

# البرمجة القائمة على السوق في المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

## التوجيهات الفنية لممارسي المجال الإنساني

الإصدار الثاني - سبتمبر 2021

المنسق: يوهانس روك (شبكة المياه والتدابير الصحية  
والنظافة الشخصية الألمانية)  
المؤلفون: جون ألين وجيمس براون (أوكتافام)  
التحرير والتصميم: أليكس أيدز ليمتد





يتوافق هذا التوجيه مع ورقة التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (GWC) بشأن النقد والأسواق ومع دراسة إنشاء أدلة التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي تتناول البرمجة القائمة على السوق "MBP".<sup>1</sup>

يحل محل إصدار سابق من التوجيه (غُم في عام 2019) ويساهم أيضاً في إستراتيجية بناء القدرات الخاصة بالتكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بشأن البرمجة القائمة على السوق.

نأمل أن يُمثل ذلك مورداً قيماً لممارسي أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الخاصة بالأعمال الإنسانية لمعرفة المزيد عن الإمكانيات الكبيرة التي توفرها بناءً على مراعاة الأسواق في برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وأنشطتها.

## التركيب

تُوضح هذه الوثيقة الخطوات الملموسة التي ينبغي اتباعها وتنفيذها بما يتوافق مع المراحل الرئيسية لدورة إدارة برنامج الأعمال الإنساني:

- ✓ التقييم
- ✓ تحليل الاستجابة
- ✓ تصميم البرامج وتنفيذها
- ✓ المتابعة
- ✓ التأهب

تُعرض كل مرحلة في فصلٍ مُنفصلٍ، مع وجود فصلٍ أخيرٍ يُركّز على التنسيق فيما يتعلق بالبرمجة القائمة على السوق. ينطبق التنسيق على كل مراحل الدورة.

## الغرض

تهدف هذه الوثيقة إلى تقديم توجيهات عملية حول البرمجة القائمة على السوق (MBP) بشأن استجابات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في مجال العمل الإنساني.

يُعد هذا الدليل مُوجهاً إلى:

- ✓ ممارسي المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية
- ✓ العاملين بالنقد والأسواق
- ✓ فرق دعم الأعمال الإنسانية التي تقدم الدعم لبرامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية
- ✓ منسقي تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

## شكرٌ وتقدير

قامت شركة AML-Global (American Language Services) (خدمات اللغة الأمريكية) بترجمة هذا المستند. أصبحت ترجمة هذا الدليل ممكنة بفضل الدعم السخي للشعب الأمريكي عبر الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية. تقع مسؤولية ترجمة محتوى الدليل على عاتق قرار الممارسات والبحوث والعمليات الخاصة بالمياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية ولا تعكس بالضرورة وجهات نظر الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة.

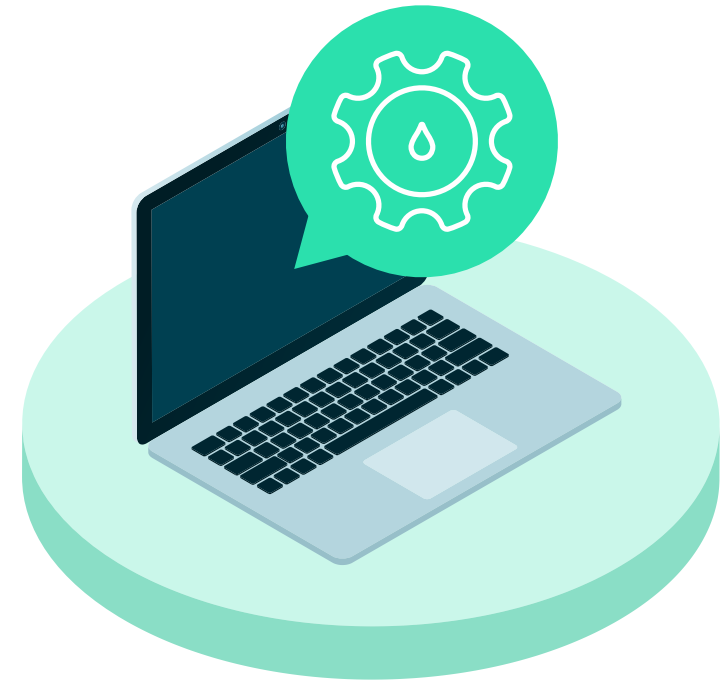
تولى تنسيق هذا الدليل يوهانس روك (شبكة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الألمانية). وشارك في تأليفه جون ألين وجيمس براون (وكلاهما من أوكسفام) كجزء من شركة استشارية بتكليف من منظمة المراهيصة الألمانية (GTO)، بالإنابة عن التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (GWC) وشبكة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الألمانية (GWN). تولى توجيه العملية أعضاء مجموعة العمل الفنية للأسواق والنقد في التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما في ذلك دانا ترولاروفا كريستيسكو (CashCap)، وفرانك بوفيت وجولي بارا (كلاهما التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية العالمية)، وجان كريستوف باربيش (NRC سابقاً)، ووأرنو كويرفر (مالتيزر انترناشيونال).

يدين التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بشكل كبير لشبكة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الألمانية لقيادتها، ولوزارة الخارجية الألمانية على دعمها المالي لوضع هذا التوجيه. يؤدّ التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أن يشكر الأعضاء المتفانين في مجموعة العمل الفنية للأسواق والنقد في التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وأعضاء إدارة النظافة الشخصية في أثناء الدورة الشهرية (MHM) في مجموعة الطوارئ، والخبراء التاليين لمراجعتهم الشاملة ومدخلاتهم: نيكول وبيير (أنفذ الأطفال)، وروولين بولو، ولويز موني، وكريستين سمارت، وشريجو شريستا (جميعهم من أوكسفام)، وسيلين سينيتسكي وبرام ريمس (كلاهما من ACF)، وجون بول موغو مواناكي (NRC)، وجيني ويدرال (CRS)، ومايكل ويكر (وورلد فيجن)، ولورينس ويست (FCDO). يُقدر التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أيما تقدير عمل المؤلفين المشاركين للإصدار السابق الذي يستند إليه هذا الدليل: سيليا غونزاليس أوتالورا، وجوليان جاكوب.

# الاختصارات

تُعد البرمجة القائمة على السوق مجالاً ناشئاً في المساعدة الإنسانية في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وما إلى ذلك، ولا يزال فهم مصطلحاته ومفاهيمه الأساسية قيد التطوير.

التواصل من أجل تغيير السلوك .....	<b>BCC</b>
تحليل الاحتياجات الأساسية .....	<b>BNA</b>
منظمة مجتمعية .....	<b>CBO</b>
آلية الاستجابة وردود فعل المجتمع .....	<b>CFRM</b>
المساعدة النقدية والقسيمة .....	<b>CVA</b>
مجموعة العمل النقدية .....	<b>CWG</b>
أدوات التحليل وخرائط السوق في حالات الطوارئ .....	<b>EMMA</b>
مناقشة جماعية محورية .....	<b>FGD</b>
مقدم خدمات مالية .....	<b>FSP</b>
العنف على أساس النوع الاجتماعي .....	<b>GBV</b>
منسق شؤون العمل الإنساني/الفريق القطري للعمل الإنساني .....	<b>HC/HCT</b>
معالجة المياه المنزلية .....	<b>HHWT</b>
مسؤول إدارة المعلومات .....	<b>IMO</b>
مبادرة مراقبة السوق المشتركة .....	<b>JMMI</b>
برنامج المراقبة المشترك .....	<b>JMP</b>
اعرف عميلك .....	<b>KYC</b>
دليل تحليل السوق .....	<b>MAG</b>
البرمجة القائمة على السوق .....	<b>MBP</b>
المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم .....	<b>MEAL</b>
سلة الحد الأدنى من الإنفاق .....	<b>MEB</b>
إدارة النظافة الشخصية في أثناء الدورة الشهرية .....	<b>MHM</b>
الحد الأدنى من المعايير لتحليل السوق .....	<b>MISMA</b>
المساعدة النقدية مُتعددة الأغراض .....	<b>MPC</b>
تحليل السوق قبل الأزمة .....	<b>PCMA</b>
مراقبة ما بعد التوزيع .....	<b>PDM</b>
التقييم السريع للأسواق .....	<b>RAM</b>
إجراءات التشغيل القياسية .....	<b>SOP</b>
الشروط المرجعية .....	<b>TOR</b>
مجموعة العمل الفنية .....	<b>TWG</b>



يهدف التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية إلى إيضاح المصطلحات وتعميم التعريفات الخاصة بقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. من أجل تحقيق التناسق مع نظام العمل الإنساني الأوسع، أخذت التعريفات من [مسرد المصطلحات الخاص بشبكة GALP](#).

# قائمة المحتويات

## 1. مقدمة البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

- 1.1 ما المقصود بالأسواق؟ 06
- 1.2 ما سبب ضرورة مراعاة برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للبرمجة القائمة على السوق؟ 07
- 1.3 ما الكيفية التي ينبغي تنفيذ البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من خلالها؟ 10

## 2. التقييم

- 2.1 التأهب 15
- 2.2 التقييم 18
- 2.3 تحليل نتائج تقييم السوق 24

## 3. تحليل الاستجابة

- 3.1 تحليل جدوى وملاءمة البرمجة القائمة على السوق 30
- 3.2 اختيار نوع التدخل 30
- 3.3 إجراء تحليل للمخاطر 40

## 4. التصميم والتنفيذ

- 4.1 استخدام الأسواق (مع التركيز على مساعدات النقد والقوائم) 45
- 4.2 دعم الأسواق 56
- 4.3 تعزيز الأسواق 61

## 5. المتابعة

- 5.1 مراقبة البرنامج 70
- 5.2 مراقبة السوق 81
- 5.3 مراقبة الأسواق 84

## 6. التأهب والتعافي

- 6.1 التأهب المؤسسي 87
- 6.2 التأهب البرنامجي 88

## 7 التنسيق

- 7.1 التنسيق مع أصحاب المصلحة 93
- 7.2 التنسيق عبر دورة البرنامج 97

## الملحقات

1. أنواع أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية 101
2. إطار عمل البرمجة القائمة على السوق 102
3. أمثلة على أسئلة البحث خاصة بتقييم أمثلة على أسئلة البحث خاصة بتقييم السوق 103
4. أنواع التقييم 104
5. أمثلة على أسئلة المقابلات فيما يخص الطلب 109
6. أمثلة على أسئلة المقابلات فيما يخص العرض 111
7. أمثلة خرائط السوق 113
8. تحليل قدرة نظام السوق ووظائفه- الاعتبارات 116
9. حساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق (MEB) 117
10. استخدام النقد متعدد الأغراض في نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية 122
11. الأسئلة المحتملة لمقابلات مقدمي الخدمات المالية 125
12. النقد لبرامج المراحيض- الاعتبارات 126
13. تدخلات دعم أنواع أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية 128
14. مثال تحليل مالي مفصل 129
15. أمثلة مؤشرات نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (البرمجة القائمة على السوق الخاصة بقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية) 131
16. مؤشرات المخرجات المحتملة لتقييم التوافر والوصول والجودة 133
17. مثال - تقييم السوق قبل الأزمة في بنغلاديش 142
18. قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، أو أنشطة إدارة المعلومات العنقودية 143
19. مسؤوليات مجموعة العمل النقدية- مثال على اختصاصات البلد 144
20. برمجة المساعدات النقدية والقوائم لمنتجات الدورة الشهرية 146

مقدمة البرمجة القائمة على السوق  
الخاصة بالمياه والتدابير الصحية  
والنظافة الشخصية

## ما المقصود بالأسواق؟

### السوق

هيئة رسمية أو غير رسمية لتبادل السلع (مثل الجراكن)، أو الخدمات (مثل إزالة الحمأة من المراحيض)، أو العمالة (على سبيل المثال حفر الخنادق لأنابيب إمدادات المياه).

تُعد الأسواق أماكن التقاء البائعين والمشتريين معًا لتبادل السلع والخدمات. ليس ضروريًا أن يكون السوق في مكانٍ مادي ولكن ينبغي أن يوجد بائعان على الأقل لسوقٍ صحي.<sup>2</sup>

**السوق المحلية:** يُشير إلى السلع أو الخدمات أو العمالة المتوفرة والمتداولة محليًا (ليس بالضرورة أن تُنتج محليًا أو داخل البلد).

### الجهات الفاعلة في السوق

المنظمات والأفراد النشطين في نظام السوق، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر):



الناقلات



الموردون



المنظمون



المستهلكون



مقدمو الخدمات



تجار التجزئة  
والموردون



واضعو المعايير

### نظام السوق

شبكة من الجهات الفاعلة في السوق تدعمها البنية التحتية والخدمات، وتتفاعل في سياق المؤسسات أو القواعد التي تشكل البيئة التجارية للجهات الفاعلة.

يُشير نظام السوق إلى العلاقات بين جميع الجهات الفاعلة والبيئة (القواعد والمعايير وخدمات الأعمال أو الدعم) التي تُمكن النظام من العمل.

**نظام السوق الدقيقة:** النظام الأكثر ملاءمةً لاحتياجات السكان المستهدفين (مثل نظام سوق الصابون في أثناء تفشي الجائحة).

### البرمجة القائمة على السوق

يُقصد بالبرمجة القائمة على السوق أو التدخلات القائمة على السوق تلك المشروعات التي تعمل عبر الأسواق المحلية أو تدعمها.

تغطي الشروط شتى أنواع المشاركة مع أنظمة السوق، بدءًا من الإجراءات التي تقدم الإغاثة الفورية إلى تلك التي تعمل بشكل استباقي على تعزيز وتفعيل أنظمة السوق المحلية أو مراكز السوق.

عرض أنواع أسواق المياه والتدابير الصحية  
والنظافة الشخصية



## ما سبب ضرورة مراعاة برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للبرمجة القائمة على السوق؟

- تُعد الأسواق  من الأمور الأساسية لحياة الناس وسبل معيشتهم:
- فالأسواق هي المستجيب الأول في حال حدوث أزمة أو كارثة؛ ومن الممكن أن توفر أنظمة السوق الوصول إلى المواد الأساسية اللازمة للبقاء (مثل مواد النظافة أو الماء أو الوقود).
  - كما أن أنظمة السوق قد توفر أيضًا الوظائف والفرص للعمالة المأجورة. تؤدي دورًا حاسمًا في ضمان توليد الصناعات المحلية للعائدات.
  - توفر البرمجة القائمة على السوق مزيدًا من الكرامة، كما توفر الاختيار للأفراد والمجتمعات أحيانًا، وتوفر فرصًا لسبل العيش والدخل.
- تُشكل الأسواق جزءًا من التنمية المُستدامة. ينبغي لممارسي أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التعرف على الطرق التي يُمكن للسوق المحلي أن يساهم من خلالها في تلبية احتياجات المجتمع في أثناء الأزمة وطوال فترة الاستجابة مع تعافي السوق.
- تحليل السوق قبل الأزمة سبيل  التأهب وتحقيق مرونة السوق:
- يُتيح فهم الأسواق في أوقات عدم الأزمات مراقبة الاتجاهات الموسمية والاتجاهات السابقة، والتي قد تكون ذات أهمية خاصة في الأزمات بطيئة الظهور.
  - يُتيح للفرق تحديد الجهات الفاعلة الرئيسية في أنظمة سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وإقامة شراكات إستراتيجية للتخطيط للطوارئ.
  - يُعد إجراء تحليل السوق قبل الأزمة أيضًا فرصة جيدة لبناء قدرات موظفي المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وزيادة الوعي لديهم بدور الأسواق في برمجة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.
  - تعزز البرمجة القائمة على السوق أنظمة السوق المحلية والتي بدورها يمكن أن تصبح مرنة في حال الصدمات والأزمات المتكررة، على سبيل المثال من خلال إنشاء نظام انتماء وديون لسلع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الذي يوضح مواسم القحط والحصاد في سياق معين.
- ينبغي أن يشجع ممارسو العمل بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، عندما يكون ذلك ممكنًا، تدريبات تقييم السوق قبل الأزمة (الفصل 2) بهدف تحسين معرفة مؤسساتهم بسياق ما قبل الصدمة، ومن أجل إعلامهم بخطط التأهب، وذلك لتحسين جودة الاستجابة في حال الطوارئ، وبناء القدرة على الصمود قبل الأزمة.

ينبغي أن يكون ممارسو العمل بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بموجب مبدأ "عدم الإضرار"، على دراية بالسوق، مع مراعاة التأثيرات السلبية والإيجابية التي قد يسببها البرنامج على الأسواق المحلية وبينة السوق.

تُعد وكالات العمل الإنساني جهات فاعلة في السوق ولها تأثير كبير على الأسواق المحلية، سواء أكان عن قصد أم دون قصد.  
قد يكون للتوزيعات العينية تأثيرات سوقية كبيرة، بعضها سلبي.

لا توجد تدخلات محايدة للسوق:

يشجع ممارسو العمل بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على تنفيذ تقييمات السوق (الفصل 2) باعتبارها أداة تكميلية لتحليل السياق، بالإضافة إلى تلك المُستخدمة تقليدياً في قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، لإبلاغ البرامج بطريقة أكثر اتساقاً، وبالتالي تحسين البرمجة.

تؤدي الاستجابة الإنسانية الحساسة للسوق والمستنيرة إلى تقليل الآثار الضارة على الاقتصادات المحلية بشكل ملحوظ، بالإضافة إلى تعزيز النشاط الاقتصادي المحلي.  
يُعد تعزيز التعافي الاقتصادي عامل تمكين يهدف إلى تعزيز الانتقال من البرامج الإنسانية إلى برامج التنمية، وكفاءة المعونات، والتعافي المبكر.

تسمح تقييمات السوق بعد الصدمة بوجود استجابات الطوارئ ذات جودة أفضل:

ينبغي أن يحث ممارسو أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على استخدام البرمجة القائمة على السوق وتقييم مدى ملاءمة وجدوى تنفيذها عند الاقتضاء (الفصل الثالث)، من أجل تعزيز التأثير المضاعف في منطقة التدخل.

تساهم زيادة الإنفاق الاستهلاكي في الاقتصاد بشكلٍ كلي.  
قد تؤدي زيادة الإنفاق (بما في ذلك من خلال النقد أو القسائم) إلى تعزيز عوائد التجار، وتحقيق الاستقرار في السوق عند وجود أزمة حادة، وقد تساهم على المدى الطويل في زيادة دخل للتجار المحليين، وتوسيع أسواق السلع المحلية، وربما زيادة في فرص العمل. يمكن أن تنطوي الآثار السلبية المحتملة على ارتفاع الأسعار.  
تسعى تدخلات تعزيز نظام السوق أيضاً إلى التأثير على السوق الأوسع، وتحسين قدرة السوق على توفير السلع والخدمات المهمة والفرص للمستخدمين من أجل الوصول إليها.

قد تؤدي البرمجة القائمة على السوق إلى تأثير مضاعف:



## آثار البرمجة القائمة على السوق على أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

يتمثل الأثر الأساسي الذي تسعى معظم تدخلات أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية إلى تحقيقه في الحد من معدل الاعتلال والوفيات المرتبطة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بين الأشخاص المتضررين من الأزمة.

ترنو البرمجة القائمة على السوق إلى تحقيق هذا التأثير ذاته، مع السعي إلى تحقيق التفاعل مع أنظمة السوق الحالية لتقليل الاضطرابات في الأسواق وزيادة كفاءة البرنامج إلى أقصى قدر. تهدف البرمجة القائمة على السوق أيضًا إلى بناء مرونة الأسواق ذات الصلة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

## نتائج البرمجة القائمة على السوق في أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

وفقًا لدراسة بناء الأدلة الخاصة بالتكامل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على البرمجة القائمة على السوق، تتحقق تلك التأثيرات من خلال تحقيق خمس نتائج<sup>3</sup>:



### الجودة

تُلبي سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية معايير الجودة.



### التوافر

تُباع سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو تُوزع بالقرب من السكان المستهدفين.



### الاستخدام

لدى الأشخاص مواقف وممارسات مناسبة تتعلق بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بناءً على المعايير.



### الوصول

يمكن الأشخاص من الوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية دون صعوبة مُفرطة.



### الوعي

يعرف الأشخاص كيفية الوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية واستخدامها بناءً على المعايير.

← تُستخدم أنواع البرمجة القائمة على السوق المُبينة في [الملحق الأول](#)، بالإضافة إلى برامج أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التكميلية، لتلبية تلك النتائج والآثار.

# ما الكيفية التي ينبغي تنفيذ البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من خلالها؟

أنواع البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية | تغطي البرمجة القائمة على السوق جميع أنواع المشاركة مع أنظمة السوق، كما صُنفت من خلال أربعة مناهج متنوعة:



## دعم السوق

يتمثل هدف تدخلات دعم السوق في تحسين حالة السكان المتضررين من الأزمة من خلال تقديم الدعم لأنظمة السوق المهمة والتي توفر سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. تستهدف تلك الأعمال الجهات الفاعلة في السوق والخدمات والسياسات والبنية التحتية المحددة.<sup>4</sup>



مثال: منح التجار مواد النظافة أو منح سائقي شاحنات المياه حتى يتمكنوا من بدء أعمالهم التجارية مُجددًا بعد حدوث أزمة ما.



## الوعي بالسوق

تدرك البرامج التي على دراية بالسوق الآثار التي تنتج عن الممارسات في تقديم المساعدة الإنسانية على الأسواق. تتخذ البرامج التي على دراية بالسوق خطوات لتقليل الآثار السلبية على الأسواق المحلية أو التخفيف من حدتها.



مثال: إجراء تقييم لسوق نقل المياه بالشاحنات قبل التعاقد على خدمات إمدادات المياه مع الموردين.



## تعزيز أنظمة السوق

ويُشار إليها أيضًا باسم تغييرات نظام السوق، وهي تدخلات طويلة المدى تهدف إلى تمكين التغييرات المُستدامة من الوصول إلى الأسواق والطلب على السلع والخدمات، فضلاً عن دعم تطوير الجدوى والمرونة داخل أنظمة السوق الحالية والجديدة.<sup>5</sup>



مثال: مساعدة مؤسسات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على إنتاج منتجات الكلور ووضع خطط عمل لبيع الكلور لمعالجة المياه المنزلية (HHWT).



## استخدام الأسواق

ينطوي استخدام الأسواق على العمل مع الأسواق الحالية لمساعدة الأشخاص المتضررين من الأزمة.



مثال: يُعد التوزيع العيني لسلع النظافة الشخصية المُشتراة محليًا ومساعدات النقد والقسائم\* لمواد النظافة مثالين على استخدام الأسواق.

عرض إطار العمل

وضعت مجموعة الأسواق في الأزمات إطار عمل يجمع بين مفاهيم السوق المُوضحة هنا.

المساعدات النقدية والقسائم (CVA) - للحصول على تعريف أكثر تفصيلاً، راجع الصفحة 45.

4 - مقتبس من: مسرد المصطلحات الخاص بشبكة CalP والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية. أعمال دعم السوق في السياقات الإنسانية: مصدر المعلومات

5 - مقتبس من: الأسواق في أزمة (2016). إطار عمل البرمجة المُحدثة القائمة على السوق

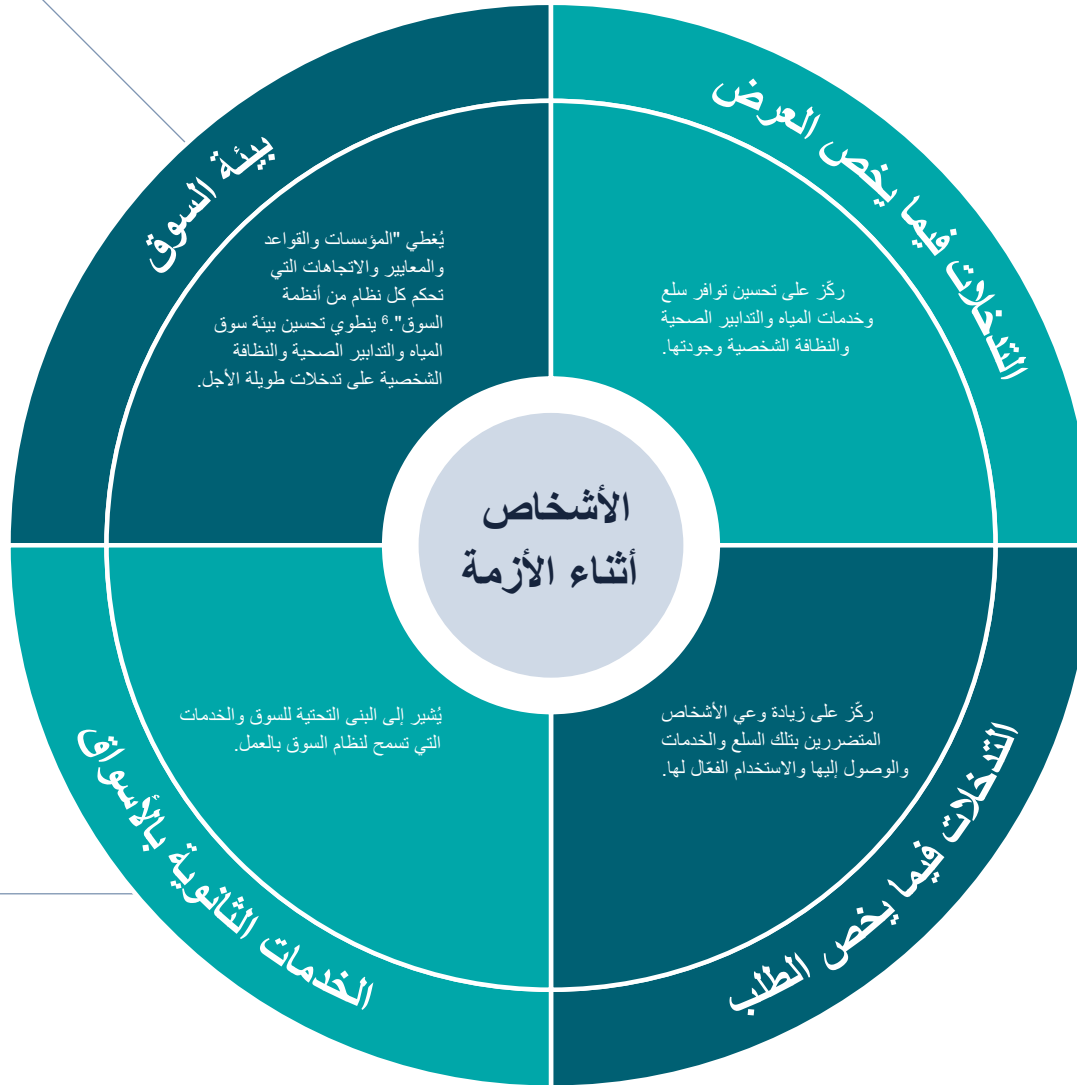
## العرض والطلب

فيما يتعلق بكل أسلوب من الأساليب المذكورة أعلاه، تتضمن كل برمجة قائمة على السوق العمل عبر العرض والطلب.

قد تركز بعض الأعمال القائمة على السوق إما على جانب العرض أو جانب الطلب في السوق، بينما يركز البعض الآخر عليهما. يعتمد العرض والطلب على بعضهما.

## بيئة السوق وخدمات دعم السوق

بالإضافة إلى ما سبق، يمكن أن تسعى البرمجة القائمة على السوق أيضًا إلى تحسين بيئة السوق أو تحسين الخدمات الثانوية الخاصة بالسوق.



مثال:

تشجيع الإصلاح في السياسات الوطنية واللوائح القطاعية التي تحكم الاستجابة الإنسانية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مثل الحق في المياه والصرف الصحي في حالات الطوارئ، ووضع معايير ملائمة للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وتيسير استيراد السلع الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للاستجابة في حالات الطوارئ.

مثال:

الخدمات المالية والنقل والطاقة والطرق والأمن والبنية التحتية لتوزيع المياه. لكلٍ منها تأثير على نظام سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الأوسع.

# الخطوات الرئيسية لتنفيذ البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية | يتبع تنفيذ البرمجة القائمة على السوق دورة إدارة البرنامج الإنساني:

## التقييم

**الفصل الثاني** يوضح التقييمات المطلوبة لتحليل الوضع لإبلاغ البرمجة القائمة على السوق، مع التركيز على تقييمات أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

## تحليل الاستجابة

في **الفصل الثالث**، وُصفت عملية تحديد خيارات الاستجابة (بناءً على جدواها) خطوة بخطوة.

## التصميم والتنفيذ

**الفصل الرابع** يوضح تصميم برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وتنفيذها وفقاً لمستويات المشاركة الأربعة في البرمجة القائمة على السوق: الوعي بالأسواق، واستخدامها، ودعمها، وتعزيزها.

## المتابعة

**الفصل الخامس** يلخص أنشطة المراقبة والمخرجات والنتائج، فضلاً عن مراقبة السوق في البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

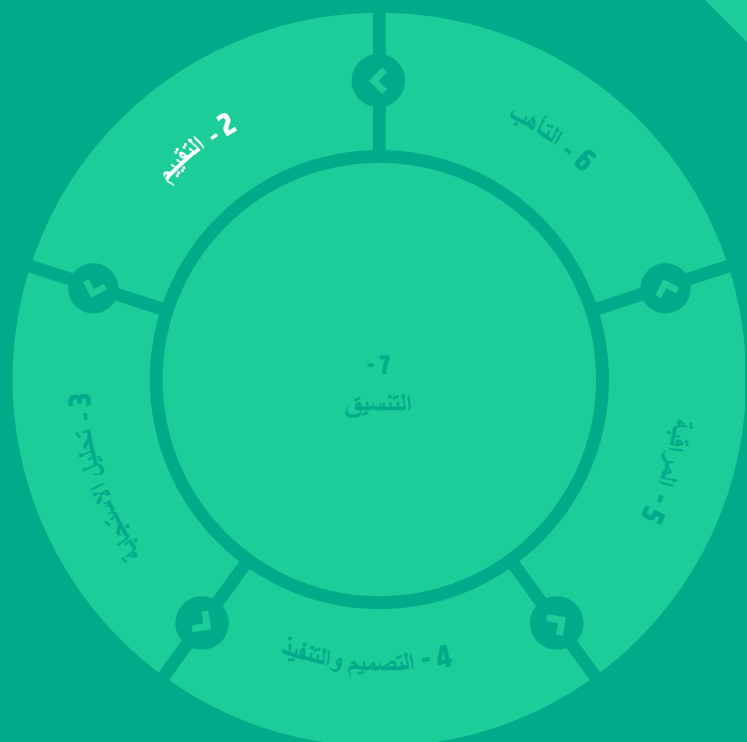
## التأهب

**الفصل السادس** يناقش دور التأهب، سواء من خلال إجراءات ما قبل الأزمة أو تحقيق المرونة من خلال أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

## التنسيق

**الفصل السابع** يُسلط الضوء على متطلبات تنسيق البرمجة القائمة على التنسيق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في السياقات الإنسانية.







### الرسائل الرئيسية:

- ✓ يُعد تقييم السوق عنصرًا حاسمًا في التخطيط للبرمجة القائمة على السوق، وقد يؤثر على البرامج الأخرى لتصبح على دراية بالسوق.
- ✓ تستند تقييمات السوق إلى التقييمات متعددة القطاعات وكذلك تقييمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وغيرها من التقييمات، وتُستخدم جميعها في تحليل الوضع. عرض الملحق الرابع.
- ✓ تُعدُّ أسئلة البحث الواضحة والمحددة ضرورية للحصول على تقييم مُركّز.
- ✓ ينبغي أن تكون تقييمات السوق مُصممة وفقًا للسياق؛ لا توجد مجموعة شاملة من الاستطلاعات أو أدلة المقابلات.

### الموارد الرئيسية:

- 1 الحد الأدنى من المعايير لتحليل السوق (MISMA)
- 2 تحديد الأسواق في حالات الطوارئ ومجموعة أدوات التحليل (EMMA)
- 3 دليل تحليل السوق (MAG)
- 4 التقييم السريع للأسواق (RAM)



- ◀ حدد نظام السوق الدقيقة لإجراء التقييم بناءً على احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية
- ◀ حدد أسئلة البحث وأهدافه
- ◀ حدد أدوات تقييم السوق

## 2.1.1 حدد نظام السوق الدقيقة لتقييمه

تُعد المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مجالاً واسعاً يتضمن عادةً أنظمة سوق متعددة والتي، رغم ارتباطها ببعضها، إلا إنها غالباً ما تكون منفصلة.

قد هتتما تبيحضشنا خرفلقننا ع تيصحنا بيباغتنا ع هليما تالذلفق ريف ن هسا خملقنا رلح قلشما:



العمالة

أنظمة السوق للعمالة الماهرة وغير الماهرة في أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.



النفايات الصلبة

أنظمة سوق الجمع أو النقل وإعادة التدوير.



النظافة العامة

لوح المراض أو أنظمة السوق لإزالة الحمأة.



إمدادات المياه

يتضمن نقل المياه بالشاحنات وأنظمة أسواق المياه المنقولة عبر الأنابيب وصيانة مراكز توزيع المياه.



النظافة الشخصية

الصابون ومنتجات الدورة الشهرية وغير ذلك من مواد النظافة الشخصية.

للحصول على قائمة كاملة بأسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، انظر الملحق الأول

وبالتالي يوجد العديد من أنظمة السوق المحددة التي يمكن تقييمها، لذلك يتعدأ أحياناً إجراء "تقييم أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية" يغطي جميع القطاعات الفرعية وأنظمة السوق ذات الصلة. إلا إن تقييم أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية قد ينطوي على أنظمة سوق متعددة، إلا إنها غير متعمقة.

## كيفية اختيار نظام السوق الدقيقة

### 1 تنبهي مراعاة الرؤى القائمة:

الوصول إلى تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، ومجموعة العمل النقدية، والوكالات الحكومية لمعرفة رؤاهم وأي تقييمات مُكملة (بما في ذلك التقييمات متعددة القطاعات و/أو التقييمات الفنية الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية).

### 2 تنبهي مراعاة مرحلة الأزمة الإنسانية والحاجة الملحة للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

في الأزمات الشديدة، ينبغي أن يتجه تقييم السوق نحو تلبية احتياجات الصحة العامة الملحة والمنقذة للحياة.  
في الأزمات طويلة الأمد، يُحتمل أن يركز تقييم السوق على أنظمة السوق التي تؤثر على الاستدامة والطول الدائمة.

### 3 تنبهي مراعاة مدى تأثير نظام السوق:

في حال تعطيل الأزمة إحدى سلاسل التوريد لسلع مُحددة من المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، أو أدت إلى انخفاض في جودة الخدمات، فيركّز تقييم السوق على نظام السوق ذي الصلة.

رُبما لا تتأثر بعض أنظمة السوق، وبالتالي قد لا تتطلب تقييماً تفصيلياً.

### 4 تنبهي مراعاة مدى تعقيد تحدي المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

غالبًا ما يكون توفير الوصول الآمن والكافي والمستدام لسلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مهمة معقدة وتنطوي على أنظمة مُتعددة (حيث تشمل الأسواق والحوكمة والتمويل وإدارة الموارد الطبيعية وما إلى ذلك).

عند تحديد التحديات المُعقدة التي تؤثر على توفير خدمة معينة من المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، يمكن أن يساعد تقييم السوق في تحديد العقبات والأسباب الكامنة.

## 2.1.2 تحديد أسئلة البحث وأهدافه

بعد تحديد نظام (أنظمة) السوق من أجل التحقيق، ينبغي وضع أسئلة البحث، وذلك بناءً على نتائج تقييم الاحتياجات، لتوفير توجيه شامل لتقييم السوق.

اختر أسئلة الموضوعات التي ستوجه تصميم البرمجة القائمة على السوق وتوجه فريق المشروع نحو اتخاذ القرار في مرحلتَي التحليل والتصميم.

اختر أسئلة محددة ومركزة وقابلة للتعديل- ينبغي أن توفر مساحة كافية للتقييم من أجل الكشف عن النتائج غير المُتوقعة.

ما نوع أسئلة البحث الملائمة؟

عرض أمثلة



## 2.1.3 تحديد أدوات تقييم السوق

وضع القطاع الإنساني العديد من الأدوات والمنهجيات لإجراء تقييمات السوق، بما في ذلك:

التقييم السريع  
للسوق (RAM)<sup>9</sup>

دليل تحليل السوق (MAG)<sup>8</sup>

أدوات التحليل ووضع خارطة السوق في  
حالات الطوارئ (EMMA)<sup>7</sup>

إمكانية استخدام أي من تلك الأدوات بشكل منفصل، أو الأساليب الخاصة بها مُجمعة أو غيرها، لإجراء تقييم للسوق.

ليست معظم الأدوات مقتصرة على قطاع بعينه، ويمكن استخدامها في العديد من الأسواق، بينما صنمت بعضها لأسواق بعينها (مثل الغذاء أو العمالة). يتعين وضع الأسئلة الخاصة بنظام أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على أساس السياق. ورغم ذلك، تغطي جميع الأدوات ما يلي:

مناهج فهم قيود الطلب (وهي وصول الأشخاص المتضررين من الأزمة إلى المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو الأسواق).

تحديد أنظمة السوق والجهات الفاعلة الرئيسية، والعرض بصفة خاصة.

مناهج فهم قيود العرض (وهي ما يحد من السوق لتوفير السلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية).

محاولة تحديد العوامل الرئيسية (على سبيل المثال، أسعار السلع أو الخدمات، والكميات المتاحة، وتكرار تجديد الموارد، وعدد الموردين أو مقدمي الخدمات).

محاولة تحديد مدى إمكانية استخدام السوق في تلبية احتياجات السكان المتضررين (مثل هل يمكن للجهات الفاعلة في السوق زيادة حجم تجارتها المعتادة لتلبية الطلب الإنساني أم لا).

تحديد أوجه الاختلاف في الوصول إلى الأسواق بين مجموعات متنوعة من الأشخاص، بما في ذلك الاختلافات في الجنس والعمر والإعاقة والفئات المهمشة.

توجد منهجيات سريعة ومُتعمقة. يجوز اختيار نوع المنهجية على أساس سياق الطوارئ ومرحلتها. من الممكن تعميق المعرفة المكتسبة في التقييم السريع، وذلك من خلال إجراء تقييم وتحليل لاحق أكثر شمولاً. يمكنك الاطلاع على قائمة المنهجيات في [الملحق الرابع](#).



### مراجعة الملحق الرابع

لمعرفة مزيد من المعلومات بشأن تقييمات البرامج القائمة على السوق (بما في ذلك التقييمات متعددة القطاعات، والتقييمات التقنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية).

### نصيحة مهمة:

لتجنب بذل جهد أكثر من المطلوب، ينبغي تنسيق تقييمات السوق، (راجع [الفصل السابع](#) لمعرفة مزيد من المعلومات).

7- وضع خارطة للأسواق في حالات الطوارئ ومجموعة أدوات التحليل (EMMA)

8- اللجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. (2014). دليل تحليل السوق

9- اللجنة الدولية للصليب الأحمر والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. (2014). التقييم السريع للأسواق: إرشادات لتقييم السوق الأولي في حالات الطوارئ

- ◀ تحديد الجهات الفاعلة في السوق
- ◀ إجراء المقابلات

### 2.2.1 تحديد الجهات الفاعلة من أجل المشاركة في تقييم السوق

ينطوي تقييم السوق على التفاعل مع مجموعة من الجهات الفاعلة التي تشكل جزءًا من نظام السوق الشامل حيث يُجرى فيه البحث، بما في ذلك:

- ✓ **الطلب** (المستخدمون النهائيون المحتملون لسلعة أو خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المُقدمة).
- ✓ **العرض** (الجهات الفاعلة التي تشارك في توفير السلعة أو الخدمة للمستهلكين).
- ✓ **الجهات الفاعلة الأخرى** (المشاركة في التمويل، والحوكمة، والتنظيم، أو تنسيق القطاع المعني).

#### ملاحظة:

لا تنطوي تقييمات السوق دائمًا على المشاركة مع جميع الجهات الفاعلة سالفة الذكر. قد تُركّز بعض التقييمات مثلًا على أجزاء من سلسلة التوريد فقط.

#### مراجعة البيانات الثانوية وتحديد أصحاب المصالح

- 1 راجع المعلومات الناتجة من التقييمات السابقة لإصدار قائمة أولية بالجهات الفاعلة المعنية. تواصل مع الزملاء في قطاع الخدمات اللوجستية والمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من أجل الإبلاغ بهذه القائمة.
- 2 استكمل ذلك بمعلومات ثانوية (من دراسات سابقة و/أو تقييمات أخرى و/أو بيانات جمعتها وكالات أخرى)، في بداية التقييم وطوال وقت إجراءاته. قد توفر البيانات الثانوية معلومات قيمة حول مجموعة واسعة من الموضوعات ذات الصلة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والأسواق. يمكن استخدام ذلك في تحديد فجوات المعلومات التي ينبغي معالجتها باستخدام تقييم السوق.
- 3 أدخل التعديلات بناءً على هدف التقييم والأسئلة التحليلية الرئيسية. يُشكل ذلك القائمة المستخدمة في إجراء مقابلات الجهات الفاعلة في السوق للتقييم. يمكنك أيضًا في أثناء التقييم إضافة المزيد من الجهات الفاعلة عند تحديدها.

#### نصيحة مهمة:

يتمثل الإجراء الرئيسي في تحديد أصحاب المصالح، ووضع خطة لإشراكهم في أثناء إجراء التقييم، لا سيما من خلال إجراء المقابلات والمناقشات مجموعات التركيز (FGDs). ينبغي أن يضم ذلك مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة في السوق، سواء من خلال دورهم في السوق أو على أساس الجنس والعمر والإعاقة والفئة الاجتماعية، بما في ذلك منظمات المجتمع المدني والفئات المهمشة. سيُشمل التقييم بعد ذلك تحديد أدوار الجهات الفاعلة المتنوعة، والعلاقات بينهم بعضهم، والاختلافات داخل المجموعات (مثل التي بين الرجال والنساء؛ والمجتمع المضيف والسكان النازحين).

#### ملاحظة:

ربما قد حُدّدت عادات الدخل والإنفاق للسكان المتضررين بالفعل، ويُمكن استخدامها لتقييم قدرة الأشخاص على الدفع مقابل الخدمات التي يحصلون عليها.

## 2.2.2 إجراء المقابلات: فيما يخص الطلب

الجهات الفاعلة فيما يخص الطلب:

- ✓ المستخدمون النهائيون (المستهلكون)
- ✓ ممثلو المستخدمين النهائيين (مثل مجموعات إدارة مستخدمي المياه المحليين)

من خلال إجراء مجموعة من المقابلات النوعية الفردية ومجموعات التركيز، والبيانات الكمية، وكذلك البيانات الثانوية، والملاحظات، سيكون من الممكن وضع رؤى بشأن الاحتياجات والتفضيلات والحوجز التي يواجهها الأشخاص في الوصول إلى سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من خلال السوق (بما في ذلك الاحتياجات الخاصة على أساس الجنس والفئة الاجتماعية والعمر والإعاقة).

يُعد إجراء المقابلات النوعية إحدى المهارات. ينبغي أن يحصل القائمون على إجراء المقابلات على حدٍ أدنى من التدريب الأخلاقي بالإضافة إلى المعرفة الخاصة بتوجيه المحادثات وتجنب التحيزات. ينبغي أيضًا مراعاة احتياجات النساء والفتيات من خلال البحث النوعي، وذلك مع مراعاة السلامة والكرامة دائمًا. تُعد تفضيلات منتجات الدورة الشهرية موضوع حساس، وتتبعي مراعاة النوع الاجتماعي والمهارات من بداية إجراء تلك التقييمات.

### البيانات النوعية

يُحدد كل من عنصر المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية قيد التحقيق والسياق الهيكل والموضوعات التي يُسأل عنها المشاركون خلال المقابلات الفردية ومجموعات التركيز. تتضمن الموضوعات الشائعة أو موضوعات المناقشة ما يلي:

- ◀ **الاحتياجات والتفضيلات لسلعة أو خدمة معينة من المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (مثل التفضيلات الخاصة بأنواع المراحيض أو منتجات الدورة الشهرية).** سيُراعى ذلك الاحتياجات والتفضيلات المحددة للأشخاص المعرضين للخطر، والاختلافات بين الرجال والنساء، واحتياجات الوصول المحددة للأشخاص ذوي الإعاقة ونقاط الضعف الأخرى.
- ◀ **العوائق والتحديات التي تحول دون الوصول إلى سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية واستخدامها، واستراتيجيات المواجهة المستخدمة نتيجة لتلك التحديات.** قد توجد اختلافات بسبب الجنس، والفئات الاجتماعية، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة. ينبغي أن يشمل ذلك القضايا المتعلقة بسلامة الوصول، وبصفة خاصة النساء والفتيات والأطفال والفئات المعرضة للخطر.
- ◀ **تأثير الأزمة على وصول الأشخاص إلى سلعة أو خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من السوق ومقدمي الخدمات.**
- ◀ **تصورات العوامل المُحركَة للتكلفة التي تؤثر على الوصول إلى سلعة أو خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (على سبيل المثال، الأمر الذي تسبب في ارتفاع سعر أحد المنتجات).**
- ◀ **الجهات الفاعلة في السوق المشاركة في توفير سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (مثل إجراء الصيانة لخطوط أنابيب إمدادات المياه)، وفقًا للمستخدمين النهائيين.**
- ◀ **طريقة وصول المستخدمين إلى المعلومات المتعلقة بسلعة أو خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.**
- ◀ **الوصول إلى النقد والتمويل، الطريقة المعتادة لدى الأشخاص عند دفع ثمن المنتجات.**
- ◀ **طريقة إدارة الشؤون المالية للأسرة، بما في ذلك أدوار الجنسين ومن المسؤول عن الإنفاق على الأسرة.**
- ◀ **أوجه الاختلاف الموسمية في الوصول إلى السلع والخدمات والدخول والإنفاق.**



### نصيحة مهمة:

عليك مراعاة الاحتياجات أو التفضيلات المتنوعة للأشخاص وفقًا للسياق الجغرافي ونوع المستوطنة - حيث أن الاختلافات مُرجحة، لا سيما عندما تغطي تقييمات السوق كلا من مستوطنات النازحين والمجتمعات المضيفة (على سبيل المثال بين المناطق الحضرية أو الريفية، مناطق الأنهار أو قمم التلال).

يجوز أن يُكمل الحصول على البيانات الكمية من المستخدمين النهائيين جميع المعلومات الموجودة، ويمكن إجراء ذلك بطرق مختلفة:

✓ استكمل إحدى المقابلات النوعية بأسئلة كمية (أو استبيان).

✓ ضع استبيانًا، مع إجراء مسح كمي قصير يتم إجراؤه منفصلاً عن الأسئلة النوعية الأطول (مفيدة بصفة خاصة عند استخدام مجموعات التركيز، والتي تكون أقل ملاءمة للحصول على البيانات الكمية).

## ملاحظة:

ينبغي أن تتضمن البيانات الكمية التمثيل من خلال إدراج أصوات الفئات الضعيفة من السكان. هذا الأمر مهم لأنه غالبًا ما يكون أقل وضوحًا وصعب المنال. ينبغي التأكيد على السلامة والكرامة والسلوك الأخلاقي عند جمع البيانات الكمية.

تشمل المعلومات ذات الصلة التي قد تُطرح في أسئلة المقابلة الكمية ما يلي:

◀ تكاليف الوصول إلى سلعة أو خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما في ذلك التكاليف الإضافية للمستخدم النهائي (مثل النقل).

◀ العزم على سداد مقابل سلعة معينة أو خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. هذه البيانات ليست دائمًا ذات صلة أو أخلاقية (كما في حالات الطوارئ الشديدة عندما يكون من الواضح أن المستخدمين النهائيين لن يدفعوا مقابل الخدمات، ما لم تدعمها المساعدات النقدية والقسائم)، وهي أكثر قابلية للتطبيق على الأزمات طويلة المدى. توجد منهجيات محددة لتحديد مدى العزم على السداد. إلا إنه قد يصعب تقدير ذلك بدقة، لا سيما في الاستبيانات التي يتولى إجراءها ممارسو المجال الإنساني، ويعد ذلك صعبًا بصفة خاصة حيث يوجد سجل سابق من المواد التي يتم توفيرها مجانًا.

◀ القدرة على السداد، قياسًا على دخل الأسرة والإنفاق، (التخصيم الموسمي)، والأصول، والديون التي أبلغ عنها المستجيبون. تأتي تلك المعلومات غالبًا من المسوحات متعددة القطاعات أو تقييمات الاحتياجات الأساسية.

◀ البيانات الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مثل وجود منتج معين من المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في المنزل أو عدم وجوده، أو نوع المرحاض المستخدم.

◀ ما إذا كان الوصول إلى خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي يديرها المجتمع (نقل المياه بالشاحنات لقرية بأكملها أو بشكل فردي).

◀ البيانات الديموغرافية الأخرى، مثل نوع رب الأسرة وعمره، وعدد أفراد الأسرة، وجنسهم، وعمرهم، وعدد الأشخاص ذوي الإعاقة.

◀ المعلومات الجغرافية (موقع الأسرة)، لمقارنة الاختلافات في الموقع.

◀ المواقع الأقرب للسوق والوقت والتكلفة المطلوبان من المستهلكين للوصول إليه.

◀ عدد مرات شراء الأسرة للنوع ذي الصلة من السلع أو الخدمات.

## ما نوع الأسئلة الملائمة؟

## عرض أمثلة

## نصائح مهمة:

استكمل عددًا قليلًا من المقابلات النوعية المتعمقة بعدد أكبر من الاستبيانات الكمية القصيرة.

لاحظ أنه عند تقدير القدرة على السداد ينبغي المقارنة بتكاليف السكان غير المتضررين من الأزمة. يوضح ذلك مدى تأثير أليات التعامل مع عادات الإنفاق للمتضررين من الأزمة.

جمع البيانات باستخدام الهواتف الذكية. أو الأجهزة اللوحية المزودة ببرنامح المسح قد يؤدي إلى تسهيل الإسناد الجغرافي في أثناء جمع البيانات وتسهيل تحليلها. تأكد من سماح السلطات المحلية باستخدام هذه الأداة، وتأكد من عمل خدمات الإنترنت المتوفرة.

## 2.2.2 إجراء مقابلات فيما يخلص العرض

تشمل المقابلات مع الجهات الفاعلة في السوق فيما يخص العرض أسئلة نوعية وكمية. يمكن تعديل أسئلة محددة على النحو التالي:



هدف التقييم



مدى تأثير الأعمال بالأزمة



مرحلة الاستجابة



نوع سلعة أو خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية



السياق

الجهات الفاعلة في السوق فيما يخص العرض:

الشركات الفردية

مقدمو الخدمات العامة (مثل مرافق المياه)

المنظمات (مثل جمعية ميكانيكا المضخات اليدوية)

### أنواع الأعمال:

يمكن إشراك مجموعة عريضة من الشركات، بما في ذلك:

- الفنيون
- تجار التجزئة والبائعون
- تجار الجملة
- المستودعات
- شركات النقل
- الوسطاء
- الشركات المصنعة
- المستوردون
- المجموعات التجارية والشبكات

### مقابلات نوعية

ينبغي دائماً وضع الأسئلة وفقاً للسياق، ولكنها قد تتضمن أيًا مما يلي:

- ◀ الوصف العام، للأعمال والسلع أو الخدمات البديلة التي تقدمها الشركة باستثناء بند المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المحدد. يُرجى ملاحظة أن النوع والديموغرافية لأصحاب الأعمال ذات صلة أيضاً، لا سيما عندما تدعم البرامج إدخال جهات فاعلة جديدة في السوق، أو سُبل العيش لأفراد المجتمع المهمشين، أو تتطلع إلى تحسين التنوع بين النوعين.
- ◀ أنواع العملاء (على سبيل المثال، الأسر والشركات والمقاولون)، والمعلومات ذات الصلة بالنوع والديموغرافية والرؤى الخاصة بتفضيلات العملاء وسلوكهم، لا سيما فيما يتعلق بالأزمة.
- ◀ تأثير الأزمة على العمل. (ومثال على ذلك، تعطل الإمدادات بسبب فيضان المياه على الطرق).
- ◀ عملية الشراء الخاصة بالعملاء (على سبيل المثال، يشتري العملاء المنتجات من المتجر أو يطلبونها عبر الهاتف ويستلمونها).
- ◀ القيود المفروضة على الحجم، والقيود المفروضة على زيادة حجم الأعمال وقت الأزمة (ومثال على ذلك الوقت اللازم لمضاعفة مخزون أحد المنتجات).
- ◀ الحصول على الانتماء والقروض.
- ◀ الإعلان والترويج.
- ◀ النقل والتسليم (ومثال على ذلك النقل بمعرفة الشركة أو عملائها أو طرف خارجي).
- ◀ طرق الدفع (دون النظر إلى النقد المباشر) المتاحة للعملاء، الدفع للموردين (كيفية سداد الأقساط أو القروض وموعدها وشروطها).

### اعتبارات المقابلات:

- تنبغي مراعاة مواعيد العمل.
- احرص على عدم إيقال كاهل الجهات الفاعلة في السوق.
- تعرف على جمهورك- مجموعات التركيز ليست دائماً عملية أو ملائمة.

التفاعل مع الجهات الفاعلة الأخرى فيما يخص التوريد في سلسلة التوريد أو سلسلة القيمة (قنوات التوزيع؛ والموردين، بما في ذلك مواقع الموردين والسلع المحددة التي يتلقونها من موردين محددين؛ ومقدمي الخدمات المالية؛ وعمليات تثبيت المنتجات؛ وشركات النقل؛ والعمل مع شركات مماثلة، ومثال على ذلك من خلال منظمة شاملة).

الشركة المُصنعة أو المُستورد ..... تاجر الجملة ..... تاجر التجزئة ..... المتاجر المحلية

أسئلة بشأن منتجات أو خدمات محددة للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية: تفاصيل المنتج أو الخدمة، والتحديات، والاحتياجات، والمنافع، والفرص.

معلومات عن جودة سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المُقدمة.

الدافع المُحرك للتكلفة، أو العوامل التي تؤثر، أو قد تؤثر، على سعر السلع أو الخدمات، بما في ذلك ما إذا كان العرض في زيادة.

الأثر على الأعمال من خلال السياسات واللوائح الحكومية.

الأثر على الأعمال من خلال المنافسة أو شبكات الأعمال المماثلة أو حالات الاحتكار.

