



নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন সহায়িকা

একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রাম
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, ঢাকা, বাংলাদেশ।

প্রকাশনাঃ

ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট টিম
একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রাম
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, ঢাকা, বাংলাদেশ।

প্রথম প্রকাশ: ২০১৫

গ্রন্থস্বত্ব: একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রাম

সম্পাদনা : ড. শাহ মোহাম্মদ সানাউল হক, ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট স্পেশালিস্ট,এটুআই প্রোগ্রাম, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়,ঢাকা।
যুগ্ম সচিব, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার।

সম্পাদনা সহযোগী (কোন ক্রমানুসারে নয়):

হেলাল উদ্দীন, বিএসএস (সম্মান) এমএসএস,লোকপ্রশাসন বিভাগ, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়।
মল্লিক সাঈদ মাহবুব, পরিচালক (প্রশাসন), বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সাভার, ঢাকা।
মোঃ মুজিব-উল-ফেরদৌস, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক, কুষ্টিয়া।
প্রকাশ কান্তি চৌধুরী, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব), মৌলভীবাজার।
মোঃ এনামুল হক, সিনিয়র সহকারী সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
মোহাম্মদ ফারুক হোসেন, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব), বান্দরবান।
মোঃ তৌফিক আল মাহবুব, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (রাজস্ব), নাটোর।
মোঃ পারভেজ হাসান, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক, যশোর।
মোঃ জাকির হোসেন, উপ-পরিচালক, বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা।
সুকল্প দাস, উপজেলা কৃষি অফিসার, শ্রীমঞ্জল, মৌলভীবাজার।
এ বি এম ফজলুল হক,প্রশিক্ষক, পোষ্টাল একাডেমি, চট্টগ্রাম।
মোহাম্মদ তৌহিদুল হক, উপ-পরিচালক, বি আর ডিটি আই, সিলেট।
বি এম মশিউর রহমান, উপজেলা নির্বাহী অফিসার, মাটিরাঙ্গা, খাগড়াছড়ি।
নাহিদ-উল-মোস্তাক, সিনিয়র সহকারী কমিশনার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, খুলনা।
এ কে এম তাজকির-উজ-জামান, উপজেলা নির্বাহী অফিসার, মহাদেবপুর, নওগাঁ।
মোঃ রফিকুল হাসান, সহকারী কমিশনার (ভূমি), বাগেরহাট সদর।
জহির ইমাম,সহকারী কমিশনার, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, যশোর।
জুবায়ের হোসেন চৌধুরী, সহকারী কমিশনার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, খুলনা।
মোঃ আব্দুল্লাহ আল মাহমুদ,সহকারী কমিশনার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, রাজশাহী।
মোঃ নবীনেওয়াজ,সহকারী কমিশনার, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয়, খুলনা।
মাসুদ উল আলম, সহকারী কমিশনার, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, যশোর।
জাকিয়া সুলতানা, মেট্রোপলিটিন কৃষি অফিসার, মেট্রো থানা, দৌলতপুর, খুলনা।
মোঃ আব্দুল মালেক, উপজেলা কৃষি কর্মকর্তা, বালাগঞ্জ, সিলেট।
রুবিনা গনি, উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তা, বাঘারপাড়া, যশোর।
জিয়াউর রহমান, সাবেক সহকারী কমিশনার (ভূমি) কর্মকর্তা, খুলনা।
মোহাম্মদ মামুন, গবেষণা কর্মকর্তা, বাংলাদেশ লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সাভার, ঢাকা।

প্রচ্ছদ অলংকরণ: হেলাল উদ্দীন

Nagorik Sebay Udvabon Sohayika (A Handbook on Public Service Innovation) Edited by
Dr. Shah Mohammad Sanaul Hoque, Published by Access to Information (a2i) Programme,
Prime Minister's Office, Dhaka, Bangladesh.

মুখবন্ধ

জনপ্রশাসন অথবা নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন ধারণাটি বিশ্বব্যাপী ব্যাপকভাবে আলোচিত। বাংলাদেশ জনপ্রশাসনে সম্প্রতি এ সংক্রান্ত আলোচনা ও চর্চা শুরু হয়েছে। সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ, অধিদপ্তর/সংস্থা এবং জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে একটি করে ‘ইনোভেশন টিম’ গঠনের নির্দেশনাসূচক ০৮ই এপ্রিল ২০১৩ তারিখ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত সার্কুলারের মাধ্যমে জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী চর্চার বিষয়টি প্রাতিষ্ঠানিক রূপ পায়। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী চর্চাকে সার্বজনীন করার লক্ষ্যে অন্যান্য মন্ত্রণালয়, দপ্তর ও মাঠ প্রশাসনের সঙ্গে নিবিড়ভাবে কাজ করছে।

নাগরিকের প্রয়োজন ও চাহিদা বিবেচনা করে সরকারি সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার উন্নয়ন বা সহজিকরণই জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনের প্রাথমিক উদ্দেশ্য। এ উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে গণকর্মচারীগণের মধ্যে সেবা গ্রহীতার প্রকৃত অবস্থা অনুধাবনে সহমর্মীতা (এমপ্যাথি) এবং কাঙ্খিত পরিবর্তন অন্বেষণে পরীক্ষা-নিরীক্ষার ঝুঁকি গ্রহণের প্রতি ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি প্রয়োজন। এছাড়া নাগরিক সেবার সমস্যা চিহ্নিতকরণের দক্ষতা, সৃজনশীল সমাধান পরিকল্পনা, পরিবর্তন ব্যবস্থাপনা, দলীয় উদ্যোগ, নেটওয়ার্কিং ও পার্টনারশিপ, সম্পদ সংগ্রহ, ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা, ইত্যাদি বিষয়ক জ্ঞান, দক্ষতা ও চর্চা আবশ্যিক। উদ্ভাবন চর্চার সাথে সংশ্লিষ্ট এসকল বিষয়ে বাংলা ভাষায় একটি সহায়িকা হিসাবে এ পুস্তিকাটি প্রণীত। এটি সম্পাদিত সংকলন, মৌলিক গ্রন্থ নয়।

‘নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন সহায়িকা’ শীর্ষক এ পুস্তিকাটি প্রধানতঃ নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন কর্মশালার অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তাগণের পাঠ অংশ হিসাবে ব্যবহৃত হবে। এছাড়া মন্ত্রণালয়/বিভাগ, দপ্তর-সংস্থা ও মাঠ প্রশাসনের অন্যান্য কর্মকর্তা, এবং ইনোভেশন টিমের উদ্ভাবনী কর্মকাণ্ডে এটি সহায়ক ভূমিকা পালন করবে বলে প্রত্যাশা করা যায়।

বাংলা ভাষায় প্রণীত এ ধরনের এটি প্রথম পুস্তিকা; তদুপরি প্রথম সংস্করণ হিসাবে এতে তত্ত্ব, তথ্য, বিষয়ক্রম, ভাষা ও বানান বিভ্রাট থাকার অবকাশ বিদ্যমান। এ বিষয়ে পাঠকের মতামত ও পরামর্শ পরবর্তী উন্নততর সংস্করণকে নিশ্চিত করবে।

সূচীপত্র

ক্রম	বিষয়	পৃষ্ঠা
০১	জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন	০১
০২	এমপ্যাথি	০৪
০৩	মনোভাবের ভিন্নতা	০৬
০৪	দৃষ্টিভঙ্গি	০৭
০৫	সমস্যা চিহ্নিতকরণ	০৯
০৬	সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ	১১
০৭	টিম বিল্ডিং	১৬
০৮	স্টেকহোল্ডার এ্যনালাইসিস	১৮
০৯	নেটওয়ার্কিং ও পার্টনারশিপ	২১
১০	রিসোর্স ম্যাপিং	২৪
১১	রিস্ক এনালাইসিস (ঝুঁকি)	২৬
১২	কর্ম পরিকল্পনা	২৮
১৩	নাগরিক সেবায় সোশ্যাল মিডিয়ার ব্যবহার	৩০
১৪	প্রটোটাইপিং এবং নাগরিক সেবা উদ্ভাবনে এর ব্যবহার	৩৪
১৫	ডিজাইন থিংকিং: উদ্ভাবন ধাপে ধাপে	৩৮
১৬	উপস্থাপনা	৪১
১৭	গল্প বলাঃ আসুন উদাহরণ তৈরি করি	৪৩
১৮	কেসস্টাডি	৪৭
১৯	ইনোভেশন টিম ও ইনোভেশন টিমের বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা	৪৯

জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন

জনপ্রশাসন বা সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবন কি?

উদ্ভাবন বা ‘ইনোভেশন’-এর ধারণাটি মূলত: বেসরকারি খাত থেকে এসেছে। সরকারি খাতে এর সংজ্ঞা, প্রয়োগ ও পরিব্যাপ্তি নিয়ে তাত্ত্বিকগণের বিভিন্ন মত ও পর্যালোচনা রয়েছে। পৃথিবীব্যাপি সরকারি খাতে উদ্ভাবন বিষয়ক একক বা সর্বজনগ্রাহ্য সংজ্ঞা নাই। বরং উদ্ভাবন প্রত্যয়টির প্রয়োগ এবং সংজ্ঞা উভয়ই প্রাসঙ্গিক বিষয় বা পরিপ্রেক্ষিত কেন্দ্রিক। যুক্তরাজ্যের ন্যাশনাল অডিট অফিসের এক প্রতিবেদনে সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবন বলতে বুঝানো হয়েছেঃ

- প্রশাসনিক পদ্ধতি অথবা সেবা প্রদানের প্রক্রিয়ায় ইতিবাচক পরিবর্তন;
- অন্য কোন প্রতিষ্ঠান, সেক্টর বা দেশ হতে কোন সৃজনশীল চর্চা নিজ ক্ষেত্রে সূচনা করা;
- এটি ছোটখাট পরিবর্তন হতে পারে যা ক্রমাগতভাবে বিদ্যমান ব্যবস্থা ও পদ্ধতির ধারাবাহিক উন্নয়নে ভূমিকা রাখে।

আইডিইও (www.ideo.org)-এর মতে, উদ্ভাবন বলতে কোন পণ্য বা পদ্ধতি বা সেবার উন্নয়ন বা অভিযোজন বা প্রবর্তন বোঝায় যা জনগণের জন্য নতুন সুবিধা বা উপকার তৈরি করে।

উদ্ভাবনী উদ্যোগে সৃজনশীলতা প্রয়োজন। তবে সৃজনশীলতা এবং উদ্ভাবন এক নয়। যেখানে সৃজনশীলতা প্রধানত: মনোজাগতিক ও ধারণা কেন্দ্রিক সেখানে উদ্ভাবন প্রায়োগিক বা চর্চা কেন্দ্রিক। একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম সেবা গ্রহিতার প্রেক্ষাপট থেকে নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনকে বিশ্লেষণ ও প্রয়োগ করতে আগ্রহী। নাগরিক সেবায় উদ্ভাবন বলতে সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় এমন কোন পরিবর্তনের সূচনা করা যা’র ফলে সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে নাগরিকের আগের তুলনায় সময়, খরচ ও অফিস-যাতায়াত সাশ্রয় হয়।

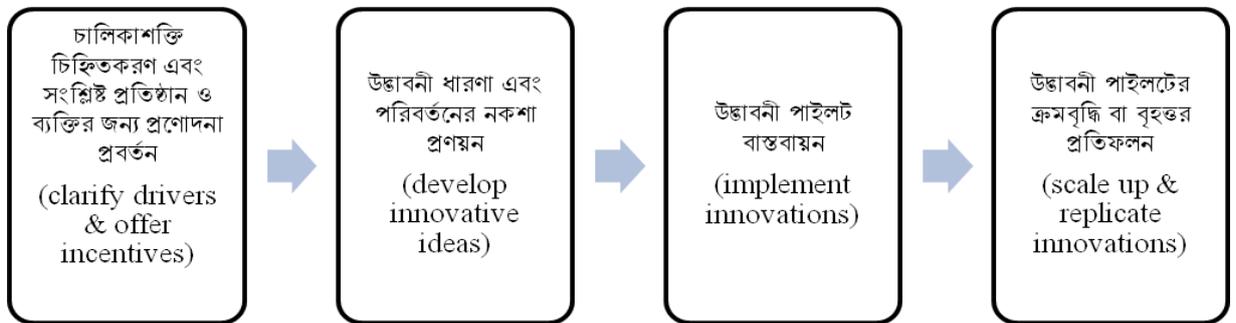
তবে বিদ্যমান চর্চায় পরিবর্তন হোক বা অন্যত্র থেকে নিজ ক্ষেত্রে অনুকরণ করা চর্চা হোক বা সম্পূর্ণ নতুন কোন চর্চা হোক না কেন, জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন এমন একটি বিষয় যা নিজ অধিক্ষেত্রে নতুন বা পরিবর্তিত অবস্থার সৃষ্টি করে এবং এর ফলে নতুনভাবে জনসুবিধা বৃদ্ধি পায়। এটি এমন নতুনত্ব যা এর আগে নিজ অধিক্ষেত্রে প্রয়োগ বা চর্চা হয়নি। ইনোভেশন নির্দিষ্ট একক কোন সরল রেখায় চলেনা। এক্ষেত্রে ব্যর্থতা এবং সফলতা উভয়েরই সমান সুযোগ রয়েছে।

সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবনের ক্ষেত্র ও জীবনচক্র

ইউরোপীয় ইউনিয়নের এক প্রতিবেদনে সরকারী পর্যায় উদ্ভাবনের যে ক্ষেত্রগুলো চিহ্নিত করা হয়েছে তার মধ্যে অন্যতম:

- সরকারি কর্মপদ্ধতিতে উদ্ভাবন, যার উদ্দেশ্য হচ্ছে দক্ষতার বৃদ্ধি;
- পণ্যের ক্ষেত্রে উদ্ভাবন;
- সেবার ক্ষেত্রে উদ্ভাবন;
- সেবা গ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের পদ্ধতি বা প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে উদ্ভাবন; এবং
- নীতিমালা প্রণয়নের ক্ষেত্রে উদ্ভাবন।

এ প্রতিবেদন মতে উদ্ভাবনের নিম্নরূপ একটি জীবনচক্র রয়েছে:



যেহেতু নতুন নতুন বিষয় নিয়ে পরীক্ষা নিরীক্ষা বা যাচাই বাছাই করা হয় সেহেতু এর প্রক্রিয়ায় ব্যর্থতার ঘটনা ঘটাও স্বাভাবিক। ইনোভেশনের ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষসহ সংশ্লিষ্ট সকলকে ঝুঁকি মোকাবেলার প্রবণতা/মানসিকতা থাকতে হয়।

সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবনী ধারণার উৎস

তাত্ত্বিকগণের আলোচনা এবং এ সংক্রান্ত গবেষণা তথ্য থেকে জানা যায় যে, সরকারি খাতে উদ্ভাবনী ধারণা ও উদ্যোগ ঐতিহ্যগতভাবে উচ্চ পর্যায়ে থেকে এলেও উপযুক্ত পরিবেশ তৈরি করা গেলে এটি কনিষ্ঠ পর্যায়ের গণকর্মচারিগণের নিকট থেকে অধিক হারে আসতে পারে। উচ্চ পর্যায়ের কর্মকর্তা বা রাজনৈতিক নেতৃত্ব থেকে যে উদ্ভাবনী উদ্যোগ নেওয়া হয় তা প্রধানত: নীতি নির্ধারণী বিষয়ক ও তা ম্যাক্রো প্রকৃতির সমস্যা সংশ্লিষ্ট। অন্যদিকে, কনিষ্ঠ পর্যায় থেকে আগত উদ্ভাবনী উদ্যোগগুলো অপেক্ষাকৃত ক্ষুদ্র আকারের এবং স্থানীয় পর্যায়ের সমস্যা কেন্দ্রিক; যা সরাসরি প্রান্তিক সেবাগ্রহীতার জন্য নতুন সুযোগসুবিধা সৃষ্টি করে। সাধারণতঃ এ ধরনের উদ্যোগগুলো কম প্রচার বা প্রসার লাভ করে। এছাড়া, বেসরকারি খাত, সুশীল সমাজ এবং সাধারণ নাগরিক থেকেও সরকারি উদ্ভাবনের ধারণা আসার বৃহত্তর সুযোগ বিদ্যমান। বিশেষত: সমস্যা চিহ্নিতকরণ, উদ্ভাবনী ধারণার সঞ্চালন, উদ্ভাবনী প্রকল্পের ডিজাইন ও পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন এবং মূল্যায়ন তথা সমগ্র উদ্ভাবন চক্রে সেবাগ্রহীতার সরাসরি সংশ্লিষ্টতাকে বর্তমানে সাম্প্রতিক সময়ে বিশেষভাবে গুরুত্ব দেওয়া হয়।

উদ্ভাবনের চালিকাশক্তি

সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে শক্তিশালী নেতৃত্ব, জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী সংস্কৃতি, প্রতিষ্ঠানিক সক্ষমতা, গণকর্মচারিগণের দক্ষতা, প্রনোদনা, এবং ঝুঁকি গ্রহণের মানসিকতা-কে জরুরী বলে মনে করা হয়। জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী সংস্কৃতি গড়ে তোলার ক্ষেত্রে ইউরোপিয়ান কমিশন নিম্নের বিষয়গুলোর প্রতি গুরুত্বারোপের পরামর্শ প্রদান করে-

- উদ্ভাবনী ধারণার পরীক্ষামূলক প্রয়োগের ক্ষেত্রে উচ্চ পর্যায়ের সহযোগিতা;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগের সাথে উচ্চ পর্যায়ের কর্মকর্তাগণের সক্রিয় সম্পৃক্তি;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগের জন্য প্রণোদনা;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগ পরিকল্পনায় সেবাগ্রহীতার সম্পৃক্তি; এবং
- উদ্ভাবনী উদ্যোগের বাস্তবায়নোত্তর মূল্যায়ন।

জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন সংস্কৃতি গড়ে তোলার লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠানে দূরদৃষ্টিসম্পন্ন, যোগ্য ও দক্ষ কর্মকর্তাগণকে পৃষ্ঠপোষকতা এবং উৎসাহিত করা প্রয়োজন। আর উদ্ভাবনের সফলতার জন্য প্রতিষ্ঠান প্রধান বা টিম লিডারের অবশ্যই সরকারি খাতে উদ্ভাবন সম্পর্কে, উদ্ভাবনের প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সম্পর্কে, অভীষ্ট গোল্টির সমস্যা ও চাহিদা, এবং প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যের আলোকে কোথায কখন উদ্ভাবন দরকার সে সম্পর্কে স্মৃষ্ণ ও পরিপূর্ণ ধারণা থাকা দরকার

সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবন প্রতিষ্ঠানিকীকরণ: বৈশ্বিক ঝৌক

সরকারী পর্যায়ে উদ্ভাবনের সমকালীন ধারা হলো একে টেকসই ও প্রাত্যহিক করার লক্ষ্যে ইনোভেশন টিমের আবির্ভাব এবং পৃথক বিশেষায়িত প্রতিষ্ঠান সৃষ্টি। এরূপ প্রতিষ্ঠানের মধ্যে দক্ষিণ আফ্রিকার সেন্টার ফর পাবলিক সার্ভিস ইনোভেশন, সিঙ্গাপুরের পিএস ২১ অফিস, কলম্বিয়ার সেন্টার ফর সোসাল ইনোভেশন, ডেনমার্কের মাইন্ড ল্যাব, যুক্তরাজ্যে নেস্টা ইনোভেশন ল্যাব, মেক্সিকোতে ওপেন মেক্সিকো, মালয়েশিয়ায় পারফরমেন্স ম্যানেজমেন্ট এন্ড ডেলিভারি ইউনিট, দক্ষিণ কোরিয়ায় সিউল ইনোভেশন ব্যুরো, ইত্যাদির নাম উল্লেখ করা যায়। এছাড়া, বিভিন্ন পর্যায়ে ইনোভেশন টিম গঠন, ইনোভেশন ফান্ড প্রবর্তন ইত্যাদিও এ সংক্রান্ত এক ধরনের সাম্প্রতিক ঝৌক। যেসব দেশে ইনোভেশন টিম গঠন হয়েছে তা বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অবস্থান, গঠন কাঠামো, সংখ্যা এবং অনুসৃত কর্মপদ্ধতি বিবেচনায় এ টিমগুলোর মধ্যে বিভিন্নতা রয়েছে। তবে লক্ষ্য এবং উদ্দেশ্যের দিক থেকে এগুলো একই। আর তা হচ্ছে সমাজের মাঝে ইতিবাচক পরিবর্তন আনা যা সেবা গ্রহীতার সেবা প্রাপ্তিকে নিশ্চিত করে এবং সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়াকে সহজতর করে। সাম্প্রতিক এক গবেষণায় বিশ্বব্যাপি সরকারি পর্যায়ে ইনোভেশন টিমগুলোর নিম্নোক্ত কার্যক্রম চিহ্নিত করা হয়-

- উদ্ভাবনী উদ্যোগ প্রণয়ন;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগের সুযোগ সৃষ্টি;
- উদ্ভাবন সংক্রান্ত জ্ঞান/শিক্ষা প্রদান; এবং
- উদ্ভাবনের নীতি-পদ্ধতি প্রণয়ন

উদ্ভাবনের প্রতিবন্ধকতা

সরকারি খাতে উদ্ভাবনের প্রধান প্রতিবন্ধকতা হচ্ছে আমলাতন্ত্রের ঐতিহ্যগত স্থিতিবস্থা প্রবণতা এবং ঝুঁকি বিমুখতা। সরকারি কাজে পূর্ববর্তীতাকে অনুসরণ করা হয় আর সুনির্দিষ্ট নিয়ম-পদ্ধতি মেনে চলা হয়। এক্ষেত্রে ব্যতিক্রম এবং ব্যর্থতাকে নিরুৎসাহিত করা হয়। আর গণকর্মচারীগণের সামাজিকীকরণ সেভাবেই করা হয়েছে। তাঁরা নিয়ম মারফিক রুটিন কাজ করতে অভ্যস্ত এবং অধিকতর সচ্ছন্দ; যা ব্যতিক্রমী উদ্যোগ গ্রহণকে বাধাগ্রস্ত করে। এছাড়া, ঝুঁকি গ্রহণে সাহসিকতা এবং সফল উদ্ভাবনী উদ্যোগের জন্য পৃথক কোন প্রণোদনার ব্যবস্থা নাই। সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবন বিষয়ক এক গবেষণায় এ সংক্রান্ত নিম্নোক্ত প্রতিবন্ধকতাগুলো তুলে ধরা হয়েছে-

- সম্পদের অপ্রতুলতা;
- উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সমর্থনের অভাব;
- নতুন উদ্যোগে কর্মচারীগণের বাধা প্রদান;
- সেবা গ্রহিতার অজ্ঞতা বা পশ্চাৎপদতা;
- আইনগত জটিলতা; এবং
- ঝুঁকি গ্রহণ না করার প্রবণতা।

উদ্ভাবনে সফলতার উপায়

যোগ্য নেতৃত্বের মাধ্যমে সরকারি প্রতিষ্ঠানে প্রতিনিয়ত উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ করা এবং এর মাধ্যমে জনগণের কাঙ্ক্ষিত সেবাকে মানসম্মত পর্যায়ে নেয়া সম্ভব। উদ্ভাবনে সফলতার প্রধান উপায়গুলো হচ্ছে-

- জনসুবিধা বৃদ্ধির আকাঙ্ক্ষা আর উদ্ভাবনী উদ্যোগে জনসম্পৃক্তির মানসিকতা;
- যোগ্য ও কার্যকরী নেতৃত্ব;
- উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সমর্থন;
- উদ্ভাবন সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা;
- ঝুঁকি গ্রহণের মানসিকতা;
- উদ্ভাবনী ব্যর্থতাকে সহজভাবে গ্রহণ করা;
- প্রনোদনার ব্যবস্থা রাখা, হোক তা আর্থিক বা অন্য যে কোন ধরনের স্বীকৃতি।

সরকারি পর্যায়ে উদ্ভাবনকে উৎসাহিত করার পরিবেশ তৈরি করা এবং উদ্ভাবনের জন্য প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে এরূপ আইন, নিয়ম, রীতি এবং প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামোর সংস্কার প্রয়োজন। আগেই বলা হয়েছে যে, বিদ্যমান চর্চায় পরিবর্তন হোক বা অন্যত্র থেকে নিজ ক্ষেত্রে অনুকরণ করা চর্চা হোক বা সম্পূর্ণ নতুন কোন চর্চা হোক না কেন, জনপ্রশাসনে উদ্ভাবন এমন একটি বিষয় যা নিজ অধিক্ষেত্রে নতুন বা পরিবর্তিত অবস্থার সৃষ্টি করে এবং এর ফলে নতুনভাবে জনসুবিধা বৃদ্ধি পায়। এটি এমন নতুনত্ব যা এর আগে নিজ অধিক্ষেত্রে প্রয়োগ বা চর্চা হয়নি। আর নতুন চর্চার প্রচেষ্টা স্বাভাবিকভাবেই ঝুঁকিপূর্ণ। প্রচেষ্টাটি সফল কিংবা ব্যর্থ হতে পারে। উদ্ভাবনী উদ্যোগের সাথে ঝুঁকির এ সম্পর্কের কারণে জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী চর্চা করা দুরূহ। সরকারি জনবল নিয়ম মারফিক রুটিন কাজ করতে অভ্যস্ত এবং অধিকতর সচ্ছন্দ। ফলে উদ্ভাবনী চর্চার সাথে গণকর্মচারীগণকে সম্পৃক্ত করা কঠিন হতে পারে। এ চ্যালেঞ্জকে সামনে রেখে জনপ্রশাসনে উদ্ভাবনী চর্চার সংস্কৃতি তৈরি করতে এবং এ লক্ষ্যে সরকারি কর্মকর্তাগণের সক্ষমতা বৃদ্ধি করতে একসেস টু ইনফরমেশন প্রোগ্রাম, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, সরকারি প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান এবং মাঠ প্রশাসনের সাথে যৌথভাবে বিভিন্ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন করছে।

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য:

1. <http://cpd.org.bd/index.php/cpd-mustafizur-rahman-information-technology-august-2015/>
2. http://www.theworkfoundation.com/downloadpublication/report/70_70_psi2.pdf
3. <http://www.thefinancialexpress-bd.com/old/print.php?ref=MjBfMDdfMDdfMTNfMV8zXzE3NTYwNg>
4. http://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/English/Singapore%20Centre/GPCSE_Social%20Innovation.pdf
5. <http://www.oecd.org/sti/outlook/e-outlook/stipolicyprofiles/competencestoinnovate/public-sectorinnovation.htm>
6. <https://www.oecd.org/governance/observatory-public-sector-innovation/events/>

