



نساء في باراك، إثيوبيا يتبادلن تجاربهن في مشروع النقد مقابل العمل حيث يتم جمع الإجابات باستخدام الهاتف المحمول، آذار/مارس 2017. الصورة: منظمة أوكسفام.

# تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الاستجابة الإنسانية

استعراض تعليمي لبرنامج مدته ثلاث سنوات يضم خمس بلدان

آمي أودونيل

بدأت شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإنسانية الشاملة (SHINE) الممولة من قبل الوكالة السويدية للتنمية الدولية بنظرية التغيير التي تفيد بأنه يمكن تحسين نوعية وكفاءة المساعدات الإنسانية في مجموعة متنوعة من السياقات من خلال اعتماد تكنولوجيات معلومات واتصالات. وباستخدام تطبيقات في كل من إثيوبيا، وجمهورية كونغو الديمقراطية، ومالي، وإندونيسيا، والعراق، فقد تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تمكين عمليات المساعدة المتعلقة بالتسجيلات الرقمية، وجمع البيانات المتنقلة، وبرامج وأنظمة النقد / القسائم. وفي حين تتعهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتوفير الوقت والمال وتحسين الدقة، فقد تم إعداد التقرير التعليمي هذا من أجل إبراز هذه الفوائد وتحديد الظروف التي يجب تهيئتها من أجل أن تضيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قيمة على الاستجابة الإنسانية.

## جدول المحتويات

3	المصطلحات
4	قائمة المختصرات
5	موجز تنفيذي
5	مقدمة
6	التدخل والسياق
9	المنهجية
11	النتائج والتحليل
21	الاستنتاجات والتوصيات

## المصطلحات

**النقد مقابل العمل** هو مساعدة قصيرة الأمد تستخدم من قبل المنظمات الإنسانية من أجل توفير فرص عمل مؤقتة في المشاريع العامة. تشمل إدارة قواعد البيانات على رصد البيانات، وتخزينها، ومراجعتها، ودعمها من أجل ضمان أداء أمثل للتطبيقات القائمة على البيانات والتخفيف من المخاطر.

يتضمن **التسجيل الرقمي للمستفيدين** جمع معلومات الأفراد عن طريق الأجهزة المحمولة للتسجيل في برامج منظمة أو كسفاً. تشير **الأجهزة** إلى المكونات المادية التي تشكل نظاماً حاسوبياً، وهو ما يعني في هذا السياق الأجهزة المحمولة أو الأجهزة اللوحية، أو أجهزة الحاسوب المحمولة، أو آلات طباعة البطاقات.

تشير **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** إلى أي منتج يعمل على تخزين المعلومات، أو استرجاعها، أو معالجتها، أو نقلها، أو تلقيها مثل الحواسيب الشخصية، والتلفاز، والراديو، والبريد الإلكتروني، والهواتف المحمولة.

**التجاوب الصوتي التفاعلي** هو تقنية تتيح لجهاز الحاسوب المجال للتفاعل مع البشر من خلال استخدام الصوت.

يتضمن **جمع البيانات المتنقلة** عمليات تحويل رقمي لجمع المعلومات باستخدام الهواتف النقالة أو الأجهزة اللوحية بدلاً من القلم والورق.

**البيانات النوعية** عادة ما تكون بيانات وصفية يصعب قياسها. وعادة ما يتم جمعها من خلال أسئلة مفتوحة يتم طرحها أثناء المقابلة أو المناقشات الجماعية المركزة.

يمكن قياس **البيانات الكمية** بسهولة، على سبيل المثال، عندما تحدد الدراسات الاستقصائية مسبقاً إجابات في أسئلة الخيارات المتعددة أو سؤال الاختيار الحصري.

تتعلق **البيانات المسؤولة** بالتحديات الأخلاقية والأمنية والخصوصية المتصلة بجمع البيانات، وإدارتها، وتحليلها، والتخلص منها.

ينطوي **مبدأ التخطي** على تجاوز الأسئلة بناءً على إجابات معينة.

