**الأداة 2**

**قائمة مراجعة تحليل السياق**

تم تصميم هذه الأداة لمساعدة الفرق على النظر في العوامل التي قد تؤثر على التواصل والمشاركة مع المشاركين في البرنامج، مثل ديناميكيات القوة المحلية، والوصول إلى تكنولوجيا الاتصالات، وخبرة وموارد خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركاؤنا من أجل المشاركة المجتمعية أو آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

**ما الغرض من هذه الأداة؟**

يتم تصميم قائمة التحقق هذه لدعم فرق البرامج التي تقوم بتصميم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتحليل البيانات المتاحة بغرض فهم مشهد الاتصالات في المنطقة المستهدفة من البرنامج. يمكن ان تشمل البيانات المتاحة مصادر ثانوية، والبيانات التي تم جمعها من خلال البرامج السابقة، والمعرفة المحلية للموظفين والشركاء.

يمكن للقائمة المرجعية أيضا أن تساعد الفرق على تحديد الثغرات في المعلومات الخاصة بجمع البيانات الأولية مع المجتمعات المحلية المستهدفة، وتحديد الاحتياجات من الاتصالات والتفضيلات والحواجز لمختلف أفراد المجتمع المحلي. وأخيرا، يمكن للقائمة مساعدة الفرق على اتخاذ قرارات بشأن أنسب نطاق وقنوات لسياقها ومشاريعها و/أو برنامجها القطري.

1. **مراجعة متطلبات الوكالة والبرنامج القطري والجهات المانحة**

لدى العديد من الجهات المانحة متطلبات للمساءلة، وتعميم الحماية، والصون / الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين،[[1]](#footnote-1) تتعلق بالاتصال بالمشاركين في البرنامج، والتغذية الراجعة والشكاوى. كما ان لسياسات وإجراءات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (MPPs) في خدمات الإغاثة الكاثوليكية أيضا متطلبات قابلة للمراجعة لا بد من أخذها في الاعتبار. من بين الأسئلة التي يجب التفكير فيها في هذه الخطوة:

* **بالنسبة لهذا المشروع، ما هي متطلبات الوكالات ذات الصلة المتعلقة بالتغذية الراجعة والشكاوى؟** *هناك متطلبات مختلفة لسياسات وإجراءات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم حسب مدة ومستوى التمويل لكل مشروع.*
* **ما هي متطلبات الجهات المانحة المتعلقة بالتغذية الراجعة والشكاوى؟** *يمكن الاطلاع على هذه المعلومات في التوجيهات المتعلقة بالمساءلة وتعميم الحماية والصون / الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.*
* **ما هي متطلبات أو أولويات البرامج القطرية التي يجب أخذها في الاعتبار؟**
* هل هناك فرصة لإنشاء قناة على مستوى البرنامج القطري لاستكمال الجهود الأخرى على مستوى المشروع؟
* هل هناك فرص لتوسيع آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة التي أنشأها الشركاء بالفعل؟
* هل هناك فرص لتصميم وإنشاء آلية تدار بصورة مشتركة مع المنظمات الشريكة؟
* هل هناك فرص للتعاون مع أعضاء الاتحادات بشأن نظام للتغذية الراجعة المشتركة؟
1. **مراجعة البيانات الموجودة**

ستكون آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المتأصلة في مشهد الاتصالات المحلي أكثر أمنا وأكثر سهولة وملاءمة للمشاركين في البرنامج وللمجتمع على النطاق الأوسع. كثيرا ما توجد معلومات هامة حول السياق المحلي، ويمكن أن تشمل تقييمات الاحتياجات الأولية؛ ومصادر ثانوية مثل التقارير الواردة من المنظمات النظيرة؛ والبيانات التي تم جمعها من خلال البرامج السابقة؛ والمعرفة المحلية للموظفين والشركاء. تتمثل الأسئلة الرئيسية التي يجب مراعاتها عند مراجعة البيانات الحالية في ما يلي:

