید تا به اطلاعات مربوط به موضوع جلسه دسترسی داشته باشند. جلسه را با دادن وقت جداگانه به هر دو طرف برای ارائه خلاصه‌ای از نتایج برگه‌های امتیازدهی خود آغاز کنید. زنان و جوانان را تشویق کنید تا جزو سخن‌گویان جلسه باشند.

در مرحله بعد، برگزارکننده جلسه بایستی شرکت‌کنندگان را به سمت تجزیه و تحلیل نتایج ارزیابی راهنمایی کند. بهتر است تمرکز بر روی برجسته‌کردن معیارها و امتیازات مشترک هر دو گروه باشد. با شناسایی نقاط اصلی اختلاف نظر و همچنین موضوعاتی که اتفاق نظر بر روی آن وجود دارد، محور گفتگو بایستی به سمت یافتن راه‌حل‌های عملی برای بهتر کردن اوضاع پیش برود.

برگرفته از نتایج این تجزیه و تحلیل، از شرکت‌کنندگان در جلسه بخواهید تا بطور مشخص‌تر به زمینه‌هایی که بیشترین نیاز به ارتقاء را دارند و نیز نتایجی که بطور واقع‌بینانه می‌توان بدان دست یافت فکر کنند. در ابتدا تمرکز خود را بر روی دستاوردهایی که در کوتاه مدت قابل دسترسی هستند بگذارید، تا به روند کار اعتبار داده و درهای همکاری‌های بعدی در زمینه‌های مشابه را باز کنید. اصلاحات مورد نیازی که بر روی آن توافق شده و نام فردی که بعنوان ناظر بر انجام توافقات انتخاب می‌شود را در یک نمودار یادداشت کنید تا پیگیری‌های بعدی آسان شود.

در نهایت، اعضای جامعه محلی و ارائه‌دهندگان خدمات بایستی بر پیگیری اقداماتی که قرار است انجام شود توافق کنند تا از انجام صحیح راه‌کارهای اصلاحی که در مورد آن تفاهم صورت گرفته اطمینان حاصل شود. این پیگیری مستلزم برگزاری جلسات مکرر، بازدید از مراحل انجام توافقات، ارائه گزارش و غیره است.

جنبه‌هایی که مانع از مشارکت عمومی می‌شود:	عواملی که به پیشرفت مشارکت عمومی در امر خدمات‌رسانی کمک می‌کند:
سطح پایین آگاهی مدنی و آموزش اجتماعی	تجربه قبلی در زمینه تحرک اجتماعی و کنش جمعی
بی‌میلی ارائه‌دهندگان خدمات و مسئولین محلی در به اشتراک گذاشتن قدرت و کنترل با مردم	در دسترس بودن داوطلبان با انگیزه
توانایی محدود ارائه‌دهندگان خدمات و مسئولین محلی در انجام بهبود اساسی، با توجه به کمبود منابع انسانی و بودجه و چارچوب نظارتی توسعه نیافته. وجود راه‌هایی برای عدم پایبندی به استانداردها و روش‌ها، هزینه‌ها و مبالغ خدمات	آگاهی از حقوق شهروندی و حد استاندارد خدماتی که مستحق دریافت آن هستند

بعدي

قبلي

یادآوری نکات کلیدی درس چهار

- برگه امتیازدهی محلی نوعی روش نظارت بر اساس مشارکت همگانی و ابزار ارزیابی است که از طریق آن، شهروندان می‌توانند کیفیت خدمات عمومی را ارزیابی کنند.
- برگه امتیازدهی محلی سبب می‌شود تا صدای ساکنان محله مبنی بر تقاضای بهبود خدمات عمومی شنیده شود.
- گروه‌های مختلفی از افرادی که از خدمات استفاده می‌کنند را در نظرسنجی مشارکت دهید، از جمله گروه‌هایی که به حاشیه رانده شده‌اند.
- دو هدف عمده از برگزاری جلسات عمومی عبارت است از شناسایی منابعی که قرار است به ارائه‌دهنده خدمات اختصاص داده شود، در مقایسه با منابعی که در حال حاضر به وی اختصاص داده شده (می‌توان آن را شاخصه‌های "ورودی" نامید) و همچنین ارزیابی عملکرد ارائه‌دهنده خدمات.
- برگزاری جلسه رابط بین شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات، یکی از مهم‌ترین جنبه‌های یک پروژه نظارتی است.

