



مقدمة

تعمل منظمتكم على تحسين أوضاع مجتمع الصم من خلال الدعوة إلى تحقيق وحماية حقوق الإنسان لأعضائها. تتطور الأمم عندما يقوم المجتمع المدني (مثل المنظمات، الجمعيات، النقابات، المنظمات غير الحكومية) بمساءلة الحكومات للوفاء بحقوق جميع مواطنيها.

ت تكون المنظمات من مجموعات متنوعة من الأفراد الذين يعملون معًا لتحقيق أهداف مشتركة، وقد يمتلك أعضاؤها شخصيات مختلفة جدًا وتعلّيًما وخبرات حياتية وتدريبًا وأساليب مختلفة في العمل والتواصل الاجتماعي. قد يرى الرجال والنساء القضايا بطرق مختلفة. وقد يكون للأعضاء الأكبر سناً الذين أداروا المنظمة لسنوات رؤى مختلفة عن الشباب.

معًا، يعمل الأعضاء المتنوعون في المنظمات على تشكيل العالم المتغير من حولهم للأفضل، وفي الوقت نفسه يجب أن يتكيّفوا ويعملوا مع وجهات نظر مختلفة في منظمتهم لإحداث تأثير في عالمهم. يحاولون جعل منظمتهم أقوى وأفضل أداء، وأحياناً يحاولون فقط الحفاظ عليها. تسعى المنظمة للتأثير على البيئة المحيطة بها، بينما تؤثر البيئة على المنظمة في الوقت نفسه. على سبيل المثال، تؤثر التغييرات في التقنيات الجديدة أو تحولات السياسات الحكومية أو الثقافة على مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها. بعض المنظمات تنجو وتزدهر، في حين تفشل أخرى.

ترغب منظمتكم في تقديم أفضل أداء ممكن لتحسين حياة الأشخاص الصم وأسرهم ومجتمعهم. وللقيام بذلك، من المنطقي تقييم نقاط القوة والتحديات التي تواجه منظمتكم من خلال جمع البيانات التي يمكن أن توضح لكم ما يحتاج إلى التغيير للتحسين. سيطلب التقييم بعض الوقت، وسيحتاج إلى مشاركة أصحاب المصلحة الرئيسيين في منظمتكم، ولكن ستكتسبون فهماً أعمق لكيفية تحسين الهيكل والمارسات التي يمكن أن تساعد في تحسين التخطيط والاتصال والعمل لتعزيز قدرات المنظمة.

طرق التقييم الذاتي

في هذه الوحدة الخاصة بتقييم منظمتكم، سيكون لديكم بعض التحكم في عملية التقييم من خلال الاختيارات التالية:

1. إجراء التقييم بالكامل من قبل أفراد من داخل منظمتكم.
2. إجراء التقييم بمشاركة أفراد من داخل وخارج منظمتكم.
3. قيادة التقييم من قبل منظمة خارجية مع مساهمة كبيرة من أفراد من منظمتكم.

هل تحتاج جمعيتك إلى إجراء تقييم ذاتي؟

أسباب إجراء التقييم الذاتي:

- للمساعدة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية - هل منظمتكم مستعدة للنمو؟ هل ينبغي ان تندمج منظمتكم مع منظمات أخرى تهتم بالصم؟ هل يجب أن تنقسم منظمتكم إلى منظمتين؟ هل يجب تغيير رسالتكم أو أهدافكم؟



- للمساعدة في اتخاذ **القرارات المتعلقة بالبرامج** - هل يجب توسيع برنامج الصم المكفوفين؟ هل يجب أن يتشارك برنامج الشباب الفعاليات مع برنامج شباب منظمة أخرى؟ هل يجب تقديم خدمات صحية جديدة متخصصة للأشخاص الصم من مجتمع العيّم؟
- للمساعدة في اتخاذ **القرارات المالية** - هل يجب البحث عن نوع جديد أو مختلف من الممولين؟ هل يجب الانضمام إلى جهود منظمة أخرى للبحث عن تمويل ممًا؟ هل تحتاجون إلى إغلاق برنامج وتحويل الأموال إلى برنامج آخر؟
- للمساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بـ**التوظيف** - هل تحتاجون إلى أشخاص بمهارات مختلفة لدعم الرسالة؟ هل هناك بعض الأشخاص غير ضروريين؟
- لتحديد نقاط **القوة والضعف** بشكل عام لتحسين المنظمة.
- لتحديد **القضايا والتحديات** الحالية وحلها قبل أن تتفاقم.
- لجمع الحقائق والمعلومات عن أداء منظمتكم **للممولين وأصحاب المصلحة**.

