এখানে আইএফআরসি ফিডব্যাক কিটে ব্যবহৃত গুরুত্বপূর্ণ শব্দগুলোর সংজ্ঞা দেয়া হলো:

‘সামগ্রিক’ ফিডব্যাক

এ ধরনের ফিডব্যাক কোনও নির্দিষ্ট প্রকল্প বা কার্যক্রমের বিষয়ে দেয়া হয় না, বরং পুরো অবস্থা নিয়ে আলোকপাত করে। এগুলো সহায়তা কার্যক্রমের সামগ্রিক পরিকল্পনা বা বড় ধরনের চ্যালেঞ্জ সম্পর্কে হয়ে থাকে। এ ধরনের ফিডব্যাকে সরকারের বা অন্য কোন সংস্থার কার্যক্রম নিয়ে সন্তুষ্টি, কোন দুর্যোগ মোকাবেলা কার্যক্রম নিয়ে বা অন্য কোন সংস্থার কাজ নিয়ে অসন্তোষ, সহায়তা কার্যক্রমের সময়সূচি নিয়ে প্রশ্ন, বা কমিউনিটির আভ্যন্তরীণ সমস্যার ব্যাপারে মন্তব্য থাকে। এ ধরনের ফিডব্যাক কমিউনিটির চাহিদা, চ্যালেঞ্জ ও দৃষ্টিভঙ্গি বোঝার ক্ষেত্রে সহায়ক। কোনো কোনো ক্ষেত্রে এসব ফিডব্যাক অন্যান্য সংস্থার সাথে শেয়ার করা যেতে পারে, যেন তারা ঐ বিষয়ে ব্যবস্থা নিতে পারে।

ফিডব্যাক প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা

ফিডব্যাকের ভিত্তিতে কী পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে, তা ফিডব্যাকদাতাকে জানানোই “ফিডব্যাক লুপ বন্ধ করা” বা ফিডব্যাক প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা। প্রাপ্ত ফিডব্যাকের ভিত্তিতে কী পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে বা না হয়ে থাকলে কেন হয়নি—তা বুঝিয়ে বলা হয় ফিডব্যাকদাতাকে। এ প্রক্রিয়া শেষ করা মানেই কিন্তু ফিডব্যাকের প্রক্রিয়া শেষ হয়ে যায় না। ফিডব্যাক জানানো একটি চলমান প্রক্রিয়া। কিন্তু ফিডব্যাকের ভিত্তিতে গৃহীত পদক্ষেপের ব্যাপারে ফিডব্যাকদাতাকে জানানোর বিষয়টা সাধারনত কার্যক্রমে থাকেনা। যদিও কারো কারো জন্যে এটি জানা খুবই জরুরি।

উন্মুক্ত ও অসংগঠিত ফিডব্যাক ডেটা কোডিং করা

ফিডব্যাক ডেটা কোডিং করা মানে হলো প্রতিটি ফিডব্যাকের সাথে একটি নির্দিষ্ট কীওয়ার্ড বা ছোট বাক্য যুক্ত করা, যেন তা সহজে বিশ্লেষণ করা যায়। যেমন: করোনার গল্প। কোডিং করলে কমিউনিটির মানুষ কোন কোন বিষয়ে কথাবার্তা বলছে, তার একটা ধারণা সহজেই পাওয়া যায়। সেইসাথে, বিভিন্ন ক্ষেত্রে তাদের ফিডব্যাকের পার্থক্যটাও বোঝা যায়।

.

কমিউনিটি

যাদের জন্য আমরা আমাদের কার্যক্রম পরিচালনা করি, তারাই হলো কমিউনিটি। কার্যক্রমের মাধ্যমে তাদেরকে সরাসরি সহায়তা করা হতেও পারে, নাও পারে। নারী, পুরুষ, ছেলে, মেয়ে, বয়স্ক মানুষ, প্রতিবন্ধী, বিভিন্ন জাতিগোষ্ঠী, লৈঙ্গিক দিক থেকে সংখ্যালঘু, এবং প্রান্তিক জনগোষ্ঠী—সবাই কমিউনিটির অন্তর্ভুক্ত। কাজেই কোন নথিতে যদি কমিউনিটি কথাটি থাকে, বুঝে নিতে হবে সেই জায়াগায় যত মানুষ আছে, তাদের সবাইকে এর মধ্যে ধরতে হবে। এমনকি, স্থানীয় নেতা, প্রভাবশালী ব্যক্তি, সংস্থা এবং সরকারি কর্তৃপক্ষও কমিউনিটির অন্তর্ভুক্ত।