এমপ্যাথি



“কেস্ট খাইতে বসিয়াছিল। একটা পিতলের খালার উপর ঠান্ডা শুকনা ডালাপাকান ভাত। একপাশে একটুখানি ডাল ও কি একটু তরকারি মত। দুধটুকু পাইয়া তাহার মলিন মুখখানি হাসিতে ভরিয়া গেল।

হেমাঙ্গিনী দ্বারের বাইরে আসিয়া দাঁড়াইয়া রহিলেন। কেস্ট খাওয়া শেষ করিয়া পুকুরে ঝাঁপাইতে চলিয়া গেলে একটি বার মুখ বাড়াইয়া দেখিলেন, পাতে গোনা একটি ভাতও পড়িয়া নাই। ক্ষুধার জ্বালায় সে সেই অন্তঃশেষ করিয়া খাইয়াছে।

হেমাঙ্গিনীর ছেলে ললিতও প্রায় সেই বয়সী। নিজের অবর্তমানে নিজের ছেলেকে সেই অবস্থায় কল্পনা করিয়া ফেলিয়া কান্নার ডেউ তাহার কণ্ঠ পর্যন্ত ফেনাইয়া উঠিল। তিনি সেই কান্না চাপিতে চাপিতে বাড়ি চলিয়া গেলেন।”

-শরৎচন্দ্র চট্টোপাধ্যায়ের ‘মেজদিদি’

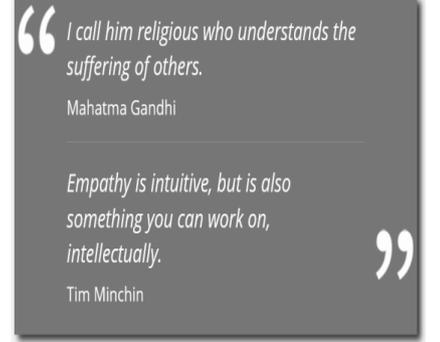
এমপ্যাথি শব্দের যথোপযুক্ত বাংলা কি হবে বলা মুশকিল। অভিধানে একে সমর্মিতা বা দরদ বলা হয়; যা সহানুভূতি বা সহর্মিতার চাইতেও বেশি কিছু হচ্ছে। নিজের অবস্থানের বাইরে গিয়ে বরং অন্যের অবস্থানে দাঁড়িয়ে অন্যের হাসি, আনন্দ, সুখ, দুঃখ, বেদনা, বিষাদ নিজের মধ্যে অনুভব করা এবং সে অনুযায়ী নিজ অনুভূতিতে অন্যের অনুকূল কর্মপ্রবৃত্তি তৈরি হওয়ার মনস্তাত্ত্বিক অবস্থান হচ্ছে এমপ্যাথি। অন্যভাবে বলা যায়, এটি অন্যের প্রতি সহানুভূতি এবং তার সমস্যার সমাধানই কেবলমাত্র নয়। বরং তার অবস্থানের গভীর অনুধাবন, অন্যের আবেগের অবাধ স্বীকৃতি, এবং স্বতঃস্ফূর্ত কর্মপ্রবৃত্তি (সমাধান উদ্যোগ)। এমপ্যাথি একটি স্বার্থহীন কাজ, মানুষ, মানবিকতা এবং মানবিক সম্পর্ক নিয়ে ভাবতে শেখায়। ‘অন্যের পাদুকা পরিধান’ (being in others shoes), ‘আত্মার আত্মীয়’ (soul mates), ইত্যাদি শব্দগুচ্ছ এমপ্যাথির সাথে সংশ্লিষ্ট।

নাগরিক সেবায় উদ্ভাবনী উদ্যোগের সার্থকতার জন্য সামগ্রিক উদ্ভাবনী ভাবনা ও কার্যক্রম এমপ্যাথি দ্বারা পরিচালিত হওয়া বাঞ্ছনীয়। নতুবা উদ্ভাবনী সমাধানটি অস্বীকৃত সেবাগ্রহীতা দ্বারা সমাদৃত না-ও হতে পারে। এমনকি পুরো উদ্যোগটি শেষ পর্যন্ত হয়ত সেবাগ্রহীতার কাংশিত সমাধান প্রদানে ব্যর্থ হবে। উদ্ভাবনী উদ্যোগের ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারী এবং সেবাগ্রহীতার পরিপ্রেক্ষিত ভিন্ন। একটি দপ্তরের সেবার অগ্রাধিকারগুলো কি, কোন সেবার কি অসুবিধা, কিভাবে এ অসুবিধাগুলো সেবাগ্রহীতার দুর্ভোগের কারণ হয়ে দাঁড়ায়, এসব দুর্ভোগ সেবাগ্রহীতার ব্যক্তিগত, পারিবারিক, আর্থিক ও সামাজিক জীবনে কিরকম দুর্বিসহ প্রতিক্রিয়া তৈরি করে? —এসকল প্রশ্ন যে কোন উদ্ভাবনী উদ্যোগের জন্য গুরুত্বপূর্ণ। আর এসব প্রশ্নের যথোপযুক্ত জবাব নিজ ক্ষেত্রে এ দুর্ভোগের প্রতিফলন কল্পনা করা, সেবাগ্রহীতার অনুভূতির প্রতি অকুণ্ঠ সমর্থন তৈরি, এবং গভীর দরদ বা সমর্মিতা সৃষ্টির সক্ষমতার উপর নির্ভর করে। এমপ্যাথি বিহীন উদ্ভাবনী উদ্যোগ কেবলমাত্র নাগরিক সেবার যান্ত্রিক সমাধানই আনতে পারে। সেবাপ্রদানকারীর মধ্যে এমপ্যাথি অনুভূতি শুধুমাত্র সেবার বিদ্যমান সমস্যা চিহ্নিতকরণে নয় বরং এর সমাধান প্রক্রিয়ায় সেবাগ্রহীতার সংশ্লেষকে উৎসাহিত করার মাধ্যমে একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগকে সফল ও সার্থক করতে সহায়তা করে। কেননা সেবার দুর্ভোগগুলো কি, দুর্ভোগগুলো কোথায় কিভাবে অন্তর্নিহিত সেবাগ্রহীতাগণ কেবলমাত্র সে সম্পর্কেই ওয়াকিবহাল নন বরং তাঁরা এ-ও জানেন এ সমস্যার কি ধরণের সমাধান তাঁদের জন্য প্রয়োজন এবং কিভাবে সেই সমাধানটিকে সহজ উপায়ে তরাশিত করা যায়।

এমপ্যাথেটিক হবার জন্য প্রধানত দুটো জিনিসের প্রয়োজন হয়: সেবাগ্রহীতার সাথে কার্যকর যোগাযোগ এবং তীক্ষ্ণ কল্পনাশক্তি।

কার্যকর যোগাযোগ:

যে কোন পরিস্থিতির মূল বিষয়টি আমরা সহজেই ধরতে পারি, কিন্তু গভীর অনুধাবনের জন্য চাই সঠিক ও কার্যকর যোগাযোগ। যোগাযোগের ক্ষেত্রে নানারকম বাধা আছে, যেমন-ভাষা। আবার ভাষাগত বাধা না থাকলেও অনির্বচনীয় কিছু যোগাযোগ আছে, যা ভাষার ব্যবহার না করেও করা হয়, যেমন- ইশারা, ইঞ্জিত, হাসি, কান্না। এ সমস্ত বাচিক (ভাষাগত) এবং অবাচিক (অভিব্যক্তি) যোগাযোগই এমপ্যাথির মূল সূত্র। সঠিক এবং কার্যকর যোগাযোগ স্থাপন সম্ভব না হলে যেমন অন্যের মনোভাব বোঝা সম্ভব নয়, তেমন সম্ভব নয় তার দুঃখ, কষ্ট, আনন্দ বেদনার প্রকৃত সমমর্মী হওয়া। সেবাগ্রহীতা পর্যবেক্ষণ, সাক্ষাৎকার, দলীয় আলোচনা ইত্যাদি গতানুগতিক পদ্ধতি ছাড়াও পরিদর্শন, অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগ ও আলোচনা, মতামত জরীপ, পরামর্শ সভা, ইত্যাদির মাধ্যমে নাগরিক সেবায় সেবাগ্রহীতার সাথে কার্যকর যোগাযোগ সৃষ্টি হতে পারে।

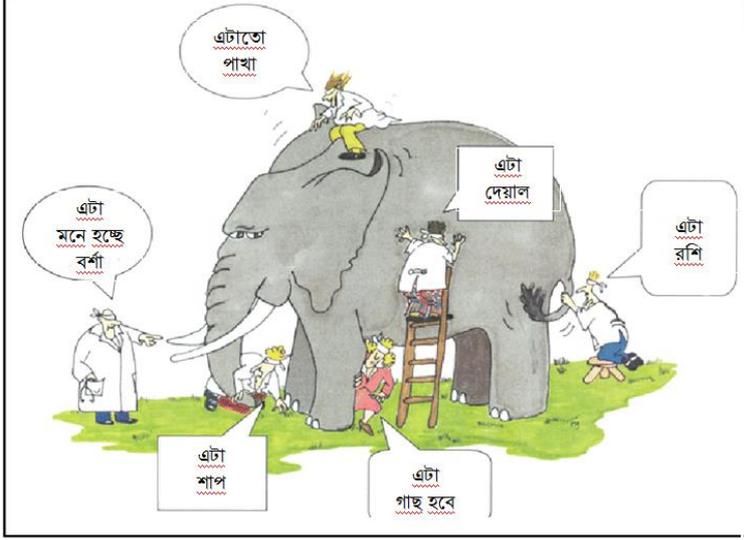


তীক্ষ্ণ কল্পনাশক্তি:

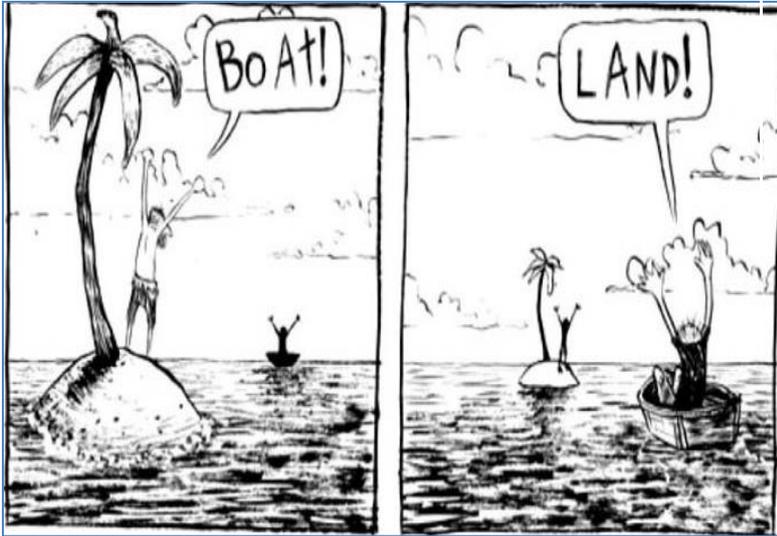
শুধু যথাযথ যোগাযোগই নয়, সমমর্মী হতে কল্পনাশক্তিও হতে হবে তীক্ষ্ণ। পৃথিবীতে প্রতিটি মানুষের অভিজ্ঞতা, বেড়ে ওঠা, সংস্কৃতি, কৃষ্টি, ধর্ম, মত ও বিশ্বাস যেমন ভিন্ন; তেমন প্রতিটি মানুষের দৃষ্টিভঙ্গি আলাদা, মনন বিভিন্ন। পৃথিবীর প্রতিটি মানুষ তাই পৃথিবীকে দেখে ভিন্ন ভিন্ন দৃষ্টিকোণ থেকে। ভিন্ন একজন মানুষের অনুভূতি বুঝতে; তাদের হাসি-আনন্দ, দুঃখ-বেদনা উপলব্ধি করতে তাই প্রয়োজন প্রখর কল্পনাশক্তি। অন্য একজন মানুষ কিভাবে তার পৃথিবীকে দেখছে, অনুভব করছে তার পরিবেশকে সেটা বোঝার জন্য প্রথমেই দরকার তার স্থানে নিজেকে কল্পনা করে নেওয়া। বেশির ভাগ মানুষই অবশ্য ঘনিষ্ঠজন এবং যারা মোটামুটিভাবে একই ধরনের মানসিকতা লালন করেন তাদের অনুভূতির সাথে অধিকতর সম্পৃক্ত হতে পারেন; দূরবর্তীগণের সাথে সেভাবে পারেন না। এরূপ কল্পনাশক্তিতে নিজস্ব কোন পূর্বধারণা (prejudice) যেন বাঁধা হয়ে না দাঁড়ায়। প্রকৃতিগত এমপ্যাথি যে পর্যায়েই থাকুক না কেন, তা উন্নত করবার সুযোগ আছে। এজন্য বাস্তব অনুশীলন প্রয়োজন।



Perspective Difference



সমস্যা পরিস্থিতিতে নয় বরং কখনও কখনও সমস্যা আমাদের মনোভাবে।



আপনি কি আপনার অভিজ্ঞতা থেকে নিজের একটা গল্প মনে করতে পারেন, যাতে মনোভাবের ভিন্নতা প্রকাশ পায়।

একদিন একজন তরুণ বৌদ্ধ যাত্রা পথে একটি প্রশস্ত নদীর তীরে পৌঁছাল।

তার সামনের এই নদী পার হওয়ার বাধা দেখে সে অসহায়ের মতো তাকিয়ে থাকলো। সে ঘন্টার পর ঘন্টা চিন্তা করলো যে, কিভাবে এ বিরাট বাধা পার হবে। যখনই সে তার যাত্রা বাতিল করবে বলে চিন্তা করলো, তখন সে নদীর অপর প্রান্তে একজন সাধককে দেখতে পেল। তরুণ বৌদ্ধ চিৎকার করে সাধককে বললো, “ হে জ্ঞানী সাধক, আপনি কি আমাকে বলবেন, ওপারে যাব কিভাবে”?

সাধক জবাব দিলেন “ওহে বৎসো, তুমিতো ওপারেই আছ”।

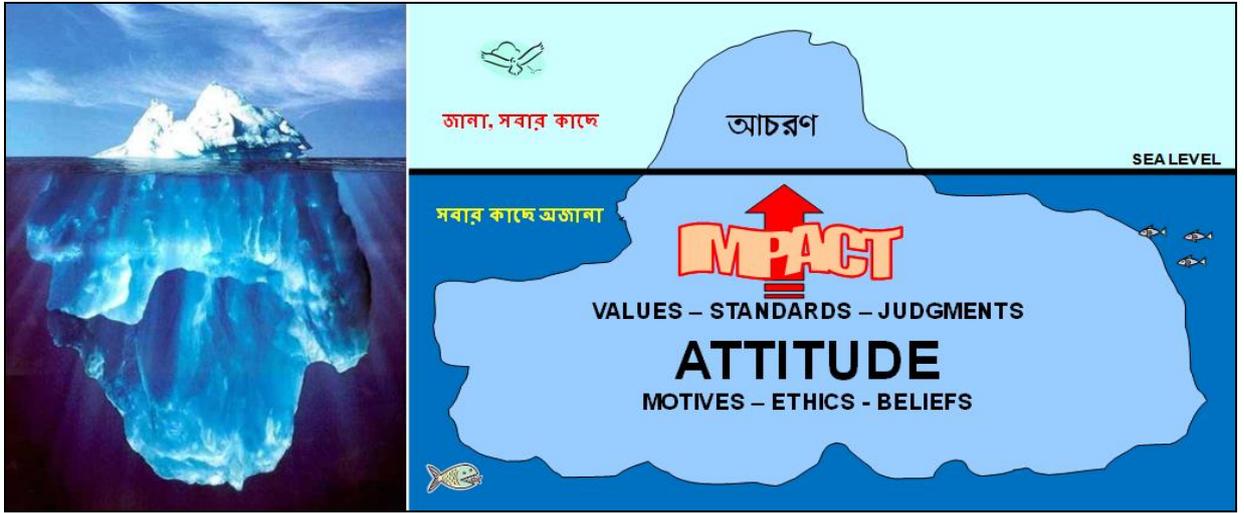
- এমন একটি বিষয় চিন্তা করুন যা আপনাকে বিব্রত করে।
- কত উপায়ে আপনি জানতে পারেন যে এটি একটি সমস্যা?
- কত উপায়ে আপনি জানতে পারেন যে এটি কোন সমস্যা না?
- কখন এটা একটা সমস্যা ছিল?
- কিভাবে এটা কোন সমস্যা না?

দৃষ্টিভঙ্গি

এটা সহজ নয় যে চাইলেই কিছু হয়। কিন্তু এটা অবশ্যই সত্য যে, না চাইলেও কিছু হয় না। সমস্যাকে অতিক্রম করে নতুন কিছু করার অদম্য মানসিকতা সকল বাধা অতিক্রম করতে সহায়তা করে। ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি ইতিবাচক মনোভাব তৈরি করে যা উদ্ভাবনের মানসিকতা গড়ে তোলে। দৃষ্টিভঙ্গির ওপরই নির্ভর করে সাফল্য বা ব্যর্থতা। সঠিক দৃষ্টিভঙ্গি আপনাকে রক্ষা করবে হৌচট খাওয়া থেকে। স্বতঃস্ফূর্ততায় আপনি এগিয়ে যাবেন সফল জীবনের পথে। বারবার চেষ্টা করে সফল হবার এই আকাংখা সমাজ ও জাতির দিক পরিবর্তনে সাহায্য করে। পরিবর্তনের সূচনা হোক আমাদের মাধ্যমেই- এই দৃষ্টিভঙ্গি পালেট দিতে পারে আমাদের দেশের ভবিষ্যৎ। হ্যাঁ, আমরাই পারি

দৃষ্টিভঙ্গি কী?

দৃষ্টিভঙ্গি হচ্ছে একটি জটিল মানসিক অবস্থা যা বিশ্বাস, অনুভূতি, মূল্যবোধ ও নির্দিষ্ট উপায়ে কাজ করার স্বভাব অন্তর্ভুক্ত করে। অন্যভাবে বলা যায়, দৃষ্টিভঙ্গি হচ্ছে আমাদের মানসিক অবস্থার বাহ্যিক অভিব্যক্তি যা শারীরিক অঙ্গভঙ্গির মাধ্যমে প্রকাশ পায়। এটাকে মানুষের মনের আয়নাও বলা হয়।



দৃষ্টিভঙ্গি মূলত আইসবার্গের মতো, একটি আইসবার্গের যেমন শুধুমাত্র ১০% দেখা যায়, বাকি ৯০% সাগরের নিচে থাকে যা দেখা যায় না, তেমনি মানুষের দৃষ্টিভঙ্গির খুব কম অংশই দেখা যায়। আমরা দৃষ্টিভঙ্গির যে অংশটি দেখতে পায় সেটা মূলত ব্যক্তির আচরণ।

দৃষ্টিভঙ্গি দুই ধরনের হতে পারে

১) **প্রো-একটিভ:** প্রো-একটিভ দৃষ্টিভঙ্গি হচ্ছে ব্যক্তিত্বের বৈশিষ্ট্য, কাজে অনুপ্রেরণা যোগানোর জন্য যার প্রভাব রয়েছে। এটা মূলত পরিবর্তনের সম্ভাবনার উপর গাঢ় বিশ্বাস যা ব্যক্তির অবস্থা/পরিবেশ পরিবর্তনে সাহায্য করে। একজন প্রো-একটিভ মানুষের ৩টি বৈশিষ্ট্য থাকে যেমন, তারা উত্তেজিত বা আবেগপ্রবণ না হয়ে ঠান্ডা মাথা চিন্তাভাবনা করে সিদ্ধান্ত ও পদক্ষেপ গ্রহণ করেন, তারা কি কি নেই তা নিয়ে হা-হতাশ না করে যা আছে তা নিয়েই সুপরিকল্পিতভাবে কাজ করেন, তারা সাময়িক ব্যর্থতায় ভেঙে পড়েন না।

২) **রি-একটিভ:** রি-একটিভ দৃষ্টিভঙ্গি প্রো-একটিভ দৃষ্টিভঙ্গির ঠিক বিপরীত। একজন রি-একটিভ মানুষ কোন সমস্যা বা প্রতিবন্ধকতার জন্য অন্য কোন মানুষ বা পরিস্থিতির উপর দোষারোপ করে। এছাড়া রি-একটিভ মানুষ সহজেই অন্যের আবেগ অনুভূতির দ্বারা প্রভাবিত হয়।

ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গির জন্য করণীয়

ইতিবাচক চিন্তা ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি তৈরী করে এবং ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি ইতিবাচক ফলাফল তৈরিতে সহায়তা করে।

- বিশ্বাস করা প্রয়োজন যে, আমার নির্ধারিত লক্ষ্য আমি নিজেই পৌঁছাতে পারি;
- আনন্দময় পরিবেশ তৈরি করা;
- ইতিবাচক চিন্তা করার বিষয়ে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ থাকা;
- অযুহাত সৃষ্টি না করে যা আছে তা নিয়ে কাজে লেগে পরা;
- কাজের পরিবেশকে কলুষিত করে এমন কিছু থেকে বিরত থাকা;
- খারাপ কিছু ঘটলেও অস্থির না হয়ে মোকাবিলা করা।

ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গির ফলাফল

- লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা করে;
- জীবন কে আনন্দময় করে;
- কাজ করার স্পৃহা জোগায়;
- আত্মবিশ্বাস বাড়ায় এবং উজ্জ্বল ভবিষ্যতের সম্ভাবনা জাগায়;
- জনগণের বা অন্যদের কাছ থেকে শ্রদ্ধা ও ভালবাসা পাওয়া যায়।

ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি গড়তে পরামর্শ

- খুশি থাকা; ভাল চিন্তা করা;
- জীবনের উজ্জ্বল দিক নিয়ে চিন্তা করা;
- আশাবিত্ত থাকা;
- নিজের প্রতি বিশ্বাস রাখা;
- সফল মানুষের সান্নিধ্যে থাকা;
- যা চাই তার প্রতি লক্ষ্য স্থির রাখা।

ব্যক্তিগত ব্যবহার তার কাজের ফলাফলের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ উপাদান যা দলগত ফলাফল কে প্রভাবিত করে। আচার/ব্যবহার ইতিবাচক এবং নেতিবাচক উভয়ই হতে পারে। উদ্ভাবনের জন্য ইতিবাচক আচরণ প্রয়োজন। কারণ উদ্ভাবন একার পক্ষে সম্ভবপর নয়। সকল সদস্য নিয়ে আন্তরিক ভাবে কাজ করতে হয়।

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

1. <http://www.ferris.edu/colleges/university/eccc/positive-mindset.htm>
2. <http://www.wikihow.com/Build-a-Positive-Thinking-Mindset>
3. http://www.successconsciousness.com/positive_attitude.htm
4. <http://www.slideshare.net/ahsanbham/positive-attitude-amp-proactive-thinking>
5. [http://userpage.fu-berlin.de/gesund/skalen/Language_Selection/Turkish/Proactive Attitude/proactive attitude .htm](http://userpage.fu-berlin.de/gesund/skalen/Language_Selection/Turkish/Proactive_Attitude/proactive_attitude.htm)
6. <http://quantummethod.org.bd/the-attitude>

সমস্যা চিহ্নিতকরণ (Problem Identification)

প্রত্যাশিত এবং প্রকৃত অবস্থার মধ্যে যদি কোন ব্যবধান থাকে তাহলে বুঝতে হবে কোথাও কোন সমস্যা আছে। আমাদের সরকারী দপ্তরের সেবা সমূহের মধ্যে অনেক ক্ষেত্রেই কাঙ্ক্ষিত মাত্রায় সেবা প্রদান করা সম্ভব হয় না। এ সকল সেবা কাঙ্ক্ষিত মাত্রায় দিতে হলে প্রতিটি সেবা প্রাপ্তিতে কী কী সমস্যা রয়েছে তা সঠিকভাবে নিরূপণ করা অত্যন্ত জরুরী। যথাযথভাবে সমস্যা চিহ্নিত করা সম্ভব হলে Innovative Idea এর মাধ্যমে তা সমাধান করা সম্ভব। সঠিকভাবে সমস্যা চিহ্নিত করার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের সাথে আলোচনা এবং বিশেষত: সেবাগ্রহিতার প্রকৃত অবস্থার তথ্য জানা আবশ্যিক।

সমস্যা

সমস্যা হচ্ছে একটা অপ্রত্যাশিত পরিস্থিতি, অবস্থা বা বিষয় যার কারণে প্রত্যাশিত সেবা প্রাপ্তিতে ব্যাঘাত সৃষ্টি হয়।

সমস্যা চিহ্নিতকরণের প্রয়োজনীয়তা

সাধারণত যখন কেউ সমস্যায় পড়ে তখন তার মধ্যে সমস্যাটির সম্ভাব্য সমাধান অনুসন্ধানের স্বাভাবিক প্রবণতা দেখা যায়। এর ফলে সে সমস্যার মূল কারণের উপর জোর না দিয়ে সমাধান ও তার যথার্থতার উপর জোর দেয়। এর ফলে মূল সমস্যার সমাধান না হয়ে উপসর্গের সমাধান হবার ঝুঁকি থাকে। তাই কোন সমস্যার কার্যকর ও স্থায়ী সমাধানের জন্য সর্বপ্রথম সমস্যাটিকে যথাযথভাবে চিহ্নিত করা প্রয়োজন।

উদাহরণ স্বরূপ বলা যায় যে, কেউ যদি জ্বর আসলে Aspirin সেবন করে তাহলে সে কেবল শরীরের তাপমাত্রা কমানোর ব্যবস্থা করলো কেননা জ্বর কোন রোগ নয়, রোগের উপসর্গ মাত্র। পরিপূর্ণ সুস্থতার জন্য তার বরং উচিৎ ছিলো মূল রোগ (সমস্যা) এবং এর কারণ চিহ্নিত করা। কেননা তা না হলে জ্বর আবার ফিরে আসতে পারে।

“If I had an hour to solve a problem I'd spend 55 minutes thinking about the problem and 5 minutes thinking about solutions.”

