ما الغرض من هذه الأداة؟

ترشدك هذه الأداة خلال عملية تحديد قنوات التواصل التي تحتاجها لآلية التغذية الراجعة الخاصة بك. يتضمن ذلك مراجعة ما هو موجود بالفعل، وجمع المعلومات، واتخاذ قرار جماعي مع المجتمع وزملائك وشركائك إذا اقتضى الأمر ذلك.

كيفية استخدام هذه الأداة:

1. راجع [الخيارات المتعلقة بقنوات التواصل](#_Communication_channels_for) أدناه وتأكد من فهمك للوظائف المختلفة لقنوات التواصل والخيارات المتاحة.
2. استعرض [الاعتبارات الأساسية عند تحديد قنوات التواصل](#_Key_considerations_when) لتتأكد من أنك مستعد لمناقشات عملية التخطيط.
3. تعرف على [الأسئلة الرئيسية التي يجب الإجابة عليها قبل إنشاء قناة تواصل جديدة](#_الأسئلة_الرئيسية_التي) للحصول على فهم أفضل لما تحتاج إلى معرفته قبل المضي قدماً.
4. انتقل إلى القسم المتعلق [بجمع المعلومات عن قنوات التواصل](#_Collecting_the_information) والذي سيرشدك خلال عملية جمع المعلومات التي تحتاجها لاتخاذ قرار بشأن قنوات التواصل التي تحتاجها. يمكنك أيضاً العثور على أسئلة مصممة خصيصاً لمختلف أصحاب المصلحة هناك.
5. يقدم [القسم 5](#_Review_and_analyse)  والأقسام التالية (5 إلى 10) الخطوات الرئيسية لاتخاذ القرار بشأن القنوات، والتحقق من صحتها مع المجتمع، والإعلان عن الآلية ومراجعتها بشكل منتظم.

# قنوات التواصل لآلية التغذية الراجعة

اعتماداً على المرحلة التي وصلت إليها في عملية التغذية الراجعة، ستحتاج إلى قنوات لتقديم المعلومات وتلقي التغذية الراجعة المجتمعية والاستجابة لها:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| قنوات تقديم المعلومات | قنوات التغذية الراجعة | قنوات الاستجابة |
| هي القنوات التي يمكننا من خلالها **مشاركة المعلومات حول منظمتنا وشركائنا وبرامجنا وخطط الاستجابة مع المجتمع** في المناطق التي نعمل فيها. يمكن استخدام هذه القنوات للإعلان عن آلية التغذية الراجعة، بالإضافة إلى مشاركة المعلومات المطلوبة. | هي القنوات التي **نجمع من خلالها أفكار المجتمعات حول عملنا وخدماتنا، وحول شواغل محددة بما في ذلك الشكاوى، وأي أمر آخر ذي أهمية للمجتمع**. يمكن أن يشمل ذلك معلومات واسعة حول الظروف الثقافية والسياقية للسكان المستهدفين والمعلومات الخاطئة التي تنتشر على شكل شائعات في المجتمع. | هي القنوات التي **نستجيب من خلالها للتغذية الراجعة المجتمعية، عادةً أثناء عملية "إغلاق الحلقة**". من المهم أن تتذكر أن قنوات جمع التغذية الراجعة ليست دائماً القنوات المناسبة للاستجابة للتغذية الراجعة المجتمعية. |

ستكون كل قناة متاحة بشكل أو بآخر لمجموعات مختلفة في المجتمع، وبالتالي لا يمكن إلا لمجموعة من هذه القنوات أن تضمن شمول هذه العملية وإمكانية الاستماع لجميع مجموعات المجتمع وقدرتها على المساهمة.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| تواصل كتابي | | تواصل لفظي | | |
| **غير متصل** **بالإنترنت** - لا حاجة للوصول إلى الإنترنت | **متصل بالإنترنت** – يجب الوصول إلى الإنترنت | **وجهاً لوجه** | **مكالمات هاتفية** | **مسجل صوت أو فيديو** |
| *على سبيل المثال:*   * *خدمة الرسائل النصية القصيرة* * *صناديق الاقتراحات* * *الرسائل* | *على سبيل المثال:*   * *وسائل التواصل الاجتماعي* * *تطبيقات المراسلة* * *روبوتات الدردشة* * *رسائل البريد الالكتروني* | *على سبيل المثال:*   * *مكاتب المساعدة* * *المحادثات خلال الأنشطة العادية* * *حلقات النقاش المركزة* * *اللقاءات المجتمعية* * *الاستطلاعات أو المقابلات الشخصية* * *زيارات الأسر المعيشية* * *اللجنة المجتمعية* | *على سبيل المثال:*   * *الخط الساخن* * *المكالمات الهاتفية أثناء البرامج الإذاعية أو التلفزيونية* * *التجاوب الصوتي التفاعلي* * *مسح أو مقابلة عبر الهاتف* | *على سبيل المثال:*   * *وضع المُسجل في مكان آمن ليتمكن أفراد المجتمع من استخدامه بشكل مستقل* * *يسجل أعضاء المجتمع تغذيتهم الراجعة على أجهزتهم الخاصة* |

