**الأداة 3**

**إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة\***

تقدم هذه الأداة مجموعة من قنوات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لمساعدة الفرق على تكييفها مع السياق والجمهور المستهدف أثناء بدء العمل والتنفيذ.

**أ. قنوات التغذية الراجعة والشكاوى**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **صندوق الاقتراحات** | | |
| يمكن للمجتمع المحلي أن يقدم تغذية راجعة وشكاوى مكتوبة باستخدام نصوص أو استمارات مجانية توضع في صندوق آمن.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاه واحد | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية [[1]](#footnote-1)** |
| يمكن الوصول الى نطاق واسع إذا تم وضع الصندوق في مناطق ذات ازدحام شديد.  سهل الإنشاء في المشاريع أو الاستجابات الصغيرة.  متاح للمشاركين من خارج البرنامج.  مناسب للشكاوى مجهولة الهوية أو السرية (على الرغم من إمكانية اختراق الخصوصية).  يمكن إيداعه في المجتمع على مدى فترة طويلة وتمكين الوصول إليه في أي وقت.  يمكن أن يكون متنقلا. | غير مناسب للأميين من افراد المجتمع.  يمكن استبعاد الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على التنقل، مثل أولئك الموجودين في الأماكن النائية أو كبار السن.  لا يعتبر نموذجيا للمناطق الحضرية، أو المبعثرة، أو أماكن المخيمات الكبيرة.  يمكن أن يؤخر الاستجابة.  قد يكون من الصعب الاستجابة للفرد أو المجتمع إذا لم تكن معلومات الاتصال المقدمة كافية. | الاستخدام فقط مع قنوات أخرى.  إشراك أفراد المجتمع المحلي في اختيار مواقع الصناديق وتحديد الكيفية التي سيتم فيها مشاركة الاستجابات (على سبيل المثال، لوحة إشعارات بالقرب من الصندوق).  تكاليف الموظفين والموارد كبيرة بالنسبة للمشاريع ذات المواقع النائية المتعددة.  تحديد بروتوكولات الجمع والاتصال، على سبيل المثال، يقوم موظفان معينان بفتح الصندوق أسبوعيا وإعادته في اليوم التالي.  لضمان الحيادية، لا ينبغي القيام بتنفيذ المشروع بشكل مباشر.  الأخذ في الاعتبار وضع صناديق في الأماكن الخاصة مثل الأماكن المخصصة للنساء فقط.  الاخذ في الاعتبار استخدام الأشكال التصويرية والصناديق المحددة لاجتياز مسألة محو الأمية.  الإعدادات عن بُعد: النظر في تعليق الاستخدام إذا لم يعد بإمكان الموظفين السفر إلى المواقع. استبداله بقنوات بديلة. |
| **الخط الساخن والرسائل النصية القصيرة: حساب واحد مسبق الدفع (يدار داخليا)** | | |
| يتصل أفراد المجتمع بأحد الموظفين ويقدمون التغذية الراجعة مباشرة.  **النوع:** ثابتة  **القاعدة:** منخفضة التقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| إمكانية الوصول عالية إذا كانت التغطية الشبكية جيدة ومختلف المشاركين في البرنامج يستخدمون الهواتف المحمولة.  خيار جيد للسياقات البعيدة والاستجابات على نطاق واسع.  مناسب للشكاوى مجهولة الهوية أو السرية رغم أن إمكانية تتبع المكالمات قد يكون عائقا.  سهل الاستخدام لمن لديهم معرفة رقمية منخفضة.  مناسب للمجتمعات منخفضة الأمية.  متاح للمشاركين من خارج البرنامج.  الإقرار سريع وفوري وكذلك الاستجابة والإحالة. متاح للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على التنقل. | يتطلب وقت للإعداد، وهذا قد يكون طويلا جدا بالنسبة للمشاريع القصيرة.  يستثني أفراد المجتمع الذين لا يستطيعون الوصول إلى هاتف محمول، أو لا يملكون رصيد بالهاتف للاتصال، أو كهرباء لشحن الهاتف.  قد يكون مكلف للمستجيبين إذا لم يتم إعداد الرقم المجاني.  