ما هذه الأداة؟

هذه أداة بسيطة تساعد الأشخاص الذين يحصلون على التغذية الراجعة المجتمعية على التفكير في الخطوات المطلوبة لاتخاذ الإجراءات المناسبة استجابة لتلك التغذية الراجعة - سواء التغذية الراجعة الفردية أو الاتجاهات الأوسع. لا تتناول هذه الأداة كيفية التعامل مع التغذية الراجعة الحساسة، حيث يتولى إجراء التحقيق في تلك المسائل التحقيقات محققون مؤهلون وموضوعيون يتمتنعون بالخبرة المهنية لإجراء تلك التحقيقات.

كيفية استخدام هذه الأداة؟

يمكنك استخدام هذه الأداة عند تلقي تغذية راجعة ترى أنه ينبغي معالجتها، أو عند تحليل كميات كبيرة من بيانات التغذية الراجعة ورغبتك في معالجة موضوع معين ظهر في البيانات. يفضل استعراض الأسئلة الواردة أدناه مع ممثلي المجتمع، أو مجموعة من أصحاب المصلحة الرئيسيين في منظمتك، أو مجموعة عمل مشتركة بين الوكالات تركز على التغذية الراجعة المجتمعية، حيث تكون الاستجابة للتغذية الراجعة مهمة جماعية في الغالب.



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| أسئلة تطرحها على نفسك | | |
| 1. هل أنت واضح بشأن الموضوع الذي ترغب في معالجته؟   **اسأل نفسك إذا كان لديك الإجابات على الأسئلة التالية:**  **ماذا حدث؟ من يشعر بالقلق؟ هل شاركت تلك التغذية الراجعة فئة محددة من الناس ؟ ما الأسباب وراء تلك التغذية الراجعة؟** |  | **إذا اتضح أن البيانات غير كافية أو من الصعب فهم الفروق الدقيقة فيها ، فقد تفكر في جمع المزيد من البيانات، وإجراء تحليل إضافي، وإحالة النتائج إلى نقاط بيانات أخرى، ومناقشة النتائج مع أفراد المجتمع أو الزملاء أو أصحاب المصلحة الآخرين الذين يمكنهم تقديم رؤى إضافية** |
|  |  |  |
| 1. **هل تعرف نوع الإجراء الذي يجب اتخاذه؟**  * إذا كان لديك فهم جيد للموقف، يمكنك التفكير في ما يجب القيام به لمعالجة التغذية الراجعة المجتمعية. قد يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: * إصلاح المسألة * تغيير برنامج أو عملية * تقديم دعم جديد أو إضافي * تبادل المعلومات، بما في ذلك التوضيحات * تغيير الجهة التي تعمل معها * تكييف الاستراتيجيات أو السياسات * مشاركة التغذية الراجعة الإيجابية لتحفيز الزملاء |  | إذا لم تكن واضحًا بشأن ما يجب أن يحدث لمعالجة مشكلة ما، يلزمك استشارة أصحاب المصلحة المختلفين لتكون واضحًا بشأن الخيارات المختلفة والاتفاق على الحل الأفضل |
|  |  |  |
| 1. **هل تعرف من يجب أن يتحمل مسؤولية الإجراءات؟**   لا تكون التوصيات أو نقاط العمل مفيدة إلا إذا كان هناك وضوح بشأن الجهة التي ستتخذ الإجراءات. وهذا بالطبع يتطلب منك مناقشة التوصية مع الأشخاص الذين من المفترض أن يتخذوا الإجراءات اللازمة لضمان واقعية الخطة وقابليتها للتنفيذ. |  | مرة أخرى، ناقش أصحاب المصلحة المعنيين وانظر من منهم سيتولى اتخاذ الإجراءات. |
|  |  |  |
| 4. **هل استشير الأشخاص الذين يلزمهم التصرف، وهل وافقوا على اتخاذ الإجراءات؟**  إن إسناد الإجراءات إلى أحد الأشخاص لا يعني بالضرورة أنه موافق عليها، أو أن الإجراءات ممكنة، أو أنه قادر على التصرف أو راغب في ذلك. |  | **إذا لم يُشرَك الأشخاص الذين يلزمهم التصرف، أو لم يوافقوا على اتخاذ إجراءات، ينبغي عليك الدعوة إلى اتخاذ إجراءات، أو استهداف أشخاص آخرين يمكنهم التأثير أو الضغط عليهم.** |
|  |  |  |
| اتفقوا على نقاط العمل ووثقوها، بما في ذلك المسؤوليات والمواعيد النهائية.  يمكنك استخدام نموذج متعقب الإجراءات هذا بالإضافة إلى دمج الإجراءات في إجراء أوسع في حال وجودها. |  |  |
|  |  |  |
| 1. **هل هناك شيء يمكن تنفيذه للتعلم من التغذية الراجعة في المستقبل؟**   على الرغم من أنك ربما اتخذت قرارات بشأن الخطوات الفورية، فقد تكون هناك إجراءات وقرارات إضافية يجب اتخاذها لتجنب حدوث مشكلات معينة في المستقبل. يمكن أن يشمل ذلك- على سبيل المثال لا الحصر- ما يلي:   * تبادل الدروس المستفادة مع شركاء آخرين يعملون في نفس المجال * مناقشة الحلول طويلة المدى مع أصحاب المصلحة المعنيين * تحديث الأسئلة الشائعة لضمان قدرة جامعي البيانات على   الإجابة على الأسئلة والرد على المخاوف في المستقبل  . |  | التزم بنقاط العمل المتفق عليها. |
|  |  |  |
| **تابع حسب الحاجة مع الشركاء وأصحاب المصلحة والزملاء الآخرين بشأن هذه القضايا طويلة المدى. يمكنك تكرار عملية الاستفسار والإجراء تلك في هذه الوثيقة إذا كان من المفيد توجيه خطواتك في معالجة تلك المشكلات طويلة المدى.** |  |  |