

سلسله هم اندیشی و پنل گفتگویی موسسات نیکوکاری

(نشست اول)

موضوع: کیفیت فعالیت ها در موسسات نیکوکاری



agapengo.com
انجمن هم اندیشی و پنل گفتگویی

موضوع اولین هم اندیشی: کیفیت فعالیت ها در موسسات نیکوکاری
هم اندیشی با ساختار گفتگویی و تبادل هم افزایی دیدگاه ها و تجارب زیسته به منظور افزایش قابلیت ها و شایستگی ها در امر نیکوکاری

[نشست "اول"]

[سلسله هم اندیشی و پنل گفتگویی موسسات نیکوکاری]

تسهیل گران:

دکتر مقصود فراسی خواجه (جامعه شناس، نویسنده و پژوهشگر)

دکتر نسreen نورشاهی
دکتر مریم برادران
با حضور: مدیران موسسات نیکوکاری



شماره تماس: ۰۲۱-۲۲۰۴۰۰۷۸ زمان: ۲۵ بهمن ماه ساعت ۱۰ الی ۱۳

بهمن ۱۴۰۱

تسهیلگران: مقصود فراست خواه (جامعه شناس، نویسنده و پژوهشگر، سخنران و تسهیل گر) نسرین نورشاهی (عضو هیات علمی بازنشسته IRPHE، تسهیل گر) اعضای نشست: - سید محمود آذین مدیر عامل موسسه حضرت فاطمه زهرا - مهری نوحی مدیر عامل موسسه یاوران ایتم - زهرا گیتی نژاد مدیرعامل موسسه مهر گیتی - مسعوده مشایخ عضو هیات مدیره موسسه یاران دانش و مهر - علی پویان عضو هیات مدیره موسسه شفایار نیکان - الهه شعبانی مدیر عامل انجمن حمایت و یاری آسیب دیدگان اجتماعی احیاء ارزشها - سعیده صالح غفاری مدیر عامل انجمن اتیسم ایران - علی اصغر خامنوی رییس هیات مدیره شبکه ملی موسسات نیکوکاری - محمد علی شرافت مدیر عامل موسسه همیاران توسعه دانش - مجید قنبری نماینده مدیرعامل موسسه بین المللی زنجیره امید - عادل محمد دوست عضو هیات مدیره موسسه فراسوی تعالی - محسن فرخوی رییس کمیسیون علمی آگاه - سمیه نبی زاده مشاور مدیر عامل آگاه - مونا قهرمانی مسئول روابط عمومی آگاه - نفیسه خلیلی مسئول آکادمی آگاه	شماره گزارش: نشست ۱ عنوان گزارش: کیفیت فعالیت ها در موسسات نیکوکاری تاریخ برگزاری: سه شنبه ۲۵ بهمن ۱۴۰۱ مکان برگزاری: آگاه تدوین گزارش: نفیسه خلیلی جمع بندی: مریم برادران (عضو هیات علمی و استاد دانشگاه امام صادق)
---	--

اهداف سلسله نشست‌ها:

- تبادل و احصا دانش ضمنی موجود در تجارب ارزشمند موسسات نیکوکاری و تبدیل آن به بسته‌های دانشی و کاربردی برای تمام ذی‌نفعان این حوزه
- احصا مشکلات و مسائل حوزه اجتماعی و تلاش برای تحلیل این مسائل و در نهایت ارائه راه‌کارهای علمی و عملی با همکاری تمام اعضا

محتوای آموزشی

چگونه می‌شود در عالم نیکوکاری، تولید مکرر کیفیت کرد؟

بلور کیفیت؟



CS	رضایت مشتری
VA	ارزش افزوده
TS	استانداردهای آستانه
ES	استانداردهای تعالی
FFP	جوربودن با هدف
FOP	جوربودن هدف
PB	تعادل قدرت
T&C	تحول و تغییر
ZE	خطای صفر
Min QC	کمترین مقدار هزینه کیفیت

آگاپه، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه، نورشاهی، برادران و خلیلی

برای نمونه از این وجوه دهگانه کیفیت یکی سرآمدی است

I. بهترین تراز عمل : Best Practice

II. مدلی سه وجهی برای بررسی سیماهای کیفیت:

III. وجوه پایه، اجرا، انگیزشی

IV. ماتریس خرسندی و بازبرانگیزی
آگایه ، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

5

Best Practice

- is a method or technique that has been generally **accepted as superior to any alternatives** because it produces results that are superior to those achieved by other means or because it **has become a standard way of doing things**

آگایه ، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

6

Quality Feachres

- مدلی سه وجهی برای بررسی سیماهای کیفیت خدمات
- این مدل ابتدا از کار کانو و همکاران در ژاپن (دانشگاه علوم توکیو) در دهه هشتاد آغاز شد
- وبعد توسط محققان وارزیابان بعدی توسعه یافت مثل کار ژانگ ودران (۲۰۰۱)

- Kano, N. N., Takahashi, S. F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and must- be Quality. *Journal of the Japanese society for Quality control (Hinshitsu)*, 14 (2), 147-156.
- Zhang, P., & Von Dran, G. (2001). Expectations and ranking of website quality features: results of two studies on user perceptions. *Proceeding of the Hawaii international conference on system science (HICSS 34)*, January 2001.

آگایه ، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

7

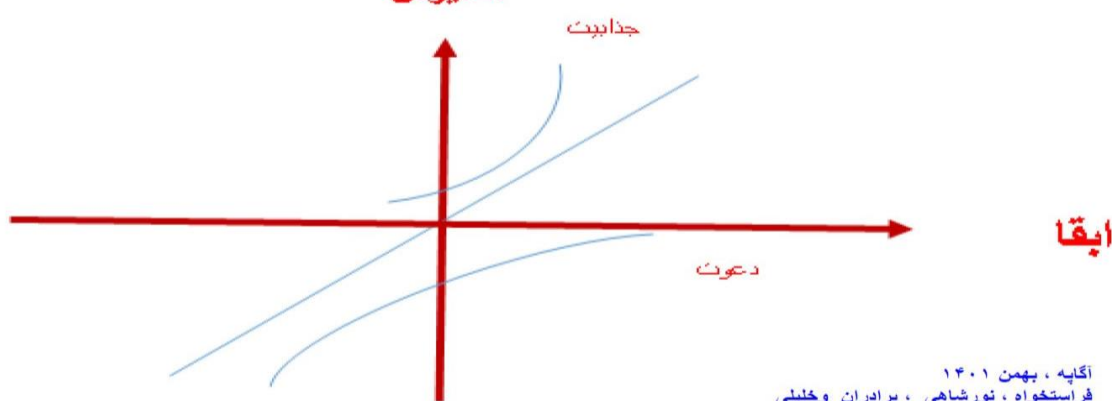
اینجانب آن را به شرح زیر بسط داده ام (فراسنخواه، ۱۳۹۳)

وجه پایه	وجه پاسخگویی	وجه بازبرانگیزی
بایستگی	شایستگی	شگفتی سازی
چه چیز	چه طور	چه جالب
Must-be	Expected	attractive
دعوت	رضایت	جذابیت
تولید صدا	تولید تصمیم	تولید خاطره

آگاهیه ، بهمن ۱۴۰۱
فراسنخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

مدل بسط یافته درباب کیفیت از فراسنخواه، ۱۳۹۳

انگیزش



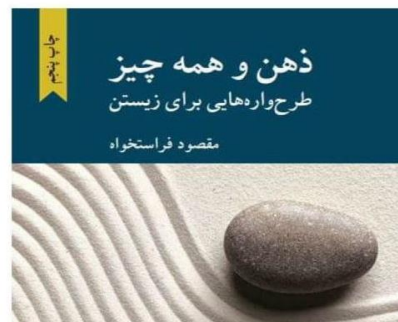
آگاهیه ، بهمن ۱۴۰۱
فراسنخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

به نظر می رسد این پیش از هرچیز نیاز
به وضع وجودی خود انسان نیکوکار دارد

Surviving ↔ *Self Expression*

ذهن و همه چیز: طرح‌واره‌هایی برای زیستن

سراغاز تمام آغازهایی که در بیرون داریم، آغازی از درون ما و در خود ماست. در ما ظرفیت آغاز هست. بیش از هر موجود دیگر، انسان توانایی آغاز دارد. چرا؟ چون سرشت ذهن آدمی سیال، پویا و تجدیدشونده است. ذهن موجودی روان است و می‌تواند بی در پی با هر تفهیم و توجه جدید و با هر التفات نویدید دوباره شروع شود و خود را تازه کند. این را از کودکی در خود تجربه کرده‌ایم و به حس و حضور دریافته‌ایم که در ذهن ما چه تداعی‌ها و آغازهای نوین اتفاقات تازه‌ای روی می‌دهد. به مدد این سیالیت ذهن خویش است که می‌توانیم خود را تجدید کنیم.



