

## علاقتنا مع مشاركتنا:1 لائحة عملية للتقييم

### أهداف هذه اللائحة:

تم وضع هذه اللائحة كأداة عملية لفائدة المنظمات لإنجاز التقييم الذاتي لعلاقتهم، جودهم وسمعتهم لدى "المستفيدين" من برامجهم. تهدف لأن تكون بمثابة إطار التحليل والمناقشة لقياس مستوى المصداقية والمساءلة للمنظمة أمام "مستفيديها"

*"المستفيدين" هم الأشخاص في مجتمعاتنا الذين تشتغل منظماتنا معهم مباشرة و لفائدتهم.*

خلال هذا التقييم الذاتي، نشجع المنظمات على طرح الأسئلة والتفكير في النقاط التالية:

- ما هي علاقتنا الحالية مع المستفيدين؟ كيف نريد لهذه العلاقة أن تكون؟
- كيف يمكننا إدارة وتقييم نوعية علاقتنا مع مستفيدين؟
- هل هناك مساواة وشراكة المتبادلة بين الجمعية و "مستفيدين"؟
- إلى أي مدى نعرف "المستفيدين"؟
- إلى أي مدى يعرفنا "المستفيدين"؟
- ما هو مستوى مشاركة المستفيدين؟
- ما هي نوعية مشاركة المستفيدين؟
- ما عدد ونوع التأثير للمستفيدين حاليا على عمل المنظمة؟ ما نوع ومدى التأثير الذي ينبغي أن يكون؟ كيف يمكننا تأهيلهم لممارسة المزيد من التأثير؟ كيف يمكننا ضمان سماع جميع الأصوات؟
- مناصرتنا تعكس مصالح وأولويات المستفيدين؟
- ما هي آليات مساءلة جمعيتنا من طرف "المستفيدين"؟

المواضيع والنقاط المختلفة تغطي المبادئ الأساسية وأفضل الممارسات في التعامل مع "المستفيدين"، والتي يمكن استخدامها لوضع خطة عمل للجمعيات لتحسين وإثراء علاقتهم مع "المستفيدين". و هي منظمة حول خمسة مجالات للعلاقة بين الجمعية و"المستفيدين":

- الحفاظ على علاقات جيدة مع "المستفيدين" بشكل عام؛
- الاستماع إليهم؛
- الموارد البشرية للجمعية؛
- إبلاغهم وتقديم لهم تقارير (الشفافية النشيطة)
- إشراكهم في اتخاذ القرار (المشاركة النشيطة)

### كيفية استخدام اللائحة؟

كل واحد من الأقسام الخمسة يحتوي على قائمة من أفضل الممارسات لكي تستطيع الجمعية تطوير العلاقات النوعية والمساءلة اتجاه "المستفيدين". فكروا في المستوى الذي

<sup>1</sup>النسخة الأصلية لهذه الوثيقة متوفرة على الرابط التالي مع ضمان حقوق الترجمة للعربية لمنظمة Mobilising for Rights Associates  
<https://www.mango.org.uk/guide/accountabilitybeneficiarieschecklist> : Rights Associates

تمارس فيه جمعيتكم أو تنفذ فيه كل عنصر، و أعطوا علامة ما بين 0-5، (0 إذا كانت جمعيتكم لا تمارس بأي شكل من الأشكال العنصر موضوع السؤال، 5 إذا كانت جمعيتكم قوية جدا في العنصر موضوع السؤال، أو على درجة متوسطة من 1، 2، 3، أو 4 اعتمادا على قوة أو ضعف الممارسة الخاصة بكم.)

ووفقا للعلامة، قررنا ما إذا كان ضروري التحرك بخصوص العنصر موضوع السؤال من خلال وضع دائرة على (نعم) أو (لا) ، وإذا كانت الإجابة بنعم كتابة بعض الإجراءات الممكن اتخاذها. احسبوا مجموع النقاط لكل قسم. اعتمادا على ما إذا كانت الجمعية لديها علامات عالية، متوسطة أو ضعيفة في مناطق معينة، يمكنكم تحديد الأولويات لتغيير الممارسات، ضعوا حيز النقاد أنظمة جديدة وحسنوا من أدائكم.

