



دراسة بحثية

جودة خدمات الخطوط الساخنة المقدمة للنساء والفتيات من قبل المؤسسات الرسمية

دراسة حالة: المجلس القومي للمرأة، المجلس القومي للطفولة والأمومة، الأمانة العامة للصحة النفسية



صادر عن مؤسسة بنت النيل
تحت الإشراف

رقم الصفحة	الفهرس
1	الملخص التنفيذي
3	الفصل التمهيدي
13	القسم الأول: المدخل النظري والمنهجي
21	القسم الثاني: تحليل محاور عمل الاستبيانات
22	المحور الأول: طبيعة الخدمة وقدرة النساء والفتيات الوصول إلى الخطوط الساخنة
29	المحور الثاني: شكل التعامل مع النساء والفتيات عند تلقيهن خدمات الخطوط الساخنة
33	المحور الثالث: شكل الاستجابة
37	المحور الرابع: مستوى الرضاء حول خدمات الخطوط الساخنة
40	القسم الثالث: نتائج الدراسة
43	القسم الرابع: طرح التوصيات من منظور نسوي
49	الخاتمة
50	قائمة المراجع
53	الملحقات

◀ الملخص التنفيذي

كشفت جائحة كورونا العديد من الانتهاكات الواقعة على النساء والفتيات في مصر، وتبلور ذلك بشكل جلي عن طريق رصد ووثيق هذه الانتهاكات بجميع أشكالها سواء المادية منها أو الغير مادية، مما أدى بطبيعة الحال إلى وجود تزايد على استخدامات الخطوط الساخنة من قبل الضحايا/ الناجيات والتي تمثلت بشكل رئيسي حول استخدام خدمات الخطوط الساخنة من قبل المؤسسات الرسمية وأهمها المجلس القومي للمرأة والمجلس القومي للطفولة والأمومة والأمانة العامة للصحة النفسية. حيث جاءت هذه الخدمات في شكل؛ إبلغات أو استشارات قانونية حول العنف الأسري والجنسي أو الأحوال الشخصية أو حول الاستشارات الأسرية والاجتماعية والنفسية، مما تطلب التساؤل حول ماهية هذه الخطوط سواء من حيث التعريف أو من حيث جودة الخدمات المقدمة.

ومن ثم؛ يتمحور عمل الدراسة حول قياس جودة خدمات الخطوط الساخنة المقدمة للنساء والفتيات بداخل مصر من قبل المجلس القومي للمرأة، المجلس القومي للطفولة والأمومة، الأمانة العامة للصحة النفسية، وقد تم عمل ذلك من خلال أداة الاستبيان كأداة علمية قادرة على جمع وتحليل البيانات، وبالتالي القدرة على قياس جودة الخدمات من قبل مستخدمات هذه الخطوط الساخنة محل البحث. وعليه؛ تمثلت محاور البحث بشكل رئيسي حول ماهية الموضوعات والخدمات المقدمة وكيفية الوصول إلى هذه الخدمات، وشكل التعامل، وشكل الاستجابة ومستويات الرضاء حول الخدمات المقدمة، وصولاً إلى طرح التوصيات.

ويمكن تقسيم الدراسة إلى أربعة أقسام رئيسية تتمثل في؛ القسم النظري والمنهجي للدراسة، القسم الذي يحلل محاور عمل الاستبيان، وصولاً إلى استنتاجات الدراسة والتوصيات الواجب العمل بها من منظور نسوي بشأن الموضوع محل الدراسة.

واختتمت الدراسة نتائجها من خلال؛ عدم سير عمل هذه الخطوط بشكل مستجيب للنوع الاجتماعي، ووجود قصور في تقديم هذه الخدمات من حيث الإتاحة أو الوصول أو التوقيت، أو شكل هذه الخدمات من حيث التعامل والاستجابة والقدرة على تقديمها بمعايير الكفاءة والفاعلية والاستدامة، مما أوضح أيضاً عدم القدرة على مساعدة المستخدمين وعدم الإفادة بالمعلومات للقضايا محل البحث، هذا جانباً إلى عدم رضا المستخدمين لهذه الخدمات.

◀ الفصل التمهيدي

أولاً: المجلس القومي للمرأة

يمثل مكتب شكاوى المرأة أحد حلقات الوصل بين المجلس القومي للمرأة ونساء مصر ممن قد يتعرضن لأية ممارسات تمثل تمييزاً أو عنف ضدهن أو تمثل انتهاكاً لحقوقهن التي يضمنها لهن الدستور والقانون أو إخلالاً بمبدأ المساواة وتكافؤ الفرص، سواء حدث ذلك في النطاق العام أو العمل أو في محيط الأسرة. من حيث النشأة؛ أنشئ مكتب شكاوى المرأة ومتابعتها في عام 2001، تحقيقاً للتكليفات المنوط بها المجلس القومي للمرأة والتي تهدف للنهوض بالمرأة المصرية وتمكينها من أداء دورها الاقتصادي والاجتماعي والعمل على حل المشكلات التي تواجهها، وبدء العمل فعلياً في المكتب واستقباله للشكايات في 15 يونيو 2002.

رؤية العمل؛ توفير كل سبل الحماية والدعم للمرأة المصرية والمساهمة في خلق بيئة اجتماعية وتشريعية آمنة لها تتمتع من خلالها بكافة حقوقها القانونية والدستورية والاجتماعية، وتحديد العديد من الأهداف أهمها:

1. تحديد المشكلات التي تواجه النساء المصريات ووضعها أمام صانع القرار تمهيداً لحلها.
2. تقديم الاستشارات القانونية المجانية للمرأة، وإتاحة تمثيلها أمام القضاء، والمساعدة على تنفيذ الأحكام التي يتم الوصول إليها .
3. تعزيز وعي النساء بحقوقها ضمن منظومة حقوق الإنسان في مصر .

4. اقتراح التعديلات التشريعية لتلافي الثغرات القانونية التي تحول دون حصول المرأة على حقوقها المختلفة من خلال إنشاء قاعدة بيانات حول الشكاوى المختلفة للمرأة المصرية، وبيان مدى تكرارها
5. مواجهة المعوقات التي تعترض مشاركة المرأة في بناء وتنمية مجتمعها .
6. تعزيز الشراكة مع المؤسسات الرسمية والأهلية من أجل التصدي للمشكلات التي تواجه المرأة المصرية.

اختصاصات مكتب شكاوى المرأة

- « تلقى ودراسة الشكاوى الخاصة بانتهاك حقوق وحرية المرأة وإحالتها لجهات الاختصاص والعمل على حلها مع الجهات المعنية وتوفير المساعدة القضائية اللازمة.
- « نشر ثقافة حماية المرأة وتمكينها وتنميتها بالاستعانة بجميع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروعة وإعداد المواد والبرامج الإعلامية اللازمة للتوعية بدور المرأة في المجتمع والتعريف بحقوقها وواجباتها وإصدار النشرات والدوريات والمجلات والمطبوعات المتصلة بأهداف المجلس وأنشطته

هيكلية مكتب شكاوى المرأة ووحداته:

يعد مكتب شكاوى المرأة احد الادارات الرئيسية ضمن هيكل المجلس القومي للمرأة، ويعمل بالمكتب مركزيا والفرع ما لا يقل عن 50 محامي/ة و اخصائي/ة نفسي/ة واجتماعي/ة من تخصصات متنوعة حيث يضم هيكل مكتب الشكاوي ثلاثة ادارات فرعية وهي:

إدارة الخدمات المباشرة: وتضم كل من :

1. خط الاستشارات 15115 والذي يقدم خدمات المشورة الاجتماعية والقانونية تليفونيا بالإضافة الي الدعم النفسي الاولي،
2. وحدة الاستقبال الاجتماعي والنفسي وتقدم خدمة استقبال كامل للسيدات وتقديم المشورة الاجتماعية والنفسية الكاملة بالإضافة الي تقديم اتخاذ كافة الاجراءات اللازمة للحصول علي بعض الخدمات الاجتماعية التي تتيحها الدولة.
3. وحدة الاستقبال القانوني: تقدم خدمات المشورة القانونية واتخاذ الاجراءات الدولية للتقاضي.

إدارة المتابعة والجودة:

وتتضمن وحدة متابعة وإدارة أعمال شبكة المحامين المتطوعين، ووحدة متابعة جهات الإحالة وتنفيذ الاحكام، ووحدة متابعة المواطنين وضمان الجودة، ووحدة المتابعة الفنية والادارية لأداء العاملين بالقاهرة والفروع.

شركاء العمل بمكتب شكاوي المرأة:

يعاون مكتب شكاوي المرأة في اداء عمله والمهام المنوطة اليه عددا من جهات الاحالة وشركاء النجاح من الجهات الحكومية وغير الحكومية والمجتمع المدني، كل في نطاق اختصاصاته وبحسب موضوع الشكوى، منها علي سبيل المثال:

1. شبكة المحامين المتطوعين بمكتب شكاوي المرأة.
2. شبكة الرائدات الريفيات التابعة لوزارة التضامن الاجتماعي.
3. منظمات المجتمع المدني المشهرة وفقا لإجراءات وزارة التضامن الاجتماعي.
4. اللجنة التشريعية بالمجلس القومي للمرأة.
5. دور الاستضافة العاملة تحت اشراف وزارة التضامن الاجتماعي.
6. قطاع حقوق الانسان والمرأة والطفل بوزارة الداخلية.
7. قطاع حقوق الانسان والمرأة والطفل بوزارة العدل.
8. النيابة العامة.
9. صناديق وبرامج الدولة ومنها برنامج تكافل وكرامة، صحة المرأة المصرية.
10. وحدات تكافؤ الفرص بالوزارات.
11. وحدات مناهضة العنف بالجامعات.
12. الازهر الشريف.

الشكاوى التي تقع ضمن اختصاص المكتب:

- « G1 الأحوال الشخصية الولاية عن المال.
- « G2 الأحوال الشخصية الولاية عن النفس.
- « G3 جرائم العنف ضد المرأة "كما يوجد في الموقع الرسمي الخاص بهم" (الضرب -الخطف-ختان الاناث- اسقاط حبلن-التحرش-الاغتصاب-التعرض-هتك العرض-الفعل الفاضح-الزواج المبكر-الاعتداد على حق من حقوق الغير-التمييز-التنمر-التهديد-السب-القذف-الاعتداء على حرمة الحياه الخاصة).
- « G4 جرائم تقنية المعلومات.
- « G5 جرائم الاتجار بالبشر والهجرة الغير شرعية.
- « G6 الأحوال المدنية والأوراق الثبوتية.
- « G7 تنفيذ الاحكام الجنائية والقرارات الإدارية.
- « G8 شكاوي ودعاوي الميراث.
- « G9 شكاوي العمل.
- « G10 الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.
- « G11 الدعم النفسي والاجتماعي والمشورة الاسرية.

خدمات مكتب شكاوي المرأة:

« خدمات مباشرة للمرأة الشاكية

1. تقديم خدمات المشورة القانونية والاجتماعية من خلال كافة قنوات استقبال الشكاوي والطلبات،
2. تقديم خدمات الدعم النفسي الاولي والمشورة الاسرية،
3. توفير محامي متطوع لمساندة صاحبات الحق اثناء اجراءات التقاضي،
4. اتخاذ اجراءات من شأنها مساعدة المرأة الغير قادره في الحصول علي خدمات وبرامج الدولة.

« الخدمات غير المباشرة - تدابير الوقاية

1. تنظيم حملات توعوية وتثقيفية لرفع الوعي المجتمع بأهمية حماية حقوق وحرريات المرأة وتنميتها،
2. تنظيم حملات توعوية تهدف الي رفع الوعي المجتمعي بأنواع العنف ضد المرأة وخطورة اثاره علي المرأة والمجتمع ككل،
3. تنظيم حملات تهدف الي زيادة الوعي القانوني لدي المجتمع بالممارسات التي يجرمها القانون والعقوبات قرينة ما فعل،
4. اعداد الدراسات والبحوث حول القضايا والظواهر الاكثر الحاحا في مجال حماية المرأة والنهوض بأوضاعها،
5. تسليط الضوء علي القضايا الملحة والظواهر السلبية،
6. الاسهام بمقترحات السياسات والقوانين والتشريعات التي من شأنها النهوض بأوضاع المرأة المصرية ووضعها امام صانع القرار.

حدود اختصاص مكتب شكاوي المرأة

1. أن تكون صاحبة المصلحة بالشكوى امرأة مصرية.
2. ان يتجاوز سن صاحبة المصلحة بالشكوى الـ 18 عام.
3. أن تقع الشكوى ضمن نطاق الاختصاص الفني لمكتب الشكاوي.
4. أن تقدم الشكوى من صاحبة المصلحة شخصيا أو من نائب عنها بموجب توكيل رسمي وأصل بطاقةها الشخصية. استيفاء استمارة الشكوى و التوقيع عليها من قبل الشاكية او الوكيل مشتملا على كافة المستندات التي تدعم مضمون الشكوى وقرارها بقبول تدخل المكتب

ثانيًا: المجلس القومي للطفولة والأمومة

على مدار عام 2020، استقبل خط نجدة الطفل (يستقبل فقط شكاوى الاعتداء على الأطفال حتى سن 18 سنة) 11671 بلاغًا، بينها 8353 بلاغًا بنسبة 72% أطفال في خطر ما بين تنمر وهتك عرض، و1394 بلاغًا بنسبة 17% اعتداء بالضرب على الأطفال، و764 بلاغًا بنسبة 9% بالاعتداء الجنسي على الأطفال، و396 بلاغًا بنسبة 2% متنوع ولفظي.

وحدد المجلس القومي للطفولة والأمومة، 4 وسائل لتلقى البلاغات عن وقائع التحرش ضد الأطفال، هي: الاتصال على الخط الساخن 16000 وهو خط بالمجان يعمل على مدار 24 ساعة، تلقي رسائل عبر تطبيق «واتساب» على الرقم (01102121600)، الإبلاغ في رسالة عبر صفحة المجلس القومي للطفولة والأمومة على موقع التواصل الاجتماعي «فيس بوك»، إرسال بلاغ عبر الموقع الرسمي للمجلس القومي للطفولة والأمومة على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت).

