ما الغرض من هذه الأداة؟

توفر هذه الأداة نظرة عامة على الأنماط المختلفة لمشاركة بيانات التغذية الراجعة المجتمعية. يمكن مشاركة التغذية الراجعة للعديد من الأغرض المختلفة، بما في ذلك التعامل مع التغذية الراجعة المحددة، بالاضافة الى التعلم والتكيف على نطاق واسع، والدعوة الى اتخاذ إجراءات وشفافية عملية التغذية الراجعة.

كيفية استخدام هذه الأداة؟

يقدم الجدول أدناه نظرة عامة على الأساليب المختلفة لمشاركة التغذية الراجعة المجتمعية وتقديمها. يتم توفير نصائح حول أفضل الممارسات والأشياء التي ينبغي تجنبها في كل نمط من الأنماط، بالإضافة إلى مزايا وعيوب الأنماط المختلفة.

بغض النظر عن االنمط المختار، ينبغي:

• عدم إطلاق مادة إعلامية دون تحديد تاريخ النشر والمنظمة/المؤلف، وعنوان اتصال الجمهور الذين قد يكونون مهتمين بطرح أسئلة إضافية أو تقديم تغذية راجعة.

• التفكير في القيود البشرية التي تحكم كيفية استيعابنا للبيانات بصريًا، بما في ذلك كيفية وضع الأشياء بشكل استراتيجي على الصفحة حسب الأولوية أو التسلسل الزمني.

• ضمان الحصول على موافقة مستنيرة من أي فرد أو كيان وارد اسمه في المنشور، وفقًا للمبادئ التوجيهية الأخلاقية المتصلة بسياقك.

• طلب تغذية راجعة من جمهورك المستهدف بشأن تنسيق التقارير وتخصيص المنتجات النهائية وفقًا لاحتياجاتهم.

• التخطيط لاستخدام المقاييس التي تقيم مدى جاذبية مادتك الإعلامية واستخدامها من قبل الجمهور المستهدف.

المعلومات الأساسية التي يجب تضمينها في معظم المواد الإعلامية :

• تفاصيل حول كيفية جمع التغذية الراجعة ومن اي جهة، وأين ومتى وبواسطة من.

• وصف منهجية التحليل المستخدمة وإرشادات بشأن كيفية تفسير النتائج. عادة ما يتم تلقي التغذية الراجعة المفتوحة وغير المنظمة دون اتباع اسلوب أخذ العينات، ومن المهم التأكيد على أنه لا يمكن الإفصاح عن جميع النتائج لكامل المجتمع لتجنب سوء الفهم والتوقعات الخاطئة.

• تسليط الضوء على الاتجاهات والاختلافات الرئيسية:

* ما القضايا أو المواضيع الأكثر شيوعاً؟
* ما القطاعات أو البرامج التي تتعلق بها؟
* ما سمات الأشخاص الذين شاركوا هذا النوع من التغذية الراجعة؟ (الفئات أو المواقع الديموغرافية)
* هل هناك اختلافات كبيرة بين الفئات الديموغرافية والمواقع وقنوات التغذية الراجعة؟
* هل كان هناك أشخاص شاركوا تغذية راجعة مختلفة عن التوجهات الرئيسية ("القيم المتطرفة")؟ إذا كانت الإجابة بنعم، ما سماتهم؟
* هل كانت هناك تغذية راجعة قد تكون ضارة بالنظام البيئي للمعلومات، مثل الشائعات أو المعلومات الخاطئة؟
* هل هناك أي تغييرات كبيرة مع مرور الوقت؟ هل كانت المواضيع الأكثر شيوعًا في هذا التقرير هي نفس المواضيع التي وردت في التقرير الأخير أم كانت مواضيع مختلفة؟

• تضمين ملخص موجز لتسليط الضوء على التوجهات الرئيسية والتفسيرات الخاصة بك والأفكار المستمدة من **تعدد أدوات جمع البيانات** مع مصادر أخرى. يمكن أن يشمل ذلك إشارات إلى مصادر أخرى تدعم النتائج، بالإضافة إلى تحليل لما يمكن أن تعنيه تلك التوجهات للعملية، أو لمنظمتك، أو للسياق المحلي على نطاق واسع.

• تضمين بيانات إضافية إذا كان ذلك يساعد في توضيح النقاط أو المشكلة أو الاستجابة . قد تكون البيانات معلومات سياقية، أو تفاصيل حول العملية، أو حول المجتمع، أو تغذية راجعة قديمة، أو معلومات من الأقران والشركاء.