يمكن المساس بسرية البيانات الشخصية واستخدامها.  تأخير طويل في الاستجابة إذا كانت حركة الاتصالات على الخط الساخن عالية. | ارتفاع تكاليف التوظيف والموارد (يتطلب أن يتمتع الموظفون بمهارات خاصة وتدريب على التعامل مع التغذية الراجعة الشكاوى الفورية).  التفاوض مع مزود (مزودي) شبكة الهاتف المحمول المحليين للحصول على رقم مجاني.  التأكد من تمتع الموظفين بالمهارات اللغوية والتفاعلية الكافية، وتدريبهم على تسجيل التغذية الراجعة والشكاوى والرد عليها.  لضمان الحياد، لا ينبغي ان ينفذ موظفو الخط الساخن المشروع بشكل مباشر.  لحماية البيانات الشخصية للمتصلين، التأكد من عدم تتبع أرقام الهواتف.  عدم استخدام هواتف الموظفين الشخصية. |
| **الخط الساخن: مركز الاتصال (يُدار من قبل مزود خدمات خارجي)** | | |
| رقم مخصص يتصل به الأفراد بشركة اتصال تُمثل خدمات الإغاثة الكاثوليكية.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| إمكانية الوصول عالية إذا كانت التغطية الشبكية جيدة ومختلف المشاركين في البرنامج يستخدمون الهواتف المحمولة.  خيار جيد للسياقات البعيدة والاستجابات على نطاق واسع.  مناسب للشكاوى مجهولة الهوية أو السرية رغم أن إمكانية تتبع المكالمات قد يكون عائقا.  سهل الاستخدام لمن لديهم معرفة رقمية منخفضة.  يمكن أن يتضمن خاصية المكالمة للرد على المكالمات الفائتة أو للرد على المكالمات السابقة ومتابعتها.  يمكّن من الاستجابة الفورية. | يمكن استبعاد أفراد المجتمع الذين ليس لديهم هاتف محمول أو رصيد بالهاتف للاتصال أو كهرباء.  يستغرق وقتا في الإعداد.  يمكن النظر اليه على انه منفصل عن المنظمة.  لدى المنظمة رقابة مباشرة أقل على مشغلي الخطوط الساخنة لضمان الجودة.  يمكن المساس بسرية البيانات الشخصية واستخدامها. وقد يتسبب في مزيد من الضرر إذا لم يكن صاحب الشكوى يمتلك هاتف، ويتم الرد على أحد أفراد الأسرة.  تأخير طفيف في الاستجابة إذا كانت حركة الاتصالات على الخط الساخن عالية. | التفاوض مع مزود (مزودي) شبكة الهاتف المحمول المحليين للحصول على رقم مجاني.  ارتفاع تكاليف التوظيف والموارد (يتطلب أن يتمتع مشغلو الخط الساخن بمهارات وتدريب على التعامل مع التغذية الراجعة الشكاوى).  التأكد من تمتع مشغلو الخط الساخن بمهارات لغوية وتفاعلية مناسبة، وتدريبهم على تسجيل التغذية الراجعة والشكاوى والرد عليها. يشمل ذلك أيضا التدريب على برامج ومبادئ خدمات الإغاثة الكاثوليكية.  التأكد من وجود إجراءات لقيام موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية بإدارة الشكاوى العاجلة أو الحساسة أو المعقدة. |
| **الخط الساخن: الرد الصوتي التفاعلي (IVR)** | | |
| رقم مخصص لأفراد المجتمع المحلي للحصول على المعلومات وتسجيل رسائل التغذية الراجعة الخاصة بهم.  **نوع القناة:** ثابتة أو نشطة  **القاعدة:** تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاه واحد | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| ارتفاع فرص الوصول (24/7) إذا كانت التغطية الشبكية جيدة.  يستطيع المشاركون في البرنامج الاتصال في أي وقت.  غالبا ما يحظى بشعبية لدى الشباب.  يقلل من مقدار التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة لأن الإجابة على الأسئلة تتم بتوفير معلومات رئيسية.  يمكن جعله مجانا للمجتمعات المحلية.  يناسب الشكاوى مجهولة الهوية أو السرية (يستطيع المتصل اختيار ترك معلومات الاتصال ام لا).  سهل الاستخدام لمن لديهم معرفة رقمية منخفضة.  يمكّن من الاستجابة الفورية. | يعمل على توفير المعلومات بشكل أفضل بدلا من معالجة التغذية الراجعة والشكاوى.  