

# مشروع إدارة المياه المنزلية

خارطة الطريق لتمكين السيدات اقتصادياً من خلال أنشطة تجارية جديدة  
في محافظة الزرقاء - الأردن







# مشروع إدارة المياه المنزلية

خارطة الطريق لتمكين السيدات اقتصادياً من خلال أنشطة تجارية جديدة  
في محافظة الزرقاء - الأردن

الزرقاء، آب 2016

تم إعداد ملخص النشاط الميداني بدعم وجهود الأشخاص والجهات التالية:  
شركة تحدي الألفية-الأردن  
كمال الزعبي، المدير التنفيذي  
نظير أبو عرفوب، نائب المدير التنفيذي  
رودانا الدباس  
سفيان القرشي، مدير التوعية والاتصال  
غادة المعلوف، خبيرة الاتصال  
خلود مرashedة، خبيرة النوع الاجتماعي

تم إعداد الملخص من قبل:

جورج مكريجور، مدير فريق شركة كووتر إنترناشونال في الأردن  
نزار طوباسي، مهندس مشروع شركة كووتر إنترناشونال في الأردن  
سميرة سميرات، خبيرة النوع الاجتماعي في شركة كووتر إنترناشونال الأردن

التدقيق:

لينا شقم، مدير المشروع في شركة كووتر إنترناشونال كندا

الإشراف على الترجمة للغة العربية:

زياد قاسم، خبير التوعية والاتصال في شركة بدائل التطوير العالمية DAI

الإشراف على التصميم والطباعة:

زياد قاسم، خبير التوعية والاتصال في شركة بدائل التطوير العالمية DAI  
تسنيم ربابعة، الإسناد الفني الميداني لشركة كووتر إنترناشونال الأردن  
ميس أبو ارشيد، مدير مكتب شركة كووتر إنترناشونال الأردن

فريق الإسناد:

أسما عبدالقادر، مساعدة المتابعة والتقييم  
هبة الشريف، مساعدة التوعية

شركة تحدي الألفية – الأردن، مكتب عمان

86 شارع عقبة بن نافع، جبل عمان

هاتف: +962 6 593 6339

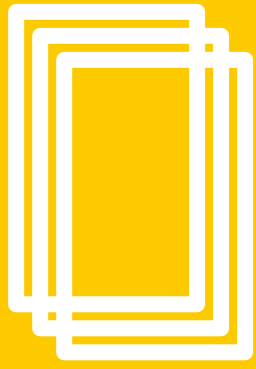
فاكس: +962 6 593 6332

بريد إلكتروني: info@mca-jordan.gov.jo

http:// www.mca-jordan.gov.jo

الحقوق محفوظة:

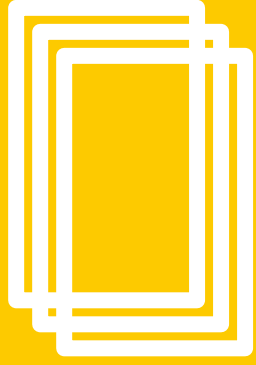
تمتلك شركة تحدي الألفية-الأردن كافة حقوق الملكية لهذه الدراسة. تسمح إعادة طباعة واستخدام هذه الدراسة لغايات التعليم والتطوير والعمل مع ذكر المصدر والمالك للحقوق.



## قائمة المحتويات

مقدمة	Error! Bookmark not defined.
1. خلفية المشروع	Error! Bookmark not defined.
1.1 كيف يصبح السباك سباكاً	6
1.2 مراحل البرنامج	6
1.3 وصف المرشحات لدخول البرنامج	7
1.4 تعويض فرق القوة البدنية بين السيدات والرجال	7
1.5 دوافع التغيير	7
2 تنفيذ البرنامج	Error! Bookmark not defined.
2.1 عملية الاختيار	8
2.2 تطوير مهارات السباكة	8
2.3 من النظرية إلى التطبيق	9
2.4 التسويق والتمويل	9
2.5 التوجيه الفني والتسويقي	9
2.6 متابعة التقدم في العمل ومشاركة الخبرات والتجارب	10
3 الترويج للسيدات السباكات	11
3.1 مواد الترويج	11
3.2 قنوات الترويج	11
4 نتائج البرنامج	12
4.1 المترشحات اللواتي كانت نتائجهم مطابقة لفرضيات تصميم البرنامج	12
4.2 نتائج المتابعة	12
4.3 دعم إضافي للسيدات السباكات	13
5 الدروس المستفادة	15
5.1 التكيف مع السوق المحلي ومع الواقع	15
5.2 إيجاد سوق متخصص	15
5.3 وصف المترشحات للالتحاق بالبرنامج	16
5.4 دوافع المترشحات للالتحاق ببرنامج النساء السباكات	16
5.5 تمكين ودعم السيدات لتخطي العوائق	17
5.6 الجاهزية لدخول السوق	17
5.7 مهارات القيام بالأعمال	17
5.8 فهم قنوات البيع	18
5.9 فهم قنوات الترويج	18
5.10 الشراكة مع الموردين الأساسيين	18
5.11 بناء الثقة مع الزبائن والمجتمع	18
5.12 الترويج لاستدامة البرنامج	18

# مقدمة



المساعدة للأسر الفقيرة بإصلاح وصيانة أنظمة المياه المنزلية.

وسيتم تحقيق أهداف المشروع من خلال مكونين أولهما الحملة التوعوية على إدارة المياه المنزلية والحفاظ على نوعية وكمية المياه. أما المكون الثاني فهو أعمال البنية التحتية لتقديم العون للفقراء من خلال إصلاح أنظمة السباكة.

ومن أجل تصميم وتنفيذ هذا المشروع، وقعت شركة تحدي الألفية اتفاقية تقديم خدمات اجتماعية، توعوية وهندسية مع شركة للاستشارات الكندية - شركة كوتر انترناشونال - بالشراكة مع DAI (شركة استشارية من الولايات المتحدة)، و WSUP (وهي منظمة عالمية بريطانية) وشركة الشرق الأوسط NEEM (شركة كهربوميكانيية أردنية) والتي تم الإشارة إليها بالإستشاري.

وبناءً على عقد مشروع إدارة المياه المنزلية فإنه يتوجب من خلال تحليل الاحتياجات استكشاف الكيفية التي يستطيع المشروع من خلالها مساعدة النساء على استغلال فرص الحصول على المياه أو فرص التدريب على إجراء التصليحات المنزلية من أجل تطوير دخل الفرد أو الأسرة.

يعرض هذا الملخص الدروس المستفادة من التخطيط والتنفيذ لبرنامج السباكة للسيدات المندرج ضمن مكون التوعية لمشروع إدارة المياه المنزلية التابع لشركة تحدي الألفية والممول بمنحة من مؤسسة تحدي الألفية.

شركة تحدي الألفية هي شركة ذات مسؤولية محدودة تابعة للحكومة الأردنية تم إنشاؤها في يونيو 2010 لإدارة وتنفيذ البرنامج الممول من مؤسسة تحدي الألفية بقيمة 275.1 مليون دولار أمريكي .

يتألف برنامج الألفية من العديد من مشاريع المياه والصرف الصحي التي سيتم تنفيذها في محافظة الزرقاء، والتي تم تحديدها من قبل الحكومة الأردنية كأولوية لهذه المشاريع والتي من شأنها أن تؤثر وبشكل فاعل في مكافحة الفقر في الأردن . وقد تم البدء في هذا البرنامج في 13 ديسمبر 2011 لمدة خمس سنوات.

يهدف مشروع إدارة المياه المنزلية إلى تحسين أنظمة المياه المنزلية وخفض التكاليف التي يتكبدها مواطني محافظة الزرقاء وخاصة الأسر الفقيرة من أجل تلبية احتياجاتهم من المياه. وستحقق أهداف هذا المشروع من خلال حملة توعية للحفاظ على نوعية وكمية المياه المنزلية ومن خلال مكون أعمال البنية التحتية لتقديم



# 1. خلفية المشروع



## 1.2 تطوير الأمن المائي لأصحاب الدخل المتدني

بنيت هذه المبادرة بالاستفادة من الدروس التي تم استقاؤها من مبادرة السيدات الحكيمات في المياه، غايتها تمكين السيدات المتدربات على السباكة والحاصلات على رخصة ممارستها، ودعمهن لتجاوز مرحلة التدريب، ولخص فرص عمل لهن من أجل تمكينهن من إيجاد دخل يسانهن ويساند عائلاتهن.

وقد غير الصندوق الأردني الهاشمي تصميم البرنامج ليستهدف الأسر كما يستهدف السيدات السباكات. وكان نهج البرنامج يعتمد إيجاد سيدات سباكات متدربات ومرخصات من خلال الاستثمار في برنامج تدريبي معد خصيصاً للسيدات ومدعوم بمواد تدريبية تم تطويرها لهذه الغاية.

وتوفر السيدات السباكات عقب هذا التدريب خدمات السباكة مدفوعة الأجر في محيط مجتمعين، كما يحصلن على الدعم الفني الذي يحتاجونه من قبل السباكين الرجال المحترفين الذين تعاقدهم البرنامج.

وانقسم برنامج التدريب إلى ثلاث مراحل:

1. تدريب أساسي على السباكة (من خلال مؤسسة التدريب المهني)
2. التدريب خلال العمل (الصندوق الأردني الهاشمي)
3. تدريب محترف (مؤسسة التدريب المهني)

وقد تدريبت 60 سيدة ضمن هذا البرنامج من محافظات إربد والبلقاء ومادبا (بواقع عشرين سيدة من كل محافظة). وكانت القدرة على القراءة والكتابة هي المتطلب الأساسي لدخول البرنامج.

وقد قامت الوكالة الألمانية بالترويج لتأسيس "تعاونية السيدات السباكات" تحت مظلة المؤسسة التعاونية الأردنية في تموز 2014 بهدف استدامة هذه المبادرة.