بعدي

قبلي

پرسش‌نامه درس ۴

۱- نقاط قوت برگه‌های امتیازدهی محلی چه هستند؟

- الف- به شهروندان اجازه می‌دهد تا حقوق خود را درک کنند و در مورد نیازهای جامعه با هم به گفتگو بپردازند.
- ب- این فرآیند که در سطح جامعه محلی اجرا می‌شود، ارائه‌دهندگان و مصرف‌کنندگان خدمات را با یکدیگر پیوند می‌دهد تا در مورد راه‌های بهبود خدمات عمومی بحث کنند.
- ج- به رهبران جامعه و اعضای آن فرصت می‌دهد تا نسبت به نقش سودمند شهروندان در ترویج مسئولیت‌پذیری دولت، شناخت بهتری پیدا کنند.
- د- همه موارد

۲- هدف از برگزاری نخستین جلسه عمومی چیست؟

- الف- برای متقاعد کردن ارائه‌دهندگان خدمات به کار سخت‌تر
- ب- کمک به اهالی محل برای بررسی اسناد قانونی حق و حقوقی که مستحق دریافت آن هستند و چگونگی تخصیص منابع به خدمات در حال ارائه.
- ج- برای شکایت در مورد میزان بد بودن خدمات
- د- هیچ‌کدام

۳- برای جمع‌آوری و ثبت نظرات در طول فرآیند برگه امتیازدهی محلی چه نوع استراتژی را بکار می‌برید؟

- الف- رای‌گیری انفرادی
- ب- اجماع گروهی
- ج- گزینه الف و ب
- د- هیچ‌کدام

۴- هدف از برگزاری جلسه دوم کمک به اهالی محل برای امتیاز دهی و ارزیابی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است.

- الف- درست
- ب- نادرست

۵- هدف از برگزاری جلسه با ارائه‌دهندگان خدمات این است که به آنها نیز اجازه ارزیابی عملکرد خود با استفاده از برگه امتیازدهی محلی را بدهیم.

- الف- درست
- ب- نادرست

۶- به چه دلیل جلسه رابط میان اهالی محل و ارائه‌دهندگان خدمات از مهم‌ترین وجوه

پروژه برگه امتیازدهی محلی است؟

- الف- در این جلسه است که اهالی محل فرصت انتقاد با صدای بلند از عملکرد ضعیف ارائه‌دهندگان خدمات را پیدا می‌کنند.
- ب- در این نشست است که ارائه‌دهندگان خدمات می‌توانند شکایت خود مبنی بر توقع بیش از حد اهالی محل از آنها را عنوان کنند.
- ج- در این نشست است که اعضای جامعه و ارائه‌دهندگان خدمات می‌توانند با کار مشترک موارد قابل بهبود را شناسایی کنند.
- د- هیچ‌کدام

۷- موقع ارائه نتایج برگه‌های امتیازدهی محلی به ساکنان محله و ارائه‌دهندگان خدمات، باید تا حد ممکن سخت‌گیر بود و تمرکز خود را روی دشوارترین تغییرات ممکن گذاشت تا از فشار کافی بر ارائه‌دهندگان خدمات برای بهبود شرایط مطمئن شد.