آگاپه، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه، نورشاهی، برادران و خلیلی

11

- درکی استعلایی از خود
- چشم دوختن به اوجی از خود
- کشف ارزش‌های نهایی در خود
- این ارزش‌ها را در خود کشف کنیم، آهسته آهسته تجربه و زیست کنیم
- و برای ایستادن در این عالم تکیه‌گاهی در خود داشتن
- ایجاد ارزش افزوده و مازاد جدید
- تولید مکرر کیفیت

آگاپه، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه، نورشاهی، برادران و خلیلی

12

• کیفیت انسانی

معمولا از کیفیت خدمات و کالاها سخن می‌رود

اما از آن مهمتر «کیفیت انسانی» است.

کیفیت نگرش‌ها، دانش، مهارت‌ها، قابلیت‌ها، توانایی‌ها و دیگر شایستگی‌های کانونی.

انسان دریایی بی پایان از کیفیات ذهنی و روحی و وجودی و شخصیتی و معرفتی و کرداری است.

آگاپه، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه، نورشاهی، برادران و خلیلی

13

- کیفیت انسانی نوعی وضع ذهنی و وجودی و شخصیتی است که انسان بتواند تولید مجدد و مکرر کیفیت بکند.
 - وقتی کسی شجاعت به خرج می دهد یا بخشایش می کند یا بخشندگی در پیش می گیرد
 - و نسبت به کسی که با او مخالف است رواداری نشان می دهد
 - و انسانها و حیوانات را دوست می دارد
 - اینها همه کیفیتهایی ذهنی و روحی و کرداری هستند که افراد در خود تولید می کنند.
- آگاپه ، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

14

- درکی همدلانه و زیباشناختی نسبت به غیر.
 - همکاری و همیاری ، غمخواری و بقیه همه نوعی تولید کیفیت انسانی در خود هستند.
 - توسّع و تنوع بخشیدن به سطوح هوشمندی خویش ؛ هوش عقلانی ، هوش عاطفی و هیجانی ، هوش میان فردی ، هوش کائناتی و زیست بومی .
 - انسان، دریایی بی پایان از
 - کیفیات ذهنی و اگزیستانس و کیفیات روحی و وجودی و شخصیتی و معرفتی و کرداری
- آگاپه ، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

15

این کارگاه به هم اندیشی و گفتگو درباره کیفیت فعالیت نیکوکارانه اختصاص یافته است

- از جمله تمرین هایی که با هم امروز می توانیم بکنیم به اشتراک گذاشتن تجربه ها و زیست آزموده های نیکوکارانه، عام المنفعه و داوطلبانه است
- با تمرکز به تجربه های زیسته در عالم تولید کیفیت به همان معنا که بیان شد
- تجربه های تولید کیفیت خصوصا در راه انداختن یک اقدام جمعی نیکوکارانه
- چون مطالعه اینجانب الگوی عاملیت در ایران را به دست داده است: آگاپه ، بهمن ۱۴۰۱
فراستخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

16

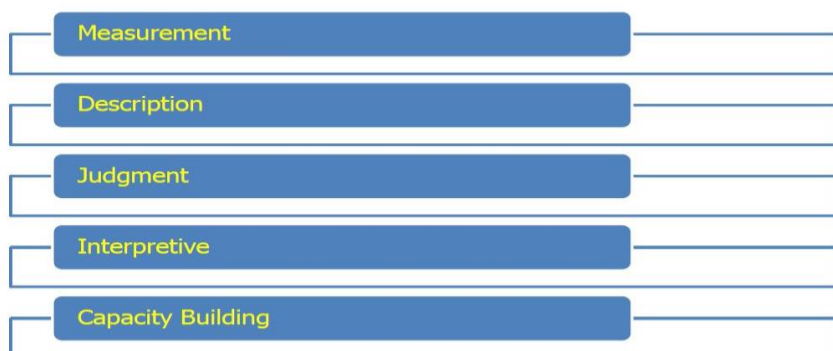
Four Generations

Guba, E. and Y. Lincoln
(1989) *Fourth Generation
Evaluation*. Newbury Park,
CA: Sage.

آگاپه ، بهمن ۱۴۰۱
فرستخواه ، نورشاهی ، برادران و خلیلی

20

Guba, E. and Y. Lincoln



21

زمینه های شاخص گرایی

۱. میل به موفقیت
۲. جهت گیری معطوف به عملکرد
۳. فورماسیون نهادی و اجتماعی (وامکان بازی های پرتنر و برنده برنده)
۴. زمینه های رقابتی
۵. دانش به مثابه مزیتی رقابتی / ارزشهای اکتسابی مبادله ای و ارتباطی (State of Art, Best Practices)
۶. عرضه و تقاضا (و انتخاب عقلانی ، انتخاب اجتماعی ، صدای ذی نفعان و خدمت گیرندگان و...) ؛ عقلانیت حسابگر
۷. فکر حسابگری عقلانی ، سنجش گری ؛ هر فعالیتی که عرضه می شود انتظار ارزش از او هست
۸. معرفت شناسی تجربه گرا و فکر تحلیلی ، Externalism تا کوزیتوی دکارتی
۹. قیاس پذیری بیناذهنی commensurability
۱۰. پرس و جوی اجتماعی social inquiry
۱۱. گزارش دهی و پاسخگویی اجتماعی

22

مدل هایی برای تحلیل فعالیت

۱. OEM □

۲. EFQM □

۳. ... □

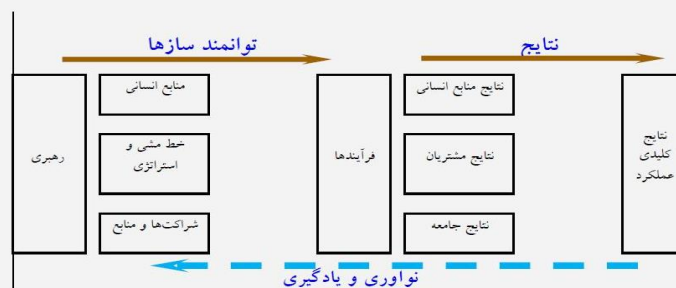
23

OEM

means	inputs	organizational efforts	internal to organization
	processes		
ends	products	organizational results	
	outputs		
	outcomes	social impacts	external to organization

24

Bhatt, G.D, EFQM Excellence Model & Knowledge Management Implications.EFQM Organization. ۲۰۱۲.



25



26

حال برای ارزشیابی اینها نیاز به ملاک داریم

- ملاک: سازه ای معنایی است که وجوه و خصائص بارز از هر یک از عناصر فعالیت و کلیت آن فعالیت را بازنمایی می کند
مثلا در نمونه ذکر شده (مؤسسه و برنامه آموزشی):

- کفایت هیأت علمی برای فراگیران
- شایستگی و صلاحیت هیأت علمی
- شیوه های تدریس
- اثربخشی یادگیری
- اشتغال پذیری، کارگشایی، شهروندی
- تأثیر اجتماعی
-

27

ملاکها کمک می کند که ما نشانگر ها را توسعه بدهیم و بدین ترتیب شاخص به وجود می آید و فعالیت، مقیاس می شود

- **نماگرها؛ اندازه ها و نسبت ها و گزاره های دقیق و قیاس پذیری درباره صفات و مشخصات هر کدام از عناصر تشکیل دهنده یک فعالیت هستند**

- **انتظار می رود که نشانگر ها واضح، دقیق و تا حد امکان عینی و قابل اندازه گیری و قابل توصیف باشند و به وسیله آنها بتوان داده های مشترک قابل مقایسه ای میان مؤسسات و برنامه های آموزش عالی به منظور عمل سنجش و ارزشیابی فراهم آورد.**

28

فرایندی از نسبت دادن قاعده مند خصیصه های عددی و مقداری و ابعاد و هر گونه صفات و مشخصات

- به پدیده ها و امور مورد بررسی با هدف توصیف و شناسایی و بازنمایی است.
- اندازه گیری وسیله ای برای فراهم آوردن اطلاعات منظم و معتبر و مقیاس درباره موضوعات مورد نظر است.
- برای این کار ابتدا انتظار می رود مشخص کنیم که چه امری را و کدام وجوه و ابعاد از آن را می خواهیم اندازه بگیریم، تا چه حدی می توانیم اندازه بگیریم

29

به اندازه های معیار و نشانگر هایی نیاز داریم

- ابزارهایی که صحت و دقت و اعتبار و پایایی اندازه گیری با آنها به محک زده شود تا اطمینان لازم به دست بیاید که درست آن چه را می خواهیم اندازه گیری بکنیم، اندازه بگیریم و بدرستی هم اندازه بگیریم ، چنانکه با تکرار اندازه گیری، ثبات اندازه ها برقرار باشد و امید ریاضی خطا به کمترین مقدار ممکن برسد. بنابراین برای اندازه طول یک چیز نمی توانیم به جای خط کش مدرج از ترازو استفاده کنیم . چون او ابزار معتبری برای اندازه گیری طول نیست. همچنین درست نیست وسیله ای فاقد ثبات مثل وجب یا کش برای اندازه گیری درازی یک شیء به کار بگیریم (linn,1995).