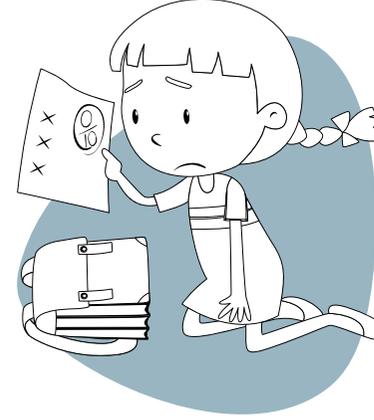
رؤية المجلس؛ حق الطفل والأسرة المصرية في أن تتوفر لهم آلية حقوقية مجانية للشكاوى والاستفسار عن حقوقهم، والإبلاغ عن أي انتهاكات تخصهم، وكذلك حقهم في التعرف على الخدمات التعليمية والصحية والاجتماعية والقانونية والقضائية التي تلتزم بها الدولة وفقا للدستور. وعلى جانب آخر؛ فإن رسالة المجلس القومي للطفولة والأمومة بوصفه الجهة الوطنية المعنية بالطفولة والأمومة وفقا للمادة 214 من الدستور **أن يحقق من خلاله الآتي:**

- « آلية لتلقي الشكاوى تتصل بانتهاكات حقوق الطفل
- « خط تليفون مجاني يعمل على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع
- « وسيلة ميسرة متاحة للجمهور
- « وسيلة لرصد حالة حقوق الطفل
- « وسيلة لإنفاذ حقوق الطفل وأسرهم التي يكفلها لهم القانون
- « رفع الوعي المجتمعي بحقوق الأطفال وإلقاء الضوء على مشاكل الطفل



◀ طفل في خطر:

للابلاغ عن طفل يتعرض
لانتهاك لفظي جنسي بدني



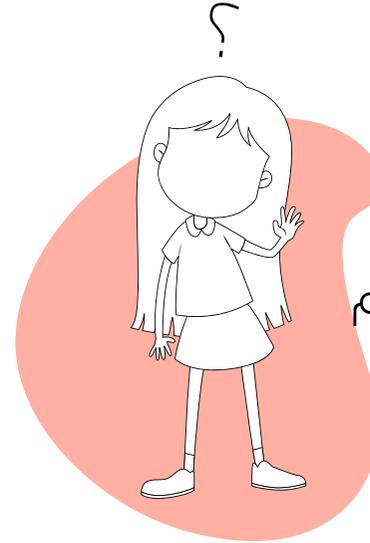
◀ الدعم والمشورة:

لطلب دعم للام او الطفل
من خلال أنواع الدعم
المقدمة من المجلس



◀ العثور على طفل:

للابلاغ عن طفل تم العثور عليه
للمساهمة في عودته لبيته



◀ طفل مفقود:

للابلاغ عن طفل مفقود بتقديم
بيانات تساعد في العثور عليه

ثالثاً: الأمانة العامة للصحة النفسية

بالتزامن مع انتشار فيروس كورونا قامت الأمانة العامة للصحة النفسية وعلاج الإدمان فى الأول من أبريل 2020 بتطوير الخدمة لتصبح على مدار ٢٤ ساعة تتلقى فيها المكالمات يوميا طوال أيام الأسبوع 24/7، وذلك من خلال فريق مقدمى الخدمة الذين يستقبلون مكالمات الجمهور، ثم يتم توجيههم إلى خدمة الاستشارات النفسية من خلال فريق من المعالجين تم تدريبهم على أحدث وسائل العلاج النفسي، بالإضافة إلى الإشراف المتواصل على المعالجين والعاملين فى خدمة الخط الساخن للاستشارات النفسية على الرقم 16328.

وبعد مرور عامين من تطوير الخدمة أوضحت الإحصائيات التي أجرتها الأمانة العامة للصحة النفسية وعلاج الإدمان أنه تم استقبال 25448 مكالمة من 1/4/2020 إلى 31/3/2022، من بينهم عدد 383 مكالمات طارئة لأفكار أو محاولات انتحارية تستلزم التدخل الفورى المباشر من قبل المعالجين، الذين قاموا بمهامهم على الفور وعلى أكمل وجه للتعامل مع تلك الحالات.

هذا بالإضافة إلى التدخلات غير المباشرة للوقاية من الانتحار عن طريق التوعية بخدمات الأمانة العامة للصحة النفسية وكيفية التحويل إليها، بالإضافة إلى الاستشارات النفسية لكل أفراد المجتمع بمختلف فئاته.

◀ القسم الأول: المدخل النظري والمنهجي

أولاً: مقدمة الدراسة

كشفت جائحة كورونا العديد من الانتهاكات الواقعة على النساء والفتيات في مصر، وتبلور ذلك بشكل جلي عن طريق رصد وثوثيق هذه الانتهاكات بجميع أشكالها سواء المادية منها أو الغير مادية، مما أدى بطبيعة الحال إلى وجود تزايد على استخدامات الخطوط الساخنة من قبل الضحايا/ الناجيات والتي تمثلت بشكل رئيسي حول استخدام خدمات الخطوط الساخنة من قبل المؤسسات الرسمية وأهمها المجلس القومي للمرأة والمجلس القومي للطفولة والأمومة والأمانة العامة للصحة النفسية. حيث جاءت هذه الخدمات في شكل إبلاغات أو الاستشارات القانونية حول العنف الأسري والجنسي أو الأحوال الشخصية أو حول الاستشارات الأسرية والاجتماعية والنفسية، مما تطلب التساؤل حول ماهية هذه الخطوط سواء من حيث التعريف أو من حيث جودة الخدمات المقدمة. وعليه؛ يمكن تعريف خدمات الخطوط الساخنة على أنها "هي مجموعة من الأعمال والتدابير الموجه بشكل مباشر وغير مباشر للنساء والفتيات من خلال استخدام أداة اتصالية قادرة على دعم وتمكين النساء والفتيات لتسهيل الوصول إلى خدمات قانونية ونفسية أو غيرها من الخدمات المقدمة؛ ليصبحن ناجيات قادرات على استمرار حياتهن بشكل أفضل".

أما على جهة أخرى؛ جاء تحليل جودة خدمات الخطوط الساخنة من خلال الاستعانة بأداة الاستبيان؛ للقدرة على التحليل بشكل أكثر شمولية ومن منظور نسوي قادر على تحليل الأوضاع وجودة الخدمات بشكل مُعمق. ومن ثم؛ تتمحور عمل هذه الدراسة حول القدرة على طرح وتحليل شكل التعامل والاستجابات، وكذلك مستويات التوقعات والرضاء حول استخدام هذه الخطوط الساخنة بشكل علمي، إضافةً إلى طرح التوصيات لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للخطوط الساخنة محل البحث.

وعليه؛ تنقسم الدراسة إلى **أربعة أقسام رئيسية** - هذا إلى جانب **مقدمة وخاتمة الدراسة** - تتمثل في:

القسم الأول: المدخل النظري والمنهجي،

القسم الثاني: تحليل محاور عمل الاستبيانات وهو منقسم إلى أربعة محاور تتكون من:

« المحور الأول: طبيعة الخدمة وقدرة النساء والفتيات الوصول إلى الخطوط الساخنة،

« المحور الثاني: شكل التعامل مع النساء والفتيات عند تلقيهن خدمات الخطوط الساخنة،

« المحور الثالث: شكل الاستجابة،

« المحور الرابع: مستوى الرضاء حول خدمات الخطوط الساخنة.

القسم الثالث: نتائج الدراسة،

وأخيراً؛ القسم الرابع: طرح التوصيات من منظور نسوي.

ثانيًا: المشكلة البحثية

تتمثل المشكلة الرئيسية للورقة البحثية حول قياس مستوى جودة خدمات الخطوط الساخنة المقدمة للسيدات والفتيات من قبل المجلس القومي للمرأة والمجلس القومي للطفولة والأمومة والأمانة العامة للصحة النفسية، حيث تمحورت الإشكالية حول المؤشرات الكمية المتزايدة التي تستقبلها المؤسسات السالف ذكرها في معالجة العديد من القضايا أهمها الاستشارات القانونية حول قضايا العنف الأسري والجنسي والأحوال الشخصية مرورًا بالاستشارة الأسرية ووصولًا إلى المشورة النفسية والمتابعات النفسية المختلفة. وعلى جهة أخرى؛ تبرز أهمية هذا الموضوع خاصة بسبب جائحة كورونا التي جعلت النساء المصريات أكثر هشاشة والأكثر ضررًا من الجائحة على جميع المستويات المجتمعية-الأبوية، حيث جاء نسبة (76%) من المستخدمين الخطوط الساخنة أثناء الجائحة وبنسبة (24%) قبل جائحة كورونا -وفقًا لنتائج الاستبيان-.

هذا إلى جانب؛ إن المجلس القومي للمرأة تزايدت عليه طلبات هذه الخدمات من 2 : 9 آلاف بلاغ، والمجلس القومي للطفولة والأمومة تزايد لديه البلاغات بمعدل 105 في شهرين فقط و12 ألف بلاغ وشكوى خلال عام 2020، أما نسبةً إلى الأمانة العامة للصحة النفسية تقدم 80 ألف استشارة سنويًا، وقدمت 20 ألف خدمة خلال 3 شهور (تصريح مايو 2022)، وأحبطت 383 محاولة انتحار، وغيرها من المؤشرات تدل على أهمية تحليل جودة ومستوى خدمات الخطوط الساخنة من منظور نسوي.

وعليه؛ يتمحور **السؤال الرئيسي**: للورقة البحثية حول "إلى أي مدى تصل جودة خدمات الخطوط الساخنة المقدمة للسيدات/الفتيات من قبل المؤسسات الرسمية؟ دراسة حالة: المجلس القومي للمرأة، المجلس القومي للطفولة والأمومة، الأمانة العامة للصحة النفسية".

وتأتي أهمية تحليل هذا الموضوع من منظور نسوي؛ بسبب رصد وتوثيق العديد من المؤشرات الدالة على تزايد العنف بجميع أشكاله المادية والغير مادية على النساء والفتيات بالأخص منذ فترة جائحة كورونا، ونظرًا لتشابك وتقاطعية قضايا النساء بشكل عام والعنف ضد النساء في المجال العام والخاص والشخصي بشكل خاص، والنظر إلى التحديات المجتمعية/الأبوية-الذكورية يؤدي بنا إلى تحليل مدى جودة خدمات الخطوط الساخنة المقدمة للنساء والفتيات في مصر.

ومن ثم؛ تتمثل أهداف الورقة البحثية في:

1. قياس اختلاف مضامين الخطوط الساخنة محل الدراسة.
2. قياس شكل التعامل مع الفتيات والسيدات عن استخدامهن للخطوط الساخنة محل الدراسة.
3. قياس شكل الاستجابة والفاعلية من قبل هذه المؤسسات الرسمية محل الدراسة.
4. قياس التوقعات من قبل الفتيات والسيدات لهذه الخطوط الساخنة.
5. قياس مستوى رضا مستخدمات الخطوط الساخنة محل الدراسة/البحث.
6. طرح سياسات وتوصيات للخطوط المستجيبة للسيدات بشكل فعال ومستدام، عن طريق مقارنة/المنظور النسوي/النوع الاجتماعي.

ثالثاً: المنهج المستخدم

تطلب تحقيق أهداف الدراسة الحصول على بيانات كمية عن طريق الاستبيان؛ باعتباره أحد أدوات جمع البيانات والمعلومات، لذلك اعتمدت الورقة البحثية على عينة (105) مبحوثة من مستخدمات خدمة الخطوط الساخنة للمجلس القومي للمرأة والمجلس القومي للطفولة والأمومة والأمانة العامة للصحة النفسية، مع ملاحظة أنه قد تم اختيار عدد هذه العينة (105) للقدرة على الوصول إلى نتائج علمية ومتخطات/ين نسبة الخطأ (5%) في قياس الاستبيانات، بالإضافة أنها تم جمعها (نطاق العينة) من محافظات القاهرة الكبرى ومحافظات الدلتا (القاهرة، الجيزة، القليوبية، الإسكندرية، البحيرة، الإسماعيلية، السويس، بورسعيد، المنوفية، الدقهلية، الشرقية، الغربية، دمياط).

مع الأخذ في الاعتبار؛ أنه تم جمع وتحليل البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS) مع ملاحظة أن أسئلة اختيار من متعدد انقسمت إلى شقين وهما: الشق الأول استطاعت المبحوثة اختيار إجابة واحدة فقط وبالتالي تم حساب الوزن النسبي للسؤال بالاختيارات بأكملها بنسبة 100%، أما الشق الآخر استطاعت المبحوثة اختيار أكثر من إجابة وهنا تم حساب كل عنصر من عناصر الاختيار بوزن 100%.

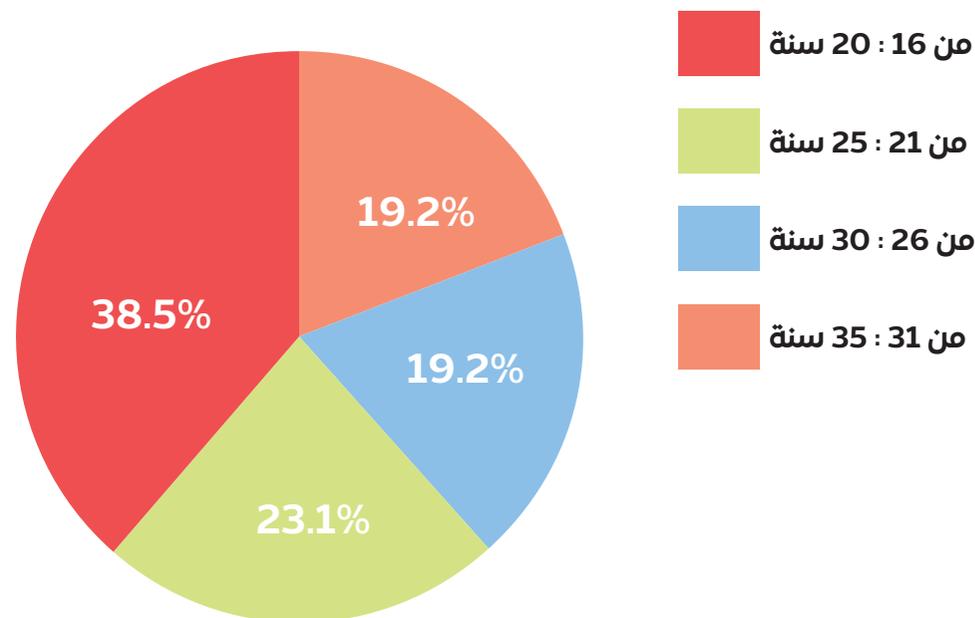
واستعانت الورقة البحثية في جمع البيانات على أداة الاستبيان والتي احتوت على **خمس محاور رئيسية** تتمثل في:

1. **الجانب المعلوماتي للمبحوثة** عن الخطوط الساخنة محل الدراسة. (ينقسم هذا المحور إلى ثلاث فئات عن المجلس القومي للمرأة، المجلس القومي للطفولة والأمومة، الأمانة العامة للصحة النفسية، من حيث طبيعة الخدمات المباشرة والغير مباشرة).
2. **شكل التعامل** مع الفتيات والسيدات عند تلقيهن خدمات الخطوط الساخنة. (من حيث النوع، خلفية وطريقة العاملين/ات بهذه المؤسسات، طبيعة الخدمات و توافرها).
3. **طبيعة الموضوعات** الأكثر شيوعًا من قبل مستخدمات هذه الخطوط الساخنة، وربط العمر بشكل الإساءة (طبيعة أو شكل العنف التي تعرضت له المبحوثة).
4. **شكل الاستجابة** من قبل هذه المؤسسات الرسمية. (من حيث الفاعلية والاستدامة، والقدرة على المساعدة، التوقيت)
5. **مستوى رضا** المبحوثة عن جودة الخدمات المقدمة من قبل الخطوط الساخنة محل الدراسة (من حيث الاستخدام، واللجوء إليها مرة أخرى).
6. **التوصيات.**

أما نسبة الموقع الجغرافي للسيدات وفتيات مستخدمات الخدمة في محافظات القاهرة الكبرى والدلتا؛ جاءت أكثر نسبةً من محافظة البحيرة (23.1%)، والقاهرة (20.2%)، ويليهما الإسكندرية (13.5%) والدقهلية بنسبة (9.6%) ويليهما المحافظات الأخرى كما هو موضح في الشكل التالي.