يستثني أفراد المجتمع الذين لا يستطيعون الوصول إلى هاتف محمول، أو رصيد بالهاتف للاتصال، أو كهرباء.  قد يكون مكلف للمستخدمين إذا لم يتم إعداد الرقم المجاني.  ارتفاع تكاليف التوظيف والموارد: يتطلب الاتفاق مع مزودي الخدمة على وقت للموظفين للاستماع إلى الرسائل وتسجيلها (أو الاستثمار في البرمجيات)، على الرغم من أنها أرخص من مركز الاتصال.  يمكن للتغذية الراجعة أن تستبعد التفاصيل الضرورية للمتابعة (على سبيل المثال، اسم الوكالة التي ترد بشأنها التغذية الراجعة، ومعلومات الاتصال) خاصة إذا كانت التغذية الراجعة لا تندرج ضمن الفئات المُرمَّزة مسبقا. | حيثما امكن، دمج الرد الصوتي التفاعلي (IVR) مع مركز الاتصال حتى يتمكن الرد الصوتي التفاعلي من توفير معلومات أكثر وضوحا، في حين يستطيع المشغلون التركيز على القضايا الأكثر صعوبة والطلبات الفردية (مثل الحماية أو المخاوف المتعلقة بالحماية).  الاستخدام إلى جانب احدى قنوات الاتصال بين الأشخاص. |
| **وجها لوجه مع موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية** | | |
| يتم الاتصال بالموظفين (مثل مسؤولو الاتصال المجتمعي الذين يضطلعون بمهام محددة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة) من قبل الأفراد في الميدان وتلقي وتسجيل التغذية الراجعة والشكاوى مباشرة.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاه واحد | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| غالبا يعتبر احد أكثر القنوات شعبية.  قد يكشف عن التأثيرات غير المقصودة للبرامج التي تقع خارج نماذج الرصد.  يتيح الاستجابة السريعة على الأسئلة العاجلة والإحالات، ويمكنه حل العديد من القضايا على الفور. | قد يجد الموظفون أن تسجيل التغذية الراجعة يستغرق وقتا طويلا وشاقا.  قد يعتقد الموظفون أن الشكاوى تنعكس بشكل سيء على أدائهم ويمتنعون عن معالجتها. | التأكد من تمتع الموظفين بالمهارات اللغوية والتفاعلية الكافية، وتدريبهم على تسجيل التغذية الراجعة والشكاوى والرد عليها.  ضمان التوازن في النوع الاجتماعي بين الموظفين.  تقديم مجموعة من الأسئلة المتداولة والتأكد من تمكن الموظفين من استخدامها لتوفير حل فوري لكثير من التغذية الراجعة الواردة.  التأكد من إدراج عمل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في التوصيفات الوظيفية للموظفين.  تتطلب التغذية الراجعة الفعالة وجها لوجه الثقة، والتي قد تستغرق وقتا، وتتطلب استجابات في الوقت المناسب والتواصل المحترم. |
| **جهة التنسيق المجتمعي**  **(تسمى أحيانا لجنة التغذية الراجعة والشكاوى أو الفريق الاستشاري المجتمعي)** | | |
| تُدار جهة التنسيق/اللجنة محليا، وتُعين من قبل أفراد من المجتمع المحلي وتكون مدربة على جمع وتوثيق التغذية الراجعة والشكاوى ومشاركتها بانتظام مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمؤسسات الشريكة.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاه واحد | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| غالبا قناة شعبية حيث قد يشعر افراد المجتمع بقدر أكبر من الراحة في الحديث مع ممثل للمجتمع بدلا من التحدث إلى أحد الموظفين.  زيادة ملكية المجتمع المحلي.  تعمل بشكل جيد في المواقع التي تعمل فيها خدمات الإغاثة الكاثوليكية / المؤسسة الشريكة لفترة طويلة.  يمكن البناء على المنصات الاجتماعية والثقافية القائمة لحل القضايا بدلا من فرض نهج غير مألوف.  تتيح الاستجابة السريعة على الأسئلة العاجلة والإحالات، ويمكنها حل العديد من القضايا على الفور. | تتطلب وقت وجهد من أفراد المجتمع المحلي.  