

گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات



رضا قنبریان

پیش‌گفتار

اندازه‌گیری و سنجش عملکرد در دولت و نهادهای بخش عمومی متفاوت از واحدهای اقتصادی فعال در بخش بازرگانی یا انتفاعی است. زیرا، هدف دولت کاملاً متفاوت از هدف واحد تجاری است. معمولاً هدف اولیه‌ی واحد اقتصادی افزایش ثروت مالکان است؛ و تمرکز اصلی آن ایجاد بازده از سرمایه‌گذاری است. به رغم وجود نگرانی‌های اجتماعی و زیست محیطی این نگرانی‌ها هدف یا مقصد سازمان‌های انتفاعی به شمار نمی‌آیند.

برای دولت‌ها و نهادهای بخش عمومی هدف اصلی ارائه‌ی خدمات و اجرای قوانین و سیاست‌هایی است که رفاه شهروندان را حفظ می‌کند یا بهبود می‌دهد. بنابراین، آن‌ها به ارائه‌ی خدماتی می‌پردازند که معمولاً از حیث کمیت و کیفیت از سوی بنگاه‌های خصوصی ارائه نمی‌شود؛ و ارائه‌ی

خدمات با قیمتی انجام می‌شود که در سیاست‌های عمومی مناسب دانسته می‌شود. دولت و نهادهای بخش عمومی به موقعیت‌هایی توجه دارند که در آن موقعیت‌ها بازارها به اندازه‌ی کافی رقابتی و کارا نیستند. آن‌ها با مواردی سروکار دارند که بهای یک کالا یا خدمت تنها از سوی تولیدکننده مشخص نمی‌شود؛ یا در این موارد، خریدار یا دریافت‌کننده کالا یا خدمت تنها بهره‌بردار آن نیست.

با در نظر داشتن این تفاوت‌ها، نگاهی گذرا به آن چه گزارش‌های مالی در ارتباط با چگونگی تحقق اهداف اولیه‌ی سازمان ارائه می‌کند می‌تواند سودمند باشد.

برای یک بنگاه خصوصی اندازه‌گیری درآمد، هزینه، سود خالص، سود هر سهم یا جریان نقدی شاخص‌های مهمی از میزان موفقیت بنگاه در ایجاد بازده از سرمایه‌گذاری انجام شده هستند. زیرا، معمولاً این اندازه‌گیری‌ها مبنایی را برای ارزیابی موفقیت بنگاه در افزایش ثروت سهامداران یا ارزش سهام بنگاه به‌دست می‌دهد.

در دولت و نهادهای بخش عمومی با وجود اهمیت گزارش‌های مالی، این گزارش‌ها برای ارزیابی کامل میزان دستیابی به اهداف کافی نیستند. اگر چه صورت‌های مالی یک سازمان دولتی اطلاعات عملکرد مالی مهمی در ارتباط با پاسخ‌گویی مالی و عملیاتی به‌دست می‌دهد؛ ولی، همه‌ی اطلاعات لازم را برای تعیین این که آیا سازمان در نگاه‌داشت یا بهبود وضعیت شهروندان و دیگر ذی‌نفعان - به عنوان هدف اصلی سازمان - موفق بوده است یا نه فراهم نمی‌کند.

اطلاعات مربوط به خدمات ارائه‌شده، سیاست‌های مدون، و تأثیر این خدمات و سیاست‌ها در فراهم‌سازی امکان ارزیابی چگونگی و اندازه‌ی دستیابی به اهداف سازمان برای شهروندان و دیگر استفاده‌کنندگان ضروری هستند. مثلاً، اگر چه دانستن این موضوع اهمیت دارد که آیا یک نهاد دولتی یا عمومی به اندازه‌ی کافی درآمدهای خود را برای پوشش بهای خدمات خود افزایش داده است یا نه؛ ولی، این موضوع به تنهایی نشان نمی‌دهد که آیا خدمات ارائه‌شده خدماتی

بوده است که مورد نیاز شهروندان و دیگر ذی‌نفعان است؛ و اگر خدمات ارائه‌شده برای آن‌ها ضروری بوده است، تا چه اندازه این خدمات در بهبود وضعیت آن‌ها اثر داشته است؛ و اثربخشی و کارایی خدمات ارائه‌شده به آن‌ها چگونه بوده است. این شکل گزارش‌گرایی، گزارش‌گری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات نامیده می‌شود (هیأت استانداردهای حسابداری دولتی - گُزبی، آمریکا - ۲۰۰۵)؛ و تمرکز این مقاله بر آن است.

پیشینه و مبانی گزارش‌گری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات

این تصور که حسابداری و گزارش‌گری مالی فراتر از اعداد و اطلاعات مالی است به پیش از ایجاد هیأت استانداردهای حسابداری مالی (فُزبی) و هیأت استانداردهای حسابداری دولتی (گُزبی) در آمریکا برمی‌گردد. در این زمان، ایده‌ی گزارش‌گری اطلاعات غیرمالی - به ویژه، اطلاعات عملیاتی و عملکرد خدمات - عنصری ضروری برای حسابداری کامل وضعیت مالی و نتایج عملیات بنگاه و گزارش‌گری آن‌ها به عموم بود. با شکل‌گیری فُزبی و گُزبی، این دو هیأت برای ایجاد پایه‌ی اقدامات آینده‌ی خود تدوین چارچوب‌های مفهومی را آغاز کردند. هم‌اکنون، اهمیت گزارش‌گری اطلاعات عملکرد غیرمالی یا گزارش‌گری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات بخش قابل‌توجهی از ادبیات حسابداری حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد. به عبارت دیگر، این دیدگاه که گزارش‌گری مالی دربرگیرنده‌ی اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات است فراتر از کار فُزبی یا گُزبی است. در ادامه، به مرور پیشینه‌ی این نوع گزارش‌گری می‌پردازیم.

در دهه‌ی ۱۹۳۰، کارگروه ملی حسابداری شهرداری‌ها - یکی از نهادهای استانداردگذاری پیش از گُزبی - بیانیه‌های حسابداری شهرداری‌ها را منتشر می‌کرد. این بیانیه‌ها در نظر داشتند که گزارش‌های مالی دولتی دربرگیرنده‌ی دو بخش صورت‌های مالی و نمایه‌های آماری باشد. بر این اساس، بخش دوم گزارش‌های مالی شامل نمایه‌ی وقایع آماری از موضوعات مورد علاقه‌ی عموم شهروندان مثل، اطلاعات واقعی پایه‌ی دولت و اطلاعات عملکردی خدمات (شمار کارکنان، سطح خدمات ارائه‌شده، و مقدار دارایی‌های سرمایه‌ای) بود.