للحصول على لمحة عامة عن الخيارات المختلفة ومزاياها وعيوبها، راجع [مصفوفة طرق التواصل](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/TOOL-19.-Communications-methods-matrix.pdf) هذه.

# الاعتبارات الأساسية عند تحديد قنوات التواصل

راعِ حساسية وحرجية التغذية الراجعة

عند التفكير في قنوات التواصل الخاصة بك، يجب عليك أيضاً مراعاة حساسية وحرجية التغذية الراجعة التي ستشاركها وتستقبلها وتستجيب لها. إليك ما نعنيه بذلك:

التغذية الراجعة الحساسة - أي معلومات يمكن أن تعرض الشخص الذي يشاركها أو الأشخاص الآخرين المرتبطين بها للخطر ويجب التعامل معها بحذر. [[1]](#footnote-1) يتضمن ذلك أي ادعاء يتعلق بالانتهاكات الجسيمة للقانون الوطني أو القانون الدولي المتعلق بحقوق الأفراد، و/ أو أي خرق لمدونة قواعد السلوك أو سياسات الحماية، و/ أو تهديدات السلامة والأمن التي تستهدف المجتمع الإنساني. [[2]](#footnote-2) يمكن تلقي التغذية الراجعة الحساسة كأي نوع من التغذية الراجعة، كتقرير أو سؤال أو اقتراح لأنها يتوقف على الحالة ما إذا كانت تعرض الشخص للخطر إذا تمت مشاركتها مع الآخرين.

**ا**لتغذية الراجعة الحرجة - أي تغذية راجعة تتطلب متابعة عاجلة/ في الوقت المناسب. يمكن أن يشمل ذلك مشاكل مثل إيصال الطعام الفاسد، أو المخاطر الأمنية المحتملة، أو علامات تفشي مرض ما، أو الشائعات الجديدة في المجتمع التي قد تهدد البرامج القادمة بشكل مباشر. يجب مشاركة التغذية الراجعة الحرجة فوراً مع الشخص الأنسب للتعامل مع التغذية الراجعة.

قد تتلقى أي قناة تغذية راجعة تفتحها تعليقات ذات طبيعة حساسة و/ أو تحتاج إلى التعامل معها بشكل عاجل، ولكن قد تكون بعض القنوات أكثر ملاءمة من غيرها. مرة أخرى، يساعدنا تنوع القنوات في التعامل مع جميع أنواع التغذية الراجعة المجتمعية بشكل مناسب.

استخدم مجموعة متنوعة من القنوات

يجب أن تكون هناك قنوات متعددة *في كل* مرحلة من مراحل تقديم المعلومات، والتغذية الراجعة، والاستجابة. يمكن أن يساعد هذا في ضمان:

* أن تكون في متناول الجميع في المجتمع، بما في ذلك الذين قد يكونوا مكفوفين وصم، أو لديهم مستوى منخفض أو معدوم في الإلمام بالقراءة والكتابة، والأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة، والأطفال، وما إلى ذلك.
* وجود قنوات مختلفة لتلقي أنواع مختلفة من التغذية الراجعة والاستجابة لها (مثل المعلومات الحساسة، والتغذية الراجعة الشاملة، والتغذية الراجعة الأكثر إلحاحاً المتعلقة بالمشروع)
* أخذ التفضيلات الشخصية للأشخاص في الاعتبار (على سبيل المثال، قد لا يشعر شخص ما بالراحة في التحدث في اللقاءات المجتمعية ويفضل الفرص الفردية المباشرة لمشاركة الأفكار)

# [الأسئلة](#_Key_questions_to) الرئيسية التي يجب الإجابة عليها قبل إنشاء قناة تواصل جديدة

قبل إعداد أي قناة، يجب أن تكون قادراً على الإجابة على الأسئلة التالية. قد تكون بعض الإجابات واضحة بالفعل، وستحتاج إلى التشاور مع أعضاء المجتمع والزملاء والشركاء للإجابة على بعضها الآخر.