* **ما هي ديناميكيات القوة التي قد تؤثر على قدرة الناس على تقديم تغذية راجعة أو شكوى بشأن الموظفين أو المشاكل المتعلقة بالبرامج؟** *مراجعة الوثائق المجمعة لتحديد الحواجز المحتملة التي تحول دون انخراط او مشاركة المجتمعات المحلية. الحواجز قد تكون لوجستية أو مالية، أو أمنية، أو تكنولوجية، أو جسدية، أو نفسية أو سلوكية أو ثقافية. يجب الاخذ في الاعتبار التالي:*
* من هم الفئات الأكثر ضعفا وتهميشا، استناداً إلى نوع الجنس والعمر والإعاقة، وغير ذلك من عوامل التنوع ذات الصلة (على سبيل المثال ، مجموعات الأقليات العرقية أو الدينية أو السياسية)؟
* من يملك السلطة في المجتمع، على أساس نوع الجنس والعمر و/أو التنوع ؟
* ما هي هياكل صنع القرار المجتمعية القائمة، وأي قيادات تشارك فيها؟ هل يمثل القادة مختلف المجموعات داخل المجتمع، ومن هم "حراس البوابة" المحتملين ؟
* كيف يمكن لأدوار ومعايير نوع الجنس لمختلف الفئات العمرية أن تزيد أو تقلل من فرص الاتصال مع المنظمات غير الحكومية؟
* ما هي معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة بحسب نوع الجنس والعمر وعوامل التنوع ذات الصلة؟
* ما هي اللغات التي تتحدثها مختلق المجموعات في المجتمع؟
* ما هي الحواجز التي قد تواجه أفراد المجتمع إذا تقدموا بشكوى؟ *تشمل الحواجز الشائعة الخوف من فقدان إمكانية الحصول على الخدمات، والخوف من مغادرة المنظمات غير الحكومية للمنطقة، والخوف من الانتقام إذا تم التقدم بشكوى تتعلق بسلوك الموظفين.*
* هل التواصل وجهاً لوجه بين الجنسين مناسب ثقافياً؟
* هل يمكن الوصول إلى التكنولوجيا، مثل الهواتف النقالة والإنترنت، بغض النظر عن الجنس والسن والإعاقة والإلمام بالقراءة والكتابة والعرق والوضع الاجتماعي والاقتصادي ؟
* **ما هي القيود التشغيلية التي قد تؤثر على قدرة المشاركين على تقديم التغذية الراجعة أو الشكاوى؟**
* ما هي البنية التحتية المتوفرة للسفر من وإلى مواقع المشاريع المحتملة؟ هل من المحتمل أن يسهل الوصول إلى مواقع المشاريع وبشكل متكرر؟
* ما هي مشكلات الوصول بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من قيود في التنقل وغير ذلك من أشكال الإعاقة أو العجز، بما في ذلك الإعاقات البصرية والسمعية، والإعاقات الذهنية؟
* هل تختلف إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا أو قنوات الاتصال الأخرى في المناطق الريفية مقابل المناطق الحضرية ؟
* **ما الذي يمكن أن تخبرنا به بيانات برنامج التغذية الراجعة والشكاوى الحالية؟ ماذا يمكن أن تخبرنا جدوى القنوات التي صممت في السابق؟** *مراجعة فعالية وملاءمة قنوات التغذية الراجعة التي أنشأتها سابقا خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو المنظمات الشريكة لنا، على النحو التالي:*
* تصنيف بيانات التغذية الراجعة والشكاوى بحسب الجنس والعمر وأي عامل تنوع آخر ذي صلة.
* تحديد أي مجموعات استخدمت أي قنوات للتغذية الراجعة البرامجية والشكاوى.
* تحديد أي مجموعات استخدمت أي قنوات للشكاوى الحساسة بشأن سلوك الموظفين أو الاحتيال أو القضايا المتعلقة بالحماية.
* تحديد أي القنوات هي الأكثر أو الأقل استخداما في الشكاوى الحساسة.
* تحديد أي القنوات هي الأكثر أو الأقل استخداما بشكل عام.
* تحديد المجموعات التي لم تقدم تغذية راجعة أو شكاوى من أي نوع.
* تحديد المجموعات التي لم تقدم شكاوى حساسة.
* مراجعة بيانات الرصد أو التقييم الحالية للحصول على معلومات بشأن تفضيلات الاتصال والحواجز.
	+ مراجعة بيانات الرصد أو التقييم الحالية لأي حماية (على سبيل المثال ، السلامة والكرامة) ، ومخاوف واحتياجات عدم الكشف عن الهوية والسرية.
* **ما هي التكنولوجيا المعززة لقنوات التغذية الراجعة والشكاوى التي قد تكون ذات صلة ومناسبة في هذا السياق أو لهذا البرنامج ؟** *تعتمد المنظمات غير الحكومية بشكل متكرر على التكنولوجيا لنقل المعلومات وتلقيها؛ ومع ذلك، هذا ليس مناسبا في كل الحالات. اجراء تقييم لمزايا وعيوب الحلول التكنولوجية في جمع التغذية الراجعة والشكاوى وتحليلها والاستجابة لها.*
* تحديد فوائد استخدام التكنولوجيا في السياق المحلي من حيث الكفاءة، وجودة البيانات، والحفاظ على السرية.
* تقييم قضايا الحماية المحتملة عبر الإنترنت وإجراء تقييم شامل للمخاطر لضمان عدم تعريض أي شخص للضرر.
* مراجعة مزودي خدمات شبكة الاتصالات في المنطقة، بما في ذلك قوة الإشارة وتكلفة المكالمات والرسائل النصية القصيرة والبيانات.
* مراجعة التكنولوجيا المتاحة في الدولة والمنظمات الشريكة، مثل الهواتف المحمولة الأساسية / الذكية، والخطوط الأرضية، والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، ومصادر الطاقة لإبقاء الأجهزة مشحونة.
* تقييم مهارات موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية والشركاء في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية (ICT4D) ، والاحتياجات التدريبية.
* تحديد اللوائح والمتطلبات الوطنية بشأن استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية للمراسلات العامة وجمع البيانات. هل هناك أي تقنيات محظورة من قبل الحكومة (مثل واتساب)؟ قد تكون هذه التدابير تقييدية من الناحيتين القانونية والمالية.
* النظر في إمكانية حصول أفراد المجتمع المحلي على التكنولوجيا حسب نوع الجنس، والعمر، والإعاقة، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، والعرق، والحالة الاجتماعية والاقتصادية.
1. **النقاش مع الموظفين**

