

مقابلات المستخدمين لتطبيق "ملاذ آمن"

المقدمة:

مرحبًا، نشكرك على تخصيص وقتك لمقابلتنا اليوم. نحن فريق يعمل على تطوير تطبيق يُدعى "ملاذ آمن" يهدف إلى دعم الأشخاص الذين يواجهون تحديات في الحصول على مأوى. يهدف إلى توفير مأوى مؤقت وآمن للأشخاص الذين يمرّون بظروف طارئة، مثل فقدان السكن أو الحاجة إلى حماية مؤقتة هدفنا هو فهم احتياجاتك وتجربتك بشكل أعمق حتى نصمم حلًا يلبي احتياجاتك الحقيقية ويكون حل إنسانيًا وفعالًا. كل ما تشاركه معنا سيبقى سرّيًا، ونقدّر صراحتك ومساهمتك

أولًا: أسئلة للفئات المحتاجة : الأطفال، النساء، كبار السن، الأسر المتضررة

أسئلة تمهيدية:

يمكن تعريفنا بنفسك بشكل عام؟ (السن - الحالة الاجتماعية - عدد أفراد الأسرة إن وُجد)
هل تمر حاليًا أو مررت سابقًا بظرف طارئ جعلك بدون مأوى أو في حاجة للمساعدة الفورية؟
كيف كانت أول تجربة لك في طلب المساعدة؟ وما أصعب ما واجهته؟

الاحتياجات والتحديات:

ما نوع المساعدة الأكثر إلحاحًا بالنسبة لك الآن؟ (مأوى، طعام، رعاية صحية، ملابس...)
ما أكبر عائق تواجهه عند البحث عن مأوى أو أمان مؤقت؟
هل سبق وطلبت المساعدة من خلال جهة حكومية أو مؤسسة خيرية؟ كيف كانت تجربتك؟

التقنية والتفاعل:

هل تستخدم هاتف محمول أو لديك إمكانية الوصول إلى الإنترنت؟
إذا توفر تطبيق يساعدك على إيجاد مأوى آمن أو التبليغ عن حالة طارئة، ما أهم الخصائص التي تتخيلها فيه؟
هل تفضل أن تُبلّغ بنفسك عن حالتك أم تفضل أن يقوم شخص آخر بذلك نيابةً عنك؟

الخصوصية والثقة:

هل لديك أي تخوف من مشاركة بياناتك مع المؤسسات؟
ما أكثر شيء يجعلك تثق في جهة أو تطبيق يقدم المساعدة؟

ثانيًا: أسئلة لأصحاب المؤسسات/الجمعيات:

ما نوع الفئات التي تقدمون لها الدعم حاليًا؟ وهل لديكم استعداد لاستقبال حالات طارئة؟

كيف تستقبلون الحالات حاليًا؟ (يدويًا، مكالمات، نظام رقمي...)

هل تواجهون صعوبة في التحقق من مصداقية الحالات؟

ما التحديات التي تواجهكم في توفير مأوى مؤقت خاصةً للحالات الطارئة؟

ما أنواع الدعم أو المعلومات التي تحتاجونها لتقررُوا استقبال حالة ما؟

كيف ترون دور تطبيق مثل "ملاذ آمن" في تسهيل التنسيق بينكم وبين الحالات؟

هل لديكم فريق من المتطوعين؟ وكيف يتم تنظيم عملهم؟

ثالثًا: أسئلة للمتطوعين:

هل سبق لك التطوع مع مؤسسة أو جمعية تقدم خدمات إنسانية؟

ما نوع الأنشطة التطوعية التي تفضلها؟ (زيارات ميدانية، توصيل مساعدات، دعم نفسي، متابعة الحالات...)