أ) ما هي القنوات التي تستخدمها حالياً لمشاركة المعلومات وتلقي التغذية الراجعة والاستجابة للمجتمعات؟

* من هم الزملاء الذين هم بالفعل على تواصل منتظم مع المجتمعات؟
* هل لدينا قنوات تغذية راجعة لبرامج وعمليات محددة؟

ب) هل هناك هياكل يديرها المجتمع أو الشركاء الآخرون يمكنك استخدامها؟

* هل لدى الشركاء قنوات تغذية راجعة؟
* هل لدى الحكومة آليات تغذية راجعة؟
* ما هي الهياكل المجتمعية المعمول بها للتواصل وإدارة المظالم؟

ت) هل هذه القنوات مناسبة وتعمل؟

* هل يستخدمها المجتمع؟
* هل هذه هي القنوات المفضلة والموثوق بها في المجتمع؟ ما مدى رضا أفراد المجتمع عن هذه القنوات؟
* هل هذه القنوات مناسبة لتلقي التغذية الراجعة التي قد تكون حساسة أو حرجة؟
* هل يتم التعامل مع التغذية الراجعة بسرية؟ هل القنوات مفتوحة في جميع الأوقات حتى يتسنى مشاركة التغذية الراجعة العاجلة؟
* هل هناك مجموعات من المجتمع قد لا تتمكن من الوصول إلى القنوات الحالية؟

ث) هل تحتاج إلى قنوات إضافية؟

* هل يمكن تعزيز القنوات الحالية؟
* هل هناك حاجة إلى قنوات إضافية لمعالجة الثغرات؟
* هل هناك تغيرات في السياق تستوجب قنوات جديدة؟
* هل هناك أدوار يمكن أن يتولاها المجتمع؟

# جمع المعلومات عن قنوات التواصل

للإجابة على الأسئلة أعلاه، سيتعين عليك إشراك مختلف أصحاب المصلحة المشاركين في عملية التغذية الراجعة، والأهم من ذلك المجتمع.

الخطوة 1 اجمع معلومات حول قنوات التواصل المتوفرة بالفعل

دائماً ما يكلف جمع البيانات الأولية الوقت والموارد - سواء من جانبك أو من جانب من نريد إشراكهم. لتجنب جمع المعلومات المتوفرة بالفعل، ابحث أولاً عن إجابات الأسئلة أعلاه في مصادر البيانات الثانوية. اسأل زملائك عما إذا كان هذا النوع من المعلومات موجوداً و/ أو أين يتم حفظه في حالة لم يكن مكان الوصول إليه واضحاً. ابحث عن:

* تقارير البرامج والعمليات الحالية والسابقة (التقييمات، وتقارير الرصد، والتقديرات، ومستجدات العمليات، وتقارير الحالة)
* بيانات التغذية الراجعة الخاصة بك، وكذلك من المنظمات الأخرى أو الحكومة إذا كانت متوفرة
* دراسات الحالة، والمقالات، والتقارير المتعلقة بموقعك والسياق الخاص بك

من المحتمل أن تكون المعلومات التي ستجدها مجزأة ولكن يمكنها أن تعطيك أفكاراً أولية حول الوضع ونوع البيانات التي لا تزال بحاجة إلى جمعها. ضع في اعتبارك أن السياقات والتفضيلات يمكن أن تتغير بسرعة. حتى لو شاركت المجتمعات تفضيلاتها ووجهات نظرها من قبل، فهذا لا يعني أن المعلومات لا تزال ذات صلة.

الخطوة 2 حدد أصحاب المصلحة الذين يمكنهم تقديم الإجابات

في حين يمكن للمجتمعات تقديم رؤى حول تفضيلاتها وأفكارها حول العملية، يمكن للمتطوعين تقديم رؤى حول تجربتهم وتصورهم للأنشطة العادية، وسيتمكن الزملاء من تقديم المزيد من الأفكار حول السياق التشغيلي، ويمكن للشركاء الآخرين تبادل الأفكار حول الآليات التي يستخدمونها وتجربتهم معها.

بالنظر إلى الأسئلة الواردة في القسم 3 من الوثيقة، فكر في الشخص الأنسب للإجابة على الأسئلة وقم بإدراجها.