جودة العلاقات مع المستفيدين - معلومات أساسية	العلامات 5 - 0	إجراءات ضرورية؟	الإجراءات الواجب اتخاذها
1.1. الجمعية لديها تعريف واضح و محدد لمن هم المستفيدين من جمعيتها		نعم.....لا	
1.2. عدد "المستفيدين"		نعم.....لا	
1.3. وثيرة الاتصال المباشر مع "المستفيدين" (اتصالات فردية)		نعم.....لا	
1.4. وثيرة الاتصال المباشر مع "المستفيدين" (اتصال بالمجموعة)		نعم.....لا	
1.5. اعتراف بالمنظمة من قبل "المستفيدين"		نعم.....لا	
1.6. منظور "المستفيدين" لنزاهة و قدرات الجمعية أو المنظمة		نعم.....لا	
1.7. تنفيذ الوعود اتجاه المستفيدين		نعم.....لا	
1.8. درجة الثقة والاحترام "للمستفيدين" في الجمعية		نعم.....لا	
1.9. هل يشعر المستفيدين بالراحة في التحدث مع الموظفين / أعضاء؟		نعم.....لا	
1.10. هل يقدر المستفيدون عمل الجمعية؟		نعم.....لا	
1.11. مستوى مشاركة "المستفيدين" في الأنشطة المقترحة من قبل الجمعية		نعم.....لا	
1.12. نسبة تجنيد "المستفيدين" لمستفيدين آخرين من محيطهم		نعم.....لا	
1.13. نسبة تفاعل / مشاركة متكررة/ طول استمرار و تتبع "المستفيدين" للأنشطة المقترحة		نعم.....لا	
1.14. هل أدرجا الالتزام بالمشاركة "للمستفيدين" كقيمة أساسية للجمعية، واردة في ميثاق، القانون الأساسي أو القانون الداخلي للجمعية؟		نعم.....لا	
1.15. هل قمنا بالتصريحات العلنية بخصوص هذا الالتزام في الكتيبات، النشرات، الملصقات، أو الوثائق العامة الأخرى؟		نعم.....لا	
1.16. نوعية العلاقات مع المستفيدين هل يتم تقييمها بشكل منتظم؟		نعم.....لا	

الإجراءات الواجب اتخاذها	إجراءات ضرورية؟	العلامات 5 - 0	الإنصات الفعال
	نعم.....لا		2.1. الموظفين، الأعضاء و المتطوعين في الجمعية، يتم اختيارهم، تشجيع وتدريبهم لتطوير قدراتهم على الحفاظ على علاقات جيدة مع المستفيدين؟
	نعم.....لا		2.2. ما هو مستوى دراية الموظفين بتسلسل والمشاكل الاجتماعية التي تواجه "المستفيدين"؟
	نعم.....لا		2.3. هل كان للفريق الوقت والقدرة على تحليل المواقف الاجتماعية، وبناء العلاقات، والمرونة لتلبية أولويات عند تغييرها؟
	نعم.....لا		2.4. ما هي الفرص المتاحة للمستفيدين لتقديم ملاحظات أو اقتراحات لمنظمتكم؟
	نعم.....لا		2.5. هل توجد آلية أو نظام للمستفيدين من أجل إيصال شكاياتهم، اقتراحاتهم أو ردود فعلهم؟ هل هم على بينة من هذا النظام؟
	نعم.....لا		2.6. هل تتضمن المخططات/ الجدول الزمني/ برامج العمل والميزانيات، الوقت الكافي والموارد الكافية للاستماع والتحدث مع المستفيدين من خلال مساطر رسمية (اجتماعات) ومحادثات غير رسمية؟
	نعم.....لا		2.7. الموظفين وأعضاء الجمعية لديهم الوقت الكافي لمحادثات مفتوحة و غير رسمية مع المستفيدين؟
	نعم.....لا		2.8. الموظفين وأعضاء الجمعية يبذلون جهودا ليكونوا رهن إشارة المستفيدين (التحرك لملاقاتهم، التماس بشكل جدي وجهات نظرهم)؟
	نعم.....لا		2.9. لدى الجمعية إجراء خاص للتشكي يمكن المستفيدين من إبداء تعاليق أو تقديم ملاحظات على عمل الجمعية بشكل بسيطة وآمن؟
الإجراءات الواجب اتخاذها	إجراءات ضرورية؟	العلامات 5 - 0	مواقف وقدرات أعضاء
	نعم.....لا		3.1. الموظفين و أعضاء الجمعية يتعاملون دائما مع المستفيدين باحترام (يبدون المجاملة والصبر، يلتقون بهم في محيطهم، يتكلمون لغتهم، و يجيبون عن مخاوفهم)
	نعم.....لا		3.2. الموظفين و أعضاء الجمعية يتلقون تدريب على المشاركة والتواصل
	نعم.....لا		3.3. الموظفين و أعضاء الجمعية لا يستغلون مكائتهم (على سبيل المثال، طلب خدمات في مقابل المساعدة للجمعية)
	نعم.....لا		3.4. مسيري الجمعية يعطون المثال على السلوك المفتوحة وشاملة (اتخاذ القرارات بطريقة شفافة وشاملة، تشجع العمل الجماعي، وقضاء بعض الوقت مع المستفيدين)

