ما الغرض من هذه الأداة؟

تساعدك هذه الأداة على التفكير في المكان الذي ستنتقل إليه المعلومات التي أنشئت في آلية التغذية الراجعة الخاصة بك. ستساعد هذه العملية على ضمان اكتمال دورة التغذية الراجعة وسيتلقى جميع المعنيين المعلومات ذات الصلة بمسؤولياتهم. كما أنها تساعد على التأكد من أنه بمجرد اتخاذ الإجراء، سيتم إغلاق حلقة التغذية الراجعة داخلياً وخارجياً مع المجتمعات وأصحاب المصلحة المعنيين الآخرين.

كيف تستخدم هذه الأداة؟

1. اجمع كل المعلومات التي قمت بجمعها كجزء من الخطوات السابقة لإعداد آلية التغذية الراجعة**.** **يتضمن ذلك المعلومات التي ساعدتك على تحديد نطاق آلية** التغذية الراجعة **(انظر المزيد في** [**هذه الأداة**](https://docs.google.com/document/d/1EzRh6qzOjJDOoIUPIWtxOU3v-iyHY24I/edit?pli=1)**) والمعلومات التي جمعتها عند تحديد قنوات التواصل (انظر المزيد في** [**هذه الأداة**](https://docs.google.com/document/d/1Hp2nQTRcTAXDyhVeKvyxqlCmjVxY3xq4/edit)**).**
2. انتقل إلى الخطوة 1 لتحديد من يجب أن يكون جزءاً من عملية التحديد.
3. انتقل إلى الخطوة 2 ونظم اجتماعاً مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لتستعرض كيف ستتلقى المعلومات، وكيف وأين يجب أن يذهب كل نوع من أنواع المعلومات.
4. انتقل إلى الخطوة 3 للتأكد من أن جميع المشاركين يمكنهم الوصول إلى مخرجات الاجتماع.
5. استمر في عملية **إعداد** **آلية** **التغذية الراجعة من خلال الاتفاق على الأدوار، والمسؤوليات، والأطر الزمنية باستخدام** [**هذه الأداة**](https://docs.google.com/document/d/1Hi34vhZYczoT0HCxMcFvOsudXRv18vGS/edit)**.**

الخطوة 1: حدد من يجب أن يكون جزءاً من هذه العملية

عليك الاجتماع مع الأشخاص الرئيسيين الذين يجب إشراكهم في العملية لخلق تأييد مع زملائك وقيادتك. سيعتمد تحديد من يجب أن يكون جزءاً من هذه العملية على نطاق آلية التغذية الراجعة الخاصة بك. يتضمن ذلك أي شخص ستعتمد عملية التغذية الراجعة على مشاركته ودعمه. ومن المرجح أن تشمل:

1. القيادة
2. موظفو البرامج والعمليات
3. إدارة المعلومات
4. الرصد والتقدير
5. الموارد البشرية
6. الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج
7. الأمن

الخطوة 2: نظم مناقشة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين

نظم مناقشة كجزء من اجتماع مخصص أو ورشة عمل أو تدريب. من الأفضل أن يكون جزءاً من ورشة عمل لإعداد آلية التغذية الراجعة، [وإليك](https://docs.google.com/document/d/1HdalJ_drE4COToyi4R5ZEKHqShjV0Iq2/edit) جدول أعمال ورشة العمل هذه. إذا لم يكن ذلك ممكناً، تأكد على الأقل من القيام بالتمرين أدناه ومشاركة عملية التحديد المقترحة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين وتنظيم اجتماعات ثنائية للمتابعة عند الضرورة.

وثق المناقشة على لوح ورقي قلاب أو مستند مشترك إذا عقد الاجتماع عبر الإنترنت.

