ما الغرض من هذه الأداة؟

توضح هذه الأداة خطوات تطوير أو تكييف إطارالترميز لأغراض ترميز التغذية الراجعة المفتوحة وغير المنظمة. يمكن أن يساعدك إطار الترميز في ترميز البيانات، سواء كنت ترمز بياناتك في برنامج إكسل أو باستخدام التعلم الآلي، أو كتابة الرموز على أوراق الملاحظات اللاصقة، أو باستخدام أية طريقة ترميز أخرى. وتوضح الحاجة إلى كُتيب الرموز، وإعداده، وضمان تحديثه باستمرار.

ما معنى "ترميز و " إطار الترميز" و "كُتيب الترميز"؟

**الترميز** يعني عملية إرفاق كلمة دالة محددة أو عبارة قصيرة ببيانات التغذية الراجعة لتتبعها وتحليلها بسهولة أكبر. يساعد الترميز على المواضيع الرئيسية التي تتحدث عنها المجتمعات بشكل أفضل، مما يسمح بتحديد الاختلافات بين الفئات المجتمعية والمواقع والتغييرات بمرور الوقت. يعرض **إطار الترميز** التسلسل الهرمي للرموز التي نستخدمها لهذه العملية ويوضح كيفية تجميعها في فئات ضمن أنواع مختلفة من التغذية الراجعة. عندما يكون لديك إطار ترميز، استحدث **كُتيب رموز**. تستعرض هذه الوثيقة الأنواع والفئات والرموز المختلفة وتوضح كيفية استخدامها. إنها الوثيقة المرجعية لكل شخص يستخدم إطار الترميز وتضمن قيام جميع الأشخاص بترميز البيانات بالطريقة نفسها .

كيفية استخدام هذه الأداة؟

تُستخدم هذه الأداة بالتزامن مع وحدة 4 من مجموعة أدوات التغذية الراجعة. بالإضافة إلى تطوير إطار العمل الخاص بك، يلزمك تحديد الطريقة التي ستستخدمها لترميز بياناتك (انظر هذه الأداة حول هذا الموضوع). لاختبار إطار عملك وتكييفه، يلزم ما يلي:

* **إرشادات حول كيفية ترميز** بيانات التغذية الراجعة، وتكون تلك الإرشادات مدرجة في هذه الأداة
* بعض **بيانات التغذية الراجعة** المشابهة للبيانات التي ستعمل على ترميزها في المستقبل، حيث يساعدك ذلك في تشكيل إطار الترميز الخاص بك
* اختياري: نموذج إطار الترميز: هذا إطار ترميز أساسي يعمل بمثابة نقطة بداية للمنظمات التي تتلقى أي نوع من أنواع التغذية الراجعة المجتمعية. يمنكك استخدام إطار الترميز وتكييفه حسب سياقك.

1. التفكير في الأشياء التي عادة يشاركها أفراد المجتمع معك

أولاً، عليك أن تفهم المواضيع والمسائل الأكثر شيوعًا التي سيشاركها أفراد المجتمع معك. لتحقيق ذلك، يمكنك قراءة بيانات التغذية الراجعة التي جمعتها فعليا بالفعل وتحديد ما إذا كان هناك مواضيع معينة في البيانات التي ترد بشكل متكرر. كما يمكنك مناقشة هذا الأمر مع زملائك الذين هم على اتصال منتظم بالمجتمعات ويتلقون التغذية الراجعة المجتمعية.

1. تكييف نموذج إطار الترميز أو استحداث إطارا جديد

لديك الآن خياران، يمكنك استخدام وتكييف نموذج إطار الترميز أو استحداث إطار ترميز جديد. فيما يلي إرشادات حول هذين الخيارين:

تكييف نموذج إطار الترميز:

يتكون إطار الترميز من ثلاثة مستويات من الرموز:

1. **أنواع التغذية الراجعة**- ما إذا كانت التعليقات سؤالاً أو طلبًا أو اقتراحًا، أو تقريرًا عن مخاوف أو حوادث، أو تشجيعًا أو مدحًا، أو ملاحظات أو تصورت أو معتقدات أكثر عمومية