نظرة عامة كاملة على المنظمة للتحسن

قد ترغب المنظمة في إجراء تقييم ذاتي عندما تمر بمراحله الانتقالية، مثل تغيير أعضاء مجلس الإدارة أو المسؤولين الإداريين. وقد ترغب المنظمة في إجراء تقييم ذاتي عند الحاجة إلى اتخاذ قرارات حول المنظمة نفسها، مثل تحديد ما إذا كانت الأهداف لا تزال مهمة للمجتمع الحالي أو لمعرفة ما إذا كانوا يؤمنون بأفضل ما يمكنهم. تساعد المعلومات التي يتم جمعها أثناء التقييم الذاتي أيضًا عند القيام بالخطيط الاستراتيجي.

تقييم ذاتي لأداء أفضل للمنظمة

أجرت جمعية الصم تقييمات لبرامجها ومشاريعها ولكنها لم تقم أبدًا بتقييم كيفية أداء المنظمة نفسها. قرروا أن الوقت مناسب لإجراء تقييم ذاتي لنقاط القوة والضعف في أداء المنظمة لأن:

- رئيسة جديدة كانت تتولى الرئاسة، ويمكن للمعلومات أن تساعدها على القيادة بشكل أفضل.
- كان مجتمع الصم يضم العديد من الأعضاء الجدد من الصم الذين لديهم إعاقات إضافية، وأرادت الجمعية التأكد من تلبية احتياجات المجتمع.
- كانت نفقات المنظمة تتزايد، وكانوا بحاجة إلى فهم نقاط قوتهم لجذب ممولين جدد.

تقييم جزئي لتحديد مشكلة أو حل قضية

قد تلاحظ المنظمة التحديات التي تواجهها وتقرر النظر في الأجزاء من المنظمة المتأثرة. على سبيل المثال، قد تكون مشاريع المنظمة ناجحة لكن الممولين الجدد لا يظهرون اهتمامًا بالتأثير الإيجابي. ربما لا يأتي الناس إلى الاجتماعات المفتوحة أو الأنشطة التي تنظمها المنظمة. بدلاً من إجراء تقييم شامل للمنظمة، يمكن أن يركز التقييم الذاتي على كيفية التواصل بالنتائج إلى الممولين لزيادة حماسهم، أو كيف يمكن أن تكون الاجتماعات أو الأنشطة أكثر جاذبية للناس.



تقييم ذاتي بسبب تقليص التمويل

توقعت جمعية الصم تمويلاً من منظمة دولية غير حكومية (INGO). لكن المنظمة الدولية غير الحكومية واجهت مشاكل مالية داخلية ولم تتمكن من تقديم الدعم المالي للجمعية. أدركت الجمعية أنها إما يجب أن تغلق، أو تقطع بعض الموظفين، أو تغلق بعض البرامج. ما هو الخيار الأفضل؟ هل سيكون من الممكن للجمعية الاستمرار بموظفي أقل أو برامج أقل؟ ربما يجب أن تغلق؟ ساعدتها التقييم الذاتي في جمع المعلومات الازمة للنظر في الخيارات المختلفة. اتخاذوا قراراً مستنيراً بالبقاء مفتوجين مع موظفي أقل وبرنامج واحد أقل.

(قم بعمل التمرين 1: تحديد الأسباب التي تدفع منظمتك لإجراء تقييم ذاتي)

هل مؤسستك مستعدة لإجراء تقييم ذاتي؟

هل منظمتكم جاهزة لإجراء تقييم ذاتي؟ لكي تكون المنظمة جاهزة للتقييم الذاتي، يجب أن تتوفر لديها الاستعدادات التالية: الاستعداد الثقافي، استعداد القيادة، استعداد الموارد، استعداد الرؤية والاستراتيجية، استعداد الأفراد، والاستعداد النظامي. إذا لم تتوفر جميع العوامل الستة، قد لا ينجح التقييم كما هو متوقع. قد تقرر المنظمة المضي قدماً دون توفر جميع العوامل، ولكن قد يكون ذلك صعباً.