	نعم.....لا		3.5. أوصاف الوظائف بكل الموظفين تشمل مسؤوليات محددة في علاقات مع المستفيدين
<b>الإجراءات الواجب اتخاذها</b>	<b>إجراءات ضرورية؟</b>	<b>العلامات 5 - 0</b>	<b>الشفافية الفعالة</b>
<i>الإمكانات. المعلومات هي...</i>			
	نعم.....لا		4.1. من السهل العثور عليها، في مكان يكن الوصول إليه، في أشكال يسهل الاطلاع عليها (الملصقات، اللوحات، الإذاعة والصحف) وباللغة المحلية؟
	نعم.....لا		4.2. كاملة، ذات الصلة، في الوقت اللازم، ودقيقة؟
	نعم.....لا		4.3. مقدمة بطريقة سهلة الفهم وموجزة؟
	نعم.....لا		4.4. قدمت بشكل شخصي عن طريق عضو في الجمعية؟
<i>المحتوى. المعلومات الواردة ...</i>			
	نعم.....لا		4.5. معلومات أساسية - معلومات عن المنظمة (الرسالة والقيم والاستراتيجيات والخطط والميزانية) - تفاصيل برنامج محدد (الأهداف، المستفيدين، الأنشطة والمواقع) - التنسيق والاتصالات
	نعم.....لا		4.6. تقارير منتظمة عن البرامج - تقارير الأنشطة والنتائج - التقارير المالية - التغييرات الكبيرة في الأنشطة، الميزانيات، والأشخاص الذين يمكن الاتصال بهم
	نعم.....لا		4.7. فرص للمشاركة - تواريخ وأماكن الأحداث التشاركية (الاجتماعات والمشاورات واتخاذ القرارات) - تفاصيل و عناوين للإتصال لإبداء تعليقات أو اقتراحات أو شكاوى، أو لطلب مزيد من المعلومات
<b>الإجراءات الواجب اتخاذها</b>	<b>إجراءات ضرورية؟</b>	<b>العلامات 5 - 0</b>	<b>مشاركة "المستفيدين" في عملية صنع القرار داخل المنظمة</b>
<i>وسائل وأساليب مشاركة المستفيدين:</i>			
	نعم.....لا		5.1. هل الهيكل الإداري لدينا يشمل تمثيلية المستفيدين؟
	نعم.....لا		5.2. هل لدينا أنظمة لضمان سماع أصوات المستفيدين في جميع مراحل المشاريع؟ (التخطيط والتنفيذ والتقييم)؟
	نعم.....لا		5.3. هل نعلن صراحة وعلنا التزامنا بإشراك "المستفيدين"؟
	نعم.....لا		5.4. هل يتم نشر و تبادل مساهمات المستفيدين في جميع مراحل المشروع؟
<i>محتوى مشاركة "المستفيدين":</i>			
	نعم.....لا		5.5. برنامج التخطيط - تقييم احتياجات و الأوليات الأساسية - تحديد استراتيجية البرنامج

	نعم.....لا		- تحديد أهداف البرنامج
	نعم.....لا		- تطوير أنشطة محددة
	نعم.....لا		5.6. رصد و تحيين الأنشطة
	نعم.....لا		- تنفيذ البرنامج
	نعم.....لا		- تقييم أداء الأنشطة بشكل مستمر، و استخلاص الدروس
	نعم.....لا		- مراجعة النفقات و المصاريف الجارية بانتظام
	نعم.....لا		- تقرر كيفية التكيف مع الأنشطة وفقا للدروس المستخلصة
	نعم.....لا		5.7. تحديد السياسات و الضوابط والعمليات الداخلية للجمعية