الخطوة 3 حدد طريقة جمع البيانات الأكثر ملاءمة لجمع بيانات إضافية

راجع الخيارات أدناه لاختيار الطرق الأنسب لمعرفة ما تحتاج إلى معرفته:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| طريقة جمع البيانات | الميزات | العيوب |
| **حلقات نقاش مركزة** مع المجتمعات | * عادةً ما يكون التواصل وجهاً لوجه شكل التواصل المفضل لدى الأشخاص * إجراء مناقشة أكثر عمقاً * تسمح بالتعبير عن الآراء المهمشة * مشاركة المعلومات في آن واحد مع أفراد المجتمع (يوقف الشائعات) * تدعم النقاشات المجتمعية | * محدودية الوصول * يمكن أن تستبعد بعض أفراد المجتمع، على سبيل المثال كبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة أو النساء * تعتمد على الوصول المادي للسكان * تستلزم مهارات تواصل جيدة |
| استطلاعات شخصية منظمة/ إدراج أسئلة حول آليات التغذية الراجعة في استطلاعات أوسع | * عادةً ما يكون التواصل وجهاً لوجه شكل التواصل المفضل لدى الأشخاص * مشاركة المعلومات في آن واحد مع أفراد المجتمع (يوقف الشائعات) * تسمح بزيارة مجموعة واسعة ومتنوعة من المجتمع | * قد تستغرق وقتاً طويلاً وتتطلب كثافة اليد العاملة * تتطلب دعماً من القائمين بالتعداد ممن يتحدثون اللغات المناسبة ومن قد يكون من الصعب التعرف عليهم في السياقات غير المستقرة * تعتمد على الوصول الجسدي للسكان * لن تقدم رؤى متعمقة |
| مقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين من أصحاب العلاقة | * منخفضة التكلفة * مشاركة المعلومات في آن واحد مع القادة * يمكن الوصول إليها بسرعة وفي الوقت المناسب * تساعد على خلق تأييد وعلاقات جيدة مع المؤثرين الرئيسيين في المجتمع | * قد لا توفر منظور تمثيلي للمجتمع الأوسع * يمكن أن تؤدي إلى أن يصبح القادة المحليون متحكمين بالمعلومات إذا لم يتم دمجها مع الطرق أخرى للحصول على مدخلات من المجتمع * محدودية الوصول |
| حلقات نقاش مركزة مع المتطوعين | * طريقة جيدة لإشراك المتطوعين * تؤكد على أهمية دور المتطوعين * تستخدم رؤى المتطوعين الذين هم على تواصل منتظم مع المجتمعات | * لا يمكن للمتطوعين التحدث نيابة عن المجتمع * تعتمد على الوصول المادي للمتطوعين * تستلزم مهارات تواصل جيدة |
| مناقشات مع الزملاء، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين الذين قد يجمعون التغذية الراجعة المجتمعية | * غير مكلفة * جيدة لإشراك الزملاء، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين منذ البداية ولبناء العلاقات * تفادي الازدواجية | * الدروس المستفادة من المشاريع السابقة قد لا تعود ذات صلة * خطر التحيّز * لا تتحدث عن تفضيلات المجتمع |

تأكد من تحديد الطرق التي تسمح لك بجمع الرؤى من جميع الأشخاص الذين أدرجتهم في الخطوة 2. قد تحتاج إلى أكثر من طريقة لجمع المعلومات من السكان المستهدفين. من المهم التأكد عند الإمكان من سؤال أفراد المجتمع عن تفضيلاتهم مباشرةً.

