|  |
| --- |
| أداة صناديق التغذية الراجعة[[1]](#footnote-1) |

التعريف**:** صناديق التغذية الراجعة هي قناة تسمح للأطفال والشباب والمجتمعات بتقديم التغذية الراجعة بطريقة غير مباشرة. وتسمى صناديق التعليقات أحيانًا أيضًا: صناديق الاقتراحات أو صناديق التعليقات أو صناديق الشكاوى.

الغرض من الأداة**:** الغرض من هذه الأداة هو تقديم إرشادات حول إنشاء صناديق التغذية الراجعة، وستشمل هذه الإرشادات الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بإمكانية الوصول والأطر الزمنية للاستجابة.

متى تستخدم هذه الأداة**:** عندما تُقرر المنظمات إشراك المتطوعين المجتمعيين في إدارة الحالات، فإن آليات المساءلة هي اعتبار مهم. ويمكن إنشاء صناديق التغذية الراجعة في أي مرحلة من مراحل البرنامج. ويمكن الأطفال وأفراد المجتمع عليها عند اختيار المتطوعين ، وفي أنشطة حماية الطفل العادية.

إرشادات: غالبًا ما تكون صناديق التغذية الراجعة غير فعالة: فهي إما أن تكون غير متاحة للجميع، أو أنها تبقى غير مستخدمة، أو أنه لا يتم جمع الشكاوى الواردة إليها بانتظام، أو لا يتم الرد على الشكاوى بعد جمعها. وبالتالي ، إذا تم وضع هذه الصناديق فمن المهم أن تكون هناك عملية واضحة لجمع التعليقات والاستجابة في الوقت المناسب.

وإذا كان سيتم إنشاء صناديق التغذية الراجعة ، فيجب أن تكون مدخلاً للشكاوى المتعلقة بجميع البرامج ، وليست خاصّة فقط بإدارة حالات حماية الطفل أو أدوار المتطوعين. وبالتالي ، يوصى بالتشاور مع فرق البرنامج الأخرى والمتطوعين عند تحديد ما إذا كان سيتم استخدام هذه الصناديق.

ولأغراض هذه الإرشادات ، يوصى بإنشاء صناديق لجمهورين رئيسيين:

1. للأطفال والشباب وأفراد المجتمع
2. وللمتطوعين المجتمعيين أنفسهم

أداة صناديق التغذية الراجعة

الخطوة 1: حدد ما إذا كانت صناديق التغذية الراجعة هي آلية مناسبة للتغذية الراجعة

|  |  |
| --- | --- |
| متى يجب استخدام صناديق التغذية الراجعة | متى يجب عدم استخدام صناديق التغذية الراجعة |
| * في السياقات حيث يمكن لمعظم الناس القراءة والكتابة. * في السياقات التي يكون فيها تقديم ملاحظات مكتوبة ممارسة شائعة. * في الأماكن التي يكون فيها من الآمن تقديم الملاحظات (أي حيث لا يشكل تقديم الملاحظات أي مخاطر على مقدمي الشكاوى ولا يتعرضون للانتقام لتقديمهم التغذية الراجعة). * في المشاريع أو البرامج التي لا يمكن فيها إجراء مشاورات أو تلقي ملاحظات مباشرة من المستفيدين. | * في البيئات التي يكون فيها تقديم التعليقات (المكتوبة) حساسًا أو حيث قد يعرض الناس للخطر. * في السياقات التي يكون فيها تقديم ملاحظات مكتوبة أمراً غير شائع. * في الحالات التي لا يتمكن فيها المستفيدون المستهدفون الرئيسيون من القراءة أو الكتابة. * وفي الحالات التي تكون فيها هذه هي قناة التغذية الراجعة الوحيدة؛ إذ يجب أن يكون صندوق التغذية الراجعة دائمًا جزءًا من آلية أوسع للتغذية الراجعة تتضمن قنوات أخرى ويشمل ذلك إمكانية تقديم التغذية الراجعة المباشرة. |

الخطوة 2: إنشاء الصناديق والاستمارات

صناديق التغذية الراجعة

* استخدم الصناديق التي يمكن قفلها.
* ضع الصناديق في أماكن آمنة حيث لا يمكن سرقتها.
* استخدم الصناديق ذات الفتحة التي تسمح بوضع رسائل التغذية الراجعة دون إمكانية إخراجها إلا باستخدام مفتاح.

