ما هي هذه الأداة؟

تساعد هذه الأداة في تنظيم عملية الاتفاق على أدوار ومسؤوليات جميع المعنيين في آلية التغذية الراجعة. وتساعدك هذه الأداة على تحديد الموارد البشرية اللازمة والموارد الأخرى والدورات التدريبية اللازمة للأشخاص للقيام بأدوارهم بفعالية. يعد هذا أمراً ضرورياً لضمان اكتمال دورة التغذية الراجعة الخاصة بك وتمتعها بالموارد الكافية ووضوح جميع المعنيين بشأن ما هو متوقع منهم.

كيف تستخدَم هذه الأداة؟

ينبغي تعبئة الجدول أدناه أثناء المناقشات مع الأعضاء الرئيسيين في منظمتك، بما في ذلك القيادة، والمدراء التقنيين، والزملاء العاملين في مجال الحماية، والنوع الاجتماعي، والإدماج والمجالات الشاملة الأخرى، وموظفي المشاركة المجتمعية، وغيرهم. من الأفضل القيام بذلك خلال ورشة عمل أو اجتماع مخصص.

تحديد الأدوار والمسؤوليات والاتفاق عليها:

1. راجع الأعمدة 1 و2 و3 لاستعراض خطوات دورة التغذية الراجعة والمهمات المقترحة. حرر، أو أضف، أو أزل المهمات عند الضرورة.
2. راجع العمود 4 وناقش من يجب أن يقود المهمة. أضف المسمى الوظيفي/ المنصب للشخص بمجرد التوصل إلى اتفاق.

تحديد الموارد اللازمة والاتفاق عليها:

1. لكل مهمة، راجع الأعمدة من 5 إلى 7 لمناقشة وتوثيق نوع الدعم والموارد اللازمة لتنفيذ جميع المهمات.
2. شارك الوثيقة النهائية لمراجعتها مع أي من أصحاب المصلحة الذين قد لم يكونوا جزءاً من العملية وتأكد من أنها في متناول جميع المعنيين في آلية التغذية الراجعة.

خذ بعين الاعتبار النقاط التالية في كل خطوة من خطوات دورة التغذية الراجعة:

* من يقوم بهذا بالفعل؟

أحد الأسباب وراء تحديد تدفق المعلومات هو تحديد من يفعل ماذا وأين تذهب المعلومات بالفعل. غالباً ما يكون البناء على ما يحدث بالفعل في المنظمة أسرع وأكثر فعالية واستدامة.

* من لديه القدرة على سد الفجوات و/ أو تعزيز ما يحدث بالفعل؟

قد لا تتم تغطية خطوات معينة من دورة التغذية الراجعة حالياً في المنظمة أو قد يتم تغطيتها من قبل شخص مُجهد ومرهق. من المفيد التفكير في من يمكنه سد الفجوات ومن يمكنه لعب دور قد يجعل الخطوة أكثر فعالية أو كفاءة. تذكر أن القدرات يمكن أن تشمل الخبرة التقنية، والمهارات اللغوية، والوقت المتاح، وما إلى ذلك.