عزم الشركة على الانخراط أو المشاركة في برنامج إنساني، والاستعداد لاستخدام التكنولوجيا التي يأخذها البرنامج في الاعتبار (مثل القسائم الإلكترونية).

البيانات الكمية

عند إجراء مقابلات مع الجهات الفاعلة في القطاع الخاص، تتضمن البيانات الكمية الرئيسية ما يلي:

سعر السلع أو الخدمات التي يفرضونها على المستهلكين. تحقق مما إذا كان السعر ثابتاً لجميع العملاء أم لا. ينبغي التحقق من ذلك مقابل إجراء مقابلات فيما يخص الطلب للتحقق من أي تحيزات من جانب البائعين أو الموردين (على سبيل المثال في المجتمعات التي تستضيف اللاجئين، قد تختلف الأسعار للمجموعات المحلية ومجموعات اللاجئين).

تكاليف المدخلات الخاصة بأعمالهم (مثل تكاليف الكهرباء لضخ المياه، وأسعار الجملة لأحواض المراحيض)؛ العوامل المحركة للتكلفة.

مقدار المبيعات الشهرية.

سعة التخزين وظروفه (مثل التخزين الجاف والملئ لمنتجات الكلور).

تكرار التجديد أو المُهل الزمنية في أوقات الأزمات.

ما نوع الأسئلة الملائمة؟

عرض أمثلة

أسئلة خاصة بالجهات الفاعلة في السوق:

يجوز إضافة أسئلة مُحددة لأنواع بعينها من الجهات الفاعلة في السوق.

على سبيل المثال، عند إجراء مقابلات المرافق العامة، قد تتضمن فئات الأسئلة ذات الصلة ما يلي:

- ترتيبات العمل مع الحكومة (بما في ذلك الإعانات).
- الممارسات ذات الصلة بتحصيل الرسوم الجمركية والإدارة المالية.
- الحصول على الكهرباء وغير ذلك من الخدمات المُساندة.

تقلبات الأمور السابقة بسبب أزمة. وقد يكون من الضروري بصفة خاصة في حالات الطوارئ الشديدة طرح الأسئلة قبل وقوع الأزمة وبعدها. على سبيل المثال، قبل حدوث الأزمة، رُبما يكون لدى الشركة القدرة على تجديد مخزونها أسبوعياً، وقد يتغير ذلك ليصبح شهرياً بعد حدوث الأزمة.

النسبة السنوية للمبيعات أو لإجمالي الأعمال المخصصة لخدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المحددة أو المنتج أو خط المنتجات.

بيانات الجودة الخاصة بسلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (مثل بيانات جودة المياه).

عدد الموظفين (مفصلاً حسب التركيبة السكانية)، وعدد شاحنات التوصيل، والمقاولين من الباطن وغير ذلك.

التغيرات الموسمية في الأسعار والتكاليف.

المعلومات الجغرافية (موقع العمل ومنطقة التغطية).

## بيئة السوق

ينبغي التخطيط لإجراء المقابلات مع الجهات الفاعلة الأخرى التي تشارك في نظام السوق الذي يخضع للتقييم. قد يشمل هذا ما يلي:

منسقي التكتل ومجموعات العمل لكونهم جزءاً من تنسيق العمل الإنساني والاستجابة للأزمة.

الحكومة المحلية والوطنية، وبصفة خاصة الإدارات المسؤولة عن سياسة وتنظيم القطاع الذي يخضع للتقييم.

المنظمات النسائية والشبابية المحلية.

الجهات الفاعلة في مجال التنمية المستدامة للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (بما في ذلك المنظمات غير الحكومية الوطنية والمحلية) المُحتمل مشاركتهم في النهج القائمة على السوق.

أصحاب المصلحة في القطاعين العام والخاص من الذين يُحتمل أن تكون لديهم رؤى حول نظام السوق، مثل المؤسسات الأكاديمية والبحثية ومنظمات المجتمع المدني المحلية والشركات الاستشارية.

المنظمات المجتمعية والشبكات الدينية.



### نصيحة مهمة:

قد تكون الاتحادات التجارية والنقابات وغرف السياق مصادر مفيدة للمعلومات، لذلك يجدر إجراء مقابلات فردية رئيسية معهم.

قد تؤدي الخدمات الثانوية الأخرى المتعلقة بالسوق دورًا مهمًا اعتمادًا على سياق وطبيعة التقييم، وينبغي التخطيط للمقابلات وفقًا لذلك.

فيما يتعلق بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، قد تشمل تلك الخدمات:



شركات النقل



استخدام الأرض



الكهرباء



التمويل



العمالة



الإنشاء

## تحليل نتائج تقييم السوق

2.3

تتطوي الخطوة الأولى في تحليل الاستجابة على تحليل ومراجعة نتائج تقييم السوق. كما ينطوي ذلك على تحليل البيانات، وكذلك استخلاص الأفكار الرئيسية من المعلومات:

- تحليل البيانات الكمية
- تحليل البيانات النوعية
- تلخيص البيانات المهمة والرؤى الرئيسية
- مراجعة خرائط السوق وتنقيحها

عند إجراء تحليل الاستجابة في حالة طوارئ شديدة، رُبما تكون تلك البيانات من تقييم سريع للسوق، حيث قد توجد بيانات كمية محدودة- في مثل هذه الحالات، أو في حال ضيق الوقت، يُوصى بالتركيز في البداية على البيانات النوعية.

يُعد التمويل خدمة ثانوية مهمة ذات صلة خاصة بالبرامج الإنسانية التي تقدم مساعدات النقد والقوائم. يُجرى تقييم مقدم الخدمات المالية في أثناء تحليل الاستجابة [\(راجع الفصل الثالث\)](#).

إلا إنه في حال إجراء تقييم السوق لأعمال مساعدات النقد والقوائم المُحتملة، فيمكن إجراء تخطيط أولي لمقدمي الخدمات المالية في هذه المرحلة، والتي تُسجل خلالها الأسماء والمواقع وتفاصيل الاتصال الخاصة بمقدمي الخدمات المالية.

نصيحة مهمة:

تصنيف البيانات:

تصنيفها حسب النوع، والعمر، والإعاقة، والفئة الاجتماعية، والموقع.

تكاليف الوصول:

خطط التوزيع الكامل للقيم المُبلغ عنها (بدلاً من المتوسطات) لبيان الاختلافات بين مجموعات المستخدمين النهائيين.



## 2.3.1 تحليل البيانات الكمية

تحليل البيانات الكمية من مراجعة البيانات الثانوية وإجراء مقابلات فيما يخص الطلب العرض في أثناء تقييم السوق:

◀ **مراجعة بيانات الأسرة (بما في ذلك البيانات الديموغرافية والمعلومات الجغرافية)**، بالإضافة إلى البيانات الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، للحصول على معلومات أساسية مثل نسبة المنازل التي تتمتع بإمكانية الحصول على النظافة العامة الأساسية ومياه الشرب والنظافة الشخصية (وفقاً لسلم JPM).<sup>10</sup> وإما أن تتوفر تلك المعلومات من خلال تقييم السوق أو التقييمات الفنية متعددة القطاعات.

◀ **حلل تكاليف الوصول إلى سلعة أو خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ذات الصلة وفقاً للمستخدمين.** ينبغي أيضاً مراجعة أي بيانات يتم الحصول عليها بشأن العزم والقدرة على السداد في هذه المرحلة. عند تحليل بيانات الدخل والإنفاق بهدف تقييم القدرة على الدفع، عليك مراعاة التغيرات في الوضع الاقتصادي للأفراد نتيجة للأزمة. تحقق مما إذا كانت تلك المعلومات متاحة من تقييمات الاحتياجات الأساسية متعددة القطاعات أم لا.

◀ **حلل البيانات فيما يخص العرض** من خلال مراجعة عدد الجهات الفاعلة في السوق، وسعر السلع أو الخدمات، ومقدارها، وسعة التخزين، والمُهل الزمنية اللازمة لتجديد مخزون المنتجات، مع مراعاة تأثير الأزمة لحالات الطوارئ المفاجئة.

- في حالة تقييم سلسلة التوريد لمنتج معين من المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، ينبغي إدراج تلك البيانات للمستوردين وتجار الجملة وتجار التجزئة من مختلف الأحجام.
- في حال تقييم تقديم الخدمة، ينبغي مراعاة السعة الحالية والمُتحملة لمُقدم الخدمة (على سبيل المثال، عدد المراحيض المزودة بخدمة التفريغ في حفرة بازالة الحمأة حالياً مقابل عدد المراحيض التي من المُحتمل أن تكون فارغة إذا قاموا بتطوير خدماتها)، ومقارنتها باحتياجات السكان المُستهدفين.
- في حال توافر البيانات قبل الأزمة وبعدها، فينبغي ملاحظة الاختلافات في هذا الوقت، وبصفة خاصة إذا كان لتلك التغييرات تأثيرات ملحوظة في تقديم السلع والخدمات للسكان المتضررين.

## 2.3.2 تحليل البيانات النوعية

كيفية تحليل البيانات النوعية<sup>11</sup>

يتمثل النهج البسيط في تلقي الاستجابات واستبعاد الموضوعات التي تمت تغطيتها في أثناء المقابلة وتحديد الموضوعات:

◀ يُقصد بالموضوعات تلك الأمور قيد المناقشة (على سبيل المثال، من أين يشتري الأشخاص الصابون). عند تناول موضوع فردي، راجع البيانات وسجّل الاستجابات الشائعة التي تحصل عليها أو التي تكشف عن معلومات قد لا يشاركها مستجيبون آخرون، ولكنها توفر رؤية مفيدة. لإجراء تحليل مُعمق، استخدم طريقة تحليل النصوص وترميز البيانات.



لمعرفة كيفية مراجعة هذه المعلومات وتلخيصها باستخدام خارطة السوق، راجع **القسم 2.3.4**.

في أثناء الاستجابة مرحلة التحليل، سيجري البرنامج تحليلاً للآثار المترتبة على البيانات، بما في ذلك أي فجوات يتعين معالجتها فيما يخص العرض. (راجع **القسم 3.2.3**).

### ملاحظة:

يجوز استخدام الأساليب الأساسية لتحليل بيانات تقييم السوق السريع.



#### مثال:

إذا أبلغ البائعون الصغار عن صعوبة في إعادة تخزين مواد النظافة، فينبغي الإبلاغ عن ذلك الأمر على أنه خاص بالموردين الصغار في حال عدم إبلاغ أشخاص آخرين مثل تجار التجزئة الأكبر حجمًا أو تجار الجملة عن تحديات مماثلة.

وعلى غرار ذلك، فيما يتعلق بالبيانات الخاصة بالطلب بشأن تفضيلات المستخدمين، صنف الاستجابات وفقًا للموقع والنوع والعمر والإعاقة.

تعد الموضوعات عناصر مشتركة عبر الاستجابات التي تظهر من البيانات (على سبيل المثال، يواجه الأشخاص صعوبة في البحث عن بائع يتوفر لديه الصابون). حدد الموضوعات، بما في ذلك تلك التي تتشارك مع موضوعات متعددة.

صنّف البيانات حسب نوع المستجيب، وبصفة خاصة حسب الجنس والإعاقة والعمر وغيرها من المجموعات الديموغرافية الخاصة بالسياق حيث من المحتمل أن تظهر الاختلافات.

لخصّ النتائج النوعية الرئيسية لكل نوع من المستجيبين. راجع البيانات مرة أخرى للبحث عن النقاط التي تدعم البيانات الموجزة القصيرة أو تتعارض معها، مع إجراء المراجعة وفقًا لذلك.

كما هو الحال مع التحليل الكمي، من المهم عدم إطالة تحليل البيانات، وبصفة خاصة في سياق الأزمة الشديدة. يمكن إجراء ملخص بسيط للنتائج النوعية الرئيسية في مثل هذه السياقات من المقابلات ومجموعات التركيز، من دون ترميز تفصيلي أو تحليل للنصوص.

أهم جانب في تحليل البيانات النوعية هو النتائج الرئيسية المبلغ عنها من التفاعلات مع الجهات الفاعلة المتنوعة في السوق، مدعومة بالبيانات.

تتضمن الأساليب المتعمقة ما يلي:

تحليل النص: يتضمن استبعاد أجزاء من نسخة مسجلة من مقابلة أو مجموعة تركيز حسب الموضوع. تُستخلص الألفاظ والعبارات الأساسية من أجزاء المناقشة الفردية. يمكن إجراء باستخدام برنامج جداول البيانات أو برامج تحليل البيانات النوعية الأخرى.

ترميز البيانات: يستلزم تعيين رموز أو تسميات مختصرة للاستجابات الخاصة بالموضوعات والمواضيع المتكررة. يجوز وضع قائمة من الرموز قبل التحليل، وكذلك رموز إضافية في أثناء تحليل النص.

## 2.3.3 تلخيص البيانات المهمة والرؤى الرئيسية

بمجرد الانتهاء من تحليل البيانات، وثّق الأفكار الرئيسية لكل جهة فاعلة في السوق. سيستخدم ذلك في تحليل الاستجابات. يمكن إجراء ذلك من خلال مقارنة النتائج النوعية والكمية الرئيسية لمختلف الجهات الفاعلة، بما في ذلك:



الجهات الفاعلة  
في الخدمات المساندة



الجهات الفاعلة  
في بيئة السوق



فيما يخص العرض:  
الموردون والبائعون ومقدمو الخدمات



فيما يخص الطلب:  
المستخدمون النهائيون

تحديد الرؤى والنتائج الخاصة بالنوع والتي تنطبق على مجموعات مُهمشة مُعينة. ابحث عن المخاطر المُحددة التي تواجهها مجموعات مُعينة، وبصفة خاصة مخاطر الوصول إلى السوق.

## 2.3.4 إنشاء خرائط السوق

بناءً على أنشطة التقييم المكتملة لنظام السوق، يُمكن تطوير خارطة السوق اختياريًا.

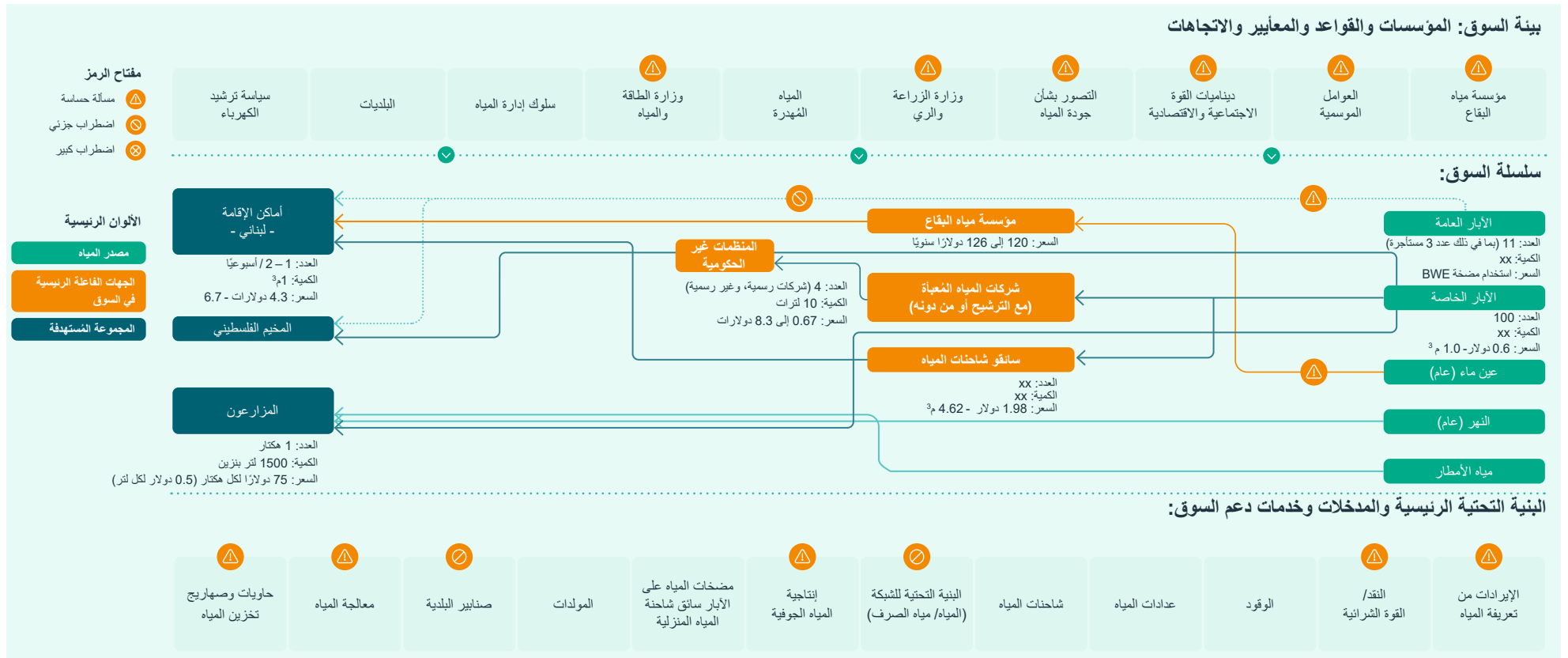
تعد خارطة السوق أداة مفيدة لتصور وفهم العلاقات المتداخلة المعقدة للجهات الفاعلة في السوق وسلاسل التوريد والبيئة التنظيمية والبنية التحتية والخدمات المطلوبة في سوقٍ واحدٍ. تُظهر خرائط السوق الروابط بين الجهات الفاعلة، كما تُوضح بشكلٍ عام بيانات السوق الرئيسية، مثل الأسعار وحجم السلع.

تجمع خارطة السوق المعلومات التي تم الحصول عليها في تقييمات السوق، بما في ذلك:

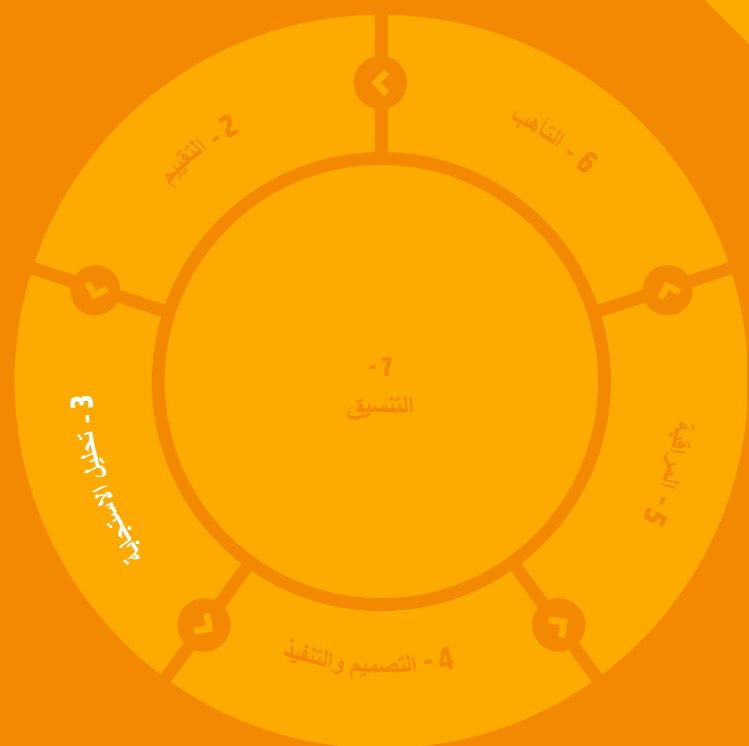
◀ تدفق السلع بين الجهات الفاعلة في السوق ومقدمي الخدمات قبل تسليم السلع أو الخدمات إلى المستخدمين النهائيين؛

◀ وبيانات الأسعار والحجم من خلال سلسلة التوريد، كما توضح كيفية تأثير تكلفة عنصر ما بسلسلة الخطوات التي تحدث قبل الشراء أو التسليم إلى المستهلك.

الشكل 1: خارطة نظام السوق الأساسي (ما قبل الأزمة)، البقاع الشمالية بلبنان، صيف 2011



# تحليل الاستجابات





يُسلط هذا الفصل الضوء على مراجعة المعلومات الأساسية لاتخاذ قرار بشأن النوع الأنسب لأعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للعمل الإنساني.



تصميم التدخل  
(الفصل الرابع)



تحليل المخاطر  
(القسم 3.3)



اختيار نوع التدخل على أساس أهداف المياه  
والتدابير الصحية والنظافة الشخصية  
(القسم 3.2)



تحليل قدرة السوق  
(القسم 3.1)

يُعد تحليل الاستجابة هو الرابط بين تحليل الوضع وتصميم البرنامج. وينطوي ذلك على اختيار أهداف البرنامج وخيارات الاستجابة والأساليب والمجموعات المُستهدفة، من خلال تحليل مدى ملاءمة جميع الخيارات وأهميتها وجدوى تنفيذها.

### الرسائل الرئيسية:

- ✓ يربط تحليل الاستجابة التقييم بتصميم البرمجة القائمة على السوق.
- ✓ وينبغي أن تعتمد الاستجابة المختارة على قدرة نظام السوق والاضطرابات والمخاطر.
- ✓ كما يتعين مراعاة كلٍ من الاحتياجات والقيود الخاصة بالعرض والطلب في السوق.
- ✓ يعد تحليل المخاطر خطوة أساسية في عملية تحليل الاستجابة.

### الموارد الرئيسية:

- 1 مجموعة أدوات جودة برنامج CaLP، تحليل السوق.
- 2 تحديد الأسواق في حالات الطوارئ ومجموعة أدوات التحليل، الفصول من السادس إلى الثامن
- 3 مجموعة أدوات تحليل استجابة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والجدوى النقدية



## تحليل جدوى وملاءمة البرمجة القائمة على السوق

في هذه المرحلة من العملية، يُجرى تحليل لنظام السوق والجهات الفاعلة فيه لتحديد مدى قدرتهم على أن يكونوا جزءًا من إجراء تدخل على أساس السوق.

في حال السلع الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والبنية التحتية والخدمات، فيعني ذلك مراجعة ما يلي:

- ◀ هل المنتجات المطلوبة متوفرة بالكمية المناسبة؟
  - ◀ وهل هي متوفرة ويمكن للنوعين والمجموعات في المواقع المناسبة الحصول عليها بالأسعار المناسبة لتلبية احتياجات السكان؟
  - ◀ ما الأسعار وكيفية ارتباط الأسواق أو تكاملها مع بعضها؟
  - ◀ هل بإمكان الجهات الفاعلة في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية تقديم الخدمات وفقًا للاحتياجات والحد الأدنى من المعايير؟
- إذا تعذر على الجهات الفاعلة في السوق تلبية الاحتياجات، فسُيُوضح التحليل تدخلات العرض التي قد تجعل ذلك ممكنًا، بما في ذلك أنشطة دعم السوق.

## اختيار نوع التدخل

بعد فهم نظام السوق، يصبح من الممكن تقييم خيارات الاستجابة واختيار أنسب أنواع التدخل، أو مزيج منها.

يتضمن تحليل الاستجابة للبرمجة القائمة على السوق تقييم خيارات البرنامج التي تتراوح بين استخدام الأسواق المحلية وحتى دعم الأسواق وتعزيز أنظمة السوق، أو مزيج من هذا وذلك. إذا لم يكن أي خيار من خيارات الاستجابة القائمة على السوق مناسبًا، فقد يشرع البرنامج في استخدام أساليب أخرى، مثل المساعدة المباشرة.

تجمع العديد من برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بين الأساليب القائمة على السوق وغير القائمة عليه لتحقيق نتائج العمل الإنساني.

قد تسعى التدخلات أيضًا إلى معالجة الموضوعات المتعلقة ببيئة السوق والخدمات الداعمة كجزء من أي من خيارات الاستجابة سالفة الذكر.

يتضمن الجدول التالي مناقشة كل فئة من الفئات الرئيسية الثلاث للبرمجة القائمة على السوق، مع مزيد من التفاصيل حول تصميم وتنفيذ البرامج الواردة في [الفصل الرابع](#).

للقائمة الكاملة من الاعتبارات، انقر هنا

### مراجعة أهداف برنامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

قبل اختيار نوع التدخل، راجع أهداف برنامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي وُضعت ونقحها حسب الحاجة بناءً على نتائج تقييم السوق وتقييمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الأخرى التي تم إكمالها. تعتمد الأهداف النموذجية على مكونات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (إمدادات المياه، والتخلص من الفضلات، والنظافة، وإدارة النفايات الصلبة، ومكافحة ناقلات الأمراض) والحاجة إلى:

- تلبية احتياجات الناس الأساسية
- تقليل حالات الإصابة بالأمراض الناجمة عن نقص المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية
- الحفاظ على كرامة الناس وسلامتهم
- دعم مشاركة المجتمع في أنشطة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية
- المساهمة في الاستدامة طويلة الأجل للوصول إلى المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وخدماتها
- حماية البيئة

مراعاة الوسيلة الأنسب، أو مجموعة الوسائل، لتحقيق نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المُتوقعة.

### 3.2.1 المساعدة المباشرة

قد يُظهر تحليل السوق تعذر تقديم بعض أو كل جوانب المساعدة الإنسانية المطلوبة بشكلٍ مقبول دون قيام الوكالات الإنسانية بتوفير السلع و/أو الخدمات توفيرًا مباشرًا للسكان المتضررين.

✔ لا ينبغي اختيار المساعدة المباشرة إلا بعد تقييم السوق والنظر في الخيارات الأخرى، ما لم تكن في الأيام الأولى لحالة طوارئ شديدة (قبل إجراء التقييم).

✔ يتعين تقديم المساعدة المباشرة الأولوية لفرص المشتريات المحلية والنقل والتوزيع والعمالة، ولكن بعد تقييم السوق فقط، لتجنب التضخم المحلي أو عدم توفر المنتج الذي سيتم شراؤه بمعرفة العديد من الجهات الفاعلة في العمل الإنساني.

### 3.2.2 استخدام الأسواق

إذا كان استخدام الأسواق المحلية خيارًا مناسبًا ومُجددًا، فيجوز إجراء ذلك من خلال الشراء المحلي (حيث تُشتري السلع أو الخدمات من الأسواق المحلية، وفقًا لإرشادات الشراء الخاصة بالوكالة).

هل المساعدات النقدية والقسائم مناسبة؟

تُشير المساعدات النقدية والقسائم "CVA" إلى جميع البرامج التي تُقدم من أجلها تحويلات نقدية أو قسائم للسلع أو الخدمات مباشرة إلى المستلمين.<sup>14</sup> يُعد الجمع بين التحويلات النقدية والقسائم خيارًا أيضًا. تُقدم المساعدات النقدية والقسائم عادةً للأسر، ولكن يجوز بدلاً من ذلك تقديمها للأفراد أو مجموعات المجتمع (تُعدُّ المنح النقدية للشركات دعمًا للسوق). في حال اعتبار المساعدات النقدية والقسائم تدخلًا مُحتملًا، فمن المهم الإجابة عن الأسئلة التالية قبل التصميم النهائي للبرنامج:

تُعتبر الأسئلة مناسبة لجميع أنواع التدخلات، وبصفة خاصة عند تقييم أهمية مساعدات النقد والقسائم.

- هل توافق عليها الحكومة، وهل تتوافق مع السياسات المحلية، ويفضلها الأشخاص المتضررون، وهل هي خيار مُفضل في آليات التنسيق؟
- ما السلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي يشتريها الأشخاص نقدًا عادةً؟
- هل هي ملائمة لتلبية الاحتياجات الإنسانية المحددة؟
- هل سيتمكن الأشخاص من الحصول على السلع والخدمات المقصودة من خلال تلقي النقد أو القسائم؟
- كيف سيؤثر ذلك على السوق المحلية للمنتجات المعنية، وبصفة خاصة السكان الذين لا يستهدفهم التدخل؟

انقر عبر ذلك لمعرفة التصميم والتنفيذ

تساهم المشتريات المحلية في الاقتصادات المحلية.

تتبع وكالات العمل الإنساني عادةً عمليات الشراء بغية تقييم القدرة التقنية للموردين المحليين أو مقدمي الخدمات، وقدرتهم على تقديم السلع والخدمات في الوقت المناسب، وتكاليفها. لم يرد وصف تفصيل للمشتريات المحلية في هذا الدليل.

لمعرفة مزيد من المعلومات حول إدارة النظافة الشخصية في أثناء الدورة الشهرية ومساعدات النقد والقسائم

## هل مساعدات النقد والقسائم مجدية؟

- هل لدى الأسواق القدرة على توفير السلع أو الخدمات؟ راجع الأسئلة المتعلقة بعدد الجهات الفاعلة في السوق والأسعار والأحجام والمهل الزمنية في **الملحق 8**.
- هل بإمكان المجموعات المستهدفة الوصول إلى الأسواق؟
- هل يُحتمل أن تظل الأسعار مُستقرة في أثناء الاستجابة؟ (قد تؤثر الأسعار غير المُستقرة على القوة الشرائية لمتلقي مساعدات النقد والقسائم)
- هل يُحتمل أن يظل السوق مُستقرًا بما يكفي لتقديم الخدمات والسماح للجهات الفاعلة في السوق على جميع مستويات السلسلة بكسب الدخل؟
- هل تتوافق موارد الجهات المانحة وسياساتهم؟
- هل آليات التسليم آمنة وموثوقة ومناسبة للمجتمع المُتضرر؟
- هل من الممكن التخفيف من جدة المخاطر بشكلٍ فعّال؟
- هل توجد قدرات تنظيمية وشراكات؟

من الممكن استخدام شجرة القرار التالية للمساعدة في تحديد مدى الحاجة إلى تطبيق مساعدات النقد والقسائم أو الدعم المباشر، وما إذا كان يتعين استكماله بإجراءات لدعم نظام السوق:

الشكل 2: مثال على شجرة قرار للعمل وفقًا لخيارات طريقة الأسواق المحلية (المصدر: وضع خارطة للأسواق في حالات الطوارئ)



أظهرت دراسة إقامة أدلة التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الخاصة بالبرمجة القائمة على السوق أن لتدخلات مساعدات النقد والقسائم تأثير أساسي على حصول السكان المُتضررين على سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.<sup>15</sup> ورغم ذلك، فإن الحصول على المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ليس النتيجة الوحيدة المرجوة من برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يُحتمل أن تتطلب النتائج الأخرى، بما في ذلك استخدام مرافق وممارسات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، والوعي بسلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وتوافر تلك السلع والخدمات وجودتها، أنشطة برنامج إضافية تتجاوز مساعدات النقد والقسائم.



## اختيار الوسيلة (النقدية أو القسائم)

للاختيار بين النقد أو القسائم، عليك مراعاة مقدار المرونة والاختيار الذي يرغب البرنامج في توفيره للمستخدمين.

◀ حدد النقد حيث يسعى البرنامج إلى إعطاء أقصى قدر من المرونة والكرامة للأشخاص المتضررين من الأزمة.

✓ يُعد النقد غير مقيّدًا، ما يعني عدم وجود قيود على كيفية استخدامه؛ قد ينفق المتلقون الأموال التي يحصلون عليها بالطريقة التي يرغبون فيها وفقًا لاحتياجاتهم وعاداتهم.

✓ كما يُعدّ النقد مفيدًا في السياقات التي لا تُخصص فيها الأموال المستلمة لسلع أو خدماتٍ أو متاجرٍ أو مقدمي خدمات بعينهم. على سبيل المثال، يجوز استخدام النقد لتسهيل حصول الأسر على النظافة من خلال تحويل نقدي متعدد الأغراض يغطي التكاليف المُقدّرة للأسر بما يُلبّي احتياجات النظافة الشهرية.

✓ تسمح القسائم النقدية، على عكس قسائم (السلع)، للأسر باختيار كمية المنتجات ذات الصلة بالقوى المُحرّكة لها واحتياجاتها الفريدة.

◀ حدد القسائم حيث يتطلب البرنامج توفير سلع أو خدمات بعينها.

✓ تنطبق القيود على مجموعة السلع أو الخدمات التي يجوز استخدام المساعدة في شرائها، وكذلك الأماكن التي يجوز استخدامها فيها. قد تختلف درجة التقييد- بدايةً من شرط شراء سلع محددة وحتى الشراء من فئة عامة من السلع أو الخدمات.

✓ تُقيّد القسائم افتراضياً نظراً لأنها محدودة بطبيعتها بمكان وكيفية استخدامها، عادةً لمجموعة محدودة من السلع أو الخدمات من البائعين أو مقدمي الخدمات المحددين مسبقاً. تستخدم برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية القسائم للحد من خيارات المستلمين. قد تقتصر القسائم على الأدوات الصحية للمرحاض فقط، على سبيل المثال، وتقتصر حتى ذلك الحين على التصميمات المختارة التي يقدمها البائعون المشاركون الذين يستوفون معايير الجودة التي حدتها الوكالة.

✓ يجوز أيضاً اختيار طريقة القسيمة بهدف دعم البائعين المُحددين.

✓ تُعتبر القسائم خياراً جيداً للاستجابة إذا لم تكم الأسواق متطورة جداً، حيث يمكن أن توفر ضماناً للتجار بأنه سيتم بيع جزء من أسهمهم مما يساهم في تطورهم. ورغم ذلك قد يكون برنامج القسائم ضاراً للشركات التي لا تشارك في البرنامج، بما في ذلك (أحياناً) القطاع غير الرسمي.

### الدعم المشروط:

إضافة إلى النقد (غير المُقيّد) والقسائم (المُقيّدة)، قد يضع البرنامج شروطاً على استلام مساعدات النقد والقسائم. يُشير الدعم المشروط إلى الأنشطة أو الالتزامات المطلوبة مسبقاً التي ينبغي للمتلقّي الوفاء بها من أجل الحصول على المساعدة. يجوز استخدام الشروط من حيث المبدأ مع أي نوع من التحويلات (النقدية أو القسائم أو العينية أو تقديم الخدمات) اعتماداً على تصميم التدخل وأهدافه، ينبغي أن تُطبق البرامج التي ترغب في حث المتلقين على اتباع إجراء أو سلوك معين شروطاً (مثل حضور جلسات توعية حول غسل اليدين أو بناء المراحيض).

### لاحظ أن:

- الظروف غير مناسبة في حالات الطوارئ الشديدة، عندما يكون لدى الأشخاص المتضررين احتياجات مُلحة.
- يختلف الدعم المشروط عن التقييد (كيفية استخدام المساعدة) وتحديد المستهدفين (معايير اختيار المستفيدين).

سيتم اختيار الطريقة، أو مجموعة الوسائل، بناءً على تقييم السوق، وجدوى مساعدات النقد والقسائم، وتقييم المخاطر (تمت مناقشته أعلاه في [القسم 3.3](#)). في هذه المرحلة، قد يتم المضي قدماً في تقييم مقدمي الخدمات المالية (انظر الصفحة 36)، [\(راجع الصفحة 36\)](#)، وقد تتطلب نتائجه تعديلات إضافية للطريقة التي وقع عليها الاختيار.

## نصيحة مهمة:

لكي يعطي المتلقون الأولوية لنفقات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، يجوز الجمع بين النقد مقابل المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والنقد لتلبية الاحتياجات الأساسية الأخرى ومع برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التكميلية.

### يوجد نوعان من القسائم

يتم تبادل قسائم السلع بكمية ونوعية ثابتة لسلع أو خدمات محددة لدى البائعين المشاركين. يجوز أيضًا استبدالها بالسلع التي يختارها المتلقون من قائمة محددة مسبقًا. تشترك قسائم السلع في بعض أوجه التشابه مع المساعدات العينية من تقييد المساعدة المتلقاة وتحديداتها.

### حدد قسائم السلع عندما:

✔ يطلب البرنامج من المستفيدين شراء سلع أو خدمات معينة بالقسائم.

✔ يوجد تقلب نقدي، مثل ارتفاع معدلات التضخم، بحيث يظل المتلقون قادرين على الحصول على السلع أو الخدمات المرجوة حتى في حال ارتفاع الأسعار.

لقسائم القيمة قيمة نقدية محددة ويجوز استبدالها من البائعين المشاركين للحصول بما يعادلها نقدًا من السلع أو الخدمات. تميل قسائم القيمة إلى توفير قدر أكبر نسبيًا من المرونة والاختيار من قسائم السلع ولكنها لا تزال مُقيدة بطبيعتها حيث لا يمكن استبدالها إلا مع البائعين المعيّنين.

### حدد قسائم القيمة عندما:

✔ يتطلب البرنامج أن يتمتع المشاركون بالمرونة للحصول على مجموعة من السلع بكميات محددة اعتمادًا على أسرهم.

✔ قد يضمن البرنامج جودة المنتجات. يمكن إجراء ذلك من خلال الحد من عدد البائعين المشاركين.

### مساعدات نقدية إنسانية متعددة الأغراض (MPC)

تتوافق تحويلات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض (إما دورية أو لمرة واحدة) مع مبلغ المال المطلوب لتغطية احتياجات الأسرة الأساسية، كليًا أو جزئيًا، و/أو التعافي. يُشير المصطلح إلى التحويلات المُصممة لتلبية الاحتياجات المتعددة، مع حساب قيمة التحويل على هذا الأساس. تُفهرس قيم تحويل المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض غالبًا بفجوات الإنفاق بناءً على سلة الحد الأدنى للمصروفات، أو غيرها من الحسابات النقدية للمبلغ المطلوب لتغطية الاحتياجات الأساسية (كما هو الحال في أنظمة حماية المجتمع الوطني). تُعد المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض غير مقيدة وغير مشروطة من حيث الاستخدام حيث يمكن إنفاقها كيفما يشاء المتلقي.

لن تتخذ الجهات الفاعلة في المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وحدها قرار تنفيذ المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، ولكن من خلال مناقشة متعددة القطاعات. يتم تنسيق تلك التدخلات متعددة القطاعات غالبًا من خلال التمثل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو مجموعة عمل الاحتياجات الأساسية (راجع القسم 7.2.3)، والذي يجوز للجهات الفاعلة في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المشاركة من خلاله.

لمعرفة مزيد من المعلومات حول متطلبات التنسيق الخاصة بالمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، راجع القسم 7.2.

لمعرفة مزيد من المعلومات حول سلة الحد الأدنى من الإنفاق للمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، راجع الملحقين 9 و10.

أظهرت دراسة إقامة أدلة البرمجة القائمة على السوق الاستخدامات التالية للمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في برمجة:16

- المياه: تساهم المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض بدور قوي في التغلب على العوائق المالية التي تحول دون الوصول إلى المياه. يمكن للأسر استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في شراء المياه خارج المنزل (من محطات المياه، والباعة، وشاحنات نقل المياه)، لدفع تكاليف إمدادات المياه عبر الأنابيب في المنزل (فواتير المرافق) أو لشراء معالجة المياه المنزلية (HHWT)، رغم عدم وجود ممارسة موثقة بذلك. تنطوي المنافع على استخدام سوق المياه المحلي الحالي وتعزيزه ومنح الأسر المرونة لاختيار مصدر المياه المفضل لديهم أو منتج معالجة المياه المنزلية. لاحظ أنه من المرجح إنفاق المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض على المياه أو معالجة المياه المنزلية في السياقات التي يعتاد فيها السكان المتضررون على دفع ثمنها.
- النظافة العامة: يجوز استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض لتغطية تكاليف النظافة العامة العادية (مثل إزالة الحمأة للأسر التي تستخدم أنظمة الصرف الصحي في الموقع)، أو سداد فواتير مرافق الصرف الصحي (عند الاتصال بشبكات الصرف الصحي)، أو المساهمة في التكاليف غير النظامية أو المخصصة مثل إصلاح المراحيض أو البناء. في حين أنه من المحتمل أن تساهم المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في تغطية تلك التكاليف، في السياقات التي تفتقر إلى مرافق النظافة العامة، قد لا يكون العائق الرئيسي أمام تحسين النظافة العامة ماليًا. وعندئذ من المرجح أن تؤدي المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض دورًا محدودًا في تحسين الحصول على النظافة العامة. تتطلب الاستثمارات الأكبر لتحسين الحصول على النظافة العامة غالبًا (مثل الإصلاح أو إجراء الإصلاحات الرئيسية) تحويلات إضافية لمرة واحدة. يجوز تسليم تلك التحويلات باستخدام آلية المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض التشغيلية.
- النظافة الشخصية: تعد المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض طريقة مناسبة تمامًا لتلبية احتياجات النظافة الشخصية للسكان المتضررين في العديد من الحالات الإنسانية - حيث تُعتبر مواد النظافة نفقات منتظمة ويمكن التنبؤ بها، وعادةً ما تكون أسواق النظافة الشخصية مرنة في أوقات الأزمات، وتشترى معظم الأسر مواد النظافة الأساسية مثل الصابون أو خزانات المياه. فيما يتعلق ببعض مواد النظافة (مثل منتجات الدورة الشهرية للنساء والمراهم)، قد يكون الوصول إليها من خلال البرمجة النقدية أمرًا صعبًا.

من الممارسات الجيدة العمل وفقًا لآليات التسليم الحالية (مثل تلك التي وضعتها الوكالات الإنسانية الأخرى)، خاصةً عندما يتم إعدادها كجزء من نظام الحماية الاجتماعية في أحد البلدان\*.

#### آليات التسليم

تشمل آليات التسليم المحتملة ما يلي:



القسائم الإلكترونية



الوكيل/ البيع  
مباشرة



قسائم  
ورقية



الدفع  
النقدي



الدفع باستخدام  
الهاتف المحمول



بطاقات  
الصراف الآلي



التحويلات  
البنكية

\* إذا كانت أنظمة الحماية الاجتماعية موجودة في الدولة، فينبغي القيام بمزيد من العمل للاستفادة من تلك الأنظمة وتنسيقها وتكميلها.

لاحظ أن النظر في احتياجات ومخاطر النساء والفئات الضعيفة من الأمور ذات الأهمية الخاصة حال اختيار آليات تسليم التحويلات.

## تقييم مقدمي الخدمات المالية



الأسئلة المُحتملة  
(مقابلات مقدمي الخدمات المالية)

تشتمل آليات تسليم التحويل غالبًا على مقدمي الخدمات المالية\*. يجوز إجراء المقابلات مع مقدمي الخدمات المالية في برامج تُراعي أساليب التحويلات النقدية. يُستخدم مقدمو الخدمات المالية غالبًا لتقديم مساعدات النقد والقوائم للمجتمعات المتضررة وتوفير المنصات والأنظمة اللازمة.

اعتمادًا على سياسات الشراء الخاصة بالوكالة، يجوز إدارة المشاركة مع مقدمي الخدمات المالية بمعرفة المتخصصين في التمويل والمشتريات ومساعدات النقد والقوائم، ولكن قد يشارك أيضًا موظفو المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يجوز إجراء المقابلات مع مقدمي الخدمات المالية لتقييم الجدوى واختيار مقدمي الخدمات المالية الفرديين لإجراء التحويلات النقدية.

\*لا تشمل بعض الأساليب، مثل القوائم الورقية أو التحويلات النقدية المادية، مقدمي الخدمات المالية.

من المهم حماية بيانات المشاركين في البرنامج ومعلوماتهم. عليك مراعاة القدرة على حماية بيانات مقدمي الخدمات المالية.

## 3.2.3 دعم الأسواق

يتمثل هدف تدخلات دعم السوق في تحسين حالة السكان المتضررين من الأزمة من خلال تقديم الدعم لأنظمة السوق المهمة التي يعتمد عليها السكان المستهدفون في الحصول على سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. تستهدف تلك الأعمال الجهات الفاعلة في السوق والخدمات والسياسات والبنية التحتية المُحددة.<sup>17</sup>

يُقدم دعم السوق غالبًا جنبًا إلى جنب مع مساعدات النقد والقوائم، إما إعداد البائعين ومقدمي الخدمات مُسبقًا لمساعدات النقد والقوائم أو من خلال العمل معهم في أثناء استمرار تقديم مساعدات النقد والقوائم.

من الممكن تضمين تحليل دعم السوق في تحليل الاستجابة ويُوصى به من أجل تحديد ما إذا كانت تدخلات دعم السوق قد تساعد في تحقيق نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في البرمجة القائمة على السوق، حتى لو كان البرنامج يُركّز في المقام الأول على استخدام الأسواق بدلًا من دعمها، كما في مساعدات النقد والقوائم.

يُحتمل أن يكون تقييم السوق قد قدم رؤى ذات صلة بدعم الأسواق، وتنبغي مراجعة تلك النتائج في هذه المرحلة، حتى بالنسبة للبرامج التي تُركّز على مساعدات النقد والقوائم. في حال الطوارئ في المرحلة الأولى، يجوز توجيه دعم السوق نحو استعادة وظائف أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية و/أو تحسين جودة السلع أو الخدمات. في مراحل التعافي والأزمات طويلة الأجل، قد يساهم دعم السوق في تحسين تقديم الخدمات من خلال الجهات الفاعلة المحلية على المدى الطويل. تنبغي مراعاة تدخلات دعم السوق في جميع مراحل الاستجابة الإنسانية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

كما ورد في الملحق 8، ينبغي أن يشمل التحليل مقارنة حجم احتياجات السكان المتضررين بقدرة التوريد للجهات الفاعلة في السوق.

حدد الفجوة بين ما يحتاجه الأشخاص وما قد يوفره السوق، واستخدم ذلك لتحديد من يشملهم نظام السوق ويحتاجون الدعم أو المساندة، ومستوى الدعم الذي ينبغي تقديمه، ونوع الدعم الذي ينبغي تقديمه للسكان المتضررين من الأزمة لتلبية احتياجاتهم".<sup>18</sup>

## التحليل فيما يخص الطلب

تتضمن تدخلات دعم السوق الخاصة بالطلب تقديم الدعم للجهات الفاعلة في السوق حتى يتمكن المستخدمون من الوصول بأمان إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لتلبية احتياجاتهم بشكل كافٍ في الأزمات. سيستلزم تحليل الاستجابة لتدخلات دعم السوق المحتملة فيما يخص الطلب تحديد العوائق التي يواجهها المستخدمون في الحصول على السلع والخدمات. تشمل العوامل التي تنبغي مراعاتها عند تحديد تلك العوائق ما يلي:

- المسافة بين المستخدمين النهائيين والجهات الفاعلة في السوق. هل تشكل المسافة أو وقت السفر أو القدرة المادية المطلوبة للوصول إلى السوق عائقاً أمام الأشخاص في الوصول إلى مواد المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية؟
- الأعراف الاجتماعية بين المستخدمين النهائيين والجهات الفاعلة في السوق، وكيفية حصول السيدات والفتيات على سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. من يحتاج السلع والخدمات أو يشتريها؟ هل يمكن لمجموعات محددة التعامل مع بائعي السوق بأمان ودون تحيز؟
- الإلام بحلول المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي يعرضها السوق. هل المستخدمون النهائيون ليسوا على دراية بمجموعة خيارات أو خدمات منتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي توفرها لهم الجهات الفاعلة في السوق؟
- عمليات الدفع وأساليب التسليم. هل يقدم البائعون طرق الدفع التي يفضلها المستخدمون، مثل المدفوعات الرقمية والدفع بالتقسيط؟
- الطلب على منتجات وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. هل الطلب منخفض؟ إذا كان منخفضاً، فما سبب ذلك؟ ما العوائق والمحفزات لشراء واستخدام منتجات وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية؟
- سعر الخيارات المتاحة واستعداد المستخدمين وقدرتهم على الدفع. هل المنتجات المتوفرة فقط باهظة الثمن أو ينظر إليها المستخدمون على أنها كذلك؟

في حين أنه يتعدى التعامل مع جميع عقبات الطلب فيما يخص الاستجابات الإنسانية قصيرة المدى (نظراً لأن الطلب يرتبط غالباً بتدخلات تغيير السلوك على المدى الطويل)، إلا أنه توجد خيارات استجابة محتملة يمكن نشرها بسرعة في حالات الطوارئ الشديدة (مثل تحسين وصول الأشخاص إلى الأسواق من خلال العمل مع البائعين للمجيء إلى المواقع حيث يوجد بها الأشخاص المتضررون). توجد أيضاً أدوات<sup>19,20</sup> يمكن استخدامها مبكراً في حالات الطوارئ لفهم عوامل تغيير السلوك.

## التحليل فيما يخص العرض

تتضمن تدخلات دعم السوق فيما يخص العرض تقديم الدعم المباشر للجهات الفاعلة في السوق لاستعادة أو بناء قدرتها على توفير سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يستلزم تحليل الاستجابة لتلك التدخلات تحديد العوائق التي تواجهها الجهات الفاعلة في السوق عند توريد السلع والخدمات. تشمل العوامل التي تنبغي مراعاتها عند تحديد العوائق ما يلي:

- حضور الجهات الفاعلة في السوق. هل يوجد بائعون محليون أو إقليميون يمكن إشراكهم في توفير السلع أو الخدمات ذات الصلة التي تتطلبها المجموعة المستهدفة؟
- تأثير الأزمة على الجهات الفاعلة في السوق. ما مدى تأثير التجار والبائعين ومقدمي الخدمات بتعطيل أعمالهم؟ ماذا حدث لصغار التجار والبائعين ومقدمي الخدمات جراء هذه الأزمة؟
- الفجوات في القدرات الفنية للجهات الفاعلة في السوق. هل تفتقر الجهات الفاعلة في السوق إلى أي مهارات أو ممارسات فنية أساسية مطلوبة لتلبية المعايير الإنسانية؟
- الفجوات في القدرات الإدارية أو الإدارة للجهات الفاعلة في السوق. هل تفتقر الجهات الفاعلة في السوق إلى الخبرة في الممارسات التجارية لتقديمها على نطاق واسع للأشخاص المتضررين من الأزمة؟
- القيود على الحجم أو سعة التخزين لدى التجار. هل حجم السلع التي يمكن للتجار تخزينها يقلل من حجم أعمالهم؟
- القيود في نطاق مقدمي الخدمة. هل مقدمو الخدمات غير قادرين على مواكبة الطلب المتزايد (مثل كمية أكبر من المياه التي ينبغي توفيرها للأشخاص المتضررين)؟
- التمويل والديون. هل لدى الجهات الفاعلة في السوق ديون تؤثر على قدرتهم على التجارة أو أداء الأعمال التجارية؟ هل تفتقر الجهات الفاعلة في السوق إلى الوصول إلى التمويل من أجل تنمية أعمالهم؟
- الحصول على الإمدادات والعوامل المحركة للتكلفة التي تؤثر على أعمال الجهات الفاعلة في السوق. هل توجد عوامل تشغيل أولية تقلل من قدرة التجار على الحصول على مواد المدخلات (مثل زيادة تكلفة البلاط الخرساني، بسبب الأزمة وتأثيرها على إنتاج الإسمنت المحلي)؟

## بيئة السوق أو الخدمات المساندة

قد تستهدف تدخلات دعم السوق أيضًا بيئة السوق أو الخدمات المساندة- يمكن أن يكون لها تأثير على قدرة السوق على توفير سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بأسعار معقولة وتلبية المعايير الإنسانية. قد يحدد تحليل الاستجابة جوانب بيئة السوق والخدمات المساندة ذات التأثير، وأي جوانب يمكن معالجتها في تدخل العمل الإنساني للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.



لتحليل الخدمات المساندة، تشمل الأمثلة ما يلي:

- هل توجد فجوات في قطاعات الطاقة والكهرباء والنقل تؤثر على الجهات الفاعلة في السوق؟
- هل توجد إمكانية للحصول على الخدمات المالية التي تتمتع بها الجهات الفاعلة الرئيسية في السوق؟
- هل يوجد نقص عام في مساحة تخزين السلع بالمخازن؟
- كيف يتم تبادل المعلومات بين الجهات الفاعلة في السوق؟
- ما هي أنواع ونوعية العمالة والعمال الممكنة؟



يوجد العديد من أجزاء بيئة السوق التي يجب مراعاتها:

- هل تؤثر اللوائح أو السياسات على أسعار السلع أو الخدمات؟ أم أن هناك إمكانية للتنظيم لضمان وضع الأسعار العادلة والميسورة؟
- هل توجد منظمات وشبكات شاملة للموردين أو منتجي الخدمات؟ هل يمكن إشراك الشبكات للسماح لجميع الجهات الفاعلة في السوق في أحد القطاعات بإجراء تغييرات؟
- ما أنظمة الحوكمة أو تمثيل المجتمع أو المستخدم القائمة؟ هل يمكن لممثلي المستخدمين، لا سيما الفئات الجنسانية أو مجموعات المجتمع المهمشة، أن يشاركوا في دعم الوصول إلى الأسواق؟

## 3.2.4 تعزيز أنظمة السوق

لا تُطبق التدخلات التي تهدف إلى تعزيز أنظمة السوق في حالات الطوارئ الشديدة في المرحلة الأولى ولكنها تُشكل جزءاً من الترابط بين التنمية البشرية.

قد نَعُدُّ أن تعزيز النظام ذو تأثير أطول على مجموعة أوسع من الجهات الفاعلة في السوق من دعم السوق. تشمل الأنشطة النموذجية إنشاء شركات جديدة للإنتاج المحلي وتسويق الصابون أو منتجات الدورة الشهرية، أو تحسين سلسلة قيمة النظافة الشخصية من خلال بناء سوق لإعادة استخدام المنتجات النهائية. بالنسبة للوكالة الإنسانية التي تفكر في الفرص المتاحة لتعزيز أنظمة السوق، من المهم مراعاة ما يلي:

✓ مراعاة إمكانات البرنامج لتوفير دعم طويل الأجل للجهات الفاعلة في السوق. يُعد تعزيز التدخلات عمومًا جزءًا من الاتجاه الاستراتيجي العام لبرنامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مع الموارد التنظيمية الحالية ودعم الإدارة للانخراط في نهج برنامج متعدد السنوات. من الصعب تحقيق تأثير على أنظمة السوق بتمويل قصير الأجل فقط أو لمرة واحدة أو من خلال مشروعات صغيرة. من المفيد أيضًا الالتزام بمواجهة التحديات في أنظمة سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على نطاق واسع. ينطوي تغيير الأنظمة عادةً على العمل على نطاق واسع أو الاستفادة من الموارد لاختيار الأنشطة التي يمكن أن يكون لها تأثير أوسع على السوق.

حتى لو كانت الموارد محدودة أو ذات مدة زمنية محددة، مع وجود أوجه قصور محددة داخل نظام السوق، فلا يزال من الممكن معالجتها من خلال تدخلات دعم السوق ومن خلال المساندة.

