

قياس التأثير والمساءلة
في حالات الطوارئ

دليل الجودة الكافية

قياس التأثير والمساءلة
فى حالات الطوارئ

دليل (الجودة الكافية)

مشروع بناء القدرات فى حالات الطوارئ

قياس التأثير والمساءلة فى حالات الطوارئ: (دليل الجودة الكافية) وضع كجزء من (مشروع بناء القدرات فى حالات الطوارئ). وجرى وضع هذا المشروع لسد الثغرات فى المواجهة الدولية للطوارئ. ويهدف المشروع إلى تحسين السرعة والجودة والفعالية التى ينفذ بها المجتمع الدولى الأرواح ويحسن بها العناية بالنساء والرجال والأطفال والمتضررين من الطوارئ ويحمى حقوقهم.

شكر وتقدير

لقد أتى تمويل هذا المشروع من مؤسسة بيل وميلندا جيتس ومن شركة مايكروسوفت. ولولا التزامها بتحسين قدرة هذا القطاع. لما كان من الممكن أن يرى هذا الدليل النور. ولذا نود أن نشكرهما على دعمهما.

المساهمون

يقوم (دليل الجودة الكافية) على مساهمات من العاملين فى الميدان وفى المقار الرئيسية فى المنظمات الدولية التالية:

- هيئة (كير) الدولية
- هيئة خدمات الإغاثة الكاثوليكية
- اللجنة الدولية للإنقاذ
- ميرسي كور
- منظمة أوكسفام البريطانية
- منظمة إنقاذ الطفولة
- منظمة الرؤية العالمية

كما أنه يقوم على مساهمات من العاملين فى مشروع (اسفير) . و(الشراكة) من أجل المساءلة الإنسانية. و(شبكة التعلم النشط من أجل تطبيق المساءلة عملياً). ومنظمات أخرى كثيرة. ويتضمن القسم الثامن من هذا الدليل مراجع ومصادر لمزيد من المعلومات مع الشكر. وهناك قائمة بالمساهمين الأفراد فى ظهر الكتاب.

قياس التأثير والمساءلة
فى حالات الطوارئ

دليل (الجودة الكافية)

مشروع بناء القدرات فى حالات الطوارئ

قياس التأثير والمسائلة في حالات الطوارئ

برقم الأيداع الدولي (٦-١١٨-٨٥٥٩٨-٠٠٩١٨)

«مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ» عام 2007.

الطبعة الإنجليزية الرؤية العالمية لصالح مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ عام 2007 برقم الإيداع الدولي 3 - 594 - 85598 - 0 - 978

الطبعة الإنجليزية الرؤية العالمية لصالح مشروع بناء القدرات في حالة الطوارئ لعام ٢٠٠٧

تم طبع النسخة العربية لأول مرة في عام ٢٠٠٨

عن مركز معلومات قراء الشرق الأوسط (ميريك) ودار أوكسفام للنشر والتوزيع لصالح (مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ)

عن دار أوكسفام برقم ٧٠٠٧-٥٩٨١-٩٧٧

قام بالترجمة العربية

(الرؤية العالمية لصالح مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ لعام ٢٠٠٨).

النسخة العربية - ميريك وأوكسفام G.B ٢٠٠٨

تعتبر حقوق الطبع محفوظة لهذا المطبوع. ولكن يجوز إعادة إصداره بأي طريقة بدون رسم لأغراض التدريس . و ليس لإعادة البيع . ويشترط الحصول علي إذن رسمي لكل هذه الأستعمالات . وعادة يتم منح الأذن فوراً أما للنسخ في أي ظروف أخرى أو لإعادة الأستعمال في منشورات أخرى . أو للترجمة أو للتصرف في المادة المنشورة . فيجب الحصول علي إذن كتابي مسبق من الناشر . وقد يتعين سداد رسم . يمكن الحصول علي هذا الكتاب من :-

مركز معلومات قراء الشرق الأوسط (ميريك) - ٢ شارع بهجت علي - أبراج المصري - برج (د)

الدور الأول - شقة (٤٢) - الزمالك - جيزة (١١٢١١) - مصر

Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide

This book was first published in the United Kingdom in English in March 2007

by Oxfam

publishing for the Emergency Capacity Building Project under Oxfam ISBN

978-0-85598-594-3

English text c World Vision International for the Emergencies Capacity

Building Project 2007

Arabic edition first published by Middle East Readers Information

Centre(MERIC) and Oxfam GB for the Emergency Capacity Building project April

under MERIC ISBN 978-xxxxxxxxxx and Oxfam GB ISBN 978-0-85598-618-6 2008

Arabic translation c World Vision International for the Emergencies Capacity

Building Project 2008

This Arabic edition c MERIC and Oxfam GB 2008

All rights reserved. This publication is copyright but may be reproduced by

any method without fee for teaching purposes but not for resale. Formal

permission is required for all such uses to enable the publisher to evaluate

the impact of its publications but will normally be granted immediately, for

copying in any other circumstances or for reuse in other publications, or

for translation or adaptation, prior written permission must be obtained

.from the publisher and a fee may be payable

Printed in Egypt by Speed for Promotion & Advertising

قياس التأثير والمسائلة في حالات الطوارئ

القاهرة-مركز معلومات قراء الشرق الأوسط(ميريك)٢٠٠٨

٨٠ ص - ١٥ سم

١- ضبط الجودة الإحصائية ١٥٨٥٦٢٠١٨٥

رقم الإيداع : ٨٠٦٩٤ : بتاريخ ٢٠٠٨/٤/٢

محتويات الدليل

- ١ مقدمة: العناصر الأساسية للمساءلة وقياس التأثير
- ٤ ما هو ...؟
- ٦ لماذا وكيف يستخدم دليل «الجودة الكافية»؟
- ٩ **القسم الأول** إشراك الناس في كل مرحلة
- القسم الثاني** وضع تصور للأشخاص المتضررين بحالة الطوارئ
- ١٣
- ١٧ **القسم الثالث** تحديد التغييرات التي يرغب الناس في رؤيتها
- ٢١ **القسم الرابع** تتبع التغييرات وجعل التغذية الراجعة عملية ذات اتجاهين
- ٢٥
- ٢٨ **القسم الخامس** استخدام التغذية الراجعة لتحسين أثر المشروع
- القسم السادس** الأدوات
- ٣٠ **الأداة ١** كيف تعرف الوكالة التي تنتمي إليها: قائمة بما يلزم معرفته
- ٣٢ **الأداة ٢** إلى أي حد أنت خاضع للمساءلة؟ التحقق من المعلومات العامة
- ٣٤
- الأداة ٣** كيف تشرك الناس طوال المشروع
- ٣٦ **الأداة ٤** كيف تضع لمحات مختصرة عن المجتمع المحلي المتأثر وتقييم الحاجات الأولية
- ٣٨
- الأداة ٥** كيف تدير مقابلة شخصية
- ٤٠
- الأداة ٦** كيف تدير مجموعة مناقشة
- ٤٢
- الأداة ٧** كيف تقرر ما إذا كنت ستعد مسجلاً
- ٤٣
- الأداة ٨** كيف تقيم الحاجات اللازمة لحماية الطفل
- ٤٤ **الأداة ٩** كيف تقوم بالملاحظة

٤٥	كيف تبدأ فى استخدام المؤشرات	الأداة ١٠
٤٨	كيف تعقد اجتماعا حول الدروس المستفادة	الأداة ١١
٤٩	كيف تضع آلية للشكاوى والاستجابة	الأداة ١٢
٥٢	كيف تقدم تقريرا شفهيًا	الأداة ١٣
٥٣	كيف تقول وداعًا	الأداة ١٤
٥٥	مبادرات أخرى للمساءلة	القسم السابع
٥٧	مصادر، ومعلومات إضافية، واختصارات	القسم الثامن
٦٨		شكرا
٧٠		لملاحظاتكم

مقدمة:

العناصر الأساسية للمساءلة وقياس التأثير

إن العناصر الأساسية للخضوع للمساءلة وقياس التأثير هي الأساس الذي تم وضع دليل (الجودة الكافية) عليه. وقد قام بوضع العناصر الأساسية المبنية أدناه ممثلو الوكالات السبع المشاركة في (مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ) وذلك في ورشة عمل عقدت في نيروبي في فبراير 2006.

العناصر الأساسية للمساءلة

كحد أدنى، ينبغي أن يقوم المشروع الإنساني بالآتي:

- ١- توفير معلومات عامة للمستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين حول منظماتهم وخططها وحقوقهم في المساعدات الإغاثية.
- ٢- إجراء تشاور مستمر مع أولئك الذين تتم مساعدتهم وينبغي أن يحدث ذلك بأسرع ما يمكن عند بداية عملية الإغاثة الإنسانية. ويستمر بانتظام طوال هذه العملية. وتعني كلمة (تشاور) تبادل المعلومات ووجهات النظر بين الوكالة والمستفيدين من عملها. ويكون هذا التبادل حول:
 - احتياجات وتطلعات المستفيدين
 - خطط الوكالة بشأن المشروع
 - حقوق المستفيدين
 - التغذية الراجعة وردود الأفعال من المستفيدين إلى الوكالة حول خططها والنتائج المتوقعة لها

- ٣- إنشاء آليات للتغذية الراجعة تتيح ما يلي:
- قيام الوكالات بإحاطة المستفيدين علمًا بسير المشروع وتطوره
 - توضيح المستفيدين للوكالات ما إذا كانت المشروعات تلبى احتياجاتهم
 - توضيح المستفيدين للوكالات ما أحدثه المشروع من تغيير في حياتهم
- ٤- الاستجابة والتكيف والتطور جأوبا مع التغذية الراجعة التي يتم تلقيها. والتوضيح لكل المعنيين ما تم إحداثه من تغييرات و/ أو لماذا كانت التغييرات غير ممكنة.

العناصر الأساسية لقياس التأثير

يقصد بقياس التأثير قياس التغييرات في حياة الناس (النتائج) التي يسفر عنها مشروع إنساني. وإيجاد توازن بين البيانات النوعية والكمية. وكحد أدنى، ينبغي أن يقوم العاملون في المشروع الإنساني بالآتي:

- ١- إعداد وصف أولي (نبذة) عن الأشخاص المتأثرين والمجتمعات المحلية ذات الصلة.
- ٢- تحديد النتائج المنشودة - بالتشاور مع الأشخاص المتأثرين - بأسرع ما يمكن.
- ٣- تتبع كل مدخلات المشروع ومخرجاته ومضاهاتها بالتغيير المنشود.
- ٤- جمع وتوثيق وجهات نظر الأفراد والمجتمع من خلال وسائل قائمة على المشاركة وذلك من أجل:
 - زيادة فهم ما يرغبون فيه من تغييرات
 - المساعدة على وضع خط البداية وتتبع التغيير.

- ٥- شرح النهاج وأوجه القصور لجمع المعنين بصدق وشفافية وموضوعية.
- ٦- استعمال المعلومات المجمعّة لتحسين المشروعات بانتظام وبصورة استباقية.

ما هو...؟

قياس التأثير

في دليل (الجودة الكافية) يقصد بعبارة (قياس التأثير) قياس التغييرات الحادثة كنتيجة لمشروع من مشروعات الطوارئ. وليس من السهل دائما القيام بذلك أثناء التصدي لحالة طوارئ. إلا أن قياس التأثير يعنى. فى أبسط أشكاله. سؤال الأشخاص المتأثرين عن (ما التغيير الذي نقوم بإحداثه؟) فوجهة نظرهم عن المشروع وتأثيره أهم من وجهة نظر أى شخص آخر غيرهم. وذلك هو السبب فى الضرورة الجوهرية لعمليات الخضوع للمساءلة والتي تهدف إلى التأكد من أن هؤلاء الأشخاص لهم كلمة فى المراحل الرئيسية من التصدي لحالة الطوارئ.

الخضوع للمساءلة

(الخضوع للمساءلة) هو الكيفية التى توازن بها منظمة ما احتياجات المجموعات المختلفة فى عملية صنع القرار لديها وفى أنشطتها. وتوجد لدى أغلب المنظمات غير الحكومية طرق تلبية ما تضعه المجموعات الأقوى. كالمناحين الممولين للمشروع أو الحكومات المضيفة. من شروط الخضوع للمساءلة. غير أن الخضوع للمساءلة يعنى. فى دليل (الجودة الكافية). التأكد من أن النساء والرجال والأطفال المتضررين من حالة طوارئ يشتركون أيضا فى تخطيط استجابتنا لحالة الطوارئ وفى تنفيذها والحكم عليها. وهذا من شأنه أن يساعد على ضمان أن يكون للمشروع التأثير الذى يريدونه.

المستفيد

تتضمن عبارتا (الأشخاص المتضررون من حالة الطوارئ) و(المستفيدين) المستخدمتان فى دليل (الجودة الكافية) جميع أفراد هذه المجموعات بغض النظر عن العمر أو الإعاقة أو العرق أو النوع الاجتماعى أو الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرى/ الإيدز أو الميل الجنسى أو المكانة الاجتماعية. ما لم ينص على خلاف ذلك.

الجودة الكافية

فى هذا الدليل يقصد بعبارة (الجودة الكافية) اختيار حل بسيط بدلاً من آخر متقن. ولا تعنى (الجودة الكافية) ما هو دون الأفضل: بل يعنى الاعتراف بأن تبنى نهج سريع وبسيط فى قياس التأثير والخضوع للمساءلة - عند التصدى لحالة طوارئ - قد يكون الإمكانية العملية الوحيدة. وعندما يتغير الوضع ينبغى اعترام مراجعة الحل المختار وتغيير النهج وفقاً لذلك.

لماذا نستخدم هذا الدليل وكيف؟

كثيرا ما لا يتم، أثناء حالة طوارئ، طرح الأسئلة التي تساعد على تحديد ما هو ناجح فيما يتم القيام به وما هو ليس كذلك. بل تترك هذه الأسئلة لمن يتولون التقييم. ونتيجة لذلك فإن المعلومات، التي كان يمكن أن تثرى صنع القرار وتنقذ أرواحا، لا يتم أحيانا اكتشافها إلا بعد انقضاء الأزمنة.

إن إحدى طرق اكتشاف الاختلاف أو التأثير الذي يحدثه مشروع ما هو سؤال النساء والرجال والأطفال الذين حوصروا في وضع الطوارئ. وقد ظلت المنظمات غير الحكومية تعد، منذ سنوات طويلة، بأن تكون (خاضعة للمساءلة) أمام هؤلاء؛ بالتماس آرائهم ووضعها في صميم تخطيط وتنفيذ والحكم على استجابتها للطوارئ التي تلم بهم.