وقد شملت التعاونية عشرين سيدة من أصل 32 ممن اجتازن مرحلة التدريب الاحترافي وحصلن على الاعتماد من مؤسسة التدريب المهني كسباكات شبه ماهرات. وتشكلت التعاونية هذه من قسمين؛ الأول عبارة عن هيئة إدارية مكونة من خمسة أعضاء، والثانية هيئة عامة مكونة من عشرين عضواً. ولم يكن لدى الوكالة الألمانية في ذلك الوقت برنامجاً معداً لمساندة التعاونية أكثر من ذلك، إلا أنها دربت السيدات في الهيئة الإدارية على إدارة الأعمال وكيفية كتابة المقترحات.

يكن الهدف من الأنشطة المدرة للدخل للسيدات في خلق الفرص داخل مشروع إدارة المياه المنزلية لسيدات محافظة الزرقاء بشكل عام والمنفعات من صندوق المعونة الوطنية بشكل خاص من أجل مساعدتهن على إنشاء مشروع أو نشاط تجاري منزلي صغير ومستدام لدعم دخل أسرهن، مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل الثقافية والمحددات السوقية والبيئية.

وبناءً على ذلك، اقترح الاستشاري توظيف عناصر الترويج والتدريب في برنامج سباكة للسيدات (WPP) يستفيد من تجارب سابقة مماثلة في الأردن، ومستغلاً ما يوفره مكون البنية التحتية من تدريب عملي.

ولم تتوفر خلال مرحلة تصميم هذا البرنامج تقارير تقييم للبرامج والمبادرات المماثلة السابقة، فما كان من الاستشاري إلا أن طوّر استراتيجية خاصة بهذا البرنامج مستخدماً ما توفر من مواد تدريبية قدر الإمكان لبناء مهارات السباكة لدى السيدات. وكانت مبادرة الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ التي سميت مبادرة (سباكين حكماة في المياه) ومشروع الأمن المائي لذوي الدخل المتدنية من ضمن تلك المبادرات المماثلة.

## 1.1 مبادرة سباكين حكماة في المياه

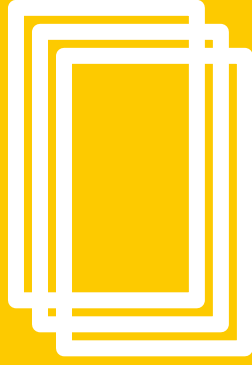
أطلقت هذه المبادرة عام 2007، وتهدف إلى رفع الوعي لدى السيدات حول استخدام المياه. وقد أسست هذه المبادرة معرفة قائمة على معارف المجتمع بما يتعلق بإدارة المياه بشكل كفو واحترافي بالإضافة إلى أعمال السباكة على مستوى المنزل والمجتمع.

وكانت نظرة المبادرة للسيدات على أنهن سفيرات للتغيير والمعرفة في هذا المجال، مع توفير النصح اللازم بما يتعلق بسبل إدارة المياه وأعمال السباكة وترشيد الاستهلاك وما يتعلق بالصحة والنظافة المائية المنزلية والمجتمعية.

وقد قام الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية بتصميم برنامج التدريب بالتعاون مع مؤسسة التدريب المهني لعقد دورات تدريبية محترفة. وقد غطى هذا التدريب المواضيع التالية:

1. النظافة والصحة المنزلية
2. توفير المياه والاستخدام الكفو على مستوى المنزل
3. العلاقات بين المستخدمين ومزودي الخدمات الحكوميين وغير الحكوميين ومن القطاع الخاص.
4. إعادة استخدام المياه الرمادية وحصاد مياه الأمطار
5. المياه المستخدمة في الزراعة المنزلية
6. حماية المياه
7. السباكة وتخزين المياه
8. التسويق والتواصل

وقد قامت الوكالة الألمانية للتعاون الدولي وبالتعاون مع الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية بتأسيس جمعية السيدات الحكيمات لحماية المياه والبيئة في آب 2014 تحت مظلة وزارة البيئة، حيث لا تسمح قوانين سلطة المياه في الأردن بتأسيس جمعيات مشابهة تحت مظلتها.



## مراحل البرنامج

ويجب أن تكون السيدات المشاركات في البرنامج قادرات على الأمور التالية خلال الإطار الزمني للبرنامج:

1. تطوير مهارات السباكة إلى أن يصبحن جاهزات لدخول السوق.
2. الحصول على مبادئ مهنة السباكة.
3. تطوير مهارات التسويق لترويج خدماتهن.
4. البدء بالعمل خارج نطاق عائلاتهن ومحيطهن الاجتماعي.

**وليتمكن من الحصول على كل ذلك، تم تصميم برنامج من أربع مراحل:**

**المرحلة الأولى:** وهي مرحلة نظرية تتم داخل الغرف الصفية تحصل فيها السيدة المعارف النظرية والعملية الضرورية المتعلقة بهذه المصلحة، بما في ذلك رموز البناء وتحويل وحدات القياس والمواد والعدد والأليات.

**المرحلة الثانية:** وهنا يبدأ التدريب العملي في ميدان الحياة الحقيقية، حيث تتعلم المشاركات كيفية التعامل مع أعمال الصيانة بما في ذلك فك العدد والإكسسوارات وتركيب القطع الجديدة في ظروف صعبة، وكيفية تقدير الوقت اللازم لإتمام العمل والتعود على العمل برفقة سباك رجل ومساعدين رجال، وتعلم كيفية العمل داخل منزل بوجود ساكنيه.

**المرحلة الثالثة:** وهنا تتعلم المشاركات كيفية التخطيط للعمل وأساسيات التسويق لمهنة السباكة، ومبادئ المحاسبة الضرورية والتخطيط في ورشة عمل عامة. ويتوقع من المشاركات في هذه المرحلة أن يكنّ قد بدأن في العمل في محيط عائلاتهن ومجتمعهن على الأقل، ويتم من أجل ذلك تزويد كل مشاركة في البرنامج بصندوق عدد سباكة كامل بالإضافة لجهاز هاتف خلوي.

**المرحلة الرابعة:** وفي هذه المرحلة تبدأ عملية التوجيه وتقديم النصح للسيدات السباكات خاصة مع بدأهن بتقديم خدماتهن بشكل رسمي. ويتم تدريبهن خلال هذه المرحلة على كيفية الترويج لخدماتهن وعلى تفاصيل المهنة وكذلك على كيفية تصميم وإدارة صفحاتهن على فايسبوك. كما يتم في هذه المرحلة تصميم وطباعة المواد الترويجية الخاصة بهم، والترويج لهم من خلال نشاطات العلاقات العامة، حيث يصبح من المتوقع أن تبدأ السيدات بالعمل خارج نطاق شبكاتهن الاجتماعية.

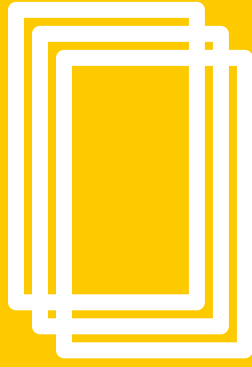
لم يتمكن الاستشاري من استخدام الخبرات السابقة (كما في مبادرة الوكالة الألمانية) لتوسيع المبادرة في محافظة الزرقاء وأخذها لمستوى أعلى بسبب عدم توفر المعلومات حول بالنجاحات المتحققة في مجال خلق دخل كنتيجة لأعمال السباكة في مبادرة السيدات الحكيمات في المياه. وكنتيجة لذلك فقد تم إنشاء وتطوير برنامج السباكة للسيدات كبرنامج تجريبي له استراتيجيته الخاصة، مستفيداً خلال مرحلة تصميمه من خبرات المهندسين المحليين العاملين في المشروع.

## كيف يصبح السباك سباكاً

كان لا بد أولاً من فهم الكيفية التي يصبح من خلالها الشخص سباكاً في الأردن، ومعرفة ما يتعلق بالسباكين المستقلين الذين يقدمون خدماتهم مباشرة للزبائن، وكان السؤال الأهم هو: ما هو المسار الذي يتبعه من يريد أن يصبح سباكاً؟ وتختلف الإجابة باختلاف البلد والسوق، ولكن في الأردن، كما في العديد من الدول النامية، فإن السباكين الرجال ينتهجون المسار التالي في سعيهم ليصبحوا سباكين:

1. العمل في مشروع بناء كعامل مبتدئ.
  2. يتم ترقيته لمساعد سباك في حال شعر مهندس الموقع بأهليته لذلك.
  3. بعد العمل لثلاث أو أربع سنوات كمساعد سباك يتم تعيينه في مشروع جديد كسباك. ويعتمد طول الفترة الزمنية على رغبة السباك في تعليم مساعده أصول الصنعة.
  4. وخلال هذه الفترة كلها يقوم السباك بشراء العدد اللازمة تدريجياً.
  5. ويستغل السباك عادة فترات الفراغ بين المشاريع ليقدم خدماته في محيطه الاجتماعي بهدف الترويج لخدماته ولمحاولة الحصول على أعمال إضافية.
  6. يتوقف السباك عن الاعتماد على العمل في المشاريع فور حصوله على عدد كافٍ من الزبائن، ليبدأ حينها عمله الخاص.
  7. ويبدأ السباك في هذه المرحلة بالترويج لخدماته من خلال طرق أخرى كمحلات البناء، وبحلول هذا الوقت يكون السباك قد اشترى سيارة للتنقل بين الزبائن ونقل عدته معه.
  8. وقد يصبح السباك مقاول فرعي لأعمال السباكة في حال كان عمله متقناً وفي حال استطاع أن يتواصل بشكل جيد خلال عمله مع المقاولين في المشاريع.
- ومن هنا نستنتج أنه ليصبح المرء سباكاً فإنه لا يحتاج للكثير من المال بل يحتاج للوقت. وعلى الرغم من أن هذا المسار أخذ بالتغير في الأردن بسبب ما تقدمه الجهات المانحة من دعم لتطوير المهارات، إلا أنه كان من الصعب على البرنامج أن ينتظر جاهزية أعمال الترويج الأخرى، فتم تصميم البرنامج بالاعتماد على المسار الطبيعي للسباكين في الأردن مع محاولة إيجاد طرق مختصرة لتقليل الوقت اللازم لإنتاج سباكات ماهرات.