✓ لا توجد طريقة واحدة لإجراء تحليل الاستجابة لتعزيز أنظمة السوق. إلا إنه في حال إجراء تقييم للسوق، فيمكن استخدامه لإجراء تحليل الاستجابة بالطريقة ذاتها التي قد يتم إجراؤها لتدخلات دعم السوق. يجوز اتباع النهج ذاته الوارد في **القسم 3.3** رغم أن تركيز التحليل سيكون على الاحتياجات طويلة الأجل لنظام السوق والاستعداد، مع التركيز بدلاً من ذلك على عقبات الطلب طويلة الأجل. يساعد التحليل الجنساني أيضًا في إثراء عقبات الطلب طويلة الأجل والقضايا التي تحتاج إلى معالجة. في حالة تحليل العرض، قد تكون هذه هي العوامل الأساسية التي تقلل من قدرة الجهات الفاعلة في السوق على تحقيق القدر.

يُحتمل أن تؤدي تدخلات تعزيز نظام السوق إلى إجراء تحليل أكثر تعمقًا لعقبات بيئة السوق الأوسع ودعم الخدمات خارج قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

يتم تعزيز نظام السوق بشكل متزايد في سياق التأهب والتعافي، في الانتقال إلى التنمية المستدامة والأزمات طويلة الأجل. وبالتالي، فإن تحليل الاستجابة لتعزيز أنظمة السوق مهم فقط في السياقات التي تسعى فيها الجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية إلى إحداث تأثير طويل الأجل من خلال العمل مع أنظمة السوق والأنظمة ذات الصلة.

سوف تُستكمل وسائل المساعدة بتدخلات أخرى: بما في ذلك تدخلات دعم السوق وتلك التي تعزز نظام السوق (بيئة السوق وخدمات الدعم)، إضافة إلى أنشطة المساعدة المباشرة الأخرى في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مثل بناء البنية التحتية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وتعزيز النظافة، والمشاركة المجتمعية، والمساندة.

انقر عبر ذلك لمعرفة التصميم والتنفيذ



يعد تحليل المخاطر أحد العناصر المهمة في تحليل الاستجابة لأي استجابة إنسانية، بما في ذلك البرمجة القائمة على السوق.

بعد الانتهاء من التقييمات المختلفة وقبل اتخاذ أي قرار نهائي بشأن طريقة التحويل أو آلية التسليم، ينبغي إتمام تحليل مُفصل للمخاطر. يتعين أن يؤدي التحليل إلى خيارات إدارة المخاطر، بما في ذلك إجراءات التخفيف من جدة المخاطر، بناءً على المخاطر المحددة من خلال تقييم الاحتياجات، وتحليل السوق، واعتبارات الحماية والنوع الاجتماعي، والتقييمات الفنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. لا يوجد تقييم واحد للمخاطر أو نموذج لتحليل المخاطر يناسب جميع السياقات. ينبغي أن تعمل جميع الوظائف التنظيمية (مثل البرنامج، والتمويل، والإمداد، وتكنولوجيا المعلومات) معاً لتقييم الفوائد والمخاطر وتدابير إدارة المخاطر. بمجرد تحديد جميع المخاطر الرئيسية لكل طريقة وتحليلها، يجب تصنيفها وتحديد مقياس لإدارة المخاطر.

تُسلط القائمة غير الشاملة التالية الضوء على بعض المخاطر الرئيسية في البرمجة القائمة على السوق، خاصة مساعدات النقد والقسائم.

### 3.3.1 مخاطر برمجة مساعدات النقد والقسائم

تتعلق بعض المخاطر ببرمجة مساعدات النقد والقسائم. لمعرفة أمثلة على ذلك، انظر الجدول أدناه من مجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ لحركة الصليب الأحمر: 21

أنواع المخاطر	أمثلة
سياقية	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقلبات المناخ (الفيضانات والجفاف)</li> <li>النزاعات والتهجير</li> <li>الاضطرابات السياسية والاجتماعية</li> <li>الأزمات المالية العالمية</li> <li>ارتفاع الأسعار بسبب التضخم العالمي أو المحلي</li> </ul>
خاصة بالبرنامج	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعدر الحصول على أموال للتدخلات النقدية وقتما وأينما دعت الحاجة لذلك</li> <li>مخاطر التضخم التي يسببها البرنامج: قد يتسبب المزيد من المشتريين والعرض المحدود في زيادة الأسعار</li> <li>النقد التي لم يُنفق على الاحتياجات المُحددة: تم تحويله إلى سلع غير مُتوقعة أو غير مرغوب فيها (مثل الكحول، والمخدرات، والأسلحة)</li> <li>أخطاء التحديد (عدم مجيء المستفيدين إلى نقاط التوزيع، أو المستفيدين الوهميين، أو ازدواجية الحصول على ذلك)</li> <li>المخاطر الأمنية على المستفيدين والموظفين</li> </ul>
المؤسسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>مشكلات الأمان في المعاملات المالية</li> <li>مخاطر الاحتيال على نطاق واسع وسمعة المؤسسة</li> <li>عدم الاتساق مع استجابات الجهات الفاعلة الرئيسية (قيمة التحويل، وآلية التسليم، واستهداف الفئات... إلخ).</li> </ul>
خارج المؤسسة: سياسية، اقتصادية، بيئية... إلخ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإخفاق في تحقيق أهداف البرنامج و/أو الضرر المحتمل الذي قد يلحق بالآخرين</li> </ul>
داخل المؤسسة: قضايا انتمائية، وخسائر مالية بسبب الفساد... إلخ.	



## 3.3.2 مصفوفة المخاطر

الشكل 3: مصفوفة المخاطر

مرتفع	مرتفع	متوسط	مرتفع
مرتفع	متوسط	منخفض	متوسط
متوسط	منخفض	منخفض	منخفض
مرتفع	متوسط	منخفض	الاحتمالية

تُعدُّ مصفوفة المخاطر ذات فائدة بالغة في تحديد مستوى المخاطر من خلال النظر في فئة الاحتمال أو الاحتمالية مقابل فئة خطورة العواقب. تُعد هذه الآلية بسيطة لبيان المخاطر، والمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية، ووضع التدابير للتعامل معها.

ينبغي تحديث مصفوفة المخاطر تحديثاً دورياً ومراقبتها باستمرار من أجل الإدارة السليمة للمخاطر.

كما ينبغي شرح إجراءات تخفيف المخاطر، والتي تُشكل بصفة عامة جزءاً من تصميم البرنامج بشكلٍ واضح.

### عليك مراعاة الحماية والمخاطر المتعلقة بالنوع الاجتماعي في البرمجة القائمة على السوق:

تقييم مخاطر النوع الاجتماعي، لتجنب زيادة العنف على أساس النوع الاجتماعي أو عدم التوازن بين الجنسين في البرمجة (على سبيل المثال، قد يكون التجار المسجلون من الذكور، وتعمل الشركات التي تتولاها النساء في القطاع غير الرسمي).

#### عليك مراعاة ما يلي: \*

- ما الأدوار التقليدية للنوع الاجتماعي؟
- من المسؤول بالمجتمع عن اتخاذ قرارات استخدام الموارد؟
- هل سيتعرض أيٌّ من النساء والفتيات والرجال والفتيان لمخاطر جديدة بسبب المشاركة في برامج المعونة النقدية؟
- كيف تختلف تلك المخاطر باختلاف النساء والفتيات (على سبيل المثال، المسنات أو ذوات الإعاقة)؟
- كيف تؤثر جوانب التنوع الأخرى (مثل العمر والإعاقة) على أدوار النوع الاجتماعي؟

#### تحليل النوع الاجتماعي: 22

ما المعلومات التي ينبغي أن يقدمها تحليل النوع الاجتماعي الجيد؟

- الاختلافات في حياة الرجل والمرأة.
- الحواجز التي تمثلها العلاقات غير المتكافئة بين النوعين.
- مكانة المرأة وقدرتها على التمتع بحقوقها الإنسانية.
- المهارات والقدرات والتطلعات المتنوعة للمرأة والرجل.
- تقسيم العمل: الأنشطة المتنوعة للرجال والنساء، ووصولهم إلى الموارد وإدارتها.

\*مقتبس من: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. **المعونة النقدية والنوع.**

22 - مقتبس من: أوكسفام. (2014). دليل سريع لتحليل النوع الاجتماعي

راجع أيضاً: فريدمان، ج. (2015). خلاصة وأقية للمساعدة النقدية والقوائم والعنف على أساس النوع الاجتماعي: إرشادات عملية لممارسي المجال الإنساني. اللجنة الدائمة المشتركة بين وكالات الأمم المتحدة، وهيئة الإغاثة كير بالولايات المتحدة الأمريكية

### 3.3.3 تحليل النزاع

في ظروف النزاع، ينبغي إيلاء اهتمام خاص لتحليل المخاطر والنزاعات، خاصةً لتدخلات دعم السوق، والتي يُمكنها تغيير ديناميكيات القوة في المجتمع.

#### تحليل النزاعات<sup>23</sup>

يتعين أن يتضمن جزء من الجهود المبذولة لضمان عدم تسبب التدخلات في ضرر للأسر المتضررة من الأزمة تحليلاً مناسباً للنزاع ودقته في كلٍ من تحليل السوق وتحليل الاستجابات.

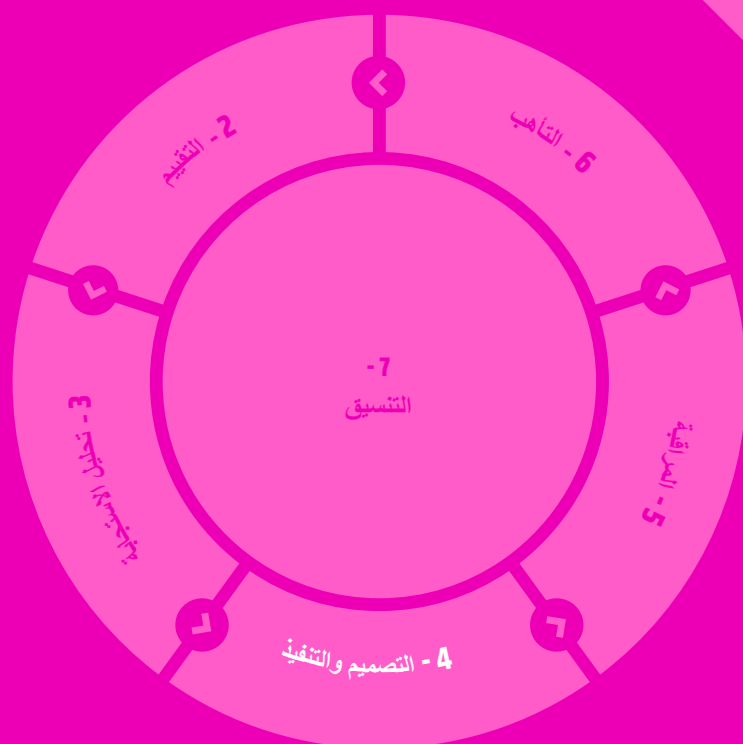
يتعين إيلاء اهتمام خاص للقوى المحركة للنزاع عند النظر في دعم أصحاب المصلحة في السوق الرسمية وغير الرسمية في حالات النزاع حتى لا تساهم في وجود حالة من القوة السوقية غير العادلة أو تتسبب فيها، وتحول دون وصول الأسر المتضررة من الأزمات إلى الأسواق.

في حالات النزاع بصفة خاصة، قد تكون الجهات الفاعلة في السوق والمنظمين مترابطة تمامًا مع القوي المحركة للنزاع وأطرافه. لذلك، يتعين على الوكالات المُنفذة أن تفحص بعناية الجهات الفاعلة في السوق التي ينبغي أن تدعمها والآثار المُحتملة للقبول والحياد. كما ينبغي بذل العناية الواجبة والمناسبة، في ضوء السياسات التنظيمية وسياسات الجهات المانحة.

# التصميم والتنفيذ

الفصل

# 04



## خطوط رئيسية:



يُفصّد بتصميم وتنفيذ البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية تجاوز الوعي بالأسواق وعلاقتها بالمساعدات الإنسانية في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، ويتضمن إما استخدام الأسواق وإما دعمها وإما تعزيز أنظمة السوق وإما مزيجاً من هذا وذاك.



تعزيز نظام السوق  
(القسم 4.3)



دعم الأسواق  
(القسم 4.2)



استخدام الأسواق  
(القسم 4.1)



الوعي  
بالأسواق

## الرسائل الرئيسية:

- ✓ تشمل البرمجة القائمة على السوق مجموعة من التدخلات لتلبية احتياجات السكان المتضررين من الأزمة، بدءاً من تلك التي تكون على دراية بالسوق حتى أولئك الذين يستخدمون الأسواق، ويدعمون الأسواق، ويعززون أنظمة السوق.
- ✓ ينبغي أن يتضمن تصميم برامج مساعدات النقد والقسام اعتبارات خاصة بالمياه والصرف والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما في ذلك الاحتياجات ذات المرة الواحدة (مثل بناء المراحيض وملاجئ الاستحمام).
- ✓ يساهم تعزيز نظام السوق في المرونة وتحقيق أهداف التأهب واستدامة تدخلات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية كجزء من الترابط بين العمل الإنساني والتنمية.

## الموارد الرئيسية:

- 1 لبرمجة مساعدة النقد والقسام، راجع:  
**مجموعة أدوات جودة برنامج شبكة CaLP**  
**شبكة CaLP عبر الإنترنت: مهارات مساعدات النقد والقسام الأساسية لموظفي البرنامج | شراكة التعلم النقدي**  
**مجموعة أدوات حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر النقدية في حالات الطوارئ**
- 2 للحصول على أمثلة على البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما في ذلك تدخلات دعم السوق، راجع: باربيش، جي سي وكولينز، أو. (2020).  
**إقامة أدلة النقد والأسواق للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في حالات الطوارئ. التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية**
- 3 للمناقشة ودراسات الحالة حول تعزيز أنظمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما في ذلك أنظمة السوق، في السياقات الهشة، راجع:  
تيليت، ديلبو، تريفور، جيه؛ دي أرمي، دي؛ وشيلينجر، جي. (2020). **تطبيق مناهج أنظمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في السياقات الهشة: ورقة مناقشة**

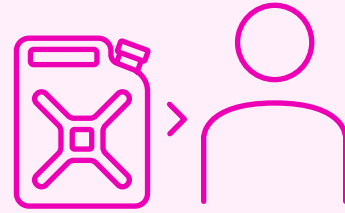
## استخدام الأسواق- مع التركيز على مساعدات النقد والقسائم

### أداة:

رغم وصف تلك الخطوات بإيجاز أدناه، ينبغي أن تستخدم البرامج التي تنفذ مساعدات النقد والقسائم إرشادات مساعدات النقد والقسائم الحالية للحصول على تفاصيل متعمقة.

لذلك، يُستحسن استخدام

صندوق أدوات  
جودة البرنامج



قد يشمل استخدام الأسواق أيضًا الشراء المحلي لسلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بمعرفة الوكالات الإنسانية لتوفيرها مباشرة للأشخاص المتضررين من الأزمة. لا يغطي هذا القسم المشتريات المحلية.

يُسلط هذا القسم الضوء حصريًا على مساعدات النقد والقسائم، على النحو التالي:

- ◀ العمل مع المستخدمين النهائيين (متلقي مساعدات النقد والقسائم):
- استهداف المستفيدين واختيارهم وتسجيلهم والتحقق منهم
- تحديد نوع التحويل ومقداره وتكراره
- التواصل والمساءلة
- التحصيل النقدي وتقديم المساعدة
- ◀ العمل مع مقدمي الخدمات المالية:
- اختيار مقدمي الخدمات المالية
- تقديم المساعدة
- ◀ العمل مع بائعي المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو مزودي الخدمات:
- اختيار البائعين
- التعاقد
- التدريب

### 4.1.1 العمل مع المستخدمين النهائيين

#### الاستهداف والاختيار

في مساعدات النقد والقسائم، يُعد تحديد المجتمع المُتضرر الذي سيتم استهدافه من خلال التدخل (سواء الأفراد أو الأسر أو المجموعات- أولئك الأكثر ضعفًا والأكثر احتياجًا لتحقيق أهداف البرنامج) خطوة مُهمة في التدخل.

يعتمد الاستهداف على هدف البرنامج، وقد يكون مهمة صعبة. إنها عملية ديناميكية تتطلب أساليب قوية، غالبًا عن طريق وضع معايير ومنهجيات اختيار واضحة وشفافة:

- ◀ قد لا يكون الاستهداف خلال حالات الطوارئ سريعة الظهور قابلاً للتطبيق لأنه يُوجد مشكلات تتعلق بالتوقيت المناسب ويخاطر بالاستبعاد خلال وقتٍ حرج.
- ◀ في الأزمات الشديدة، يُرجح أن تكون معايير الاستهداف الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية هي ذاتها المُستخدمة في التدخلات متعددة القطاعات، بناءً على السكان المُتضررين. في مساعدات النقد الإنسانية متعددة الأغراض، يُرجح أن تستخدم التدخلات مقياس الضعف الاقتصادي بوصفها أساسًا للاستهداف. في الأزمات طويلة الأجل، قد تختلف معايير الاستهداف لتدخلات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يجوز هنا أن تستهدف تدخلات مساعدات النقد والقسائم الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بشكل أكثر سهولة وفقًا لاحتياجات وأهداف المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (مثل استخدام وصول الأشخاص الأساسي إلى الصرف الصحي أساسًا لاستهداف قسائم المراحيض).

### مساعدات النقد والقسائم 24

تُشير مساعدات النقد والقسائم إلى جميع البرامج التي تُقدم فيها تحويلات نقدية أو قسائم للسلع أو الخدمات بشكلٍ مباشر إلى المتلقين. يُستخدم المصطلح، في سياق المساعدة الإنسانية، للإشارة إلى توفير التحويلات النقدية أو القسائم الممنوحة للأفراد أو الأسر أو المستفيدين من المجتمع.

◀ تقدم جميع آليات الاستهداف كلاً من مشكلات الشمول (على سبيل المثال، تقديم مزأيا لغير المؤهلين) والإقصاء (على سبيل المثال استبعاد المؤهلين). يتمثل الهدف في اختيار آلية استهداف تقلل مصدري الخطأ قدر الإمكان، لكنها تظل مُجدية وفعالة من حيث التكلفة في السياق المُحدد.

### نصيحة مهمة:

سيساعد إنشاء آلية سهلة الوصول وفعالة لتقديم الشكاوى والتعليقات على تقليل الأخطاء في أثناء المشروع. من الأهمية بمكان أن تتمتع الوكالات المُنفذة بالقدرة على التصرف بسرعة بناءً على التعليقات الواردة وإبلاغ المشاركين بالبرنامج بالتغييرات.

◀ عند وضع معايير الاستهداف للأزمات الممتدة، قد يحاول الاستهداف (لبعض سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية) إدراج المستخدمين الحاليين لمنتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لتوفير مكافآت للاستخدام المستمر وتجنب تثبيط الأسر عن إنفاق مصروفات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

### التسجيل والتحقق

يتطلب التسجيل جمع معلومات عن المشاركين في البرنامج (لإنشاء سجل واضح للمشاركين) والتحقق من هويتهم طوال دورة المشروع.

### الخطوات الرئيسية:

- حدد معايير متلقي مساعدات النقد والقوائم.
- حدد المستفيدين المحتملين أو المشاركين في البرنامج.
- تحقق من هويتهم.
- سجل المشاركين في البرنامج.
- احفظ البيانات.
- قم بتبادل البيانات مع المؤسسات الأخرى، ومقدمي الخدمات المالية، وما إلى ذلك (إذا كان ذلك مناسباً وبموجب مذكرة تفاهم حيث يمكن حماية حقوق البيانات).
- إتلاف البيانات بعد انتهاء المشروع (قد تنص متطلبات المراجعة على توقيت ذلك).

### قد يكون تسجيل المشترك في البرنامج:

- مباشرة: التسجيل المباشر وجمع بيانات المشاركين من خلال الوكالة المُنفذة؛ أو
- غير مباشر: قد تُسَلم قوائم المشاركين من كيانات أخرى (مثل الحكومة أو الشريك المحلي أو وكالة الأمم المتحدة).
- تُجمع يدوياً أو رقمياً، عبر الإنترنت أو دون الاتصال بالإنترنت. في جميع الحالات، سَتُخزن بيانات التسجيل في نهاية المطاف في قاعدة بيانات إلكترونية من أحد الأنواع (Excel و Kobo و RedRose، من بين أنواع أخرى).

في العديد من المواقع، تُجرى عمليات تسجيل مُختلفة من خلال وكالات مُنفذة متنوعة، والتي قد تُوجد آثاراً لمشاركة البيانات في لاحقاً. ولمعالجة ذلك الأمر، يتم إنشاء منصات مثل نظام النقد المشترك للأمم المتحدة وشبكة تقديم النقد التعاوني.

### قسانم الصابون ومنتجات الدورة الشهرية والمواد غير الغذائية والمأوى في إثيوبيا<sup>25</sup>

من نهاية يونيو 2018م، كان عدد اللاجئين الصوماليين في جيجيجا بإثيوبيا 36,766 نسمة موزعين على ثلاثة مخيمات للاجئين. أجرت المفوضية تدخلاً قائماً على القوائم في المخيمات الثلاثة لتمكين الأشخاص المعنيين من الوصول إلى مواد الإغاثة الأساسية (مثل مجموعات المطبخ)، والنساء في سن الإنجاب لتلبية متطلبات المواد الصحية، وجميع أسر اللاجئين في جيجيجا لتلبية احتياجاتهم من الصابون لمدة ثلاثة أشهر. كما يهدف المشروع إلى دعم الأسر الضعيفة بمأوى مُحسنة.

### أداة:

للاطلاع على إرشادات أكثر تفصيلاً حول التسجيل، يُرجى الاطلاع على مجموعة أدوات حركة الصليب الأحمر

### التقنية في حالات الطوارئ، الوحدة

### 4.4: التسجيل



- سجّل المؤهلين فقط لتلقي المساعدة وتوثيق الأسباب أو المعايير التي يحتاجها الأشخاص للحصول على الاستحقاق.
- تُتوقع درجة من عدم الدقة في حالات الطوارئ الشديدة. عندما تكون سرعة المساعدة هي الأكثر أهمية، فمن الممكن إجراء تصحيحات بمرور الوقت وتحسين قوائم المستفيدين المؤهلين.
- لتقليل التكرار والسهو، ينبغي أن يحدث التسجيل وتحديد الهوية في الوقت ذاته.
- تأكد من أن الهوية المطلوبة لتسجيل المستفيدين تتوافق مع اللوائح المالية الوطنية، بما في ذلك متطلبات اعرف عميلك (KYC) لمقدمي الخدمات المالية.
- حاول أن تجمع الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة فقط.
- تأكد من تخزين البيانات بأمان، وأن قواعد تبادل البيانات واضحة، وإتلاف البيانات بعد الاستخدام.

### حماية البيانات



تُعد حماية البيانات تطبيقًا منهجيًا لمجموعة من الضمانات التي تحافظ على الحق في الخصوصية فيما يتعلق بجمع البيانات الشخصية وتخزينها واستخدامها والإفصاح عنها والتخلص منها.

تشمل البيانات الشخصية جميع المعلومات التي يُمكن استخدامها لتحديد موضوع البيانات، والتي تعني في حالة المساعدة الإنسانية عادةً المستفيدين من برنامجنا- الأشخاص المعرضين للخطر الذين يتعين إدارة بياناتهم بأمان.

لدى بعض المنظمات الإنسانية سياسات وممارسات وأدوات لإدارة وحماية البيانات التي بحوزتها بمسؤولية، لكن البعض الآخر لا يفعل ذلك. يجوز استخدام [دليل حماية البيانات في العمل الإنساني الصادر عن اللجنة الدولية للصليب الأحمر](#) بصفته أحد الأمثلة الجيدة.

تنطوي تلك الخطوات أيضًا العمل مع الموردين والسلع والخدمات لتحديد الأسعار.

## مبلغ التحويل

ينبغي أن يُراعى المبلغ المُراد تحويله ما يلي:

- **أهداف المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:**  
ينبغي أن يعتمد مبلغ النقد المُحول (أو قيمة القسائم المُقدمة) إلى المستلمين على تكاليف السلع أو الخدمات اللازمة لتلبية أهداف البرنامج في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والحاجة التي يتم تحديدها من خلال تقييم السوق والاحتياجات.
- **تحديد احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والفجوات:**<sup>26</sup>  
هذه خطوة أساسية في تحديد مبلغ التحويل، سواء فيما يخص مساعدات النقد والقسائم الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.
- **قيل تحديد الأسعار، حدد إجمالي احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للسكان المُتضررين.** عليك مراعاة أيّ من تلك الاحتياجات التي تتم تلبيتها في السوق والتكاليف ذات الصلة، ومدى تعيّر تلك الاحتياجات وفقًا لحجم الأسرة وكذلك حسب العمر والنوع الاجتماعي ومستوى الإعاقة وعدد الأشخاص المتضررين من الأزمة.
- **حدد أسعار السوق المحلية للسلع أو الخدمات (وحيثما كان ذلك مناسبًا للعمالة والنقل والتكاليف الأخرى) - ينبغي أن يُراعى ذلك نطاق الاحتياجات والتفضيلات المختلفة للمستفيدين.** على سبيل المثال، يحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة إلى منتجات أو مرافق محددة للمياه والتدابير الصحية والنظافة الصحية، وبالتالي قد تكون تكلفة تلك المنتجات أكبر، وقد تكون هناك حاجة إلى مساعدة إضافية للسفر إلى السوق.
- **عليك مراعاة ما إذا كان الأشخاص المصابون قادرين على المساهمة في تلبية احتياجاتهم الخاصة أم لا.** على سبيل المثال، قد تتمكن الأسر التي لديها أشخاص كبار أصحاء من حفر مراحيضهم الخاصة أو اتخاذ الترتيبات الخاصة بهم لنقل البضائع لمسافات قصيرة.
- **حدد الاحتياجات التي من المرجح أن يعطيها الأشخاص الأولوية إذا تلقوا تحويلًا.** في حالات الطوارئ الشديدة، قد تكون هناك مساهمة ضئيلة أو منعدمة من المستفيدين المحتملين. من ناحية أخرى، في البرامج طويلة الأجل، يمكن تنفيذ عمل مكثف لتحديد رغبة المستخدمين وقدرتهم على الدفع (مثل تحليل إنفاقهم ودخلهم وديونهم وأصولهم) بحيث يمكن تعظيم مساهماتهم (تدريجيًا) من أجل كفاءة التكلفة و/أو الاستدامة وإستراتيجية خروج مساعدات النقد والقسائم. ومع ذلك، يُمكن اعتبار سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من السكان المتضررين على أنها تكلفة فرصة (على سبيل المثال، قد يفضلون استخدام المياه السطحية مجانًا بدلًا من الدفع مقابل خدمة إمدادات المياه عبر الأنابيب).
- **حدد الفجوة بين هذه المساهمة والحاجة الكلية.** يعتمد مبلغ التحويل النقدي أو القسمة على هذه الفجوة. ينبغي أن يُركز تحديد الفجوات بين إجمالي الاحتياجات والمساهمات على أفقر الناس وأكثرهم ضعفًا، وألا يعتمد فقط على المتوسطات. صنّف البيانات وحدد الفجوات بين مختلف فئات الثروة والفئات الاجتماعية المتنوعة، بما في ذلك الفئات الضعيفة. تختلف الاحتياجات ومبالغ التحويل غالبًا باختلاف حجم الأسرة والإعاقات أو الأمراض التي تعاني منها الأسرة. على سبيل المثال، تعتمد كمية الصابون التي تستهلكها الأسرة شهريًا على عدد أفراد الأسرة. ينبغي أن يسعى البرنامج إلى تحديد تكلفة تغطية احتياجات عدد أفراد الأسر المختلفة لتحديد التحويلات العادلة.
- **التنسيق:**  
ينبغي تنسيق مبلغ التحويل، على الأقل من خلال تنسيق العمل الإنساني. قد يلزم تنسيق مبلغ التحويل مع برامج الحماية الاجتماعية ومقارنته بمعايير الدولة الأخرى، مثل الحد الأدنى لأجور العمل. عليك مراعاة ما إذا كانت الأسر تتلقى المساعدة من الوكالات أو المنظمات أو الحكومة الأخرى، ومدة ذلك أيضًا.



## اعتبارات الميزانية:

• سيطلب البرنامج مقارنة المبلغ المناسب للتحويل المطلوب مع ميزانيته البرنامجية، والتي رُبما تم تقديرها فقط حتى هذه النقطة. ستطلب الميزانية إدراج جميع التكاليف ذات الصلة بتقديم المساعدة النقدية أو القسائم، بما في ذلك رسوم مقدمو الخدمات. في هذه المرحلة، يُصبح من الممكن تحديد عدد المتلقين المستهدفين بدقة أكبر بناءً على مبلغ التحويل والميزانية المتاحة. قد يحتاج البرنامج إلى إعادة النظر في معايير الاستهداف للتأكد من إمكانية تقديمها لجميع المستفيدين الذين يستوفون معايير الاختيار. وبدلاً من ذلك، قد تحدد قيود الميزانية أنه سيصبح من الممكن فقط الحصول على قيمة تحويل أقل. من المهم عندئذ النظر فيما إذا كان تحويلًا صغيرًا لا يزال يسمح للأفراد المستهدفين في البرنامج بتلبية الاحتياجات المحددة، وإذا لم يكن الأمر كذلك، فسيلزم التفكير في نهج بديل.



عرض اعتبارات النقد لبرامج المراحيض

## اعتبارات خاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

توجد اعتبارات محددة لمساعدات النقد والقسائم الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، خاصة لبناء الأجهزة الذي عادةً ما يكون نشاطاً لمرة واحدة.

في حالة مساعدات النقد والقسائم الخاصة بإنشاء أجهزة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، فهذا يعني ضرورة تحديد إجمالي تكاليف البناء، بما في ذلك تكاليف المواد والعمالة والنقل.

نظرًا للطبيعة الفريدة لإنشاء أجهزة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وحقيقة إمكانية أن يكون نشاطاً عالي التكلفة نسبيًا، فمن المهم مراعاة توقيت وهيكلة عمليات نقل مساعدات النقد والقسائم. يمكن تسليم مساعدات النقد والقسائم على مراحل، بناءً على الشروط، مثل التقدم المُحرز في الإنشاء وفقاً لمعايير الجودة. ويتطلب ذلك وجود عنصر مراقبة كبير من الوكالة المُنفذة.

**راجع القسم 7.2.3** لمعرفة مزيد من المناقشة حول احتياجات التنسيق فيما يتعلق بمبالغ التحويل. في حالة النقد متعدد الأغراض، سوف تستند المبالغ إلى **البرمجة القائمة على السوق**.

أظهرت دراسة إقامة أدلة التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية MGP (**راجع الموارد الرئيسية بالفصل الرابع**) أن معظم تدخلات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض قدمت فقط جزءاً من فجوة الإنفاق فيما يتعلق بسلسلة الحد الأدنى من الإنفاق الفعلي. على هذا النحو، ينبغي للأشخاص المحتاجين تحديد أولويات الإنفاق بشكل أكبر لتلبية احتياجاتهم الأكثر إلحاحًا.

## التكرار والتوقيت

يعتمد تكرار التحويل على ما إذا كانت المساعدة مخصصة للأحداث لمرة واحدة (مثل إنشاء أجهزة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية) أم أنها متكررة في طبيعتها (مثل الشراء الدوري لمواد النظافة). تشمل الاعتبارات ما يلي:

### عادات الدخل والإنفاق لدى المتلقين

- تشجيع الإنفاق للغرض المقصود من البرنامج، يمكن تخطيط توقيت التحويلات وفقاً لذلك. قد يكون للتغيرات المتوقعة في دخل المتلقي تأثير هنا أيضاً.

### التقلبات

(تغيرات السوق، أو الموسمية، أو المفاجئة بسبب آثار الأزمة)

- قد يؤثر ذلك على سعر المنتجات وقد يؤثر على القرار بشأن نوع التحويل (على سبيل المثال، قد تكون قسائم السلع أكثر ملاءمة من قسائم القيمة، حيث ستغطي الوكالة الفرق في الأسعار عند الدفع للبايعين، وليس المستفيد). إضافة إلى ما سبق، قد تكون هناك حاجة لتحديث مبلغ التحويل.

### مدة توفير مساعدات النقد والقسائم

- تشمل العوامل التي تنبغي مراعاتها هنا أهداف البرنامج واحتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والسياق والميزانية. ينبغي إعداد إستراتيجية خروج عندما يتوقع إتمام عمليات التحويل.
- هل من الممكن تلبية الاحتياجات ضمن الإطار الزمني للبرنامج؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فهل سيسلم البرنامج إلى النظراء المحليين أم كيف سنُلبى الاحتياجات المتبقية؟

### الاحتياجات الاقتصادية الأخرى

- في حالة النقد مقابل المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، من المهم التأكد من توفير الاحتياجات الاقتصادية الأخرى للأشخاص من خلال تدخلات قطاعية أخرى، والتي قد تكون أيضاً من خلال مساعدات النقد والقسائم. إذا لم يحدث ذلك، فيُحتمل أن تُنفق الأموال النقدية المخصصة للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على تلبية الاحتياجات الأساسية الأخرى ولن تحقق أهداف برنامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. وعلى غرار ذلك، قد تُباع التوزيعات العينية لمنتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من خلال متلقي الإنفاق بناءً على أولويات أخرى.

يُعد التواصل الجيد بين البرنامج والمشاركين أحد العناصر الأساسية لبرامج مساعدات النقد والقسائم.

ينبغي أن يبدأ البرنامج بالتواصل مع المستفيدين والمجتمع المستهدف في وقتٍ مبكرٍ من العملية، مع الحفاظ على الحوار في جميع أنحاء أنشطة مساعدات النقد والقسائم.

ينطبق التواصل والمساءلة أيضًا على البرامج التي لا تعتمد على برنامج مساعدات النقد والقسائم. ورغم ذلك، توجد بعض التدابير الخاصة بمساعدات النقد والقسائم:

التواصل مع المجتمعات خلال فترة تقديم مساعدات النقد والقسائم<sup>27</sup>

ينبغي أن تكون جميع سُبل التواصل مُتاحة:

- يمكن للأشخاص من أي نوع أو عمر أو إعاقة أو مجموعة اجتماعية الوصول إلى الاتصالات من خلال البرنامج.
- تكون الاتصالات متبادلة، ويكون البرنامج جاهزًا لتلقي المعلومات من المجتمعات والتصرف بناءً عليها.
- يحتوي البرنامج على معلومات الإحالة المُتاحة (مثل الإحالات للمخاطر المتعلقة بالحماية).
- استخدام لغات وقنوات اتصال مناسبة.
- ينبغي للوكالات استخدام آليات المساءلة والتعليقات، وتحديد الفرص المتاحة للمجتمعات للاستفادة منها في تعليقات العملاء (عند تلقي السلع أو الخدمات من القطاع الخاص).

ينبغي نقل المعلومات التالية إلى المجتمعات المشاركة في برامج مساعدات النقد والقسائم:

- عملية التحويل النقدي الشاملة، بدايةً من التسجيل وحتى التوزيع وتقييم البرنامج.
- جدول التحويل والمبلغ.
- مسؤوليات المشاركين في أثناء الصرف، بما في ذلك تقديم نوع هوية معتمد، والتوقيع أو أخذ بصمات الأصابع، وما إلى ذلك.
- أي مخاطر تتعلق بالسلامة والأمن مرتبطة بالتعامل مع النقد.
- كيفية تقديم التعليقات وتلقي المساعدة.
- عملية المراقبة والأمر المُتوقعة.
- كيفية استخدام أي بيانات شخصية تم جمعها أو مشاركتها.
- عواقب عدم الالتزام بإجراءات البرنامج.
- أي تفاصيل أخرى ذات صلة بالبرنامج.

### أداة:

لمزيد من الإرشادات حول التواصل والمساءلة في برامج مساعدات النقد والقسائم، يُرجى الاطلاع على **مجموعة أدوات جودة برنامج شبكة CaLP**

### ملاحظة:

تُعد المساءلة عن الأشخاص المتضررين أحد الجوانب الرئيسية من تنفيذ برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما في ذلك مساعدات النقد والقسائم، بحيث يستجيب المسؤولون عن تقديم الخدمات لاحتياجات الأشخاص المتضررين من الأزمة.

ينطوي ضمان المساءلة على تحديد المخاطر التي تواجه المشاركين كونها جزءًا من البرنامج.

إجراءات التشغيل القياسية بصفة عامة مستندات عامة تتضمن ما يلي:

- تفاصيل عملية الصرف وإجراءات الاستهداف والمراقبة والمخاطر وإدارة الشكاوى.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات لجميع أعضاء الفريق والإدارات ومقدم الخدمات المالية المعني.
- الخطوط العريضة لجميع التوقعات المتفق عليها من المستفيدين، مثل المستندات التي يتعين تقديمها أو أي شروط ينبغي الوفاء بها قبل تلقي المساعدة (على سبيل المثال، متطلبات مواصفات حفر المرحاض التي يجب حفرها قبل استلام قسائم المرحاض).
- تفاصيل آليات التخفيف المتنوعة والمستنيرة من خلال مصفوفة تقييم المخاطر والمسارات لدعم حل المشكلات. يُعد ذلك له أهمية خاصة عند استخدام مقدمي الخدمات المالية و/أو آليات تحويل التسليم الرقمي مثل القسائم الإلكترونية.

بعد التحقق من المستفيدين، من المهم ضمان وصول آمن وسهل للحصول على مساعدات النقد والقسائم. يتضمن تقديم مساعدات النقد والقسائم الفعال العمل عن كثب مع الإدارات المتنوعة، بما في ذلك فرق دعم الأعمال، والعمل مع مقدمي الخدمات المالية. لذلك ينبغي أن يكون الصرف ذا تخطيط جيد وموثوق به.

- ◀ اعكف على إعداد إجراءات التشغيل القياسية ومشاركتها. يمكن إتمام إجراءات التشغيل القياسية بدعم من متخصص في النقد والسوق.
- ◀ من خلال دعم فريق اللوجستيات، ينبغي اتخاذ الترتيبات لضمان حصول جميع المستفيدين المستهدفين على وصول آمن إلى النقد أو القسائم في الأوقات المطلوبة. قد تنطوي الإجراءات على تقديم الدعم للأشخاص في الوصول إلى موقع القسيمة أو توزيع النقد، أو في الوصول الآمن إلى ماكينة الصراف الآلي، أو السفر إلى البائعين.
- ◀ ينبغي مناقشة الإجراء التشغيلي الموحد والاتفاق عليه مع جميع أصحاب المصالح المعنيين والتواصل مع المستفيدين. كما ينبغي توفير مساحة للتعليقات.
- ◀ بمجرد إعداد الإجراء التشغيلي الموحد، يجوز اختبار عملية التسليم عبر تجربة محاكاة باستخدام مستفيدين محددين قبل المضي قدمًا في توسيع النطاق. كما يوفر الاختبار التجريبي أيضًا فرصًا لإعادة النظر في أي تعلم.
- ◀ للحفاظ على الشفافية والمساءلة في عملية تقديم مساعدات النقد والقسائم، من المهم توثيق البيانات الخاصة بالمستفيدين الذين تم الوصول إليهم أو الأموال أو القسائم التي صُرّفت على البرنامج وإنشاء أنظمة لربط تلك السجلات بشكل دوري ببيانات التسوية المالية.
- ◀ يوجد جانب رئيسي آخر تنبغي مراعاته في أثناء تقديم المساعدة وهو ضمان تحديد مؤشرات مراقبة العملية للرصد على مستوى العملية والمخرجات والنتائج، على النحو الذي تمت مناقشته في [الفصل الخامس](#).

يُشير التحصيل إلى الإجراءات التي يتخذها المتلقون للوصول إلى النقد الخاص بهم (صرف شيك أو حوالة بريدية أو سند أو ما شابه ذلك، أو استخدام ماكينة صراف آلي أو وكيل (على سبيل المثال، الدفع باستخدام الهاتف المحمول أو صاحب متجر) لسحب النقود).

قد يُفهم أيضًا أن عملية الصرف الأوسع التي تديرها الوكالة المنفذة تنطوي على تسوية المدفوعات.<sup>28</sup>



## 4.1.2 العمل مع مقدمي الخدمات المالية

### اختيار مقدمي الخدمات المالية.

يُعد العمل مع مقدمي الخدمات المالية جزءًا أساسيًا من برمجة مساعدات النقد والقوائم. يشمل ذلك موظفي الدعم (موظفي البرنامج، واللوجستيات، والتمويل)، والعمل جنبًا إلى جنب مع متخصصي النقد أو الأسواق، لقيادة الخطوات التالية لبرمجة مساعدات النقد والقوائم: اختيار مقدمي الخدمات المالية والتعاقد معهم.

### في أثناء تقديم المساعدة:

- استحدث عمليات واضحة، وتحديد الأدوار والمسؤوليات وبروتوكولات الاتصال والجدول الزمني المتوقع للتنفيذ باعتبار ذلك جزءًا من إجراءات التشغيل الموحدة.
- حدد نقطة اتصال من مقدم الخدمات المالية للتعامل مع أي مشكلات تقنية أو خاصة بالبرنامج قد تنشأ في أثناء تقديم المساعدة.
- نظم ورشة عمل توجيهية مع مقدمي الخدمات المالية قبل التوزيع، لمتابعة واختبار التسلسل العام لخطوات تقديم المساعدة.
- تأكد من أن البرنامج قد أكد خدمة عملاء مقدمي الخدمات المالية وآليات الدعم الفني وممارسات حماية البيانات.

### مزيد من النصائح المهمة:

- تأكد من تسجيل مقدم الخدمات المالية لبيانات التوزيع في الأنظمة والتقارير الخاصة به وفقًا لشكل الإبلاغ المُتفق عليه والجدول الزمني.
- حدد تنسيقات التقارير في وقت مبكر. اطلب عينة من كل تقرير وشاركها مع فرق الشؤون المالية وفرق المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم.
- حدد معدل تكرار رفع مقدمي الخدمات المالية للتقارير.
- إجراء مراقبة منتظمة لمراقبة جودة مقدمي الخدمات المالية.
- تحديد أولويات المراقبة المنتظمة والتأكد من جمع التعليقات الخاصة بتقديم خدمة مقدمي الخدمات المالية من جانب المستفيد لتمكين إدخال التحسينات في الوقت المناسب، مثل مراقبة ما بعد التوزيع.

## 4.1.3 العمل مع البائعين

تعمل فرق برنامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، التي تتعاون مع زملاء آخرين، مع البائعين باعتبار ذلك جزءًا من برمجة القوائم، وفي بعض برامج التحويلات النقدية أيضًا.

- ◀ يشارك موظفو البرنامج في اختيار البائعين وتدريبهم، ويدعمون الزملاء في اللوجستيات والتمويل والنقد والأسواق في أثناء عملية التعاقد باعتبار ذلك جزءًا من برنامج مساعدات النقد والقوائم. يتولى موظفو المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية عنصر تقييم جودة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.
- ◀ ينبغي أن يتلقى الزملاء اللوجستيون تدريبًا خاصًا على تكييف المشتريات لاحتياجات برامج مساعدات النقد والقوائم، والتي قد يساعدهم فيها متخصصو النقد والأسواق.

في برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي تستخدم الأسواق من خلال المشتريات المحلية، يشارك موظفو المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (أحياناً جنباً إلى جنب مع موظفي النقد) في الفحص الفني واختيار البائعين. يُعد تقييم البائع مطلوباً أيضاً لتدخلات القسائم.

يكون الاختيار اعتماداً على ما يلي:

- ◀ الكفاءات الفنية - القدرة التقنية والتشغيلية لتقديم سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية عالية الجودة.
- ◀ كفاءة المورد في التسليم بالقدر المطلوب في التدخل، وبالطريقة ذاتها التي يُراعى بها هذا النطاق المشتريات المحلية. قد تشمل الاعتبارات العرض اليومي وقدرة السلع المطلوبة، والوقت اللازم لإعادة التخزين، وسعة التخزين. قد يتطلب ذلك إجراء مراجعة لمعرفة موظفي اللوجستيات والمياه والتدابير الصحية والنقد والأسواق.
- ◀ أهلية البائعين وفقاً لترخيصهم للعمل بشكل قانوني، والمعلومات المصرفية، والمعلومات التعريفية لأصحاب الأعمال. يتولى زملاء دعم الأعمال (مثل اللوجستيات) مراجعة تلك المعلومات لكون ذلك جزءاً من عملية اختيار البائعين.
- ◀ ينبغي أن يكون تحليل المخاطر، بما في ذلك الحماية وتحليل مخاطر النزاع، جزءاً من اختيار البائعين. **راجع القسم 3.3.**

#### التعاقد

فيما يتعلق بمعظم الوكالات، يتولى قسم اللوجستيات التعاقد، وذلك بدعم من برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والموارد البشرية والمالية.

تشمل الاعتبارات الخاصة بفرق البرنامج ما يلي:

- ◀ هل ستقدم المنظمة التي تتعاقد مع البائع ضماناً لأحجام المبيعات؟ على سبيل المثال، في حال تمتع المستفيدين بحرية اختيار البائع، فقد لا يكون من الممكن ضمان حصول أي بائع فردي على أي عمل على الإطلاق، ورُبما يُستحسن التأكيد على أن مؤسستك ليست مسؤولة عن ضمان أي حجم مبيعات من خلال المشروع.
- ◀ في حال تمتع المستفيد بحرية اختيار سلع وخدمات معينة يرغب في شرائها (في تدخلات قسائم القيمة)، فينبغي ذكر ذلك.
- ◀ مسؤوليات البائع، بما في ذلك متطلبات عمل سجلات المعاملات مع المستفيدين من خلال البرنامج.
- ◀ مسؤوليات المؤسسة المتعاقدة مع البائع، بما في ذلك دورها في المراقبة والتزامها بسداد المدفوعات وفقاً لعملية دفع مُتفق عليها.
- ◀ عملية الدفع، بما في ذلك توقيت تقديم الدفعات من المؤسسة المتعاقدة إلى البائع وتكرارها. على سبيل المثال، الدفعات المُقدمة أسبوعياً مقابل السلع المباعة خلال الأسبوع الماضي.
- ◀ قد توجد حاجة لوضع شروط مُحددة حال استخدام البائعين التكنولوجية (مثل تطبيقات الأجهزة المحمولة أو الأجهزة مثل قارئ البطاقات) كجزء من التدخل لتحديد كيفية استخدام التكنولوجيا ومسؤوليات البائع المُحددة، بما في ذلك حماية البيانات.

- ◀ يجوز إضافة بنود قانونية أخرى إلى الاتفاقية، مثل الاتفاق على عدم تعاقد البائع من الباطن على العمل مع كيان تجاري آخر، مع مراعاة تطبيق تلك القوانين.
- ◀ يجوز أن تُشكل المواصفات الفنية جزءًا من العقد، أو ملحق مطلوب بالعقد. حيث تتضمن تفاصيل فنية للسلع والخدمات والمعايير التي يلتزم بها البائع.
- ◀ ينبغي الاتفاق على الشروط مع البائعين لضمان عدم تباطؤهم لتعديل الأسعار على حساب البرنامج.
- ◀ امتثال البائع لمدونة قواعد السلوك والحماية.



### تدريب البائعين ومقدمي الخدمات

نظرًا للدور الحاسم للبائعين في برمجة القسائم، ينبغي تحديد وقت لتدريب البائعين ومقدمي الخدمات. قد يشمل هذا ما يلي:

- ◀ دعم بناء القدرات للبائعين ومقدمي الخدمات بشأن تلبية المعايير الفنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية كما هو موضح في **القسم 4.2.2 (ب)**.
- ◀ ينبغي لفرق برنامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية إيضاح أدوار ومسؤوليات البائعين ومقدمي الخدمات المشاركين، وبشكل حاسم، تجاه الإجراءات التي ينبغي اتباعها في أثناء العملية عندما يسترد مستلمي الإيصالات قسائمهم مقابل السلع والخدمات. يتم وضع بروتوكولات لتوثيق كل معاملة.
- ◀ في حال استخدام تقنية المعاملات (مثل القسائم الإلكترونية)، فيصبح لزامًا تقديم تدريب مخصص على استخدام تطبيقات أجهزة الهواتف المحمولة أو الأجهزة (مثل قارئ البطاقات) أو الأدوات الأخرى المستخدمة في عملية استرداد القسيمة.
- ◀ في نهاية المطاف، نظرًا لتفاعلهم الوثيق مع الأشخاص المتضررين، ينبغي تقديم التدريب الذي يحدد معايير السلوك التي يتعين على البائعين ومقدمي الخدمات المشاركين في برنامج مساعدات النقد والقسائم اتباعها.

يُسلط هذا القسم الضوء على الخطوات الرئيسية التالية:

◀ تحديد الجهات الفاعلة في السوق والسكان المتضررين بغية تقديم الدعم لهم.

◀ دعم أداء الجهات الفاعلة في السوق:

- المنح والضمانات وتمكين الجهات الفاعلة في السوق من الوصول إلى التمويل.
- بناء القدرات والدعم الفني للجهات الفاعلة في السوق.
- سُبُل التواصل والمساءلة.

◀ دعم الوصول إلى الأسواق وتقديم الطلب:

- تمكين الأشخاص المتضررين من الوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وتقديم الطلب.

◀ بيئة السوق والخدمات المساندة.

يتمثل هدف تدخلات دعم سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في تحسين حالة السكان المتضررين من الأزمة من خلال تقديم الدعم لأنظمة السوق المهمة التي يعتمد عليها السكان المستهدفون في الحصول على سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. تستهدف تلك الأعمال الجهات الفاعلة في السوق والخدمات والسياسات والبنية التحتية المُحددة.<sup>29</sup>

أمثلة لتدخلات دعم سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية<sup>30</sup>

◀ المياه: دعم الجهات الفاعلة المحلية في سوق المياه لتقديم مياه ذات نوعية جيدة وبأسعار معقولة (أو خدمات ومنتجات معالجة المياه) في حالة التأهب أو في أثناء حالات الطوارئ.

◀ الصرف الصحي: إنشاء ورعاية الشركات التي تبني أو تصلح المراحيض من خلال تقديم الدعم سواء بالمنح أو المواد أو التدريب أو إيجاد حلول لتحسين جدواها المالية.

◀ النظافة الشخصية: دعم المنظمات المجتمعية، بما في ذلك المجموعات النسائية، لإنتاج مواد النظافة محليًا (الكلور، ومنتجات الدورة الشهرية، والصابون، والمنظفات، أو أغذية الفم والأنف).

عرض المزيد من الأمثلة على تدخلات نظام أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

29 - مقتبس من: مسرد المصطلحات الخاص بشبكة CaLP والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية. أعمال دعم السوق في السياقات الإنسانية: مصدر المعلومات

30 - مقتبس من: ياربيش، جي سي وكولينز، أو. (2020). إقامة أدلة النقد والأسواق للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في حالات الطوارئ. التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية



## 4.2.1 تحديد الجهات الفاعلة في السوق والسكان المتضررين بغية تقديم الدعم لهم

وفقاً لتدخلات مساعدات النقد والقسانم، فإن الخطوة الأولى الرئيسية في تقديم دعم السوق هي تحديد المجموعة المستهدفة. في كثير من الحالات، ستكون تلك الأعمال المتعلقة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بحيث يستفيد الأشخاص المتضررون من الوصول المُحسن إلى الأسواق.

ينبغي أن يستند تحديد الجهات الفاعلة في السوق المُحددة والمُراد دعمها إلى تقييم السوق وتحليل الاستجابة، والذي من شأنه أن يسلط الضوء على الأجزاء الرئيسية من سلسلة السوق أو سلسلة تقديم الخدمات التي يمكن تعزيزها. يُحتمل أن يكون هذا التحليل قد حدد جهات فاعلة بعينها، مثل المتداولين الأفراد أو مقدمي الخدمات.

إذا لم يكن الأمر كذلك، فيجوز للبرنامج المُضي قدماً في عملية الاختيار لإشراك الجهات الفاعلة المناسبة في السوق لتقديم الدعم لها. قد يتولى عملية الاختيار هذه فريق لوجستي، ولكن مع وجود تدخلات مهمة من فريق برنامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بشأن معايير الاختيار. يعتمد الاختيار على الجهات الفاعلة التي يُرجح أن يكون لها تأثير بالغ في معالجة الوصول إلى المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للسكان المتضررين. كما سيتم إطلاعه على اعتبارات عملية مثل استعداد الجهات الفاعلة في السوق للمشاركة.

### استهداف الجهات الفاعلة في السوق لكي يُقدم الدعم لها<sup>31</sup>

احذر من تفاقم القوى المُحركة للسوق من خلال تركيز الدعم على نوع واحدٍ من الجهات الفاعلة في السوق.

عليك مراعاة:

- دعم مجموعة من أنواع الأعمال بمختلف أحجامها (بناءً على الخصائص الديموغرافية والجنسية لأصحابها والموظفين).
- توفير تغطية شاملة للشركات دون النظر إلى الحجم.
- تقديم الدعم على مقياس مُتدرج حسب الحجم.

استهداف الجهات الفاعلة في السوق التي تتمتع بأفضل وضع لتمكين الأسر المتضررة والضعيفة من تلبية احتياجاتها الأساسية. على هذا النحو، من المهم فهم السكان مستجمعات المياه للجهات الفاعلة في السوق وعدد التجار في العمل ذاته. قد يختلف عدد مستجمعات المياه للتجار أيضاً اعتماداً على النوع الاجتماعي والخصائص الديموغرافية الأخرى لكل من التجار والمستخدمين النهائيين.

ينبغي أن يكون عدد الجهات الفاعلة في السوق المُراد دعمه مرتبطاً بنطاق البرنامج وعدد الأسر المتضررة من الأزمة التي تستهدفها. ومع ذلك، لا توجد علاقة خطية بين عدد الأسر والتجار الذين ينبغي دعمهم؛ سيكون خاصاً بالسياق والقطاع.

## 4.2.2 دعم أداء الجهات الفاعلة في السوق

يُمكن دعم السوق فيما يخص العرض الجهات الفاعلة في السوق من العمل بشكل صحيح، بالقدرة والجودة المطلوبة لتوفير سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بشكل أفضل للسكان المتضررين.

ينبغي توخي الحذر عند تحديد الجهات الفاعلة في السوق لكي يُقدم الدعم لها. قد يكون دعم السوق للأعمال فعالاً في إزالة الحواجز التي تحول دون تقديم الخدمات، ولكن إذا تم ذلك دون مراعاة المخاطر، فقد يكون له آثار سلبية.

قد تتأثر أسعار السلع والخدمات، أو قد يتم إخراج بعض الجهات الفاعلة في السوق من صناعتهم بالكامل. رُبما توضح تلك الاعتبارات ما إذا كانت الشركات الفردية مُستهدفة للتدخل أو ما إذا كان قد تم اتباع نهج شامل للدعم.

