

تقييم التنظيمي



نظرة عامة

- منظماتكم تعمل من أجل تحسين مجتمع الصم من خلال الدفاع عن حقوق الإنسان لأعضائكم وتحقيقها وحمايتها.
- المنظمات تتكون من مجموعات متنوعة من الأفراد الذين يعملون معا نحو أهداف مشتركة، وقد يختلف أعضاؤها في خصياتهم، وتعليمهم، وتجاربهم الحياتية، وتدريبهم، وأساليب عملهم واجتماعهم.
- قد يرى الرجال والنساء القضايا بشكل مختلف. الأعضاء الأكبر سنا الذين أداروا المنظمة لسنوات قد تكون لديهم وجهات بظر مختلفة عن الشباب
- معا، يعمل الأعضاء المتنوعون في المنظمات على تشكيل العالم المتغير من حولهم للأفضل، وفي الوقت نفسه يجب أن يتكيفوا ويعملوا مع وجهات نظر مختلفة داخل منظماتهم لإحداث تأثير في عالمهم . إنهم يحاولون جعل منظماتهم أقوى وأداءها أفضل، وأحياناً يحاولون فقط إبقاءها على قيد الحياة.

تقييم التنظيمي



تجمع البيانات لإظهار ما
يحتاج
إلى تحسين.

تقوم جمعية الصم بتقييم
نقاط القوة
والتحديات

جمعية الصم ترغب في
تقديم أفضل ما لديها
لتحقيق هدفها في تحسين
حياة الصم

تقوم جمعية الصم بتحسين
التخطيط والتواصل وخطة
العمل.

جمعية الصم لديها فهم
أعمق لكيفية تحسين
الهيكل والممارسات

تدعو الجمعية أصحاب
المصلحة الرئيسيين
 للمشاركة في التقييم.

التقييم

- ترغب منظمتكم في تحقيق أفضل أداء لتحقيق أهدافها لتحسين حياة الصم وعائلاتهم ومجتمعهم.
- لتحقيق ذلك، من المنطقي تقييم نقاط القوة والتحديات في منظمتكم من خلال جمع البيانات التي يمكن أن تظهر ما يحتاج إلى التغيير لتحسين الأداء.
- سيستغرق التقييم بعض الوقت وسيحتاج إلى مشاركة أصحاب المصلحة الرئيسيين في جميع أنحاء المنظمة، ولكن سيكون لديك فهم أعمق لكيفية تحسين الهيكل والممارسات التي يمكن أن تساعد في تحسين التخطيط والتواصل والإجراءات لتعزيز القوة

لماذا إجراء تقييم ذاتي للمنظمة ؟

- المرور بمرحلة انتقالية
- مثال :تغيير في أعضاء المجلس الجدد أو الموظفين•
- الحاجة إلى اتخاذ قرار بشأن المنظمة
- مثال :تحديد ما إذا كانت الأهداف لا تزال مهمة للمجتمع الحالي أو لمعرفة ما إذا كانوا يؤدون بأفضل شكل ممكن
- هل المنظمة تؤدي بأفضل شكل؟
- التخطيط الاستراتيجي
- تحديد مشكلة
- مثال : مشاريع المنظمة ناجحة لكن المانحين الجدد لا يبدو أنهم مهتمون بالأثر الإيجابي. ربما الناس لا يأتون إلى إلى اجتماعات او أنشطة المنظمة المفتوحة
- حل مشكلة .

أسباب أخرى لإجراء تقييم ذاتي

- القرارات الاستراتيجية
هل منظماتكم جاهزة للنمو؟
هل ينبغي عليكم تغيير رسالتكم أو أهدافكم؟
- قرارات بشأن البرامج/المشروعات:
هل ينبغي توسيع برنامج الصم المكفوفين؟
هل يجب تقديم خدمات صحية جديدة للأشخاص الصم من مجتمع LGBTQ+؟
- القرارات المالية:
هل يجب البحث عن تمويل مختلف؟
هل يجب التعاون مع منظمات أخرى للبحث عن تمويل معًا؟
هل يحتاجون إلى إغلاق برنامج/مشروع واحد وتحويل الأموال إلى برنامج آخر؟
- الموظفين:
هل يحتاجون إلى أشخاص بمهارات مختلفة لدعم الرسالة؟
هل هناك بعض الموظفين الذين لا حاجة لهم؟
- تحديد نقاط القوة والضعف:
لنتمكنوا من تحسين منظماتكم.
- تحديد القضايا والتحديات:
لحلها قبل أن تصبح أسوأ.
- البحث عن الحقائق والمعلومات للتمويل وأصحاب المصلحة:
للحصول على دعم إضافي

طرق التقييم



التقييم الذي يتم بالكامل
بواسطة أشخاص من منظماتكم



التقييم الذي يتم بواسطة أشخاص
من منظماتكم وأشخاص من خارج
المنظمة



التقييم الذي يقوده منظمة
استشاري لگن مع مدخلات /
خارجية كبيرة من الأشخاص في
منظماتكم

نظرة شاملة كاملة للمنظمة من أجل التحسين

قد ترغب المنظمة في إجراء تقييم ذاتي عندما تكون في مرحلة انتقالية ، مثل تغيير في أعضاء المجلس أو المسؤولين.