تستغرق وقتا طويلا.  عادة لا تفضي إلى شكاوى حساسة.  احتمال ارتفاع معدل الدوران أو انخفاض الجهد في حال عدم توفير راتب. | التأكد من تدريب المتطوعين على تسجيل التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لها.  التأكد من أن تكون اللجان شاملة للجميع، وتشجيع المجتمع بقوة على اختيار لجنة متوازنة من حيث النوع الاجتماعي أو لجان منفصلة (ذكور / إناث) لضمان احساس الناس بالراحة في التعبير عن آرائهم.  قد يحد وجود القادة التقليديين أو السلطات المحلية بوصفهم أعضاء في اللجنة من قدرة الناس على التحدث بحرية.  النظر في تقديم راتب لأعضاء اللجنة.  الحاجة الى بعض تكاليف التوظيف حيث يحتاج الموظفون إلى مهارات تقنية لإعدادها. |
| **مكتب المساعدة بالقرب من مواقع المشاريع، أو زيارة مخصصة لمكتب خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو المؤسسة الشريكة**. | | |
| تخصيص طاولة مكتب أو مركز في المكتب أو في الميدان، مع تعيين ساعات عمل محددة، وتدريب موظفين أو متطوعين من المجتمع للإجابة على الأسئلة والاستماع إلى المخاوف.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| سهل الإعداد.  إمكانية وصول عالية عند إعداده مع أنشطة برامجية أخرى، على سبيل المثال، في موقع التوزيع.  رؤية جيدة إذا تم وضعه في مناطق ذات ازدحام شديد.  مفيد في المجتمعات منخفضة الأمية.  مناسب للتغذية الراجعة والشكاوى السرية على الرغم من أن مقدم الشكوى قد يتردد من المشاركة بطريقة مرئية.  يوفر الاتصال وجها لوجه الذي غالبا ما يفضله أفراد المجتمع.  مناسب للمشاركين في البرنامج الذين يحصلون على أنشطة برامجية أخرى أو أثناء عمليات التوزيع.  استجابة سريعة وفورية.  يمكن حل العديد من القضايا على الفور.  يمكن طلب متابعة أو معلومات أكثر تفصيلاً خلال التفاعل. | انخفاض في إمكانية وصول من هم بعيدون عن مواقع المكاتب. | التأكد من تمتع المتطوعين بالمهارات اللغوية والتفاعلية الكافية، وتدريبهم على تسجيل التغذية الراجعة والشكاوى والرد عليها.  التأكد من أن المتطوعين يعرفون القراءة والكتابة.  ضمان التوازن في النوع الاجتماعي بين الموظفين.  تكاليف كبيرة في التوظيف والموارد ، لا سيما فيما يتعلق بإدخال البيانات المتعلقة بالتغذية الراجعة والشكاوى المسجلة يدويا. يتطلب موظفين مدربين على التعامل مع التغذية الراجعة.  الاخذ في الاعتبار منح المتطوعين عربون شكر غير مالي (على سبيل المثال، قميص أو مفكرة).  إشراك أفراد المجتمع في اختيار مواقع المكاتب، بشكل مثالي في منطقة توفر الخصوصية ويمكن للجميع الوصول إليها.  النظر في وجود مكون توعوي للوصول إلى الفئات الأكثر ضعفا. |
| **اللقاءات المجتمعية المفتوحة** | | |
| تُنظم اجتماعات دورية في مواقع المشاريع تضم مجموعات كبيرة من الأشخاص لتبادل المعلومات وجمع التغذية الراجعة والشكاوى منها.  **نوع القناة:** نشطة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| سهلة الإعداد.  القدرة على التماس التغذية الراجعة والشكاوى من العديد من الأشخاص في فترة زمنية محدودة.  قد تشرك غير المشاركين في البرنامج.  يمكن تكييفها للجمهور (على سبيل المثال، باستخدام نهج صديق للأطفال).  مناسبة في المجتمعات منخفضة الأمية.  انخفاض تكاليف التوظيف والموارد.  تمكّن من الاستجابة الفورية.  يمكن معالجة الأسئلة والمخاوف الشائعة على الفور ولعدد كبير من الأشخاص في آن واحد. | المناقشات قد تكون محدودة إذا هيمن بعض الاشخاص على المجموعة.  قد لا تكون مناسبة في الثقافات حيث النقد العام غير مقبول.  