قد تستهدف تدخلات دعم السوق السكان المتضررين بالإضافة إلى العمل مع الجهات الفاعلة في أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (مثل تسهيل وصول الأشخاص إلى الأسواق وبناء الطلب).

للحصول على إرشادات حول استهداف السكان المتضررين من الأزمة، راجعة توجيهات

تدخلات استخدام السوق في **القسم 4.1**.

تشمل التدخلات مجموعة واسعة من الأنشطة التي تستهدف الجهات الفاعلة في السوق، ويُمكن أن تُركّز على أي مما يلي:

- ◀ تقديم المنح للتجار.
- ◀ بناء قدرات مقدمي الخدمات.
- ◀ تحسين مدى مساءلة الجهات الفاعلة في السوق أمام المتضررين من الأزمة.

## المنح والضمانات وتمكين الجهات الفاعلة في السوق من الوصول إلى التمويل

توجد مجموعة من الخيارات لتقديم الدعم المالي للجهات الفاعلة في السوق.

### المنح

تُعد المنح أكثر أنواع الدعم المالي مباشرة، ويجوز تقديمها لمقدمي الخدمات الجدد أو الحاليين أو تجار التجزئة أو تجار الجملة أو غيرهم من الجهات الفاعلة في السوق، إما دفعة واحدة وإما على دفعات متعددة. ومع ذلك، قد يختلف الغرض من المنحة اختلافاً ملحوظاً.

### الضمانات

تُعد الضمانات بديلاً عن المنحة، حيث يجوز لوكالة العمل الإنساني أن تضمن أو تقدم وعداً ببيع حجم معين من السلع بسعر مُتفق عليه بين المورد والوكالة.

تنبغي صياغة اتفاقيات الضمان بعناية، مع وجود شروط واضحة تصف كيفي ستدفع الوكالة مقابل الأعمال التجارية وموعد ذلك والتكلفة، فضلاً عن الوفاء بالضمان المُقدم.

### تمكين الوصول إلى التمويل

قد تفشل الجهات الفاعلة في السوق في تلبية متطلبات الجدارة الائتمانية للمقرضين أو قد يتعذر عليها تأمين حجم القرض اللازم لتوسيع أعمالهم. في مثل هذه الحالات، تتوفر مجموعة من خيارات دعم السوق، مثل دعم الأعمال لتلبية المتطلبات خلال مرحلة الدعم.

يُمكن للوكالات الإنسانية أيضاً العمل مباشرة مع المؤسسات المالية لتقديم أو تعديل متطلبات التمويل أو أنواع القروض المقدمة لتسهيل حصول الجهات الفاعلة في السوق على التمويل. يُعد توفير التمويل لمنتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للمستهلكين توفيراً مباشراً شكلاً آخر من أشكال دعم السوق.

### أمثلة:

المنح أو القروض الخاصة بالمعدات التقنية لتحسين القدرة (مثل قوالب الحقن لصنع أحواض المراحيض البلاستيكية)؛ ومنح لإعادة التخزين؛ ومدفوعات المرافق؛ ورواتب تكاليف الموظفين (مثل دعم التوظيف في الشركة)؛ أو منح بدء الأعمال التجارية الجديدة، بما في ذلك تلك التي تتولاها النساء.

قد يسمح الضمان للأعمال التجارية بتحمل المزيد من المخاطر، أو تقديم طلبات جملة أكبر من المنتجات المطلوبة، أو تقديم منتج جديد للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ترغب الوكالة في الترويج له (لكن المورد ليس جاهزاً بعد للاستثمار فيه)، أو حمايته ضد الخسارة من المنتجات القابلة للتلف (مثل مسحوق الكلور).

قد تُركّز جهود بناء القدرات على جهات فاعلة مُختارة في السوق لتحسين قدرتهم على تقديم الخدمات أو جودة السلع التي يقدمونها.

من الممكن تقديم مجموعة كبيرة من الدعم الفني. لم يرد وصف مفصل لذلك هنا، ولكنه يتضمن دعمًا خاصًا بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للمرافق وعمال الصيانة والمنتجين والجهات الفاعلة الأخرى في السوق في مجالات تتراوح بين اختبار جودة المياه وبروتوكولات الصحة والسلامة إلى طرق معالجة مياه الصرف الصحي.

الإضافة إلى الدعم الفني الخاص بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، يمكن أيضًا دعم الجهات الفاعلة في السوق في ممارسات الأعمال والإدارة، مثل المحاسبة وإدارة الأصول والتخطيط المالي.

يُتوقع غالبًا من المرافق بصفة خاصة، ومقدمي الخدمات الآخرين، تلبية مؤشرات الأداء في العمليات، وقد تستفيد من بناء القدرات الذي يُركّز على إدارة الموارد البشرية وخدمة العملاء، وذلك من بين مجالات أخرى. قد يستلزم الدعم أيضًا تسهيل الروابط مع الجهات الفاعلة الأخرى في سلسلة القيمة، لا سيما عندما يؤدي ذلك إلى تحسين جودة السلع أو الخدمات التي يمكنهم تقديمها.

## التواصل والمساءلة

في حال توفير سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للأشخاص المتضررين من الأزمة عبر السوق، تهتم وكالات العمل الإنساني بوضع مساءلة الجهات الفاعلة في السوق أمام السكان المتضررين.

تدعم وكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ممارسات الاتصال الخاصة بالجهات الفاعلة في السوق، مثل إنتاج مواد إعلامية يمكن الوصول إليها لتوضح حقوق المستخدمين أو المستهلكين وفرصهم.

في حال تقديم الخدمات، قد تعمل وكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على إنشاء هيئات تمثيل المستهلك بين السكان المتضررين وبناء قدرتها على التعبير عن احتياجاتهم أو رفع القضايا مع مقدمي الخدمات والسلطات الأخرى.

قد تستهدف التدخلات أيضًا قدرة الجهات الفاعلة في السوق على التأثير في التغييرات داخل نظام السوق، ما يسمح للجهات الفاعلة بمزيد من الارتقاء في سلسلة التوريد لإجراء تغييرات تستجيب للاحتياجات التي يعترف بها العمال والموردون المتفاعلون تفاعلًا مباشرًا مع المستهلكين.



مثال:

### دعم سوق معالجة المياه المنزلية في هايتي<sup>32</sup>

ركّز المشروع على فهم التدخلات التي قد تسهم في القضاء على الكوليرا من خلال نهج قائم على السوق، مع دعم الاستعداد للمخاطر العديدة للكوارث الطبيعية في هايتي.

من أجل ربط النتائج المتعلقة بتوافر منتجات الكلور وعدم وجود خزانات كافية لتخزين مياه الشرب، اختار التدخل 15 بائعًا (جميعهم موزعون معروفون نسبيًا بحلول الكلور السائل) للاستفادة من التدريب على المحاسبة وإدارة الأعمال العامة، والتبرع بالمخزونات الإضافية والتدريب الفني الإضافي.

## 4.2.3 دعم الوصول إلى الأسواق وتقديم الطلب

كبدل أو مكمل لأنشطة دعم السوق فيما يخص العرض الموضح أعلاه، يمكن دعم السوق فيما يخص الطلب. تركز التدخلات فيما يخص الطلب على تمكين المستخدمين من الوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لتلبية احتياجاتهم بشكل كافٍ في الأزمات.

### تمكين الأشخاص المتضررين من الوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وتقديم الطلب

تسعى تدخلات دعم السوق فيما يخص الطلب في النهاية إلى تحسين الوصول إلى المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية عن طريق إزالة الحواجز بكفاءة من خلال الأنشطة المُركزة، غالبًا عن طريق دعم أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية و/أو من خلال العمل مع الأشخاص المتضررين من الأزمة. لتحقيق التأثير، ينبغي غالبًا دمج أنشطة دعم السوق مع تدخلات استخدام السوق، بما في ذلك مساعدات النقد والقسائم.

قد يشمل دعم السوق فيما يخص الطلب العمل مباشرةً مع الجهات الفاعلة في السوق، أو العمل مع السكان المتضررين أو المستخدمين النهائيين، أو مزيجًا من هذا وذاك.

### عندما يُشكل الوصول المادي إلى الأسواق عائقًا، فقد تشمل الأنشطة ما يلي:

- تقديم دعم قصير الأجل للأشخاص المتضررين، مثل تمكين النقل إلى السوق. قد تتطلب البرامج تغطية أنواع مختلفة من التدخلات من أجل معالجة العوائق المتنوعة التي تواجهها المجموعات المختلفة (الجنس، وذوو الإعاقة، وكبار السن... إلخ).
- تقديم دعم طويل الأجل للجهات الفاعلة في السوق، في شكل منح أو تمويل آخر، مع تمكين الشركات من فتح فروع جديدة... إلخ.
- إذا كان الأمر أكثر كفاءة، فادعم تكلفة الجهات الفاعلة في أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ومقدمي الخدمات للاقتراب من الأشخاص الذين بحاجة إلى الوصول إلى السوق.

### عندما يُشكل نقص الطلب عائقًا، فقد تشمل الأنشطة ما يلي:

- زيادة الوعي بمنتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وبيان المحددات السلوكية، وتحديد العوائق والدوافع، ثم استخدام تلك المعلومات لوضع إستراتيجية خاصة بالسياق لزيادة الطلب.
- بناء الطلب من خلال العمل مباشرةً مع الموردين لترويج منتجاتهم للسكان المتضررين.

### عندما يُشكل شراء سلع معينة عائقًا، فقد تشمل الأنشطة ما يلي:

- العمل مع المستخدمين، مثل توحيد الطلبات بحيث تُوزع تكاليف نقل السلع بين العديد من المستخدمين، وبالتالي تُصبح أقل.
- العمل مع الجهات الفاعلة في السوق لتجميع المنتجات من أجل السماح "بالتسوق الشامل" لتسهيل عملية الشراء على المستخدم.

يتناول العديد من أنواع دعم السوق سאלفة الذكر هذا الجانب من الوصول إلى السوق. إضافة إلى أنشطة دعم السوق المُحددة، من المهم ملاحظة أن لمساعدات النقد والقسائم عمومًا تأثير قوي في دعم السوق. يجوز إجراء كلا النوعين من التدخل معًا لإحداث المزيد من التغيير.



### بيئة السوق والخدمات المساندة

قد تستهدف التدخلات الأخرى بيئة السوق والخدمات المساندة. خضع ذلك للمناقشة في **القسم 4.3** بعنوان تعزيز أنظمة السوق. لا يوجد فاصل محدد بوضوح بين دعم السوق وتدخلات تعزيز نظام السوق فيما يخص السياسة والحوكمة والخدمات الثانوية، حيث قد يتم تمييزها فقط من خلال النطاق والجدول الزمني المقصود فيما يتعلق بالتأثير.



### مثال:

قد يواجه الأشخاص تحديات في الحصول على بعض منتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي يتعذر الحصول عليها من بائع واحد. ينطوي الإنشاء عادةً، وخاصة المراحل من مرافق الاستحمام، على شراء البضائع من أنواع متعددة من الشركات. قد تُشكل عملية الشراء المُعقدة، حيث يتعين على المستخدم إجراء رحلات متعددة إلى العديد من البائعين، عائقًا كبيرًا للوصول، خاصة إذا كانت كل معاملة تنطوي على تكلفة نقل للمستخدم.

يُعد تعزيز أنظمة أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في سياقات العمل الإنساني مجال ممارسة متناميًا. تُعد الاحتياجات الإنسانية طويلة الأجل بشكلٍ متزايد، غالبًا بسبب النزاع المستمر أو الدوري، أو النزوح طويل الأجل، أو أشكال أخرى من الضعف المزمن. في الأزمات طويلة الأجل وغيرها من السياقات حيث تتطلب مرونة واستدامة تدخلات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الاستعداد والبرمجة طويلة الأجل، تُستخدم تدخلات تعزيز النظام.

تُعد أنظمة السوق مجالًا محوريًا لهذا العمل من أجل تطوير الأسواق وضمان تقديم الخدمات للأشخاص المتضررين من الأزمة. عند اتباع نهج النظم، قد تعمل التدخلات أيضًا على قضايا الحوكمة والسياسات والتنظيم، بما في ذلك تلك التي تؤثر على الأسواق، لزيادة تعزيز قدرات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في البلدان المتضررة من الأزمات. إضافة إلى ما سبق، تُعد معالجة المساءلة، خاصةً لمقدمي الخدمات وسلطات الخدمة للمستخدمين النهائيين والأشخاص المتأثرين بالأزمة، طريقة فعالة لاستكمال جهود تعزيز السوق.

كجزء من العلاقة بين العمل الإنساني والتنمية، فإن العمل على تعزيز أنظمة أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على نطاقٍ واسع، وعلى مدى إطار زمني أطول من حالة الطوارئ الشديدة، يوفر رابطًا بين ممارسات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للأعمال الإنسانية والتنمية في البلد الذي تُجرى فيه. تتفاعل الجهات الفاعلة في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للأعمال الإنسانية العاملة على تعزيز مقدمي الخدمات وأنظمة أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مع الجهات الفاعلة الحكومية والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص المشاركة في تحقيق **هدف التنمية المستدامة السادس**. يتمتع ممارسو تنمية الأعمال الإنسانية والتنمية المستدامة الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بفرص التعاون في تعزيز أنظمة السوق، لتحقيق الأهداف طويلة الأجل والتأهب في المجتمعات المعرضة للأزمات.

تشمل برمجة تغيير أنظمة سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مجموعة واسعة من التدخلات في مرحلتي التعافي والاستعداد للتدخل الإنساني. نظرًا لأنواع التدخلات المتعددة التي قد تندرج تحت مظلة تغيير أنظمة سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، لا يوجد نهج واحد لتصميم هذه البرامج وتنفيذها. بدلاً من ذلك، يوفر القسم التالي مقدمات لأنواع مختلفة من البرمجة، بما في ذلك أمثلة على تعزيز مقدمي الخدمات والجهات الفاعلة الأخرى في السوق. بعد ذلك، لُوحظت عدة طرق في تصميم وتنفيذ برمجة تغيير الأنظمة. إلا إنه يوجد العديد من الأساليب الأخرى التي قد يتبعها الممارسون، والعديد من الأنواع الأخرى من الأنظمة تغيير البرمجة الممكنة.

### 4.3.1 أنواع تعزيز نظام سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

تُشارك بعض الجهات الفاعلة الرئيسية في أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في توفير الخدمات على المدى الطويل. قد تشارك مرافق المياه، ومفرغات المراحيض، ومقدمو خدمات التشغيل والصيانة لمجموعة من البنية التحتية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في تقديم الخدمات على المدى الطويل، لا سيما في الأزمات الإنسانية طويلة الأجل. إضافة إلى تعزيز تقديم الخدمات، قد تُركّز الأنشطة على الجهات الفاعلة الأخرى في سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. قد يتضمن تعزيز أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بدء عمل تجاري جديد لسد فجوة الحاجة من خلال عملية تطوير المؤسسة.

يُسلط هذا القسم الضوء على ما يلي:

◀ أنواع تعزيز نظام أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

◀ طرق تعزيز النظام

## أنواع تعزيز نظام أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

### نوع التدخل

#### 1 وضع نماذج جديدة لتقديم الخدمات

من خلال تحليل السوق وتقديم الخدمات والتحديات في الاستدامة، يُمكن تحديد أوجه القصور التي يمكن تحسينها من خلال وضع نماذج جديدة لتقديم الخدمات لدعم الجهات الفاعلة في السوق من أجل تقديم خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

قد يوجد تحوّل في تقديم الخدمات من وكالات العمل الإنساني و/أو منشآت الإدارة المجتمعية الطوعية إلى القطاع الخاص أو المرافق العامة. يكون إنشاء نماذج جديدة لتقديم الخدمات في السياقات الإنسانية عادةً جهدًا طويلًا تشترك فيه الحكومات والجهات المانحة ومقدمو الخدمات المحتملون على المستوى الوطني.

قد تكون وكالات العمل الإنساني جزءًا من هذا التدخل الأوسع من خلال توفير الدعم الفني للمرافق، وذلك من خلال إجراء التحليل لإبلاغ الإستراتيجية العامة لتقديم الخدمة، ومن خلال دعم مشاركة المجتمع في أثناء التحوّل.

قد تشارك وكالات العمل الإنساني أيضًا في تقييم القدرات والجدوى لمقدمي الخدمات ومؤسسات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وفي إجراء عمليات تدقيق فنية للأنظمة لإبلاغ المجالات التي تحتاج إلى المعالجة بالتعاون مع مقدمي الخدمات الجُدد. هذا مجال عمل مُعقد ورد وصفه في الأعمال الحديثة الأخرى.<sup>33</sup>

#### 2 تحسين السياسات والتنظيم والتمويل بالبيانات التمكينية

يتضمن العمل مع نظام أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الأوسع نطاقًا المشاركة في السياسة والتنظيم التي لها تأثير على الجهات الفاعلة في أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وعلى تقديم الخدمات. قد يشمل ذلك اللوائح الفنية، على سبيل المثال، التي تتطلب احتواء الفضلات في خزانات الصرف الصحي وفقًا للمواصفات ومعالجة المياه العادمة وفقًا لمستويات التصريف. قد تؤثر تلك اللوائح على نوع المنتجات والخدمات التي تقدمها الجهات الفاعلة في السوق. قد تُجري الوكالات الإنسانية بحثًا تقنيًا، مع الاستفادة من خبرتها لمساعدة المنظمين في صياغة المعايير الفنية المناسبة للسياق أو تعديلها.

قد تتضمن بيئة السوق إطارًا تنظيميًا مؤسسيًا يحدد دور ونطاق مقدمي الخدمات من ناحية، وأدوار سلطات الخدمة من ناحية أخرى، ويصف العلاقة بين الوكالات الحكومية المتنوعة. قد لا تُوضع مثل هذه الأطر أو تُتبع بشكل ضعيف، ما قد يخلق فجوات أو ازدواجية في الأدوار، ويجعل من الصعب على الجهات الفاعلة في السوق اتباع اللوائح التنظيمية وتحمل المسؤولية أمام سلطات الخدمات. قد تحاول تدخلات تعزيز الأنظمة وضع الأطر التنظيمية المؤسسية أو تحسينها للسماح للجهات الفاعلة في أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بتقديم الخدمات بكفاءة مع الاستمرار في التوافق مع اللوائح والرقابة الحكومية. يجوز أن تعمل وكالات العمل الإنسانية مع الوكالات الحكومية لوضع معايير فنية لإنشاء تراخيص للجهات الفاعلة المؤهلة في سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مثل عمال حفر الآبار أو شركات معالجة مياه الصرف الصحي.

يجوز أن توجد سياسة حكومية بشأن تسعير خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مثل مستويات التعريف في أنظمة إمدادات المياه أو أسعار المياه التي يبيعها البائعون. يجوز أن يوجد لدى الحكومة أيضًا سياسة للصرف الصحي بشأن الإعانات المقدمة للمراحيض المنزلية. سياسات "عدم وجود دعم"، أو السياسات التي تحدد مستويات ومعايير الإعانات الخاصة بالمراحيض، سيكون لها تأثير على النهج القائمة على السوق للصرف الصحي المنزلي. قد تعمل الجهات الفاعلة الإنسانية مع الحكومة والجهات الفاعلة في مجال التنمية المستدامة في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على هذه السياسات، لا سيما في سياقات التعافي من الكوارث والنزوح والأزمات طويلة الأجل.

يستخدم التسويق الاجتماعي تقنيات التسويق التجاري لبيع المنتجات والخدمات التي تساهم في تحقيق منفعة اجتماعية. يجوز استخدام التسويق الاجتماعي في الإعلان عن ممارسة معالجة المياه المنزلية لزيادة مبيعات منتجات معالجة الكلور لتحسين الصحة. يُعد تسويق الصرف الصحي نهج برنامج يستخدم تقنيات التسويق الاجتماعي، ويعمل على إقامة الطلب على الصرف الصحي مع معالجة الفجوات في العرض في الوقت ذاته. يكون هذا العمل مصحوبًا غالبًا بجهود لتوفير التمويل للأسر والشركات لشراء منتجات المراحيض وإنتاجها على التوالي.

### التسويق الاجتماعي لمعالجة المياه المنزلية في زيمبابوي<sup>35</sup>

طُور برنامج تعليمي وتحفيزي لزيادة الوعي بالحاجة إلى معالجة المياه وتبني ممارسات صحية أفضل. كان النهج ذا شقين، حيث قام بتعبئة الطلب مع دعم تعزيز العرض للأسواق المحلية (لتوفير توافر منتجات النظافة اللازمة)، واستند هذا إلى الفرضية التي وُضعت اعتمادًا على نتائج تقييم السوق قبل الأزمة 2016 التي "توفر توزيعات مجانية لمنتجات معالجة المياه المنزلية في أثناء نقل المياه خلال تفشي الأمراض في المناطق التي تعاني من مشكلات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المزممة مع تجاهل تفضيلات المستهلكين والقوة الشرائية، والتأثيرات السلبية على الأسواق واعتماد سلوكيات النظافة الجيدة المتعلقة بمعالجة المياه".<sup>36</sup> عملت منظمة أوكسفام مع الجهات المصنعة "وتر جارد" لإجراء حملة "اشتر واحدة واحصل على الثانية مجانًا"، مع دعم أوكسفام لتكلفة معالجة المياه.

تهدف الحملة، إضافة إلى ربط العملاء وتجار التجزئة من حيث السعر والموقع واستخدام المنتج، أيضًا إلى دعم القوة الشرائية المنخفضة والمحتملة للأسر في موسم الأمطار بسبب قلة إمكانية الوصول إلى العمل في تلك المناطق. تضمن البرنامج حملات ترويجية اجتماعية ضخمة لدعم وتعزيز النظافة، والتوعية بأهمية معالجة المياه والتواصل مع تجار التجزئة المحليين حيث عُرضت المواد الكيميائية لمعالجة المياه للبيع.

في العديد من سياقات العمل الإنساني، يتم تغطية تكلفة توفير خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في البداية من خلال وكالات العمل الإنساني والحكومات. لاحقًا، في أثناء التعافي من الأزمة، يوجد انخفاض في الموارد المتاحة وقد يبدأ الأشخاص المتضررون في المساهمة في تكاليف خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو قد يُطلب منهم إنفاق الأموال للوصول إلى منتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لتلبية احتياجاتهم. يبحث قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بشكل متزايد عن فرص لتحقيق مستوى استرداد التكلفة، مثل رسوم المستخدم، حيثما كان ذلك مُمكنًا. ويعتمد ذلك اعتمادًا كبيرًا على سياسة الحكومة وعلى فرص كسب العيش للأشخاص المتضررين من الأزمة. خلال فترات التعافي من الأزمات، وكجزء من التأهب للأزمات المتكررة، قد تعمل وكالات العمل الإنساني جنبًا إلى جنب مع الجهات الفاعلة في السوق لإقامة الطلب على الخدمات المدفوعة. في سياق إمدادات المياه، قد يستمر دعم ذلك بشكل ملحوظ من خلال المساعدات، ولكن قد تُدرج مساهمات المستخدمين وقد يحدث تحوّل كامل لدفع ثمن الخدمات.

### موزعات المياه الجماعية المدفوعة مسبقًا<sup>37</sup> (S)

يُقصد بموزعات المياه الجماعية المدفوعة مسبقًا نقاط المياه حيث يقوم المستخدمون بتجميع المياه مقابل الأرصدة. تكون الأرصدة إما مدفوعة مسبقًا من المستخدمين أو يُخصصها مزود الخدمة مجانًا، على سبيل المثال من خلال حكومة أو منظمة غير حكومية أو شركة. قد تساهم تدخلات موزعات المياه المجتمعية المدفوعة مسبقًا في: الاستدامة المالية لتوفير إمدادات المياه؛ والمساواة بين الجميع في الحصول على المياه. تشمل التطبيقات في البيئات الإنسانية ما يلي:

- في الأزمات طويلة الأجل، على سبيل المثال إعدادات المخيمات، الانتقال إلى التشغيل طويل الأجل، حيث يدفع المستخدمون مقابل المياه في النهاية. يُحتمل أن تسمح الموزعات بتحسين الشفافية المالية.
- حيث تم بالفعل تركيب موزعات مدفوعة مسبقًا كجزء من التشغيل العادي للنظام. في هذه الحالة خلال أزمة شديدة قصيرة الأجل، من الممكن تخصيص المياه مجانًا للمستخدمين لفترة محدودة.
- في حالات نقل المياه الطارئة، حيث يكون الإمداد بالمياه محدودًا ومكلفًا. يُمكن استخدام الموزعات لترشيد المياه المتاحة بشكلٍ عادلٍ.

35 - مقتبس من: نجلا بي، وتشيريبامبيرى إل. (2018). أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية: من التأهب إلى الاستجابة ضد تفشي التيفود والكوليرا في زيمبابوي. التحول نحو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المستدامة والمرنة: وقائع المؤتمر الدولي الحادي والأربعين لمركز هندسة وتطوير المياه "WEDC"، ناكورو، كينيا، 9-13.

36 - نجلا بي، ووايتهاوس كي. (2016). تحليل السوق قبل الأزمة: عرض مستوى المدينة- إمدادات المياه المنزلية والتدابير الصحية ومنتجات النظافة الشخصية في ست ضواحي فقيرة من هراري، زيمبابوي. أوكسفام الدولية

37 - مقتبس من: أوكسفام (2021) (قريبًا). موزعات المياه الجماعية المدفوعة مسبقًا (أجهزة الصرف الآلي للمياه): مذكرة إحاطة فنية

يمكن تطوير نماذج الأعمال، إما للمساعدة في إعادة وضع مؤسسة قائمة أو في أثناء إنشاء مؤسسة جديدة، لوضع استراتيجيات وخطط لتوفير سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يستلزم تطوير نموذج الأعمال العمل من خلال الفرق الفنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية جنباً إلى جنب مع متخصصي الأعمال والاقتصاد. يصف نموذج العمل خطة لتوليد أرباح أو أن تصبح مستدامة ماليًا، ومدعومة بتوقعات الإيرادات المستقبلية.

### ملخص خطة عمل معالجة المياه، جنوب السودان<sup>38</sup>

العناصر	المعلومات في خطة العمل
البنية المواتية لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية	فهم متعمق للإطار القانوني والمؤسسي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في الحضر في جنوب السودان، وذلك لضمان توافق خطط التشغيل والإدارة والمساءلة والطوارئ مع السياسات والبرامج الوطنية، في أثناء الاستجابة والعمل ضمن المؤسسات الرئيسية.
الجدوى الفنية	وصف تخطيط البنية التحتية لمحطة معالجة المياه والتحسينات التقنية المقترحة واللازمة خلال المرحلة المتوسطة إلى المرحلة طويلة الأجل، وذلك لضمان استدامة البنية التحتية على المدى الطويل، فضلاً عن رفاهية الموظفين والإبقاء على الموظفين.
الجدوى التجارية	تصوير ملف تعريف المستخدمين المحتملين لشراء المياه وأنماط استهلاكهم وقوتهم الشرائية وتوقعات خدمتهم واستعدادهم للدفع؛ بالإضافة إلى تحليل تكلفة دورة الحياة. بالإضافة إلى تقديم اقتراحات حول نوع الترتيبات الخاصة بتحصيل رسوم الخدمة أو التعريفات.
ترتيبات الإدارة	وصف ترتيبات الإدارة الأولية والاقتراحات حول أفضل إعداد إدارة بديلة ومناسبة، مع مراعاة التركيبيات الاجتماعية القائمة وكذلك احتياجات التشغيل والصيانة، والمساءلة والتخطيط للطوارئ.
آليات المساءلة المحلية	توصيات بشأن الآليات التي يتعين على كيان التشغيل المعتمد بالمجتمع وضعها وفقاً للإطار المؤسسي والقانوني بالقطاعات.
التخطيط للطوارئ	الأدوات والعمليات المتعلقة بكيفية الحفاظ على الإستراتيجيات القابلة للتطبيق التي تسمح باستمرارية الخدمات في أعقاب حدث يشكل خطراً غير مقبول للأعمال و/أو تعطلًا تشغيليًا لمحطة معالجة المياه في جامبو.



## 4.3.2 طرق تعزيز النظام

### تطوير البرمجة من خلال البحث الأولي

يُعد البحث الأولي مفتاحًا لتحديد أوجه القصور في أنظمة السوق وتقديم الخدمات، والتي تُستخدم لاحقًا لتصميم وتطوير برامج تعزيز الأنظمة.

◀ قد يوفر البحث الأولي تحقيقًا أكثر تعمقًا للعنصر الذي تم تحديده من خلال تقييم السوق- على هذا النحو، سيوجد تداخل كبير بين البحث الأولي والتقييمات.

◀ يُستخدم البحث الأولي لتحديد أي كفاءات فنية أو مالية أو تشغيلية تمنع الاستخدام المُستدام للخدمات وأي مشاكل جذرية يحتاج التدخل الجديد إلى معالجتها. يُستمد البحث الأولي فيما يخص الطلب من أساليب المشاركة المجتمعية.

#### تحديات التصميم وأسئلة البحث

لتركيز البحث، يُوصى بوضع تحدي التصميم وتحديد أسئلة البحث (وفقًا لتطوير الأهداف والأسئلة في تقييم السوق- [راجع القسم 2.2.2](#)).

قد تكون دراسة أنظمة السوق المتعددة أو مكونات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أمرًا مغريًا، ولكن يُرجح أن يتحول البحث الذي يغطي العديد من الموضوعات إلى مسح واسع لن يتعمق في المطلوب لتوليد رؤية جديدة لتطوير البرمجة الجديدة. بدلاً من ذلك، ينبغي أن يُركّز تحدي التصميم على مشكلةٍ مُحددة. يجوز أيضًا استخدام العديد من الأساليب التشاركية لتحديد الأهداف والأولويات، مثل الموجودة في مجموعة أدوات "نيسنا دي أي وأي"<sup>39</sup>

#### أنشطة البحث

يتضمن البحث الأولي دراسة جوانب متعددة لتحدي التصميم، والتي تشمل عادةً المكونات الفنية والاجتماعية والمالية والحوكمة. ستحتاج تلك الموضوعات إلى التحقيق من خلال مجموعة واسعة من أساليب المقابلة، بما في ذلك المقابلات النوعية وجمع البيانات الكمية، مع المستخدمين النهائيين والجهات الفاعلة في السوق والهيئات الحكومية وغيرها.

يجوز استخدام المقابلات شبه المنظمة ومجموعات النقاش المركزة لإجراء مناقشة متعمقة حول الموضوعات قيد البحث.

يُعد تحليل التدفقات المالية الداخلة والخارجة من أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو تقديم الخدمة بشكلٍ كامل، أمرًا أساسيًا لتحديد نقاط الضعف والفرص لتحسين الكفاءة والاستدامة المالية لتقديم الخدمات.



يُعد نهج تكلفة دورة الحياة هو منهجية واحدة لحساب تكاليف الأنواع الشائعة من التكاليف: النفقات الرأسمالية، والنفقات التشغيلية، وتكاليف الحفاظ على رأس المال، وتكاليف الدعم المباشرة وغير المباشرة، وتكلفة رأس المال<sup>40</sup>.

### البيانات الكمية

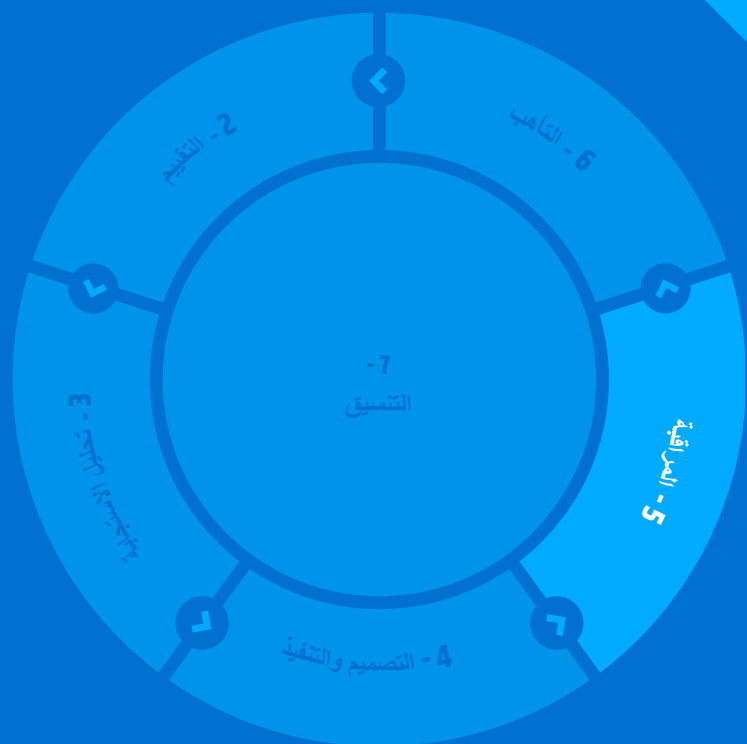
عند إجراء بحث للإبلاغ عن تطوير البرمجة القائمة على السوق، غالبًا ما يكون جمع البيانات الكمية ضروريًا.

- ◀ تُعد القدرة على إنشاء ملف تعريف الدخل للمستخدمين النهائيين في المستقبل ضرورية عند التخطيط للخدمات أو مبيعات المنتجات التي تنطوي على الإنفاق من خلال المستخدمين النهائيين.
- ◀ توجد غالبًا حاجة إلى رؤية حول القدرة والاستعداد للدفع للسكان المُستهدفين باستخدام مجموعة من الأساليب، خاصةً عندما لا ينتج عن الاستعداد المباشر لطرح الأسئلة للحصول على إجابات موثوقة.
- ◀ قد تكون البيانات من الجهات الفاعلة في السوق (مثل مقدمي الخدمات والموردين) مفيدة أيضًا، بما في ذلك الأسعار والهوامش وأحجام السلع والخدمات المُقدمة.
- ◀ تُعد البيانات المتعلقة بالنفقات التشغيلية لأنظمة إمدادات المياه أساسية في تصميم نماذج لتقديم الخدمات، سواء أكانت من خلال مقدمي الخدمات الخاصين أم المرافق العامة.

### النماذج الأولية للتدخلات والتكرار بناءً على التعليقات

- ◀ يجوز استخدام نتيجة كل من البحث الأولي وتحليل البيانات لتحديد أفكار التدخل التي يتعين اختبارها. قد يستخدم ذلك أساليب التصميم المرتكز على الإنسان<sup>41</sup> وتحديدًا عملية التكرار. من الممكن وضع نموذج أولي للنموذج واختباره، أو يمكن اختبار مقبولية الأفكار مع الجهات الفاعلة في السوق والمستخدمين النهائيين، إلى جانب جدواها الاقتصادية والتقنية.

# المتابعة





### الرسائل الرئيسية:

- ✓ تعد مراقبة البرمجة القائمة على السوق\* من المتطلبات الأساسية لإدارة المشروع، وينبغي التخطيط لها بما يتوافق مع تصميم المشروع من البداية.
- ✓ لا تختلف مراقبة نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للأعمال الإنسانية الخاصة بالبرمجة القائمة على السوق عن مراقبة التدخلات غير المتعلقة بالبرمجة القائمة على السوق؛ ينبغي أن تتوافق المؤشرات ونُهج الرصد مع النتائج وليس الأسلوب. قد تنطوي البرمجة القائمة على السوق على مراقبة مؤشرات النتائج الإضافية لمرونة السوق، وجدوى خدمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، والنتائج الأخرى.
- ✓ تساهم المراقبة المستمرة للسوق في توضيح كيف تتغير وظائف السوق بمرور الوقت، لقياس تأثيرات البرامج على الأسواق أو للتحقق مما إذا كانت البرمجة القائمة على السوق مناسبة أم لا.

### الموارد الرئيسية:

لمعرفة مزيد من التفاصيل حول موضوعات مراقبة البرمجة القائمة على السوق، بما في ذلك طرق القياس وتصميم المسح وتوجيه المنهجية، راجع: جاكيموفيتش، ر. وبوستوين، ك. (2017). إطار عمل المتابعة والتقييم: الخاصة ببرامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للأعمال الإنسانية القائمة على السوق. أوكسفام.



## ما المغزى من المراقبة؟

تتمثل المراقبة في جمع روتيني للمعلومات وتحليلها لتتبع تقدم الأنشطة ونتائج العمل الإنساني.

- كما هو الحال مع جميع أنواع برامج العمل الإنساني، فإن المراقبة ضرورية لضمان الجودة وفهم ما إذا كانت الأنشطة تسير على الطريق الصحيح، وما إذا كانت تحقق أهدافها المرجوة، وما إذا كانت لها عواقب غير مقصودة.
- إنها طريقة للتحقق من صحة الافتراضات التي استند إليها تصميم المشروع وتعديلها وفقاً لذلك، إذا لزم الأمر.
- يُمكن تحديد المشكلات وتصحيحها من خلال المراقبة الفعالة قبل أن تصبح مشكلات كبيرة. ومن دون ذلك، تُدار المشروعات بلا رؤية.
- تطلب الجهات المانحة غالباً معلومات من المراقبة لإثبات أن الموارد استُخدمت استخداماً فعالاً وبما يتوافق مع اتفاقيات التمويل.
- كما أن المراقبة أمر بالغ الأهمية لبيان المساءلة أمام المتضررين من الأزمة، وذلك من خلال الاستماع واتخاذ القرارات بناءً على وجهات نظرهم.

## كيف تختلف مراقبة البرمجة القائمة على السوق؟

في العديد من الجوانب، تُطبق مراقبة البرمجة القائمة على السوق لأسباب مراقبة أي برنامج إنساني ذاتها، مع وجود العديد من الاعتبارات نفسها.

كما هو الحال مع أي برامج للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، يجب أن تكون في برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية قادرة على تقدير التغييرات التي تطرأ على مؤشرات مستوى نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مثل الحصول على كميات كافية من المياه الآمنة.

## اعتبارات إضافية لمراقبة البرمجة القائمة على السوق:

- تتطلب الأنشطة المُدرجة بالبرمجة القائمة على السوق، ولا سيما مساعدات النقد والقوائم، خطوات مراقبة محددة.
- قد تستهدف البرمجة القائمة على السوق نتائج إضافية خاصة بالأسواق. ترتبط تلك النتائج بتوافر سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، والوصول إليها، وجودتها، والوعي بها، واستخدامها. قد تكون تلك النتائج واضحة للبرنامج ذاته، ولكنها قد تكون أيضاً بمثابة متطلبات مُسبقة لتحقيق نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. توجد حاجة لمراقبة مُخصصة لتلك النتائج.
- قد تكون المراقبة ضرورية لتأكيد الافتراضات التي وُضعت في تصميم التدخلات القائمة على السوق. (لاحظ أن تقديم المساعدة المباشر ينطوي أيضاً على افتراضات. لا ينبغي بالضرورة أن تخضع البرمجة القائمة على السوق لمعيار التحقق من صحة الافتراضات الأعلى من الدعم المباشر.)
- أما برامج دعم الأسواق: حيث تهدف البرمجة القائمة على السوق إلى تحسين وظائف نظام السوق، توجد حاجة إلى مناهج مراقبة محددة لقياس التغييرات في وظائف السوق التي تنتج عن أنشطة البرنامج.
- تنطبق بعض مخاطر البرنامج أو العواقب غير المقصودة على البرمجة القائمة على السوق تحديداً.

### أمثلة:

قد يفترض برنامج مساعدات النقد والقوائم إجراء توزيعات نقدية، إذ سيكون الوصول إليها مُتاحاً للمستفيدين المستهدفين الذين يمكنهم بعد ذلك استخدام النقد لشراء المواد غير الغذائية الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وفقاً للمعايير الإنسانية. ينبغي لفريق البرنامج بعد ذلك مراقبة عدد المتلقين النقديين الذين نجحوا في جمع الأموال النقدية المُقدمة، ومن ثم إنفاقها بشكلٍ مناسبٍ.

قد يهدف البرنامج إلى تحسين الحصول على الصابون من خلال تقليل الأسعار وزيادة توافره في السوق المحلية من خلال ربط البائعين المحليين ببائع جملة كبير. ينبغي أن يراقب البرنامج بعد ذلك أسعار الصابون وتوافره ومستويات المخزون وجودته ومبيعاته للتأكد من جدوى البرنامج.

قد توجد حاجة إلى اتخاذ إجراءات مُحددة لجمع البيانات الشخصية في أثناء التسجيل ولضمان عملية تحديد ومراقبة قوية في أثناء التوزيع، وذلك لضمان تقديم النقد أو القوائم للمستفيدين المسجلين فقط.

## إطار المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم في البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

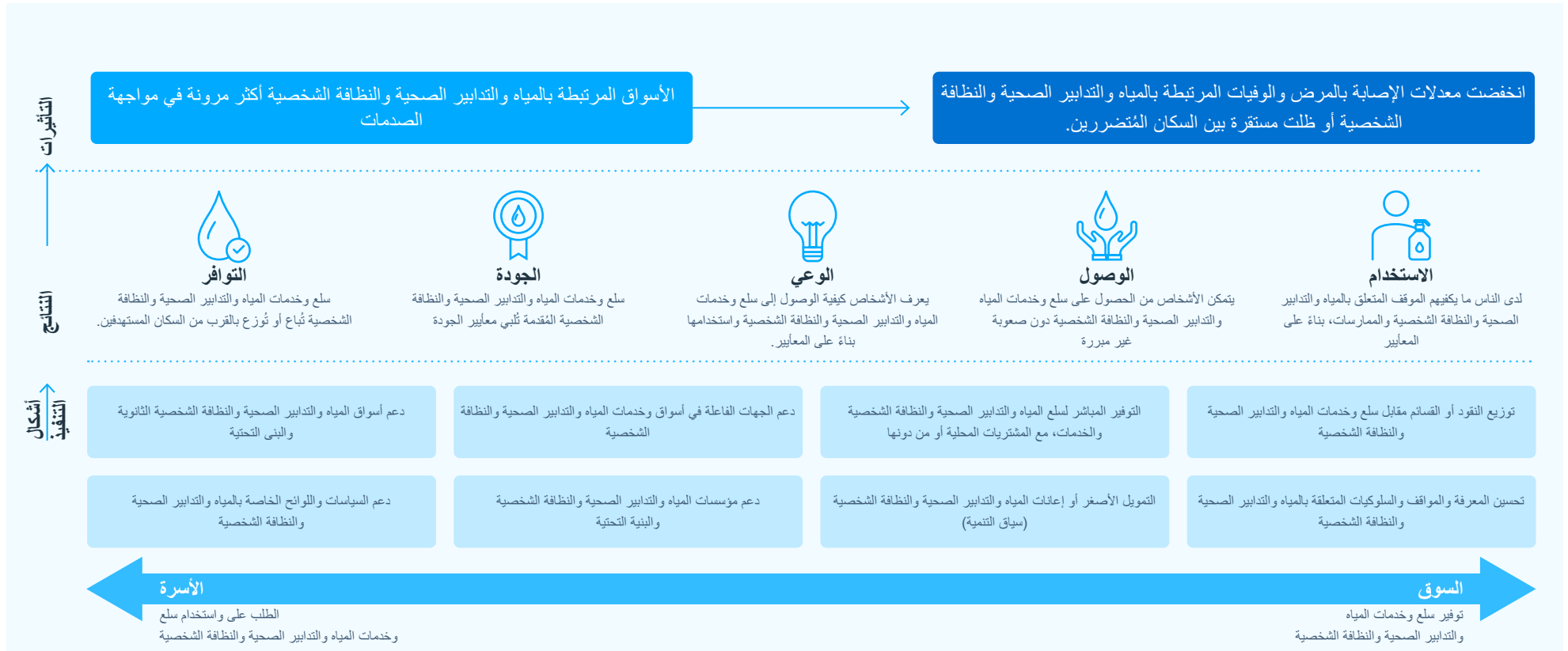
تتمثل الأهداف الرئيسية لإطار عمل الوجبات للبرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في:

مراقبة وتقييم درجة تحقيق النتائج المرجوة لبرنامج البرمجة القائمة على السوق؛ و

تحديد إمكانية استخدام مراقبة السوق لتعديل التدخلات القائمة على السوق بناءً على السياق وظروف السوق.

يعتمد إطار المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم على الإطار السببي للبرمجة القائمة على السوق:

الشكل 4: الإطار السببي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في حالات الطوارئ الحساسة للسوق



تُحدد برمجة مراقبة المياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية من خلال العناصر، أو القطاع الفرعي، الخاص بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي تتم معالجتها باستخدام البرمجة القائمة على السوق وأنواع النتائج الخمسة التي يمكن أن تنتج من البرمجة القائمة على السوق:

## عنصر المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

### نتيجة البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

**التوافر:** تُوزع سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو تُباع بالقرب من السكان المستهدفين.



إمدادات المياه

التخلص من الفضلات

**الوصول:** يُمكن للرجال والنساء من جميع الأعمار وذوي الاحتياجات الخاصة الحصول على سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية دون صعوبة غير مبررة.



النظافة في أثناء الدورة الشهرية

غسل اليدين بالصابون

**الجودة:** تُلبي سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية معايير الجودة.



إدارة الحمأة البرازية

**الوعي:** يعرف الأشخاص كيفية الوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية واستخدامها بناءً على المعايير.



تصريف المياه

الاستحمام

**الاستخدام:** يتمتع الأشخاص بسلوكيات وممارسات مناسبة تتعلق بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بناءً على المعايير.



مكافحة ناقلات الأمراض

تُجرى أنواع متعددة من المراقبة في أثناء تنفيذ البرمجة القائمة على السوق:

✓ مراقبة النتائج (لكلٍ من نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ونتائج السوق)؛

عرض مراقبة النتائج

✓ مراقبة المخرجات؛ و

عرض مراقبة المخرجات

✓ عملية المراقبة

عرض مراقبة العملية

في سياق العمل الإنساني، تُعد النتائج هي الآثار المُحتملة (أو المُحققة) على المدى القصير والمتوسط لمخرجات التدخل.

- كما يُعد رصد النتائج أمرًا ضروريًا لفهم ما إذا كان البرنامج فعالاً في تحقيق أهدافه أم لا، أو ما إذا كان يؤدي إلى عواقب غير مرجوة أم لا.
- ينبغي أن تستند مقاييس النتائج المناسبة إلى منطق البرنامج الأساسي وهي طرق لاختبار الافتراضات التي تم إجراؤها في مرحلة تصميم البرنامج حول الكيفية التي ستؤدي بها المخرجات إلى التغييرات المرجوة.
- قد تكون مراقبة النتائج أقل وضوحًا من مراقبة النشاط لأنها تتضمن عمومًا طرح أسئلة تتعلق بالتغييرات في الطريقة التي يتصرف بها المستفيدون ويستخدمون الخدمات من خلالها، وقد تتطلب إجراء مسوحات منزلية، بدلاً من مجرد حساب المخرجات. ورغم ذلك، فمن الأهمية بمكان فهم ما إذا كانت الأنشطة تحقق أي تحسين ذي مغزى على النحو المنشود، وأن المراقبة تُستخدم في تحديد التغييرات المطلوبة.



#### تصنيف البيانات:

ينبغي أن تتولى مراقبة نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية جمع وتحليل البيانات المُصنفة وفقًا للعمر والنوع الاجتماعي والتنوع (خاصةً عند التحقق من إمكانية الوصول إلى خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية واستخدامها) والسعي الروتيني لتحديد أي مجموعات مستبعدة وفهمها.

استخدم المجموعة المختصرة من أسئلة مجموعة واشنطن<sup>42</sup> (أو مجموعة أسئلة مجموعة واشنطن/اليونيسف الخاصة بعمل الأطفال، للأطفال، وللأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين عامين و17 عامًا)<sup>43</sup> لتصنيف الإعاقات لأغراض تصنيف البيانات.

لتصنيف بيانات العمر، استخدم الفئات العمرية ذاتها كما هو الحال في أنظمة البيانات الوطنية والتقييمات الرئيسية متعددة القطاعات.

## مؤشرات نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لقطاع البرمجة القائمة على السوق المحدد لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية






تُستخدم مؤشرات مستوى نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لقياس مدى تلبية التدخل للأهداف في إمدادات المياه، والتدابير الصحي، والنظافة الشخصية، وإدارة النفايات الصلبة، أو مكافحة ناقلات الأمراض. تُعتبر تلك النتائج مماثلة لتلك الموجودة في أي برنامج من برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، ولكن تظهر هنا العناصر الخمسة للتوافر، والوصول، والجودة، والوعي، والاستخدام في كل نتيجة. من الممكن قياس تلك العناصر الفردية اختياريًا كمؤشرات فرعية لنتائج المياه والصرف الصحي والنظافة العامة الشاملة. على سبيل المثال، قد يسعى البرنامج إلى معالجة الوصول والاستخدام والجودة في المقام الأول- ويُمكن قياس تلك المؤشرات الفرعية، دون قياس التغييرات في التوافر والوعي.

يُركز المثال الموضح هنا على إمدادات المياه. للحصول على أمثلة أخرى (بما في ذلك التخلص من الفضلات وغسل اليدين والنظافة في أثناء الدورة الشهرية)

راجع الملحق 15

### مؤشر شامل لإمدادات المياه

النسبة المئوية للسكان المُستهدفين الذين يستخدمون خدمات المياه المتاحة التي تلبى المعايير المُتفق عليها محليًا ولديهم إمكانية الوصول إليها وهم على دراية بها.

النتيجة	المؤشر الفرعي
 التوافر	النسبة المئوية للسكان المُستهدفين الذين تتوفر لديهم خدمات المياه، وفقًا لتصورات كل من مقدمي الخدمة والسكان المُستهدفين ووفقًا لبيانات السوق*
 الوصول	النسبة المئوية للسكان المُستهدفين، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة، الذين يمكنهم الحصول على خدمات المياه، وفقًا لمستوى الوصول المبلغ عنه ذاتيًا ووفقًا للبيانات المتعلقة بالقدرة على تحمل التكاليف عند الاقتضاء *
 الجودة	النسبة المئوية للسكان المُستهدفين الذين يحصلون على خدمات المياه التي تلبى معايير الجودة المُتفق عليها محليًا*
 الوعي	النسبة المئوية للسكان المُستهدفين الذين يبلغون عن معرفتهم بممارسات المياه الصالحة للشرب وكيفية الوصول إلى خدمات المياه
 الاستخدام	النسبة المئوية للسكان المُستهدفين الذين يبلغون عن استخدامهم لخدمات المياه

تساهم المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في العديد من النتائج الأخرى مثل التحسينات في التغذية والتعليم والمساواة بين الجنسين.



## مؤشرات نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لتدخلات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض

نظرًا لأن المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض غير مقيدة، فإن النتائج المتعلقة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ممكنة، ولكنها غير مضمونة.

قياس نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية يُحدد ما إذا كان المستفيدون من المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض ينفقون القوة الشرائية الإضافية على سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وما إذا كان ذلك فعالاً في تحسين نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أم لا.

لمعرفة مزيد من المعلومات، راجع: [مسار العمل النقدي للصفحة الكبرى \(2022\)](#). دليل مؤشرات النتائج متعددة الأغراض

نظرًا للطبيعة متعددة القطاعات للمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض والغرض الرئيسي منها في دعم وصول السكان المتضررين إلى السلع والخدمات الأساسية، طُورت مؤشرات نتائج مبسطة خصوصًا للمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في إطار مسار العمل النقدي للصفحة الكبرى. وبالتالي، تُركّز مؤشرات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي تلي ذلك على وصول السكان المستهدفين إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

يتضمن دليل مؤشرات النتائج متعددة الأغراض مؤشرات النتائج الفورية بشأن الإنفاق وصنع القرار بالنسبة للمرأة، ومؤشرات النتائج متوسطة الأجل المتعلقة بالاحتياجات والقطاعات الأساسية.

من بين مؤشرات الإنفاق المقترحة، قد يكون إجمالي النفقات الشهرية حسب القطاع بالنسبة للعناصر أو المبالغ القطاعية لسلة الحد الأدنى من الإنفاق ذات أهمية لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. من بين مؤشرات الاحتياجات الأساسية، قد توفر كل من النسبة المئوية للأسر التي أبلغت عن قدرتها على تلبية احتياجاتها الأساسية (كما تم تحديدها وترتيبها حسب الأولوية بشكل فردي) والنسبة المئوية للأسر التي أبلغت عن قدرتها على تلبية احتياجات أساسية محددة، نظرة ثاقبة لممارسي قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

فيما يتعلق بمؤشرات النتائج القطاعية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، ينبغي إشراك ممارسي أعمال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وتقديم مدخلات حول المؤشرات المستخدمة لقياس النتائج المتعلقة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما يتماشى مع التوجيهات التالية.

### مؤشرات وإرشادات المخرجات متعددة الأغراض

- ◀ قد تساهم المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في التغلب على الحواجز المالية التي تحول دون الوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. إلا إنه في معظم الحالات ينبغي تطبيق المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض جنبًا إلى جنب مع البرامج التكميلية التي تعالج العقبات الخاصة بالعرض والمتعلقة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، أو العقبات الخاصة بالطلب غير المالي، أو القضايا النظامية، أو التغييرات السلوكية، للمساهمة في نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.
- ◀ يتعين أن يشارك خبراء المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في جميع مراحل تطوير وتنفيذ المشروعات النقدية متعددة الأغراض (تقييم الاحتياجات، وتحليل المخاطر، وتحليل الاستجابة والتصميم) للتأكد من أن التدخلات تكمل بعضها.
- ◀ يُرجح أن تساهم دول المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية عندما:
  1. يعتاد المتلقون على شراء السلع والخدمات المتعلقة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بكميات وجودة كافيتين من الأسواق المحلية (والتي قد تختلف اختلافًا كبيرًا بين القطاعات الفرعية والسلع والخدمات ذات الصلة) ولا توجد آليات مواجهة سلبية أخرى متوقعة (استخدام مياه النهر لتوفير المال، وممارسة التغطوط في العراء، وغسل اليدين من دون صابون)؛
  2. من الممكن الوصول إلى أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما في ذلك للنساء والفتيات والفئات الضعيفة؛
  3. تعمل أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ويمكنها الاستجابة بشكل مناسب للطلب المتزايد على سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.
- ◀ في حال استيفاء جميع الشروط، فيجب تضمين مؤشرات الوصول إلى المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، دون النظر إلى ما إذا كانت نفقات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مُدرجة في قيمة تحويل المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.
- ◀ في حالة استيفاء بعض هذه الشروط فقط أو عدم استيفاء أي منها، فلا يمكن ضمان تحقيق مؤشرات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على مستوى المخرجات وفقًا للمعايير القطاعية. ومع ذلك، تُوصي تلك المؤشرات بالمتابعة أو التعديل أو التعزيز.

