



عالمي

إرشادات بشأن رسم خرائط الخدمات التي يقودها المجتمع المحلي¹

مقدمة

تحدّد خدمات رسم خرائط الحماية والطوارئ المعلومات المتعلقة بالخدمات المتاحة التي يمكن أن يُحال إليها الناجون من العنف وسوء المعاملة، فضلاً عن الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم الحماية. ويمكن لتحليل الحواجز التي تعترض الحصول على الخدمات أن يتمّ عملية رسم الخرائط هذه بتحديد التدابير اللازمة للتغلب عليها.

ينبغي أن يكون رسم خرائط الخدمات شاملاً، لأن يقتصر على الخدمات التي تركز على العنف القائم على النوع الاجتماعي فقط.

في العادة، يجب رسم خرائط الخدمات في لحظتين محدّتين. وينبغي تنفيذ برنامج أساسي كجزء من **الملف التعريفي للمجتمع المحلي** في بداية برنامج حماية المجتمع المحلي. وستتيح لفرق المنظمات الداعمة المعلومات اللازمة لإحالة الناجين من العنف وإساءة المعاملة إلى الخدمات أثناء إعداد هذه الفرق للبرامج مع المجتمعات المحلية.

وينبغي إجراء رسم ثانٍ لخرائط الخدمات مع أفراد هياكل حماية المجتمع المحلي بالتوازي مع تحليل الحماية الذي يجريه هؤلاء الافراد. وستشكل هذه الأنشطة حجر الأساس للأنشطة المتعلقة بالاحالة والتوعية والمناصرة والدعم المادي المحتمل بشأن الحصول على الخدمات. وبما أن توافر الخدمات وسلامتها وجودتها قد يتغيّر بمرور الوقت، فمن المهم تحديث خرائط الخدمات بانتظام.

المعلومات الواجب إدراجها

كي يكون رسم خرائط الخدمات قابلاً للإدارة ومفيداً، ينبغي جمع المعلومات اللازمة للاحالات والتوعية والمناصرة بشأن الحصول على الخدمات. بشكل عام، قد يتضمن ذلك ما يلي:

- **إسم مزوّد الخدمة ونوعه.** على سبيل المثال، قطاع عام أو قطاع خاص أو مجموعة من المجتمع المحلي أو منظمة دينية أو قائد تقليدي أو أفراد آخرون أو منظمات مجتمع مدني أو منظمات غير حكومية محلية أو منظمات غير حكومية وطنية أو منظمة غير حكومية دولية أو وكالة تابعة للأمم المتحدة.
- **سنة بدء الخدمة.**
- **نوع الخدمة.** مثل إدارة الحالات أو خدمات صحية أو خدمات نفسية أو خدمات قانونية وإدارية أو دعم نفسي واجتماعي أو خدمات حماية الطفل أو التعليم أو خدمة الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي أو النقص من أجل الحماية أو إعادة الدمج الاجتماعي والاقتصادي أو الوساطة وحل النزاعات.
- **توصيف الخدمة.** إدراج عدد الأشخاص الذين يقدمون الخدمات، مصنفين بحسب النوع الاجتماعي وتفاصيل الخدمة المقدمة (أنظروا الامثلة في الإطار 1):

¹ تستند هذه الأداة العالمية إلى الوثائق التي أعدها فرق الحماية التابعة لمنظمة أوكسفام في جمهورية الكونغو الديمقراطية والفرق الانساني العالمي.

