

تقديم به همه فرزندان اين سرزمين پاك

آيين اراني

آيين اراني

۴۱	بخش چهارم : روشها و ابزارهای جمع آوری اطلاعات
۴۳	مشاهده
۴۵	مشاهده رفتار
۵۲	مصاحبه
۵۶	پرسشنامه و سیاهه
۶۲	پرسشهایی برای بحث
۶۵	بخش پنجم
۶۵	ارتباط
۷۱	پرسشهایی برای بحث
۷۳	بخش ششم
۷۴	روشهای تحلیل اطلاعات
۷۵	تحلیل داده ای کمی
۷۸	شاخصهای مرکزی
۷۹	شاخصهای پراکندگی
۸۱	تحلیل اطلاعات کیفی
۸۳	تحلیل مدارک و اسناد
۸۶	پرسشهایی برای بحث
۸۷	بخش هفتم
۸۷	روان شناسی بازرسی ، نظارت ، ارزشیابی

	فهرست مطالب
۱۰	پیشگفتار مولف
۱۴	توصیه هایی برای مطالعه و یادگیری این کتاب
۱۵	بخش اول : تعاریف
۱۹	وجوه تشابه و تمایز بازرسی ، نظارت و ارزشیابی
۲۲	پرسشهایی برای بحث
۲۳	بخش دوم : منابع خطا
۲۴	منابع عدم روایی درونی
۲۸	پرسشهایی برای بحث
۲۹	بخش سوم : طرح ریزی نظام فعالیت - جمع آوری اطلاعات
۳۰	یک مدل عمومی
۳۳	جمع بندی داده ای مربوط به برنامه ریزی
۳۵	طراحی نظام اطلاعاتی
۳۶	مقیاسهای اندازه گیری
۳۹	پرسشهایی برای بحث

۸۸	ساخت و کنش مدل مرجع
۹۰	انتظارات عامل فعالیت
۹۳	نظم و لنگر
۹۴	مروری بر ادراک
۹۵	اطلاعات و موضوع بازرسی ، نظارت و ارزشیابی
۹۶	پرسشهایی برای بحث
۹۹	بخش هشتم : چند تدبیر
۱۰۱	ملاحظات سیاسی
۱۰۳	ضمائم
۱۰۳	فهرست منابع : الفبایی
۱۰۷	فهرست موضوعی

پیشگفتار مولف

بازرسی ، نظارت و ارزشیابی فعالیتهایی هستند که بدون وجود آنها دستیابی و تحقق اهداف وضوح پیدا نمی کنند . بازرسی از دیرباز وجود داشته و نظارت با روند صنعتی شدن جامعه ها بیشتر مورد توجه قرار گرفته و ارزشیابی به صورت یک علم ، عمری پنجاه ساله دارد .

ارزشیابی به صورت مستقل مورد توجه قرار گرفته اما بازرسی با وجود قدمت آن ، همواره به عنوان بخش یا فصلی از یک علم یا فعالیت مطرح شده است . به عبارت دیگر منابعی که محور اصلی آنها بازرسی باشد ، فقط به صورت تخصصی و حرفه ای و به تعداد کم وجود دارد که در آنها شیئی ، فرد ، رفتار ، سازمان ، برنامه یا ... محور اصلی هستند .

به ندرت می توان سازمانی دولتی و یا موسسات خصوصی بزرگی مشاهده کرد که بخشی یا واحدی با عنوان بازرسی و نظارت و یا عناوین مشابه نداشته باشد و همواره یکی از دغدغه های برنامه ریزان

این واحدها، تهیه محتوایی برای آموزش عاملان این فعالیتها است. در نهایت اطلاعات مربوط به شیء، رفتار، سازمان، برنامه یا... محتوای آموزشی را تشکیل می دهد که در جای خود ضرورت تام دارد.

کمبود منابعی که فرآیند بازرسی و نظارت را مورد توجه قرار دهد، به شدت احساس می شد. منبعی که بتواند دست مایه برای افراد یا سازمانهایی باشد که به این گونه فعالیتها اقدام می کنند و یا خواهند کرد.