الشروط التي تتوقع على أساسها رؤية المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض تساهم في النتائج

## مؤشرات وإرشادات المخرجات متعددة الأغراض

### إرشاد:

- ◀ نوع المؤشر: المخرج، تقرير ذاتي
- ◀ جمع البيانات: المستفيدون فقط من المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، المسوحات المنزلية أو المراقبة بعد التوزيع
- ◀ وحدة القياس النسبة المئوية (للأسرة)
- ◀ العملية الحسابية يتم الحصول على النسبة المئوية من خلال قسمة عدد وصول تقارير الأسرة لجميع أفراد الأسرة على العدد الإجمالي للأسر التي خضعت للمسح في السكان المستهدفين.
- ◀ التصنيف على أساس: العمر والنوع الاجتماعي والتنوع والإعاقة.
- ◀ المسؤول عن الجمع: الموظف الشريك المنفذ أو موظفو التعداد.
- ◀ من من: المستفيد الذي يعيش في منطقة التدخل والذي تلقى فقط مساعدات نقدية إنسانية متعددة الأغراض في شكل مساعدات إنسانية.
- ◀ تكرار الجمع ورفع التقارير: خط الأساس وخط النهاية؛ على أساس مستمر أو متجدد (شهرياً، وربع سنوي - يُحدد لاحقاً).

### اعتبارات أخرى:

- ◀ يستلزم تطوير الاستبيان التشاور مع خبراء مراقبة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (على سبيل المثال، التعريف السياقي للنظافة الأساسية أو المواد غير الغذائية الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية).
- ◀ في حين أن الخبرة الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ليست مطلوبة لاجمعي البيانات أو موظفي التعداد، ينبغي توضيح المصطلحات الفنية وفهمها.
- ◀ تُقاس المؤشرات غالباً من خلال المقابلات عبر الهاتف أو استطلاعات مراقبة ما بعد البيع المكافئة باستخدام جمع "Kobo" أو أدوات جمع البيانات الرقمية الأخرى.
- ◀ ينبغي إيلاء الاهتمام لجمع المعلومات من جميع المجموعات (على سبيل المثال، لا ينبغي إجراء المقابلات مع أعضاء ذكور فقط).
- ◀ في حال استبعاد الأفراد من الأسرة من الوصول، فينبغي رفع تقارير مُفصلة عنهم.

### مؤشرات الاستخدام والتوجيه

- ◀ إمدادات المياه: النسبة المئوية للأسر المعيشية التي أفادت بأن جميع أفراد الأسرة يمكنهم الوصول إلى كمية كافية من المياه الصالحة للشرب والطهي والنظافة الشخصية والأعمال المنزلية.
- ◀ النظافة العامة النسبة المئوية للإبلاغ من الأسرة بأنه لدى جميع أفرادها إمكانية الوصول إلى مرحاض آمن، ونظيف، وحسن الصيانة، بما في ذلك الماء أو مواد تنظيف الشرح.
- ◀ النظافة الشخصية: النسبة المئوية للأسرة التي تتمتع بالمنزل بإمكانية الوصول إلى مرفق فعال لغسل اليدين بالماء والصابون ومستلزمات النظافة الأساسية، بما في ذلك منتجات النظافة في أثناء فترة الدورة الشهرية.

### ملاحظة حول مؤشرات نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

- ◀ لا يُعد ضمان الوصول إلى خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وحدها (مستوى المخرجات) ضماناً بأن يساهم البرنامج الحد من الأمراض والوفيات المرتبطة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (مستوى التأثير).
- ◀ فقط إذا كان لدى السكان المُستهدفين إمكانية الوصول إلى خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية واستخدامها بناءً على المعرفة الكافية والمواقف والممارسات التي تلي معايير الجودة المتفق عليها (مستوى النتيجة)، فيُحتمل أن يساهم التدخل في تأثيرات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.
- ◀ يقدم الفصل الخامس من هذا الدليل إطار عمل للمراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم للبرمجة القائمة على السوق فيما يخص قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مع مؤشرات مستوى نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لمختلف القطاعات الفرعية. يتطلب استخدام تلك المؤشرات مهارات مراقبة خاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وتدريباً محدداً لموظفي التعداد، ونهجاً متعدد الأساليب (بما في ذلك المسوحات، والفحوصات المادية للبنية التحتية، ومجموعات التركيز).

### إرشاد إضافي

قياس نتائج السوق:



الوصول



التوافر



الجودة



الوعي\*



الاستخدام\*



لا يكون التمييز بين مخرج أو نتيجة أو تأثير برنامج ما واضحًا دائمًا. توجد عادةً حاجة لمخرجات متعددة لتحقيق نتيجة وقد توجد عدة مستويات للنتيجة بين المخرجات والتأثير. قد تختلف المصطلحات المستخدمة في المنظمات أو البرامج أو الفرق، ولكن الأمر الرئيسي هو أن تظل مراقبة النتائج مرتبطة بمنطق البرنامج ومصممة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة، من خلال تسليط الضوء على موضع التغييرات أو التحسينات اللازمة.

تتطلب مراقبة البرمجة الخاصة بقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مراقبة نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الناتجة عن التدخل، وأيضًا مراقبة تأثيرات السوق. ينصب التركيز هنا على قياس مدى توفر سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في السوق، وإمكانية وصول السكان المستهدفين إلى تلك السلع والخدمات، وجودتها. يُمكن اعتبار هذه المؤشرات الإضافية لقياس تأثيرات السوق نتائج المستوى المتوسط التي تؤدي إلى تحقيق نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يجوز أيضًا استخدام مؤشرات نتائج السوق لرصد التقدم نحو تحقيق مرونة الأسواق.

بينما يجوز استخدام مؤشرات نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في القسم أعلاه في جميع أنواع برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، فإن مؤشرات نتائج السوق خاصة بالبرمجة القائمة على السوق.

تعرض الأقسام التالية خيارات للمؤشرات الخاصة بالنتائج الثلاث الوصول والتوافر والجودة.

بين قوسين، يتم ضرب أمثلة لأسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (مثل منتجات الدورة الشهرية). عند إعداد مؤشرات للبرامج، يمكن استبدالها بسوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المحدد ذي الصلة بالبرمجة.

## الوصول

في البرمجة القائمة على السوق، يتم الوصول إلى المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من خلال الوصول إلى أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يمكن للأشخاص الوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من خلال البائعين ومقدمي الخدمات. أما تلك البرامج، فيمكن إنشاء مؤشر نتائج الوصول الأعلى بها:

**النتيجة:** يُمكن للسكان المستهدفين الوصول إلى الأسواق لشراء [الصابون].

**المؤشر:** النسبة المئوية للسكان المُستهدفين (مصنفة حسب النوع الاجتماعي والعمر والاحتياجات أو الإعاقات الخاصة) القادرين على الوصول إلى الأسواق لشراء [الصابون] دون عوائق ملحوظة.

عرض مؤشرات المخرجات المقترحة

لتقييم الوصول:

يتطلب قياس مؤشر الخط العلوي هذا جمع البيانات حول الوصول إلى السوق. يجوز استخدام مؤشرات المخرجات ذات المستوى الأدنى لقياس تحقيق هذه النتيجة من عدمه.

44 - جُمعت مؤشرات وتعريف النتائج هنا، بما في ذلك من سجل مؤشرات السوق والمؤشرات النقدية للتكامل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وذلك من المصادر التالية: أوكسفام. (2017). إطار عمل المراقبة والتقييم لبرامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للأعمال الإنسانية القائمة على السوق. | REACH. المؤشرات الأساسية C&M. | شبكة CaLP. الحد الأدنى من المعايير لتحليل السوق (MISMA). | شبكة CaLP. إرشادات مراقبة CPT في حالات الطوارئ. | انقذ الأطفال. مؤشرات بنك النتائج والعمليات والمخرجات: البرمجة القائمة على السوق والتدخلات النقدية والقسم. | الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر. مجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ. | مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية سجل المؤشرات الإنسانية. \* قد لا توجد حاجة إلى مؤشرات نتائج السوق المحددة للوعي والاستخدام، إذ إنها قد تُسجل بشكل كافٍ في مؤشرات نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الشاملة.

## التوافر

تسعى البرمجة القائمة على السوق غالبًا إلى تحقيق نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية سألقة الذكر من خلال تحسين توافر سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في السوق. أما تلك البرامج، يمكن إنشاء مؤشر نتائج التوافر الأعلى:

لتقييم التوافر:

عرض مؤشرات المخرجات  
المقترحة

**النتيجة:** يُلبى توريد [أحواض المراحيض] في السوق المحلية طلب أو حاجة السكان المستهدفين

**المؤشر:** عدد التجار في السوق المحلية مع توافر مؤكد لـ [أحواض المراحيض] للشراء من خلال السكان المستهدفين

يتطلب قياس تلك النتيجة جمع البيانات لتحديد الحجم الذي يمكن للسوق توفيره والطلب أو حاجة السكان المستهدفين. يجوز استخدام مؤشرات المخرجات ذات المستوى الأدنى لقياس العرض أو الطلب لتقييم تحقيق هذه النتيجة من عدمه.

## الجودة

في البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، قد يُركز قياس الجودة تركيزًا رئيسيًا على مشاركة فريق البرنامج في التدخل. أما تلك البرامج، يمكن إنشاء مؤشر نتائج الجودة الأعلى:

لتقييم الجودة:

عرض مؤشرات المخرجات  
المقترحة

**النتيجة:** [منتجات الدورة الشهرية] متوفرة في السوق ويمكن للسكان المستهدفين الذين يستوفون الحد الأدنى من معايير الجودة الوصول إليها

**المؤشر:** النسبة المئوية للسكان المستهدفين [النساء والفتيات] الذين يشعرون بالرضا عن جودة [منتجات الدورة الشهرية] المُشتراة

## استخدام النقد أو القسائم

قد توجد خطوات إضافية في الإطار العرضي ينبغي قياسها للتأكد من تحقيق النتائج المرجوة.

**النتيجة:** يستخدم السكان المستهدفون النقد أو القسائم التي يدعمها البرنامج للوصول إلى سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

**المؤشر:** النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين أفادوا بعدم قدرتهم على الوصول بشكل كافٍ إلى سلع وخدمات خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية باستخدام النقد/القسائم التي حصلوا عليها

تُجمع البيانات المتعلقة باستخدام المستلمين للمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض من خلال مراقبة ما بعد التوزيع متعددة القطاعات. يجوز لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، من خلال المشاركة في مجموعات تنسيق النقد متعددة القطاعات (مثل مجموعات عمل المجتمعات)، ضمان إدراج الأسئلة المتعلقة بإنفاق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في أدوات إدارة البيانات الشخصية. بهذه الطريقة، يجوز الحصول على بيانات الإنفاق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بعد إجراء مراقبات ما بعد التوزيع.

يعطي الناس الأولوية لاحتياجاتهم بطرق مختلفة. قد يعطي البعض الأولوية للاحتياجات الأساسية الأخرى (خاصة الغذاء والسكن والصحة) قبل الإنفاق على سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يعتمد استخدام النقد المخصص للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على تلبية هذه الاحتياجات الأخرى من خلال البرامج القطاعية الأخرى أو النقد متعدد الأغراض. حتى ضمن فئة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، قد يعطي الناس الأولوية لجوانب معينة على أخرى (مثل اختيار الوصول إلى المياه الصالحة للشرب على مواد النظافة). علاوة على ذلك، فإن النقد قابل للاستبدال، ولذلك يصعب تحديد العناصر أو الخدمات المُشتراة التي يمكن أن تُعزى إلى النقد المُقدم.

قد تُركز المراقبة في المقام الأول على ما إذا كانت تتم تلبية الاحتياجات قبل محاولة تتبع نفقات المساعدات أم لا. ورغم ذلك، يمكن قياس كل من المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والمصروفات الأخرى من خلال الاستبيانات. كما يجوز أيضًا استخدام البيانات الثانوية، بما في ذلك مراقبة ما بعد التوزيع، لتحديد كيفية تلبية الاحتياجات من خلال البرمجة متعددة القطاعات أو من خلال التدخلات خارج قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.



قد يستلزم ذلك تحديد ما إذا كان يتم إنفاق النقود أو القسائم على الخدمات المقصودة أم لا. قد تشمل المراقبة إجراء مقابلات مع كل من السكان المستهدفين والتجار ومقدمي الخدمات.

تتضمن الأسئلة المحتملة مطالبة الأسر بإدراج نفقاتها خلال فترة زمنية محددة (مثل بيان المنتجات أو الفئات التي تشمل السلع أو الخدمات التي كان الغرض منها في إطار البرنامج).

ترتبط تلك الخطوة مراقبة العملية بمراقبة نتائج السوق ونتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

## 5.1.2 مراقبة العملية

تُنفذ أنشطة المراقبة والمخرجات بعدها جزءًا من إدارة المشروع الروتينية لفهم ما إذا كان تنفيذ المشروع يمضي قدمًا كما هو مخطط له أم لا. يركز ذلك على عملية تقديم الدعم بدلًا من أي تغييرات طرأت نتيجة لذلك، وبالتالي فهو غالبًا أبسط شكل من أشكال المراقبة. قد يُتاح الكثير من البيانات اللازمة لرصد النشاط بسهولة من خلال مستندات المشروع الداخلية مثل قوائم المستفيدين وتقارير التوزيع وإيصالات معاملات البائعين. كما تُعد المعلومات الإضافية من استطلاعات مراقبة ما بعد التوزيع والبيانات ردود فعل المجتمع والاستجابة (CFRM) مفيدة لفهم المشكلات المُحتملة بمزيد من العمق.

ينبغي استخدام مراقبة العملية لتقييم مدى جودة تنفيذ الأنشطة من خلال من الوكالة المنفذة وأي شركاء (مثل مقدمي الخدمات المالية أو بائعي السوق) في البرنامج. على سبيل المثال، قد يتولى المشروع الذي يوزع قسائم بقيمة ثابتة لمستلزمات النظافة تقييمًا:

مثال على عملية مراقبة قسائم قيمة مواد النظافة الشخصية

خطوات العملية	أسئلة المراقبة	مؤشرات المثال	الوسائل:
التقييم والاستهداف	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما نسبة السكان المتضررين الذين تم تقييمهم؟</li> <li>• (هل تم استخدام أخذ العينات التمثيلي؟)</li> <li>• هل يوضح نهج الاستهداف السكان المتضررين؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• النسبة المئوية للسكان المتضررين الذين تم تقييمهم</li> <li>• النسبة المئوية للأسر التي تم تقييمها مُصنفة حسب النوع الاجتماعي والعمر وحالة الإعاقة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراجعة بيانات التقييم</li> </ul>
التسجيل	<ul style="list-style-type: none"> <li>• كم عدد الأسر التي سُجلت للحصول على القسائم؟ كيف يقارن ذلك بالتقديرات؟ ما الآثار المترتبة على الميزانية؟</li> <li>• هل واجهت المجموعات المختلفة عقبات في أثناء عملية التسجيل؟</li> <li>• كم عدد النساء اللواتي سُجلن لتمثيل أسرهن؟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد الأسر التي سُجلت للتدخل، مقارنةً بالعدد الذي تم تقييمه أو استهدافه في البداية.</li> <li>• النسبة المئوية للأسر المُسجلة مُصنفة حسب النوع الاجتماعي والعمر وحالة الإعاقة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراجعة بيانات التسجيل</li> </ul>

### نصيحة مهمة:

يجب أن تكون وظائف المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم بشكل مثالي ومنفصل عن الفريق الذي يُنفذ البرنامج.

يساعد ذلك على ضمان عدم وجود حافز لسوء الإبلاغ عن البيانات.

## توزيع القسائم

- كم عدد القسائم التي وُزعت؟
- هل حصلت كل أسرة على العدد الصحيح من القسائم؟
- هل واجهت المجموعات المختلفة عقبات في أثناء عملية التوزيع؟
- ما مدى جودة إدارة عملية التوزيع؟
- كم عدد أفراد الأسرة التي جمعت القسائم؟
- متوسط وقت الانتظار في موقع التوزيع (مُفصلاً)
- عدد الشكاوي الواردة في موقع التوزيع حسب موضوع الشكاوي
- النسبة المئوية من المستجيبين الذين أعربوا عن رضاهم عن عملية التوزيع
- قد ينطوي تصور السلامة على
- مراجعة بيانات التوزيع وقوائم المستفيدين
- ملاحظات الموقع
- تقارير الملاحظات والشكاوي
- استبيان خروج التوزيع

## استرداد القسيمة

- كم عدد القسائم المُستبدلة بمواد النظافة؟
- كيف يقارن ذلك بعدد القسائم الموزعة؟
- من هم البائعون الأكثر استخدامًا؟
- ما المنتجات الأكثر شيوعًا التي تم شراؤها؟
- ما قيمة السلع المُستردة؟
- عدد وقيمة القسائم التي قام كل بائع باستردادها
- عدد وقيمة مواد النظافة المُستردة حسب الصنف
- مراجعة سجلات البائعين
- مراقبة ما بعد التوزيع

يجوز طرح المزيد من الأسئلة في الاستبيانات المنزلية كجزء من مراقبة ما بعد التوزيع، للتحقق مما إذا كان الأفراد المناسبون قد تلقوا النقد أو القسائم بأمان وفي الوقت المناسب وبالكمية المناسبة.<sup>45</sup>



### أداة:

لعينة من أسئلة مراقبة ما بعد التوزيع (الأسر في برامج القسائم): الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الأحمر. مجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ. الوحدة الثالثة: استبيان قسيمة مراقبة ما بعد التوزيع للأسر.

- ◀ **مراجعة معلومات المشروع** التي جُمعت كجزء من الأنشطة ذاتها (مثل مقارنة قوائم التسجيل مع سجلات التوزيع لمعرفة من لم يتمكن من الوصول إلى التوزيع).
- ◀ **الملاحظات** التي تُجرى في أثناء تنفيذ الأنشطة، بما في ذلك توزيعات المساعدة، للتحقق من امتثال الموظفين للإجراءات المناسبة وتحديد مخاطر السلامة أو الأمن. يجوز استخدام الملاحظات المنظمة، باستخدام قائمة التحقق، لإنشاء البيانات وتتبعها.
- ◀ **يجوز إدارة الاستبيانات والاستبيانات** على عينة من المستفيدين أو البائعين أو أصحاب المصلحة الآخرين لفهم تصوراتهم عن النشاط. كما يجوز استخدام استبيانات الخروج (التي تُجرى شخصياً أو عبر الهاتف أو الرسائل) في نهاية جلسة المعلومات، أو عندما يغادر المستفيدون موقع التوزيع. قد تُركّز الأسئلة الشائعة على ما إذا كانت المعلومات المقدمة واضحة أم لا، وما إذا كانوا يشعرون بالأمان أم لا، وما إذا كانوا قد تلقوا ما توقعوه أم لا، وما إذا كان الموظفون يعاملونهم باحترام أم لا.
- ◀ **ينبغي أن تكون آليات ردود فعل المجتمع والاستجابة** متاحة لأي شخص يتفاعل مع نشاط المشروع. تُقدم المعلومات حول الطرق السرية لرفع الشكاوى إلى جميع المستفيدين وتتبعي مراقبة الشكاوى المقدمة لفهم القضايا الأساسية، بالإضافة إلى الاستجابة للشكاوى الفردية.
- ◀ **تُعد مراقبة ما بعد التوزيع** (التي تُجرى من خلال المقابلات أو الاستطلاعات) فرصة للمتلقين للتفكير في كمية ونوعية المساعدة المقدمة بعد مرور بعض الوقت على التوزيع. وتُجرى غالباً في غضون أسبوعين من عملية التوزيع لمنح المستلمين فرصة لإنفاق النقود أو القسائم المقدمة والحصول على معلومات التعليقات حول ما تم شراؤه.

### جمع البيانات من المناطق التي يصعب الوصول إليها

- عندما تقلل قيود الوصول من استخدام مناهج جمع البيانات المباشرة لبعض السكان المتضررين أو جميعهم، ينبغي إيجاد طرق بديلة لتحديد فجوات الجودة وفهمها. إن التنسيق مع القطاعات الأخرى لمنع الازدواجية في جمع البيانات له أهمية خاصة في المناطق التي يصعب الوصول إليها إذ قد تكون فرص جمع البيانات ومقدمي المعلومات الرئيسيين محدودة.
- قد تكون الأساليب التالية مفيدة لفهم الوضع في المناطق التي يصعب الوصول إليها، لكن مع ضرورة توخي الحذر لضمان سلامة كل من مقدمي المعلومات والمحاورين الرئيسيين:

- ◀ **استخدام مقدمي المعلومات الرئيسيين المحليين** الذين يمكنهم إجراء مقابلات مع السكان المتضررين.
- ◀ **إجراء المسوحات** عبر الإنترنت أو عبر الهاتف أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو الرسائل الفورية.
- ◀ **إجراء مقابلات** مع الأشخاص الذين سافروا خارج المناطق التي يصعب الوصول إليها والذين لديهم معرفة حديثة بالوضع هناك.

### جمع البيانات الرقمية

قللت تقنيات جمع البيانات الرقمية من العمل المطلوب لإدخال، وتنظيف، وتنفيذ التحليل الأولي للبيانات. من الممكن جمع المعلومات النوعية حول التصورات في نماذج استقصائية رقمية باستخدام مقياس ليكرت. على سبيل المثال، عند سؤال المستجيب عن مدى رضاه عن التوزيع، يقدم مقياس ليكرت خمسة أو سبعة ردود مُحتملة تتراوح من سلبية للغاية إلى إيجابية للغاية، بما في ذلك قيمة محايدة.

يمكن استخدام أدوات مثل Kobo،<sup>46</sup> للمراقبة في الوقت الفعلي. إضافة إلى ما سبق، لدى مقدمو الخدمات مثل RedRose<sup>47</sup> أدوات قائمة على السحابة للمراقبة وإعداد التقارير الخاصة بمساعدات النقد والقسائم. لاحظ أن أي برنامج يستخدم جمع البيانات الرقمية يتطلب الالتزام بمعايير حماية البيانات وحقوق البيانات.

لمزيد من القراءة حول جمع البيانات عن بُعد في برامج مساعدات النقد والقسائم: [إرشادات ومجموعة أدوات مشروع النقد](#) [المبعد التابع للمجلس الترويجي للاجئين](#)



تتبع مراقبة السوق المؤشرات الرئيسية لوظيفة السوق بمرور الوقت لفهم كيفية تعديل أنظمة السوق وفهم ما إذا كانت التغييرات ضرورية لتصميم البرامج لتحسين الآثار السلبية أو معالجتها.

تعتمد البرمجة القائمة على السوق على أداء الأسواق وقدرة المستفيدين المقصودين على الوصول إليها بأمان.

- ◀ تُعد الأسواق أنظمة ديناميكية. لذلك ينبغي أن تخضع للمراقبة المنتظمة للتحقق مما إذا كانت نتائج التقييم الأولي أو افتراضات التخطيط لا تزال قائمة وما إذا كانت الاستجابة تتسبب في عواقب غير مقصودة.
- ◀ تُستخدم مراقبة السوق لفهم كيفية عمل الأسواق بشكل جيد، وذلك من خلال تتبع المؤشرات مثل الأسعار والتوافر ومستويات المخزون للسلع أو الخدمات الرئيسية والوصول إلى الأسواق والمخاطر.
- ◀ ينبغي أن يعتمد تصميم أنشطة مراقبة السوق على التقييم الأولي للسوق ونوع البرامج التي يجري تنفيذها.
- ◀ كحد أدنى، ينبغي أن تتبع مراقبة السوق المعلومات المتعلقة بالأسعار والتوافر وأحجام الواردات ومستويات المخزون للسلع والخدمات الرئيسية المتعلقة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية\* من البائعين المحليين والوصول إلى السكان المستهدفين (بما في ذلك الفئات الاجتماعية المختلفة) بمرور الوقت. تُشير التغييرات المهمة أو غير المتوقعة على تلك المؤشرات إلى وجود مشكلات في العرض أو الطلب وستكون هناك حاجة إلى إجراء مزيد من التحقيق لفهم الأسباب والآثار المترتبة على البرنامج.
- ◀ ينبغي أن يتبع الرصد الكمي السريع مناقشات مع الجهات الفاعلة في السوق أو غيرهم من مقدمي المعلومات الرئيسيين لفهم التحديات أو التغييرات في العرض والطلب بشكل أفضل (المعلومات التي يمكن استخدامها بعد ذلك للتعديل وتخفيف الآثار على البرنامج).
- ◀ تجوز أيضًا مراقبة وظائف السوق لفهم ما إذا كان البرنامج يحقق أهداف دعم السوق أم لا.
- ◀ يُعد فهم كيفية تغير الأسعار والتوافر خلال المواسم أو استجابةً لصدمات معينة مفيدًا في التخطيط لتدابير التخفيف.

مثال:

في حال ارتفاع أسعار المياه ارتفاعًا ملحوظًا على مدار موسم الجفاف أو إذا تغير سعر السلع نتيجة لزيادة تكاليف الوقود، فيمكن أخذ ذلك في الاعتبار عند التخطيط على مدار المشروع.

\*من المفيد جدًا إجراء مراقبة السوق لعدد صغير من منتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يُعد تتبع الأسعار والكميات لقائمة كبيرة من المنتجات عملية كثيفة العمالة وقد لا ينتج عنها رؤى مفيدة إضافية، إذ إن العديد من المنتجات تشترك في سلسلة التوريد نفسها.

من خلال مراقبة السوق، ينبغي أن يكون من الممكن:

- مراقبة السلسلة بأكملها، وليس فقط مع البائعين المحليين.
- تحديد العوامل المُحرّكة لأسعار السوق.
- مقارنة بيانات السعر أو الكميات بالتاريخ طويل المدى.
- توقع التغيير الموسمي وتعيين حدود التغيير التي تحدد متى قد يتسبب أحد الأشكال في حدوث اضطرابات.
- مقارنة البيانات من البائعين المشاركين وغير المشاركين.
- تحديد الاتصالات بين المنتجات أو الخدمات.
- تحليل ما يعنيه التغيير، سواء كان تغييرًا منفردًا (لموقع جغرافي معين أو تغيير خاص بعنصر واحد على سبيل المثال)، أو ما إذا كانت هناك تغييرات أوسع تطرأ.

#### أداة بسيطة لمراقبة السوق

اسم البائع:	.....	التواصل:	.....		
موقع المتجر:	.....	نوع المتجر:	.....		
اسم السوق:	.....	التاريخ/الوقت:	.....		
رقم	البند	الوحدة	متوفر؟	المخزون (قطعة)	السعر لكل وحدة
1	صابون اليدين 200 جرام	قطعة	نعم	132	0.48 دولار
2	جركن، 10 لترات	قطعة	نعم	240	3.25 دولارات
3	دلو بغطاء، 15 لترًا	قطعة	لا	-	-
4	-	-	-	-	-

قد تكون أسباب التغييرات المحددة في بيانات السوق مترابطة. يجوز أن ينظر التحليل فيما إذا كانت التغييرات تؤثر على عدد قليل أو كثير من العناصر والأسواق، وأن يأخذ في الاعتبار ظواهر مثل الموسمية، والصدمات التي تتعرض لها الأسواق، والتضخم، من بين أمور أخرى. لمعرفة مزيد من المعلومات، راجع: [خدمات الإغاثة الكاثوليكية. \(2015\). MARKit: أدوات مراقبة الأسعار والتحليل والاستجابة.](#)

- ◀ تهدف إلى عملية دورية لإعادة بيانات السوق إلى تصميم البرنامج (والتي يجوز تكيفها وتكرارها بمرور الوقت).
- ◀ العمل مع النقد والأسواق، والزملاء في المشتريات واللوجستيات، ومراقبة الوكالات المتخصصة مثل REACH، الذين قد يقومون بالفعل بمراقبة السوق للسلع والخدمات الرئيسية للبرنامج.
- ◀ تقديم مواصفات واضحة (مثل المواد، والعلامة التجارية... إلخ) للسلع والخدمات التي خضعت للمراقبة لضمان الاتساق بين البائعين وطلب الأسعار لوحدة محددة (على سبيل المثال، قطعة واحدة من الصابون). تُرجى مراعاة إصدار صحيفة مرجعية بسيطة للسوق، والتي تحتوي على صور وأوصاف للعناصر، جنبًا إلى جنب مع ملاحظات حول المواصفات والاختلافات في المنتجات، لمساعدة موظفي التعداد على تحديد البضائع الصحيحة.
- ◀ التخطيط لتكرار مراقبة السوق بناءً على تقلب المؤشرات الرئيسية. ضرورة مراعاة وضع الحدود.
- ◀ يجوز لمنظمة واحدة أن تُطبق مراقبة السوق على مستوى المشروع، أو كجزء من المراقبة المنسقة أو المشتركة عبر استجابة كاملة، والتي يمكن أن تقلل التكاليف بشكل كبير وتحسن الدقة. ينبغي مراعاة التنسيق عبر القطاعات، ومشاركة واستخدام بيانات المراقبة الثانوية التي قد توفر رؤى قيمة (على سبيل المثال، قد تكون المعلومات متاحة من الزملاء في المأوى حول مواد البناء وأسواق العمل).

#### مثال: مبادرة مراقبة السوق المشتركة باليمن (JMMI)<sup>48</sup>

أطلقت REACH مبادرة مراقبة السوق المشتركة بالتعاون مع التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية في اليمن ومجموعة عمل النقد والأسواق اليمنية لدعم الجهات الفاعلة الإنسانية مع تنسيق مراقبة الأسعار بين جميع الجهات الفاعلة في مجال النقد في اليمن. تدمج مبادرة مراقبة السوق المشتركة معلومات حول أنظمة السوق بما في ذلك مستويات الأسعار وسلاسل التوريد. تتضمن سلة السلع التي ستخضع للتقييم عشر مواد غير غذائية، ما يعكس المجالات البرنامجية للتكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية.

تتبع مبادرة مراقبة السوق المشتركة جميع مكونات سلة الحد الأدنى من الإنفاق على المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وسلاسل الإنفاق الدنيا للبقاء (SMEB) بالإضافة إلى المواد الغذائية وغير الغذائية الأخرى. بالنظر إلى جائحة كوفيد-19 الحالية قامت REACH بتعديل مبادرة مراقبة السوق المشتركة للبدء في تقييم التأثير المحتمل للجائحة على الأسواق وعلى أعمال المستجيبين. جُمعت البيانات من خلال إجراء مقابلات مع البائعين في كل من المناطق الحضرية والريفية.

كانت النتائج إرشادية للمواقع التي خضعت للتقييم والإطار الزمني الذي جُمعت فيه البيانات. على مدار 6 أشهر، جُمعت البيانات كل أسبوعين لتتبع الاضطرابات الناجمة عن كوفيد-19 بشكل أفضل. تم إصدار صحائف وقائع لمبادرة مراقبة السوق المشتركة الخاصة بكوفيد كل أسبوعين، وتم إصدار نظرة عامة أكثر شمولاً عن الوضع باستخدام بيانات من كلا صحيفتي الوقائع شهرياً. بعد المناقشة مع مجموعة عمل النقد والأسواق، استأنفت REACH جمع البيانات الشهرية في سبتمبر 2020، بالإضافة إلى استئناف إصدار نظرة عامة واحدة على الوضع شهرياً.

يخطر أي برنامج عمل إنساني بأن تكون له آثار سلبية على السكان المتضررين أو على الأسواق والمؤسسات والأنظمة. تهدف مراقبة المخاطر إلى تحديد الآثار السلبية المحتملة أو الفعلية بحيث يمكن منعها أو تقليل تأثيرها.

ينبغي وضع مناهج المراقبة بناءً على المخاطر وتدابير التخفيف المحددة في أثناء تحليل الاستجابة وتصميم المشروع (راجع [الفصل الثالث](#) لمزيد من المعلومات حول تحليل المخاطر). يجب استخدام عملية تحليل المخاطر، التي يتحدد من خلالها أنواع مختلفة من المخاطر، لإبلاغ مراقبة المخاطر. ينبغي أن تراقب البرامج:

◀ ما إذا كانت تلك المخاطر تتحقق.

◀ ما إذا كانت تدابير التخفيف فعالة.

◀ ما إذا كانت المخاطر الجديدة (غير تلك التي حُددت في أثناء مرحلة التقييم) تتحقق.

يجوز دمج مراقبة المخاطر في مناهج مراقبة البرامج والسوق لتبسيط جمع البيانات:

◀ ينبغي وضع ومراقبة آليات ردود فعل المجتمع والاستجابة، والإبلاغ عن الشكاوى الأخرى، ومسارات الإحالة لضمان إمكانية تسليط الضوء على المعلومات المتعلقة بالمشكلات المحتملة في أقرب وقت ممكن.

◀ ينبغي تدريب الموظفين الميدانيين على تلقي وإحالة الشكاوى المقدمة شخصيًا بطريقة سرية وآمنة، لا سيما الشكاوى المتعلقة بمخاطر الحماية أو الحوادث.

◀ كلما كان ذلك ممكنًا، احرص على التنسيق مع متخصصي الحماية لضمان أن تكون مراقبة المخاطر آمنة وفعالة وتتبع المعايير في الدولة.

### تذكر دائمًا مراعاة الحماية والمخاطر المتعلقة بالأنواع الاجتماعي في البرمجة القائمة على السوق

ينبغي تدريب الموظفين الميدانيين على كيفية الاستجابة بأمان ورحمة للإفصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك مسار الإحالة الخاص بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في منطقة عملياتهم.

يوفر دليل الجيب الخاص بالعنف القائم على النوع الاجتماعي معلومات حول "كيفية دعم الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي في حال عدم توفر مقدم خدمة للعنف القائم على النوع الاجتماعي في منطقتك" وهو متوفر بحوالي 20 لغة.<sup>49</sup>

### نصيحة مهمة: تجنب تعريض الناس للخطر

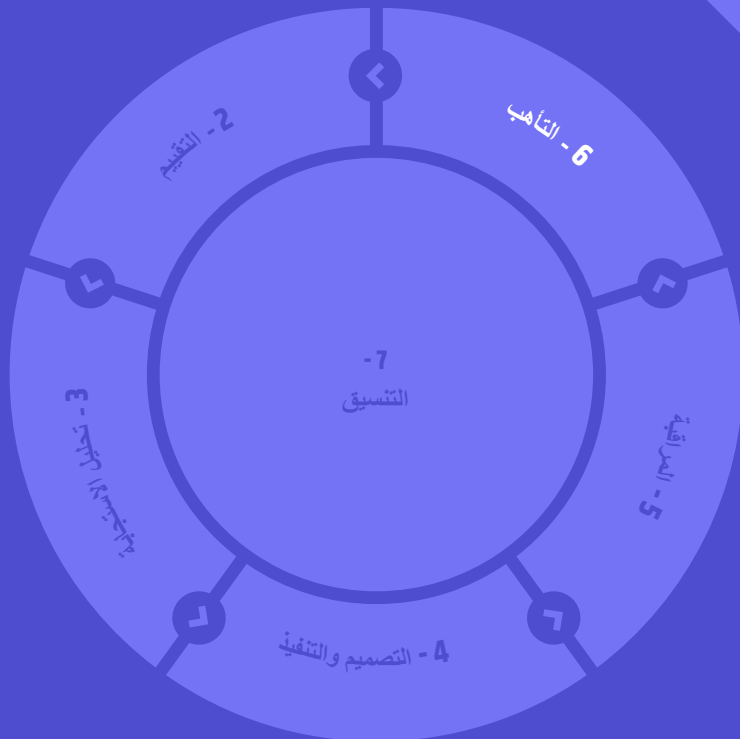
في بعض السياقات، قد تعرضهم المقابلات الشخصية للخطر. لا تجر المقابلات في مثل هذه الظروف ما لم يكن الأشخاص الذين تمت مقابلتهم على دراية تامة بالمخاطر وبقبولونها. رغم أن المقابلة قد تعرضهم للخطر، فإن لهم أيضًا الحق في توضيح وجهات نظرهم.

ينبغي أن تحتوي أنظمة المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم الخاصة ببرامج البرمجة القائمة على السوق على إجراءات فعالة لتلقي التعليقات ومعالجتها والعمل بناءً عليها، والتي قد تأتي مباشرة من متلقي مساعدات النقد والقوائم أو البائعين أو مقدمي الخدمات أو غيرهم من المشاركين في تقديم البرنامج. قد تدعم تدخلات البرمجة القائمة على السوق أيضًا الجهات الفاعلة في السوق لتبني آليات ملاحظات العملاء التي تتضمن هذه الأنظمة، بحيث تصبح أكثر عرضة للمساءلة أمام السكان المتضررين.

# الاستعداد والتعافي

الفصل

# 06



## خطوات رئيسية:

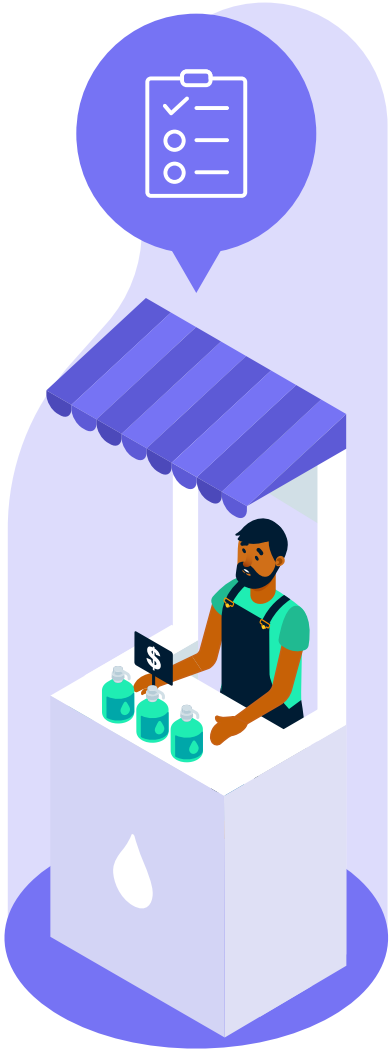


### الرسائل الرئيسية:

- ✓ البرامج التي تتخذ خطوات في التأهب تعد نفسها لقيادة استجابة السوق للأزمات.
- ✓ يعد تقييم السوق وتحليله قبل الأزمة خطوة أساسية لفهم قدرة السوق على تلبية احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في أثناء الأزمة.
- ✓ يساهم التأهب في المرونة، بما في ذلك من خلال دعم الجهات الفاعلة في السوق وتعزيز أنظمة السوق.

### الموارد الرئيسية:

لمزيد من المعلومات حول تحليل السوق قبل الأزمة، يُرجى الاطلاع على: جويلارد، هـ (2016). [تحليل السوق قبل الأزمة \(PCMA\)](#).  
[أي آر سي، والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، وأوكسفام](#)



## الاستعداد المؤسسي

يجوز تنفيذ أنشطة التأهب لتمكين استجابة سوقية عالية الجودة عند حدوث أزمة، لا سيما في السياقات المعرضة للكوارث أو الهشة أو المتأثرة بالمناخ:

- ◀ كما يجوز تنفيذ أشكال البرمجة القائمة على السوق (بما في ذلك تدخلات تعزيز نظام السوق وبعض تدخلات دعم السوق) في أثناء التأهب والتعافي.
- ◀ من المفيد بصفة خاصة إجراء تقييم وتحليل للسوق قبل نشر أنشطة البرمجة القائمة على السوق للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في استجابة المرحلة الأولى. يجوز استخدام النتائج المستخلصة من تقييمات السوق التي أجريت قبل الأزمة، أو من أزمة سابقة، لإبلاغ خيارات الاستجابة أو على الأقل توفير الوقت في فهم مكان حدوث اضطرابات نظام السوق. هذا الأمر وثيق الصلة بالسياقات التي تتكرر فيها الأزمات.
- ◀ في سياق التعافي، قد يدعم التأهب الانتقال إلى البرمجة طويلة الأجل، ما يسمح للنهج القائمة على السوق بالمساهمة في مرونة الأسواق، وتمكينها من الاستجابة لاحتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في أثناء الأزمات.

مثال:

الفيضانات السنوية أو نصف السنوية أو النزوح الدوري بسبب النزاع هما سيناريوهان يمكن أن يدعم فيهما الاستعداد للتنفيذ اللاحق للبرمجة القائمة على السوق.

يُقصد بالتأهب المؤسسي لإجراء البرمجة القائمة على السوق التأكد من أن المنظمة لديها قدرة البرمجة والأنظمة الموجودة لتكون قادرة على إجراء التدخلات القائمة على السوق. لا يحدث ذلك من أجل تدخلات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للوكالة وحدها، ولكن للمؤسسة بأكملها.

ينبغي تقييم جانبيين رئيسيين، ومعالجتهما عند الاقتضاء:

- ◀ التوظيف والقدرة (بما في ذلك الشراكات مع الجهات الفاعلة العامة والخاصة والإنسانية).
- ◀ الأنظمة والإجراءات.

### 6.1.1 التوظيف والقدرة

يستلزم جزء من التأهب التنظيمي وجود طاقم عمل لتنفيذ البرمجة القائمة على السوق.

من المفيد إجراء تقييم القدرة التنظيمية بشكل دوري:

- احرص على إجراء مراجعة لكفاءات موظفي البرنامج (المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والنقد والأسواق وزملاء دعم الأعمال العاملون في مجال الخدمات اللوجستية والتمويل والموارد البشرية).
- اسع إلى تحديد فجوات القدرات، وسد أي ثغرات من خلال تقديم تدريب محدد.
- إذا كان من المتوقع أن البرنامج سيطلب مساعدات النقد والقسائم، فينبغي إيلاء اهتمام خاص لكفاءات مساعدات النقد والقسائم. قد توجد حاجة إلى مجموعة متنوعة من الكفاءات لتدخلات دعم السوق (على سبيل المثال إذا تم تقديم الدعم الفني الخاص بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية إلى الجهات الفاعلة في السوق).
- يجوز تمديد استعداد الموظفين والقدرات ليشمل الشركاء، وفي هذه الحالة سيتم أيضاً إجراء تقييم لقدرات الشريك.

لقراءة المزيد حول الاستعداد الخاص بالتحكم في مخاطر الكوارث، راجع

أداة الجاهزية النقدية التنظيمية  
شبكة CaLP

## 6.1.2 الأنظمة والإجراءات

ينبغي أيضًا إعداد الأنظمة (بما في ذلك اللوجستيات والتمويل والموارد البشرية والإدارة وترتيبات المراقبة والتقييم) لإجراء البرمجة القائمة على السوق.

قد تشمل أنشطة التأهب ما يلي:

- وجود إجراءات للمشتريات والتعاقد تجعل التحليلات النقدية المشروطة ممكنة، كما هو الحال مع مقدمي الخدمات المالية، بدلاً من مجرد الشراء المباشر للسلع أو الخدمات من خلال المنظمة. قد يشمل ذلك وضع أطر عمل أو عقود احتياطية مع مقدمي الخدمات المالية و/أو البائعين و/أو مقدمي الخدمات. قد يلزم إنشاء سياسات جديدة حال عدم وجودها.
- إبرام اتفاقيات إطار العمل لإدارة البيانات الرقمية ووضع سياسة حقوق البيانات.
- وضع أشكال من الالتزامات المالية الجديدة على المنظمة، مثل تقديم السداد للشركات بناءً على استرداد القسائم أو من خلال توفير ضمانات المبيعات للشركات.
- ينبغي أن تكون الاتفاقيات القانونية سارية، مع ضرورة إعدادها مسبقاً مع تسجيل الخروج من الإدارة، يجوز أن تكون بعد المراجعة القانونية.
- لدى بعض المنظمات إجراءات تشغيلية موحدة وضعت لتوجيه جميع الفرق داخل البرنامج في إجراء برمجة مساعدات النقد والقسائم.

لمزيد من المعلومات، راجع: <https://www.calpnetwork.org/toolset/organisational-preparedness/>



## 6.2 الاستعداد البرنامجي

يشمل التأهب البرنامجي الخطوات التي تتخذها فرق البرنامج لتقييم إمكانات البرمجة القائمة على السوق، بما في ذلك من خلال تقييم الأسواق قبل الأزمة.

يشمل الاستعداد البرنامجي أيضًا التدخلات التي تسعى إلى تعزيز مرونة مقدمي الخدمات والجهات الفاعلة في السوق.

### 6.2.1 التقييم والرصد والتحليل قبل الأزمة

يُعد تقييم السوق قبل الأزمة إجراءً رئيسياً للاستعداد يمكن اتخاذه بهدف:

◀ فهم أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وكيفية استخدامها في أثناء الأزمات؛ أو

◀ كشف الثغرات أو نقاط الضعف في أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي يمكن معالجتها قبل حدوث الأزمة.

يُحتمل أن يكون التقييم والتحليل نشاطًا سنويًا متكررًا، مع تحديث تحليل الاستجابة بعد كل تقييم.



قد يتبع تقييم السوق الإرشادات الواردة في الفصل الثاني. إضافة إلى ما سبق، يُعد تحليل السوق قبل الأزمة<sup>50</sup> جديرًا بالملاحظة.

يوفر تحليل السوق قبل الأزمة إرشادات حول إجراء تقييم وتحليل للسوق من أجل التأهب قبل حدوث أزمة. على غرار أدوات تقييم السوق الأخرى، يصف تحليل السوق قبل الأزمة تعيين الجهات الفاعلة في السوق، مع التركيز على تحديد الجهات الفاعلة الرئيسية في السوق وأي ثغرات قد تكون موجودة.

في سياق تحليل جدوى مساعدات النقد والقوائم قبل الأزمة، ينبغي تحديد برامج الحماية الاجتماعية الحالية. ترتبط مساعدات النقد والقوائم بالحماية الاجتماعية، وينبغي تصميمه لاستكمال المخططات الحالية من خلال احتمال استخدام الأنظمة القائمة، ثم إجراء تحويلات إضافية للأشخاص المتأثرين بالأزمة.

◀ سُرَاعِي تحليل الاستجابة جدوى التدخلات المحتملة القائمة على السوق، وحجم البرنامج المحتمل والموارد التي ستكون مطلوبة. يمكن تغذية هذا التحليل مرة أخرى في خطة التأهب الخاصة بالمنظمة.

◀ ينبغي أيضًا إجراء تحليل للمخاطر (**القسم 3.3**) من خلال النظر في سيناريوهات الأزمات المختلفة وخيارات الاستجابة المختلفة المناسبة للموقف.

الشكل 5: مصدر تحليل السيناريو : جولارد، هـ (2016). تحليل السوق قبل الأزمة (PCMA). أي آر سي، والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، أو كسفام.

التأثير المحتمل (نتائج عن السيناريو)	كارثي	حرج	شديد	متوسط	بسيط
		عالي الخطورة			
			خطير إلى حد ما		
				منخفض الخطورة	
					منخفض الخطورة جدًا
	وشيك	مُحتمل	ممکن	غير مُرجح	نادر

احتمالية وتكرار (السيناريو)

نصيحة مهمة: خرائط السوق قبل الأزمة مفيدة لتقييم ما قبل الأزمة. يجوز إضافة الأحداث التي يمكن أن تعطل سلسلة السوق إلى خارطة.

### مثال: بنغلاديش<sup>51</sup>

تتأثر منطقة غايباندا في بنغلاديش بشكل مزمن بالفيضانات الموسمية. يسرت منظمة أو كسفام عملية تحليل السوق قبل الأزمة في غايباندا للنظر في سيناريوهات الفيضانات الموسمية والفيضانات الشديدة.

سعى التقييم إلى فهم المستويات الحالية لوظائف السوق وتوقع كيفية استجابة الأسواق بعد حدوث الصدمة. تم استخدام هذا في خطط التأهب والطوارئ من خلال توجيه تصميم التدخلات المناسبة للاستجابة لحالات الطوارئ، وكذلك التوصية بإجراءات التخفيف التي يتعين تنفيذها قبل حدوث الصدمة. تضمنت أنظمة السوق المهمة التي تم اختيارها فيما يخص تحليل السوق قبل أزمة صابون الاستحمام والغسيل، ومحلول معالجة الجفاف عن طريق الفم (ORS)، ومنتجات الدورة الشهرية، وحاويات المياه، وألواح وحلقات المراحيض الخرسانية.

عرض نتائج التقييم

## 6.2.2 انتعاش السوق والمرونة وتعزيز الأنظمة

إن تنفيذ البرمجة التي تعزز أنظمة السوق له تأثير أيضًا في تعزيز المرونة. كما أن الجهات الفاعلة في سوق المياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية التي يتم تعزيزها وتكاملها بشكل جيد مُجهزة بشكل أفضل للاستجابة للأزمة. ويشمل مقدمي الخدمات، الذين غالبًا ما يكونون جهات فاعلة رئيسية في أنظمة سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

### تعزيز مرونة الجهات الفاعلة في السوق

يمكن للجهات الفاعلة في السوق التي تُشكل جزءًا من أنظمة أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المختلفة أن تصبح أكثر مرونة من خلال الدعم من برامج المياه والصرف الصحي والنظافة الإنسانية. يجب أن يركز تحليل الاستجابة الذي يتم إجراؤه على أساس تحليل السوق قبل الأزمة على نقاط الضعف داخل نظام السوق وتحديد الفرص لتقوية الجهات الفاعلة في السوق. من الممكن إجراء ذلك قبل الأزمة، إما من خلال الأنشطة التي توصف بأنها تدخلات لدعم السوق (القسم 4.2) أو من خلال تعزيز السوق (القسم 4.3).

#### مقدمو الخدمات

في السياقات الهشة، لوحظ\* أن المؤسسات والسلطات الخدمية الوطنية وغير الوطنية غالبًا ما تكون ضعيفة، وأن التركيز ضروري لتحقيق المرونة لمقدمي الخدمات (مثل مرافق المياه واللجان) من خلال نماذج جديدة لتقديم الخدمات، وزيادة استقلاليتهم المالية، وتعديل الترتيبات التنظيمية والحوكمة. يتمتع مقدمو الخدمات الأقوياء، المدعومون بأطر مؤسسية قوية، بقدرة أفضل على تحمل الصدمات وتقديم خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للأشخاص في أثناء الأزمة وبعدها. البرمجة القائمة على السوق لتعزيز مقدمي الخدمات (القسم 4.3) (القسم 4.3)، على سبيل المثال من خلال تطوير نماذج تقديم الخدمات وتحسين البيئة التمكينية الخاصة بالسياسات والتنظيم والتمويل، بالإضافة إلى تدخلات دعم السوق (القسم 4.2) يمكن أن تساهم في مرونتهم. علاوة على ذلك، قد يشمل بناء قدرات مقدمي الخدمات جهودًا لتدريب الموظفين على حالات الطوارئ ووضع خطط للطوارئ.

### السكان المتضررون: المرونة الاقتصادية

في نهاية المطاف، من الضروري أيضًا التفكير في التأهب للأشخاص المتضررين من الأزمات. قد يساهم بناء قدرتها على الصمود في تحسين نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في أثناء الأزمات. التدخلات لدعم سبل عيش الناس، وأنظمة الحماية الاجتماعية، ودعم مرونتهم الاقتصادية وقدرتهم على تحمل تكاليف سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والوصول إليها قبل الأزمات وفي أثناءها. يساهم إجراء ذلك أيضًا في زيادة الطلب، والذي بدوره يمكن السوق من تقديم خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الرئيسية بشكل أفضل. إن بناء المرونة الاقتصادية بحد ذاته هو خارج نطاق قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ولكنه يظل اعتبارًا مهمًا للبرامج الأوسع التي تسعى إلى بناء أسواق مرنة حيث يسير الاثنان جنبًا إلى جنب.

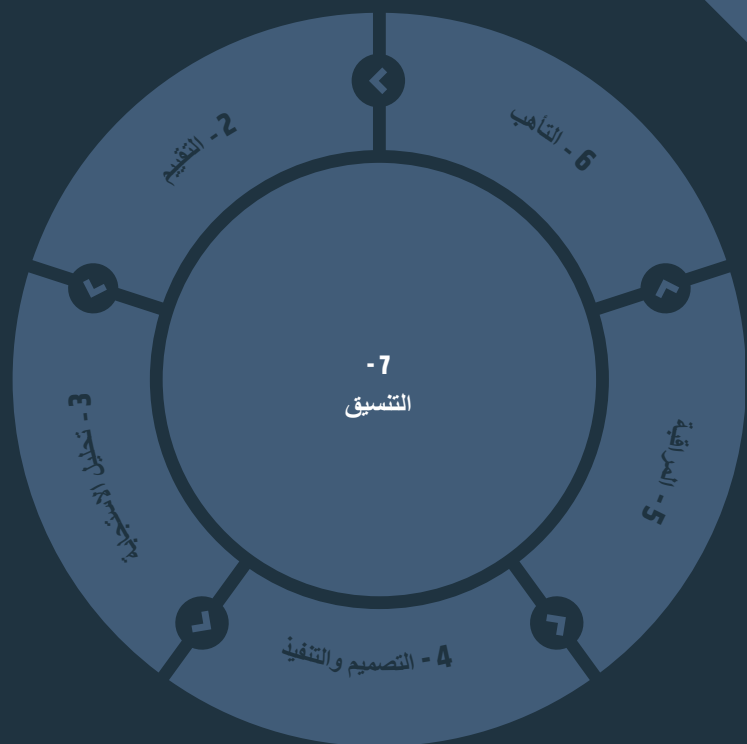


#### \*تعزيز إمكانات الجهات الفاعلة في السوق للمساهمة في التأهب للكوارث والاستجابة لها.

مقتبس من: نيليت، ديليو؛ تريفور، جيه؛ دي أرمي، دي؛ وشيلينجر، جي. (2020). تطبيق مناهج أنظمة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في السياقات الهشة: ورقة مناقشة.