• تضمين اقتباسات سردية عند الإبلاغ عن التغذية الراجعة المفتوحة وغير المنظمة. عند تضمين الاقتباسات، اذكر السمات الديموغرافية للشخص الذي يشارك تعليق التغذية الراجعة ، بالإضافة إلى الموقع الذي تُلقيت فيه بشرط ألا تحدد تلك المعلومات هوية مقدم التغذية الراجعة .

• تضمين **توصيات أولية** لإثارة النقاشات وتضمين تحديث للإجراءات المتخذة بناءً على التوصيات السابقة المقدمة.

أجب عن سؤال: "ما أهمية ذلك؟"

في كثير من الأحيان، قد يكون الزملاء أو القادة قادرين على فهم التغذية الراجعة ولكنهم غير متأكدين مما يجب عليهم فعله حيالها. من الجيد تقديم خيارات أو توصيات بشأن ما يجب فعله مع تلك التغذية الراجعة . لذلك، لا ينبغي أن تكون هذه التوجيهات إلزامية للغاية، إذ يجب مناقشة تفاصيلها ، وقد تكون هذه نقطة البداية للمناقشات واتخاذ مزيد من الإجراءات. ويمكن أن تتضمن التوصيات المجالات التي يجب استكشافها بشكل أكبر من خلال جمع البيانات الإضافية والمناقشات والتحليل. ينبغي ربط التغذية الراجعة والتوصيات بالعملية والقضايا التي واجهتها . ماذا يعني هذا في الوقت الحالي في العملية؟ وماذا عن مستقبل العملية؟