ومن حيث الممارسة العملية فإن ذلك وعد ثبت أنه من الصعب الوفاء به. فهناك مجموعة عوامل - ومن بينها الافتقار إلى الدراية الفنية، الوقت أو العمالة، وكذلك الوضع نفسه - كثيرا ما يجعل قياس التأثير والخضوع للمساءلة منطقتين لا يمكن الذهاب إليهما أثناء التصدي للطوارئ.

وقد حضر، في فبراير ٢٠٠٦، عاملون ميدانيون من سبع منظمات دولية غير حكومية ورشة عمل في نيروبي، وألقوا نظرة فاحصة على واقع إمكانية وضع قياس التأثير والخضوع للمساءلة موضع الممارسة العملية على الأرض أثناء حالة طوارئ. واتفقوا على بعض الأفكار الجوهرية أو العناصر الأساسية، وهي مبينة على الصفحات (١-٣). وكانت النتيجة هي هذا الكتاب والأدوات المتضمنة فيه ونهج (الجودة الكافية).

ويستهدف هذا الدليل موظفي ومديري المشروعات المتمركزين في الميدان. ويهدف إلى مساعدتهم على جعل قياس التأثير والخضوع للمساءلة جزءا من عملهم. ويستمد فحواه من عمل المنظمات الدولية غير الحكومية والمبادرات التي تشترك فيها وكالات متعددة، مثل مشروع (اسفير) وشبكة التعلم النشط من أجل تطبيق المساءلة عمليا، والشراكة من أجل المساءلة الإنسانية. (بيبول إن آيد). انظر صفحة ٥٥ للاطلاع على معلومات عن هذه المبادرات.

ولا يحل هذا الدليل محل سياسات المنظمات غير الحكومية الفردية أو المبادئ المشتركة للمبادرات ذات الوكالات المتعددة. وهو ليس بالكلمة الأخيرة حول قياس التأثير والخضوع للمساءلة. إلا أنه. يبين بعض النهج السريعة والبسيطة. يهدف إلى مساعدة العاملين المتمركزين في الميدان على توجيه سؤالين واستعمال إجابتهما لإثراء العمل الذي يقومون به والقرارات التي يتخذونها. وهذان السؤالان هما:

ما هو التغيير الذي نقوم بإحداثه؟

كيف يمكننا إشراك النساء والرجال والأطفال المتضررين من حالة طوارئ

كيفية استخدام الدليل

يمكن قراءة أقسام الدليل من القسم الأول إلى الخامس على حدة أو بالتتابع. ويشتمل كل قسم على وصلات إرشادية إلى أدوات مقترحة بشأن قياس التأثير والمساءلة في حالات الطوارئ. ويبين القسم السادس هذه الأدوات. وتعتبر قلة من هذه الأدوات جديدة. فهي مأخوذة بتصريف من عمل الوكالات الأعضاء في مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ والشراكة في الخضوع للمساءلة في المجال الإنساني ومن نصوص عادية. وهي لا تمثل قائمة مستوفية. إلا أن الأدوات تم جمعها هنا لأن العاملين الميدانيين قلما تكون لديهم فرصة لتوثيق أو استرجاع أدوات لقياس التأثير والخضوع للمساءلة في خضم التصدي لوضع من أوضاع الطوارئ.

تذكر أن أدوات (الجودة الكافية) ليست برامج عمل. بل هي أدوات مقترحة وليست مفروضة. ويمكن استعمال كل منها بمفردها أو مقرونة بأدوات أخرى. استعمل رأيك ومهارتك وخبرتك أنت في البت فيما إذا كنت ستستعمل أي أداة منها أم ستقوم بتعديلها ليلائم حاجتك.

تذكر أن العاملين الميدانيين لازالوا يحتاجون إلى قدر ملائم من التدريب والمشورة والدعم.

ولا يعني اتخاذ نهج (الجودة الكافية) التصرف بما هو دون الأفضل: بل يعني استعمال حلول بسيطة بدلا من أخرى مفصلة ومتقنة. إن الأداة التي تكون (جيدة بقدر كاف) اليوم يمكن - وينبغي - أن يعاد فيها النظر غدا في ضوء الاحتياجات أو الموارد أو الوضع الأمني الذي يكون قد تغير. وأخيرا. وليس آخرًا فإن استعمال نهج (الجودة الكافية) يعني اختيار أدوات آمنة وسريعة وسهلة الاستعمال في السياق الذي تعمل فيه. وتشمل الأسئلة التي تساعد على اختبار ما إذا كانت أداة ما (جيدة بقدر كاف) ما يلي:

- هل يمكننا استعمال هذه الأداة بدون تعريض العاملين الميدانيين والأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ إلى الخطر؟
- هل تلبى المتطلبات الجوهرية في هذا السياق في هذا الوقت؟
- هل هي واقعية؟
- هل لدينا الموارد - الوقت والعاملين والمتطوعين والمال - لاستعمالها؟
- هل هي مفيدة لمن يستخدمونها؟
- هل هي بسيطة بالقدر الضروري؟
- هل راجعنا القِيم والمعايير والمبادئ التوجيهية الإنسانية المقبولة على نطاق واسع؟
- هل ستكون (جيدة بقدر كاف) غدا؟ متى سنعيد النظر في استعمالنا لهذه الأداة

القسم الأول:

إشراك الناس في كل مرحلة

لماذا؟

من المهم إشراك أكبر عدد ممكن من أصحاب المصلحة في المشروع. بمن فيهم المانحون ومسئولو الحكم المحلي والمنظمات الأخرى غير الحكومية. إلا أن المواثيق والمبادئ والمعايير الإنسانية وبيانات البعثات تشدد على أن النساء والرجال والأطفال المتضررين من الطوارئ يجب أن يأتوا في المقدمة. فالخضوع للمساءلة يعنى تزويدهم بمعلومات كافية وفي الوقت المناسب عن المنظمة وأنشطتها المقترحة. ويعنى التأكد من أن لديهم فرص للتعبير عن آرائهم وللتأثير على تصميم المشروع وبيان ما يريدون رؤيته من نتائج والحكم على النتائج التي يحققها المشروع. ويقول المختصون في المجال الإنساني أن الخضوع للمساءلة هو أيضا حق وقيمة أساسيين.

متى؟

كثيرا ما تفترض المنظمات الدولية غير الحكومية أن الجميع يعلمون من هم وماذا يعملون. وهذا أحيانا خطأ. عليكم بالبدء في تزويد الناس بمعلومات عن الوكالة التي تنتمى إليها بمجرد أن يسمح الوضع والأمن بذلك. وبالمثل، احرص على توفير معلومات، كلما كان ذلك ممكنا. عن خطط المشروع وحقوق النساء والرجال والأطفال المتضررين من حالة الطوارئ (بما في ذلك حقهم في مواد الإغاثة والخضوع للمساءلة). قم بتوفير معلومات في كل مرحلة من دورة المشروع إلى أن تكتمل استراتيجية الخروج الخاصة بوكالتك.

كيف؟

استعمل أي وسائل متاحة محليا، بما فيها لوحات الملاحظات، والاجتماعات، والصحف، وبرامج الراديو، لتوفير معلومات للجمهور ومعلومات عن المشروع باللغات المحلية. تأكد من إحاطة العاملين، لاسيما الجدد منهم، علما بالوكالة التي تنتمي إليها وبعملك (الأداة ١). تأكد من الكيفية التي تصل بها المعلومات إلى النساء وكذلك الرجال أثناء تقييم الاحتياجات ورصدها وأن النساء والأطفال والأشخاص الآخرين المتأثرين بحالة الطوارئ لا يتم إقصائهم اختبر خضوعك للمساءلة مستعملا الأداة ٢.

استعمل نهج (الجودة الكافية) ومعرفتك بالوضع المحلي والموارد والأمن للمساعدة في تحديد الأدوات الأخرى التي يتعين استعمالها. وتتضمن الأقسام من الثاني إلى الخامس اقتراحات أخرى بشأن كيفية إشراك الأشخاص طوال مدة الاستجابة للحالة الطارئة.

أدوات مقترحة

الأداة ١: كيف تعرف الوكالة التي تنتمي إليها: قائمة بما يلزم معرفته
 ◀ ص ٣٠

الأداة ٢: إلى أي حد أنت خاضع للمساءلة؟ التحقق من المعلومات العامة
 ◀ ص ٣٢

الأداة ٣: كيف تشترك الناس طوال المشروع ◀ ص ٣٤

الأداة ١٤: كيف خي مودعا ◀ ص ٥٣

إشراك الناس وتقديم المعلومات في سري لانكا

في أمبارا قمنا. حال انتهاء كارثة تسونامي في آسيا عام ٢٠٠٤. بإنشاء لجنة للبرنامج. وعقدنا اجتماعا عاما كبيرا وطلبنا من الناس تحديد ١٥ متطوعا لدعم العمل. وقد قمنا بعملية التحليل مستخدمين هؤلاء المتطوعين.

وتوخيا للشفافية وضعنا قائمة المستفيدين على لوحة إعلانات عامة متضمنة المعايير المستخدمة في اختيارهم. وأعطينا المجتمع المحلي أسبوعا واحدا للاطلاع على القائمة وإبداء شكاوى بشأنها. وفعّلنا نفس الشيء في باتيكالوا. ونقوم حاليا بعمل نشرة من ٤ صفحات عن عملنا لكي يتعرف علينا الناس.

المصدر: Cherian Mathew Oxfam GB Sri Lanka

القسم الثانى:

وضع تصور للأشخاص المتضررين بحالة الطوارئ

لماذا؟

ضع تصورا أساسيا للسكان للمساعدة على تحديد من هم الأكثر احتياجا لمساعدتك. وتختلف درجة تضرر النساء والرجال من الطوارئ. فيكون بعض الأشخاص أكثر عرضة للخطر من غيرهم بسبب سنهم أو إعاقاتهم أو عرقهم أو وضعهم الاجتماعى أو ديانتهم. ومن الضروري مكان توفير معلومات أساسية عن السكان لمساعدتك على بدء اتخاذ قرارات استجابتك. وقد تعرض الهيئات، التي تتحرك دون بدء تقييم من يلحقهم الضرر وشكل هذا الضرر، المساعدة التي تكون غير ضرورية أو غير مناسبة أو تفشل فى الوصول إلى الفئات الأكثر تضررا.

متى؟

تكون الهيئات الإنسانية فى حاجة إلى التحرك بسرعة عندما تتعرض الأرواح لخطر وشيك. لا تنتظر حتى تحصل على معلومات كاملة عن الأشخاص المتضررين. ولكن ابدأ فى تكوين تصور عن أولئك المتضررين فى أسرع وقت ممكن خلال مرحلة تقييم الاحتياجات. واصل تحديث معلوماتك وأضف إليها كلما تغير الموقف وعندما تجد المزيد.

كيف؟

تختلف كل حالة طوارئ عن غيرها. وقد تفسح الكوارث التي تبدأ ببطء مزيداً من الوقت للتقييم. بيد أنه في حالة الصراع أو حالات الطوارئ المفاجئة قد تكون عملية جمع المعلومات صعبة ومحفوفة بالمخاطر بالنسبة للعاملين الميدانيين والمستفيدين. وهذا يجعل من الأهمية بمكان للعاملين أن يقفوا على المعلومات الثانوية المتاحة بالفعل. ويمكن أن تأتي المعلومات الثانوية من:

- عمالك الميدانيون المحليون
- ملفات هيئتك
- منظمة أخرى، مثل الحكومة أو الأمم المتحدة أو منظمة غير حكومية محلية أو دولية

من المحتمل أن تحتفظ الهيئات الحكومية ووكالات الأمم المتحدة على سبيل المثال ببيانات إحصائية عن المنطقة المضارة في حالة الطوارئ.

على الرغم من هذا، يمكن في معظم حالات الطوارئ إشراك بعض المستفيدين على الأقل قبيل بدء استجابتك. ويمكن إعادة وضع التصور عندما يسمح الوقت ويسهل الوصول إلى المناطق المضارة).

ويجب أن تضم فرق التقييم كل من النساء والرجال: حيث سيصعب على فريق من الذكور تقييم ما تعانيه الإناث من استضعاف. وينبغي أن يتحدث الفريق مع النساء وكذا الرجال وأن يقيم احتياجات الجماعات الأخرى التي تتعرض لخطر إضافي مثل الأطفال (الأداة ٨). ويجب على العاملين محاولة التحقيق من المعلومات التي تلقونها متى أمكن ذلك. بغرض اختبار دقتها.

اعمل من أجل تنسيق المساعدة مع المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية حيثما أمكن ذلك: شارك في التقييمات مشتركة واستفد من الموارد المحلية وتقاسم المعلومات والقرارات و/ أو حدد الثغرات.

أدوات مقترحة

- الأداة ٤ كيف تضع لحات مختصرة عن المجتمع المحلي المتأثر وتقدر الحاجات الأولية ◀ صفحة ٣٦
- الأداة ٥ كيف تدير مقابلة شخصية ◀ صفحة ٣٨
- الأداة ٦ كيف تدير مجموعة مناقشة ◀ صفحة ٤٠
- الأداة ٧ كيف تقرر ما إذا كنت ستعد مسحا ◀ صفحة ٤٢
- الأداة ٨ كيف تقيم الاحتياجات اللازمة لحماية الطفل ◀ صفحة ٤٣

إشراك الأشخاص المتضررين من حالة الطوارئ، قبل بدء الاستجابة الإنسانية

هناك ضرورة ملحة في أثناء الأزمات المفاجئة للتحرك بسرعة. إلا أنه يمكن دائما التحدث مع بعض الأشخاص المتضررين. ومع وضع القيود الزمنية في الاعتبار. لن يتسنى إلا إجراء القليل من المقابلات. لذا ينبغي انتقاء من تجرى معهم المقابلات بعناية.

تكون الخطوة الأولى هي تحديد المناطق الأكثر تضررا بالاستعانة بالمعلومات الثانوية ومصادر المعلومات الرئيسية. ثانياً يجرى اختيار المجموعات الأكثر استضعافا عبر تشاور سريع في موقع الحدث مع مختلف المشاركين. وأخيراً. يستعان بأخذ عينات عشوائية لاختيار مصادر معلومات فردية وجماعية. يمكن اتخاذ كل من هذه الخطوات الثلاث في أقل من ساعة على الرغم من أن دقة العملية ستتحسن بتوافر مزيد من الوقت. يجب ألا تؤخر الهيئات نشر الموارد الميدانية إلى أن تتلقى معلومات كاملة. إلا أنه يجب عليهم ضبط الأنشطة مع حسن نوعية المعلومات. فالتقييم والتنفيذ ينبغي أن يسيرا في خطين متوازيين.