الف- درست

ب- نادرست

بعدی

قبلی

نتیجه‌گیری

تبریک می‌گوییم! دوره آموزشی را به پایان رساندید. ولی کار شما هنوز تمام نشده، بلکه تازه موقع شروع است. مهم‌ترین نکته در مورد نظارت بر ارائه خدمات این است که این یک روند همیشگی و مستمر است. اگر موفقیتی در بهبود وضعیت ارائه خدمات بدست آوردید، این موفقیت تنها در شرایطی پایدار خواهد ماند که شما و هم محله‌ای‌های شما در تلاش‌های نظارتی خود هوشیار باقی بمانید. علاوه بر این، اگر در مواردی به موفقیت دست نیابید، احتمالاً سیاست‌های قوی‌تری که مانع از پیشرفت کار می‌شوند را پیدا خواهید کرد. نشان دادن این موانع پیشرفت و پرداختن به آن با برگزاری یک کمپین در سطح محلی یا ملی، ممکن است گام بعدی باشد. در اینجا به برخی ایده‌ها و پیشنهادات برای مسئولیت‌پذیر نگه‌داشتن دولت در ارائه خدمات محلی اشاره می‌کنیم.

نظارت پیگیرانه

در نتیجه روند نظارت بر ارائه خدمات، مفاد طرحی را به جامعه ارائه کرده‌اید که چالش‌های سیستم ارائه خدمات را نشان می‌دهد و راه‌حل آن را نیز پیشنهاد می‌نماید. برای اطمینان از پیشرفت مراحل اجرای کار، نیاز به پیگیری از طریق همکاری با اعضای جامعه محلی و نیز ارائه‌دهندگان خدمات دارید. این احتمال وجود دارد که گام‌های مشخص برای پیگیری موضوع در خلال گفتگوهای جلسه رابط میان شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات برداشته شود، البته اگر موفق به برگزاری آن شوید. با این حال، بایستی یک جدول زمانی برای بازدید از امکاناتی که تحت نظارت قرار داده‌اید تنظیم کنید. هدف از بازدید، حصول اطمینان از پیشرفت برنامه عملی است. این بازدیدها بایستی بصورت از پیش اعلام شده صورت گیرد تا اعضای جامعه و ارائه‌دهندگان خدمات را برای حرکت رو به جلو در اجرای عملیات، به نوعی تحت فشار بگذارد.

اطلاعات عمومی قابل انتشار

به منظور بالابردن آگاهی، افزایش مشارکت و فشار آوردن به ارائه‌دهندگان خدمات، بایستی امکان انتشار نتایج حاصل از نظارت بر پروژه را مد نظر داشته باشید. یکی از فواید انتشار عمومی اطلاعات این است که به اعضای جامعه نشان می‌دهد، مشکلی که تجربه می‌کنند شخصی نیست و بایستی توسط جامعه پذیرفته شود. مطمئن شوید که نتایج پروژه نظارتی را با اطلاعات بدست آمده در مورد آنچه مردم استحقاق دریافت آن را دارند ترکیب می‌کنید. این فرآیند به افراد جامعه کمک می‌کند که حق خواستن و سوال کردن از دولت‌شان را شناسایی و درک کنند. اگر فرآیندی وجود دارد که طی آن مردم بتوانند خدمات ناکارآمد را گزارش کنند، انتشار اطلاعات را در آن بگنجانید. در غیر این صورت، این کار را در خلال جلسه رابط بین مردم و ارائه‌دهندگان خدمات انجام دهید.

پیام روشنی داشته باشید و برای بیان دیدگاه‌ها از افرادی که به خوبی و بر اساس تجربیات شخصی در مورد مراحل نظارت و نتایج آن سخن می‌گویند بهره ببرید. با دقت به مخاطب هدف که

قرار است اطلاعات منتشر شده به او برسد فکر کنید و از کانال‌های مناسب برای دسترسی به این مخاطب استفاده کنید: وبسایت، شبکه‌های اجتماعی آنلاین، خانه به خانه، جزوه، جدول اطلاعات، تلویزیون، رادیو، چاپ و غیره.

