فيما يلي تعريفات المصطلحات المهمة الواردة في مجموعة أدوات التغذية الراجعة الصادرة عن الاتحاد الدولي:

**التغذية الراجعة الشاملة**

يعني تغذية راجعة حول قضايا تقع خارج نطاق مشاريعك أو تدخلاتك المحددة، و تتعلق غالبا بقضايا استراتيجية أو تحديات واسعة تتصل بجهود الاستجابة الإنسانية. على سبيل المثال، قد يشمل ذلك الاستياء من الحكومة أو الوكالات الأخرى وجهود الاستجابة التي تبذلها، أو أسئلة حول الإطار الزمني للاستجابة الإنسانية الأكبر، أو تعليقات حول الديناميات داخل المجتمع التي تقع خارج جهود الاستجابة. قد يساعدك هذا النوع من التغذية الراجعة على فهم المجتمع بشكل أفضل، بالإضافة إلى احتياجاته وتحدياته وتجاربه/وجهات نظره. يمكن أحيانًا مشاركة هذا النوع من التغذية الراجعة مع الجهات الفاعلة الأخرى المشاركة في الاستجابة والتي قد تكون في وضع يسمح لها بمعالجة قضايا محددة.

**إغلاق حلقة التغذية الراجعة**

عملية التواصل مع مقدمي التغذية الراجعة حول الإجراءات التي اتخذت استجابةً لتغذيتهم الراجعة. وتتضمن شرح ومناقشة كيفية مراعاة التغذية الراجعة، وما كان من المجدي القيام به أو عدم القيام به، والأساس المنطقي وراء تلك القرارات، وما يعنيه ذلك بالنسبة للمستقبل. لا يمثل إغلاق الحلقة نهاية دورة التغذية الراجعة، لأن التغذية الراجعة مستمرة؛ ومع ذلك، فهي غالبًا ما تكون قطعة مفقودة تعتبر بالغة الأهمية لإدارة التغذية الراجعة الفردية.

**ترميز بيانات التغذية الراجعة المفتوحة وغير المنظمة**

الترميز هو عملية تحدث في نظام إدارة البيانات (على سبيل المثال، إكسل). على وجه التحديد، إنها عملية إرفاق كلمة دالة محددة أو عبارة قصيرة بتعليقات التغذية الراجعة لتتبعها وتحليلها بسهولة أكبر. على سبيل المثال، ترميز جميع التعليقات حول الاعتقاد بأن فيروس كورونا ليس حقيقياً، أو جميع التعليقات المتعلقة بعدم الرضا عن مستلزمات النظافة. يساعدك هذا على الفهم الأضل للمواضيع الرئيسية التي تتحدث عنها المجتمعات، وتحديد الاختلافات بين فئات المجتمع ومواقعه، والتغيرات بمرور الوقت. ويمكن تنظيم رموز مماثلة في فئات، على سبيل المثال، رموز مختلفة تتعلق بالمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، أو رموز مختلفة تتعلق باللقاحات.

**المجتمع**

يُستخدم مصطلح "المجتمع" في هذا الدليل ويشير إلى مجموعة الأشخاص المتأثرين بأنشطة المنظمة أو برامجها أو عملياتها - بما في ذلك الأشخاص الذين يحصلون على الدعم والأشخاص الذين لا يحصلون عليه. يختلف أفراد المجتمع عن بعضهم البعض، ويكون هناك نطاق واسع من الاحتياجات والقدرات والمخاطر داخل المجتمعات. لذلك، تشير كلمة "المجتمع" في هذه الوثيقة إلى جميع الفئات المتنوعة التي تشكل المجتمع، بما في ذلك النساء والرجال والفتيان والفتيات وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والمجموعات العرقية المختلفة والمجموعات و الأقليات الجنسية والفئات المهمشة أو المعرضة للخطر. ويشمل ذلك أيضًا ممثلي المجتمع، مثل القادة المحليين والمنظمات والسلطات المحلية.

**جامع بيانات التغذية الراجعة المجتمعية**

الشخص الذي يتلقى ويوثق المعلومات التي يشاركها أفراد المجتمع. يتضمن ذلك الموظفين والمتطوعين الذين يوثقون الرؤى أثناء أنشطتهم العادية، بالإضافة إلى الموظفين أو المتطوعين (أو ممثلي الأطراف الثالثة) المكلفين على وجه التحديد بجمع التغذية الراجعة المجتمعية وتوثيقها.