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **نوع المادة** | **المميزات** | **العيوب** | **المسموحات** | **المحظورات** |
| **البريد الإلكتروني مع النتائج الرئيسية** | • من المرجح أن يتفاعل المستلمون معك عند مخاطبتهم بشكل مباشر | • يمكن أن يكون هناك القليل من الجهد لتخصيص البريد الإلكتروني للجمهور | • الإيجاز واذكر النتائج الرئيسية في نقاط | • لا تستخدم نفس المحتوى لمختلف أصحاب المصالح – اذ يجب تخصيص الملخصات بشكل مناسب |
| الأنسب للأشخاص الذين اعتادوا على التواصل عبر البريد الإلكتروني والذين يحتاجون إلى معرفة النقاط البارزة. | • سهولة إعداد وإرسال البريد الإلكتروني إلى زملائك، ويمكن توفير المزيد من التفاصيل في المرفقات | • لا يحتوي على جميع التفاصيل | • الإشارة إلى ما هو ذي صلة بالأشخاص الذين ترسلها إليهم( على سبيل المثال، عند مشاركة بريد إلكتروني مع زملاء في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، شارك النقاط الرئيسية ذات الصلة بهم) | • لا تضمن الكثير من المعلومات غير المنظمة أو العددية دون سياق واضح أو أمثلة واضحة |
|  |  | • يقتصر الجمهور على مستلمي البريد الإلكتروني | • الوضوح والإيجاز | • لا تقدم المحتوى دون اقتراح ما يجب القيام به بعد ذلك |
|  |  |  | • تقديم مثال/قصة من الحياة الواقعية لتكملة النتائج الرئيسية. |  |
|  |  |  | • اقتراح توصيات وتوضيح للخطوات التالية |  |
| **تقرير موجز و قصير**  الأنسب للأشخاص الذين يرغبون في الحصول على نظرة عامة وسريعة وقد يرغبون في مشاركة الوثائق مع الآخرين، على سبيل المثال. الجهات المانحة والقيادة. | • يستعرض لمحة عالية المستوى وتوجيه القارئ إلى ما هو مثير للاهتمام | • يكون مفيدًا فقط إذا كان جذابًا من الناحية المرئية ومعدلًا، وبالتالي يتطلب بعض الوقت للتحضير | • الإيجاز وتسليط الضوء على أكثر الأشياء أهمية | • لا تقدم تقرير عن جميع التفاصيل |
|  | •تقديم مثال/ قصة من واقع الحياة لاستكمال النتائج الرئيسية. | • لا تفترض أن لدى القارئ معرفة أساسية مسبقة بالمشروع وسياقه |
|  | • اقتراح توصيات وتوضيحات للخطوات التالية |  |
|  | • استخدم صورًا بسيطة لجعلها أكثر جاذبية |  |
|  |  |  |
| شرائح العروض التقديمية | • توفير شرائح عروض تقديمية يجعل من السهل مناقشة نتائج التغذية الراجعة في الاجتماعات | • يعتمد عادةً على شخص مطلع على البيانات والعملية لعرض النتائج | • ينبغي أن تكون ذات تسلسل منطقي واضح، أي ما هذا، ومتى تم جمعه، وما النقاط البارزة، وما الخطوات التالية الموصى بها | • لا تضمن الكثير من النصوص، أو استخدام خطوط صغيرة جدًا، أو ألوانًا غير متباينة بما يكفي لرؤية واضحة |
| الأنسب للجمهور الذي يجتمع في الاجتماعات، مثل اجتماعات الفريق أو مجموعات التنسيق. | • يسهل على الجمهور المتابعة | • يستغرق بعض الوقت لإعداد عرض تقديمي أنيق وجذاب بصريًا | • تقييد النص على الشرائح | • لا تضمن رسوم بيانية بدون عناوين وتوضيحات مناسبة |
|  | • بالإضافة إلى استخدامها في العرض التقديمي، يمكن للمستخدمين تصفح الشرائح بأنفسهم، مما يعني أنها يمكن أن تخدم أيضًا الغرض من التقرير | • ليست مناسبة للطباعة لأنها تتكون عادة من عدة شرائح | • تضمين اقتباسات سردية | • لا تسخدم الكثير من الحركات أو الرسوم المتحركة |
|  |  |  | • استخدم صورًا بسيطة |  |
|  |  |  | • تضمين نقاط النقاش الرئيسية ومزيد من التفاصيل في قسم الملاحظات |  |
| **لوحة المعلومات التفاعلية** | • يمكن تقديم تقرير شامل عن جميع جوانب التغذية الراجعة المشتركة بطريقة مرئية. | • يركز على جمهور متصل بالتكنولوجيا وذو معرفة بها. | • تقديم إرشادات حول كيفية التفاعل مع المعلومات وتصفية البيانات. | • لا تفترض أن الجميع يعرف كيفية استخدام لوحة المعلومات. |
| الأنسب للجمهور الذي يستخدم جهاز كمبيوتر محمول متصل بالإنترنت، ويرغب في التعامل مع البيانات في الوقت الحالي والبحث عن المعلومات المهمة. | • يتيح للمستخدمين تنقيح المعلومات التي يحتاجونها. | • يمكن أن يكون أكثر صعوبة لتوجيه المستخدم إلى الجوانب المهمة من البيانات. | • إعطاء الأولوية للمعلومات المتوفرة للوهلة الأولى. | • لا تستخدم الكثير من الرسوم البيانية والألوان في لوحة المعلومات لأن ذلك سيؤدي إلى إحداث ضوضاء وإرباك للمستخدم. |