العوامل التي يمكن أن تؤثر على الاستعداد	
ليس من الضروري توفيرها ولكن سيكون من الجيد وجودها: أن تكون منظمتكم قد أجرت تقييماً ذاتياً إيجابياً في الماضي عدم وجود أنشطة أو تغييرات كبيرة تحدث في نفس وقت التقييم الذاتي وجود موارد مالية في ميزانيتكم لإجراء التقييم الذاتي ثقة الناس في القيادة أن يتمتع القادة بالنزاهة فهم واضح لما ت يريد منظمتكم تحقيقه	يجب أن تتوفر الأمور التالية: قبول التقييم الذاتي من قبل قادة المنظمة شخص يدفع لإنجاز التقييم مهما كانت الصعوبات توفر الموارد الداخلية الكافية سبب قوي لإجراء التقييم
بعض العوائق التي تجعل التقييم الذاتي صعباً: تقييمات ذاتية سابقة فشلت فكرة غير واضحة عن سبب إجراء التقييم الذاتي عدم امتلاك الأشخاص المعهارات أو القدرات لإجراء تقييم ذاتي ذو جودة عدم تواافق الأشخاص على إجراء التقييم أو خوفهم من القيام به	

(قم بعمل التمرين 2: تحديد عوامل استعداد منظمتك للتقييم الذاتي)

1. تحديد من سيستخدم نتائج التقييم الذاتي



تحتاج منظمتكم إلى تحديد الأشخاص أو الجهات التي ستقرأ وستستفيد من قراءة النتائج النهائية للتقييم.

1. استخدام النتائج داخل المنظمة. سُتستخدم النتائج من قبل الإدارة، والموظفين، ومجلس الإدارة، والأفراد الذين يرغبون في:

- تحسين القرارات المتعلقة بأدوارهم أو مسؤولياتهم
- إدارة الاستراتيجيات
- إجراء التغيير التنظيمي

2. استخدام النتائج خارج المنظمة. سُتستخدم النتائج من قبل الممولين من أجل:

- مساعدة منظمتكم على التعلم لكييفية تحسين الأداء وإجراء التغييرات المناسبة (مثلاً على سبب التقييم الذاتي: "نحن الممولون ندعم مشاركة جميع الأطراف المعنية في اتخاذ القرارات ونزيد رؤية ذلك يحدث.")
- فهم كيفية تحقيق استثماراتهم في منظمتكم للأهداف أو عدم تحقيقها (مثلاً: "قدمنا التبرعات لتنفيذ تدريب مهني لـ 40 امرأة صماء. هل حققوا أهدافهم؟")
- لمساعدتكم في فهم علاقتكم بالممول بشكل أفضل (مثلاً: "الممول يقدم لنا الأموال مرتين في السنة، ولكن هل سنشعر بثقة أكبر ونتمكن من التخطيط بشكل أفضل إذا جاءت الأموال ربع سنويًا؟")

2. تحديد أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم المجموعات أو الأفراد الذين سيتأثرون بنتائج التقييم. على سبيل المثال، إذا أظهر التقييم الذاتي للمنظمة أن العضوية تتكون الآن من 72% من الأشخاص تحت سن 35 عاماً ووجدتم أن الفعاليات والبرامج الحالية "غير مثيرة للشباب"، فإن التقييم سيؤدي إلى عمل الإداريين والموظفين والأعضاء والشباب والمجتمعات الصماء والمجتمعات الساسعة وربما آخرين على إنشاء فعاليات وبرامج تلبي احتياجاتهم. هؤلاء هم " أصحاب المصلحة ". لذلك، يجب أن يشارك أصحاب المصلحة في التقييم الذاتي حيث ستتأثر العديد من الأفراد والمجموعات بالدعوة التي تقوم بها الجمعية.

(قم بعمل التمارين 3: تحديد أصحاب المصلحة)

3. إنشاء فريقك

بعد اختيار أصحاب المصلحة، حان الوقت للتفكير في كيفية إجراء التقييم الذاتي. هناك مهمنتان رئيسيتان لفريق يقوم بالتقدير الذاتي. المهمة الأولى هي إعداد التوجيهات والإرشادات الاستراتيجية لإجراء التقييم ومراقبة العملية للتأكد من سيرها بسلسة وتنفيذها بشكل جيد. المهمة الثانية هي جمع البيانات (استبيانات، مقابلات، مناقشات جماعية، إلخ). أحياناً يكون من الجيد وجود فريقين للتقدير الذاتي: أ. فريق استراتيجي و ب. فريق تشغيلي. قم بعمل التمارين 4 لمساعدةك في إنشاء فريقك.