* من يستطيع أن يلعب دوراً تمكينياً أو داعماً؟

في كل خطوة في دورة التغذية الراجعة، هناك إجراءات يمكن لأشخاص آخرين في المنظمة تنفيذها لجعل هذه الخطوة أسهل و/ أو أكثر فعالية. قد يشمل ذلك القيادة التي تخلق بيئة داعمة لاتخاذ الإجراءات استجابة للتغذية الراجعة المجتمعية أو الموارد البشرية التي تضمن أن الدورة التدريبية التأهيلية تتضمن المهارات المتعلقة بالتغذية الراجعة المجتمعية.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **خطوة دورة التغذية الراجعة** | 1. **المهمات** | 1. **الإطار الزمني**   ***كم مرة سيتم تنفيذ هذه المهمة؟ ضمن أي إطار زمني؟*** | 1. **القيادة**   من سيكون مسؤولاً عن قيادة هذه المهمة؟ | 1. **احتياجات الموارد البشرية**   من يجب إشراكهم أيضاً؟ لكم من الوقت؟ كم عددهم؟ ما هي النسبة لوقتهم؟ | 1. **الموارد**   ***ما هو الدعم المادي/ المالي الذي سيحتاجونه؟*** | 1. **بناء القدرات**   ما أنواع التدريبات التي ستلزم؟ |
| **تصميم آلية التغذية الراجعة** | بناء تأييد مع القيادة والموظفين | بمجرد أن تبدأ المناقشة | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة | على سبيل المثال: سيتطلب الأمر جلسة لمدة ساعتين مع فريق الإدارة العليا، و"وجبة غداء خفيفة" لمدة ساعة واحدة مع فريق العمل العام | على سبيل المثال: مجموعة التغذية الراجعة، والمرطبات لجلسة "وجبة الغداء الخفيفة" | على سبيل المثال: لا توجد تدريبات، ولكن سيتطلب الأمر وجود جهة تنسيق لإعداد إحاطات حول آلية التغذية الراجعة |
| مناقشة الآلية مع فئات متنوعة من المجتمع | على سبيل المثال: خلال الشهر الأول | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة |  |  |  |
| تخطيط الآلية من خلال تحديد أصحاب المصلحة وتدفق المعلومات، والاتفاق على الأدوار والمسؤوليات، وتحديد الموارد والدعم | على سبيل المثال: خلال الشهر الأول | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة |  |  |  |
| تصميم أو تكييف أدوات وعمليات جمع البيانات | على سبيل المثال: خلال الشهر الأول | على سبيل المثال: موظف إدارة المعلومات،أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| تيسير الإحاطات والتدريبات حول أهمية التغذية الراجعة | على سبيل المثال: خلال الشهر الثاني | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة |  |  |  |
| تيسير التدريبات حول جمع البيانات | على سبيل المثال: خلال الشهر الثاني | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات |  |  |  |
| تيسير التدريبات حول تحليل التغذية الراجعة | على سبيل المثال: خلال الشهر الثاني | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **جمع التغذية الراجعة المجتمعية** | تلقي وتسجيل التغذية الراجعة المجتمعية وتقديم الاستجابة الأولية حيثما أمكن | على سبيل المثال: التسجيلات المنتظمة أثناء أنشطة تعزيز الصحة (3 مرات في الأسبوع) | على سبيل المثال: الموظفون والمتطوعين أثناء الأنشطة العادية، ومشغلو الخطوط الساخنة، والموظفون والمتطوعون المخصصون لجمع التغذية الراجعة |  |  |  |
| مشاركة وتحديث مستند الأسئلة المتكررة | على سبيل المثال: مرة بالشهر | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة |  |  |  |
| الإشراف على عملية جمع البيانات | على سبيل المثال: أثناء جمع البيانات (3 مرات في الأسبوع) | على سبيل المثال: رؤساء الأفرقة، أوموظف إدارة المعلومات، أوموظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
|  | | | | | | |
| الدمج وتحديد الأولويات | تسليم نماذج التغذية الراجعة (إذا تم استخدام النماذج) | على سبيل المثال:  في نهاية كل يوم يتم فيه جمع البيانات (3 مرات في الأسبوع) | على سبيل المثال: رؤساء الأفرقة، الموظفون والمتطوعون الذين يسجلون التغذية الراجعة |  |  |  |
| إدخال التغذية الراجعة في قاعدة بيانات التغذية الراجعة (إن أمكن) | على سبيل المثال:  خلال يوم واحد بعد استلام النماذج | على سبيل المثال: الموظفون أو المتطوعون المكلفون بإدخال البيانات، أو موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات، الرصد والتقدير |  |  |  |
| دمج التغذية الراجعة من عدة مواقع في قاعدة بيانات مركزية واحدة (إن أمكن) | على سبيل المثال:  مرة في الأسبوع | على سبيل المثال: موظف إدارة المعلومات، أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| مراجعة وتنظيف بيانات التغذية الراجعة | على سبيل المثال:  خلال يوم واحد من إدخال البيانات | على سبيل المثال: موظف إدارة المعلومات، أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ، أو موظفو إدخال البيانات |  |  |  |
| إحالة حالات التغذية الراجعة التي تتطلب إجراءً فردياً | على سبيل المثال:  البيانات الحساسة والحرجة: فوراً، كحد أقصى خلال 24 ساعة  التغذية الراجعة البرنامجية/ التشغيلية التي تتطلب إجراء: كحد أقصى خلال يومين | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة |  |  |  |