يمكن أن تستبعد الأكثر تهميشا (مثل النساء والأطفال) الذين قد لا يشعرون بالارتياح في الحضور والتعبير عن مخاوفهم.  غير مناسبة للشكاوى مجهولة الهوية أو السرية. | ضمان التوازن في النوع الاجتماعي بين الموظفين والنظر في ديناميكيات السلطة وأدوار النوع الاجتماعي داخل المجتمع.  وضع قواعد واضحة لضمان عدم تحديد هوية الناجين أو الجناة في مجموعة ما.  الاخذ في الاعتبار دمج هذه الجلسات في اللقاءات المجتمعية العادية كبند دائم في جدول الأعمال.  التأكد من تمتع الموظفين بما يكفي من المهارات اللغوية والتيسير وحل النزاعات، بالإضافة إلى مهارات التواصل مع الآخرين للحصول على معلومات متعمقة. |
| **زيارات موقع المشروع / الملاحظات** | | |
| **نوع القناة:** نشطة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| يمكن إشراك المجتمع على النطاق الأوسع.  مناسبة في المجتمعات منخفضة الأمية.  إتاحة الفرصة للحوار لمعالجة القضايا وتخفيف الشكوك.  انخفاض تكاليف التوظيف والموارد إذا اقترنت بأنشطة المشروع العادية، والرصد ما بعد التوزيع وغير ذلك من التقييمات.  تمكّن من الاستجابة الفورية. | غير مناسبة للشكاوى مجهولة الهوية أو السرية. | ضمان التوازن في النوع الاجتماعي بين الموظفين.  التأكد من تمتع الموظفين بما يكفي من المهارات اللغوية والتيسير وحل النزاعات، بالإضافة إلى مهارات التواصل مع الآخرين للحصول على معلومات متعمقة.  التأكد من تدريب الموظفين على تسجيل التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لها. |
| **أساليب الرصد** | | |
| يمكن إضافة الأسئلة التي تلتمس التغذية الراجعة ومستوى الرضا العام عن الاستجابات في أساليب الرصد، بما في ذلك استبيانات الأسرة أو ما بعد التوزيع، ومناقشات مجموعات التركيز، ومقابلات مقدمي المعلومات الرئيسيين، وبطاقات النتائج / التقارير المجتمعية؛ وبيانات التقييمات المجتمعية والرصد.  **نوع القناة:** نشطة  **القاعدة:** مرنة  **اتجاه المعلومات:** اتجاه واحد | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| تتيح فرصة لطلب التغذية الراجعة بصورة نشطة وقد ينتج عن ذلك تغذية راجعة أكثر من الأساليب الأخرى.  مناسبة لجمع التغذية الراجعة النوعية من مجموعات محددة، بما في ذلك تلك الأقل قدرة على الوصول إلى القنوات الثابتة.  يمكن تكييفها مع الجمهور (على سبيل المثال ، باستخدام نهج صديق للأطفال).  مناسب للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة.  سهولة الإعداد أو الاندماج في أنشطة الرصد المقررة.  مناسبة في المجتمعات منخفضة الأمية. | محدودية الوصول بسبب أخذ العينات والإطار الزمني لجمع البيانات.  غير مناسبة للشكاوى مجهولة الهوية أو السرية.  إذا قدم المستجيبون تغذية راجعة تتطلب الرد، فقد يأخذ الرد مهلة طويلة. | التكاليف النسبية للتوظيف والموارد (بما في ذلك وقت وتوجيه موظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم التقنيين).  إضافة الأسئلة التي تلتمس التغذية الراجعة في أنشطة الرصد والتقييمات المقررة.  التأكد من ان أخذ العينات يستند الى تحليل النوع الاجتماعي والسلطة لضمان تمثيل المستجيبين لجميع أفراد المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة.  عقد مناقشات مجموعات تركيز منفصلة للنساء والرجال والفتيان والفتيات والمراهقين والمراهقات، مع وجود ميسرين من الذكور والإناث. |
| **وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الرسائل الفورية (مثل Twitter و WhatsApp)** | | |