قد ترغب المنظمة أيضا في إجراء تقييم ذاتي عندما تحتاج إلى اتخاذ قرارات بشأن المنظمة نفسها ، مثل تحديد ما إذا كانت الاهداف لا تزال مهمة للمجتمع الحالي أو لمعرفة ما إذا كانوا يؤدون بأفضل شكل ممكن.

المعلومات التي يتم جمعها خلال التقييم الذاتي تساعد أيضاً في القيام بالتخطيط الاستراتيجي.



تحديد القضايا للتخطيط
الاستراتيجي



التقييم الكامل



نظرة عامة على
منظمتكم

التقييم الجزئي لتحديد مشكلة أو حل قضية

قد تلاحظ المنظمة التحديات التي تواجهها وتقرر النظر في الأجزاء من منظمتها التي تأثرت.

على سبيل المثال، قد تكون مشاريع المنظمة ناجحة لكن المانحين الجدد لا يبدو أنهم مهتمون بالأثر الإيجابي.

ربما لا يأتي الناس إلى الاجتماعات أو الأنشطة المفتوحة للمنظمة.

بدلاً من إجراء تقييم كامل للمنظمة، يمكن أن يركز التقييم الذاتي على كيفية التواصل بالنتائج إلى المانحين لجذب اهتمامهم، أو كيفية جعل الاجتماعات أو الأنشطة أكثر جاذبية للناس.

مثال : تحسين أداء المنظمة

لماذا ؟

وجود رئيس جديد -
الحصول على المعلومات
تساعد على قيادة أفضل.

لدى مجتمع الصم العديد
من الأعضاء الجدد الذين
يعانون من إعاقات إضافية ،
وترغب الجمعية في التأكد
من تلبية احتياجاتهم .
التكاليف كانت تتزايد ويجب
فهم نقاط القوة لجذب
مصادر تمويل جديدة.



التقييم الذاتي القوة
والضعف في
كيفية أداء المنظمة



جمعية الصم قد قامت
بالفعل بتقييم البرامج
والمشاريع ، لكنها لم تقيم
كيفية
أداة المنظمة.



حل المشكلة التنظيمية



تقييم المشكلة

تحديد الحلول أو القضايا
للتخطيط الإستراتيجي

انخفاض الحضور في
الفعاليات

عدم اهتمام الناس
بالمواضيع

إجراء مقابلات مع الناس
لمعرفة
الفعاليات التي ترغبون
بها

التقييم الجزئي لتحديد المشكلة أو حل القضية

بعد تغيير استراتيجية التواصل الخاصة بهم وتوضيح النتائج من الأثر الإيجابي ، يمكن لجمعية الصم الآن عرض النتائج للمانحين الجدد.

جمعية الصم تلاحظ أنها لم تكن نشطة على وسائل التواصل الاجتماعي ، وليس واضحاً كيف ساهمت الجمعية في التغييرات الإيجابية.

بدلاً من إجراء تقييم كامل للمنظمة ، يركز التقييم الذاتي الجزئي على كيفية التواصل بالنتائج إلى المانحين.

جمعية الصم تلاحظ التحديات المشاريع ناجحة ولكن المانحين الجدد ليسوا مهتمين بالأثر الإيجابي.



جمعية الصم تقرر النظر
في الأجزاء من المنظمة
التي تأثرت

جمعية الصم تحدد تحدياً



مثال 1 : المشاريع ناجحة لكن المانحين الجدد ليسوا مهتمين بالأثر الإيجابي.
← تقييم ذاتي يركز على كيفية التواصل بالنتائج إلى المانحين ، جذب اهتمامهم

مثال 2 : الناس لا يحضرون الاجتماعات أو الأنشطة المفتوحة
← تقييم ذاتي يركز على كيفية جعل الاجتماعات او الأنشطة أكثر جاذبية للناس