نوعی استراتژی ارتباطی را توسعه دهید که به اثرگذار بودن هرچه بیشتر پروژه شما کمک می‌کند.

- مشکل را تعریف کنید. چه چیزی باعث بروز آن شده است؟ آیا حقایق یا آماری در تحقیقات یا پروژه نظارتی شما وجود دارد که مشکل را بصورت عددی توضیح دهد؟
- چه کسانی بیشتر از سایرین تحت تاثیر مشکل هستند؟ آیا می‌توانید بعضی از موارد شخصی در پروژه را به اشتراک بگذارید که ترسیم کننده و نشان‌دهنده مشکل باشند؟

ترویج سیاست

همزمان با انجام پروژه نظارت، ممکن است به این نتیجه برسید که انجام بعضی از پیشرفت‌ها بطور یک‌جانبه و تنها از سوی ارائه‌دهنده خدمات قابل اجرا در سطح جامعه نیست، بلکه نیاز به تغییر سیاست از سوی شورای شهر یا دولت دارد. برای ترویج نظریه تغییر این سیاست ممکن است نیاز به تعامل با مقامات دولتی داشته باشید. هدف از این تعامل، اطلاع‌رسانی در زمینه مشکلات و راه‌حل‌های بالقوه‌ای است که توسط جامعه و ارائه‌دهندگان خدمات پیشنهاد شده است.

اطلاعات گردآمده در جریان پروژه نظارت، پایه محکمی برای تعامل با مقامات دولتی بر سر پیشرفت‌های مورد نیاز در ارائه خدمات است. با استفاده از اطلاعات جمع‌آوری در طول تحقیقات و روند نظارتی، فهرستی از گزینه‌های جایگزین برای وضعیت کنونی را تجزیه و تحلیل کرده و توسعه دهید. فهرستی که بتوان آن را به عنوان راه‌حل‌های ممکن در مباحث و تعاملات سیاسی مطرح کرد:

- کدام راه حل به احتمال زیاد مشکل را حل می‌کند؟
- چقدر هزینه دارد؟ آیا ارزشش را دارد؟ چه کسی هزینه را پرداخت می‌کند؟
- اجرای این راه حل چه مشکلاتی دیگری را حل می‌کند یا احتمالاً بوجود می‌آورد؟
- آیا قابلیت اجرا دارد؟
- کدام راه حل جاذبه کافی برای پذیرش از سوی تعداد بیشتری از سیاستمداران و در نتیجه تصویب دارد؟

پاسخنامه‌ها

پاسخنامه درس یک

سوال ۱: گزینه ب

پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری دولت، به شهروندان یا دولتیان فرصت نمی‌دهد که بر سیاست‌گذاری تسلط داشته باشند. در عوض رابطه میان دولت و شهروندان مهم است و اینکه چگونه بتوانند برای ساخت یک سیاست کاربردی و مفید به حال عموم با یکدیگر کار کنند.

سوال ۲: گزینه ب

درحالی که رای‌گیری یکی از راه‌های مهم برای تحت تاثیر قراردادن رهبران منتخب از سوی شهروندان است، انتخابات به شهروندان اجازه نمی‌دهد تا نظرات خود در مورد مسائل مربوط به سیاست یا خدماتی خاص را بیان کنند و حتی بازخوردی هم به افراد منتخب ارائه نمی‌کند که بر اساس آن رفتار و تصمیمات خاص خود را محک بزنند.

سوال ۳: گزینه ج

ساختن شواهد پایه‌ای مهم است زیرا نشان می‌دهد که تلاش‌های نظارتی شما بر اساس واقعیت بوده و بسیاری از افراد جامعه را تحت تاثیر قرار می‌دهد. تعامل با مقامات دولتی راه مفیدی برای سازماندهی نوعی روابط مشترک و تسهیل ارتباط در روند پروژه نظارتی شماست. آموزش عمومی در مورد نتایج حاصل از یک فرآیند نظارتی به آنها کمک می‌کند تا همچنان به موضوع کیفیت خدمات توجه داشته باشند و بدانند گزارش‌های خود را بایستی به کجا ارسال کنند.