(قم بعمل التمارين 4: إنشاء فريق)

5. التخطيط التقييم الذاتي

يتطلب التقييم الذاتي أن تكون منظمةً بشكل جيد، وأن تفهم القضايا بشكل دقيق، وأن تعرف ما هي الأسئلة التي يجب طرحها، ونوع الإجابات التي تريدها وأين تجدها، وكيف ستجمع البيانات.

مشكلات أداء منظمتكم

بعد تشكيل فريقكم، تكون المهمة الأولى هي تحديد مشكلات الأداء التي ترغبون في تقييمها بشأن منظمتكم. عادةً ما ترغب المنظمات في تقييم فعالية العمل بشكل عام، وكفاءته، وملاءمته، أو جدواه المالية.

- **الفعالية:** مدى تحقيق منظمتكم لمهمتها بنجاح.
- **الكفاءة:** مدى استخدام منظمتكم للموارد المتاحة لتحقيق مهمتها.
- **الملاءمة:** إذا كانت منظمتكم ما زالت تخدم مجتمع الصم وأصحاب المصلحة بشكل مناسب.
- **الجدوى المالية:** إذا كانت منظمتكم تمتلك المال اللازم للاستمرار في عملها حالياً وفي المستقبل.

مثال: النظر في العلاقات الخارجية للمنظمة بأكملها:

تدرك جمعية الصم أنها لا تتلقى الدعم من المتربيين كما ترغب. ترغب الجمعية في النظر بشكل محدد في العلاقات الخارجية لمعرفة مدى فعالية القيادة في التواصل مع، والتوافق مع، أو التعاون مع المنظمات غير الحكومية الأخرى، والمتربيين، والموارد المحلية في بلدتهم. الأسئلة التي يفكرون فيها هي:

- كيف عملت **فعلاً** فريق التنمية مع المانحين لإظهار الأثر الإيجابي لتمويلهم؟
- هل كان فريق العلاقات العامة **فعلاً** في مشاركة الأخبار الجيدة عن نجاحات المشاريع مع المتربيين، أم لا؟
- هل قام أعضاء مجلس إدارتهم بمشاركة الموارد المحلية التي تدعم منظمتهم، مثل الكنيسة المحلية والمعابد؟
- ما مدى **ملاءمة** واحتياج المشاريع لمجتمع الصم؟
- هل تمتلك لجنة العلاقات العامة الموارد المالية الالزامية للقيام بعمل جيد؟ (مثل الواي فاي الجيد، والنقل لزيارة المتربيين، إلخ).

يمكنك تحديد المناطق المختلفة التي قد تحتاج إلى تقييم (انظر الجدول أدناه: المجالات التي يمكن لمنظمتك تقييم أدائها). عند النظر في المناطق المختلفة أدناه، يمكنك تحديد ما إذا كنت ستقيّم أداء المنظمة بالكامل أو لجنة معينة، أو قسماً، أو جنباً، أو وحدة عمل محددة.



المجالات التي يمكن لمنظمتك تقييم أدائها

الدوκمة	الادارة	الاستدامة	الخارجية	الشريعة	المالية	الخدمات
مجلس الإدارة	الهيكلي التنظيمي	الاستدامة	الاستدامة	الموارد البشرية	المحاسبة	خبرة اللجنة
الرسالة/ الأهداف	ادارة المعلومات	التعاون	الاعضاء	أدوار موظفي	إعداد	الأثر
الأعضاء	الإجراءات الإدارية	بين المنظمات	القيادة	التطوير	الميزانية	التقارير
القيادة	الأفراد	غير حكومية	الوضع القانوني	تنظيم العمل	قضايا التوع	المالية
الوضع القانوني	التحطيط	التعاون مع المبرعين	العلاقات العامة	مارسات	الإشراف	الرواتب والمعزایا
	تطوير البرامج	العلاقات العامة	الموارد المحلية			
	تقدير البرامج	الإعلام				

(قم بعمل التمرين 5: تحديد المشكلات الأولية في أداء منظمتك)

1. عدد مستوى المنظمة الذي ستقوم بتقييمه

يمكنك أن تنظر في تقييم المنظمة بأكملها، أو قسم معين، أو لجنة، أو وحدة عمل محددة، على سبيل المثال.