القسم الثالث:

تحديد التغييرات التي يرغب الناس في رؤيتها

لماذا؟

إن الأشخاص المتضررين من جراء إحدى حالات الطوارئ هم أفضل من يحكمون على مصالحهم. والتغييرات التي يودون رؤيتها هي مؤشرات هامة للاختلاف الذي يحتمل أن يحدثه مشروع ما وما سيكون له من أثر. وعندما يتمكن المستفيدون من تحديد تلك التغييرات والمساهمة في صنع القرار، يتوقع أن يكون للمشروع أثر أكبر. وبالعكس. عندما لا يجرى إشراك هؤلاء الأشخاص قد تخطئ الاستجابة هدفها وتغفل الجماعات المستضعفة وتبدد المال وتزيد المعاناة.

يتوقع أن يكون الأشخاص الذين اشتركوا في تصميم مشروع ما أكثر إحساسا بأنه مشروعهم وأن يتحملوا مسؤوليته. وهذا أمر هام بشكل خاص عندما توفر المنظمات غير الحكومية المعدات. مثل مضخات المياه والمراحيض. التي تتطلب صيانة على المدى الطويل من قبل المجتمع.

متى؟

قد يكون الضغط من قبل وسائل الإعلام والمانحين والحكومات كاسحا في بداية الاستجابة. ويمكنه أن يدفع الهيئات إلى إعطاء وعود والتزامات. قد لا يتمكنون من الوفاء بها. ولكن اسأل الأشخاص المتضررين في أسرع وقت ممكن عن شعورهم وما يريدونه أن يتحقق كنتيجة للمشروع. فما انقلب رأسا على عقب الآ منازلهم وأسرههم بل وعالمهم كله.

إن التشاور لا يعنى اجتماعا واحدا منفصلا بعد اتخاذ آخرين جميع القرارات الكبرى. وإنما يعنى الاتصال في التوقيت المناسب والمعلومات ذات الصلة لمساعدة هؤلاء الأشخاص على صنع القرارات والتفاوض على مدار دورة المشروع وأن يكونوا منفتحين وواقعيين بشأن ما تستطيعه هيئتكم وما لا تستطيعه.

كيف؟

استخدم أكثر من طريقة للتشاور مع هؤلاء الأشخاص إن أمكن: مثل اجتماع في القرية (الأداة ٣) مجموعة مركزية إضافية (الأداة ٦) بغية الوصول إلى مختلف الأشخاص. اجر مناقشات منفصلة للوقوف على ما تريده جماعات بعينها داخل المجتمع. لا تفترض أن الأرقام التقليدية للسلطات تتحدث بالنيابة عن النساء والأطفال والشيوخ أو غيرهم من الجماعات المستضعفة أو المهمشة المحتملة.

استعن بالتشاور للبدء في إيجاد مؤشرات كمية وكمية هامة للمجتمع (الأداة ١٠). احتفظ بسجل أساسى لتدوين مناقشاتك والاحتياجات التي جرى خديدها ومجموعة المؤشرات (حتى ولو لم يطلب المانحون منك ذلك). استخدم هذه السجلات للمساعدة في قياس التغير والأثر وتوثيق الدروس الهامة المستفادة وإخطار موظفى المشروع وأنشطة المشروع (الأداة ١١).

أدوات مقترحة

- الأداة ٣ كيف تشرك الناس طوال المشروع ◀ صفحة ٣٤
- الأداة ٥ كيف تدبر مقابلة شخصية ◀ صفحة ٣٨
- الأداة ٦ كيف تدبر مجموعة مناقشة ◀ صفحة ٤٠
- الأداة ١٠ كيف تبدأ في استخدام المؤشرات ◀ صفحة ٤٥
- الأداة ١١ كيف تعقد اجتماع حول الدروس المستفادة ◀ صفحة ٤٨

التشاور مع الأشخاص المعنيين بشأن ما يريدون تحقيقه في أسرع وقت ممكن

لقد حركت الحكومات والمنظمات غير الحكومية ومقاولو القطاع الخاص سريعا لبدء توفير منازل مؤقتة للأسر المشردة في أعقاب موجات المد العاتية (تسونامي) في عام ٢٠٠٤. إلا أنهم نادرا ما أشركوا الأسر المضارة في مناقشات التخطيط. وفي أسوأ الأحوال. كانت بعض المنازل رديئة التصميم وتثبت استحالة العيش فيها بل وكان يجب إزالتها.

وفي خطة رائدة في سريلانكا. عقدت أوكسفام ورش عمل التخطيط مع نساء ورجال مشردين. واستعانت أوكسفام بمعايير ومؤشرات عالمية وضعها مشروع (اسفير) كما وافق عمالها الميدانيون على حجم المنازل وتصميمها وموادها وبنائها. وذلك في مناقشات مع الأسر المضارة قبل الشروع في البناء.

المصدر: Ivan Scott, Oxfam GB

القسم الرابع:

تتبع التغييرات وجعل التغذية الراجعة عملية ذات اتجاهين

لماذا؟

تتبع باستمرار السلع والخدمات المقدمة حتى تكتشف إلى أي حد تدار أنشطة المشروع بالصورة المرجوة. وشجع أيضا التغذية الراجعة . بما فيها الشكاوى . من قبل الأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ . لتتبين ما إذا كان المشروع يحقق التغييرات التي يرغبون فيها . اجعل من التغذية الراجعة عملية ذات اتجاهين . قدم تقريرا للأطراف المستفيدة عن التقدم الذي تم إحرازه مقابل المؤشرات . وعن الموضوعات التي أثاروها .

وتتبع التغييرات . وتوفير تغذية راجعة ذات اتجاهين . أمران لا غنى عنهما بالنسبة إلى :

- اتخاذ القرارات وإجراء التحسينات
 - اكتشاف الثغرات، والحاجات الجديدة، والمشكلات المحتملة
 - تقديم الدعم للموظفين وإبداء الاستجابة تجاه ما يقومون به من أعمال
 - التأكد من إنفاق المال على الوجه الصحيح
 - إطلاع المجتمع المحلي وأصحاب المصلحة الآخرين على حقائق الأمور
 - أولا بأول . وإشراكهم في الجهود المبذولة
 - إقامة الدليل على الخضوع للمساءلة
- والتغذية الراجعة قد تكون إيجابية أو سلبية . لكن الشكاوى تعنى أن الأمور قد تكون انحرفت عن المسار الصحيح . ووجود آلية للشكاوى والاستجابة أمر ضروري لتحقيق الأثر المطلوب. والخضوع للمساءلة . والتعلم . وهي شرط أساسي للكشف عن أي شكل من أشكال الفساد وإساءة الاستعمال والاستغلال .

متى؟

ينبغي المواظبة بقدر الإمكان على التتبع والتغذية الراجعة وتقديم التقارير للأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ خلال تنفيذ المشروع. و يكتسب هذا الأمر

أهمية خاصة عندما يكون معدّل تناوب الموظفين الميدانيين كبيراً : إذ يساهم في الحفاظ على الاستمرارية . وعلى وجود فهم عام لما يركز عليه المشروع . ويجب أن يكون نظام الشكاوى والاستجابة جاهزاً للعمل في أسرع وقت ممكن عند انطلاق المشروع (الأداة ١٢) .

كيف؟

استخدم سجلات المشروع للمساعدة في إعداد الأسئلة التي تتبع مسار التقدم والتغيرات مقابل المؤشرات الموضوعية من قبل . وإذا لم تكن هناك مؤشرات موضوعة بالنسبة للمجتمع المحلي . استخدم التغذية الراجعة كوسيلة لتحقيق ذلك .

اجمع وسجل الآراء التي أدلى بها كل من الأفراد والمجتمع المحلي حول المشروع . تأكد من توافر القدرة لدى جماعات مختلفة داخل المجتمع المحلي على إعطاء تغذية راجعة في صورة مجموعات منفصلة إذا دعت الضرورة . احرص على التنسيق مع المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية الأخرى حيثما يكون ذلك ممكناً . بتقاسم المعلومات معهم أو دعوتهم إلى المشاركة في الاجتماعات التي تعقدها حول الدروس المستفادة (الأداة ١١) .

لا تجمع معلومات أكثر مما يمكنك تحليله واستعماله . قدم أكبر قدر ممكن من التقارير إلى اللجان والجماعات المتأثرة . وإلى أصحاب المصلحة المهمين الآخرين . استخدم الصور الفوتوغرافية والأفلام . والعروض إن أمكن . لإبراز التغيرات التي حدثت منذ انطلاق المشروع . ما هو التقدم الذي يتم إحرازه مقابل المؤشرات الموضوعية ؟ ما الذي تتعلمه من التغذية الراجعة والشكاوى ؟

إذا ما استند تقريرك على معلومات محدودة تكون قد استقيتها من قرية بعينها أو فريق مناقشة . فاشرح بشفافية ما الذي دعاك إلى ذلك . هل هناك تغييرات طرأت على المشروع أو دواعي لتأخيره ؟ اشرح الأسباب . بعد تسليم التقرير . أعط الناس الفرصة لمناقشتك فيه .

أدوات مقترحة

- الأداة ٦ كيف تدير مجموعة مناقشة ◀ صفحة ٤٠
- الأداة ٩ كيف تقوم بالملاحظة ◀ صفحة ٤٤
- الأداة ١٠ كيف تبدأ في استخدام المؤشرات ◀ صفحة ٤٥
- الأداة ١١ كيف تعقد اجتماعا حول الدروس المستفادة ◀ صفحة ٤٨
- الأداة ١٢ كيف تضع آلية للشكاوى والاستجابة ◀ صفحة ٤٩
- الأداة ١٣ كيف تقدم تقريرا شفويا ◀ صفحة ٥٢

تتبع التغذية الراجعة من قبل المستفيدين في دارفور

استقى موظفو منظمة (مدير) آراء ٨٠٠ مريض في عشر عيادات بغرب دارفور حول الخدمات المقدمة لهم .

بعد زيارة لأحد المستوصفات . أودع كل مريض قرصا مدمجا محمل عليه رسم لوجه ضاحك . أو وجه عابس . في واحدة من حاويات ثلاث مختلفة . وعكس القرص مستوى الرضا عن (١) فترة الانتظار. (٢) سلوك أعضاء الفريق. و (٣) جودة المعلومات عن الأدوية الموصوفة.

واستطاع الموظفون بسرعة. من خلال عد الوجوه الضاحكة والعايسة. قياس مستويات الرضا وتحويلها إلى نسب مئوية. وعملت النسب المئوية كمؤشرات كمية لمراجعة التغيير في مستويات الرضا مستقبلا .

المصدر: Rebekka Meissner, Zachariah Ahmed Adam, and Robert Schofield.

Medair

القسم الخامس:

استخدم التغذية الراجعة لتحسين أثر المشروع

لماذا؟

يساعد التتبع والتغذية الراجعة وتقديم التقارير، الفرق الميدانية على معرفة الجوانب التي تعمل بنجاح وتلك التي لا تعمل كذلك. خلال المشروع، ذلك أن الأخطاء يمكن أن يكون لها عواقب وخيمة بالنسبة للأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ. ويعنى تقاسم الدروس المستفادة واتخاذ الإجراءات في أثناء تقدم المشروع، أن الممارسات الجيدة يمكن تكرارها، وأن الممارسات الأقل جودة يمكن تصحيحها في أسرع وقت ممكن.

متى؟

حلل المعلومات التي حصلت عليها من عملية التتبع والتغذية الراجعة من قبل المستفيدين، وخصها، وأحلها إلى اجتماعات تخطيطية بأسرع وقت ممكن. وإذا لم تستخدم المعلومات المستمدة من هذه العملية، فإن جميعها يكون مضبعة للوقت واستنزافا للموارد بالنسبة للفريق والمستفيدين.

اتخذ إجراء عاجلا قبل الاجتماعات التخطيطية المقررة إذا دعت الضرورة لذلك. مثلا إذا كشفت عمليات الرصد عن أي مما يلي: أدلة ذات نوعية رديئة، مخاطر خيخ بالموظفين أو المستفيدين، أو ادعاءات بالفساد أو الانتهاك الجنسي. تقاسم النجاح أو الفضل في الإنجاز مع الآخرين في نهاية المشروع أو عند تسليمه إلى المجتمع المحلي.

كيف؟

احرص على استخدام المعلومات التي جمعت من خلال التغذية الراجعة أو عند تتبع التقدم المتحقق مقابل المؤشرات، في اتخاذ القرارات وإحداث التغييرات اللازمة للمشروع. وتقدم الأداة ١٢ والإطار الوارد في صفحة ٢٧ دليلا على كيف يمكن لآليات الرصد والشكاوى تحديد الثغرات وتحسين أثر المشروع وشموليته.

فكر في الأسئلة أو الشكاوى المتكررة التي وصلت إليك : هل تستطيع تضمين الردود عليها في قوائم الحاجة إلى المعرفة للفريق الميداني (الأداة ١) أو في صحائف المعلومات للأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ؟

انظر في دعوة المستفيدين إلى اجتماع حول الدروس المستفادة . احتفظ بسجل مكتوب للمناقشات التي تؤدي إلى إدخال تغييرات مهمة بالمشروع . والأسباب التي تدعو إلى ذلك . تقاسم التقارير المرحلية عن المشروع مع المستفيدين (الأداة ١٣) . لا تنس أن تحيي الآخرين مودعا عند نهاية المشروع .

تقاسم النجاح والدروس المستفادة والفضل في الإنجاز مع المجتمع المحلي . أعلن نهاية المشروع باتخاذ ما يليق بالمناسبة من إجراءات شكلية ومجاملات واحتفالات (الأداة ١٤) .

أدوات مقترحة

- الأداة ١ كيف تعرف الوكالة التي تنتمي إليها: قائمة بما يلزم معرفته ◀
صفحة ٣٠
- الأداة ١١ كيف تعقد اجتماع حول الدروس المستفادة ◀ صفحة ٤٨
- الأداة ١٢ كيف تضع آلية للشكاوى والاستجابة ◀ صفحة ٤٩
- الأداة ١٣ كيف تقدم تقريرا شفها ◀ صفحة ٥٢
- الأداة ١٤ كيف تقول وداعا ◀ صفحة ٥٣

استخدام التغذية الراجعة من قبل الأطفال فى محاولة تحسين أثر المشروع

يشمل مشروع الاتحاد المعنى بالأمن الغذائى فى الجنوب الأفريقى فى حالات الطوارئ، منظمة (كبرى)، وخدمات الإغاثة الكاثوليكية، ومنظمة الرؤية العالمية، ووكالة الأذفنتست الدولية للتنمية والإغاثة، وكان الغرض من إقامة عمية (الاستماع إلى الأطفال) فى زيمبابوى، هو رصد برنامج للتغذية المدرسية و فهم انعدام الأمن الغذائى من وجهة نظر الأطفال.