سوال ۴: گزینه ج

نظارت بر امور سیاسی متکی بر بررسی و مستندسازی در مراحل مختلف فرآیند سیاست‌گذاری و پیاده‌سازی سیاست‌هاست. برای موفقیت، اطلاعات گردآوری شده بایستی به شیوه‌ای سازنده و در فضای همکاری صمیمانه، با سیاست‌گذاران به اشتراک گذاشته شود. مسئله این نیست که بخواهیم یک دولت فاسد را افشاء کنیم بلکه می‌خواهیم راه حل مشکل را پیدا کنیم.

سوال ۵: گزینه الف

هنگام انجام تحقیقات در زمینه پیشینه موضوع، باید سعی کنید تا به اسنادی که اطلاعات واقعی و عملی در مورد موضوع را عرضه می‌کند دسترسی پیدا کنید. همچنین در زمینه ممیزی، دنبال قوانین حاکم بر ارائه خدمات، سوابق مالی و بودجه تخصیصی به خدمات یا پروژه‌های دولتی بگردید.

سوال ۶: گزینه ب

پرسش‌نامه گزارش شهروندی در مورد کمیت و تعداد حرف می‌زند (با اعداد و آماری سر و کار

دارد که بتوان آن‌ها را شمارش کرد). این گزارش بازخورد برداشت‌های شهروندان در مورد کیفیت، کفایت و بهره‌وری از خدمات عمومی را بازتاب می‌دهد.

ادامه پاسخ سوال ۶:

گزارشی که فراتر از یک آمار عددی ساده است و در واقع ابزاری است برای پاسخ‌گویی به شهروندان که می‌تواند پوشش گسترده و حمایت رسانه‌ای نیز در پی داشته باشد.

سوال ۷: گزینه ب

پیاده‌سازی یک پروژه نظارت بر فعالیت‌های سیاسی اغلب به مقدار مشخصی از دانش فنی شهروندان نیاز دارد. نوع مهارتی که در پی آن هستید در اجرای یک تلاش آگاهانه و معتبر تلاش می‌کند، نه آن‌که صرفاً نگاه تند انتقادی به دولت داشته باشد.

سوال ۸: گزینه الف

مقامات منتخب و کارمندان دولت باید در قبال قانون پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر بوده و به شیوه‌ای منصفانه در خدمت منافع عمومی باشند، نه اینکه از قدرت خود سوء استفاده کنند.



پاسخنامه درس دو

سوال ۱: گزینه الف

نظرسنجی‌ها به‌طور کلی سوالات بسته بسیاری مطرح می‌کنند که پاسخ‌های کوتاه نظیر اعداد را می‌طلبند. درحالی که مصاحبه یا تشکیل گروه‌های بحث و گفتگو برای جمع‌آوری اطلاعات کیفی مانند شرح حال پاسخ‌دهندگان خوب است.

سوال ۲: گزینه ج

هدف از انجام مصاحبه کسب اطلاعات دقیق در مورد تجارب مردم است، بنابراین بایستی سوالاتی پرسید که به آنها اجازه شکافتن کامل مسئله را بدهد. اگر می‌خواهید بیشتر بدانید یا نیاز به روشن شدن دارید، بهتر است سوال کنید.

سوال ۳: گزینه د

حفظ استانداردهای اخلاقی بخش جدائی‌ناپذیر تحقیقات است. به عنوان منبع، می‌توانید کسی را به اطلاعات پیوند دهید ولی هرگز اطلاعات شخصی را فاش نکنید و هرگز اطلاعات و سخنان را تحریف نکنید.