النسبة المئوية	عدد المرات	المحافظة
20.2	21	القاهرة
3.8	4	الجيزة
5.8	6	القليوبية
13.5	14	الإسكندرية
23.1	24	البحيرة
4.8	5	الإسماعيلية
2.9	3	السويس
3.8	4	بورسعيد
5.8	6	المنوفية
9.6	10	الدقهلية
1.9	2	الشرقية
2.9	3	الغربية
1.9	2	دمياط

وصف خصائص مجتمع الدراسة: 105 فتاة وسيدة مصرية من مستخدمات الخطوط الساخنة محل الدراسة، تتراوح أعمارهن 16 سنة حتى 35 عام. حيث من جاء بنسبة (38.5%) من المبحوثات تتراوح أعمارهن من 16 سنة إلى 20 سنة، وبنسبة (23.1%) تتراوح أعمارهن من 21 سنة إلى 25 سنة، وبنسبة (19.2%) من 26 سنة إلى 30 سنة، وأيضًا بنفس النسبة للمستخدمات التي يتراوح أعمارهن من 31 سنة إلى 35 سنة، وكما هو موضح في الشكل التالي.



◀ القسم الثاني: تحليل محاور عمل الاستبيان

◀ المحور الأول:

طبيعة الخدمة وقدرة النساء والفتيات الوصول إلى الخطوط الساخنة

ينقسم هذا المحور إلى شقين رئيسيين؛ يتناولان طبيعة خدمات الخطوط الساخنة من قبل المؤسسات محل البحث، والشق الآخر يتناول تحليل كيفية الحصول على هذه الخدمات. وعليه، تمحورت العديد من الأسئلة التي توضح لنا طبيعة الخدمة التي استخدمتها المبحوثات للخطوط الساخنة بشكل رئيسي عن طريق المؤسسات محل البحث (المجلس القومي للمرأة، والمجلس القومي للطفولة والأمومة، الأمانة العامة للصحة النفسية) وكذلك طبيعة الخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات وربطها بالعمر بشكل محوري للقدرة على معرفة وتحليل أنواع العنف والقضايا ومتغير العمر، وعلى جهة أخرى تم تحليل كيفية الوصول إلى هذه الخدمات من حيث الوسائل وعدد المحاولات ومعرفة المستخدمات إلى هذه الخطوط عن طريق أي من الأدوات المستخدمة لحصولهن على الخدمة محل البحث.

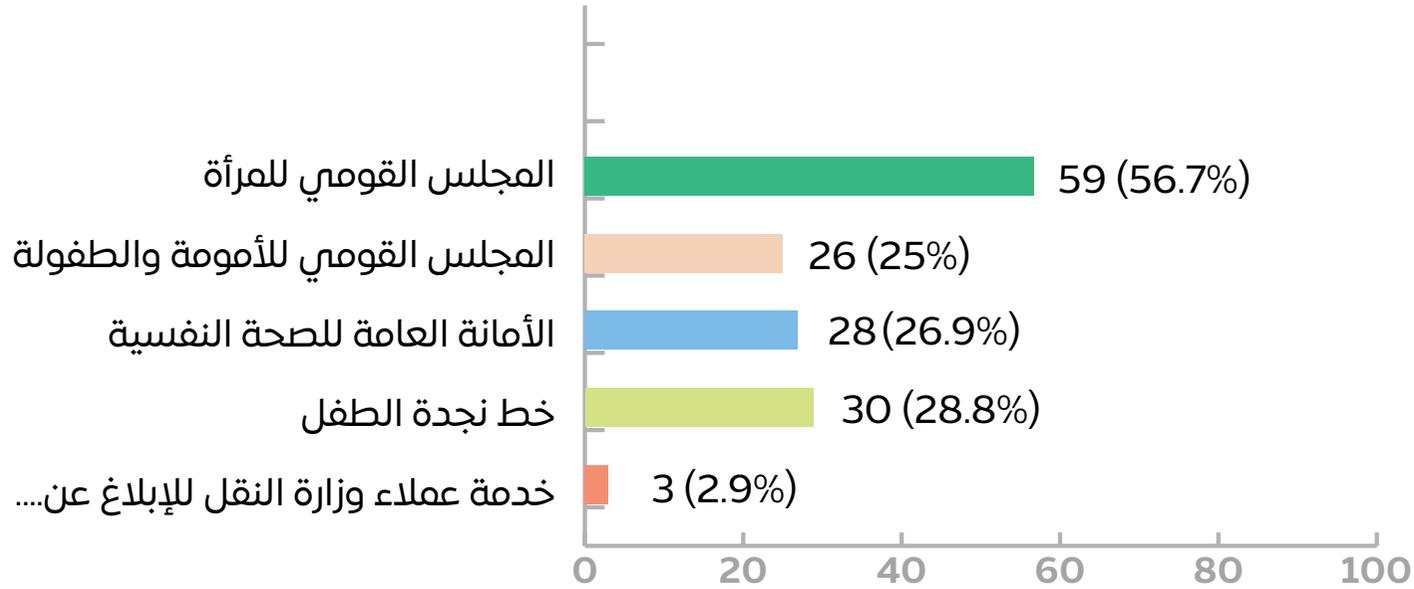
الشق الأول: طبيعة خدمات الخطوط الساخنة المُقدمة

يتناول هذا القسم طبيعة الخدمة والموضوعات التي تم استخدامها من قبل المبحوثات وربطها بمتغير العمر. وعليه؛ جاءت النسبة الأكبر إلى استخدام خدمة الخطوط الساخنة التابعة للمجلس القومي للمرأة بنسبة (56.7%) والنسبة الأقل استخدامًا هي استخدام خطوط خدمة وزارة النقل للإبلاغ عن التحرش، وتوسط هذين النسبتين استخدام خط نجدة الطفل بنسبة (28.8%) والأمانة العامة للصحة النفسية بنسبة (26.9%) والمجلس القومي للطفولة والأمومة بنسبة (25%).

أي من الخطوط الساخنة قمتي باستخدامها ؟

يمكن أكثر من إجابة

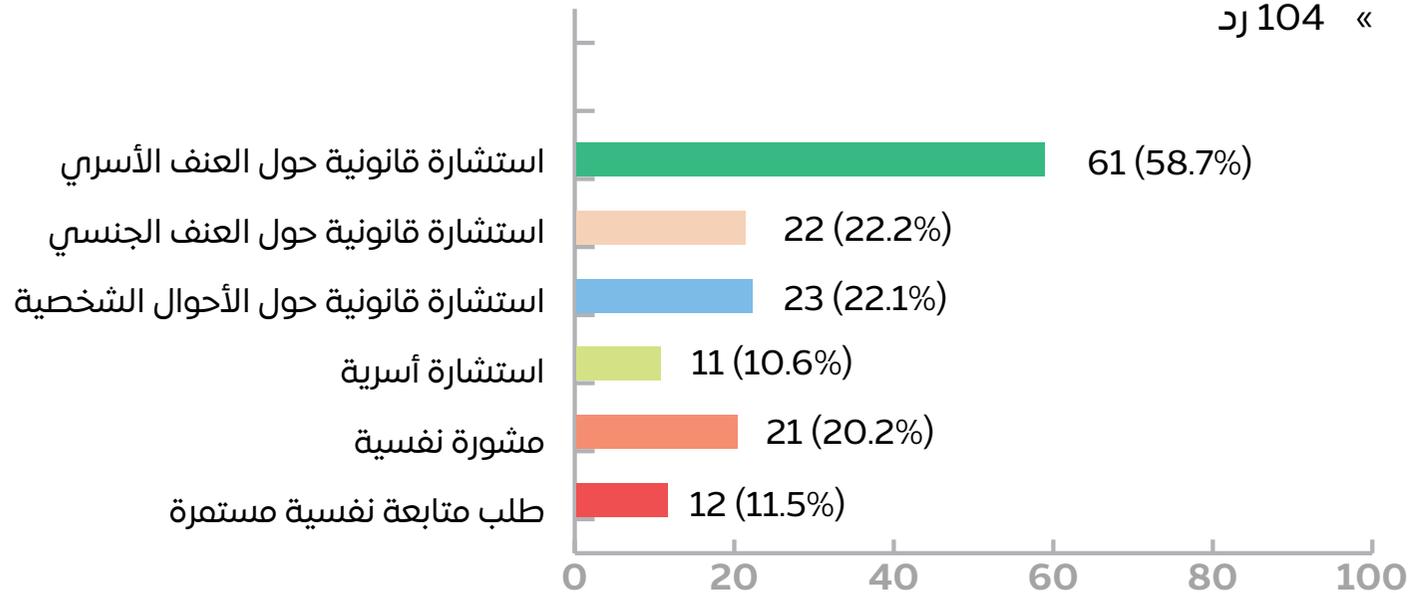
« 104 رد



وعليه؛ تنوعت طبيعة الموضوعات التي حصلت عليها مستخدمات الخدمة بين استشارة قانونية حول العنف الأسري بنسبة (58.7%)، واستشارة قانونية حول الأحوال الشخصية بنسبة (22.1%)، واستشارة قانونية حول العنف الجنسي بنسبة (21.2%)، ومشورة نفسية بنسبة (20.2%)، وطلب متابعة نفسية مستمرة بنسبة (11.5%)، وأخيرًا استشارة أسرية بنسبة (10.6%).

ما طبيعة الخدمة التي اتصلت بالخط الساخن للحصول عليها ؟ يمكن أكثر من إجابة

« 104 رد



وعلى جهة أخرى؛ فتوجد علاقة ارتباطية بين العمر وشكل الإساءة التي تعرضت لها النساء والفتيات، حيث يمكننا تحليل إن الفئة العمرية من سن 16 سنة حتى 20 سنة هن أكثر الفئات اللاتي تعرضن إلى العنف الأسري بنسبة (42.6%)، وهذه الفئة العمرية أيضًا هي من تعرضت إلى العنف الجنسي بنسبة (36.4%). وكذلك طلب هذه الفئة خدمة المشورة النفسية بنسبة (52.4%).

ما طبيعة الخدمة التي اتصلتي بالخط الساخن للحصول عليها ؟

يمكن أكثر من إجابة

« 104 رد

العمر	طلب متابعة نفسية مستمرة	استشارة أسرية	استشارة قانونية حول الأحوال الشخصية	مشورة نفسية	استشارة قانونية حول العنف الجنسي	استشارة قانونية حول العنف الأسري
من 16 سنة إلى 20 سنة	2	4	6	11	8	26
	16.7%	36.4%	26.1%	52.4%	36.4%	42.6%
من 21 سنة إلى 25 سنة	3	5	3	4	6	12
	25.0%	45.5%	13.0%	19.0%	27.3%	19.7%
من 26 سنة إلى 30 سنة	4	7	7	3	5	14
	33.3%	30.4%	30.4%	14.3%	22.7%	23.0%
من 31 سنة إلى 35 سنة	3	2	7	3	3	9
	25.0%	18.2%	30.4%	14.3%	13.6%	14.8%

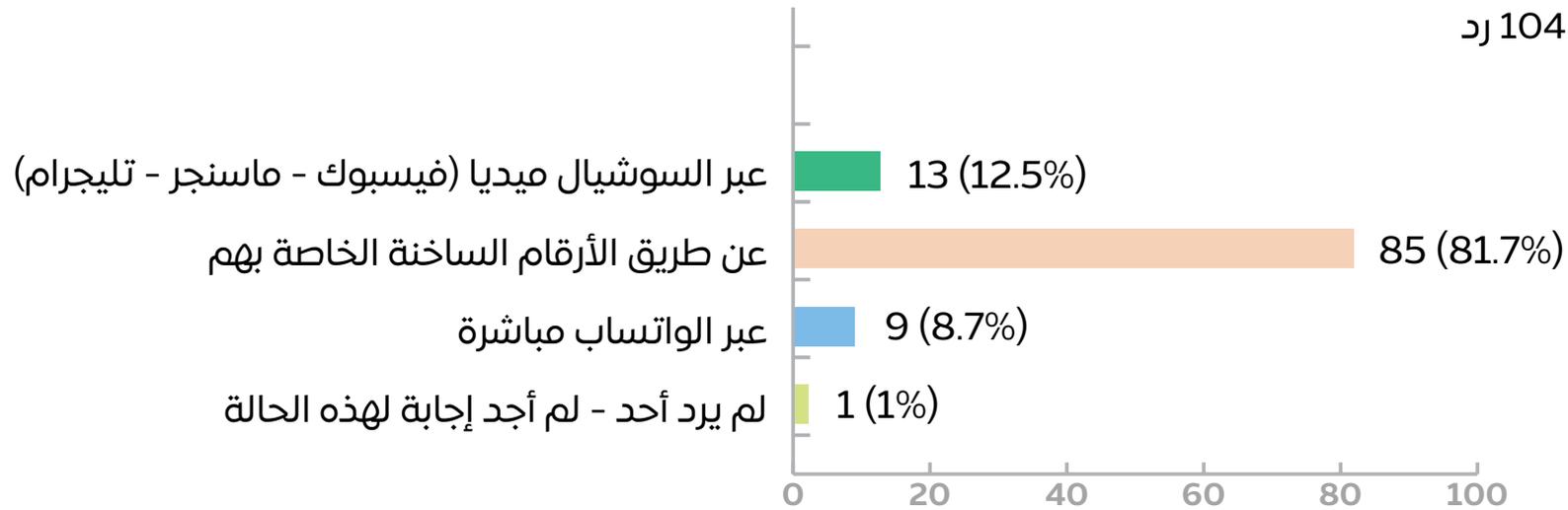
أما النساء التي لجأت إلى الاستشارة حول الأحوال الشخصية من الفئة العمرية من 26 سنة إلى 30 سنة ومن 30 سنة إلى 35 سنة بالنسبة المتكافئة (30.4%)، وبالنسبة الاستشارة الأسرية جاءت النسبة الأعلى لفئة النساء من عمر 21 سنة حتى 25 سنة بنسبة (45.5%). إضافة أن أكثر الفئات التي طالبت باستمرارية طلبات المتابعة النفسية من سن 26 سنة إلى 30 سنة بنسبة (33.3%).