30

به همین صورت می توان در ارزشیابی آموزش عالی از مقیاس های دیگر اندازه گیری استفاده کرد

- مثلاً برای رتبه بندی دانشگاه ها و گروه های آموزشی، از مقیاس ترتیبی؛
- برای مقایسه نرخ های رشد مؤسسات مختلف آموزش عالی در یک بازه زمانی، از مقیاس فاصله ای؛
- و برای بررسی تعداد دانشجو یا تعداد هیأت علمی و تعداد مقالات و نسبت دانشجو به استاد و سرانه کالبدی و سهم منابع اختصاصی در مالیه آموزش عالی و نرخ رشد شاخص های کیفیت و جز آن از مقیاس نسبتی استفاده می کنید .

33

استاندارد ، معیاری برای سطح مطلوب وضعیت یک کالا یا خدمات براساسی شاخصهاست.

• استاندارد آموزش عالی یعنی:

□ معیاری برای سطح مطلوب آموزش دانشگاهی، سطح مطلوب تحقیقات دانشگاهی،

سطح مطلوب خدمات تخصصی دانشگاه و سطح مطلوب در انجام مسؤولیتهای

اجتماعی دانشگاه

34

شرط مهم در استاندارد این است که

- برآمده از توافقی رسمی و معتبر از سوی مراجع ذی صلاح در یک دوره زمانی باشد
- برای همین معمولاً انتظار می رود استاندارد در حد امکان کمتر ساجکتیو باشد و نظر فرد یا افراد خاصی نباشد که در مقاله ها یا کتب شان ارائه کرده اند
- استاندارد بیانییه ای رسمی است که از یک اجماع یا توافق معتبر به دست می آید و در اختیار عموم قرار می گیرد
- تا مبنای مقایسه ای باشد که همه محصولات یا خدمات در یک حوزه (در اینجا آموزش عالی) با آن مقایسه شود و به محک زده بشود
- something considered by an authority or by general consent as a basis of comparison

35

- استانداردگرایی عمدتاً از یک فکر تجربی و تحلیلی برمی آید تا رویکردهای

پدیدارشناختی و هرمنوتیک و یارویکردهای انتقادی

- رویکرد پایه در استاندارد این است که باید شواهد دیده شوند و بر مبنای معیارهایی

که عموم از آنها بتوانند درک میان ذهنی دقیق و مشترکی داشته باشند تا حد امکان

به صورت عینی و روشن آزموده بشوند

36

اتیمولوژی استاندارد :

- علامتی که در دوره میانی اروپا حوالی سده دوازده برای اهداف مختلف در زمین نصب می کردند .
- به این علامت **ایستاده** (با توجه به فعل **stand**) **standard** می گفتند

• <http://www.etymonline.com/index.php?term=standard>

37

سطوح استاندارد شدن

استاندارد می تواند در سطوح مختلف باشد

در سطح یک مؤسسه آموزش عالی باشد	مثلا دانشگاه تهران برای خود استانداردهایی تدوین واعلام میکند
در سطح خوشه ای همگن از مؤسسات آموزش عالی باشد	برای مؤسسات آموزش عالی مجازی و غیر حضوری استانداردهایی تدوین وارائه شده است
در سطح ملی باشد	استانداردهایی برای آموزش عالی ایران تدوین بشود
در سطح منطقه ای باشد	استاندارد های ای، پی، کیو، ان یا او ای سی دی یا اتحادیه اروپا و....در آموزش عالی کشورها عضوشان
در سطح بین المللی باشد	استانداردهای تدوین شده از سوی اینکواهه یا آی، ای، یو . پی

38

استاندارد می تواند

- عام یا موضوعی باشد موضوعی مثل استاندارد اثربخشی آموزش دانشگاهی یا استانداردهای تأثیر اجتماعی آموزش عالی ؛
— نمونه مشخصی از این دست استانداردهای موضوعی، استاندارد اروپا برای ارزیابی درونی در آموزش عالی
- **European standards for internal quality assurance within higher education Institutions**
- استاندارد می تواند استاندارد پایه **threshold** یا استاندارد تعالی باشد **Excellence**
- استاندارد می تواند برحسب حوزه ها نیز سنخ شناسی بشود:
 - استاندارد آکادمیک (نتایج یادگیری دانشجویان و ...)
 - استاندارد خدمات (مثل خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات و...)
 - استانداردهای سازمانی (ساختار وفرایندها)

39

▪ متغیرهایی واسط و تعدیل کننده مثل قابلیت‌های پنجگانه محققان

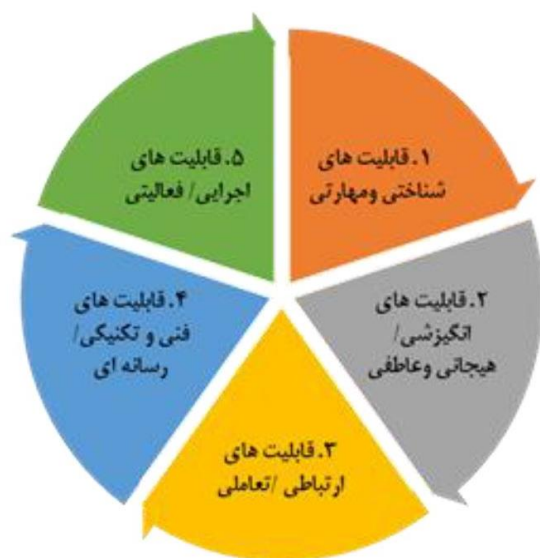
۱. قابلیت های شناختی و مهارتی

۲. قابلیت های انگیزشی / هیجانی، عاطفی و عاملیتی

۳. قابلیت های ارتباطی/تعاملی

۴. قابلیت های فنی و تکنیکی / رسانه ای

۵. قابلیت های اجرایی / فعالیتی؛



پیوست گزارش: مشروح گفتگوها

اولین جلسه از سلسله هم‌اندیشی و پنل گفتگویی موسسات نیکوکاری

تاریخ برگزاری ۲۵ بهمن ۱۴۰۱

تسهیل‌گران: دکتر مقصود فراست خواه، دکتر نسرین نورشاهی



اولین نشست با موضوع کیفیت فعالیت‌های نیکوکاری و با حضور مدیران عامل موسسات فاطمه زهرا، مهر گیتی، بنیاد دانش، یاوران ایتم، احیا ارزش‌ها، انجمن اتیسم ایران و رییس هیات مدیره شبکه ملی نیکوکاری، اعضای هیات مدیره انجمن یاران دانش و مهر، موسسه فراسوی تعالی، شفا یار نیکان و نماینده مدیرعامل زنجیره امید برگزار گردید.

نسرین نورشاهی

در ابتدا هدف این جلسات توضیح داده شد و عنوان کردند، ما تلاش داریم به نحوی تجارب سمن‌ها و NGO ها و دانش ضمنی که در این تجارب ارزشمند نهفته است را با هم تبادل و احصا کنیم و سپس به بسته‌های قابل استفاده برای کلیه عزیزان و ذی نفعانی که به نحوی درگیر فعالیت‌های اجتماعی و خیریه‌ای هستند و همه ذی نفعان این حوزه به اشتراک بگذاریم.

مقصود فراست خواه

در کنار بررسی کیفیت در فعالیت‌های نیکوکاری می‌خواهیم به بررسی افزایش قابلیت‌های انسانی نیکوکاران هم بپردازیم. بنده به این نتیجه رسیده‌ام که یکی از نقطه‌های مهم و کلیدی در داستان نیکوکاری در ایران و تولید خیر عمومی، مسئله خود همین قابلیت‌ها است.