جانشین کارگروه ملی حسابداری شهرداری‌ها، یعنی کارگروه ملی حسابداری دولتی، در ۱۹۵۱، کتاب حسابداری و حسابرسی شهرداری‌ها، کتاب پیش از حسابداری دولتی، حسابرسی، و گزارش‌گری مالی یا کتاب آبی را منتشر کرد. کتاب آبی که تا ویرایش ۱۹۶۸ در مقام ادبیات حسابداری دولتی موثق دانسته می‌شد، به دیدگاه نمایه‌های آماری به عنوان بخشی از گزارش‌گری مالی ادامه داد.

در ۱۹۷۱، کارگروه انجمن حسابداری آمریکا در ارتباط با مفاهیم حسابداری کاربردی بخش عمومی گزارشی منتشر

کرد. این گزارش، بنگاه‌های بخش عمومی را در ازای این موارد پاسخ‌گو دانست: (الف) منابع مالی؛ (ب) انطباق درستی یا پای‌بندی به الزامات قانونی و سیاست‌های اجرایی؛ (پ) اثربخشی و صرفه‌ی اقتصادی در عملیات؛ و (ت) نتایج برنامه‌ها و فعالیت‌ها، به همان شکلی که در بخش موفقیت‌ها، مزایا و اثربخشی بازتاب یافته است.

در ۱۹۷۲، انجمن حسابداران رسمی آمریکا کارگروه‌ی مطالعاتی - که کارگروه ترویلاد نامیده می‌شود - را برای شناسایی اهداف گزارش‌گری مالی راه‌اندازی کرد. طبق گزارش این گروه، که سرانجام به نقطه‌ی آغاز بیانیه‌های مفهومی فُزبی و گُزبی تبدیل شد، ارزش شاخص توان سودآوری در ارزیابی عملکرد سازمان‌های غیرانتفاعی و دولتی ناچیز دانسته شد. این گزارش توضیح می‌دهد که شاخص‌های سودمندتر اطلاعاتی را در ارتباط با میزان دستیابی به اهداف اصلی سازمان ارائه می‌کند. این کارگروه اعلام کرد، "هدف صورت‌های مالی سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی ارائه‌ی اطلاعات فایده‌مند برای ارزیابی اثربخشی مدیریت منابع در دستیابی به اهداف سازمان است. از این‌رو، اندازه‌گیری عملکرد باید در قالب اهداف شناسایی‌شده تعیین شود."

در ۱۹۷۸، فُزبی گزارشی پژوهشی با عنوان حسابداری مالی در سازمان‌های غیرانتفاعی: مطالعه‌ی اکتشافی موضوعات مفهومی را منتشر کرد. این گزارش به بحث و بررسی موضوعات مرتبط با مفاهیم حسابداری مالی در سازمان‌های غیرانتفاعی می‌پردازد؛ و ضرورت اطلاعات مربوط به عملکرد مدیریت، از جمله علاقه به نحوه‌ی خرج‌کرد پول را شناسایی می‌کند. یک سال پس از آن، فُزبی بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۱ خود با عنوان اهداف گزارش‌گری مالی بنگاه‌های تجاری را منتشر کرد. بند ۵ این بیانیه‌ی مفهومی می‌گوید، "گزارش‌گری مالی به اطلاعات بازتاب‌یافته در صورت‌های مالی محدود نمی‌شود." سپس، در بیانیه‌ی شماره‌ی ۱ فُزبی اعلام شد دامنه‌ی گزارش‌گری مالی بسیار گسترده‌تر است؛ و "در صورت نیاز، این هیأت در دیگر بخش‌های طرح چارچوب مفهومی یا استانداردهای حسابداری مالی مرزها را مشخص خواهد کرد" (بند ۵). هم‌چنین، طبق این بیانیه "گزارش‌گری مالی تنها دربرگیرنده‌ی صورت‌های مالی نیست، بلکه، دیگر ابزارهای انتقال اطلاعات که مستقیم یا غیرمستقیم به اطلاعات ارائه‌شده توسط سامانه‌ی حسابداری مربوط است را در برمی‌گیرد... اطلاعات منتقل‌شده با ابزارهای گزارش‌گری مالی به استثنای صورت‌های مالی می‌تواند به شکل‌های گوناگونی ارائه شود و به موضوعات متفاوت مربوط باشد" (بند ۷).

در ۱۹۸۰، فُزبی گزارشی پژوهشی با عنوان گزارش‌گری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات منتشر کرد؛ که تمرکز آن بر بنگاه‌های غیرانتفاعی بود. در این گزارش، نتیجه‌گیری شد، هدف عمومی گزارش‌گری مالی برون‌سازمانی تا اندازه‌ای

کمک به ارائه‌ی اطلاعات مربوط به عملکرد سازمانی است؛ و اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات عنصر مناسبی از گزارش‌گری مالی خواهد بود (نتیجه‌ی ۱). این گزارش با بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۴ فُزبی با عنوان اهداف گزارش‌گری مالی سازمان‌های غیرانتفاعی دنبال شد. طبق این بیانیه، "معمولاً سازمان‌های غیرانتفاعی هیچ شاخص عملکردی مقایسه‌پذیر با سود یک بنگاه تجاری ندارند. بنابراین، معمولاً به شاخص‌های عملکردی دیگری نیاز است." هم‌چنین، طبق بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۴ فُزبی، "گزارش‌گری مالی باید اطلاعاتی را در ارتباط با عملکرد یک سازمان در طی دوره ارائه کند" و "اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات سازمان بخش مهمی از فایده‌مندترین اطلاعات ارزیابی عملکرد آن است."

در ۱۹۸۱، شورای ملی حسابداری دولتی - استانداردگذار پیش از گُزبی - مطالعه‌ای پژوهشی با عنوان اهداف گزارش‌گری مالی واحدهای دولتی را منتشر کرد. طبق این مطالعه، هدف کلی حسابداری و گزارش‌گری مالی عبارت است از: "(۱) ارائه‌ی اطلاعات فایده‌مند برای تصمیم‌گیری‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی، و اثبات پاسخ‌گویی و مباشرت، و (۲) ارائه‌ی اطلاعات فایده‌مند برای ارزیابی عملکرد سازمانی و مدیریتی به اطلاعات مالی محدود نمی‌شود" (بند ۹).