مثال : تقليص التمويل



جمعية الصم كانت تتوقع
تمويلاً من منظمة غير
حكومية

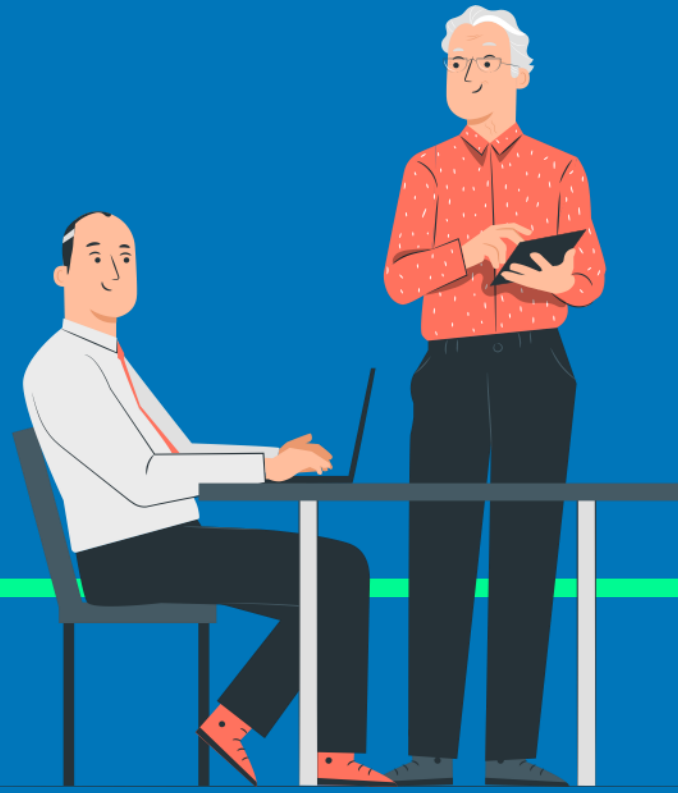
لكن المنظمة غير الحكومية
واجهت مشاكل مالية
داخلية ولم تتمكن من
تقديم المال .



مثال : تقليص التمويل



القرار :الاستمرار مع طاقم عمل أصغر
وبرنامج واحد أقل



التقييم الذاتي: النظر في
خيارات مختلفة.

التمرين 1

حدد الأسباب التي تجعل منظمتك بحاجة إلى إجراء تقييم ذاتي.

متى تكون جاهزًا لإجراء تقييم ذاتي ؟

- الاستعداد الثقافي
- الاستعداد القيادي
- الاستعداد للموارد
- الاستعداد للرؤية والاستراتيجية
- الاستعداد البشري
- الاستعداد النظامي



العوامل التي يمكن أن تؤثر على الاستعداد

يجب أن يكون لديك

ليس ضرورياً ولكن من الجيد
أن يكون لديك

صعب إجراء التقييم

- دعم القادة للتقييم الذاتي

- شخص سيتولى إجراء التقييم،
مهما كانت الصعوبات

- وجود موارد داخلية كافية

- سبب وجيه

- لقد حصلت منظماتكم على
تقييم ذاتي إيجابي في
الماضي

- عدم وجود أنشطة أو تغييرات
كبيرة

- في نفس الوقت الموارد
(العالية) في الميزانية

- الناس يثقون بالقادة

- فهم واضح إلى أين تريد
المنظمة أن تذهب

- التقييم الذاتي الذي فشل:

- فكرة غير واضحة عن سبب
إجراء التقييم الذاتي

- الأشخاص لا يمتلكون المهارات
أو القدرات لإجراء تقييم ذاتي
بجودة عالية

- الأشخاص لا يوافقون على
إجراء التقييم أو يخشون القيام
به



BUILD A DEAF
ORGANISATION

التمرين 2

حدد عوامل استعداد منظمتك لإجراء تقييم ذاتي

التحضير للتقييم الذاتي



١. قرر من سيستخدم نتائج التقييم الذاتي

٢. حدد أصحاب المصلحة لديك

٣. انشئ فريقك

٤. خطط لتقييمك الذاتي

الخطوة ١: قرر من سيستخدم نتائج التقييم الذاتي

قرر من سيقراً ويستفيد من قراءة النتائج النهائية.

- داخل المنظمة (الإدارة، الموظفون، المجلس) :
- تحسين القرارات المتعلقة بالأدوار والمسؤوليات
- الإدارة الاستراتيجية
- التغيير التنظيمي

خارج المنظمة (من قبل الممولين):

- يساعد منظمتك على التعلم كيفية الأداء بشكل أفضل وإجراء التغييرات المناسبة (مثال على السبب: نحن الممولون ندعم المشاركة في اتخاذ القرارات من قبل جميع أصحاب المصلحة ونريد أن نرى ذلك يحدث)
- فهم كيفية تحقيق استثمارهم في منظمتك للأهداف أو عدم تحقيقها (لقد قدمنا لك تبرعاً لتنفيذ تدريب مهني ل 40 امرأة صماء. هل حققت أهدافك؟)
- منظمتك تفهم بشكل أفضل علاقتك بالمول (الممول يمنحنا المال مرتين في السنة، ولكننا سنشعر بثقة أكبر وقادرين على التخطيط بشكل أفضل إذا جاء المال ربع سنوياً)

قرر من سيقراً ويستفيد من قراءة النتائج النهائية

الخطوة 2 : تحديد أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم المجموعات أو الأفراد الذين سيتأثرون بنتائج التقييم.