الشق الثاني: كيفية الحصول على خدمات الخطوط الساخنة

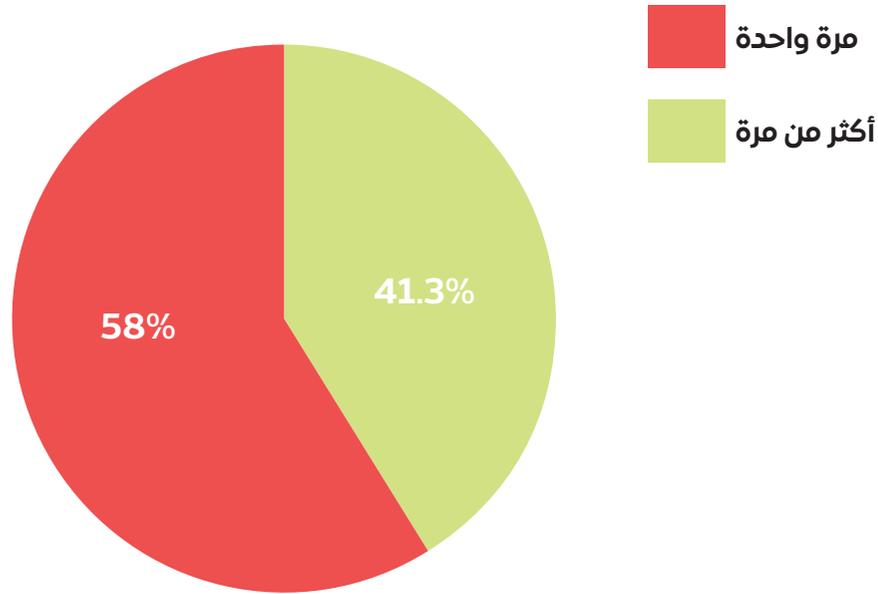
يتمحور هذا الجانب بشكل رئيسي حول الوسائل وعدد المحاولات للحصول على خدمات الخطوط الساخنة محل البحث وكذلك قدرة المبحوثات على معرفة هذه الخدمات. ومن ثم؛ يتضح النسب المتقاربة للمستخدمات لهذه الخطوط الساخنة المختلفة المقدمة من جانب الجهات محل البحث كما رأينا سلفاً، أما بخصوص القدرة على التواصل إلى هذه الخدمة فتنوعت الوسائل المختلفة للقدرة على الحصول على هذه الخطوط فجاء أكثر من ثلثي المستخدمات بنسبة (81.7%) عن طريق الخطوط الساخنة نفسها والإعلان عنها، وتليه وسائل التواصل الاجتماعي أي الفيسبوك والماسنجر والتليجرام والانسيتجرام وغيرها من المنصات بنسبة (12.5%)، أما بخصوص الواتساب بنسبة (8.7%)، وأخيراً نسبة (1%) فقط لم يستطيعن الوصول بسبب عن الإجابة على استفساراتهن عن طلب الخطوط الساخنة.

إزاي توصلتي معاهم ؟ يمكن أكثر من إجابة

« 104 رد



وعلى جهة أخرى؛ عندما تم سؤال المبحوثات/مستخدمات الخدمة عن عدد محاولات الوصول إليهن عند استخدام الخدمة، فجاءت نسب متقاربة من حيث الوصول إليهن من مرة واحدة أو أكثر من مرة، أي نسبة (58.7%) تم الرد عليهن من أول مرة، أما بخصوص الاتصال إلى هذه الخطوط أكثر من مرة للقدرة على الوصول وصلت إلى (41.3%).



كم مرة قمتم باستخدام الخط الساخن ؟

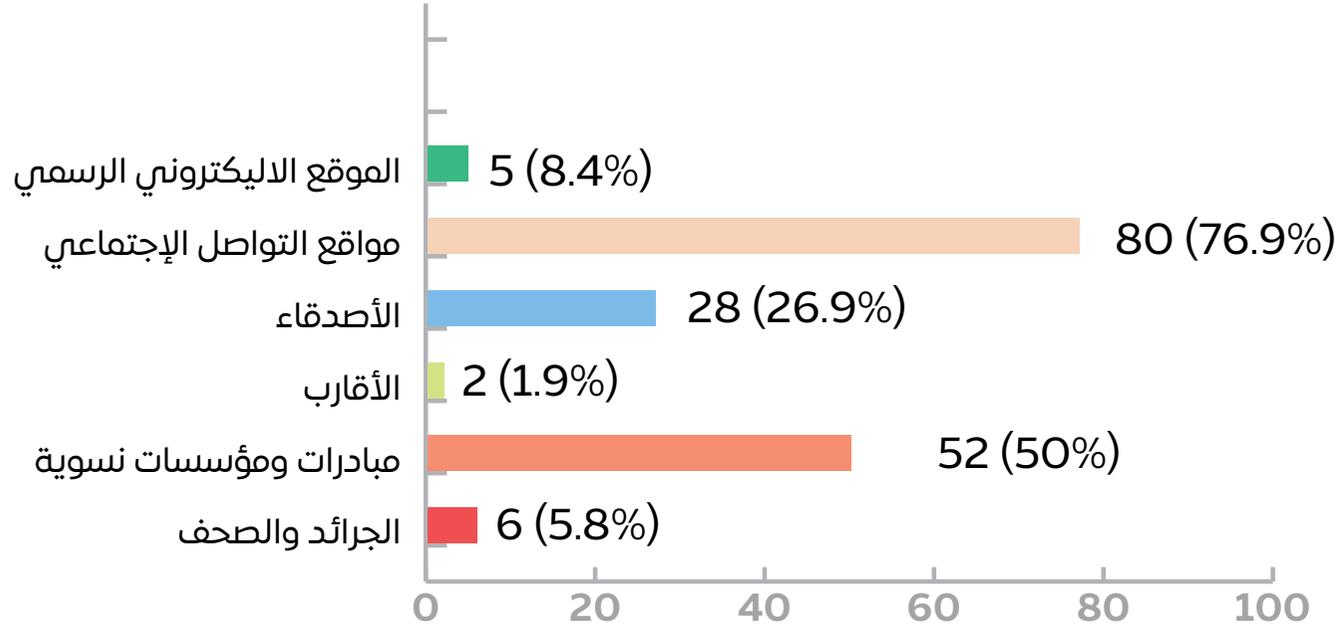
« 104 رد

وعلى جهة أخرى؛ استطاعت مستخدمات الخدمة من معرفة هذه الخطوط الساخنة عن طريق العديد من الأدوات، جاء على رأسهما مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (76.9%) أي تلي المبحوثات استطاعت معرفة هذه الخدمات من منصات التواصل الاجتماعي، تله في النسبة هي المعرفة عن طريق المبادرات والمؤسسات النسوية بنسبة (50%) والوسائل الأخرى تمت عن طريق الأصدقاء بنسبة (26.9%) والجرائد والصحف بنسبة (5.6%) أما بخصوص المواقع الإلكترونية الرسمية لهذه الخطوط الساخنة جاءت بنسبة (4.8%) أما المعرفة عن طريق الأقارب هي النسبة الأضعف (1.9%). ويمكننا من خلال هذه النتائج؛ النظر إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي والمبادرات والمؤسسات النسوية هي من حازت على النسبة والقدرة الأكبر والأسرع للوصول إلى النساء والفتيات مما يطلبن خدمات مختلفة للخطوط الساخنة سواء بالشكل المباشر أو غير المباشر.

عرفتي الخطوط الساخنة دي مينين ؟

يمكن أكثر من إجابة

« 104 رد



ومن ثم؛ يتبين من تحليل هذا المحور أنه تم التركيز بشكل رئيسي حول إقبال المبحوثات بشكل ضخم حول تلقي خدمات الخطوط الساخنة للمؤسسات محل البحث، وكانت النسبة الأكبر في الوصول إلى هذه الخدمة تتمحور حول مواقع التواصل الاجتماعي والمبادرات والمؤسسات النسوية، هذا إلى جانب تزايد معدلات العنف الأسري والجنسي على النساء والفتيات كما هو موضح فيما سبق ووجود علاقة ارتباطية بين العمر وشكل الإساءة والخدمة المقدمة لمستخدمات الخطوط الساخنة.

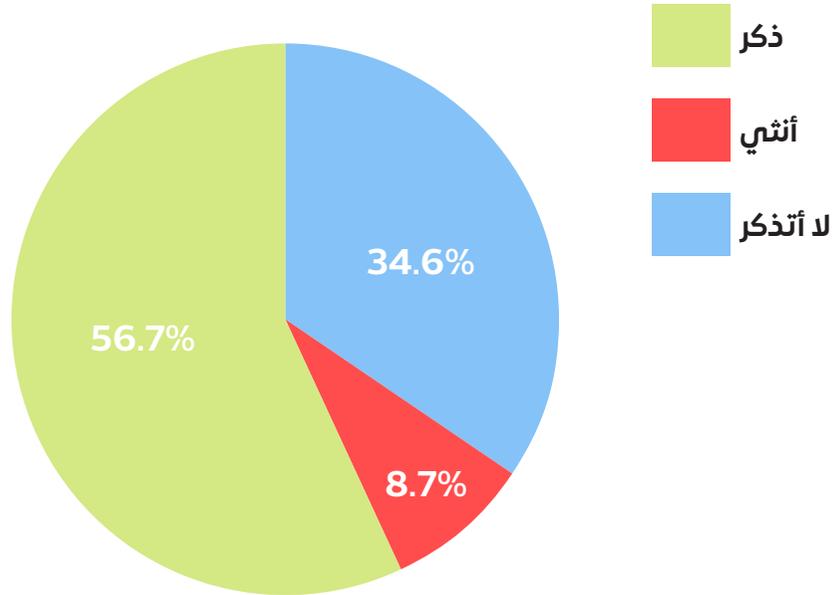
◀ المحور الثاني:

شكل التعامل مع النساء والفتيات عند تلقيهن خدمات الخطوط الساخنة

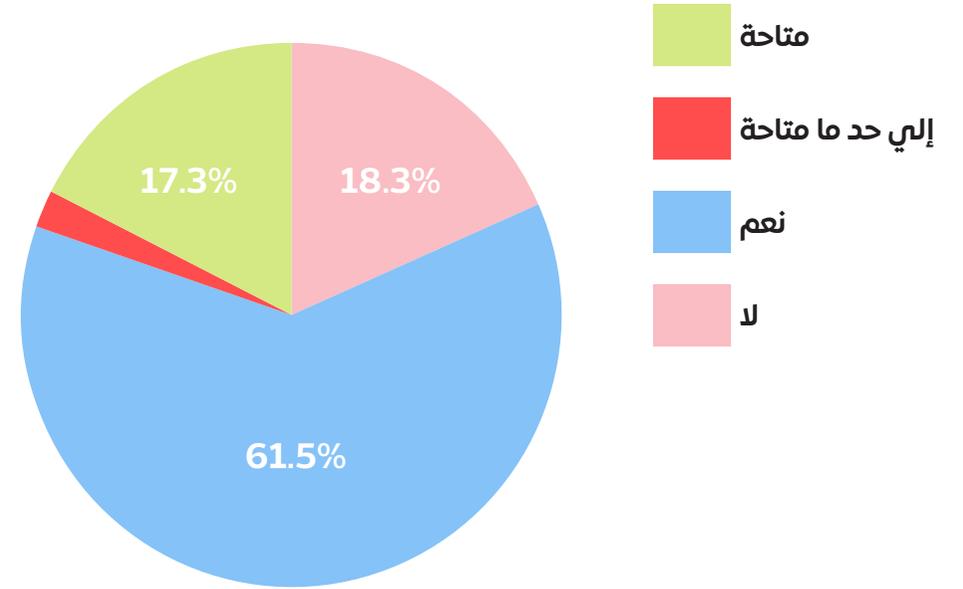
يحدثنا هذا المحور؛ عن طريقة التعامل مع النساء والفتيات عند تلقيهن خدمات الخطوط الساخنة، والتي تمحورت بشكل رئيسي حول الإتاحة وعدد مرات الإتصال ونوع/جنس مقدمي هذه الخدمات، وكذلك القدرة على مساعدة مستخدمات الخدمة من عدمها وأيضًا جودة التعامل.

وعليه؛ جاءت النسبة الأكبر حول إتاحة هذه الخطوط بنسبة (78.8%) والإجابة بعنوان "إلى حد ما" أي التراجع بين الإتاحة وعدمها بنسبة (21.2%)، أما بخصوص القدرة على الرد على الاستفسارات والاستفادة من الخدمات المتاحة للخطوط الساخنة جاءت النسبة الأكبر أن مستخدمة الخدمة/المبحوثة تواصلت إليهم بعد عدة مرات من الإتصال ووصلت النسبة إلى (64%)، أما بعد مرتين من الإتصال جاءت النسبة (24%) ومن أول مرة بنسبة (15%)، أي أن القدرة على الوصول إلى هذه الخدمات يستوجب الاتصال بشكل كبير للغاية مما يعرض السيدات والفتيات إلى الخطر في المشكلات اللاتي يواجهنها أو في الحالات الطارئة، خصوصًا أن أكثر الحالات هي مرتبطة بالعنف ضد القصر والنساء.