- **موقع الخدمة** . إستخدموا النقاط المرجعية وأسماء الشوارع والمعالم التي يعرفها أفراد المجتمع.
 - **ساعات العمل ومدّته** . سجلوا الأيام والأوقات التي تكون فيها الخدمة مفتوحة وتستقبل العملاء. إذا كانت الخدمة محدودة زمنيًا (على سبيل المثال، تكون متاحة لمدة ثلاثة أشهر فقط بسبب مشروع قصير)، يرجى الإشارة إلى ذلك هنا.
 - **مستخدمو الخدمة** . سجلوا من يمكنه الوصول إلى الخدمة؛ فعلى سبيل المثال، هل تستهدف الخدمة فئة محددة من الناس، مثل النوع الاجتماعي والعمر والعرق والدين واللاجئين والنازحين داخليًا، إلخ؟ وهل تقتصر الخدمة على عدد من الأشخاص؟
 - **السداد** . هل الخدمة مجانية أم مقابل كلفة معينة؟ إذا كان الأمر كذلك، كم ومتى يجري سداد كلفتها (على سبيل المثال مقدمًا)؟
 - **الوثائق المطلوبة** . على سبيل المثال، هل يحتاج المستخدمون إلى مستندات قانونية أو سندات ملكية أو شهادات طبية أو نماذج إحالة؟
 - **إمكانية الوصول** . هل الخدمة متاحة عمليًا على الأرض؟ هل هي بعيدة عن القرية/المدينة/المخيمات؟ هل هي في منطقة آمنة؟ هل ثمة أي حواجز أمام الأشخاص ذوي الإعاقة؟ هل ثمة حاجة إلى موعد؟
 - **جهة الاتصال** . سجلوا اسم وعنوان وجنس وتفاصيل الاتصال بشخص يمكن أن يتواصل معه أفراد المجتمع المحلي. يجب على جهة الاتصال إعطاء موافقتها المجانية والمسبقة عن علم وإطلاع لإدراج تفاصيلها في رسم خرائط الخدمة، ومشاركتها مع المجتمع المحلي. في حال رسم خرائط خدمات مختلفة تقدّمها مؤسسة واحدة، فمن الأفضل توفير جهة اتصال لكل خدمة.
 - **الملاحظات** . إذا كان ثمة مخاوف بشأن سلامة الخدمات أو نوعيتها، فينبغي ذكر ذلك والتحقق فيه.
- تمتلك المنظمات المتخصّصة في إدارة الحالات وتوفير الخدمات للناجين والأشخاص الذين يحتاجون إلى الحماية معلومات أكثر تفصيلًا، مثل معلومات أكثر تحديدًا عن الجوانب المختلفة للخدمات.

الاطار: أمثلة عن الخدمات

- **إدارة الحالات**، مثل الإدارة العامة للحالات، وإدارة حالات حماية الاطفال، وإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- **الخدمات الصحية**، مثل الرعاية الأولية، وخدمات الطوارئ، وخدمات ما بعد الاغتصاب، والجراحة.
- **الخدمات القانونية والادارية**، مثل المساعدة القانونية، والمشورة القانونية، والشرطة، وتحديد وضع اللاجئين، ووثيقة الهوية، وسندات الملكية/والسجل العقاري.
- **الدعم النفسي الاجتماعي**، مثل الاسعافات الاولية النفسية، ومراكز المجتمع المحلي للاستماع، والمشورة، ومجموعة دعم الاقران.
- **الخدمات الاجتماعية**، مثل دور إيواء النساء، والأسر الحاضنة .
- **خدمات متخصصة لحماية الاطفال**، مثل تعقب الأسر، ولم شملها.
- **التعليم**، مثل إعادة الادماج في المدارس، ودروس محو الأمية للناجين.
- **خدمات متخصصة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي**.
- **المال النقدي للحماية**، على سبيل المثال، للنقل، والوثائق القانونية.

- إعادة الادماج الاجتماعي والاقتصادي، مثل التدريب على المهارات الحياتية، والتدريب المهني، والانشطة المُدرّة للدخل للناجين.
 - الوساطة وحل النزاعات، مثل آليات الوساطة التقليدية، ولجان تسوية النزاعات المتعلقة بالاراضي ومحاكم السلام والمشورة الاسرية.
 - خدمات متخصصة أخرى، مثل الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الاعاقة، والخدمات المُقدمة لكبار السن.
- وينبغي أن يكون للخدمات التي يشملها رسم الخرائط صلات واضحة باحتياجات أفراد المجتمع المحلي من الحماية لتجنب طول أمد هذه الخدمات.

طرق جمع المعلومات

يمكن الاطلاع على مصفوفة نموذجية لرسم خرائط الخدمات [في المرفق ا](#)، وهي توضح المعلومات التي يمكن جمعها بشأن الخدمات.

يعتبر تعيين الخدمة الحد الأدنى الذي يجب تنفيذه لإنشاء ملف تعريفى بالمجتمع المحلي. ويمكن تنفيذ الخطوات التالية حسب الوقت.