وقد استخدم موظفو المشروع المقابلات الشخصية مع الأفراد ومجموعات المناقشة، وجرى اختيار خمس مدارس من كل منطقة فى زيمبابوى، وعقدت فى كل شهر مقابلات شخصية مع ثلاثة أطفال من كل فصل مدرسى، وخصصت مجموعات مناقشة منفصلة للبنات والأولاد الأكبر سناً.

وجاوزت النتائج المؤشرات الكمية بالنسبة للأطفال (العمر، الطول، الوزن) بالرغم من أهميتها، واكتشف المشروع أن كثيراً من التلاميذ الذين أجريت معهم المقابلات الشخصية لا يمكنهم سداد الرسوم الزهيدة التى حصلها المدارس من أجل تغطية تكلفة إعداد الغذاء، وفى بعض الحالات، حظر على الأطفال تناول الطعام، وفى حالات أخرى تم منعهم من دخول المدرسة.

وفى حين كانت الرسوم ضرورية لبعض المدارس، أوضحت التحليلات أن ضررها كان أكثر من نفعها، ومن ثم، تشاور المشروع مع المسؤولين الحكوميين المحليين وكبار رجال التعليم حول كيفية إلغاء الرسوم أو تقليل الأعباء المطلوبة، وفى الوقت نفسه جمع مزيد من التبرعات للمدارس الأشد احتياجاً.

القسم السادس:

الأدوات

قائمة الأدوات

- | | | |
|----|----|---|
| ٣٠ | ١ | كيف تعرف الوكالة التي تنتمي إليها: قائمة بما يلزم معرفته |
| ٣٢ | ٢ | إلى أي حد أنت خاضع للمساءلة؟ التحقق من المعلومات العامة |
| ٣٤ | ٣ | كيف تشرك الناس طوال المشروع |
| ٣٦ | ٤ | كيف تضع لمحات مختصرة عن المجتمع المحلي المتأثر وتقييم الحاجات الأولية |
| ٣٨ | ٥ | كيف تدير مقابلة شخصية |
| ٤٠ | ٦ | كيف تدير مجموعة مناقشة |
| ٤٢ | ٧ | كيف تقرر ما إذا كنت ستعد مسحا |
| ٤٣ | ٨ | كيف تحسب الحاجات اللازمة لحماية الطفل |
| ٤٤ | ٩ | كيف تقوم بالملاحظة |
| ٤٥ | ١٠ | كيف تبدأ في استخدام المؤشرات |
| ٤٨ | ١١ | كيف تعقد اجتماعا حول الدروس المستفادة |
| ٤٩ | ١٢ | كيف تضع آلية للشكاوى والاستجابة |
| ٥٢ | ١٣ | كيف تقدم تقريرا شفهيًا |
| ٥٣ | ١٤ | كيف تقول وداعا |

استخدام أدوات (الجودة الكافية)

تذكر: استخدام نهج الأدوات (الجودة الكافية) معناه انتقاء تلك الأدوات التي تكون أساسية . و آمنة . و سريعة . وسهلة الاستعمال فى الوضع الذى تعمل فى ظلّه . و لا تمثل هذه الأدوات قوالب سابقة التجهيز. وإنما هي مقترحات لتنتقي منها ما يناسب وليست وصفة مفروضة. كما إنها ليست الأدوات الوحيدة. إذ لك أن تستخدم خبرتك الشخصية و تقديرك للأمور فى تقرير ما إذا كنت ستستعمل أداة بعينها أم لا . ومتى تستعملها . وكيف توائم بينها وبين الوقت والمكان اللذين تعمل فى ظلّهما.

وتشمل الأسئلة التي يمكن أن تساعدك فى اختيار ما إذا كانت أداة ما (جيدة بالقدر الكافى) ما يلى :

- هل يمكننا استعمال هذه الأداة دون أن نعرض للموظفين الميدانيين والأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ؟
- هل تفى بالاحتياجات الأساسية فى هذا السياق وفى هذا الوقت ؟
- هل تتسم بالواقعية ؟
- هل تتوافر لدينا الموارد - الوقت والموظفون والمتبرعون والمال - اللازمة لاستعمالها ؟
- هل هي نافعة لمن يقوم بتطبيقها ؟
- هل هي سهلة بمثل ما هي ضرورية ؟
- هل كان مرجعنا فيها. القيم الإنسانية والمعايير والمبادئ التوجيهية. المقبولة على نطاق واسع ؟
- هل ستكون (جيدة بالقدر الكافى) غدا ؟ ومتى سنراجع استخدامنا لهذه الأداة ؟

الأداة ١ :

كيف تعرف الوكالة التي تنتمي إليها: قائمة بما يلزم معرفته

يمكن استخدام قائمة المراجعة هذه للمساعدة في التأكد من أن الموظفين الميدانيين يعرفون الردود على الأسئلة التي من المرجح أن يطرحها عليهم المستفيدون . والمسؤولون الحكوميون . وغيرهم . ويمكنك استعمالها في بداية المشروع أو بالتزامن مع الأداة ١١ لتلقي الموظفين الجدد .

من نحن ؟

١. ماذا تعنى منظمة غير حكومية ؟
٢. ما هو اختصاصنا ؟
٣. لماذا نتواجد وكالتنا في هذا المكان ؟
٤. من أين نحصل على المال ؟

هدفنا

٥. ما الذى نستطيع أن نفعله للأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ بالنسبة لما يلي :
 - (أ) المياه والصرف الصحى
 - (ب) المأوى
 - (ج) أسباب الرزق
 - (د) النهوض بالصحة العامة
 - (هـ) أنواع أخرى من المشاريع
٦. لماذا نقوم بذلك دون غيره من الأشياء ؟

المشروع والمجتمع المحلى

٧. أين يقع مشروعنا ؟
٨. من الذى قرر ذلك ؟
٩. من الذى اشترك في تقرير أنشطة المشروع ؟
١٠. ما هى خطة المشروع بأكمله ؟
١١. كم ستستغرق من الوقت ؟
١٢. من هم المستفيدون ؟
١٣. لماذا تم اختيار بعض الناس دون غيرهم ؟

١٤. من اشترك في تقرير ما ينبغي أن يكون عليه المستفيدون ؟
١٥. كيف يعمل المشروع ؟ وكيف يتم إشراك المستفيدين ؟
١٦. ما الذى سيسهم به المستفيدون ؟
١٧. ما الذى سنسهم به نحن ؟
١٨. كم ستكلفنا المواد ؟
١٩. ما هو التقدم المتحقق في هذا الشهر ؟ وما الخطة الموضوعية بالنسبة للشهر القادم ؟
٢٠. ما هو التحدى الرئيسى الذى يواجهه الموظفون الفنيون هذا الشهر ؟
٢١. ما الذى يفعله الموظفون الفنيون للتصدى لهذه التحديات ؟
٢٢. ما الذى سيحصل عليه المستفيدون بالضبط ؟
٢٣. متى سيحصلون عليه ؟

التعامل مع المشكلات أو الشكاوى (انظر أيضا الأداة ١٣)

٢٤. إذا حدث خطأ ما فى المشروع . ما الذى يستطيع الناس أن يفعلوه ؟
٢٥. إذا ظهرت مشكلة ما تتعلق بأحد قادة أو أعضاء المجتمع المحلى من يعملون معنا، ما الذى يستطيع الناس أن يفعلوه ؟
٢٦. إذا ظهرت مشكلة ما تتعلق بأحد موظفينا (فساد، غش واحتيال، سلوك سيئ) ما الذى يستطيع الناس أن يفعلوه ؟

المنظمات الأخرى والحكومة

٢٧. ما هي المنظمات غير الحكومية الأخرى التى تعمل فى موقع المشروع ؟
٢٨. ما الذى تفعله ؟
٢٩. ما نوع المساعدة الحكومية المتاحة ؟ وكيف يحصل الناس عليها ؟
٣٠. ما المشكلات الأخرى التى يتعرض لها الناس ؟ (مثلا ، تعرضهم للنزوح، عدم حصولهم على الأراضى، عدم تمكنهم من مقابلة المسؤولين الحكوميين من أجل تسوية المشكلات .)

مأخوذة من T. Gorgonio and A. Miller (٢٠٠٥) "Need To Know List ", Oxfam
GB (internal, adapted).

الأداة ٢ :

إلى أى حد أنت خاضع للمساءلة ؟ التحقق من المعلومات العامة

يمكن لهذه الأداة أن تساعدك في التحقق مما إذا كنت تمد الأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ بالمعلومات الأساسية عن وكالتك والمشروع . ومن خلال سؤال الناس عن المعلومات التي تلقوها ، تستطيع أن تتحقق من الكيفية التي ينظرون بها إليك . وما إذا كنت تزودهم بالمعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة .

ويمكن استخدام هذه الأداة في مراحل مختلفة خلال المشروع : في البداية . لتساعدك على أن توضح للآخرين من تكون وماذا تستطيع وكالتك أن تفعل (انظر أيضا الأداة ١) : بعد حدوث تغيرات مهمة . مثلا إذا خفض مستوى حصص الأغذية : وفي نهاية المشروع كجزء من استراتيجيتك للخروج.

بالنسبة لأعضاء الفريق الميداني

هل وفرت المعلومات (المقابلة) الواردة بقائمة المراجعة للمستفيدين ومثليهم بطريقة تجعل الوصول إليها أمرا ميسورا ؟

بالنسبة للأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ

هل تسلمت المعلومات (المقابلة) الواردة بقائمة المراجعة من موظفي المشروع ؟

قائمة المراجعة

لا	المعلومات الأساسية
	١- مواد إعلامية أساسية عن المنظمة غير الحكومية ٢- تفاصيل عن المشروع الحالي ٣- معلومات شاملة عن المشروع
	تقارير حول تنفيذ المشروع ٤- تقارير منتظمة عن أداء المشروع ٥- تقارير مالية منتظمة ٦- معلومات عن التغييرات المهمة بالمشروع
	فرص للمشاركة ٧- تواريخ ومواقع مناسبات المشاركة المهمة ٨- تفاصيل شاملة محددة لإبداء التعليقات والافتراضات ٩- تفاصيل عن كيفية إعداد الشكاوى المتعلقة بأنشطة المنظمات غير الحكومية

A.Jacobs (٢٠٠٥) "Accountability to Beneficiaries : A Practical Checklist", draft , Mango for Oxfam GB (adapted).

الأداة ٣ :

كيف تشرك الناس طوال المشروع

تقترح هذه الأداة طرقاً لتزويد الأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ بالمعلومات . واستشارتهم. وإشراكهم . وتقديم التقارير إليهم في كل مرحلة من مراحل المشروع . وقد وضعت أصلاً لكي تستخدم في القرى التابعة لإقليم أتشيه ؛ لكن يمكن تكييفها لتصلح لمواقع أخرى أيضاً .

قبل التقييم

- حدد أهداف التقييم وأعلنها بوضوح
- أخبر المجتمع المحلي والسلطات المحلية قبل إجراء التقييم بوقت كاف ، إذا كان ذلك في استطاعتك
- أشرك النساء والرجال على السواء في فريق المشروع
- أعد قائمة بالمجموعات المستضعفة حتى يمكن تحديدها خلال التقييم
- حقق ما فعلته المنظمات غير الحكومية الأخرى في ذلك المجتمع المحلي . واحصل على نسخة من تقاريرها .

خلال التقييم

- قدم أعضاء الفريق وشرح الدور المنوط بكل منهم
- اشرح الإطار الزمني للتقييم
- وجه الدعوة لممثلي السكان المحليين للمشاركة
- وفر مكاناً يتحدث فيه الأفراد والجماعات بصراحة
- اعقد مناقشات منفصلة ولقاءات شخصية مع المجموعات المختلفة . مثلاً : المسؤولين الحكوميين . جماعات المجتمع المحلي . الرجال . النساء . الموظفين المحليين .
- تعرف على آراء هذه المجموعات حول الحاجات والأولويات . أحظهم علماً بأي قرارات يتم اتخاذها .
- ملاحظة : إذا لم يكن يمكن استشارة جميع المجموعات التي تمثل المجتمع المحلي في وقت واحد . أعلن بوضوح أي من المجموعات جرى إغفالها في هذه المناسبة . وأعد الكرة لمقابلتهم في أقرب وقت ممكن . دون النتائج التي توصلت إليها . وشرح المنهجية التي اتبعتها وأوجه القصور فيها . استخدم التحليل في عملية اتخاذ القرارات مستقبلاً .

خلال تصميم المشروع

- اعرض نتائج التقييم على السلطات المحلية والمجتمع المحلي . بما في ذلك اللجان القروية وممثلي الجماعات المتأثرة

- وجه الدعوة لمثلى السكان المحليين للمشاركة في تصميم المشروع
- اشرح للناس حقوقهم بوصفهم من المتضررين بالكوارث
- مكّن اللجان القروية من الاشتراك في وضع ميزانية المشروع
- افحص تصميم المشروع مع مجموعات مختلفة من المستفيدين
- ضع تصميمي لآلية الشكاوى والاستجابة

خلال تنفيذ المشروع

- وجه الدعوة للمجتمع المحلي واللجان القروية والسلطات المحلية للاشتراك في وضع معايير لانتقاء المستفيدين
- أعلن المعايير واعرضها في مكان عام
- وجه الدعوة للمجتمع المحلي واللجان القروية للمشاركة في انتقاء المستفيدين
- أعلن أسماء المستفيدين واعرض القائمة في مكان عام
- أعلن آليات الشكاوى والاستجابة والمنتدى المخصص لتقديم المستفيدين بالشكاوى

خلال التوزيع

- إذا استأجرت موظفين إضافيين للتوزيع . أعلن ذلك صراحة . عن طريق الصحف مثلا
- شكل شبكة للتوزيع . تضم اللجان القروية والمسؤولين الحكوميين وموظفي المنظمات غير الحكومية
- ابحث في كيف سيتضمن التوزيع الفئات الأكثر استضعافاً . مثل الأشخاص المعاقين وكبار السن . والجماعات الفقيرة أو المهمشة الأخرى
- حدد للسلطة المحلية والمجتمع المحلي موعداً ومكاناً للتوزيع مقدماً حيثما تسمح اعتبارات الأمن بذلك
- أعد قائمة بالبنود التي سيتم توزيعها وتكلفتها . واعرض هذه القائمة مقدماً في مكان عام
- لضمان حضور الأشخاص المقيمين بعيداً عن القرية أو نقطة التوزيع . ادرس منحهم تكاليف الانتقال
- لضمان استفادة الفئات المستضعفة . مثل النساء الحوامل . ابدأ التوزيع بهم مثلا
- تأكد من أن الناس يعرفون كيفية تسجيل الشكاوى

خلال الرصد

- وجه الدعوة للجنة القروية للاشتراك في عملية الرصد
- تقاسم النتائج مع اللجنة القروية والمجتمع المحلي

الأداة ٤ :

كيف تضع لمحات مختصرة عن المجتمع المحلي المتأثر وتقييم الحاجات الأولية

يمكن لهذه الأداة أن تساعدك في وضع لمحات مختصرة عن المجتمع المحلي المتأثر . ويمكن استخدامها بالتزامن مع الأداة ٥ و الأداة ٦ . وتكرارها تبعاً للتغير في الموقف .