الخطوة 3: استخدم الطرق المحددة لجمع المعلومات التي تحتاجها

|  |  |
| --- | --- |
| طريقة جمع البيانات | أسئلة يجب طرحها |
| **حلقات نقاش مركزة** مع المجتمعات  حدد مختلف مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين في مجتمعك المستهدف. فكر في الهيكل المناسب لهذه المجموعات (على سبيل المثال الرجال فقط، أو النساء فقط، أو قادة المجتمع، أو الشباب، وما إلى ذلك). عليك التأكد من أن لديك مجموعة تمثيلية. يوفر لك [دليل حلقات النقاش المركزة](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/Tool-16.-FGD-guide.docx) هذا المعلومات التي تحتاجها. | **عن توفير التواصل:**   * كيف تفضل أن تشارك منظمتنا المعلومات معك، على سبيل المثال حول آلية التغذية الراجعة هذه؟ * هل سيتمكن كل فرد في المجتمع من الوصول إلى هذه القنوات؟ كيف نتأكد من وصول المعلومات إلى الفئات الأكثر ضعفاً؟   **عن التغذية الراجعة:**   * ما هو شعورك تجاه مشاركة التغذية الراجعة أو المخاوف بشأن أي مشكلة أو شخص أو خدمة؟ * ماذا ستفعل إذا كان لديك أي مخاوف أو تغذية راجعة حول أمر ما؟ * هل أتيحت لك أية فرصة لتقديم التغذية الراجعة ومشاركة مخاوفك بشأن المساعدات التي تلقيتها أو لم تتلقاها في الماضي؟ * إذا كانت الإجابة بنعم: هل قدمت تغذية راجعة أو شاركت مخاوفك؟ * إذا كانت الإجابة بنعم: كيف قدمت التغذية الراجعة أو شاركت مخاوفك؟ * ما هي الطريقة المفضلة لديك لمشاركة التغذية الراجعة؟ * ما هي الطريقة المفضلة لديك لمشاركة التغذية الراجعة الحساسة أو المخاوف؟   **عن الاستجابة:**   * كيف تفضل تلقي إستجابة على تغذيتك الراجعة؟ * كيف تفضل تلقي استجابة للتغذية الراجعة الحساسة؟ * ما هي الفترة الزمنية التي تتوقع تلقي استجابة على تغذيتك الراجعة فيها؟   **عن عملية التغذية الراجعة:**   * كيف تود أن تشارك في عملية التغذية الراجعة؟ |
| استطلاعات شخصية منظمة/ إدراج أسئلة حول آليات التغذية الراجعة في استطلاعات أوسع  انظر فيما إذا كانت هناك أية استطلاعات للتقييمات أو الرصد مخطط لها يمكنك إدراج أسئلتك فيها. أجرِ استطلاعاً منفصلاً فقط إذا لم يكن الأمر كذلك.  تأكد من تدريب جامعي البيانات على مهارات التواصل وفهمهم الغرض من الاستطلاع. توفر المواد التدريبية لجامعي البيانات [وأداة المشاركة المجتمعية والمساءلة في التقييمات](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/TOOL-13.-CEA-in-Assessment-tool.docx) معلومات مفيدة. | **عن توفير التواصل:**   * كيف تفضل أن تشارك منظمتنا المعلومات معك، على سبيل المثال حول آلية التغذية الراجعة هذه؟\*   *خيارات الإجابة:*  *التلفاز، الجريدة، المذياع، مصادر على الإنترنت، لوحات الإعلانات والملصقات، المنشورات، الحكومة، الأخصائيون الاجتماعيون، المنظمات المجتمعية المحلية، المنظمات الدولية غير الحكومية، المنظمات المحلية، وسائل التواصل الاجتماعي، تطبيقات المراسلة، السياسيون، العائلة، الأصدقاء والجيران، المسرح المجتمعي أو دور السينما، اللقاءات المجتمعية / قادة المجتمع، أماكن العبادة، القيادات الشبابية، متطوعو أو موظفو الصليب الأحمر والهلال الأحمر، أخرى (قائمة حرة)، لا أريد الإجابة*   * هل هناك أفراد من مجتمعك قد لا يتمكنون من الوصول إلى هذه القنوات؟   *خيارات الإجابة:*  *نعم/ لا*   * إذا لا، من هم؟   *خيارات الإجابة:*  *النساء، الشباب، أفراد مجموعة عرقية معينة، أعضاء مجموعة دينية، أنصار حزب سياسي، كبار السن، الأشخاص ذوي الإعاقة، أخرى (قائمة حرة)، لا أريد الإجابة*  **عن التغذية الراجعة:**   * ما هو شعورك تجاه مشاركة التغذية الراجعة أو المخاوف بشأن أية مشكلة أو شخص أو خدمة؟ [اختيار واحد]   *خيارات الإجابة:*  *نحن على استعداد لتقديم التغذية الراجعة، أشعر بالقلق بشأن السماح للمنظمات بمعرفة مشاعري تجاه عملهم، أشعر بالقلق بشأن السماح للأفراد بمعرفة مشاعري تجاه عملهم، لدي مخاوف بشأن مناقشة الخدمات المقدمة لي، لا أرغب في تقديم تغذية راجعة حول أي خدمة أو أفراد ولكن يمكنني التحدث عن أشياء أخرى، أفضّل عدم قول أي شيء، أخرى (قائمة حرة، لا أريد الإجابة*   * ماذا ستفعل إذا كان لديك أي مخاوف أو تغذية راجعة حول أمر ما؟ ]خيارات متعددة[\*   *خيارات الإجابة:*  *أخبر زعيماً (غير ديني) في مجتمعي، أخبر زعيماً دينياً في مجتمعي، اتصل بمؤسسة إعلامية (على سبيل المثال: محطة إذاعية محلية، وكالة أنباء)، أناقش الأمر مع مجموعة من المجتمع، أناقش الأمر مع أصدقائي، أشارك الأمر وأناقشه على وسائل التواصل الاجتماعي، استخدم آلية تغذية راجعة خاصة بالمنظمات غير الحكومية، أفضل ألا أقول أي شيء، أقوم باحتجاج عام، أضع ملصقات، أكتب مقالاً/ قصة/ قصيدة/ أغنية لتقديمها أمام جمهور أو للنشر، (قائمة حرة)، لا أريد الإجابة*   * هل أتيحت لك أية فرصة لتقديم التغذية الراجعة ومشاركة مخاوفك بشأن المساعدات التي تلقيتها أو لم تتلقاها في الماضي؟   *خيارات الإجابة:*  *نعم/ لا*   * إذا كانت الإجابة بنعم، هل قدمت تغذية راجعة أو شاركت مخاوفك؟   *خيارات الإجابة:*  *نعم/ لا*   * إذا كانت الإجابة بنعم: كيف قدمت التغذية الراجعة أو شاركت مخاوفك؟   *خيارات الإجابة (كيّف خيارات الإجابة مع الإجابات المتاحة)*  *وجهاً لوجه مع ممثل المنظمة (على انفراد)، في اللقاءات المجتمعية، عن طريق الهاتف والتحدث مع شخص ما، عن طريق الهاتف ولكن يجب أن أكون مجهول الهوية، من خلال الكتابة والنشر في صندوق الاقتراحات، من خلال لجنة مجتمعية، بالبريد الالكتروني، عبر الإنترنت من خلال وسائل التواصل الاجتماعي مثل تويتر أو فيسبوك، من خلال تسجيل تعليقي باستخدام مسجل الصوت، أخرى (قائمة حرة)؛ لا أريد الإجابة*   * ما هي الطريقة المفضلة لديك لمشاركة التغذية الراجعة؟\* * خيارات الإجابة نفس ما ورد أعلاه * ما هي الطريقة المفضلة لديك لمشاركة التغذية الراجعة الحساسة أو المخاوف؟ * خيارات الإجابة نفس ما ورد أعلاه   **عن الاستجابة:**   * كيف تفضل تلقي استجابة على تغذيتك الراجعة؟ * كيف تفضل تلقي استجابة للتغذية الراجعة الحساسة؟ * ما هي الفترة الزمنية التي تتوقع تلقي استجابة على تغذيتك الراجعة فيها؟   **عن عملية التغذية الراجعة:**   * كيف تود أن تشارك في عملية التغذية الراجعة؟   *\*إذا أُدمِجت في استطلاع آخر وكان لديك عدد محدود فقط من الأسئلة لطرحها، يُقترح إعطاء الأولوية للأسئلة المشار إليها* |
| مقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين من أصحاب العلاقة  إذا كانت لديك علاقات قوية مع القادة أو أصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين في المجتمع، فيمكنك إجراء مقابلات للحصول على المعلومات الأساس معهم.  يجب أن تقترن هذه العملية بطريقة أخرى، حيث أن القادة أو مقدمي المعلومات الرئيسيين المحددين لا يمثلون المجتمع بأكمله - ولكن يمكنهم تقديم رؤى متعمقة قيمة. | **عن توفير التواصل:**   * كيف تفضل أن تشارك منظمتنا المعلومات مع المجتمع، على سبيل المثال حول آلية التغذية الراجعة هذه؟ * هل سيتمكن جميع أفراد المجتمع من الوصول إلى هذه القنوات؟ كيف نتأكد من وصول المعلومات إلى الفئات الأكثر ضعفاً؟   **عن التغذية الراجعة:**   * ما هو شعور أفراد مجتمعك تجاه مشاركة التغذية الراجعة أو المخاوف بشأن أي مشكلة أو شخص أو خدمة؟ * ماذا سيفعل أفراد مجتمعك إذا كانت لديهم أي مخاوف أو تغذية راجعة حول أمر ما؟ * هل أتيحت لك أية فرصة لتقديم التغذية الراجعة ومشاركة مخاوفك بشأن المساعدات التي تلقيتها أو لم تتلقاها في الماضي؟ * إذا كانت الإجابة بنعم: هل قدمت تغذية راجعة أو شاركت مخاوفك؟ * إذا كانت الإجابة بنعم: كيف قدمت التغذية الراجعة أو شاركت مخاوفك؟ * ما هي الطريقة المفضلة لديك لمشاركة التغذية الراجعة؟ * ما هي الطريقة المفضلة لديك لمشاركة التغذية الراجعة الحساسة أو المخاوف؟   **عن الاستجابة:**   * كيف تفضل تلقي استجابة على تغذيتك الراجعة؟ * كيف تفضل تلقي استجابة للتغذية الراجعة الحساسة؟ * ما هي الفترة الزمنية التي تتوقع تلقي استجابة على تغذيتك الراجعة فيها؟   **عن عملية التغذية الراجعة:**   * كيف تود أن تشارك في عملية التغذية الراجعة؟ * ما هي أفضل طريقة لإشراك مجتمعك في عملية تقديم التغذية الراجعة؟ |
| حلقات نقاش مركزة مع المتطوعين  نظم اجتماعات مع متطوعين يعرفون مجتمعك المستهدف. يمكنك التركيز على من سيشاركون في عملية التغذية الراجعة، ولكن قد يكون من المفيد التحدث إلى المتطوعين المشاركين في أي نوع من البرامج أو العمليات حيث سيكون لديهم رؤى قيمة حول المجتمع لمشاركتها. | **عن توفير التواصل:**   * ما هي في رأيك أفضل طريقة لمشاركة المعلومات مع المجتمع الذي تدعمه، على سبيل المثال حول آلية التغذية الراجعة هذه؟ * هل سيتمكن جميع أفراد المجتمع من الوصول إلى هذه القنوات؟ كيف نتأكد من وصول المعلومات إلى الفئات الأكثر ضعفاً؟   ما هي أفضل طريقة لمشاركة المعلومات معك بحيث يمكنك نقلها إلى المجتمع؟  **عن التغذية الراجعة:**   * ماذا سيفعل أفراد مجتمعك إذا كانت لديهم أي مخاوف أو تغذية راجعة حول أمر ما؟ * هل شارك أفراد المجتمع أية تغذية راجعة معك أو مع أي كان في الماضي؟ * إذا كانت الإجابة بنعم: كيف شاركوها؟ * هل واجهت أية تحديات فيما يتعلق بتلقي التغذية الراجعة أو المخاوف ومشاركتها مع زملائك؟   **عن الاستجابة:**   * كيف تعتقد أنه يجب على المنظمة تقديم إجابات لأفراد المجتمع حول تغذيتهم الراجعة؟ * ما هي أفضل طريقة للاستجابة للتغذية الراجعة الحساسة؟ * برأيك، ما هي الفترة الزمنية التي يمكننا فيها تقديم = استجابة للتغذية الراجعة المجتمعية؟   **عن عملية التغذية الراجعة:**   * كيف ترغب كمتطوع في المشاركة في عملية التغذية الراجعة؟ * ما نوع الدعم الذي تحتاجه لتلقي التغذية الراجعة والاستجابة لها وإحالتها إلى الزملاء المناسبين؟ |
| مناقشات مع الزملاء، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين الذين قد يجمعون التغذية الراجعة المجتمعية في المناطق ذاتها  نظم اجتماعات مع المنظمات الشريكة أو ممثلي الحكومة أو الزملاء داخل منظمتك الذين قد يديرون آليات التغذية الراجعة الأخرى. سيسمح لك هذا بالتعلم من تجاربهم، بالإضافة إلى ربط آليتك بآلياتهم لإتاحة الإحالات. | **عن توفير التواصل:**   * كيف تشارك المعلومات مع المجتمع الذي تدعمه، على سبيل المثال حول آلية التغذية الراجعة هذه؟ * هل سيتمكن جميع أفراد المجتمع من الوصول إلى هذه القنوات؟ كيف نتأكد من وصول المعلومات إلى الفئات الأكثر ضعفاً؟ * هل واجهت أية تحديات فيما يتعلق بمشاركة المعلومات مع المجتمعات؟   **عن التغذية الراجعة:**   * ما هي أنواع التغذية الراجعة التي يشاركها أفراد المجتمع معك بشكل أساسي؟ * هل واجهت أية تحديات فيما يتعلق بتلقي التغذية الراجعة من أفراد المجتمع؟ * كيف يمكننا إحالة التغذية الراجعة إلى آليتك بشكل أفضل؟   **عن الاستجابة:**   * كيف تقدم الاستجابة لأفراد المجتمع بشأن تغذيتهم الراجعة؟ * كيف تستجيب للتغذية الراجعة الحساسة؟ * ما هي الفترة الزمنية التي تستجيب فيها للتغذية الراجعة المجتمعية؟   **عن عملية التغذية الراجعة:**   * إذا قمنا بإحالة التغذية الراجعة إليك، هل يمكننا معرفة متى استجبت للتغذية الراجعة فور استجابتك؟ * كيف يمكننا التعاون بشكل أفضل، بما في ذلك كيفية التعلم سوية من نتائج التغذية الراجعة والدعوة إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة؟ |