هر دو فرآیند بازرسی و نظارت، جمع آوری اطلاعات، تفسیر آنها و تصمیم را در بر دارند و هدف، تعمیم نتایج به جامعه نیست. این وجوه مواردی هستند که در ارزشیابی نیز وجود دارد. به نظر می رسد که می توان از یافته های مربوط به ارزشیابی در این مباحث بهره گرفت. در بخش اول تلاش شده است تا تعاریفی از سه فعالیت بازرسی، نظارت و ارزشیابی داده شود. تعاریف به عناصر اصلی فعالیت اختصاص دارد. به این معنی که محورهای اصلی - جدا از نوع و حوزه کاری - ملاک تعریف قرار گرفته است تا انطباق آنها در حوزه های مختلف امکان پذیر باشد. تعریف بازرسی و نظارت از مولف و تعریف ارزشیابی از "بیبای به نقل از ولف" است.

در بخش دوم "منابع خطا" مورد توجه قرار گرفته است. معمولاً این بحث در کتابهای ارزشیابی، روش تحقیق و یا مدیریت پس از طرح مباحث جمع آوری اطلاعات، وسایل اندازه گیری مطرح می شود.

گمان مولف بر این است که داشتن یک هیات کلی، زمینه مناسبی برای درک بعدی مسائل خاص خواهد بود.

طراحی نظام فعالیت و نظام جمع آوری اطلاعات در بخش سوم مطرح گردید. این بخش بیشتر برای برنامه ریزان کاربرد دارد و تلاش شد به اجمال گوشه ای از مباحث برنامه ریزی مورد توجه قرار گیرد و یک مدل عمومی ارائه گردد. در برنامه ریزی و تدوین نظام فعالیت و جمع آوری اطلاعات، ماهیت شیء، رفتار، سازمان یا برنامه نقش تعیین کننده ای دارد و بدون آگاهی و اطلاعات از هر مورد نمی توان وارد جزئیات شد.

بخش چهارم که به روشها و ابزارهای جمع آوری اطلاعات اختصاص یافته است هم برای برنامه ریزان و هم برای عاملان فعالیت کاربرد دارد. هدف این بوده است که ابزارها و نقاط قوت و ضعف آنها مطرح گردد.

عنصر ارتباط که می تواند موجب تسهیل فعالیت بازرسی، نظارت یا ارزشیابی شود، در بخش پنجم مورد توجه قرار گرفته است. این بخش در منابع موجود بازرسی، نظارت و حتی ارزشیابی کمتر مورد توجه بوده و از نیازهای اصلی عامل فعالیت است.

تحلیل اطلاعات حوزه گسترده ای است که پایه های تفسیر اطلاعات را می سازد. این بحث که در بخش ششم ارائه شده، دامنه ای از علم آمار تا تحلیل محتوا را در بر دارد. به نظر می رسد که اکتفا به

بخشی از آمار توصیفی و توصیه هایی در مورد چگونگی مشاهده اسناد و مدارک کفایت می کند. اما کسانی که مایل به تحلیل های عمیق تر و جمع بندی هستند نیازمند مراجعه به منابع دیگر خواهند بود.

بازرسی و نظارت و ارزشیابی هر سه فعالیت هایی هستند که توسط عامل انسانی انجام می شود. حتی در مکان هایی که بازرسی و نظارت به ماشینها و رایانه ها سپرده شده، تفسیر و تصمیم با انسان است. این تفسیر و تصمیم یا به صورت برنامه به دستگاه داده می شود و یا خروجی ها توسط انسان بررسی می گردد. به هر حال هر سه فعالیت با نوعی داوری همراه هستند. این که داوری چه فرآیندی دارد، محور اصلی بخش هفتم را تشکیل می دهد. به نظر می رسد آگاهی از این فرآیند برای هر کسی که با داوری و قضاوت سروکار دارد مفید باشد.