ফিডব্যাক সংগ্রহকারী

যিনি কমিউনিটির কাছ থেকে ফিডব্যাক সংগ্রহ করে নথিভুক্ত করেন, তিনিই ফিডব্যাক সংগ্রহকারী। তিনি হতে পারেন সংগঠনেরই কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবী। এমনকি, সংগঠনের বাইরের কোনো মানুষও হতে পারেন।

কমিউনিটি ফিডব্যাক ব্যবস্থা

ফিডব্যাক ব্যবস্থার মাধ্যমে কমিউনিটির মানুষ তাদের চিন্তা-ভাবনা, চাহিদা, প্রয়োজন, অভিযোগ ইত্যাদি জানাতে পারে। কোনো কিছু পরিবর্তনের প্রস্তাবও দিতে পারে। এই ব্যবস্থার মধ্যে ফিডব্যাক নেয়ার মাধ্যম, ফিডব্যাক নেয়া এবং বিশ্লেষণের প্রক্রিয়া, ফিডব্যাকের ভিত্তিতে ব্যবস্থা নেয়া, এবং ফিডব্যাকের ভিত্তিতে গৃহীত পদক্ষেপের ব্যাপারে কমিউনিটিকে জানানোর বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত। মোটকথা, এ পদ্ধতির মাধ্যমে সংস্থার জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা যায়, যা কমিউনিটির উপকারে আসে।

গুরুতর ফিডব্যাক

এ ধরনের ফিডব্যাক পেলে জরুরি ভিত্তিতে ব্যবস্থা নিতে হয়। তবে এগুলো সংবেদনশীল নয়। যেমন কোন পচা খাবার বিতরণ, নিরাপত্তা ঝুঁকি, বা রোগ ছড়ানোর লক্ষণ ইত্যাদি। এমনও হতে পারে যে কোন আসন্ন কার্যক্রম নিয়ে কমিউনিটিতে গুজব ছড়িয়ে পড়ছে। এ ধরনের ফিডব্যাক পাওয়ার সাথে সাথে তা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে জানাতে হবে যেন এ ব্যাপারে কোন পদক্ষেপ নেয়া যায়।

কমিউনিটি ফিডব্যাক

কমিউনিটির মানুষের দেয়া ভাল কিংবা খারাপ মতামতই হলো কমিউনিটি ফিডব্যাক। ফিডব্যাক কমিউনিটির চাহিদা, অভিজ্ঞতা, চ্যালেঞ্জ ও সুযোগ সম্পর্কে বুঝতে সংগঠনকে সাহায্য করে। এটি বিভিন্ন ভাবে নেয়া যায়। যেমন : কোনো কর্মীর সাথে আলাপের সময়, ফোনে কথা বলার সময় কিংবা একেবারে আনুষ্ঠানিক কোন সমীক্ষার মাধ্যমে।

ফিডব্যাক চ্যানেল

ফিডব্যাক যে মাধ্যমে পাওয়া যায়, তাকেই ফিডব্যাক চ্যানেল বলা হয়। যেমন: হটলাইন, সাক্ষাৎকার, ফিডব্যাক বাক্স ইত্যাদি। একেকটি মাধ্যমের একেক রকম সুবিধা-অসুবিধা আছে। ফিডব্যাক সংক্রান্ত পুরো চক্রটি হলো ফিডব্যাক ব্যবস্থা, কিন্তু ফিডব্যাক মাধ্যম শুধু ফিডব্যাক সংগ্রহের সাথেই সংশ্লিষ্ট।

পরিচয় ভিত্তিক সহিংসতা

কারও পরিচয় (জাতি, ধর্ম, লিঙ্গ) ভিত্তিক সহিংসতা। সমাজের বৈষম্যমূলক নীতিমালা, কাঠামো, বা ঐতিহ্যের কারণে এগুলো বাড়তে পারে।[[1]](#footnote-1)