در ۱۹۸۲، شورای ملی حسابداری دولتی بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۱ خود را با عنوان اهداف حسابداری و گزارش‌گری مالی واحدهای دولتی منتشر کرد. این بیانیه‌ی مفهومی، هدف کلی حسابداری و گزارش‌گری مالی در مطالعه‌ی ۱۹۸۱ را یکپارچه کرد. از جمله‌ی شش هدف کلی که در این بیانیه‌ی مفهومی ارائه شده بود می‌توان به هدف زیر اشاره کرد: ارائه‌ی اطلاعات سودمند برای ارزیابی عملکرد مدیریتی و سازمانی برای:

- تعیین بهای برنامه‌ها، فعالیت‌ها و کارکردها - به شیوه‌ای که تحلیل و مقایسه‌های معتبر با معیار ایجاد شده در دوره‌های زمانی، و با دیگر واحدهای دولتی را تسهیل کند؛
- ارزیابی اثربخشی و صرفه‌ی اقتصادی عملیات واحدهای سازمانی، برنامه‌ها، فعالیت‌ها، و کارکردها؛
- ارزیابی نتایج برنامه‌ها، فعالیت‌ها، و کارکردها و اثربخشی آن‌ها در دستیابی به اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت آن‌ها؛ و

- ارزیابی حقوق برابر افرادی که مسئولیت ارائه‌ی عملیات دولتی را متقبل شده‌اند.

یک‌سال پس از راه‌اندازی گُزبی در ۱۹۸۴، این هیأت مصوبه‌ای به‌منظور فراخوان دولت‌های ایالتی و محلی برای تجربه‌ی (آزمایش) گزارش‌گری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به تصویب رساند. پس از آن، در ۱۹۸۷، بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۱ گُزبی با عنوان اهداف گزارش‌گری مالی منتشر شد. طبق این بیانیه‌ی مفهومی، نخستین هدف این

است که گزارشگری مالی باید به انجام وظیفه‌ی پاسخ‌گویی عمومی دولت کمک کند و استفاده‌کنندگان از این گزارش‌ها را قادر به ارزیابی پاسخ‌گویی کند. این هدف اصلی مشتمل بر چند هدف فرعی است. از جمله، این که گزارشگری مالی باید اطلاعاتی را برای کمک به استفاده‌کنندگان در ارزیابی کوشش‌ها، بها، و دست‌آوردهای خدمات بنگاه دولتی یاری کند. در ۱۹۸۹، گزینی انتشار مجموعه گزارش‌های پژوهشی را با عنوان گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات: زمان آن فرا رسیده است منتشر کرد. در این گزارش‌ها، پژوهشگران توصیه کردند شاخص‌های کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به بخشی از اهداف عمومی گزارشگری مالی برون‌سازمانی مبدل شود. ولی در آن زمان، اعلام شد این شاخص‌ها ویژگی‌های لازم را برای شمول در اهداف عمومی گزارشگری مالی برون‌سازمانی ندارند. پژوهشگران توصیه کرده‌اند که گزینی به تشویق آزمایش گزارشگری عملکرد اقدامات و نتایج خدمات ادامه دهد. سرانجام، گزینی دومین مصوبه را برای تشویق تدوین معیارهای عملکردی از عملکرد اقدامات و نتایج خدمات و استفاده‌ی آزمایشی گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به تصویب رساند.

بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۲ گزینی با عنوان گزارشگری عملکرد اقدامات و نتایج خدمات - که در ۱۹۹۴ منتشر شد - بیان می‌کند، "... در راستای اهداف عمومی گزارشگری مالی برون‌سازمانی اطلاعاتی به استفاده‌کنندگان گزارش‌های مالی ارائه می‌شود که آنان را در ارزیابی عملکرد برای مقاصد پاسخ‌گویی و تصمیم‌گیری یاری خواهد کرد...". گزینی در توجه به نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان برای ارزیابی پاسخ‌گویی و تصمیم‌گیری‌ها، و نقش گزارشگری مالی در ارائه‌ی اطلاعات مربوط به ارزیابی عملکرد معتقد است اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات بخش جدانشدنی اهداف عمومی گزارشگری مالی برون‌سازمانی است" (بند ۴۹).

گزینی به عنوان بخشی از مطالعات خود در ارتباط با کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات، یک نظرسنجی را در ۱۹۹۶ در ارتباط با استفاده و گزارشگری بیش از ۵۰۰ دولت ایالتی و محلی از معیارهای عملکردی مربوط به کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات انجام داد. بیش از نیمی از ۹۰۰ مشارکت‌کننده در این نظرسنجی گفتند نمونه‌هایی از معیارهای عملکردی مربوط به کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات را ایجاد کرده‌اند؛ و نزدیک به نیمی از مشارکت‌کنندگان گفتند از معیارهای عملکردی برای بعضی از راه‌های تصمیم‌گیری استفاده کرده‌اند. ولی، تنها یک سوم از مشارکت‌کنندگان اعلام کردند که از معیار دستاوردها یا برون‌دادها استفاده کرده‌اند.

در ۱۹۹۷، بنیاد اسلون برای مطالعات بیشتر در ارتباط با کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات یک کمک مالی به گزینی اعطا کرد؛ تا با توجه به توسعه‌ی نیازها برای سنجش عملکرد،

گزارشگری اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به شهروندان را بیش‌تر تشویق کند. این پشتیبانی مالی برای دوره‌ی سه ساله‌ی ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۳ نیز تمدید شد. این پروژه شش گام داشت. این گام‌ها عبارت بودند از:

۱. ایجاد مرکز تهاتری برای سنجش عملکرد (روی تارنمای www.seagov.org);
 ۲. تحلیل و ارزیابی کاربردها و آثار معیارهای عملکرد برای بودجه‌ریزی، مدیریت و گزارشگری از راه گفت‌وگوها و نظرسنجی‌ها و پس از آن آماده‌سازی موردکاوی یافته‌ها؛
 ۳. تحلیل و ارزیابی پاسخ‌های استفاده‌کنندگان به سنجش‌های عملکرد از راه گروه‌های بحث و تبادل نظر شهروندی در مناطق مختلف آمریکا؛
 ۴. تدوین مجموعه معیارهای پیشنهادی که به بنگاه‌ها در انتقال و گزارش اثربخش اطلاعات عملکردی کمک خواهد کرد؛
 ۵. تشویق آزمایش معیارهای پیشنهادی برای گزارشگری عملکرد برون‌سازمانی؛ و
 ۶. ارزیابی اثربخشی معیار پیشنهادی برای گزارشگری اطلاعات عملکردی و ارزیابی این که آیا به طور اثربخش برای ملاحظه‌ی بیش‌تر هیت توسعه یافته‌اند یا نه.
- گفتنی است، هدف پروژه‌ی مطالعاتی کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات تشویق آزمایش گزارشگری برون‌سازمانی اطلاعات عملکردی به منظور ارائه‌ی راهنمود غیررسمی در انتقال اطلاعات عملکردی، و ارزیابی نحوه‌ی موفقیت راهنمود در کمک به سازمان‌های دولتی ایالتی و محلی برای انتقال اثربخش نتایج عملیات آن‌ها بود.
- در ۱۹۹۹، پژوهشگران گزینی به بازدید از ۲۶ دولت ایالتی و محلی پرداختند تا موردکاوی‌هایی را در زمینه‌های (الف) ژرفا و گستردگی استفاده‌ی واقعی از معیارهای عملکردی مربوط به کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات این دولت‌ها در بودجه‌ریزی، مدیریت، و گزارشگری؛ (ب) اثر استفاده‌ی آن‌ها؛ و (پ) میزان اطمینان دولت‌ها به ربط‌پذیری و اتکاپذیری معیارهای عملکردی مربوط به عملکرد اقدامات و نتایج خدمات انجام دهند. طی دو سال پس از انجام این پژوهش، کارکنان گزینی ۱۹ گروه بحث و تبادل نظر شهروندی را در حوزه‌ی گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات دولت هدایت کردند؛ که گزارش‌های پژوهشی مربوط به هر دو اقدام منتشر شد.
- در ۲۰۰۲، گزینی گزارشی از پی‌گیری نظرسنجی ۱۹۹۶ منتشر کرد. این گزارش نشان می‌دهد استفاده‌ی دولت‌های ایالتی و محلی از معیارهای عملکردی مربوط به کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات پیوسته در حال رشد بوده است و مشارکت‌کنندگان برای افزایش استفاده از این معیارها برنامه‌ریزی کرده‌اند. ولی، هم‌چنان تمایل به استفاده از معیارهای درون‌داد، فعالیت، و برون‌داد بیش از معیار

دست‌آوردها است.

در ۲۰۰۳، گزینی گزارشی ویژه با عنوان گزارشگری اطلاعات عملکرد: معیارهای پیشنهادی برای انتقال اثربخش منتشر کرد. این گزارش به توصیف مجموعه‌ای از ۱۶ معیار پیشنهادی می‌پردازد که دولت‌های ایالتی و محلی می‌توانند در زمان تهیه‌ی گزارش‌های برون‌سازمانی اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات از آن‌ها استفاده کنند. این گزارش رهنمودی غیررسمی به دولت‌های ایالتی و محلی ارائه می‌دهد؛ در ارتباط با آن چه می‌توانند برای ایجاد یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات انجام دهند. این معیارها دربرگیرنده‌ی توصیه‌هایی هم‌چون ارائه‌ی شفاف اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت کلیدی سازمان، ارائه‌ی اطلاعات در سطوح متفاوت جزئیات، تمرکز بر معیارهای مهم و اثرگذار بر اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت سازمان، ارائه‌ی اطلاعات ربط‌پذیر برای درک شهروندان و مشتریان، و گزارشگری به‌هنگام و منظم است.

گزینی با انتشار رهنمود ۲۰۰۵ به پی‌گیری این گزارش پرداخت؛ تا به گروه‌های علاقه‌مند کمک کند به استفاده‌کنندگان آگاه از گزارش‌های کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات - که تا اندازه‌ای با استفاده از معیارهای این هیات تهیه شده‌اند - مبدل شوند. ویژگی اصلی این رهنمود کاوش استفاده‌کننده از گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات بود که از معیارهای پیشنهادی گزینی برای کمک به خوانندگان در شناخت آن چه احتمالاً در گزارش پیدا خواهند داد و نحوه‌ی استفاده از اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات برای ارزیابی عملکرد دولت پیروی می‌کند.

در طول سه سال از زمان انتشار معیارهای پیشنهادی، کارکنان گزینی استفاده از معیارهای پیشنهادی را پایش کردند و پژوهشی را در ارتباط با ارزش آن‌ها و اهمیت حضور گزینی در گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات انجام دادند. این پژوهش شامل گفت‌وگوی میدانی تهیه‌کنندگان، شهادت‌دهندگان، مدیریت ارشد، مقامات منتخب، و شهروندان، و نظرسنجی تلفنی از مقامات مالی دولت بود. یافته‌های این گفت‌وگوی پژوهشی نشان داد معیارهای پیشنهادی در تهیه‌ی گزارش‌های کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به کار برده شده‌اند و در این کار ارزشمند بودند. مشارکت‌کنندگان در این نظرسنجی گفتند دخالت گزینی در این پروژه برای پیشرفت گزارشگری اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات اهمیت داشته است. هم‌چنین، مشارکت‌کنندگان اولویت گزینی برای ارائه‌ی رهنمود پیشنهادی در این زمان را بیان کرده‌اند. نتایج نظرسنجی تلفنی نشان داد ۴۰ درصد مشارکت‌کنندگان اغلب دستاوردها یا اطلاعات نتایج را به شهروندان گزارش می‌کنند و ۳۰ درصد دیگر به ندرت این کار را انجام می‌دهند.

در مارس ۲۰۰۷، شورای رایزنی گزینی آینده‌نامه‌ی تهیه‌شده برای پروژه‌ی گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات را بازبینی کردند. در آوریل ۲۰۰۷، پروژه‌ی گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به برنامه‌ی کاری گزینی افزوده شد. این پروژه از دو بخش تشکیل شده است: (الف) اصلاح بالقوه در بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۲ گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات، و (ب) تدوین رهنمودهای پیشنهادی برای گزارشگری داوطلبانه‌ی اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات (تارنمای گزینی).

گزینی در می‌۲۰۰۷ کارگروهی شامل ۱۹ متخصص گزارشگری و اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات را ایجاد کرد. بر پایه‌ی اقدامات این کارگروه، گزینی در نوامبر ۲۰۰۸ بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۵ با عنوان گزارشگری کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات را منتشر کرد - که بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۲ را اصلاح می‌کرد. سرانجام، گزینی پس از انتشار سند درخواست اطلاعات برای گزارشگری داوطلبانه‌ی کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات (جولای ۲۰۰۸) و نظرخواهی در ارتباط با پیش‌نویس این رهنمود (ژوئن ۲۰۰۹)، رهنمود گزارشگری داوطلبانه‌ی اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات را (ژوئن ۲۰۱۰) منتشر کرد.

رهنمود گزارشگری داوطلبانه‌ی اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات

رهنمود گزارشگری داوطلبانه‌ی اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات سه بخش اصلی زیر را در بر می‌گیرد:

(۱) عناصر ضروری گزارش؛ (۲) ویژگی‌های کیفی؛ و (۳) عوامل کلیدی در اطلاع‌رسانی کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات.