– Albert Einstein

সমস্যা চিহ্নিতকরণের উপায় /পদ্ধতি

একটা সমস্যাকে বিভিন্ন উপায়ে চিহ্নিত করা যায়

- **সহমর্মী মনোভাব (Empathetic Mindset):** ভুক্তভোগীর জায়গায় দাঁড়িয়ে সমস্যাটি অনুধাবনের চেষ্টা করা।
- **পরামর্শ (Consultation):** সমস্যা অনুসন্ধানের ক্ষেত্রে এটি একটি জনপ্রিয় প্রচলিত পদ্ধতি। সেবাগ্রহীতা এবং সেবাদাতার সাথে সরাসরি আলোচনা বা পরামর্শের মাধ্যমে কোন সেবার সমস্যা নিরূপণ করা যায়।
- **উদ্দেশ্য বিশ্লেষণ (Objective Analysis):** নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতা প্রত্যাশিত মাত্রায় সেবা না পেলে মনে করা যায় কোথাও সমস্যা আছে। এ পদ্ধতিতে সমস্যাগুলোকে সেবার মূল লক্ষ্য অনুযায়ী বিভিন্ন ক্যাটাগরিতে সাজানো যায়।
- **পর্যবেক্ষণ (Observation):** সাজানো সেবা প্রদানের সামগ্রিক প্রক্রিয়া অর্থাৎ সেবা প্রদানকারী, গ্রহণকারী এবং সেবাদান প্রক্রিয়া পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিত করা যায়।
- **জরিপ (Survey):** কোন সমস্যাকে চিহ্নিত করার জন্য গভীরভাবে পর্যবেক্ষণ করাই হচ্ছে জরিপ।

জরিপ দুই পদ্ধতিতে হতে পারে...

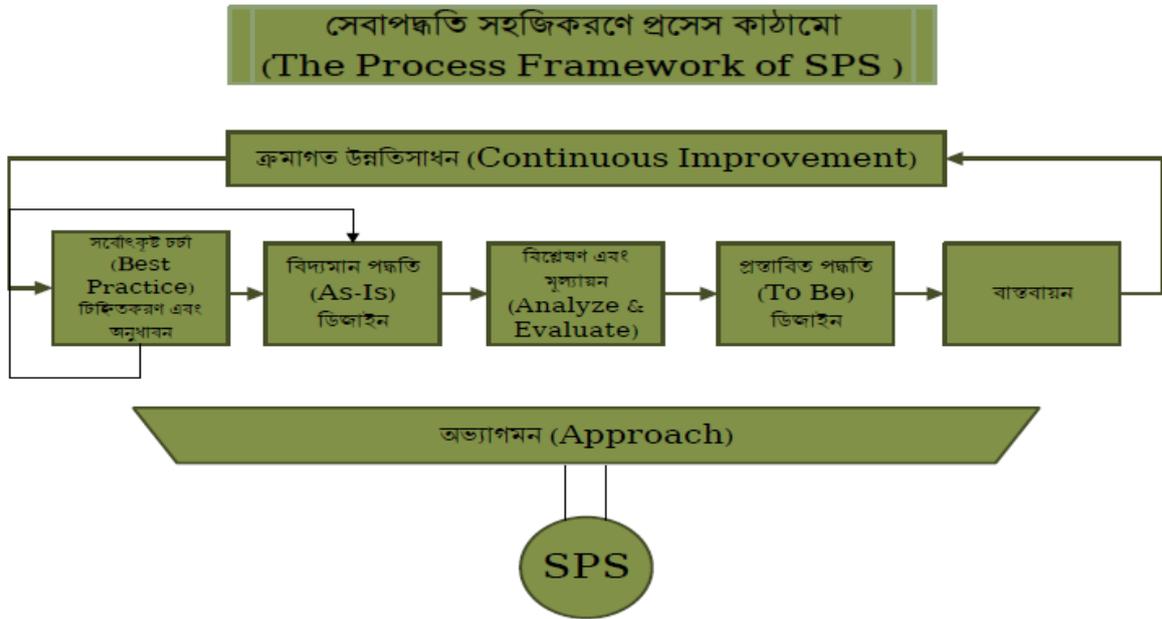
১. প্রশ্ন (Questionnaires): কাগজে-কলমে প্রশ্ন-উত্তরের মাধ্যমে সাধারণত এই জরিপ পরিচালনা করা হয়। সমস্যা চিহ্নিতকরণে বিভিন্ন শ্রেণী-পেশার অধিক সংখ্যক মানুষের মতামত গ্রহণে এই পদ্ধতি সুবিধাজনক।

২. সাক্ষাৎকার গ্রহণ (Interviews): এতে দুইজন ব্যক্তি জড়িত থাকে, গবেষক ও উত্তরদাতা। সহায়ক প্রশ্ন করে প্রকৃত তথ্য পাওয়া যায়। এতে সময় বেশী লাগে, তবে সরাসরি প্রশ্নোত্তরের মাধ্যমে সমস্যার গভীরে প্রবেশ করা যায়।

সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ

সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ কী?

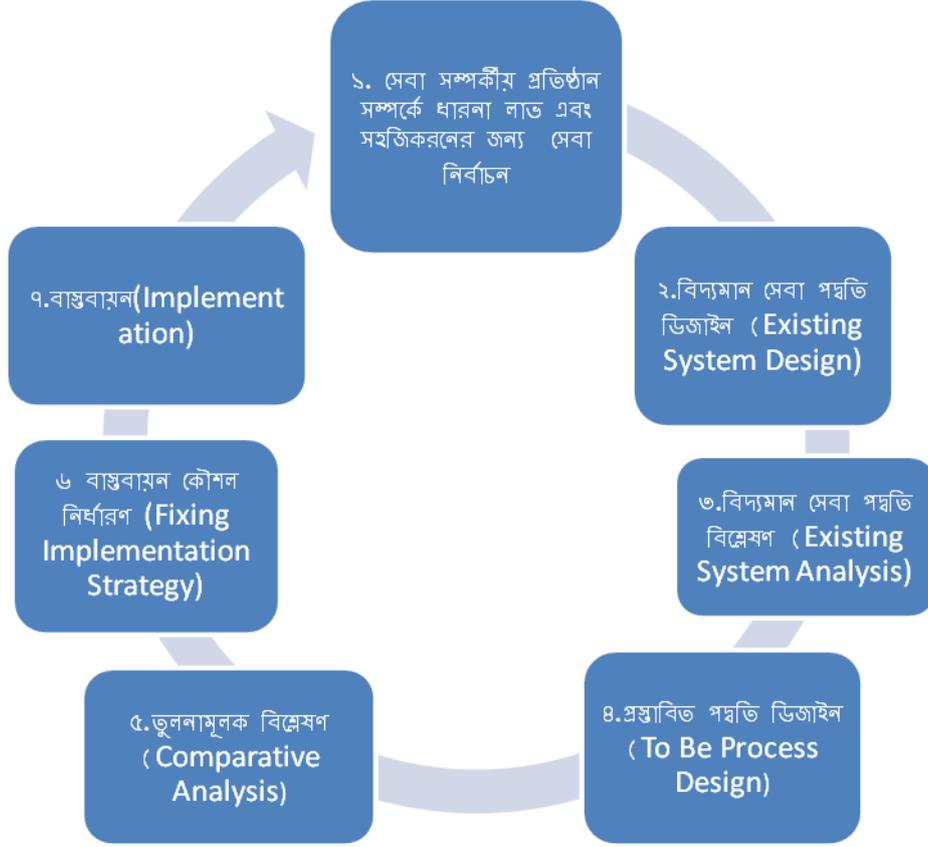
জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরে নাগরিক সেবা প্রদানের বিদ্যমান পদ্ধতি সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাাবশ্যিক। সহজ ও জনবান্ধব সেবা পদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান পদ্ধতির বিভিন্ন ধাপের অনুপুঞ্জ বিশ্লেষণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার সাথে সংশ্লিষ্ট সকলে মিলে বিভিন্ন কাজের ধাপের সচিত্র বিবরণ নিয়ে খোলামেলা আলোচনার ফলে অপ্রয়োজনীয় কাজ, ধাপ ও নিয়ম/চর্চাসমূহ বেরিয়ে আসে এর মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব ও সম্ভাব্য সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, পদ্ধতিগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার বিদ্যমান পদ্ধতি ও মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে, যাকে আমরা সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ বা **Service process simplification, SPS** বলতে পারি। সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের প্রসেস কাঠামো (Process Framework) নিম্নরূপ।



সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে করণীয়

সেবা প্রক্রিয়া সহজিকরণে অনেকগুলো ধাপে কার্যক্রম গ্রহন করতে হয়। সহজিকরণ উদ্যোগের শুরুতে সেবাসমূহ যে মন্ত্রণালয়/ অধিদপ্তর/ সংস্থার আওতায় বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা /ইউনিয়ন পর্যায়ে প্রদান করা হয় তার সংক্ষিপ্ত পরিচিতি, সাংগঠনিক কাঠামো, কার্যপরিধি লিপিবদ্ধ করতে হয়। অতঃপর সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন করা হয়। পরবর্তীতে বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি ডিজাইন প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে সেবা সম্পর্কিত যে সকল তথ্য জনগনকে জানানো প্রয়োজন সে সকল তথ্যের সমন্বয়ে সেবা প্রোফাইল তৈরি করতে হয়। এর মাধ্যমে সেবা সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা লাভ করা যায়। অতঃপর বিভিন্ন ধাপের সমন্বয়ে প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতান্তে সেবাগ্রহীতার মতামত নিয়ে সমস্যাসমূহ চিহ্নিত করা হয়। অতঃপর ধাপ ভিত্তিক এবং জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার বিশ্লেষণ করতে হয়। পূর্ণাঙ্গ বিশ্লেষণের আলোকে এক/একাধিক (বিকল্প প্রস্তাবের ক্ষেত্রে) প্রাস্তবিক প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন ও সুপারিশমালা প্রণয়ন করা হয়। অতঃপর বিদ্যমান (As Is) এবং প্রস্তাবিত (To Be) পদ্ধতির তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা এবং বাস্তবায়ন কৌশল (Implementation Strategy) নির্ধারণ করা হয়। উপরিউক্ত প্রক্রিয়ায় সেবাপদ্ধতি সহজিকরণকে আমরা সেবা সহজিকরণ চক্র বা **Service Simplification Cycle** বলতে পারি, যা নিম্নরূপভাবে চিত্রায়িত করা যায়;

সেবা সহজিকরণ চক্র (Service simplification Cycle)



এ অনুচ্ছেদে যে সকল ধাপ অনুসরণে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ করতে হয় তা ধারাবাহিকভাবে উপস্থাপন করা হয়েছে। কার্যক্রম সমূহের ধাপ এবং উপ ধাপের ক্রম নিম্নরূপ;

- (১) সেবা সম্পর্কীয় প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে ধারণা লাভ এবং সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন
 - (ক) প্রতিষ্ঠানের প্রোফাইল তৈরি (সংক্ষিপ্ত পরিচিত সাংগঠনিক কাঠামো, কার্যপরিধি)
 - (খ) প্রদেয় নাগরিক সেবার তালিকা
 - (গ) সহজিকরণের জন্য সেবা নির্বাচন
- (২) বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি ডিজাইন
 - (ক) সেবার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা সহ মৌলিক তথ্যাবলির ছক পূরণ
 - (খ) বিদ্যমান সেবা পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ তৈরি
- (৩) বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি বিশ্লেষণ
 - (ক) ধাপ ভিত্তিক সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ
 - (খ) জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ
 - (গ) সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীর এবং অফিস কতৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/ দলিলাদির বর্ণনা
 - (ঘ) সেবাগ্রহীতার মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ
 - (ঙ) বিদ্যমান পদ্ধতির সমস্যা সমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ
 - (চ) ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ

(৪) প্রস্তাবিত পদ্ধতি ডিজাইন

- (ক) বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরি ভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল
- (খ) সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা (উদ্ভাবনীসহ, যদি থাকে)
- (গ) প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

(৫) তুলনামূলক বিশ্লেষণ

- (ক) বিদ্যমান (As Is) ও প্রস্তাবিত (To Be) পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা
- (খ) TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতি বিশ্লেষণ
- (গ) বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা (Graphical Comparison)
- (ঘ) বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা
- (ঙ) প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল

(৬) বাস্তবায়ন কৌশল (Implementation Strategy) নির্ধারণ

- (ক) সহজিকরণ বাস্তবায়ন কৌশল
- (খ) সম্ভাব্য প্রযুক্তিগত হস্তক্ষেপ (Provable Technological Intervention)

সেবা পদ্ধতি সহজিকরণে প্রসেস ম্যাপিং

প্রসেস:

প্রসেস বা প্রক্রিয়া হচ্ছে নির্দিষ্ট লক্ষ্য অর্জনের জন্য কর্ম সম্পাদনের ধারাবাহিকতা। অন্য কথায় প্রসেস হচ্ছে পরস্পরের উপর নির্ভরশীল ও সংযুক্ত কিছু পদ্ধতির পর্যায়ক্রম যা ইনপুটকে আউটপুটে পরিণত করার জন্য প্রতিটি ধাপে এক বা একাধিক সম্পদ (Resource) যেমন কর্মী, সময়, শক্তি, টাকা, যন্ত্রপাতি ইত্যাদি ব্যবহার করে।

প্রসেস ম্যাপ:

প্রসেস ম্যাপ মূলত কর্মের পর্যায়ক্রম এর সচিত্র উপস্থাপন যা একটি প্রক্রিয়া (প্রসেস) গঠন করে। সহজ কথায় প্রসেস ম্যাপিং হলো পুরো কর্মসম্পাদন প্রক্রিয়াকে বিশ্লেষণের সুবিধার্থে চিত্র বা রেখচিত্রের মাধ্যমে উপস্থাপন করা। এটা এমন একটা হাতিয়ার (tool) যা একটি প্রক্রিয়াকে পদ্ধতিগতভাবে নথিভুক্তকরণ, বিশ্লেষণ, উন্নয়ন এবং পুনরায় ডিজাইন করতে সাহায্য করে। এটা মূলত প্রক্রিয়া ব্যবস্থাপনার প্রথম ধাপ।

প্রসেস ম্যাপিং, কী?, কেন?

- কর্মপ্রক্রিয়া অনুধাবন, বিশ্লেষণ এবং নথিভুক্তকরণের জন্য হাতিয়ার ও কৌশল;
- পদ্ধতি উন্নয়নের জন্য সুযোগ চিহ্নিত করণে সহায়তা;
- নির্দিষ্ট ইনপুট গুলোকে প্রয়োজনীয় আউটপুটে রূপান্তরিত করার ক্রমিক পদক্ষেপগুলো প্রদর্শন;
- কর্ম প্রক্রিয়া, সম্পদ বন্টন, প্রশিক্ষণ ইত্যাদি অনুধাবন;
- জটিলতা ও সীমাবদ্ধতা দূর করে প্রক্রিয়ার উন্নয়ন সাধন;
- উন্নয়ন এবং ভবিষ্যৎ পরিবর্তন উদ্যোগ এর জন্য নির্দিষ্ট এলাকার বিকাশ ও বিশ্লেষণ।

প্রসেস ম্যাপিংয়ের প্রয়োজনীয়তা:

- কর্মসম্পাদন বা কর্মপ্রক্রিয়া সম্পর্কে জানার সুযোগ প্রদান করে;
- একটি প্রক্রিয়ার সাথে জড়িত সতন্ত্র পদক্ষেপসমূহ চিহ্নিত করে;
- উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন করার জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো প্রস্তুত আছে কিনা নিশ্চিত করে;
- কর্মপ্রক্রিয়ার অনেক দরকারী তথ্য উদঘাটন করে;
- উদ্ভাবনী ধারণা চালু করার জন্য কার্যাবলী পরিচালনা করার সঠিক পদ্ধতির উপলব্ধিতে সাহায্য করে;
- বিস্তারিত কর্ম পদ্ধতি ও প্রয়োজনীয় নীতিমালা প্রণয়নে সাহায্য করে;
- প্রক্রিয়ার গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ অনুধাবনে সাহায্য করে।

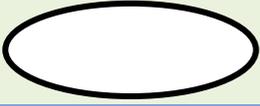
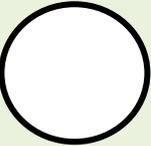
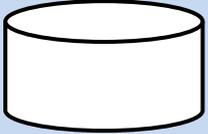
প্রসেস ম্যাপিংয়ের প্রস্তুতি:

- দল সমবেতকরণ (গঠন);
- কোন পদ্ধতিতে প্রসেস ম্যাপিং করা হবে সে ব্যাপারে ঐক্যমত গঠন;
- প্রক্রিয়ার উদ্দেশ্যের উপর ঐক্যমত গঠন;
- প্রক্রিয়ার শুরু এবং শেষ বিন্দুর উপর ঐক্যমত গঠন;
- পদক্ষেপের একটি বর্ণনামূলক রূপরেখা প্রস্তুতির শুরু করা;
- প্রসেস ম্যাপ তৈরিতে যুক্ত লোকজন চিহ্নিতকরণ।

প্রসেস ম্যাপ টুল: ফ্লো চার্ট (Flow Chart)

প্রসেস ম্যাপিংয়ের জন্য ব্যবহৃত একটি আকর্ষণীয় মাধ্যম হচ্ছে ফ্লো চার্ট ডায়াগ্রাম। নিচে ফ্লো চার্ট ডায়াগ্রাম সম্পর্কে আলোচনা করা হলো-

ফ্লো চার্ট এ ব্যবহৃত প্রতীকসমূহ-

প্রতীক	বিবরণ			
 Start & End	একটি উপবৃত্তাকার যা প্রসেস শুরু করার জন্য উপকরণ, তথ্য বা পদক্ষেপ (ইনপুট) দেখাতে অথবা প্রসেস শেষে এর ফলাফল (আউটপুট) দেখাতে ব্যবহৃত হয়।			
 Action/Process	একটি আয়তাকার বক্স যা প্রসেসে সম্পাদিত কার্যাবলী প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।			
 Decision	একটি ডায়মন্ড আকৃতির বক্স যা প্রসেসের ঐসমস্ত বিষয় প্রদর্শন করে যেখানে হ্যাঁ/না প্রশ্ন করা হয় অথবা সিদ্ধান্ত চাওয়া হয়।			
অন্যান্য প্রতীক				
 On Page Connector	 System Activity	 Direction of Flow	 Document	 Off Page Connector

প্রসেস ফ্লোচার্ট গঠন প্রক্রিয়া

- সীমানা নির্ধারণ;
- পদক্ষেপসমূহের তালিকা তৈরি;
- পদক্ষেপসমূহের অনুক্রম (Sequence) তৈরি;
- উপযুক্ত প্রতীক অঙ্কন;
- সিস্টেম মডেল (ইনপুট, প্রসেস আউটপুট, কন্ট্রোল ফিডব্যাক) এর ব্যবহার;
- সমাপ্তি পরীক্ষাকরণ;
- ফ্লোচার্ট চূড়ান্তকরণ।

1. <http://harvardcomputing.com>
2. <http://www.sdn.sap.com/irj/scn/go/portal/prtroot/docs/library/uuid/9048f023-f9fa-2d10-4c83-9a193bb5618c?QuickLink=index&overridelayout=true&49>
3. <http://www.gov.scot/Topics/Government/PublicServiceReform/simplifyingpublicservices>
4. Innovation in governance: Past and present, Jean Hardley
5. [Docsfiles.com/pdf_public_service_innovation.html](https://docsfiles.com/pdf_public_service_innovation.html)
6. <http://www.clearworks.net/files/PDF/Process%20Mapping%20Final.pdf>
7. <http://www.riversideca.gov/audit/pdf/process%20mapping%20guidelines.pdf>
8. <http://www.slideshare.net/anandsubramaniam/process-mapping>
9. http://www.fpm.iastate.edu/worldclass/process_mapping.asp
10. <http://processmaps.com/mapping.html>
11. সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ নির্দেশিকা, এটুআই প্রোগ্রাম, মার্চ ২০১৫

টিম বিল্ডিং

টিম :

একদল লোক একসাথে হলেই তাদের টিম বলা যায় না বরং অভিন্ন লক্ষ্য অর্জনের জন্য ভিন্ন ভিন্ন কাজে পারদর্শী কিছুসংখ্যক ব্যক্তি যখন পদ্ধতিগতভাবে একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কোন কর্মসম্পাদন করে তখন তাকে একটি টিম বলা হয়।



টিম বিল্ডিং:

উপযুক্ত এবং সঠিক ব্যক্তিদের একত্রিকরণ এবং সংগঠনের উদ্দেশ্য অর্জনের জন্য তাদের কে একসাথে কাজ করানোর প্রক্রিয়াকে টিম বিল্ডিং বলে। এবং টিম ব্যবস্থাপনা বলতে একটি ইউনিট হিসেবে কর্মরত একদল ব্যক্তির সঠিক দায়িত্ববন্টন, কর্ম ও সময় ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি যাবতীয় পরিচালনা করাকে বুঝায়। একটি কার্যকরী টিম মূলত ফলাফলের উপর জোর দিয়ে থাকে এবং লক্ষ্য ও কৌশলসমূহের প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ থাকে।

টিম গঠনের ধাপ

টিমের সদস্যরা আন্তঃব্যক্তিক সম্পর্কের উন্নয়নের মাধ্যমে তাদের কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি করে। সফল টিম গঠনের চারটি ধাপ (সূত্র: ড. ব্রুস টুকম্যান) :



এটা হচ্ছে প্রাথমিক পরিচিতি পর্ব। এই পর্বে টিমের সদস্যরা এক অন্যের সাথে পরিচিত হয় এবং টিমের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা অর্জন করে।



এটা শ্রেণীবিভাজন বা বাছাই পর্ব যেখানে টিমের সদস্যরা টিমে তাদের অবস্থান আবিষ্কার করতে শুরু করে। এ পর্যায়ে টিমের সদস্যরা তাদের মতামত প্রকাশে এবং দলনেতা প্রদত্ত সুপারিশসমূহ চ্যালেঞ্জ হিসেবে গ্রহণ করতে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে



এ পর্যায়ে টিমের সদস্যরা সমস্যা সমাধানের জন্য পূর্ব অভিজ্ঞতার ব্যবহার শুরু করে এবং নিজেদেরকে একটি সংযুক্ত দল হিসেবে প্রতিষ্ঠিত করে।



এটা হচ্ছে টিম গঠনের চূড়ান্ত ধাপ। এ পর্যায়ে সদস্যরা টিমে সম্প্রীতি অর্জন করে কর্ম , নির্ধারণ করে এবং ফলাফল উৎপাদন শুরু করে। সদস্যরা এখানে শিখে ফেলে কিভাবে মিমাংসা করতে হয় এবং সংবিবাদ , একসাথে কাজ করতে হয়গঠনের উদ্দেশ্য অর্জনের জন্য কিভাবে অবদান রাখতে হয়।

টিমের প্রধান বৈশিষ্ট

- ১। টিমের সদস্যদের দক্ষতা ও গুণমানের ভিন্নতা। অর্থাৎ টিমের সদস্যরা এক একজন একেক বিষয়ে দক্ষ হয়
- ২। টিমে সকল সদস্য সমান গুরুত্ব
- ৩। পারস্পরিক আস্থা
- ৪। নিবিড় সম্পর্ক।

টিম ওয়ার্কের অন্তরায়

- ১। সমন্বয়ের অভাব
- ২। দৃষ্টিভঙ্গী ভিন্নতা
- ৩। অযথার্থ দায়িত্ব বন্টন
- ৪। মোটিভেশনের অভাব

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

1. <https://www.boundless.com/management/textbooks/boundless-management-textbook/groups-teams-and-teamwork-6/defining-teams-and-teamwork-51/differences-between-groups-and-teams-261-4011/>
2. <https://www.google.com.bd/#q=team+building%2C+ppt>
3. <http://www.free-management-ebooks.com/dldebk-pdf/fme-team-building.pdf>
4. <http://www.who.int/cancer/modules/Team%20building.pdf>
5. <http://hrweb.berkeley.edu/files/attachments/Team-Building-Toolkit-KEYS.pdf>

স্টেকহোল্ডার এনালাইসিস

একটি প্রকল্প বাস্তবায়নের সাথে বিভিন্ন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বা গোষ্ঠী জড়িত থাকে। এসকল স্বার্থ সংশ্লিষ্ট (Interest Group) ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বা গোষ্ঠী নানাভাবে প্রকল্প বাস্তবায়নকে প্রভাবিত করে (Pressure Group)। প্রকল্প বাস্তবায়নের নানান ধাপে এসকল Interest & Pressure Group কে যথাযথ মূল্যায়ন না করলে বা তাদেরকে বাস্তবায়ন কার্যক্রমে জড়িত না করলে পরবর্তীতে প্রকল্পটি সফলভাবে বাস্তবায়িত নাও হতে পারে বা প্রকল্পটি স্থায়ীত্ব লাভ নাও করতে পারে। তাই প্রকল্পের সফলতা বা বিফলতা নির্ভর করে এসকল Interest & Pressure Group এর সাথে চমৎকার একটি যোগাযোগ (Communication) ব্যবস্থাপনার উপর। একটি সফল যোগাযোগ ব্যবস্থাপনার কারণে সফল নেটওয়ার্কিং গড়ে ওঠে। প্রকল্প বাস্তবায়ন (Implementation) এবং স্থায়ীত্বের (Sustainability) জন্য যাদের সাথে একটি ভাল নেটওয়ার্কিং গড়ে তোলা প্রয়োজন তাদেরকেই আমরা স্টেকহোল্ডার বলতে পারি।

স্টেকহোল্ডার কে?

যার/যাদের কোন নির্দিষ্ট প্রকল্প বা প্রোগ্রাম সম্পর্কে আগ্রহ (Interest) বা প্রভাব (Influence) আছে তারাই সেই প্রকল্প বা প্রোগ্রামের স্টেকহোল্ডার। স্টেকহোল্ডার হতে পারে যে কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বা গোষ্ঠী।

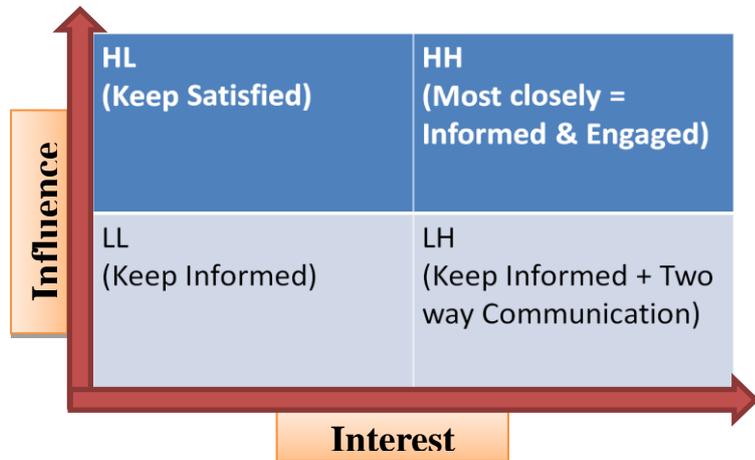
উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডার নির্ধারণ কেন প্রয়োজন?