2. جمع البيانات

يجب أن تفكر في أين ستقوم بجمع البيانات للحصول على الإجابات على أسئلتك.

هل ستقوم بمراجعة الوثائق (مثل تقارير المشاريع، محاضر الجمعية، الوثائق الرسمية) و/أو إجراء استبيانات، مقابلات، مناقشات مجموعات صغيرة، ورش عمل، اجتماعات الأعضاء؟

3. حدد الأسئلة التي تحتاج إلى طرحها

توجد ثلاثة أنواع من الأسئلة التي يجب طرحها: الأسئلة الوصفية، والأسئلة المعيارية، وأسئلة الأثر.

أسئلة الوصفية

- يجب أن تكون صورة لحالة الوضع الحالي.
- تجيب على الأسئلة: من، ماذا، أين، متى، كيف، كم عدد.
- يمكن استخدامها لوصف الموارد، الأنشطة، النتائج.
- يمكن استخدامها لجمع الآراء.
- تهدف إلى فهم أو وصف المنظمة وكيفية أدائها.



امثله

الحكومة ●

- ما هي مهمة ورؤية المنظمة؟
- ما هو تركيبة الإداريين (رجال / نساء ، صم / سمع ، إلخ)
- ما هي المهام الرئيسية للمجلس؟

الادارة ●

- كيف تقوم منظمتك بإعداد خططها الاستراتيجية السنوية؟

ما هي الإجراءات المتبعة لتضمين الأشخاص السامعين في اجتماعات المنظمة؟

متى تتم التقييمات السنوية للموظفين وكيف؟

الموارد المالية ●

- ما هي إجمالي النفقات على متجمعي لغة الإشارة سنويًا؟

من هم المtribعون للمنظمة وما هي المبالغ التي تبرعوا بها؟

تقديم الخدمات ●

- ما هي مؤهلات أعضاء الفريق؟

الأسئلة المعاييرية

● تقارن بين الوضع الحالي وما يجب أن يكون.

● تقارن بين الوضع الحالي ومؤشر (هدف أو غرض).

امثله

الحكومة ●

نحن نعرف رسالتنا. هل حقق رسالتنا؟

هل نتبع الوثائق الحكومية؟ (مثل القوانين أو القواعد الخاصة بالمجلس؟)

هل نجحنا في جذب أعضاء من الصم المكفوفين، والصم، والصم ذوي الإعاقات الأخرى إلى مجلس إدارتنا؟

الادارة ●

هل نجحنا في توظيف أفراد من الصم المكفوفين، والصم، والصم ذوي الإعاقات الأخرى كأعضاء في الفريق؟

هل قمنا بتقييم جميع أعضاء الفريق هذا العام؟

هل يتم تحقيق الأهداف الاستراتيجية لهذا العام؟

الموارد المالية ●

هل تم تقديم مستنداتنا النهائية إلى الحكومة وقبلها؟

إلى أي مدى اتبعنا ميزانيتنا لهذا العام؟

هل جمعنا نفس مقدار المال هذا العام كما في العام الماضي؟

تقديم الخدمات

● هل حققنا جميع أهدافنا في تقديم الخدمات؟ (8 تدريبات في أربع مناطق)

● هل كان لدينا 20 مترببا في كل منطقة؟

الأسئلة التأثيرية

● يحدد ما إذا كانت تحدد ما إذا كانت التغييرات (التدخلات) التي تم إجراؤها قد أثرت على أداء المنظمة.