غالبا ما يكون لدى موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمنظمات الشريكة معرفة كبيرة بالاتصال ضمن سياق معين أو منطقة محلية معينة. الاجتماع مع شريحة واسعة من مختلق قطاعات البرامج، والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، والبرنامج القطري للحماية والعمليات، والجهات المعنية الشريكة لمناقشة المعلومات التي تم جمعها أعلاه.

عرض النتائج المجمعة في الخطوتين 1 و 2 لوضع إطار للنقاش، وتحديث هذه الأسئلة بحيث تعكس النتائج الأولية، وتتناول الاستفسارات الجديدة التي نشأت من خلال مراجعة البيانات. إذا كان ذلك مفيدا، استخدام *الأداة 3:*  *إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة* للمساعدة في إثراء النقاش.

التفكير في العرض التقديمي والاخذ في الاعتبار الأسئلة الواردة ادناه:

* كيف يطلب موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية ومدير آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في المؤسسة الشريكة الشكاوى والتغذية الراجعة ؟[[2]](#footnote-2)
* كيف يستجيب موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية والشركاء للشكاوى والتغذية الراجعة ؟
* كيف يستخدم موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية والشركاء الشكاوى والتغذية الراجعة في قرارات البرامج؟
* ما هو الناجح في عمليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هذه؟
* ما هي التحديات الموجودة في عملية التغذية الراجعة والشكاوى؟ كيف يمكن لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هذه معالجة هذه الأمور؟
* من يحتاج الحصول على بيانات التغذية الراجعة والشكاوى واستخدامها لضمان اتخاذ إجراءات واستجابة فعالة في الوقت المناسب (إغلاق حلقة التغذية الراجعة)؟ النظر في إمكانية الوصول إلى البيانات الخاصة بالمسائل البرامجية والشكاوى الحساسة على نحو منفصل، حيث يجب أن تكون المعلومات المتعلقة بالشكاوى الحساسة محدودة لأغراض السرية.
* ما مستوى التوظيف المطلوب لجمع بيانات التغذية الراجعة والشكاوى، وتحليلها، والاستجابة لها، واستخدامها على نحو ملائم ؟
* ما هي مصادر التمويل المتاحة لتغطية تكاليف آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (الجهة المانحة، البرنامج القطري، وما إلى ذلك)؟
* ما هي القنوات التي استخدمتها الفئات الأكثر ضعفاً في الماضي؟
* ما هي المجموعات التي تعاني من معظم حواجز الاتصال و / أو التهميش، وينبغي استهدافها كأولوية في جمع البيانات الأولية؟ قد يكون ذلك الاختلاف في النوع الاجتماعي أو الأعمار أو المجموعات الدينية أو العرقية، على سبيل المثال.
* ما هي الفجوات القائمة في المعلومات من حيث الحواجز أو مخاطر السلامة المحتملة التي تعترض الوصول الى التغذية الراجعة والشكاوى وقنوات الاستجابة؟
* ما هي المعلومات الأخرى التي لا يزال يتعين جمعها من المجتمع المستهدف؟
1. **استشارة مختلف أفراد المجتمع المحلي**

إجراء مشاورات مجتمعية لتحديد تفضيلات المجتمع فيما يتعلق بقنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وسد الثغرات في فهم السياق بعد مراجعة البيانات ومقابلات الموظفين. في هذه المشاورات، من المهم إدراج شريحة متنوعة من المجتمع المستهدف، للتأكد من ملائمة قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وان تكون آمنة ومتاحة لجميع المشاركين في البرنامج، بغض النظر عن النوع الاجتماعي أو العمر أو أي عامل تنوع آخر ذي صلة. كحد أدنى، التحدث إلى الرجال والنساء بشكل منفصل، لكن مع التنبه أنه من الأفضل أيضا إجراء مشاورات منفصلة مع الفئات المستضعفة التي سبق تحديدها.