در این رهنمود، گزینی توصیه کرده است گزارش‌های عملکرد اقدامات و نتایج خدمات گزارش‌های برون‌سازمانی باشند؛ که جدا از صورت‌های مالی سنتی سالانه‌ی واحد دولتی منتشر شود. ولی، اطلاعات مندرج در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید با داده‌های گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات در صورت‌های مالی سنتی مرتبط باشد. یعنی، گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید در موارد مقتضی با صورت‌های مالی واحد دولتی عطف متقابل داشته باشد. همچنین، اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات برگزیده می‌تواند در دیگر گزارش‌ها مثل بودجه یا برنامه‌ی راهبردی گنجانده شود.

عناصر ضروری

چهار عنصر ضروری برای یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات عبارت‌اند از: (۱) هدف و دامنه، (۲) اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت کلیدی، (۳) معیارهای اصلی برای کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات، و (۴) بحث و تبادل

نظر و تحلیل نتایج و چالش‌ها.

این عناصر داده‌هایی را برای استفاده‌کنندگان فراهم می‌کند که آنان را در ارزیابی اثربخشی و کارایی خدمات واحد دولتی یاری می‌کند.

۱) هدف و دامنه: خلاصه‌ای از اهداف باید در یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات گنجانده شود. این خلاصه باید به بحث درباره‌ی دلایل انتشار گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات از سوی واحد دولتی بپردازد؛ مخاطب یا استفاده‌کننده‌ی این گزارش را به روشنی بیان کند؛ به شناسایی اطلاعات عملکردی بپردازد که گزارش قصد انتقال آن‌ها را دارد؛ و به این موضوع بپردازد که اطلاعات چگونه می‌تواند ارزیابی شود (مثلاً، ارزیابی بهره‌وری و تسهیم منابع دولت) و در تصمیم‌گیری به کار برده شود.

هم‌چنین، خلاصه‌ای از دامنه‌ی گزارش باید در یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات گنجانده شود. در این دامنه واحدهای سازمانی، برنامه‌ها، یا خدمات ارائه‌شده در گزارش شناسایی می‌شود. به علاوه، سطح جزئیات اطلاعات (مثلاً، مجموع داده‌ها برای کل یک شهر یا داده‌های تفکیکی مناطق مشخصی از شهر) در دامنه‌ی گزارش شناسایی می‌شود. هم‌چنین، دامنه‌ی گزارش اطلاعاتی را در ارتباط با سطح اطمینان بخشی اتخاذگیری اطلاعات (در صورت وجود) و نحوه‌ی دسترسی استفاده‌کنندگان به اطلاعات تفصیلی بیش‌تر ارائه می‌کند. در بخش دامنه‌ی گزارش باید دلایل شمول واحدهای سازمانی خاص، برنامه‌ها، یا خدمات گنجانده شود. واحد دولتی باید هزینه و مزایا را در تعیین واحدهای سازمانی بازتاب‌یافته در گزارش اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات بسنجد.

۲) اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت کلیدی: اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت کلیدی خدمات و برنامه‌های گزارش‌شده باید در یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات بیان شود. اهداف بلندمدت برنامه یا خدمتی تعریف می‌شود که انتظار می‌رود در بلندمدت به‌دست آید. در حالی که، اهداف کوتاه‌مدت به انتظارات برنامه یا خدمت کوتاه‌مدت اشاره دارد. ترجیحاً، اهداف کوتاه‌مدت به منظور مقایسه‌ی نتایج واقعی با اهداف مدون به صورت کمی و سنجش‌پذیر بیان می‌شود. دست‌یابی به هدف کوتاه‌مدت سنجشی از پیشرفت در راستای تحقق اهداف بلندمدت ارائه می‌کند. اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت می‌تواند در سطح دولت یا برای برنامه‌های یا خدمات جداگانه‌ی خاص باشد.

اطلاعات مربوط به اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت کلیدی ابزار ارزیابی موارد زیر را به‌دست می‌دهد: (الف) آیا نتایج مورد نظر برنامه‌ها و خدمات حاصل شده‌اند یا نه؛ و (ب) آیا

استفاده‌کنندگان اهداف مشخص برنامه یا خدمت را با اهمیت می‌دانند یا نه. هم‌چنین، لازم است دست‌آوردهای مورد نظر برنامه‌ها و خدمات گزارش‌شده در این گزارش آورده شوند. افزون بر این، یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات رابطه‌ی بین اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت کلیدی و اندازه‌گیری‌های گزارش‌شده (مثل اطلاعات آماری) را تشریح می‌کند.

۳) معیارهای اصلی برای کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات: گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید دربرگیرنده‌ی معیارهای اصلی و کلیدی برای ارائه‌ی اطلاعات کافی به استفاده‌کنندگان باشد؛ تا امکان اظهارنظر یا نتیجه‌گیری را برای آنان به‌دست دهد. اگر چه، جزئیات و اندازه این معیارها نباید استفاده‌کنندگان را سردرگم کند؛ ولی، باید به آنان اجازه دهد تا بر اطلاعات ارائه‌شده تمرکز کنند.

رهنمود کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به بحث درباره‌ی پرسش‌هایی می‌پردازد که می‌تواند در شناسایی معیارهای اصلی گزارش به کار برده شود. مثلاً، آیا این معیار به بحث درباره‌ی موضوعاتی می‌پردازد که به میزان زیادی توجه عمومی را جلب می‌کند؟ یا، آیا اطلاعات گزارش‌شده‌ی واحد دولتی از منظر مقامات منتخب و شهروندان مهم دانسته می‌شود؟ یا، آیا اطلاعات گزارش‌شده آثار اقتصادی، اجتماعی یا زیست‌محیطی بالقوه‌ی باله‌میتی دارد؟

بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۲ گزینی - که با انتشار بیانیه‌ی مفهومی شماره‌ی ۵ با عنوان کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات اصلاح شد - سه عنصر گسترده از معیارهای عملکردی ارائه می‌کند: (الف) معیارهای کوشش در ارائه‌ی خدمات (درون داده‌ها)، (ب) معیارهای دست‌آوردهای خدمات (برون داده‌ها و دست‌آوردها)، و (پ) معیارهای رابطه بین کوشش‌ها در ارائه‌ی خدمات و دست‌آوردهای خدمات (بهره‌وری و دست‌آوردها- بها). یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید مشتمل بر معیارهایی از هر سه عنصر باشد.