عندما قممتي بالاتصال بالخط الساخن مين رد عليكى ؟
يمكن أكثر من إجابة
« 104 رد



هل الخطوط الساخنة الي استخدمتها كانت متاحة ؟
يمكن أكثر من إجابة
« 104 رد

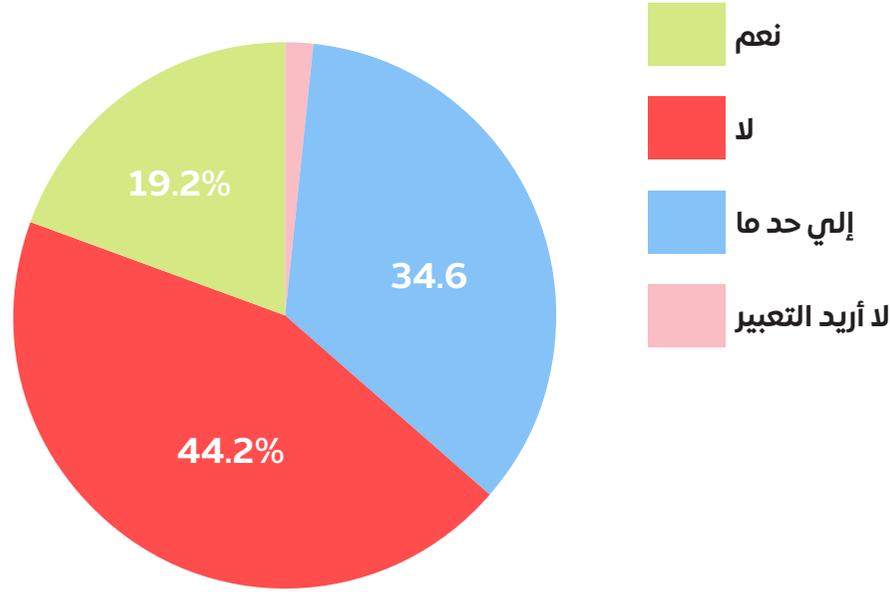


أما بخصوص القدرة على مساعدة مستخدمي الخدمة؛ جاءت النسب متأرجحة بين القدرة للوصول إلى المعلومات المطلوبة من عدمها، وتركزت النسبة الأكبر على عدم القدرة على الإفادة والوصول إلى المعلومات بنسبة (41.3%)، ونسبة الوصول إلى المعلومات بنسبة متوسطة ومتأرجحة ولكنها غير كافية للمبحوثة بنسبة (36.5%)، وأخيراً القدرة على الوصول للمعلومات بنسبة (22.1%).

وعلى جهة أخرى؛ أن هذه الخدمات غير مراعية للنوع الاجتماعي وذلك يمكن تدليله من خلال إن متلقي الاتصالات على الخطوط الساخنة ومقدمي الخدمة أغلبهم من الذكور حيث جاءت بنسبة (56.7%) أما الإناث بنسبة (8.7%) والنسبة الغير متذكرة جنس مقدم الخدمة (34.6%).

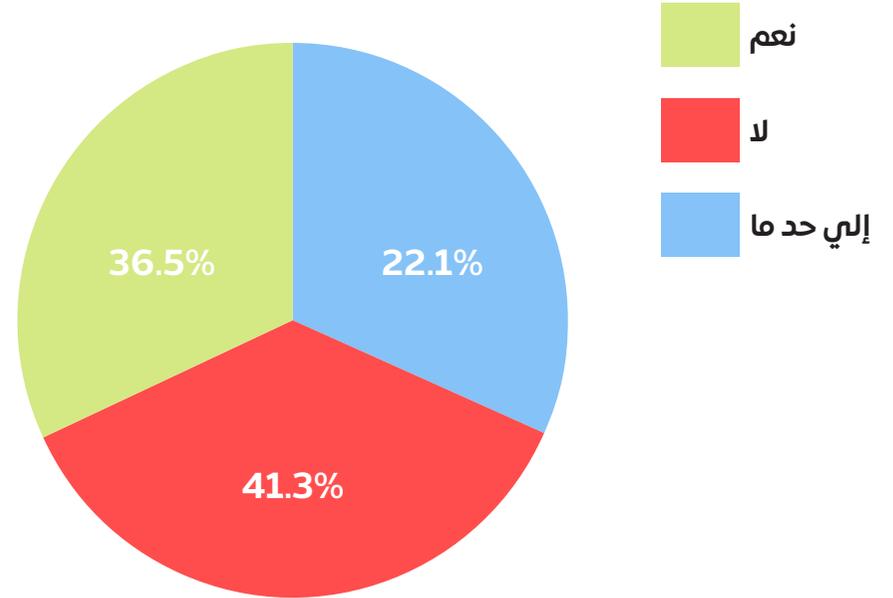
من وجهة نظرك ، هل تم التعامل معاك في بشكل جيد ؟
يمكن أكثر من إجابة

« 104 رد



عندما قمتم بالاتصال ، هل تم مساعدتك في الوصول
إلى المعلومات التي تريدها ؟ يمكن أكثر من إجابة

« 104 رد



ومن ثم؛ عند تحليل جودة التعامل مع النساء والفتيات متلقيات الخدمة من حيث شكل الاستماع والارتياح والقدرة على توفير مساحة آمنة بين مقدمي ومتلقي الخدمات جاءت بشكل غير مناسب ويعبر عن رداءة الجودة المقدمة من هذه الخطوط الساخنة محل البحث، فعند التمحيص في شكل الاستماع إلى الشاكية/مستخدمة الخدمة جاءت النسبة الأكبر أنه تم الاستماع إليها بشكل مقبول بنسبة (44.2%)، ويليه الاستماع السيئ بنسبة (40.4%) وأخيراً بشكل جيد بنسبة (15.4%).

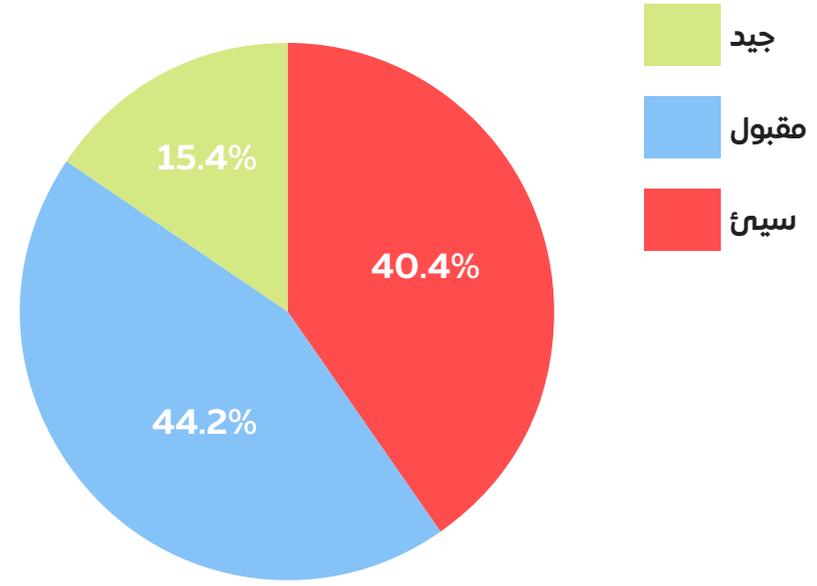
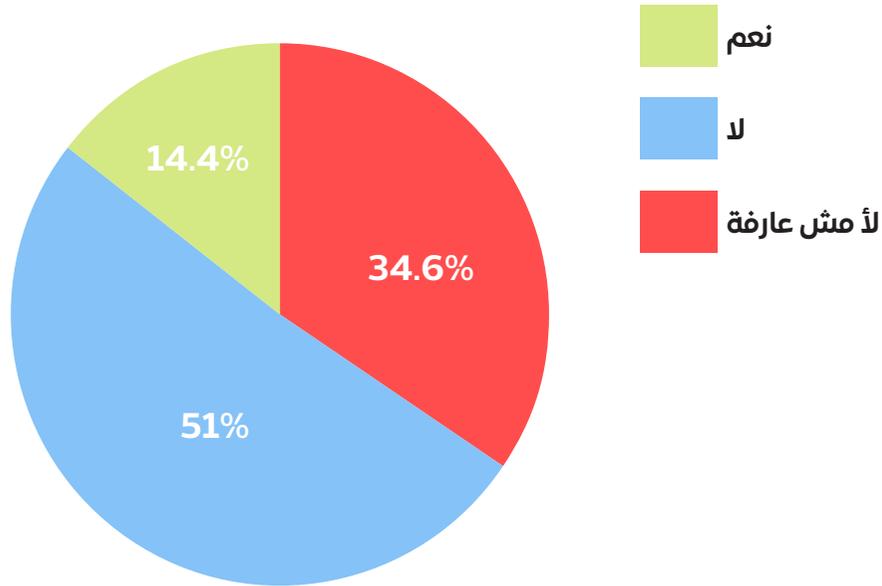
أما نسبةً إلى التعامل بشكل جيد مع متلقي الخدمة أم عدمها تمحورت النسبة الأكبر إلى عدم التعامل معهن بشكل جيد بنسبة (44.2%)، والتأرجح في المعاملة بالشكل الجيد من عدمه بنسبة (34.6%)، أما جاءت نسبة التعامل بشكل جيد أو عدم إرادة المتلقي التعبير بنسب (19.2%) و(1.9%) على التوالي.

هل شعرتي بالإرتياح بينك وبين متلقي الإتصال ؟

« 104 رد

متلقي الإتصال استمع اليكي بشكل :

« 104 رد

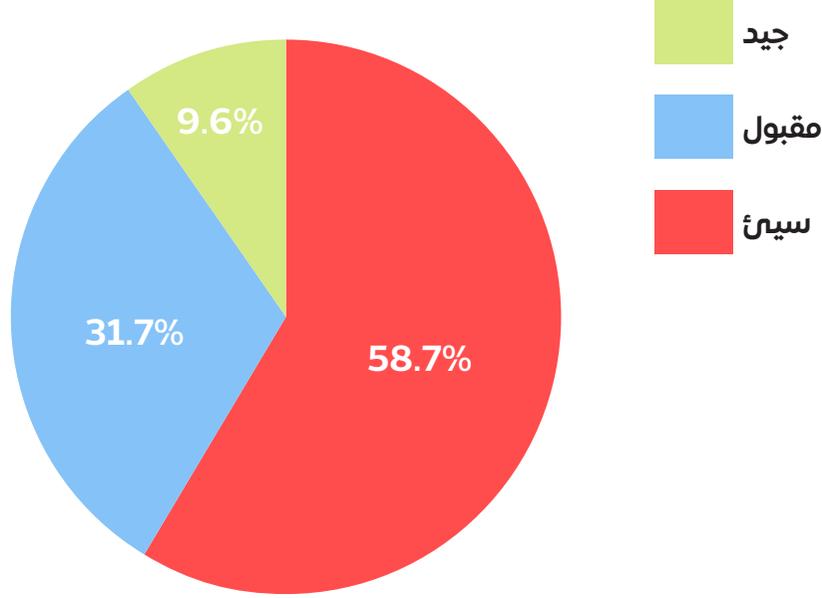


وعليه؛ يتبين عند تحليل ما سبق أن سير عمل هذه الخدمات في الخطوط الساخنة غير مراعية للنوع الاجتماعي وغير مستجيبة للأدوات والنهج النسوي في التعامل مع المستخدمين؛ سواء من حيث المساعدة وشكل التعامل والعاملين/ات في الخدمة، كذلك عدم القدرة على إتاحة مساحات آمنة لمستخدميات خدمات الخطوط الساخنة محل البحث.

أما بخصوص القدرة على توفير مساحة آمنة بين مقدم/ة ومتلقي الخدمة جاء نصف المبحوثات تقريبًا لا يشعرن بالارتياح عن استخدامهن لهذه الخطوط (51%)، أما التي لم تستطع تحديد هذه المساحة جاءت بنسبة (34.6%) والنسبة الأقل للشعور بالارتياح (14.4%).

المحور الثالث: شكل الاستجابة

تنوعت أشكال الاستجابة من قبل هذه المؤسسات الرسمية محل البحث من حيث الفاعلية، والقدرة على المساعدة، التوقيت بشكل رئيسي، فتشكلت الاستجابات حول سير عمل هذه الخطوط بشكل سيئ النسبة الأكبر (58.7%) أما بشكل مقبول بنسبة (31.7%) وبشكل جيد النسبة الأضعف (9.6%).

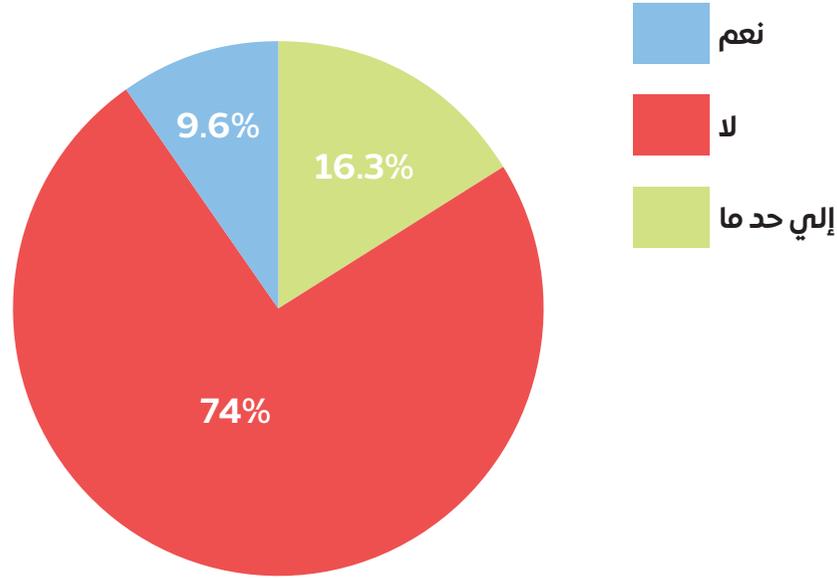


من وجهة نظرك تعمل هذه الخطوط الساخنة بشكل:

« 104 رد

المساعدة بشكل سريع

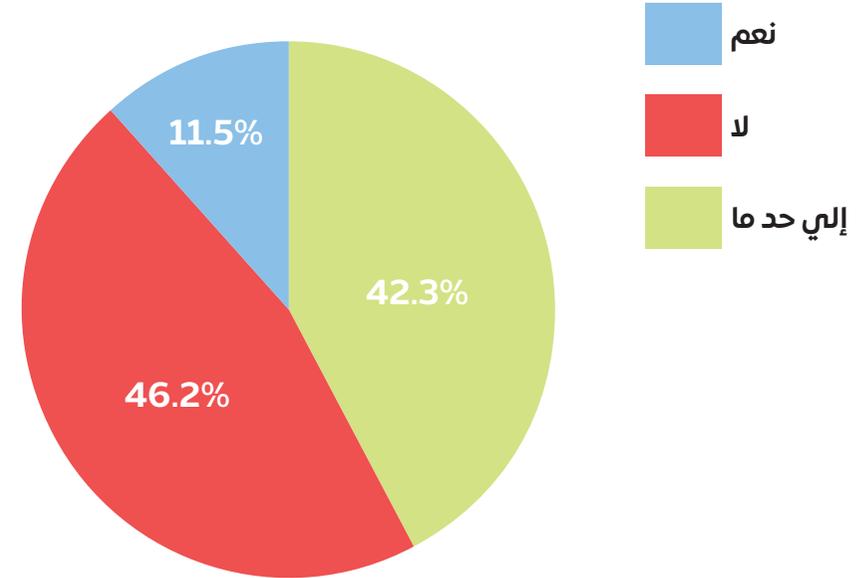
« 104 رد



أما نسبة إلى التوقيت والقدرة على سير هذه الخدمات بشكل سريع وفعال ومستدام؛ جاءت النسب الأكبر إلى عدم المساعدة بشكل سريع بنسبة (74%) كما هو موضح في الشكل التالي، أما نسبة إلى سرعة المساعدة في حالة الطوارئ لم تستطيع هذه الخدمات بالشكل المطلوب من الاستجابة حيث جاءت بنسبة (76%) أي أكثر من ثلثي المستخدمين لم يستطعن مساعدتهن عند الطوارئ أي تعرضهن للخطر.

