هدف الورشة

يتمثل الهدف العام لورشة العمل التي مدتها يومان في تصميم آلية تغذية راجعة لبرنامج [X] الذي تنفذه الجمعية الوطنية [X]. من خلال هذه الآلية، تجمع الجمعية الوطنية التغذية الراجعة من [المجتمع المستهدف] وترد عليها. ويهدف ذلك إلى زيادة معرفة الجمعية الوطنية حول تصورات المجتمعات عن خدمات الصليب الأحمر والهلال الأحمر لتمكين الجمعية الوطنية من العمل بشكل أفضل مع المجتمعات وتحقيق الأهداف التشغيلية.

**تشمل الأهداف المحددة ما يلي:**

* **تطوير فهم حول المعلومات التي يود فريق البرنامج معرفتها من المجتمع المستهدف**
* **تطوير فهم حول الحوافز التي يراعيها فريق البرنامج في تمكين الاستجابة للتغذية الراجعة الواردة من أفراد المجتمع أو العوائق التي تمنع تلك الاستجابة**
* **تصميم واختبار الأسئلة التي سيتم طرحها على أفراد المجتمع على فترات منتظمة**
* **تحديد طرق جمع البيانات المناسبة والممكنة والفعالة من حيث التكلفة لجمع التغذية الراجعة المجتمعية**
* **الاتفاق على موقع (مواقع) جمع البيانات**
* **إحاطة متطوعي الجمعية الوطنية بشأن عملية جمع البيانات**
* **مناقشة طرق الحوار مع المجتمع للتحقق من صحة التغذية الراجعة ومناقشتها بشكل أكبر وكيفية معالجة التغذية الراجعة على نحو أوسع.**