## وصف المرشحات لدخول البرنامج

تطلب تحديد مؤهلات ومواصفات المرشحات للقبول في البرنامج نقاشات متعددة شارك فيها مختصون من فريق عمل الاستشاري من أجل أخذ مختلف الزوايا التسويقية والفنية والاجتماعية واعتبارات النوع الاجتماعي في الحسبان. وتمخض عن تلك النقاشات الشروط والمواصفات التالية:

1. أن يتراوح العمر ما بين 25-40 عاماً، حيث تم تحديد العمر الأدنى لتكون قادرة على التعامل مع أية حالات تحرش، بينما العمر الأعلى لتكون قادرة على تحمل القيام بالأعمال التي تتطلب جهداً جسدياً.
2. أن تكون حسنة السير والسلوك وحاصلة على عدم محكومية من الجهات المختصة، نظراً لأهمية هذا الأمر وأثره على حياة المترشحات وكذلك حفاظاً على سلامة الزبائن المستقبليين.
3. أن تكون قد نجحت في الصف التاسع على أقل تقدير، حيث يتطلب البرنامج أن تكون المشتركة قادرة على قراءة وفهم الكودات الإنشائية وإجراء العمليات الحسابية البسيطة لتحويل وحدات القياس.
4. موافقة العائلة، حيث من الضروري أن توافق عائلة المشاركة في البرنامج حتى تتجنبن أية مشاكل أسرية واجتماعية في المستقبل، وحتى لا ينسحبن من البرنامج في مرحلته الأولى. وقد طلب استشاري المشروع من المشاركات توقيع كتاب موافقة من العائلة، تبعها عقد جلسات غير رسمية بين الكادر المسؤول عن البرنامج وعائلات المترشحات لإيضاح تفاصيل البرنامج لهن.

## تعويض فرق القوة البدنية بين السيدات والرجال

لقد كانت الميزة الوحيدة التي يتميز بها الرجال السباكون عن السيدات هي القوة البدنية التي تساعدهم على إتمام الأعمال التي تتطلب قوة ومجهوداً كبيراً (كصيانة الشبكات القديمة وما شابه). وكان الحل لتعويض ذلك هو بتوفير صناديق عدة متكاملة للسيدات تحوي عدداً كهربائية تغني السيدات عن المجهود البدني.

### دوافع التغيير

تم تحديد خمسة دوافع للتغيير خلال مرحلة التصميم، حيث من الواجب الانتباه لهذه الأمور خلال مرحلة التنفيذ:

1. حافزية المرشحات التي شجعتهن للاشتراك بالبرنامج.
  2. خلق مجموعة مترابطة ومتعاونة بين المرشحات.
  3. كسر الحواجز الاجتماعية والثقافية بالنسبة للمرشحات للتعامل مع السباكين الرجال.
  4. إيجاد سوق متخصصة تناسب السيدات السباكات.
- بناء ثقة الزبائن في قدرة السيدات وتمكنهن من القيام بأعمال سباكة.



## 2. تنفيذ البرنامج

تم تصميم البرنامج ليتم تنفيذه على مدار 21 شهراً تتضمن عملية اختيار المشتركات بالإضافة إلى المراحل الأربع للعمل.

### عملية الاختيار

لقد تقرر في مرحلة التصميم أن يتم اختيار ثلاثين مشتركة فقط، حيث اشتملت عملية الاختيار على الخطوات التالية:

1. نشر معلومات البرنامج.
2. معاينة طلبات التقديم.
3. إجراء المقابلات الشخصية.
4. الاجتماع بعائلات المترشحات.

وتمت عملية الاختيار بمشاركة أربع جهات هي صندوق المرأة ومؤسسة الشرق الأدنى وجمعية خولة بنت الأزور وجمعية السيدات العاملات (حيث تعتبر هاتان الجمعيتان أكبر جمعيتين في الزرقاء والرصيفة).

وتكونت لجنة الاختيار من أخصائية النوع الاجتماعي ومهندس المشروع، بالإضافة إلى خبيرة النوع الاجتماعي لدى شركة تحدي الألفية وممثلين عن الجهات الأربع المذكورة أعلاه.

وتم عقد أربع جلسات بهدف نشر معلومات البرنامج (اثنتين في الزرقاء واثنتين في الرصيفة)، حيث تم توضيح أهداف البرنامج ومداه الزمني ومعايير الاختيار للمشاركات. وتم استلام أكثر من 70 طلباً، حيث تمت فلترتها إلى 42 طلباً تأهلت لمرحلة المقابلة الشخصية.

وخلال المقابلة الشخصية، تم توضيح عدد من متطلبات البرنامج للمرشحات، بما في ذلك ما تتطلبه بعض الأعمال من جهد، وضرورة الحصول على موافقة العائلة وضرورة الالتزام بالبرنامج بكافة مراحله. كما طلب من المترشحات توضيح دوافعهن والأسباب التي جعلتهن يقررن الانضمام إلى البرنامج.

ومن بين الثلاثين سيدة اللواتي تم اختيارهن للالتحاق بالبرنامج، 21 منهن كن قد أنهين مرحلة التعليم الثانوي، و 7 منهن قد حصلن على شهادة الدبلوم، واثنتان قد تحصلن على شهادة البكالوريوس. ومن ناحية العمر، فقد تراوح عمر سبعة من المشاركات بين عمر 40-50 عاماً استثنائياً، في حين لم تمتلك غالبيةهن أية خبرات عملية سابقة.

وقد كان الاجتماع بالعائلات إيجابياً حيث تمت الإجابة على جميع استفساراتهم وتوضيح تفاصيل البرنامج لهم، حيث أبدوا تعاوناً كبيراً وأكدوا على موافقتهم التامة. ولم تحضر بعض العائلات بسبب عدم تواجدها في الأردن.

وامتدت عملية الاختيار في الفترة ما بين كانون الأول 2014 وحتى شباط 2015.

### تطوير مهارات السباكة

تم توقيع اتفاقية مع مؤسسة التدريب المهني لتوفير 120 ساعة تدريب نظري وعلمي معد بشكل خاص لتأهيل المترشحات لبرنامج السباكة.

وقام مهندسو الاستشاري بإعداد مادة التدريب بالاستفادة أيضاً من المبادرات السابقة والتي تعاونت أيضاً مع مؤسسة التدريب المهني. وقد امتد التدريب في مؤسسة التدريب المهني من آذار وحتى نيسان 2015. وقد تم دفع مبلغ للمشاركات لتغطية نفقات المواصلات والوجبات كل يوم.

وكان القلق الأساسي هو أن لا تستمر بعض المشاركات في البرنامج لأسباب اجتماعية وثقافية، ولكن حرفة ومهارة كوادر مؤسسة التدريب المهني حالت دون ذلك وساهمت في فهم المشاركات للتدريب بشكل سلس وسريع، واستجابت المشاركات للتدريب بشكل كبير حيث لم تسجل أية حالة غياب أو انسحاب.

وقد نجحت جميع المشاركات في اجتياز اختبارات التدريب النظري والعملية، حيث يعتبر نجاحهن نتيجة لعوامل عديدة أهمها حرفة ومهارة المدربين وإدارة مؤسسة التدريب المهني، والتزام المشاركات بالتدريب.

في كلمتها خلال حفل التخرج في مؤسسة التدريب المهني قالت مريم، وهي إحدى المشاركات في برنامج السباكة للسيدات: "كنت مترددة ومتشككة في البداية خاصة وأن الفكرة تتمحور حول القيام بعمل كان دوماً خاصاً بالرجال، ولكن مع مرور الأيام أصبحت أكثر ثقة وراحة تجاه هذا التدريب. كنت لأندم كثيراً لو أنني تراجعته عن الاشتراك في هذا التدريب. لقد حصلت على معرفة ومهارات جديدة ستساعدني في إنشاء عمل صغير خاص بي يدعم عائلتي، كما أنني كوّنت صداقات جديدة وأيضاً حصلت على أعلى علامة في الامتحانات وهي 93%".

ومن القضايا التي تم حلها هو ما تنص عليه القوانين وهو أن معيار الاعتماد للسباكين المؤهلين هو حصولهم على 200 ساعة تدريب. وتتمحور الحل حول التعهد بعدم إعطاء شهادات الاعتمادية إلا لمن أكمل بنجاح ساعات التدريب النظري والعملية في المرحلة الثانية من التدريب، وتم غطاء الشهادات للسيدات الثلاثين جميعاً بعد تمكنهن من اجتياز التدريب النظري والعملية.



## من النظرية إلى التطبيق

تم الاتفاق مع المقاولين على تخصيص سباكين محترفين ليقوموا بتدريب السيدات السباكات خلال العمل، وتم إعطاء هؤلاء السباكين حوافز مادية. عملت السباكات لمساعدات للسباكين خلال العمل، في حين قام مهندسو استشاري المشروع بالإشراف على عملية التدريب.

ونالت كل متدربة 12 حصة تدريب، مدة كل منها أربع ساعات. وقد تمت تغطية المواضيع التالية خلال حصص التدريب العملي:

1. تركيب خزانات المياه والعوامات.
2. تركيب المواسير التالفة الخارجية والداخلية.
3. تركيب تجهيزات ومعدات المطبخ.
4. تركيب الحمامات وملحقاتها.

وتضمن التدريب على التركيب فك القطع القديمة وتركيب القطع الجديدة مكانها، وهذا من شأنه أن يزود المتدربات بمهارات تأهلن لدخول السوق. وقد امتد التدريب العملي في الفترة ما بين آب 2015 وشباط 2016 بسبب المدة التي استغرقتها أعمال البنية التحتية في المشروع. وتم تغطية نفقات المتدربات بما يتعلق بالمواصلات والوجبات يومياً.

