

از تجربه‌های محله‌ای تا تدوین چارچوب ملی با راهبری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بانک زمان ایرانی؛ زیرساختی برای همیاری



گروه گزارش

گزارش

سمیه افشین فر

گروه گزارش

بانک زمان ایرانی، زیرساختی اجتماعی برای سازماندهی همیاری است. در گذشته، همسایه‌ها بیشتر درگیر کنش‌های محلی بودند. قرض دادن چند نان یا ظرفی ساده، گره کوچکی را باز می‌کرد، زندگی را پیش می‌برد و پیوند‌های محلی را استوار نگه می‌داشت. اما امروز این تعامل‌های روزمره بسیار کم‌رنگ شده‌اند و در برخی محله‌ها حتی به صفر رسیده‌اند. البته جنگ‌های تحمیلی اخیر نشان داد، این پیوند انسانی هنوز هست. مردم، در لحظات سخت، بی‌ایدا گره از کار یکدیگر باز می‌کنند و دوش به‌دوش هم می‌ایستند. این تجربه نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی زنده است، فقط زیر غبار روزمرگی و انزوای پنهان مانده است. بانک زمان می‌کوشد با ساختن «بانه‌ای برای همیاری»، این سرمایه را در شرایط عادی دوباره به جریان بیندازد و آن را به امنیت رابطه‌ای تبدیل کند؛ قدرتی که محله را از مجموعه‌ای از افراد تنها به شبکه‌ای انسانی، مستحکم و پیش‌برنده تبدیل می‌کند. به گفته سعید زاهدی، مجری این طرح، در گامی تازه برای نهاده‌کردن این ایده، با استناد به‌بند «پ» ماده ۳۱ قانون برنامه هفتم پیشرفت، چارچوبی ملی برای تنظیم‌گری بانک زمان تدوین شده است. در این مدل که با راهبری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به‌عنوان رگولاتور ملی پیش می‌رود، قرار نیست همیاری مردم به قواعد خشک اداری آلوده شود، بلکه دولت با تعیین استانداردهای فنی، احراز هویت و تأمین زیرساخت، «حاشیه امنی» برای تعاملات داوطلبانه می‌سازد.

روایتی برای بازسازی جامعه

بانک زمان نه یک اپلیکیشن است و نه یک ابزار اداری. این طرح سازوکاری است تا هیچ‌کس، چه سالمند چه هر فردی در هر سن و سال، تسلیم روایت‌های تحمیلی دیگران نشود و خودش قهرمان و راوی داستان زندگی‌اش بماند. زاهدی حدود ۶ سال روی بانک زمان کار کرده و چند طرح پایلوت را پیش برده است. او می‌خواهد نشان دهد که جامعه‌ای می‌تواند با روایت‌های تازه‌ای که خود مردم در میدان می‌سازند، از نو ساخت؛ نه با نسخه‌ای آماده که از بیرون پر زندگی محله تحمیل شود. به گفته زاهدی، مدل ایرانی بانک زمان بر ایده «اجتماع اجتماع‌ها» تکیه دارد، ظرفیت و نیازهایش اختیار دارد، خود بانک زمان بسازد و آن را متناسب با هویت، ظرفیت و نیازهایش اداره کند. در عین حال، این اجتماع‌ها از قواعد پایه، زیرساخت مشترک، سازوکار اعتماد و امکان اتصال به اجتماع‌های دیگر بهره می‌برند. در این معماری، سه ابزار حکمرانی توزیع شده، بازی‌وارسازی معنادار و ثبت تغییرناپذیر نقش اصلی دارند. حکمرانی توزیع‌شده اختیار را در میدان و نزد اجتماع محلی نگه می‌دارد. بازی‌وارسازی معنادار مشارکت را زنده می‌کند و به آن پیامد واقعی می‌دهد. ثبت تغییرناپذیر نیز جابه‌جایی زمان، تصمیم‌های حکمرانی، اصلاح قواعد و تعهدات را قابل اتکا و پیگیری می‌کند.

در این نگاه، بانک زمان «بانک ساعت‌ها» نیست، بانک اعتماد، تعهد و توان جمعی مردم است.