|  | • يلبي احتياجات أنواع مختلفة من الجمهور. | • يعتمد على شخص يتمتع بخلفية مناسبة لإعداد لوحة معلومات تفاعلية وتحديثها باستمرار. | • مراعاة الرسوم البيانية الأكثر ملاءمة لعرض بياناتك ومقارنتها بالنتائج. | • لا تقدم أمثلة توضيحية للتعليقات، على سبيل المثال، في جدول |
|  | • يمكن توفير المعلومات كما يتم تحديثها في الوقت الحالي. |  | • مراعاة أنواع المعلومات المقدمة وضمان عدم إمكانية تحديد هوية مقدم التغذية الراجعة (في حالة توفر لوحة المعلومات للعامة) | • لا تقدم أي معلومات حساسة. |
|  |  |  |  |  |
| **تقرير سردي**  الأنسب للجمهور المهتم بتفاصيل النتائج شريطة أن يكون على استعداد لقراءة مستند متعدد الصفحات. | • يقدم لمحة شاملة عن النتائج الرئيسية، وتفاصيل دقيقة مهمة ، ومعلومات عن الخلفية، والتي ينبغي أن تسمح للقارئ باستخلاص استنتاجات منها. | • يمكن أن يستغرق الأمر وقتًا طويلاً لإعداد تقارير جذابة ومنسقة جيدًا. | • اتباع هيكل واضح يجعل عملية استيعاب المعلومات أسهل (أقسام للمقدمة و الخاتمة، والمنهجية، والتركيبة السكانية، والملخص، والنتائج المتعمقة لكل موضوع، والتوصيات، والخطوات التالية) | • لا تستخدم الكثير من الرسومات دون توضيح ما تعرضه |
|  | • مزيج من الصور والنصوص | • يعتمد على قدرة وتوافر شخص ما لتحليل البيانات وتجميعها.وبالتالي لا يمكن ولا ينبغي أن يتم إنتاج التقارير آليًا. | •تضمين معلومات حول نقاط القوة والقيود في الأساليب المستخدمة | • لا تستخدم أي تنسيق دون الحصول على التغذية الراجعة من الجمهور المستهدف |
|  | • يمكن مشاركتها بسهولة مع أصحاب المصلحة الآخرين الذين قد يكونون في وضع يسمح لهم بمعالجة بيانات التغذية الراجعة |  | • تقديم توصيات بشأن الخطوات التالية التي يجب اتخاذها لمعالجة التغذية الراجعة | • لا تقدم النتائج دون توضيح الجهة التي قامت بجمع البيانات ومتى ولأي غرض. |
|  |  |  | • تضمين اقتباسات سردية عند الإبلاغ عن بيانات التغذية الراجعة النوعية. |  |
|  |  |  |  |  |
| **الرسم البياني أو البصري** | • مفيد لاستيعاب النتائج الرئيسية بشكل سريع ومرئي | • يتطلب شخصًا يتمتع بمهارات التصميم الجرافيكي لإنتاجه | • رواية قصص يتمكن الناس من فهمها بعبارات بسيطة. | • لا تستخدم الصور أو الاختصارات دون القيام ببعض الوظائف حول المعلومات الثقافية الحساسة لضمان من أن مخطط الرسم البياني لا يرسل رسالة خاطئة أو يسيء إلى أحد الجمهور. |
| ملائم بشكل أفضل للجماهير التي تستجيب للمحتوى المرئي، بما في ذلك الأشخاص الذين لديهم وقت أقل ومدى اهتمام أقصر والأشخاص الأقل معرفة بالقراءة والكتابة أو أقل كفاءة في لغة معينة. | • يوضح الرسالة الرئيسية ويزيد من تأثيرها | • يمكن التركيز فقط على رسائل رئيسية محدودة | • إذا كان هناك العديد من الأجزاء المتحركة، تقسيم الأشياء إلى قطع صغيرة تتناسب مع بعضها البعض. | • لا تستخدم الرسومات أو المرئيات دون توضيح الهدف أو القصة منها . |
|  | • يمكن توضيح أجزاء محددة من مادة إعلامية أطول وأكثر شمولاً |  | • تعديل شامل لأي صور مرئية للتتناسب مع السياق عند استخدام الصور الجرافيكية للأشخاص (على سبيل المثال، استخدم مزيجًا من الشباب والكبار والنساء والرجال عند عرض الأشخاص وتأكد من أن لون البشرة متنوع و/أو مناسب للسياق ) | • لا تفترض أن الجمهور على دراية بمحتوى الرسم البياني لا تستخدم تستخدم الكثير من الاختصارات. يجب أن تكون النقاط الرئيسية واضحة لأي شخص يقرأ. |
|  |  |  | • موازنة الرسم البياني باستخدام النص والرسومات، مع ترك مساحة بيضاء كافية لدعم الاستيعاب البصري السلس. |  |