إمكانية الوصول

* يجب وضع الصناديق في موقع يسهل الوصول إليه لجمهورين منفصلين:
  + الأطفال ومقدمو الرعاية وأفراد المجتمع
  + المتطوعون المجتمعيون
* ضع الصناديق في منطقة مشتركة يسهل على جميع الأشخاص الوصول إليها (أي ليس في غرفة مغلقة أو ضمن مكتب).
* ضع الصناديق في مكان حيث يمكن لأولئك الذين يرغبون في الوصول إليها القيام بذلك بشكل سري أو على نحو يضمن الخصوصيّة.
* ضع الصناديق على ارتفاع منخفض حتى يتمكن الأطفال الصغار والأشخاص في الكراسي المتحركة من الوصول إلى الصندوق.

استمارة التغذية الراجعة

* في حين أنه يمكن تقديم التعليقات المكتوبة بأي شكل من الأشكال ، فقد يكون من المفيد وضع استمارة تغذية راجعة موحدة ذات أسئلة موحدة.
* قم بالتشاور مع الأطفال والشباب والمتطوعين المجتمعيين عند تطوير الاستمارة لضمان أن الجميع يمكنه فهمها.
* قم بترجمة الاستمارة إلى اللغات المحلية باستخدام لغة صديقة للطفل وقم بتطوير نسخة للأشخاص الأميين.

الخطوة 3: الرد على التغذية الراجعة

* قم بالتشاور مع المجتمع والمتطوعين حول تواتر فتح صناديق التغذية الراجعة لجمع الملاحظات والشكاوى. بشكل عام ، يوصى بفتح صناديق التغذية الراجعة على أساس منتظم ، وبشكل مثالي يومياً أو على الأقل أسبوعيًا.
* تأكد من أن الأطفال والشباب والمجتمعات على علم بتواتر جمع الشكاوى والملاحظات، وأنهم يعلمون في أي إطار زمني يمكنهم توقع استجابة.

التغذية الراجعة العاجلة

* لا يوصى باستخدام صناديق التغذية الراجعة كقناة رئيسية لتلقي التغذية الراجعة العاجلة مثل مخاوف الحماية أو شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ومع ذلك ، يمكن في الواقع استخدام صناديق التغذية الراجعة للإبلاغ عن القضايا الحساسة دون الكشف عن الهوية.
* قم بتدريب الموظفين المسؤولين عن إدارة صناديق التغذية الراجعة لتلقي التغذية الراجعة العاجلة والاستجابة لها بشكل مناسب بما يتماشى مع إجراءات الإبلاغ في المنظمة.

الخطوة 4: إدارة صناديق التغذية الراجعة

* يوصى بأن يكون شخصان مسؤولين عن إدارة صناديق التغذية الراجعة وجمع الرسائل. قد تتطلب بعض الحالات فتح صناديق التغذية الراجعة في حضور موظف آخر ، للحد من مخاطر الاحتيال أو سوء الإدارة. يوصى بعدم وجود عدد كبير جدًا من الموظفين المختلفين المسؤولين عن جمع التعليقات ، وذلك للحد من مخاطر انتهاك السرية.
* ويوصى بأن يكون المكتب الميداني الأقرب إلى الموقع الفعلي لصندوق التغذية الراجعة مسؤولا عن إدارة التغذية الراجعة. قم بتكليف موظفين بإدارة التغذية الراجعة ودربّهم على ذلك.

1. منظمة بلان الدولية ، آليات التغذية الراجعة الصديقة للطفل: الدليل ومجموعة الأدوات [↑](#footnote-ref-1)