مسأله‌ای که بانک زمان

حل می‌کند

مجری طرح بانک زمان، در پاسخ به این پرسش که این بانک قرار است چه مسأله‌ای را حل کند، به «ایران» می‌گوید: «بانک زمان ایرانی قرار است ظرفیت‌های پراکنده مردم محله (زمان، مهارت، تجربه یا مراقبت) را سامان بدهد و آنها را به شبکه‌ای پایدار برای همیاری متقابل تبدیل کند. این سازوکار، نیازهای واقعی و روزمره افراد را به‌توان دیگر ساکنان محله پیوند می‌دهد. خدمت را ثبت می‌کند، اعتبار زمانی و لذت و حق دریافت را قاعده‌مند می‌کند.» از منظر او بانک زمان جای دولت، بازار یا خانواده را نمی‌گیرد. این مدل میان آنها قرار می‌گیرد و بخشی

از خلأ خدمات انسانی، محله‌ای و رابطه‌محور را پر می‌کند: خلأیی که بازار به‌راحتی آن را نمی‌بیند و ساختارهای رسمی نیز به‌تنباهی نمی‌توانند به آن پاسخ دهند. زاهدی درباره نسبت بانک زمان با محله و ساختارهای رسمی می‌گوید: «در مدل «اجتماع اجتماع‌ها»، هر محله با اختیار خود بانک زمان می‌سازد و مسأله‌هایش را حل می‌کند. زیرساخت مشترک، اعتماد، ثبت منصفانه، اتصال شبکه‌ها و امکان افزایش تاب‌آوری محله، حفظ بنابرین بانک زمان فقط ابزاری برای تبادل خدمت در محله نیست؛ زیرساختی است برای کرامت مردم، بازسازی اعتماد میان همسایه‌ها و بالا بردن قدرت حل مسأله در جامعه.»

زمان ذخیره نمی‌شود

حق همیاری ثبت می‌شود

اما وقتی زمان ذخیره‌پذیر نیست، بانک زمان چه چیزی را ثبت می‌کند و چگونه خدمت امروز را به امنیت و توان فردا تبدیل می‌کند؟ به گفته زاهدی، بانک زمان خود زمان را ذخیره نمی‌کند، بلکه «حق دریافت همیاری» را ثبت می‌کند. مهارت یا توان خود را برای دیگری به کار می‌گیرد، شبکه این کنش را ثبت و به اعتبار زمانی تبدیل می‌کند. این اعتبار به معنای مالکیت بر ساعت‌های آینده نیست. فرد با اتکا به آن می‌تواند در آینده از توان متقابل شبکه درخواست خدمت کند. او می‌گوید: «برای نمونه، یک ساعت آموزش، مراقبت از کودک، همراهی سالمند، تعمیر ساده یا باغبانی مشترک در حساب فرد ثبت می‌شود. او بعداً می‌تواند به اندازه همان زمان از دیگر اعضای

هم‌افزایی نهادی و روایت‌سازی

برای همراه‌کردن مردم، باید از ظرفیت نهاد‌های موجود مانند مساجد، مدارس، سراهای محله، شوراهای اجتماعی، مراکز بهزیستی، کانون‌های سالمندان، دانشگاه‌ها، تشکلهای حرفه‌ای، تعاونی‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد استفاده کرد. زاهدی می‌گوید: «الگوی همکاری روشن است، نهاد رسمی امنیت، اعتباربخشی و زیرساخت فراهم می‌کند؛ اما اجتماع محلی نیازها را شناسایی و روابط را شکل می‌دهد. نقش نهاد رسمی نباید جایگزین رابطه‌های محلی شود.»

در نهایت، بانک زمان بیش از آنکه به تبلیغ مستقیم نیاز داشته باشد، به روایت‌های واقعی نیاز دارد. اینکه چه کسی خدمتی دریافت کرد؟ چه کسی آن را ارائه داد؟ چه مسأله‌ای حل شد؟ و این تجربه چگونه اعتماد میان اعضای محله را افزایش داد؟ زاهدی معتقد است مردم با دیدن جدول آیین‌نامه یا شعار وارد چنین طرحی نمی‌شوند. آنها وقتی وارد می‌شوند که انسانی شبیه خودشان را ببینند، کسی که در یک مسأله واقعی کمک گرفته یا به دیگری کمک کرده است. از همین‌جا بانک زمان از یک نام اداری فاصله می‌گیرد و به زبان مشترک همکاری میان همسایه‌ها تبدیل می‌شود.

خودمحور نیست، بلکه شبکه‌ای از اجتماع‌های کوچک‌تر است. هر اجتماع استقلال و قواعد اختصاصی خود را حفظ می‌کند و در عین حال، در چارچوبی مشترک به اجتماع‌های دیگر متصل می‌شود. از این زاویه، بانک زمان به جای یک سرویس آنلاین، بیشتر به زیرساخت همکاری و حکمرانی توزیع‌شده شباهت دارد. او می‌گوید: «در این ساختار، هر جابه‌جایی زمان، هر تصمیم حکمرانی و هر اصلاح قاعده باید قابل‌پیگیری باشد. این کار کمک می‌کند اختلاف درباره اینکه «چه کسی چه گفت و چه کسی چه کرد» از حافظه افراد و سلیقه مدیران فاصله بگیرد. همچنین ثبت سوابق، تعهدات و تصمیم‌ها را قابل‌اعتمادتر می‌کند. اختیار مشارکت نیز یک اصل اخلاقی در این مدل است. عضو فقط مصرف‌کننده خدمت نیست؛ در شکل دادن به قواعد و حتی پیشنهاد راه‌اندازی شاخه‌های جدید نقش دارد. در غیر این شکل، بانک زمان به طرحی برای ارائه خدمات از بالا تبدیل می‌شود. پایلوت کشوری نیز باید کوچک و مرحله‌ای پیش برود. در این مسیر، شکست‌های احتمالی مانند بارگذاری اداری، سوءاستفاده یا نابرابری در دسترسی باید صریح بررسی شوند. هر مرحله باید با شواهد به‌دست‌آمده از میدان اصلاح شود، نه با فرض‌هایی که پشت میز ساخته شده‌اند.»

