ما هذه الأداة؟

***تمثل هذه الأداة نموذج استبيان لمشاركة النقاط البارزة الرئيسية التي تراها المنظمات في بيانات التغذية الراجعة. ويمكن استخدامه داخل المنظمة (على سبيل المثال، لمكاتب المناطق لمشاركة النتائج الرئيسية التي توصلت إليها مع زملائهم في المقر الرئيسي) وفي البيئات المشتركة بين الوكالات (على سبيل المثال، لأعضاء مجموعات العمل الذين يرغبون في مشاركة النقاط البارزة الرئيسية الواردة من آليات التغذية الراجعة التي يستخدمونها).***

***لا يهدف الاستبيان إلى جمع بيانات كاملة أو تمثيلية حول آراء المجتمعات في الفترة المعنية. ومع ذلك، إنه يسلط الضوء على القضايا التي ودرت من خلال قنوات مختلفة ويوجه المناقشات حول كيفية التعامل مع التغذية الراجعة المجتمعية.***

لماذا نحتاج إلى هذه الأداة؟

***ينبغي الإحاطة بالاتجاهات الرئيسية والنقاط البارزة في بيانات التغذية الراجعة المجتمعية لتركيز انتباهك على القضايا الأكثر أهمية والأكثر إلحاحًا وإيجاد طرق لمعالجتها. في الأزمات، تستحدث الكثير من المكاتب أو المنظمات آليات تغذية راجعة خاصة بها في كثير من الأحيان، غير أنه غالبا لا يكون هناك طريقة واضحة لمشاركة تلك المعلومات بطريقة سهلة ومنتظمة. قد يكون تبادل البيانات الأولية أمرًا مرهقًا وحساسا، غير أن عدد قليل من المكاتب سيتمكن من إعداد تقارير شاملة للتغذية الراجعة بالتعاون مع جميع الشركاء.***

***يتمثل أحد الخيارات في إعداد استبيان مشترك تستطيع جميع المكاتب أو المنظمات التي تجمع التغذية الراجعة استخدامه لمشاركة أهم النقاط مع بعضها البعض بشكل منتظم. في الحالات التي تستلزم تحديد أولويات العمل لمعالجة التغذية الراجعة المجتمعية عبر الوكالات، يمكن استخدام هذا الاستبيان حتى يتمكن الشركاء من مشاركة النقاط البارزة الرئيسية الخاصة بهم على نحو بسيط وسريع.***

كيف ينبغي استخدام الاستبيان؟

***يمكن تكييف هذا الاستبيان ليناسب سياقًا محددًا ويمكن إعداده على تطبيق استطلاعات بسيط عبر الإنترنت، مثل صندوق أدوات كوبو على سبيل المثال. انظر الكلمات الموضحة باللون الأصفر والتي يجب تكييفها لكل حالة على حدة.***

***يمكن مشاركة هذا الاستطلاع مع جميع الشركاء أو المكاتب التي تجمع التغذية الراجعة المجتمعية باستخدام أدواتهم وأساليبهم المحددة على نحو منتظم (على سبيل المثال، كل أسبوعين أو مرة في الشهر). بعد ذلك، تتولى جهة تنسيق معينة جمع النتائج، والتي تعمل على تحليل الطلبات وتُعِد عرض تقديمي بسيط للمواضيع الأكثر شيوعًا. يمكن لذلك العرض التقديمي بعد ذلك توجيه مناقشات الفريق أو مجموعة العمل ذات الصلة. يمكن تصنيف النتائج باستخدام الإطار التحليلي للتغذية الراجعة المجتمعية.***

نموذج استبيان:

*مقدمة:*

***تتمثل الأولوية الرئيسية لـ [اسم فريق التنسيق] في تحليل الاتجاهات الأكثر شيوعًا في بيانات التغذية الراجعة المجتمعية التي تم جمعها عبر [اسم الاستجابة والموقع] ومشاركة تلك الاتجاهات والعمل بناء عليها. يتولى فريق العمل /دائرتنا جمع الاتجاهات والأولويات الرئيسية في التغذية الراجعة المجتمعية من الوكالات/المكاتب ثم تشكيل ومشاركة نظرة عامة على الموضوعات الأكثر شيوعًا و/أو الملحة، بما في ذلك التوصيات الأولية بشأن الإجراء الذي يجب اتخاذه والجهة التي ستتخذه.***

***يرجى إكمال هذا النموذج مرة واحدة كل [عدد الأسابيع أسابيع أو الأشهر] لمشاركة اتجاهات التغذية الراجعة المجتمعية الأكثر شيوعًا أو أهمية والتي تم تحديدها في بيانات تغذيتك الراجعة. سيساعدنا هذا على تحديد مجالات المخاوف الرئيسية والخطوات التي يمكن اتخاذها لمعالجتها.***