على سبيل المثال، يُظهر التقييم الذاتي للمنظمة أن العضوية الآن تتكون من 72 ٪ من الأشخاص تحت سن 35 عامًا وتكشف أن الفعاليات والبرامج الحالية "غير مثيرة للشباب".

بسبب التقييم، سيعمل المديرون، والموظفون، والأعضاء، والشباب، والمجتمعات الصماء والسماعة وربما آخرون على إنشاء فعاليات وبرامج تلبي احتياجاتهم.

تلك المجموعات هي "أصحاب المصلحة". لذلك، يجب أن يكون أصحاب المصلحة مشاركين في التقييم الذاتي.

التمرين 3 : تحديد أصحاب المصلحة



الخطوة ٣: انشئ فريقك

- قم بإعداد الإرشادات والتوجيهات للتقييم بشكل استراتيجي
- راقب العملية
- جمع البيانات (استطلاعات، مقابلات، مناقشات جماعية)
- فريقان: الفريق الاستراتيجي والفريق التشغيلي



التمرين ٤: انشئ فريقك



الخطوة ٤: خطط لتقييمك الذاتي



يجب أن تكون منظمًا جيدًا وأن تفهم القضايا بشكل جيد. يجب عليك أيضًا معرفة :

- ما هي الأسئلة التي يجب طرحها
- ما هي الإجابات التي تريد الحصول عليها
- أين تجد الإجابات
- كيفية جمع البيانات

مشاكل أداء منظمتك

بعد تشكيل فريقك أو فرقك، تكون المهمة الأولى هي تحديد مشاكل الأداء التي ترغب في تقييمها في منظمتك. عادةً، ترغب المنظمات في تقييم فعالية العمل بشكل عام، وكفاءته، وملاءمته أو جدواه المالية.

- الفعالية: مدى نجاح منظمتك في تحقيق رسالتها
- الكفاءة: مدى فعالية استخدام منظمتك لمواردها للوصول إلى الرسالة
- الملاءمة: هل تخدم منظمتك المجتمع الصم وأصحاب المصلحة بشكل مناسب؟
- المالية: هل تمتلك منظمتك المال الذي تحتاجه لمواصلة عملها؟

مثال: النظر في العلاقات الخارجية

تدرك جمعية الصم أنها لا تحصل على الدعم من المانحين كما تتمنى. ترغب الجمعية في النظر بشكل محدد إلى العلاقات الخارجية لمعرفة مدى فعالية القيادة في التواصل مع، الوصول إلى، أو التعاون مع المنظمات غير الحكومية الأخرى، والمانحين، والموارد المحلية في بلدهم. الأسئلة التي ينظرون فيها:

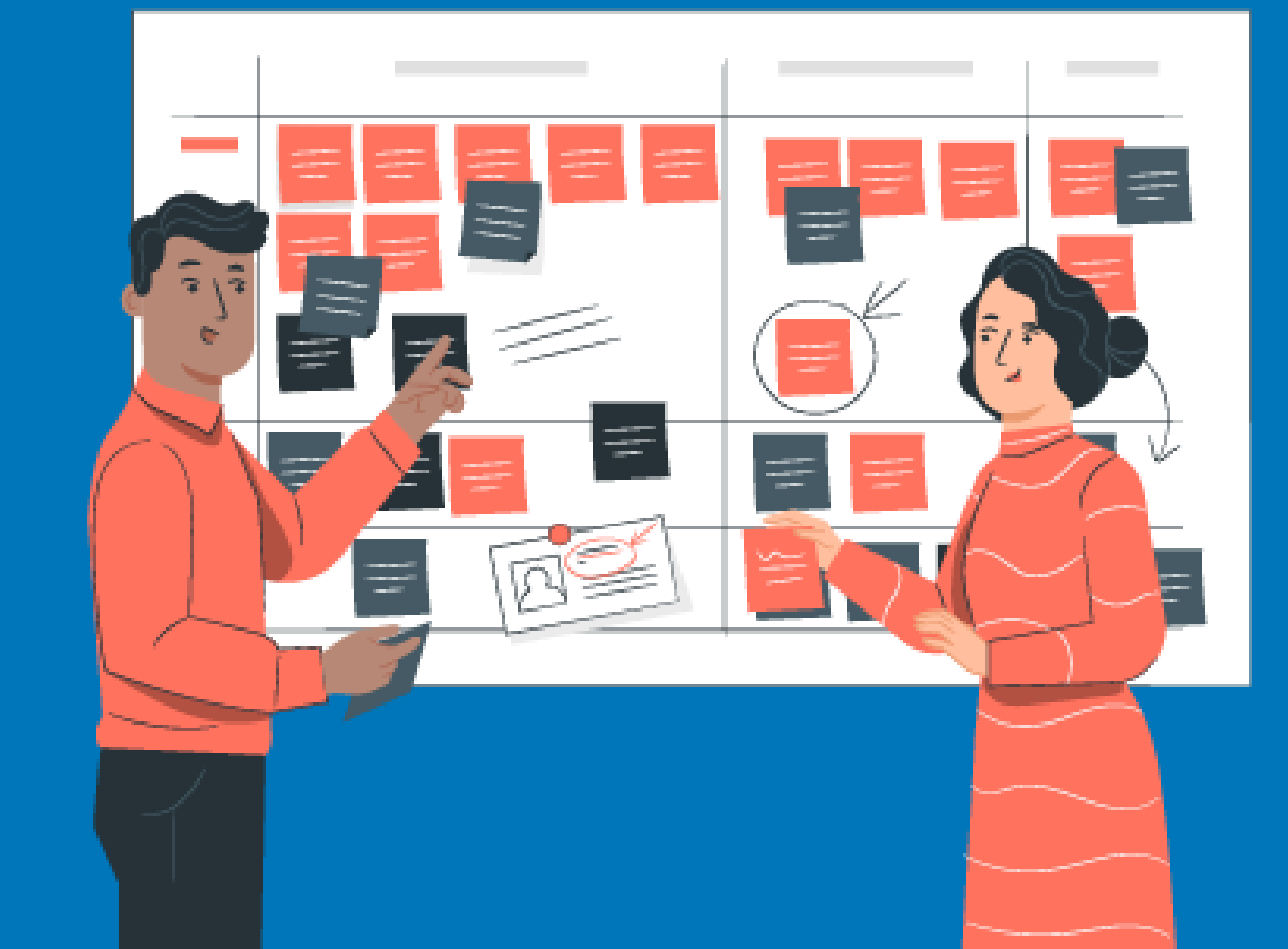
- مدى فعالية فريق التنمية في العمل مع المانحين لعرض الأثر الإيجابي لتمويلهم؟
- هل كان فريق العلاقات العامة فعالاً في مشاركة الأخبار الجيدة حول نجاح المشاريع مع المانحين أم لا؟
- هل شارك أعضاء مجلس إدارتهم مع الموارد المحلية التي تدعم منظماتهم، مثل الكنيسة المحلية والمعبّد؟
- مدى ملاءمة واحتياج المشاريع للمجتمع الصم؟
- هل يمتلك لجنة العلاقات العامة الموارد المالية التي تحتاجها للقيام بعمل جيد؟ مثل الواي فاي الجيد، النقل لزيارة المانحين، وما إلى ذلك.

المجالات التي يمكن لمنظمتك تقييم أدائها فيها

الاستدامة	العلاقات الخارجية	تقديم الخدمة	الموارد المالية	الموارد البشرية	ممارسات الإدارة	الحوكمة
<ul style="list-style-type: none"> • الاستدامة التنظيمية • الاستدامة المالية • استدامة قاعدة الموارد 	<ul style="list-style-type: none"> • علاقات الأعضاء • التعاون بين المنظمات غير الحكومية • التعاون مع المانحين • العلاقات العامة • الموارد المحلية • وسائل الإعلام 	<ul style="list-style-type: none"> • خبرة اللجنة • الأثر 	<ul style="list-style-type: none"> • المحاسبة • إعداد الميزانية • التقارير المالية 	<ul style="list-style-type: none"> • الموارد البشرية • تطوير الموظفين • تحديد أدوار الموظفين • تنظيم العمل • قضايا التنوع • ممارسات الإشراف • الرواتب والمزايا 	<ul style="list-style-type: none"> • الهيكل التنظيمي • إدارة المعلومات • الإجراءات الإدارية • التخطيط للموظفين • تطوير البرامج • تقارير البرامج 	<ul style="list-style-type: none"> • المجلس • الرسالة / الأهداف • الأعضاء • القيادة • الوضع القانوني



التمرين ٥: تحديد مشكلات أداء منظمتك



1. قرر مستوى المنظمة الذي ستقوم بتقييمه

يمكنك تحديد المناطق المختلفة التي قد تحتاج إلى تقييم.