ما الذي يدفعك للتطوع في مجال دعم الفئات الهشة والمشردة؟

هل ترى أنه من المفيد وجود تطبيق ينظم أنشطة التطوع ويوفر معلومات دقيقة عن الحالات؟

ما الصعوبات التي تواجهها كمتطوع في الميدان أو في التنسيق مع المؤسسات؟

هل لديك اقتراحات يمكن أن تجعل التطبيق أكثر فاعلية لدور المتطوع؟

الأسئلة الختامية (لكل الفئات):

في رأيك، ما الشيء الذي يجب أن نهتم به أكثر عند تصميم التطبيق؟

هل ترى أن هذه الفكرة ممكن أن تُحدث فرقًا فعليًا؟

هل توافق على أن نتواصل معك لاحقًا لمشاركتك في تجربة أولية للتطبيق أو إبداء رأيك في التصميم؟

نود أن نؤكد لك أن هذه المقابلة سرية تمامًا، وأننا نقدر مشاركتك الصادقة. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة – كل ما نريده هو سماع تجربتك وآرائك.

الحالة الأولى: سيدة مع طفلين – عمرها 28 سنة – فقدت المأوى بسبب مشاكل أسرية

البيانات الأساسية:

النوع: أنثى

العمر: 28 سنة
الوضع: فقدت المأوى بسبب مشاكل أسرية
عدد الأطفال: 2

الجزء الأول: أسئلة تمهيدية

1. ممكن تعرفينا بنفسك بشكل عام؟
أنا سيدة عندي 28 سنة، كنت متزوجة وعندي طفلين، لكن حصلت مشاكل أسرية كبيرة وانتهت بخروجي من البيت بدون مأوى حقيقي أروحه، وبقيت مسؤولة عن ولادي.
2. هل تمرين حاليًا أو مررت سابقًا بظرف طارئ جعلك بدون مأوى أو في حاجة للمساعدة الفورية؟
نعم، أنا دلوقتي فعليًا في وضع طارئ، وبادور على أي مكان آمن أقدر أبات فيه أنا وولادي ولو بشكل مؤقت.
3. كيف كانت أول تجربة لك في طلب المساعدة؟ وما أصعب ما واجهته؟
جربت أروح لمكان تابع لجمعية خيرية، لكن كانوا محتاجين أوراق وإثباتات ما قدرتش أوفرها وقتها. الأصعب كان نظرة الناس وعدم شعوري بالأمان وخصوصًا وأنا مع أطفال.

الجزء الثاني: الاحتياجات والتحديات

4. ما نوع المساعدة الأكثر إلحاحًا بالنسبة لك الآن؟
أهم حاجة دلوقتي مكان آمن نقدر ننام فيه، وبعد كده أحتاج أكل للأطفال ولبس مناسب، خصوصًا إن الدنيا بقت برد.
5. ما أكبر عائق بتواجهينه عند البحث عن مأوى أو أمان مؤقت؟
قلة الأماكن اللي تستقبل حالات طارئة بسرعة، وإن أغلبهم محتاجين معرفة سابقة أو توصية، وكمان ساعات بيرفضوا وجود أطفال معاه.
6. هل سبق وطلبت المساعدة من جهة حكومية أو مؤسسة خيرية؟ كيف كانت التجربة؟
جربت أتواصل مع وزارة التضامن من خلال الخط الساخن، لكن الموضوع أخذ وقت طويل وملقتش استجابة فورية.

الجزء الثالث: التقنية والتفاعل

7. هل تستخدمين هاتف محمول أو لديك إمكانية الوصول إلى الإنترنت؟
معاهيا موبايل بسيط بكارت شحن، بس الإنترنت مش دايماً متوفر، بعتمد على شبكات الواي فاي المجانية لما ألاقى.
8. إذا توفر تطبيق يساعدك على إيجاد مأوى آمن أو التبليغ عن حالة طارئة، ما أهم الخصائص اللي تتمنى تكون فيه؟
مكان يقدر يحدد أقرب مأوى فاضي.
إمكانية التقديم بسهولة من غير أوراق كتير.
وسيلة للتواصل المباشر مع شخص يقدر يسمعني.
لازم يكون في خصوصية وسرعة في الرد.
9. هل تفضلين أن تُبلغ نفسك عن حالتك أم تفضلين أن يقوم شخص آخر بذلك؟
لو في أمان وثقة، ممكن أبلغ نفسي، لكن في حالات زي اللي مريت بيها، ساعات يكون خائفة، فلو في حد ممكن يبلغ عني، يبقى أفضل.