# مراجعة وتحليل المعلومات

الآن بعد أن جمعت المعلومات التي تحتاجها، يمكنك تحليل المعلومات والإجابة على الأسئلة الواردة في القسم 3. سيسمح لك ذلك تحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى قنوات جديدة، وأن تكون واضحاً بشأن أفضل الخطوات لتقديم قنوات جديدة أو تعزيز القنوات القائمة. لن تكون التفضيلات هي ذاتها بالنسبة لجميع فئات المجتمع لذا عليك تحديد قنوات مختلفة.

# تنظيم ورشة عمل لاتخاذ قرار بشأن القنوات

لتحديد القنوات التي تحتاجها، من الأفضل تنظيم ورشة عمل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين الذين سيكونون جزءاً من عملية التغذية الراجعة. وهذا يشمل زملائك وقد يشمل ممثلي المجتمع والمسؤولين الحكوميين. يمكنك ضم ممثلين عن المجموعات النسائية/ المراهقين/ السكان المهمشين لفهم تفضيلاتهم ومناقشة الخيارات. إليك جدول أعمال ورشة العمل.

يجب أن يوازن القرار المتخذ بشأن القنوات بين تفضيلات المجتمع والاعتبارات السياقية مثل السلامة والوصول وشبكات الهاتف المحمول والميزانية وغيرها. يمكن أن تساعدك شجرة القرارات (النقطة 3) في مصفوفة أساليب الاتصال في عملية اتخاذ القرار.

# مناقشة قنوات التواصل مع المجتمع مرة أخرى

بمجرد تحديد القنوات التي ستستخدم في آلية التغذية الراجعة، نظم مناقشات مع المجتمعات مرة أخرى للتأكد من أن آلية التغذية الراجعة المقررة تلبي توقعات الأشخاص وسيشعرون بالراحة عند استخدامها. يمكنك تنظيم حلقات نقاش مركزة مع مجموعات مجتمعية متنوعة بالإضافة إلى المتطوعين المجتمعيين لتحديد مجالات التحسين والتحقق من أي مشاكل محتملة.

# إغلاق الحلقة مع السكان المستهدفين

تأكد من إبلاغ المجتمع بالقنوات التي تم اختيارها والعملية التي تم تنفيذها لتحديد القنوات المناسبة.

* استخدم قنوات تقديم المعلومات المفضلة لمشاركة المعلومات حول كيفية استخدام قنوات التغذية الراجعة والغرض منها وحق السكان في تقديم التغذية الراجعة والتزامك بالخضوع للمساءلة أمامهم.
* استغل هذا الوقت للرد على الأسئلة المتعلقة بالقنوات وابدأ في جمع أي تغذية راجعة.
* تأكد من أن معظم السكان المستهدفين على دراية بالقنوات. حاول استخدام تنسيقات متعددة لمشاركة المعلومات للوصول إلى المزيد من الأشخاص (والذين يصعب الوصول إليهم).

# استعراض الفاعلية والملاءمة بشكل دوري

تتطور كل من تفضيلات المجتمع والسياق باستمرار، لذا قد تحتاج إلى إجراء تغييرات بين الحين والآخر. أجر فحوصات منتظمة للتأكد من أن آلية تقديم التغذية الراجعة تعمل وأن الأشخاص ما زالوا يشعرون بالراحة عند استخدامها.

تتضمن بعض الأسئلة التي يجب طرحها بانتظام ما يلي:

* **هل يتم استخدام قنوات التغذية الراجعة؟**

إذا كان حجم التغذية الراجعة المتلقاة منخفضاً، فهل يرجع ذلك إلى عدم ثقة الأشخاص في الآلية؟ هل تلقيت تعليقات حساسة؟

* **من يشارك التغذية الراجعة – ومن لا يشاركها؟**

هل هناك مجموعات معينة من الأشخاص (مثل النساء أو كبار السن أو مجموعات عرقية أو مواقع معينة) لا يقومون بالمشاركة؟

* **ما هي آراء المجتمعات حول هذه العملية؟**

هل بشعرون بالرضى؟ هل يشعرون بأنهم مسموعون؟

* **هل يتلقى الأشخاص استجابة فيما يتعلق بالتغذية الراجعة التي شاركوها؟**

إذا لا، لماذا؟

يمكن العثور على إجابات للأسئلة أعلاه من خلال مراجعة بيانات التغذية الراجعة والوثائق المتعلقة بكيف تم التعامل مع التغذية الراجعة، وإجراء مناقشات مع الزملاء وأفراد المجتمع، وجمع البيانات المنظمة.

1. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (2021). مسؤولية البيانات في السياقات الإنسانية. التوجيه التشغيلي، ص30

   https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action [↑](#footnote-ref-1)
2. المجلس الدنماركي للاجئين (2022): آلية التغذية الراجعة المجتمعية. الإرشادات ومجموعة الأدوات، ص8. https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc\_global-cfm-guidance\_web\_low-res.pdf. [↑](#footnote-ref-2)