**آلية التغذية الراجعة المجتمعية**

آلية التغذية الراجعة هي نظام يعمل على تمكين أفراد المجتمع من مشاركة المعلومات والتعبير عن مخاوفهم واحتياجاتهم أو اقتراح تغييرات مهمة تحقق الفائدة لهم. وهي تتضمن قنوات تلقي التغذية الراجعة، والعمليات والأدوات اللازمة لإدارة البيانات وتحليلها ومشاركتها، بالإضافة إلى عمليات ضمان التصرف بناءً على التغذية الراجعة، وإبلاغ المجتمعات بالإجراءات. تساعد آلية التغذية الراجعة المؤسسات بأن تكون أكثر عرضة للمساءلة أمام المجتمعات وتساهم في تحسين جودة البرامج في نهاية المطاف.

**التغذية الراجعة المهمة**

أي تغذية راجعة تتطلب متابعة عاجلة/في الوقت المناسب ولكنها ليست حساسة بطبيعتها. تشمل التغذية الراجعة المهمة مسائل مثل توصيل الطعام الفاسد، أو المخاطر الأمنية المحتملة، أو علامات تفشي المرض، أو الشائعات الجديدة في المجتمع التي قد تهدد البرامج المستقبلية بشكل مباشر. يجب مشاركة التغذية الراجعة المهمة على الفور مع الشخص الذي يتمتع بأفضل وضع لمعالجة المشكلة.

**التغذية الراجعة المجتمعية**

التغذية الراجعة المجتمعية هي رؤى يستحدثها أفراد المجتمع وقد تكون إيجابية وسلبية بطبيعتها. توفر التغذية الراجعة للوكالة فهمًا لاحتياجات المجتمع ووجهات نظره وتجاربه وتحدياته وفرصه المتعلقة بالاستجابة الإنسانية وخارجها. ويمكن الحصول على التغذية الراجعة بجميع أنواع الطرق، على سبيل المثال من خلال محادثة غير رسمية مع أحد الموظفين، أو عبر مكالمة هاتفية إلى مركز اتصال، أو في شكل استجابات لاستطلاعات منظمة.

**قناة التغذية الراجعة**

طريقة يمكن من خلالها مشاركة رؤى المجتمع ومعرفتها وتلقيها. على سبيل المثال، يشمل هذا الخط الساخن أو مقابلة وجاهية أو صندوق تغذية راجعة. وبحكم طبيعتها، تتمتع كل قناة بمزاياها الخاصة التي تؤثر على مدى إمكانية الوصول إليها من قبل أفراد وفئات معينة في المجتمع. تمثل آلية قناة التغذية الراجعة النظام الواسع الذي يضمن تنفيذ حلقة التغذية الراجعة الكاملة، في حين تقتصر قناة التغذية الراجعة على جمع التغذية الراجعة. تتضمن آلية التغذية الراجعة قنوات تغذية راجعة مختلفة.

**العنف القائم على الهوية**

أي عمل من أعمال العنف ينفذه أفراد أو جماعات أو جمعيات بناءً على جوانب فعلية أو متصورة أو منسوبة لهوية الفرد. يُسهّل ويُفاقَم العنف القائم على الهوية من خلال الهياكل والأعراف والقوانين التي تتغاضى عن المواقف والممارسات التمييزية أو تشجعها (صراحة أو ضمنًا).[[1]](#footnote-1)

**الموافقة المستنيرة**

الإذن الذي يمنحه الفرد للسماح بجمع ومعالجة بياناته الشخصية بعد الفهم والموافقة طوعا على: 1) الغرض المقصود من جمع البيانات ومعالجتها، و 2) الجهة التي ستُشارك معها بياناته؛ و 3) أي مخاطر مرتبطة بجمع بياناتهم الشخصية أو معالجتها أو مشاركتها، و4) البدائل في حال عدم رغبتهم في مشاركة بياناتهم الشخصية أو عدم قدرتهم على ذلك.[[2]](#footnote-2)

**تدفق المعلومات**

يشير تدفق المعلومات إلى كيفية مشاركة الأشخاص داخل مؤسستك وتلقيهم لأنواع مختلفة من المعلومات (في حالتنا هذه، معلومات من التغذية الراجعة المجتمعية)، ويُشار إلى تدفق المعلومات أحيانًا باسم مسارات الإحالة الداخلية. يمكن مشاركة المعلومات بطرق رسمية منظمة (على سبيل المثال، من خلال التقارير الأسبوعية، والاجتماعات الشهرية، وقواعد البيانات، ونحو ذلك) ومن خلال طرق أكثر رسمية وأقل تنظيما (على سبيل المثال، لأن فريق المشاركة المجتمعية والفريق الصحي يتشاركان في نفس المكتب، يتم إبلاغ فريق الصحة غالبًا بالأحداث الجارية في المجتمع).