١. البيانات الثانوية

من أجل تقليل الجهود التي تبذلونها لجمع البيانات، راجعوا البيانات المتاحة من الفرق والمنظمات والسلطات والمؤسسات الأخرى. ويمكن أن تشمل خرائط الخدمات الموجودة ومسارات الاحالة وتقارير التقييم وتقارير الزيارات الميدانية ومعلومات إدارية؛ الخ. ويمكن أيضاً الحصول على معلومات ثانوية عن طريق إجراء مقابلات مع منسقي المجموعات والسلطات المحلية والوطنية. ويمكن تنفيذ هذه الخطوة من خلال دعم المنظمات الانسانية و/أو أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي. ويعتبر رسم خرسطة الخدمة الحد الأدنى الذي يجب تنفيذه لإنشاء ملف تعريفى بالمجتمع المحلي. ويمكن تنفيذ الخطوات التالية حسب الوقت.

٢. رسم خريطة

من المفيد رسم خريطة الموقع مع الخدمات المشار إليها فيه. ولهذا الغرض، يشير هيكل حماية المجتمع أو أفراد المجتمع المحلي إلى مكان وجود الخدمات المختلفة على خريطة مرسومة أو مطبوعة للطرق والمباني الرئيسية. ويمكن تقسيم المشاركين إلى مجموعات تركز على مناطق جغرافية مختلفة من أجل استكمال عمل بعضهم بعضاً.

٣. تفقّد المجتمع المحلي

أثناء تفقّد المجتمع المحلي، يقسم أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي موقعهم إلى أقسام مختلفة ويتجولون فيها في أزواج، ليسجلوا جميع الخدمات التي يصادفونها. ويمكن للمعلومات التي يجمعونها بهذه الطريقة أن تكون منمّمة للخريطة التي رسموها مسبقاً. كما يسمح هذا التفقّد لأعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي بمراقبة المنطقة التي توجد فيها الخدمة والطريق الذي يجب أن يسلكه المرء للوصول إليها. إلا أنّ هذه الطريقة تقتصر على الخدمات التي يمكن الاشارة إليها بوضوح.

٤. زيارة مواقع الخدمات

من الطرق المهمة لجمع المعلومات عن الخدمات زيارة الموقع الذي تُقدّم فيه الخدمة والتحدث مباشرة إلى مقدمي الخدمات. ويمكن لموظفي المنظمات الانسانية الداعمة، إلى جانب هيكل حماية المجتمع المحلي أو أفراد المجتمع المحلي، تقسيم الخدمات المحددة في ما بينهم وطرح الأسئلة المتفق عليها مسبقاً على مقدمي الخدمات مباشرة. وقبل الزيارات، يجب على موظفي المنظمات الداعمة وأعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي مناقشة المعلومات التي يسعون للحصول عليها بالضبط. ولماذا تعتبر هذه المعلومات مهمة للاحالات. وإذا تبيّن أن المعلومات التي يهدفون إلى الحصول عليها ليست مهمة، فينبغي إسقاطها من الاستبيان لمنع جمع البيانات غير الضرورية.

فكرة مساعدة: قد يميل أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي وموظفو المنظمات الداعمة في البداية إلى التفكير في الخدمات الرسمية؛ لذا يجب أن تطلبوا منهم إدراج الخدمات غير الرسمية والتقليدية كذلك.

عرض خريطة الخدمة ومشاركتها

يجب على أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي والمنظمات الانسانية الداعمة تبادل خرائط الخدمة المكتملة مع أفراد المجتمع الآخرين، والجهات المسؤولة، وغيرهم من الجهات الفاعلة العاملة في مجال تقديم الخدمات والاحالات. ويشمل ذلك نظام المجموعات الانسانية، حيثما وُجد. كما يجب استخدام أشكال وقنوات مختلفة بالتوازي للوصول إلى جميع مجموعات المجتمع المحلي، بما في ذلك:

- النساء والرجال:
- مختلف الفئات العمرية:
- الأشخاص الذين يعانون من قدرة محدودة على الحركة:
- الأشخاص ذوو الاعاقة (الاعاقات الجسدية أو الحسية أو الادراكية أو العقلية أو غيرها):
- الأشخاص الذين يعانون من انخفاض في معرفة القراءة والكتابة:
- أشخاص من ديانات مختلفة
- أشخاص من أعراق مختلفة.