يتمثل أحد الأهداف الرئيسية للأنظمة الإنسانية القائمة على السوق في مرحلة "ما قبل الأزمة" في تعزيز قدرة الجهات الفاعلة في السوق على الاستجابة بفعالية وكفاية للكوارث من خلال توفير منتجات وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، لدعم الاستجابة الإنسانية، على وجه الخصوص (على سبيل المثال لا الحصر)، لتمكين طريقة التدخل القائم على النقد أو القسائم. وفي هذا الصدد، قد تشمل مجالات التعزيز تعزيز القدرات (الفنية والإدارية) لتقديم الخدمات والمنتجات بالنوعية والكمية المطلوبة؛ تعزيز عملياتهم ليكونوا قادرين على معالجة القسائم وتوفير بيانات المراقبة أو التحقق المطلوبة (إن أمكن ذلك)؛ والدعوة لتوفير خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لتُدرج في سلة الحد الأدنى من الإنفاق. يمكن أن تُحسن التدخلات "التأهب" النظامي الأوسع لاستخدام مثل هذه الأساليب. ومن الممكن إجراء ذلك بعدة طرق. على سبيل المثال، إدراج تلك الجهات الفاعلة في خطط الطوارئ وآليات التنسيق، وضمان التنسيق والمواءمة في النهج القائمة على النقد وغير القائمة على النقد، وضمان استعداد مقدمي الخدمات المالية لإجراء مثل هذه المعاملات والتأكد من حصولهم على المعلومات المطلوبة (وتطوير الموقف - بموجب إبرام عقود معهم).

# التنسيق



1

التنسيق مع أصحاب المصالح

2

التنسيق عبر دورة البرنامج

### ما سبب الحاجة إلى التنسيق؟

- ◀ يضمن وجود برامج فعالة وذات كفاءة ومتوافقة إستراتيجيًا.
- ◀ تجنب ازدواجية الجهود.
- ◀ يساهم في تسهيل المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، المصممة لتلبية الاحتياجات الأساسية عبر القطاعات.
- ◀ ضمن قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، يضمن التوافق بين مساعدات النقد والقوائم والمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض الخاصين بالقطاع، إذا كان ذلك مناسبًا.
- ◀ قد يؤدي تنسيق تحليل السوق أو المراقبة إلى توفير ملحوظ في التكاليف وقد يؤدي إلى تحسين الجودة.

### الرسائل الرئيسية:

- ✓ يُعد التنسيق أمرًا حيويًا لضمان عمل المنظمات والقطاعات لتحقيق أهداف متشابهة، وعدم تكرار الجهود، وتوافق معايير العمل وأساليبه.
- ✓ تتطلب الأساليب متعددة القطاعات أو متعددة الأغراض مثل المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض التنسيق بين القطاعات، وغالبًا مع الحكومات والجهات الفاعلة غير الإنسانية الأخرى.
- ✓ ينبغي أن يساهم تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في تصميم ورصد المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض بالتنسيق مع التكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لضمان مراعاة احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بشكل مناسب.

### الموارد الرئيسية:

1 ورقة نصائح التنسيق النقدي لـCaLP

2 مبادرة المساءلة وضمان الجودة للتكتل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

## التنسيق مع أصحاب المصالح

ينبغي أن يشمل تنسيق برنامج البرمجة القائمة على السوق الخاص بالمياه والصرف الصحي والنظافة العامة السلطات ذات الصلة والوكالات الإنسانية ومنظمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة في القطاع الخاص.

يُعد التنسيق ضروريًا، على المستويين الوطني وغير الوطني، مع:

- ◀ **تنسيق قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية**
- تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية
- المرافق الحكومية والعامة
- الجهات الفاعلة في السوق في القطاع الخاص
- ◀ **تنسيق متعدد القطاعات**
- مجموعات العمل النقدية

### تنسيق قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

### تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

يعد برنامج البرمجة القائمة على السوق جزءًا من تنسيق تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، لا سيما بالنسبة للتدخلات الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وإلى حد ما في المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض. يشارك تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في توفير القيادة الإستراتيجية، رُبَّمَا عن طريق إنشاء البرمجة القائمة على السوق لمجموعة العمل الفنية.

يتضمن تنسيق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية اتباع نهج متماسك، على سبيل المثال من خلال دعم التقييم المنسق متعدد الوكالات، ووضع المعايير أو نشرها، خاصةً فيما يتعلق بالجودة.

يقع التنسيق غالبًا ضمن اختصاص مجموعة التنسيق بين التكتلات أو القطاعات، والتي قد تنشئ مجموعة العمل النقدية (كما هو موضح أدناه). يكون ارتباط قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بالتنسيق متعدد القطاعات لبرنامج البرمجة القائمة على السوق من خلال المشاركة مع مجموعة العمل النقدية.

**قد يُنشئ قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مجموعة عمل فنية في جوانب معينة من برنامج البرمجة القائمة على السوق للقطاع. تُحدد الاختصاصات وفقًا لما يلي الأدوار المحددة اللازمة لمجموعة العمل الفنية. قد تشمل ما يلي:**

- تطوير أدوات خاصة بالسباق والمعايير الفنية للبرمجة القائمة على السوق.
- إجراء بناء القدرات، خاصة لوكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الجديدة على البرمجة القائمة على السوق، بما في ذلك المنظمات المحلية.
- دعم تحليل الاستجابة، باستخدام التقييمات لإبلاغ خيارات الاستجابة المناسبة للبرامج.
- قد تدعم مجموعات العمل الفنية أيضًا منسقي التكتلات في قيادة البرمجة القائمة على السوق، وتوريد استيعابها واستخدامها والحاجة إلى تمويل محدد.
- تطوير الإحاطات والمواد لشركاء القطاع الخاص (مثل الموردين ومقدمي الخدمات المالية)

تختلف الأدوار الرئيسية لقطاع أو تكتل المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في برنامج البرمجة القائمة على السوق عبر مختلف وسائل البرمجة.\*

تعد إدارة المعلومات أيضًا وظيفة تنسيق رئيسية للبرمجة القائمة على السوق.

### ملخص لأنشطة إدارة المعلومات

## \* الأدوار الرئيسية لقطاع أو تكتل المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في البرمجة القائمة على السوق عبر وسائل البرمجة المتنوعة:

- قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية
- فيما يخص البرمجة القائمة على السوق
- القيادة الإستراتيجية للبرمجة القائمة على السوق في قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، والتي قد تشمل إنشاء مجموعة عمل فنية للبرمجة القائمة على السوق.
- وضع إستراتيجية المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية البرمجة القائمة على السوق، والتي قد تتضمن نظرية للتغيير (أو إطار عمل سببياً) وشجرة قرار لتوجيه تحليل الاستجابة. تعزيز استيعاب البرمجة القائمة على السوق بين وكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، عند الاقتضاء والحاجة لذلك.
- بناء قدرات شركاء المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية على أساس البرمجة القائمة على السوق.
- تقديم إرشادات بشأن المعايير والمواصفات الفنية، بما في ذلك سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي تُشكل جزءاً من البرمجة القائمة على السوق.
- من خلال البرمجة القائمة على السوق الخاصة بمجموعة العمل الفنية، توفير أدوات التقييم السياقية، مع مراعاة قيود السياق وتحليل المخاطر.
- مشاركة البيانات مع شركاء المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من التقييمات.
- دمج معايير محددة للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ضمن معايير الضعف المستخدمة لاستهداف التدخلات القائمة على السوق.
- تأييد الحاجة إلى تضمين البرمجة القائمة على السوق في تدخلات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، بما في ذلك الجهات المانحة.
- تتبع 4W لبرمجة مساعدات النقد والقوائم الخاصة بقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (مثل تضمين خيار نوع طريقة الإبلاغ ضمن إدخالات 4W). قد يوفر قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بدوره تلك البيانات لمجموعات العمل النقدية.
- من الضروري التنسيق حيث يتم تنفيذ البرامج التكميلية لدعم التدخلات القائمة على السوق، لا سيما عندما تقدمها وكالات متعددة تقود المكونات الفردية (مثل الاتصال لتغيير السلوك لدعم مساعدات النقد والقوائم المتعلقة بالنظافة).
- في سبيل التأهب، قيادة تنسيق تقييمات السوق قبل الأزمة ووضع خرائط مقدمي الخدمات المالية، لا سيما في المناطق المعرضة لتكرار الكوارث المفاجئة أو النزوح المتكرر.
- ينبغي أن يساهم منسقو المجموعات ومسؤولو إدارة المعلومات في آليات المراقبة التي وضعتها الوكالات أو المجموعات التي تتولى المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض ((مثل الاتحادات النقدية أو وكالات محددة مثل برنامج الأغذية العالمي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية أو مجموعات مثل مجموعات العمل النقدية)) للسماح للجهات الفاعلة في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بفهم معايير تقديم المال، ومن يتلقى الأموال، وأين يتم توزيع الأموال، وكيف ينبغي أن يساهموا بها.
- توفير المواصفات الفنية لبنود المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المدرجة في أنشطة المراقبة.
- تقديم إرشادات بشأن المعايير والمواصفات الفنية، بما في ذلك بنود المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي تغطيها سلة الحد الأدنى من الإنفاق.
- تسهيل مشاركة وكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في تقييمات السوق ومبادرات مراقبة السوق.
- تعزيز المشاركة في مجموعات العمل النقدية من خلال قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة والتعاون بين القطاع والبرامج متعددة القطاعات.
- تشارك منصة تنسيق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في وضع تقييم لاحتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية داخل سلة الحد الأدنى من الإنفاق.
- تشمل عملية سلة الحد الأدنى من الإنفاق قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الذي يزود مجموعة العمل النقدية بقائمة من منتجات أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الأساسية. يشمل ذلك بشكل حاسم توفير المعايير الفنية المتفق عليها محلياً، مع الكميات الضرورية من السلع أو الخدمات المدرجة جنباً إلى جنب مع معايير الجودة، وفقاً لنتائج التقييم.
- قد يستدعي قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية تدخلات برامج شركاء المياه والصرف الصحي والنظافة العامة لتنسيق وتوفير البيانات والتحليلات في أثناء تقييمات السوق المشتركة، وبيانات السوق المستخدمة في تطوير سلة الحد الأدنى من الإنفاق، وفي أثناء مراقبة السوق.

يجوز لتكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أن يدعم الروابط مع قطاع التنمية المستدامة للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في البلدان التي يتم فيها التركيز على تنسيق برامج وسياسات وأنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة الإنسانية للتنمية. يُعد هذا التنسيق مفيداً بشكل خاص في الأزمان طويلة الأجل أو في البلدان التي لديها برامج نشطة للتنمية المستدامة والمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

## الحكومة والمرافق العامة

السلطات الحكومية الوطنية مسؤولة عن ضمان تلبية الاحتياجات الأساسية للأشخاص المتضررين من الكوارث. في العديد من السياقات، تُعدُّ الحكومات جهات فاعلة وحاسمة في توفير خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة وتؤدي دورًا قياديًا في تنسيق استجابات المياه والصرف الصحي والنظافة الإنسانية. تلتزم الاستجابة الإنسانية باللوائح التي تضعها الحكومات الوطنية.

بالإضافة إلى المسؤولية عن وضع الإطار التنظيمي للسوق، وفي بعض السياقات، قد يقدمون المساعدة من خلال برامج شبكات الأمان الاجتماعي. تنبغي إقامة روابط مع الأنظمة الحكومية حيثما أمكن ذلك.

**تدخل المرافق العامة** غالبًا ضمن مقدمي خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية ويجب عدها أصحاب مصلحة رئيسيين في أنظمة سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

- ◀ ويجري تشغيل البنية التحتية الرئيسية غالبًا لإمدادات المياه من خلال مرفق عام مقابل استخدام مدعوم أو رسوم توصيل أو يتم تمويلها بالكامل من الإنفاق الحكومي.
- ◀ يتعين أن يتأكد تقييم أسواق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة ووضع خرائطها وتحليلها من الدور الذي تلعبه المرافق العامة، سواء كمزودي خدمات من القطاع العام أم من حيث وضع الإطار التنظيمي للجهات الفاعلة في السوق الخاصة.
- ◀ قد يوضح تقييم المرافق العامة من خلال عدسة السوق الفرص المتاحة لتدخلات دعم السوق التي تساهم في الاستجابة والتعافي ونتائج التنمية على المدى الطويل.

تُمنع المرافق أحيانًا من تقديم الخدمات للسكان المتضررين، ولا سيما اللاجئين. في مثل هذه الحالات، يكون التنسيق مع الوزارات الحكومية ضروريًا، وقد تحتاج تلك القضايا إلى الدعوة من خلال ممثلي المنظمات الإنسانية وأصحاب المصلحة في الدولة.

## الجهات الفاعلة في سوق القطاع الخاص

قد لا يحدث التنسيق مع القطاع الخاص من خلال هيئات تنسيق الشؤون الإنسانية، لكن مشاركة المعلومات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين من القطاع الخاص أمر بالغ الأهمية لتنفيذ النهج الفعالة القائمة على السوق. هذا الأمر ذو أهمية خاصة للموردين والبائعين ومقدمي الخدمات المالية المشاركين في أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المحددة، وكذلك الأسواق الثانوية وسلاسل التوريد.

قد تؤدي الاستجابات الإنسانية على نطاق واسع (بما في ذلك المساعدة العينية المباشرة) إلى صدمات هائلة لكل من العرض والطلب، ما يؤدي إلى حدوث تأثيرات كبيرة على الأسواق المحلية. من خلال إيصال خطط الاستجابة مع الجهات الفاعلة المهمة في السوق، قد يتم تخفيف بعض هذه الصدمات أو على الأقل توقعها.

يُعد التنسيق وتبادل المعلومات مع الجهات الفاعلة في القطاع العام شرطًا أساسيًا لأي برمجة تهدف إلى تحقيق نتائج مستدامة.

عندما تكون أنظمة الحماية الاجتماعية في مكانها الصحيح، فإن التنسيق المخصص من خلال مجموعات العمل النقدية مطلوب للربط مع هذه الأنظمة ومع مجموعات عمل الحماية الاجتماعية.

قد تعمل برامج المياه والصرف الصحي والنظافة الإنسانية مع مجموعات عمل المجتمعات إذ تحتاج تلك الأنظمة إلى التوسع لدعم احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في الأزمات.



#### مثال:

قد تحدث زيادات كبيرة في الطلب على سلع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المشتراة محلياً عندما تبدأ الوكالات الإنسانية برامج جديدة.

يُحتمل أن يؤدي ذلك إلى رد فعل من بائعي السوق بزيادة مخزون هذه السلع، فقط ليجدوا أن زيادة الطلب قصيرة الأجل، ما يؤدي إلى وجود مخزون لا يمكن بيعه لاحقاً.

عرض مثال لاختصاصات مجموعة العمل النقدية

من المهم العمل مع المتخصصين في اللوجستيات والمشتريات الداخلية لضمان اتباع الإجراءات المناسبة عند التنسيق مع البائعين لمنع التلاعب بالأسعار وضمان بقاء الأسواق مفتوحة وعادلة. يتعين توضيح ذلك في الاتفاقيات الإطارية مع الموردين المحليين الرئيسيين (لمستلزمات النظافة أو نقل المياه بالشاحنات، على سبيل المثال).

يُمكن التخفيف من ذلك من خلال التنسيق، ولكن بقدر محدود فقط. في حقيقة الأمر، إذا لم تكن الأسواق تنافسية بما يكفي، فيمثل ذلك خطراً على مساعدات النقد والقوائم، وينبغي النظر في تدابير إدارة المخاطر الأخرى أو بدائل مساعدات النقد والقوائم في تحليل الاستجابة.

## التنسيق متعدد القطاعات

### مجموعات العمل النقدية والمجموعات متعددة القطاعات

تعد مجموعات العمل النقدية هي المنصة الأكثر شيوعاً لتنسيق مناهج مساعدات النقد والقوائم في الاستجابات الإنسانية، بما في ذلك المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض. إلا إنه لا يوجد تفويض عالمي لمجموعات العمل النقدية، لذا فإن دورها يعتمد على الدولة والموارد المتاحة. من الواضح أنه من الضروري للجهات الفاعلة في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة العامة ومنصات التنسيق القطاعية أن تعمل عن كثب مع الآخرين المشاركين في تقديم مساعدات النقد والقوائم. يتعين تعديل ترتيبات التنسيق لتناسب الهياكل التي تم إنشاؤها في كل سياق.

#### الأدوار والمسؤوليات والآثار المترتبة على قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

قد تُحدد مسؤوليات مجموعة العمل النقدية في وثيقة اختصاصات محددة لتلك المجموعة على مستوى الدولة.

غالباً ما تشارك مجموعات العمل النقدية في التخطيط وإجراء تقييمات السوق متعددة القطاعات، وتطوير سلة الحد الأدنى من الإنفاق، ومبادرات مراقبة السوق المشتركة وغيرها من مبادرات جمع البيانات الجماعية وتحليلها بالتنسيق مع القطاعات.

يرتبط تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بتنسيق نقدي أوسع من خلال المشاركة مع مجموعة العمل النقدية. يشارك تكتل أو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (بما في ذلك شركاء المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية) في مجموعات عمل المجتمعات لتقديم مدخلات حول الأدوات وقيم التحويل، والمشاركة في أنشطة الرصد والتقييم المشتركة.



## التنسيق عبر دورة البرنامج

### 7.2.1 تحديد معايير الجودة السياقية

يتعين تنسيق استجابات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للتأكد من تقديم جميع الجهات الفاعلة الدعم المتوافق مع المعايير المتسقة. رغم وجود معايير عالمية، يجب تكيفها لتناسب كل سياق، مع إيلاء اعتبار خاص للمعايير الوطنية والأطر التنظيمية.

يساعد التنسيق المنظمات ذات الاختصاصات والتخصصات والموارد المختلفة على تقديم المساعدة المنسقة والمتكاملة. ينبغي أن تستند الخدمات المقدمة إلى احتياجات الأشخاص المتأثرين بالأزمة ونقاط ضعفهم، بدلاً من تفويضات المنظمات المختلفة. تُشكل معايير مستويات الخدمة وتصميم المشروع وطرق العمل جزءاً مهماً من تقديم نهج منسق وينبغي الاتفاق عليها بشكل جماعي من خلال منصة تنسيق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. هذا الأمر ذو أهمية خاصة للتدخلات التي تستخدم وسائل مساعدات النقد والقوائم- يمكن أن تكون التباينات في قيمة أو طريقة التحويلات بين المواقع أو المشاريع واضحة وتؤدي إلى زيادة التوترات بين المجتمعات المحلية.



لمزيد من المعلومات حول وضع المعايير، يُرجى الاطلاع على وحدة البرمجة القائمة على السوق كجزء من [مبادرة ضمان الجودة والمساءلة](#) [لمجموعة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية العالمية](#)

- ◀ ينبغي تنسيق القيم والاتفاق عليها بين الجهات المانحة والوكالات المنفذة بما يتوافق مع سياسة الحكومة (عند الاقتضاء) لمنع التأثير على السوق أو حدوث الآثار السلبية الأخرى.
- ◀ يُتفق على التكافؤ فيما يتعلق بتحديد المعدلات والاستهداف للعمل العرضي وأنشطة النقد مقابل العمل لتجنب الفوارق الاقتصادية والآثار السلبية على الاقتصاد المحلي إذا لم يتم أخذ الحد الأدنى المحلي للأجور في الاعتبار، وإدارة "عوامل الجذب" التي قد تؤدي إلى فقدان المزيد من العمل المستدام.
- ◀ تحليل التداخل المحتمل بين مساعدات النقد والقوائم والمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض القطاعيين الخاصين بالمياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية (على سبيل المثال، تتلقى الأسر قوائم أدوات النظافة الشهرية والمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض شهرياً متضمنة قيمة مجموعة أدوات النظافة).

المرحلة	اعتبارات خاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الخاصة بالبرمجة القائمة على السوق	اعتبارات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض	وظيفة التكتل الأساسية <sup>52</sup>
التقييم (والتأهب)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتولى قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والشركاء إجراء التقييمات ذات الصلة (تقييمات السوق، وتقييمات المخاطر، والتقييمات الفنية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، والتقييمات متعددة القطاعات).</li> <li>• استخدام الأدوات أو الإرشادات الموجودة التي تم تطويرها للسبب أو تطوير أدوات جديدة، كما هو مطلوب.</li> <li>• قم بإجراء تقييم منسق أو مشترك لتحسين الكفاءة وتقليل العبء على المخبرين الرئيسيين، حيثما أمكن ذلك، مع مساهمات من شركاء المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (على سبيل المثال مع موظفي التعداد).</li> <li>• نقاط الاتصال في القطاع غير الوطني لقيادة التخطيط لعمليات التقييم المشتركة أو المنسقة.</li> <li>• شارك نتائج التقييم مع قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وغيره.</li> <li>• التأهب والتخطيط للطوارئ: تنسيق تقييمات السوق قبل الأزمة، وإبرام اتفاقيات إطار أو اتفاقيات احتياطية مع الموردين، ورسم خرائط مقدمي الخدمات المالية للكوارث المتكررة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يشارك قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والشركاء في تطوير أدوات لتقييم المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.</li> <li>• دعم جمع البيانات عند الاقتضاء، حيث يشارك الشركاء في إجراء التقييمات.</li> <li>• تقديم إرشادات بشأن المعايير والمواصفات الفنية لسلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم تقديم الخدمات</li> <li>• إبلاغ عملية صنع القرار</li> <li>• الإستراتيجي الخاص بمنسق شؤون العمل الإنساني/الفريق القطري للعمل الإنساني.</li> <li>• تخطيط وتنفيذ استراتيجيات التكتل.</li> <li>• بناء القدرات الوطنية في مجال التأهب والتخطيط للطوارئ.</li> <li>• المساءلة أمام السكان المتضررين.</li> </ul>
تحليل الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد البيانات والأدوات الثانوية الموجودة</li> <li>• استخدم المعايير وطرق العمل ذات الصلة من أجل مساعدات النقد والقوائم وتطويرها إذا لزم الأمر.</li> <li>• تقديم التوجيه للشركاء، بما في ذلك التوجيه أو الأدوات التي طورتها مجموعة العمل الفنية.</li> <li>• تنفيذ مبادرات الدعم عند الحاجة للإبلاغ بموضوعات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لأصحاب المصلحة الرئيسيين (المرافق العامة، والوزارات ذات الصلة، والجهات المانحة، والجهات الفاعلة الخاصة، وما إلى ذلك).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد نطاق تضمين المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.</li> <li>• تحديد احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي يتم أخذها في الاعتبار عند تصميم المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تخطيط وتنفيذ استراتيجيات التكتل.</li> <li>• دعم التأيد القوي.</li> <li>• المساءلة أمام السكان المتضررين.</li> </ul>

## التصميم والتنفيذ

- وضع معايير أو أدوات مثل أشجار القرار لتحديد الاستهداف.
- وضع معايير أو إجراءات التشغيل الموحدة لتحديد قيمة التحويل، والتكرار، والمدة، والطريقة، وآليات التسليم.
- الحث على استخدام آليات التسليم المشتركة الحالية لإجراء التحويلات.
- تحديد تدخلات دعم السوق التي يمكن استخدامها لتعزيز فعالية مساعدات النقد والقسائم.
- الاحتفاظ بقاعدة بيانات البرمجة القائمة على السوق حسب النوع.

## المتابعة

- نشر المؤشرات المتفق عليها مع قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.
- تبادل المعلومات حول التقدم المحرز في أهداف القطاع.

- تتبع تدخلات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض مع برمجة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لضمان التكامل وتجنب الازدواجية.
  - المشاركة في مجموعات العمل النقدية ومواصلة التعاون بين البرامج القطاعية ومتعددة القطاعات.
- دعم تقديم الخدمة.
  - تخطيط وتنفيذ استراتيجيات التكتل.
  - المساءلة أمام السكان المتضررين.

- تشارك وكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في مبادرات مراقبة السوق.
- تتبع تدخلات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض مع برمجة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لضمان التكامل وتجنب التداخل مع الأساليب الأخرى (مساعدات النقد والقسائم أو العينية).

- مراقبة الأداء وتقييمه.
- المساءلة أمام السكان المتضررين.

# الملحقات

## الملحق الأول: أنواع أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

مجموعة الأسواق ذات الصلة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية متنوعة ومرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بكل من سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. تتفاعل العديد من برامج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (إن لم يكن كلها) مع الأسواق، حتى وإن لم يكن ذلك دائماً عن قصد أو بناءً على تحليل وفهم مكثفين لأنظمة سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

أمثلة على الأسواق ذات الصلة ببرمجة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية		مجالات التدخل
الأسواق الثانوية للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية: البنية التحتية والخدمات المتعلقة بالسوق	خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية	سلع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية
<ul style="list-style-type: none"> <li>الوقود</li> <li>عمالة غير ماهرة</li> <li>مواد البناء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نقل المياه بالشاحنات</li> <li>صيانة محطات المياه</li> <li>إدارة شبكة المياه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المياه الصالحة للشرب</li> <li>محطات معالجة المياه</li> <li>ملحقات ومعدات السباكة</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>عمالة (غير) ماهرة</li> <li>فنيو الصرف الصحي</li> <li>نقل السلع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإشياء/تركيب مرابيض/حمامات</li> <li>إزالة الحمأة</li> <li>إدارة الحمأة البرازية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المرابيض/ الحمامات</li> <li>شاحنات إزالة الحمأة</li> <li>ألواح</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>عمالة (غير) ماهرة</li> <li>نقل السلع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>معالجة المياه المنزلية المستعملة والتخلص النهائي منها</li> <li>صيانة مرافق الاستحمام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مرافق الاستحمام</li> <li>خزانات مياه</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>الوقود</li> <li>عمالة (غير) ماهرة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة إدارة النفايات الصلبة</li> <li>محطة جمع القمامة/مكب نفايات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مواد إدارة النفايات الصلبة المنزلية (سلات القمامة)</li> <li>نقاط وسيطة لجمع النفايات الصلبة</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>التعبئة</li> <li>المياه</li> <li>النظافة العامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمات التسويق والاتصالات</li> <li>خدمات التدريب على النظافة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حاويات المياه (الجمع والتخزين)</li> <li>صابون</li> <li>منتجات الدورة الشهرية</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>مأوى</li> <li>المواد غير الغذائية (الأسرة)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة تصريف مياه الأمطار</li> <li>إنشاء نظام التصريف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ناموسيات طويلة للوقاية من الحشرات</li> <li>أجهزة الرش</li> </ul>

## الملحق الثاني: إطار عمل البرمجة القائمة على السوق

يجمع الإطار التالي بين المفاهيم الأساسية للبرمجة القائمة على السوق، مع بيان العرض والطلب على يسار ويمين الرسم التخطيطي، على التوالي. يشار إلى بيئة السوق في الأعلى، مع خدمات دعم السوق في الأسفل. يتم أيضًا تمثيل الأنواع الأساسية الثلاثة للبرمجة، استخدام الأسواق، والأسواق الداعمة، وتغيير أنظمة السوق (أو تعزيز النظام). لاحظ أن هذا الإطار مُصمم ليُطبق على جميع قطاعات البرامج الإنسانية.

الشكل 6: إطار عمل البرمجة القائمة على السوق



- 1. استخدام الأسواق**  
استخدام العرض من الأسواق المحلية  
مثال: التعاقد مع شاحنة لنقل المياه لتوزيع المياه على المجتمعات المتضررة من الأزمة
- 2. دعم السوق**  
دعم التجار واستعادة وتحسين العرض  
مثال: دعم الشركات المصنعة لتحسين جودة الألواح؛ وتقديم منح نقدية لتجار المواد غير الغذائية لإعادة بناء متاجرهم
- 3. تغيير نظام السوق**  
تطوير المشروعات والإنتاج وسلسلة القيمة  
مثال: دعم المجموعة النسائية لإنشاء مشروعات إنتاج الصابون وبيعه
- 4. استخدام الأسواق**  
تغطية الاحتياجات الحالية من خلال الأسواق  
مثال: توزيع قسائم لإزالة الحمأة من مراحيض الحفر؛ وتوفير المال لشراء مواد النظافة؛ وتقديم منح لتغطية تكاليف النقل
- 5. دعم السوق**  
زيادة الطلب الحالي  
مثال: دعم البائعين لبيع عبوات مياه أصغر أو أرخص من أقران تنقية المياه
- 6. تغيير نظام السوق**  
توليد طلب جديد  
مثال: التسويق من أجل الترويج لمنتجات معالجة المياه في نقاط الاستخدام؛ والوعي بفضائل جودة المياه لتحفيز الطلب على منتجات تنقية المياه
- 7. تحسين البيئة التنظيمية للسوق**  
مثال: التأييد والدعم القانوني لتسهيل التسجيل الرسمي لبائعي المياه الجائلين غير الرسميين؛ ووضع وإنفاذ اللوائح الخاصة بالتخلص من مياه الصرف الصحي، والشركات الخاصة لإزالة الحمأة؛ وإنشاء وتطبيق تصميم قياسي للمراحيض؛ ووضع معايير الجودة لمنتجات تطهير المياه المنزلية وما إلى ذلك.
- 8. تحسين خدمات أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الثانوية**  
مثال: توفير الوقود للتجار أو مقدم الخدمة؛ والمنح للمرافق الكهربائية العامة

## الملحق الثالث: مثال أسئلة البحث لتقييم السوق

نظام السوق	أسئلة البحث
إمدادات المياه (لبنان-الأزمة السورية) <sup>53</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما مدى قدرة سوق المياه على توفير المياه بالجودة والكمية المطلوبة للمستفيدين المستهدفين؟</li> <li>• ما مدى قدرة الناس على الوصول إلى سوق المياه (مُفصلة حسب النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة)؟ ما هي القيود؟</li> <li>• ما الطريقة المفضلة لتوفير المياه بين المستفيدين المستهدفين (مُفصلة حسب النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة)؟</li> <li>• ما هي أنشطة الاستجابة المُحتملة للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية غير المباشرة؟</li> </ul>
مراحيض منزلية (كابول) <sup>54</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يمكن للمستوطنات العشوائية في كابول الوصول من خلال الأسواق إلى المراحيض المنزلية لتحسين الصحة العامة؟</li> <li>• ما العوائق التي تحول دون تبني المراحيض (مُصنفة حسب النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة)؟</li> <li>• ما مدى فجوة القدرة على تحمل التكاليف بالنسبة للمراحيض المنزلية (بما في ذلك دورات المياه للأسر ذات الدخل المنخفض)؟</li> <li>• هل توجد أوجه قصور في سلسلة إمداد الصرف الصحي يمكن تحسينها؟</li> <li>• كيف تجعل الحكومة أو السياسة هذا الأمر سهلاً أو صعباً؟</li> </ul>
مواد النظافة (الصومال) <sup>55</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يتم ربط توفير خدمات مواد النظافة عبر مناطق مختلفة؟</li> <li>• ما هي الإستراتيجيات التي تُحسن إعادة التخزين في أثناء حالات الطوارئ؟</li> <li>• ما هي مواد النظافة المحددة التي تواجه تفتت المخزون وما هي أفضل العلامات التجارية ومنشأ وأسعار مواد النظافة؟</li> </ul>

53 - مثال مقتبس من: ويلدمان، ت. (2013). نظام سوق المياه في البلقاء والزرقاء والتجمعات العشوائية في عمان ووادي الأردن. أوكسفام وإي سي إتش أو  
54 - مثال مقتبس من: ألين، ج. (2019). برمجة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية القائمة على السوق: التقييم في مستوطنات كابول العشوائية. أوكسفام و إن آر سي  
55 - مثال مقتبس من: تكتل المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في الصومال. (2019). تقييم سوق المياه والصرف الصحي والنظافة المُنسق في الصومال

## الملحق الرابع: أنواع التقييم

### لمحة عامة

تُستخدم مجموعة من التقييمات المختلفة لتطوير البرمجة القائمة على السوق. في حين أن تقييم السوق هو الأكثر شيوعًا، إلا أن البرامج الإنسانية غالبًا ما تجري أيضًا تقييمات متعددة القطاعات وتقييمات فنية للمياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية لتحليل الوضع.

قد تكمل النتائج المستخلصة من هذا الأخير تقييم السوق من خلال السماح بالتحقيق في نظام سوق معين (أو مكون منه) بتعمق أكبر.

يجوز إجراء تقييم السوق بالتوازي مع الأنواع الأخرى، رغم أنه ينبغي أن يتبع عادةً تقييم الاحتياجات (لا سيما عندما تكون تقييمات السوق متعمقة ومركزة بشكل خاص على السلع أو الخدمات المهمة). على سبيل المثال، قد يتم إجراء تقييم تقني للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية أولاً، التي تغطي جميع مكونات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مع تقييم السوق لنظام سوق المراحيض المنزلية من أجل المتابعة. في كلتا الحالتين، ينبغي استخدام النتائج من جميع أنواع التقييمات في تحليل الاستجابة (**الفصل الثالث**)، للإبلاغ عن نوع البرمجة التي سيتم تصميمها.

### 1. تقييمات السوق

يُعد إجراء تقييمات السوق خطوة أولى حاسمة في فهم أنظمة سوق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وتحديد فرص البرمجة القائمة على السوق، ودعم ممارسي المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لتطوير استجابات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية المناسبة.

لاتخاذ قرارات برنامجية، يتعين فهم نظام السوق ومكوناته المتنوعة والتفاعلات بين كل منها بشكل كامل.

يتضمن تقييم الأسواق ما يلي:

◀ وظائف السوق (أي القدرة على تقديم جزء من السلع والخدمات المطلوبة أو جميعها بأسعار معقولة).

◀ إمكانية الوصول إلى السوق (الوصول المادي والاجتماعي والمالي لكل من المشتري والبائع).

◀ تفضيلات السكان المتضررين لسلع أو خدمات معينة.

◀ تحديد الفجوات في أسواق المياه والصرف الصحي والنظافة في توريد السلع والخدمات.

◀ العقبان في بيئة السوق الأوسع والخدمات الداعمة للسوق أو السلع أو الخدمات)- على سبيل المثال، قد يُجرى تقييم تقني للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية أولاً، يغطي جميع مكونات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مع تقييم السوق لنظام سوق المراحيض المنزلية من أجل متابعته.



### بيئة السوق

### سلسلة السوق

مستهلك

بائع

منتج

### خدمات السوق الثانوية

تُعد أسواق المياه والصرف الصحي والنظافة معقدة. تعني مشاركة جهات فاعلة متعددة (من القطاعين العام والخاص) عبر أنظمة السوق المتنوعة أن تقييم أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية يمكن أن يكون معقدًا.

◀ في حالات الطوارئ في المرحلة الأولى، يجوز إجراء تقييمات سوق واسعة وسريعة.

◀ تُجرى العديد من تقييمات السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بعد تقييم تقني أو متعدد القطاعات في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة العامة، وتُركز على واحد أو اثنين من أنظمة السوق المحددة (مثل منتجات غسل اليدين أو منتجات الدورة الشهرية).

◀ تُستخدم جميع تقييمات السوق الخاصة بالمياه والصرف الصحي والنظافة العامة لإبلاغ التدخلات التي تتسم بالكفاءة والفعالية والحساسية بالأسواق المحلية.

لم يصبح تقييم السوق في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة ممارسة شائعة، وفي كثير من الحالات، تُصمم البرامج وتنفذ دون مراعاة الأسواق المحلية. يُحتمل أن يؤدي تصميم برنامج دون فهم كافٍ لأنظمة السوق هذه إلى آثار سلبية غير مقصودة على السوق، مثل الإضرار بسبل عيش التجار أو رفع الأسعار للمستهلكين.

قد تكون البرامج التي ليست "على دراية بالسوق" أقل كفاءة أو فعالية.

← لتحديد معلومات السوق المطلوبة لتطوير البرامج، راجع إطار معلومات السوق.<sup>56</sup>

← لمقارنة أدوات تقييم السوق المتنوعة، استخدم الجدول المقارن لأدوات تحليل السوق الإنسانية.<sup>57</sup>

← أما المعايير، راجع معايير الحد الأدنى للانتعاش الاقتصادي (MERS)<sup>58</sup> أو المعايير الدنيا لتحليل السوق (MISMA).<sup>59</sup>

في حال استخدام الأدوات الحالية، سيتأثر اختيار الأداة المستخدمة بعوامل مختلفة، مثل توقيت التقييم.

تُستخدم أدوات التوجيه لتوفير التوجيه العام ولكنها لن توفر أسئلة محددة لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. دون النظر إلى ما إذا كانت إحدى الأدوات المذكورة أعلاه مستخدمة أم لا، سيكون من الضروري تعديلها وتحديد الأسئلة بناءً على السياق أو طبيعة تحدي المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو نظام السوق.

سُتستخدم أسئلة البحث الرئيسية (القسم 2.2.2) والأهداف، والفهم الأولي لفريق البرنامج الخاص بالجهات الفاعلة في السوق والتحديات التي قد تنشأ، لوضع هذه الأسئلة.



#### الموارد الرئيسية

تتوفر أدوات توجيه مختلفة لتقييم السوق. تهدف بعض تلك البرامج إلى توجيه البرامج خلال المراحل اللاحقة من تحليل الاستجابة وتصميمها وتنفيذها ومراقبتها، بالإضافة إلى عرضها لتقييم السوق. توجد منهجيات إضافية أكثر تعمقاً قد تكون أكثر صلة بالتدخلات التي توفر دعماً طويل المدى أو تعزيز أنظمة السوق.

56 - سلون، إي (2018). إطار معلومات السوق المنقح. لجنة الإنقاذ الدولية والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية  
57 - مسرد المصطلحات الخاص بشبكة CaLP ولجنة الإنقاذ الدولية. جدول مقارن لأدوات تحليل السوق الإنسانية  
58 - إس إي إي بي. (2017). الحد الأدنى من معايير الانتعاش الاقتصادي، الإصدار الثالث  
59 - جويلارد، هـ (2018). الحد الأدنى من المعايير لتحليل السوق (MISMA). شبكة CaLP.

## 2. أنواع أخرى من التقييم

تقييم احتياجات متعددة القطاعات

التقييم الفني لمياه الشرب والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

منهجيات أخرى

### تقييمات متعددة القطاعات

يدرس التقييم الأولي متعدد القطاعات الأنواع المختلفة من احتياجات وقدرات السكان، سواء ذات الصلة أو غير المرتبطة بالأسواق، ويحدد من لا يستطيع تلبية تلك الاحتياجات وسبب ذلك.

سُكِّم النهج متعدد القطاعات للتقييم القائم على السوق تقييمات المياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية مع تقييمات القطاعات الأخرى من أجل تقديم تشخيص شامل للوضع. يشمل تقييم الضعف أيضًا تطوير فهم أساسي لانعدام الأمن الاقتصادي.

لتنفيذ تقييم الاحتياجات متعددة القطاعات والضعف، ينبغي النظر في الإجراءات الرئيسية التالية- ينطبق ذلك على كل من المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والقطاعات الأخرى:

- تقييم الاحتياجات والقدرات الأساسية للسكان المتضررين من منظور الأسرة، وجمع المعلومات عبر القطاعات ولكن أيضًا الاحتياجات غير القطاعية (مثل الديون أو غيرها من الاحتياجات غير القطاعية).
- الدخل والإنفاق والديون وسبل العيش.
- إشراك المجتمعات في تعريف الضعف.
- فحص الجوانب المختلفة للضعف (المادية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية) وتحليل الجوانب التي يمكن معالجتها من خلال البرمجة القائمة على السوق.
- تقييم طريقة المساعدة التي يفضل الأشخاص المتضررون من الأزمة تغطية احتياجاتهم من خلالها.
- تقييم كيفية وصول الأشخاص المتأثرين بالأزمة إلى الأسواق والخدمات والاحتياجات التي يغطونها عادةً من خلال الأسواق (المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والقطاعات الأخرى).
- تقييم كيفية وصول الأشخاص المتضررين من الأزمة إلى النقد، ومدى إلمامهم الحالي بآليات تسليم النقد أو القسائم (لتوسيع نطاق المعلومات المتاحة).
- ضمان المشاركة والتأييد من القطاعات ذات الصلة لمنهجيات تقييم الاحتياجات.

الموارد الرئيسية للتقييم متعدد القطاعات:

التقييم السريع الأولي متعدد القطاعات

إرشادات تحليل الاحتياجات الأساسية وصندوق الأدوات

### تحليل الاحتياجات الأساسية (BNA):

يظهر تقييم بناء القدرات في شكل منهجية معيارية لتقييم متعدد القطاعات. تشمل مخرجاته ما يلي:

**تحديد "الاحتياجات الأساسية" للمستخدمين (من قائمة الاحتياجات الأساسية المحددة مسبقًا، والتي يمكن تعديلها مع السياق)، والتكاليف المدرجة لتلبية تلك الاحتياجات في حالة الطوارئ الحالية.**

### تقدير متوسط دخل الأسرة المستهدفة.

من خلال عقد مقارنة "الاحتياجات مقابل الدخل"، تتمكن منظمات الإغاثة من حساب الفجوة الحالية للأسر لتلبية احتياجاتها. تمثل هذه الفجوة مستوى المساعدة التي ينبغي أن يغطيها المجتمع الإنساني. بمجرد تحديد ذلك، يمكن لكل قطاع وكالة المشاركة بالطريقة الأكثر تنسيقًا وملاءمة للمستخدمين. استنادًا إلى قدرة السوق المحلية، سواء كانت عينية أو نقدية قطاعية أو قسائم أو منحة متعددة القطاعات (أو مزيجًا من هذا وذاك)، سيتم استخدامها لمحاولة سد هذه الفجوة، أو على الأقل الحد الأقصى الممكن اعتمادًا على التمويل المُتاح.

## التقييمات الفنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

تغطي التقييمات التقنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية عادةً جميع مكونات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي قد يكون لها تأثير على الصحة العامة واحتياجات الناس الأساسية، وعادةً ما تشمل الوصول إلى المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وإدارة النفايات الصلبة غالبًا ومكافحة ناقلات الأمراض.

تغطي تقييمات الاحتياجات الفنية العديد من جوانب المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية: البنية التحتية، والترتيبات المؤسسية، والإدارة، والسلوكيات، من خلال أنشطة مثل مسوحات المعرفة والسلوك والممارسة "KAP"، ومسوحات تغطية المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، والتشارك.

قد يكشف التقييم الفني لمياه الشرب والتدابير الصحية والنظافة الشخصية عن أوجه قصور محددة يمكن التحقيق فيها بشكل أكبر من خلال تحليل السوق.

يعد التقييم الفني أمرًا بالغ الأهمية في برمجة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، وينبغي تنفيذه بشكل منهجي، دون النظر إلى ما إذا كان البرنامج يتوقع تضمين تدخلات البرمجة القائمة على السوق أم لا. تهدف التقييمات التقنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية إلى فهم الأمور اللازمة:

- لتلبية احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الأساسية للأشخاص
- لحماية الصحة العامة
- لحماية كرامة الناس
- حماية البيئة
- لتحديد نقاط الضعف المتعلقة بالوصول إلى سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية واستخدامها
- لتحديد الحلول التقنية الممكنة

يجوز إجراء التقييمات التقنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية بالتوازي مع التقييمات الفنية القطاعية الأخرى، ما يوفر رؤية أكثر شمولية للاحتياجات.

## منهجيات أخرى

تمت مناقشة ثلاثة أنواع من التقييم لتزويد البرمجة القائمة على السوق بالمعلومات: تقييمات السوق والتقييمات متعددة القطاعات والتقييمات الفنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. ويشكل العمود الفقري لاتخاذ القرارات الرئيسية لاختيار البرنامج.

يجوز إجراء تقييمات أخرى كجزء من البرمجة القائمة على السوق الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

← عادةً ما يتم إجراء تقييم المخاطر لمعظم البرامج (كما تمت مناقشته في [القسم 3.3](#)).

← قد تُجرى تقييمات أخرى، مثل البحث الأولي أو الدراسات المتعمقة لأنظمة السوق، لتطوير البرمجة على المدى الطويل. تمت مناقشة ذلك في [القسم 4.3](#) (تصميم وتنفيذ برمجة تعزيز النظام).

## مثال:

بعد إجراء مثل هذا التقييم، يمكن تحديد أن نظام سوق إمدادات المياه فقط يتطلب مزيدًا من التقييم، في حين أن المكونات الأخرى لتقديم خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية تكون أكثر وضوحًا.

في هذه الحالة ستتم دراسة نظام سوق إمدادات المياه في تقييم السوق.

## الملحق الخامس: مثال على أسئلة المقابلة فيما يخص الطلب (الكمية والنوعية)

أسئلة لمستخدمي المياه من اللاجئين، تقييم السوق في نيجيريا<sup>60</sup>

الأسئلة الكمية (مسح الأسرة)

الدخل والإنفاق

- ما هي مصادر الدخل الرئيسية لأسرتك؟
- هل يتغير دخل أسرتك في أوقات مختلفة من العام؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فكيف يتغير ولماذا؟
- هل تمنع في إخبارنا بمتوسط دخل أسرتك الشهري، بما في ذلك التحويلات والقروض؟
- مع وجود هذا الدخل الشهري للأسرة، هل يمكنك تغطية نفقات أسرتك الأساسية بشكل كافٍ؟
- (للنساء فقط)، هل يتم إعطاء الأولوية لاحتياجاتك الخاصة في ميزانية الأسرة؟
- من يتولى إدارة الميزانية في الأسرة؟
- ما الذي تنفق أموالك عليه غالبًا في كل شهر؟
- كم تنفق عادةً على الأمور التي ذكرتها كل شهر؟ (أدرج الفئات العامة للنفقات مثل الغذاء والصحة والأدوية وإصلاح أو بناء المأوى والإيجار والأدوات المنزلية (أواني الطهي، والحصير، وحاويات المياه، الخ)، الحطب أو الفحم، والملابس، ومواد النظافة، والماء، وتنقية المياه، والنقل والتعليم وسداد الديون وتوفير المال والمرافق (الوقود والكهرباء)).
- هل أنت مدين؟

الحصول على المياه

- ما هي مصادر مياه الشرب التي تستخدمها؟ لماذا تختار مصدر مياه الشرب هذا؟
- ما المشكلات، إن وجدت، التي تواجهها مع مصدر مياه الشرب هذا؟
- لجميع احتياجاتك من المياه (بما في ذلك الغسيل) ما هي كمية المياه التي تستخدمها في اليوم؟
- هل تشتري ماء؟ بكم؟ من أي مصدر؟
- كم تدفع مقابل الماء لكل عبوة سعة 20 لترًا (أو حاوية أخرى ذات حجم معلوم)؟
- هل هو دائمًا [البائع] ذاته الذي تشتري منه؟
- كم مرة تشتري الماء؟
- ما هي كمية المياه التي تشتريها من بائعي عربات الدفع في المتوسط أسبوعيًا؟
- هل تستطيع الحصول على كل المياه التي تحتاجها من البائع؟ إذا كانت الإجابة "لا"، فلماذا؟
- هل يتغير السعر الذي يفرضونه مقابل المياه خلال العام؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فكيف تتغير ومتى؟ ماذا تفعل إذا ارتفع السعر؟
- ما المسافة التي تسافرها لشراء الماء؟
- كم من الوقت تنتظر عادة لشراء المياه بمجرد وصولك إلى نقطة البيع؟
- هل تشتري الماء على مدار العام؟
- هل يمكنك دائمًا تحمل التكلفة؟ إذا كانت الإجابة "لا"، فلماذا؟ ماذا يحدث عند عدم القدرة على تحمل تكلفة المياه؟
- عندما تشتري الماء، ما الخطوات التي تتخذها لشراءه؟
- هل يمكنك ذكر اسم البائع الذي اشتريته منه المياه ورقم الاتصال به من المرة السابقة؟
- هل تدفع أي تكاليف نقل للوصول إلى أو من نقطة تجميع أو شراء المياه الخاصة بك؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فما المبلغ الذي تدفعه عادةً مقابل رحلة العودة؟
- هل تواجه أي مخاطر أو تشعر بعدم الأمان في السفر للوصول إلى المياه؟

60 - مقتبس من: وبذرال، ج. ولشي سبول، آر (2019). وضع خارطة لنظام سوق المياه في مايدوجوري: تقرير تقييم السوق والتوصيات الخاصة بالأنشطة التجريبية. خدمات الإغاثة الكاثوليكية.

## أسئلة نوعية (مقابلات فيما يخص الطلب)

### جمع المياه ونقلها للمنزل في حال تجميعها في محطة المياه:

- هل توجد نقاط تجميع مياه مجانية وأخرى مدفوعة؟ صف أيها مجاني وأي الأشخاص يجب أن يدفعوا مقابلها.
- بالنسبة للمياه التي يتعين عليك دفع ثمنها، من يملك أو يدير محطات المياه؟
- إذا دفع الناس مقابل المياه، فكم ثمن عبوة 20 لترًا؟ ملحوظة: متوسط مصادر المياه المختلفة إذا اختلفت الأسعار.
- هل يبقى السعر ثابتًا طوال العام؟ إذا لم يكن كذلك، فمتى يتغير؟ بكم؟ ملاحظة: سجل الاختلافات الخاصة بمصادر المياه المختلفة.
- هل يدفع كل فرد في المجتمع نفس الشيء مقابل المياه؟ لماذا، أو لم لا؟
- هل توجد مياه كافية لكل فرد في المجتمع؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فماذا يفعل الناس للحصول على كمية كافية من الماء؟

### شراء المياه من بائعي المياه الخاصين:

- ما نوع بائعي المياه الموجودين في هذه المنطقة؟ كم عدد كل نوع تقريبًا؟
- ما نوع بائعي المياه الذين تشتري منهم أنت أو الأشخاص الذين يعيشون هنا بشكل متكرر؟ ولماذا؟
- أين تذهب لشراء الماء من بائعي المياه؟ أسئلة للمتابعة: ما المسافة التي تسافرها؟ ولماذا؟ أم أنها تُوصَل إلى منزلك؟
- هل يشعر الناس بالأمان عند شراء المياه من بائعي المياه؟ هل تواجه تحديات في شراء المياه هناك؟ وضح ذلك.
- كيف تتم عملية شراء المياه من بائعي المياه؟ صف العملية. أسئلة للمتابعة: هل يعطيك جركن ممتلئًا وأنت تعيد واحدًا فارغًا؟ هل ينقل الماء إلى الجركن الخاص بك؟ هل تتصل به/بها عندما تحتاج إلى الماء؟ هل يتقاضى/تتقاضى رسوم التوصيل؟
- كم تدفع عادة؟ هل السعر ثابت دائمًا؟ ما الأمور التي تؤثر على السعر الذي يتقاضاه بائعو عربات الدفع أو بائعو المياه الآخرين؟ هل توجد أوقات معينة من العام ترتفع فيها أسعار المياه أو تنخفض، ولماذا؟ ما الذي يسبب تغيرات تلك الأسعار؟
- هل تقول إن المياه المتاحة ميسورة التكلفة بشكل عام للأسر مثل منزلك؟ هل يستطيع الجميع تحمل تكلفة جركن (أو حجم آخر)؟ إذا لم يكن كذلك، فمن بالمجتمع لا يستطيع تحمله؟
- هل سعر بائعي المياه هو ذاته السعر في محطة المياه الجماعية أو الخاصة أو الأخرى؟
- من الذي يحدد أسعار المياه؟ هل تعتقد أن الأسعار المفروضة عادلة؟ لماذا، أو لم لا؟
- هل تُعدُّ المياه لدى بائعي المياه مُعالجة؟ هل تُعدُّ المياه المتوفرة لدى بائعي المياه آمنة؟ لماذا، أو لم لا؟
- كم عدد بائعي المياه العاملين في مجتمعك أو منطقتك؟
- هل يوجد دائمًا ما يكفي من المياه للشراء من بائعي المياه؟ إذا لم يكن كذلك، فلماذا؟ ماذا يفعل الناس عندما لا يتوفر ما يكفي من المياه؟
- هل توجد أي آلية مجتمعية لإدارة التوزيع أو الوصول إلى المياه؟ إذا كان الأمر كذلك، فكيف يعمل هذا؟

## الملحق السادس: مثال على أسئلة المقابلة فيما يخص العرض (الكمية والنوعية)

أسئلة لأصحاب الآبار وتقييم السوق في نيجيريا<sup>61</sup>

أسئلة كمية (استبيان مالک البنر)

منطقة العملاء والمستجمعات

- ما المجتمعات التي تغطيها مياهك؟
- من هم عملاؤك؟
- كم عدد الأسر الفردية التي تضم حاويات فردية تباعها كل يوم؟
- كم عدد الأسر الفردية التي تجلب المياه بعربة التسوق الخاصة بها منك كل يوم؟
- كم عدد بائعي المياه الذين تباع لهم كل يوم؟
- هل يتغير عدد العملاء لديك على مدار العام؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فمتى؟
- هل أنت قادر دائماً على توفير ما يكفي من المياه لتلبية طلب عملائك؟ إذا كانت الإجابة "لا"، فلماذا؟

المعلومات الفنية والتشغيلية والإنتاجية

- كم تتقاضى مقابل المياه لكل عبوة جركن؟
- هل سبق لك أن قدمت المياه دون رسوم؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فمن؟ هل السعر الذي تفرضه يبقى كما هو طوال العام؟
- هل يبقى السعر الذي تفرضه ثابتاً طوال العام؟
- إذا كانت الإجابة "لا"، فما هي أهم العوامل التي تؤثر على السعر الذي تفرضه؟
- هل تقدم الائتمان لأي من عملائك؟
- هل توجد أي قواعد أو قوانين (سواء أكانت رسمية أم غير رسمية) تحكم الأسعار التي يمكنك تحصيلها من العملاء؟
- هل الماء الذي تقدمه معالج؟ كيف؟
- هل تراقب جودة المياه لديك؟
- إلى من تذهب لإجراء الصيانة الثقيلة؟ ما هي نفقات الصيانة الرئيسية الخاصة بك؟ كم مرة تدفع ثمنها؟

توفير الخدمة والتكاليف التشغيلية والعمليات التجارية العامة

- كم يوماً في الأسبوع تقدم الخدمات؟
- ما هي ساعات عمل المضخة يوماً؟
- كم عدد الخزانات التي تملؤها يومياً؟
- هل أدى تدفق النازحين إلى زيادة الطلب على المياه التي تنتجونها وتبيعونها؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فهل تمكنت من تلبية هذا الطلب؟
- إذا زاد الطلب على المياه، فهل ستتمكن من زيادة كمية المياه التي تباعها؟
- إذا كانت الإجابة "نعم"، فما هي الزيادة في الطلب التي يمكنك استيعابها؟ (مثل جركن يومياً)
- إذا كانت الإجابة "نعم"، فماذا سيحدث للسعر الذي تفرضه على عملائك؟
- في المتوسط، كم تنفق شهرياً على إدارة هذا العمل؟
- هل لديك حق الوصول إلى الائتمان؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فمن يمنحك الائتمان وما المقابل؟ هل تسدد بفائدة؟
- هل تتغير تكلفة إدارة عملك على مدار العام؟
- هل هذا هو عملك الرئيسي ومصدر الدخل؟
- هل تستثمر في تحسين نظامك؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فما هي المجالات التي تستثمر فيها؟

61 - مقتبس من: ويزرال، ج. ولشي سبول، آر (2019). وضع خارطة لنظام سوق المياه في مايدوجوري: تقرير تقييم السوق والتوصيات الخاصة بالأنشطة التجارية. خدمات الإغاثة الكاثوليكية.