جدول الأعمال المقترح

|  |  |
| --- | --- |
| اليوم الأول | |
| **10:00** | **مقدمة**   * الافتتاحية * كيف ترتبط هذه المبادرة بالفرق المعنية؟ * كيف تدعم استراتيجية الفريق/الفرع الإقليمي أو المحلي؟   **الهدف:** جذب انتباه الناس وتحفيزهم؛ وتطوير فهم مشترك لفوائد آليات التغذية الراجعة للصليب الأحمر والهلال الأحمر. |
| **10:15** | **أهداف الورشة**   * أهداف الورشة * جدول الأعمال   **الهدف:** ضمان معرفة المشاركين بالنتائج المتوقعة لورشة العمل وكيف ستساهم الجلسات المختلفة في تحقيقها؛ و تشجيع المشاركة الفعالة. |
| **10:30** | **ما مفهوم التغذية الراجعة المجتمعية وكيف تساعدنا؟**   * المبادئ الأساسية لآليات التغذية الراجعة المجتمعية * دورة التغذية الراجعة * المحاور الرئيسية لتصميم الأسئلة * أسئلة وأجوبة.   **الهدف:** تطوير فهم مشترك للمنهجية، والغرض من كل خطوة في دورة التغذية الراجعة والمحاور التي ستوجه تصميم الاستبيان؛ وتوضيح أن ورشة العمل هي الخطوة الأولى في مرحلة تصميم دورة التغذية الراجعة. إذا لم تكن هناك أسئلة، اسأل عن الشيء الجديد في هذه المنهجية مقارنة بما تنفذه الفرق فعليا. |
| **11:00** | **ما مفهوم المشاركة المجتمعية والمساءلة**   * لمحة عامة عن اسلوب المشاركة المجتمعية والمساءلة و مدى تناسب آليات التغذية الراجعة المنهجية معه.   **الهدف:** توضيح كيف تتناسب هذه المبادرة مع الاستراتيجية الأوسع للاتحاد الدولي لغايات تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة |
| **11:30** | **تحديد الخدمات والفئات السكانية المستهدفة (تمرين جماعي)**   * من يتلقى خدمات الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟ ما الفئات الرئيسية للسكان المستهدفين (مثل المهاجرين في المخيمات المؤقتة في انتظار النقل، وطالبي اللجوء واللاجئين الذين يتلقون الدعم من أجل الاندماج، ومتلقي المساعدة النقدية، والمجتمعات المضيفة إذا كان ذلك مناسبًا) * كم عدد الأشخاص الذين يحصلون على الخدمات؟ الأرقام لكل الفئات الرئيسية * ما الخدمات التي يتلقونها؟ الخدمات الأساسية (مثل الإسعافات الأولية، والمواد غير الغذائية، والوساطة الثقافية، والاستشارة، والتدريب المهني، ودروس اللغة، وغيرها). * أين يحصلون على الخدمات؟ نقاط الاتصال بين الصليب الأحمر والهلال الأحمر والسكان المستهدفين (مثل مركز الاستقبال، ومكاتب الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وغيرها). * كم مرة/إلى متى يتلقون الخدمات – وتيرة/مدة الدعم؟   **الهدف**: تحديد الجهات التي ينبغي طلب التغذية الراجعة منها، والخدمات المعنية، و أفضل مكان لإجراء المقابلات، ومتى/كم مرة وعدد الأشخاص؟ |
| **12:00** | **استراحة غذاء** |
| 13:00 | **تحديد احتياجات المعلومات (تمرين جماعي)**   * ما نوع التغذية الراجعة/المعلومات التي تجمعها فعليا أو تتلقاها من المجتمع المستهدف والتي تفيد برامجك؟ * في اي مجال تستخدم التغذية الراجعة/المعلومات؟ وكيف تساهم تلك التغذية الراجعة في عمليات صنع القرار؟ * ما المعلومات/التغذية الراجعة التي تفتقر إليها/ترغب في الحصول عليها من المجتمع المستهدف لتوجيه برامجك؟   **التعليمات:** استخدم سبورة بيضاء أو لوحًا ورقيًا قلابًا. اطلب من المشاركين في ورشة العمل أن يكتبوا ثلاثة احتياجات من المعلومات (القضايا التي يرغبون في الحصول على تغذية راجعة منتظمة بشأنها من المجتمع المستهدف لتوجيه تنفيذ البرنامج، ثم اكتب دون تلك الاحتياجات. بعد ذلك، يصنف الميسر احتياجات المعلومات في مجموعات ويسأل المشاكرين فيما إذا كان يمكن الرد بسهولة على أي نوع من احتياجات المعلومات من خلال بيانات من مصادر أخرى؟ على سبيل المثال، إذا قال المشاركون أنهم يرغبون في معرفة ما إذا كان الأشخاص يحصلون على ردود على الشكاوى التي يقدمونها من خلال الخط الساخن، يجب أن تكون تلك المعلومات متاحة من خلال سجلات الخط الساخن، و ما قد لا يكون متاحاً هناك هو ما إذا كان الناس يثقون في أن شكاواهم تؤخذ على محمل الجد. ويحدد الميسر، بالتعاون مع المجموعة، احتياجات المعلومات التي يمكن الإجابة عليها بشكل أفضل من خلال سؤال أفراد المجتمع أنفسهم.  **الهدف:** تحديد احتياجات المعلومات الأساسية التي ينبغي أن يغطيها الاستطلاع. |
| **14:00** | .**تصميم الاستبيان**   * احتياجات المعلومات الرئيسية مقابل اسئلة الاستطلاع المقترح في الدليل * صياغة أسئلة الاستطلاع   **التعليمات:** ينصف الميسر احتياجات المعلومات الرئيسية ويطلب من المشاركين التحقق فيما إذا كان أي سؤال من الأسئلة المقترحة في الدليل يغطي تلك الاحتياجات. اختر الأسئلة المتصلة باحتياجات المعلومات وأي أسئلة أخرى يرى المشاركين أنه من المفيد إدارجها في الاستطلاع. بخصوص احتياجات المعلومات التي لا تغطيها الأسئلة الواردة في الدليل، اطلب من المشاركين اقتراح أسئلة الاستبيان. عند الحصول على المسودة الأولى، تحقق فيما إذا كان هناك ازدواجية في الأسئلة واحرص على عدم إدارج أسئلة كثيرة جدا، احرص على الاستطلاع موجزا.  **الهدف:** إعداد مسودة أولية للاستبيان لغايات اختباره في اليوم الثاني. |
| **15:30** | .  **تخطيط الاختبار التجريبي**   * الغرض من اختبار الأسئلة- للتحقق من كون الأسئلة سهلة الفهم و لبلورتها، وليس لجمع البيانات. * تدوين الملاحظات أثناء الاختبار التجريبي- احرص على ملاحظة الأسئلة التي واجه المشاركون صعوبة في فهممها، وكيف أعدت صياغتها لجعلها واضحة.   التعليمات: استخدام ملحق 2 المرفق بهذا الدليل لتلخيص الاعتبارات الرئيسية لعملية اختبار الأسئلة.  الهدف: تجهيز المشاركين لتمرين الاختبار التجريبي في اليوم الثاني. |
| **15:45** | **استراحة قهوة** |
| **16:00** | تبادل الأفكار حول الحوار وإغلاق الحلقة   * مع من * متى * أين * كيف   التعليمات: داخليا، اطلب من المشاركين تحديد الفرص للتحدث بشأن نتائج الاستطلاع (مثلا، اجتماعات الفريق المنتظمة، واجتماعات الإدارة). خارجيا، ينبغي تنفيذ هذا مع أفراد المجتمع (مثلا، محادثات غير رسمية، أو حلقات النقاش المركزة، أو استخدام أمثلة موجودة مثل التقارير الموجزة والتدريبات ومتابعة الحالات الفردية). ناقش أفضل السبل لإبلاغ أفراد المجتمع عن أي تغييرات تحدث على البرنامج (ما الإجراء الذي سيتخذه الفريق استجابة للتغذية الراجعة).  الهدف: تطوير فهم مشترك حول عملية التحليل التشاركية (الداخلية والخارجية) وتحديد الفرص والسبيل الموجودة لمشاركة نتائج الاستطلاع ومناقشتها مع أفراد المجتمع. |