## التسويق والتمويل

تم عقد ورشة عمل لمدة أربعة أيام خلال المرحلة الثالثة في شهر آذار 2016 بالتعاون مع صندوق المرأة، وشملت ورشة العمل المواضيع التالية:

اليوم الأول: شركة كووتر:

- أهداف ورشة العمل وآلياتها والنتائج المتوقعة.
- مهنة السباكة.
- كيفية التواصل في مجتمعي.
- خياراتي وقراراتي.

اليوم الثاني: صندوق المرأة:

- مبادئ التسويق
- تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات
- تجزئة السوق

اليوم الثالث: صندوق المرأة:

- خدمة الزبائن.
- مبادئ خطة العمل.
- الاتصال الداخلي والخارجي.

اليوم الرابع: صندوق المرأة و متحدثون خارجيون:

- نموذج العمل.
- مسك الدفاتر.
- مشروع مساندة الأعمال المحلية LENS

- برنامج مؤسسة الشرق الأدنى

- المنتجات المالية لصندوق المرأة.

وكانت ثلاثين سيدة من المتدربات قد حددن توجهاتهن المهنية مع نهاية ورشة العمل:

- إختارت 19 سيدة تقديم خدمات سباكة بشكل فردي.
- إختارت خمس سيدات تأسيس مشروع سباكة خاص بهن.
- قررت ست سيدات الاستعانة بمنح مؤسسة الشرق الأدنى للأعمال المتعلقة بقطاع الأغذية، وتوفير خدمات السباكة كعمل تكميلي.

واستكملت المرحلة الرابعة بوجود 24 سباكة، وتم نقل مسؤولية توجيه السيدات الست الأخريات لمؤسسة الشرق الأدنى.

## التوجيه الفني والتسويقي

انقسمت مرحلة التوجيه إلى مجموعتين بحسب احتياجات السيدات السباكات. وشملت المجموعة الأولى توجيه 19 سيدة من السباكات اللواتي قررن تقديم خدمات سباكة، بينما ركزت المجموعة الثانية على السيدات الخمس الأخريات اللواتي قررن إنشاء عمل في مجال السباكة خاص بهن.





## المجموعة الأولى

تم تنفيذ الأنشطة التالية خلال مرحلة التوجيه التي امتدت على مدار خمسة أشهر:

1. إقامة ورشة عمل لتعديل نموذج العمل الذي تم تطويره خلال المرحلة الثالثة وتحديد المواد الترويجية المراد استخدامها من قبل السيدات السباكات، ووضع خطة توجيه.
2. تدريب المشاركات على تحليل كلف السباكة والتفاوض على الأسعار مع الموردين والتجار، حيث تم إجراء التدريب على شكل مجموعات مصغرة.
3. التدريب على أساليب المبيعات والترويج، وإعداد المواد الترويجية التي ستستخدمها السباكات.
4. طباعة المواد الترويجية وتسليمها للسيدات السباكات من أجل أن يقمن بتوزيعها من خلال شبكاتهن الاجتماعية.
5. تدريب السباكات على تصميم وإدارة صفحاتهن على الفيسبوك من خلال هواتفهن الذكية.
6. الترويج للسيدات السباكات من خلال صفحة الفيسبوك الخاصة بالمشروع، ودعم صفحاتهن بحملة ترويجية تستقطب عدد من المتابعين لا يقل عن 5,000 متابع من محافظة الزرقاء.
7. إعداد وإصدار ونشر الأخبار الصحفية من خلال موقع الوكيل الإخباري وصفحة الفيسبوك الخاصة بالموقع والتي يتابعها أكثر من مليون متابع بشكل عام ومئة ألف متابع على الأقل من محافظة الزرقاء بشكل خاص.
8. تنظيم مقابلات إذاعية على أثير راديو بلدية الزرقاء 101.8 أف أم والتي تحظى بنسب استماع عالية في محافظة الزرقاء.
9. تقديم المساعدة التسويقية والفنية والإدارية اللازمة للسباكات عند الحاجة.
10. دعم السباكات بالتعاون مع مؤسسة الشرق الأدنى من خلال تمكينهن من الولوج لمصادر رأس المال العامل وقطع الغيار وغيرها.

## المجموعة الثانية

تم تنظيم الأنشطة التالية خلال مرحلة التوجيه التي امتدت على مدار خمسة أشهر:

1. خمس جلسات تدريب أسبوعية متتابعة قامت بتغطية المواضيع التالية (أ) تعريف مبدأ العمل (ب) البحث الميداني واستراتيجية التسويق (ج) درات السوق (د) تعريف العملية وسلسلة القيمة (هـ) التحليل المالي والاقتصادي (و) وعناصر النجاح الأساسية.
2. طباعة المواد الترويجية وتسليمها للسيدات السباكات ومتابعة عملية توزيعهن للمواد الترويجية من خلال قنوات التوزيع.
3. تدريب السباكات على إدارة صفحات الفيسبوك الخاصة بهن من خلال هواتفهن الذكية.

4. مساندتهن بشكل فردي فيما يتعلق بالتسويق والأمور الفنية والإدارية والمالية حسب حاجتهن.

5. دعم السباكات بالتعاون مع مؤسسة الشرق الأدنى ومشروع مساندة الأعمال المحلية LENS من خلال تمكينهن من الولوج لمصادر رأس المال العامل وقطع الغيار وغيرها.

وقد تمكنت السيدات السباكات في هذه المجموعة مع نهاية هذا التدريب من إقامة المشاريع التالية:

- أقامت ثلاث سيدات مشاريع خدمات سباكة عامة وتعيين ومقولة فرعية مع سباكين رجال.
- تقدمت إحدى السيدات السباكات بعرض لإقامة شركة خدمات وصيانة عامة تتضمن ضمن عروضها خدمات السيدات السباكات نظراً للفرصة المتوفرة لهن في السوق.
- قررت واحدة من السيدات السباكات إقامة مشروع تركيب وتزويد حيث حصلت على عرض من أحد محلات المواد والعدد لتجهيز مرافق للمعدات.

وامتدت مرحلة التوجيه من نيسان إلى آب 2016.

## متابعة التقدم في العمل ومشاركة الخبرات والتجارب

تمكنت بعض السيدات السباكات من تقديم خدمات السباكة خلال مرحلة التدريب العملي ضمن نطاق شبكاتهن الاجتماعية وعائلاتهن، سواء كانت مدفوعة الأجر أو مجانية. إلا أن معيار النجاح كان بأن تستطيع السيدات السباكات تقديم الخدمات خارج نطاق الأسرة والمحيط الاجتماعي. ولمتابعة وتقييم تقدم السيدات، تم تنظيم جلسات المتابعة بشكل شهري، حيث تقوم السيدات بإرسال بياناتهن المتعلقة بعدد الأعمال التي قمن بتقديمها خلال الشهر وطبيعة هذه الأعمال والأجور التي استطعن تحصيلها أو إذا كان غير مدفوعة الأجر، ومجموع الإيراد الذي تحصّلن عليه خلال الشهر. وخلال جلسة المتابعة، كانت تصف كل سيدة منهن ما مررن به من تجارب خلال الشهر، وهو ما أعطى الفرصة للاستشاري لإعداد جدول زمني لتقديم المشورة الفنية اللازمة. كما اطلعت السيدات اللواتي تمكن من تحصيل أعلى دخل خلال الشهر واللواتي تحصّلن على أكبر عدد من الأعمال وأعلى سعر لكل عمل خلال الشهر زميلاتهن على تجاربهن وخبرتهن وأسباب نجاحهن. وقد تم تنظيم هذه الجلسات من شهر أيار وحتى آب 2016، وتظهر النتائج في الجزء المتعلق بنتائج البرنامج.



## 3. الترويج للسيدات السباكات

### قنوات الترويج

اشتملت قنوات الترويج التي استخدمتها السيدات السباكات على:

1. محلات المعدات، صالونات التجميل، صالات الرياضة النسائية، طالبات المدارس، محلات البقالة الصغيرة والجمعيات النسائية المنتشرة في نطاق المحيط الجغرافي للسيدات السباكات.
2. العائلة والشبكات الاجتماعية.
3. صفحات الفيسبوك.

### الدعم الترويجي

وفر المشروع دعماً ترويجياً من نوع آخر للسيدات السباكات من خلال:

1. الأخبار الصحفية
2. المقابلات الإذاعية
3. صفحة المشروع على الفيسبوك.

تتم إيجاد سوق مخصص في الأماكن التي كانت بحاجة لإجراء أعمال صيانة وسباكة ولكنها كانت مضطرة لإنظار وجود رجل حتى يقف مع السباك ويتابع عمله لأسباب اجتماعية وثقافية وأمنية كذلك. أما الفرصة الثانية فكانت في أماكن العمل التي لا يسمح بدخول الرجال إليها أثناء أوقات الدوام الرسمي. وكان لا بد من الترويج لخدمات هؤلاء السيدات لاستغلال هاتين الفرصتين.

### مواد الترويج

تكونت المواد الترويجية التي عمل الاستشاري على تطويرها مما يلي:

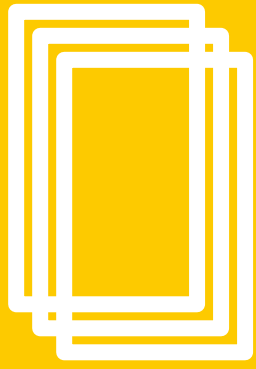
1. بوسترات تعمل على الترويج للسيدات السباكات كفكرة وبرنامج مع التركيز على الميزات والفوائد.
2. منشورات لكل سيدة سباكة ليضمن بتوزيعها ضمن محيطهن الجغرافي.
3. بطاقات عمل لكل سيدة سباكة ليضمن بتوزيعها من خلال شبكاتهن الاجتماعية.
4. بطاقات ترويجية ممغنطة تلتصق عادة على باب الثلاجة في المنزل لتقوم السيدات السباكات بتوزيعهن على زبائهن كمواد تذكر الزبائن برقم هاتف السيدة السباكة بسهولة.