به هر حال مجموعه ای که تقدیم شده است، ریشه در روان شناسی، سنجش و اندازه گیری، آمار، ارزشیابی، ارتباطات و روش تحقیق دارد و به سادگی مشخص است که خلاصه کردن می تواند با کاستی و ابهام منجر شود، علاوه بر آن پرهیز از واژه های فنی نیز وجود دارد.

شایسته این بود که براساس منابع اسلامی نیز به این مباحث پرداخته شود که به دلیل کم بضاعتی نگارنده، از آن پرهیز شد.

وظیفه خود می داند پیشاپیش از نویسندگان و مترجمانی که از تلاش آنان در این مجموعه بهره گرفته شده است، قدردانی کند و امید

دارد کاستی هایی را که در انتقال تلاش آنان صورت گرفته است، با بزرگواری خود ببخشند.

لازم است مراتب قدردانی و تشکر خود را از آقای امیر رضا طهماسبی راد که با صرف وقت و حوصله، نسخه های اولیه را مطالعه و در رفع کاستی ها تلاش کرده اند، اعلام نمایم.

تلاشهای آقای همایون ابراهیمی موجب شد تا این مجموعه منتشر گردد و طرح روی جلد حاصل کوشش آقای علی آرانی است که سپاس خود را به هردو عزیز تقدیم می کنم.

دور از انتظار نیست که پرداختن اجمالی به این حوزه های گسترده موجب ابهام شود و یا کاستی داشته باشد. ضمن پوزش قبلی، انتقاد - از هر نوعی - راهنمایی و ارشاد، منت و لطفی است که بر نگارنده خواهند داشت.

آرین آرانی

مرداد ۱۳۸۰

توصیه هایی برای مطالعه و یادگیری این کتاب

این کتاب به مباحث عمومی و کلی عنایت دارد و اکثر مباحث و واژه ها مفهومی هستند. توصیه های زیر می تواند به مطالعه و یادگیری کمک نماید.

- ۱- قبل از هر چیز باید بپذیریم که فعالیتهای انسانی همراه با مقداری خطا است و هدف، کاستن از خطاهای نظام دار است.
- ۲- در این مجموعه چیزی به عنوان قانون وجود ندارد. اکثر موارد یافته هایی هستند که توسط اندیشمندان و یا تجربه بشری مفید بودن آنها توصیه شده است. به عبارتی نباید به دنبال روابط علت و معلولی - مانند اگر الف پس ب - بود.
- ۳- بجز بخش اول، هر بخش مستقل از سایر بخشها است و می توان اولویت مطالعه را تغییر داد.
- ۴- تلاش برای حفظ کردن واژه های کلیدی - که اکثراً مفهوم هستند - مفید نخواهد بود. یافتن مصادیق عینی در حوزه کاری درک بیشتری را در پی خواهد داشت.
- ۵- محور مبنای کتاب بر بحث گروهی است. بحث هدایت شده و گروهی اثر چشمگیری در یادگیری خواهد داشت. مطالعه هر بخش قبل از جلسه و هدایت بحث ضرورت کامل دارد زیرا ابعاد مختلف این دسته از فعالیتهای می تواند بحث را گسترده و پراکنده نماید.
- ۶- کسانی که به صورت مستقل به مطالعه کتاب می پردازند، یافته ها و

استنباط های خود را با همکاران و یا افراد ذینفع به بحث بگذارند.

۷- مراجعه به منابع و مراجع مورد استفاده در این کتاب کمک شایانی به عمق بخشی و درک بهتر مفاهیم خواهد کرد.

بخش یکم تعاریف

باشد. به همین دلیل مانور بازرسی، بازرسی محسوب نمی شود و طراحان با الحاق واژه مانور، ناخواسته تفکیک را صورت می دهند.

دومین عنصر کلیدی در تعریف بازرسی "تفسیر" است. اطلاعات جمع آوری شده از بازرسی بدون تفسیر مفهوم و معنایی ندارند. نکته مهم در تفسیر اطلاعات، هدف فعالیت بازرسی است که عنصر کلیدی "بررسی انطباق" را نشان می دهد.



