

باسمه تعالی

# شیوه‌نامه فرآیند سوالات متداول

فرآیند جمع‌آوری، تدوین، تنظیم پاسخ و انتشار

شفافیت برای ایران

شناسه سند	
عنوان	شیوه‌نامه فرآیند سوالات متداول
زیر عنوان / توضیح	فرآیند جمع‌آوری، تدوین، تنظیم پاسخ و انتشار
موضوع	اسناد داخلی، سوالات متداول
طبقه‌بندی	قابل انتشار
وضعیت انتشار	پیش‌نویس، بررسی درون گروهی
نسخه	۱,۵
تاریخ تحریر / اصلاحات	... / ۹۵۰۳۱۰خ / ۹۵۰۳۱۲خ
نویسنده / مشارکت کنندگان	علیزاده / ثنائی؛ خانی

## ۱ مقدمه:

بی‌گمان در ارائه یک مفهوم جدید سوالات زیادی برای مخاطب پیش می‌آید. تعداد و سطح سوالات مطرح شده در جلسات ارائه وابسته به سطح اطلاعات و میزان قرابت مخاطب با موضوع می‌باشد. هدف از نوشتن این سند آنست که راهکاری نظام مند برای دریافت سوالات مخاطبان در سطوح مختلف و ارائه پاسخ‌های متناسب با سوالات تدوین و تصویب شود.

## ۲ جمع‌آوری و تدوین سوالات:

### ۱-۲. ورودی سوالات

سوالات از مسیرهای زیر به دست ما می‌رسد:

- طوفان فکری اعضای گروه
- سوالات حاصل از مطالعات علمی پیشرفته‌ی اعضای گروه

- سوالات حاصل از ارائه‌های عمومی در دانشگاه‌ها، کانون‌های تفکر و ...
- سوالات حاصل از دیدار با چهره‌های سرشناس از جمله، نمایندگان مجلس، مدیران دولتی و ...
- بخش نظرات سایت شفافیت، راه‌های ارتباطی مجموعه مثل ایمیل، تلگرام، ...

## ۲-۲. تدوین سوالات

لازم است پس از جمع‌آوری سوالات از طرق پیش‌گفته، مسئول سوالات متداول بصورت منظم و در بازه‌های زمانی یک ماهه اقدام به تدوین سوالات جدید و تهیه نسخه بروز از فایل سوالات متداول مشتمل بر سوالات جدید نماید.

## ۳ پاسخ به سوالات:

پاسخ سوالات تدوین شده باید دقیق، مستدل و متقن باشد تا خواننده را کاملا مجاب کند و ابهامات ذهنی او را برطرف سازد. لذا راه‌های مختلفی برای پاسخ به سوالات پیشنهاد می‌شود.

### ۳-۱. پاسخ به پرسش‌ها در درون گروه

در زیر به روش‌های مختلف تدوین پاسخ‌ها اشاره می‌شود. لازم به ذکر است که استفاده از هر کدام از این روش‌ها به صلاحدید مسئول گروه انجام می‌شود.

### ۳-۱-۱. برگزاری آزمون در گروه:

- نقاط قوت: ارائه پاسخ‌های مختلف و پردازش موضوع از زوایای مختلف، درگیر شدن ذهن همه همکاران نسبت به سوال مورد اشاره و تقویت مفاهیم شفافیت برای همه اعضای گروه
- نقاط ضعف: در این نوع پاسخگویی معمولاً تعدادی از همکاران به دلایل مختلف از پاسخ به سوالات باز می‌مانند و پیگیری پاسخ دادن آنها مستلزم صرف زمان و انرژی زیادی است، جمع‌بندی و یکی کردن پاسخ‌ها در این شیوه قدری زمان‌بر و سخت است.

### ۳-۱-۲. پاسخ متمرکز به سوالات توسط یک یا دو نفر:

- نقاط قوت: قالب پاسخ به سوالات یکسان خواهد بود و پاسخ‌های سوالات مختلف در جهت تکمیل یکدیگر نگارش خواهند شد. وقت کمتری برای نگارش پاسخ‌ها صرف خواهد شد و در عمل این شیوه بسیار سریعتر از روش قبل خواهد بود.
- نقاط ضعف: در این شیوه از نظرات سایر همکاران استفاده نمی‌شود و پاسخ‌ها تک‌بعدی و محدود به یک یا دو زاویه دید خواهند بود. البته می‌توان بعد از نگارش پاسخ‌ها نظر همکاران را در مورد پاسخ‌ها شنید و تا حدی از بار تک‌بعدی بودن پاسخ‌ها کاست

### ۳-۲. گرفتن نظر تعدادی از افراد در حوزه های مختلف از خارج از گروه

یکی از اقدامات اثر بخش جهت بالا بردن کیفیت پاسخها، مطرح کردن سوالات در بین افراد خارج از گروه شفافیت برای ایران و آشنا به مفهوم شفافیت است. برای دریافت پاسخ از این افراد می توان از ظرفیت هایی چون گروه ایمیلی، کانال تلگرام و ... ، در قالب‌هایی مثل کرسی آزاد اندیشی، مسابقه و ... استفاده کرد. فواید این اقدام:

- استفاده از نظرات تعدادی از افراد با زوایای نگاه مختلف
- برانگیختن حس تعاون و همکاری در بین فعالان و دوستداران شفافیت
- ترویج بحث شفافیت و به نوعی آموزش عمومی مطلب مورد پرسش

برای دریافت پاسخ از می‌شود از ظرفیت و مسابقه هم استفاده کرد

### ۳-۳. ارزیابی پاسخ‌ها

فارغ از اینکه از کدام روش برای پاسخ دادن به سوالات بهره می‌بریم، لازم است که بعد از پاسخ به سوالات در درون گروه، این سوالات را به رای تعدادی از افراد در حوزه های مختلف از خارج از گروه قرار دهیم. تا معلوم شود که پاسخ‌های ما برای افراد بیرونی قانع کننده بوده است یا خیر.

یکی دیگر از مزایای این کار اینست که احتمال دارد در خلال مطالعه این پاسخ‌ها، سوالات جدیدی به ذهن مخاطب بیرونی برسد که در مرحله جمع‌آوری سوالات مغفول مانده بود.

## ۴ نحوه و محل انتشار:

پس از انجام فرآیند جمع‌آوری سوالات و تدوین پاسخ‌ها، لازم است که این سوالات در قالب‌ها و به شیوه‌های گوناگون در اختیار مخاطبان قرار گیرد.

- انتشار در سایت [transparency4iran.ir](https://transparency4iran.ir) در قالب یک نوار جداگانه.
- انتشار تعدادی از مهمترین سوالات در بروشور معرفی گروه.
- انتشار موردی سوالات و پاسخ‌ها در گروه‌های حامیان رسانه‌ای شفافیت و فعالین شفافیت.
- تدوین جزوه مناسب چاپ سوالات متداول شفافیت
- فرآوری‌های محتوایی (داده‌نما، ارائه کوتاه تصویری، ...) از پرتکرارترین سوالات.