**التغذية الراجعة المفتوحة غير المنظمة**

التغذية الراجعة التي يشاركها أفراد المجتمع عندما يرغبون في معالجة المواضيع (على عكس التغذية الراجعة المنظمة، عندما تسعى المنظمة بنشاط للحصول على التغذية الراجعة من المجتمعات حول مواضيع معينة). وقد يتم الحصول عليها من خلال المحادثات الروتينية، واللقاءات المجتمعية، والخطوط الهاتفية الساخنة، والبرامج الإذاعية التفاعلية، ونحوها، وتولد بيانات نوعية للمنظمة لتحليلها والتصرف بناءً عليها.

**التغذية الراجعة التشغيلية**

التغذية الراجعة التي تتعلق بشكل مباشر بالمشاريع أو البرامج أو الأنشطة أو العمليات الجارية التي تنفذها المنظمة. على سبيل المثال، اقتراحات بشأن تغييرات في جداول التوزيع، أو أسئلة حول ساعات العمل، أو تقارير عدم الرضا عن نوع المساعدة المقدمة.

**استطلاع التصورات**

جهود جمع البيانات لغايات قياس ما يعتقده المستجيبون أو يفكرون فيه أو يشعرون به والتي يمكنها إنتاج معلومات حول: (أ) المعرفة (على سبيل المثال، مستويات الوعي والفهم لقضايا معينة)، و (ب) الخبرات (على سبيل المثال فيما يتعلق بتقديم الخدمات)، و (ج) المعتقدات والقيم (مثل القواعد والمعتقدات ومستويات التسامح مع بعض السلوكيات)، و (د) المواقف والآراء (مثل آراء حول أداء الجهات الفاعلة، والرضا عن الخدمات)، و (هـ) التوقعات (مثل المخاوف والآمال)[[3]](#footnote-3). تتمثل الميزة الأساسية لاستطلاع التصورات في كونه يهدف إلى اكتشاف الآراء وليس البيانات الواقعية.

**البيانات الشخصية (أو المعلومات الشخصية أو معلومات التعريف الشخصية)**

أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي محدد أو يمكن تحديد هويته ("موضوع البيانات")؛ الشخص الطبيعي الذي يمكن تحديد هويته يعني الشخص الذي يمكن التعرف عليه، بشكل مباشر أو غير مباشر، بالرجوع إلى معرف مثل الاسم أو رقم التعريف أو بيانات الموقع أو معرف عبر الإنترنت أو إلى واحد أو أكثر من العوامل المحددة للعوامل الجسدية أو الفسيولوجية أو الجينية أو العقلية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية لذلك الشخص الطبيعي.[[4]](#footnote-4)

**منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدي لهما**

السياسات والقواعد والإجراءات المعنية بمنع موظفي الاتحاد الدولي من المشاركة في أي شكل من أشكال الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي تلك لهما في حادث وقوعهما.[[5]](#footnote-5)

**الحماية**

يعني إبقاء الناس في مأمن من الأذى. وهي تهدف إلى ضمان دعم حقوق الأفراد من خلال المحافظة على السلامة الجسدية والنفسية والعاطفية للأشخاص المعرضين لخطر العنف والتمييز والإقصاء أو المتضررين منه.[[6]](#footnote-6)

**الوقاية**

يعني-بخصوص شبكة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر- مسؤوليتنا في التصرف لغايات إبقاء الناس في مأمن من أي شكل من أشكال الأذى الناجم عن سوء استخدام السلطة من خلال ضمان عدم تسبب موظفينا ومتطوعينا وبرامجنا واتصالاتنا بأي ضرر للأطفال والبالغين، وعدم تعريضهم لسوء المعاملة أو الاستغلال. تشمل الوقاية أيضًا حماية الموظفين من الأذى والسلوك غير اللائق مثل التحرش الجنسي.[[7]](#footnote-7)

**أخذ العينات**

يعني عملية اختيار وحدات (مثل الأشخاص والمنظمات، ونحو ذلك) من مجتمع معين والتي يمكن مسحها و/أو دراستها وتعميم نتائجها على المجتمع التي اختيرت منه. وهذا يختلف عن التعداد، حيث يتم إدراج كل شخص أو كيان من السكان في المسح أو الدراسة، وهي ممارسة غالبًا ما تكون غير مجدية ولا تزيد من مصداقية البيانات التي تُجمع.[[8]](#footnote-8)

**التغذية الراجعة الحساسة**

أي معلومات يمكن أن تعرض الشخص الذي يشاركها أو الأشخاص الآخرين المرتبطين به للخطر، والتي ويجب التعامل معها بحذر[[9]](#footnote-9). يتضمن ذلك أي ادعاء يتعلق بالانتهاكات الجسيمة للقانون الوطني أو الدولي المتعلق بحقوق الأفرد؛ وأي خرق لقواعد السلوك أو سياسات الحماية؛ و/أو تهديدات السلامة والأمن التي تستهدف المجتمع الإنساني[[10]](#footnote-10). يمكن تلقي التغذية الراجعة الحساسة بأي شكل من أشكال التغذية الراجعة، مثل الشكاوى أو المقترحات أو الأسئلة لأنها تعتمد على الموقف المحدد الذي يجعل الشخص معرضا للخطر في حال شاركها مع الآخرين.

**العنف الجنسي والجنساني**

الفئات التي تشمل- على سبيل المثال لا الحصر- العنف الجنسي، وعنف الشريك الحميم، والاتجار بالبشر، والزواج القسري/المبكر، والتحرش الجنسي، والبغاء القسري، وقتل الإناث، وتشويه الأعضاء التناسلية للإناث، والاستغلال والاعتداء الجنسيين، والحرمان من الموارد والفرص والخدمات.[[11]](#footnote-11)

**العلوم الاجتماعية**

يعني الدراسة العلمية للأفراد والمجتمعات، وكيفية تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، وكيف يتصرف الناس والديناميات بين الفئات (السكانية) المختلفة. تُستخدم تلك المعلومات لتكييف تصميم الخدمات وتقديمها وطريقة تفاعل الجهات الفاعلة في الاستجابة مع المجتمعات طوال فترة الاستجابة.

**العنف**

استخدام القوة، إما كفعل أو امتناع عن الفعل في أي مكان، أو التهديد به، أو تصوره، أو فعله ضد النفس، أو ضد شخص آخر، أو فئة، أو مجتمع، مما يؤدي أو من المحتمل جدًا أن يؤدي إلى الوفاة، أو الإصابة الجسدية، أوالأذى النفسي أو العاطفي أو سوء النمو أو الحرمان.[[12]](#footnote-12)

1. الاتحاد الدولي (2022): سياسة الحماية والنوع الاجتماع والإدماج. https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy [↑](#footnote-ref-1)
2. لمزيد من المعلومات، انظر: https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/ [↑](#footnote-ref-2)
3. سيان هيربرت (2013): استطلاعات التصورات في البلدان الضغيفة والمتضررة من الصراعات، https://www.academia.edu/3365331/Perception\_surveys\_in\_fragile\_and\_conflict\_affected\_states [↑](#footnote-ref-3)
4. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (2019) مبادئ المسؤولية عن البيانات، صفحة 49، https://centre.humdata.org/wp-content/uploads/2019/03/OCHA-DR-Guidelines-working-draft-032019.pdf [↑](#footnote-ref-4)
5. الاتحاد الدولي (2022): سياسة الحماية والنوع الاجتماع والإدماج. https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy

   [↑](#footnote-ref-5)
6. المصدر نفسه [↑](#footnote-ref-6)
7. المصدر نفسه [↑](#footnote-ref-7)
8. اللجنة الدولي (2020): الحصول على البيانات وتحليلها لدعم القرارات المبنية على الأدلة: دليل للعمل الإنساني، صفحة 105. https://www.icrc.org/en/publication/acquiring-and-analysing-data-support-evidence-based-decisions-guide-humanitarian-work [↑](#footnote-ref-8)
9. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (2021). مسؤولية البيانات في السياقات الإنسانية. الإرشادات التشغيلية، صفحة 30. https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action [↑](#footnote-ref-9)
10. المجلس الدنماركي للاجئين (2022): آلية التغذية الراجعة المجتمعية. الإرشادات ومجموعة الأدوات، صفحة 8. https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc\_global-cfm-guidance\_web\_low-res.pdf [↑](#footnote-ref-10)
11. الاتحاد الدولي (2022): سياسة الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج، https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy [↑](#footnote-ref-11)
12. المصدر نفسه [↑](#footnote-ref-12)