بينما قام الاستشاري بتصميم مواد إلكترونية ترويجية شملت ما يلي:

1. إعلانات إلكترونية للترويج للسيدات السباكات كفكرة من خلال صفحة الفيسبوك الخاصة بالمشروع.
2. تصميم إعلانات إلكترونية خاصة بكل صفحة فيسبوك خاصة بكل سيدة سباكة.



## 4. نتائج البرنامج



### المرشحات اللواتي كانت نتائجهم مطابقة لفرضيات تصميم البرنامج

ينبغي أن تكون نتائج البرنامج التي تم قياسها متفقة مع فرضية التصميم ليكون هناك إمكانية للحكم على نتائج البرنامج (والتي تتعلق بشكل أساسي بتزويد السيدات خدماتهن مباشرة للزبائن).

ومن الثلاثين سيدة اللواتي شاركن بالبرنامج، تبينت النتائج التالية:

- 19 سيدة قررت تقديم خدمات السباكة مباشرة (63%)
- خمس سيدات قررن إقامة مشاريع مرتبطة بالسباكة (17%)
- ست سيدات قررن تقديم خدمات السباكة المباشرة بشكل هامشي (20%)

وكما ذكر سابقاً، فقد اختارت خمس سيدات البدء بمشاريع مرتبطة بالسباكة، بينما قدمت ثلاث سيدات خدمات السباكة من خلال تعيين سباكين رجال أو نساء، وواحدة من السيدات السباكات قامت بالتعاقد مع شركة مقاولات عامة لتقديم خدمات السباكة من خلال السيدات في عمان، في حين قامت واحدة من السباكات بتزويد مواد تركيب وإنشاءات. ولن يتم أخذ نتائج هؤلاء السيدات بالاعتبار عند تقييم نتائج البرنامج.

كما لن يتم أخذ نتائج السيدات الست الأخريات اللواتي قررن إقامة مشاريع مرتبطة بقطاع الأغذية عند قياس نتائج البرنامج بسبب تقديمهن لخدمات السباكة بشكل تكميلي من خلال أعمالهن. وكمثال على ذلك السباكة "نهائية" والتي قالت أنها قدمت 15 خدمة خلال شهري حزيران وتموز وبلغ إجمالي دخل 15 ديناراً وتقوم الآن بأخذ دروس في الطبخ مع مؤسسة الشرق الأدنى.

وتجدر الإشارة إلى أن 14 سيدة من أصل السيدات التسعة عشر اللواتي قررن تقديم خدمات السباكة مباشرة قد أنهين المرحلة الدراسية الثانوية، و 5 منهن قد حصلن على شهادة الدبلوم. أما السيدات الخمس اللواتي قررن إنشاء مشاريع مرتبطة بالسباكة، فقد أنهت واحدة منهن مرحلة الثانوية العامة، واثنان قد تحصلن على شهادة الدبلوم، واثنان تحملان شهادة البكالوريوس. أما المجموعة الأخرى المكونة من ست سيدات، فقد حصلن جميعاً على تعليم مرحلة الثانوية العامة.

### نتائج المتابعة

ترتبط نتائج المتابعة التالية بأنشطة السيدات السباكات التسعة عشر في الفترة من شهر أيار إلى تموز 2016، وتظهر توجهات أدائهن على الرغم من أن شهري تموز وحزيران لم يكونا مثاليين بسبب وقوع شهر رمضان والعيد خلالهما. ولتيم اعتبار السيدة سباكة لا بد من تقديمها خدمات سباكة بشكل ثابت خارج نطاق العائلة وشبكتها الاجتماعية، كما يجب أن تكون هذه الخدمات المقدمة مدفوعة الأجر بحسب أسعار السوق وغير مجانية أو رمزية.

ويمكن تقسيم السيدات السباكات إلى ثلاث مجموعات:

**المجموعة الأولى:** السيدات اللواتي يمكن اعتبارهن سباكات في الوقت الحالي بسبب تقديمهن خدمات سباكة خارج نطاق العائلة والشبكة الاجتماعية ويقمن بتحصيل أجر لقاء هذه الخدمات ضمن أسعار السوق.

**المجموعة الثانية:** السيدات اللواتي لا تزال تعمل على تطوير سوقهن بسبب عملهن خارج نطاق العائلة والشبكة الاجتماعية ولكن لا يحصلن أجراً يتناسب مع سعر السوق.

**المجموعة الثالثة:** السيدات اللواتي لم يتوجهن بعد لتقديم الخدمات خارج نطاق العائلة والشبكة الاجتماعية كما لم يبدأن بتوفير خدمات سباكة مباشرة بعد.

ويظهر الجدول أنه معدل الأعمال وأسعار ودخل السيدات من كل مجموعة وعدد السيدات السباكات من كل مجموعة. وقد تسجل معدل السعر المدفوع مقابل كل عمل بالدينار الأردني، ومعدل الدخل الشهري بالدينار الأردني كذلك. سعر الصرف الحالي هو 1 دينار = 0.708 دولار أمريكي.

المجموعة	العدد	أيار 2016			حزيران 2016			تموز 2016		
		المعدل للمجموعة			المعدل للمجموعة			المعدل للمجموعة		
		الدخل	السعر	أعمال	الدخل	السعر	أعمال	الدخل	السعر	أعمال
1	6	107.17	20.09	5.3	61.00	15.25	4.0	127.00	15.55	8.2
2	11	24.75	6.03	3.7	10.50	6.00	1.8	15.00	2.81	5.3
3	2	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0



## المجموعة الأولى:

كما هو ملاحظ في الجدول، فإن معدل الأعمال والدخل للمجموعة الأولى تعافى بشكل سريع بعد انتهاء شهر حزيران بالرغم من مجيء عطلة العيد خلال تموز. ويلاحظ أن التوجه العام ثابت، وهو ما يدفعنا لاعتبار وضع هذه المجموعة المكونة من 6 سيدات طبيعياً ويؤهلن للحصول على نشاط مدر للدخل في مجال خدمات السباكة.

## المجموعة الثانية:

ازداد مستوى نشاط هذه المجموعة بعد شهر رمضان، إلا أن السيدات في هذه المجموعة لا يزلن يبنون الثقة بخدماتهن في سوقهن المستهدف من خلال قيامهن بتخفيض معدل سعر الخدمة، حيث قالت بعض السيدات في هذه المجموعة أن أعمالهن خلال رمضان تركزت على تقديم المساعدة لمن يحتاجها في مجال الصيانة والسباكة.

ولا بد من التنويه إلى أن سبعة من هؤلاء السيدات لم يقمن بأي عمل خلال شهر حزيران لاعتبارات ثقافية، بينما لم تعمل خمس سيدات أخريات في ذات الشهر لأسباب أخرى مثل تغيير مكان السكن أو الولادة أو السفر للخارج. وقد أشارت هؤلاء النساء أنهن سيباشرن العمل في أقرب فرصة ممكنة.

ويعتبر وضع المجموعة بشكل عام جيد بالإضافة إلى مستوى حافزتهن والتزامهن بالعمل في هذا المجال لتحصيل الدخل، مما يعطينا انطباعاً مفاداً أن وضع هؤلاء السيدات الأحد عشر سيكون جيداً من ناحية امتلاك عمل دائم منتج للدخل من خدمات السباكة في المستقبل.

## المجموعة الثالثة:

تتكون هذه المجموعة من سيدتين فقط لم يقمن بأي نشاط خلال الأشهر الثلاثة هذه ولم يتحصلا على دخل، ولكن يمكن اعتبارهن سباكات بسبب الاستراتيجية التي يتبعنها لدخول السوق. كانت إحدى هاتين السيدتين مشغولة بزيارة أبنائها القادمين من خارج البلاد، وكانت مشغولة جداً بالترويج لخدماتها من خلال صفحاتها على الفايسبوك والقنوات الترويجية الأخرى لتقوم بتقديم هذه الخدمات في شهر أيلول 2016 فور مغادرة أبنائهن. أما السيدة الأخرى فكانت مشغولة مع إحدى الجمعيات النسائية بعقد دورة تدريبية على السباكة لسيدات أخريات. ونظراً لحجم النشاط الذي أظهرته السيدتان فقد تم اعتبارهن سيدات سباكات ستمتلكن في المستقبل عملهن الخاص بمجال السباكة.

## النتيجة

يمكن اعتبار البرنامج برنامجاً ناجحاً خاصة وأن 63% من الملتحقات بالبرنامج يعملن حالياً في مجال تزويد خدمات السباكة أو في بناء سوق لهن خارج نطاق عائلاتهن ومجتمعهن المحيط، وأيضاً باعتبار أنهن تمكن جميعاً من تنفيذ خدمات تجاوزت مرحلة التدريب العملي الذي حصلن عليه.

## دعم إضافي للسيدات السباكات

نحن نؤمن بامتلاك السيدات التسعة عشر الآن للمهارات والحوافز اللازمة لإنشاء أنشطة مدرة للدخل من خلال تقديم خدمات السباكة، إلا أن هؤلاء النسوة لا زلن بحاجة للدعم الفني والتسويقي على المدى القصير والذي لن يتمكن المشروع من توفيره لهن. كما سيحتاجن على المدى المتوسط دعماً مالياً لتوسعة مستوى نشاطهن.

وتعتبر المتابعة ومشاركة التجارب على المدى القصير عاملاً مهماً لاستمرار النجاح حيث لا بد للسيدات السباكات من مواصلة تعلم أفضل الممارسات من قبل زميلاتهن، كما تساهم الزيادة في دخل البعض في تشجيع البعض الآخر.