معیارهای اصلی می‌تواند از راه مقایسه با داده‌ها درونی یا بیرونی بهبود یابد. در موارد مقتضی، معیارهای اصلی ممکن است مشتمل بر ادراک مشتری یا شهروند از کیفیت یا رضایت از برنامه‌ها و خدمات اصلی باشد. در هر صورت، این نمایش باید نتایج مثبت و منفی را مختصر، موجز، خواندنی و در عین حال جامع و بی‌طرفانه پوشش دهد.

۴) بحث و تبادل نظر و تحلیل نتایج و چالش‌ها: مدیریت یک واحد دولتی باید بحث و تحلیلی از نتایج گزارش‌شده در یک گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات ارائه کند. این تحلیل باید شامل تشریح بی‌طرفانه‌ی نتایج گزارش‌شده باشد. هم‌چنین، چالش‌های اصلی که یک

واحد دولتی در مسیر دستیابی به اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت خود با آن روبه‌رو است - از جمله، پیامدها و نتایج ارائه‌ی خدمات باید به شکل بی‌طرفانه مورد بحث و تحلیل قرار گیرد. در بحث و تحلیل چالش‌هایی که یک واحد دولتی با آن روبه‌رو است، باید بر اطلاعاتی تأکید گذاشته شود که از نگاه استفاده‌کنندگان بااهمیت است. این بخش به رغم اختصار باید جامع باشد.

عملکرد برنامه یا خدمات گزارش‌شده در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات ممکن است متأثر از عوامل بیرونی یا درونی باشد. نمونه‌هایی از این عوامل محدودیت‌های بودجه، شرایط اجتماعی، و اقدامات سازمان‌های بیرونی هستند. بحث و تحلیل عوامل بیرونی یا درونی می‌تواند به استفاده‌کنندگان کمک کند آثار این عوامل را بر نتایج عملکردی مندرج در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات بشناسند.

ویژگی‌های کیفی

ویژگی‌های کیفی در راستای انتقال اثربخش اطلاعات عملکردی به استفاده‌کنندگان باید در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات یکپارچه شود. رهنمود گزینی به شش ویژگی کیفی اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات اشاره دارد. در ادامه، به بررسی این ویژگی‌های کیفی می‌پردازیم.

۱) ربط‌پذیری: یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید مشتمل بر اطلاعات ربط‌پذیر برای استفاده‌کنندگان باشد. ربط‌پذیری اشاره به اطلاعاتی دارد که توانایی تغییر ارزیابی استفاده‌کننده از عملکرد دولتی را دارد. به‌هنگام بودن بخش مهمی از ارائه‌ی اطلاعات ربط‌پذیر است. اطلاعات عملکردی گزارش‌شده در صورتی که گزارش به‌هنگام یا یکنواخت نباشد نمی‌تواند برای استفاده‌کنندگان ربط‌پذیر باشد.

رهنمود گزینی مجموعه پرسش‌هایی را در ارتباط با تعیین ربط‌پذیری اطلاعات مندرج در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات ارائه می‌کند. مثلاً، آیا اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت اصلی برنامه‌ها و خدمات باید در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات بازتاب یابند؟ آیا استفاده‌کنندگان گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات مبنایی را برای ارزیابی سطح دستیابی به اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت اصلی دریافت می‌کنند؟ آیا نگرانی‌های مهم استفاده‌کنندگان از این گزارش در ارتباط با اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت برنامه‌ها و خدمات واحد دولتی بازتاب یافته است؟

۲) فهم‌پذیری: طبق رهنمود گزینی، اطلاعات عملکردی باید برای استفاده‌کنندگان فهم‌پذیر باشد. یعنی، این اطلاعات باید به صورت ساده و روشن ارائه شوند. اطلاعات گزارش‌شده باید برای کمک به استفاده‌کنندگان در درک داده‌ها دربرگیرنده‌ی تفسیرها و توضیحات باشد. در تهیه‌ی

اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات لازم است به این واقعیت توجه شود که استفاده‌کنندگان منافع، نیازها، سطوح فهم‌پذیری و آموزش متفاوت دارند. برای ارزیابی میزان فهم‌پذیری اطلاعات عملکردی این گزارش ممکن است لازم باشد بازخوردی از استفاده‌کنندگان (کنونی و آینده) گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات دریافت شود.

برای بهبود فهم‌پذیری، گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید دربرگیرنده‌ی سطوح متفاوتی از جزئیات به منظور بهره‌برداری استفاده‌کنندگان از اطلاعات عملکردی مناسب در راستای منافع و نیازهای آنان باشد. استفاده از نمایه‌ها و نمودارها در این گزارش می‌تواند به شناخت استفاده‌کنندگان از اطلاعات عملکردی کمک کند. **۳) مقایسه‌پذیری:** استفاده‌کنندگان در ارزیابی خود از اطلاعات عملکردی می‌توانند از داده‌های مقایسه‌ای مندرج در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات بهره‌مند شوند. در صورتی که امکان مقایسه‌ی داده‌های عملکردی با داده‌های سال‌های گذشته، معیارهای ایجاد شده، یا واحد دولتی مشابه وجود داشته باشد سودمندی این داده‌ها می‌تواند تا اندازه‌ی بسیاری افزایش یابد. مقایسه با داده‌های سال‌های گذشته (سری‌های زمانی) به استفاده‌کنندگان اجازه می‌دهد تشخیص دهند که آیا داده‌های عملکردی بهبود یافته است، بدتر شده است، یا در وضعیت فعلی باقی‌مانده است. ولی، اطلاعات مقایسه‌ای سری زمانی ممکن است اطلاعاتی را در ارتباط با این موضوع ارائه نکند که آیا خدمات ارائه‌شده‌ی واحد دولتی در سطحی پذیرفتنی است یا نه. ارائه‌ی اطلاعات الگو یا معیار در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات می‌تواند به استفاده‌کنندگان اجازه دهد تا به ارزیابی این موضوع بپردازند که آیا برنامه‌ها یا خدمات به اهداف مقرر دست یافته‌اند یا نه. هنگام مقایسه با واحدهای دولتی مشابه شناخت هرگونه تفاوت‌های روش‌شناختی، محیطی و جمعیتی باید برای تسهیل شناخت استفاده‌کنندگان از داده‌های مقایسه‌ای به بحث گذاشته شود.