|  |  |
| --- | --- |
| اليوم الثاني | |
| **09:00** | .  **تلخيص ما سبق و استعراض أي تعديلات نهائية على مسودة أسئلة الاستطلاع قبل الاختبار**  **التعليمات:** لخص ما سبق تحقيقه في اليوم السابق واسمح بتبادل الأفكار. اسأل المشاركين عن شعورهم بشأن الاستبيان. هل يغطي محاور مهمة؟ هل من المرجح أن يوفر للفريق بيانات قابلة للتنفيذ؟  **الهدف:** اسمح للمشاركين مشاركة أي أفكار حول اليوم الأول أو أي مقترحات لديهم بخصوص أسئلة مسودة الاستطلاع. |
| **09:30** | **الأسئلة الديموغرافية ومقياس ليكرت والنص التمهيدي**  **التعليمات:** استخدم الأجزاء ذات الصلة من الدليل.  **الهدف:** إدارج أسئلة ديمغرافية وخيارات الإجابات على النقاط الخمس من مقياس ليكرت ومقدمة الاستطلاع. |
| **10:00** | **مناقشة حول جمع البيانات وتحليلها**   * الاتصال بالمهاجرين – أفضل مكان ووقت لجمع البيانات * منهجية جمع البيانات (وجهًا لوجه باستخدام الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية أو بدونها، أوالاستطلاع عبر الرسائل النصية القصيرة) ومعالجتها (استراتيجية أخذ العينات وحجم العينة، والمجموعات الديموغرافية) * تكرار * الإدخال والتوحيد والتحليل – أفضل الأدوات البرمجية التي يمكن استخدامها * التقارير (الشكل والعملية) * الادوار والمسؤوليات   **الهدف**: تصميم عملية جمع البيانات وتحليلها، وضمان أن يعرف الجميع أدوارهم المنوطة بهم. |
| **11:00** | **اختياري: إحاطة لجامعي البيانات (في حال لم يشاركوا في بقية ورشة العمل)**   * مقدمة- الغرض من هذا المشروع، والأشياء التي أنجزناها خلال اليوم والنصف الماضيين. * الاستبيان- مقدمة والأسئلة الديموغرافية وأسئلة الاستطلاع ومقياس ليكرت والأسئلة المفتوحة * تعليمات عامة لإجراء المقابلات ولعب الأدوار * اختيار المستجيبين (أخذ العينات)   **الهدف:** ضمان فهم جامعي البيانات المستقبليين لأدوارهم ومسؤولياتهم. |
| **12:00** | **استراحة غداء** |
| **13:00** | **اختبار الأسئلة**  **التعليمات:** شكّل فريق من شخصين (محاور ومراقب) لتنفيذ مقابلات الاختبار في لغات مختلفة. بعد كل مقابلة من المقابلات، يناقش الفريق لعدة دقائق المسائل التي سارت على نحو جيد والمسائل التي يلزمها تحسين.  **الهدف:** تحديد ما إذا كانت الأسئلة سهلة الفهم وما إذا كان يلزم إجراء تغييرات للحصول على خبرة أولية في إجراء المقابلات.  تخطيط الوقت اللازم لإجراء 10-15 مقابلة. |
| **15:00** | **متابعة اختبار الأسئلة**   * تغذية راجعة من تمرين اختبار الأسئلة * بلورة أسئلة الاستطلاع   **الهدف:** تمكين المشاركين من مشاركة تجبرتهم ومناقشة اي صعوبات واجهتهم أثناء المقابلة، وتحديد الثغرات في اسئلة الاستطلاع وإجراء التعديلات اللازمة **.** |
| **15:30** | **التوقعات**   * كيف يمكن الفريق مشاركة الخبرات مع الفرق الأخرى في الجمعية الوطنية (أو بين الجمعيات الوطنية) حول الجمع المنهجي للتغذية الراجعة؟ * ما اللقاءات أو الاجتماعات التي توفر فرصة لتبادل الخبرات والتعلم المشترك؟   **الهدف:** تحديد فرص تبادل الخبرات. |
| **16:00** | الخاتمة والخطوات التالية   * **الجدول الزمني لجمع البيانات وتحليلها** * **الجدول الزمني للتحليل التنشاركي والعمل التشاركي** * **تقسيم العمل والمنجزات المستهدفة** * **الاستنتاجات** |