يجب، عند الإمكان، دمج الأسئلة الخاصة بالمجتمعات في التقييمات المجدولة الأوسع نطاقا، لتجنب الازدواجية وإجهاد المشاركين في الاستطلاع.

لقد أنتجت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أداة مفيدة تتضمن أسئلة حول التواصل مع المجتمعات المحلية، والمساءلة: قائمة المساءلة تجاه السكان المتضررين (AAP) بشأن المسائل المتصلة بتقييمات الاحتياجات المتعددة القطاعات (MSNAs) (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات 2018).

تكييف هذه الأسئلة لمعالجة الثغرات في المعرفة المستمدة من مراجعة البيانات الحالية والمقابلات مع الموظفين. إذا كانت آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة قائمة في المجتمع، السؤال مباشرة عن استخدام هذه الأليات. وفي حال عدم وجود آليات، تقديم مقدمة موجزة للمفاهيم الأساسية للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة حتى يتمكن أفراد المجتمع من الإجابة على هذه الأسئلة بشكل مناسب. وكحد أدنى ،التأكد من جمع البيانات حول الأسئلة التالية:

* كيف تفضلون تقديم التغذية الراجعة لخدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركائنا بشأن نوعية وكمية وملاءمة المساعدات والخدمات والدعم الذي ستحصلون عليه؟
* كيف تفضلون تقديم التغذية الراجعة أو تقديم شكوى إلى خدمات الإغاثة الكاثوليكية / المؤسسة الشريكة حول سلوك موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية / المؤسسة الشريكة ؟
* إذا كانت هناك آليات للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة موجودة في المجتمع، فما هي القنوات التي أنشئت لتقديم التغذية الراجعة والشكاوى إلى خدمات الإغاثة الكاثوليكية / المؤسسة الشريكة؟
* كيف يتم الوصول إلى هذه القنوات؟
* من يستخدم هذه القنوات ولماذا؟
* من لا يستخدم هذه القنوات ولم لا؟
* كيف يمكن لخدمات الإغاثة الكاثوليكية / المؤسسة الشريكة أن تزيد من فعالية هذه القنوات بالنسبة للمجتمع؟
* بأي لغة تفضلون التواصل مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركائنا؟
1. **تحليل النتائج**

يجب أن تكون البيانات التي يتم جمعها كجزء من هذه العملية مصنفة على الأقل حسب العمر والجنس، ومن الناحية المثالية حسب الإعاقة وأي عامل آخر من عوامل التنوع ذات الصلة في السياق الخاص بكم (على سبيل المثال، اجتماعي أو اقتصادي أو سياسي). استخدام تحليل السياق الخاص بكم لتحديد الفئات ذات الأولوية التي سيتم تمثيلها في التحليل لضمان الوصول الآمن إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لجميع أفراد المجتمع، أي الأشخاص ذوي الإعاقة، أو اللاجئين، أو النازحين داخليا، ومجموعات الأقليات. مناقشة نتائج كل خطوة مع موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمؤسسة الشريكة لتحديد التفضيلات المجتمعية للقنوات. توثيق نتائج المشاورات المجتمعية في جدول مثل الجدول أدناه. سيتم استخدام هذه النتائج جنبا إلى جنب مع *الأداة 3: إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة* في اختيار قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الخطوة 3.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الفئات المستهدفة في الاعتبار** *(يرجى إضافة المجموعات ذات الصلة بالسياق الخاص بكم)* | **حواجز الاتصال** | **القناة السابقة الأكثر استخداما بشكل عام** | **القناة السابقة الأكثر استخداما للشكاوى الحساسة** | **المخاوف المتعلقة بالسلامة فيما يتعلق بتقديم التغذية الراجعة والشكاوى** | **القناة المفضلة للشكاوى الحساسة** | **القناة المفضلة للتغذية الراجعة البرامجية والشكاوى** |
| **نساء** |  |  |  |  |  |  |
| **رجال** |  |  |  |  |  |  |
| **فتيات** |  |  |  |  |  |  |
| **أولاد** |  |  |  |  |  |  |
| **فتيات مراهقات** |  |  |  |  |  |  |
| **أولاد مراهقون** |  |  |  |  |  |  |
| **نساء أكبر سنا** |  |  |  |  |  |  |
| **رجال أكبر سنا** |  |  |  |  |  |  |
| **أشخاص يعانون من تقييد الحركة** |  |  |  |  |  |  |
| **أشخاص يعانون من أشكال أخرى من الإعاقة** *(يرجى التحديد)* |  |  |  |  |  |  |
| **مجموعات الأقليات** *(يرجى التحديد)* |  |  |  |  |  |  |