هل الخطوط الساخنة قامت بمساعدتك؟

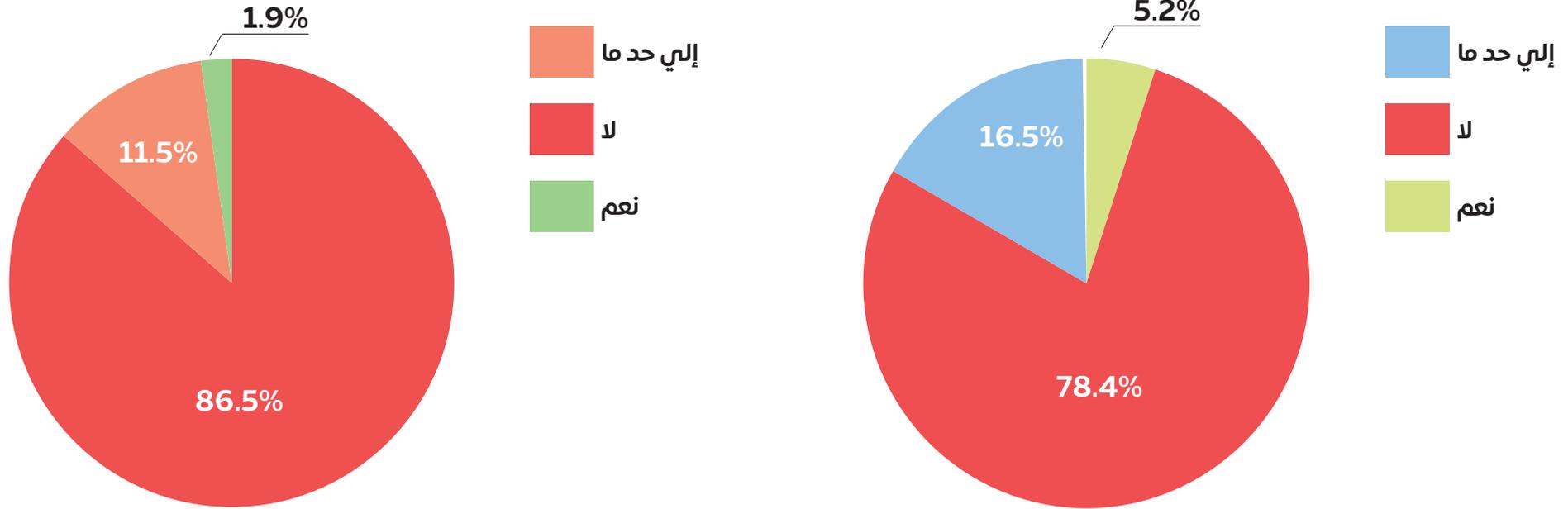
« 104 رد



وعلى جهة أخرى عند تحليل قدرة هذه الخطوط الساخنة من مساعدة النساء والفتيات مستخدمات الخدمات المختلفة تأرجحت بين عدم القدرة على المساعدة بنسبة (46.2%) وإلى حد ما بنسبة (42.3%) والنسبة الأقل إلى قدرتهم على المساعدة بنسبة (11.5%).

المساعدة بشكل سريع في الطوارئ

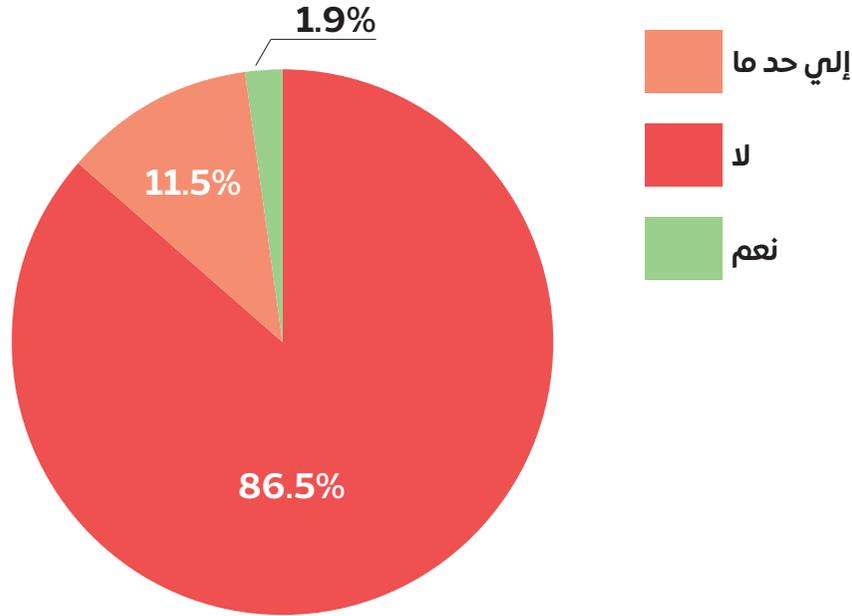
« 104 رد



وعلى جهة أخرى؛ عند قياس فاعلية هذه الخدمات في طرق استجابتهم للمستخدمين الممدد الممتدة والطويلة في التعامل مع قضايا المستخدمين حيث جاءت النسبة الأكبر إلى وصول عدم الاستجابة إلى الشكاوي بنسبة (65.4%)، والأخرى استغرقت أوقات طويلة للغاية ما بين أكثر من شهر (13.5%) وشهراً واحداً بنسبة (11.5%) والنسبة الأضعف لأقل من شهر (9.6%).

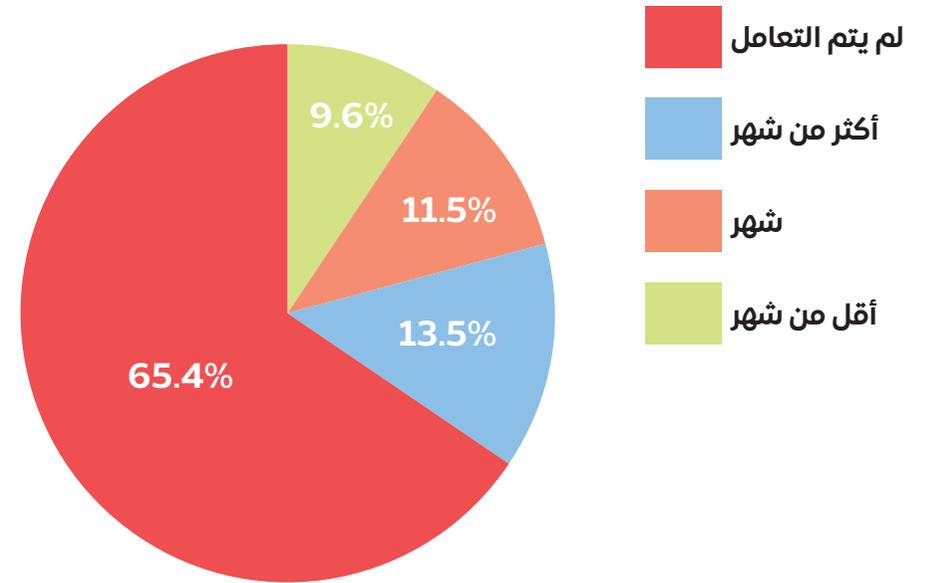
هل يتم التواصل معاكي بعد تلقيكي مساعدة خدمة الخطوط الساخنة بشكل مستمر؟

« 104 رد



بعد الإبلاغ عن الشكوي ، كم المدة المستغرقة التي تم فيها التعامل مع مشكلتك؟

« 104 رد



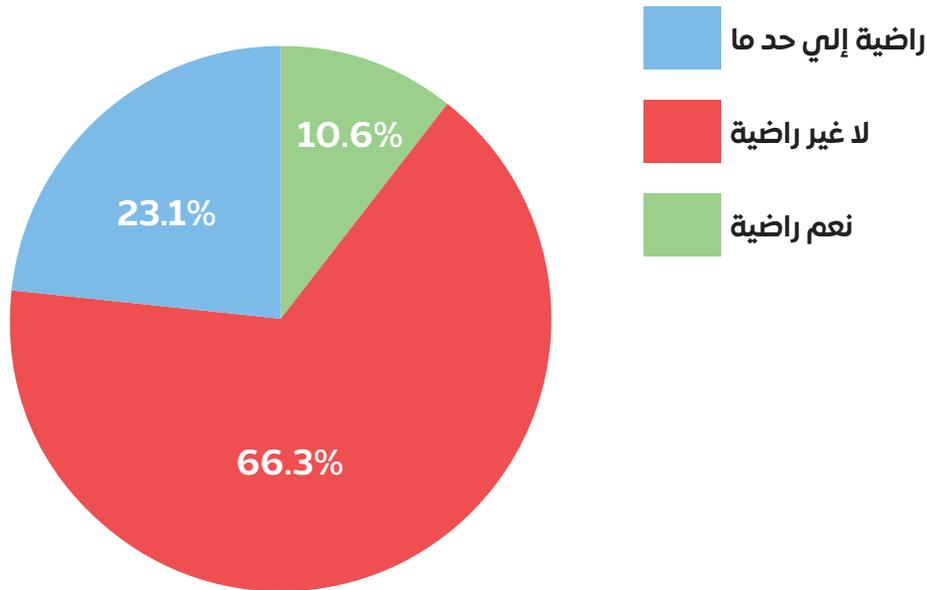
وعليه؛ عند تحليل هذا المحور كما سبق ذكره نجد عدم كفاءة وفاعلية واستدامة هذه الخدمات سواء من حيث المساعدة أو التوقيت والقدرة على الاستجابة والاستمرارية في تقديم الأنواع المختلفة من خدمات الخطوط الساخنة للمؤسسات محل البحث من حيث الاستشارات أو المشورة أو المساعدة والتبليغ والعلاج.

أما من حيث الاستدامة والاستمرارية في متابعة الشكاوي وقضايا النساء والفتيات فكادت أن تكون معدومة حيث وصلت نسبة (86.5%) من عدم تلقيهن أي من المساعدات المستمرة والمستدامة وعلى الجانب الآخر التآرجح في الاستمرارية من عدمها بنسبة (11.5%) والاستمرار في بعض القضايا بالنسبة الأقل التي وصلت إلى (1.9%).

المحور الرابع:

مستوى الرضاء حول خدمات الخطوط الساخنة

يرتكز هذا المحور بشكل رئيسي حول؛ قياس نسبة رضاء المبحوثات حول استخدام خدمات الخطوط الساخنة بشكل عام سواء من حيث التعامل وشكل الاستجابة أو القدرة على استخدامها مرة أخرى في حالات مشابه تتعرض لها المبحوثة. وعليه؛ عند تحليل مستوى رضاء مستخدمي الخدمة والقدرة إلى اللجوء إلى هذه الخدمات، جاءت النسبة الغير راضية لتحتل النسبة الأعلى (66.3%) وإلى حد ما بنسبة (23.1%) والنسبة الأقل للمستخدمات الراضيات عن الخدمات المقدمة (10.6%)،



هل أنتي راضية عن إستخدامك لخدمة
الخطوط الساخنة ؟

« 104 رد

وعند النظر لتحليل هذه النسبة بشكل أكثر تخصصًا رأت معظم المستخدمين عدم إقبالهن لهذه الخطوط مرة أخرى لعدة أسباب منها:

« التراخي في الاستجابة وعدم الاهتمام
بالمشكلة المُقدمة بنسبة (68.3%)،

« بنسبة (65.4%) بسبب الإجراءات الروتينية
والطويلة والمرهقة للمستخدمات عن تلقهن
الخدمة،

« بنسبة (32.7%) هو عدم إتاحة هذه الخطوط
وعدم الرد والخطوط المشغولة بشكل مستمر
مما يؤدي بطبيعة الحال إلى عدم القدرة
على التواصل وسرعة الاستجابة مع المشكلة
المُقدمة،

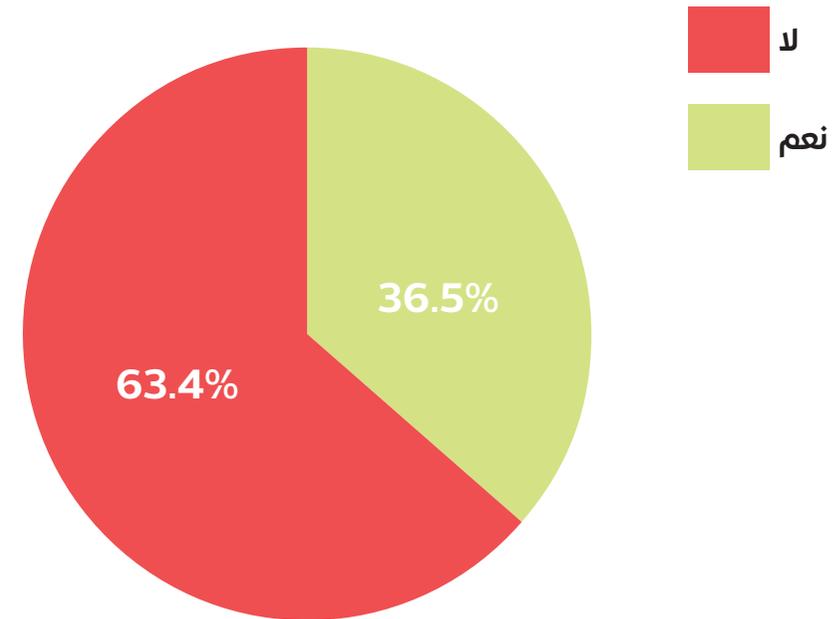
« بنسبة (31.7%) بسبب عدم القدرة على الارتياح
وتوفير مساحة آمنة بين مقدم ومستخدم
الخدمة في الخطوط الساخنة،

« ووصولًا إلى: الردود المتأخرة مع النساء
والفتيات مستخدمات الخدمة وعدم المتابعة
في الشكاوى المُقدمة بنسبة (5.8%).