ولتلبية هذه الحاجة، لا يزال استشاري المشروع شركة تحدي الألفية يبحثان إمكانية إيجاد برنامج دعم السيدات السباكات لمشروع إدارة المياه المنزلية مع مشروع مساندة الأعمال المحلية LENS. وفي حال تم الاتفاق على وضع برنامج دعم، فستحصل السيدات السباكات على:

1. توجيه فني وتسويقي إضافي
2. ورش عمل للمتابعة ومشاركة أفضل الممارسات والخبرات.
3. موارد مالية لتوسعة أنشطتهن.
4. الحصول على خدمات مساندة (كالنقل والعدد)
5. الحصول على خدمات اجتماعية (كالتأمين الصحي)

ومن المفترض أن يمتد هذا الدعم الإضافي ليشمل المجموعة ذات السيدات الخمس اللواتي يبدأن للتو مشاريعهن المرتبطة بأعمال السباكة.

أما في حالة المجموعة المكونة من السيدات الست اللواتي يسعين لتأسيس مشاريع في مجال الأغذية فقد حصلن على دعم مؤسسة الشرق الأدنى.

وقد تمثل فكرة إنشاء تعاونية خدماتية بديلاً ولكن الواقع أن العدد المحدود للمشاركين في هذه التعاونية قد يشكل عيباً اقتصادياً في وجه استدامة التعاونية. وقد تكون هذه الفكرة مجدية أكثر مع وجود عدد أكبر من المشاركين في المستقبل.

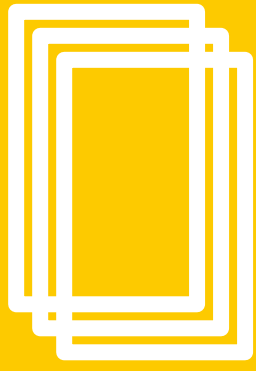
أما البديل الآخر فقد يكون فكرة إنشاء تعاونية خدماتية للنساء تشمل أنشطة نسائية اقتصادية أوسع بحيث تكون عضوية هذه التعاونية مجدية لأية سيدة تعمل في أي مجال تجاري. ومن الممكن أن يتم إشمال هذه الفكرة ضمن برنامج مساندة الأعمال المحلية LENS بسبب الحاجة لقيام الخبراء بوضع تصميم هذه التعاونية والترويج لها وربطها بالتعاونيات الأخرى الدولية والمحلية من خلال التحالف التعاوني الدولي ICA أو غيرها من الاتحادات التي من الممكن أن تقدم لهذه التعاونية الدعم المستمر.







## 5. الدروس المستفادة



### إيجاد سوق متخصص

تم طرح سؤال بسيط خلال عملية تحديد سوق متخصص للسباكات وهو: لماذا قد يحتاج الزبون المحتمل لاستخدام إمراة سباكة بدلاً من الرجل؟ وقد قام فريق الاستشاري بعقد جلسة عصف ذهني للإجابة عن هذا السؤال، وتمخضت النقاشات عن الإجابات التالية:

1. بسبب عنصر الأمان أولاً؛ فعوضاً عن انتظار الزوجة زوجها لينهي عمله حتى يعود للمنزل ويستدعي السباك لإجراء التصليحات اللازمة، فيمكن أن زوجته استدعاء سيدة سباكة للقيام بهذه الإصلاحات دون حاجة الزوج لترك دوامه ودون قلقه من وجود سباك في المنزل في غيابه.
2. الجدوى الاقتصادية بالنسبة للأعمال التجارية التي تمنع دخول الرجال إليها خلال ساعات الدوام كالصالات الرياضية المخصصة للنساء، ففي حال حدوث تسريب في مواسير المياه ستضطر الصالة لوقف عملها وتفرغها من النساء حتى يتم السماح للسباك بالدخول وإجراء التصليحات اللازمة، مما يعني خسارة مضاعفة للمال، وهو ما لن يحدث في حال تمت الاستعانة بسيدة سباكة.

لقد وفرت لنا الأشهر الواحدة والعشرين التي تم خلالها تصميم وتنفيذ برنامج السيدات السباكات التجريبي العديد من الدروس المستفادة التي قد تفتح المجال أمام تطوير هذا البرنامج التجريبي ليصبح مشروعاً أوسع في محافظة الزرقاء أو تكراره في محافظات أخرى في الأردن أو دول أخرى في الشرق الأوسط. وبشكل عام، فإنه من الممكن الاستفادة من هذه الدروس في أي مجال من مجالات تمكين المرأة اقتصادياً خاصة بما يتعلق بالأنشطة الجديدة التي كانت حكرأ على الرجال فقط.

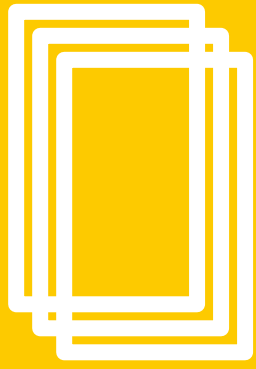
### التكيف مع السوق المحلي ومع الواقع

من المهم معرفة الكيفية التي تعمل بها الأشياء في البيئة المحلية ومعرفة منطقتها الاقتصادي إلا إذا هدفت المبادرة إلى تحقيق تغيير ممنهج في الطريقة التي تتم بها الأشياء في تجارة معينة. كما أن محاولة تكرار خبرات سابقة مستقاة من بيئات اقتصادية مختلفة قد لا تنتج خلال الإطار الزمني لمشروع ما.

فعلى سبيل المثال، فإن لاستخدام سباك مرخص منطقه الخاص في الدول المتقدمة لأن ذلك أثره على تأمين المنزل وسعر البيع. أما في حالة الدول النامية، فليس لهذا المنطق وجود. ومن العناصر الأساسية أيضاً الواجب أخذها بعين الاعتبار حجم الاستثمار اللازم لإنشاء عمل خاص. فإتشاء عمل خاص في مجال السباكة في الدول النامية يحتاج لاستثمار بسيط في المعدات ومخزون القطع ومواد السباكة، بينما حجم الاستثمار في الدول المتقدمة يعتبر أكبر نظراً لحجم الطلب الأكبر نظراً لارتفاع أجره السباكين، وبالتالي فإنه من المتوقع للسباك في الدول المتقدمة أن يقوم بإنجاز العمل المطلوب بأسرع وقت، فمعدل أجره السباك اليومية في الأردن يبلغ حوالي 15 ديناراً بينما تبلغ في كندا 100 دينار.

ولذلك، لم يكن التركيز خلال العلاقة مع مؤسسة التدريب المهني على اعتماد السباكات شبه الماهرات بل كان التركيز على المجالات التي ستحتاج السباكات المستقبلات لتطوير مهارتهن فيها ليصبحن مهيات لدخول السوق عقب التدريب العملي.





### موافقة العائلة

لقد كان الحصول على موافقة العائلة والأهل ضرورياً لأن الأب والزوج والأخ وحتى الأبناء المراهقين لعبوا دوراً في الدفاع عن مشاركة السيدات في هذا البرنامج وساعدوا في تولي أمور الأبناء الصغار خلال غياب السيدات للعمل والتدريب. ويجدر بالذكر أن بعض السيدات ممن لديهن أطفالاً صغاراً قد بذلوا جهداً كبيراً للالتزام بأنشطة البرنامج. وينصح بالمستقبل أخذ فكرة إنشاء حضانة أو روضة لأبناء السيدات السباكات بعين الاعتبار.

### دوافع المرشحات للالتحاق ببرنامج النساء السباكات

لقد مكن حماس ودوافع السيدات من اكمالهن لمراحل البرنامج، إلا أن 6 سيدات اخترن إنشاء أعمال مرتبطة بقطاع الأغذية عندما سحنت لهن الفرصة لإنشاء نشاط اقتصادي يمكنهن من الحصول على دخل دون الحاجة لترك أطفالهن في المنزل، بينما اختارت خمس سيدات أعمال مرتبطة بخدمات السباكة فور تعلمهن للمهنة.

أما السيدات التسعة عشر اللواتي اصبحن سباكات فتصنف دوافعهن كما يلي:

1. تدني دخل الأسرة وحاجتهن لدعم دخل الأسرة لتحسين أوضاعها المعيشية.
2. الحاجة لمساعدة الأبناء أو الإخوة الأصغر عمراً لإكمال دراستهم.
3. مساندة الأزواج الذين يعملون بعيداً عن مكان السكن.
4. تحقيق الاستقلالية خاصة بالنسبة للعازبات اللواتي لا يحصلن على الدعم المالي الكافي من الأهل.

وتعتبر مثل هذه الدوافع أساسية لتحقيق نجاح برنامج من هذا النوع، ولهذا فيتعين على الهيئة التي تختار المرشحات أن تعطي الكثير من الاهتمام لهذه الدوافع خلال المقابلات الشخصية.



فإذن، كان عنصر "الأمن الأسري" و "توفير المال" هما العاملان الأساسيان اللذان تمت مناقشتهما والإجماع عليهما حتى مع السباكات.

### وصف المترشحات للالتحاق بالبرنامج

تم وضع أربعة شروط للسيدات اللواتي يرغبن بالالتحاق بالبرنامج وهي:

### أن لا يقل العمر عن 25 عاماً ولا يزيد عن 40 عاماً

أثبت اختيار العمر الأدنى الذي يجب أن لا يقل عن 25 عاماً جدواه وأهميته، بحيث استطعن السيدات في هذا العمر التعامل مع مختلف المواقف المحرجة التي تعرض لها بعضهن خلال مرحلة التدريب العملي في بيوت المنتفعين من صندوق المعونة الوطنية. وبهذا فإنه ينصح باعتماد هذا العمر كحد أدنى للالتحاق السيدات بهذا برنامج. أما عمر الأربعين عاماً، فلم يكن هناك عوائق صحية أو لها علاقة بالقدرة البدنية للسيدات اللواتي زاد عمرهن عن الأربعين، إلا أن التحدي الوحيد كان في مدى معرفتهن بالفيسبوك وكيفية استخدامه لترويج خدماتهن لعدم امتلاكهن حسابات على الفيسبوك أصلاً على الرغم من شهرة هذا الموقع في الأردن. ولهذا، فإنه ينصح بالإبقاء على عمر الأربعين كحد أعلى لقبول السيدات في هكذا برنامج مستقبلاً.