2. **الفئات** – تجميع الرموز المحددة معًا وتحديد الموضوع العام، على سبيل المثال، "طلبات الدعم"

3. **الرموز** – هذا هو المستوى الأكثر تحديدًا، ويصف الموضوع المحدد الذي يتحدث عنه الشخص، على سبيل المثال، "طلب كمامات" أو "طلب صابون"

تجد كُتيب الرموز في علامة التبويب الثانية من ملف إكسل، وهو يصف جميع الأنواع والفئات والرموز المختلفة ويقدم أمثلة محددة.

يمكنك استعراض الفئات والرموز واستبعاد ما ليس له صلة بالحالة التي تعمل عليها. ينبغي أن يكون ذلك على شكل مناقشة كجزء من إعداد آلية التغذية الراجعة وأن تشمل الزملاء الفنيين والزملاء الذين يتواصلون بانتظام مع أفرادالمجتمع، وقد تشمل أفراد المجتمع أنفسهم.

على سبيل المثال:

إذا كنت ترغب في استخدام إطار الترميز في سياق غير متصل بالطوارئ، فإن فئات مثل "التعليقات على نطاق الكارثة وحجمها" أو "أسئلة حول الأزمة" لن تكون ذات صلة ويمكنك استبعادها.

قد تكون هناك مسائل واتجاهات مهمة في سياقك غير مدرجة في نموذج إطار الترميز. يمكنك إضافة رموز وفئات إضافية في حال عدم وجودها.

على سبيل المثال:

عند العمل في مشروع متصل بالصحة، تكون الكثير من التعليقات متعلقة بنظام الرعاية الصحية. في هذه الحالة، قد ترغب في إضافة فئة جديدة مثل "أسئلة حول الرعاية الصحية" و"الملاحظات والتصورات والمعتقدات حول الرعاية الصحية".

في هذه المرحلة، لا يلزم أن يكون إطار الترميز الخاص بك دقيقًا تمامًا، ولن يكون مثاليًا أبدًا. الهيكل الأساسي هو كل ما يلزمك، حيث يمكنك تكييفه وفقا للمسائل التي ستشاركها المجتمعات معك.

عند توفرإطار الترميز الأساسي، يمكنك التفكير في تغيير صياغة الفئات والرموز لتناسب سياقك وضمان سهولة فهمها.

على سبيل المثال:

لنفترض أنك تستخدم "أسئلة حول السلوكيات الوقائية"، ولكنك تستخدم دائمًا عبارة "الممارسات الآمنة والصحية" في برنامجك. في هذه الحالة، قد ترغب في تغييرها إلى "أسئلة حول الممارسات الآمنة والصحية" لضمان معرفة الجميع بما تشير إليه تلك العبارة.

إنشاء إطار الترميز الخاص بك:

إذا كان لديك بيانات تشير إلى سياق أو موضوع معين، وتشعر أن نموذج إطار الترميز لا يتناول المواضيع بشكل صحيح، فيمكنك وضع الرموز الخاصة بك من البداية. كل ما يلزمك هو استعراض بياناتك و/أو مناقشة المواضيع الرئيسية مع زملائك واستحداث رموز مناسبة للمواضيع.

تجدر الإشارة أننا نستحدث رموزا للمواضيع التي يتحدث عنها الأشخاص. وهذا يعني أن بيانات التغذية الراجعة تتضمن أفكارًا أو مفاهيم متشابهة، والتي يمكن صياغتها بطرق مختلفة. قد يتحدث شخصان عن الموضوع نفسه ولكن يستخدمان كلمات مختلفة.

على سبيل المثال، جميع التعليقات التالية تتحدث عن الموضوع نفسه، ولكن بطرق مختلفة:

* "يجب عليك تعيين المزيد من الموظفين المحليين"
* "أرى أنه يجب أن تعمل مع أشخاص مثلي، الذين يعرفون الثقافة المحلية."
* "سيكون من الجيد أن توظف منظمتك المزيد من الأشخاص من هذه المنطقة".
* "لا تستدعوا إطباء من الخارج، يوجد هنا أشخاص رائعون وأكفاء يمكنهم دعم الاستجابة لحالات الطوارئ".