| رقم أو حساب مخصص متاح للأفراد لمشاركة الرسائل المكتوبة أو الصوتية والصور.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| يمكن أن يكون لها امتداد واسع إذا كان في الموقع تغطية شبكية جيدة.  طريقة جيدة لجمع المعلومات بسرعة حول الاحتياجات الملحة في المرحلة الأولى من الاستجابة الطارئة عبر منطقة جغرافية واسعة.  يمكن إدارة الشكاوى مجهولة الهوية أو السرية إذا كان حساب المستخدم لا يعكس معلومات التعريف الشخصية. | يمكن استبعاد المجموعات التي لا تستطيع الوصول إلى الهاتف أو لديها معرفة رقمية منخفضة.  تتطلب تغطية شبكية جيدة والوصول إلى الهاتف الذكي أو الكمبيوتر، والكهرباء.  تتطلب إلمام بالقراءة والكتابة الرقمية لإعدادها واستخدامها.  يمكن أن تولد قدرا كبيرا من التغذية الراجعة والأسئلة، والتي قد تشكل عبء على الموظفين في إدارتها.  مخاطر قضايا الحماية على الإنترنت.  قد يكون من الصعب مشاركة رقم الهاتف أو الحساب مع أفراد المجتمع في السياقات النائية.  تتطلب اشراف الموظفين على المنصات.  إذا تم النظر إليها على أنها أداة اتصال ثنائية الاتجاه، فقد تتسبب بالإحباط إذا لم يتم تلقي استجابة. | القيام بإجراء تقييم شامل للمخاطر قبل الاستخدام، للتأكد من عدم تعرض أي شخص لخطر الضرر.  تدريب الموظفين وأفراد المجتمع على المنصة المختارة.  التفاوض مع مزود (مزودي) شبكة الهاتف المحمول المحليين للحصول على رقم مجاني لضمان فعالية التكلفة.  التأكد من تدريب الموظفين على إدارة الحسابات، وتسجيل التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عليها. |
| **البريد** | | |
| يمكن إرسال الرسائل بالبريد إلى مكتب خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو المؤسسة الشريكة.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| سهل الإعداد.  تكلفة منخفضة.  مناسب للشكاوى مجهولة الهوية أو السرية.  قد يرى الناس الرسائل المكتوبة كشكل رسمي ومحترم من أشكال التغذية الراجعة. | معروف على نطاق واسع أنه غير فعال بسبب الأمية، وعدم إمكانية الوصول إلى شبكة البريد، وتفضيلات الاتصال المباشر مع الموظفين.  قد يفتقر إلى التفاصيل الأساسية اللازمة للمتابعة (على سبيل المثال، اسم المنظمة التي تدور حولها التغذية الراجعة، ومعلومات الاتصال).  يمكن التدخل بها.  أبطأ من القنوات الأخرى. | وضع بروتوكولات لفرز الرسائل الواردة وإحالة التغذية الراجعة والشكاوى داخليا.  تعيين موظفين يتمتعون بالمهارات اللغوية المناسبة للرد خطيا أو بالاتصال أو من خلال الزيارات. |
| **عنوان البريد الإلكتروني المخصص** | | |
| يمكن للأفراد إرسال رسائل إلكترونية إلى عنوان معد خصيصا لتلقي التغذية الراجعة.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| إمكانية الوصول عالية إذا كان في الموقع تغطية شبكية جيدة، وإذا كان لدى السكان إمكانية الوصول إلى الهواتف الذكية أو الحواسيب، والكهرباء.  يمكن جمع الشكاوى مجهولة الهوية إذا كان حساب البريد الإلكتروني للمستخدم لا يعكس معلومات التعريف الشخصية.  يمكن التعرف عليها شخصياً.  مناسب للشكاوى السرية.  قد يرى الناس الرسائل الالكترونية كشكل رسمي ومحترم من أشكال التغذية الراجعة.  سهل الإعداد.  تكلفة منخفضة. | يتطلب الالمام بالقراءة والكتابة الرقمية لاستخدامه.  تأخر طفيف في الاستجابة.  تعتمد المتابعة على ما إذا كان المستخدم قد قدم معلومات الاتصال. | وضع بروتوكولات لفرز الرسائل الواردة وإحالة التغذية الراجعة والشكاوى داخليا.  تعيين موظفين يتمتعون بالمهارات اللغوية المناسبة للرد خطيا أو بالاتصال أو من خلال الزيارات. |
| **المشاورات المنتظمة مع مقدمي المعلومات الرئيسيين أو قادة المجتمع** | | |