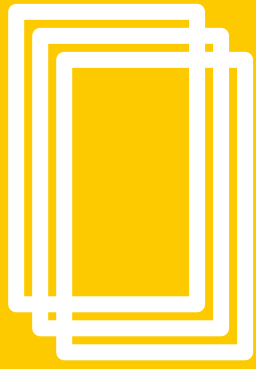
### شهادة خلو الأمراض وعدم المحكومية

لم تحدث أية مواقف أو حوادث متعلقة بالأمن أو الصحة خلال مرحلة تنفيذ البرنامج، ولهذا فإنه من المهم طلب اصدار شهادة خلو أمراض وعدم محكومية من قبل المشتركات.

### أن لا يقل مستوى التعليم عن الصف التاسع

كانت جميع المشتركات قد أنهين مرحلة الدراسة الثانوية، وتسعة منهن قد أنهين الدراسة ما بعد المرحلة الثانوية، حيث لم تواجه أياً منهن صعوبات في فهم المحتوى النظري الذي وفرته مؤسسة التدريب المهني لهن، ونجحن جميعاً في الامتحان. ويضمن البرنامج التجريبي أن أية مشتركة اجتازت المرحلة الثانوية ستستطيع النجاح في البرنامج.

إلا أنه ينصح بوضع حد أعلى للمستوى التعليمي للمتخفات بالبرنامج، فمن المجموعة التي احتوت على 19 مشتركة بهذا البرنامج 14 منهن أكملن المرحلة الثانوية و 5 حاصلات على شهادة الدبلوم ولم تتحصل أي منهن على شهادة البكالوريوس، في حين أن أفضل 6 سباكات ممن تمكن من تحصيل أعلى معدل دخل من أعمال السباكة كنّ ممن أنهين المرحلة الثانوية وواحدة من حملة شهادة الدبلوم.



## تمكين ودعم السيدات لتخطي العوائق

تحتاج المرأة الراحبة في العمل كسباكة إلى تخطي عوائق الأسرة والثقافة والمجتمع. وتتلخص العوائق التي تمنع المرأة من العمل في مجتمع تقليدي بالعوائق التالية:

1. قيام السيدات بأدوار ومسؤوليات عديدة تجاه عائلاتهن، وغياب التنظيم الجيد للوقت من أجل الموازنة بين تلك الأدوار والمسؤوليات.
2. نقص الثقة من قبل المجتمع بمهارات وقدرات المرأة للقيام بأنشطة تعتبر ذكورية.
3. العادات الاجتماعية السلبية المتعلقة بعمل المرأة.
4. حرية المرأة المقيدة من قبل المجتمع والثقافة المحلية ومحدودية حركتها.
5. نظرة المجتمع التي تعيب على المرأة العاملة اهمالها لعائلتها ومسؤولياتها البيئية.
6. الافتقار للثقة بالنفس بين السيدات مما يقلل من طموحاتهن وروح التنافسية لديهن.
7. الشعور بالذنب بين السيدات الناتج عن تركهن لعائلاتهن وأولادهن للعمل خارج المنزل.
8. سلطة الرجال على النساء في العائلة.
9. نقص الدعم العائلي والعشائري.

وكانت مسؤولية تخطي هذه الحواجز تقع على كاهل المشاركات في البرنامج الذي تولى بدروه أمر آخر عاتقين من خلال عرض وتوضيح مراحل البرنامج على الأهالي وضمان سلامة المشاركات وأمانهن.

ويعتبر الأردن بلداً متقدماً كما يعتبر مجتمع العاصمة عمان أكثر انفتاحاً وتقبلاً بسبب تعدد الثقافات فيه. إلا أن مجتمعات مدينتي الزرقاء والرصيفة تعتبر تقليدية وأكثر تحفظاً، كما مثل المدى العمري للمشاركات توأماً عمرياً متنوعاً واختلاطاً لأنماط حياة لأجيال مختلفة.

## تحقيق التوازن بين المسؤوليات

لقد تم تحديد مواعيد جلسات التدريب بشكل يسمح بتحقيق التوازن بين مسؤوليات المشاركات العائلية. وقد ساعد ذلك المشاركات على إدارة الوقت والموازنة بين مسؤولياتهن مما أكسبهن مزيداً من الثقة بقدرتهن على تولى أمور الجانبين العائلي والمهني.

## بناء الثقة في مهارات المشاركات

لم تكن ثقة بعض المشاركات كبيرة في البداية بقدرتهن على الحصول على المهارات الفنية اللازمة للقيام بعمل اخصص به الرجال تقليدياً. لكن اجتياز المشاركات للاختبارات النظرية والعملية التي عقدتها مؤسسة التدريب المهني بنجاح جعلهن واثقات أكثر من قدرتهن، وقد تجسدت هذه الثقة بقيام السباكات بإجراء تصليحات بسيطة لشبكات المياه في منازلهن ومنازل أقاربهن خلال مرحلة التدريب العملي.

## مساعدة تواصل السباكات مع السباكين الرجال والزبائن والمزودين

لم يتهاون البرنامج في أي مسألة تتعلق بإظهار الاحترام الواجب للسيدات المشاركات في البرنامج، حيث خلق ذلك بالإضافة للاحترام والجدية والصبر الذي أظهره المدربون في الميدان وفي مؤسسة التدريب المهني لهن شعوراً إيجابياً بما يتعلق بقدراتهن على التواصل مع الغرباء. لقد أدركت السباكات بأن الخدمات التي يقدمها

تسد حاجة موجودة في السوق، مما جعلهن يتعاملن استناداً لهذا المنطق. كما تعلمن أن تعاملن مع المزودين والتجار هو لتأسيس علاقة تجارية تحقق النفع والفائدة للطرفين.

وقد مكنت هذه المحاور الأساسية الثلاث السيدات من التعامل مع عائلاتهن ومجتمعهن، مظهرات دورهن الهام في المجتمع من خلال تقديم خدمات تلبي حاجات سوق خاص بهن.

## الجاهزية لدخول السوق

ويعني ذلك مدى جاهزية الشخص للتعامل مع وضع معين والقيام بسلسلة محددة من الأفعال التي يتطلبها السوق. وللاستعداد لسوق تجارة السباكة فلا بد أن تعلم السيدات ما يلي:

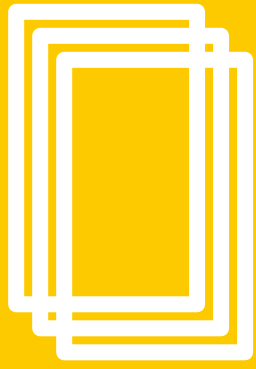
1. معرفة سوقهن المحدد واحتياجاته (مثال: الأعمال التجارية الخاصة بالسيدات)
2. كيفية القيام بأعمال السباكة والصيانة بالطريقة التي يحتاجها السوق (مثال: معرفة أنواع الصيانة المطلوبة)
3. المحددات ومتى تجب الحاجة لتعيين مساعد أو شريك في العمل (مثال: تركيب نظام تدفئة)
4. كيفية تسعير الخدمات المقدمة (مثال: تغطية جميع التكاليف ووضع هامش ربح متوقع)
5. كيفية التعامل مع التجار والموردين (مثال: محلات مواد السباكة)
6. كيفية الحفاظ على الزبائن (مثال: العلاقات بالزبائن)
7. كيفية الترويج للخدمات (مثال: معرفة قنوات ومواد الترويج اللازمة)
8. كيفية متابعة حجم الطلب (مثال: نوعية غالبية الطلبات)
9. كيفية الحفاظ على مستوى الإنفاق والتكاليف (مثال: عدم الإنفاق بشكل مبالغ فيه وغير ضروري).

وقد تم تصميم البرنامج بمواحه الأربعة بطريقة تأخذ بالاعتبار كل هذه العوامل من الناحية النظرية والعملية لتأهيل السيدات لدخول السوق. وقد تمكنت السيدات من خلال الترابط الذي جمعهن ببعضهن البعض من تبادل تجاربهن وخبرتهن بسهولة والاستفادة منها. كما ساهم التدرج في أداء أعمال السباكة البسيطة في منازل عائلاتهن والمقربين منهن بتشجيع من البرنامج في زيادة ثقتهن بالنفس وبجاهزيتهن لدخول السوق.

## مهارات القيام بالأعمال

من الضروري أن تعلم السيدات السباكات العناصر الأساسية لهذه الصنعة وكيفية التعامل معها، ومن ضمنها خصائص السوق المستهدف وكيفية الدخول للسوق وأساسيات مسك الدفاتر. وتم توفير مقدمة لهذه العناصر خلال المرحلة الثالثة من التدريب، وهو ما هياً لتقديم توجيه أكثر تحديداً في بداية مرحلة التوجيه.

بعد اتمام تدريب المجموعة الإبتدائية خلال ورشة العمل التي أطلقت مرحلة التوجيه (حيث تم تعريف السيدات التسعة عشر على سوقهن الخاص والكيفية التي يجب عليهن من خلالها تحديد سوقهن الجغرافي لاجتناب التنافس للحصول على عمل فيما بينهن في نفس المنطقة وإتاحة المجال أمام التعاون الصحي فيما بينهن)، تم تقسيم هذه المجموعة إلى مجموعات أصغر، تلقت كل منها الإرشاد فيما يتعلق بصنعة السباكة وهيكله التكاليف وسياسات الموردين والتفاوض والمبيعات والترويج واستراتيجيات النمو والمواد الترويجية وكيفية بناء الثقة والحصول على العمل من خلال علاقات الزبائن. ويعتبر هذا الأمر ضرورياً جداً عند تصميم برنامج مركز.