این سوال مطرح است که موسسان NGO ها، مددکاران، داوطلبان و فعالان اجتماعی دارای کدام قابلیت‌های انسانی هستند؟ چگونه می‌شود در عالم نیکوکاری تولید مکرر کیفیت کرد؟ در این جلسه وجوه مختلفی از بلور کیفیت را یادآوری می‌کنیم.

انواع ابعاد بلور کیفیت:

۱- رضایت خدمت گیرنده: وقتی خدمت گیرندگان و افرادی که از موسسه خدماتی دریافت می‌کنند رضایت داشته باشند می‌گوییم کیفیت وجود دارد.

۲- تولید ارزش افزوده: وقتی کار ما کیفیت دارد که یک ارزش افزوده تولید می‌شود.

۳- توجه و در نظر گرفتن استانداردهای آستانه: به این معنی که برای خدمات و فعالیت‌های خود یک سری معیار در نظر بگیریم و تلاش کنیم به حداقل ضابطه‌ها و استانداردهای مربوط به این معیارها دست پیدا کنیم.

۴- استانداردهای تعالی: زمانی مطرح می‌شود که نه تنها کف استانداردهای مورد نظر را رعایت می‌کنیم بلکه اوج و سرآمدی هر معیار را در نظر می‌گیریم و تلاش می‌کنیم به این اوج دست پیدا کنیم.

۵- جور بودن عملکرد با هدف: یک وجه دیگر از بلور کیفیت، جور بودن عملکرد با هدف و تناسب عملکرد با هدفی است که به ذی‌نفعان اعلام شده است.

۶- جور بودن هدف: وجه دیگر کیفیت زمانی مطرح است که خود هدف نیز، جور و درست باشد. خود هدف جالب و متناسب با اولویت‌ها و نیازهای مردم باشد.

۷- تعادل قدرت: سویه دیگر کیفیت، تعادل قدرت است وقتی کیفیت داریم که بین ذی‌نفعان حوزه، تعادل قدرت وجود داشته باشد.

۸- تغییر و تحول: یک تعریف بسیار با ارزش از کیفیت وجود دارد که روی تغییر تمرکز می‌کند و می‌گوید کیفیت وقتی است که شما تحول پیدا کنید.

۹- خطای صفر: وقتی خطای فعالیت‌ها به سمت صفر تمایل پیدا می‌کند کیفیت افزایش می‌یابد.

۱۰- کمترین مقدار هزینه کیفیت: هر کیفیتی هزینه دارد. اگر با کمترین مقدار هزینه کیفیت تولید کنیم یعنی کار ما از کیفیت بالایی برخوردار است. در جهانی که منابع محدود است باید تلاش کنیم تا بر جامعه و منابع عمومی هزینه‌های زائد تحمیل نکنیم.

یک تعریف دیگر از کیفیت وجود دارد که عنوان می‌کند کیفیت ۳ وجه دارد.

۱- وجه پایه ۲- وجه پاسخگویی ۳- وجه بازبراندازی

در وجه پایه بایستگی وجود دارد. کاری کیفیت دارد که بایسته باشد و اضافه و زائد نباشد. در ادامه شایستگی وجود دارد یعنی انجام فعالیت‌هایی که شایسته موقعیت، زمانه، تکنولوژی، بازار جهانی و .. باشد. علاوه بر این‌ها باید شگفتی‌ساز هم باشد.

چند سوال مطرح می‌شود. ۱. چه خدماتی ارائه می‌دهید؟ ۲- چه طور ارائه می‌دهید؟

گاهی باید یک کار انجام شود و گاهی انتظار می‌رود که شما آن کار را انجام دهید. گاهی کاری که انجام می‌دهیم جذاب و مافوق انتظار دیگران انجام می‌شود. گاهی خدماتی که ارائه می‌شود، خدمت گیرنده را دعوت می‌کند. زمانی هم مشتری می‌آید و راضی می‌شود. در آخر فعالیت ما علاوه بر ایجاد رضایت برای مشتری جذابیت هم دارد. کیفیت در وهله اول تولید صدا می‌کند. بعد از آن تولید تصمیم می‌کند و سپس خاطره ایجاد می‌کند. گاهی خدمت گیرندگان در موسسه ما باقی می‌مانند و ابقا می‌شوند و گاهی خدمت گیرندگان را بر می‌انگیزانیم و باعث پیشرفت آن‌ها می‌شویم.

پیش از هر چیز، برای کیفیت نیکوکاری پوزیشن وجودی افراد مهم است. این که ما در چه وضع وجودی هستیم؟ کسانی که در عالم، نیکوکاری ایجاد کردند در وضعیت حفظ بقا نبودند که بخواهند وضعیت حداقلی خودشان را حفظ کنند و سر پا نگه دارند بلکه پوزیشن خود بیان کردن، خلاقیت و شکوفایی را دارند.

منشا کیفیت در معلمی، مدیریت، کارآفرینی و فعالیت‌های داوطلبانه و غیرانتفاعی وضع وجودی انسان نیکوکار است، به شکلی که در عالم در جای درستی ایستاده است. ظرفیت آغاز از افراد شروع می‌شود. هر روز آغازی است و شخصی که به صورت داوطلبانه و انسان دوستانه و غیر انتفاعی کار می‌کند می‌خواهد خودش آغاز شود و یک کشف نفس تازه‌ای انجام دهد و در اقلیم خود یک منطقه تازه پیدا کند. وقتی می‌شود که یک درک استعلایی از خود داشته باشیم و به نقطه اوجی در خود چشم بدوزیم و در خودمان ارزش‌های نهایی را کشف کنیم. آهسته آهسته این ارزش‌ها را مزه مزه کنیم.

هر کاری را که ارزشیابی نکردید مثل این است که انجام ندادید کاری را انجام داده‌اید که ارزشیابی کردید. ارزش مقیاس فعالیت نیکوکارانه نیز از اهمیت بالایی برخوردار است. چه چیزی فعالیت نیکوکارانه را مقیاس می‌کند که ما بتوانیم با آن بسنجیم؟

سوالات نشست

آیا در عرصه نیکوکاری تجربه تولید مجدد کیفیت را داشته‌اید؟ در مقیاس فردی، گروهی و اجتماعی و در تجربه خود کدام وجه از بلور کیفیت را به خاطر دارید؟

سید محمود آذین مدیر عامل موسسه فاطمه زهرا

من افسر ارتش و خلبان هوا نیروز بوده و در پایگاه اصفهان خدمت می‌کردم. در سال ۱۳۴۸ با شروع فعالیت عده‌ای از نزدیکان در خدمت رسانی به ایتمام (بعداً انجمن مددکاری امام زمان اصفهان نام گرفت) مشارکت داشتم، و در توزیع مایحتاج خانواده‌ها (روغن، برنج، گوشت، خوار و بار به علاوه یک بیسکویت ویفر به تعداد بچه‌های خانواده‌های تحت پوشش) کمک می‌کردم. جالب آن بود که بچه‌ها به گوشت و روغن و سایر اقلام توجهی نداشتند و فقط به دنبال ویفر بودند. (لذا باید در اداره ایتمام به تمایلات صحیح آن‌ها ارج نهاد)

از سال ۱۳۵۸ که به تهران منتقل شدم، در صدد تداوم کار قبلی در تهران فعالیت را شروع کردم که پس از سه چهار سال به ثبت خیریه فاطمه زهرا با ماموریت سرپرستی از ایتمام و سپس توانمندسازی آن‌ها منجر شد. هم اکنون ۵۰۰۰ نفر (مادر و فرزندان) تحت پوشش این موسسه هستند. این درحالی است که طی ۳۵ سال گذشته، قریب به ۱۶۰۰۰ نفر در این موسسه، خودکفا و ترخیص شده‌اند.

در این مدت، خیریه در حوادث طبیعی مثل زلزله و سیل نیز مددکار هم‌وطنان بوده و با جمع‌آوری کمک‌های مردمی، آسیب دیدگان را حمایت کرده است. در این مسیر و با تقاضای مددکاران خیریه، در زلزله بم، آذربایجان و سر پل ذهاب همچنین سیل خوزستان نیز ورود کرده و درس‌های خوبی آموختیم.

اینک همه مددجویان ما از نظر خوراک، پوشاک، بهداشت، درمان، آموزش و پرورش، تحصیلات عالی دانشگاهی، عرض اندام در میادین ورزشی و صحنه‌های هنری مورد حمایت خیریه هستند.