উদ্ভাবনটির সাথে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডার নির্ধারণ করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। কারণ ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা/গোষ্ঠীর মধ্যে কেউ কেউ সরাসরি জড়িত থাকে আবার কেউ কেউ নেপথ্যে জড়িত থাকে। তাই সঠিক স্টেকহোল্ডার নির্ধারণ এবং তাদের ভূমিকা কি হবে তা ঠিক করাটাও জরুরী। স্টেকহোল্ডারদের নেটওয়ার্কিং আওতায় আনলে তারা যেমন একদিকে উদ্ভাবনটি নিয়ে আগ্রহী হয়ে উঠবে আবার পাশাপাশি উদ্ভাবনটি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রেও প্রভাব রাখতে পারবে। স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে কারা অধিক আগ্রহী ও প্রভাব বিস্তারকারী তাদেরকেও বাছাই করা প্রয়োজন। কোন প্রকল্পের সকল নিয়ামক ঠিক থাকা সত্ত্বেও সঠিকভাবে স্টেকহোল্ডার এবং তাদের ভূমিকা নির্ধারণ না হলে প্রকল্পটি ব্যর্থ হওয়ার প্রবল সম্ভাবনা থাকে।

স্টেকহোল্ডার নির্ধারণ পদ্ধতি (Stakeholder Mapping)

স্টেকহোল্ডার নির্ধারণের জন্য সকল ধরনের ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বা গোষ্ঠীর সংশ্লিষ্টতা যাচাই করা প্রয়োজন। সকল স্টেকহোল্ডারদের সংশ্লিষ্টতা বা ভূমিকা এক নয়। আবার এদের সংখ্যা যাই হোক না কেন আগ্রহ ও প্রভাবের মাত্রা বিবেচনায় রেখে স্টেকহোল্ডার নির্ধারণ ও তাদেরকে প্রধান কয়েকটি গুপে ভাগ করা যায়। একে সহজ ভাষায় Stakeholder Mapping বলে।

স্টেকহোল্ডার ম্যাপে দুইটা এক্সিস থাকবে। এরমধ্যে লম্বভাবে (Horizontal) প্রভাব (Influence) এবং আড়াআড়িভাবে (Vertical) আগ্রহ (Interest) প্রকাশ করা হয়েছে। সকল আগ্রহী ও প্রভাব বিস্তারকারী নির্ধারণ করে তাদেরকে স্টেকহোল্ডার Matrix এর মাধ্যমে প্রকাশ করা হয়েছে।



- Stakeholder – যার/যাদের Interest/Influence আছে।
- Stakeholder – Negative and/or Positive হতে পারে।

(ক) অধিক প্রভাববিস্তারকারী, অধিক আগ্রহী (High Influence, High Interest)

এদেরকে অন্যান্য সকল স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে অধিক গুরুত্ব দিতে হবে এবং সতর্কতার সহিত উদ্ভাবন প্রকল্পের কাজে যুক্ত করতে হবে। এরা উদ্ভাবন বাস্তবায়ন বা স্থায়ীত্বের জন্য প্রভাব বিস্তার করতে পারে। তাদের সাথে ব্যক্তিগত বা দাপ্তরিকভাবে নিয়মিত যোগাযোগ রাখতে হবে।

(খ) অধিক প্রভাববিস্তারকারী, স্বল্প আগ্রহী (High Influence, Low Interest)

এদেরকে অন্যান্য সকল স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে গুরুত্ব দিতে হবে এবং উদ্ভাবন প্রকল্পের কাজে যুক্ত করতে হবে। কারণ এরা উদ্ভাবন বাস্তবায়ন বা স্থায়ীত্বের জন্য সহায়ক ভূমিকা পালন করে। তাদের সাথেও নিয়মিত যোগাযোগ রাখতে হবে যাতে উদ্ভাবনের সকল কাজে তারা প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করতে পারেন।

(গ) স্বল্প প্রভাববিস্তারকারী, অধিক আগ্রহী (Low Influence, High Interest)

সাধারণত যারা উদ্ভাবন প্রকল্পের কাজে সরাসরি জড়িত তারাই এ গ্রুপে ভুক্ত। এরা উদ্ভাবন কাজকে বাধাগ্রস্ত করবেনা বরং প্রকল্পের লক্ষ্য অর্জনে সহায়ক। এদেরকে নিয়মিত যোগাযোগের মাধ্যমে উজ্জীবিত করা প্রয়োজন। এ গ্রুপের সাথে দ্বি-মুখী যোগাযোগ (Two way Communication) স্থাপনের মাধ্যমে ভাল অংশীদারিত্ব (Partnership) তৈরী করতে হবে।

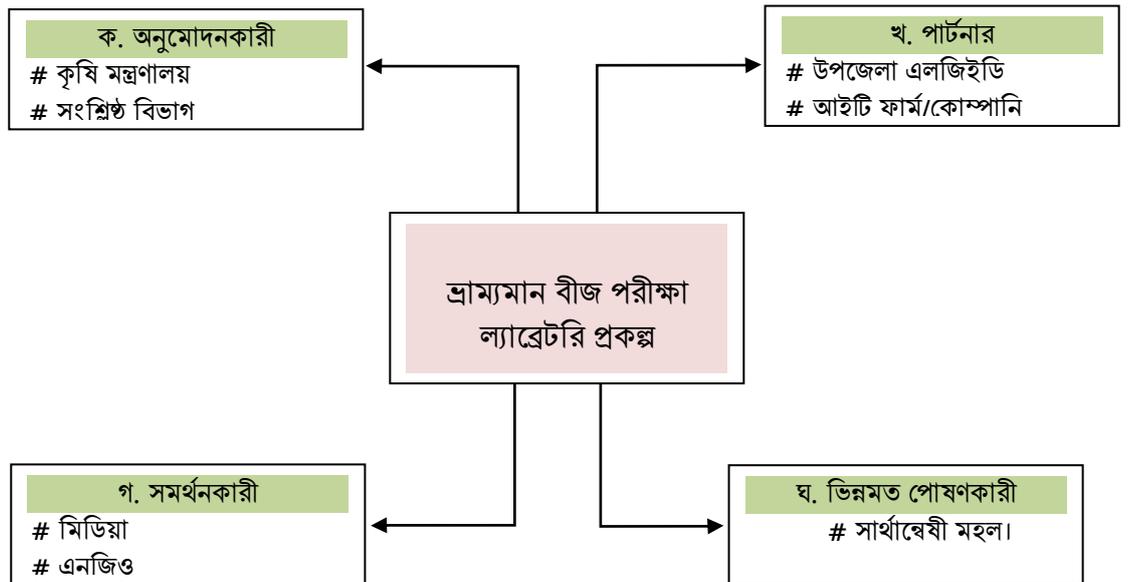
(ঘ) স্বল্প প্রভাববিস্তারকারী, স্বল্প আগ্রহী (Low Influence, Low Interest)

সাধারণত যারা উদ্ভাবন প্রকল্পের কাজে জড়িত নয় আবার প্রভাব বিস্তারকারীও নয় তারাই এ গ্রুপে ভুক্ত। এরা উদ্ভাবন প্রকল্পের কাজকে বাধাগ্রস্ত না করলেও প্রকল্পের কাজে প্রচারণামূলক বা অন্য কোন সহায়তা প্রদান করতে পারে। তাই উদ্ভাবনের বিষয়টি তাদেরকে ভালভাবে অবগত (Informed) করাতে হবে।

স্টেকহোল্ডার শ্রেণীবিভাগ

স্টেকহোল্ডারদের নিম্নভাবে ভাগ করা যায়ঃ

- (ক) অনুমোদনকারী/পলিসি নির্ধারণকারী (Approver)
- (খ) পার্টনার (Partner)
- (গ) সমর্থনকারী (supporter)
- (ঘ) ভিন্নমত পোষণকারী (Opponent/Resistor)



চিত্র: উদাহরণসহ স্টেকহোল্ডার এর প্রকারভেদ

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারকে কিভাবে জড়িত করতে হবে

১. গুরুত্ব তুলে ধরে মতবিনিময় ও আইডিয়া শেয়ার;
২. অনুপ্রেরণামূলক (Motivation) কার্যক্রম গ্রহণ;
৩. নিয়মিত যোগাযোগ;
৪. বিষয়টির ব্যাপক প্রচার ও প্রচারণা;
৫. সোশাল মিডিয়ার ব্যবহার;
৬. প্রশিক্ষণ প্রদান।

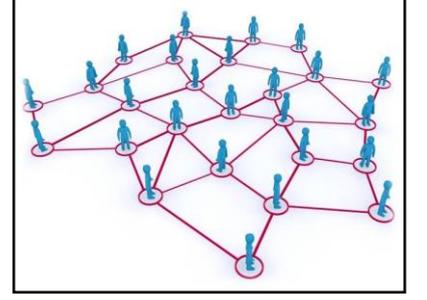
অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য:

1. <http://www.expertprogrammanagement.com/2010/06/stakeholder-analysis-template/>
2. <http://www.siteglimpse.com/stakeholder-management.com>
3. <http://images.frompo.com/5bd3ba9d6fc2ff89cf7f65b70daa0dd6>
4. <http://education-portal.com/academy/lesson/what-is-stakeholder-theory-definition-ethics-quiz.html>
5. http://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_07.htm

নেটওয়ার্কিং ও পার্টনারশিপ

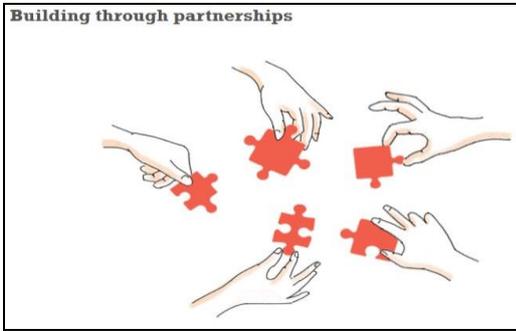
নেটওয়ার্কিং

নেটওয়ার্কিং বলতে মূলত একটি সংগঠনের সাথে অন্য কতগুলো ব্যক্তি বা সংগঠনের সম্পর্ককে বোঝায়, যাদের সাথে সংগঠনের স্বার্থ সংশ্লিষ্টতা রয়েছে। নেটওয়ার্কিং সংগঠনের লক্ষ্য অর্জনে বিশেষ সহায়ক ভূমিকা পালন করে।



পার্টনারশিপ

পার্টনারশিপ মূলত একটি চুক্তি বিশেষ যেখানে বিভিন্ন অংশীদারগণ পারস্পরিক স্বার্থ পূরণের লক্ষ্যে একে অপরকে সহযোগিতা করে। অংশীদারিত্ব ব্যবসায়িক, সাংগঠনিক, ব্যক্তি পর্যায়ে, প্রতিষ্ঠান ভিত্তিক, সরকারী ভাবে অথবা এ সকলের সমন্বয়ে গড়ে উঠতে পারে। পার্টনারশিপ স্থায়ী কিংবা অস্থায়ী হতে পারে।



উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে নেটওয়ার্কিং পার্টনারশিপ

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে নেটওয়ার্কিং বলতে মূলত উদ্ভাবনী ধারণাসমূহ বাস্তবায়নের জন্য সংগঠনের স্বার্থের সাথে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের সাথে সম্পর্ক বিস্তার করা এবং তাদের মধ্যে উদ্ভাবনী ধারণার বিস্তার করা বোঝায়। সংগঠনের উদ্ভাবনী ধারণাসমূহের সফল বাস্তবায়নের জন্য নেটওয়ার্কিং গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। উদ্ভাবনী পাইলট বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নিজ উর্দ্ধতন অফিস, সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সরকারি বেসরকারি অফিস, সামাজিক ও পেশাজীবী সংগঠন, স্থানীয় ও বিভাগীয় ইনোভেশন টিম, উপজেলা/ ইউনিয়ন পরিষদ ইত্যাদির সাথে নেটওয়ার্কিং করা প্রয়োজন।

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে পার্টনারশিপ বলতে স্টেকহোল্ডারের মধ্যে উদ্ভাবনী আইডিয়া বাস্তবায়নের কাজে সরাসরি ও সক্রিয়ভাবে জড়িত প্রতিষ্ঠানের অংশীদারিত্বকে (লিখিত/মৌখিক) বুঝায়। সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সরকারি বেসরকারি অফিস, সামাজিক ও পেশাজীবী সংগঠন, উপজেলা/ ইউনিয়ন পরিষদ, ইউনিয়ন/পৌর ডিজিটাল সেন্টার, ইত্যাদির সাথে পার্টনারশিপের মাধ্যমে একটি উদ্ভাবনী উদ্যোগকে অধিকতর সফল ও কার্যকরী করা যায়।

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে নেটওয়ার্কিং কেন প্রয়োজন?

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে উদ্ভাবন ধারণার নেটওয়ার্কিং বিস্তার করা প্রয়োজন। কারণ উদ্ভাবন বিষয়টি ব্যক্তি পর্যায়ের কোন বিষয় নয়। তাই উদ্ভাবনটির একটি সামাজিক কাঠামো দেয়া প্রয়োজন। একটি উদ্ভাবনের সাথে বিভিন্ন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান (স্টেকহোল্ডার) জড়িত। এদের মধ্যে যেমন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ রয়েছে তেমনি রয়েছে অধঃস্তন সদস্যরাও। স্টেকহোল্ডারের মধ্যে কেউ কেউ প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে সহায়তার হাত বাড়িয়ে দেবে আবার কেউ কেউ সরাসরি বা নেপথ্যে বিরোধিতা করবে। তাই উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে বাস্তবতার নিরীখে সকল ধরণের ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বা গোষ্ঠীর মধ্যে উদ্ভাবন আইডিয়াটি ছড়িয়ে দিতে হবে। ফলে উদ্ভাবনটি ব্যক্তি রূপ থেকে সামষ্টিক রূপ লাভ করবে।

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে পার্টনারশিপ কেন প্রয়োজন

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে পার্টনারশিপ খুবই প্রয়োজন। যেকোন কাজই এককভাবে কখনই করা সম্ভব নয়। উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে বিষয়টি আরও জরুরী। উদ্ভাবনের আইডিয়ার বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অনেকগুলো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বা গোষ্ঠীর প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ সহযোগিতার প্রয়োজন হয়। সংশ্লিষ্ট সকল ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান বা গোষ্ঠীর মধ্যে অংশীদারিত্ব তৈরী না হলে উদ্ভাবন ধারণাটি ধারণাই থেকে যেতে পারে, তার বাস্তবায়ন কখনই সম্ভব হবেনা। অংশীদাররা যদি উদ্ভাবনটি নিজের না মনে করেন তবে আইডিয়াটি মুখ থুবড়ে পড়েতে পারে।

নেটওয়ার্কিং এর জন্য স্টেকহোল্ডার নির্ধারণ কেন প্রয়োজন?

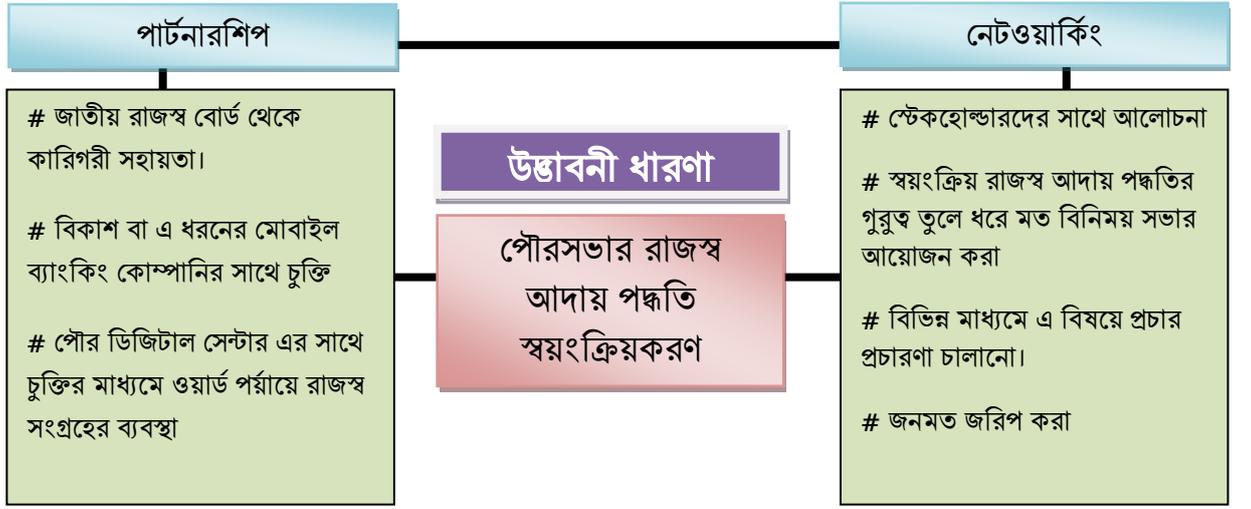
উদ্ভাবনটির সাথে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডার নির্ধারণ করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। কারণ ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা/গোষ্ঠীর মধ্যে কেউ কেউ সরাসরি জড়িত থাকে আবার কেউ কেউ নেপথ্যে জড়িত থাকে। তাই সঠিক স্টেকহোল্ডার নির্ধারণ এবং তাদের ভূমিকা কী হবে তা ঠিক করাটাও জরুরী। স্টেকহোল্ডারদের নেটওয়ার্কিং আওতায় আনলে তারা যেমন একদিকে উদ্ভাবনটি নিয়ে আগ্রহী হয়ে উঠবে আবার পাশাপাশি উদ্ভাবনটি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রেও প্রভাব রাখতে পারবে। স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে কারা অধিক আগ্রহী ও প্রভাব বিস্তারকারী তাদেরকেও বাছাই করা প্রয়োজন।

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে নেটওয়ার্কিং কিভাবে করতে হবে

- সকল ধরনের স্টেকহোল্ডার বাছাইঃ
 - অনুমোদনকারী/পলিসি নির্ধারণকারী
 - পার্টনার নির্ধারণ (প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ)
 - সমর্থনকারী/প্রমোটার নির্ধারণ (উর্ধ্বস্তর/সমস্তর/নিম্নস্তর)
 - ভিন্নমত পোষণকারী নির্ধারণ (Opponent/Resistor)
- অবহিতকরণ
- উদ্ভাবনী উদ্যোগটিতে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারের গুরুত্ব তুলে ধরা
- উদ্বুদ্ধকরণ
- বিষয়টির প্রচার ও প্রচারণা
- স্যোশাল মিডিয়ায় ব্যবহার

উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে পার্টনারশিপ তৈরি কিভাবে করতে হবে

- সকল ধরনের পার্টনার বাছাইঃ
 - প্রত্যক্ষ পার্টনার নির্ধারণ
 - পরোক্ষ পার্টনার নির্ধারণ
- উদ্ভাবনী উদ্যোগটিতে পার্টনারশিপের সুনির্দিষ্ট ক্ষেত্র চিহ্নিত করা
- মতবিনিময় ও আইডিয়া শেয়ার
- পারস্পরিক স্বার্থ, লক্ষ্য ও ভূমিকা সম্পর্কে ঐকমত্যে পৌছানো
- চুক্তি সম্পাদন



চিত্র: উদ্ভাবনে পার্টনারশিপ ও নেটওয়ার্কিংয়ের উদাহরণ

অধিকতর জানার জন্য দেখুন

1. <http://www.fao.org/docrep/006/ad346e/ad346e0b.htm>
2. <http://www.iisd.org/networks/>
3. <http://www.intrac.org/data/files/resources/628/INTRAC-Networking-and-Relationship-Building-for-CSOs-Toolkit.pdf>
4. <http://www.partnertool.net/>
5. <http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/Case%20study%20NFI%20City%20of%20Pori%20FIN.pdf>

রিসোর্স ম্যাপিং

রিসোর্স ম্যাপ

প্রকল্প বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে রিসোর্সম্যাপ একটি অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ উপকরণ (Tool)। একটি প্রকল্প বাস্তবায়নে বিভিন্ন ধরনের সম্পদের প্রয়োজন হয়। যেমন মানবসম্পদ, বস্তুগত সম্পদ, অর্থ, প্রাকৃতিক সম্পদ ইত্যাদি। প্রকল্প সংশ্লিষ্ট যে সমস্ত সম্পদের প্রয়োজন হয় তা যখন সুবিন্যস্ত আকারে ম্যাপ/ছকের মাধ্যমে উপস্থাপন করা হয় তাকে রিসোর্স ম্যাপ বলে।



রিসোর্স ম্যাপ এর প্রয়োজনীয়তা

১. রিসোর্স ম্যাপ প্রকল্প সংশ্লিষ্ট সম্পদ সমূহের ব্যাপারে একটি স্পষ্ট ধারণা প্রদান করে।
২. রিসোর্স ম্যাপ প্রকল্প বাস্তবায়ন পরিকল্পনায় সহায়তা করে।
৩. রিসোর্স ম্যাপের মাধ্যমে সম্পদের উৎস/তথ্য সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা পাওয়া যায়।
৪. রিসোর্স ম্যাপ সম্পদের উপর পূর্ণ নিয়ন্ত্রণ এবং সদ্যাবহার নিশ্চিত করে।
৫. রিসোর্স ম্যাপ প্রকল্প সঠিকভাবে বাস্তবায়নে সহায়তা করে।

রিসোর্স ম্যাপ প্রস্তুতের উদ্দেশ্য

১. প্রকল্প সংশ্লিষ্ট সম্পদ ও তার উৎস নির্ধারণ।
২. সম্পদের সঠিক ব্যবহার নিশ্চিত করা।

রিসোর্স ম্যাপ তৈরীর চ্যালেঞ্জসমূহ

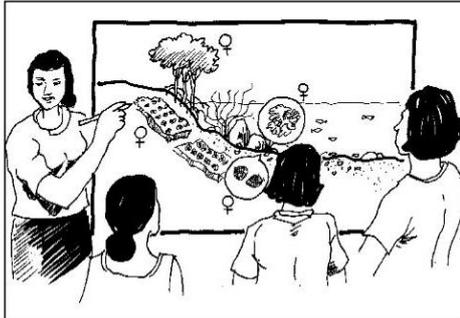
১. অনেক সময় প্রকল্প সংশ্লিষ্ট সকল সম্পদের সঠিক তথ্য প্রাপ্তির সমস্যা থাকে।
২. সম্পদ ব্যবহার বিশ্লেষণের ঘাটতি।

রিসোর্স ম্যাপ প্রস্তুতের ধাপসমূহ

প্রথম ধাপঃ প্রকল্প বাস্তবায়নে কারা, কাদের জন্য কি কাজ করবে তা নির্ধারণ করা।

দ্বিতীয় ধাপঃ প্রকল্পের লক্ষ্য অর্জনে list of programs, activities, services নির্ধারণ করা।

তৃতীয় ধাপঃ উপর্যুক্ত দুইটি ধাপের ভিত্তিতে অর্থ এবং সংশ্লিষ্ট সম্পদের উৎস, পরিমাণ এবং বিভাজন প্রস্তুত করা।



উদাহরণ হিসেবে কৃষকদের জন্য প্রশিক্ষণ সেবা প্রকল্প এর রিসোর্স ম্যাপ

প্রয়োজনীয় সম্পদ		উৎস	
খাত	বিবরণ	অর্থ	
জনবল	২ জন	--	নিজ অফিসের বিদ্যমান জনবল/সেচ্ছাসেবী
প্রযুক্তি/ বস্তুগত	প্রশিক্ষণ উপকরণ	৫০০/-	অফিসের আনুষঙ্গিক বরাদ্দ থেকে।
	সফটওয়্যার	১,০০০০০/-	উপজেলা পরিষদ/অধিদপ্তর
অন্যান্য	কৃষকের ভাতা, নাস্তা	৩৭০০/-	স্থানীয় এনজিও
	মোট	১০৪২০০/-	

কৃষকদের জন্য প্রশিক্ষণ সেবা প্রকল্প এর রিসোর্স ম্যাপ



তথ্যসূত্র

১. Resource Mapping, By Giacomo Rambaldi, M. Luisa Fernan and Susana V. Siar, VOLUME 2 Tools and methods.
২. Resource Mapping and Management to Address Barriers to Learning: An Intervention for Systematic change.

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

1. <http://www.forestpeoples.org/topics/environmental-governance/participatory-resource-mapping>
2. [http://siteresources.worldbank.org/EXTTOPPSISOU/Resources/1424002-1185304794278/4026035-1185375653056/4028835-1185375678936/4 Community resource mapping.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EXTTOPPSISOU/Resources/1424002-1185304794278/4026035-1185375653056/4028835-1185375678936/4%20Community%20resource%20mapping.pdf)

ঝুঁকি বিশ্লেষণ (Risk Analysis)

ঝুঁকি কী?