سوال ۴: گزینه د

مصاحبه معمولاً رو در رو انجام می‌شود و سوالاتی می‌پرسد که توضیحات عمیق‌تر را بیرون می‌کشد. اگر بخواهید اطلاعات دقیق را مشخص‌تر از روش نظرسنجی دریافت کرده و به میزان بیشتری به عمق تجربیات مردم وارد شوید، مصاحبه روش مفیدی است. مصاحبه برای زمانی که مردم نخواهند بعضی از حرف‌ها را روی پرسش‌نامه بنویسند یا در جمع مطرح کنند بسیار مناسب است.

سوال ۵: گزینه د

گروه‌های مباحثه برای بوجود آوردن موقعیتی است که طی آن شرکت‌کننده فرصت مشارکت و درگیر شدن در گفتگو را پیدا می‌کند. سوالاتی طرح کنید که به این مشارکت کمک کند.

سوال ۶: گزینه الف

هنگام انجام پژوهش، به دنبال اطلاعات خاصی در مورد فرآیند یا خدماتی که بر آن نظارت می‌کنید هستید. به احتمال زیاد این اطلاعات خاص را در اسناد دولتی مانند قوانین، سوابق مالی، موجودی انبارها و بودجه تخصیصی پیدا خواهید کرد.

سوال ۷: گزینه ج

آشنایی با افراد کلیدی در دولت موجب می‌شود که دریابید آنها: (۱) قدرت تصمیم‌گیری درمورد پرونده شما را دارند، (۲) قادر به ارائه اطلاعات و آمار پس‌زمینه هستند و (۳) اگر اهداف و مقاصد شما را درک کنند، کمتر احتمال دارد که بعنوان مانعی در برابر پروژه نظارتی شما عمل کنند. با

این حال، شما نیازی به گرفتن تایید دولت برای انجام مراحل نظارت ندارید.

سوال ۸: گزینه ب

هنگام ملاقات با یک مقام دولتی زمان کوتاهی به شما داده می‌شود، پس اختصار در کلام اهمیت دارد. همچنین با روحیه همکاری به جلسه بروید، حتی اگر با نظرات او مخالفید.

پاسخ‌نامه درس سه

سوال ۱: گزینه د

هرچند پرسش‌نامه گزارش شهروندی یک روش مفید برای ارزیابی اثربخشی ارائه خدمات است، آگاهی از چالش‌های بالقوه که ممکن است در مسیر اجرا با آن رو در رو شوید اهمیت دارد.

سوال ۲: گزینه د

پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند اطلاعاتی در مورد درک شهروندان از کیفیت خدمات عمومی به دولت و مردم ارائه کند. این روش مناطقی که سازمان‌های دولتی در آن به حد استاندارد نرسیده‌اند را نشان می‌دهد.

سوال ۳: گزینه ب

روشن بودن اهداف شما نکته بااهمیتی است. در غیر این‌صورت خطر گردآوری اطلاعات نامربوط وجود دارد.

سوال ۴: گزینه ب

اگر پرسش‌نامه گزارش شهروندی بطور مرتب پر شود، ابزار موثری برای پیگیری تغییرات کیفی خدمات عمومی در طول زمان خواهد بود.

سوال ۵: گزینه ب

بدنه پرسش‌نامه به جمع‌آوری بازخوردهای کلیدی شهروندان به پرسش‌های مورد هدف گزارش می‌پردازد. دسته‌بندی‌های مشترک از سوالات خاص عبارتند از: سهولت دسترسی، موارد استفاده، قابلیت اطمینان، کیفیت، رفتار کارکنان، فساد و نیز میزان رضایت. پرسش‌نامه بایستی بر زمینه‌های ارائه خدمات که توسط شهروندان تجربه شده تمرکز کند، بجای آن‌که به فرآیندهای داخلی یا فنی بپردازد.

سوال ۶: گزینه ب

درحالی که گردآوری اطلاعات کافی دارای اهمیت است، اما نباید با گرفتن مدت زیادی از وقت پاسخ‌دهندگان آن‌ها را عصبی کنید. هدف را بر اختصاص ۱۵ تا ۲۰ دقیقه زمان برای هر خانوار بگذارید.