1. ناقش إجابات الأسئلة التالية:

ما هي القنوات التي نتلقى من خلالها المعلومات من المجتمعات؟

استعرض المعلومات المتعلقة بأنواع قنوات التغذية الراجعة التي جمعتها خلال الخطوات السابقة (باستخدام هذه [الأداة](https://docs.google.com/document/d/1Hp2nQTRcTAXDyhVeKvyxqlCmjVxY3xq4/edit) لتحديد قنوات التواصل) واطلب من زملائك تأكيد أو إضافة معلومات إضافية. وهنا تذكير بالأسئلة:

* ما هي القنوات التي نستخدمها حالياً لمشاركة المعلومات وتلقي التغذية الراجعة والاستجابة للمجتمعات؟
* هل هناك هياكل يديرها المجتمع أو الشركاء الآخرون يمكننا استخدامها؟
* هل هذه القنوات مناسبة وتعمل؟
* هل نحتاج إلى قنوات إضافية؟

ما نوع المعلومات التي ستتلقاها؟

ناقش أنواع المعلومات التي ستتلقاها من المجتمعات. استعرض أنواع المعلومات المذكورة أدناه وتأكد من أن الجميع لديهم نفس الفهم.

**التغذية الراجعة التشغيلية** - *هي التغذية الراجعة التي ترتبط بشكل مباشر بالمشاريع، أو البرامج، أو الأنشطة، أو العمليات الجارية التي تضطلع بها المنظمة.*

قد تشمل ذلك كل ما له علاقة بالعملية أو البرنامج المحدد الذي تحتاج القطاعات أو الأدوار ذات الصلة إلى مناقشته. في بعض الأحيان يمكن معالجة هذه التغذية الراجعة على الفور، وفي أحيان أخرى قد يساعدك رصد الاتجاهات والتشاور مع مختلف أصحاب المصلحة لتحديد التغييرات المطلوبة في برامجك أو تدخلاتك. على سبيل المثال، يمكن أن تكون مقترحات تتعلق بالتغييرات في جداول التوزيع، أو أسئلة حول ساعات العمل، أو تقارير عن عدم الرضا عن نوع المساعدة المقدمة.

**التغذية الراجعة الشاملة** – *هي التغذية الراجعة حول قضايا تقع خارج نطاق مشاريعك أو تدخلاتك المحددة وغالباً ما تتعلق بقضايا استراتيجية أو تحديات أوسع نطاقاً مع جهود الاستجابة.*

قد تتعلق بالسياق أو التغييرات في المجتمع وقد لا تكون قابلة للتنفيذ بالنسبة لفريقك. على سبيل المثال، قد تكون عيارة عن استياء من الحكومة، أو تساؤلات حول نهاية الكارثة، أو تعليقات حول دور المرأة في مجتمعهم. من المهم تتبع هذه المعلومات أيضاً، حيث إنها تساعد على فهم المجتمع وتمكنك من مشاركة النتائج مع من قد يكونون في وضع يسمح لهم بمعالجة قضايا محددة.

**قد يلزم التعامل مع بعض التغذية الراجعة التشغيلية والتغذية الراجعة الشاملة بشكل منفصل و/ أو بشكل عاجل، اعتماداً على حساسيتها وحرجيتها:**

**التغذية الراجعة الحساسة –** - *أي معلومات يمكن أن تعرض الشخص الذي يشاركها أو الأشخاص الآخرين المرتبطين بها للخطر ويجب التعامل معها بحذر*. *[[1]](#footnote-1)*

قد تتضمن الادعاءات الخطيرة التي تتعلق بانتهاكات القانون الوطني، أو القانون الدولي، أو قانون حقوق الإنسان المتعلق بحماية (سلامة، وكرامة، وحقوق) السكان المتضررين، أو أي انتهاك لمدونة قواعد السلوك الإنساني أو سياسات الحماية. يمكن تلقي التغذية الراجعة الحساسة كأي نوع من التغذية الراجعة، كتقرير أو سؤال أو اقتراح لأنها تتوقف على ما إذا كانت الحالة تعرض الشخص للخطر إذا تمت مشاركتها مع الآخرين.

**التغذية الراجعة الحرجة** - *أي تغذية راجعة تتطلب متابعة عاجلة/ في الوقت المناسب*.

يمكن أن تشمل مشاكل مثل إيصال الطعام الفاسد، أو مخاطر أمنية محتملة، أو علامات تفشي مرض ما، أو شائعات جديدة في المجتمع قد تهدد البرامج القادمة بشكل مباشر. يجب مشاركة التغذية الراجعة الحرجة فوراً مع الشخص الأنسب للتعامل مع التعليق.