الجزء الرابع: الخصوصية والثقة

10. هل لديك أي خوف من مشاركة بياناتك مع المؤسسات؟
نعم، بخاف إن البيانات تُستخدم ضدي أو تتسرب. محتاجة ضمان إن المعلومات مش هتوصل لأي طرف غير موثوق.
11. ما أكثر شيء يجعلك تتقين في جهة أو تطبيق يقدم المساعدة؟
الشفافية، سرعة الاستجابة، ومشاركة تجارب ناس تانية استفادت قبل كده. ولو في جهة رسمية أو معروفة داعمة للتطبيق، ده بيديني أمان أكثر.

الحالة الثانية: طفل – 10 سنوات – يتعرض للعنف الأسري ويهرب باستمرار

البيانات الأساسية:

النوع: ذكر

العمر: 10 سنوات
الوضع: توفيت والدته، والده تزوج مرة أخرى، يعاني من العنف في البيت ويهرب باستمرار
الاحتياج الأساسي: مكان آمن ومستقر يشعر فيه بالأمان والرعاية

الجزء الأول: أسئلة تمهيدية

1. ممكن تعرفنا عن نفسك؟
أنا اسمي يوسف، عندي 10 سنين. كنت عايش مع ماما بس هي توفت من كام سنة، وبابا اتجوز ست تانية، من وقتها وأنا مش مرتاح في البيت.
2. هل تمر حالياً أو مررت سابقاً بظرف طارئ جعلك بدون مأوى أو في حاجة للمساعدة الفورية؟
أه، أنا ساعات بسبب البيت وأنام في الشارع أو عند ناس معرفهمش، بس بخاف كثير، خصوصاً بالليل. كل مرة بهرب لما بابا يضربني أو يزعلي جامد.
3. أول مرة خرجت من البيت لوحده، كانت إزاي؟ وإيه اللي حسيت بيه؟
كنت خايف جداً، ومش عارف أروح فين. قعدت في مدخل عمارة، بس كانوا بيطردونني. كنت جعان ومش عارف أطلب أكل من حد.

الجزء الثاني: الاحتياجات والتحديات

4. إيه أكثر حاجة محتاجها دلوقتي؟
مكان أنام فيه وأكل وأحس فيه إني مش لوحدي. نفسي حد يكلمني كويس ويطمني إني مش غلطان.
5. إيه اللي بيخوفك أكثر لما بتكون برا البيت؟
إني أقابل ناس مؤذية، أو يحصللي حاجة وأنا نايم في الشارع، أو إن بابا يلاقيني ويضربني تاني.
6. هل حاولت تطلب المساعدة من حد قبل كده؟
مرة قلت لمدرسة في المدرسة، بس قالتلي ارجع بيتك، ومفيش حاجة تعملها. ومن ساعتها بطلت أقول لحد.

الجزء الثالث: التقنية والتفاعل

7. هل معاك موبايل أو تقدر تستخدم الإنترنت؟
لا، معنديش موبايل. لو عايز أكلم حد، لازم أستنى حد يسبب تليفونه أو أدور على محل فيه تليفون.
8. لو في تطبيق ممكن يساعدك، تحب تقدر تعمل فيه إيه؟
نفسى أقدر أقول إن في مشكلة، وحد يسمعي من غير ما أخاف. ويبقى في ناس تجي تاخدني وتحطني في مكان آمن.
9. تحب تبلغ بنفسك، ولا في حد يبلغ عنك؟
أنا صغير، فمش بعرف أشرح كويس، بس لو في حد يقدر يساعدني ويبلغ عني يبقى أحسن.

الجزء الرابع: الخصوصية والثقة

10. بتحس بأمان مع الناس الكبيرة؟ ولا في حاجات بتخوفك؟
أنا بخاف من الناس اللي بتزق أو تمد إيدها. بحس بالأمان لما حد يكلمني بهدوء، ويسألني إذا كنت محتاج حاجة.
11. إيه اللي يخليك تحب المكان أو الناس اللي بتساعدك؟
لو حد قالي إني مش لوحدي، وإنه هيفضل معايا، ولو في سرير نظيف وأكل، وناس مبتضر بنيش.

حالة يوسف بتوضح قد إيه الأطفال بيكونوا أضعف من إنهم يتصرفوا لوحدهم، والتطبيق محتاج يراعي جداً وجود طرف ثالث يبلغ عن الطفل، ويوفر له مكان رعاية متخصص، مش مجرد مأوى عادي.

الحالة الثالثة: سيدة عجوز أرملة فقدت منزلها بعد وفاة زوج

الحالة دي بتعبر عن فئة كبار السن، وهي من أكثر الفئات اللي محتاجة رعاية خاصة وإنسانية عالية

البيانات الأساسية:

النوع: أنثى

العمر: 68 سنة

الوضع: أرملة – تم بيع منزل الزوج بعد وفاته – لا يوجد مأوى ولا دخل ثابت

الاحتياج الأساسي: مكان آمن يراعي سنها ويوفر لها الرعاية بدون مقابل

الجزء الأول: أسئلة تمهيدية

1. ممكن تعرفينا عن نفسك؟
أنا سيدة كبيرة عندي 68 سنة، كنت متجوزة وعشت مع جوزي في بيت ملكه، وبعد ما توفي، ولاده من الزوجة الأولى باعوا البيت، وطلبوا مني أمشي. معنديش مكان أروحه ولا دخل أعيش منه.
2. هل تمرين حاليًا بطرف طارئ يجعلك في حاجة لماوى أو رعاية فورية؟
آه، أنا دلوقتي حرفيًا من غير مكان. بنام أوقات في سلالم عمارات أو بستنى حد من الجيران يحن عليا، بس مفيش استقرار.
3. هل سبق وطلبت المساعدة من جهة رسمية أو غير رسمية؟
جريت أروح لدار مسنين، بس كانوا عايزين مبلغ شهري وأنا مش معايا أي حاجة، حتى معاش جوزي وقف بسبب مشاكل في الورق.

الجزء الثاني: الاحتياجات والتحديات

4. ما نوع المساعدة اللي حضرتك محتاجاها؟
مكان آمن ونظيف، فيه سرير، وأكل بسيط، وحد يهتم بيا لو تعبت. مش طالبة أكثر من كده.
5. إيه التحديات اللي بتقابلك يوميًا؟
الخوف إنني أتعب وملاقيش حد يساعدي، وبرضه صعب أتحرك كثير في الشارع، وناس كثير مش بترحم.
6. هل حد من أهلك بيهتم بحضرتك؟
للأسف، معنديش ولاد، وأقرب الناس ليا مش بيسألوا، وكل واحد شايف نفسه بس.

الجزء الثالث: التقنية والتفاعل

7. هل معاك موبايل أو وسيلة تواصل بيها مع أي حد؟
معايا موبايل صغير قديم، لكن أوقات مبعرفش أشحنه أو أشغله، وبحتاج حد يساعدي حتى أقرأ الرسائل أو أرد.
8. لو في تطبيق ممكن يساعذك، تتمني يكون فيه إيه؟
نفسى التطبيق يربطني بـ مكان فيه ناس محترمة تستقبلني، يعرفوا سني ويقدروني، ويوصلني بمساعدة من غير ما ألف على أماكن كثير.
9. تحبي حد يبلغ عن حالتك بدل ما تعملي ده بنفسك؟
أكيد، لو في حد يقدر يبلغ عني يبقى أريح، لأنني بصعوبة أقدر أتنقل أو أشرح حالتي للناس.

الجزء الرابع: الخصوصية والثقة

10. هل عندك تخوف من مشاركة بياناتك؟
أنا مش بخاف، بس نفسي الناس اللي تاخذ بياناتي تكون بتساعد بجد، مش بس تسجل وخلص.
 11. إيه اللي يخليكي تظمني إن المكان أو التطبيق ده كويس؟
لما يكون تابع لجهة محترمة، ولما ألاقي ناس تانية كانت في نفس ظروفني واتساعدت فعلاً، ويبقى فيه رد سريع ومحترم.
- الحالة دي بتأكد أهمية وجود خيار داخل التطبيق للفئة العمرية الكبيرة، مع لغة بسيطة جداً وصور توضيحية أو صوتية إن أمكن. كمان لازم يكون في آلية للإبلاغ من طرف تالت زي الجيران أو أفراد من المجتمع.

الحالة الرابعة: صاحب مصنع – مستعد للتبرع بمكان أو مال أو فرص عمل

البيانات الأساسية:

الصفة: صاحب مصنع
نوع المساهمة: جاهز للتبرع بمبلغ مالي، مكان يصلح كمأوى مؤقت، أو توفير فرص عمل لبعض الحالات المستحقة الاهتمام: تقديم دعم مجتمعي مستدام وفعال

الجزء الأول: التعرف على المؤسسة

1. ممكن تعرفنا على طبيعة نشاط المصنع أو المشروع اللي بتديره؟
أنا عندي مصنع متوسط الحجم في مجال (مثلاً: الملابس الجاهزة أو التعبئة والتغليف)، بنشتغل فيه حوالي 30 عامل، وبنحاول يكون لينا دور مجتمعي إيجابي.
2. هل سبق وشاركتكم في أي أنشطة خيرية أو مجتمعية قبل كده؟
آه، كنا بندعم بعض الأسر في رمضان، ومرات شغلنا شباب من خلفيات صعبة في المصنع بعد تدريب بسيط.

الجزء الثاني: نوع المساهمة والاستعداد

3. إيه نوع المساهمة اللي حضرتك شاييف إنك تقدر تقدمها من خلال التطبيق؟
تبرعات مالية حسب القدرة الشهرية
عندي مبنى صغير ممكن يُجهز كمكان إيواء بسيط
وفي أوقات ممكن نوfer فرص عمل بسيطة لناس محتاجة تشتغل وتعتمد على نفسها
4. ما هي الشروط أو المعايير اللي تفضل وجودها قبل تقديم المساعدة؟
أكد محتاج أعرف إن الحالة فعلاً مستحقة، ويكون في جهة بتتحقق من المعلومات. محتاج كمان أعرف إن المساعدة بتروح في مكانها الصح.

الجزء الثالث: العلاقة مع التطبيق

5. إزاي ممكن تطبيق رقمي يسهل عليك تقديم الدعم؟
لو التطبيق بيربطني مباشرة بالحالات الموثوقة أو بالجمعيات اللي بتتابع الحالات، هيبقى أسهل بكتير. كمان لو فيه تقارير شهرية أو بيانات بسيطة عن أثر المساهمة هتبقى مفيدة.
6. هل عندك استعداد تتعامل مع الجمعيات من خلال التطبيق؟
أكيد، لو الجمعيات معتمدة والموضوع منظم، هبقى مرتاح أكثر، بدل ما أساعد بشكل فردي وما أعرفش النتيجة.
7. إيه الطريقة اللي تفضل تتواصل بيها؟ (تليفون، واتساب، بريد إلكتروني؟)
واتساب أو تليفون مباشر، بحب التواصل السريع والواضح.

الجزء الرابع: الرؤية المستقبلية والثقة

8. إيه اللي يخليك تثق في تطبيق زي ده؟
لو في جهة حكومية أو جهة موثوقة شريكة، وكمان شفافية في البيانات، زي عدد المستفيدين، أماكنهم، وصور من أرض الواقع.
9. هل عندك استعداد للاستمرار شهرياً أو على فترات؟
حسب الوضع، بس غالباً ممكن أساهم شهرياً أو لما يكون في حالة عاجلة.
10. هل في نوع من الحالات تحب تدعمها أكثر من غيرها؟
أيوه، بحب أساعد الناس اللي فعلاً عايزين يشتغلوا أو ستات كبيرة في السن محتاجة أمان.

الحالة الخامسة: متطوع – له خبرة مع أكثر من جمعية

البيانات الأساسية:

الصفة: متطوع
الخبرة: سبق له التطوع مع أكثر من جمعية خيرية
الدافع: رغبة شخصية قوية في مساعدة المحتاجين وتقديم دعم إنساني

الجزء الأول: الخلفية والتجربة

1. ممكن تعرفنا عن نفسك؟
أنا شاب في أواخر العشرينات، بدأت التطوع من حوالي 5 سنين، واشتغلت مع كذا جمعية، منها اللي بتقدم وجبات، ومنها اللي بتهتم بالمشردين والمسنين. التطوع بقى أسلوب حياة بالنسبة لي.
2. مع أي نوع من الحالات اشتغلت قبل كده؟
اشتغلت مع أطفال في الشارع، سنات بلا مأوى، وكبار في السن. كنا بنوفر وجبات، ملابس، وأحيانًا بنرافقهم لملاجئ أو مستشفيات.
3. إيه أكثر موقف أثر فيك خلال تجربتك؟
في مرة ساعدنا طفل صغير كان عايش في الشارع، وبعدها قدرنا ندخله دار رعاية، والموقف ده خلاني أحس إنني فعلاً بعمل حاجة ليها قيمة.

الجزء الثاني: الدور داخل التطبيق

4. إيه نوع المهام اللي تحب تقوم بيها من خلال التطبيق؟
أزور الحالات وأتأكد من ظروفهم وأوصل مساعدات
أساعد في تسجيل الحالات على التطبيق
أقدم دعم نفسي أو أكون رفيق مؤقت لحالة محتاجة
أساهم في توعية الناس بوجود التطبيق
5. هل عندك استعداد للعمل في أوقات الطوارئ أو المساء؟
لو عندي وقت ووسيلة تنقل، أكيد. بحاول أكون دايماً متاح وقت اللزوم.
6. هل عندك وسيلة مواصلات؟
أيوه، معايا موتوسيكل، وده ببسهل عليا التنقل.

الجزء الثالث: التعامل مع الحالات

7. إيه التحديات اللي بتقابلك كمتطوع؟
ساعات بيكون صعب التحقق من صدق الحالة
في ناس بترفض المساعدة في البداية
وقلة الإمكانيات أو ضعف التنسيق بين الجمعيات
8. إيه اللي يخليك تفضل تطبيق زي ملاذ آمن؟
التطبيق ممكن يوفر تنظيم، وربط بيني وبين الجمعيات، ويوجهني للحالات القريبة مني. ده هيووفر وقت ومجهود ويخلي التطوع أكثر فعالية.
9. هل عندك استعداد للتسجيل رسمياً كمساعد أو متابع لحالات داخل التطبيق؟
أكيد، ومستعد كمان أحضر تدريب لو لازم.

الجزء الرابع: التواصل والدعم

10. إيه وسيلة التواصل المفضلة ليك؟
واتساب، أو أبلكيشن مخصص للتطوع فيه تنبيهات ومهام واضحة.
11. تحب يكون فيه تقييم أو شكر رمزي من التطبيق أو الجمعيات؟
مش ضروري، لكن فكرة إن حد يقدر مجهودي بيفرق نفسياً، حتى لو بكلمة شكر أو شهادة بسيطة.

الحالة دي بتبرز أهمية وجود نظام إدارة للمتطوعين داخل التطبيق، مع ملفات شخصية، مهام، تقييم، ومتابعة. وكمان ممكن يتقسموا حسب المهارات (زيارة ميدانية، توصيل، دعم نفسي، تسجيل بيانات...).