أسئلة مقترحة

١. ما هي خلفية المجموعات المتأثرة ؟ هل ينحدرون من خلفية حضرية أم ريفية ؟
٢. ما هو العدد التقريبي للأشخاص المتأثرين. وما خصائصهم الديموجرافية ؟ (ضمن خليلاً للسكان حسب نوع الجنس . والأطفال دون خمس سنوات . واذكر عدد كل من تتراوح أعمارهم بين ٥-١٤ سنة . والنساء الحوامل والمرضعات . والذين في الستين من العمر أو أكثر . إذا توافرت لك البيانات).
٣. من هم الأشخاص المهتمين/ المنفصلين في هذه المجموعة السكانية (على سبيل المثال . الأسر التي تعيلها الإناث. الأطفال المنفصلين عن ذويهم . المعاقين . كبار السن . الأقليات العرقية.. الخ). هل لهم حاجات خاصة؟ كيف تأثروا بالأزمة الراهنة ؟
٤. هل هناك تجمعات خاصة . أسرية . عرقية . دينية أو غيرها . بين الأشخاص المتأثرين ؟ وهل هناك مجموعات يصعب الوصول إليها بصفة خاصة ؟
٥. من هم الأشخاص الرئيسيون الذين يتم الاتصال بهم / استشارتهم ؟ هل هناك أي أعضاء أو حكماء بالمجتمع المحلي يقودون الأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ ؟ وهل هناك منظمات تتوافر لها الخبرة المحلية (على سبيل المثال . كنائس أو مساجد أو منظمات غير حكومية محلية) يمكن أن تكون جزءاً في عملية اتخاذ القرار ؟
٦. ما أكبر المخاطر . من حيث الصحة والحماية ضد العنف . التي تواجهها المجموعات المختلفة من الناس المتأثرين بحالة الطوارئ هذه . وما الوكالة التي تقوم بالتصدي لها؟

كيف تأثرت النساء ؟ هل لديهن حاجات خاصة ؟

(في المراحل المبكرة في جوجارات . كانت فرق التوزيع لدينا تنحصر تقريبا في الذكور . وقد دفعتنا مبادئ اسفير التوجيهية إلى إرسال فريق للمسح لجميع أعضائه من النساء إلى المجتمعات المحلية المتأثرة بالزلازل . للتحدث إلى النساء . ونتيجة لذلك . صممنا أطقم صحية للنظافة الشخصية خاصة بالنساء . وحصلنا على تمويل لإعداد ٢٣,٠٠٠ طاقم) .

(بوجه عام . لم تعط عمليات الإغاثة العاجلة في سريلانكا . أهمية لنوع الجنس . ولم يفكر في تزويد النساء بحاجتهن من اللوازم الصحية والملابس الداخلية أو الملابس الملائمة لثقافتهن . سوى قليل من المنظمات . ولم يتم تلبية حاجات النساء الحوامل والأمهات المرضعات على نحو كاف) .

المصدر: Srodecki (٢٠٠١) ; IFRC (٢٠٠٥)

مأخوذة من

Oxfam(no date) " Background Information : Checklist for Rapid Assessments In Emergencies " (adapted) ; IFRC (٢٠٠٠)Disaster Preparedness Training Manual(adapted) ; IFRC (٢٠٠٥) World Disasters Report ٢٠٠٥(adapted);J.Srodecki (٢٠٠١) " World Vision use of Sphere standards in a large scale emergency:a case study of the spring ٢٠٠١ Gujarat", World Vision (internal ,adapted)

الأداة ٥ :

كيف تدير مقابلة شخصية

يمكن استخدام المقابلات الشخصية خلال عمليات التقييم أو المسوح . و المقابلة الشخصية يمكن أن تعنى قضاء عشر دقائق في تبادل أطراف الحديث خلال زيارة غير رسمية . أو في نقاش يمتد لفترة أطول ويكون أكثر تنظيمًا . مستعينا في ذلك بسلسلة من الأسئلة التي تدور حول موضوع بعينه . ومهما كان الحال . ركز اهتمامك على المعلومات الأساسية وخصص مقابلتك للشواغل الراهنة . على سبيل المثال . وضع لحة سريعة عن تقييم الحاجات المطلوبة وتتبع التغيرات والحصول على تغذية راجعة .

استهدف عقد مقابلات مع الناس في الأوقات التي تكون آمنة وملائمة سواء للموظفين . أو للأشخاص الذين ستجرى المقابلات معهم . وينبغي لك تحديد المدة التي تستغرقها المقابلة في ضوء الوقت المتاح لمن ستجرى المقابلة معهم . تأكد من أن الناس يفهمون السبب وراء رغبتك الحديث إليهم . و ما سوف تفعله بالنسبة للمعلومات التي يتقاسمونها . لا تلجأ أبداً إلى استعمال أسماء الأشخاص عندما تستخدم المعلومات . قبل حصولك على إذن صريح منهم أو من الأوصياء عليهم .

ابدأ بالأسئلة المستندة إلى وقائع والتي تنسم الردود عليها بالباشرة. ثم انتقل إلى الموضوعات التي تتصف بحساسية أكثر . إذا دعت الحاجة لذلك . و فقط عندما يكون الشخص الذي جرى المقابلة معه مطمئن النفس .

تأكد من أن الناس يدركون أنك تقدّر وقتهم ومشاركتهم . لا تضع نهاية مفاجئة أكثر من اللازم للمقابلة. خَمل المسؤولية عن التأثير الذي ستخلفه مناقشة الموضوعات الحساسة على الأشخاص الذين ستجرى المقابلة معهم .

سجل المعلومات واحفظها واستخدمها بصورة آمنة .

بعض الأمور (الملحة) بشأن المقابلات

- حاول التأكد من أن لديك مترجما جيدا.
- ضع كبار السن/ القادة في الصدارة . واطرح لهم من تكون وماذا تفعل . واستأذنيهم في إجراء المقابلة .
- استأذن الأفراد في إجراء مقابلات معهم ؛ مثلا . (إذا لم يكن لديك مانع . هل يمكنني أن أطرح عليك أسئلة قليلة بشأن الأوضاع هنا ؟) ثم وجه لهم الشكر فيما بعد .
- حاول أن تعطى الأسبقية في إجراء المناقشات للنساء والأطفال . والأشخاص الآخرين الذين من المرجح أن يعانون صعوبة خاصة .
- حاول أن تجرى مقابلات مع ما لا يقل عن ثلاث أسر في كل موقع حتى يمكنك المضاهاة بين المعلومات التي تتلقاها .
- تأكد من أنك تشرك الأشخاص الذين يقيمون في الأطراف الخارجية للمعسكر أو الموقع . فستجد أن الأسر الأشد فقرا تعيش هناك . بصريح العبارة . على الحواف .
- حاول أن تتجنب تكديس الناس حولك في أثناء جِوالك بقدر الإمكان . حيث أن من المرجح أن يصيب ذلك من يجرى المقابلة ومن جِرى معه على السواء بالذعر .

المصدر: Schofield: (٢٠٠٣)

مأخوذة من

S.Burns and S. Cupitt (٢٠٠٣) " Managing outcomes : a guide for homelessness orgnisations ", Charities Evaluation Services (adapted) ;R.Schofield, Medair (internal,adapted)

الأداة ٦ :

كيف تدير مجموعة مناقشة

إذا أمكنك ذلك . أدر قليلاً من مجموعات المناقشة . وقران المعلومات التي جُمعها منها بتلك المستقاة من مصادر أخرى .

ما هي مجموعة المناقشة ؟

١٢-٦ شخصاً يتم دعوتهم لمناقشة موضوعات بعينها بصورة تفصيلية.

وتستطيع مجموعة المناقشة أن تجمع معا أناسا لديهم قاسم مشترك يؤلف بينهم. فقد يتقاسمون مشكلة معينة . أو يجمع بينهم عدم القدرة على التحدث في اجتماعات أكبر حجما (على سبيل المثال . الأشخاص الأصغر سنا . النساء . أو جماعات الأقليات) . أو يكونون أناسا يعيشون على هامش المجتمع . مثل البدو الرحّل . ومن الأفضل عدم حضور القادة أو رجال السلطة - فلتكن مقابلاتك معهم على انفراد .

لماذا ١٢-٦ شخصا لا أكثر ؟

في مجموعة أكبر حجما :

- سيكون الوقت المخصص للكلام مقيدا . و سيفرض الأشخاص البارزون سطوتهم ويستأثرون بمعظم الحديث الدائر
- سيجد الشخص المنوط به تيسير النقاش و التقريب بين وجهات النظر. أن دوره أصبح يتجه أكثر نحو الناحية التنظيمية
- سيشتعر بعض أعضاء المجموعة بالإحباط إذا لم يجدوا الفرصة للحديث
- سيشرع كل من المشاركين في الحديث إلى زميله أكثر من الحديث إلى المجموعة ككل
- قد تفقد المجموعة تركيزها على الموضوع المطروح وتشرع في تناول موضوع آخر

ما الذي تحتاج إليه ؟

- شخص ذو خبرة في تيسير النقاش والتقريب بين وجهات النظر : شخص يتحدث اللغة الأصلية يمكنه أن يقود الآخرين . بحيث يستحث العازفين عن الكلام لكي يدلوا بدلوهم في النقاش . ويمنع الآخرين من التماهى في الكلام
- وقت يكفي لإعداد أسئلة غير نمطية. واختيار أعضاء مجموعة المناقشة
- شخص. وأحيانا شخصين. لتدوين وقائع المناقشة
- لغة مشتركة
- مكان هادئ لا تتعرض فيه المجموعة لمحاولات التنصت عليها أو مقاطعتها

- الجلوس في شكل دائرة وتوفير أسباب الراحة
- فهم واتفاق مشترك بشأن الغرض من المناقشة
- قواعد أساسية، على سبيل المثال: لكل شخص الحق في الكلام: لا يدعى أحد أنه يملك وحده الإجابة الصحيحة: ممنوع مقاطعة الغير
- استئذان المجموعة في تدوين الملاحظات (أو ربما استعمال جهاز تسجيل شريطي)
- حوالى من ساعة إلى ساعة ونصف، مع تقديم بعض المشروبات أو الأطعمة الخفيفة

ماذا يحدث؟

- يتأكد الشخص المنوط به تيسير النقاش من أن فرصة الحديث متاحة للجميع وأن التركيز يظل منصبا على الموضوع المطروح
- يعكف الشخص المكلف بتدوين الملاحظات على أداء مهمته
- فى نهاية الجلسة، يتلو الشخص المنوط به تيسير النقاش ملخصا سريعا لما اشتمل عليه من آراء، وذلك إذا كان لدى أحد الأعضاء ما يود أن يضيفه
- يتحقق الشخص المنوط به تيسير النقاش من أن محضر الجلسة قد اشتمل على النقاط الرئيسية وعكس مستوى إسهام المشاركين فى المناقشة.

مأخوذة من

V.M.Walden (no date) "Focus group discussion", Oxfam (internal, adapted); L.Gosling and M.Edwards (٢٠٠٢) Toolkits: a practical guide to planning, monitoring evaluation and impact measurement, Save the Children (adapted); USAID (١٩٩٦) Performance Monitoring and Evaluation TIPS No. ١٠, USAID Centre for development Information and Evaluation (adapted).

الأداة ٧ :

كيف تقرر ما إذا كنت ستعد مسحًا

يمكن استخدام المسوح لجمع المعلومات من أعداد ضخمة من الناس قبل بدء المشروع. وخلالها، وبعد انتهائه، والمسوح أدوات مفيدة، لكنها يمكن أن تكون معقدة وكثيفة استهلاك الموارد عند التطبيق. وقبل أن تقرر ما إذا كنت مستعد لإجراء المسح، فكر في بعض المزايا والعيوب .

المسوح : بعض المزايا والعيوب

المزايا	العيوب
يستطيع المسح أن يوفر معلومات محددة عن عديد من الناس في وقت قصير .	لا تستطيع قضاء سوى وقت قصير مع كل شخص، لذا فالمعلومات التي تحصل عليها عنهم قد تكون محدودة .
المعلومات المستقاة من بعض الأشخاص يمكن استخدامها في التخطيط من أجل جميع السكان.	سوف تحتاج أيضا إلى وقت لتحليل جميع المعلومات التي جمعتها . واستخدامها .
يجب أن تكون الوسائل والأشكال المستخدمة في جمع المعلومات قد تم معايرتها حتى يمكن المقارنة بين النتائج على نحو موثوق به (على سبيل المثال ، انظر الأداة ٨) .	قد يكون الوصول للأشخاص الذين تم اختيارهم سهلا ، أو قد يكونون راغبين في التعاون، ومع ذلك لا يمثلون السكان بالضرورة.
يحتاج المسح إلى دراسة متأنية مسبقة لتحديد ماهية المعلومات التي يمكن جمعها ، ومن أي مصدر ، وكيف ، ومتى .	قد تفرز هذه الوسائل معلومات سطحية، إذ قد يعتمد الأشخاص الذين جرى المقابلات معهم إلى إعطاء الإجابات التي يعتقدون أنك تود سماعها
يمكن الحصول على قدر كبير من المعلومات بثمن بخس إذا تم استئجار موظفين لا يتقاضون أجرا أو يعملون كمتطوعين .	قد يكون الوقت شحيحا، فإذا لم تكن الطريقة التي يعيش بها الناس مفهومة بالكامل ، فحينئذ قد يثبت أن المعلومات التي أدلوا بها خادعة .

مأخوذة من

الأداة ٨ :

كيف تقيّم الحاجات اللازمة لحماية الطفل

تستطيع استخدام قائمة المراجعة الأساسية هذه في المجالات المختلفة التي تعمل أو تخطط للعمل فيها. ويمكن تكييفها على نحو أكبر لتقدير الاحتياجات اللازمة لحماية المجموعات الأخرى المعرضة للمخاطر أيضا. للاطلاع على موارد وقوائم مراجعة أخرى. انظر الصفحات ٥٩-٦٢.