امثله

الحكومة ●

- هل ساعد التدريب الذي دام ثلاثة أيام للمجلس في الحفاظ على تفاعل أعضاء المجلس واستمرارهم في العمل وعدم استقالتهم؟
- هل ساعد توظيف المحامي في إتمام أوراقنا عبر النظام الحكومي؟
- هل ساعدتنا الملاحظات التي حصلنا عليها من المجتمع في صياغة أهداف تعكس احتياجاتهم؟

الادارة ●

- هل ساعدت كتابة السياسات المتعلقة بكيفية خدمة الموظفين لأعضاء المنظمة في تحسين خدماتهم؟
- هل ساعدت كتابة أوصاف الوظائف في إبقاء الأفراد ملتزمين بمهامهم؟
- هل ساهمت إعادة هيكلة إدارتنا في تقليل عبء العمل عن الرئيس؟

الموارد المالية ●

- هل تم تقديم مستنداتنا النهائية إلى الحكومة وقبولها؟
- هل قلل استخدام البرامج للمتطوعين من التكاليف؟
- هل كانت سجلاتنا أكثر دقة بفضل استخدام برنامج أكسل هذا العام؟

مثال

تلقت منظمة للصم تمويلاً لتدريب 8 عمال صم على الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية لتعليم الشباب الصم في أربع مناطق. كانت المنظمة بحاجة إلى توظيف 8 عمال صميين، وتدريبهم، ودعمهم أثناء عملهم في القرى، وتقديم ملاحظات لهم حول عملهم.

فازت الجمعية الصماء بتمويل لاستمرار التدريب في منطقة أخرى من بلددهم. كانوا قد قاموا بالفعل بتقييم المشروع الخاص ببرنامج الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية. أرادت الجمعية الصماء تقييم أدائها كمنظمة في إدارة المشروع لمساعدتها في تحسين التدريبات المستقبلية.

المشكلة التي حددتها التقييم في الأداء كانت "الموارد البشرية" لأن المنظمة وظفت 8 عمال، ولكن واحداً منهم فاتهه معظم التدريبات، واثنان انسحبوا، وظهر على الخمسة الآخرين بعض الاستياء من الوظيفة.

تذكر - هذا ليس عن نتائج المشروع (هل غير الشباب سلوكهم وموافقهم). هذه الأسئلة تتعلق بأداء المنظمة.

أسئلة وصفية

- كيف قامت المنظمة بتوظيف العمال الصميين؟
- ما هي أوصاف الوظائف للعمال الصميين؟
- ما هي شروط عقدتهم؟ (التدريب، ساعات العمل، المال المدفوع، التوقعات)
- كم عدد العمال الصميين الذين تم توظيفهم؟



أسئلة معيارية

- هل قام العمال الصميين بأداء العمل الذي طلبنا منهم القيام به؟
- هل شعر العمال الصميين أنهم تم تدريسيهم بشكل كافٍ لتعليم الآخرين؟
- هل استمتع العمال الصميين بعملهم؟

أسئلة تأثير - أسئلة السبب والنتيجة

- هل أثرت طريقة توظيفنا للعمال الصميين على جودة العمال الذين وظفناهم؟
- ماذا كان يمكن للمنظمة تغييره لإرضاء العمال الصميين؟
- هل ساعد توفير الهواتف المحمولة للعمال الصميين للتواصل مع مناطق أخرى خلال المشروع في منع الستة العمال المتبقين من الاستقالة؟ إذا كان الأمر كذلك، لماذا؟

4. إنشاء مؤشرات

بعد أن تقوم بإدراج جميع أسئلتك، تحتاج إلى تحديد ما ت يريد أن تكون عليه الإجابات. ما هي الردود التي ستلبي احتياجات منظمتك؟ إذا كنت ترغب في معرفة ما إذا كان جميع العمال الصميين راضين عن تدريسيهم، فإنك تأمل أن تكون الإجابة "نعم".

- هل كان العاملون الصميين راضين عن التدريب؟ 1. نعم 2. لا
- كم عدد العاملين الصميين الذين أكملوا التدريب؟ 8 7 6 5 4 3 2 1
- هل اعتقد المدربون أن التدريب كان مفيداً (سيء) 8 7 6 5 4 3 2 1 (رائع)

هل لاحظت أن هذه المؤشرات كانت جميعها عددية وقابلة للقياس؟ هذه أسئلة كمية يمكنك عدّها. إليك بعض الأمثلة الأخرى:

- ما هو متوسط درجات الاختبار النهائي لجميع العاملين الصميين؟ 89%
- ما مقدار الأموال التي جمعناها هذا العام مقارنة بالعام الماضي؟ 1,233 دولارا - 1,200 دولارا = 33 دولارا
- كم عدد المناطق التي شاركت هذا العام مقارنة بالعام الماضي؟ 8 اصل 8