1. **تحديد النطاق والقنوات**

استنادا الى تحليل البيانات الأولية، يجب على الفرق اختيار قنوات تكون آمنة ومتاحة لجميع المشاركين في البرنامج، مع التركيز بوجه خاص على سلامة النساء والفتيات والأشخاص ذوي الإعاقة وأي فئة مهمشة أخرى، وإمكانية وصولهم اليها. كذلك يجب على الفرق عند اختيارها مراعاة متطلبات الجهات المانحة والوكالة والبرامج القطرية، والنظر في توفير الموظفين والتمويل كجزء من عملية صنع القرار.

تدل الخبرة السابقة والتوجيه على مستوى قطاع العمل أنه يجب ادراج جمع التغذية الراجعة بصورة منتظمة من خلال *القنوات النشطة* (مثل مناقشات مجموعات التركيز، وجلسات الاستماع غير المنظمة، والاجتماعات المجتمعية، ومكاتب المساعدة)، بالتزامن مع *القنوات الثابتة* المصممة لتلقي التغذية الراجعة في ذلك الوقت وفي الموضوع الذي يختاره الفرد، وتكون سرية و/ أو مجهولة المصدر (مثل الخطوط الساخنة، وصناديق الاقتراحات، والمنصات الرقمية).

كجزء من اختيار القناة ، يجب على الفرق:

* إجراء مناقشات مع موظفي العمليات والمشاريع ذوي الصلة لمراجعة البيانات التي تم جمعها حول تفضيلات الاتصال وتقييم جميع الخيارات المتاحة للقنوات الثابتة والنشطة.
* استخدام نتائج تحليل السياق والنظر في إيجابيات وسلبيات كل نوع من أنواع القنوات. استخدام *الأداة 3: إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة*، حسب الحاجة.
* اختيار قنوات تكون آمنة ومتاحة لجميع المشاركين في البرنامج، مع التركيز بوجه خاص على سلامة النساء والفتيات والأشخاص ذوي الإعاقة وأي فئة مهمشة أخرى، وإمكانية وصولهم اليها.
* الاخذ في الاعتبار استخدام قنوات وجهاً لوجه التي تتكامل بشكل جيد مع أنشطة المشروع المخطط لها، ويمكن أن تدعم التواصل المنتظم والهادف والبناء مع المجتمعات المحلية والمشاركين في البرنامج أثناء التنفيذ.
* إدماج جمع التغذية الراجعة النشطة في عمليات رصد المشاريع الجارية من خلال التخطيط لجلسات قصيرة مفتوحة للاستماع والتغذية الراجعة في نهاية الزيارات المنظمة لجمع البيانات.
1. **توثيق القرارات**

توثيق التغذية الراجعة والشكاوى واختيار قناة الاستجابة في *نموذج ورقة عمل تخطيط (SMILER+FCRM)* إلى جانب القرارات اللاحقة بشأن التوظيف وتخصيص الموارد. بالإضافة الى الوصف الموجز للقناة، يتضمن النموذج امكانية الوصول إلى القناة وتوافرها، والقيود المتوقعة على الوصول إليها وكيفية معالجتها، والروابط مع القنوات أو المشاريع الأخرى، واحتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية (ICT4D). يجب أن تدرج الفرق في النموذج أيضا الخطط الأولية لإغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، أو عملية التسليم، أو اي تخطيط آخر للاستدامة.

1. الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA) عبارة عن مجموعة فرعية من الحماية، والتزام من قبل القطاع الإنساني العالمي لضمان عدم قيام الموظفين والمنتسبين باعتداء جنسي أو استغلال للمشاركين في البرنامج أو أعضاء المجتمع على النطاق الأوسع. [↑](#footnote-ref-1)
2. استشارة الموظفين من جميع البرامج عند تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرنامج القطري. قد يكون لكل فريق احتياجات مختلفة ومحددة تتعلق بالشكاوى والتغذية الراجعة.

 [↑](#footnote-ref-2)