| يقوم القادة بجمع التغذية الراجعة والشكاوى نيابة عن مجتمعاتهم.  **نوع القناة:** نشطة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| يمكن أن تكون على نطاق واسع.  يجب أن تكون جزءا من أنشطة المشروع العادية وبروتوكول بناء العلاقات المتوقع والذي يمكن توسيعه ليشمل التغذية الراجعة. | استبعاد المجموعات أو الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة تجاه القناة. في الغالب يمثلون آراء أقوى أفراد المجتمع.  تتطلب استثمارا للوقت لمقابلة الأفراد، خاصة في البداية لتوجيههم إلى دورهم في التشاور مع الآخرين وتمثيلهم.  في حالات المراقبة العالية وانخفاض الثقة، قد تخلق تصورا بأن المنظمة تتماشى مع الأقوى. | التثليث مع التغذية الراجعة من القنوات الأخرى.  التأكد من تمتع الموظف الذي يدير الاجتماع بمهارات تيسير ممتازة وأن يكون في منصب رفيع، حيث سيكون الناس أكثر حماسا على المشاركة إذا كان أحد صانعي القرار حاضرا.  التكاليف النسبية للتوظيف والموارد. |

**ب. قنوات الاستجابة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **البرنامج الإذاعي** | | |
| برنامج إذاعي مخصص لمشاركة المعلومات مع المستمعين وتلقي المكالمات التي يتم الإجابة عليها خلال البث المباشر للبرنامج.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاه واحد | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| طريقة جيدة لاستخدام التواصل الشفهي، والذي في الغالب تفضله المجتمعات منخفضة الأمية.  يمكن أن يتضمن اتصالا ثنائي الاتجاه إذا كان بإمكان الأشخاص الاتصال وطرح الأسئلة.  يمكن أن يكون على مدى واسع ، خاصة عندما يكون الاستماع إلى الراديو عالميا.  مثالي للجمع بين توفير المعلومات وإعلانات الخدمات (مثل النظافة الصحية، والوقاية من الكوليرا، وما إلى ذلك) والأسئلة والقضايا التي يطرحها أفراد المجتمع المحلي.  عادة ما يستجيب للمشكلات والأسئلة الأكثر شيوعا.  يمكن تشغيله مع منظمات أخرى.  طريقة جيدة لإغلاق حلقة التغذية الراجعة على مستوى المجتمع. | لا يمكن الوصول إلى الأشخاص الذين يعانون ضعف في السمع.  خطر التحيز الملحوظ، اعتمادا على سمعة المحطة.  قد يكون مستوى مشاركة المستمعين منخفضا جدا.  لا يوفر السرية أو الخصوصية.  تشمل الآثار المترتبة على التكلفة ارتفاع رسوم استضافة البرنامج الإذاعي خاصة إذا كانت المحطة مشهورة ولها تغطية / اشتراك كبير.  خطر تشويه السمعة إذا أثيرت الانتقادات أو الادعاءات علنا. وقد يؤدي هذا إلى رد دفاعي وبالتالي يحد من الحوار. | التأكد من أن يكون التوقيت في أنسب وقت من اليوم، حيث من المرجح أن يسمعه جمهورك المستهدف، على سبيل المثال، عندما يكون الأطفال في المدرسة، ولكن ليس عندما تغادر النساء المنزل لجلب الماء، وليس أثناء أوقات الصلاة .  التفاوض مع مزود خدمة الهاتف للحصول على خيار هاتف مجاني.  تخصيص مواد الاتصال للجمهور. |
| **المكالمات الهاتفية الفردية أو الرسائل النصية القصيرة** | | |
| **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** تقنية منخفضة  **اتجاه المعلومات:** اتجاهين |  |  |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| خيار جيد إذا كانت التغطية الشبكية جيدة ويمكن لمختلف المشاركين في البرنامج الوصول إلى الهواتف المحمولة.  تتيح الاستجابة السريعة على الأسئلة العاجلة والإحالة، ويمكنها حل العديد من القضايا على الفور باستخدام الأسئلة المتداولة.  قد تسمح لمحادثات أكثر خصوصية وسرية. | قد تستثني الذين لا يملكون هاتف محمول، أو رصيد بالهاتف للاتصال، أو كهرباء لشحن الهاتف.  تتطلب عددا من الموظفين المتفانين الذين يمتلكون المهارات اللغوية ذات الصلة. | التأكد من معرفة الموظفين كيفية التعامل مع التغذية الراجعة والشكاوى الواردة.  ضمان التوازن في النوع الاجتماعي والتنوع بين الموظفين لمعالجة الحواجز (على سبيل المثال، اللغة).  لحماية البيانات الشخصية للمتصلين، التأكد من عدم تتبع أرقام الهواتف.  عدم استخدام الهواتف الشخصية للموظفين. |