سوال ۷: گزینه الف

فرآیند تفسیر داده‌ها و نوشتن گزارش بستگی زیادی به دسته‌بندی اطلاعات مهم بدست‌آمده از نظرسنجی دارد. یافته‌ها بایستی بطور سازنده‌ای منتقدانه باشد که برای به اشتراک‌گذشتن یافته‌های اولیه با ارائه‌دهنده خدمات بکار می‌آید و به آن‌ها فرصت می‌دهد تا به برخی پیشنهادات پاسخ دهند.

سوال ۸: گزینه ج
هرگز نباید اطلاعات شخصی پاسخ‌دهندگان و پاسخ اختصاصی آنها به سوالات را با دیگران به اشتراک بگذارید.

پاسخنامه درس چهار

سوال ۱: گزینه د

هدف از معرفی برگه امتیازدهی محلی این است که به شما کمک کند تا همسایگان خود را به مشارکت در مستندسازی در خصوص شکاف‌های خاص در ارائه خدمات محلی و روش‌های ارتقاء آن تشویق کنید. از طریق ایجاد ارتباط بین دو گروه، شهروندان قادر به ارائه بازخورد فوری نظرات خود به ارائه دهندگان خدمات هستند.

سوال ۲: گزینه ب

هدف از این جلسه کمک به اعضای جامعه در استفاده از اطلاعات رسمی، شواهد فیزیکی، مشاهدات و حکایات برای مستند کردن این مطلب است که میزان موفقیت ارائه‌دهندگان خدمات چقدر بوده است. این امر با مقایسه استحقاق قانونی و تخصیص منابع به خدمات ارائه شده میسر می‌شود.

سوال ۳: گزینه ج

دو روش متداول ولی متفاوت عبارتند از رای‌گیری فردی و اجماع گروهی. مزیت رای‌گیری این است که مشارکت را تضمین کرده و فرصت برابر ایجاد می‌کند و اعمال نظر دیگران را کاهش می‌دهد. مزیت اجماع گروهی این است که گفتگو اغلب به نتایج خوبی منتهی می‌شود. در هر دو صورت، مهم این است که اجازه مباحثه در خصوص امتیاز به همه داده شود و نظرات بطور جداگانه یادداشت شود.

سوال ۴: گزینه الف

در جلسه عمومی شماره ۲، زمینه گفتگوی گروه‌ها در مورد خدمات ارائه شده را با هدف ایجاد مجموعه‌ای از معیارهای قابل ارزیابی فراهم کنید. در این نشست مجموعه‌ای از معیارهای اجرایی را برای ارزیابی عملکرد خدمات مشخص کنید.

سوال ۵: گزینه الف

دادن فرصت به ارائه‌دهندگان خدمات برای ارزیابی عملکرد خود مهم است چون به آنها امکان مشارکت در یافتن راه حل مشکلات را می‌دهد. این کار همچنین فرصتی است که آنها ببینند در کجا می‌توانند با ایجاد تغییرات عمده در سیاست‌ها، به راه حل در خصوص ارائه خدمات برسند.

سوال ۶: گزینه ج

جلسه رابط احتمالاً مهمترین بخش پروژه نظارت است. اینکه هر دو طرف نسبت به احساسات و محدودیت‌های طرف مقابل حساسیت نشان دهند بسیار مهم است. حتی می‌توانید برگه نظرات آن دو را به دیگری نشان بدهید تا برای جلسه آماده شوند.

سوال ۷: گزینه ب

تمرکز را بر دستاوردهایی که در کوتاه مدت قابل حصول هستند بگذارید، تا به روند کار اعتبار داده و درهای همکاری‌های بعدی در زمینه‌های مشابه را باز کنید. بایستی بر پیگیری اقداماتی که قرار است انجام شود توافق شود تا از انجام صحیح اصلاحات اطمینان حاصل شود.
