EN QUOI CONSISTE CET OUTIL ?

Le tableau ci-dessous suggère les étapes à suivre pour explorer les données codées de votre retour d'information (colonne de gauche) et ce à quoi les résultats pourraient ressembler (colonne de droite).

|  |  |
| --- | --- |
| ÉTAPE DE L'ANALYSE | EXEMPLES DE RÉSULTATS |
| Triez les données pour voir **quels sont les sujets et les types de retour d'information les plus courants** - s'agit-il de questions, d'observations, de convictions ou de suggestions ? | *Ce mois-ci, les sujets les plus fréquents étaient des questions sur l'impact de la saison des pluies sur la programmation.* |
| Filtrez les données pour trouver les codes les plus courants pour les **différents groupes démographiques**.Au minimum, ventilez les données par sexe, âge et handicap si ces données démographiques sont disponibles. | *Ce mois-ci, les réactions les plus fréquentes des femmes adultes concernaient des questions sur la campagne de vaccination des enfants. Les retours les plus fréquents de la part des hommes adultes étaient des suggestions sur l'emplacement du puits de forage prévu.* |
| Filtrez les données pour voir s'il existe des différences entre les différents **sites**. | *Le sujet le plus fréquent cette semaine était l'accès à l'eau potable. Cette préoccupation a été principalement partagée dans le camp A, alors qu'il y a eu peu de commentaires concernant l'eau dans le camp B.* |
| Voyez s'il y a des différences entre les **canaux de retour d'information**.Certains types de retours d'information ont-ils été partagés plus fréquemment par l'intermédiaire d'un canal donné ? | La plupart des retours d'information partagés avec les bénévoles lors des visites ce mois-ci étaient liés à des rumeurs sur les vaccins qui avaient circulé sur les réseaux sociaux. *La plupart des retours échangés sur la ligne d'assistance téléphonique concernaient des questions sur les critères d'éligibilité au nouveau programme. Cela peut indiquer que les gens sont plus à l'aise pour discuter des rumeurs avec les bénévoles en personne.* |
| Identifiez les **valeurs aberrantes** pour voir si des membres de la communauté partagent des points de vue différents des tendances | *Si la plupart des retours ce mois-ci ont été positifs quant au lancement de la campagne d'éducation à l'hygiène, quelques plaintes ont été formulées quant à la mauvaise compréhension de l'information. La campagne utilise principalement des brochures et des affiches avec des mots et des graphiques.* Les réclamations provenaient principalement de femmes âgées, qui ne savent pas lire ou qui ne lisent pas bien. *La sensibilisation des femmes âgées peut se faire dans des formats où la lecture n'est pas nécessaire (par exemple, des formats oraux ou radiophoniques).* |
| Filtrez pour voir à quel **secteur ou programme** se rapportent la plupart des commentaires. | *Le programme d'aide financière continue de recevoir le plus grand nombre de retours d'information, suivi par le programme de vaccination. Il n'y a pas eu de commentaires relatifs au programme de SMSPS ce mois-ci.* |
| Signalez les commentaires relatifs aux **rumeurs et à la désinformation** | *De nouvelles rumeurs sont apparues ce mois-ci, selon lesquelles le gouvernement gonfle le nombre de malades pour obtenir plus d'argent des donateurs. Cette question devrait être abordée par l'équipe du CEA lors de l'émission de radio.* |
| Identifiez les **changements au fil du temps** | *Pour le deuxième mois consécutif, il y a eu moins de questions sur la campagne de vaccination. Cela peut indiquer que les efforts d'éducation vaccinale de l'équipe de santé portent leurs fruits.* |
| Passez en revue le nombre de retours d'information qui ont reçu une **réponse directe** et le nombre de ceux qui ont fait l'objet d'une **remontée ou d'un renvoi** | *60 % des questions ont reçu une réponse directe de la part des bénévoles, la plupart d'entre elles concernant les campagnes de vaccination, ce qui indique que les bénévoles sont bien informés sur les campagnes de vaccination. 40 % des questions ont dû être renvoyées pour clarification et portaient sur des sujets tels que les critères d'obtention d'une aide financière, des questions sur les activités d'autres ONG et des questions sur le gouvernement. Dix commentaires/incidents ont dû être transmis à des groupes spécifiques pour un suivi direct.* |