ঝুঁকি হচ্ছে মূল্যবান কোন কিছু (যেমন স্বাস্থ্য, সম্পদ, সময়) হারিয়ে ফেলার সম্ভাবনা। যে কোন 'সমস্যা' বর্তমান সময়ের নির্দেশক হলেও 'ঝুঁকি' মূলতঃ ভবিষ্যত সময়কে নির্দেশ করে। এ কারণেই পরিকল্পনা প্রণয়নের ক্ষেত্রে ঝুঁকি সনাক্তকরণ ও ঝুঁকি বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রশমন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়; যা কাঙ্ক্ষিত ফলাফল নিয়ে আসে। এর ব্যত্যয় ঘটলে যে কোন পরিকল্পনা ব্যর্থ হতে বাধ্য। খুব সহজ কথায়, ঝুঁকি হচ্ছে সচেতনভাবে অনিশ্চয়তার সাথে মিথস্ক্রিয়া।

উদ্ভাবন এবং ঝুঁকি

সেবা উদ্ভাবনে ঝুঁকি বিশ্লেষণ অন্যতম একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নে প্রধানত দুই ধরনের ঝুঁকি বিদ্যমান। প্রথমত, উদ্ভাবনী ধারণার পরীক্ষা (Experiment) এর ক্ষেত্রে অনিশ্চয়তা বা ঝুঁকি এবং দ্বিতীয়ত, উদ্ভাবনী প্রকল্পের সাধারণ ঝুঁকি যেমন সম্পদ ব্যবস্থাপনার ঝুঁকি, চুক্তি বরখোলাপের ঝুঁকি, প্রাকৃতিক দুর্যোগ, রাজনৈতিক অস্থিরতা, প্রতিরোধের ঝুঁকি ইত্যাদি।

সেবা উদ্ভাবন এবং এর সফল বাস্তবায়নের জন্য ঝুঁকি বিশ্লেষণ, সনাক্তকরণ এবং প্রশমন বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ। এক্ষেত্রে সঠিক ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা উদ্ভাবনায় নতুন সুযোগ তৈরি করে সহযোগী ভূমিকা পালন করে।



ঝুঁকি সনাক্তকরণ

ঝুঁকি সনাক্তকরণ হল ঝুঁকি বিশ্লেষণের প্রথম ধাপ। যে কোন কর্ম পরিকল্পনায় সঠিকভাবে ঝুঁকি সনাক্ত করা গেলে আগেভাগেই তা প্রশমনের উদ্যোগ গ্রহণ করা যায়। এটি বলা যায় যে, ঝুঁকি সনাক্তকরণই হচ্ছে ঝুঁকি প্রশমনের অর্ধেক কাজ। বিভিন্ন উপায়ে ঝুঁকি সনাক্ত করা যেতে পারে। যেমনঃ

- ব্রেইনস্টর্মিং (Brainstorming)
- সাক্ষাতকার (Interview)
- দলীয় আলোচনা (Group discussion)
- পরীক্ষালব্ধ জ্ঞান (Experimental Knowledge)
- ডকুমেন্টেড জ্ঞান (Documented knowledge)
- ঝুঁকি তালিকা প্রণয়ন (Risk listing)
- শিখন ফল (Lesson learned)
- পর্যবেক্ষণ (Observation)



ঝুঁকি নিরূপন (Risk Assessment)

ঝুঁকির গুরুত্বকে সুনির্দিষ্টভাবে পরিমাপ করাকে ঝুঁকি নিরূপন বা রিস্ক এসেসমেন্ট বলে।

ঝুঁকি নিরূপনের সময় ঝুঁকির সম্ভাবনা ও এর তীব্রতাকে বিবেচনায় নিয়ে নিচের ম্যাট্রিক্সটি ব্যবহার করে পরবর্তী কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ করা যায়।

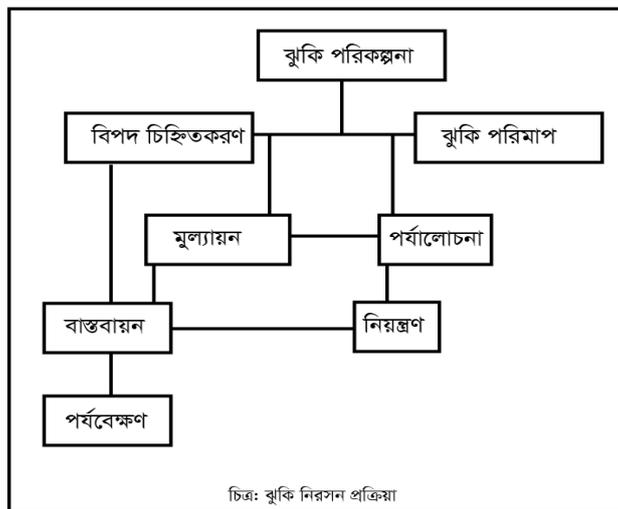
ঝুঁকি পর্যালোচনা ম্যাট্রিক্স			
তীব্রতা	সংকটপূর্ণ	মাঝারি	মৃদু
সম্ভাবনা			
বেশি	অতি উচ্চ	উচ্চ	সাধারণ
মাঝারি	উচ্চ	সাধারণ	নিম্ন
কম	সাধারণ	সাধারণ	নিম্ন

ঝুঁকি পর্যালোচনা (Risk Review):

উদ্ভাবনের সাথে জড়িত অনিশ্চয়তা এবং ঝুঁকির পদ্ধতিগত বিশ্লেষণকে রিস্ক পর্যালোচনা বলে। রিস্ক পর্যালোচনা করা গেলে তা উপশম পথ সহজ হয়ে যায়।

ঝুঁকি উপশম (Risk Mitigation):

ঝুঁকির কারণে ক্ষতির সম্ভবনাকে পদ্ধতিগতভাবে হ্রাস করাকে রিস্ক মিটিগেশন বলে।



সকল ধরনের ঝুঁকি প্রশমনযোগ্য নয়। কোন ঝুঁকি যেমন পাশ কাটিয়ে যাওয়ার সুযোগ থাকে তেমনি কোন ঝুঁকির ক্ষেত্রে মেনে নিয়ে এগিয়ে যেতে হয়। আবার ভালো টিমওয়ার্ক ও কর্মপরিবেশের সাথে সুসম্পর্কের কারণে ঝুঁকি অন্য কোন ক্ষেত্রে স্থানান্তর করা যায়। আর এর সর্বশেষ ধাপ হচ্ছে ঝুঁকিসমূহ বিবেচনায় নিয়ে তা প্রশমনের উদ্যোগ গ্রহণ।

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

1. <http://www.robertsrulesofinnovation.com/no-risk-no-innovation>
2. <http://www.solver.com/risk-analysis>
3. <https://hbr.org/2013/04/innovation-risk-how-to-make-smarter-decisions>
4. <http://timesec.co.uk/risk-analysis-bristol.html>
5. <http://www.economistinsights.com/sites/default/files/RISK-INFORMED%20INNOVATION%20-%20Harnessing%20risk%20management%20in%20the%20service%20of%20innovation.pdf>

কর্ম পরিকল্পনা

কর্ম পরিকল্পনা:

কর্ম পরিকল্পনা হচ্ছে এমন একটি প্রক্রিয়া যা একটি সংগঠন বা প্রকল্পের দৈনন্দিন কাজে দিকনির্দেশনা প্রদান করে এবং নির্দিষ্ট লক্ষ্য অর্জনের জন্য কী পদক্ষেপ গ্রহণ করা প্রয়োজন সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও ধারণার (Idea) উপর মনোনিবেশ করতে সাহায্য করে। অন্য কথায় কি করতে হবে, কখন করতে হবে, কিভাবে করতে হবে এবং এটা সম্পন্ন করতে কী ধরনের রিসোর্স বা ইনপুট প্রয়োজন তার পরিকল্পনা করা এবং কৌশলগত উদ্দেশ্য গুলোকে কার্যকরী করে তোলার প্রক্রিয়াকে কর্ম পরিকল্পনা বলে। আর এ জন্যে একে কার্যকরী পরিকল্পনা বা Operational Plan ও বলে।

কর্ম পরিকল্পনার গুরুত্বপূর্ণ উপাদান:

- কি অর্জন করা আবশ্যিক তার বিবৃতি প্রস্তুতকরণ (প্রত্যাশিত আউটপুট ও ফলাফল);
- লক্ষ্য বা উদ্দেশ্য অর্জনের জন্য প্রয়োজনীয় কর্ম প্রক্রিয়ার ধাপসমূহ চিহ্নিকরণ;
- প্রত্যেকটি ধাপে কতক্ষণ কাজ করা হবে এবং কত সময়ে তা শেষ করা হবে তার সময়সূচী নির্ধারণ;
- প্রত্যেকটা ধাপ সফলভাবে সম্পন্ন করার জন্য কে দায়িত্ব গ্রহণ করবে তা নির্ধারণ করা;
- প্রয়োজনীয় রিসোর্স/ইনপুট নির্ধারণ ও নিশ্চিত করা।



কর্ম পরিকল্পনা প্রয়োজন কেন?

একটি অনুপ্রেরণীয় প্রবচনে বলা হয়, “মানুষ ব্যর্থ হওয়ার পরিকল্পনা করে না বরং পরিকল্পনা করতে ব্যর্থ হয়”। লক্ষ্য অর্জনের জন্য সঠিক পরিকল্পনা প্রয়োজন, এজন্যে সংগঠন বা প্রকল্পের উদ্দেশ্য অর্জনে কর্ম পরিকল্পনার গুরুত্ব অনেক যেমন-

- সংগঠনের বিশ্বাসযোগ্যতা বৃদ্ধি করতে;
- সংগঠনের পক্ষে কী করা সম্ভব আর কী করা সম্ভব না তা অনুধাবন করতে;
- সংগঠনের কার্যকারিতা বৃদ্ধি করার জন্য;
- দীর্ঘমেয়াদে সময়, শক্তি এবং সম্পদ সংরক্ষণ করতে;
- প্রয়োজনীয় কর্ম সম্পাদনের সম্ভাবনা বৃদ্ধি করতে।

কর্ম পরিকল্পনার ধাপ সমূহ:

১. সমস্যার প্রস্তাবিত সমাধানগুলোকে লক্ষ্যে রূপান্তর:

অর্থাৎ নির্দিষ্ট সমস্যার প্রস্তাবিত সমাধান গুলোকে প্রথমে কিছু সংখক লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যে রূপান্তর করতে হবে এবং এগুলোকে একটি কাগজ বা হোয়াইট বোর্ডে লিপিবদ্ধ করতে হবে।

২. প্রত্যেকটি লক্ষ্য বা উদ্দেশ্যের জন্য কর্মতালিকা প্রণয়ন:

ব্রেইনস্টোর্মিংয়ের মাধ্যমে লক্ষ্য বা উদ্দেশ্যে অর্জনের জন্য কর্মতালিকা প্রণয়ন করতে হবে। প্রস্তাবিত লক্ষ্য বা উদ্দেশ্যের নিচে নিচে কর্মতালিকা লিপিবদ্ধ করতে হবে।

৩. সময়সূচী প্রস্তুতকরণ:

নির্দিষ্ট লক্ষ্য বা উদ্দেশ্যেগুলোর অধীনে তালিকাভুক্ত কাজসমূহ ধারাবাহিকভাবে সম্পাদনের জন্য নির্দিষ্ট সময়সীমা নির্ধারণ করতে হবে। লক্ষ্য বা উদ্দেশ্যেগুলোর কার্যকরী অর্জনের জন্য তালিকাভুক্ত কাজসমূহের ধারাবাহিকতা বজায় রাখা ও নির্ধারিত সময়সীমার দিকে খেয়াল রাখা গুরুত্বপূর্ণ।

৪. সম্পদ বরাদ্দকরণ:

প্রত্যেকটি কর্ম ধাপের জন্য প্রয়োজনীয় আর্থিক, অবকাঠামোগত ও মানব সম্পদ বরাদ্দ করতে হবে। যদি সম্পদ সীমিত হয় কিংবা প্রয়োজনীয় সম্পদে ঘাটতি পড়ে তাহলে পূর্বের ধাপে ফিরে গিয়ে কর্ম পরিকল্পনা সংশোধন করতে হবে।

৫. সম্ভাব্য সমস্যা সনাক্তকরণ:

নির্দিষ্ট লক্ষ্য অর্জন প্রক্রিয়ায় সম্ভাব্য ত্রুটি-বিচ্যুতিসমূহ বিবেচনা করে সমস্যা সনাক্তকরণ, সমস্যার কারণ চিহ্নিতকরণ ও সেগুলোর সমাধানের জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

৬. অগ্রগতি পরিবীক্ষণের জন্য কৌশল উদ্ভাবন:

এ পর্যায়ে এমন কিছু উপায় বা কৌশল উদ্ভাবন প্রয়োজন যে গুলোর মাধ্যমে কর্ম পরিকল্পনার অগ্রগতি পরীক্ষণ (Monitor) করা যাবে। এবং এই পরিবীক্ষণ স্তরটি সময়সূচীতেও অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

৭. কর্ম বন্টন:

সময়সূচীর প্রত্যেকটি কাজ ধরে ধরে কোন কাজটি কে করবে, কবে নাগাদ শেষ করবে এবং কিভাবে করবে তা নির্ধারণ করতে হবে। উপযুক্ত ব্যক্তি বা দলকে উপর এই কাজ বন্টন করতে হবে।

৮. ব্যয় প্রাক্কলন:

কাজ সম্পন্ন করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যয় বিবেচনা করতে হবে এবং বাজেট তৈরির সময় সব ধরনের খরচ হিসাবে রাখতে হবে। যদি তহবিল পাওয়া না যায় তাহলে কাজগুলো পর্যালোচনা করতে হবে এবং প্রয়োজনেবোধে ক্ষেত্র বিশেষে ব্যয় সংশোধন বা সংকোচন করতে হবে।

৯. পরিকল্পনা বাস্তবায়ন:

পরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য যেমন তালিকাভুক্ত কাজসমূহ, নির্দিষ্ট কাজ সম্পন্ন করার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিসমূহ এবং কাজ কখন সম্পন্ন করা হবে সেগুলো নথিভুক্ত করতে হবে। এবং চূড়ান্ত কর্ম পরিকল্পনা সম্পর্কিত সকল প্রকার তথ্য সংগঠন বা প্রকল্পের সাথে জড়িত সকলকে অবহিত করতে হবে এবং পরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য প্রস্তুতি গ্রহণ করতে হবে।

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

1. <http://www.civicus.org/new/media/Action%20Planning.pdf>
2. <http://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/structure/strategic-planning/develop-action-plans/main>
3. https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_04.htm
4. <http://www.kent.ac.uk/careers/sk/skillsactionplanning.htm>
5. <http://a2i.pmo.gov.bd/resource-documents/664>

নাগরিক সেবায় সোশ্যাল মিডিয়ায় ব্যবহার

সোশ্যাল মিডিয়া কি?

Andreas Kaplan এবং Michael Haenlein (২০১০) এর মতে, সোশ্যাল মিডিয়া হল "ইন্টারনেট ভিত্তিক কিছু এপ্লিকেশন যা ২য় প্রজন্মের ওয়েবের ভাবাদর্শ ও প্রযুক্তি দ্বারা তৈরি এবং একই সাথে ব্যবহারকারী দ্বারা সৃষ্ট কন্টেন্ট তৈরিতে এবং বিনিময়ে অনুমতি দেয়।" সোজা কথায় সোশ্যাল মিডিয়া হল এমন কিছু সফটওয়্যার বা সাইট যা দুইজন কিংবা দুইয়ের অধিক মানুষের মধ্যে যোগাযোগের মাধ্যম হিসেবে কাজ করে। সাধারণত অনলাইনে যেসব সাইটে প্রশ্ন-উত্তর আদান প্রদান করা যায়, ভিডিও দেখার সাইট, ব্লগিং, পডকাস্টিং সাইট গুলো, ফটো শেয়ারিং, মুভি রিভিউ এর সাইট, সোশ্যাল নেটওয়ার্কস কিংবা অনলাইন ফোরাম গুলোকেই এককথায় সোশ্যাল মিডিয়া বলা হয়। অর্থাৎ যেসব সাইটে মানুষজন ভার্চুয়ালি মিলিত হয় এবং মতামত প্রকাশ করতে পারে সে জায়গাটাই হচ্ছে সোশ্যাল মিডিয়া।



তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রসারের সাথে সাথে পৃথিবীব্যাপি সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমসমূহের ব্যবহারের জনপ্রিয়তা প্রতিনিয়ত বেড়ে চলেছে। ব্যক্তি এবং প্রতিষ্ঠানিক উভয় পর্যায়ে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের ব্যবহারের এ প্রবণতা লক্ষণীয়। এমনকি সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের প্রয়োগ ও ব্যবহার ক্রমাগতভাবে বাড়ছে। বাংলাদেশে ইন্টারনেট ব্যবহারকারীগণের ৮০% সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করেন বলে তথ্যে প্রকাশ। অপরদিকে বর্তমানে দেশব্যাপি আনুমানিক ২৫০ টি অফিস সরকারি কাজে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করছে; এবং এ সংখ্যা আরও বৃদ্ধি পাবে বলে প্রত্যাশা করা যায়। এ পরিস্থিতিতে সরকারি প্রতিষ্ঠানে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের সুষ্ঠু ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নির্দেশনা নীতিমালার আবশ্যিকতা দেখা দিয়েছে।

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের প্ল্যাটফর্ম নির্বাচনঃ

পৃথিবীর জনসংখ্যার ৪২% ইন্টারনেট ব্যবহারকারী রয়েছে, তন্মধ্যে ২৯% সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের সাথে সংযুক্ত এবং ২৩% লোক সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের ক্ষেত্রে মোবাইল ডিভাইস ব্যবহার করে। অনলাইনে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের নানা প্ল্যাটফর্ম রয়েছে; যা'র অধিকাংশই ব্যবহারকারীর জন্য উন্মুক্ত। জনপ্রিয় যোগাযোগ মাধ্যমগুলোর মধ্যে কয়েকটির উদাহরণঃ

	Facebook	www.facebook.com
	Twitter	www.twitter.com
	You Tube	www.youtube.com
	Skype	www.skype.com
	Google+	www.google.com
	Viber	www.viber.com
	Linkedin	www.linkedin.com
	Instagram	www.instagram.com
	Pinterest	www.pinterest.com
	WhatsApp	www.whatsapp.com

এখন পর্যন্ত পৃথিবীব্যাপি ফেইসবুক ব্যবহারকারীর সংখ্যা সর্বাধিক। বাংলাদেশেও এ প্ল্যাটফর্মটি তুলনামূলকভাবে বেশি জনপ্রিয়। এসব যোগাযোগ মাধ্যম তথা প্ল্যাটফর্মের ভিন্নতা অনুযায়ী এগুলোর বৈশিষ্ট, সুবিধা, অসুবিধা ইত্যাদির ভিন্নতা রয়েছে। সে কারণে একজন ব্যবহারকারী কর্তৃক একাধিক প্ল্যাটফর্মের ব্যবহার বিদ্যমান। এছাড়া কোন কোন প্ল্যাটফর্মের মধ্যে পারস্পারিক সংযোগ বা সমন্বয়ের সুবিধাও রয়েছে। সরকারি প্রতিষ্ঠানে বা সরকারি কাজে যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্ল্যাটফর্মগুলোর এসব বিষয়ের পাশাপাশি তাদের নিয়ম ও শর্তাবলী বিবেচনায় রাখা বাঞ্ছনীয়। জনস্বার্থে সরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক একাধিক প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করা যেতে পারে। প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, কর্মপরিধি ও কর্মকৌশল, অসুবিধা ও অংশীজন, পদ্ধতি ও সংস্কৃতি, ইত্যাদি এবং পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট প্ল্যাটফর্মের নিয়ম ও শর্তাবলী বিবেচনা করে উপযুক্ত এক বা একাধিক প্ল্যাটফর্ম নির্বাচন করা যেতে পারে।

সরকারি প্রতিষ্ঠানে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের উদ্দেশ্যঃ

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের অন্তর্নিহিত লক্ষ্য হচ্ছেঃ প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য অর্জন। সাধারণভাবে নিম্নবর্ণিত প্রাতিষ্ঠানিক কাজে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করা যেতে পারেঃ

- ক. যোগাযোগ ও মতবিনিময় (অভ্যন্তরীণ ও বহিঃ);
- খ. সমস্যা পর্যালোচনা ও সমাধান;
- গ. জনসচেতনতা ও প্রচারণা;
- ঘ. নাগরিক সেবা সহজিকরণ ও উদ্ভাবন;
- ঙ. সিদ্ধান্তগ্রহণ ও নীতি নির্ধারণী প্রক্রিয়ায় জনগণের অংশগ্রহণ; ইত্যাদি।

ব্যবহারকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কোন সুনির্দিষ্ট (এক বা একাধিক) উদ্দেশ্য অর্জনে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করা হবে তা' পূর্বাঙ্কে নির্ধারণ করে নেওয়া হলে কাঙ্খিত লক্ষ্য অর্জন সহজ হবে এবং সংশ্লিষ্ট মানদণ্ডের ভিত্তিতে এর কার্যকারিতা পরীক্ষা করা সম্ভব হবে।

একাউন্ট ব্যবস্থাপনাঃ

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের প্রচলিত কোন প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করার লক্ষ্যে ইউজার একাউন্ট তৈরি ও ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে নিম্নের বিষয়গুলো অনুসরণীয়ঃ

- ক. ইউজার একাউন্ট ব্যক্তি বা পদবির পরিবর্তে সংশ্লিষ্ট দপ্তর বা প্রতিষ্ঠানের নামে হবে (একাউন্ট তৈরির ক্ষেত্রে সিস্টেমে ব্যক্তির নাম প্রদান করা অপরিহার্য হলে মূল ব্যানার বা ইউজার হিসাবে প্রতিষ্ঠানের নাম থাকা বাঞ্ছনীয়);
- খ. মূল পেইজে ব্যানারে অথবা দৃষ্টিগ্রাহ্য স্থানে উক্ত মাধ্যম ব্যবহারের উদ্দেশ্য, অডিয়েন্স ও ব্যবহারকারী সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত বর্ণনা থাকবে;
- গ. প্রতিষ্ঠানের পক্ষে কোন ব্যক্তি বা ছোট টিম উক্ত ইউজার একাউন্টের এডমিন বা মডারেটর হিসাবে দায়িত্ব পালন করবে;
- ঘ. একাউন্টের জন্য শক্তিশালী পাসওয়ার্ড ব্যবহার করা হবে এবং এডমিন/মডারেটর নিরাপত্তার স্বার্থে তা' সময়ে সময়ে পরিবর্তন করবেন;

ঙ. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের উদ্দেশ্যে বিবেচনায় এবং প্রতিষ্ঠানের সিদ্ধান্তের আলোকে এর কন্টেন্ট প্রদর্শন, মন্তব্য/মতামত জ্ঞাপন, সদস্যতা, প্রবেশাধিকার, প্রাইভেসি, ইত্যাদি বিষয়ের সেটিংস সংশ্লিষ্ট এডমিন/মডারেটর কর্তৃক নির্বাচন করা হবে;

চ. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের যে প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করা হবে তা'র নিয়ম ও শর্তাবলী পালন করা হবে যেন এজন্য কোন অনভিপ্রেত অবস্থার সম্মুখীন হতে না হয়;

ছ. সরকারি কর্মচারীগণের ব্যক্তিগত একাউন্ট থাকতে পারে যা' উপর্যুক্ত নির্দেশনার আওতায় আসবে না; তবে-

অ. তবে ব্যক্তিগত একাউন্ট পরিচালনার ক্ষেত্রে সরকারি কর্মচারি ও দায়িত্বশীল নাগরিকসুলভ আচরণ ও অনুশাসন অবশ্যই মেনে চলা নিশ্চিত করতে হবে;

আ. বাস্তব বা বাহ্যিক অবস্থায় একজন সরকারি কর্মচারির আচরণ, প্রকাশ, মিথষ্ক্রিয়া সংক্রান্ত নিয়ম-নীতি ও সংস্কৃতির করণীয় ও বর্জনীয় দিকসমূহের প্রতিফলন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রে নিশ্চিত করতে হবে;

ই. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের অপব্যবহার বা নিজ একাউন্টের ক্ষতিকারক কন্টেন্টের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মচারি ব্যক্তিগতভাবে দায়ী হবেন; প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রচলিত আইন বা বিধি-বিধানের সম্মুখীন হবেন।

কন্টেন্ট ব্যবস্থাপনাঃ

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রদেয়/প্রদত্ত কন্টেন্ট অবশ্যই পূর্বনির্ধারিত উদ্দেশ্যের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে। এক্ষেত্রে নিম্নের বিবেচনাগুলো প্রযোজ্য-

ক. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিতব্য টেক্সট, ছবি, অডিও, ভিডিও, ইত্যাদি গুরুত্বের সাথে নির্বাচন ও বাছাই করতে হবে। এডমিন/মডারেটর কন্টেন্টের উপযুক্ততা নিশ্চিত হয়ে প্ল্যাটফর্মে তা' প্রকাশের অনুমতি প্রদান করবেন;

খ. পোস্টে প্রদত্ত তথ্য ও উপাত্তের যথার্থতা ও নির্ভরযোগ্যতা সম্পর্কে নিশ্চিত হতে হবে;

গ. ব্যক্তিগত বা পারিবারিক বিষয়াদি সংশ্লিষ্ট কোন কন্টেন্ট প্রাতিষ্ঠানিক যোগাযোগ মাধ্যমে পোস্ট দেওয়া যাবে না;

ঘ. অপ্রয়োজনীয় বা গুরুত্বহীন বিষয়ে পোস্ট প্রদান নিরুৎসাহিত করা হবে;

ঙ. গুরুত্বপূর্ণ কন্টেন্টসমূহের আর্কাইভিং, পুনঃপ্রদর্শন, ও শেয়ারিং উৎসাহিত করা হবে।

চ. জনপ্রশাসনে নাগরিক-সম্পৃক্তি উৎসাহিত করার লক্ষ্যে, সম্ভাব্য ক্ষেত্রে, জনসাধারণ বা অংশীজন কর্তৃক পোস্ট প্রদানকে উৎসাহিত করা হবে।

ছ. নাগরিক কর্তৃক পোস্টকৃত বিষয় গুরুত্বের সাথে পর্যালোচনা ও সাড়া প্রদান নিশ্চিত করা প্রয়োজন।

সরকারি আইন ও বিধি-বিধানের প্রযোজ্যতাঃ

সরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার দেশের প্রচলিত আইন ও বিধি-বিধানের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হওয়া বাঞ্ছনীয়। এক্ষেত্রে প্রযোজ্য অন্যান্য আইন ও বিধি-বিধানের পাশাপাশি অফিসিয়াল সিক্রেটস এ্যাক্ট ১৯২৩, সরকারি কর্মচারি আচরণ বিধিমালা ১৯৭৯, তথ্য অধিকার আইন ২০০৯, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি আইন ২০০৬, কপিরাইট আইন ২০০০, ইত্যাদি প্রযোজ্য হতে পারে।

পরিহারযোগ্য বিষয়াদিঃ

- ক. জাতীয় সংহতির পরিপন্থী কোনরকম কন্টেন্ট প্রকাশ করা যাবে না;
- খ. ধর্মীয় অনুভূতিতে আঘাত লাগতে পারে বা ধর্মনিরপেক্ষতার নীতি পরিপন্থী কোন কন্টেন্ট প্রকাশ করা যাবে না;
- গ. রাজনৈতিক মতাদর্শ বা আলোচনা সংশ্লিষ্ট কন্টেন্ট প্রকাশ করা যাবে না;
- ঘ. বাংলাদেশ বসবাসকারী কোন উপজাতি, ক্ষুদ্র জাতিসত্তা, নৃ-গোষ্ঠি, বা সম্প্রদায়ের প্রতি বৈষম্যমূলক বা হয় প্রতিপন্নমূলক কন্টেন্ট প্রকাশ করা যাবে না;
- ঙ. কোন ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান, রাষ্ট্রকে হয় প্রতিপন্ন করে এমন কন্টেন্ট প্রকাশ করা যাবে না;
- চ. লিঙ্গ বৈষম্য বা এ সংক্রান্ত বিতর্কমূলক কন্টেন্ট প্রকাশ করা যাবে না;
- ছ. জনমনে অসন্তোষ বা অপ্ৰীতিকর মনোভাব সৃষ্টি করে এমন কোন কন্টেন্ট প্রকাশ করা যাবে না;

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

1. Kaplan Andreas M., Haenlein Michael (2010). "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media". *Business Horizons* **53** (1). p. 61
2. http://en.wikipedia.org/wiki/Social_media
3. <https://www.facebook.com/groups/publicserviceinnovationblog/>
4. <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=14&cad=rja&uact=8&ved=0CDIQFjADOAo&url=http%3A%2F%2Fwww.adb.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fpublication%2F27632%2Fsocial-media->