সচেতন সম্মতি

কোনও ব্যক্তি যখন তার ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ ও ব্যবহারের উদ্দেশ্য সম্পূর্ণভাবে বুঝে এবং স্বেচ্ছায় সম্মতি দেয়, তখন তাকে সচেতন সম্মতি বলা হয়। এর মধ্যে কয়েকটি বিষয় অন্তর্ভুক্ত থাকে:  
১) তথ্য সংগ্রহ ও ব্যবহারের উদ্দেশ্য জানা;  
২) তথ্য কার সাথে শেয়ার করা হতে পারে—তা জানা;  
৩) তথ্য সংগ্রহ, ব্যবহারে বা শেয়ার করায় কী ধরনের ঝুঁকি থাকতে পারে—তা বোঝা; এবং  
৪) যদি তিনি তথ্য দিতে না চান বা না দিতে পারেন, তাহলে কী বিকল্প রয়েছে তা জানা।[[2]](#footnote-2)

তথ্য প্রবাহ

আপনার সংস্থার সবার মধ্যে তথ্য (এক্ষেত্রে কমিউনিটি ফিডব্যাক সংক্রান্ত ডেটা) আদান-প্রদানের পদ্ধতিকেই তথ্য প্রবাহ বলে। এটিকে কখনও কখনও আভ্যন্তরীণ রেফারাল পাথওয়ে বলা হয়। তথ্য আদান-প্রদান দুইভাবে হতে পারে। এক. আনুষ্ঠানিক ও কাঠামোবদ্ধ উপায়ে, যেমন: সাপ্তাহিক প্রতিবেদন, মাসিক বৈঠক, ডেটাবেজ ইত্যাদির মাধ্যমে। দুই. অনানুষ্ঠানিক উপায়ে যা কাঠামোবদ্ধ নয়, যেমন: সিইএ টিমের কর্মীরা স্বাস্থ্য টিমের কর্মীদের সাথে একই অফিসে বসে কাজ করলে স্বাস্থ্য টিম প্রায়ই কমিউনিটির পরিস্থিতি সম্পর্কে অবগত থাকে।

উন্মুক্ত ও অসংগঠিত ফিডব্যাক

কমিউনিটি মানুষ নিজেদের ইচ্ছায় যেকোনো বিষয়ে যে ফিডব্যাক দেন (অর্থাৎ, সংগঠনের নির্ধারিত প্রশ্নের মাধ্যমে সংগৃহীত ফিডব্যাকের বিপরীত), তখন তাকে উন্মুক্ত মতামত বা ওপেন ফিডব্যাক বলা হয়। সাধারণ কথাবার্তা, কমিউনিটি বৈঠক, হটলাইন, রেডিও অনুষ্ঠান ইত্যাদির মাধ্যমে এ ধরনের ফিডব্যাক আসতে পারে। এসব ফিডব্যাকের মাধ্যমে বিস্তারিত তথ্য পাওয়া যায়, যা বিশ্লেষণ করে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেয়া যায়।

অপারেশনাল ফিডব্যাক

সরাসরি সংস্থার চলমান প্রকল্প বা কার্যক্রমের সাথে যুক্ত ফিডব্যাককে অপারেশনাল ফিডব্যাক বলে। যেমন, বিতরণের সময়সূচিতে পরিবর্তন আনার পরামর্শ, সেবার সময়সূচি নিয়ে প্রশ্ন, সহায়তার ধরন নিয়ে অভিযোগ ইত্যাদি।

ধারণা জরিপ

ধারনা জরিপ ডেটা সংগ্রহের একটি পদ্ধতি, যার মাধ্যমে অংশগ্রহণকারীর বিশ্বাস, ধারনা বা অনুভূতি জানা যায়। এই জরিপের মাধ্যমে সাধারণত যেসব বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করা হয়, সেগুলো হলো, (ক) **জ্ঞান:** নির্দিষ্ট বিষয়ে সচেতনতা বা বোঝার সক্ষমতা। যেমন: স্বাস্থ্য বিষয়ে সচেতনতা, (খ) **অভিজ্ঞতা:** সেবা ব্যবস্থা বিষয়ে মানুষের অভিজ্ঞতা, (গ) **বিশ্বাস ও মূল্যবোধ:** সামাজিক রীতিনীতি, বিশ্বাস এবং নির্দিষ্ট আচরণের প্রতি সহনশীলতার মাত্রা, (ঘ) **মনোভাব ও মতামত:** কার্যক্রম পরিচালকদের কর্মদক্ষতা সম্পর্কে মতামত, সেবায় সন্তুষ্টি ইত্যাদি, (ঙ) **প্রত্যাশা ও আশঙ্কা:** ভবিষ্যৎ নিয়ে প্রত্যাশা ও আশঙ্কা।[[3]](#footnote-3) ধারণা জরিপের মূল বৈশিষ্ট্য হলো, এটি বাস্তব তথ্যের পরিবর্তে মানুষের অভিমত ও অনুভূতি সংগ্রহ করে।