| **الفيديو أو الرسوم المتحركة** | • يمكن استخدامه أيضًا كأداة للدعم حيث يمكن لفيديو سردي أن يعزز تأثير النتائج أو يبني الوعي بالتحديات التشغيلية للعملية. | • يتطلب من الجمهور الوصول إلى الإنترنت، أو أن يتم عرض الفيديو أو الرسوم المتحركة. | • كتابة النصوص والتركيز على أن يكون واضحا وان يكون تأثيره خلال الثواني العشرة الأولى من الفيديو | • لا تترك الفيديو يستمر لفترة طويلة جدًا، خاصة إذا تم استخدامه بهدف الدعم |
| الأنسب للجمهور الذي يرغب في معرفة المزيد عن النتائج الرئيسية أو الذي ينبغي أن يكون لديه الدافع لاتخاذ إجراء بشأن شيء ما. يحتاج الجمهور إلى الوصول إلى الإنترنت ويمكن أن يشمل الأشخاص الأميين. | • يمكن مشاركتها بسهولة على وسائل التواصل الاجتماعي أو تطبيقات المراسلة مثل واتس اب وسيجنال ، و التيلجرام | • يمكن أن يكون إنتاجها مكلفًا ويستغرق وقتًا طويلاً. | • اجعل الفيديو قصيرًا قدر الإمكان | • لا تتحدث بسرعة كبيرة |
|  |  | • عادة لا يمكن إنتاجها في كثير من الأحيان، وبمجرد إنتاجها، يصعب تغييرها أو تحديثها | • كن واضحًا بشأن اللغة الأفضل للاستخدام | • لا تستخدم هذا النمط إذا كان المحتوى بحاجة إلى التحديث بانتظام ،لأنك لن تتمكن من إنتاج مقاطع فيديو بشكل منتظم |
|  |  |  | • تضمين ترجمات لتسهيل المتابعة، والسماح بمشاهدة الفيديو بدون صوت |  |
| **تعليق تغذية راجعة واحد**  الأنسب للجمهور الذي لديه اهتمام محدد بتعليقات التغذية الراجعة ويحتاج إلى معرفة كل التفاصيل حتى يتمكن من معالجتها. | • طريقة فعالة لمشاركة تعليق تغذية راجعة محددة مع الشخص الأفضل لمعالجتها. | • يمكن أن يكون الأمر مربكًا إذا كان هناك عدد كبير جدًا من التغذية الراجعة التي يتعين على جهة التنسيق مشاركتها في فترة قصيرة. إذا لم تكن هناك حاجة إلى إجراءات خاصة ، فقد تكون ملخصات المواضيع الرئيسية أكثر كفاءة. | • مشاركة كافة المعلومات المرتبطة بتعليقات التغذية الراجعة اللازمة حتى يتمكن الشخص من التصرف بناءً على تلك التغذية الراجعة. | • لا تشارك أي معلومات حساسة إلا مع جهة التنسيق المخصصة للتعامل مع المعلومات الحساسة. |
|  | • يسمح للشخص الذي يتلقى التغذية الراجعة بفهم الحالة المحددة، بما في ذلك ما قاله الشخص بالضبط، ومن شارك المعلومات وأين شاركها. | • تأكد من اتباع مسارات الإحالة (اطلع على المزيد حول هذا هنا ) | • لا تشارك دون الحصول على موافقة مستنيرة من الشخص الذي يشارك التغذية الراجعة. |
|  | • تمكين المتابعة الفردية للحالات وإغلاق الحلقة. |  |  |
|  |  |  |  |
| **قواعد بيانات التغذية الراجعة المجتمعية** | • تمكن محلل البيانات من إجراء التحليل اللازم لاحتياجاته الخاصة. | • يتطلب التعامل مع البيانات مهارات تحليلية، ويتطلب تفسير البيانات معرفة بالسياق. قد تؤدي مشاركة البيانات لإجراء المزيد من التحليل إلى إساءة تفسيرها. | • قبل مشاركة أي بيانات (تغذية راجعة فردية أو قواعد بيانات التغذيات الراجعة )، تأكد من تطبيق متطلبات قوانين حماية البيانات وفقًا للسياسات الداخلية. | • لا تشارك أي بيانات دون توضيح كافة المتغيرات أو دون تقديم دليل إرشادي للبيانات. |
| الأنسب لمحللي البيانات أو الباحثين الذين يرغبون في مواصلة استكشاف وتحليل بيانات التغذية الراجعة. | • يمكن استخدامها للربط بين مصادر التغذية الراجعة مع مصادر البيانات الأخرى | • يمكن أن تؤدي مشاركة قواعد البيانات الكاملة إلى إرباك المتلقين وقد لا يتم استخدامها إذا كان الهدف هو تسليط الضوء على نتائج محددة. | • تقييم ما إذا كانت مشاركة المعلومات يمكن أن تشكل أي مخاطر على مقدم التغذية الراجعة أو الأفراد أو المجموعات . يتم اتخاذ تدابير مخففة، مثل إزالة أو تعديل وتحديد المتغيرات (إخفاء هوية البيانات)، للرد عليها قبل المشاركة. | • لا تشارك أي بيانات تغذية راجعة دون التأكد من أنه لا يمكن تحديد مقدميها بشكل مباشر أو غير مباشر في قواعد بيانات التغذية الراجعة في حالة عدم وجود اتفاقية مشاركة. |
|  | • تمكين استخدام البيانات في عمليات تحليل أخرى وأكثر اتساعا |  | • مشاركة البيانات حول من ومتى وكيف تم جمع البيانات مع قاعدة البيانات | • لا تشارك بيانات التغذية الراجعة إذا لم يوافق مقدموها على مشاركتها مع الآخرين. |
|  |  |  |  |  |