در هر فرآیند بازرسی، ملاکها و محورهای از قبل تعیین شده ای وجود دارد که تفسیر اطلاعات جمع آوری شده و انطباق آنها مراد و منظور از بازرسی است. در بازرسی نهایی یک خود رو ملاکها و محورهایی جهت تفسیر به بازرسان داده می شود. بازرسانی که به سازمانهای دولتی اعزام می شوند، مجموعه ای از قوانین و مقررات را در اختیار دارند و انطباق روشهای جاری را با آنها بررسی می کنند و بازرسی که امر قیمت و توزیع را در برنامه کاری خود دارد، مجموعه ای از قیمتها و ضوابط توزیع را با اطلاعات به دست آمده از واحد صنفی یا صنعتی مقایسه و تفسیر

بازرسی، نظارت و ارزشیابی واژگانی هستند که گاهی بجای یکدیگر به کار برده می شوند. یکی از دلایل این امر مربوط به نوع فرایند فعالیت است که به آن خواهیم پرداخت. مرزهای این فعالیتها هم به وضوح مشخص نیست به عبارت دیگر این سه نوع فعالیت نه آن چنان منفک و جدا هستند که بتوان مرز دقیق بین آنها را مشخص کرد و نه آن چنان که در یک پیوستار قرار گیرند و نه آن گونه که با اغماض بتوان آنها را یکی فرض کرد.

برای رسیدن به یک ارتباط مشترک، نیازمند تعریف و بررسی وجوه تشابه و تمایز سه فعالیت هستیم.

بازرسی فرایند نظام دار جمع آوری اطلاعات و تفسیر آنها به منظور بررسی انطباق یک محصول یا خدمت یا رفتار با ضوابط از پیش تعیین شده است که در نهایت به تایید یا رد انطباق می انجامد.

اولین عنصر تعریف بازرسی "فرایند نظام دار" است و بیانگر آن است که در طول زمان انجام می شود و با برنامه ریزی صورت می گیرد و هدف دار است.

اقدام به بازرسی ممکن است که تصادفی باشد اما خود فعالیت بازرسی با برنامه و اندیشه صورت می گیرد. اقدام به بازرسی به هر شیوه ای که صورت گیرد الزاماً فرایند جمع آوری اطلاعات باید نظام دار باشد تا نتایج از دقت کافی برخوردار

می کند.

در نهایت ، بازرسی به تصمیم **رد یا تایید انطباق** می انجامد . بازرسی معمولاً بر فرآورده صورت می گیرد .

نظارت فرآیند مشاهده یا رسیدگی نظام دار فرآیند یک محصول یا خدمت یا رفتار یا برنامه به منظور بررسی انطباق ضوابط مورد انتظار یا از پیش تعیین شده است . که در نهایت به مداخله یا عدم مداخله می انجامد و هدف آن مهار شرایط است . نظارت همواره در پی یک برنامه ضرورت پیدا می کند و به دلیل آن که برنامه ها اعم از رفتار ، خط تولید ، تخصیص منابع ، اهداف ، تادستورالعملها و شیوه های انجام کار اصولاً " نظام دار هستند ، نظارت نیز **نظام دار** است

مفهوم نظارت ، بسته به این که نظارت درون سازمانی یا برون سازمانی ، فردی یا جمعی باشد ، متفاوت است . تا جایی که گاهی برنامه ریزی را بخشی از فرآیند نظارت می دانند و ارزشیابی عملکرد و یا بودجه را از مصادیق نظارت ذکر می کنند . (میچل ، صفحه ۳۴۱ به بعد) . یا در کتابهای روان شناسی طیف دیگری چون نظارت آزمایشگر و یا کنترل‌های گوناگون مورد بحث است . (اتکینسون و هیلگارد ، صفحه ۶۵۹) .