ما اسم (المكتب/المنظمة) التي تعمل لديها؟

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ما اسمك؟

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

يرجى مشاركة عنوان بريدك الالكتروني في حال اقتضى الأمر أي توضيحات.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

يرجى مشاركة رقم الهاتف في حال اقتضى الأمر أي توضيحات.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ما القنوات التي استخدمتها للحصول على التغذية الراجعة المجتمعية في الشهر الماضي؟

 الرصد الميداني

 أنشطة التعبئة الاجتماعية الميدانية

 مقابلة المخبر الرئيسي

 مقابلة منظمة

 لقاء مجتمعي

 زيارة منزلية

 البريد الإلكتروني

 تطبيقات المراسلة

 الرسائل القصيرة

 شات بوت

 عرض تفاعلي

 الاستجابة الصوتية التفاعلية

 مسجل صوت/فيديو

 مركز اتصال

 مكتب مساعدة/مركز معلومات

 صندوق التغذية الراجعة

 رسالة

 غير ذلك\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[انسخ الأسئلة أدناه وألصقها لإتاحة الفرصة لتقديم العديد من النقاط البارزة. يوصى بتوفير خيار بمشاركة 3-5 نقطة بارزة]

1. ما أكثر المواضيع الشائعة أو المهمة الواردة في التغذية الراجعة المجتمعية التي تلاحظها في بياناتك؟ يرجى وصف الموضوع بعبارة موجزة.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.أ يرجى تقديم عينة اقتباس إن أمكن؟

1.ب يجرى تحديد (المستوى الإداري المعني) التي تلقيت فيه تلك التغذية الراجعة؟

1.ج يرجى تحديد الفئة السكانية التي سمعت ذلك التعليق منها، إن إمكن (على سبيل المثال، الشباب أو كبار السن أو أشخاص يعانون من أمراض موجودة أو المهاجرين/اللاجئين، أو الأشخاص ذوي الإغاقة، أو غيرهم)

1.د هل اتخذت أي إجراءات بناء على التغذية الراجعية أم أنك تخطط لاتخاذ تلك الإجراءات؟

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.هـ ما توصياتك لأصحاب المصحلة المعنيين بالاستجابة/الفرق المعنية لمعالجة هذه التغذية الراجعة؟

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.و هل التغذية الراجعة البارزة مدرجة في تقرير ستتمكن من مشاركته؟ إذا كانت الإجابة نعم، يرجى تحميله أو مشاركته عبر البريد الالكتروني.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EXAMPLE QUESTIONNAIRE:

***Introduction:***

*A key priority of the [name the coordination group] is to analyse, share and encourage action on the most frequent trends in community feedback data collected across the [name response and location]. This working group/our department will collect the main trends and priorities in community feedback from agencies/offices and then collate and share an overview of the most frequent and/or pressing topics, including preliminary recommendations on what action should be taken and by whom.*

*Please complete this form once every [no. of weeks or months] to share the most common or important community feedback trends identified in your feedback data. This will help us to identify key areas of concern and what steps can be taken to address them.*

***Which [office/organisation] are you working for?***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***What is your name?***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Please share your email address in case any clarification is needed.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Please share your phone number in case any clarification is needed.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Which channels did you use to receive community feedback in the last month?***

* Field Monitoring
* Field social mobilisation activities
* Key informant interview
* Structured interview
* Community meeting
* Household visit
* Email
* Messaging apps
* SMS
* Chatbot
* Social Media
* Interactive Show
* Interactive Voice Response
* Voice/video recorder
* Call Centre
* Helpdesk/Information Center
* Feedback box
* Letter
* Other\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*[Copy and paste the questions below to provide the opportunity of providing several highlights. It is recommended to provide the option of sharing 3-5 highlights]*

***1. What is one of the most common or important community feedback topics you are seeing in your data? Please describe the topic in a few words.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***1.A*** *Please provide a sample quote if possible:*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.B*** *Please specify the [relevant administrative level] where you primarily received this feedback.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.C*** *If possible, please specify the demographic group you have primarily heard this comment from,*  *(for example young people, elderly, people with existing illnesses, migrant/refugees, people with disabilities, or other).*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.D*** *Have you taken any action based on the feedback or are you planning to do so?*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.E*** *What would you recommend to the relevant stakeholders of the response/to the relevant teams to address this feedback?*

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***1F*** *Is this highlighted feedback included in a report that you would be able to share? If yes, please upload or share via email*

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***