من يجب أن يطلع هذا النوع من المعلومات؟

استعرض الأنواع المختلفة من المعلومات وناقش من يجب أن يطلع عليها. ستكون نتيجة هذه المناقشة هي **إطار الإحالة** الخاص بك. أضف فئات فرعية عند الحاجة. وثق المناقشة على لوح ورقي قالب أو مستند مشترك.

تساعدك الأسئلة التوجيهية التالية على تطوير إطار الإحالة الخاص بك:

* ما هي القطاعات التقنية التي تحال إليها التغذية الراجعة التشغيلية؟
* مَن مِن زملائك هو الأقدر على اتخاذ إجراء بشأن التغذية الراجعة المتعلقة بهذه القطاعات؟
* إذا لم يكن لديك زميل، فمن مِن الشركاء أو أصحاب المصلحة الآخرين يمكنك مشاركة التغذية الراجعة معهم؟
* هل تتطلب التغذية الراجعة التشغيلية متابعة فردية؟

|  |  |
| --- | --- |
| ماذا | من |
| **التغذية الراجعة التشغيلية** |  |
| **التغذية الراجعة الشاملة** |  |

2. ارسم تدفق المعلومات مع مراعاة:

* كيف جُمِعت المعلومات
* أين ستُحفظ المعلومات
* مع من يجب مشاركة أنواع المعلومات المختلفة
* أين ستناقَش هذه المعلومات
* كيف ستغلَق حلقة التغذية الراجعة مع المجتمع

**قد يبدو تدفق المعلومات مثل ما يلي** - ولكنه قد يبدو مختلفاً تماماً. فقط تأكد من أنه يتضمن الخطوات التي تتألف منها دورة التغذية الراجعة الكاملة.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | مقدّم التغذية الراجعة |  |  |  |
|  |  | أنشطة عادية | برنامج إذاعي تفاعلي | خط ساخن |  |  |
|  |  |  | جامع التغذية الراجعة  موظف أو متطوع | تغذية راجعة حرجة |  | جهة الاتصال للتغذية الراجعة الحرجة |
| الإجراء |  | تغذية راجعة حساسة | تغذية راجعة "شاملة" | التغذية الراجعة للمشروع |  | الإجراء |
|  |  | قسم الموارد البشرية | جهة التنسيق للمشاركة المجتمعية والمساءلة/ مدير إدارة المعلومات | فريق المشروع |  |  |
|  | الإجراء | الإدارة |  | مدير المشروع | الإجراء |  |
|  |  |  | قاعدة بيانات التغذية الراجعة |  |  |  |

ما هي السبل التي يمكن استخدامها لمشاركة هذه المعلومات؟

الآن بعد أن عرفت أين يجب أن تذهب المعلومات وبدأت في تطوير إطار الإحالة الخاص بك، يمكنك مناقشة كيفية مشاركة المعلومات مع جهات التنسيق المختلفة. فكر في ناقلي المعلومات، وكذلك عدد المرات التي تم مشاركة المعلومات فيها.

* كيف تتم مشاركة المعلومات حالياً داخل المنظمة؟
* هل تناسب هذه السبل مختلف أنواع المعلومات؟
* ما هي أفضل طريقة لمشاركة المعلومات في المستقبل؟

يمكن إضافة هذه المعلومات في العمود الثالث من الجدول الخاص بك:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ماذا | من | كيف |
| التغذية الراجعة التشغيلية |  |  |
| التغذية الراجعة الشاملة |  |  |

الخطوة 3: شارك وثائق ورشة العمل ووافق عليها

في نهاية ورشة العمل، تأكد من مشاركة المخطط الانسيابي والجداول التي قمت بتعبئتها مع جميع المشاركين في ورشة العمل. سترشد النسخ النهائية والمعتمدة الموظفين والمتطوعين المشاركين في عملية التغذية الراجعة ويجب مناقشتها في الدورات التدريبية.

1. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (2021). مسؤولية البيانات في السياقات الإنسانية. التوجيه التشغيلي، ص30 [↑](#footnote-ref-1)