- ١- هل هناك أي حوادث لأطفال تم الإبلاغ عنها :
 - لقوا مصرعهم في هذه الكارثة
 - أصيبوا بجروح
 - لم يتم العثور عليهم ؟
- ٢- هل هناك مجموعات من الأطفال لا يمكنهم الحصول على :
 - الطعام
 - الماء
 - المأوى
 - الرعاية الصحية
 - التعليم ؟
- ٣- هل تم الإبلاغ عن هذه الحالات ؟ إلى أي من المنظمات ؟
- ٤- هل تم الإبلاغ عن أي حالات لـ
 - أطفال فقدوا ذويهم
 - أسر فقدت أطفالها
 - أطفال تم إرسالهم بعيدا لمكان آمن ؟
- ٥- هل انتقلت الأسر بصفة عامة كمجموعة ؟
- ٦- هل هناك مجموعات من الأطفال تعيش معا دون وجود أشخاص بالغين ؟ وهل يوجد بينهم من يقل عمره عن خمس سنوات ؟
- ٧- هل هناك بالغون فرادى يضطلعون بمسئولية رعاية مجموعة كبيرة من الأطفال ؟
- ٨- ضع قائمة بالمنظمات التي تتولى رعاية الأطفال الذين فقدوا ذويهم .
- ٩- هل هناك شواغل مهمة أخرى خاصة بحماية ورعاية البنات لم يتم تحديدها فيما سبق؟
- ١٠- هل هناك شواغل مهمة أخرى خاصة بحماية ورعاية الأولاد لم يتم تحديدها فيما سبق ؟
- ١١- ما هي المنظمات المعنية بقضايا رعاية الطفل في المنطقة ؟

مأخوذة من

World Vision (no date)"Rapid child protection assessment form in situations of natural disasters", (internal, adapted).

الأداة ٩ :

كيف تقوم بالملاحظة

في بعض المواقف . قد تكون الملاحظة غير الرسمية هي كل ما يمكنك القيام به .
و هي (الجودة الكافية) عند إجراء تقييم ما أو تتبع التغييرات .

(أنظر حولي لأرى ما إذا كان الناس ينتقلون إلى منازل . اسألهم ما إذا كانوا
يشعرون بالأمان . هل تعلقوا الابتسامة وجوههم؟ هل يشعرون بالسعادة ؟ أجول
بناظري لأرى ما إذا كان الأطفال يعودون لمدرستهم) . (جون وات)

ملاحظة الناس :

بعض المعلومات والمشكلات المحتملة

المشكلات المحتملة	المعلومات
اشرح لماذا تريد ملاحظة الناس في الموقع . وكيف ستستخدم المعلومات التي تقوم بجمعها. أطلب أذن من يعيشون هناك .	اشرح لماذا تريد ملاحظة الناس في الموقع . وكيف ستستخدم المعلومات التي تقوم بجمعها. أطلب أذن من يعيشون هناك .
وجه الدعوة للمقيمين هناك للمشاركة في ملاحظة الموقع معك	وجه الدعوة للمقيمين هناك للمشاركة في ملاحظة الموقع معك
وفر للقائمين بالملاحظة تدريباً مختصراً وقدم لهم الدعم اللازم. أتفق على المعلومات التي تريد جمعها من خلال الملاحظة	وفر للقائمين بالملاحظة تدريباً مختصراً وقدم لهم الدعم اللازم. أتفق على المعلومات التي تريد جمعها من خلال الملاحظة
بعد ذلك. قارن بين الملاحظات. وقيم بتجميع المشاهدات بأسرع ما يمكن. دون النتائج التي خرجت بها. واستخدمها.	بعد ذلك. قارن بين الملاحظات. وقيم بتجميع المشاهدات بأسرع ما يمكن. دون النتائج التي خرجت بها. واستخدمها.

ملأخوذة من

Partners in Evaluation : Evaluating Development and Community Programmes with Participants, © Marie- Therese Feuerstein ١٩٨٦ . Reproduced by permission of Macmillan Publishers Ltd .

الأداة ١٠ :

كيف تبدأ في استخدام المؤشرات

قد يكون لدى وكالتك نهجها الخاص إزاء المؤشرات. إذا لم يكن هذا هو الحال يمكن لهذه المقدمة أن تساعدك كي تبدأ في وضع مؤشرات (جيدة بالقدر الكافي) بالنسبة للأشخاص المتأثرين بحالة الطوارئ:

المؤشرات ليست سوى أرقام أو عبارات تساعد في قياس التغيرات والأثر. وتبسيطهما والإعلام بهما.

وتستخدم المؤشرات الكمية الأرقام. بينما تستخدم المؤشرات النوعية الكلمات والصور. وكلا النوعين من المؤشرات ضروريان. فمثلا، بينما تخبرك المؤشرات الكمية بعدد الأطفال الذين يحصلون على الحصص الغذائية: تخبرك المؤشرات النوعية بمدى رضاهم عن الطعام.

استخدم منهج (الجودة الكافية) عندما تفكر في المؤشرات :

- اكتشف ما إذا كان للمشروع بالفعل بعض المؤشرات.
- لا تضع مؤشرات جديدة بأكثر مما ينبغي : استخدم أقل عدد ممكن
- حاول أن توازن بين المؤشرات النوعية والكمية
- اجمع فقط المعلومات التي تحتاجها أكثر من غيرها
- تحقق من أن المؤشر المختار سوف يقيس بحق التغير المطلوب
- بعد استخدام مؤشراتك لتتبع التغيرات . حلل هذه المعلومات واستخدمها في عملية اتخاذ القرار

مؤشرات مشروع (اسفير)

يعترف دليل (الجودة الكافية) بالحاجة للإحالة إلى المعايير المقبولة على نطاق واسع. وي طرح مشروع (اسفير) أكثر المؤشرات شيوعا بالنسبة لأثر العمليات الإنسانية. وهي توفر (لغة مشتركة) . وتتيح عقد المقارنات بين المشروعات .

ويقر مشروع (اسفير) بأن المؤشرات قد يتم تعديلها في سياقات معينة . وفي الحالة المذكورة بعد . تفسر إحدى الوكالات السبب في أنها لم تتمكن من تسليم كمية المياه الموصى بها المخصصة لكل شخص يوميا . وقدرها ٧-١٥ لترا . عندما لا يمكن تحقيق المؤشرات . من المهم اتباع الشفافية . بتسجيل الأسباب خلال عملية التقييم ورصد الأثر . و المضى قدما بقدر الإمكان نحو الوفاء بالمؤشرات.

مشروع إثيوبيا

في مشروع لمكافحة الجفاف في إثيوبيا في عام ٢٠٠٠ . قمنا بتوفير المياه لما يزيد على ٤٠٠٠٠٠ من السكان . وقدمنا لكل شخص ما يقرب من ٥ لترات يوميا. بدلا من الكمية الموصى بها وقدرها ١٥ لترا . وكان هذا يتجاوز قدرات المانحين والقدرات اللوجيستية . وأعلننا صريحة أننا نوفر الماء لأجل الشرب والطهي فقط .

مؤشرات التغيير

احرص على إشراك النساء والرجال والأطفال المتأثرين بحالة الطوارئ . حيثما يكون ذلك ممكنا . في تقرير التغييرات التي يرغبون في رؤيتها . واسأل أعضاء المجتمع المحلي خلال اجتماع أو ورشة عمل . أو في المناقشات الفردية . عما يودون رؤيته عندما يكتمل المشروع . واعقد اجتماعات منفصلة مع النساء . ومع المجموعات الأخرى .

واسأل الأشخاص المتأثرين عما سيحدث إذا أحرز المشروع نجاحا . (تخيل أن المشروع انتهى . كيف سيستفيد الناس ؟ كيف سيؤثر المشروع على حياتك ؟ ما الذي ستراه يحدث ؟) واجابة الناس على هذه الأسئلة سوف تساعدك في الحصول على المؤشرات التي تحتاجها لتتبع التقدم والتغيير .

ومؤشرات التغيير التي يضعها المجتمع المحلي :

- قد تتوافق أو لا تتوافق مع المؤشرات الأخرى
- قد تبدو للأغراب غير منطقية
- قد تكون غير قابلة للتطبيق في حالات طارئة أخرى أو مجتمعات محلية مختلفة
- قد لا تكون محددة المدة الزمنية
- قد لا تمكن من عقد المقارنات بين المشروعات

ومع ذلك . فهي تمثل طريقة للتأكد من أن موظفي المشروع ينظرون بعيون الأشخاص المستفيدين . ويمكنون الناس من التعبير عن آرائهم . ويأخذون في اعتبارهم تجاربهم و رغباتهم .

مشروع السودان

في أحد المشروعات المائية في جنوب السودان . قام موظفو المشروع بتقدير النجاح المتحقق باستخدام أحد مؤشرات (اسفير) الذي يقيس المسافة التي تفصل نقطة المياه عن المجتمع المحلي .

لكن في نفس المشروع . قام المجتمع المحلي بتقدير النجاح عن طريق حساب عدد البنات اللاتي يذهبن إلى المدرسة . فعندما ضاقت المسافة التي تبعد بها نقطة المياه عن المجتمع المحلي . كانت البنات يأخذن الدلاء معهن إلى المدرسة ثم يملأنها بالماء في طريق العودة لمنزلهن .

ماذا شعر الأهالي حيال التغييرات التي شهدها مجتمعهم المحلي نتيجة لقرب إمدادات المياه منهم . وحقبة أن البنات أمكنهن الذهاب للمدرسة ؟ وللاطلاع على مثال لكيفية قياس رضا الناس . انظر الإطار في صفحة ٢٣ .

مأخوذة من

V.M. Walden (٢٠٠٥) " Community Indicators ",Oxfam (internal);L.Bishop (٢٠٠٢) "First steps in Monitoring and Evaluation ", Charities Evaluation Services;interview with Margarita Clark,Save the Children.

الأداة ١١ :

كيف تعقد اجتماعا حول الدروس المستفادة

الغرض

- من أجل أن يواجه موظفو المشروع المعلومات التي تم جمعها وبتقاسمها
- لبناء توافق حول الأنشطة التي تقوم بتنفيذها
- لبناء توافق حول التغييرات التي تهدف إلى إدخالها
- لتوثيق المعلومات والقرارات المهمة والعمل بموجبها

ستكون في حاجة إلى

- مستشارك في المسائل المتعلقة بالخضوع للمساءلة ، إذا كان لديك واحداً
- شخص واحد يوناظ به تيسير النقاش والتقريب بين وجهات النظر
- شخص آخر يتولى تدوين النتائج والتعليقات والقرارات المهمة

أسئلة مطروحة على موظفي المشروع

- ١- من هم الناس الذين تعمل معهم ؟
- ٢- من هم الفئات المستضعفة بوجه خاص. من بين هؤلاء الناس ؟
- ٣- من الذين حدثت إليهم منذ آخر اجتماع ؟
- ٤- ماذا تعلمت منهم ؟
- ٥- من الذي راجعت معه نتائج عملك؟
- ٦- كيف تقارن النتائج بسجلات الاجتماعات التي عقدتها وأو البيانات الأساسية ؟
- ٧- ما الحاجات التي يعطى لها المستفيدون الأساسية ؟
- ٨- كيف يرتبط هذا بأنشطتك الجارية ؟
- ٩- ما الذي يعمل بصورة مرضية ؟
- ١٠- ما الذي يعمل بصورة غير مرضية ؟
- ١١- ما هي النتائج التي (ينبغي أن) تهدف إلى تحقيقها . وكيف ؟
- ١٢- ما الذي تحتاج إلى عمله لتحسين الأثر ؟

عندما تعقد الاجتماعات بصورة منتظمة وتمخض عن نتائج وتعليقات وقرارات مهمة . وتدوين التواريخ . فإن ذلك يمكنه أن يساعدك على تحديث معلومات المشروع وقياس الأثر الذي يحدثه المشروع . ومن الأهمية بمكان أن تحاول أن تفعل ذلك خلال المراحل المبكرة . عندما تكون مشغولا في مواجهة مقتضيات المشروع . و عندما يكون معدل تناوب الموظفين عال . و لا تملك فرق العمل الوقت الكافي لوضع النظم .

الأداة ١٢ :

كيف تضع آلية للشكاوى والاستجابة

التغذية الراجعة يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية: فالشكاوى تعنى أن الأمور قد تكون انحرفت عن المسار السليم. ويشغل تلقى الشكاوى و الرد عليها. موقعا مركزيا بالنسبة للخضوع للمساءلة والأثر والتعلم.

المعلومات

أخبر الناس كيف يتقدمون بشكاواهم. وأن هذا حق أصيل لهم.

- استخدم الموظفين و اللوحات الإعلانية لتوفير معلومات عن عملية التقدم بالشكاوى
- كن واضحا بشأن أنواع الشكاوى التى يمكنك . أو لا يمكنك . التعامل معها
- تعرف على الإجراءات التى تتبناها وكالتك حيال إساءة معاملة المستفيدين أو استغلالهم
- اشرح تفاصيل عملية التقدم بالطعون

تيسير التقدم بالشكاوى

اجعل عملية التقدم بالشكاوى ميسرة وأمنة بقدر الإمكان . راع ما يأتي:

- كيف يستطيع المستفيدون المقيمون فى مواقع نائية التقدم بشكاواهم ؟
- هل يمكن تلقى الشكاوى شفاهة أم فى صورة مكتوبة فقط ؟
- هل يجوز التقدم بالشكاوى بالنيابة عن شخص آخر (نظرا لعدم إجادته القراءة والكتابة . أو خشيته على سلامته الشخصية . أو عدم قدرته على السفر.. إلخ)؟

الإجراءات

- صف كيف سيتم تداول الشكاوى.
- ضع نموذجا موحدا للشكاوى
- أعط المتقدم بالشكاوى إيصالا . ويستحسن صورة ضوئية من الصيغة التى تحمل توقيعه
- اجعل من الممكن تتبع التحقيق الدائر . واحتفظ ببيانات إحصائية عن الشكاوى والردود عليها .
- افرض ستارا من السرية على ملفات الشكاوى . تأكد من أن المتقدم بالشكاوى لا يمكنه تتبع النقاش الذى يدور بشأنها
- تعرف على الإجراءات التى تتبناها وكالتك للتعامل مع الشكاوى المرفوعة ضد الموظفين

الردود

- أعط المستفيدين ردودا على شكواوهم .
- تأكد من أن كل المتقدمين بشكاوى تلقوا ردودا عليها. وتم اتخاذ إجراء مناسب بشأنها
- كن متسقا مع نفسك : تأكد من أن الشكاوى المتماثلة تتلقى ردودا متماثلة
- افرض رقابة على عمليات الشكاوى . ووفر عملية التقدم بالطعون

التعلم

- التعلم من الشكاوى والأخطاء .
- اجمع بيانات إحصائية وتتبع أية اتجاهات
- انقل ما تعلمته إلى عملية اتخاذ القرار و إلى أنشطة المشروع

تطبيق آلية للشكاوى والردود عليها

استجابت منظمة (ميدبر) للزلزال الذي ضرب كشمير في أكتوبر ٢٠٠٥، بتوفير مأوى طارئة ومواد غير غذائية . وسرعان ما أدرك الفريق أنه في حاجة إلى آلية لمعالجة الاستفسارات والشكاوى المستمرة . وخصصت ساعة يوميا للتعامل مع الشكاوى في قاعدة المشروع الرئيسية . وكان هذا الوقت الوحيد الذي تتلقى فيه منظمة (ميدبر) الشكاوى .