## أسئلة نوعية (مقابلات مع مالكي البئر)

### معلومات عامة عن إمدادات المياه في المنطقة:

- كم عدد الآبار التي لديك تعمل في ممتلكاتك؟
- هل هذا هو مصدر الدخل الرئيسي لك؟ هل تدبر أعمالاً أخرى؟ لماذا، أو لم لا؟
- كم عدد الآبار الموجودة في المنطقة؟ من يدير هذه الآبار الأخرى؟
- ما المناطق الجغرافية التي تغطيها إمدادات المياه الخاصة بك؟
- ما التحديات أو الاتجاهات الحالية فيما يتعلق بالحصول على المياه في المنطقة؟
- ما هي آليات المواجهة التي ترى الأشخاص يستخدمونها عند عدم الوصول الكافي إلى المياه؟

### التعاون بين الجهات الفاعلة في إمدادات المياه:

- من برأيك الجهات الفاعلة الرئيسية المشاركة في سوق إمدادات المياه في المنطقة؟ سؤل الأمر على المشاركين لتلخيص المعلومات في خارطة السوق إن أمكن ذلك.
- هل توجد جمعية أو نقابة لأصحاب الآبار؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فما دورها؟ هل أنت عضو؟ ما أسباب الانضمام أو عدم الانضمام؟ ما الرسوم أو التكاليف المرتبطة بالعضوية؟ هل لديك معلومات الاتصال بالجمعية؟
- هل أنت على علم بأي متطلبات من الحكومة للتسجيل، والحصول على ترخيص وما إلى ذلك للانخراط في قطاع إمدادات المياه؟

### العملاء والطلب:

- ما الأنواع الرئيسية للعملاء الذين يشتررون منك مباشرة؟
- ما النسبة المئوية للمياه التي تبيعها لكل نوع من العملاء؟
- هل يظل الطلب على المياه ثابتاً طوال العام؟ إذا كانت الإجابة "لا"، فمتى يتغير؟
- هل تتمكن من تلبية الطلب الحالي بين عملائك على المياه؟ إذا كانت الإجابة "لا"، فلماذا؟
- هل ستكون قادراً على زيادة العرض لتلبية الزيادة في الطلب على المياه؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، فما هو تأثير ذلك على الجودة والسعر؟ ما التحديات التي قد تواجهها في زيادة العرض؟
- ما التفضيلات والمطالب الرئيسية من عملائك (من حيث الجودة والمعالجة والكمية والتسليم وغير ذلك)؟
- ما التحديات التي تواجهها أنت و عملاؤك في الوصول إلى المياه؟

### السعر:

- ما الأسعار الحالية التي تبيع بها الماء (باللتر أو بالمتر المكعب)؟ هل السعر الذي تبيع به يعتمد على نوع العميل؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، كيف يختلف؟
- ما العوامل الرئيسية التي تحدد أسعار المياه في المنطقة؟ تحقق من تكلفة الوقود، وتكاليف التشغيل، واللوائح الحكومية، والطلب، والتوافر، وجودة المياه، والمقدار المبيع وما إلى ذلك.
- هل يوجد أي تنظيم للأسعار من خلال الحكومة؟ هل يميل الباعة إلى الالتزام بذلك؟
- كيف تُحدد أسعار المياه؟ هل تحدد أسعارك بالتنسيق مع موردي المياه الآخرين؟
- كم تنفق في المتوسط شهرياً على ما يلي: الموظفين أو العاملين، وصيانة المجمع، والإصلاحات والتحسينات المركبة، والوقود، والنقل، والتخزين، وغير ذلك (حدد)؟ هل تختلف تلك التكاليف على مدار العام؟ هل سبق لك أن واجهت تحديات في تغطية نفقات التشغيل الخاصة بك؟

### التحديات:

- ما التحديات الرئيسية التي تواجهها حالياً في إدارة عملك؟
- كيف تعتقد أنه يمكن معالجة تلك التحديات؟
- ما الذي تعتقد أنه يمكن فعله من خلال (أ) الحكومة، و(ب) وكالات العمل الإنساني، لتسهيل وصول أفضل إلى المياه للأشخاص الأكثر ضعفاً؟

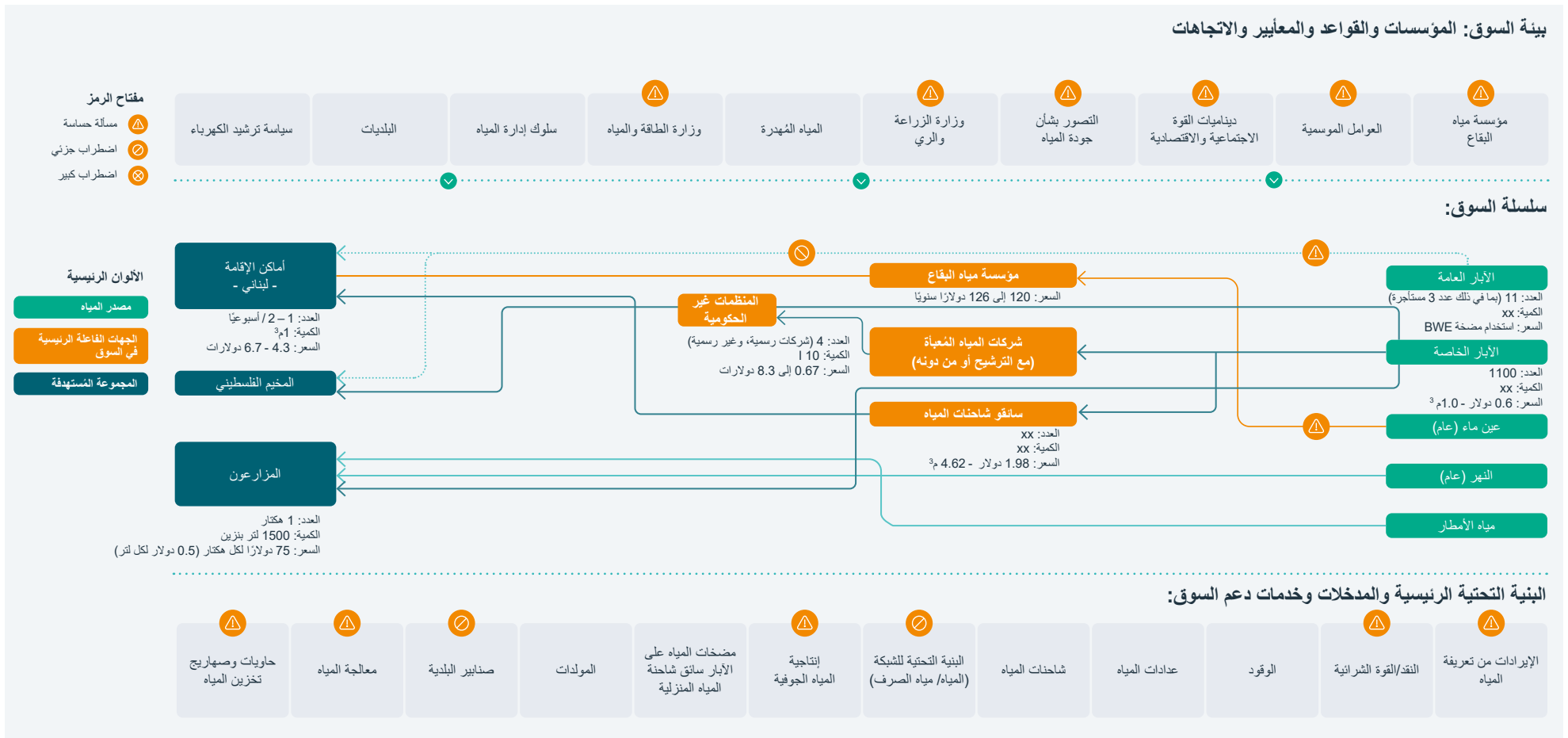


## الملحق السابع: أمثلة لخرائط السوق

توضح الأمثلة أدناه نظام السوق في نقطتين مختلفتين من الزمن، حيث تلتقط التغييرات قبل حدوث الأزمة وبعدها. ورغم ذلك، فإن خرائط السوق "قبل" و"بعد" ليست مطلوبة دائماً، وغالباً ما يكون كافياً أن تكون لديك خريطة سوق تحدد الموقف فقط في وقت إجراء التقييم. ومع ذلك، وبصفة خاصة في حال حدوث اضطرابات كبيرة في الأسواق، فمن الضروري فهم مكان حدوث الاضطرابات، وتتبعي الإشارة إلى ذلك في خرائط الأسواق المتضررة من الأزمة.

تُظهر الأمثلة أدناه نسختين من خريطة السوق، وتمثلان سياق لبنان قبل تدفق اللاجئين من سوريا وبعده.

الشكل 8: خارطة نظام السوق الأساسي (ما قبل الأزمة)، البقاع الشمالية بلبنان، صيف 2011

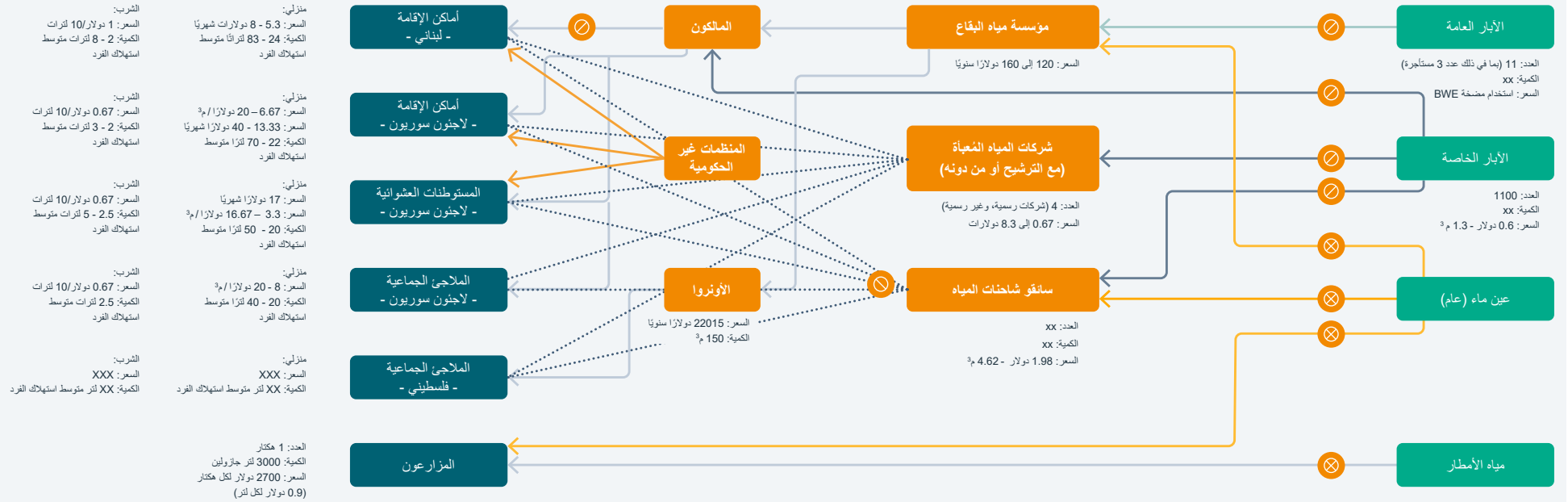


الشكل 9: خارطة نظام سوق الطوارئ المتضرر (قبل الأزمة)، البقاع الشمالية بلبنان، صيف 2014

بيئة السوق: المؤسسات والقواعد والمعايير والاتجاهات



سلسلة السوق:



البنية التحتية الرئيسية والمدخلات وخدمات دعم السوق:



الألوان الرئيسية

- مصدر المياه
- الجهات الفاعلة الرئيسية في السوق
- المجموعة المستهدفة

## نصائح لإنشاء خرائط السوق

### البيانات الكمية:

- ◀ أضف البيانات الكمية الرئيسية إلى خارطة السوق- يمكن أن يكون هذا هو سعر العنصر في أثناء تحركه عبر سلسلة التوريد، أو عدد مزودي المياه بالشاحنات.
- ◀ استخدم فقط البيانات الأكثر صلة بفهم نظام السوق وقدرته على توفير السلع أو الخدمات ذات الصلة للسكان المتضررين.

### الجهات الفاعلة في السوق:

- ◀ حاول وضع جميع الجهات الفاعلة على الخارطة.
- ◀ عليك مراعاة الروابط بين جميع الجهات الفاعلة ووضعها في منتصف الرسم البياني، وفقاً للبيانات المتاحة. (بالنسبة لخرائط السوق المتقدمة، يجوز استخدام خطوط سمكية للإشارة إلى الروابط القوية والخطوط الرفيعة للروابط الضعيفة)

### الجهات الفاعلة في السوق:

- ◀ ضع تعليقات توضيحية على خارطة السوق مع أي اضطرابات أو حواجز في سلسلة السوق، مثل وضع علامة "X" في موضع حدوثها.

يجوز وضع خارطة سوق معقدة تحتوي على الكثير من المعلومات من مجموعة من الجهات الفاعلة في السوق. خاصة عندما تحصل على البيانات في أثناء تقييم السوق، قد تصبح خارطة السوق أكثر تفصيلاً وتعقيداً.

ورغم ذلك ينبغي مراعاة الغرض من خارطة السوق: تلخيص المعلومات الرئيسية ذات الصلة التي تؤثر على نظام السوق الذي يتم تقييمه.

يُستحسن إنشاء خارطة سوق بسيطة تحتوي فقط على معلومات رئيسية أساسية تؤثر على توصيل السلع والخدمات إلى السكان المتضررين. وهذا صحيح بشكل خاص عند توصيل المعلومات للمديرين والجمهور الخارجي لسهولة الفهم.

يجوز أن تكون خارطة السوق مصحوبة بنص وصفي، يُوضح المعلومات الواردة في الخارطة ويسلط الضوء على البيانات الرئيسية.



### الكفاءة والفعالية<sup>62</sup>

- ◀ تشير الكفاءة إلى قدرة البرنامج على تحقيق أهدافه المقصودة بأقل تكلفة ممكنة من حيث استخدام المدخلات (مثل رأس المال والعمالة والمدخلات الأخرى).
- ◀ تتعلق الفعالية بكيفية تحويل المخرجات إلى نتائج وعوامل تأثير (مثل الحد من فجوة الفقر وعدم المساواة، وتحسين التغذية، والحد من التسرب من التعليم، وزيادة استخدام الخدمات الصحية، وتراكم الأصول من خلال الفقراء، وزيادة إنتاجية أصحاب الحيازات الصغيرة، والتماسك الاجتماعي).  
قسم التنمية الدولية

## الملحق الثامن: تحليل قدرة نظام السوق ووظيفته- الاعتبارات

يسرد الجزء التالي اعتبارات مختلفة لهذا التحليل ويمكن استخدامها قبل حدوث الأزمة وبعدها. هذه ليست قائمة شاملة إذ توجد عوامل إضافية بناءً على نظام السوق المحدد والسياق.

### قدرة الجهات الفاعلة في السوق ومقدمي الخدمات:

- هل يقدمون السلع والخدمات التي يحتاجها السكان المتضررون للوفاء بالحد الأدنى من معايير المياه والصرف الصحي والحفاظ عليها؟
- هل يقدمون السلع والخدمات بكميات كافية أم على نطاق كافٍ؟
- إذا كانوا يقدمون السلع والخدمات، ولكن على نطاق غير كافٍ، فهل لديهم القدرة على التوسع لتلبية احتياجات الأشخاص في وقت قصير؟

### مقدار ومدد تسليم السلع والمواد:

- هل الاحتياجات الشهرية للسكان المتضررين تتجاوز الطاقة التوربينية للسوق؟
- إذا كان الأمر كذلك، فهل يُمكن زيادة قدرة السوق؟

### أسعار السلع والخدمات:

- هل توجد أسعار مرتفعة وهل هي نتيجة اضطراب أو عدم كفاءة في سلسلة السوق؟
- كيف تقارن الأسعار بفترة ما قبل الأزمة، وكيف يؤثر ذلك على الاستعداد للدفع؟ هل يوجد تضخم؟
- هل تؤثر الزيادات في الأسعار على مجموعة واسعة من السلع، ما يدل على أن الأسواق شديدة التكامل؟

### وجود سلوك غير تنافسي في السوق:

- هل يوجد دليل على وجود احتكار أو تكتلات احتكارية تؤثر على توريد أو سعر السلع أو الخدمات أو قد تؤثر على التدخلات القائمة على السوق لمعالجة ذلك؟

### العقبات فيما يخص الطلب:

- هل توجد عقبات فيما يخص الطلب يُحتمل أن يكون لها تأثير؟
- على سبيل المثال، هل لدى الناس تفضيل قوي لاستخدام المراحيض المتدفقة، التي تجعل تصميمات المراحيض ذات الإسقاط المباشر غير قابلة للتطبيق، حتى لو كانت واجهات المستخدم المباشر متاحة في السوق؟

### قيود بيئة السوق:

- هل توجد عوامل مقيدة بسبب اللوائح أو السياسات التي تجعل بعض التدخلات غير ممكنة؟
- تمت مناقشة ذلك من حيث السياسات الخاصة بالتحويلات النقدية في (القسم 3.3.2)، ولكن قد توجد المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية محددة أو سياسات استخدام الأراضي التي يمكن أن يكون لها تأثير.

### قيود خدمات الدعم:

- هل توجد عوامل محددة نتيجة عدم كفاءة خدمات الدعم مثل النقل أو الكهرباء؟

## الملحق التاسع: حساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق (MEB)

### 1. ما المقصود بسلة الحد الأدنى من الإنفاق؟

غالبًا ما يتم تسجيل الاحتياجات المحددة للسكان المتضررين في إطار سلة الحد الأدنى من الإنفاق، والذي يمكن أن يشمل سلع المياه وخدماتها والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الأساسية. يتم تعريف سلة الحد الأدنى من الإنفاق على أنها ما تطلبه الأسرة لتلبية احتياجاتها الأساسية - على أساس منتظم أو موسمي - ومتوسط تكلفتها.<sup>63</sup> ومع ذلك، لا تعني سلة الحد الأدنى من الإنفاق بالضرورة جميع الاحتياجات الأساسية للأسرة - فالمقصود حصريًا هو تحديد الاحتياجات التي يجب أن تغطيها الأسرة كليًا أو جزئيًا من خلال السوق.

- تحتسب عادةً باستخدام مجموعة العمل النقدية، غالبًا بدعم فني من استشاري أو "CashCap"، أو بمعرفة وكالات مثل برنامج الأغذية العالمي أو مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين.
- إنها أداة لحساب قيمة التحويل النقدي متعدد الأغراض (رغم أن قيمة سلة الحد الأدنى من الإنفاق تميل إلى الاختلاف عن قيمة التحويل).
- يُتوقع أن تساهم التكتلات أو القطاعات (بما في ذلك المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية) في هذه العملية متعددة القطاعات.

### 2. الغرض أو الوظائف

يمكن لسلة الحد الأدنى من الإنفاق أداء عدة وظائف:

- فهي انعكاس شامل للحاجة، غالبًا ما تعتمد على تصورات السكان المتضررين من الأزمة، بما في ذلك الاحتياجات التي تقع خارج القطاعات التقليدية (مثل الاتصالات أو النقل).
- من خلال تحديد مكونات سلة الحد الأدنى من الإنفاق في سياق معين، فإننا نعرف السلع والأسواق ذات الصلة بالخدمات التي يجب تضمينها في تقييم السوق متعددة القطاعات.
- يساعد برنامج سلة الحد الأدنى من الإنفاق، جنبًا إلى جنب مع تحليل الفجوة، على تحديد قيمة التحويل المطلوبة للمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في سياق معين، وترتبط مباشرة بتحديد أهداف البرنامج، وتوضح ضعف المجموعة المستهدفة.
- يمكن لسلة الحد الأدنى من الإنفاق أيضًا دعم تصنيف الأسرة، والتنسيق، وتحليل السوق، والرصد،<sup>64</sup> من خلال الأنشطة التالية:
  - تصنيف الأسرة:** من خلال تحديد خصائص أولئك الذين لا يستطيعون تلبية احتياجاتهم الأساسية ودعم القرارات المتعلقة بمبالغ قيمة التحويل
  - التنسيق متعدد القطاعات والبرمجة (مع الحكومة والمنظمات الشريكة والجهات المانحة):** من خلال المساهمة في تنسيق قيمة تحويل المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض ومن خلال التصنيف.
  - تحليل السوق والعرض:** من خلال الإبلاغ عن السلع والخدمات التي يجب تضمينها من خلال إظهار الاحتياجات الأساسية التي تغطيها الأسر من خلال السوق.
  - المراقبة:** من خلال المساعدة في مراقبة النتائج الفورية وطويلة الأجل من خلال تحليل اتجاهات الإنفاق مقابل سلة الحد الأدنى من الإنفاق والمساعدة في إنشاء سلة يمكن على أساسها مراقبة أسعار السوق وتكاليف المعيشة.

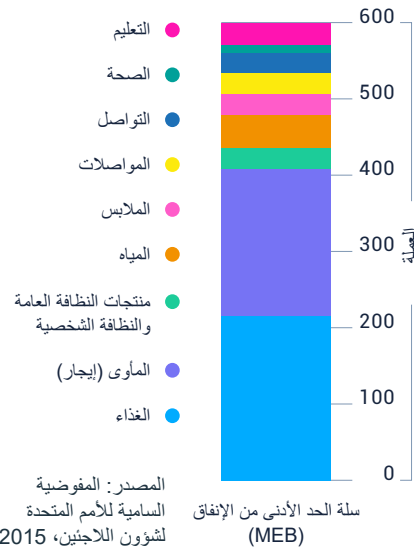
#### الموارد الرئيسية:

[دليل التشغيل ومجموعة الأدوات الخاصة بالمنح النقدية متعددة الأغراض \(المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين\) - الحد الأدنى لسلة الإنفاق: دليل التشغيل ومجموعة الأدوات الخاصة بالمنح النقدية متعددة الأغراض، الصفحات 22-25](#)

[سلال الحد الأدنى للمصروفات. مذكرة توجيهية. ديسمبر 2020 \(برنامج الأغذية العالمي\)](#)

[بأيزان، بي؛ وكلاين، إن. \(2019\). سلة الحد الأدنى من الإنفاق \(MEB\): أدوات اتخاذ القرار. شبكة CaLP.](#)

الشكل 10: سلة الحد الأدنى من الإنفاق خلال الأزمة السورية: لبنان



63 - حسين أ، وآخرون. (2020). سلال الحد الأدنى للإنفاق: مذكرة توجيهية. برنامج الأغذية العالمي  
64 - مقتبس من: حسين أ، وآخرون. (2020). سلال الحد الأدنى للإنفاق: مذكرة توجيهية. برنامج الأغذية العالمي

### 3. وسائل حساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق: 65

توجد ثلاث طرق لحساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق. لن يقود قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية قرار النهج الذي يجب اتخاذه، بل وكالة رائدة في المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض (مثل برنامج الأغذية العالمي أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين).

ورغم ذلك، ينبغي أن يشارك قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في المناقشات حول اختيار الأساليب، إذ سيؤثر ذلك على احتياجات معلومات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في وزارة الصحة والنظافة العامة وكيفية تقديم المساعدة إلى السكان المستهدفين.

#### النهج القائم على الإنفاق

يعتمد النهج القائم على الإنفاق لإنشاء نموذج مصغر على بيانات الإنفاق على مستوى الأسرة لفحص السلوك الاستهلاكي للأسر.

#### النهج القائم على الحقوق

يستلزم النهج القائم على الحقوق تحديد قائمة مفصلة بالمواد التي تُشكل سلة مرجعية لسلة الحد الأدنى من الإنفاق، وذلك باستخدام تلك اللازمة لتغطية الاحتياجات الأساسية، واستخدام معايير SPHERE، وتسعيها باستخدام أسعار السوق الحالية. يتم إصدار السلة المرجعية أو التحقق منها عادةً من خلال مجموعات النقاش المركزة مع السكان المعنيين، والشركاء، ومقدمي المعلومات الرئيسيين. عادة ما يتم تجميعها بناءً على احتياجات الأسرة متوسطة الحجم.

#### نهج مختلط

يجمع النهج المختلط المعلومات من النهج القائم على الإنفاق والنهج القائم على الحقوق.

ما يعني التأكد من أن سلة الحد الأدنى من الإنفاق تتوافق مع سلوك الاستهلاك الفعلي للسكان المعنيين كما هو موجود في بيانات الإنفاق، مع الحفاظ على الزاوية القائمة على الحقوق. تخضع الطريقة الدقيقة لتوفر بيانات الإنفاق وغيرها من المعلومات حول الاحتياجات الأساسية، بالإضافة إلى هدف سلة الحد الأدنى من الإنفاق.

عادةً ما يكون النهج المختلط هو الأكثر استخدامًا، يليه النهج القائم على الحقوق. نادرًا ما يُطبق نهج قائم على الإنفاق بشكل صارم.

#### المقابلات ومجموعات التركيز لحساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق

استخدم مجموعات التركيز والمقابلات الفردية لفهم النفقات الأساسية لأي حالة طوارئ معينة والحد الأدنى من تكاليفها. من المهم التحقق من نتيجة سلة الحد الأدنى من الإنفاق مع الظروف الحقيقية للسكان المعنيين. يجوز إجراء مجموعات التركيز و/أو المقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين عند بدء العمل في سلة الحد الأدنى من الإنفاق وبعد الحصول على نتيجة، للتأكد من أن سلة الحد الأدنى من الإنفاق هي انعكاس حقيقي للاحتياجات والأولويات.

ينبغي عدم الخلط بين سلة الحد الأدنى من الإنفاق وقيمة التحويل: 66

يتم إصلاح سلة الحد الأدنى من الإنفاق لحالة طوارئ معينة، ما لم تكن هناك تغييرات كبيرة في الأسعار أو الاحتياجات.

في المقابل، قد تتغير قيمة التحويل بناءً على توافر (القيمة والتغطية) للمساعدات الإنسانية الأخرى، مثل التدخلات الحكومية، وإستراتيجية الاستهداف والمعايير (على سبيل المثال، تغطية أوسع مع منحة منخفضة مقابل تغطية مستهدفة بمنحة أكبر)، أو هدف البرنامج (مثل استعادة سبل العيش) وأي متطلبات نقدية إضافية قد تكون لدى الأسر.

قد يؤدي هذا إلى فجوة في تغطية الاحتياجات الأساسية للأشخاص المتضررين إذا لم توجد ظروف كافية لتغطية الفجوة بالكامل.

65 - مقتبس من: حسين أ، وآخرون. (2020). سلال الحد الأدنى للإنفاق: مذكرة توجيهية. برنامج الأغذية العالمي

66 - مقتبس من: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وشراكة التعلم النقدي، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، وأوكسفام، ومنظمة إنقاذ الطفولة، وبرنامج الأغذية العالمي. (2015). دليل التشغيل ومجموعة الأدوات الخاصة بالمنح النقدية متعددة الأغراض



### الاعتبارات عند حساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق:

- التشاور وإشراك أصحاب المصالح في مختلف القطاعات
- حدد أهداف تمرين سلة الحد الأدنى من الإنفاق قبل البدء
- حدد السلع والخدمات التي ستدرج في سلة الحد الأدنى من الإنفاق بناءً على معلومات تقييم الاحتياجات
- فرّق بين التكاليف المتكررة (مثل المياه) والتكاليف غير المتكررة ولكن التي يمكن التنبؤ بها (مثل بناء المراحيض). تستخدم الأسر غالبًا أي موارد لديها لتلبية الاحتياجات ذات الأولوية، حتى لو كان ذلك يعني تحويل شكل من أشكال المساعدة إلى شكل آخر.
- لاحظ ما قد يتغير حسب الموسم أو المرحلة في الاستجابة للطوارئ (الاحتياجات، وتوافر السلع والخدمات، والأسعار).
- تقييم السوق متعددة القطاعات
- تقييم مدى ضرورة قيم سلة الحد الأدنى من الإنفاق المختلفة. في بعض السياقات، قد توجد اختلافات كبيرة في الأسعار بين المناطق الجغرافية المختلفة أو بين مجموعات المعيشة المختلفة (مثل الرعاة مقابل الأسر الزراعية).
- تأكد من أن التوصيات الخاصة بكل قطاع بشأن العناصر وكمياتها والمعايير المطلوبة واضحة في حساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق
- تحقق مع أصحاب المصالح
- من الضروري التحقق وإعادة زيارة سلة الحد الأدنى من الإنفاق بشكل دوري، مرة واحدة على الأقل سنويًا.

### احتياجات ومصادر المعلومات نهج سلة الحد الأدنى من الإنفاق:

الشكل 11: احتياجات المعلومات ومصادرها لنهج سلة الحد الأدنى من الإنفاق (برنامج الأغذية العالمي، 2020)

المعلومات المطلوبة	المصادر المقترحة	على أساس الإنفاق	على أساس الحقوق
الفهم النوعي للاحتياجات الأساسية للسكان المعنيين	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مجموعات التركيز مع مقدمي المعلومات الرئيسيين أو السكان المعنيين</li> <li>• مراجعة الأجزاء السابقة من المعلومات الموجودة حول الاحتياجات الأساسية للسكان المعنيين</li> </ul>	✓	✓
إجراء مسح تمثيلي للأسر المعيشية مع وحدة الإنفاق التفصيلية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقدير الاحتياجات الأساسية لبرنامج الأغذية العالمي، أو تقييم الأمن الغذائي في حالات الطوارئ، أو التحليل الشامل للأمن الغذائي وهشاشة الأوضاع، أو المسح الأساسي التمثيلي السابق للمساعدة</li> <li>• المسوحات الوطنية لميزانية الأسرة، أو استقصاءات الدخل والإنفاق الأسري، أو استطلاعات قياس مستوى المعيشة، أو غيرها من استطلاعات الرأي على نطاق واسع</li> </ul>	✓	
قائمة الاحتياجات "القائمة على الحقوق"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التكتلات، ومجموعة العمل النقدية، والمنشآت الأخرى المشتركة بين الوكالات</li> <li>• والتقييمات القطاعية، والمعلومات الثانوية الأخرى</li> </ul>		✓
معلومات السعر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سلسلة بيانات الأسعار التي تغطي مجال الاهتمام للمواد الغذائية وغير الغذائية ذات الصلة والخدمات من برنامج الأغذية العالمي (لدى Dataviz معلومات أسعار مُحدثة) أو الشركاء</li> <li>• مؤشرات الأسعار من المكاتب الإحصائية الوطنية</li> <li>• الأسعار مأخوذة من بيانات إنفاق الأسرة حيث ذُكرت الكميات أيضًا</li> </ul>	✓	✓

## 4. كيف يساهم قطاع الغسيل في عملية سلة الحد الأدنى من الإنفاق

يعد حساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق جزءًا من عملية أوسع لا تقودها المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، ولكن تشارك فيها المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

قد يساعد إشراك وكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في عملية سلة الحد الأدنى من الإنفاق على تعزيز استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض من قِبل السكان المستهدفين لتلبية احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الخاصة بهم.

### النهج القائم على الإنفاق: إجراء مسوحات الإنفاق (أو المساهمة فيها)

إن الآثار المترتبة على اختيار نهج قائم على الإنفاق تعني إجراء مسح لنفقات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية للأسر. قد يتطلب ذلك تحديد المصروفات الموسمية والمتكررة والمصاريف غير المتكررة، وسيطلب ذلك مدخلات من قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. قد يُشكل النهج القائم على الإنفاق مشكلة أيضًا من منظور المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية: قد لا تنفق الأسر مواردها المحدودة على سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية من أجل تلبية احتياجاتها الأساسية الأخرى. عندما يكون هذا هو الحال على الأرجح، قد يدعو قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية إلى اتباع نهج قائم على الحقوق أو مختلط لضمان إمكانية تضمين احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في إطار سلة الحد الأدنى من الإنفاق.

من ناحية أخرى، قد تُظهر مسوحات الإنفاق أن الأسر تنفق نسبة مفرطة من دخلها على المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، ما يشير إلى صعوبة محتملة أمام الناس لتلبية الاحتياجات الأخرى. قد يُشير ذلك أيضًا إلى الحاجة إلى تدخلات قائمة على السوق من جانب العرض في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لزيادة توافر السلع والخدمات بأسعار معقولة.

### النُهُج القائمة على الحقوق والمختلطة: تحديد منتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

غالبًا يتم إنشاء مكاتب التنسيق المتوسطة التي أنشأتها مجموعة عمل المجتمعات أو غيرها من منظمات التنسيق المشتركة بين الوكالات وفقًا للنهج القائم على الحقوق، إذ يساهم كل قطاع أو مجموعة في تلبية الاحتياجات في قطاعاتهم الخاصة.

في بعض السياقات، يتم التحقق من سلة الحد الأدنى من الإنفاق من خلال تقييم السوق متعددة القطاعات. في مثل هذه الحالات، يمكن لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أن يؤدي دورًا مهمًا في التحقق من كون المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في سلة الحد الأدنى من الإنفاق. إضافة إلى ما سبق، قد تتم عمليات تقييم السوق من قِبل وكالة مثل REACH، والتي ستضمن عملية تعاونية باستخدام أجهزة الإحصاء بالوكالة، والتي قد تشارك فيها وكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

### خطوات حساب سلة الحد الأدنى من الإنفاق:

#### النهج القائم على الإنفاق:

- تحضير بيانات المصروفات
- حدد المجموعة المرجعية: حدد الأسر "القادرة فقط على تلبية احتياجاتها الأساسية".
- حدد سلة الغذاء: احسب (متوسط) نفقات الغذاء. حدد تسعير السلة باستخدام أسعار السوق أو الأسعار المشتقة من بيانات الأسرة.

#### النهج القائم على الحقوق:

- حدد سلة الغذاء: تحديد قائمة المواد الغذائية ذات الصلة والمفضلة محليًا والمتوفرة وكمياتها.
- حدد سلة غير غذائية: تحديد قائمة المواد غير الغذائية الأساسية ذات الصلة بالسكان المعنيين وكمياتها. يتم وضع قائمة منتجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية معًا غالبًا من خلال قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.
- تسعير السلة المرجعية: استخدم أسعار السوق الحالية للمواد الغذائية وغير الغذائية في السلال المرجعية لحساب سعر السلة.



## أنظمة المراقبة

تقييم العراق السريع المشترك  
للأسواق (JRAM) 68

لتقييم صحة السوق وجدوى تقديم البرمجة القائمة على النقد في تلغفر، أجرت مجموعة العمل النقدية تقييم العراق السريع المشترك للأسواق في تلغفر والمناطق المحيطة بها.

تم إطلاق تقييم العراق السريع المشترك للأسواق في أبريل 2017 بهدف إنشاء آلية منسقة وتعاونية لإجراء تقييمات السوق في المناطق التي يمكن الوصول إليها حديثاً في العراق.

جُمعت البيانات بشكل مشترك من خلال شركاء مجموعة العمل النقدية، بالتنسيق والإشراف الفني من خلال REACH.

كانت الأهداف الأساسية لتقييم العراق السريع المشترك للأسواق هي فهم تأثير الأزمة الممتدة على الأسواق، وتحديدًا البنية التحتية والأمن والإمداد، وسعر السلع الأساسية وتوافرها، وقدرة التجار على الاستجابة للزيادة الخاصة بالطلب.

تُعد المراقبة أحد العناصر المهمة في المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض. تُعد مراقبة أسعار سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (المضمنة في سلة الحد الأدنى من الإنفاق) ذات أهمية خاصة لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. يجوز إنشاء أنظمة مراقبة متعددة القطاعات لهذا الغرض (راجع **الفصل 5: مراقبة السوق**). سوف يساهم قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في هذه الأنظمة، من خلال توفير معايير جودة حديثة لعناصر المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية التي تغطيها سلة الحد الأدنى من الإنفاق. ستتم مراقبة أسعار تلك المنتجات، ما قد يشمل مشاركة وكالات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في جمع البيانات ومشاركة بيانات الأسعار.

مبادرة مراقبة السوق المشتركة باليمن (JMIMI)، لمحة عامة شهرية<sup>67</sup>

## مقدمة :

أطلقت REACH مبادرة مراقبة السوق المشتركة بالتعاون مع التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الشخصية ومجموعة عمل النقد والأسواق لدعم الجهات الفاعلة الإنسانية مع تنسيق مراقبة الأسعار بين جميع الجهات الفاعلة في مجال النقد في اليمن.

## المنهجية:

جُمعت البيانات من خلال مقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين للبائعين، الذين تم اختيارهم من خلال المؤسسات الشريكة من أسواق مختلفة الأحجام في كل من المناطق الحضرية والريفية. بعد جمع البيانات، قامت REACH بتجميع البيانات وتوضيحها وتحليلها، من خلال متابعة مفصلة مع الشركاء. وتُعد النتائج إرشادية للمواقع التي خضعت للتقييم والإطار الزمني الذي جُمعت فيه البيانات.

## نظرة عامة على تغيرات الأسعار الشهرية

المنتجات المُقيّمة	أسعار شهر يناير 2021	أسعار شهر فبراير 2021	التغيير (من يناير)
سلاسل الإنفاق الدنيا للبقاء الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية	13,790	15,775	14%
الصابون (100 جم)	180	200	11%
مسحوق الغسيل (100 جم)	130	140	8%
فوط صحية (10 عبوات)	600	600	0%
نقل المياه بالشاحنات (1 م3)	2000	2600	30%
مياه معالجة (10 لترات)	100	100	0%

67 - مجموعة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة في اليمن، مجموعة عمل النقد والأسواق المشتركة بين القطاعات REACH. (2021). مبادرة مراقبة السوق المشتركة باليمن، فبراير 2021، لمحة عامة على الموقف  
68 - مجموعة العمل النقدية و REACH. (2018). العراق: التقييم السريع والمشارك للأسواق (JRAM).

الملحق العاشر: استخدام النقد متعدد الأغراض في نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية<sup>69</sup>القطاع الفرعي للمياه  
والتدابير الصحية  
والنظافة الشخصية  
وصف ممارسات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض

المياه

تساهم المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض بدور قوي في التغلب على العوائق المالية التي تحول دون الوصول إلى المياه. يمكن للأسر استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في شراء المياه خارج المنزل (من محطات المياه، والباعة، وشاحنات نقل المياه)، لدفع تكاليف إمدادات المياه عبر الأنابيب في المنزل (فواتير المرافق) أو لشراء المياه المنزلية المعالجة.

أما المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، يجب أن تكون المياه الآمنة أو المياه المنزلية المعالجة متاحة محليًا وبأسعار معقولة ويمكن الوصول إليها ماديًا. ينبغي أن تعطي الأسر المعيشية الأولوية لشراء المياه الصالحة للشرب، وأن تكون على دراية بكيفية الوصول إليها وممارسات المياه الصالحة للشرب.

## إدراج تكاليف المياه في سلة الحد الأدنى من الإنفاق

- عند إدراج التكاليف المتعلقة بالمياه والمياه (مثل المنزلية المُعالجة) في سلال الحد الأدنى من الإنفاق، فإنها تمثل متوسطًا أقل بقليل من 5% من إجمالي قيمة سلة الحد الأدنى من الإنفاق، ما يوضح حدود القدرة على تحمل التكاليف العالمية للمياه.
- عند وضع سلال الحد الأدنى من الإنفاق، يعد توثيق كيفية تحديد كمية العناصر وتكليفها ممارسة جيدة. يتضمن ذلك تحليلًا خاصًا بالسياق للاحتياجات المحلية ومناقشة مع القطاعات، بما في ذلك متخصصو المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، فيما يتعلق بما يمكن (وسوف) تشتريه الأسر مع المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض وبالتالي ما هي العناصر التي يجب تضمينها. في السياقات التي يتم فيها توفير المياه المنقولة عبر الأنابيب إلى أماكن الإقامة، تم استخدام متوسط تكلفة فواتير مرافق المياه كمرجع لسلة الحد الأدنى من الإنفاق، بناءً على بيانات الإنفاق المبلغ عنها لأولئك الذين تمكنوا من تلبية احتياجاتهم الأساسية.
- تُستخدم المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض غالبًا على أنها طريقة قائمة بذاتها، وبالنسبة لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، يوجد نقص في الممارسات التي توضح كيف يمكن دمج المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض مع التدخلات الأخرى لتحقيق نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية. وفي الوقت نفسه، لوحظ أنه في معظم السياقات الإنسانية، ينبغي استخدام وسائل أخرى (دعم السوق لتحسين توافر المياه، والجودة والحوكمة، والوعي بالنظافة لتحسين ممارسات المياه الآمنة، وما إلى ذلك) بالاشتراك مع المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.

## مراقبة نتائج المياه عند استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض:

- يُرجح أن يتم إنفاق المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض على المياه أو المياه المنزلية المُعالجة في السياقات التي اعتاد المتلقون على الدفع مقابلها، وستعكس مراقبة النفقات ذلك.
- نادرًا ما تغطي قيمة المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض جميع الاحتياجات الأساسية للأسرة المتضررة من الأزمة، وفي حين أنه من المحتمل أن تكون المياه دائمًا ذات أولوية لدى متلقي المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، فهناك خطر من أنهم قد يشترطون مياه منخفضة الجودة (وبالتالي أرخص).
- لذلك ينبغي تحليل بيانات الإنفاق جنبًا إلى جنب مع البيانات المتعلقة بنوعية وكمية المياه التي يتم الحصول عليها.
- يُحتمل أن لا يتم الإبلاغ عن الإنفاق على المياه من خلال المستفيدين، إذ يمكن استبدال النقد وقد يكون هناك تحيز في الاسترجاع.
- تُعد المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض تدخلًا فيما يخص الطلب، يدعم المستفيدين لشراء المياه عندما تكون متاحة، ولكن لا يمكن استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض للتغلب على حواجز جانب العرض التي تعتمد على البنية التحتية للمياه.

69 - باربيش، جي سي وكولنز، أو (2020). إقامة أدلة النقد والأسواق للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في حالات الطوارئ: الممارسات المتعلقة باستخدام النقد متعدد الأغراض لنتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

التكامل العالمي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

## القطاع الفرعي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وصف ممارسات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض

### النظافة العامة

يجوز استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض لتغطية تكاليف النظافة العامة العادية (مثل إزالة الحماة للأسر التي تستخدم أنظمة الصرف الصحي في الموقع)، أو سداد فواتير مرافق الصرف الصحي (عند الاتصال بشبكات الصرف الصحي)، أو المساهمة في التكاليف غير النظامية أو المخصصة مثل إصلاح المراحيض أو البناء.

في حين أنه من المحتمل أن تساهم المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في تغطية تلك التكاليف، في السياقات التي تفتقر إلى مرافق النظافة العامة، قد لا يكون العائق الرئيسي أمام تحسين النظافة العامة ماليًا. وعندئذ من المرجح أن تؤدي المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض دورًا محدودًا في تحسين الحصول على النظافة العامة. قد تكون المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض فعالة في السياقات التي توجد فيها إدارة جيدة لقطاع الصرف الصحي، ويكون للمستفيدين نفقات منتظمة ويمكن التنبؤ بها تتعلق بالصرف الصحي.

يتم تمكين استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض لبناء أو إعادة تأهيل مرافق الصرف الصحي عندما تكون ظروف الإسكان مستقرة، ويوجد طلب على مرافق الصرف الصحي المحسنة وتكون التكاليف منخفضة. في الحالات التي يلزم فيها بناء بنية تحتية جديدة للصرف الصحي، أو ضرورة إعادة تأهيل البنية التحتية القائمة، تكون تلك التكاليف مرتفعة نسبيًا، وغالبًا ما تكون لمرة واحدة، وتختلف أيضًا من أسرة إلى أخرى. تصعب تغطية هذه التكاليف من خلال تحويلات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض الشهرية، والتي تُحتسب على أساس المتوسطات.

### إدراج تكاليف الصرف الصحي في سلة الحد الأدنى من الإنفاق:

هناك أدلة محدودة على الممارسات التي تنطوي على إدراج تكاليف الصرف الصحي في سلال الحد الأدنى من الإنفاق. تشمل الأمثلة ما يلي:

- تُدرج تكلفة حفر المرحاض وصيانتها في شكل نفقة سنوية لمرة واحدة، والتي تم توزيعها على حسابات سلة الحد الأدنى من الإنفاق الشهرية.
- تكلفة مجموعات تنظيف المراحيض.
- حساب تكاليف الصرف الصحي بناءً على تصورات مختلفة، اعتمادًا على ظروف السكن: تشمل ما يلي: (1) تكلفة إزالة الحماة من خزانات الصرف الصحي؛ (2) الوصول إلى شبكة الصرف الصحي، مدفوعة عن طريق فواتير المرافق؛ (3) تكلفة إزالة الحماة من المراحيض ذات الحفر.
- تكاليف جمع النفايات الصلبة، وإزالة الحماة من المياه العادمة والمراحيض وصيانة الخزانات
- تكلفة استئجار سكن يُلبى معايير الإسكان والتي تشمل الوصول إلى دورات المياه والاستحمام

### مراقبة نتائج النظافة العامة عند استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض:

- نظرًا لأن الإنفاق العادي المرتبط بالصرف الصحي منخفض جدًا بشكل عام، فقد ركزت مراقبة المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض والصرف الصحي بشكل أكبر على الوصول إلى المراحيض وبدرجة أقل على النفقات المتعلقة بالصرف الصحي.

## القطاع الفرعي للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية وصف ممارسات المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض

### النظافة الشخصية

تعد المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض طريقة مناسبة تمامًا لتلبية احتياجات النظافة الشخصية للسكان المتضررين في العديد من الحالات الإنسانية - حيث تُعتبر مواد النظافة نفقات منتظمة ويمكن التنبؤ بها، وعادةً ما تكون أسواق النظافة الشخصية مرنة في أوقات الأزمات، وتشتري معظم الأسر مواد النظافة الأساسية مثل الصابون أو خزانات المياه. تُدمج تكلفة مواد النظافة بشكل شائع وبسهولة في سلال الحد الأدنى من الإنفاق.

ينبغي أن تكون مواد النظافة المطابقة للمعايير الإنسانية متوفرة في السوق المحلية، وينبغي أن يوجد طلب على تلك المنتجات بحيث تعطي الأسر الأولوية لشراء مواد النظافة عند الاختيار. ينبغي أن تكون الأسر على دراية بمكان الوصول إلى مواد النظافة وأن يكون لديها ممارسات صحية أساسية آمنة.

### إدراج تكاليف النظافة الشخصية في سلال الحد الأدنى من الإنفاق:

- العناصر والوحدات ومتوسط الأسعار التي تقدمها مجموعة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، ما يعكس "مجموعة النظافة الكريمة" الموحدة، بما يتوافق مع معايير أسفير.
- لحساب قيم تحويل المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، من الضروري تحديد العناصر التي ينبغي شراؤها بانتظام وأي منها مشتريات لمرة واحدة.
- بما في ذلك تكلفة الصابون كمصروف شهري منتظم، في حين تُدرج تكلفة مواد النظافة الأخرى في شكل مصروف سنوي (منتجات الدورة الشهرية القابلة لإعادة الاستخدام، والملابس الداخلية، والجركن، ودلو بغطاء، ودلو لغسل اليدين) يتم توزيعها وحسابها شهريًا.

### مراقبة نتائج النظافة الشخصية عند استخدام المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض:

- النسبة المئوية للإنفاق على مواد النظافة الصغيرة نسبيًا بشكل عام، ولكنها تتضمن مجموعة متنوعة من المنتجات (حسب السياق)، مثل الصابون والحفاضات وصفائح الماء والدلاء والأحواض... إلخ.
- النفقات بشكل عام أقل مما تم التخطيط له في سلة الحد الأدنى من الإنفاق، ولكن نظرًا لأن قيمة مواد النظافة غالبًا ما تكون صغيرة (الصابون وما إلى ذلك)، فقد لا يتم قياس ذلك وقد يوجد عدم إبلاغ من المستفيدين.
- في حين صُممت المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض بشكل روتيني لتلبية احتياجات النظافة، تُشير بعض الوثائق إلى أن المستفيدين ليسوا دائمًا قادرين على إعطاء الأولوية لمواد النظافة عندما تكون الاحتياجات الأخرى أكثر إلحاحًا.
- قد تتجاوز المراقبة متابعة النفقات المتعلقة بالنظافة وتقييم الوصول إلى مواد النظافة واستخدامها لأولئك الذين يتلقون المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.

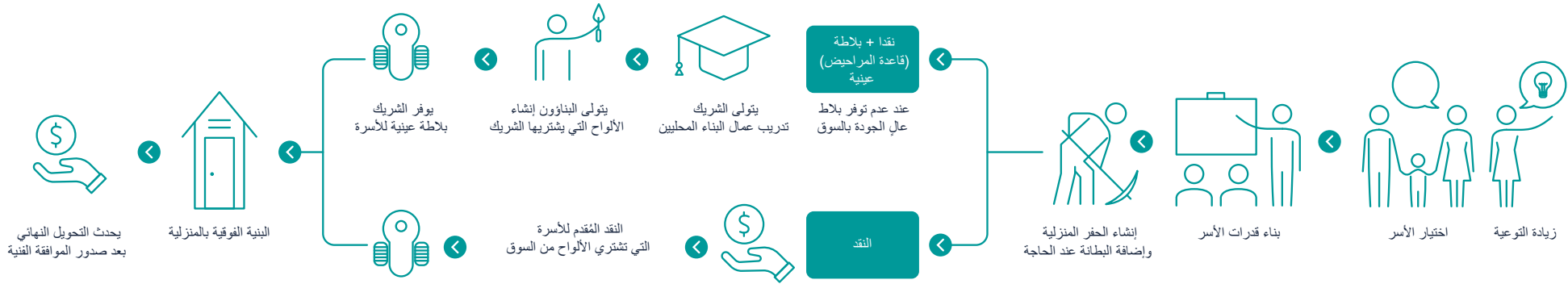
## الملحق الحادي عشر: الأسئلة المُحتملة في مقابلات مقدمي الخدمات المالية

قد تتضمن الأسئلة المحتملة في مقابلات مقدمي الخدمات المالية ما يلي:

- وصف الخدمات المالية المُقدمة
- تأثير الأزمة على مُقدم الخدمة
- منطقة التغطية الجغرافية، سواء من حيث مواقع المكاتب الفرعية أو مدى وصول عمال الإرشاد ومواقع العملاء أو المستخدمين
- أرقام الفروع ومواقعها
- عدد العملاء والمستخدمين بشكل عام وخدمات مالية محددة
- التكاليف المرتبطة بالمعاملات (قائمة المبالغ أو النسب المئوية) لجميع الرسوم، بما في ذلك أي هيئات تكاليف مختلفة لحجم الأعمال المختلفة (على سبيل المثال، انخفاض التكاليف لأحجام أكبر من المعاملات)
- خبرة في العمل مع المساعدات الإنسانية أو الحكومية أو أنظمة الحماية الاجتماعية
- القدرة على التوسع، من حيث حجم المعاملات و/أو النطاق الجغرافي، والقيود
- متطلبات العملاء (مثل بطاقات الهوية الصادرة عن الحكومة واستخدام التكنولوجيا)
- التكنولوجيا (بطاقات الائتمان، وتحديد الترددات الراديوية (RFID))
- الأمن- لكل من السلامة وأمن المعلومات
- سياسات ولوائح حماية البيانات
- تأثير السياسات واللوائح الحكومية على الخدمات المالية
- اللوائح الحكومية "اعرف عميلك"

## الملحق الثاني عشر: النقد لبرامج المراحيض- الاعتبارات

الشكل 12: اعتبارات النقد لبرامج المراحيض<sup>70</sup>



- طابق تصميم المراحيض أو مرفق الصرف الصحي مع ثقافة المرحاض لدى السكان المتضررين.
- حصل على تأييد وتأكيد من وجود اتصال ثنائي الاتجاه مع العديد من أصحاب المصلحة طوال فترة التدخل. تأكد من أن السلطات والمجتمعات المضيفة على دراية بالمشروع وتدعمه، والنظر في مخاوف النازحين في تنوعهم في مرحلتي التصميم والتخطيط وإشراكهم في تحديد معايير الاستهداف والتواصل الواضح بينهم. تأكد من استخدام الملاحظات لتعديل المشروع.
- افحص وراقب توافر وأسعار المواد ذات الجودة والخبرة الفنية في السوق المحلية.
- خطط لكيفية تخفيف الأثر البيئي المرتبط بجمع المواد المحلية، وبالتالي تجنب التوترات مع المجتمع المضيف.
- قَدِّم التدريب المناسب والتوجيه الفني لضمان مراقبة الجودة في جميع أنحاء المشروع. ينبغي أن تحصل الأسر المعيشية على الدعم الفني للتنظيم الذاتي أو شراء أو جمع المواد المناسبة وإنشاء مراحيض عالي الجودة. ينبغي للخبراء المدربين التحقق من قوة الحفرة والبلاط وأبعادها بالإضافة إلى جودة الهيكل الفائق (الهيكل الكامل) قبل التحويل النقدي النهائي.
- ضمان صرف النقد في الوقت المناسب. التأكد من وجود ضمانات لتجنب الاحتيال والفساد.
- تعظيم نتائج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من تدخل النقد مقابل المراحيض، والتأكد من أن أنشطة المياه والصرف الصحي والنظافة الأساسية (مثل التدريب المناسب على النظافة والأنشطة الاجتماعية وأنشطة التغيير السلوكي والنقد التكميلي للصابون أو مواد النظافة) في الموضوع الصحيح.
- قد لا تكون الأموال النقدية المخصصة للمراحيض مناسبة في السياقات التي يكون فيها الناس على الدرجة الأولى من "سلم الصرف الصحي"، الأمر الذي يتطلب إيجاد الطلب وتغيير السلوك.

بناءً على المعلومات التي جُمعت في أثناء مرحلة التقييم، حدد أي جزء من بناء المراض يجب دعمه من خلال التحويل النقدي:

#### النقد للبنية الفوقية فقط:

- يتم توفير النقد بعد الانتهاء من المراض (يمكن أيضًا التخطيط للأقساط، اعتمادًا على الحاجة إلى تبطين الحفرة وإمكانيات جمع مواد البناء).
- يقوم الشريك المنفذ بشراء الألواح أو إنتاجها وتوزيعها.
- شروط صرف النقد: الموافقة على المواد التي يتم جمعها ذاتيًا، والحفرة والمراحيض النهائية، بالإضافة إلى محطة غسل الأيدي.