عند النظر إلى المناطق المختلفة أدناه، يمكنك تحديد ما إذا كنت ستقيم أداء المنظمة بأكملها أو لجنة أو قسم أو وحدة عمل محددة.

1- ما مستوى المنظمة الذي ستقوم بتقييمه؟

• يمكن لتقييمك أن يشمل المنظمة بأكملها، أو قسمًا أو لجنة، أو وحدة عمل محددة، على سبيل المثال.

2 . جمع البيانات

يجب أن تأخذ في اعتبارك أين ستقوم بجمع البيانات للحصول على إجابات لأسئلتك.

هل ستقوم بمراجعة:

• الوثائق (مثل تقارير المشاريع، محاضر الجمعية، الوثائق الرسمية)؟

أو/و تنفيذ:

• استبيانات؟

• مقابلات؟

• مناقشات جماعية صغيرة؟

• ورش عمل؟

• اجتماعات الأعضاء؟



BUILD A DEAF
ORGANISATION

3. قرر الأسئلة التي ستطرحها

وصفي	معياري	أثر
يشرح ما هو	يقارن بين الوضع الحالي وما يجب أن يكون	يحدد ما إذا كانت التغييرات (التدخلات) التي تم تنفيذها قد أثرت على الأداء .
يجيب عن الأسئلة : من ؟ ماذا ؟ أين ؟ متى ؟ كيف ؟ وكم عدد ؟	يقارن بين الوضع الحالي ومؤشر (هدف أو غاية)	
يستخدم لوصف الموارد ، الأنشطة ، والنتائج		
يستخدم لجمع الآراء		
يستخدم عندما تريد أن تفهم أو تصف منظمك وكيفية أدائها		

أمثلة على الأسئلة

الأسئلة الوصفية	الأسئلة المعيارية	أسئلة التأثير
<p>1- الحوكمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي رسالة ورؤية المنظمة؟ • ما هي المهام الرئيسية للمجلس؟ 	<p>1- الحوكمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • نحن نعرف رسالتنا. هل نحقق رسالتنا؟ • هل نتبع مستندات الحوكمة لدينا؟ (القوانين أو القواعد الخاصة بمجلس الإدارة) • هل حققنا هدفنا في جذب أشخاص صمّ مكفوفين، وأشخاص صمّ، وأشخاص صمّ لديهم إعاقات أخرى إلى مجلس ادارتنا؟ 	<p>1- الحوكمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل ساعد التدريب الذي استمر لثلاثة أيام على الحفاظ على تفاعل أعضاء المجلس واستمرارهم في المجلس وعدم استقالتهم؟ • هل ساعد توظيف المحامي في إتمام أوراقنا عبر النظام الحكومي؟ • هل ساعد الحصول على تعليقات من المجتمع في كتابة أهداف تعكس احتياجاتهم؟
<p>2- الإدارة</p> <ul style="list-style-type: none"> • كيف تقوم منظمك بإعداد خططها الاستراتيجية السنوية؟ • ما هي الإجراءات المتبعة لإدراج الأشخاص السامعين في اجتماعات منظمك؟ • متى تحدث التقييمات السنوية للموظفين وكيف تتم؟ 	<p>2- الإدارة</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل حققنا هدفنا في توظيف أشخاص صمّ مكفوفين، وصمّ لديهم إعاقات أخرى كأعضاء في الفريق؟ • هل قمنا بتقييم جميع أعضاء الفريق هذا العام؟ • هل يتم تحقيق الأهداف الاستراتيجية لهذا العام؟ 	<p>2- الإدارة</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل ساعدت كتابة السياسات حول كيفية خدمة الموظفين لأعضاء المنظمة في تحسين خدماتهم؟ • هل ساعدت كتابة أوصاف الوظائف في الحفاظ على انضباط الأشخاص في أداء مهامهم؟ • هل ساعدت إعادة هيكلة الإدارة في تقليل عبء العمل على الرئيس؟
<p>3- الموارد المالية</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي النفقات الإجمالية لمترجمي لغة الإشارة سنوياً؟ • من هم المتبرعون للمنظمة وما هي المبالغ؟ 	<p>3- الموارد المالية</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل تم تقديم مستنداتنا النهائية إلى الحكومة وقبولها؟ • إلى أي مدى أتبعنا ميزانيتنا للعام؟ • هل جمعنا مبلغاً من المال هذا العام يعادل ما جمعناه في العام الماضي؟ 	<p>3- الموارد المالية</p> <ul style="list-style-type: none"> • الموارد المالية • هل تم تقديم مستنداتنا النهائية إلى الحكومة وقبّلت؟ • هل ساعد استخدام المتطوعين في تقليل تكاليف البرامج؟ • هل كانت سجلاتنا أكثر دقة هذا العام بفضل استخدام برنامج Excel؟
<p>4- تقديم الخدمات</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي مؤهلات أعضاء الفريق؟ • ما هي رسالة ورؤية المنظمة؟ 	<p>4- تقديم الخدمات</p> <ul style="list-style-type: none"> • هل حققنا جميع أهدافنا في تقديم الخدمات؟ (8 تدريبات في أربع مناطق) • هل كان لدينا 20 متدرباً في كل منطقة؟ 	