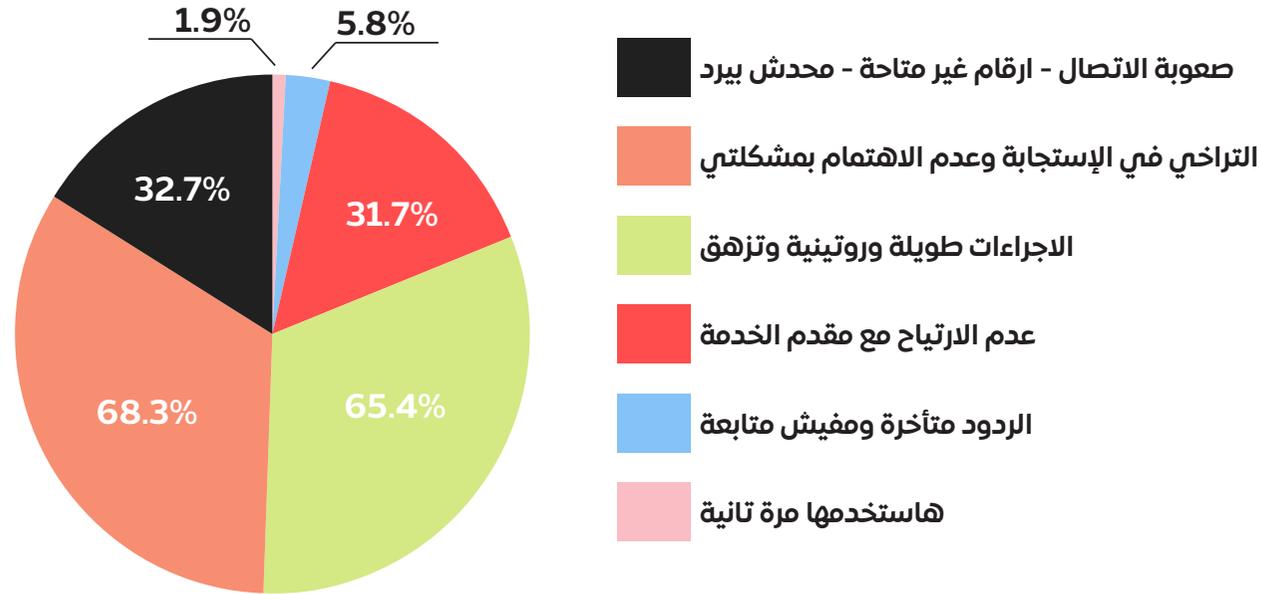
أما بخصوص استخدام هذه الخدمات مرة أخرى فأكثر من
نصف المستخدمين لن يقوموا باستخدام هذه الخطوط
والخدمات مرة أخرى (63.5%) ونسبة (36.5%) يمكننا أن
يستخدموها مرة أخرى.

لو تعرضتني لأي مشكلة هل ستقومي باستخدام هذه الخدمة مرة أخرى؟

« 104 رد



إيه اللي ممكن يمنعك من إستخدام خدمة الخطوط الساخنة مرة أخرى ؟



ومن ثم؛ يتضح جلياً عدم رضا المستخدمين لهذا النوع من الخدمات المقدمة من قبل الخطوط الساخنة محل البحث بشكل عام، ووجود العديد من الاستجابات حول تبرير عدم الإقبال على هذه الخدمات مرة أخرى من حيث تعقد الإجراءات، والإتاحة، وسرعة وطبيعة الاستجابة، وكذلك القدرة على فتح مساحات آمنة ومستجيبة للنوع الاجتماعي عند تقديم الخدمة.

◀ القسم الثالث: نتائج الدراسة

يمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة في النقاط التالية:

- « أكثر من (نصف) مستخدمات خدمات الخطوط الساخنة اتجهت إلى الخدمات المقدمة من قبل المجلس القومي للمرأة.
- « تعرضت أكثر من (نصف) المستخدمات للعنف الأسري والجنسي بشكل رئيسي، واستخدمت الخدمات المرتبطة بذلك من حيث المساعدة أو الاستشارة أو التبليغ.
- « توجد علاقة ارتباطية بين العمر وشكل الإساءة التي تعرض إليها النساء والفتيات والخدمات المستخدمة بتجاه ذلك، من حيث:
- ارتبطت الفئة العمرية بين (16 سنة وحتى 20 سنة) في تعرضهن إلى العنف الأسري والجنسي والمشاكل والمشورات النفسية.
 - ارتبطت الفئة العمرية بين (21 سنة وحتى 25 سنة) إلى استخدامهن لخدمات المشورة الأسرية.
 - ارتبطت الفئة العمرية بين (26 سنة وحتى 35 سنة) في استخدامتهن حول المشورات والاستشارات المتعلقة بقضايا الأحوال الشخصية.
- « استطاعت أكثر من (ثلثي) المبحوثات من معرفة والوصول إلى خدمات الخطوط الساخنة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك أكثر من (النصف) من خلال المبادرات والمؤسسات النسوية.
- « عبرت أكثر من ثلثي المستخدمات حول تأرجح إتاحة خدمات الخطوط الساخنة من قبل المؤسسات محل البحث بين الحين والآخر؛ أي عدم استقرارها وإتاحتها بشكل دائم، وجاءت النسبة المعبرة لذلك حول إتاحة الخدمات (إلى حد ما).
- « عدم استجابة خدمات الخطوط الساخنة لمراعاة النوع في تقديم الخدمات، حيث أكثر من (نصف) مقدمي / العاملين كانوا ذكور وليسوا إناث.
- « جاءت النسبة الأكبر حول عدم إفادة هذه الخدمات المستخدمة من حيث المعلومات أو تعاملهن بشكل جيد مع متعلقيات الخدمة.

- « تقارب النسب لاستجابات المبحوثات حول استماع مقدمي الخدمات إليهن بشكل مقبول وسىء.
- « عبرت أكثر من (نصف) مستخدمي خدمات خطوط الساخنة بعدم توفر بيئة آمنة-مريحة- بينهن وبين مقدمي الخدمات.
- « لا تعمل هذه الخطوط الساخنة بشكل كفاء وفاعل، حيث أكثر من (ثلثي) المستخدمين عبرن بالتوقيت السيئ وكذلك عدم الاستجابة.
- « لا توجد استمرارية في التعامل من مستخدمي خطوط الساخنة للقدرة على إحراز نتيجة وأهداف أو مساعدات مستمرة لمتلقيات الخدمة، أي الاستمرارية معدومة وعدم وجود استدامة.
- « وجود حالة من عدم الرضاء بتجاه الخدمات المقدمة للخطوط الساخنة للمؤسسات محل البحث، إضافة عن عدم استخدامهن هذه الخدمات مرة أخرى؛ وذلك تم التعبير عنه من خلال أكثر من (نصف) المستخدمين عبرن عن ذلك وعن استياءهن من حيث التعامل أو الاستجابة أو تلقي هذه الخدمات بشكل عام.

◀ القسم الرابع: توصيات الدراسة

جاءت العديد من التوصيات المقدمة من قبل المبحوثات/ مستخدمات خدمات الخطوط الساخنة، والتي تمثلت في :

- « بنسبة (26.9%) أراد التوصية بوجود تأهيل مقدمي الخدمة واعدادهم لعدم لوم المتصلة،
- « ونسبة (12.5%) من المبحوثات أرادت التدخل السريع لحل المشكلات الطارئة والخطيرة،
- « وبنسبة (10.6%) أراد علاج البطء والروتين وزيادة سرعة العمل،
- « نسبة (9.6%) رأى أهمية الاستعانة بالنساء للرد على الاتصالات،
- « نسبة (7.7%) أراد التوصية بالمتابعة المستمرة للشكاوى والاتصالات،
- « نسبة (5.8%) أوصى بزيادة أعداد وتحسين جودة الخطوط الساخنة،
- « نسبة (3.8%) أراد حل المشكلات مباشرة بدون الاحالة للأهل أو للشرطة،
- « نسبة (2.9%) من المبحوثات فضلت إيجاد قوانين تحمي النساء،
- « وأخيراً؛ نسبة (1%) من المبحوثات رأوا الاستفادة من الانترنت كوسيلة فعالة لاستقبال الشكاوى ومتابعتها.

وعلى جهة أخرى؛ في ضوء ما أسفرت عن الدراسة من نتائج، يمكننا صياغة العديد من التوصيات من خلال النقاط التالية:

أولاً: تحسين الإجراءات والقوانين وسياسات العمل في خدمات الخطوط الساخنة

- « تسهيل الإجراءات الخاصة عن الاستعانة والتسجيل بخدمات الخطوط الساخنة؛ بحيث تكون أكثر سرعة واستجابة في جميع الحالات محل البحث.
- « تسريع الإجراءات عند التحقق منها عند الاستجابة إلى تلقي الخدمة وحل المشكلات بشكل يضمن حقوق الناجية/ الضحية/المستخدمة، وبدون الإحالة إلى الأهل أو الشرطة في العديد من القضايا.

- « وضع سياسات وقوانين واضحة عند الاستعانة بخدمات الخطوط الساخنة، بحيث تضمن سير العمل والتعامل والاستجابة والمتابعة والتقييم بشكل فعال، وقادر على تخطي معوقات الإساءة في التعامل والاستجابة لمتطلبات الخدمة.
- « العمل على إيجاد قوانين وآليات حماية للنساء والفتيات في جميع القضايا المثارة وبالأخص في القضايا المقدمة لمساعدة المستخدمات في إدارة الخطوط الساخنة.
- « العمل على نشر الإجراءات والقوانين وسياسات العمل على وسائل التواصل الاجتماعي والتعاون مع المؤسسات والمنظمات النسوية لنشر ذلك بشكل مبسط وقادر على الوصول إلى أكبر عدد من النساء والفتيات.

ثانيًا: إشكاليات طرق جمع وتحليل البيانات بالمنظور النسوي

- « العمل على نشر "تقارير شهرية" حول جمع وتحليل الخدمات المقدمة للناجيات/الضحايا/ مستخدمات خدمات الخطوط الساخنة، للقدرة على تحليل الوضع الراهن للنساء والفتيات وكذلك تحسين جودة الخدمات.
- « عدم الاكتفاء برصد وجمع البيانات المتعلقة بعدد الإبلاغات أو الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الرسمية فقط والتي قد تكون بشكل منحاز وغير معبر عن الواقع، لذا العمل على تحليل دقيق لهذه الخدمات المقدمة من حيث الاستقبال والتقديم وكذلك الجهات محل الرصد والتوثيق.
- « إشراك الناجيات والنساء والفتيات مستخدمات الخدمة في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بجودة خدمات الخطوط الساخنة للمؤسسات محل البحث، وكذلك إشراك المبادرات والمؤسسات النسوية في العمل؛ للقدرة على التحليل بشكل مُعمق.

ثالثاً: التعامل بشكل مستجيب للنوع الاجتماعي

- « توفير وجود "إناث" لتقديم خدمات الخطوط الساخنة، للقدرة على توفير مساحة آمنة ومستجيبة للنوع الاجتماعي.
- « تدريب العاملين والعاملات في خدمات الخطوط الساخنة على وجود معايير المنظور النسوي في شكل التعامل بشكل رئيسي، وكذلك إشراك جميع الجهات المختصة بشكل عام والمؤسسات والمبادرات النسوية بشكل خاص في تقديم هذه الأنواع من التدريبات، وطرق التعامل مع مستخدمي الخدمات.
- « العمل على وجود "دليل" حول "خدمات الخطوط الساخنة" بمنظور نسوي، وقادر على تحليل أوضاع النساء والفتيات، وكذلك طرق التعامل والاستجابة مع الخدمات محل البحث، وآليات الرقابة والمتابعة والتقييم.
- « العمل على وجود إتاحة حقيقية للنساء والفتيات عند استخدامهن لخدمات الخطوط الساخنة، وكذلك مستجيبة لمتطلبات النوع الاجتماعي في التعامل معهن بشكل مباشر وغير مباشر (بما يضمن سلامة عملية التعامل وعدم التعدي على المستخدمين بأي شكل من أشكال الضغط أو العنف المعنوي/الشعوري).
- « ثقل قدرات وكوادر مقدمي هذه الخدمات بالقدر الكافي من المعلومات وطرق المساعدة باختلاف أنواعها، ووجود متخصصات/ين في أنواع المشاكل والبلاغات المختلفة والإحالة إليهما، بما يضمن حل المشكلات بشكل سريع وفعال.
- « توفير مساحات آمنة ومراعية للنوع بين مقدم/ة والمستخدمات، لضمان جودة وشكل التعامل والقدرة على حل ومساعدة المستخدمين.

رابعًا: تحسين جودة الخدمات من حيث الاستجابات، وبشكل خاص الاستجابة لحالات الطوارئ

- « العمل على سرعة الاستجابات والقدرة على مساعدة الناجية/الضحية/ مستخدمة الخطوط الساخنة من الاستفادة الكاملة والفاعلة للخدمات هذه الخطوط الساخنة.
- « العمل على تكوين مجموعات نسائية متخصصة في إدارة الأزمات والطوارئ بالمنظور النسوي.
- « العمل على وجود مجموعات واستجابات خاصة ومتخصصة في حالات الطوارئ؛ للقدرة على المساعدة والاستجابة المراعية للنوع.
- « تشجيع الجهات المختلفة على تقديم أفضل الممارسات الدولية والإقليمية الخاصة باستجابات الخطوط الساخنة والمراعية للنوع.
- « تشجيع كافة الجهات المتخصصة والمعنية على القدرة على تحسين جودة الخدمات المقدمة ومن أهم طرق ووسائل الاستجابة، للقدرة على تشجيع المستخدمين وغير المستخدمين للإقبال على خدمات الخطوط الساخنة.