প্রটোটাইপিং এবং নাগরিক সেবা উদ্ভাবনে এর ব্যবহার

এক কথায় প্রটোটাইপিং হল: বড় ধরনের বিনিয়োগ, উৎপাদন বা সেবা প্রদানের আগে ঐ সেবা, ধারণা বা মডেল এর সম্ভাব্য কার্যকারিতা, গুণগত পরিমাপ, ব্যবহারযোগ্যতা, ইত্যাদি যাচাইয়ের জন্য প্রস্তাবিত ধারণা (idea) বা মডেলটির পরীক্ষা নিরীক্ষা করা। এ পরীক্ষা-নিরীক্ষা সম্পূর্ণ মডেলটি ঘিরে অথবা এর চ্যালেঞ্জিং অংশবিশেষ ঘিরে হতে পারে। সামাজিক উদ্ভাবন বা সেবা উন্নয়ন চক্রের অংশ হিসাবে এটি প্রয়োগ করা হয়। প্রটোটাইপিং এ 'ট্রায়াল ও ইরর' পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়।^১

প্রটোটাইপিং হল সেবা উন্নয়নের সম্ভাব্যতা যাচাইয়ের জন্য এমন একটি আধুনিক ও পদ্ধতিগত ব্যবস্থা, যা স্বল্প খরচ ও আয়াসে পরীক্ষা-নিরীক্ষার মাধ্যমে এ সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা লাভ এবং সেবা উন্নয়নের জন্য সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়ায় সেবা বিতরণকারী থেকে শুরু করে এর ব্যবহারকারী ও অংশীজনের গোষ্ঠীগত প্রয়াস ও মতামতকে অন্তর্ভুক্ত করে। তাই, সামাজিক চিন্তাবিদ ব্রাউন ও ওয়াট (২০১০) প্রটোটাইপিং-কে এমন একটি ডিজাইন থিঙ্কিং মনে করেন যে, এটি ব্যবহারের মাধ্যমে নতুন কোন সেবা, ধারণা বা মডেলের দ্রুত সাক্ষরী সাফল্যের জন্য পূর্বেই ব্যর্থতা যাচাইয়ের (fail early to succeed sooner) সুযোগ তৈরি হয়। এর মাধ্যমে নতুন সেবা অথবা বিদ্যমান সেবা উন্নয়নের সাফল্যের ব্যাপারে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা সহজ হয়।

নকশা এবং প্রকৌশল বিজ্ঞান থেকে প্রটোটাইপিং ধারণার সূত্রপাত। এর সবচেয়ে জনপ্রিয় উদাহরণ সম্ভবত ডাইসন ভ্যাকুয়াম ক্লিনার- যার প্রথম সংস্করণ ছিল পিচবোর্ড এর তৈরি। ৫০০০ পরিবর্তনের মধ্য দিয়ে এটি বর্তমান অবস্থায় বাজারে পৌঁছায়। ক্রমান্বয়ে প্রটোটাইপিং ধারণাটি সফটওয়্যার কোম্পানিগুলোতে সফটওয়্যার, ওয়েবসাইট এবং সফটওয়্যার প্রকৌশল সংক্রান্ত নকশা, অনলাইন সেবা বা প্রক্রিয়ার পরীক্ষামূলক সংস্করণ কাজের যাচাই ও গ্রাহকের মূল্যবান ফিডব্যাক পেতে ব্যবহৃত হতে শুরু করে। বর্তমানে এই পদ্ধতি সামাজিক উদ্ভাবনে বা সামাজিক সমস্যা সমাধানের ক্ষেত্রেও ব্যবহৃত হচ্ছে। সরকারি সেবার ক্ষেত্রেও একইভাবে নতুন সেবা তৈরি, পুরনো সেবার উন্নয়ন, মূলদিকগুলো যাচাই ও প্রয়োগ ইত্যাদিতে প্রটোটাইপিং-এর প্রয়োগ ঘটানো যায় যা সেবা ব্যবহারকারীদের মধ্যে পরীক্ষা নিরীক্ষার মাধ্যমে সঠিক সিদ্ধান্তে পৌঁছাতে সাহায্য করে। সেবার জটিলতার মাত্রা এবং গভীরতার উপর নির্ভর করে তা স্বল্প খরচে সহজে হবে, নাকি সময় নিয়ে হবে।

প্রটোটাইপিং এবং পাইলটিং এর মধ্যে পার্থক্য

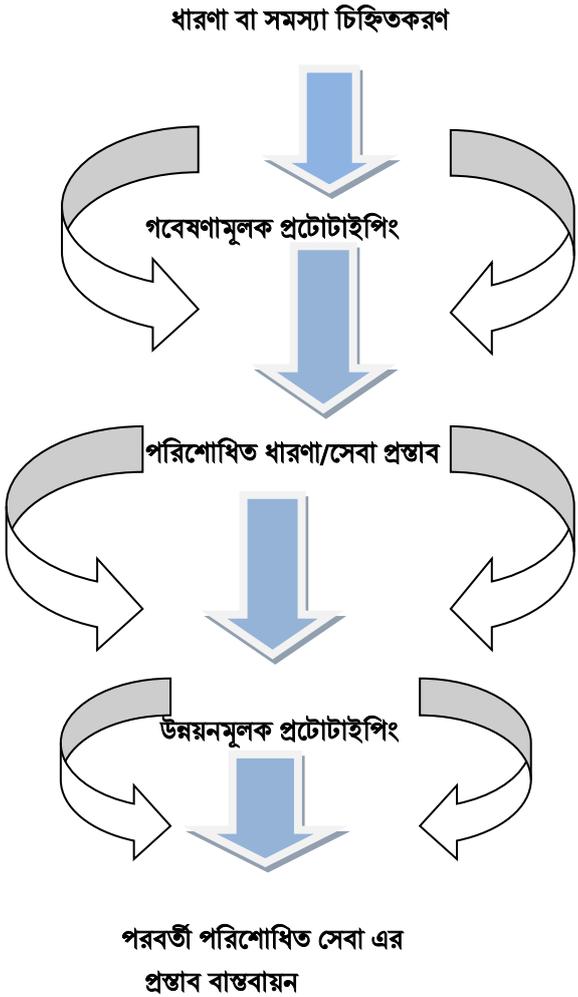
প্রটোটাইপিং এবং পাইলটিং এর মধ্যে মিল থাকলেও এ দুইটি ভিন্ন বিষয়। প্রটোটাইপিংকে বলা যায় পাইলটিং এর পূর্বপ্রস্তুতি। সরকারি সেবা ক্ষেত্রে যেখানে প্রটোটাইপিং বলতে বোঝায় সেবা উন্নয়ন, যাচাই বা যাচাই-পূর্ব প্রস্তুতি হিসাবে পরীক্ষা-নিরীক্ষা। এ পরীক্ষা-নিরীক্ষা সেবা প্রদানের বাস্তব পরিবেশে অথবা অন্য যে কোথাও করা যেতে পারে (যেমন: প্রকৌশল ডিজাইনের ক্ষেত্রে ল্যাবরেটরিতে), এটি বাস্তব বিষয়াদি ছাড়া বিকল্প উপাদান দ্বারা হতে পারে, এবং এ পরীক্ষা-নিরীক্ষা প্রস্তাবিত সমগ্র নতুন ধারণাটি নিয়ে অথবা এর যে কোন চ্যালেঞ্জিং অংশ নিয়ে হতে পারে। অন্যদিকে পাইলটিং-এর মাধ্যমে, মূলত সম্পূর্ণ ধারণাটির সূক্ষ্ম বিষয়াদিসহ কোন একটি ক্ষুদ্র এলাকায় হুবহু এবং বাস্তবিক রূপায়ণের মাধ্যমে এর সম্ভাব্যতা বা ফলাফল পর্যবেক্ষণ করা হয়। নতুন একটি ধারণা বা সামাজিক উদ্ভাবনের বৃহত্তর স্কেলআপ করার আগে পাইলটিং এর মাধ্যমে পরীক্ষা-নিরীক্ষার প্রয়োজন হয়। সেবা উন্নয়নের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সেবার জটিলতার মাত্রা, আর্থিক সংশ্লেষ, পদ্ধতিগত প্রতিবন্ধকতা এবং কাজের গভীরতার উপর নির্ভর করে এর প্রটোটাইপিং করা হবে নাকি পাইলটিং করা হবে, নাকি উভয় ধরনের পরীক্ষা-নিরীক্ষা প্রয়োজন হবে —সে সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়ে থাকে। রুটিন কাজের উন্নয়ন বা সেবার সহজতর উদ্ভাবনের ক্ষেত্রে প্রটোটাইপিং এড়িয়ে সরাসরি পাইলটিং করা যায়।

কারা প্রটোটাইপিং করবে? প্রতিষ্ঠান বা সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট যে কেউ প্রটোটাইপিং করতে পারে। তবে এর সাথে নেতৃত্ব, সুযোগ ও অনুমোদন বিষয়টি সম্পর্কিত। প্রতিষ্ঠানে যেমন প্রটোটাইপিং-এর নেতৃত্ব দেয়ার মত মানুষ থাকতে হবে, সে ব্যাপারে দক্ষতা বৃদ্ধি ও সহযোগী উপায় গড়ার মানসিকতাও থাকতে হবে বা গড়তে হবে।

^১ এ আলোচনায় প্রধানত: সরকারি খাতে নাগরিক সেবা উন্নয়ন বিষয়ে গুরুত্বারোপ করা হয়েছে।

প্রটোটাইপিং এর ধাপসমূহ

প্রটোটাইপিং একটি গতিপ্রক্রিয়া হিসাবে নাগরিক সেবা উদ্ভাবনে দুইভাবে সহায়তা করতে পারেঃ নতুন কোন সেবা উদ্ভাবনে প্রস্তাবিত উদ্ভাবনী ধারণার চাহিদা এবং এর কার্যকারিতা যাচাইয়ের মাধ্যমে (গবেষণামূলক প্রটোটাইপিং) এবং বিদ্যমান সেবার উপাদান বা অংশের উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রস্তাবিত উদ্ভাবনী ধারণা যাচাইয়ের মাধ্যমে (উন্নয়নমূলক প্রটোটাইপিং)। নিম্নে এই প্রক্রিয়াগত ধাপগুলোর বিন্যাস ও ফলাফল দেখানো হলঃ



প্রটোটাইপিং শুরু করতে একটি ধারণা চিহ্নিত করতে হবে যার ওপর পরীক্ষা চালানো হবে।

স্বল্প খরচে এবং দ্রুততার সাথে নতুন অথবা বিকল্প সেবার চাহিদা এবং কার্যকারিতা যাচাই এ প্রটোটাইপিং সাহায্য করে। একে গবেষণামূলক প্রটোটাইপিং বলা যেতে পারে।

প্রস্তাবিত নতুন সেবার কার্যকারিতা ও অন্যান্য দিক যাচাইয়ের পর প্রয়োজন অনুযায়ী উক্ত সেবা ধারণা পরিশুদ্ধ করা যায় এবং উন্নত সেবার লক্ষ্যে সেবার নতুন উদ্ভাবন প্রস্তাব প্রণয়ন করা যায়।

এছাড়া, প্রটোটাইপিং কে বিদ্যমান সেবার সমস্যা সমাধান এবং এর কোন উপাদান বা অংশের উন্নয়ন সংক্রান্ত পরীক্ষায় ব্যবহার করা যেতে পারে। এক্ষেত্রে সেবার বিভিন্ন অংশ কিভাবে কাজ করে তাও পরীক্ষা করা যায়। একে উন্নয়নমূলক প্রটোটাইপিং বলা যেতে পারে।

প্রটোটাইপিং শেষে একটি পরিশোধিত এবং যাচাইকৃত সেবা প্রস্তাব পাওয়া যাবে যা কিনা বাস্তবায়নের জন্য বৃহত্তর পরীক্ষণ উপযোগী অথবা সরাসরি বাস্তবায়ন উপযোগী। এভাবেই সেবার উদ্ভাবন চক্রে প্রটোটাইপিং একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ হিসাবে কাজে আসে।

প্রটোটাইপিং এর গুরুত্ব

প্রটোটাইপিং এর প্রতি সরকারি খাতের সেবাকর্মীদের ক্রমবর্ধমান আগ্রহ এবং সরকারি কাজের কিছু কিছু সমস্যা সমাধানে এর সাম্প্রতিক ব্যবহারের ঝোঁক এর গুরুত্ব তুলে ধরে। বিভিন্ন কারণে প্রটোটাইপিং গুরুত্বপূর্ণ হয়ে উঠতে পারে-

উত্তম সেবায় উন্নীতকরণঃ প্রটোটাইপিং সেবা উদ্ভাবন অথবা অধিকতর উন্নয়নে নতুন ধারণার টেকসই কার্যকারিতার সহজতর ও শাস্ত্রীয় আগাম পরীক্ষায় সহায়তা করে। নাগরিক সেবা উদ্ভাবনে নতুন সেবা মডেল কিংবা সেবার অংশবিশেষ উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রটোটাইপিং উদ্ভাবন উদ্যোগকে সহজলভ্য করে তোলে। ফলে উদ্ভাবন উদ্যোগের পরীক্ষা-নিরীক্ষায় প্রশাসনিক অনুমোদন সহজতর হয় এবং নতুন নতুন উদ্যোগ গ্রহণের মাধ্যমে নাগরিক সেবার ক্রমাগত উন্নয়ন সম্ভব হয়।

ঝুঁকি হ্রাস ও চাপ শিথিল করাঃ প্রটোটাইপিং কোন উদ্ভাবনী প্রক্রিয়ার প্রারম্ভেই একটি পরীক্ষণ ও ত্রুটির (trial and error) পরিবেশ সৃষ্টি করে। যার ফলে নাগরিক সেবা উদ্ভাবনের লক্ষ্যে ক্রমাগত পরীক্ষা বা গবেষণার পরিবেশ তৈরি হয় এবং সেবাকর্মীদের উপর থেকে “প্রতিটি উদ্যোগই সার্থক হতে হবে”- এই চাপটি কমিয়ে দেয়। প্রটোটাইপিং-এ কোন ত্রুটি এমনকি ব্যর্থতাকেও বৈধ বলে মেনে নিয়ে প্রতিটি উদ্যোগকে উৎসাহিত করা হয়। এর উদ্দেশ্য হল, বৃহত্তর বিনিয়োগ বা পরিবর্তন প্রক্রিয়ার আগে প্রয়োজনীয় পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে দেখে নেওয়া। এর ফলে সামগ্রিক পরিবর্তন বা ব্যয়বহুল বিফলতার ঝুঁকি কমে এবং অধিকতর সফলতার সম্ভাবনা বাড়ে।

জনসম্পৃক্তি ও উত্তম যোগাযোগ স্থাপনঃ সেবার উদ্ভাবন প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবে প্রটোটাইপিং এমন একটি পদ্ধতি যা সমস্যা চিহ্নিতকরণ, সমাধান ডিজাইন, পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে বহুবিধ অংশীজনের সংশ্লেষকে উৎসাহিত করে। ফলে এটি উদ্ভাবনী ডিজাইন প্রক্রিয়ায় সম্মুখ শ্রেণীর সেবাকর্মী, এবং জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক, এবং সেবা ব্যবহারকারীদের মধ্যে উত্তম যোগাযোগ স্থাপনে এবং উদ্ভাবনী ধারণা সম্পর্কে জনসম্পৃক্তি ও মতামতকে উদ্বুদ্ধ করে। এর ফলে জটিল উদ্ভাবনী ধারণা বা সেবার উদ্ভাবন বাস্তবায়ন সহজতর হয় এবং অনেকেই সেবা উদ্ভাবন প্রক্রিয়ায় অবদান রাখতে পারে।

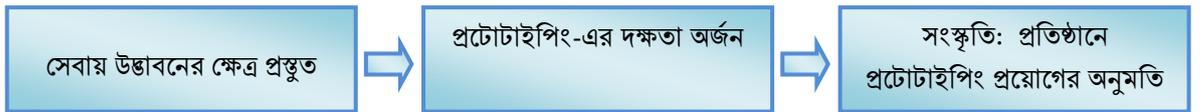
অর্থমূল্য (value for money) প্রটোটাইপিং সাশ্রয়ী ফলাফল লাভে সহায়ক। কম খরচে সেবা উদ্ভাবনের পরীক্ষা-নিরীক্ষা ছাড়াও এটি সেবার উদ্ভাবনে বিনিয়োগ, ব্যয়বহুল ত্রুটি পরিহার এবং সামগ্রিক সেবাচক্রে ব্যয় হ্রাস করতে গুরুত্বপূর্ণ ইঞ্জিত প্রদান করতে সক্ষম।

চ্যালেঞ্জঃ

প্রটোটাইপিং-এর প্রধান চ্যালেঞ্জ হল: সংগঠনে উদ্ভাবনী চর্চা এবং উদ্ভাবনী সংস্কৃতির অপরিাপ্ত ব্যবস্থা এবং এ লক্ষ্যে উর্দ্ধতন ব্যবস্থাপকগণের অপরিাপ্ত দিক-নির্দেশনা। এ অপরিাপ্তার ফলে সেবা উদ্ভাবনের জন্য প্রয়োজনীয় পরীক্ষা-নিরীক্ষার জন্য প্রাতিষ্ঠানিক অনুমোদন এবং উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণে সেবাকর্মীগণের উৎসাহ বাধাগ্রস্ত হতে পারে। এছাড়া, প্রটোটাইপিং এর জন্য সংগঠনে নিবেদিত সম্পদের সরবরাহ এবং সেবাকর্মীগণের সক্ষমতা অর্জন চ্যালেঞ্জ হিসাবে বিবেচ্য।

নাগরিক সেবা উদ্ভাবনে প্রটোটাইপিংকে কিভাবে কাজে লাগাবেনঃ

নিজ প্রতিষ্ঠানে নাগরিক সেবা উদ্ভাবনে প্রটোটাইপিং প্রয়োগ করার ক্ষেত্রে নিম্নবর্ণিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা যেতে পারে-



প্রটোটাইপিং এর জন্য সেবায় উদ্ভাবনের ক্ষেত্র প্রস্তুত করাঃ

নাগরিকের প্রেক্ষাপট থেকে সেবার সমস্যা চিহ্নিতকরণ, সমস্যা সমাধানের চাহিদা অনুধাবন এবং সমাধান পরিকল্পনার সম্ভাব্য কার্যকারিতা উদ্ভাবনের ক্ষেত্র প্রস্তুত করতে সহায়তা করে। উদ্ভাবনের একটি যুৎসই কেস বা ক্ষেত্র আবিষ্কার করা জরুরী এবং এ ক্ষেত্রটি যেন অগ্রাধিকারমূলক এবং পরিবর্তনের চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয়। অন্যদিকে সরকারি সেবার উদ্ভাবনী কার্যক্রমে কোন নতুন পদ্ধতি অনুসরণ করার ক্ষেত্রে সংগঠনে দৃঢ় নেতৃত্বকে অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ শর্ত হিসাবে ধরে নেওয়া হয়। তাই এটি নেতৃত্বের সাথে সম্পর্কিত। উদ্ভাবনী প্রকল্প হাতে নেওয়ার লক্ষ্যে গুরুত্বপূর্ণ শর্তসমূহের অনুসরণ, ক্ষমতায়ন, নতুন পদ্ধতির ঝুঁকি গ্রহণে “নিরাপদ” পরিবেশ তৈরি এবং ব্যর্থতার ভয় ছাড়াই প্রকাশ্যে নতুন ধারণার পরীক্ষা-নিরীক্ষার সুযোগ সৃষ্টির মাধ্যমে উদ্ভাবনের ক্ষেত্র প্রস্তুত হতে পারে। প্রতিষ্ঠানে সুগঠিত নেতৃত্ব উদ্ভাবনের প্রথাগত পদ্ধতিকে পরিহার করে প্রটোটাইপিং এর মত উন্মুক্ত, সৃজনশীল, সহযোগী ও অনুসন্ধানমূলক পদ্ধতি নির্বাচন করতে উৎসাহের যোগান দিতে পারেন।

প্রটোটাইপিং এর সক্ষমতাঃ

সরকারি সেবায় প্রটোটাইপিং প্রয়োগের জন্য সংগঠনের অভ্যন্তরীণ দক্ষতা বৃদ্ধির একটি ক্রমবর্ধমান চাহিদা রয়েছে। সাধারণ প্রটোটাইপিং-এর জন্য বাহিরের বিশেষায়িত জ্ঞান বা সহযোগিতা অবশ্যম্ভাবী নয়। বরং আগ্রহী কর্মীবাহিনী, দক্ষ দলীয় উদ্যোগ, অংশীজনের দ্বিধাহীন অংশগ্রহণের মাধ্যমে প্রটোটাইপিং-এর সক্ষমতা বৃদ্ধি করা যেতে পারে। প্রটোটাইপিং-এর বিভিন্ন টুলস ও টেকনিকস সরবরাহ, উদাহরণ প্রয়োগ, অভিজ্ঞতা বিনিময়, পরামর্শ সহায়তা ইত্যাদি সেবাকর্মীগণের জন্য উদ্ভাবনী উদ্যোগে প্রটোটাইপিং সংক্রান্ত সক্ষমতা বৃদ্ধিতে সহায়ক। সংগঠনব্যাপি প্রটোটাইপিং ফ্রেমওয়ার্ক প্রণয়ন ও সূচু অনুসরণ উদ্ভাবনী সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং প্রটোটাইপিং-এর নিয়মিত চর্চাকে প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দিতে পারে।

সংস্কৃতিঃ প্রতিষ্ঠানে প্রটোটাইপিং প্রয়োগের অনুমতিঃ

প্রয়োজনীয় সক্ষমতা এবং দক্ষ নেতৃত্বের পাশাপাশি সংগঠনে সেবাকর্মীগণের মাঝে উদ্ভাবনী মানসিকতা, উৎসাহ ও ক্ষমতায়ন একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। দেখতে হবে, সরকারি দপ্তরে সেবাকর্মীগণ কি একটি উদ্ভাবনী ধারণা “একটুমাত্র পরীক্ষা করে দেখা”-র জন্য দ্বিধাহীন এবং ক্ষমতাপ্রাপ্ত? তারা কি সেবার বৃহত্তর উন্নয়ন ও গবেষণার স্বার্থে দাপ্তরিক প্রথাগত চর্চার বাইরে উদ্যোগ নেওয়ার ব্যাপারে ভাবতে পারে, এজন্য নতুন পদ্ধতি ও প্রক্রিয়া ব্যবহার করতে পারে কি? সংগঠনের অভ্যন্তরে এ ধরনের ঝুঁকি গ্রহণের লক্ষ্যে সম্পদের সরবরাহ এবং অনুমোদনের ব্যবস্থা রয়েছে কি? সেবার উন্নয়ন বা উদ্ভাবন পর্যালোচনায় পরীক্ষা-নিরীক্ষার ব্যবস্থা প্রাতিষ্ঠানিক নিয়মিত ব্যবস্থাদিতে অন্তর্ভুক্ত বা প্রতিষ্ঠিত করার মাধ্যমে প্রটোটাইপিং-এর জন্য অনুকূল প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কৃতি গড়ে তোলা সম্ভব।

পরিশেষে বলা যায়, সরকারি প্রতিষ্ঠানে বিশেষত সেবার উদ্ভাবন প্রক্রিয়ায় প্রটোটাইপিং-এর প্রয়োগ একটি আধুনিক ধারণা এবং অদ্যাবধি খুব কম সংখ্যক সরকারি প্রতিষ্ঠানে এটি কোন সাধারণ বা অব্যাহত ব্যবস্থা হিসাবে প্রতিষ্ঠিত। প্রতিষ্ঠানে উদ্ভাবনী চর্চার সুযোগের মাত্রার সাথে এর প্রয়োগের মাত্রা জড়িত। প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে স্বল্প খরচ এবং নিম্ন ঝুঁকিতে সেবার উদ্ভাবনী চর্চার ব্যাপক প্রয়োগ ঘটাতে প্রটোটাইপিং একটি কার্যকর পন্থা। এর জন্য স্বল্পদর্শী সাহসী নেতৃত্ব, সম্পদের সরবরাহ, সক্ষমতা এবং সহায়ক সংস্কৃতি প্রয়োজন। সংগঠনসমূহে নিজ নিজ উদ্ভাবনী ফ্রেমওয়ার্কের অংশ হিসাবে প্রটোটাইপিং দিক-নির্দেশিকা প্রণয়ন ও অনুসরণ করা যায়।

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

- NESTA (2012). Prototyping Public Service: An introduction to Using Prototyping in the Development of Public Services.
- Krosnaik P. , Smoter M. (2012). Prototyping – An Unexpected Solution to Social Problems.
- Hillgren P., Seravally A., Emilson A. (2011). Prototyping and Infrustructuring in Design for Social Innovation, Co-design Vol 7, Nos. 3-4, September- December 2011, 169-183.