مثال

تلقت منظمة صماء تمويلاً
لتدريب 8
عمال صحيين صم على
الوقاية من
فيروس نقص المناعة
البشرية لتعليم
الشباب الصم في أربع
مناطق. كانت
المنظمة بحاجة إلى توظيف
8 عمال
صحيين، تدريبهم، دعمهم
أثناء عملهم
في القرى، وتزويدهم
بالتغذية الراجعة
حول عملهم.

فازت الجمعية الصماء
بتمويل لمواصلة
التدريب في منطقة أخرى
من بلدهم .
وقد أجرت بالفعل تقييماً
للمشروع
الخاص ببرنامج الوقاية من
فيروس
نقص المناعة البشرية. أرادت
الجمعية
الصماء تقييم أدائها
كمنظمة في إدارة
المشروع لمساعدة في
تحسين
التدريبات المستقبلية.

القضية المتعلقة بالأداء
التي حددها
التقييم كمشكلة كانت
"الموارد
البشرية"، لأن المنظمة
قامت بتوظيف
8 عمال، لكن واحداً منهم
غاب عن
معظم التدريب، واثنان
انسحبوا، وظهر
على الآخرين الخمسة بعض
الاستياء
من العمل تذكر - هذا ليس
عن نتائج
المشروع (هل غير الشباب
سلوكهم ومواقفهم)
هذه الأسئلة تتعلق بأداء
المنظمة.

مثال

الأسئلة الوصفية

- كيف قامت المنظمة بتوظيف العاملين الصحيين؟
- ما هي أوصاف وظائف العاملين الصحيين؟
- ما هو عقدهم؟ (التدريب، ساعات العمل، المال المدفوع، التوقعات)
- كم عدد العاملين الصحيين الذين تم توظيفهم؟

الأسئلة المعيارية

- هل قام العاملون الصحيون بأداء العمل الذي طلبنا منهم القيام به ؟
- هل شعر العاملون الصحيون أنهم تلقوا تدريبًا كافيًا لتعليم الآخرين؟
- هل استمتع العاملون الصحيون بعملهم؟

الأسئلة التأثيرية - أسئلة السبب والنتيجة

- هل الطريقة التي قمنا بها بتوظيف العاملين الصحيين أثرت على جودة العمال الذين قمنا بتوظيفهم؟
- ماذا كان يمكن أن تغيره المنظمة لإرضاء العاملين الصحيين؟
- هل ساعد تقديم الهواتف المحمولة للعاملين الصحيين للتواصل مع منطقة أخرى في منتصف المشروع على منع الستة المتبقين من الاستقالة؟ إذا كان الأمر كذلك، لماذا؟

٤. انشاء مؤشرات

بعد أن قمت بإدراج جميع أسئلتك، تحتاج إلى تحديد ما تريد أن تكون عليه الإجابات. ما هي الاستجابات التي ستلبي احتياجات منظمتك؟ إذا كنت تريد أن تعرف ما إذا كان جميع العاملين الصحيين راضين عن تدريبهم، فأنت تأمل أن تكون الإجابة "نعم."

1. هل كان العاملون الصحيون راضين عن التدريب ؟ 1- نعم 2- لا
 2. كم عدد العاملين الصحيين الذين أكملوا التدريب؟ 1 , 2 , 3 , 4 , 5 , 6 , 7 , 8
 3. هل اعتقد المدربون أن التدريب كان مجدياً؟ (سيء) 1 , 2 , 3 , 4 , 5 , 6 , 7 , 8 (ممتاز)
- هل لاحظت أن هذه المؤشرات كلها عددية و قابلة للقياس ؟ هذه أسئلة كمية يمكنك عدّها.
فيما يلي أمثلة أخرى:

1. ما كان متوسط درجة اختبار النهائي لجميع العاملين الصحيين ؟ 89 %
2. كم زاد المال الذي جمعه هذا العام مقارنة بالعام الماضي ؟ 33 دولار = 1200 دولار - 1233 دولار
3. كم عدد المناطق التي شاركت هذا العام مقارنة بالعام الماضي ؟ 8 من 8