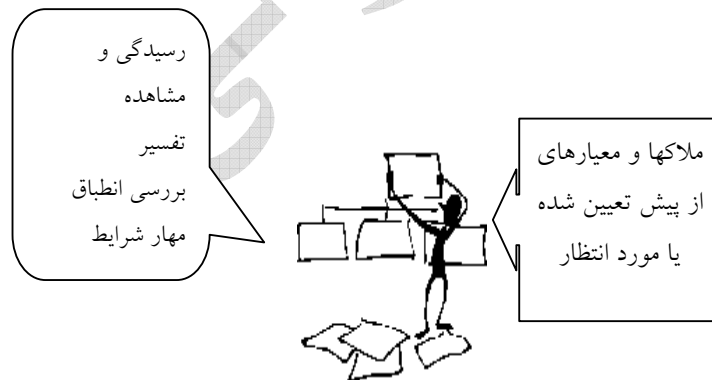
این گمان وجود دارد که تعریف فوق وجوه مشترک کاربرد واژه نظارت را بیان می کند . واژه **رسیدگی و مشاهده** می تواند هم فردی و هم سازمانی تفسیر شود . به هر صورت مشاهده یا رسیدگی بر یک فرآیند صورت می گیرد . این فرآیند می تواند کار یک دستگاه ، خصایص فردی ، اجرای یک قانون و یا برنامه یک سازمان را در بر گیرد .

در همه مواردی که نظارت صورت می گیرد ، بررسی **انطباق** ، وظیفه ناظر است . انطباقی که از پیش تعیین شده و یا مورد انتظار است و در نهایت ، نظارت به تصمیم **مداخله یا عدم مداخله** ختم می شود . بسته به حوزه اختیارات ، این مداخله می تواند طیفی از تهیه گزارش تا دخالت مستقیم ناظر را در بر گیرد . لذا هدف نهایی نظارت را باید در **مهار شرایط دانست** . این تاکید نشان می دهد کسی که به بازدید یک کارخانه می رود و یا یک مسابقه ورزشی و یا زیباییهای جنگل را مشاهده می کند به دلیل آن که رسیدگی و مداخله را مد نظر ندارد ، در تعریف ناظر منظور نمی شود .

ارزشیابی فرآیند جمع آوری و تفسیر نظام دار شواهدی است که در نهایت به قضاوت ارزشی با چشمداشت به اقدامی معین بیانجامد . (بیبای به نقل از ولف) در این تعریف چهار عنصر کلیدی وجود دارد . اول آن که استفاده از اصطلاح **" نظام دار "** بیانگر آن است که اطلاعات مورد نیاز با درجه ای از دقت تعریف می شود و تلاش برای به دست آوردن آنها با برنامه ریزی صورت می گیرد .

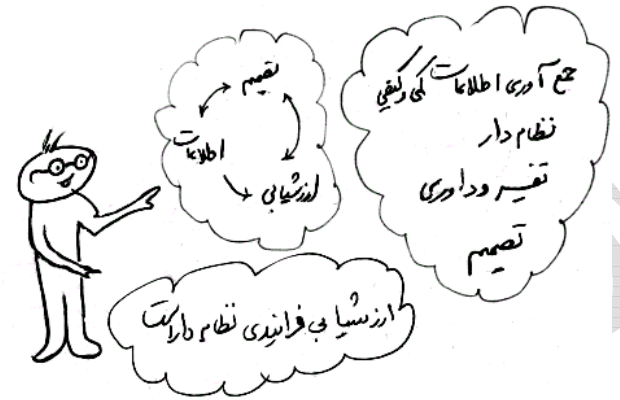
دومین عنصر در تعریف " بیبای " ، یعنی " **تفسیر شواهد** " گاهی در ارزشیابی نادیده گرفته می شود . اطلاعات جمع آوری شده در هر زمینه ارزشیابی ، خواه نا خواه تفسیر می شوند تا سومین عنصر یعنی " **قضاوت ارزشی** " شکل بگیرد .

ارزشیابی از حد توصیف فراتر می رود . عامل ارزشیابی بر اساس اطلاعاتی که جمع آوری کرده است به تفسیر آنها می پردازد و قضاوت ارزشی می کند . اگر فعالیت جمع آوری اطلاعات و تفسیر آنها به " **داوری ارزشی** " ختم نشود ارزشیابی



صورت نگرفته است .