وكان في استطاعة صاحب الشكاوى التحدث مع الموظف الإداري أو مدير المكتب . وكانت الشكاوى تتم تسويتها بشكل غير رسمي إذا أمكن ذلك ؛ وإلا كان موظفو المكتب يملأون نموذج الشكاوى ثم يعهدون به إلى فريق التقييم في الميدان . وكان مدير المشروع في كل قاعدة يتولى التحقيق في الشكاوى المقدمة ضد الموظفين .

وكانت معظم الشكاوى تأتي من جانب الأشخاص الناجين من الزلزال الذين لم يحصلوا على مأوى . كما تقدم أناس خارج نطاق المشروع الذي تديره (ميدبر) بشكاوى أيضا . وفي مثل تلك الحالات . كانت (ميدبر) تمارس ضغوطا على الوكالة المسؤولة عن التنفيذ . وأحيانا . إذا لم يكن يحدث شيء . كانت (ميدبر) تقدم المساعدة هي نفسها . وعندما كان التحقيق الذي يجريه فريق التقييم ينتهي إلى أن الشكاوى لها ما يؤيدها . كان الشخص المستفيد يتلقى المساعدة . حسب الموارد المتاحة لـ (ميدبر) .

وجرى إعداد جدول بيانات يسجل عدد الشكاوى التي تقدمت بها كل قرية. وكيف تمت معالجة العديد منها. وتمكن موظفو المشروع بذلك من تقدير النجاح المتحقق . وإدماج الشكاوى في عملية تخطيط المشروع .

ومع انتهاء مرحلة الطوارئ . كانت (مدير) قد عالجت ما يقرب من ١٦٠٠ شكوى . تمثل ٧٠ في المائة من جميع الشكاوى التي تلقتها . ولم تتمكن منظمة (مدير) من فحص جميع الشكاوى . لأنه بحلول مارس ٢٠٠٦ كانت المنظمة قد استنفدت الأموال المخصصة للمشروع . وكان فحص مزيد من الأسر سيثير توقعات زائفة . ولم يمر غير خمسة أشهر على الزلزال حتى كانت معظم المنازل قد تم إصلاحها . وثبتت جدوى ١٨ في المائة من الشكاوى التي تم فحصها . وتسببت الشكاوى المرفوعة ضد الموظفين في طرد ثلاثة منهم كانوا قد خصوا أبناء قبيلتهم أو أفراد أسرهم بمعاملة تفضيلية .

ووفرت آلية الشكاوى على فريق منظمة (مدير) وقتا طويلا كان سيقضيه بين الميدان والمكتب. وفي خديد الثغرات في التغطية . وبفضل استخدام هذه الآلية . ساعدت (مدير) ٢٩٠ أسرة كانت حاجاتها لن يلتفت إليها لولا ذلك .

وكانت باكستان منطقة جديدة بالنسبة لمنظمة (مدير). وقد ساعدت آلية الشكاوى والردود عليها في تعويض المعرفة المحدودة المتاحة عن المكان . ومع نهاية المشروع . كانت المجتمعات المحلية ستسارع بالاتصال بـ (مدير) عند حدوث أى اختلالات تراها في عمليات التوزيع . ثقة منها في أن الوكالة ستتخذ الإجراء المناسب .

written communication with Robert Schofield and John Primrose, Medair من مأخوذة من (adapted)

الأداة ١٣ :

كيف تقدم تقريراً شفهيًا

حتى وإن شارك المتأثرون بحالة الطوارئ طوال حياة المشروع. فإن بعض منهم سيعرف عن المشروع أكثر من غيره. ونورد فيما يلى بعض المعلومات حول تقديم تقرير شفهي للمجتمع المحلى بصورة عامة .

ليكن مختصراً

لا تخفى المعلومات. ولكن اجعل هدفك مساعدة الناس على تذكر النقاط الأساسية عما تم إنجازه.

فكر فيما يحتاج الناس إلى معرفته

قم بإعداد عرض شفهي يناسب ما يحتاج إليه الناس .

شدد على النقاط المهمة

بقدر الإمكان . استخدم الملصقات والاقباسات والصور والشرائح الزجاجية والجداول والخرائط .

شجع على المشاركة

جلسات الأسئلة والأجوبة. أو الندوات. أو المسرحيات القصيرة يمكن أن تكون مفيدة .

شجع الناس على التعبير عن أفكارهم

قد يحمل الناس رؤى متعارضة تجاه المشروع والتغييرات التى يحدثها . فكر فى الطريقة التى ستعالج بها هذه الرؤى المختلفة .

استمع وكن لبقاً

حاول الاحتفاظ بجو من الود والعلاقات الحسنة فيما بين الناس. خاصة إذا كانوا يعبرون عن رؤى متضاربة إزاء المشروع .حاول التدخل لإنهاء النقاش بطرح ملاحظة إيجابية .

الأداة ١٤ :

كيف تقول وداعا

تستطيع هذه الأداة أن تضمن أن يتم رحيل وكالتك في نهاية المشروع بطريقة تتسم بالسلاسة والشفافية . وينبغي للناس الذين شاركوا في مشروعك . من فيهم المستفيدون والموظفون والوكالات والسلطات الشريكة المحلية . أن يعلموا ماذا يحدث ولماذا .

حدد بالتفصيل الحاجات والأنشطة المطلوبة فيما يتعلق بالاتصالات . التي قد تتضمن ما يلي :

- ١- تحرير خطاب موجه لموظفي المشروع . يعقبه عقد اجتماعات جماعية وفردية
- ٢- تحرير خطاب رسمي حول إغلاق المشروع موجه لزملاء المناطق والمقاطعات والقرى . من فيهم كبار السن والزملاء غير الرسميين . تابع الخطابات بعقد لقاءات مباشرة للإحاطة بحقيقة الأمور . ضع صورة ضوئية من الخطاب الموجه لزملاء القرى في لوحة الإعلانات
- ٣- استخدام صحيفة للأسئلة والأجوبة لإرشاد الموظفين عند اتصالهم بالمستفيدين بخصوص نهاية المشروع
- ٤- التخطيط لعقد اجتماعات الخروج مع المجتمعات المحلية
- ٥- إعداد تقارير عن إنجازات المشروع والدروس المستفادة
- ٦- تحرير خطاب موجه للمنظمات غير الحكومية الأخرى والشركاء . تابع الخطابات بعقد لقاءات مباشرة واجتماعات للإحاطة بحقيقة الأمور
- ٧- تشكيل مجموعات مناقشة و/أو تنظيم زيارات منزلية للوصول إلى النساء والفئات المستضعفة الذين قد لا يمكنهم حضور الاجتماعات الرسمية
- ٨- استخدام الملصقات والنشرات . بما في ذلك الوسائل الملائمة للأشخاص محدودى الثقافة
- ٩- توجيه الدعوة لتلقى التغذية الراجعة / التعليقات بشأن أنشطة المشروع
- ١٠- جمع قصص تحتوي على التجارب الناجحة والتفاعل الإيجابي من جانب المجتمع المحلي . سلم هذه القصص إلى المجتمع المحلي ؛ على سبيل المثال . نظم معرضا للصور خلال إجراءات تسليم المشروع
- ١١- تقديم الدعم لعقد أنشطة ثقافية ملائمة. أو احتفال عند تسليم المشروع للمجتمع المحلي
- ١٢- وضع تقييم لأنشطة الاتصالات المتعلقة بالخروج وتسجيل الدروس المستفادة

القسم السابع :

المبادرات الأخرى المتعلقة بالخضوع للمساءلة

يعتمد الدليل (الجودة الكافية) على عمل كثير من المنظمات ، بما في ذلك مبادرات قطاع المعونات (ALNAP) ، و (HAP) انترناشيونال) ، و (People in Aid) ، و(السفير) . ولزيد من المعلومات ، انظر الروابط أدناه.

ALNAP

شبكة التعلم النشط من أجل تطبيق المساءلة عملياً

أنشئت (ALNAP) في ١٩٩٧ ، بعد التقييم الذي أجرى للاستجابة إزاء عمليات التطهير العرقي في رواندا الذي اشتركت فيه منظمات عديدة. وتضم (ALNAP) بين أعضائها. منظمات وخبراء من قطاع العمليات الإنسانية على اتساعه . بما في ذلك المانحون والمنظمات غير الحكومية والصليب الأحمر والهلال الأحمر والأمم المتحدة ومنظمات مستقلة / أكاديمية . وتكرس (ALNAP) جهودها من أجل تحسين نوعية العمليات الإنسانية وخضوعها للمساءلة . من خلال تقاسم الدروس المستفادة وتحديد المشكلات الشائعة . وحيثما يكون ذلك مناسباً ، بناء توافق في الرأي حول النهج المتبعة. www.alnap.org

HAP انترناشيونال

الشراكة من أجل المساءلة الإنسانية

أسست (الشراكة من أجل المساءلة الإنسانية) في ٢٠٠٣ من قبل مجموعة من الوكالات الإنسانية التي تعاهدت على جعل عملها أكثر خضوعاً للمساءلة من قبل الناجين من الكوارث . وتتطلب عضوية (HAP) التزاماً رسمياً بتأييد مبادئها للخضوع للمساءلة التي استغرق وضعها خمس سنوات من العمل البحثي والتجارب الميدانية . ويتكون معيار (HAP) للخضوع للمساءلة و إدارة الجودة . من مجموعة من النقاط المرجعية القابلة للتحقق منها التي تضمن الخضوع للمساءلة من قبل المستفيدين . ويشتمل دليل (HAP) للخضوع للمساءلة على أقسام مأخوذة من دليل الجودة الكافية www.hapinternational.org

بيبول إن أيد

أنشئت (People in Aid) في ١٩٩٥ . وهي شبكة عالمية من الوكالات المعنية بالتنمية والمساعدات الإنسانية. وهي تساعد المنظمات على تعميق الأثر الذي تحدثه مشروعاتها . من خلال تحسين الإدارة و الدعم من قبل الموظفين والمتبرعين . وتتكون مدونة (People in Aid) للممارسات الجيدة. من سبعة مبادئ خددها مؤشرات . ويمكن التحقق من الالتزام بالمدونة على فترات زمنية منتظمة من قبل مراجع خارجي للأداء الاجتماعي . ومنذ ٢٠٠١ . يعبر الامتثال بالمدونة عن نفسه من خلال منح (People in Aid) علامات الجودة. www.peopleinaid.org

اسفير

أطلق مشروع (اسفير) في ١٩٩٧ من قبل مجموعة من المنظمات غير الحكومية المعنية بالعمليات الإنسانية ومنظمة الصليب الأحمر / الهلال الأحمر . وقد وضع المشروع كتيباً يتضمن ميثاقاً للأنشطة الإنسانية . ومعايير لقطاعات أربعة (النهوض بالمياه / الصرف الصحي والممارسات الصحية : الأمن الغذائي : التغذية والمعونة الغذائية : التوطين والمواد غير الغذائية والخدمات الصحية) علاوة على معايير تسرى على جميع القطاعات . و يسهم الميثاق والمعايير في وضع إطار تنفيذي للخضوع للمساءلة بالنسبة للمساعدة في حالات الكوارث . ويجرى تنقيح الكتيب بانتظام بالتشاور مع المستخدمين . وقد صدرت أحدث نسخة منقحة في ٢٠٠٤ . ويتوقع صدور النسخة التالية في ٢٠٠٩ .

www.sphereproject.org

القسم الثامن :

مصادر ومعلومات إضافية واختصارات

تم تنظيم المراجع الواردة في هذا القسم تبعاً للقسم المرتبطة به من أقسام الدليل . وتتضمن (المصادر) جميع الوثائق التي اشتقت منها المادة. وتحيل (المعلومات الإضافية) القارئ إلى مصادر إضافية مفيدة لموضوعات معينة. وجميع العناوين على شبكة الانترنت المذكورة تمت آخر زيارة لها في ديسمبر ٢٠٠٦ .

اشرك الناس في كل مرحلة (القسم الأول)

مصادر :

Bhattacharjee, A., Rawal, V., Fautin, C., Moore, J.-L., Kalonge, S. and Walden, V. (2005) 'Multi-Agency Evaluation of Tsunami Response: India and Sri Lanka Evaluation', CARE International, Oxfam GB, and World Vision International, available at: <http://www.ecbproject.org/publications/ECB2/Multi-Agency%20Evaluation%20-%20India%20and%20Sri%20Lanka.pdf>

Gorgonio, T. and Miller, A. (2005) 'Need To Know List', Oxfam GB Philippines and Oxfam GB (internal).

The HAP Principles of Accountability, available at: <http://www.hapinternational.org/en/page.php?IDpage=3&IDcat=10>

IFRC (1994) 'The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief', available at: http://www.ifrc.org/publicat/conduct/index.asp?navid =09_08

Jacobs, A. (2005) 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist', Mango for Oxfam GB, available at: <http://www.mango.org.uk/guide/files/draftaccountability-checklist-nov05.doc>

Phoeuk, S. (2005) 'Practical Guidelines on Humanitarian Accountability', Oxfam GB Cambodia (internal).

Sphere (2004) 'Common Standard 1: Participation', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/29/84/lang,English/>

Wall, I. with UN-OCHA (2005) "Where's My House?" : Improving communication with beneficiaries: an analysis of information flow to tsunami affected populations in Aceh Province', UNDP, available at: <http://www.humanitarianinfo.org/sumatra/reference/assessments/doc/other/UNDP-WhereMyHouseFinal.pdf>

معلومات إضافية :

Blagescu, M., de Las Casas, L., and Lloyd, R. (2005) 'Pathways to Accountability: A Short Guide to the Global Accountability Project Framework', One World Trust, available at: <http://www.oneworldtrust.org/pages/download.cfm?did=315>

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in *Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS*, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project, available at: <http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hivaids/NGOCode.pdf?health/hivaids/NGOCode.pdf>
HAP International (forthcoming, 2007) 'Manual of Humanitarian Accountability and Quality Management'.

UNHCR (2006) 'A rights-based approach including accountability to refugees', in *Operational Protection in Camps and Settlements*, available at: <http://www.unhcr.org/publ/PUBL/448d6c122.pdf>

وضع تصور للأشخاص المتضررين بحالة الطوارئ (القسم الثاني)

مصادر

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services, available at: <http://www.cesvol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Clifton, D. (2004) 'Gender Standards for Humanitarian Responses', Oxfam GB (internal).