خامسًا: تسليط الضوء على إشكاليات التشبيك بين الجهات المعنية

- « العمل على تحليل إشكاليات عدم التشبيك بين الجهات الحكومية أو الرسمية وبين الجهات الغير رسمية بالأخص منظمات المجتمع المدني والنسوي بشكل خاص.
- « العمل على التشبيك بين المبادرات والمؤسسات النسوية والجهات محل البحث؛ للقدرة على المساعدة والاستجابة وتخطي تحديات وصعوبات تناثر الجهود وعدم تكوين شبكات متخصصة وفاعلة حيال ذلك.
- « تضافر الجهود بين الجهات المتخصصة والمعنية بالقضايا محل البحث من حيث الاستشارة أو المشورة أو الدعاوي أو الإبلاغ أو المساعدات، بحيث يكون عملاً متكاملًا وشاملاً وقادر على المساعدة والاستجابة بشكل فاعل ومستدام.

سادسًا: تطوير تطبيق آليات المتابعة والتقييم والاستدامة

- « العمل على وجود آليات للمراقبة والتقييم والمتابعة ومؤشرات توضح ذلك، ومراعية للنوع.
- « إشراك النساء والفتيات مستخدمات خطوط الساخنة ومنظمات المجتمع المدني (النسوي) المتخصصة في عملية المتابعة والتقييم، خاصة المنظمات التي تعمل على العنف ضد النساء أو الطفلات وغيرها من القضايا محل البحث.
- « الاهتمام بالشفافية فيما يخص تقارير المتابعة والتقييم وإتاحة هذه التقارير على المواقع المقدمة لخدمات الخطوط الساخنة كالموقع الرسمي للمجلس القومي للمرأة، المجلس القومي للطفولة والأمومة وكذلك الأمانة العامة للصحة النفسية؛ إيمانًا بتحقيق الشفافية والاستجابة المراعية للنوع والقدرة على وضع آليات حماية للنساء والفتيات.
- « الاهتمام بالتشبيك وتضافر الجهود بين مؤسسات محل البحث والمؤسسات والمبادرات النسوية المتخصصة في تقديم الخدمات المشتركة.
- « العمل على وضع آليات ومؤشرات استدامة أداء وشكل التعامل والاستجابة مع مستخدمات الخطوط الساخنة.

◀ الخاتمة:

استطاعت الدراسة تحليل جودة الخدمات المقدمة للنساء والفتيات من قبل المجلس القومي للمرأة، المجلس القومي للطفولة والأمومة والأمانة العامة للصحة النفسية؛ وقد تم ذلك من خلال الاستعانة بمستخدمات هذه الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات محل البحث عن طريق أداة الاستبيان، مما أدى بدوره إلى تسليط الضوء على تحليل محاور جودة الخدمات من حيث طبيعة الموضوعات وكيفية معرفة والوصول إلى الخطوط الساخنة، وتحليل شكل التعامل بين مقدمي الخدمة والمستخدمات، مروراً بتحليل شكل الاستجابة سواء في الأوقات العادية أو أوقات الأزمات والطوارئ، وصولاً إلى قياس مستوى رضا المستخدمين والتوصيات التي يمكن طرحها لتحسين جودة هذه الخدمات.

وعليه؛ خلصت الدراسة حول وجود العديد من أوجه المعوقات والتحديات والقصور التي تقف عائقاً أمام تقديم هذه الخدمات من منظور جودة الخدمات والمنظور النسوي، والذي من خلاله نستطيع أن نسلط الضوء على؛ عدم سير عمل هذه الخطوط بشكل مستجيب للنوع الاجتماعي، ووجود قصور في تقديم هذه الخدمات من حيث الإتاحة أو الوصول أو التوقيت، أو شكل هذه الخدمات من حيث التعامل والاستجابة والقدرة على كفاءة وفاعلية واستدامة هذه الخدمات، مما أوضح أيضاً عدم القدرة على مساعدة المستخدمين وعدم الإفادة بالمعلومات للقضايا محل البحث، هذا إلى جانب عدم رضا المستخدمين لهذه الخدمات. مما يؤدي بدوره؛ إلى أهمية تحليل ومتابعة ومراقبة هذه الخطوط والقدرة على تخطي هذه التحديات الوارد ذكرها سابقاً، والنظر إلى تحسين هذه الخدمات بشكل دوري، سواء من حيث الإجراءات والقوانين وسياسات العمل، أو من خلال تحليل البيانات والتعامل والاستجابة بمنظور نسوي، وصولاً إلى آليات التشبيك والتقييم والمتابعة والاستدامة.

◀ قائمة المراجع:

أولاً: مصادر باللغة العربية

1. مكتب شكاوى المرأة، المجلس القومي للمرأة، متاح على الرابط التالي:
<https://bit.ly/3w7ibK1>
2. خط نجدة الطفل، المجلس القومي للطفولة والأمومة، متاح على الرابط التالي:
<https://bit.ly/3djTGmf>
3. الخطوط الساخنة وأعمال الأمانة العامة للصحة النفسية وعلاج الإدمان، الأمانة العامة للصحة النفسية وعلاج الإدمان، متاح على الرابط التالي:
<https://bit.ly/3SUyS5o>
4. أحمد عبد الرحيم، خط نجدة الطفل .. دعم نفسي واجتماعي وإنقاذ الأطفال من العنف، أخبار اليوم، 20 نوفمبر 2021، متاح على الرابط التالي:
<https://bit.ly/3AiKHe9>
5. وليد عبد السلام، الصحة: تقديم خدمة استشارات الصحة النفسية المجانية عبر خدمة الخط الساخن، اليوم السابع، 11 نوفمبر 2021، متاح على الرابط التالي:
<https://bit.ly/3PulrWx>

6. هاجر إبراهيم، استشارات ومحام بالمجان.. كيفية التعامل مع شكاوى المرأة بالمجلس القومي للمرأة، البلد نيوز، 28 سبتمبر 2021، متاح على الرابط التالي:
<https://www.elbalad.news/4982320>
7. محمود راغب، مكتب شكاوى القومى للمرأة: تلقينا 8064 شكوى حتى نهاية أبريل، اليوم السابع، 3 يونيو 2021، متاح على الرابط التالي:
<https://bit.ly/3AgVGDV>
8. إبراهيم الطيب، تعرف على الخط الساخن لتقديم الدعم والاستشارات بـ«الصحة النفسية»، المصري اليوم، 21 إبريل 2021، متاح على الرابط التالي:
<https://www.almasryalyoum.com/news/details/2315867>
9. مصطفى عيد زكي، خط «نجدة الطفل» استقبل 105 بلاغات في شهرين تضمنت هتك عرض واغتصاب، بوابة الأهرام، 9 مارس 2021، متاح على الرابط التالي:
<https://gate.ahram.org.eg/News/2631327.aspx>
10. نور رشوان، القومي للأهوية والطفولة: استقبلنا 12 ألف بلاغ إساءة وعنف ضد الأطفال في 2020، جريدة الشروق، 15 فبراير 2021، متاح على الرابط التالي:
<https://bit.ly/3PxrFWO>
11. محمود راغب، القومي للمرأة يعلن عن تلقي شكاوى السيدات على الخط الساخن 24 ساعة يوميا، اليوم السابع، 14 يناير 2017، متاح على الرابط التالي:
<https://bit.ly/3wOYzHh>

ثانيًا: مصادر باللغة الإنجليزية

1. Guidelines for Establishing Hotlines to Support Survivors of Gender-Based Violence, UNFPA, NOV 2021.
2. UN Women commends Egypt's gender perspective in COVID-19 response plan, Egypt Today , 08 Apr 2020, available link:
<https://www.egypttoday.com/Article/184441//UN-Women-commends-Egypt-s-gender-perspective-in-COVID-19>
3. Egypt allocates 2 hotlines for psychological support during Covid-19 crisis, State Information Service, 1 April 2020, available link:
<https://www.sis.gov.eg/Story/145321/Egypt-allocates-2-hotlines-for-psychological-support-during-Covid-19-crisis?lang=en-us>
4. Egypt sets up hotlines for psychological support during coronavirus shutdown, Ahram Online , 31 Mar 2020, available link:
<https://english.ahram.org.eg/NewsContent/1366341/64//Egypt/Politics-/Egypt-sets-up-hotlines-for-psychological-support-d.aspx>
5. Larry Bennett,Stephanie Riger, Paul Schewe,april and others, Effectiveness of Hotline, Advocacy, Counseling, and Shelter Services for Victims of Domestic Violence A Statewide Evaluation, University of Illinois at Chicago , Journal of Interpersonal Violence, August 2004.
6. Kate Stratten and Robert Ainslie, Field Guide: Setting Up a Hotline, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health Center for Communication Programs, USAID, March 2003.

◀ الملحقات:

نموذج الاستبيان

قياس جودة الخطوط الساخنة لمساعدة الفتيات والنساء

- « بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي
- « تهدف الاستمارة لقياس جودة خدمات الخطوط الساخنة من خلال تجارب الفتيات والسيدات اللاتي استخدمن الخدمة دون مشاركة بياناتهن
- « هذه الاستمارة مخصصة للبنات والشابات اللاتي استخدمن الخطوط الساخنة للفئة العمرية من 16 سنة حتى 35 سنة

اي من هذه المحافظات تعيشين فيها حالياً؟

	القاهرة	1
	الجيزة	2
	القليوبية	3
	الإسكندرية	4
	البحيرة	5
	الإسماعيلية	6
	السويس	7
	بورسعيد	8
	المنوفية	9
	الدقهلية	10
	الشرقية	11
	الغربية	12
	دمياط	13

العمر

	من 16 سنة إلى 20 سنة	1
	من 21 سنة إلى 25 سنة	2
	من 26 سنة إلى 30 سنة	3
	من 31 سنة إلى 35 سنة	4

عرفتي الخطوط الساخنة دي مينين؟

(يمكن أكثر من اجابة)

1	الموقع الاليكتروني الرسمي لهذه الجهات
2	مواقع التواصل الاجتماعي
3	الأصدقاء
4	الأقارب
5	مبادرات ومؤسسات نسوية
6	الجرائد والصحف
7	اخرى

هل الخطوط الساخنة اللي استخدمتها كانت متاحة؟

1	متاحة
2	إلى حد ما

أي من الخطوط الساخنة قمتي باستخدامها ؟

(يمكن أكثر من اجابة)

1	المجلس القومي للمرأة
2	المجلس القومي للأمم و الطفولة
3	الأمانة العامة للصحة النفسية
4	خط نجدة الطفل
5	خدمة عملاء وزارة النقل للإبلاغ عن التحرش

كم مرة قمتي باستخدام الخط الساخن؟

1	مرة واحدة فقط
2	أكثر من مرة

ازاي تواصلتي معاهم؟ (يمكن أكثر من اجابة)

1	عبر السوشيال ميديا (الفيس بوك - الماسينجر - التليجرام وغيرها)
2	عن طريق الارقام الساخنة
3	عبر الواتس اب مباشرة
4	اخرى

من وجهة نظرك، هل تم التعامل معاك بشكل جيد؟

1	نعم
2	لا
3	إلى حد ما
4	لا أريد التعبير

هل متلقي الاتصال استمع إليك بشكل :

1	جيد
2	مقبول
3	سيئ

هل شعرتي بالارتياح بينك وبين متلقي الاتصال ؟

1	نعم
2	لا
3	مش عارفه

متى تم الرد عليك، لما قمتي باستخدام الخطوط الساخنة ؟

1	من أول مرة
2	بعد مرتين
3	بعد أكثر من مرتين

عندما قمتي بالاتصال بالخط الساخن، مين رد عليك؟

1	ذكر
2	انثى
3	لا اتذكر

عندما قمتي بالاتصال ، هل تم مساعدتك في الوصول إلى المعلومات التي تريدها؟

1	نعم
2	لا
3	إلى حد ما

من وجهة نظرك، تعمل هذه الخطوات الساخنة بشكل :

1	جيد
2	مقبول
3	سيئ

هل الخطوات الساخنة قامت بمساعدتك؟

1	نعم
2	لا
3	إلى حد ما

هل تم مساعدتك بشكل سريع؟

1	نعم
2	لا
3	إلى حد ما

متى قممتي باستخدام هذه الخطوات؟

1	قبل جائحة كورونا
2	أثناء جائحة كورونا

ما طبيعة الخدمة التي اتصلت بالخط الساخن للحصول عليها؟ (يمكن أكثر من إجابة)

1	استشارة قانونية حول العنف الأسري
2	استشارة قانونية حول العنف الجنسي
3	استشارة قانونية حول الأحوال الشخصية
4	استشارة أسرية
5	مشورة نفسية
6	طلب متابعة نفسية مستمرة

هل يتم التواصل معاكي بعد تلقيكي مساعدة خدمة
الخطوط الساخنة بشكل مستمر؟

	نعم	1
	لا	2
	إلى حد ما	3

هل أنت راضية عن استخدامك لخدمة الخطوط الساخنة؟

	نعم راضية	1
	غير راضية	2
	راضية إلى حد ما	3

لو تعرضتي لأي مشكلة، هل ستقومين باستخدام
هذه الخدمة مرة أخرى؟

	نعم	1
	لا	2

هل تم مساعدتك في الطوارئ بشكل سريع؟

	نعم	1
	لا	2
	إلى حد ما	3

بعد الإبلاغ عن الشكوى، كم المدة المستغرقة
التي تم فيها التعامل مع مشكلتك؟

	أقل من شهر	1
	شهر	2
	أكثر من شهر	3
	لم يتم التعامل	4

ماهي أهم مقترحاتك لتحسين خدمة
الخطوط الساخنة

		1
		2
		3
		4

ايه اللي ممكن يمنعك من استخدام خدمة
الخطوط الساخنة مرة اخرى؟ (يمكن أكثر من اجابة)

	بالاقي صعوبة في الاتصال بالخط الساخن	1
	التراخي في الاستجابة وعدم الاهتمام اللازم بمشكلكتي	2
	الاجراءات طويلة وروتينية وتزهق	3
	عدم الارتياح مع مستقبل الخدمة	4
	اخرى	5