## فهم قنوات البيع

كان الاعتقاد الخاطئ سائداً بأنه لا بد من وجود محل تجاري للتمكن من تقديم خدمات السباكة، حيث تم تغيير هذا الاعتقاد تدريجياً بعد أن تعاملت السيدات مع السباكين الرجال خلال فترة التدريب العملي واطلعن على التكاليف الثابتة والمتغيرة

وقد أستوعبت السيدات السباكات أن قنوات البيع الأساسية لهن تمثلت في هواتفهن الخلوية التي وفرها البرنامج لهن، فكان من الواجب عليهم بناءً على ذلك الاحتفاظ بأرقامهن لكي لا يخسرن أية مكالمات من زبائن محتملين قد يطلبون خدماتهن.

وقد تم تدريبهن كذلك قنوات البيع (كمحلات بيع مواد السباكة) والتي من الممكن أن تكون فاعلة في المدى الجغرافي لأسواقهن في حال تم اقتطاع عمولة لهذه المحلات، وإلا فإن هذه القنوات ستكون مجرد قناة للترويج. وقد تعلمت السيدات السباكات كيفية التفريق بين قنوات الترويج وقنوات البيع.

## فهم قنوات الترويج

وقد ظنت السيدات السباكات أنهن بحاجة لحملات ترويجية ضخمة بدلاً من العمل على الترويج الذي يركز على فئاتهن المستهدفة. وقد تم إعلامهن بأن البرنامج سيقوم بمساندتهن من خلال الترويج لفكرة السيدات السباكات عبر الأخبار الصحفية والمقابلات الإذاعية والفيديو، بيد أنه يجب عليهن أيضاً إنشاء قنواتهن الترويجية من خلال الرقعة الجغرافية للسوق المستهدف.

وقد تمكنت السيدات من فهم مبدأ الترويج الذي يركز على فئة بعينها، وأنه يجب التحكم بحجم توقعات الزبائن المحتملين لتجنب ورود طلبات للعمل خارج النطاق الجغرافي للسيدات السباكات.

ولاستهداف الزبائن المناسبين كان على السيدات استخدام ثلاث قنوات ترويج أساسية من الممكن التوسع باستخدامها مستقبلاً بشكل يتناسب مع الزيادة في حجم الأنشطة. وهذه القنوات هي:

1. الشبكات العائلية والاجتماعية
2. العلاقات التجارية في نطاق سوق العمل.
3. صفحات الفيسبوك.

## الشراكة مع الموردين الأساسيين

يعتبر الموردون شركاء أساسيين في أي مهنة كانت، حيث يعتبر موردوا خدمات النقل شركاء أساسيين في مهنة السباكة للسيدات (وذلك لغاية امتلاك السيدات لسباكات خاصة بهن)، بالإضافة إلى محل بيع العدد ومواد السباكة في المنطقة التي تتواجد فيها السيدات (وذلك لغاية وصول حجم أعمال السيدات لمستوى يحتجن معه للتعامل مع التجار الأكبر حجماً).

وقد تعلمت السيدات كيفية التفاوض مع الموردين للحصول على خصومات في الأسعار لتحسين تنافسيتها، بالإضافة لضرورة الاتفاق مع الموردين على آلية للدفع الأجل في حال وجود طلبية مستعجلة وأجلة الدفع.

## بناء الثقة مع الزبائن والمجتمع

إن قرار استخدام سباك معين مبني في المقام الأول على الثقة بقدره السباك وامتلاكه للمهارات اللازمة للقيام بالعمل على أكمل وجه وقدرته على اختيار واستخدام المواد المناسبة وضمن أسعار مناسبة أيضاً، وكذلك الثقة بالتزام السباك بمواعيده والتزامه بوقت التنفيذ وتواجده عند الحاجة إليه/إليها.

ويتم الحصول على هذه الثقة بنفس الطريقة بالنسبة للرجال السباكين أو السيدات السباكات، ولكن على السيدات السباكات تخطي التحيز الذي قد يبديه المجتمع بأن السباكة مهنة ذكورية وإن المرأة لن تمتلك المهارات والإمكانيات اللازمة لأداء هكذا عمل.

ولتخطي هذا التحيز لابد من الاعتماد على توصيات الزبائن من خلال الانطلاق من دائرة العائلة والشبكات الاجتماعية إلى نطاق الحي ثم إلى بقية النطاق الجغرافي المستهدف، مستخدمين سبل التواصل الاجتماعي للترويج لخدماتهن في ذلك الوقت.

وقد استشعر السباكون الرجال خلال مرحلة التدريب العملي أهمية وجاهزية السيدات السباكات مما دفعهم للاستعانة بهن كمساعدات في بعض الأعمال التي تحصلوا عليها.

وفي الوقت الحالي فقد تمكنت مجموعة من ست سيدات من العمل في سوقهن المستهدف وتقديم خدمات السباكة ضمن أسعار السوق، بينما تعمل أحد عشر سيدة سباكة أخرى على تقديم خدمات السباكة في أسواقهن بأسعار تقل عن سعر السوق بهدف بناء ونيل الثقة بمهاراتهن.

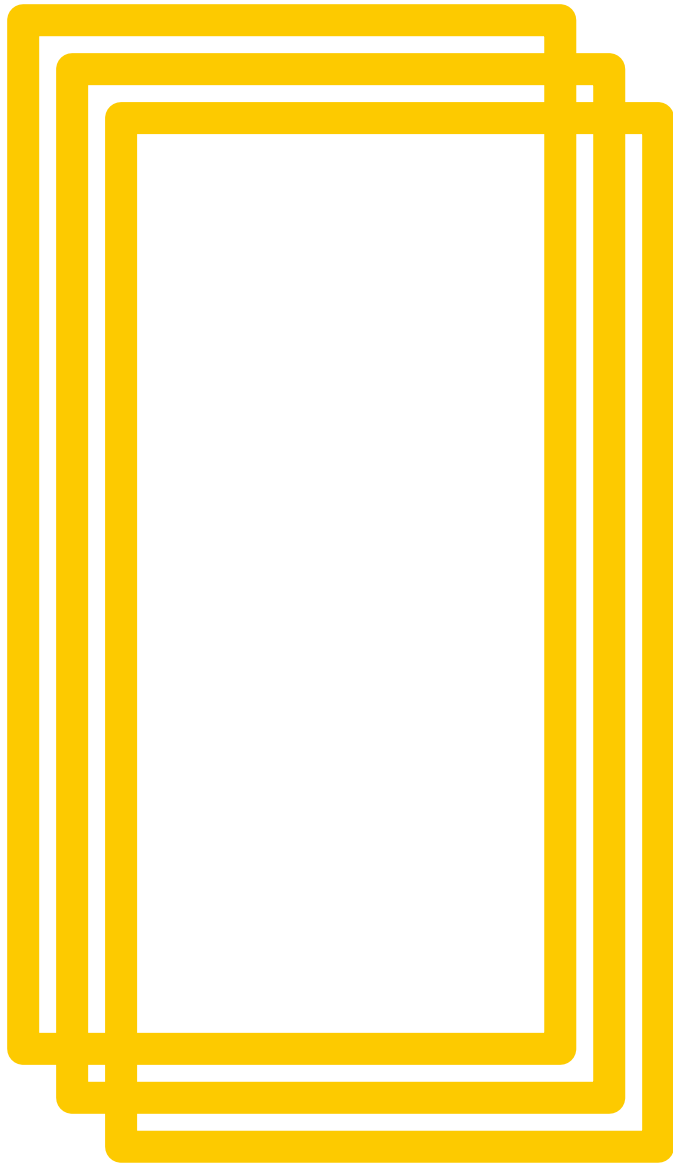
وقام المشروع بموازاة ذلك بالترويج للسيدات السباكات من خلال نشر الأخبار الصحفية والمقابلات الإذاعية ومواقع التواصل الاجتماعي مع التركيز على جاهزية السيدات لتقديم خدمات السباكة حسب معايير السوق.

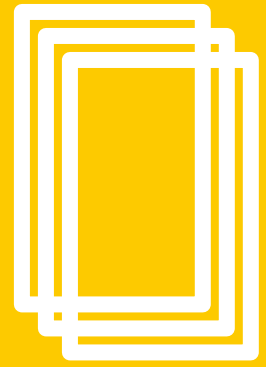
## الترويج لاستدامة البرنامج

تعرف الاستدامة بأنها القدرة على مواصلة سلوك معين إلى ما لا نهاية. وبما يتعلق بهذا البرنامج، فإن الاستدامة تعني مواصلة السيدات للعمل في مهنة السباكة في المستقبل لتكون مصدر دخلهن الأساسي.

وللإجابة على سؤال استدامة أعمال السيدات السباكات لابد من القول بأن حالة أعمال السيدات التسعة عشر جيدة، إلا أنه لا يمكن التأكد من هذه الحالة الجيدة إلا بعد أن يتجاوز الدخل الشهري للسيدات السباكات 200 دينار ومع استهداف الوصول إلى مبلغ 400 دينار شهرياً الذي يساوي معدل دخل السباك العادي الشهري في محافظة الزرقاء.

ولضمان ذلك فلا بد من توفير الدعم اللازم كما هو مشار إليه في الفصل 5.3 من هذا التقرير. وينصح بأن تقوم البرامج المماثلة المستقبلية بتصميم مرحلة توجيه تستمر على مدار 12 شهراً تكون المرشحات الناجحات خلالها قد تحصلن على معدل دخل مساوي لدخل السباكين الرجال.





### Millennium Challenge Account – Jordan

86, Uqba Ben nafe'h street, Jabal Amman  
Amman – Jordan

Phone: +962 6 593 6339

Fax: +962 6 593 6332

Email: [info@mca-jordan.gov.jo](mailto:info@mca-jordan.gov.jo)

[http:// www.mca-jordan.gov.jo](http://www.mca-jordan.gov.jo)