۴) به‌هنگام بودن: به‌هنگام بودن به این معنی است که اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات، پیش از آن که این اطلاعات ظرفیت خود را برای تأثیر بر تصمیم‌گیری یا سنجش پاسخ‌گویی از دست دهند، در دسترس استفاده‌کنندگان قرار می‌گیرند. در صورتی که اطلاعات عملکردی در زمان نیاز در دسترس استفاده‌کنندگان قرار نگیرند، گزارش اطلاعات عملکردی ارزشی برای اقدام آینده ندارد. اگر چه، به‌هنگام بودن به‌خودی‌خود اطلاعات را سودمند نمی‌کند؛ ولی، سودمندی اطلاعات عملکردی با افزایش فاصله‌ی زمانی بین تاریخ رویداد و تاریخ انتشار گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات رنگ می‌بازد. گزارش عملکردی باید دوره‌ی پوشش کل گزارش و هر یک

از برنامه‌ها یا خدمات ارائه‌شده را شناسایی کند.

۵) یکنواختی: یکنواختی به این معنی است که معیارهای گزارش‌گری در طول زمان به شکل یکسان انجام شود. فایده‌مندی اطلاعات عملکردی یک واحد دولتی مشخص تا اندازه‌ی بسیاری افزایش می‌یابد؛ اگر، با اطلاعات مشابه (معیارها) همان واحد دولتی در دوره‌های حسابداری گذشته مقایسه‌پذیر باشد. یکنواختی در به‌کارگیری معیارها در طول زمان ارزش اطلاعاتی مقایسه‌های عملکردی را افزایش می‌دهد. برای پیش‌گیری از سردرگمی استفاده‌کنندگان گزارش عملکردی، این اطلاعات باید در هر دوره‌ی حسابداری به صورت یکنواخت انجام شود. با این روش، استفاده‌کنندگان می‌توانند تغییرات یا روندهای داده‌های عملکردی در طول زمان را ارزیابی کنند.

تغییر در شکل ارائه‌ی گزارش‌های عملکردی می‌تواند به دلایل قانونی بسیاری مانند تغییرات در ویژگی‌های برنامه یا تغییر در اولویت‌های دولت انجام شود. در صورتی که تغییر در شکل یا معیارها انجام شود، این تعدیل باید برای استفاده‌کنندگان گزارش‌های عملکردی افشا شود. همچنین، دلیل تغییر در این شکل یا معیار نیز باید تشریح و تبیین شود و درباره‌ی پیامدهای احتمالی داده‌های گزارش‌شده بحث شود.

۶) اتکاپذیری: برای فایده‌مندی گزارش عملکردی برای استفاده‌کنندگان، داده‌های عملکردی اثربخش باید اتکاپذیر و ربط‌پذیر باشند. برای افزایش اعتماد استفاده‌کنندگان گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به داده‌ها، آن‌ها باید اتکاپذیر باشند. اطلاعات عملکردی اتکاپذیر باید ویژگی‌های زیر را داشته باشند: اثبات‌پذیری و بازبینی‌پذیری، بی‌طرفی، فراگیری در پوشش و بازارانه‌ی صادقانه.

اثبات‌پذیری و بازبینی‌پذیری هنگامی محقق می‌شود که ارزیابان مستقل با استفاده از فنون مشابه تا اندازه‌ی بسیاری به نتایج مشابه دست یابند. ابزارهای اندازه‌گیری باید مستقل آزمون شوند تا اثبات شود برون‌داد اندازه‌گیری‌ها درست است. در صورت ناتوانی در اطمینان از اثبات‌پذیری و بازبینی‌پذیری اطلاعات، استفاده‌کنندگان باید از این وضعیت آگاه شوند.

اطلاعات عملکردی اثربخش باید بی‌طرفانه باشند. یعنی، داده‌ها در راستای منافع گروه ذی‌نفع مشخصی سوگیری نداشته باشند. داده‌ها نباید بیش‌نمایی یا کم‌نمایی شوند. در یک گزارش عملکردی بی‌طرفانه داده‌های عملکردی کلیدی باید تا اندازه‌ی ممکن نتایج مثبت و منفی را به درستی بازتاب دهند. گزارش‌های عملکردی اقدامات و نتایج خدمات باید بی‌طرفانه باشند؛ زیرا، این گزارش‌ها توسط استفاده‌کنندگان دولتی به کار برده می‌شوند که منافع گوناگونی دارند.

یک گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید فراگیر باشد. برای این که گزارشی فراگیر باشد باید همه‌ی

داده‌های بااهمیت، در صورت امکان، با در نظر گرفتن هزینه‌ی ارائه‌ی آن‌ها، در گزارش گنجانده شود. از سوی دیگر، هر داده‌ای که منجر به گمراهی استفاده‌کنندگان اطلاعات عملکردی شود باید از گزارش کنار گذاشته شود. تهیه‌کنندگان اطلاعات عملکردی باید دقت کنند و اطلاعات اضافی را گزارش نکنند. زیرا، این کار می‌تواند اضافه‌بار اطلاعاتی را برای استفاده‌کنندگان در پی داشته باشد. گزارشگری فراگیر اطلاعات برای نمایش صادقانه‌ی نتایج عملکردی اصلی واحد دولتی ضروری است.

گزارش‌های عملکردی باید کیفیت بازنمایی صادقانه نیز داشته باشند. بازنمایی صادقانه به معنی توافق بین ارزیاب‌های عملکرد و منابع یا رویدادهایی است که این ارزیاب‌ها مدعی نمایش آن هستند. برای داشتن نمایش صادقانه‌ی نتایج، اطلاعات عملکردی باید آن چه را نمایش دهند که به واقع روی داده است.

به هر حال، بازنمایی دقیق هنگامی که معیارهای عملکردی پیچیده‌تر می‌شوند می‌تواند به خطر بیفتد. در این وضعیت به توازن بین اتکاپذیری و ربطپذیری نیاز است. به علاوه، اتکاپذیری و ربطپذیری اطلاعات عملکردی ممکن است تحت تاثیر استفاده از برآوردها در اطلاعات گزارش شده قرار گیرد. اگر از برآوردها استفاده شود، این واقعیت باید افشا شود و برای استفاده‌کنندگان تبیین شود.

عوامل کلیدی در اطلاع‌رسانی کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات

اطلاع‌رسانی اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات یکی از سه عنصر رهنمود گزینی برای گزارشگری داوطلبانه‌ی کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات است. برای این که اطلاعات کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به شکل اثربخش منتقل شود، لازم است به استفاده‌کنندگان/مخاطبان هدف، سطوح گزارشگری و شکل‌های اطلاع‌رسانی توجه شود.