ডিজাইন থিংকিং: উদ্ভাবন ধাপে ধাপে

বর্তমান বিশ্বে পণ্য বা সেবা সরবরাহ পদ্ধতি সহজিকরণ এবং পলিসি উদ্ভাবনে Design Thinking একটি জনপ্রিয় পদ্ধতি। এটা এক ধরনের সমস্যা সমাধান পদ্ধতি যা মূলত বিদ্যমান পণ্য বা সেবার সমস্যা দূরীভূত করে গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী এর পরিবর্তন আনে।

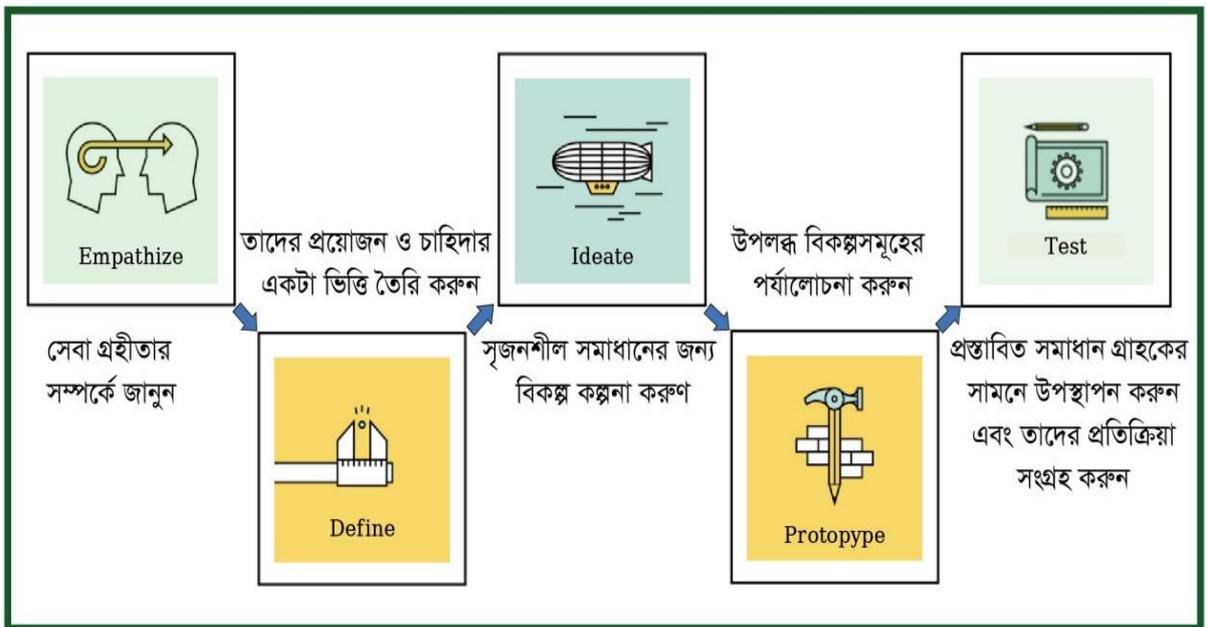
সহজ কথায় Design Thinking হচ্ছে একটি সৃজনশীল পদ্ধতি যা সমস্যা চিহ্নিতকরণ থেকে শুরু করে সমাধান এবং এরপর ফলাফল মূল্যায়ন পর্যন্ত প্রতিটি ধাপে সেবা গ্রহীতার প্রত্যাশার প্রতিফলন নিশ্চিত করে একই সাথে সেবা পদ্ধতি বা ব্যবস্থার উন্নয়নের সময় সেবা গ্রহীতাদের সুবিধার কথা বিবেচনা করে বিকল্পসমূহকে বিশ্লেষণ করে। Design Thinking সমস্যা কেন্দ্রিক না বরং এটা সমাধান কেন্দ্রিক এবং তা বিষয় বিশ্লেষণ ও কল্পনার সমন্বয় সাধন করে। এজন্য একে Innovation Step by step ও বলা হয়।

Design Thinking এর উদ্দেশ্য:

- ❖ জটিল বিষয়ের সহজ বিকল্প অনুসন্ধান;
- ❖ সৌন্দর্য এবং এর কার্যকারিতা;
- ❖ অভিজ্ঞতা গুনমানের উন্নয়ন;
- ❖ সহজ সমাধান তৈরি;
- ❖ ধারণার সম্প্রসারণে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ;
- ❖ গ্রাহকের প্রয়োজন বিবেচনা ও বিশ্লেষণ;
- ❖ সমস্যা অনুসন্ধান ও সমাধান প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহীতাকে সম্পৃক্তকরণ।

Design Thinking এর ধাপসমূহ:

অর্থপূর্ণ উদ্ভাবন এর জন্য প্রয়োজন সেবা গ্রহণকারীর চাহিদা সম্পর্কে জানা এবং তাদের জীবন সম্পর্কে যত্নশীল হওয়া। আর এ জন্য বিভিন্ন ধাপে Design Thinking এর কাজটি করা হয় যে গুলো নিচে আলোচনা করা হলো।



ধাপ-১: এমপ্যাথাইজ (Empathize):

Design Thinking ধারণাটির বড় একটি বিষয় হচ্ছে গ্রাহকের জন্য এমপ্যাথি। এমপ্যাথাইজেশন ডিজাইন থিংকিং এর ক্ষেত্রে গ্রাহক বা ভোক্তার শারীরিক ও মানসিক প্রয়োজনীয়তা ও তাদের চিন্তাভাবনা বুঝতে সাহায্য করে। এমপ্যাথাইজেশন মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে গ্রাহক বা ভোক্তার সমস্যা বা দুর্ভোগের প্রতিফলন নিজের ক্ষেত্রে কল্পনা করা ও গ্রাহকের অনুভূতির প্রতি আকৃষ্ট সমর্থন তৈরি।

এমপ্যাথিটিক হবেন কিভাবে?

এমপ্যাথিটিক হওয়ার জন্য গুরুত্বপূর্ণ দু'টি বিষয় হলো গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ এবং তীক্ষ্ণ কল্পনা শক্তি। গ্রাহকের মূল সমস্যা অনুধাবনের জন্য প্রয়োজন সঠিক ও কার্যকর যোগাযোগ। সঠিক ও কার্যকর যোগাযোগ সম্ভব ব্যাভীত যেমন অন্যের মনোভাব বুঝা সম্ভব নয়, তেমন সম্ভব নয় তার দুঃখ কষ্ট আনন্দ বেদনার প্রকৃত সহমর্মী হওয়া। সেবা গ্রহীতার পর্যবেক্ষণ, সাক্ষাৎকার, দলীয় আলোচনা ইত্যাদি গতানুগতিক পদ্ধতি ছাড়াও পরিদর্শন, অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগ ও আলোচনা, মতামত জরিপ, পরামর্শ সভা ইত্যাদির মাধ্যমে নাগরিক সেবায় সেবা গ্রহীতার সাথে যোগাযোগ সৃষ্টি হতে পারে। এবং শুধু যোগাযোগই নয়, সহমর্মী হওয়ার জন্য তীক্ষ্ণ কল্পনা শক্তির প্রয়োজনও রয়েছে। অন্য একজন মানুষ কিভাবে তার পৃথিবীকে দেখছে, তার পরিবেশকে কিভাবে অনুভব করছে তা বুঝার জন্য প্রয়োজন তার স্থানে নিজেকে কল্পনা করে নেওয়া।

ধাপ-২: ইস্যু নির্ধারণ (Define):

সঠিক সমাধানের জন্য সহায়ক একমাত্র উপায় হচ্ছে সঠিক সমস্যা চিহ্নিতকরণ। Design Thinking এ ইস্যু নির্ধারণ বা Define বলতে সেবা গ্রহীতার সমস্যা সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা অর্জন এবং সেবা গহীতা ও সেবা প্রদানকারীর বাস্তব প্রেক্ষাপট বিবেচনা করা।

ইস্যু নির্ধারণ বা Define এর মূল উদ্দেশ্য হলো অর্থপূর্ণ সমস্যা বিবৃতি (Problem Statement) তৈরি করা যাকে আমরা Point of View বা দৃষ্টিকোণ বলে থাকি।

ইস্যু নির্ধারণ করবেন কিভাবে?

ইস্যু নির্ধারণ করার জন্য গ্রাহকের সাথে আলোচনা এবং পর্যবেক্ষণ হতে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ করতে হয়। এ ক্ষেত্রে সেবা গ্রহীতা, যাদের জন্য ডিজাইন থিংকিং করা হচ্ছে তাদের শ্রেণী (Class) সম্পর্কে স্পষ্ট ধারণা প্রয়োজন। সীমিত কিছু চাহিদা যোগুলো পূরণ করা গুরুত্বপূর্ণ, সেগুলো বাছাই এবং সেগুলোর সমন্বয় সাধন করতে হয়।

ধাপ-৩: কল্পনা (Ideate):

Ideate বা কল্পনা হচ্ছে ধারণা উদ্ভাবনে মনোযোগ দেওয়া। Ideate কল্পনা শক্তির মাধ্যমে সেবা গ্রহীতার সমস্যা সমাধানের পদ্ধতি আবিষ্কারের সুযোগ করে দেয়। Ideation মূলত সমস্যা সমাধানের জন্য উপলব্ধ বিকল্পসমূহের পরিসীমা বাড়িয়ে দেয় যার ফলে সর্বশ্রেষ্ঠ সমাধান এর উপায় বাছাই করা সম্ভব হয়।

কিভাবে কল্পনা (Ideate) করবেন?

চিন্তা শক্তির দ্বারা সচেতন বা অবচেতন মনে এবং এর সাথে যৌক্তিক চিন্তার সমন্বয়ের মাধ্যমে কল্পনা করতে হয়। গ্রাহকের মতামত নেওয়া ও ব্রেইনস্টোর্মিং এর মাধ্যমে চিহ্নিত বিষয়ে একাধিক ধারণা সৃষ্টি করতে হয়।

ধাপ-৪: প্রটোটাইপ (Prototype):

প্রটোটাইপিং হল সেবা উন্নয়নের সম্ভাব্যতা যাচাইয়ের জন্য একটি আধুনিক ও পদ্ধতিগত ব্যবস্থা, যা স্বল্প খরচ ও আয়াসে পরীক্ষা-নিরীক্ষার মাধ্যমে এ সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা লাভ এবং সেবা উন্নয়নের জন্য সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়ায় সেবা বিতরণকারী থেকে শুরু করে এর ব্যবহারকারী ও অংশীজনের গোষ্ঠীগত প্রয়াস ও মতামতকে অন্তর্ভুক্ত করে। প্রটোটাইপিং এর মাধ্যমে নতুন কোন সেবা বা ধারণার দ্রুত সাক্ষরী সাফল্যের জন্য পূর্বেই এর ব্যর্থতা যাচাইয়ের সুযোগ তৈরি হয়। এটা নতুন সেবা অথবা বিদ্যমান সেবা উন্নয়নের সাফল্যের ব্যাপারে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সাহায্য করে। প্রতিষ্ঠান বা সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট যে কেউ প্রটোটাইপিং করতে পারে। তবে এর সাথে নেতৃত্ব, সুযোগ ও অনুমোদন বিষয়টি সম্পর্কিত। প্রতিষ্ঠানে যেমন প্রটোটাইপিং-এর নেতৃত্ব দেয়ার মত মানুষ থাকতে হবে, সে ব্যাপারে দক্ষতা বৃদ্ধি ও সহযোগী উপায় গড়ার মানসিকতাও থাকতে হবে বা গড়তে হবে।

প্রটোটাইপিং করবেন কিভাবে?

প্রটোটাইপিং শুরু করতে আইডিয়েশন থেকে চিহ্নিত ধারণার উপর পরীক্ষা চালাতে হয়। প্রাপ্ত ধারণাসমূহ সমন্বিত করে একাধিক খসড়া প্রস্তুত করতে হয়। প্রস্তাবিত নতুন সেবার কার্যকারিতা ও অন্যান্য দিক যাচাইয়ের পর প্রয়োজন অনুযায়ী উক্ত সেবা ধারণা পরিশুদ্ধ করতে হয় এবং সেবা গ্রহীতাসহ অন্যান্য সংশ্লিষ্টদের প্রতিক্রিয়ার আলোকে এক বা একাধিক প্রটোটাইপ তৈরি ও উপস্থাপন করতে হয়। এ ক্ষেত্রে গবেষণামূলক প্রটোটাইপ ও উন্নয়নমূলক প্রটোটাইপ উভয়ের সমান গুরুত্ব রয়েছে।

ধাপ -৫: পরীক্ষা (Test):

টেস্টিং হচ্ছে প্রটোটাইপকৃত বিষয়ে সেবা গ্রহীতার প্রতিক্রিয়া যাচাই পদ্ধতি। এর উদ্দেশ্য হলো উদ্ভাবনী ধারণাসমূহের কোনটি কাজ করছে আর কোনটি কাজ করছে না তা পরীক্ষা করা। টেস্টিং মূলত সেবা গ্রহীতার হয় মনোভাব ও প্রতিক্রিয়া বুঝার ভালো মাধ্যম। প্রস্তাবিত সমাধান সেবা গ্রহীতার মনোপূত হচ্ছে কি না তা যাচাইয়ের জন্য টেস্টিং এর প্রয়োজন। এটা ডিজাইনার কর্তৃক প্রস্তুতকৃত সমাধান প্রয়োজনানুযায়ী পরিশোধন ও সেগুলো আরো কার্যকর করার সুযোগ প্রদান করে।

Test করবেন কিভাবে?

প্রটোটাইপকৃত বিষয়গুলো সেবা গ্রহীতার সামনে উপস্থাপন করতে হয় তবে সবকিছু ব্যাখ্যা করার প্রয়োজন নেই। প্রস্তাবিত সেবা সম্পর্কে সেবা গ্রহীতার মতামত ও তাদের প্রশ্নসমূহ বিশ্লেষণ করতে হয়। এক কথায় তাদের প্রতিক্রিয়া পর্যালোচনা করতে হয়। প্রস্তাবিত সমাধান পদ্ধতিতে কোনরূপ ত্রুটি বিচ্যুতি পরিলক্ষিত হলে পূর্বের ধাপে ফিরে গিয়ে প্রতিক্রিয়া (Feedback) অনুযায়ী সেগুলো সংশোধন ও পরিমার্জন করতে হয়।

উদ্ভাবনী কৌশল হিসেবে Design Thinking:

উদ্ভাবনের কৌশল হিসেবে যখন Design Thinking কাজে লাগানো হয় তখন উদ্ভাবনের সফলতার এর গ্রহণযোগ্যতা ও স্থায়িত্বে হার বহুগুনে বেড়ে যায়। কোন সংগঠনের সাংগঠনিক পরিবর্তন ও উদ্ভাবন কৌশল প্রস্তুতিতে Design Thinking গুরুত্বপূর্ণ ও সহায়ক ভূমিকা পালন করে।

- Design Thinking উদ্ভাবনী সক্ষমতা বৃদ্ধিকরে;
- Design Thinking এর মাধ্যমে সেবা গ্রহীতার গতি-প্রকৃতি ও প্রকৃত চাহিদা সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা অর্জন সম্ভব হয়;
- Design Thinking ধারণা উদ্ভাবনের মধ্যমে সমস্যা সমাধান এবং সেবা উদ্ভাবনের বিভিন্ন বিকল্প পদ্ধতি আবিষ্কারে সাহায্য করে।
- উদ্ভাবনী ধারণাসমূহের কার্যকারিতা যাচাই এবং সে সম্পর্কে সেবা গ্রহীতাদের প্রতিক্রিয়া অনুসন্ধানের মাধ্যমে সেগুলোর বাস্তবায়নের পথ সুগম করে।

অধিক অধ্যয়নের জন্য:

1. Simon, Herbert (1969). *The Sciences of the Artificial*. Cambridge: MIT Press.
2. Hasso Plattner, An Introduction to Design Thinking PROCESS GUIDE, Institute of Design at Stanford.
3. <http://www.forbes.com/sites/reuvencohen/2014/03/31/design-thinking-a-unified-framework-for-innovation/>
4. [https://dschool.stanford.edu/groups/k12/wiki/17cff/Steps in a Design Thinking Process.html](https://dschool.stanford.edu/groups/k12/wiki/17cff/Steps%20in%20a%20Design%20Thinking%20Process.html)
5. <https://dschool.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/36873/attachments/74b3d/ModeGuideBOOTCAMP2010L.pdf?sessionID=9a5d0a2a0cd5fb6c26a567b2636b19513b76d0f4>
6. <https://www.creativityatwork.com/design-thinking-strategy-for-innovation/>
7. <http://a2i.pmo.gov.bd/content/design-thinking-public-service-innovation>

উপস্থাপনা (Effective Presentation)

উপস্থাপনা হল যোগাযোগের একটি মাধ্যম, যা স্থান-কাল-পাত্র ভেদে ভিন্ন মাত্রা দাবি করে। উপস্থাপনাকে কার্যকর করার ক্ষেত্রে একদিকে যেমন উপস্থাপকের পূর্ব-প্রস্তুতি অত্যাবশ্যিক তিক তেমনি উপস্থাপনা চলার সময়ে পরিস্থিতিকে বিবেচনায় নিয়ে দ্রুত পরিবর্তন ও অভিযোজনের প্রয়োজন হয়। তাই উপস্থাপনা গতানুগতিক কোন কাজ নয় বরং এটি একটি শিল্প।



উপস্থাপনার প্রস্তুতিপর্বে বিবেচ্য বিষয়াদিঃ

- এই পর্বে একজন উপস্থাপককে তার উপস্থাপনার বিষয় সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা গ্রহণ প্রয়োজন
- উপস্থাপনার বিষয়টি কেন, কি উদ্দেশ্যে শ্রোতার সামনে তুলে ধরা হচ্ছে তা গভীরভাবে অনুধাবন করতে হবে।
- এই অনুধাবন প্রক্রিয়ায় শ্রোতার সংখ্যা, বয়স, জেন্ডার, শিক্ষার স্তর, সামাজিক অবস্থান ইত্যাদি উপস্থাপককে মাথায় রাখতে হবে।
- উপস্থাপনার স্থান, তারিখ ও সময় সম্পর্কে উপস্থাপককে আগেই অবহিত হতে হবে এবং যথাসময়ে উপস্থাপনাস্থলে উপস্থিত হতে হবে।
- একই উপস্থাপনা স্থানভেদে ভিন্ন মাত্রা ও ভিন্ন গুরুত্বের দাবি রাখে। যেমন বলা যায় যে, একজন ইনোভেটর কর্তৃক তার প্রজেক্ট সম্পর্কে উপকারভোগী জনসাধারণের সামনে উপস্থাপনা যে মাত্রার হবে, তিক একই প্রজেক্ট তিনি যখন অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের সামনে করবেন তখন সেটি ভিন্ন রকমের হবে।
- প্রস্তুতিপর্বের বিবেচ্য বিষয়সমূহ একটি অন্যটির সাথে জড়িত ও পরিপূরক।
- সুতরাং একটি কার্যকর উপস্থাপনার জন্য উপরিউক্ত বিষয়সমূহের সমন্বয় প্রয়োজন।

উপস্থাপনা পদ্ধতিঃ

১. বক্তৃতা
২. পাওয়ার পয়েন্ট উপস্থাপনা
৩. ফ্লিপ চার্ট এর মাধ্যমে উপস্থাপনা
৪. ভিডিও প্রদর্শন ইত্যাদি
৫. গল্প বলার মাধ্যমে
৬. প্রতিকী উত্থাপন (সিমুলেশন) এর মাধ্যমে

উপস্থাপনার বিভিন্ন পদ্ধতির মধ্যে বর্তমানে পেশাগত পর্যায়ে পাওয়ার পয়েন্ট উপস্থাপনা সর্বাধিক প্রচলিত। পাওয়ার পয়েন্ট উপস্থাপনায় অডিও ভিজুয়াল পদ্ধতির সমন্বয়ে যে কোন বিষয়কে নির্ধারিত শ্রোতার নিকট অনেক উপযোগী করে উপস্থাপন করা সম্ভব, যা শুধুমাত্র বক্তৃতা প্রদানের মাধ্যমে সম্ভব না।

পাওয়ার পয়েন্ট উপস্থাপনায় বিবেচ্য বিষয়ঃ

১. পাওয়ার পয়েন্ট স্লাইডে উপযুক্ত সাইজের ফন্ট ব্যবহার করতে হবে, যা শ্রোতার নিকট সহজেই দৃশ্যমান হয়।
২. চমক দিয়ে শুরু করা, শ্রোতাদের সাথে ইনফরমাল সম্পর্ক স্থাপন এবং প্রয়োজনে মিথস্ক্রিয়ার সুযোগ প্রদান করা।
৩. স্লাইডে টেক্সটের ব্যবহার সীমিত থাকা উচিত। শুধুমাত্র মূল বিষয়সমূহ পয়েন্ট আকারে প্রকাশ করা যায়।
৪. স্লাইডে শব্দ ও বাক্য প্রক্ষেপণে অপ্রয়োজনীয় এনিমেশন ব্যবহার বর্জনীয়।
৫. টেক্সট এ ইটালিক এবং আন্ডারলাইন বর্জনীয়; প্রয়োজনে বোল্ড করা যেতে পারে।
৬. রং ব্যবহার করার ক্ষেত্রে বিপরীত ও পরিপূরক রং ব্যবহার করা ভালো।
৭. ছবি/ভিডিও ক্লিপ জটিল ধারণাকে সহজবোধ্য করে। তাই এগুলো সীমিত আকারে ব্যবহার করা যায়।

৮. বিষয়বস্তুর ক্রমবিকাশ ও ধারাবাহিকতা।
৯. প্রয়োজনে বিরতি প্রদান করা।

সাধারণ বিবেচ্য বিষয়ঃ

১. উপস্থাপকের দৈহিক অঙ্গভঙ্গি ও পোষাক
২. উপস্থাপকের ভাষা ও শব্দচয়ন
৩. অনুষ্ঠান স্থলের পরিবেশ।

উপস্থাপনায় প্রশ্ন-উত্তর পর্ব

কার্যকর উপস্থাপনার জন্য উপস্থাপনার শেষাংশে উপস্থাপক এবং শ্রোতাগণের মধ্যে প্রশ্ন-উত্তর পর্বের ব্যবস্থা বিশেষ গুরুত্ব বহন করে। উপস্থাপনার বিষয়ে শ্রোতাগণের কোন কিছু জানার থাকলে প্রশ্ন উত্থাপনের মাধ্যমে সে সম্পর্কে সু-স্পষ্ট ধারণা লাভ করতে পারে।

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

1. http://www.wolfvision.com/wolf/comparison-of-5-presentation-methods_e.pdf
2. <http://www2.le.ac.uk/offices/ld/resources/presentations/delivering-presentation>
3. <http://www.inc.com/geoffrey-james/how-to-fix-your-presentations-21-tips.html>
4. <http://www.skillsyouneed.com/presentation-skills.html>
5. <http://www.ljlseminars.com/elements.htm>

গল্প বলাঃ আসুন উদাহরণ তৈরি করি

গল্প বলা কোন বিষয়কে উপস্থাপন এবং যোগাযোগের একটি আকর্ষণীয় কৌশল। একটি ভাল গল্প দীর্ঘমেয়াদে কার্যকরী প্রভাব ফেলতে পারে। এটি এমন একটি কৌশল যা আমাদের দেখার দৃষ্টিভঙ্গি, শোনার আগ্রহ এবং অভিজ্ঞতা ভাগাভাগির মাধ্যমে একটি এমন পরিবেশ তৈরি করে যা শ্রোতাকে ঐ বিষয়ে একটা ছবি আকতে সাহায্য করে। বলা চলে গল্প বলা একটু হাল্কা ধাচের, সহজ পদ্ধতি যা শিখনের কোন প্রথাগত পদ্ধতি নয়। এই পদ্ধতি সচারচর ব্যবহার করা হয়ঃ

- তথ্য প্রদান করতে
- দৃষ্টিভঙ্গি প্রকাশ করতে
- অভিজ্ঞতা/ কোন বিষয়কে প্রকাশ করতে
- অন্যদের সাথে যোগাযোগ করতে, ইত্যাদি

সাম্প্রতিক কালে, দেশ গঠনের একটি অন্তর্নিহিত কৌশল হিসেবে সৃজনশীল শিখনের বিষয়টি গুরুত্ব দিয়ে ভাবা হচ্ছে। গল্প বলা সৃজনশীল শিখনের একটি অন্যতম দক্ষতা। গল্প যখন চিন্তার খোরাক দেয় এবং অন্তরকে নাড়া দেয় তখন এর মাধ্যমে কার্যকর ভাবে শেখানো সম্ভব হয়।

ব্যক্তি জীবনে ছোট ছোট ঘটনা/পরিবর্তন গল্পের বিষয় হতে পারে। আর সমাজ তথা জাতি গঠনে এই ছোট ছোট গল্পগুলো হতে পারে ভাল কাজে অনুপ্রেরণা দেয়া। আর এতে সমাজে বা দেশে প্রতিটি পদে পদে ভাল/গঠনমূলক কাজের উদাহরণ সৃষ্টিতে ব্যাপক ভূমিকা রাখে।

কোন জাতীয় গল্পে শেখার সম্ভাবনা বেশি থাকে

বিভিন্ন ধরনের গল্প আসতে পারে; তাৎক্ষণিক এবং পূর্ব নির্ধারিত। তাৎক্ষণিক গল্পে যখন গুবুড়পূর্ণ কিছু- আনন্দ, বেদনার এমন ঘটনা ঘটে যা বর্ণনাকারিকে ঐ ঘটনা বলতে উৎসাহিত করে। কিন্তু পূর্ব নির্ধারিত গল্পে বর্ণনাকারি তার বা তার পরিবারের সাথে ঘটে যাওয়া কোন কিছু উপস্থাপন করে, যা পরিকল্পিত কাঠামোর মধ্য থাকে।

গল্প উপস্থাপনার মাধ্যম

তাৎক্ষণিক গল্প জোড়, দলগত এমনকি উন্মুক্ত আলোচনার মাধ্যমে উপস্থাপন করা যায়। অপরপক্ষে পূর্ব নির্ধারিত গল্প উপস্থাপনায় রোল প্লে, অভিনয়ের মাধ্যমে, কেস স্টাডি ইত্যাদির ব্যবহার দেখা যায়।

গল্প/কেস স্টাডির কাঠামো

একটি গ্রহণযোগ্য গল্পের জন্য নিম্নের উপাদান সমূহ থাকা প্রয়োজন

- গল্পের শিরোনামঃ সহজ, সরল ও সব-ব্যখ্যায়িত;
- বিষয়টি গ্রহণের পেছনের কারণ (ভুক্তভোগি বক্তব্য, ভোগান্তির চিত্র);
- কি কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে/ বিকল্প পদক্ষেপসমূহ;
- পূর্বের ও বর্তমান অবস্থার চিত্র (সময়, খরচ ও যাতায়াতের আলোকে);
- চ্যালেঞ্জসমূহ ও তার সমাধান;
- অংশীজনের দায়িত্ব ও কর্তব্য;
- বাজেট ও তার উৎস;
- ভবিষ্যত পরিকল্পনা।

অতিরিক্ত অধ্যয়নের জন্য

1. (Clandinin and Connelly, 1998; McDrury and Alterio, 2002; McEwan and Egan, 1995; Pendlebury, 1995; and Witherell and Nodding, 1991)
2. McDrury and Alterio, 2001
3. www.scu.edu.au/teachinglearning

নিচের ওয়েব সাইট গুলি আরও জানতে সহায়তা করবে-

1. www.gttp.org/docs/howtowriteagoodcase.PDF
2. www.scu.edu.au/teachinglearning
3. http://www.jisctechdis.ac.uk/assets/documents/resources/database/id471_using_storytelling_to_enhance_learning.pdf

উদাহরণ...