#### النقد للبلاطة والبنية الفوقية:

- يتم توفير النقد على أقساط؛ جزء واحد مقدمًا لتغطية تكلفة مواد البلاطة والتبطين والبنية العلوية إذا لزم الأمر، والباقي بعد الانتهاء. تشتري الأسر الألواح من البنائين الذين تم اختيارهم وتدريبهم من خلال البرنامج.
- شروط صرف النقد: تمت الموافقة على الحفرة، وتم شراء بلاطة ذات نوعية جيدة، واعتماد المواد التي تم جمعها ذاتيًا.

## الملحق الثالث عشر: تدخلات دعم أنواع أسواق المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية<sup>71</sup>

يشمل دعم السوق في قطاع المياه الفرعي ما يلي:

- دعم الجهات الفاعلة المحلية في سوق المياه لتقديم مياه ذات نوعية جيدة وبأسعار معقولة أو خدمات ومنتجات معالجة المياه في حالة التأهب أو في أثناء حالات الطوارئ.
- إدراج المنظمات المجتمعية (مثل المجموعات النسائية والمجموعات الشبابية والشبكات الدينية) في استراتيجيات إدارة إمدادات المياه القائمة على السوق باستخدام نهج موجه نحو الأعمال التجارية مشابه لتلك المستخدمة في دعم القطاع الخاص (على سبيل المثال، دعم المنظمات المحلية والتطوعية لتصبح خدمة مقدمي خدمات مياه محترفين).
- دعم المؤسسات العامة أو شبه العامة، مثل مرافق المياه، من خلال تقديم المساعدة المالية أو الفنية حتى تتمكن من استئناف عملها أو ضمان استمرارية الخدمات في أثناء حالات الطوارئ.
- تحسين السياسات واللوائح المتعلقة بإيصال المياه لضمان تغطية المناطق المتضررة، وتجنب الهدر، والحفاظ على نظام فعال ومستدام لتحصيـل عائدات المياه، والحفاظ على بقاء المياه بأسعار معقولة، وضمان جودة واستمرارية إمدادات المياه.
- وضع أو تحسين مهارات العمل لأنظمة أسواق المياه، بما في ذلك التدريب المهني للفنيين العاملين في إمدادات المياه في حالات الطوارئ، أو دعم رواد الأعمال لإنشاء أعمال المياه أو إدارتها. ينبغي إجراء تحليل جنساني للنظر في الفرص المتاحة للمرأة.
- التسويق الاجتماعي لتحسين امتصاص منتجات المياه المنزلية المعالجة، ومعالجة عقبات العرض والطلب في الوقت ذاته.
- إنشاء منتجات التمويل الأصغر لتحفيز الاستثمارات من خلال الأسر الفقيرة في أنظمة المياه الآمنة (التوصيل بشبكات المياه، ومستجمعات مياه الأمطار، والآبار المحفورة يدويًا، ومرشحات المياه المنزلية... إلخ).

يشمل دعم السوق في القطاع الفرعي للـصـرف الصحي ما يلي:

- إنشاء ورعاية الأعمال التجارية التي تبني وتصلح المراحيض وخزانات الصرف الصحي الفارغة والغرف المسامية من خلال دعمها بالمنح والمواد أو التدريب وإيجاد حلول لتحسين جودها المالية.
- التسويق الاجتماعي لتحسين الطلب على الصرف الصحي (من خلال التواصل لتغيير السلوك وتقنيات التسويق).
- تحسين العرض من خلال دعم الشركات الخاصة لتصميم المنتجات وإنتاجها وتسويقها وتوزيعها، والتي تتكيف مع احتياجات العملاء وتفضيلاتهم.
- إنشاء منتجات التمويل الأصغر لتحفيز الاستثمار من قبل الأسر الفقيرة في البنية التحتية للصرف الصحي، وخاصة المراحيض المنزلية.
- دعم سوق عمل الصرف الصحي من خلال التدريب المهني للفنيين الذين يقومون ببناء وإصلاح أنظمة الصرف الصحي، أو دعم رواد الأعمال لإنشاء أو تشغيل أعمال الصرف الصحي. ينبغي إجراء تحليل جنساني للنظر في الفرص المتاحة للمرأة.
- وضع سياسات الصرف الصحي الوطنية التي تحكم توفير وإدارة الصرف الصحي في أثناء حالات الطوارئ وفي الانتعاش والتأهب، وتحسينها وتطبيقها.
- دعم المؤسسات العامة، مثل مرافق الصرف الصحي، من خلال تقديم الدعم المالي أو المادي أو الفني في الاستعداد أو في أثناء الاستجابة للطوارئ.
- دعم المنظمات المجتمعية لتقديم خدمات الصرف الصحي في حالات الطوارئ (مثل جمع النفايات).

يشمل دعم السوق في قطاع النظافة الفرعي ما يلي:

- دعم الجهات الفاعلة في القطاع الخاص (المنتجون، وتجار الجملة، وتجار التجزئة) لتوريد مواد النظافة من خلال التدريب وتوقيع اتفاقيات إطار المشتريات للعناصر المطلوبة في الاستجابة لحالات الطوارئ. في أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ، يجوز تقديم الدعم من خلال تسهيل أو دعم النقل أو إمدادات الطاقة أو المخزونات أو إعادة تأهيل البنية التحتية.
- التسويق الاجتماعي لتحسين العرض والطلب لبعض منتجات النظافة، مثل أجهزة غسل اليدين أو صابون الماء المزودة بصابون. يتم تعزيز الطلب أو إنشاؤه من خلال تقنيات التواصل مع أجل تغيير السلوك والتسويق. يتم تحسين العرض من خلال دعم التجار أو الشركات لتصميم وإنتاج وتسويق وتوزيع منتجات النظافة التي تلبي احتياجات المستفيدين وتفضيلاتهم.
- تحسين السياسات التي تحكم سوق مواد النظافة، مثل تسهيل عملية الاستيراد وتخفيض مستويات الضرائب على منتجات الدورة الشهرية، في سياق الطوارئ أو كإجراء لبناء القدرة على الصمود. قد يشمل تحسين سياسات السوق أيضًا وضع معايير الجودة لحاويات تخزين المياه (أو مجموعات النظافة التي يجب توزيعها في حالات الطوارئ)، ووضع سياسات من شأنها تشجيع الجهات الفاعلة الخاصة على إنتاج وتوزيع مواد النظافة المناسبة وميسورة التكلفة ووضع سياسات تعزز الطلب على بعض مواد النظافة.
- دعم المنظمات المجتمعية (مثل المجموعات النسائية ومجموعات الشباب) لإنتاج مواد النظافة محليًا (الكلور، ومنتجات الدورة الشهرية، والصابون، والمنظفات، أو أغطية الفم والأنف).



## الملحق الرابع عشر: مثال تحليل مالي مُفصل

تحليل تكلفة دورة الحياة لعمليات محطة معالجة المياه في جنوب السودان 72

الوحدة	الكمية	المعدل (سعر البيع المستقل)	التكرار	التكلفة (سعر البيع المستقل)	التكلفة (بالدولار الأمريكي)	التشغيل ونفقات الصيانة البسيطة
<b>الرواتب</b>						
مدير محطة معالجة المياه	1	30000.00	1	30000.00	دولار	560
مشرف محطة معالجة المياه	1	15000.00	1	15000.00	دولار	200
مساعد أول بمحطة معالجة المياه (حامل الصنيور - الأسر)	1	8000.00	1	8000.00	دولار	100
مساعد ثانٍ بمحطة معالجة المياه (حامل الصنيور - بانعو الدرجات)	1	8000.00	1	8000.00	دولار	53
مساعد ثالث بمحطة معالجة المياه (محطة تعبئة الصهاريج)	1	8000.00	1	8000.00	دولار	53
حراسة (أمن مُسلح - بما في ذلك الغذاء والحافز الشهري)	2	4500.00	1	9000.00	دولار	60
حواجز لجنة إدارة المياه	6	1000.00	1	6000.00	دولار	40
<b>التشغيلات</b>						
اللوازم المكتبية	1	1000.00	1	1000.00	دولار	7
الاتصالات	1	4500.00	1	4500.00	دولار	30
النقل (الفني والمشرف والمدير)	1	7500.00	1	7500.00	دولار	50
تأجير مضخة التخلص من الحمأة (مرتين في السنة لمدة يومين) [التكلفة السنوية]*	2	12000.00	4	8000.00	دولار	53
<b>المواد المستهلكة</b>						
الكلور (مسحوق)	1.5	616.67	30	27750.00	دولار	203
كبريتات الألومنيوم (مادة تخثر)	9	120.00	30	2700.00	دولار	18
<b>مراقبة جودة المياه</b>						
الكلور المتبقي الحر والحموضة (يوميًا) - عند مستوى المصدر (DPD1 والفينول الأحمر)	2	3.24	30	194.16	دولار	10
الكلور المتبقي الحر والحموضة (كل أسبوعين) - 10 x 2 منزلي x 4 أقراص في الشهر x كل أسبوعين (DPD1 والفينول الأحمر)	2	3.24	160	517.76	دولار	3
مادة كيميائية (معلقات مختارة) فترة 6 أشهر (LAB)**	1	5000.00	2	833.33	دولار	5.56
<b>في المخزون لاستبدال طفيف/حالة طارئة*</b>						
المواد الاستهلاكية لمدة شهرين	1	38450.00	1	3204.17	دولارات	21
أنابيب الفولاذ المجلفن 3"	4	35400.00	1	2950.00	دولار	20
الملحقات	1	22500.00	1	1875.00	دولار	13
التركيب والتشغيل التجريبي (العمالة)	1	52500.00	1	4375.00	دولار	29
إطار عمل تقييم وإدارة مخاطر العنف الأسري متعدد الوكالات	16	26250.00	1	2187.50	دولار	15
<b>إجمالي نفقات التشغيل والصيانة البسيطة</b>						
					دولار	957

## نفقات رأس مالية

المنتجات	الكمية	سنة الإنشاء	التكلفة الإجمالية (دولار أمريكي)	تكرار البديل	2017	2018	2019	2020
مضخة السحب - مضخات GRUNDFOS DWK 80.22	1	2017	2,000.00 دولار	10	200.00 دولار	200.00 دولار	200.00 دولار	200.00 دولار
مضخة الصرف - مضخة Booster GRUNDFOS DWK 80.22	1	2017	2,000.00 دولار	10	200.00 دولار	200.00 دولار	200.00 دولار	200.00 دولار
تركيبات التوزيع	1	2017	2,145.00 دولارًا	10	214.50 دولارًا	214.50 دولارًا	214.50 دولارًا	214.50 دولارًا
خزان مياه مرتفع	1	2017	4,020.00 دولارًا	10	402.00 دولار	402.00 دولار	402.00 دولار	402.00 دولار
وحدات الطاقة الشمسية الكهروضوئية YINGLI SOLAR SW250	38	2017	11,400.00 دولار	20	570.00 دولارًا	570.00 دولارًا	570.00 دولارًا	570.00 دولارًا
جهاز التحكم في المضخة الشمسية AC (العاكس) LORENZ PSK2-7 5.5kVA	2	2017	5,000.00 دولار	20	250.00 دولارًا	250.00 دولارًا	250.00 دولارًا	250.00 دولارًا
				الإجمالي سنويًا	1,836.50 دولارًا	1,836.50 دولارًا	1,836.50 دولارًا	1,836.50 دولارًا
				الإجمالي شهريًا	153.04 دولارًا	153.04 دولارًا	153.04 دولارًا	153.04 دولارًا

## الإيرادات المتوقعة

مصادر الدخل شهريًا (30 يومًا)	الوحدة	المعدل (سعر البيع المستقل)	الكمية	الإيرادات (سعر البيع المستقل)	الإيرادات (بالدولار الأمريكي)
نوع المستخدم 1: الأسر				34200	228 دولارًا
3 × جركن لكل أسرة/يوميًا على مدار شهر	76	5	6840	34200	228 دولارًا
نوع المستخدم 2: بائعو الدراجات				36000	240 دولارًا
80 × علبة جركن لكل بائع دراجات يوميًا على مدار شهر	30	0.5	72000	36000	240 دولارًا
نوع المستخدم 3: صهاريج المياه				105840	706 دولارات
احتياجات المياه اليومية للصحاري/لتر مكعب على مدى شهر	230	15	6900	103500	690 دولارًا
رسم دخول محطة التعبئة لكل صهريج/في اليوم على مدى شهر	13	6	390	2340	16 دولارًا
				الإجمالي شهريًا	1,174 دولارًا

## الملحق الخامس عشر: أمثلة مؤشرات نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية (البرمجة القائمة على السوق الخاصة بقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية)

مؤشرات نتائج المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية لقطاع البرمجة القائمة على السوق المحدد لقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

المؤشر العام للتخلص من الفضلات:

النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يدركون مدى توفر مرافق الصرف الصحي التي تلي معايير أسفير والوصول إليها واستخدامها

المؤشر	النتيجة
التوافر	النسبة المئوية للسكان المستهدفين الموجودين بالقرب من الأسواق حيث تتوفر منتجات أو خدمات الصرف الصحي، وفقاً لتصورات كل من مقدمي الخدمات والسكان المستهدفين ووفقاً لبيانات السوق*
الوصول	النسبة المئوية للسكان المستهدفين، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة، الذين يمكنهم الحصول على مرافق الصرف الصحي، وفقاً لمستوى الوصول المبلغ عنه ذاتياً ووفقاً للبيانات المتعلقة بالقدرة على تحمل التكاليف عند الاقتضاء*
الجودة	النسبة المئوية للسكان المستهدفين بخدمات مرافق الصرف الصحي التي تلي معايير الجودة (أسفير)*
الوعي	النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يبلغون عن معرفتهم بمعايير جودة خدمات الصرف الصحي (وفقاً لمعايير أسفير) وكيفية الوصول لتلك الخدمات
الاستخدام	النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين أبلغوا عن استخدام مرافق الصرف الصحي

المؤشرات العامة لغسل اليدين:

النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يدركون مدى توفر منتجات غسل اليدين التي تلي معايير أسفير ولديهم إمكانية الوصول إليها

النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يطبقون ممارسات غسل اليدين بالصابون

المؤشر	النتيجة
التوافر	النسبة المئوية للسكان المُستهدفين الذين تتوفر لديهم خدمات المياه، وفقاً لتصورات كل من مقدمي الخدمة والسكان المستهدفين ووفقاً لبيانات السوق*
الوصول	النسبة المئوية للسكان المستهدفين، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة، الذين يمكنهم الحصول على منتجات غسل اليدين، وفقاً لمستوى الوصول المبلغ عنه ذاتياً ووفقاً للبيانات المتعلقة بالقدرة على تحمل التكاليف عند الاقتضاء*
الجودة	النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يمكنهم الوصول إلى منتجات غسل اليدين وفقاً لمعايير الجودة (أسفير)*
الوعي	النسبة المئوية للسكان المستهدفين القادرين على الإبلاغ عن 3 مرات من 5 مرات حرجة لغسل اليدين
الاستخدام	النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يغسلون أيديهم بالصابون في الأوقات الحرجة، وفقاً للإبلاغ الذاتي و/أو ملاحظة وجود أو عدم وجود الصابون والماء لغسل اليدين

## مؤشر النظافة العامة في أثناء الدورة الشهرية:

النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين لديهم منتجات الدورة الشهرية المناسبة التي تلبى معايير أسفير والذين يصلون ويستخدمون ويدركون ممارسات الدورة الشهرية الآمنة

المؤشر	النتيجة
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الموجودين بالقرب من الأسواق التي تتوفر بها منتجات الدورة الشهرية، وفقاً لتصورات كل من مقدمي الخدمات والسكان المستهدفين وفقاً لبيانات السوق*	التوافر
النسبة المئوية للسكان المستهدفين، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة، الذين يمكنهم الحصول على منتجات الدورة الشهرية، وفقاً لمستوى الوصول المبلغ عنه ذاتياً وفقاً للبيانات المتعلقة بالقدرة على تحمل التكاليف عند الاقتضاء*	الوصول
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين لديهم منتجات مناسبة للدورة الشهرية تلبى معايير أسفير ووفقاً لتصورات الجودة من قبل السكان المستهدفين*	الجودة
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يعرفون كيفية الوصول إلى منتجات الدورة الشهرية وعلى دراية بممارسات الاستخدام السليم و/أو العناية و/أو التخلص من منتجات الدورة الشهرية	الوعي
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يمارسون نظافة الدورة الشهرية باستخدام منتجات الدورة الشهرية، وفقاً للاستخدام المبلغ عنه ذاتياً	الاستخدام

## الملحق السادس عشر: مؤشرات المخرجات المُحتملة لتقييم التوافر والوصول والجودة

### مؤشرات الإخراج المتوفرة

لتقييم التوافر، يوصى بقياس المخرجات باستخدام ثلاثة أنواع من المعلومات:

تصورات البائعين أو مقدمي الخدمات

تصورات السكان المستهدفين

بيانات السوق

لكل نوع من أنواع المعلومات هذه، يمكن للبرنامج الاختيار من قائمة المؤشرات الممكنة.

### تصورات البائعين أو مقدمي الخدمات:

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
النسبة المئوية للمتداولين الذين أبلغوا عن زيادة في الأعمال مقارنة بتوقعاتهم بسبب مشاركتهم في برنامج القسائم	مقابلات مع التجار	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل لاحظت زيادة في الأعمال التجارية منذ المشاركة في برنامج القسيمة بسبب مشاركة عمك في البرنامج؟</li> <li>إلى أي مدى زاد عمك التجاري مقارنة بتوقعاتك نتيجة المشاركة في برنامج القسائم؟</li> <li>يجوز استخدام مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط لقياس الرضا على طول طيف من "انخفاض الأعمال التجارية بشكل ملحوظ" إلى "زيادة الأعمال بشكل ملحوظ".</li> </ul>
نسبة التجار (المدعومين) ومقدمي الخدمات الذين يفيدون بالاستفادة من أنشطة دعم السوق	مقابلات مع التجار	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل أنشطة الدعم المختلفة التي حصل عليها المتداول مناسبة لأعماله؟</li> <li>كيف أفادت تلك الأنشطة الأعمال؟</li> <li>هل كانت هناك أي عواقب سلبية نتيجة المشاركة في البرنامج؟</li> <li>هل يشعرون أنهم أفضل استعدادًا للتعامل مع التغييرات في الأسواق بسبب حالات الطوارئ؟</li> <li>هل زادت خدمات الدعم المقدمة (في رأيهم) من معارفهم ومهاراتهم في إدارة الأعمال، وكيف؟</li> </ul>
النسبة المئوية للمتداولين الذين أبلغوا عن رضاهم عن مشاركتهم في البرنامج	مقابلات مع التجار	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل أنت راضٍ عن مشاركة عمك في البرنامج؟</li> <li>لماذا أنت راضٍ أو غير راضٍ؟</li> <li>يمكن استخدام مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط لقياس الرضا على طول نطاق من "غير راضٍ جدًا" إلى "راضٍ جدًا".</li> </ul>

## تصورات السكان المستهدفين:

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
النسبة المئوية للأسر التي أبلغت عن العثور على [صابون] متوفر من البائعين	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات النوعية</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل الصابون متاح للشراء من البائعين (في سوق قريب)؟</li> </ul>
النسبة المئوية للأسر التي أبلغت عن توفر خدمات [تفريغ المراحيض] (في غضون أسبوعين من طلب الخدمة)	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات النوعية</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل تقوم جهات تفريغ المراحيض بأداء الخدمات في غضون أسبوعين من طلب الخدمة؟</li> </ul>
متوسط المدة التي تكون فيها [عبوات معالجة المياه] غير متوفرة لدى تجار التجزئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات النوعية</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل عبوات معالجة المياه غير متوفرة على الإطلاق لشرائها من تجار التجزئة؟</li> <li>ما هي المدة التي لا تتوفر فيها عبوات معالجة المياه عادة؟</li> </ul>
نسبة السكان المُستهدفين الذين يرضون عن توافر خدمات [إمدادات المياه]	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات النوعية</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل أنت راضٍ عن توافر خدمات إمدادات المياه؟</li> <li>يمكن استخدام مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط لقياس الرضا على طول نطاق من "غير راضٍ جدًا" إلى "راضٍ جدًا".</li> </ul>

## بيانات السوق

في نهاية المطاف، من الممكن قياس التغيرات في التوافر وفقاً لبيانات مراقبة السوق. تمت مناقشة مراقبة السوق في **الفصل الخامس**. يتم إعطاء مثال هنا على جمع بيانات مراقبة السوق لأحواض المراهيض. المنتجات التي يتم قياسها في مراقبة السوق:

### أحواض المراهيض

- عدد التجار الذين يزودون [أحواض المراهيض] بالمواصفات المُتفق عليها في البرنامج
- حجم [أحواض المراهيض] التي يزودها تجار التجزئة
- سعر [أحواض المراهيض] المباعة لدى تجار التجزئة
- عدد عمال [تفريغ المراهيض] الذين يعملون بدأب
- حجم [أحواض المراهيض] المتبقية في مخزن التاجر
- عدد الأيام اللازمة لإعادة التخزين [أحواض المراهيض]
- النسبة المئوية من تجار التجزئة الذين يعيدون تخزين [أحواض المراهيض] خلال الثلاثين يوماً الماضية
- متوسط مدة عدم توفر [أحواض المراهيض] لدى تجار التجزئة
- عدد أنواع [أحواض المراهيض] المتوفرة لدى تجار التجزئة

تُستخدم البيانات الواردة أعلاه من مراقبة السوق لقياس التغيرات في التوافر:

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
الزيادة في عدد التجار الذين يزودون [أحواض المراهيض] بالمواصفات المُتفق عليها في البرنامج	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بيانات السوق الأساسية</li> <li>• بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن عدد خط الأساس للمتداولين بعدد المتداولين في منتصف الخط أو نهايته
مقدار الزيادة في حجم [أحواض المراهيض] المقدمة من خلال تجار التجزئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بيانات السوق الأساسية</li> <li>• بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن حجم خط الأساس للأحواض المتوفرة (أو المباعة) مع حجم الخط الأوسط أو النهائي للأحواض المتوفرة (أو المباعة)
انخفاض سعر [أحواض المراهيض] التي يبيعها تجار التجزئة أو ظل كما هو	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بيانات السوق الأساسية</li> <li>• بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن السعر الأساسي لأحواض المراهيض بالسعر المتوسط أو النهائي لأحواض المراهيض

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
الزيادة في عدد عمال [تفريغ المرحاض] الذين يعملون بدأب	<ul style="list-style-type: none"> <li>بيانات السوق الأساسية</li> <li>بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن عدد خط الأساس للعمال بعدد العمال في منتصف الخط أو نهايته
زيادة حجم [أحواض المراحيض] التي يحتفظ بها التجار في المخزن	<ul style="list-style-type: none"> <li>بيانات السوق الأساسية</li> <li>بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن حجم المخزون الأساسي بحجم المخزون في منتصف الخط أو نهايته
انخفاض عدد الأيام اللازمة لإعادة تخزين [أحواض المراحيض] أو ظل كما هو	<ul style="list-style-type: none"> <li>بيانات السوق الأساسية</li> <li>بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن بين عدد أيام خط الأساس اللازمة لإعادة التخزين وعدد الأيام في منتصف الخط أو نهايته
النسبة المئوية من تجار التجزئة الذين يعيدون تخزين [أحواض المراحيض] خلال الثلاثين يوماً الماضية	<ul style="list-style-type: none"> <li>بيانات السوق الأساسية</li> <li>بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن النسبة المئوية الأساسية لتجار التجزئة بالنسبة المئوية للخط المتوسط أو النهائي لتجار التجزئة
انخفاض متوسط مدة عدم توفر [أحواض المراحيض] لدى تجار التجزئة بمقدار X أيام	<ul style="list-style-type: none"> <li>بيانات السوق الأساسية</li> <li>بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن مدة خط الأساس لعدم التوفر بمدة منتصف خط عدم التوفر أو نهايته
زيادة عدد أنواع [أحواض المراحيض] التي يوفرها تجار التجزئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>بيانات السوق الأساسية</li> <li>بيانات مراقبة السوق المُحدثة</li> </ul>	قارن عدد خط الأساس لأنواع الأحواض مع عدد خط الوسط أو النهاية لأنواع الأحواض



## مؤشرات الوصول

لقياس الوصول، يوصى بمراقبة المخرجات باستخدام ثلاثة أنواع من المعلومات:

المنتجات التي يتم قياسها في مراقبة السوق:

✓ وصول المبلغ عنها ذاتيًا للسكان المستهدفين.

✓ الإبلاغ عن عقبات الوصول أمام السكان المستهدفين.

✓ قياس القدرة على تحمل تكاليف سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

قد يحدد البرنامج أيضًا مخرجات للوصول إلى الأموال من قبل السكان المستهدفين (في برامج مساعدات النقد والقوائم، على سبيل المثال).

## مستوى الوصول الذي أبلغ عنه السكان المستهدفون:

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين أبلغوا عن الوصول المادي إلى مواقع السوق حيث يتم بيع [الصابون]	مقابلات مع السكان المستهدفين البيانات الكمية	<b>أسئلة مُحتملة:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل تستطيع الوصول إلى السوق لشراء الصابون؟</li> <li>كم يبعد أقرب سوق يمكنك شراء الصابون منه؟</li> <li>كم تستغرق من الوقت للسفر إلى المحلات التجارية حيث يُباع الصابون؟</li> <li>ما هي الأجرة التي تدفعها للوصول إلى هناك؟</li> </ul>
نسبة السكان المستهدفين الذين يرضون بسهولة الوصول لشراء [الصابون]	مقابلات مع السكان المستهدفين البيانات الكمية	<b>أسئلة مُحتملة:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل أنت راضٍ عن طريقة سفرك إلى السوق لشراء الصابون؟</li> <li>هل أنت راضٍ عن طريقة شراء الصابون المريحة؟</li> <li>يمكن استخدام مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط لقياس الرضا على طول نطاق من "غير راضٍ جدًا" إلى "راضٍ جدًا".</li> </ul>
النسبة المئوية للسكان المستهدفين القادرين على الحصول على أموال لشراء [صابون]	مقابلات مع السكان المستهدفين البيانات الكمية	<b>أسئلة مُحتملة:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل لديك القدرة على استخدام وسائل الوصول إلى الأموال أو القوائم بشكل صحيح (مثل الأموال المحمولة والقوائم الإلكترونية) من أجل شراء الصابون؟</li> <li>ملحوظة: هذا السؤال لا يسأل عما إذا كان المستفتى لديه ما يكفي من المال، ولكنه يسأل بدلاً من ذلك عن كيفية وصوله إلى النقد أو القوائم من خلال البرنامج.</li> </ul>

## العقبات التي أبلغ عنها السكان المستهدفون:

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين أبلغوا عن عوائق في الوصول إلى [الصابون] في السوق في آخر 30 يومًا	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات النوعية</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل واجهت عوائق في الوصول إلى الصابون في السوق خلال الثلاثين يومًا الماضية؟</li> <li>يجب إدراج العوائق في جمع البيانات النوعية، انظر المربع أدناه.</li> </ul>
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين أبلغوا عن عوائق في الوصول إلى الأموال أو إجراء المعاملات في آخر 30 يومًا	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات النوعية</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>الأسئلة المُحتملة (اسأل كليهما):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ما التحديات أو العقبات، إن وُجدت، التي واجهتها في الوصول إلى الأموال؟</li> <li>ما التحديات أو العقبات، إن وُجدت، التي واجهتها عند إجراء المعاملات في آخر 30 يومًا؟</li> <li>ينبغي إدراج العوائق في جمع البيانات النوعية، انظر المربع أدناه.</li> </ul>
النسبة المئوية للأسر التي أبلغت عن شعورها بالأمان في الحصول على الأموال والوصول إلى الأسواق لشراء [الصابون]	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات النوعية</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>الأسئلة المُحتملة (اسأل كليهما):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل تشعر بالأمان في أثناء الوصول إلى الأموال؟</li> <li>هل تشعر بالأمان في أثناء دخولك الأسواق لشراء الصابون؟</li> <li>ينبغي إدراج العوائق في جمع البيانات النوعية، انظر المربع أدناه.</li> </ul>

### العوائق

من المهم تحديد العوائق التي تحول دون الوصول إلى جمع البيانات النوعية. يجب أن يبحث فريق البرنامج وزملاؤه في المراقبة والتقييم والمساءلة والتعليم بنشاط عن العقبات المُحتملة التي تحول دون وصول السكان المستهدفين، إما إلى الأموال المدعومة من خلال البرنامج (في حال مساعدات النقد والقسائم)، و/أو سلع وخدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية في السوق. من الممكن تحديد العقبات بالتوازي مع جمع البيانات الكمية، كما هو الحال في المقابلات المنزلية ومن خلال التدريبات التي تهدف تحديدًا إلى استنباط الإبلاغ عن العقبات، كما هو الحال في مجموعات التركيز. ينبغي مراجعة الحواجز مراجعة دورية من خلال فريق البرنامج مع الإجراءات المخطط لها لمعالجتها، بما في ذلك عن طريق تكييف تسليم البرنامج.

## القدرة على تحمل تكاليف سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين أفادوا بأنهم قادرين على دفع ثمن [الصابون] بالأسعار الحالية (بالنظر إلى مبلغ الأموال المقدمة، في مساعدات النقد والقسائم)	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل دفعت مقابل الصابون خلال الـ 30 يومًا الماضية؟</li> <li>ما الثمن (الأسعار) الذي دفعته؟</li> <li>هل لديك القدرة على دفع ثمن الصابون بهذا السعر؟</li> </ul>
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين أفادوا بالرضا عن القدرة على تحمل تكاليف [الصابون]	<ul style="list-style-type: none"> <li>مقابلات مع السكان المستهدفين</li> <li>البيانات الكمية</li> </ul>	<p><b>الأسئلة المحتملة (اسأل كليهما):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل أنت راضٍ عن القدرة على شراء الصابون؟</li> <li>يمكن استخدام مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط لقياس الرضا على طول نطاق من "غير راضٍ جدًا" إلى "راضٍ جدًا".</li> <li>إذا تم توفير التحويلات النقدية، فسيظل هذا السؤال غالبًا لأن التحويل قد لا يغطي ما يكفي لجميع احتياجات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية أو يمكن أن يُطلب من المنتجات خارج السلع المدعومة.</li> </ul>

### مؤشرات الجودة

كما هو الحال مع جميع أنواع البرمجة، ينبغي اتباع المعايير الفنية للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، مثل من خلال أسفير أو تلك التي تحددها المعايير الوطنية. قد يستلزم ذلك مراقبة جودة البضائع المباعة لدى البائعين بموجب برنامج مساعدات النقد والقسائم، أو مراقبة التثبيت الصحيح لمنشآت المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، أو مراقبة الممارسات التي يتبعها مقدمو الخدمات.

يعد وجود نظام قوي لمراقبة الجودة الفنية عنصرًا مهمًا في البرنامج. من المهم أن يحدد البرنامج جميع المعايير الفنية في الاتفاقيات مع الشركات المشاركة في البرنامج.

تعتمد تفاصيل مراقبة الجودة بشكل كبير على المجال التقني للبرمجة.

## جودة سلع أو خدمات المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية:

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
النسبة المئوية [لمنتجات الدورة الشهرية] المباعة لدى البائعين الذين يستوفون الحد الأدنى من المعايير الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>السكان المستهدفين.</li> <li>مقابلات مع التجار أو مقدمي الخدمات</li> <li>مسوحات مراقبة ما بعد التوزيع</li> <li>سجلات التفتيش للسلع أو الخدمات</li> <li>السجلات الفنية</li> </ul>	استخدم قوائم مراقبة البائعين التي تحتوي على الحد الأدنى من المعايير الفنية.
النسبة المئوية من [منتجات الدورة الشهرية] التي يوفرها تجار الجملة لتجار التجزئة الذين يستوفون الحد الأدنى من المعايير الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>السكان المستهدفين</li> <li>مقابلات مع التجار أو مقدمي الخدمات</li> <li>مسوحات مراقبة ما بعد التوزيع</li> <li>سجلات التفتيش للسلع أو الخدمات</li> <li>السجلات الفنية</li> </ul>	استخدم قوائم مراقبة البائعين التي تحتوي على الحد الأدنى من المعايير الفنية.
النسبة المئوية للبائعين الذين يبيعون أنواعًا متعددة من [منتجات الدورة الشهرية]	<ul style="list-style-type: none"> <li>السكان المستهدفين</li> <li>مقابلات مع التجار أو مقدمي الخدمات</li> <li>مسوحات مراقبة ما بعد التوزيع</li> <li>سجلات التفتيش للسلع أو الخدمات</li> <li>السجلات الفنية</li> </ul>	ضع معايير أو أمثلة لتحديد ما إذا كان كل منتج مختلفًا بما يكفي لتصنيفه على أنه "نوع" مختلف
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يشتركون [منتجات الدورة الشهرية] التي تلي الحد الأدنى من المعايير الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>السكان المستهدفين.</li> <li>مقابلات مع التجار أو مقدمي الخدمات</li> <li>مسوحات مراقبة ما بعد التوزيع</li> <li>سجلات التفتيش للسلع أو الخدمات</li> <li>السجلات الفنية</li> </ul>	استخدم قوائم المراقبة التي تحتوي على الحد الأدنى من المعايير الفنية.

المؤشر	مصدر البيانات	التعريفات أو الملاحظات
النسبة المئوية للسكان المستهدفين الذين يشعرون بالرضا عن جودة [منتجات الدورة الشهرية]	<ul style="list-style-type: none"> <li>السكان المستهدفين.</li> <li>مقابلات مع التجار أو مقدمي الخدمات</li> <li>مسوحات مراقبة ما بعد التوزيع</li> <li>سجلات التفتيش للسلع أو الخدمات</li> <li>السجلات الفنية</li> </ul>	<p><b>أسئلة مُحتملة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>هل أنت راضية عن جودة منتجات الدورة الشهرية في السوق؟ (قد يلزم إدراج منتجات محددة أو عرضها على المستجيب).</li> <li>يمكن استخدام مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط لقياس الرضا على طول نطاق من "غير راضٍ جدًا" إلى "راضٍ جدًا".</li> </ul>
النسبة المئوية لشاحنات صهاريج المياه التي تنقل المياه في حاويات معتمدة تُلبي الحد الأدنى من المعايير الفنية	<ul style="list-style-type: none"> <li>السكان المستهدفين.</li> <li>مقابلات مع التجار أو مقدمي الخدمات</li> <li>مسوحات مراقبة ما بعد التوزيع</li> <li>سجلات التفتيش للسلع أو الخدمات</li> <li>السجلات الفنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>استخدم سجلات قوائم المراجعة التي تحتوي على الحد الأدنى من المعايير الفنية.</li> </ul>
النسبة المئوية للأسر المعيشية التي تحتوي على مياه مخزنة بما يزيد عن 0.2 ملغم لكل لتر من الكلور المتبقي الحر	<ul style="list-style-type: none"> <li>السكان المستهدفين.</li> <li>مقابلات مع التجار أو مقدمي الخدمات</li> <li>مسوحات مراقبة ما بعد التوزيع</li> <li>سجلات التفتيش للسلع أو الخدمات</li> <li>السجلات الفنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>استخدم أدوات مجانية لرصد الكلور المتبقي.</li> </ul>
النسبة المئوية للأسر التي لديها مراحيض مبنية وفقًا للتصاميم المُعتمدة، موقعة من مفتش الموقع	<ul style="list-style-type: none"> <li>السكان المستهدفين.</li> <li>مقابلات مع التجار أو مقدمي الخدمات</li> <li>مسوحات مراقبة ما بعد التوزيع</li> <li>سجلات التفتيش للسلع أو الخدمات</li> <li>السجلات الفنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>استخدم سجلات إتمام التثبيت مع قوائم التحقق الخاصة بالحد الأدنى من المعايير الفنية.</li> </ul>

## الملحق السابع عشر: مثال- تقييم السوق قبل الأزمة في بنغلاديش

مثال: تقييم السوق قبل الأزمة في بنغلاديش<sup>73</sup>

### نبذة:

تتأثر منطقة غايباندا، الواقعة في شمال بنغلاديش، بشكل مزمن بالفيضانات الموسمية خلال الأشهر بين يوليو وحتى سبتمبر. يسرت منظمة أوكسفام عملية تحليل السوق قبل الأزمة في غايباندا للنظر في سيناريوهات الفيضانات الموسمية والفيضانات الشديدة. سعى التقييم إلى فهم المستويات الحالية لوظائف السوق وتوقع كيفية استجابة الأسواق بعد حدوث الصدمة. تم استخدام هذا في خطط التأهب والطوارئ من خلال توجيه تصميم التدخلات المناسبة للاستجابة لحالات الطوارئ، وكذلك التوصية بإجراءات التخفيف التي يتعين تنفيذها قبل حدوث الصدمة. تضمنت أنظمة السوق المهمة التي تم اختيارها فيما يخص تحليل السوق قبل أزمة صابون الاستحمام والغسيل، ومحلول معالجة الجفاف عن طريق الفم (ORS)، ومنتجات الدورة الشهرية (قمائش قطني ومناديل صحية)، وحاويات المياه، وأواح وحلقات المراحيض الخرسانية.

### النتائج:

أظهر التقييم أن جميع العناصر التي يتم تقديمها عينيًا عادةً من خلال الجهات الفاعلة في الإغاثة في أثناء حالات الطوارئ الناجمة عن الفيضانات متوفرة بالفعل بكميات كافية داخل السوق المحلية، وجميع المنتجات التي يتم شراؤها بانتظام من خلال السكان المستهدفين. خلال فترات الفيضانات، يتحسن بالفعل وصول السكان المستهدفين إلى الأسواق. لم يتم العثور على العقبات بوجود نقص في المواد في السوق، بل هو نقص في القوة الشرائية على مستوى الأسرة في أثناء الفيضانات، بسبب نقص الدخل الموسمي. أبرزت المناقشات مع المجموعات المستهدفة أن الطريقة المفضلة ستكون نظام القسيمة، إذ ستقتصر القسيمة على اختيار المنتجات المعتمدة مُسبقًا. تمت التوصية بتطوير سلة من سلع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية الأساسية لتحديد قيمة القسائم التي ستقودها مجموعة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والتي يتبناها جميع أصحاب المصالح في استجابة المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية.

وقد وجد أيضًا أن توفير المراحيض العينية كإجراء ما بعد الطوارئ، وهو نشاط نموذجي بين الجهات الفاعلة في مجال الإغاثة، يخلق سوقًا موازية لا تعالج القضايا الأساسية المتعلقة بالتغطية غير الكافية للصرف الصحي. في وقت التحليل، كان العديد من الجهات الفاعلة في مجال التنمية في طور إدخال برامج تسويق الصرف الصحي، بهدف توفير خيارات تمويل ميسورة التكلفة ودعم للفقراء على وجه التحديد للمراحيض المنزلية. وبالتالي، كانت التوصية بأن أي تدخلات صحية بعد الطوارئ يجب أن تهدف إلى ربط المستفيدين المستهدفين بهذه البرامج، بدلًا من توفير المعدات العينية. في المناطق التي لا توجد فيها هذه البرامج، تمت التوصية بأن تهدف الجهات الفاعلة في مجال الإغاثة إلى توفير مواد الصرف الصحي من خلال السوق المحلية، مثل قسائم السلع مقابل التكلفة الكاملة أو الجزئية لبناء المراحيض. أظهر التحليل أن الجهات الفاعلة في مجال المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية يمكن أن تعمل على دعم شركات الصرف الصحي الصغيرة في تطوير تصاميم مراحيض منخفضة التكلفة تكون مناسبة في المناطق المعرضة للفيضانات. عند إشراك بيئة السوق، أوصى التحليل بالعمل مع الحكومة المحلية لضمان تلبية الحد الأدنى من معايير الجودة لمنتجات المراحيض من خلال الجهات الفاعلة في السوق.

## الملحق الثامن عشر: أنشطة إدارة معلومات قطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

نعرض فيما يلي ملخصاً لأنشطة إدارة المعلومات الخاصة بقطاع المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية، والتي عادة ما يقوم بها مسؤول إدارة المعلومات (IMO):

### أنشطة مسؤول إدارة المعلومات الخاصة بالمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية

متطلبات	النشاط
تغطية التتبع للمياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية مساعدات التقديرات والقوائم	جمع البيانات من خلال 4Ws، وتوثيق الوكالات التي تجري أنواع البرمجة القائمة على السوق في أي مواقع.
تحديد الفجوات أو الازدواجية في التغطية	مشاركة المعلومات، بما في ذلك من خلال لوحات المعلومات والخرائط، حول تدخلات البرمجة القائمة على السوق إلى المياه والتدابير الصحية والنظافة الشخصية والشركاء الآخرين. الاحتفاظ بقاعدة بيانات الشركاء ونقاط الاتصال مع تفاصيل الاتصال الخاصة بهم.
دعم مراقبة المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض	تحديد احتياجات المراقبة ومتطلبات المعلومات الخاصة بالمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض التي أنشأتها مجموعات العمل النقدية والمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.
دعم التنسيق الفني	الاحتفاظ بقاعدة بيانات للوكالات التي تنفذ برنامج البرمجة القائمة على السوق حسب النوع وتقديم تحليل لأنواع التدخلات التي يقوم بها القطاع. تبادل المعلومات مع مجموعات العمل الفنية لبناء القدرات ومبادرات تطوير الأدوات.
قياس التقدم مقابل الأهداف	نشر المؤشرات وجمع التقارير حول المؤشرات، على النحو المتفق عليه من خلال القطاع.

## الملحق التاسع عشر: مسؤوليات مجموعة العمل النقدية- مثال على اختصاصات البلد

ملخص اختصاصات مجموعة العمل النقدية العراق 74

### المعلومات الأساسية

تم إنشاء مجموعة العمل النقدية للعراق في أغسطس 2014 بعدها مجموعة العمل الفنية ضمن مجموعة التنسيق بين المجموعات (ICCG) لضمان تنسيق تدخلات دول المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في العراق واتباع منطق ونهج مشترك. يحضر مجموعة العمل النقدية بنشاط أكثر من 20 عضوًا، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة والجهات المانحة. وترأس المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مجموعة العمل ويشارك في رئاستها "فيلق الرحمة". تقدم مجموعة العمل النقدية تقاريرها إلى الفريق القطري الإنساني من خلال مجموعة التنسيق بين المجموعات. كما قامت مجموعة العمل النقدية بتنشيط اثنين من فرق العمل الفنية:

- فريق عمل الاستهداف والضعف (TVTF)
- فريق عمل مراقبة السوق والأسواق (MMTF)

يتم استدعاء فرق العمل هذه على أساس مخصص لتقديم المشورة لمجموعة العمل النقدية بشأن مسائل تقنية محددة، مثل:

- مبلغ سلة الحد الأدنى من الإنفاق،
- تحديث الأدوات الفنية لتقييم السوق ومراقبة الأسعار،
- مراجعة أدوات تقييم الأسرة،
- ومعايير الضعف للأهلية للمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض.

تنسق مجموعة العمل النقدية بشكل وثيق مع REACH من أجل التقييم السريع المشترك للأسواق (JRAM) والمبادرة المشتركة لمراقبة الأسعار (JPMI).

### الهدف

يتمثل الهدف العام لمجموعة عمل المجتمعات للعراق في تقديم منصة فنية لتعزيز التنفيذ المنسق والمتسق لبرامج المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض والتدخلات القائمة على النقد القطاعي، مع تعزيز الجودة في تصميم وتنفيذ برامج النقد والقوائم خلال الاستجابات الإنسانية للعراق. يركز عمل مجموعة العمل النقدية على المبدأ الأساسي المتمثل في أن المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض هي جزء من الاستجابة الإنسانية وتهدف إلى دعم الأسر الأكثر ضعفًا لتلبية احتياجاتهم الأساسية، وبالتالي تعزيز قدراتهم على الوصول إلى الحقوق والخدمات. تعمل مجموعة العمل عبر المجتمع أيضًا كدعم فني للتدخلات القطاعية القائمة على النقد والتي تغطي مجموعة متنوعة من البرامج (بما في ذلك القوائم والتدخلات القائمة على النقد غير المشروطة والمشروطة).



## المهام المحددة لمجموعة العمل النقدية هي:

- 1 **تأييد ودعم تطوير المواقف والسياسات المشتركة حول التدخلات القائمة على النقد ضمن التخطيط الإنساني**  
بناء على تحليل البيانات وتنفيذ البرامج، وتطوير المواقف والسياسات المشتركة المتعلقة ببرمجة تحويل النقد والقوائم؛ وصياغة إستراتيجية ودفاع المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض وتطوير فصل المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في خطة الاستجابة الإنسانية؛ ودعم تطوير إستراتيجية استجابة قائمة على النقد ضمن خطة الاستجابة الإنسانية وخطط الطوارئ؛ وقيادة مجموعة العمل النقدية في عمليات التمويل الجماعي الإنساني وتطبيقات الصندوق المركزي لمواجهة الطوارئ.
- 2 **ضمان تنسيق برامج المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض**  
توحيد ومواءمة وتعزيز استخدام آليات تسليم النقد والقوائم من خلال التنسيق وتبادل المعلومات ونشرها؛ وتنسيق المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض في جميع أنحاء العراق، بما في ذلك التمثيل في مجموعة التنسيق بين المجموعات ودعم مجموعات عمل المجتمعات المحلية الفرعية، عند الحاجة إلى ذلك. وضع معايير لإدارة المعلومات، بما في ذلك 4WS/3، ومعلومات النشاط، ومراقبة ما بعد التوزيع، ومنتجات مجموعة العمل النقدية العادية (الخرائط، ولوحات المعلومات، وما إلى ذلك)؛ حسب الاقتضاء؛ والانخراط في إدارة البيانات لدعم تنسيق الأنشطة وتجنب الازدواجية؛ والدعم في تحليل البيانات لتقييم تأثير التدخلات القائمة على النقد في العراق.
- 3 **ضمان تنسيق المعايير والممارسات**  
وضع معايير وأساليب مشتركة لضمان اتباع نهج فعالة ومتكاملة في برمجة تحويل النقد والقوائم؛ ودعم تطوير واعتماد أدوات مشتركة للتقييم والاستهداف ورصد ما بعد التوزيع؛ وضمان التماسك والامتثال للأولويات الإستراتيجية لخطة الاستجابة الإنسانية. دعم التكتلات أو القطاعات في اختيار وتصميم واستخدام خيارات النقد أو القوائم المناسبة للاستجابة للسكان المتأثرين بالنزاع (النازحون والعائدون والمجتمعات المضيفة وما إلى ذلك)؛ وتطوير وتحديث منتجات توجيهية للجهات الفاعلة النقدية في المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، بناءً على الخبرة الحالية وأفضل الممارسات.
- 4 **تعزيز الإدماج وبناء القدرات للشركاء الجدد في تنفيذ المساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض والبرمجة القائمة على النقد، مع التركيز بشكل خاص على المنظمات غير الحكومية الوطنية**  
دعم مبادرات بناء القدرات للشركاء الجدد والمنظمات غير الحكومية الوطنية بشأن الأهداف الإستراتيجية للمساعدات النقدية الإنسانية متعددة الأغراض، وتقارير معلومات النشاط، وأدوات مجموعة العمل النقدية المعتمدة. الاتصال بـ REACH لدعم بناء القدرات على التقييم السريع المشترك للأسواق والمبادرة المشتركة لمراقبة الأسعار.
- 5 **تعزيز الروابط والتنسيق مع آليات الحماية الاجتماعية الحكومية**  
متابعة الروابط بين الاستجابات القائمة على النقد في البرامج الإنسانية وشبكات الأمان الاجتماعي الوطنية، وتحديثاً من خلال إقامة حوار تقني مع وزارة العمل والشؤون الاجتماعية.

## الملحق العشرون: برمجة المساعدات النقدية والقسائم لمنتجات الدورة الشهرية

تشمل الاعتبارات الرئيسية لتوفير منتجات الدورة الشهرية من خلال مساعدة مساعدات النقد والقسائم ما يلي:

### الاختيار المستنير:

من خلال التوزيعات العينية، تُلزم النساء والفتيات باستخدام نوع واحد من منتجات الدورة الشهرية. ومع ذلك، تختلف التفضيلات من شخص إلى آخر وقد تتأثر بالعمر ومعرفة المنتجات المتاحة. أصبح لدى الجهات الفاعلة الإنسانية الآن إمكانية تقديم مجموعة من المنتجات عالية الجودة التي توفرها الجهات الفاعلة في السوق، والتي تخضع لمواصفات الجودة العالمية (التي طورها صندوق الأمم المتحدة للسكان واليونيسيف والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)، بما في ذلك الفوط التي يمكن التخلص منها والفوط القابلة لإعادة الاستخدام وأكواب الحيض والسدادات القطنية (طُورت في عام 2021). إذا تم تصميم برامج مساعدات النقد والقسائم بشكل صحيح، فيُحتمل أن تقدم للأفراد مجموعة مختارة من منتجات الدورة الشهرية. ويتطلب ذلك التعاون مع الجهات الفاعلة في السوق لضمان توفر مجموعة متنوعة وجودة من المنتجات. يعني الاختيار المستنير أيضًا إخطار المستخدمين المستهدفين بتوفر جميع أنواع المنتجات، وكيفية عملها وأين يمكنهم الوصول إليها، لتمكين اتخاذ قرار مستنير.

### توفر مجموعة متنوعة من العناصر عالية الجودة

من خلال البرمجة القائمة على السوق، يمكن للجهات الفاعلة الإنسانية المشاركة في أنشطة تشكيل السوق التي تسرع وصول السوق إلى منتجات الدورة الشهرية من خلال ربط تجار التجزئة المحليين وتجار الجملة بمصنعي منتجات الدورة الشهرية. يؤدي ذلك إلى زيادة جودة وتنوع منتجات الدورة الشهرية المتاحة للمستخدمين والمجتمع المضيق في أثناء إدراج تدخل البرمجة القائمة على السوق وبعده.

### عقبات الوصول

قد يحد توفير منتجات الدورة الشهرية من خلال مساعدات النقد والقسائم من الوصول إلى المنتج للنساء وخاصة المراهقات، عندما لا يدرك الرجال أو غيرهم من مقدمي الرعاية في الأسرة احتياجاتهم أو يقللون من أولوياتها (لمجموعة من الأسباب المختلفة). غالبًا ما يكون الحيض من المحرمات، لذلك نادرًا ما تتم مناقشته؛ أو الطريقة التي تتدبر بها النساء والفتيات الدورة الشهرية والتي تلميها الأعراف الثقافية، دون النظر إلى تفضيلاتهن. قد تؤدي إزالة الوصول المباشر إلى هذه المنتجات إلى خلق المزيد من العقبات التي تحول دون الوصول إليها وتعزيز آليات التأقلم السلبية (مع زيادة مخاطر الصحة الجنسية والإنجابية والعنف القائم على النوع الاجتماعي).

### اعتبارات للمراهقات

يُطرح الوصول إلى المنتجات عبر السوق بعض التحديات الفريدة أمام المراهقات. بسبب العمر وأدوار الجنسين والقيود الثقافية ومخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي وعوامل أخرى يكون لديهم فرص مختلفة أو أقل للوصول إلى السوق بمفردهم. بالإضافة إلى ذلك، فالمراهقات لسن مجموعة متجانسة بينما قد يعيش البعض في أسرة، يمكن أن يتزوج البعض الآخر أو ينفصلون أو غير مصحوبين بذويهم دون وجود امرأة تقدم الرعاية. إذا لم يكن من الممكن الوصول إلى الفتيات المراهقات من خلال مساعدات النقد والقسائم، ففكر في استهداف مقدمات الرعاية وإتاحة منتجات الدورة الشهرية الإضافية في المدارس والمساحات الآمنة للنساء والفتيات والأماكن الأخرى التي تتردد عليها الفتيات.

### من يمكنه بيع منتجات الدورة الشهرية

تفضل النساء والفتيات تلقي أو شراء منتجات الدورة الشهرية من النساء. عند اعتماد إدارة النظافة الشخصية في أثناء الدورة الشهرية في البرمجة القائمة على السوق، يجب فحص البائعين لتحديد الشركات ذات الصلة التي تقودها النساء. إذا لم تُوجد تغطية أو كانت غير كافية للبائعات، فقد يمنع ذلك النساء والفتيات من شراء منتجات الدورة الشهرية.

## كل من تحيض

تعاني معظم النساء من الدورة الشهرية وليس كلهن، وبعض الأشخاص الذين يصابون بالحيض ليسوا نساءً أو غير مُحددin على أنهم نساء. قد يشمل ذلك الأشخاص المتحولين جنسياً أو ثنائيي الجنس. عند تصميم برامج إدارة النظافة الشخصية في أثناء الدورة الشهرية في البرمجة القائمة على السوق، من المهم مراعاة تلك الفئات الضعيفة. قد لا يشعرن بالراحة أو بالأمان عند الكشف عن أنهن يحضن، وبالتالي يمكن استبعادهن من توفير منتجات الدورة الشهرية من خلال مساعدات النقد والقسائم. تتمثل إستراتيجية التخفيف في تضمين إمدادات مجانية إضافية من منتجات الدورة الشهرية في المواقع الرئيسية بما في ذلك المساحات الآمنة للنساء والفتيات أو مرافق الرعاية الصحية.

## تحديات إضافية

كما هو الحال مع المنتجات الأخرى، تؤدي برمجة مساعدات النقد والقسائم لمنتجات الدورة الشهرية إلى تدفق نقدي مفاجئ يمكن أن يكون له عواقب غير مُتوقعة. قد ترتفع أسعار منتجات الدورة الشهرية بشكلٍ مفاجئ إذا لم يتمكن العرض من تلبية الطلب، ما يخلق عقبات أمام الوصول إليها، وقد لا توفر الأسواق المحلية الجودة أو مجموعة متنوعة من منتجات الدورة الشهرية. قبل تقديم مساعدات النقد والقسائم، تأكد من توفر منتجات عالية الجودة واعمل مع تجار الجملة والمصنعين لزيادة توافر أنواع منتجات الدورة الشهرية في السوق.



وَضَعَت بِمَعْرِفَةٍ:



بِدَعْمِ مَنْ:

