NAMATI
INNOVATIONS IN LEGAL EMPOWERMENT

الميسرون المجتمعيون والسعي لتحقيق العدالة

دروس من الأردن في التوظيف والتدريب وجمع البيانات

Produced in Partnership with:

ARDD
النهضة العربية للديمقراطية والتنمية
Arab Renaissance for Democracy & Development

OPEN SOCIETY FOUNDATIONS
المكتب الإقليمي العربي

تمكين TAMKEEN
fields for aid | للدعم و المساندة

مركز العدل للمساعدة القانونية

مقدمة

تم تطوير مشروع التمكين المجتمعي من قِبل منظمة المجتمع المفتوح في الأردن دعماً للجهود الحالية للاستجابة إلى الأزمة السورية واحتياجات اللاجئين والمجتمعات المستضيفة من خلال التمكين القانوني وخدمات العدالة المجتمعية، ويقوم المشروع بدعم كلاً من اللاجئين السوريين والمجتمعات المستضيفة في الأردن للتمكن من فهم واستخدام الأنظمة القانونية والإدارية لإيجاد الحلول الواقعية للمشاكل القانونية والإدارية. خلال المرحلة التجريبية للمشروع، قامت ثلاث منظمات أردنية بالتنسيق لدمج نموذج الميسر المجتمعي في برامجهم الحالية للمساعدة القانونية.

يعد الميسرون المجتمعيون الحلقة الأولى في نظام العدالة، وتم تعيينهم من داخل المجتمعات التي يعملون بها ويدعمهم فريق عمل يتكون من إداريّ المشروع ومحاميين.

يستخدم الميسرون المجتمعيون المعارف الأساسية للقانون والإراءات الإدارية وكم من المهارات التي ستساعدهم في القيام بعملهم من أجل مساعدة المستفيدين للوصول إلى العدالة، بما في ذلك إجراء التوعية المجتمعية وتقديم المعلومات ومرافقة المستفيدين إلى مراكز حكومية معينة، وإحالة قضايا إلى المحاميين ومقدمي الخدمة الآخرين وجمع المعلومات من المستفيدين وتسجيل شكواهم التي ستساهم لاحقاً في دعم جهود كسب التأييد. يستطيع الميسرون المجتمعيون التعامل مع مسائل قانونية بمواضيع متعددة. في هذا المشروع.

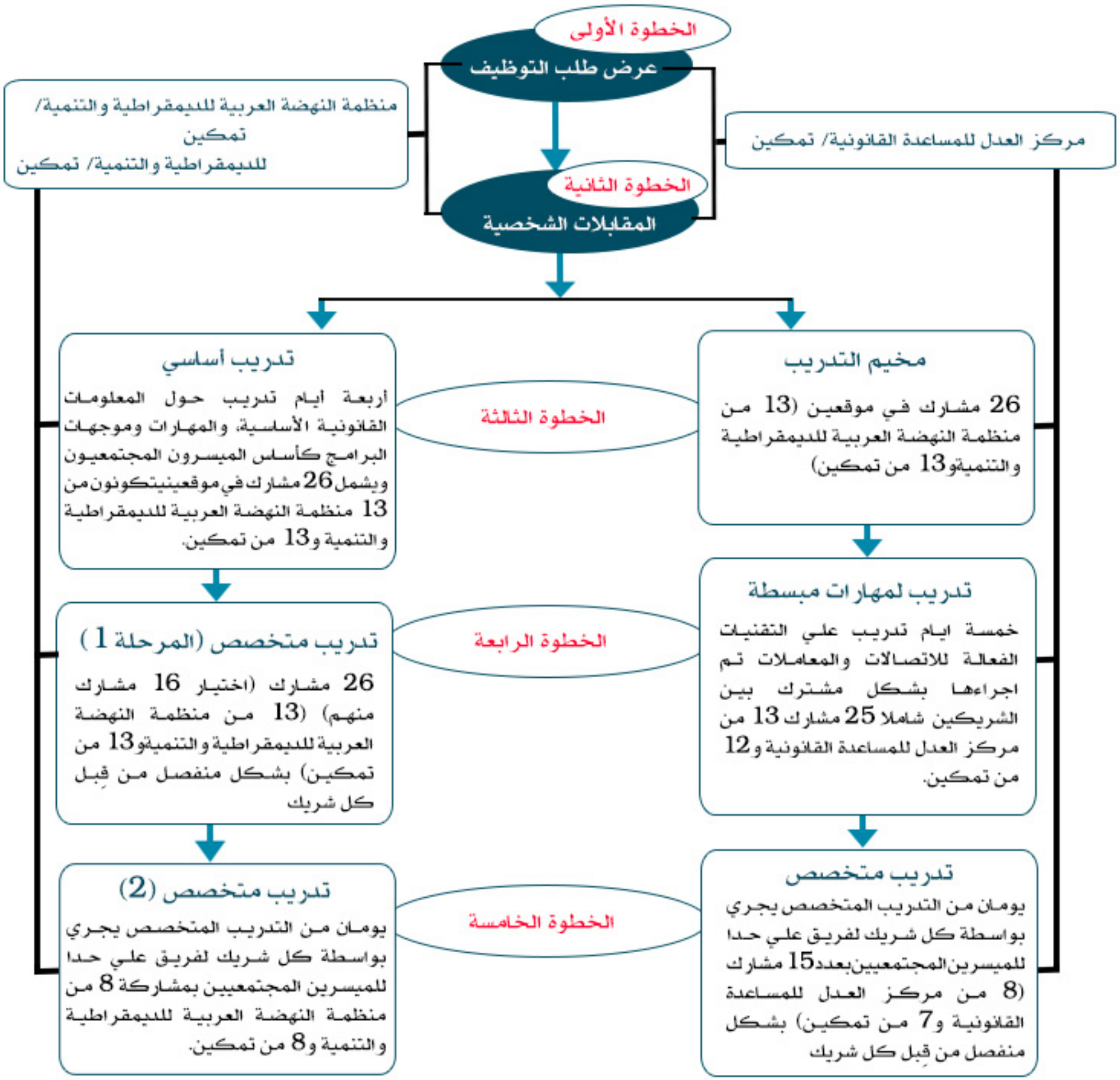
اختارت كل منظمة من المنظمات الشريكة التركيز على المسائل القانونية التي تمثل الاحتياجات الملحة للمجتمعات المستهدفة والمتلائمة مع أهداف ورؤية المنظمة (انظر الصندوق رقم 1)، كما قامت هذا المنظمات الشريكة بتوظيف ميسرين مجتمعين من كلا الجنسيتين الأردنية والسورية.

الشركاء المنفذون والمواضيع التي يتم

- مركز العدل للمساعدة القانونية: الوثائق المدنية، وقانون الأسرة، وقضايا الإيجار من بين الأمور الأخرى.
- منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية: الحق في الرفاهية من خلال التعليم.
- مركز تمكين للدعم والمساندة: قانون العمل والحق في العمل.

-

الجمع بين عملية التوظيف والتدريب



الجمع بين عملية التوظيف والتدريب الهيكل

فيما يتعلق بالمشروع التجريبي، قام الشركاء المنفذون الثلاثة بإدماج العملية التدريبية خلال عملية التوظيفمن أجل تقييم مهارات وقدرات المرشحين. كانت الخطوة الأولى من عملية التوظيف متمثلةفي تقديم الطلبات للمشاركة في المشروع المتمثلة في استمارة التقديم أو السيرة الذاتية أو كلتاهمامن أجلتطوير قائمة نهائية بأسماء المرشحين المؤهلين لإجراء مقابلات شخصية معهم، ثم ينتقل المرشحون الذين اجتازوا المقابلات إلى المرحلة التالية من عملية التوظيفوهيالمشاركة في الدورات التدريبية

التفاعلية.

قام المقيمون بمراقبة وتقييم المرشحين خلال أنشطة التدريب الأساسية، وبناءً على هذا تم اختيار المرشحين الذين سينتقلون إلى مرحلتي التدريب التخصصي والتوظيف بعد انتهاء العملية التدريبية(انظر الشكل رقم 1).

تقييم المرشحين

اتفق الشركاء الثلاثة على معايير توظيف أساسية مشتركة والتي يمكن تغييرها حسب الحاجة (انظر الصندوق رقم 2). قام الشركاءبتقييم المرشحين بناءً على هذه المعايير خلال مراجعةاستمارات طلب التقدم إلى المشاركة في المشروع والمقابلة الشخصية، ثم تم التقييم الثاني بناءً على معايير معينة أثناء المعسكر التدريبي والجلسات التدريبية الأساسية.استخدم الشركاء نموذجاً لإجراء هذه التقييمات؛ فعلى سبيل المثال، اختار مركز العدل للمساعدة القانونية إنشاء نموذج تقييم لتحديد وتخصيصعددأقصىمن النقاط المحتملة لكل معيار تقييمي، واجتمع فريق المشروع لمناقشة هذه المعايير ووضع مجموعة من التمارين التي تساعد في تحديد سلوكات ومهارات المرشحين المراد تقييمها.

في المعسكر التدريبي، قام المدربون بتقسيم المرشحين وتوزيعهم على طاولات بوجود مقيّم واحد لكل طاولة، مع تأكد المدربون أن كل مجموعة تتضمن النساء والرجال ومن مختلف الجنسيات حتى يتمكن المقيم من الإشراف على استجابة المرشحين لديناميكيات المجموعة، في حال تم عرض آراءً اجتماعية سياسية متعلقة بدور الميسر المجتمعي.

من أجل تقييم التفكير المنطقي والمهارات التحليلية، قام مدربو مركز العدل للمساعدة القانونية أولاً بعقد جلسة حول المعلومات القانونية الأساسية في بعض المجالات/المواضيع التي سيعمل عليها الميسرون المجتمعيون، ثم طرحوا قضية بسيطة وطرحواأسئلة على المرشحين؛ مثل، أهذه قضية اتجار؟ أو أهذا استغلال؟ وكيف يمكن حل هذه القضية؟، تمت مناقشة كل حالة من الحالات من قِبل المرشحين والمقيّمين ومن ثم إجراء التقييم لكل مرشح بشكل سرّي، وبالإضافة إلى ذلك تم قياس مدى استفادة كل مرشح من المعلومة القانونية الجديدة التي حصل عليها وكيفية استخدامها في تحليل الحالة التي عُرضت عليهم، كما قام المقيّمون بمراقبة ما إذا كان المرشح يساعد أعضاء فريقه أم يعطي الأولوية لاستعراض المعلومات وحسب.

وفي تمرين آخر، كان على المرشحين تقديم عرض عن التحديات التي واجهتهم وكيف تعاملوا معها وإن كانوا يشعرون بالرضى أم لا للتعامل معها بهذه الطريقة، أعطت هذه الجلسة الفرصة للجميع لإثبات مهاراتهم في تقديم المعلومات وعرضها وإعطاء المقيّمين لمحة حول عملية التفكير للميسرين المجتمعيين المحتملين؛ ما التحدي الذي اختاروه؟ وكيف تعاملوا معه؟ وإن خلقواالتعاطف في نفس المستمع؟، في بعض المجموعات بعد أن قام أول ميسر مجتمعي مرشح بتقديم عرض عن التحدي الذي واجهه في اختبار الثانوية العامة اختارت الأغلبية التحدث عن التحدي ذاته، ونتيجة لهذا وجد فريق المشروع أن المرشحين الذين قاموا بتقديم عرض حول تحدٍ مختلف يمتلكون تفكير مستقل ومبدع.

ساعدت المناقشة الفورية في الكشف عن وجهات النظر السياسية والاجتماعية للمرشحين والتي قد تؤثر في عملهم. قد يطرح المدرب سؤالاً؛ من المسؤول عن رعاية السوريين المتضررين من الحرب؟، فسلّطت النقاشات التي حدثت في كل مجموعة الضوء على سلسلة من الآراء؛ "الحكومة السورية، فلماذا ينبغي على الأردن الاستجابة إلى احتياجاتهم؟"، "المجتمع الدولي"، "العالم بأجمعه"، يمكن أن تشير إجابات المرشحين ما إن كانوا يناسبون الدور الذي يتطلب الانفتاح والقدرة على التفاعل مع مختلف الجماعات داخل المجتمع.

كانت مرونة التدريب هامة في معسكر التدريب، فعندما لم تتمكن المقيّمة من معرفة النية وراء تعقيبات المرشح المتعلقة بالنوع الاجتماعي طلبت من المدرب بشكل سري أن يسرد قصة تتضمن عنصر النوع الاجتماعي على نحو أكثر وضوحاً، وبعد المناقشة تبين أن المرشح لديه تحيز سلبي تجاه النوع الاجتماعي والذي تم إدراجه في تقييمه.

دروس فيما يتعلق بعمليتي التوظيف والتدريب

وجد الشركاء أن الجوانب الإيجابية لعمليتي التوظيف والتدريب المشتركة تفوق بشكل كبير الجوانب السلبية المحتملة، وعلى خلاف عملية التوظيف التقليدية التي تعتمد بشكل رئيسي على المواد المكتوبة والأداء في المقابلة الشخصية، فإن إجراء عمليتي التوظيف والتدريب معاً سيمكّن فِرق المشروع من فهم جميع الميسرين المجتمعيين المرشحين بشكل أعمق من خلال الإشراف عليهم أثناء العمل، ولاحظت الفِرَق عندما قام الميسرون المجتمعيون المرشحين بمعالجة المشاكل وتطبيق مهاراتهم والتفاعل مع مختلف الأشخاص ضمن المجموعة، ومن خلال هذه الطريقة تم الكشف بسهولة عن السلوكات والتحيزات على خلاف الاعتماد على المقابلة الشخصية وحسب، كما أن المشاركة في التدريب كجزء من عملية التوظيفسمحت للميسرين المجتمعيين إثبات أنهم يتناسبون مع الفريق، وما إن كان ذلك يتماشى مع اهتماماتهم، فعلى سبيل المثال في حال انسحاب أحد المرشحين على إثر خلاف مع مشارك آخر، بالإضافة إلى ذلك يمكن من خلال تدريب عدد أكبر من الميسرين المجتمعيين لكسب المعلومات القانونية والمهارات الأساسيةأن يسهل عملية التوظيف في حال ارتفاع معدل انسحاب الميسرين المجتمعيين من المشروع أو الحاجة إلى التوسع بشكل كبير فيه.

مع أن الجوانب السلبية قليلة، فهناك أمران يتعلقان بعمليتي التوظيف والتدريب ويجب أخذهما بعين الاعتبار ؛ أولاً، إن العملية تستغرق وقتاً وتتطلب مواردا، ويجب على فِرق المشروع التخطيط على الأقل لعقد جلستيّ تدريب؛ الأولى جلسة أساسية لتقييم المرشحين والثانية لترسيخ المعرفة والمهارات لدى الميسرين المجتمعيين الذين تم توظيفهم، ثانياً، كان بعض الميسرون المجتمعيون المرشحين يشعرون بالارتباك لحضورهم التدريب أو المقابلة الشخصية،فحاولت منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية تفادي هذا الارتباك من خلال التوضيح منذ البداية لمرشحيهم أن الاختيار المبدئي كان من أجل المشاركة في التدريب الأساسي فقط، وأنه بناءً على التقييم بعد عملية التدريب سيتم الاختيار النهائي للميسرين المجتمعيين للمشاركة في المشروع، حيث سيكون علىفِرق المشروع إيجاد طريقة لإدارة التوقعات والتوازن بين جوانب عمليتي التدريب والتوظيف.

طرق التدريبالفعّالة

بعد مرور عدة أشهر من العمل في أدوارهم الجديدة، أفاد الميسرون المجتمعيون أن برنامج التدريب، ومن ضمنه التدريب الذي تلقوه خلال عملية التوظيف وبعده، كان فعالاً في تزويدهم بالمعرفة والمهارات التي يحتاجونها في عملهم،ومن وجهة نظرهم أنّ أكثر طرق التدريب تأثيراً كانت التفاعليةمنها وأن يُطلب منهم ممارسة المهارات أو تطبيق المعرفة القانونية والموضوعية التي اكتسبوها حديثاً. فيما يلي بعض التمارين والأساليب الأكثر أهمية

تبسيط المحتوى القانوني (التدريب القائم على

أوجد فريق تمكين للدعم والمساندة تمريناً تدريبياً فعّالاً لتبسيط المحتوى القانوني؛ بعد أن أصبح الميسرون المجتمعيون ملمّين ببعض المفاهيم القانونية العامة والقوانين الخاصة المتعلقة بمجالات التركيز الموضوعي لمركز تمكين للدعم والمساندة، تم الطلب من الميسرين المجتمعيين أن يقدموا شرحاً للقانون باستخدام مصطلحات بسيطة يفهمها أي شخص، وكان على الميسر المجتمعي في حال استخدم خلال تقديم عرضه مصطلح قانوني واحد إعادة تقديم العرض من جديد، فأجبرت هذه الطريقة الميسرين المجتمعيين على تعلم القانون بشكل تام واختبار لغتهم بدقة وإيجاد القدرة على مشاركة معرفتهم بفاعلية مع المجتمعات المستهدفة.

أنشأ الميسرون المجتمعيون أثناء التمرين مستنداً مشتركاًيتضمن أفضل الكلمات المبسطة لتعزيز التناسق في أنشطتهم المتعلقة بزيادة الوعي، ومع بدء عمل الميسرين المجتمعيين استمروا في التعاون على فهم وتبسيط القانون من خلال استخدام غوغل لمشاركة المستندات المهمة حيث ساهم ذلك في وضع الأسئلة التي واجهتهم في الميدان من خلال هذا المستند المشترك، مما أدى إلى تشكيل أساساً للنقاشات في اجتماعات الميسرين المجتمعيين الشهرية.

السيناريوهات وأداء "المجادل الشكلي/محامي الشيطان" (التدريب القائم على المهارات)

حالما تحقق لدى الميسرون المجتمعيون أساساً متيناً من المعرفة القانونية، قام فريق تدريب مركز تمكين للدعم والمساندة بطرح تحدٍ جديد للميسرين المجتمعيين؛ في الجلسات القائمة على السيناريو، طلب فريق التدريب من كل ميسر مجتمعي تجهيز عرض حول قضية قانونية معينة، وقام الميسرون المجتمعيون بتقديم العرض أمام المجموعة كما لو كانوا جزءاً من المجتمع المستهدف. اتخذ فريق التدريب والميسرون المجتمعيون الآخرون أدواراً مختلفة كجزء من المستمعين؛ على سبيل المثال، خلال إحدى العروض يمكن أن يكون المدرب فظاً ويطرح أسئلة ليست لها علاقة بالموضوع أو يشتت انتباه المشاركين الآخرين، وخلال جلسة أخرى قد يعترض المدرب أو يرفض المعلومات التي تضمنها الميسر المجتمعي في عرضه أو يسأل كيف يمكن اعتبار هذا ذا صلة بحياتهم الشخصية، قد يكون ميسر مجتمعي آخر ملتهٍ باستخدام هاتفه المحمول خلال العرض، وكان على الميسر المجتمعي في كل سيناريو معرفة كيفية الاستجابة ضمن المجموعة وإعطاءهم تجربة واقعية في أساليب التيسير، تتضمن كيفية التعامل مع مختلف أنواع المشاركين والأسئلة والعقبات التي قد يواجهونها في الميدان.

وجهات نظر الميسر المجتمعي

- يقول الميسرون المجتمعيون، عند الرجوع للفترة التجريبية، إنهم صادفوا مشاكل في الميدان تعكس السيناريوهات التي تناولوها في التدريب، فشعروا أن التدريب المكثف أعدّهم جيداً للاستجابة
- ذكر أحد الميسرون المجتمعيون أن خلال الدورة التدريبية كان على كل ميسر أن يتكلم عن نفسه لمدة لا تقل عن 15 دقيقة، وأن في ذاك الوقت لم يرَ أحد أي أهمية لهذا التمرين في دور الميسر المجتمعي، لكن لاحقاً أدرك أن هذا التمرين دفعه لتحسين مهارات الاتصال.
- كما أن الميسرين المجتمعيين اعتقدوا أن تدريبهم على المهارات الشخصية مثل فهم أنواع الشخصيات وفهم عواطف الأشخاص كان أساسياً لعملهم المجتمعي.

التوجيه القائم على الملاحظة (الأسلوب التدريجي)

بعد الانتهاء من الجلسات التدريبية في المعسكر التدريبي، قضى الميسرون المجتمعيون التابعين لمركز العدالة للمساعدة القانونية اسبوعاً واحداً في العيادات القانونية للمركز للتوجيه القائم على الملاحظة، خدم الميسرون المجتمعيون في العيادات ضمن مجموعات مكونة من شخصين أو ثلاثة لمراقبة كيفية عمل موظفي استقبال الحالات وكيف يتعامل مدربو التوعية ضمن جلسات المعلومات وكيفيتفاعل الموظفون بمختلف الأدوار مع المستفيدين في الميدان. كانت مرحلة المراقبة أساسية لتعريف الميسرين المجتمعيين الجدد بالخدمات القانونية التي يقدمها مركز العدل للمساعدة القانونية وتعزيز التعلم من ذوي الخبرة في المجال الذي سيغطيه الميسر المجتمعي عما قريب؛ على سبيل المثال، قضاء الوقت مع موظفي الاستقبالسيطلع الميسر المجتمعي على المشاكل القانونية التي يقوم المركز باستقبالها، بالإضافة إلىتقديم النصائح حول كيفية التعامل مع مختلف المشاعر التي قد تنشأ خلال عملية الاستقبال.

البناء المستمر للقدرات

كانت الدورات التدريبية الرسمية فقط الخطوة الأولى لتعزيز المعرفة والمهارات لدى الميسرين المجتمعيين. ضمّن الشركاء الثلاثة التدريب المستمر والتدريب أثناء العمل في مشاريعهم. ويتضمن ذلك ما يلي:

- يتمكن الميسرون المجتمعيونخلال الاجتماعات الدورية (الأسبوعية والشهرية) الخاصة من مشاركة نجاحاتهم وتحدياتهم والعصف الذهني للحلول الجديدة وتلقي مزيداً من التحديثات حول القانون وضمان أن عمليات التواصل والإحالة وتقديم التقارير تخدم صالح الفريق.
- الإشراف على الميسر المجتمعي خلال عمله، على سبيل المثال عندما يتفاعل الميسر المجتمعي مع المستفيدين أو المشاركة في جلسة التوعية وتقديم تغذية راجعة محددة حول نقاط القوة ومجالات التحسين.
- إعطاء الفرصة إلى الميسرين المجتمعيين لحضور الأحداث والدورات التدريبية التي تنظمها الأقسام والوحداتالأخرى في المنظمة.
معاينة وتقديم التغذية الراجعة فيما يتعلق بجمع البيانات والتقارير المكتوبة من قِبل الميسرين المجتمعيين
.
- قام الشركاء بعقد جلسات تدريبية مستمرة وتقديم الدعم المستمر وفقاً للأسئلة التي يتم طرحها في الميدان ورغبات الميسرين المجتمعيين ومجالات التحسين التي تم رصدها خلال عملية الإشراف على عمل الميسرين المجتمعيين.

جمع البيانات ونظم المعلومات

أهمية البيانات

بالنسبة إلى الشركاء الثلاثة، فإن جمع البيانات كان جزءاً لا يتجزأ من المشروعالتجريبي للميسرين المجتمعيين، ويساعد الشركاء الميسرين المجتمعيين في جمع معلومات المشاركين خلال جلسات التوعية والمساعدة المقدمة إلى المستفيدين، مثل توفير المعلومات أو المرافقة، وفي الإحالات إلى المحاميين أو مقدمي الخدمات. استخدم الشركاء هذه البيانات لمساعدتهم في متابعة التقدم، مثل مقارنة المستويات الفعلية للأنشطة في الميدان مع الأهداف الموضوعة في بداية المشروع، فعندما تبين من خلال بيانات جلسات التوعية أن الميسرين المجتمعيين يصلون إلى النساء بشكل أكبر من الرجال، فقام الشركاء بتبادلالأفكار حول إمكانية وصول الميسرون المجتمعيون إلى الرجال في مجتمعاتهم وحشدهم للمشاركة في الجلسات.

كما أن البيانات المتعلقة بالقضايا القضائية التي نقلها أفراد المجتمع إلى الميسرين المجتمعيين، وعدد الإحالات، وعدد المستفيدين من جلسات التوعية ساعدت كذلك الشركاء بإجراء التعديل الذي سيطور المشروع ويزيد أثره الإيجابي، فعلى سبيل المثال خطط بعض الشركاء لزيادة عدد المحامين في المشروع حيث أن البيانات أشارت إلى ازدياد عدد الإحالات القانونية من قِبل الميسرين المجتمعيين في الميدان.
في مراحل مقبلة من المشروع، قد تدعمبيانات عمل الميسر المجتمعي لتطوير السياسات وفقاً للأدلة

تطوير أنظمة مبتكرة جديدة

طور الشركاء الثلاثة أدواتاًمبتكرة لجمع البيانات أثناء المشروع التجريبي للميسرين المجتمعيين، حيث وسعت منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية لمعرفة المزيد عنأثر المشروع واختبار الافتراضات؛ مثل فئات المستفيدين الذين سيستهدفهم الميسرون المجتمعيون، وتجربة أدوات جديدة لجمع البيانات من أجل اكتشاف وإصلاح المشاكل المحتملة في النظام المبتكر قبل توسيع المشروع. وبوجه خاص، أرادت منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية أن تتمكن من تقييم فاعلية الميسرين المجتمعي ينفي جلسات التوعية من خلال فهم التركيبة السكانية للمستفيدين (العمر، والنوع الاجتماعي، والجنسية، إلخ) وأي تقدم في المعرفة بين بداية الجلسة ونهايتها. أنشأ الفريق استبياناً لجمع المعلومات الديموغرافية والملاحظات حول المستوى الحالي للمعرفة حول الأمور القانونية التي تغطيها المنظمة في بداية الجلسة، ومجموعة من الأسئلة ليتم الإجابة عنها بعد انتهاء الجلسة لمعرفة وقياس الزيادة في المعرفة لدى المستفيدين.

اختارت منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية استخدام تطبيق كوبوتولبوكس، من أجل مراقبة جودة تقديم الخدمات. الكوبو هو تطبيق الكتروني يسهل كتابة التقييم والاستبيانات ويستخدم لجمع البيانات وتحليلها، تحديداً جمع البيانات الإنسانية في البيانات الصعبة، حيث لعب دوراً هاماً لعدم حاجته للاتصال بالانترنت للحفاظ على البيانات. كما لاقى هذا التطبيق استحسان منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية لأنه أداة مفتوحة المصادر ويسمح بالتعديل في كلاً من المحتوى والتصميم الأساسي، بالإضافة إلى ذلك، يمكن نقل البيانات التي تم حفظها عبر الإنترنت إلى برنامج إكسل ليتم تحليلها، يمكّن هذا التطبيق الميسرين المجتمعيين من استخدام الأداة لإجراء التقييم القبلي والبعدي أثناء الجلسات الجماعية لنقل المعلومات. ومن فوائد هذا التطبيق أيضاً تعبئة التقارير لأغراض الرصد والتقييم والبحث وتحديد مواقع الجلسات وخلق خريطة شاملة لمواقع الجلسات، بالإضافة إلى إحالة الحالات الفردية والقانونية إلى الفريق القانوني في منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية وإلى الجهتالمعنية.