ব্যক্তিগত তথ্য (যে সব তথ্য দিয়ে কাউকে শনাক্ত করা যেতে পারে)

এমন যেকোনো তথ্য যা কোনও নির্দিষ্ট ব্যক্তির সাথে সম্পর্কিত। এসব তথ্য দিয়ে সেই ব্যক্তিকে শনাক্ত করা যেতে পারে। যেমন: নাম, পরিচয়পত্রের নম্বর, অবস্থানের তথ্য, অনলাইন শনাক্তকারী, অথবা সেই ব্যক্তির শারীরিক, জেনেটিক, মানসিক, আর্থিক, সাংস্কৃতিক বা সামাজিক পরিচয়ের কোনো নির্দিষ্ট উপাদান—যার ভিত্তিতে তার পরিচয় জানা যেতে পারে।[[4]](#footnote-4)

যৌন শোষণ ও নির্যাতন প্রতিরোধ এবং পদক্ষেপ (পিএসইএ)

সেসব নিয়ম-নীতি বা পদক্ষেপ—যা আইএফআরসির কর্মীদেরকে যৌন নিপীড়নে জড়িত হওয়া থেকে বিরত রাখে। এমন কোনো ঘটনা ঘটলে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে সাহায্য করে পিএসইএ।[[5]](#footnote-5)

নিরাপত্তা

মানুষকে ক্ষতি থেকে নিরাপদ রাখা। এর উদ্দেশ্য হলো যারা সহিংসতা, বৈষম্য, এবং বর্জনের শিকার হতে পারে বা ইতোমধ্যেই শিকার হয়েছে—তাদের শারীরিক ও মানসিক নিরাপত্তা, সম্মান ও মর্যাদা রক্ষা করে তাদের অধিকার নিরাপদে রাখা।[[6]](#footnote-6)

সুরক্ষা

আইএফআরসি নেটওয়ার্কে সুরক্ষা বলতে ক্ষমতার অপব্যবহার দ্বারা যেকোনো ধরনের ক্ষতি থেকে মানুষকে নিরাপদ রাখতে কাজ করাকে বোঝায়। আমাদের কোনো কর্মী, স্বেচ্ছাসেবী বা কার্যক্রম যেন কোনো মানুষের কোনো ক্ষতি না করে, এবং তাদেরকে কোনোরকম শোষণ বা নির্যাতনের মুখে না ফেলে—তা নিশ্চিত করতে হবে। সুরক্ষা নিশ্চিত করার মধ্যে কর্মীদেরও রক্ষা করা অন্তর্ভুক্ত, যাতে তারা যৌন হয়রানি থেকে শুরু করে কোনো ধরনের ক্ষতি বা সহিংসতার শিকার না হয়।[[7]](#footnote-7)

নমুনা সংগ্রহ

নমুনা সংগ্রহ এমন একটি প্রক্রিয়া যেখানে আগ্রহী জনসংখ্যা থেকে (ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান) নির্দিষ্ট সংখ্যক ইউনিট (ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান) বেছে নিয়ে পরবর্তীতে জরিপ বা গবেষণায় ব্যবহার করা হয়। এই বাছাই এমনভাবে করা জরুরি, যেন সমীক্ষা বা জরিপের ফলাফল সবার ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য হয়। এটি আদমশুমারি নয়। কারণ আদমশুমারিতে পুরো জনসংখ্যার প্রত্যেক ব্যক্তিকেই অন্তর্ভুক্ত করা হয়। নমুনা সংগ্রহের ক্ষেত্রে সাধারণত সবার তথ্য নেয়া সম্ভব হয় না। তাছাড়া, সবার তথ্য নিলেও যে সংগৃহীত তথ্যের বিশ্বাসযোগ্যতা বাড়বে, তাও নয়।[[8]](#footnote-8)

সংবেদনশীল ফিডব্যাক

এমন তথ্য বা ফিডব্যাক—যা শেয়ারকারী ব্যক্তি বা সংশ্লিষ্ট অন্য কাউকে ঝুঁকির মধ্যে ফেলতে পারে। এ ধরনের ফিডব্যাক যত্ন সহকারে সামলানো উচিত।[[9]](#footnote-9) এমন ফিডব্যাকের মধ্যে জাতীয় বা আন্তর্জাতিক আইন লঙ্ঘন সম্পর্কিত গুরুতর অভিযোগ; সুরক্ষা নীতির লঙ্ঘন; কোন একটি বিশেষ কমিউনিটিকে[[10]](#footnote-10) লক্ষ্য করে হুমকি—ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। সংবেদনশীল ফিডব্যাক যেকোনো ধরনের হতে পারে। যেমন: অভিযোগ, প্রশ্ন বা পরামর্শ। তবে এ ধরনের ফিডব্যাক শেয়ার করলে শেয়ারকারী বা সংশ্লিষ্ট অন্য কেউ ঝুঁকিতে পড়বে কিনা, তা নির্ভর করে পরিস্থিতির ওপর।

যৌন ও লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা (এসজিবিভি)

এর মধ্যে রয়েছে যৌন সহিংসতা, ঘনিষ্ঠ সঙ্গী দ্বারা সহিংসতা, মানবপাচার, জোরপূর্বক বিবাহ বা বাল্য বিবাহ, যৌন হয়রানি, জোরপূর্বক পতিতাবৃত্তি, নারী ভ্রুন হত্যা, নারীদের যৌনাঙ্গের অঙ্গচ্ছেদ, যৌন শোষণ ও নির্যাতন, এবং সম্পদ, সুযোগ ও সেবা থেকে বঞ্চনা।[[11]](#footnote-11)

সমাজ বিজ্ঞান

ব্যক্তি ও কমিউনিটির বৈজ্ঞানিক অধ্যয়নকেই সমাজ বিজ্ঞান বলে। এখানে মানুষের আচরণ, মানুষ ও কমিউনিটির পারস্পরিক যোগাযোগ, এবং বিভিন্ন গোষ্ঠীর মধ্যকার সম্পর্ক আলোচিত হয়। সমাজ বিজ্ঞানের তথ্য ব্যবহার করে সংস্থাগুলো তাদের কার্যক্রম বা সেবার পদ্ধতি, এবং বিভিন্ন সমস্যা সমাধানের কৌশল ঠিক করে।​

সহিংসতা

কারো কাজে, কথায় বা আচরণে যদি কেউ বা কোনও গোষ্ঠী কোনরকম শারীরিক বা মানসিক ক্ষতির সম্মুখীন হয়, বা কোনোরকম সুযোগ থেকে বঞ্চিত হয়, তাহলে তাকে সহিংসতা বলে।[[12]](#footnote-12)

1. IFRC (2022): *Protection, Gender and Inclusion Policy*. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy> [↑](#footnote-ref-1)
2. For more see: <https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/> [↑](#footnote-ref-2)
3. Sian Herbert (2013): Perception surveys in fragile and conflict affected states, <https://www.academia.edu/3365331/Perception_surveys_in_fragile_and_conflict_affected_states> [↑](#footnote-ref-3)
4. OCHA (2019): Data Responsibility Guidelines, p.49. <https://centre.humdata.org/wp-content/uploads/2019/03/OCHA-DR-Guidelines-working-draft-032019.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
5. IFRC (2022): *Protection, Gender and Inclusion Policy*. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy> [↑](#footnote-ref-5)
6. ibid [↑](#footnote-ref-6)
7. ibid [↑](#footnote-ref-7)
8. ICRC (2020): Acquiring and Analysing Data in Support of Evidence-based Decisions: A Guide for Humanitarian Work, p. 105. <https://www.icrc.org/en/publication/acquiring-and-analysing-data-support-evidence-based-decisions-guide-humanitarian-work> [↑](#footnote-ref-8)
9. Inter-Agency Standing Committee (2021). Data Responsibility in Humanitarian Contexts. Operational Guidance, p.30. <https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action> [↑](#footnote-ref-9)
10. Danish Refugee Council (2022): Community Feedback Mechanism. Guidance and Toolkit., p.8. https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc\_global-cfm-guidance\_web\_low-res.pdf [↑](#footnote-ref-10)
11. IFRC (2022): *Protection, Gender and Inclusion Policy*. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy> [↑](#footnote-ref-11)
12. ibid [↑](#footnote-ref-12)