در جهت توانمندسازی مادران و فرزندان نیز توفیقات خوبی به دست آورده‌ایم و تلاش کرده‌ایم همه مادران و فرزندان حداقل در یک حرفه‌ی فنی و یا یک رشته هنری ورود کرده و ادامه دهند تا بتوانند از آن طریق تمام یا بخشی از نیازمندی‌های زندگی خود را تامین نمایند.

نکته مهم در ارائه این خدمات در نظر گرفتن کرامت و تکریم ایتمام است. بدین ترتیب که در شروع همکاری با خانواده‌ها تفاهم نامه‌ای با مادر خانواده امضا می‌شود که در برابر فعالیت مادران برای تربیت صحیح فرزندان، رسیدگی به بهداشت و نظافت آن‌ها، آماده کردن به موقع غذا و سایر نیازهای کودکان، خیریه خدماتی که در بالا توضیح داده شده را در اختیار خانواده قرار می‌دهد.

گفتنی است که این تجربیات توسط اینجانب به دلیل انتخاب به عنوان عضوی از هیات مدیره شبکه ملی نیکوکاری و خیریه کشور، در اختیار سایر خیریه‌ها قرار گرفته است.

نظرات دکتر فراست خواه در رابطه با تجربه‌های تیمسار آذین

۳- مطلب برای من تاثیر گذار بود ۱- یادگیری و رشد، ngo یادگیرنده بودند و نیکوکاری دانش بنیان را انجام می‌دهند. ۲- نیازسنجی انجام می‌دهند. بدون نیازسنجی نمی‌شود کار نیکوکاری انجام داد. ۳- توجه به جزییات در این موسسه

➤ شاخص‌های کیفیت مربوطه از نظر تسهیل‌گران: ارزش افزوده، تغییر و تحول

مهری نوحی مدیر عامل موسسه یاوران ایتم

در خیریه یاوران ایتم مسئولیت کودکانی را عهده دار هستیم که پدر را از دست داده‌اند. این مسئولیت از سال ۱۳۷۹ با یک فکر برای کمک به مادران سرپرست خانوار بوجود آمد. در ابتدا یک فکر و تلاش خانوادگی و در جمعی دوستانه بود، تا سال ۸۲ که حدوداً ۲۰۰ کودک حمایت نمودیم. بعد از آن بخاطر اعتمادی که دوستان و جامعه به ما نمود، خود را مسئول دانستیم تا یک سازمان تشکیل دهیم.

این چنین شد که موسسه‌ای با عنوان "موسسه خیریه یاوران ایتم" شکل گرفت. هدف اصلی موسسه کمک به کودکان و نوجوانان یتیم نیازمند و مادران آنها است. ما فعالیت خود را با هدف و تاکید بر آموزش بچه‌های تحت حمایت و به خصوص تاکید بر آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و مهارت‌آموزی آنها دنبال نمودیم و تلاش‌مان را بر این گذاشتیم که کودکان به وسیله آموزش، توانمند شوند.

تاکنون حدوداً ۶ هزار کودک و نوجوان را تحت حمایت قرار داده و در حال حاضر بیش از ۲۰۰۰ کودک و نوجوان در سراسر کشور و به خصوص در نقاط محروم تحت پوشش موسسه هستند.

موسسه یاوران از ابتدا با تبیین استراتژی ۵ ساله کار خود را آغاز نمود، که در آن اهداف کمی و کیفی مورد نظر قرار گرفت. تاکنون موفق به تعریف ۵ استراتژی ۵ ساله شده‌ایم.

از آنجایی که از ابتدا تاسیس به مبحث "آموزش" اهمیت داده‌ایم، سازمان خود را به‌عنوان یک سازمان یادگیرنده تعریف نموده، که در این سازمان نه تنها باید به آموزش کودکان تحت حمایت رسیدگی شود بلکه باید بر آموزش سازمانی هم تاکید نماییم. بنابراین درحال حاضر، موسسه در حال تلاش برای آموزش همکاران، داوطلبان و مخاطبینی است که همراه ما هستند. نکته مهم دیگر در موسسه یاوران، حفظ حرمت انسانی است که یکی از اصول اصلی بیانیه ما را تشکیل می‌دهد.

تجربه نیز به ما نشان داده که این امر، نکته بسیار ظریف و قابل تاملی در امور خیریه داری است. جامعه هدف ما که شامل کودکان، نوجوانان و مادران آنها است، بسیار حساس هستند و ما با حفظ حرمت‌های انسانی با آنها ارتباط داشته و خواهیم داشت. همه ما به این امر مهم معتقد هستیم، اما می‌دانیم انجام این امر به نحو مطلوب بسیار مشکل است. موسسه برای دستیابی به این امر مهم، مرام‌نامه‌ای برای ارتباط با افراد تحت حمایت تهیه کرده و در اختیار رابطین و داوطلبان قرار داده است.

در مورد مبحث "تغییر و تحول" پیش از دوران کرونا و در شروع استراتژی چهارم موسسه، هدف ما بر این موضوع قرار گرفت که زیربنای موسسه را بر اساس نیازهای روز عوض کرده و ساختار موسسه بر اساس تکنولوژی روز تعریف و باز نگری شود. همین امر باعث شد در دوران کرونا بتوانیم روی پای خودمان بایستیم و ارتباطاتمان از طریق دورکاری با مخاطبینمان حفظ شود. نرم‌افزارهای جدید و تحت وب وارد موسسه شد و همه با هم در آن دوران سخت، در ارتباط قرار گرفته و موسسه توانست از بحران کرونا راحت‌تر بیرون رود.

سومین نکته قابل ذکر، انجام ارزشیابی در موسسه است. ما تاکنون دو مطالعه پیگیرانه (tracer study) انجام دادیم و هدف از انجام این مطالعات این بوده است که وضعیت افراد خارج شده از حمایت را بررسی کنیم و بپرسیم از خدمات موسسه راضی بودند و آیا یاوران ایتم توانسته بر زندگی آنها تاثیر داشته باشد؟ اگر اثری داشته چگونه بوده و اگر اثر نگذاشته چگونه می‌توانسته اثر بگذارد؟ و بر همین اساس نقاط قوت و ضعف را پیدا کردیم. به نظر نتایج و دستاوردهای خوبی بود و اکنون می‌توانیم بر اساس آن نتایج تصمیم گرفته و ادامه مسیر دهیم.

در پایان امید داریم حضور ما تاثیری مثبت در زندگی افرادی داشته باشد که آینده آنها دغدغه زندگی ماست.

➤ شاخص‌های کیفیت مربوطه از نظر تسهیل‌گران: ایجاد تغییر و تحول، جور بودن با هدف

زهرا گیتی نژاد مدیر عامل موسسه مهر گیتی

فعالیت ما از سال ۱۳۸۰ به طور غیر رسمی شروع شده است. در آن زمان من یک معلم با ۲۴ سال سابقه کار بودم. برای آموزش معلمان میرجاوه در سیستان و بلوچستان به آنجا سفر کردم. داستان از بازدید یک مدرسه روستایی در این منطقه آغاز شد. کلاس از امکانات رفاهی برخوردار نبود اما محیط کلاس و ابزارهای آموزشی نشان می‌داد که یک معلم عاشق این کلاس را اداره می‌کند. خواسته این معلم یک مدرسه استاندارد بود. این داستان برای دانش‌آموزان مدرسه تهران و سپس برای اولیا آن‌ها تعریف شد.

چند ماه بعد اولیا یکی از دانش‌آموزان قرار داد ساخت اولین مدرسه را امضا کرد و ۲ سال بعد این مدرسه ساخته شد. بعد از ساخت اولین مدرسه، سایر افراد هم اعلام آمادگی کردند و ۱۶ مدرسه در نقطه صفر مرزی ساخته شد و علاوه بر این کتاب و سایر تجهیزات مورد نیاز هم در اختیار دانش‌آموزان و مدرسه قرار می‌گرفت. این فعالیت‌ها تا سال ۹۰ به صورت گروهی و غیر رسمی انجام می‌شد. تا سال ۱۳۹۰، ۳۰ مدرسه ساخته شده و یا در حال ساخت داشتیم. از سال ۹۰ به عنوان سازمان شروع به کار کردیم و استراتژی سازمان نوشته شد و هدف ما رفع تبعیض و فقر فرهنگی است و معتقد هستیم تنها راه سعادت، توسعه دانش است.