بعد عمليتي التوظيف والتدريب، تكوّن لدى فريق منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية معرفة تامة بمعرفة الميسرين المجتمعيين ومهاراتهم، وهذا مكنهم من إجراء التدريب حول جمع البيانات لمدة يوم واحد، فتعلم الميسرون المجتمعيون محتوى التقييم القبلي والبعدي ونماذج الإحالات لضمان فهم مشترك للجميع حول الإجراءات والمفاهيم الأساسية، كما أنهم تدربوا على إكمال النماذج باستخدام الأجهزة اللوحية التي تم تزويدهم بها لاستخدامها في الميدان حتى إن واجهتهم أي تحديات تقنية يمكن معالجتها على الفور، وكان التدريب العملي مهماً جداً لأن الميسرون المجتمعيون سيقومون بمساعدة المستفيدين من أجل استخدام الأجهزة اللوحية لتعبئة النماذج. توقعت المنظمة أن هذه المنصة الإلكترونية المتنقلة ستساعد في عملية جمع كمية بيانات ضخمة وتقليل الخطأ البشري التي يمكن أن يظهر عند نقل المعلومات من النماذج الورقية إلى النظام الإلكتروني.

اختبر كذلك مركز العدالة للمساعدة القانونية ومركز تمكين خيارات جمع البيانات أثناء التجربة، جرّب الميسرون المجتمعيون نماذج مختلفة متمثلة في استخدام مزيجاً من نماذج ورقية وجداول إكسل للبيانات لجمع معلومات المشاركين في جلسات التوعية والخدمات المقدمة بشكل مباشر إلى المستفيدين والإحالات التي تتم داخل المنظمة أو للمقدمين الخارجيين للخدمة. قامت فِرق المشروع بتعديل هذه النماذج حسب الحاجة لتتبع المعلومات الضرورية على نحو أفضل وقياس الأثر والتعلم من أنشطة الميسر المجتمعي.

التعديلات و التحديات

خلال المرحلة التجريبية، قامت فِرق المشروع بمراقبة جودة البيانات لتوجيه الميسرين المجتمعيين، حيث سيقوم الميسرون المجتمعيون على تقديم التغذية الراجعة من الميدان للإبلاغ عن التعديلات على بيانات النظام؛ فعلى سبيل المثال، في الاجتماعات الشهرية أثار الميسرون المجتمعيون لمنظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية مسألة تنظيم أسئلة الاستبيان، اقترحوا أن يكون سؤال الجنسية اختيار من متعدد بدلاً من أن يكون سؤالاً إنشائياً لتوفير الوقت لدى اختيار الإجابة، كذلك وجدت فِرق المشروع أن هيكل البيانات مهم في عملية التحليل؛ وجود أسئلة مفتوحة عند سؤال المستفيدين عن الجنسية أو النوع الاجتماعي سيكون صعباً لغايات التحليل وذلك عندما يقوم الميسرون المجتمعيون باستخدام أجوبة مختلفة مثل "الأردن" أو "أردني"، إنّ استخدام القائمة المنسدلة أو قائمة لمجموعة من الاختيارات المحددة في قاعدة البيانات سيضمن مزيداً من تناسق البيانات وسهولة التحليل

.

إنّ التحديات في نظام جمع البيانات لمنظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية تتمثل في الوقت اللازم الذي يستغرقه كل مستفيد في الإجابة على التقييم القبلي والبعدي في كل جلسة توعية، وعدم الإلمام بكيفية استخدام الأجهزة اللوحية أو الأمية لدى بعض المستفيدين وهذا يؤدي إلى الحاجة لمساعدة إضافية من قبل الميسر المجتمعي لإتمام تعبئة النموذج.في الوقت الحاضر تأخذ المنظمة بعين الاعتبار إرسال ميسّرَين لكل جلسة توعية بحيث يمكن لميسر التركيز على تيسير الجلسة والآخر يقوم بجمع البيانات، ويعد اختيار عينة عشوائية من بعض المستفيدين أو بعض من جلسات التوعية لإجراء التقييم القبلي والبعدي، خياراً آخراً لتقليل هذه العوائق.