آخرین عنصر تعریف " با چشمداشت به اقدامی معین " است . ارزشیابی اگر به اقدام منتهی نشود ، چیزی جز اتلاف منابع نخواهد بود . باید توجه داشت که اقدام



کننده الزاماً ارزشیاب نیست .

وجوه تشابه و تمایز بازرسی ، نظارت ، ارزشیابی

هرسه فعالیت فرآیند نظام دار هستند . به عبارتی تلاش برای کسب اطلاعات ، با برنامه ریزی صورت می گیرد و با درجه ای از دقت تعریف می شود . اقدام به بازرسی می تواند برحسب تصادف انجام شود ولی اقدام به نظارت و ارزشیابی از قبل برنامه ریزی می شود .

بازرسی معمولاً بر فرآورده عنایت دارد و بر یک مرحله خاص متمرکز است در حالی که معمولاً نظارت و ارزشیابی فرآیند هایی مستمرند . بازرس یا بازرسان در مرحله ای از فعالیت یک واحد وارد شده و پس از کسب اطلاعات و تصمیم ، بازرسی را خاتمه می دهند . اما در نظارت و ارزشیابی ، ناظر یا عامل ارزشیاب ، در جریان فعالیت قرار می گیرند .

بازرس و یا ارزشیاب در فعالیت مداخله نمی کنند اما ناظر در صورت وجود و

یا مشاهده تغییرات مداخله و اقدامی را که در حوزه اختیارات اوست ، انجام می دهد . در هر سه فعالیت تفسیر اطلاعات صورت می گیرد . در بازرسی و نظارت تفسیر اطلاعات بر اساس ملاکها و معیار های از قبل تعیین شده صورت می گیرد . در نظارت ، ملاکها و معیارهای مورد انتظار نیز مطرح هستند . به عبارتی اگر این ملاکها و معیارها وجود نداشته باشد ، بازرسی یا نظارت موضوعیت پیدا نمی کند .

در ارزشیابی ملاک و معیار از قبل تعیین شده همیشه یک ضرورت نیست . تحلیل آن که چه چیزی عاید شرکت کنندگان در یک برنامه آموزشی شده و یا این که یک برنامه اقتصادی - اجتماعی تا چه اندازه توانسته است نگرشها را تغییر دهد ، استاندارد و یا مقدار مشخصی به جز سوابق قبلی افراد مورد مطالعه ندارد .

وجه تمایز مهم سه فعالیت یاد شده در نتیجه گیری از اطلاعات است . در بازرسی و نظارت در صورت وجود عدم انطباق با ضوابط از پیش تعیین شده ، فرد یا سازمان یا عامل شناسایی می شود . به عبارت دیگر تعیین مقصر صورت می گیرد در حالی که بازخورد در ارزشیابی مهم تر از شناسایی مقصر است .

وقتی بازرس یا ناظر در یک واحد (صنفی ، آموزشی ، سازمان ، کالا ، فرد ، . . .) شرایطی مشاهده می کند که مطابق با ضوابط از پیش تعیین شده نیست ، ملزم به رد یا مداخله است . در غیر این صورت بازرسی یا نظارت انجام نگرفته است . اما در ارزشیابی ، تحلیل وضعیت ، تعیین فاصله و بررسی عوامل و متغیرهای گوناگون در دستور کار است . عامل ارزشیاب به دنبال یافتن علل است .

از وجوه تمایز بازرسی ، نظارت و ارزشیابی نتیجه تفسیر اطلاعات است . در بازرسی رد یا تایید سرانجام کار است . به این صورت که اگر موضوع ، یا فرد مورد بازرسی دارای شرایط و ویژگیهای تعیین شده باشد ، پذیرفته می شود و در غیر آن با رد ، بازرسی خاتمه پیدا می کند .