| مشاركة التغذية الراجعة حول عملية جمع البيانات مع جامعي البيانات | على سبيل المثال:  في غضون أسبوع واحد بعد جمع البيانات | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أوموظف إدارة المعلومات،أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| ترجمة تعليقات التغذية الراجعة (إن أمكن) | على سبيل المثال:  في غضون أسبوع واحد بعد تنظيف البيانات | على سبيل المثال: مترجم مخصص |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **التحليل** | تجميع البيانات من مواقع أو قنوات أو مصادر مختلفة | على سبيل المثال:  مرة في الأسبوع | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات، أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| تصنيف تعليقات التغذية الراجعة لتحديد المواضيع والأنماط المشتركة (عبر ترميزها أو تصنيفها بشكل غير رسمي) | على سبيل المثال:  مرة في الأسبوع | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات، أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| استكشاف البيانات المشفرة وتفصيلها | على سبيل المثال:  مرة في الأسبوع | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات،أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| تثليث البيانات مع مصادر المعلومات الأخرى | على سبيل المثال:  مرة في الأسبوع | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات، أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **المشاركة والإجراءات** | تحديد الشكل المناسب لعرض نتائج التغذية الراجعة | أثناء مرحلة التصميم، خلال الشهر الأول | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة،أو موظف إدارة المعلومات، أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| جمع التغذية الراجعة في منتجات المعلومات | على سبيل المثال: تحديث لوحة المعلومات مرة واحدة في الأسبوع  إعداد تقرير/ نشرة إخبارية/ ملخص تغذية راجعة مرة واحدة في الشهر | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات،أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| مشاركة التغذية الراجعة مع أصحاب المصلحة المختلقين | على سبيل المثال:  مشاركة بيانات التغذية الراجعة مع المكتب الإقليمي مرة واحدة في الأسبوع  مشاركة أهم التغذية الراجعة مع فريق عمل التغذية الراجعة المشترك بين الوكالات مرة واحدة في الشهر | على سبيل المثال: مدير المشاركة المجتمعية والمساءلة،أو المدراء الفنيون |  |  |  |
| مناقشة التغذية الراجعة | على سبيل المثال:  مناقشة التغذية الراجعة في كل اجتماع تنسيقي داخلي أسبوعي  مناقشة اتجاهات التغذية الراجعة في كل اجتماع أسبوعي مع المتطوعين  مناقشة اتجاهات التغذية الراجعة في اجتماع فريق عمل التغذية الراجعة المشترك بين الوكالات (مرة واحدة في الشهر) | على سبيل المثال: مدير العمليات،أو مدير المشروع، أو المدراء الفنيون |  |  |  |
| إعداد وثيقة مركزية لتوثيق التوصيات وإجراءات الرصد | أثناء مرحلة التصميم، خلال الشهر الأول | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات،أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| توثيق التوصيات وإجراءات الرصد | على سبيل المثال: تحديث متتبع الإجراءات الداخلية خلال الاجتماع التنسيقي الداخلي الأسبوعي | على سبيل المثال: مدير العمليات،أو مدير المشروع، أو المدراء الفنيون |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **إغلاق الحلقة** | إغلاق الحلقة داخلياً | على سبيل المثال:  مراجعة متتبع الإجراءات خلال كل اجتماع تنسيقي  مناقشة أي مستجدات خلال الاجتماع الأسبوعي مع جامعي البيانات | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف إدارة المعلومات،أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| إغلاق الحلقة مع أفراد المجتمع | على سبيل المثال:  مع المجتمع الأوسع: أثناء جمع البيانات  خلال البرامج الإذاعية التفاعلية (مرة في الأسبوع)  مباشرة مع مقدم التغذية الراجعة عند الضرورة: في غضون 7 أيام من اتخاذ الإجراء | على سبيل المثال: الموظفون والمتطوعين الذين هم على اتصال منتظم مع المجتمعات، الزملاء التقنيين |  |  |  |
| *توثيق إغلاق الحلقة* | على سبيل المثال: في نهاية الأسبوع، الإشارة في متتبع التغذية الراجعة إلى التغذية الراجعة التي استجيب لها | على سبيل المثال: الموظفون والمتطوعين الذين هم على اتصال منتظم مع المجتمعات، الزملاء التقنيين |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **الاستعراض والمواءمة** | *استعرض من تسمع منهم* | على سبيل المثال:  استعراض الخصائص الديموغرافية لمقدمي التغذية الراجعة في لوحة المعلومات | على سبيل المثال: موظف إدارة المعلومات والمشاركة المجتمعية والمساءلة، أو موظف التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ |  |  |  |
| طلب التغذية الراجعة من الموظفين والمتطوعين حول الآلية | على سبيل المثال:  استطلاع عبر الإنترنت مع الموظفين  المناقشة في الاجتماعات التنسيقية الداخلية والاجتماعات مع المتطوعين بشكل ربع سنوي | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة |  |  |  |
| طلب التغذية الراجعة من أفراد المجتمع حول الآلية | على سبيل المثال:  إجراء حلقات نقاش مركزة مع أفراد المجتمع بشكل ربع سنوي | على سبيل المثال: موظف المشاركة المجتمعية والمساءلة |  |  |  |