ومن بين خيارات تصميم الخريطة استخدام خرائط بصرية (أنظروا [المرفق ٢](#)) تشير إلى المعلومات الاساسية لكل خدمة وموقعها وتبسيط مصفوفة رسم خرائط الخدمات (أنظروا [المرفق ١](#)). ويمكن استخدام الأعاي والبث الإذاعي والملصقات والنشرات والمنشورات للاعلان عن مواقع الخدمات.

تحليل ومعالجة الحواجز التي تحول دون الحصول على الخدمات

ينبغي أيضاً تحليل الحواجز التي تحول دون الحصول على الخدمات، بغية التصدي لهذه الحواجز من خلال النوعية والمناصرة والدعم المادي. ويمكن بعد ذلك إدراج هذه الأنشطة في [خطة عمل حماية المجتمع المحلي](#).

وتشمل العوائق ما يلي:

- نقص المعلومات عن الخدمات، مثلاً، بين النساء أو النازحين:
- عدم وجود خدمة محددة:
- تكلفة الخدمة:
- المسافة إلى الخدمة:
- خدمة لا تستخدم لغة تحتاج إليها مجموعة فرعية من السكان:
- إنعدام الثقة:
- تحرّش أو إقصاء فئات معينة من الخدمة من جانب موظفي مُقدّم الخدمات:
- ساعات العمل الإنشكالية، مثل التضارب مع أيام السوق:
- عدم وجود موظفات إناث في إحدى الخدمات:
- عدم وجود رعاية للأطفال يمكن الاعتماد عليها أثناء استخدام الخدمة:
- الابتزاز، أو فرض رسوم غير قانونية.

ويمكن لأعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي، مستفيدين من دعم المنظمات الانسانية عند الضرورة، العمل على معالجة بعض هذه الحواجز ومساعدة المجتمعات المحلية على التغلب عليها.

ويمكن استخدام العملية التالية مع الاستبيان النموذجي الوارد في [المرفق ٣](#) لتحديد الحواجز وتدبير التخفيف المحتملة.

١. التحضير مع أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي

يجب لموظفي المنظمات الانسانية الداعمة وأعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي مناقشة هدف تحليل عائق الوصول وأمثلة العوائق الموجودة في سياقها. وينبغي أن تحدد الاسئلة التي ستستخدم في جمع البيانات (أنظروا [المرفق ٣](#) للاطلاع على بعض الاسئلة). وينبغي لهم بعد ذلك مناقشة كيفية جمع البيانات من أكبر عدد ممكن من المجموعات المختلفة في مجتمعهم المحلي. بدءًا بالمعلومات المتاحة أصلًا من أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي أنفسهم - بما في ذلك، على سبيل المثال، مراجعة المعلومات الثانوية، والبيانات من مجموعة التركيز أو المناقشات الثنائية مع أفراد المجتمع المحلي والجهات المسؤولة المحلية ومقدمي الخدمات.

الاطار ٢: مثال على التصدي للعوائق في جمهورية الكونغو الديمقراطية

في لوبورو الواقعة في إقليم كيفو الشمالية، بجمهورية الكونغو الديمقراطية، علم هيكل لحماية المجتمع المحلي أن بعض الموظفين من مركز صحي معين يطلبون من الناجيات من العنف الجنسي دفع ثمن شهادات طبية ضرورية لتقديم تقرير إلى الشرطة. وقد أعرب أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي عن قلقهم من أن ذلك سيمنع الناجيات من التماس العدالة، وقد نجحوا في المناصرة في سبيل ذلك مع مديري المركز الصحي والمنطقة الصحية - وهكذا جرى حظر ممارسة طلب المال مقابل إصدار شهادة طبية.

٢. جمع البيانات وسريتها

قبل أن يجري أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي، بصحبة موظفين من المنظمات الداعمة إذا لزم الأمر، مقابلات ومناقشات لجمع البيانات، عليهم مناقشة مبدأ السرية^٢ والاتفاق على التدابير ذات الصلة. وينبغي تقديم كل مقابلة أو مناقشة مع شرح واضح لهدف ومبادئ هذه الممارسة والموافقة الحرة المسبقة عن علم واطلاع التي يتم جمعها، ومن المهم تحليل المخاطر التي ينطوي عليها جمع هذه البيانات وتخزينها واستخدامها ومشاركتها. ويجب على الاشخاص الذين يجمعون البيانات أن يمنعوا تعريض المجتمعات المحلية للخطر وأن يحددوا سبل التخفيف من هذه المخاطر^٣.