يمكن تجميع كل هذه التعليقات معًا باستخدام الرمز "مقترحات لتوظيف المزيد من الأشخاص المحليين"

عند إنشاء الرموز، لا تستحدث عددًا كبيرًا جدًا من الرموز المحددة (لأن هذا يجعل إطار الترميز الخاص بك كبيرًا ومعقدًا للغاية)، ولا تستحدث رموزا فضفاضة جدًا حيث لن تكون مفيدة بما فيه الكفاية. يُستحسن أن يكون لديك رموز تخبرك على الفور بشأن الموضوع المعني. قد تضطر في بعض الأحيان إلى استخدام رمز أوسع في بداية الأمر، غير أنه يمكنك تقسيم الرمز إلى قسمين في مرحلة لاحقة في حال تحدث الناس مرارا وتكرارا عن أحد المواضيع الفرعية.

على سبيل المثال:

قد تلاحظ أن الناس يطرحون الكثير من الأسئلة حول كيفية حماية أنفسهم من المرض. قد يقولون أنهم لا يعرفون كيفية حماية أنفسهم، وقد يتساءل بعض الناس عما إذا كان من الجيد الحفاظ على مسافة بين الأشخاص، وقد يتساءل آخرون عن أفضل طريقة لغسل اليدين.

لذلك، يمكنك استخدام رمز مثل "أسئلة حول السلوكيات الوقائية"

إذا أدركت في مرحلة لاحقة أن معظم الأسئلة تشير إلى غسل اليدين، مثل سؤال الأشخاص عما إذا كان يلزم وجود مياه نظيفة لغسل اليدين، وما إذا كان يلزم استخدام الصابون، وما إذا كان يمكن استخدام الرماد، وعدد مرات غسل اليدين. إذا استمرت هذه الحالة لفترة طويلة، فمكنك إدخال رمز إضافي جديد، مثل "أسئلة حول غسل اليدين"

يمكنك بعد ذلك استخدام كلا الرمزين، وذلك بترميز كافة الأسئلة المتعلقة بغسل اليدين ضمن "أسئلة حول غسل اليدين"، وترميز أي أسئلة أخرى حول السلوكيات الوقائية الأخرى ضمن "أسئلة حول السلوكيات الوقائية".

من الاعتبارات الأخرى المهمة التفكير فيما إذا كنت ترغب في تجميع التعليقات الإيجابية والسلبية حول موضوع معين.

على سبيل المثال:

قد ترى الكثير من التعليقات حول إنكار مرض معين، مثل “المرض الذي تتحدث عنه ليس حقيقياً”، أو “هذا المرض غير موجود”. قد يقول أشخاص آخرون "المرض حقيقي ويمثل تهديدا حقيقيا".

قد تكون التعليقات متضاربة. يحدث الأمر نفسه عندما يذكر بعض الأشخاص أن الناس يلتزمون بالقواعد، في حين يذكر آخرون إن الناس لا يلتزمون بالقواعد. أو أن يقول أشخاص أن الناس يقبلون المطعوم ويقول آخرون يقولون أن الناس لا يقبلون المطعوم.

في تلك الحالات، يوصى باستخدام رموز منفصلة لتلك الأضداد. يعمل هذا على تسهيل تتبع وجهات النظر المختلفة. لا تكون ملزما دائما باستحداث كلا الرمزين. إذا قال 100 شخص أن المرض غير موجود وقال شخصان إنه موجود، قد تستحدث رمزا مفاده "الاعتقاد بعدم وجود المرض" ولا يلزمك رمزا مفاده "الاعتقاد بعدم وجود المرض". يمكن ترميز التعليقين حول إنكار المرض تحت عنوان "غير ذلك" في ذلك الوقت. إذا أصبح الموضوع موضوعًا شائعًا، فيمكنك تقديم الرمز في مرحلة لاحقة.