هناك أيضًا أسئلة أعمق يمكن للمنظمات طرحها ليست عددية ولكنها تساعدها في فهم كيفية تحسين قضايا الأداء، وهذه الأسئلة نوعية. غالباً ما تكون الأسئلة الكبيرة مثل:

- كيف يعتقد العمال الصميين أن التدريب يمكن تحسينه؟
- لماذا انسحب العاملون الصميان من البرنامج؟
- لماذا كانت الهواتف المحمولة المقدمة للعمال الصميين مفيدة خلال المشروع؟

قد لا تتمكن المنظمات من التنبؤ بالإجابات، وهذا هو السبب في أهمية الأسئلة الكمية. للعمال الصميين وجهة نظر مختلفة عن إداري المنظمة. ربما يقولون إن التدريب كان ضعيفاً لأن الفصل كان حاراً جدًا، وكانوا جائعين (قد تكون المنظمة تتوقع أن التدريب كان ضعيفاً لأن المدرب لم يوقع بشكل جيد، أو لأن المواد كانت صعبة للغاية). ليس من الضروري التنبؤ بالمؤشرات بدقة، لكنك تعرف أنك بحاجة إلى مؤشرات ستساعدك على المضي قدماً للتحسين.



في بعض الأحيان، تكون الأسئلة غير قابلة للقياس ولكنها مجرد رد على السؤال. تذكر الأسئلة الوصفية؟ فهـي تخبرك بما هو موجود.

- ما هي ميزانية المنظمة؟ (120,000 دولار)
- ما هو الغرض من البرنامج؟ (لتقليل زيادة انتشار فيروس الايدز)

(قم بعمل التمرين رقم 6: كتابة الأسئلة مع المؤشرات)

5. اختيار مصادر البيانات

المستندات

يمكن لمنظمتك مراجعة جميع المستندات التي تم إنتاجها، مثل الميزانيات، محاضر الاجتماعات، النشرات الإخبارية، التقارير، أوصاف الوظائف، تقارير التقييم، الكتب ومواد الترويجية، الموقع الإلكتروني، البيانات المالية، الخطط الاستراتيجية، وغيرها.

الأشخاص

تذكرة قائمة أصحاب المصلحة التي قمت بإعدادها سابقاً؟ قد يكون هؤلاء الأشخاص أفضل مصادر لجمع البيانات. من المهم أن تقوم بإجراء مقابلات مع أكثر من مجموعة واحدة للحصول على وجهات نظر مختلفة. من العادل أن يشارك الجميع حتى تسمع جميع الأصوات. ليس من الصواب أن يجبر الأشخاص الأقوباء فقط على الأسئلة، لأن رؤيتهم قد تكون مختلفة جدًا عن الأشخاص الذين لا يمتلكون قوة.

مثال: السؤال: هل شعر العاملون الصحيون أنهم تلقوا تدريباً كافياً لتعليم الآخرين؟

إذا سألت فقط قادة المنظمة، فقد يعتقدون أن مدربיהם كانوا جيدين لأنهم لم تكن هناك شكاوى واتفق المدربون (العاملون الصحيون لم يتحدثوا لأنهم لم يربدوا إهانة أحد). ولكن إذا سألت العاملين الصحيين بشكل سري، فقد يقولون إن التدريب كان صعباً للغاية، وأن المدربين قاموا بالتوقيع بشكل سيء، وأن الأيام كانت طويلة جدًا، 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.

بعض الأشياء التي يجب مراعاتها:	طرق مختلفة لجمع البيانات
كم من الوقت لديك؟	مقابلات فردية
كم سيفل ذلك من المال؟	مجموعات التركيز (عدة أشخاص في وقت واحد يقودهم محاور)
هل يمكن للجميع القراءة؟	استطلاع ورقي
هل يعرف الجميع لغة الإشارة؟	استطلاع موقع على فيديو
هل لدى الناس وصول إلى الإنترنت؟	استطلاع إلكتروني على الإنترنت (بريد إلكتروني، على موقع المنظمة)
هل يمكن للنساء التحدث إلى الرجال؟	
هل يمكن أن تكون المعاورة امرأة؟	
هل ستكون النساء مرتاحات للتتحدث أمام الرجال بمفردهن؟	
هل سيكون الناس قادرين على السفر إلى مكان المقابلة؟	
هل يحب الناس/يكرهون/يعرفون المحاور؟	