٣. تحليل البيانات واتخاذ قرار بشأن الإجراءات

يمكن لأعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي استخدام النموذج في [المرفق ٤](#) للمساعدة في تلخيص البيانات وتحليلها. ويمكن لموظفي المنظمات الداعمة تيسير المناقشات، أو مجرد مراقبة وطرح الأسئلة لتعميق التحليل عند الضرورة. وبمجرد إضافة البيانات إلى المصفوفة، يمكن لأعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي والموظفين من المنظمات الانسانية الداعمة الاتفاق على إجراءات محددة لمعالجة كل عائق، مثل:

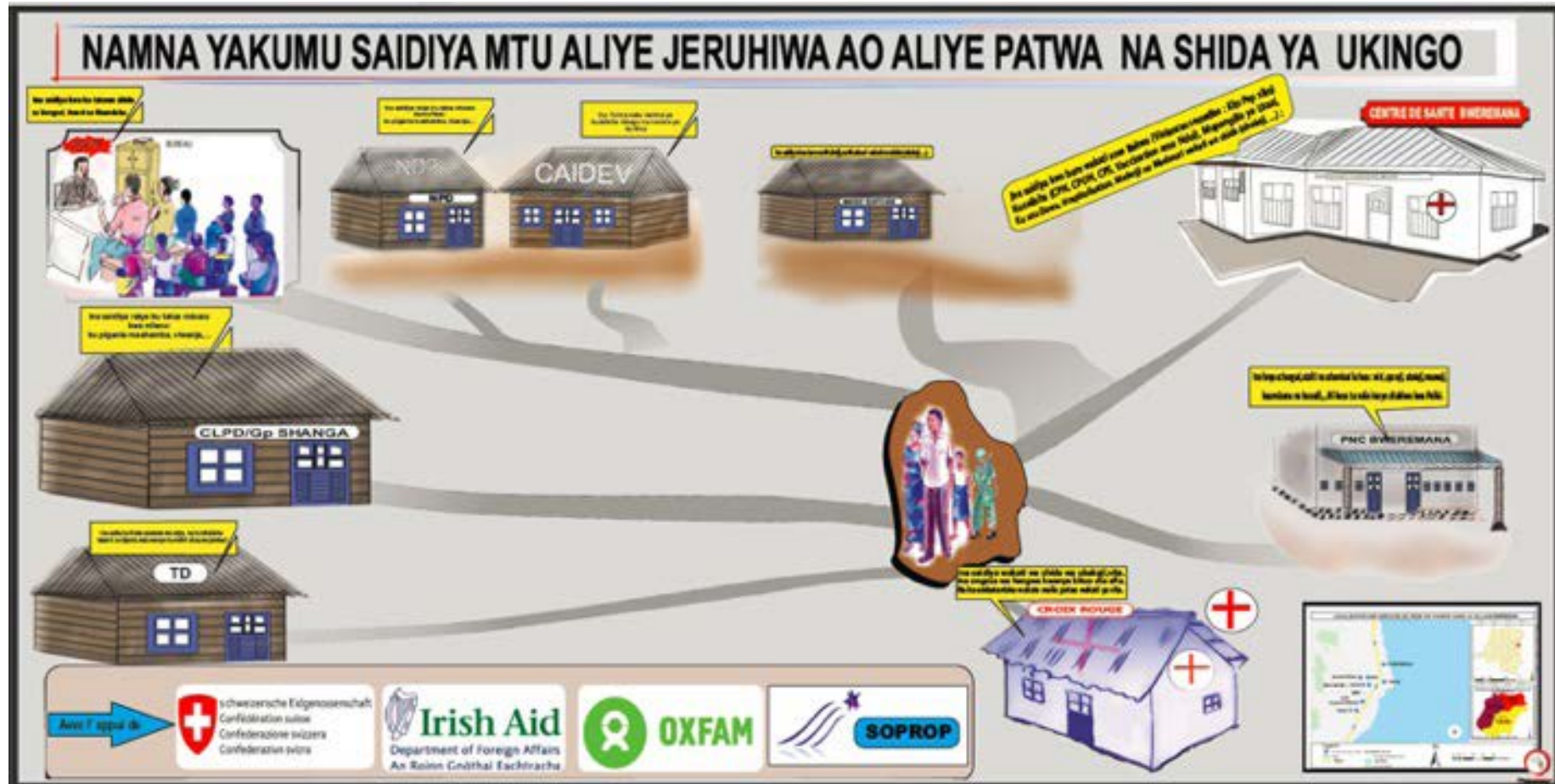
- المناصرة لدى مقدمي المساعدة القانونية لإدارة العيادات المتنقلة في المجتمع إذا كان ثمة مشكلة بسبب المسافة؛
- توعية النازحين داخليًا في المخيمات بشأن أهليتهم للحصول على خدمة إذا كان ثمة تصوّر واسع النطاق بأنه لا يُسمح لهم بالوصول إليها؛
- المناصرة لدى المنظمات الانسانية لتوفير قسائم أو مبالغ نقدية للاشخاص الذين لا يستطيعون دفع رسوم خدمة لا يمكن خفض كلفتها.