يمكنك بعد ذلك استحداث قائمة مواضيع، على سبيل المثال :

|  |
| --- |
| **الرموز** |
| * مخاوف بشأن موقع المراحيض |
| * أسئلة حول كيفية صيانة المراحيض |
| * مقترحات لتعيين موظفين محليين |
| * تقارير حول المراحيض المتعطلة |
| * أسئلة حول أتعاب اللجنة الوطنية |

عند توفر القائمة، يمكنك البدء باستخدام تلك الرموز وتكييفها حسب المستجدات. في حال كانت القائمة طويلة جدا، يمكنك اختصار المواضيع في فئات:

|  |  |
| --- | --- |
| **الفئة** | **الرمز** |
| المراحيض | * مخاوف بشأن موقع المراحيض |
| * أسئلة حول كيفية صيانة المراحيض |
| * تقارير حول المراحيض المتعطلة |
| التوظيف والأتعاب | * تقارير حول المراحيض المتعطلة |
| * أسئلة حول أتعاب اللجنة الوطنية |

في حال صارت القائمة أكبر وكان يلزم تنظيم البيانات على نحو أفضل، يمكنك إضافة نوع التغذية الراجعة في إطار الترميز الخاص بك[[1]](#footnote-1):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **النوع** | **الفئة** | **الرمز** |
| أسئلة | أسئلة حول المراحيض | * أسئلة حول كيفية صيانة المراحيض |
| * أسئلة حول أتعاب اللجنة المجتمعية |
| مقترحات | مقترحات بشأن التوظيف والأتعاب | * مقترحات لتعيين موظفين محليين |
| تقارير | مشاكل متصلة بالمراحيض | * تقارير حول المراحيض المتعطلة |
| * مخاوف بشأن موقع المراحيض |

1. تحديث كُتيب الرموز أو استحداثه

يمثل كُتيب الرموز الوثيقة المرجعية التي تحتوي على جميع أوصاف الأنواع والفئات والرموز التي تستخدمها. قد يتضمن ذلك الكُتيب أمثلة ويمكن استخدامه لتتبع تغييرات الرموز التي قد تجريها. يعد هذا أمرًا ضروريًا لضمان تنفيذ عملية الترميز بشكل متسق وضمان وجود فهم موحد للرموز بين جميع المشاركين في عملية الترميز.

تحديث نموذج كُتيب الرموز:

يمكنك العثور على نموذج كُتيب الرموز في علامة التبويب الثانية لهذا الملف. سترى أنه يحتوي على نفس هيكل إطار الترميز الخاص بك، غير أنه يتضمن معلومات إضافية في الأعمدة المجاورة للأنواع والفئات والرموز. يمكنك الآن إجراء التغييرات التي أجريتها على علامة التبويب الأولى هنا أيضًا، وتعديل الأوصاف والإضافة إليها وإضافة أمثلة من السياق الخاص بك.

استحداث كُتيب الرموز الخاص بك:

إذا كنت لا تستخدم برنامج إكسل، و/أو ترغب في استخدام إطار ترميز مختلف، فيمكنك استحداث كُتيب الرموز الخاص بك من البداية. يمكنك إنشاء كُتيب الرموز على برنامج إكسل أو ملف وورد أو أي تنسيق تفضله.

يمكن استخدام التنسيق التالي لتوثيق أوصاف الرموز وتقديم أمثلة على التعليقات وتوثيق التغييرات:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرمز** | **الوصف** | **أمثلة على بيانات التغذية الراجعة** | **آخر تغيير** | **التعليقات** |
| مثلا:  طلب للحصول على معلومات بشأن النقد | مثال: طلبات لتقديم معلومات حول الحوالات النقدية، بما في ذلك معايير الاختيار، وأسئلة حول موعد ومكان التوزيعات. | مثال:  متى موعد التوزيع التالي؟  يبنغي عليك أخبارنا عن المكان الذي نستلم فيه الحوالة. لماذا يقتصر تقديم الحوالات النقدية على الأشخاص الذين تدمرت منازلهم؟ | تم في 03.11.2021 | مثال: لا تُرمز طلبات الحصول على معلومات حول توزيعات الإغاثة الأخرى باستخدام هذا الرمز، حيث يتم ترميزها تحت عنوان "طلب معلومات حول التوزيعات" |