اصلی‌ترین فعالیت مهر گیتی ساخت مدرسه است. در حال حاضر ۵۷۰ مدرسه ساخته شده و در حال ساخت داریم. اخیراً هم رویکرد به سمت ساخت هنرستان رفته و به اطف خدا موفق بوده است. در مهر گیتی آموزش معلمان هم جدی گرفته شده است و آموزش معلمان و دانش‌آموزان همراه با هم پیش می‌رود. از طرفی ارسال کتاب و کامپیوتر نیز برای دانش‌آموزان انجام می‌شود. تا امروز بیش از ۳۰۰۰ کامپیوتر تعمیر شده و به مدارس برای آموزش دانش‌آموزان ارسال شده است.

بیش از ۵۰۰۰ دانش‌آموز و دانشجو بورسیه تحصیلی شدند. همچنین تاکنون بیش از یک میلیون جلد کتاب به کتابخانه‌های مدارس ارسال شده، ۱۵۰ کتابخانه روستایی را فعال کردیم در تمام بحران‌ها فعال بودیم و پس از ارایه خدمات بهداشتی و درمانی نهایتاً فعالیت فرهنگی را انجام می‌دادیم.

➤ شاخص‌های کیفیت مربوطه از نظر تسهیل‌گران: استانداردهای تعالی

مسئوده مشایخ عضو هیات مدیره انجمن یاران دانش و مهر

من همیشه فکر می‌کردم باید به کودکان پرداخت ولی امروز متوجه شدم باید به معلمین نیز پرداخت. من واژه نیکوکاری را در کلمه کمک به معنی کودک، معلم، کتاب؛ خلاصه می‌کنم. از یه جایی به بعد به خودم گفتم باید دنبال کاری باشم که کمتر به آن توجه شده است که پرداختن به کودکان و به خصوص شخصیت آن‌ها بود.

دبیر شیمی بودم و پس از چند سال متوجه شدم علاوه بر کار دولتی به کار NGO ای هم بپردازم ۶ سال در انجمن مدیر عامل بودم و ۳ سفر مطالعاتی داشتم و با بخش فرهنگی سفارتخانه‌ها کار می‌کردیم. دو خاطره از اثر کتاب خوانی کودکان ارائه شد.

➤ شاخص‌های کیفیت مربوطه از نظر تسهیل‌گران: ارزش افزوده

علی پویان عضو هیات مدیره موسسه شفایار نیکان

موسسه شفایار به بیماران نیازمند به جراحی، خدمات صفر تا صد را ارائه می‌دهد. در حال حاضر ۳۰۰ پرونده جاری دارد و ۴ سال و نیم است که فعالیت می‌کند. و در سال جاری بیش از ۵۰۰ پرونده پزشکی را تقبل کرده است.

یک طرح برای تهاتر خدمات خیریه ای بین ۱۱۰ خیریه در حال انجام است.

➤ شاخص‌های کیفیت از نظر تسهیل‌گران: ارزش افزوده، هم افزایی، سیستم سازی

الهه شعبانی مدیر عامل موسسه حمایت و یاری آسیب دیدگان اجتماعی احياء ارزشها

موسسه احيا ارزشها ۲۴ سال است که فعالیت می‌کند. ایشان ۴ سال است که مدیرعامل هستند. هدف اصلی موسسه پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی و به طور خاص حمایت از بیماران مبتلا به HIV است. چیزی که ما به شدت به دنبال آن هستیم مفهوم مطالبه‌گری هم از طرف خود مجموعه و هم از طرف افراد تحت حمایت موسسه است. ما بین دانش و نگرش تفکیک قائل شدیم و در تلاش هستیم نگرش جامعه را نسبت به این بیماری و افراد مبتلا به آن تغییر دهیم و به این بیماران به چشم انسان نگاه کنیم نه افرادی بیمار.

➤ شاخص‌های کیفیت از نظر تسهیل‌گران: تغییر و تحول



سعیده صالح غفاری مدیر عامل موسسه انجمن اتیسم ایران

انجمن از سال ۹۳ فعالیت خود را آغاز کرده است. ۲۵ نمایندگی در سراسر کشور داریم. در انجمن اتیسم ایران سعی کردیم از ابتدا تفکر سیستمی و شبکه‌سازی و کار تیمی را حاکم کنیم. هم چنین تفکر بنج مارک در موسسه وجود دارد. ما یاد گرفتیم که بینیم در ایران و خارج از ایران انجمن‌های مشابه چه می‌کنند؟ یکی از مواردی که در برنامه ما است مستند سازی است و در سازمان ما برای انتقال تجربیات به دست آمده مستند سازی صورت می‌گیرد.

ما در انجمن مشاور محور هستیم. هم‌چنین در هیات امنای خانواده‌های دارای فرزند اتیسم هم حضور دارند تا نیازها از سمت این خانواده‌ها به موسسه منتقل شود. ۶ سال اول بر روی پیشگیری از اتیسم تمرکز شده است. در انجمن الگوسازی انجام می‌شود و مشخص می‌کنیم که چه کارهایی را انجام نمی‌دهیم. در انجمن، پژوهش محور هستیم و سعی می‌کنیم علمی برخورد کنیم. هم‌چنین معتقد هستیم علم چگونگی جذب داوطلب و نگه داری آن از اهمیت بالایی برخوردار است.

➤ شاخص‌های کیفیت از نظر تسهیل‌گران: تعادل قدرت، جور بودن با هدف

عادل محمد دوست عضو هیات مدیره موسسه فراسوی تعالی

فعالیت ما به صورت غیر رسمی از سال ۸۲ شروع شده است اما سال ۸۶ مجوز گرفتیم. سوال اصلی من همیشه این بوده است که فعالیت داوطلبانه چه تاثیری بر کیفیت زندگی جوانان دارد؟ آیا فعالیت داوطلبانه می تواند زندگی جوانان را ارتقا دهد؟

در موسسه تعالی تمام تلاش بر این است که به جوانان کمک کنیم که خودشان را بشناسند. ما سعی می کنیم آن چه را که یاد گرفتیم و بلد هستیم را در زندگی تمرین کنیم. در تعالی به دنبال این هستیم که آدم ها به خودآگاهی میل کنند. هم چنین دوره های شادآموزی و با هم آموزی، برای کودکان و معلمان برگزار شده است. هدف ما در ۵-۶ سال اخیر کار در حوزه خودآگاهی است. برای ما مهم است که افراد از همدیگر آموزش ببینند. تلاش می کنیم افراد به ارزشمند بودن خود باور پیدا کنند. متأسفانه در حال حاضر افراد با خودشان در صلح و آشتی نیستند. نیاز اصلی ما در موسسه تعالی تغییر و تحول است.

➤ شاخص های کیفیت از نظر تسهیل گران: استاندارد تعالی، تغییر و تحول

مجید قنبری نماینده مدیر عامل موسسه بین المللی زنجیره امید

زنجیره امید از سال ۸۶ فعالیت خود را با محوریت و هدف ارائه خدمات درمانی فوق تخصصی در حوزه های قلب، ارتوپدی و ترمیمی برای کودکان زیر ۱۸ سال بدون در نظر گرفتن دین، نژاد و ملیت آغاز کرده است.

زنجیره امید در سه حوزه فعالیت می کند: ۱- درمان کودکان در حوزه های گفته شده مطابق با استانداردهای بین المللی با بالاترین کیفیت و کمترین هزینه ۲- گسترش آموزش پزشکی کشور ۳- بسترسازی و گسترش بسترهای پزشکی کشور.

تاکنون نزدیک به ۱۵۰۰۰ کودک ایرانی و اتباع افغان از خدمات فوق تخصصی درمانی و جراحی در سه حوزه ذکر شده بهره مند شده اند. تمامی پزشکان زنجیره امید داوطلب هستند و این پزشکان با بررسی و تایید شورای علمی موسسه، متشکل از اساتید برتر و پیشکسوت دانشگاهی کشور، انتخاب می شوند. در انتخاب تمامی این پزشکان سه شاخص تخصص، تعهد و انعطاف پذیری آموزشی دخیل است.