٤. إنشاء مؤشرات

هناك أيضًا أسئلة أعمق يمكن للمنظمات طرحها والتي ليست عديدة ولكنها تساعد في فهم كيفية تحسين المشكلات المتعلقة بالأداء، وهذه الأسئلة نوعية. غالبًا ما يسألون الأسئلة الكبيرة مثل:

1. كيف يعتقد العاملون الصحيون أنه يمكن تحسين التدريب ؟
2. لماذا انسحب العاملان من البرنامج ؟
3. لماذا كانت الهواتف المحمولة التي تم منحها للعاملين الصحيين مفيدة خلال المشروع ؟

في بعض الأحيان، لا تكون الأسئلة قابلة للقياس ولكنها مجرد استجابة لسؤال. تذكر الأسئلة الوصفية ؟ إننا نخبرك بما هو.

1. ما هي ميزانية المنظمة ؟ (120000 دولار)
2. ما هو هدف البرنامج ؟ (لتقليل زيادة فيروس نقص المناعة البشرية)

التحديات المرتبطة بالمؤشرات

قد لا تتمكن المنظمات من التنبؤ بالإجابات، ولهذا فإن الأسئلة الكمية مهمة جدًا.

قد يكون لدى العاملين في الصحة منظور مختلف عن إداريي المنظمة.

ربما يقولون أن التدريب كان ضعيفًا لأن الفصل كان حارًا جدًا، و كانوا جائعين (ربما كانت المنظمة ستظن أنه كان سيئًا لأن المدرب كان يوقع بشكل سيء، أو أن المواد كانت صعبة للغاية).

من الطبيعي ألا تكون المؤشرات قابلة للتخمين، لكنك تعرف أنك تريد مؤشرات ستساعدك على المضي قدمًا لتحسين الأداء.

التمرين 6: كتابة الأسئلة مع المؤشرات



5. اختر مصادر البيانات

المستندات

يمكن لمنظمتك مراجعة جميع المستندات التي أنتجتها، مثل الميزانيات، محاضر الاجتماعات، النشرات الإخبارية، التقارير، أوصاف الوظائف، تقارير التقييم، الكتيبات والمواد الترويجية، الموقع الإلكتروني، البيانات المالية، الخطط الاستراتيجية، وغيرها.

الأشخاص

تذكر قائمة أصحاب المصلحة التي قمت بإعدادها مسبقاً؟ قد يكون هؤلاء الأشخاص أفضل مصادر لجمع البيانات. من المهم أن لا تقوم بإجراء مقابلات مع مجموعة واحدة فقط، بل مع عدة مجموعات لتتعلم وجهات نظر مختلفة. من العدل أن يشارك الجميع لكي تسمع جميع الأصوات. من غير الصحيح أن يجيب فقط الأشخاص الأقوياء على الأسئلة، لأن وجهة نظرهم قد تكون مختلفة جداً عن الأشخاص الذين ليس لديهم قوة.

إذا سألت قادة المنظمة فقط، قد يظنون أن المدربين كانوا على ما يرام لأنهم لم يتلقوا شكاوى، واتفق المدربون (قد لا يتحدث العمال الصحيون لأنهم لا يريدون إهانة أحد).

ولكن إذا سألت العمال الصحيين بشكل سري، قد يقولون إن التدريب كان صعباً للغاية، والمدربين كانوا يوقعون بشكل سيء، والأيام كانت طويلة جداً، وما إلى ذلك.

من المهم أن تشمل الجميع لتحسين منظمتك قدر الإمكان. يمكنك سؤال مجموعات من الأشخاص في وقت واحد، أو يمكنك سؤال الأشخاص بشكل فردي. هناك العديد من الطرق لجمع البيانات.

٥. اختر مصادر البيانات

طرق مختلفة لجمع البيانات	أمور يجب مراعاتها
<ul style="list-style-type: none">• المقابلات الفردية• مجموعات التركيز (عدة أشخاص في نفس الوقت يقودهم محاور)• استبيان ورقي• استبيان موقع على فيديو• استبيان إلكتروني على الإنترنت (بريد إلكتروني ، على موقع المنظمة)	<ul style="list-style-type: none">• كم من الوقت لديك؟• كم ستكلف العملية؟• هل يستطيع الجميع القراءة؟• هل يعرف الجميع لغة الإشارة؟• هل لدى الأشخاص وصول إلى الإنترنت؟• هل يمكن للنساء التحدث إلى الرجال؟• هل يمكن أن تكون المحاورة امرأة؟• هل ستكون النساء مرتاحات للتحدث أمام الرجال؟ بمفردهن؟• هل سيتمكن الناس من السفر إلى مكان المقابلة؟• هل يحب الناس أو يكرهون أو يعرفون المحاور؟