وينبغي إجراء [تحليل للمخاطر](#) لكل إجراء لتحديد المخاطر التي قد يتعرض لها أعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي وأفراد المجتمع المحلي والموظفون من المنظمات الداعمة نتيجة لذلك.

^٢ مزيد من المعلومات عن السرية في ما يتعلق بالخدمات، أنظروا على سبيل المثال مجال المسؤولية عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، «السرية، الحق في الاختيار والقبول»، ٢٠١٠، متوفر عبر الرابط التالي: https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/12/mod4_Confidentiality-the-Right-to-Choose-and-Consent.doc

^٣ مزيد من المعلومات عن إدارة البيانات المسؤولة، أنظروا منظمة أوكسفام، «سياسة بيانات البرامج المسؤولة»، ٢٠١٥، متاح عبر الرابط التالي: <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/575950/ml-oxfam-responsible-program-data-poli-cy-en-270815.pdf?sessionid=8B219C390D75B44F7D6CA4239DB62850?sequence=1>، وكذلك منظمة أوكسفام، «حزمة التدريب المسؤول على إدارة البيانات»، ٢٠١٧، متوفرة عبر الرابط التالي: <https://policy-practice.oxfam.org/resources/responsible-data-management-training-pack-620235/>

المرفق ٢: مثال على خريطة خدمة مرئية من برنامج حماية المجتمع المحلي في جمهورية الكونغو الديمقراطية



المرفق ٣: استبيان نموذجي لأعضاء هيكل حماية المجتمع المحلي لجمع بيانات عن العوائق التي تعترض الحصول على الخدمات^٤

مقدمة

كعضو في لجنة حماية المجتمع المحلي، أود أن أفهم بشكل أفضل العوائق المختلفة التي يواجهها الناس في مجتمعنا المحلي في الحصول على الخدمات الطبية والقانونية والنفسية والاجتماعية، والمشاكل التي تواجههم عند استخدام هذه الخدمات.

والهدف من ذلك هو تحديد الكيفية التي يمكن بها إيجاد حلول لبعض العوائق، من خلال المناقشات أو المفاوضات أو المناصرة على الصعيد المحلي على سبيل المثال.

لن يُذكر اسمكم، وليس من الضروري التحدث عن المشاكل الشخصية التي واجهتموها إذا لم تشعروا بالارتياح.

الاستئلة

١. في ما يتعلق بالحصول على الخدمات، ما هي المشاكل والعوائق التي تعتقدون أنها تعترض الناس في هذا المجتمع المحلي؟
٢. ما هو تأثير هذه المشاكل/الحواجز؟
٣. هل تعتقدون أن الجميع يمرّون بنفس التجربة، أم أنها خاصة بأشخاص مُعيّنين على وجه الخصوص؟
٤. هل تعتقدون أنه إذا جرى معالجة هذه المشاكل، سيكون الناس أكثر قدرة على الوصول إلى هذه الخدمات؟

^٤ تستند هذه الأداة العالمية إلى الوثائق التي أعدتها فرق الحماية التابعة لمنظمة أوكسفام في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

المرفق ٤: مصفوفة عوائق الوصول

العائق	بأي خدمة يتعلق؟	من يتسبب بالاعاقة؟	الاجراء المقترح	المخاطر المحتملة المرتبطة بالعمل	تدابير التخفيف	التحديات (التواريخ ضمناً)