در کنار پزشکان همکار داخل کشور، موسسه زنجیره امید با زنجیره امید فرانسه در سه رشته ی فوق الذکر با مجرب ترین اساتید پزشکی دنیا همکاری می کند. نقش این همکاری انتخاب تیم های پزشکی و مشارکت با تیم هایی است که به صورت داوطلبانه به ایران اعزام می شوند. هدف از این همکاری، ارتقای سطح علمی، تبادل اطلاعات علمی، درمان و جراحی مواردی است که بدون این امر در کشور ما امکان پذیر نخواهد بود. انتخاب پزشکان همکار بین الملل نیز بعد از اعلام نیاز شورای علمی موسسه و بررسی سوابق کاری آنان صورت گرفته و سپس آنها جهت همکاری در بحث درمان و یا امر آموزش به ایران دعوت می شوند. زنجیره امید همواره تلاش می کند تا بهترین خدمات درمانی و پزشکی را به کودکان تحت پوشش ارائه دهد.

نتیجه این تعاملات، اعزام ۱۵۰ تیم پزشکی از فرانسه به ایران و انجام ۳۰۰۰ عمل جراحی پیچیده با همراهی پزشکان ایرانی زنجیره امید بوده است. در عین حال در زمان حضور این تیم های پزشکی، همایش های علمی پزشکی برای فلوشیپ ها و رزیدنت های دانشگاه علوم پزشکی تهران برگزار شده است. از سوی دیگر تاکنون ۱۵۷ پزشک از ایران به فرانسه جهت گذراندن دوره های Observation و Fellowship توسط زنجیره امید، اعزام شده اند.

کاهش هزینه درمان های فوق تخصصی کودکان در زنجیره امید، بسیار قابل توجه است و حدود ۶۰ تا ۸۰ درصد می باشد. از دیگر فعالیت های شاخص زنجیره امید در حوزه های درمان و گسترش بستر پزشکی که برخی از آنها برای اولین بار در کشور انجام شده می توان از:

- جراحی اصلاحی انحراف بالای ۱۰۰ درجه ستون فقرات با استفاده از دستگاه پایش عصب ها در حین انجام عمل جراحی، - جراحی موفقیت آمیز قفسه سینه با استفاده از ابزار جراحی به نام « ناس Nuss » توسط تیم پزشکی موسسه خیریه زنجیره امید - انجام

عمل پیوند انگشت شست پا به دست برای کودکانی که دست‌شان فاقد انگشت است- جراحی شبکه براکیال یا فلج زایمانی (پیوند عصب با استفاده از چسب بیولوژیک به جای استفاده از نخ بخیه) - پروژه کاهش مرگ و میر قلب نوزادان؛ با راه اندازی NICU در مرکز طبی کودکان- درمان نوزادان مبتلا به ناهنجاری‌های مادرزادی شکاف کام و لب از بدو تولد تا بزرگسالی در قالب پروتکل- راه‌اندازی و تجهیز اقامتگاه کودکان بیمار؛ همراه با ارائه خدمات توانبخشی ویژه کودکان- انجام پروژه بازسازی و تجهیز کلینیک قلب اطفال در بیمارستان شهید مدرس تهران- بازسازی واحد PICU در مرکز طبی کودکان - آغاز پروژه ساخت بیمارستان ۵۴۰ تختخوابی آموزشی اطفال با محوریت جراحی‌های فوق تخصصی کودکان به همراه مرکز توانبخشی مختص اطفال، مرکز ترومای اطفال و مرکز تحقیقات و همچنین مرکز اقامتی اطفال در جنب بیمارستان نام برد.

➤ شاخص‌های کیفیت از نظر تسهیل‌گران: کاهش هزینه کیفیت، تغییر و تحول و استانداردهای تعالی

محمد علی شرافت مدیر عامل موسسه همیاران توسعه دانش

بنیاد دانش در زمینه حمایت تحصیلی فعالیت می‌کند. این موسسه از سال ۹۱ بصورت پایلوت شروع به فعالیت کرده است و در سال ۹۳ به ثبت رسمی رسید. هدف بنیاد قطع کردن زنجیره فقر از طریق توانمند کردن فرزندان خانواده‌های کم‌برخوردار با اولویت دانش‌آموزان محروم از نعمت پدر می‌باشد.

مدل بنیاد دانش بر این اساس پایه ریزی شده که با اختصاص بورس تحصیلی به دانش‌آموزان مورد نظر و ارائه خدمات مشاوره‌ای، تحصیلی و معیشتی، امید را در دل آن‌ها زنده کند و امید حاصله، موتور محرکی برای ادامه مسیر آن‌ها شود. در این رابطه بررسی‌هایی انجام شد و در نهایت روش اسپانسرینگ یا بابا لنگ‌درازی جهت حمایت از بورسیه‌ها انتخاب گردید. سعی شده است به جای پرداخت محور بودن، خدمات محور باشیم. در بنیاد دانش پول‌هایی که همیاران پرداخت می‌کنند بخشی به صورت نقدی به بورسیه‌ها اهدا می‌شود و بخش عمده‌ای به صورت خدمات ارائه می‌گردد.

محور اصلی فعالیت ما، آموزش است اما خدمات معیشتی هم به افراد ارائه می‌شود. در بنیاد، آموزش یک وسیله است برای رسیدن به اشتغال پایدار در یک پوزیشن بهتر. شعار بنیاد این است که می‌خواهیم در زندگی موفق یک بورسیه مشارکت کنیم. خدمات معیشتی برای این است که به افراد گرسنه نمی‌شود آموزش داد. در بنیاد از نرم افزار و ندا استفاده می‌شود که تحت وب است. کل سیستم خدمات‌رسانی وب بیس است و دیتا اینتری می‌شود و تمام همیاران یک کد کاربری دارند و تمام هزینه‌هایی که انجام می‌شوند را می‌بینند. هر ساله از بورسیه‌ها و کارمندان نظر سنجی انجام می‌شود. بنیاد ادعا دارد که ارزش پول همیار را افزایش می‌دهد و در اختیار افراد قرار می‌دهد. همچنین ۹ دفتر نمایندگی داریم.

➤ شاخص‌های کیفیت از نظر تسهیل‌گران: رضایت مشتری، ارزش افزوده و تغییر و تحول

علی اصغر خامنوی رییس هیات مدیره شبکه ملی نیکوکاری

۱۳ سال مسئولیت جامعه ابرار را داشتیم و الان رییس هیات مدیره شبکه ملی نیکوکاری هستیم. فعالیت ابرار توسعه روستایی پایدار و توانمندسازی روستاها در خراسان جنوبی، کردستان و گناباد با مشارکت خود روستاییان و مشاوره متخصصان بوده است.

این فعالیت‌ها از مهاجرت برخی جلوگیری کرد و باعث رشد برخی افراد دیگر شده است. نهاد سازی در روستا را دنبال کردیم. نهادهای محلی مثل صندوق‌های خرد ۴۰-۵۰ نفره که اثرات مثبت زیادی را داشت. در گناباد رفع یک مشکل به صورت منطقه ای پیگیری شد و ۷۵۰۰ هکتار از زمین‌های پسته از آفات نجات پیدا کردند هم چنین کشت گیاهان دارویی در روستاها رواج پیدا کرد.

در ۷-۸ سال گذشته هم شبکه ملی نیکوکاری برای شبکه‌سازی سازمان‌های نیکوکاری ایجاد شده است.

➤ شاخص‌های کیفیت از نظر تسهیل‌گران: ارزش افزوده، کاهش هزینه کیفیت و تغییر و تحول

نتیجه گیری

در نخستین هم‌اندیشی با فعالان نیکوکاری، با توجه به مأموریت موسسه آگاپه، موضوع خیر عمومی، قابلیت‌های انسانی و کیفیت، که سه مفهوم تنگاتنگ هستند، در گفت‌وگو با نمایندگان حاضر مورد بحث و گفت‌وگو قرار گرفت. افراد برای آنکه بتوانند به دو سوال طرح شده پاسخ دهند، تلاش کردند تجربیات خود را بیان کنند. دو سوال اصلی این بود: ۱- آیا در عرصه نیکوکاری تجربه تولید مجدد کیفیت را داشتید؟ ۲- در مقیاس فردی، گروهی و اجتماعی و در تجربه خود کدام وجه از بلور کیفیت را به خاطر دارید؟ در ادامه پس از شنیدن تجربه‌ها و تحلیل اولیه، استادان تسهیل‌گر به رویت‌پذیری ابعاد کیفیت و قابلیت‌های مطرح شده در تجربیات کمک کردند. اکنون جمع‌بندی و ارائه پیشنهادها در قالب سه بند تقدیم می‌شود:

الف) داوطلبانگی، هوشمندی و حساسیت به نیازها

در کلام حاضران، حس خیرخواهی و نشاط بابت اقدام داوطلبانه و سرشار شدن از ارائه خدمات جاری بود. تجربه‌های بیان شده از حرکت‌های کوچک در آغاز راه و به تدریج تبدیل شدن به نهادی که عرصه اثرگذاری بیشتری داشته، حکایت می‌کند. دغدغه بهبود شرایط و اثرگذاری برای بهتر شدن وضعیت، انگیزه اصلی و مشترک همه حاضران است. به نظر می‌رسد این حرکت هم‌افزا به جز وجود انگیزه درونی و قابلیت‌های انسانی اولیه در نیکوکاران، با گره خوردن به اهداف و انگیزه و قابلیت موسسات، تقویت و پایدار شده است. تداوم و پایداری اقدامات موسسات نیکوکاری نیز از آنجا ناشی می‌شود که این موسسات دارای وجهی از هوشمندی هستند و با حساسیتی که دارند، نیازها را شناسایی می‌کنند؛ یعنی تشخیص می‌دهند اکنون لازم است چه کاری را در اولویت قرار دهند تا کدام گروه هدف را تامین نمایند. این ویژگی نه فقط در آغاز راه بلکه به عنوان سازوکاری مداوم به چشم می‌خورد. بنابراین، توجه به جزییات و انعطاف‌پذیری، از ابعاد این حساسیت به نیاز است که گاهی به تغییر گروه هدف (مثلاً سوق یافتن به سمت کودکان) نیز منتهی شده است. شاید بتوان گفت، یادگیری و رشد بخشی از حیات این موسسات است که پس از مواجهه با تنشی شناختی، در سازوکارها اثر می‌گذارد.

در روند بیان تجارب، تعدادی از شرکت کنندگان به هدف و استانداردهای مورد توجه، به‌صورت گذرا اشاره کردند. اینکه اسناد راهنما در موسسات وجود دارد که هدف‌گذاری مشخص باشد تا بتواند راهنمای تنظیم سیاست و شاخص برای ارزیابی عملکرد باشد، به جز در مواردی محدود، مشخص نشد. به این ترتیب، نیازسنجی، هدف‌گذاری، مشخص کردن قابلیت‌های کلیدی برای تحقق این اهداف و هم‌راستا کردن اقدامات است که می‌تواند به هم‌افزایی سیستماتیک کمک بیشتری بکند و جور بودن هدف و هماهنگی آن با عملکرد را به دنبال داشته باشد.

ب) ایجاد تغییر و تحول و رضایت خدمت گیرنده

از بین ابعاد کیفیت، ایجاد تغییر و تحول، بیش از همه ابعاد مدنظر کنش‌گران و نهادهای عرصه اجتماعی بوده است؛ تغییر و تحولی که ارزش افزوده داشته باشد و خدمت‌گیرندگان را راضی کند. در موارد متعددی خدمات به سوی انگیزش گروه هدف و تحرک و تغییر وضعیت خودانگیخته مشاهده می‌شود. به خصوص آنجا که یادگیری و مهارت آموزی مدنظر قرار می‌گیرد و تنها به برآوردن نیازهای اولیه اکتفا نمی‌شود. بلکه جنبه‌های روانی، درونی و ظرفیت‌های وجودی انسانی خدمت‌گیرندگان اهمیت می‌یابد. به‌نظر می‌رسد موسسات نیکوکاری برای سوق یافتن به سوی سیستم‌های باکیفیت که قابلیت‌های انسانی را ارتقا می‌دهد، نیازمند توجه به شاخص‌هایی هستند که خود را محک بزنند تا با کمترین هزینه کیفیت و افزایش خطای صفر گام‌های موثرتری را بردارند. هرچند در حال حاضر نیز بر اساس اطلاعات ارائه شده و احتمالاً موانع مالی که در کمین آنهاست، خیلی خوب حرکت کرده‌اند. از نقاط قوت (و تمایز) آنها چشم دوختن به نیاز گروه هدف است نه منافع سازمانی یا گروهی. این قوت با پایش مداوم بر اساس شاخص‌های مورد توافق با نگاهی بر تجارب گامی رو به جلو خواهد بود.

ج) تعادل قدرت؛ تبدیل شدن خدمت گیرندگان به شهروندان توانمند

اگر تولید خیر عمومی هدف اصلی فعالیت نیکوکاری باشد، توجه به قابلیت‌های انسانی نقطه‌ای کلیدی است. این ویژگی دو وجه دارد: وجهی به قابلیت‌های نیکوکاران می‌پردازد و از حیث شناختی و مهارتی، انگیزشی، ارتباطی، فنی و اجرایی آنها را بالنده می‌نماید (و مأموریت موسسه‌ای مثل آگاپه در این راستاست) و وجه دیگر، ایجاد همین قابلیت‌ها در خدمت گیرندگان است (و این مأموریت موسسات نیکوکاری است)؛ چراکه به تدریج می‌تواند انسان‌های دریافت کننده خدمات را به شکوفایی، بروز خلاقیت و در نهایت استقلال و رهایی از دریافت خدمات برساند. چه بسا خدمت گیرنده در این فرآیند خودش به ارائه دهنده خدمات تبدیل شود که یکی از ارزش افزوده‌های چنین فعالیت‌هایی است و به تعادل قدرت نیز کمک می‌کند. تعادل قدرت که می‌تواند در توانمندسازی جامعه نقش مؤثری داشته باشد، در تجربیات کمتر شنیده شد. شاید وجود دارد اما در بیان تجربیات فرصت بازگویی و کنکاش نیافت. شاید خوب باشد به وجود درگاه‌ها یا سازوکارهای تعاملی که شنیدن نظر و نیاز خدمت گیرندگان و وابستگان ایشان را درون موسسات نیکوکاری منعکس کند، فکر شود.

از پیشنهاد‌های افزایش کیفیت، ادامه همین زنجیره ارتباطی در قالب برنامه‌ای مشخص است؛ موسسه آگاپه در شناخت نیازها و افزایش کیفیت موسسات نیکوکاری در ایفای نقش خود به عنوان تسهیل‌گر وارد شده است، به مرور به رشد قابلیت‌های فردی و سازمانی آنها کمک خواهد کرد. به همین ترتیب موسسات با رشد و یادگیری، به تدریج به افزایش کیفیت و تعادل قدرت و گسترش قابلیت‌های انسانی در ذینفعان تلاش خواهند کرد. ادامه چنین نشست‌هایی با سوال‌های از قبل تعریف شده و بیان تجربیات با شواهد و آمارها از سوی مشارکت کنندگان و در نهایت کمک به شناخت نقاط قوت و ضعف خود همراه با یادگیری از تجارب دیگران به مرور، آگاهی برای چگونگی بهبود کیفیت را در موسسات ایجاد می‌کند. رجوع به تجارب جهانی نیز خالی از لطف نیست. به این ترتیب، این آگاهی با توانمندسازی در ابعاد مختلف و تعادل قدرت به مرور به دست می‌آید.

در نهایت توجه به تجربه زیسته به عنوان دانشی ارزشمند و جذاب وقتی مفیدتر است که تجارب موفقیت و شکست در کنار هم قرار گیرند. به طور مثال اگر برنامه‌های موسسه فاطمه زهرا در تهران موفقیت آمیز نبوده اما در سایر نقاطی که وارد اقدام شده‌اند پاسخ داشته، قابل تامل است و دانشی انباشته در خود دارد؛ حداقل اینکه در نیازسنجی و هدف‌گذاری توجه به زمینه‌ها، شناخت موقعیت و سپس اقدام اهمیت دارد تا منابع و تلاش‌ها با مخاطره کمتری مواجه شود. در عین حال ارزیابی اقدامات، به خصوص ارزیابی اثر اجتماعی، خوب است در برنامه‌ها دیده شود که به‌طور مثال اگر موسسه مهر گیتی در صفر مرزی ۳۰ مدرسه می‌سازد اثر این اقدام در آن منطقه چیست؟ یا اثر تعاملات علمی و عملی موسسه زنجیره امید با پزشکان فرانسوی چه ابعادی داشته است؟ یا اثر کتابخوانی کودکان در انجمن یاران دانش و مهر چه بوده است؟

هم‌اندیشی نخست آغاز راهی است که می‌خواهد توجه به عمل زنجیره‌وار و مداوم از نیازسنجی، هدف‌گذاری، اقدام، پایش و ارزیابی در سطوح مختلف با سازوکارهای متناسب با موسسات در فضای تعاملی بین موسسات را با همیاری پیش گیرد و این خود خیر عمومی است که افزایش قابلیت‌ها و ارتقای کیفیت را به دنبال خواهد داشت.