পাবলিক সার্ভিস ইনোভেশনে উদাহরনের গল্প তৈরি একটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। কেননা একই পরিবেশে, একই সমস্যা, একই অবস্থানের মধ্যে থেকে কিভাবে তিনি পরিবর্তন আনার জন্য সচেতন হলেন। তার উপলক্ষের জায়গাটি কি? মোটিভেশন জায়গাটা কি? সচেতনতা বাড়াতে এর যথেষ্ট প্রভাব আছে। প্রাথমিক পর্যায়ে একটি সফল উদাহরনের গল্প এই কাজে আগ্রহি সবাইকে সাহস জোগায়, ব্যাপকভাবে অনুপ্রাণিত করে। নিচের গল্পটি উদাহরণ হিসেবে দেখা যেতে পারে-

শিক্ষার্থী ঝরে পড়া রোধে প্রাথমিক বিদ্যালয়ে দুপুরের খাবার চালু

পঞ্চগড় জেলার বোদা উপজেলার নাগরকুমারি সরকারি প্রাথমিক বিদ্যালয়ের প্রধান শিক্ষিকা হোসনে আরা একদিন দুপুরের পর তৃতীয় শ্রেণীর কক্ষে গিয়ে অনেক কম ছাত্র-ছাত্রী দেখতে পেলেন। তিনি বিদ্যালয়ের একজন শিক্ষক জালাল উদ্দিন কে এ ব্যাপারে জিজ্ঞাসা করলে জনাব জালাল তাঁকে জানালেন যে, বিদ্যালয়ের ছাত্র-ছাত্রীদের উপস্থিতির হার দিন দিন কমে যাচ্ছে এবং দেখা যায় যে অনেক শিক্ষার্থী দুপুরে টিফিনের সময় বাড়িতে গিয়ে বিদ্যালয়ে আর ফিরে আসছে না। প্রধান শিক্ষিকা বিষয়টি নিয়ে চিন্তায় পড়ে গেলেন। তিনি বিদ্যালয়ের সকল শিক্ষকদের নিয়ে জরুরী বৈঠকে বসলেন এবং শিক্ষকদের সাথে নিয়ে বিভিন্ন শ্রেণীর শিক্ষার্থীদের কাছে তাদের স্কুলে না আসার কারণ জিজ্ঞাসা করলেন। অধিকাংশ শিক্ষার্থী যে উত্তর দিল তা শুনে হোসনে আরার নিজের স্কুল জীবনের কথা মনে পড়ে গেল। হোসনে আরার স্কুল বাড়ি থেকে অনেক দূরে ছিল। দুপুরে খাওয়ার জন্য বাড়ি আসতে পারতো না। এজন্য তাঁর অনেক সহপাঠী দুপুরে টিফিনে বাড়িতে এসে আর স্কুলে ফিরতো না এবং অনেকের মা তাদের সাথে টিফিন দিত না বলে তারা স্কুলেই যেত না।

প্রধান শিক্ষিকা ছাত্র-ছাত্রীদের সমস্যা অনুধাবন করার চেষ্টা করলেন এবং বুঝতে পারলেন শিশুদের জন্য বিদ্যালয়েই দুপুরে খাওয়ানোর ব্যবস্থা করতে পারলে ভাল হয়। বিদ্যালয়ের অন্য শিক্ষকরাও এ ব্যাপারে মত দিলেন।

কিন্তু সমস্যা হলো প্রায় ৩০০ জন ছাত্র-ছাত্রীর জন্য সপ্তাহে কমপক্ষে পাঁচ দিন দুপুরে খাওয়ানোর ব্যবস্থা করা বিদ্যালয় কর্তৃপক্ষের একার পক্ষে সম্ভব না। প্রধান শিক্ষিকা উপায় খুঁজতে লাগলেন। তিনি বিদ্যালয়ের শিক্ষক, প্রভাবশালী অভিভাবক, গ্রামের গণ্যমান্য ব্যক্তি ও ইউপি চেয়ারম্যান এর সাথে একটি মত বিনিময় সভার আয়োজন করলেন। এ মত বিনিময় সভা থেকে সিদ্ধান্ত হলো যে, শিশুদের দুপুরে খাওয়ানোর জন্য অভিভাবক ও শিক্ষকদের সমন্বয়ে একটা কমিটি গঠন করা হবে, সামর্থ্যবান প্রত্যেক অভিভাবক প্রতিদিন এক মুষ্টি চাল আলাদা পাত্রে সংরক্ষণ করবে এবং সপ্তাহ শেষে শিক্ষার্থী ঐ চাল বিদ্যালয়ে নিয়ে আসবে। এলাকার কিছু ধনী ব্যক্তি এককালীন কিছু অর্থ প্রদানের আশ্বাস দিলেন এবং ইউপি চেয়ারম্যান ও একটা ফান্ড এর ব্যবস্থা করবেন বলে আশ্বাস দিলেন। শিক্ষার্থীদের মায়েরা প্রতিদিন তিনজন পালাক্রমে এই খাবার রান্না করার জন্য রাজি হয়। সম্পূর্ণ বিষয়টা উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তাকে জানানো হলে তিনি এ ব্যবস্থার প্রশংসা করেন এবং কোন সমস্যা হলে সে বিষয়ে সাহায্য করবেন বলে আশ্বাস দেন।

অবশেষে প্রধান শিক্ষিকার একান্ত প্রচেষ্টা এবং সকলের সহযোগিতার মাধ্যমে শিক্ষার্থীদের জন্য দুপুরের খাওয়ার ব্যবস্থা করা হয়। প্রথম দিনে ৩০ কেজি চাল, পাঁচ কেজি ডাল ও পাঁচ কেজি আলু দিয়ে খিচুড়ী রান্না করা হয় এবং সপ্তাহে তিন দিন খিচুড়ী ও তিনদিন সবজি ডাল খাওয়ানোর সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়। দুপুরে খাবার চালু করার পর বিদ্যালয়ের চিত্র পাল্টে যায়। ছাত্র-ছাত্রীদের ঝরে পড়ার হার কমার পাশাপাশি বিদ্যালয়ে উপস্থিতির হার ও বৃদ্ধি পায়।

এমপ্যাথি

অধিকাংশ শিক্ষার্থী যে উত্তর দিল তা শুনে হোসনে আরার নিজের স্কুল জীবনের কথা মনে পড়ে গেল। হোসনে আরার স্কুল বাড়ি থেকে অনেক দূরে ছিল। দুপুরে খাওয়ার জন্য বাড়ি আসতে পারতো না। এজন্য তাঁর অনেক সহপাঠী দুপুরে টিফিনে বাড়িতে এসে আর স্কুলে ফিরতো না এবং অনেকের মা তাদের সাথে টিফিন দিত না বলে তারা স্কুলেই যেত না।

টিম বিল্ডিং

এ মত বিনিময় সভা থেকে সিদ্ধান্ত হলো যে, শিশুদের দুপুরে খাওয়ানোর জন্য অভিভাবক ও শিক্ষকদের সমন্বয়ে একটা কমিটি গঠন করা হবে,

নেটওয়ার্কিং

তিনি বিদ্যালয়ের শিক্ষক, প্রভাবশালী অভিভাবক, গ্রামের গণ্যমান্য ব্যক্তি ও ইউপি চেয়ারম্যান এর সাথে একটি মত বিনিময় সভার আয়োজন করলেন।

স্টেকহোল্ডার

- # শিক্ষার্থীদের অভিভাবক
- # গ্রামের গণ্যমান্য ব্যক্তি
- # ইউপি চেয়ারম্যান
- # উপজেলা নির্বাহী অফিসার

সমস্যা চিহ্নিতকরণ

জেলার রেকর্ড রুমের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জনাব মুহতাসিম বিল্লাহ অফিসের রেকর্ডকিপার ও অন্যান্য স্টাফদের নিয়ে মিটিংয়ে বসলেন। তাদের সাথে আলোচনার মাধ্যমে বুঝার চেষ্টা করছেন, কেন তারা জনগণকে দ্রুত মৌজা নকশা সরবরাহ দিতে পারছেন না। অথবা জনগণকে দ্রুত কোন তথ্যও দিতে পারছেন না। অথচ তাদের কাছে নকশা রয়েছে।

নাটোর জেলায় সামনে জরিপ হবে তাই মৌজা নকশার অনেক চাহিদা। গতকাল সিংড়া উপজেলা থেকে জনাব কামাক্ষানাথ এসে শূকাস মৌজার ৩ নং সিটের একটি নকশা চেয়ে আবেদন করেছেন কিন্তু রেকর্ড রুমে ঐ সিটের নকশা রয়েছে কি না বা নুন্যতম সংখ্যার নীচে চলে এসেছে কি না এবং আজকেই সরবরাহ দেয়া যাবে কি না কোন ধরনের তথ্যই জনাব কামাক্ষানাথকে তাৎক্ষণিকভাবে জানানো গেল না। জেলার রেকর্ড রুমের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জনাব মুহতাসিম বিল্লাহ অফিসের রেকর্ডকিপার ও অন্যান্য স্টাফদের নিয়ে মিটিংয়ে বসলেন। তাদের সাথে আলোচনার মাধ্যমে বুঝার চেষ্টা করছেন, কেন তারা জনগণকে দ্রুত মৌজা নকশা সরবরাহ দিতে পারছেন না। অথবা জনগণকে দ্রুত কোন তথ্যও দিতে পারছেন না। অথচ তাদের কাছে নকশা রয়েছে।

এমপ্যাথি

এ সময় তার সকালে মৌজা নকশা নিতে আসা কামাক্ষানাথের কথা মনে পড়ে গেল। এই দোকানদারের মতো তার অফিসের সকল তথ্য যদি হালনাগাদ থাকতো তাহলে কামাক্ষানাথকে সরকারি অফিস হতে এভাবে হতাশ হয়ে ফিরতে হতো না।

সেদিন বিকেলে জনাব মুহতাসিম বিল্লাহ বাজারের একটি দোকানে সাবান কিনতে গিয়ে দেখলেন দোকানদার Microsoft Office Excel এ সুন্দর একটি স্টক Database সংরক্ষণ করছেন এবং Customer কে দ্রুত সেবা সরবরাহ দিতে পারছেন। এ সময় তার সকালে মৌজা নকশা নিতে আসা কামাক্ষানাথের কথা মনে পড়ে গেল। এই দোকানদারের মতো তার অফিসের সকল তথ্য যদি হালনাগাদ থাকতো তাহলে কামাক্ষানাথকে সরকারি অফিস হতে এভাবে হতাশ হয়ে ফিরতে হতো না।

এই সমস্যা সমাধানের জন্য জনাব মুহতাসিম বিল্লাহ তার রেকর্ড রুমের সকল স্টাফ এবং উপজেলার সহকারি কমিশনার ভূমিগণকে নিয়ে একটি মত বিনিময় সভা করলেন। এ সভা থেকে পরিকল্পনা করলেন যে নাটোর জেলার ৬ টি নিকট থেকে মৌজাওয়ারী জেএল নং ও সিটের সংখ্যার তথ্য সংগ্রহ করে Microsoft Office Excel অনুরূপ একটি Database তৈরী করা হবে। এবং এই Database এ এরূপ বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করা হবে যাতে শুধুমাত্র প্রতিদিন বিক্রির তথ্য ইনপুট দেয়া যাবে এবং কোন সিট সংখ্যা ৫/১০ টির নীচে চলে আসলে তা সংকেত প্রদান করবে। ফলে দ্রুততার সাথে রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তরে চাহিদা প্রেরণ করা যাবে।

এই ডাটাবেজকে Networkএর মাধ্যমে জেলা প্রশাসক ও ই সেবা কেন্দ্রর Computer একটি Link এর মাধ্যমে যুক্ত করা হবে ফলে গ্রাহকগণ ই সেবা কেন্দ্র থেকে আবেদনের পূর্বেই তথ্য সংগ্রহ করতে পারবেন।

তাতে করে তাৎক্ষণিকভাবে তারা কামাক্ষানাথের মত গ্রাহককে জানাতে পারবেন যে চাহিত মৌজায় উক্ত সিট সংরক্ষিত আছে কিনা এবং তা সরবরাহ দেয়া যাবে কিনা। এবং আবেদনের সাথে সাথে গ্রাহককে চালানো টাকা জমা দেয়ার অনুমতি দেয়া যাবে এবং চালানোর কপি পেয়ে সাথে সাথে তা অনলাইনে ভেরিফাই করে চাহিত মৌজা নকশা সরবরাহ দেয়া সম্ভব হবে। রেকর্ড কিপার জনাব মনির বললেন, তারা তাদের রেকর্ড রুমের সকল নকশা মৌজাওয়ারী গণনা করে র্যাকে সাজিয়ে রাখতে পারেন যাতে Database এ স্টক ইনপুট দেওয়া সহজ হয়।

এতে রেকর্ড রুমের সকল স্টাফ বেশ আগ্রহ প্রকাশ করলেন সকলেই নতুন উৎসাহে অতিরিক্ত পরিশ্রম করার জন্য প্রস্তুতি গ্রহণ করলেন।

নেটওয়ার্কিং

এই সমস্যা সমাধানের জন্য জনাব মুহতাসিম বিল্লাহ তার রেকর্ড রুমের সকল স্টাফ এবং উপজেলার সহকারি কমিশনার ভূমিগণকে নিয়ে একটি মত বিনিময় সভা করলেন।

সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ

গ্রাহকের চাহিদার সাথে সঙ্গতি রেখে জনাব মুহতাসিম বিল্লাহ মৌজা নকশা সরবরাহের পদ্ধতিকে ডিজিটলাইড করলেন যার ফলে নাগরিকের সেবা গ্রহণ অনেক সহজ হয়ে গেল।

কেস স্টাডি

কেস স্টাডি হচ্ছে গল্পের মাধ্যমে উপস্থাপিত একটি সমস্যা যা সমাধান করতে হয়। কেসস্টাডি লেখার সময় শুরুতেই মনে রাখতে হবে সেখানে পাঠকের সামনে এমন একটি সমস্যা থাকবে যার সমাধান করতে হবে। কেসের মধ্যে যথেষ্ট তথ্য থাকতে হবে যাতে পাঠক সমস্যা সম্পর্কে বুঝতে পারে এবং চিন্তা করে ও প্রদত্ত তথ্য বিশ্লেষণ করে সমাধান বের করতে পারে। আকর্ষণীয় কেসস্টাডি লেখা অনেকটা রহস্য লেখার মত। কেসস্টাডি এমনভাবে লিখতে হবে যেন পাঠক এর বিষয়ে আগ্রহবোধ করে।

‘থমাস’ (Thomas) এর সংজ্ঞা অনুযায়ী কেসস্টাডি হচ্ছে, “গল্প, ব্যক্তি, ঘটনা, সিদ্ধান্ত, সময়, প্রকল্প, নীতি, প্রতিষ্ঠান অথবা অন্যান্য পদ্ধতির বিশ্লেষণ যা এক বা একাধিক পদ্ধতি দ্বারা পূর্ণাঙ্গ ভাবে গবেষণা করা হয়”।

কেস স্টাডির সংজ্ঞা প্রদান করতে গিয়ে পি.ভি ইয়ং বলেন- এটি হল সামাজিক এককের জীবনধারা উদঘাটন ও বিশ্লেষণের একটি পদ্ধতি, সেই একক একজন ব্যক্তি, একটি পরিবার, প্রতিষ্ঠান, সংস্কৃতিদল বা গোত্র হতে পারে।

একটি আদর্শ কেস এর বিবরণ এমন ভাবে লিখতে হবে এবং প্রাসঙ্গিক সকল তথ্য এমনভাবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে যেন এর লেখক ঘটনার শুরুতে যে অবস্থার মোকাবেলা করছিলেন বর্তমান পাঠককেও অনুরূপ অবস্থায় নিয়ে যাওয়া হয়েছে।

কেসস্টাডি’র বৈশিষ্ট্য

১. এটি বর্ণনামূলক, উদ্ঘাটনমূলক ও অনুসন্ধানমূলক একটি কৌশল।
২. এখানে কতিপয় ব্যক্তি, এক গোষ্ঠী, সমষ্টি, প্রতিষ্ঠান, ঘটনা ও অবস্থানকে একক হিসেবে বিবেচনা করা যায়।
৩. সমস্যা সমাধানে অধিক মাত্রায় প্রয়োগমুখী
৪. নমনীয় প্রকৃতির অনুসন্ধান প্রকৃতি
৫. এটি গুণাত্মক অনুসন্ধান পদ্ধতি

কেসস্টাডি’র ধাপ সমূহ

● গবেষণা (Research):

- লাইব্রেরী এবং ইন্টারনেট গবেষণা: গবেষণার ক্ষেত্রে খুঁজে বের করতে হবে এইধরনের কেস এর ক্ষেত্রে ইতোপূর্বে কিধরনের স্টাডি করা হয়েছে। এই ধরনের স্টাডির মাধ্যমে সঠিক সমস্যা নিরূপণ করে সমাধান করা যায়।
- জন্য অভিজ্ঞ ব্যক্তির সাক্ষাৎকার গ্রহণ: সমস্যার সাথে সম্পর্কিত বা এবিষয়ে অভিজ্ঞ ব্যক্তির সরাসরি সাক্ষাৎকার গ্রহণ করে ঘটনা বা সমস্যার বিবরণ তৈরী করা যায়।

● বিশ্লেষণ (Analysis):

- তথ্য একত্রীকরণ: সংগৃহীত লাইব্রেরী ও ইন্টারনেট গবেষণা এবং অভিজ্ঞ ব্যক্তির সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্যগুলো একত্রিত করতে হবে। অপ্রয়োজনীয় তথ্যগুলো বাদ দিতে হবে। প্রয়োজনীয় তথ্যগুলো সঠিকভাবে বিন্যাস করতে হবে।
- উপকরণসমূহের বিন্যাস: সমস্যার ক্ষেত্রে কোন বিষয়টি গুরুত্বপূর্ণ, প্রকৃতপক্ষে কি ঘটছে এবং প্রকৃত অবস্থা বোঝার জন্য পাঠকের কি জানা দরকার সেগুলো যথাযথভাবে বিন্যাস করতে হবে।
- কেস সমস্যা গঠন: এ পর্যায়ে কয়েকটি বাক্যের মাধ্যমে একটি কেস সমস্যা তৈরী করতে হবে। কেস সমস্যা এমনভাবে লিখতে হবে যাতে এটি পড়ার পর পাঠক সমস্যা সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য পেতে পারে।

- **কেস রচনা (Actual writing):**

- **কেস সমস্যা/ কেস প্রশ্নের বর্ণনা:** কেস রচনার শুরুতেই মূল সমস্যা সম্পর্কে পাঠককে অবহিত করতে হবে। এক্ষেত্রে সহজে পাঠকের দৃষ্টি আকর্ষণ করা যায় এমন কোন প্রশ্নমূলক বাক্যের অবতারণা করতে হবে।
- **কেসের বিভিন্ন অংশের বিন্যাস:**
 - প্রেক্ষাপট
 - সেবাগ্রহীতার ধরণ/অবস্থা
 - সমস্যা
 - জনবল
 - চ্যালেঞ্জ
 - ফলাফল
 - লব্ধ জ্ঞান (Lessons Learned)

অধিক অধ্যয়নের জন্য:

1. <https://explorable.com/case-study-research-design>
2. <https://www.ischool.utexas.edu/~ssoy/usesusers/l391d1b.htm>
3. <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR13-4/baxter.pdf>
4. http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=nursing_faculty_pubs

ইনোভেশন টিম ও ইনোভেশন টিমের বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা

ইনোভেশন টিম কী?

জনপ্রশাসনে কাজের গতিশীলতা এবং উদ্ভাবনী দক্ষতা বৃদ্ধি এবং নাগরিক সেবা দ্রুত ও সহজিকরণের পন্থা উদ্ভাবন ও চর্চার লক্ষ্যে সরকার প্রত্যেক মন্ত্রণালয়/বিভাগ, প্রতিটি অধিদপ্তর/সংস্থা, জেলা এবং উপজেলা পর্যায়ে একটি করে ইনোভেশন টিম গঠনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে এ সংক্রান্ত একটি প্রজ্ঞাপন ৮.৪.২০১৩ তারিখ জারি করা হয়, যা পরবর্তিতে গেজেটে^২ প্রকাশিত হয়। মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যায়ে ইনোভেশন টিমের নেতৃত্ব প্রদান করছেন অতিরিক্ত সচিব/যুগ্মসচিব পর্যায়ের কর্মকর্তা যারা চিফ ইনোভেশন অফিসার হিসাবে পরিচিত। অপরদিকে দপ্তর, জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের ইনোভেশন টিমের নেতৃত্ব প্রদান করছেন ইনোভেশন অফিসার। ইনোভেশন টিমের সদস্য সংখ্যা ৫-৬ জন। সে অনুযায়ী সমগ্র বাংলাদেশে প্রায় ১০০০ ইনোভেশন টিম গঠিত হয়েছে, যেখানে পাঁচ সহস্রাধিক কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট রয়েছেন।

ইনোভেশন টিম কেন?

ইনোভেশন টিম গঠনের মূল লক্ষ্য হচ্ছে-

- সরকারের প্রতিটি দপ্তরে সেবা প্রদান এবং অভ্যন্তরীণ কর্মপ্রক্রিয়ায় গুণগত পরিবর্তন আনার লক্ষ্যে সৃজনশীল চর্চার সংস্কৃতি এবং ক্ষেত্র তৈরি করা;
- এরূপ সৃজনশীলতাকে সরকারের প্রতিটি পর্যায়ে প্রাতিষ্ঠানিকিকরণ;
- সরকারি কর্মকান্ডে সৃজনশীল উদ্যোগকে ক্রমান্বয়ে একটি নিয়মবদ্ধ বিষয় হিসাবে প্রতিষ্ঠা করা।

ইনোভেশন টিম কী কাজ করবে?

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে জারীকৃত প্রজ্ঞাপনে ইনোভেশন টিম এবং চিফ ইনোভেশন অফিসার/ইনোভেশন অফিসারের কার্যক্রম কার্যপরিধি সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে। এ কার্যপরিধি অনুযায়ী ইনোভেশন টিমের কার্যক্রম প্রধানত: নিম্নরূপ-

- পরিবর্তনের রূপকার হিসাবে সরকারি কাজকর্মে উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ ও নেতৃত্ব প্রদান করা;
- সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ করা;
- ই-সেবা সম্প্রসারণে সক্রিয় ভূমিকা রাখা;
- আইসিটি বিষয়ক জাতীয় নীতিমালা ও কৌশল বাস্তবায়ন; এবং
- নিজ অধিক্ষেত্রে উদ্ভাবন ও আইসিটি বিষয়ক কার্যক্রমে প্রতিনিধিত্ব করা।

ইনোভেশন একশন প্ল্যান কী?

ইনোভেশন টিমের গেজেট নোটিফিকেশনে উল্লিখিত কর্মপরিধির শর্ত অনুযায়ী প্রতিটি টিম বছরের শুরুতে সারা বছরের জন্য একটি কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করবে। কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করে মাসিক সমন্বয় সভায় পর্যালোচনা ও অনুমোদন করে সে অনুযায়ী বাৎসরিক উদ্ভাবনী কর্মকান্ড পরিচালনা করা হবে। একশন প্ল্যান প্রণীত হলে তা' নিজ ওয়েবসাইটে আপলোড করা এবং এর কপি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা আবশ্যিক। এর একটি কপি এটুআই প্রকল্পেও প্রেরণ করা যায়। গেজেট অনুযায়ী, বৎসর শেষে এসকল কার্যক্রমের পর্যালোচনা ও মূল্যায়ন করা এবং এ সংক্রান্ত বাৎসরিক প্রতিবেদন প্রণয়ন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ এবং নিজ ওয়েবসাইটে আপলোড করা আবশ্যিক।

^২ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ওয়েবসাইটে কপি পাওয়া যাবে।

এ লক্ষ্যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে পরবর্তীতে “বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০১৫”³ জারি করা হয়েছে। এ নির্দেশিকায় ইনোভেশন টিমের বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নে অনুসরণযোগ্য বিষয়াদি, কর্মপরিকল্পনার ছকপত্র এবং মূল্যায়ন কৌশল সম্পর্কে ইঙ্গিত রয়েছে। সরকারি দপ্তরে উদ্ভাবনী কার্যক্রমকে সুশৃংখল, নিয়মিত ও প্রতিষ্ঠানিক করা এবং এ লক্ষ্যে জবাবদিহিতা তৈরি করা। নির্দেশিকাটি কোন বিস্তারিত পথনির্দেশ নয়, কেবলমাত্র ইঙ্গিতবাহী; যা’ নিজ নিজ প্রেক্ষাপট অনুযায়ী নমনীয় ও অভিযোজনযোগ্য।

নির্দেশিকা অনুযায়ী একশন প্ল্যানের মূল উপাদান:

- উদ্ভাবনী উদ্যোগের ৬টি ক্ষেত্র
- কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ছক
- মূল্যায়ন নির্দেশনা ও নম্বর বন্টন

বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনায় কোন্ কোন্ বিষয় অন্তর্ভুক্ত করা যায়?

কর্মপরিকল্পনায় সংশ্লিষ্ট দপ্তর/অধিক্ষেত্রে বাৎসরিক উদ্ভাবন বিষয়ক যাবতীয় কর্মকান্ডের রূপরেখা থাকবে, যা সঙ্গত কারণেই বহুমাত্রিক হবে। বিষয়বস্তুর বিভিন্নতাই একটি আদর্শ কর্মপরিকল্পনার প্রধান মানদণ্ড। কর্মপরিকল্পনার অংশ হিসাবে যেসব উদ্যোগ নেওয়া যায়: উদ্ভাবনী পাইলট (সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ, ই-সার্ভিস, ই-যোগাযোগ, ইত্যাদি), উদ্ভাবনী প্রশিক্ষণ, উদ্ভাবন প্রতিযোগিতা, প্রদর্শনী, স্বীকৃতি, নেটওয়ার্কিং/পার্টনারশিপ, আইন বা পদ্ধতি, বা নীতির সংস্কার, ইত্যাদি।

কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নের নমুনা ছক:

উদ্ভাবনী উদ্যোগ স্থায়ী কর্মক্ষেত্রের এক বছরে সম্পাদিতব্য উদ্যোগসমূহের একটি কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন করবে। কর্মপরিকল্পনায় নিম্নের ছকে উল্লিখিত তথ্যসমূহ সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ থাকা প্রয়োজন-

ক্রমিক নম্বর	প্রস্তাবিত বিষয় (গৃহীতব্য কাজের নাম)	বাস্তবায়নকাল (শুরু ও সমাপ্তির তারিখ)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (যে কর্মকর্তার নেতৃত্বে সম্পাদিত হবে তীর নাম ও পদবি)	প্রত্যাশিত ফলাফল (কাজটি সম্পন্ন হলে গুণগত বা পরিমাণগত কী পরিবর্তন আসবে)	পরিমাপ (প্রত্যাশিত ফলাফল তৈরি হয়েছে কি না তা পরিমাপের মানদণ্ড)
০১.	উদাহরণ- অনলাইনে জমির নামজারীকরণের ব্যবস্থা করা	উদাহরণ- ফেব্রুয়ারি ১, ২০১৫- ৩০ জুন ২০১৫	উদাহরণ- জনাব বেনজামিন অধিকারী, উপ- সচিব, উন্নয়ন অধিশাখা	উদাহরণ- নতুন ব্যবস্থায় নামজারীতে সময়, খরচ কিংবা যাতায়াত কম লাগবে, বা সেবাগ্রহীতার ভোগান্তি কমবে।	উদাহরণ- সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতার সময় বা সেবা প্রাপ্তির ব্যয় বা সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবাগ্রহীতার অফিস যাতায়াতের সংখ্যা

অধিক অধ্যয়নের জন্য:

1. http://cabinet.portal.gov.bd/sites/default/files/files/cabinet.portal.gov.bd/policies/c45868b6_f5be_4fd2_ab34_15e765fa0b71/Innovation%20Action%20Plan%20Guideline%202%20June%2015.pdf