استفاده‌کنندگان/مخاطبان هدف

در اطلاع‌رسانی اثربخش یک گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید به استفاده‌کنندگان/مخاطبان هدف توجه شود. بر مبنای بیانی‌های اصلاح‌شده‌ی مفاهیم شماره‌ی ۲ گزینی، استفاده‌کنندگان بالقوه‌ی اطلاعات عملکردی عبارت‌اند از شهروندان، مقامات برگزیده/منصوب، سرمایه‌گذاران/اعتباردهندگان و دیگر افرادی که در فرآیندهای دولتی مشارکت دارند. استفاده‌کنندگان/مخاطبان هدف باید در تعیین این موضوع مشارکت داشته باشند که چه اطلاعاتی فایده‌مند یا مربوط به آنان است؛ و روش‌های ارجح دریافت اطلاعات کدام‌اند. این موارد می‌تواند از راه پرسش‌نامه یا نظرسنجی برآورده شود. درون‌داد

استفاده‌کنندگان/مخاطبان می‌تواند به انتقال اثربخش‌تر اطلاعات عملکردی کمک کند.

گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید انواع متفاوت تصمیم‌های بالقوه‌ای که استفاده‌کنندگان ممکن است بگیرند را بازتاب دهد. همچنین، در ارتباط با تهیه و گزارشگری داده‌های عملکردی باید به این موضوع توجه داشت که ممکن است استفاده‌کنندگان اطلاعات را به صورت متفاوت درک و تحلیل کنند.

ممکن است استفاده‌کنندگان متفاوت گزارش‌های کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات نیازمند اطلاعات خدمات یا برنامه‌های ویژه باشند. همچنین، آنان ممکن است انواع متفاوتی از معیارها را مطلوب بدانند؛ و به سطوح متفاوتی از جزئیات نیاز داشته باشند. اطلاعات عملکردی ممکن است با توجه به نیازهای استفاده‌کنندگان به صورت یک‌جا یا جداگانه ارائه شوند.

بعضی از شهروندان ممکن است از داده‌های خلاصه‌ی ارائه‌شده برای ارزیابی پاسخ‌گویی واحد دولتی راضی باشند. ولی، مقامات منتخب دولتی ممکن است خواهان اطلاعات تفصیلی و تفکیکی برای تصمیم‌گیری باشند. مثلاً، نمایندگان شورای شهر ممکن است خواهان اطلاعات طبقه‌بندی‌شده بر پایه‌ی مناطق جغرافیایی یا سطح درآمد باشند.

سطوح گزارشگری

گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات برای کسب اطلاعات مطلوب یا مناسب برای اهداف تصمیم‌گیری استفاده‌کنندگان در سطوح متفاوتی از جزئیات ارائه می‌شوند. سطوح متفاوت اطلاعات از آن جهت اهمیت دارد که استفاده‌کنندگان علائق، الزامات، سطوح شناخت، تحصیلات و تجربه‌ی متفاوتی دارند.

برای ارائه‌ی سطوح متفاوت یا لایه‌های داده‌ها ممکن است ارائه‌ی سلسله‌مراتبی از اطلاعات در گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات مطلوب باشد. به ویژه، این گزارش می‌تواند به صورت ساختار سلسله‌مراتبی از اطلاعات خلاصه تا تفصیلی سازمان‌دهی شود. برای کمک به شناخت استفاده‌کنندگان از اطلاعات عملکردی، گزارش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات باید پیوندهای روشن و شناسایی‌پذیری داشته باشد که سطوح اطلاعات متفاوت را به هم پیوند دهد.

شکل‌های اطلاع‌رسانی

ممکن است نیاز باشد یک گزارش اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات از شکل‌های متفاوت اطلاع‌رسانی برای انتقال اطلاعات به استفاده‌کنندگان دولتی استفاده کند. زیرا، کاربران مختلف ممکن است از روش‌های متفاوتی برای دریافت اطلاعات استفاده کنند. مثلاً، استفاده‌کنندگان جوان‌تر ممکن است رسانه‌های الکترونیکی را ترجیح دهند؛

ولی، برای کاربران مسن‌تر ممکن است رسانه‌های چاپی مناسب‌تر باشد. دیگر شکل‌های اطلاع‌رسانی که می‌تواند برای گزارش‌های اثربخش کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات به کاربرده شوند عبارت‌اند از نامه‌های پستی مستقیم، رایانامه‌ها، وب‌گاه‌ها، تارنماها، پرونده‌های شنیداری و دیداری، مقاله‌های روزنامه‌ها، مجلات و نشریه‌ها (سج و همکاران، ۲۰۱۰).

پایان سخن

با توجه به اهداف سازمانی متفاوت نهادهای بخش خصوصی و عمومی اندازه‌گیری عملکرد در سازمان‌های فعال این دو بخش کاملاً متفاوت است. در دولت و نهادهای بخش عمومی با وجود اهمیت صورت‌های مالی، این گزارش‌ها برای ارزیابی کامل میزان دست‌یابی آن‌ها به اهداف‌شان کافی نیستند. اگر چه صورت‌های مالی یک سازمان دولتی اطلاعات عملکرد مالی مهمی در ارتباط با پاسخ‌گویی مالی و عملیاتی به‌دست می‌دهد؛ ولی، همه‌ی اطلاعات مورد نیاز برای تعیین این را به‌دست نمی‌دهد که آیا سازمان در نگه‌داشت یا بهبود وضعیت شهروندان و دیگر ذی‌نفعان - به عنوان هدف اصلی این سازمان - موفق بوده است یا نه. از این‌رو، واحدهای دولتی و نهادهای بخش عمومی در دو دهه‌ی گذشته اقدام به انتشار گزارش‌های داوطلبانه‌ی کوشش‌ها و دست‌آوردهای خدمات کرده‌اند. در این مقاله، تلاش‌های دو دهه‌ی گذشته‌ی نهادهای استانداردگذار و بخش عمومی آمریکا را برای تهیه‌ی این گونه گزارش‌ها بازبینی کردیم؛ و چگونگی تهیه‌ی آن بر مبنای رهنمودهای گزینی مرور شد.

منابع:

GOVERNMENTAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD, Government Service Efforts and Accomplishments Performance Reports: A Guide to Understanding, July 2005, available at: http://www.seagov.org/sea_gasb_project/sea_guide.pdf

GOVERNMENTAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD, History of SEA Reporting Initiatives, available at: http://www.seagov.org/sea_gasb_project/history.shtml

Sage, JUDITHA., Sage, LLOYD G., NEW GUIDELINES FOR SERVICE EFFORTS AND ACCOMPLISHMENTS REPORTING IN THE UNITED STATES, International Journal of Public Information Systems, vol 2010:1, available at: <http://www.ijpis.net/ojs/index.php/IJPIS/article/view/77>

رضا قنبریان: کارشناس ارشد حسابداری، و دبیر اخبار و دانشنامه‌ی حسابدار