راه‌اندازی بانک زمان در محله

برای راه‌اندازی بانک زمان محله‌ای، کار با عضوگیری انتزاعی را پرکردن یک دیتابیس آغاز نمی‌شود. نقطه شروع، یک «پرونده مسأله» واقعی، ملموس و فوری است. ابتدا باید نیاز مشخص محله تعریف شود. سپس افراد برای حل همان مسأله کنار هم قرار بگیرند، همیاری شکل بگیرد، خدمت ثبت شود و اعتماد و امنیت رابطه‌ای در محله جاری شود. به عنوان مثال، اگر یک خانواده نیاز دارد که یک فرد را به بیمارستان ببرد، می‌توانند با همیاری محله، یک نفر را برای این کار استخدام کنند. این کار به‌عنوان یک خدمت محلی ثبت می‌شود و به‌عنوان یک تجربه موفق در محله ثبت می‌گردد. به عنوان مثال، اگر یک خانواده نیاز دارد که یک فرد را به بیمارستان ببرد، می‌توانند با همیاری محله، یک نفر را برای این کار استخدام کنند. این کار به‌عنوان یک خدمت محلی ثبت می‌شود و به‌عنوان یک تجربه موفق در محله ثبت می‌گردد.

فراتر از یک پلتفرم متمرکز

مجری این طرح، بانک زمان را یک «پلتفرم» به معنای رایج آن نمی‌داند. به اعتقاد او، اتکا به رابط کاربری و دیتابیس مرکزی، بسیاری از پروژه‌های مشابه را به بن‌بست رسانده است؛ چون با حذف نیاز ناظر یا تیم سازنده، کل شبکه فرو می‌پاشد. به گفته زاهدی، آنچه در مدل ایرانی طراحی شده، یک موجود واحد و

بانک زمان

مجری این طرح، بانک زمان را یک «پلتفرم» به معنای رایج آن نمی‌داند. به اعتقاد او، اتکا به رابط کاربری و دیتابیس مرکزی، بسیاری از پروژه‌های مشابه را به بن‌بست رسانده است؛ چون با حذف نیاز ناظر یا تیم سازنده، کل شبکه فرو می‌پاشد. به گفته زاهدی، آنچه در مدل ایرانی طراحی شده، یک موجود واحد و

فراتر از یک پلتفرم متمرکز

مجری این طرح، بانک زمان را یک «پلتفرم» به معنای رایج آن نمی‌داند. به اعتقاد او، اتکا به رابط کاربری و دیتابیس مرکزی، بسیاری از پروژه‌های مشابه را به بن‌بست رسانده است؛ چون با حذف نیاز ناظر یا تیم سازنده، کل شبکه فرو می‌پاشد. به گفته زاهدی، آنچه در مدل ایرانی طراحی شده، یک موجود واحد و

عمومی در محله. مرحله بعدی شناسایی دارایی‌های محله است، مهارت‌ها، تجربه‌ها، زمان آزاد و نیازهای افراد شناسایی شود؛ یعنی روشن شود چه کسی چه کاری بلد است و چه کسی به چه کمکی نیاز دارد.» به گفته زاهدی خدمات باید دقیق، منصفانه و قابل‌پیگیری ثبت شوند. این کار می‌تواند با دفتر محله، گروه پیام‌رسان یا نظارت یک هماهنگ‌کننده محلی انجام شود. بهتر است کار از یک کوچه، مجتمع یا بلوک آغاز شود. اعتماد در مقیاس کوچک شکل می‌گیرد و پس از آزمون و اصلاح، شبکه می‌تواند گسترش یابد. او می‌گوید: «مهم این است که هیچ‌کس احساس نکند وقت و کاری که در اختیار شبکه گذاشته، بی‌حساب مانده است. ثبت، فقط یک کار اداری نیست؛ حافظه مشترک همیاری و مبنای اعتماد آینده است.»