Feuerstein, M.-T. (1986) *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, Macmillan (adapted), available from: http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id=&products_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6. To order copies in bulk please contact Victoria Rose at Macmillan Education: vrose@macmillan.com

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) *Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement*, Save the Children, available from: <http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources§ion=publication&subsection=details>

Groupe Urgence Réhabilitation Développement for ALNAP (2003) *Participation by Crisis-Affected Populations in Humanitarian Action: A Handbook for Practitioners*, draft, available at: <http://www.alnap.org/publications/gshandbook/gshandbook.pdf>

IFRC (2005) *World Disasters Report 2005*, available at: <http://www.ifrc.org/publicat/wdr2005/index.asp>

IFRC (2000) 'Disaster Emergency Needs Assessment', in *Disaster Preparedness Training Manual*, available at: http://www.ifrc.org/cgi/pdf_dp.pl?disemnas.pdf

Oxfam (no date) 'Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies', (internal).
Schofield, R. (2003) 'Do's of interviewing beneficiaries', Medair (internal).

Sphere (2004) 'Common Standard 2: Initial Assessment', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/30/84/lang,English/>

Srodecki, J. (2001) 'World Vision Use of Sphere Standards in a Large Scale Emergency: A Case Study of the Spring 2001 Gujarat Response', World Vision International (internal).

USAID Centre for Development Information and Evaluation (1996) 'Conducting Focus Group Interviews', in *Performance Monitoring and Evaluation TIPS*, number 10, available at: http://www.usaid.gov/pubs/usaid_eval/ascii/pnaby233.txt

Walden, V. M. (no date), 'Focus group discussion', Oxfam GB (internal).

World Vision (no date) 'Rapid child protection assessment form in situations of natural disasters', (internal).

معلومات إضافية :

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in *Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS*, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project, available at: <http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hivaids/NGOCode.pdf?health/hivaids/NGOCode.pdf>

Inter-agency Standing Committee (2006) *Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities: A Gender Handbook for Humanitarian Action*, (draft), available at <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/documents/default.asp?docID=1948&publish=0>

Inter-agency Standing Committee (2005) *Guidelines for Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Settings (Arabic, English, French, Bahasa Indonesia or Spanish)*, available at: http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/subsidi/tf_gender/gbv.asp

Jones, H. and Reed, B. (2005) *Water and Sanitation for Disabled People and Other Vulnerable Groups: Designing services to improve accessibility*, WEDC, available at: <http://wedc.lboro.ac.uk/publications/details.php?book=1%2084380%20079%209>

'Keeping Children Safe: Standards for Child Protection', available at: <http://www.keepingchildrensafe.org.uk>

Mobility International USA (2004) 'Checklist for inclusion', available at: http://www.miusa.org/publications/freeresources/Checklist_for_Inclusion.pdf

Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (2006) 'UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operation', available at: <http://www.unhcr.org/publ/PUBL/450e963f2.html>

Slim, H. and Bonwick, A. (2006) *Protection: an ALNAP Guide for Humanitarian Agencies*, Oxfam, available at: http://www.odi.org.uk/alnap/publications/protection/alnap_protection_guide.pdf

USAID (2005) *Field Operations Guide for Disaster Assessment and Response*: Version 4.0, available at: http://www.usaid.gov/our_work/humanitarian_assistance/disaster_assistance/resources/pdf/fog_v3.pdf

Wells, J. (2005) 'Checklist for older persons in internally displaced persons camps' in 'Protecting and assisting older people in emergencies', HPN Network Paper 53, Overseas Development Institute, available at: <http://www.odihpn.org/report.asp?ID=2758>

تحديد التغييرات التي يود الناس رؤيتها (القسم الثالث)

مصادر

Bishop, L. (2002) 'First steps in Monitoring and Evaluation', Charities Evaluation Services, available at: <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/first-mande-15-21.pdf>

Centre for Participation, NEF (2001) 'Prove it!', New Economics Foundation, available at: http://www.neweconomics.org/gen/z_sys_publicationdetail.aspx?pid=52

Clark, Margarita, Save the Children, interview.

Clarke, Nigel, interview.

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) *Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement*, Save the Children, available from: <http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources§ion=publication&subsection=details>

Oxfam GB (no date) 'Rebuilding Lives in Sri Lanka for Tsunami Affected People: Oxfam's Integrated Transitional Shelter Programme'.

Sphere (2004) 'Scope and limitations of the Sphere handbook', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/23/84/lang,English/>

Walden, V. M. (2005) 'Community Indicators', Oxfam (internal).

معلومات إضافية :

Jobes, K. (1997) 'Participatory Monitoring and Evaluation Guidelines, Experiences in the field, St Vincent and the Grenadines', DFID, available at: <http://portals.wi.wur.nl/files/docs/ppme/PPME.pdf>

Sigsgaard, P. (2002) 'Monitoring without indicators', *Evaluation Journal of Australasia* 2 (1), available at: http://www.aes.asn.au/publications/Vol2No1/monitoring_without_indicators_msc.pdf

Sphere (2004) 'Common Standard 3: Response', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/31/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 4: Targeting', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/32/84/lang,English/>

تتبع التغييرات واجعل من التغذية الراجعة عملية ذات اتجاهين (القسم الرابع)

مصادر

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services, available at: <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Danish Refugee Council and HAP International (2006) 'Complaints-handling for the Humanitarian Sector: Seminar Report', available at: <http://www.hapinternational.org/en/complement.php?IDcomplement=57&IDcat=4&IDpage=76>

Feuerstein, M.-T. (1986) *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, Macmillan (adapted), available from: http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id=&products_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6. To order copies in bulk please contact Victoria Rose at Macmillan Education: vrose@macmillan.com

Meissner R., Zachariah, A., and Schofield, R. (2005) 'Beneficiary feedback tools in West Darfur', *HAP International Newsletter* 5, August, available at: http://www.hapinternational.org/pdf_word/887-Newsletter%20Issue%20no%205.doc

Schofield, R. and Primrose, J., Medair, written communication.

Walden, V. M. (2005) 'Monitoring and Evaluation', Oxfam (internal).

Watt, John, interview.

Wilson, Pauline, written communication.

معلومات إضافية :

CDACollaborative Learning Projects (2005) 'Report of The Listening Project, Aceh, Indonesia', November, available at: <http://www.cdainc.com>

International Council of Voluntary Agencies (2006) 'Building Safer Organisations project: resources on protection from sexual exploitation and abuse', available at: <http://www.icva.ch/doc00000706.html>

Mango (2005) 'Who Counts? Financial Reporting to Beneficiaries: Why is it Important?', available at: <http://www.mango.org.uk/guide/files/whocounts-why-it-is-important-apr05.doc>

People In Aid (2003) 'People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel', available at: <http://www.peopleinaid.org/code/online.aspx>

Sphere (2004) 'Common Standard 5: Monitoring', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards* in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/33/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 6: Evaluation', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards* in Disaster Response, Sphere Project, available at: <http://www.sphereproject.org/content/view/34/84/lang,English/>

استخدم التغذية الراجعة لتحسين أثر المشروع (القسم الخامس)

مصادر

Gorgonio, T. (2006) 'Notes on Accountable Exit from Communities when Programmes Close', Oxfam GB Philippines (internal).

Miller, Auriol, interview

Owubah, C., Greenblott, K. , and Zwier, J. (2005) 'Top 10 C-SAFE Initiatives in Monitoring & Evaluation', CARE, CRS, World Vision, ADRA, USAID, available at: http://pdf.dec.org/pdf_docs/PNADE672.pdf

معلومات إضافية :

'Key Messages from ALNAP's Review of Humanitarian Action in 2003: Enhancing Learning at Field Level and Evaluating Humanitarian Action', available at: http://www.alnap.org/publications/RHA2003/pdfs/RHA03_KMS.pdf

Prasad, R. R. (2006) 'Sri Lanka, Giving voice to people's grievance', ReliefWeb, 21 June, available at: <http://www.reliefweb.int/rw/rwb.nsf/db900SID/ACIO-6QYDWJ?OpenDocument>

Roche, C., Kasynathan, N. , and Gowthaman, P. (2005) 'Bottom-up Accountability and the Tsunami', paper prepared for the International Conference on Engaging Communities, Oxfam Australia, Brisbane, 14–17 August, available at: <http://www.engagingcommunities2005.org/abstracts/Roche-Chrisfinal.pdf>

اختصارات

ALNAP	شبكة التعلم النشط من أجل تطبيق المساءلة عملياً
C-SAFE	الاتحاد المعنى بالأمن الغذائي في الجنوب الإفريقي في حالات الطوارئ
ECB	مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ
HAP	الشراكة من أجل المساءلة الإنسانية
NGO	منظمة غير حكومية

شكر وتقدير

تم تطوير دليل الجودة الكافية من خلال مشاورات واسعة النطاق بدأت في نوفمبر ٢٠٠٥ . و اشتملت قائمة المدخلات على ورش عمل . واختبارات ميدانية . ولقاءات مباشرة . و رسائل للبريد الإلكتروني . ونقاشات عبر الهاتف . ويود مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ أن يعبر عن امتنانه لمنظمات كثيرة وأفراد عديدين لما أسهموا به من خبرات .

مضيف المشروع

المنظمة الدولية للرؤية العالمية

لجنة التحرير

شيريل هاو
ايفان سكوت
جاي شاروك
جوليان سروديكي
باولين ويلسون

قام بمراجعة وتدقيق النسخة العربية

مصطفى عثمان
مدير الاستجابة السريعة والتأهب للكوارث
الإغاثة الإسلامية عبر العالم - المملكة المتحدة

موظفو المشروع

مدير المشروع : باولين ويلسون
مسئول إدارة المعرفة والبحوث : مالिका رايت
الإدارة والتنسيق : سوزان لى و ساره جراين
مدير مشروع بناء القدرات في حالات الطوارئ : جريج برادى

المستشارون :

المؤلف : ساره دفيدسون
قائد الاختبارات الميدانية : كريستوف لانورد
قائد ورش العمل : إيفا جويت . شين لورى . جوان سنز . أنا أورجويتي

المساهمون :

أوديت ايسكال. زونيا آجويلار. روبرتو ألفاريز. باربرا آمراتي. ريبكا امسالو. بيني أندرسون. هيو أبريل. أولجا بورنيميزا. كاتالينا بيسيو. ماريبيل ناريرا. ساسكيا كاروسى. استيبان كاسادو. ماريو تشاخ. زيا تشودهورى. مارجرىتا كلارك. نيجل كلارك. كارلوس كونسيجرا. لارى درشام. آسانى ضيوف. ياجانات دوتا. فليدا دزينو. تشرلى إهلى. فرانسيسكو إنريكز. هانى أسكندر. أندى فيزرستون. مارك فرديج. دين فردينبرج. بامبلا جاريدو. مرى جوركمازيان. جوان مانويل جيرون. كنت جلينز. كريشناسوامى جوبالان. تينج جورجونيو. ماريانا هنسلى. موريس هرسون. آمى هيليو. كلوديا هوشست. هولى إنوريتا. إريدا إيزاجوير. مارك جانز. أليسون جوينر. نناندا لامبا. ليز لارسون. كارولين لوفتس. ريتشارد لوف. فلورامى ماجالوخ. بول ماجاروويتز. تابانى مافوزا. اليسا مارتينز. داريل مارتريس. أين ماشنى. تشرىان ماثيو. أوريول ميلر. أميلكار ميرون. إلينور مونبوت. أوتيليا جوديث مولول. مايرا موراليس. مامادو ندياى. مونىكا أوليفر. داناديفى باز. ماريون أوريلى. فريق أوكسفام آسيه. كريس بالوسكى. وارنر باسانيسى. جوشوا بيبال. سووك فويك. أدان بوكاساجر. مورا كوينيلا. أدهوخ رمضان. لين رينكن. كلوديا رينا. كارين روبنسون. بليز رودريجيز. مونىكا رودريجيز. لويس روهر. سوزان رومانسكى. جيم رو. لورين سايل. عيدولاي سانى. ماركو فينتشيو سالازار. روبرت سكوفيلد. لا رو سايمز. دانييل سليندر. جريتشن شانكس. جوان سكينر. آرون سكروسكى. كلير سميت. إغفيلد سولفاخ. ميجان شتاينكه. نيكولاس ستوكتون. بياتريس تيا. ابراهيم تياندم. يوتا تايجلر. كريستوبال فنتورا. ماريا فيداورى. كارول تومز. فيفين مارجرىت والدن. كارولين فيجنر. جون وات. كيلي وليامز. جودى فيرجاوان. شارون ويلكنسون. تون فان زوتفن

دون ملاحظتك

قياس التأثير والمساءلة في حالات الطوارئ دليل الجودة الكافية

ما هو التغير الذي نقوم بإحداثه؟ وكيف نعرفه؟
من شأن دليل "الجودة الكافية" أن يساعد العاملين الميدانيين على
التصدى لهذه الأسئلة. فهو يعرض مجموعة من المبادئ التوجيهية الأساسية
عن كيف يمكن الخوض للمساءلة أمام الأهالي وكيف يمكن قياس تأثير
البرامج في حالات الطوارئ. ويركز لمحة المتمثل في "الجودة الكافية"
على الحلول العملية و البسيطة ويشجع مستخدم الدليل على اختيار
أدوات يكون تنفيذها آمنا وسريعا وسهلا.
ويقدم دليل الجيب هذا بعضا من الطرق المحرّبة والمختبرة لوضع قياس
التأثير والخضوع للمساءلة موضع الممارسة العملية طوال عمر المشروع.
وهو موجه للممارسين في المجال الإنساني وموظفي المشروعات ومدربيها
الذين لديهم بعض الخبرة في الميدان، ويستمد مادته من تجربة العاملين في
الميدان، والمنظمات غير الحكومية، والمبادرات متعددة الوكالات، مثل
مشروع "اسفير" وشبكة التعلم النشط من أجل تطبيق المساءلة عمليا،
ومبادرة "الشراكة من أجل المساءلة الإنسانية" الدولية، و"بيول إن أيد".
ويعود الفضل في وضع دليل "الجودة الكافية" إلى مشروع "بناء القدرات
في حالات الطوارئ". ويعتبر هذا المشروع جهدا تعاونيا بين منظمات
"كبر" الدولية، خدمات الإغاثة الكاثوليكية، واللجنة الدولية للإنقاذ،
"ميرسي كور"، "أوكسفام" البريطانية، ومنظمة انقاذ الطفولة، ومنظمة
"الرؤية العالمية".



ISBN 978-0-85598-594-3



9 780855 985943 >

ISBN 6-618-85598-0-918



9 937455 375948 >

www.mericonline.com

www.oxfam.org.uk/publications