| **الخط الساخن** | | |
| انظر التفاصيل أعلاه |  |  |
| **لوحات الإعلانات المجتمعية، اللافتات، الملصقات، المنشورات، إلخ.** | | |
| وضعها في مكان عام لإعطاء معلومات عن عملية التغذية الراجعة والشكاوى، والمنظمة، والبرنامج، إلخ. قد يكون ذلك لاستباق الأسئلة أو الرد على تغذية راجعة محددة.  **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاه واحد، على الرغم من أنه يمكن تخصيصها لتكون ذات اتجاهين | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| سهلة الإعداد بشكل معتدل.  تكلفة متوسطة للمشاريع ذات المواقع القليلة.  يمكن ان تكون على مدى واسع إذا تم وضعها في مناطق ذات ازدحام شديد.  يمكن تقديم الاستجابات على القضايا الواسعة التي تثيرها المجتمعات من خلال نشرها على لوحة الاعلانات في اللقاءات المجتمعية وفي التحديثات المجتمعية. | التواصل غير شخصي مما قد لا يولد الثقة.  غير مناسبة للرد على الشكاوى الشخصية والحساسة.  يصعب إقامتها في مواقع لا توجد فيها مساحات عامة أو ذات بنية تحتية محدودة. | الاعتماد على تواتر تحديث المعلومات والأسئلة المتداولة المنشورة.  ضمان الترجمة إلى اللغات المحلية.  في حال تم ادراج رسومات، محاولة نقل الرسالة بحساسية واختبارها مسبقا مع عدد قليل من أفراد المجتمع. |
| **الزيارات المنزلية** | | |
| **نوع القناة:** ثابتة  **القاعدة:** غير تقنية  **اتجاه المعلومات:** اتجاه واحد |  |  |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| تتيح الوصول للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة.  تتيح فرصة للحوار لتناول الأسئلة وتوضيح الشكوك.  تسمح بمحادثات أكثر خصوصية وسرية. | ارتفاع تكاليف التوظيف والموارد.  يمكن أن تؤدي إلى فقدان الثقة بين المشاركين في البرنامج إذا كان الجاني مشاركا في الزيارات. | ضمان التوازن في النوع الاجتماعي والتنوع بين الموظفين لتعزيز الثقة والتغلب على الحواجز (على سبيل المثال، اللغة).  التأكد من معرفة الموظفين كيفية التعامل مع التغذية الراجعة والشكاوى الواردة. |
| **مسرح الشارع أو الدراما أو الموسيقى** | | |
| **المزايا** | **العيوب** | **الاعتبارات الرئيسية** |
| طريقة جذابة لتبادل المعلومات.  يمكن أن تكون على نطاق واسع.  يمكن تكييفها مع الجمهور (على سبيل المثال، نهج ملائم للأطفال) | قد لا يكون مناسبا في بيئة محافظة.  قد تكون المناقشات محدودة إذا هيمن بعض الاشخاص على المجموعة. | إشراك أفراد المجتمع في إعداد المحتوى، واختبار الرسائل معهم.  التأكد من أن المواد ذات صلة بالسياق ومناسبة للجمهور المستهدف.  ضمان الترجمة إلى اللغات المحلية. |
| **اللقاءات المجتمعية العامة** | | |
| انظر التفاصيل أعلاه |  |  |

\* مقتبس من *اختيار آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة* (خدمات الإغاثة الكاثوليكية 2015، متاح في دليل العمليات الميدانية في حالات الطوارئ) *والتوجيه* *4.1: لمحة عامة على قنوات التغذية الراجعة - نقاط القوة والضعف والنصائح* (CARE 2020).

1. لاعتبارات (COVID‑19)، الرجوع الى ورقة النصائح: CARM & COVID‑19 (فيلق الرحمة 2020). [↑](#footnote-ref-1)