اما این طرح هنوز ابهاماتی دارد. زاهدی سه مانع اساسی را بر سر راه اجرای این ایده در کشور مطرح می‌کند: «ابهام در تعریف، اولین مانع، ناشناخته بودن ماهیت بانک زمان است. هنوز بسیاری آن را نه یک زیرساخت محلی برای مبادله خدمت، بلکه یک خبریه یا طرحی اداری از بالا می‌فهمند. تا زمانی که این تفاوت روشن نشود، اجرا در سطح همان کلیشه‌های قدیمی باقی می‌ماند. مانع دوم، برداشت نادرست از تجربه‌های نسل اول بانک زمان است. برخی تصور می‌کنند این مدل فقط ابزاری برای ثبت ساعت آموزش زبان یا مهارت است. در حالی که جان‌مایه بانک زمان، همیاری ملموس، تکرار تعامل و تبدیل مهارت‌ها به پیوندهای انسانی است. اگر این لایه نادیده گرفته شود، بانک زمان به کار اداری توخالی تبدیل می‌شود.» به گفته زاهدی تجربه‌های خارجی نشان می‌دهند که بانک زمان در شکل‌های موفق‌تر خود، از

طرح به زیرساختی اجتماعی و محله‌محور ارتقا پیدا کند.» تجربه از میدان، نه تبلیغ از بالا طرح بانک زمان تاکنون در چند نقطه کشور به شکل آزمایشی اجرا شده است. زاهدی می‌گوید: «مردم زمانی با این ایده پیوند می‌خورند که آن را به زبان محله بشنوند؛ وقتی بدانند چه خدمتی می‌دهند، چه خدمتی می‌گیرند و این بده‌بستان چگونه به اعتماد پایدار تبدیل می‌شود.» در این نگاه، موفقیت با تعداد ثبت‌نام‌ها سنجیده نمی‌شود. به گفته زاهدی معیار اصلی، عمق مشارکت است، چند خدمت واقعی انجام شده، چند عضو دوباره بازگشته‌اند، مشارکت تا چه اندازه تکرار شده و آیا رابطه‌هایی پایدار میان اعضا شکل گرفته است یا نه. او می‌گوید: «مشارکت در این شبکه بر مدار توانمندی می‌چرخد، نه تمکن مالی. ممکن است فردی در آموزش زبان مهارت داشته باشد و فرد دیگری بتواند همراهی کند یا به او کار با تلفن همراه را بیاموزد. هرکس به اندازه وقت و توان خود بخشی از ظرفیتش را به شبکه می‌آورد و مشارکت همیشه اختیاری است.» مستقیم به تنهایی اعتماد نمی‌سازد؛ تجربه اعتماد می‌سازد. به همین دلیل، پایلوت‌ها بر مسائل واقعی محله تمرکز دارند: همراهی سالمند برای کارهای پزشکی، آموزش مهارت‌های فنی، آموزش زبان و رایانه، کمک در امور اداری یا خرید، هم‌محبتی با افراد تنها و انتقال تجربه بازنشسته به جوانان. وقتی یک بازنشسته دوباره احساس مفیدبودن می‌کند یا یک جوان مهارتی تازه می‌آموزد، بانک زمان از یک ایده انتزاعی به تجربه‌ای ملموس از امنیت رابطه‌ای تبدیل می‌شود. در یکی از محله‌ها، همراهی یک جوان



برای خرید یک سالمند به رابطه‌ای پایدار انجامید. در نمونه‌ای دیگر، تعمیر یک وسیله یا آموزش مهارتی به نوجوانان، مردم را نه برای ذخیره ساعت، بلکه برای تجربه تعلق و دیده‌شدن به میدان آورد.

امین محله؛ حلقه اعتماد

در قلب این شبکه، تسهیلگر محلی یا همان «امین محله» قرار دارد. بانک زمان بدون تسهیلگر ممکن است به فهرستی از نام‌ها تبدیل شود. امین محله نیازها و توانایی‌ها را می‌شناسد، افراد را به یکدیگر پیوند می‌دهد، کیفیت خدمت را پیگیری می‌کند و در اختلاف‌ها میانجی می‌شود. زاهدی می‌گوید: «امین محله مدیر اداری یا اپراتور سامانه نیست. او گره‌گشایی انسانی است که از دل مسأله و رابطه‌های واقعی محله می‌آید. امین با شناخت زیسته خود، نیازها را به توانمندی‌ها وصل می‌کند و به‌جای مدیریت ساعت‌ها، اعتماد را مدیریت می‌کند. او پرونده مسأله را از یک درخواست ساده به روایتی از همیاری تبدیل می‌کند. روایتی که در آن محله، مسئولیت‌ها دقیق تعریف شوند و ارتباط میان بدنه محلی و سطح ملی نظم پیدا کند، بانک زمان ظرفیت آن را دارد که از سطح یک