تخصص الميسرون المجتمعيون: الإنشائي و الوظيفي

خلال التجربة، أدرك مركز العدل للمساعدة القانونية أن تكليف الميسرين المجتمعيين بعدة مهمات قد يمنعهم من تأدية دورهم بفاعلية. في البداية، كان من المتوقع أن يقوم الميسرون المجتمعيون بتزويد المستفيدين بالمعلومات القانونية الأساسية وخدمات المرافقة وخدمات تحليل المشاكل ضمن العيادات القانونية في مركز العدل للمساعدة القانونية بالإضافة إلى المساعدة في تقديم جلسات التوعية.

يؤمن مركز العدل للمساعدة القانونية بأن الميسرين المجتمعيين قد يكونوا أكثر فاعلية إن تم تكليفهم بمهمات متخصصة، ويخطط المركز للاستفادة من نقاط القوة لدى الميسرين المجتمعيين لدعم النمو في مجال وظيفي واحد؛ مثل زيادة الوعي أو دراسة حالة للوصول إلى مستوى الإتقان.

يتوقع كلاً من منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية ومركز تمكين الاستمرار بتكليف ميسريهم المجتمعيين بأدوار مختلفة لكن ضمن مجالات ومواضيع محددة حيث يستطيع الميسرون المجتمعيون تعميق معرفتهم وقدرتهم بتقديم خدمات فعّالة، ومن خلال هذا النهج أثناء التجربة لاحظت منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية أن فريق الميسرين المجتمعيين لديها يمكنهم الانخراط ضمن المجتمعات الضعيفة بما فيها مجتمعات اللاجئين والنساء وحث المستفيدين على المطالبة بفاعلية

تأثير الميسرون المجتمعيون والتطلع إلى الأمام

تمثل الأساليب السابقة للتوظيف والتدريب وجمع البيانات بعض الطرق التي تساعد الميسر المجتمعي في تحقيق تأثيرات قوية في المشروع التجريبي القصير، تتضمن إنجازات الميسرين المجتمعيين ما يأتي

- تشجيع المستفيدين الجدد الأردنيين والسوريين للتغلب على الخوف من الجهات الرسمية من أجل السعي لإيجاد حلول للمشاكل القانونية
- الوصول إلى بعض الأشخاص الأكثر ضعفاً في مجتمعاتهم، الذين لم يتمكن الشركاء من الوصول إليهم في مشاريع سابقة
- الكسب السريع لثقة أفراد المجتمع المتشككون في المنظمات غير الحكومية
- مساعدة المستفيدين في التفاعل الفعّال مع المؤسسات الإدارية والجهات الرسمية الأخرى لحل التحديات
- عقد المئات من جلسات التوعية المجتمعية التي وصل فيها الحضور إلى آلاف الأشخاص
- إحالة المئات من المستفيدين إلى المحامين ومقدمي الخدمات لتلقي مزيداً من المساعدة

تخصص الميسرون المجتمعيون: الإنشائي والوظيفي

- خلال التجربة، أدرك مركز العدل للمساعدة القانونية أن تكليف الميسرين المجتمعيين بعدة مهمات قد يمنعهم من تأدية دورهم بفاعلية. في البداية، كان من المتوقع أن يقوم الميسرون المجتمعيون بتزويد المستفيدين بالمعلومات القانونية الأساسية وخدمات المرافقة وخدمات تحليل المشاكل ضمن العيادات القانونية في مركز العدل للمساعدة القانونية بالإضافة إلى المساعدة في تقديم جلسات التوعية. يؤمن مركز العدل للمساعدة القانونية بأن الميسرين المجتمعيين قد يكونوا أكثر فاعلية إن تم تكليفهم بمهمات متخصصة، ويخطط المركز للاستفادة من نقاط القوة لدى الميسرين المجتمعيين لدعم النمو في مجال وظيفي واحد؛ مثل زيادة الوعي أو دراسة حالة للوصول إلى مستوى الإتقان.
- يتوقع كلاً من منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية ومركز تمكين الاستمرار بتكليف ميسريهم المجتمعيين بأدوار مختلفة لكن ضمن مجالات ومواضيع محددة حيث يستطيع الميسرون المجتمعيون تعميق معرفتهم وقدرتهم بتقديم خدمات فعّالة. ومن خلال هذا النهج أثناء التجربة لاحظت منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية أن فريق الميسرين المجتمعيين لديها يمكنهم الانخراط ضمن المجتمعات الضعيفة بما فيها مجتمعات اللاجئين والنساء وحث المستفيدين على المطالبة بفاعلية للحصول على حقوقهم في التعليم

أخيراً، فإن تجربة هذه الطرق ونهج الميسر المجتمعي قد أحدثت رؤى جديدة ستوضح خططاً للمرحلة المقبلة لمشروع تمكين المجتمع.