1. الاختبار

يمكنك الآن البدء في ترميز بيانات التغذية الراجعة باستخدام إطار الترميز الجديد. انظر هذه الأداة للحصول على إرشادات حول كيفية ترميز البيانات. في حال وجود تعليقات وعدم وجود رمز يصف العبارة، يمكنك ترميزها بالرمز "غير ذلك".

تذكر أن إطار الترميز يُعد نظاما مرنا ولن يكون مثاليًا أبدًا. يمكنك تحسين الإطار كما نرى في الخطوة التالية.

1. تنقيح إطار الترميز

عند الانتهاء من ترميز كمية جيدة من البيانات (البيانات التي جُمعت خلال فترة لا تقل عن 2 إلى 3 أسابيع، أو على الأقل بضع مئات من بيانات التغذية الراجعة)، يمكنك استعراض التعليقات التي تحمل الرمز "غير ذلك". إذا ظهرت موضوعات محددة في "غير ذلك"، يمكنك التفكير في إضافة رمز إضافي لمعالجتها. يجب التخفيف من استخدام "غير ذلك" إلى الحدود الدنيا.

كما ينبغي عليك مراجعة الرموز الموجودة لديك لمعرفة ما إذا كانت تعالج بدقة المواضيع التي يشاركها أفراد المجتمع. يمكنك تنقيح الرمز وتعديل الصياغة مرة أخرى. يعد إطار الترميز الخاص بك نظامًا مرنًا وينبغي مراجعته وتكييفه بانتظام حسب التغذية الراجعة التي تشاركها المجتمعات معك.

يرجى الاطلاع على القسم أعلاه حول "إنشاء إطار الترميز الخاص بك"، والذي يوفر معلومات حول الرموز الجديدة. ينبغي الحفاظ على التوازن الصحيح بين إبقاء إطار الترميز الخاص بك بسيطًا وموجزًا، وبين الحصول على الرموز التي تحتاجها لوصف المواضيع التي يشاركها أعضاء المجتمع معك بشكل أفضل.

في حال وجود العديد من الرموز الجديدة المتعلقة بموضوع واحد، يمكنك استحداث فئة جديدة لتجميعها معا.

1. تحديث كُتيب الرموز

ينبغي عليك توثيق جميع التغييرات في كُتيب الرموز، وإضافة أمثلة على التعليقات، وإضافة تاريخ إجراء التغييرات. تُعد الأمثلة على التعليقات والأوصاف الموجودة في كُتيب الرموز أمرًا أساسيًا لضمان الاتساق في عملية الترميز. كما ينبغي توثيق تغييرات الرموز التي تجريها (على سبيل المثال عند إدخال رمز جديد، أو إضافة رمز جديد)، حيث قد يلزمك الرجوع إلى البيانات وتعديل الترميز أو قد يلزمك تحديث إطار الترميز في وثائق مختلفة.

1. إجراء مناقشات منتظمة مع أي شخص يشارك في ترميز البيانات

ينبغي عقد اجتماعات منتظمة مع كل شخص له علاقة بترميز البيانات لمناقشة الفئات والرموز والاتفاق على التغييرات اللازمة. ينبغي أن يكون لدى جميع الأشخاص الذين يستخدمون نفس إطار الترميز فهما موحدا لعملية الترميز. لا يكون إطار الترميز مثاليًا أبدًا لأنه يمثل حلا وسطا لتجميع التعليقات المتشابهة معًا، غير أنه يمكن تحديد الاتجاهات وتتبع التغييرات بمرور الوقت في حال كانت عملية الترميز متسقة.

1. لمزيد من المعلومات، أنظر أنواع التغذية الراجعة في مقدمة وحدة 4 من مجموعة أدوات التغذية الرجعة. [↑](#footnote-ref-1)