در نظارت ، فرآیند مورد توجه قرار می گیرد و رسیدگی می شود . در نظارت

حفظ ضوابط از پیش تعیین شده بیشتر مورد توجه است و ناظر با مشاهده عدول از ضوابط و شرایط ، در حد اختیارات خود با گزارش یا راهنمایی یا مداخله به مهار شرایط اقدام می کند . در هر دو مورد بازرسی و نظارت تحلیل عوامل و متغیرهای دیگر در دستور کار بازرسی یا ناظر نیست .

در ارزشیابی ، داوری ارزشی با چشمداشت به اقدامی معین مطرح است . داوری ارزشی فراتر از رد یا قبول و یا نظارت بر فرآیند و چیزی بیشتر از یک توصیف فعالیت است . در ارزشیابی حتی خود هدفها و ملاکها نیز مورد سوال قرار می گیرد و در نهایت چشمداشت آن رسیدن به خط مشیها و اقدامات بهتر ، بهبود برنامه ، شناسایی نقاط قوت و ضعف ، میزان حصول به اهداف ، . . است . ارزشیابی می تواند به رد یا تایید هر یک از موارد پیش گفته نیز منجر شود .

هنگامی که کالایی از نظر رعایت قیمتهای مصوب مورد توجه قرار می گیرد و یا رعایت ضوابط و شرایط در یک موسسه بررسی می شود و یا محصول یا ماده اولیه ای برای دریافت اجازه ورود ، آزمایش می شود ، بازرسی انجام شده است .

اگر قیمت کالا مطالعه شود و یا مراعات روال و مقررات در موسسه ای و یا فرآیندی در تولید یک محصول به طور مستمر مورد توجه قرار گیرد ، نظارت صورت گرفته است .

تحلیل قیمتها و بررسی ریشه ای آن ، مطالعه روالها و مقررات سازمان یا موسسه و حتی اهداف آن ، بررسی کیفی و کمی محصول و یا فرآیند آن با توجه به عاملهای تاثیر گذار به منظور بازنگری ، اصلاح ، ادامه یا توقف فعالیتها ، ارزشیابی محسوب می شود .

با توجه به مراتب یادشده هر فعالیتی در این سه حوزه ، ترکیبی از بازرسی ، نظارت و ارزشیابی است و در هر مورد که وجهه یکی غالب باشد ، فعالیت بازرسی ، نظارت و یا ارزشیابی نام می گیرد . به عبارتی ارزشیابی می تواند بازرسی و نظارت را

در بر گیرد و یا حتی بازرسی به داوری ارزشی منجر شود . ملاک نام گذاری ، جنبه غالب فعالیت است .

نکته مهم این است که سه فعالیت در یک پیوستار قرار نمی گیرند و نمی توان یکی را مرحله ای از دیگری دانست و یا جایگزین دیگری کرد و هر کدام به نوبه خود دارای اهمیت هستند .

با این تعاریف آن که استاندارد بودن کالایی را بررسی می کند ، بازرسی است و آن که بازی فوتبالی را داوری می کند ، ناظر است و آن که به تحلیل رفتار ، کالا ، برنامه ، هدفها و . . . می پردازد ارزشیاب است .

در هر سه فعالیت انسان نقش محوری دارد و تنها در بخشهای معدودی بازرسی و یا نظارت امور تکراری به ماشین سپرده شده است . داوری و تصمیم مختص انسان است .

پرسشهایی برای بحث :

- ۱- فرض کنید در سازمانی که وظیفه بازرسی و نظارت بر قیمتها و توزیع را بر عهده دارد ، اطلاعاتی از سراسر کشور درباره نوع تخلفات ، میزان آن ، دفعات بازرسی وجود دارد . در چه شرایطی بهره گیری از این اطلاعات کاری نظارتی و در چه شرایطی ارزشیابی محسوب خواهد شد ؟
- ۲- روی شیشه اکثر خودروهای نو ، عبارت " بازرسی نهایی " یا " کنترل نهایی " مشاهده می شود . آیا این دو واژه مراد و منظور از فعالیت را می رسانند ؟ آیا دو واژه یکسانند ؟ با همکاران خود درباره آن بحث کنید .

بخش دوم
منابع خطا

آیین آرائی