### أدوات محددة مذكورة

**KoBoToolbox** – مجموعة من الأدوات المجانية ذات مصدر مفتوح يتم دعمها من قبل مبادرة هارفارد الإنسانية لجمع البيانات الميدانية على أساس ODK Collect. وهذا يعد أمراً نادراً بالنسبة لـ ODK لأنها قادرة على وضع المواد / تعاقب الاختيارات في KoBoForm Builder. <http://www.kobotoolbox.org/>

**LMMS** – تم تطوير Last Mile Mobile Solutions (LMMS) من قبل منظمة الرؤية العالمية الدولية، وهي تجمع بين التطبيقات البرمجية ومعدات مخصصة من أجل التحويل الرقمي (والتبسيط) لتسجيل المستفيدين، والتحقيق، وتخطيط وإدارة التوزيع، والرصد والإبلاغ. وقد شاركت منظمة أوكسفام في الاختبار المبكر، وتعد LMMS أداة معتمدة موصى بها من قبل الهيئة المركزية التجارية للمعلومات والتكنولوجيا التابعة لمنظمة أوكسفام. <http://www.wvi.org/disaster-management/last-mile-mobile-solution-lmms>

**Meraki** – يمكن لإدارة الأجهزة المحمولة Meraki التي تم تطويرها من قبل شركة سيسكو أن تدعم السياسات الأمنية للأجهزة، مما يسمح باستخدام البرامج والتطبيقات، وتحري الخلل وإصلاحه عن بعد. ويفضل تطبيقها على كل جهاز محمول من قبل دائرة الخدمات المعلوماتية التابعة للمنظمة. <https://meraki.cisco.com/>

**Mobenzi** – أحد برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لمنظمة أوكسفام وإحدى أدوات جمع البيانات المتنقلة الموصى بها من قبل الفريق، وتتضمن منصة Mobenzi نموذج تكلفة الائتمان القائم على الدفع عن طريق الاستخدام. وهي معروفة بسهولة استخدامها والتحليلات داخل التطبيق. <https://www.mobenzi.com/>

**Open Data Kit (ODK)** – مجموعة أدوات مجانية ذات مصدر مفتوح تساعد المنظمات على استحداث حلول جمع البيانات المتنقلة وتنفيذها وإدارتها. <https://opendatakit.org/>

**RedRose One Solution** – هو نظام لإدارة برنامج يتيح المجال لتقديم القسائم الورقية والإلكترونية وكذلك التحويلات النقدية. <https://www.redrosecps.com/>

**SurveyCTO** – يستند إلى ODK، وهو منتج من شركة Dobility وثاني أدوات جمع البيانات المتنقلة الموصى بها في برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابع لمنظمة أوكسفام، حيث يسمح لك SurveyCTO بتصميم النماذج، وجمع البيانات ورصد الجودة. ويستند نموذج التكلفة على رسوم شهرية لمزود الخدمة، وهو معروف بسهولة استخدامه ومعالجته للبيانات. <http://www.surveycto.com/index.html>

## قائمة المختصرات

وزارة التنمية الدولية	DFID
جمهورية الكونغو الديمقراطية	DRC
عمليات الحماية المدنية والمعونة الإنسانية الأوروبية	ECHO
الأمن الغذائي وسبل العيش الضعيفة في حالات الطوارئ	EFSVL
نظام تحديد المواقع العالمي	GPS
اتفاقية الشراكة الإنسانية	HPA
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ICT(s)
مسؤول المعلومات والتكنولوجيا	ITO
منظمة دولية غير حكومية	INGO
خدمات المعلومات – قسم تكنولوجيا المعلومات الداخلي التابع لمنظمة أوكسفام	IS
المعارف والمواقف والممارسات – أسلوب كمي يتضمن أسئلة محددة مسبقاً ومنسقة في استبيانات موحدة	KAP
طلب تسجيل LMMS دون الاتصال بشبكة الإنترنت	LORA
Last Mile Mobile Solutions	LMMS
الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم	MEAL
المواد غير الغذائية	NFI
Open Data Kit	ODK
رصد ما بعد التوزيع	PDM
شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإنسانية الشاملة	SHINE
الوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي	SIDA
خدمات الماء والصرف الصحي والنظافة الصحية	WASH
برنامج الأغذية العالمي	WFP

## موجز تنفيذي

تبعث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأمل في تقديم البرامج الإنسانية. ويستند التقرير التعليمي هذا إلى برنامج مدته ثلاث سنوات – شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإنسانية الشاملة (شاين) – وهو الذي قدم الأدوات المناسبة مثل جمع البيانات المتنقلة، والتسجيلات الرقمية، وأنظمة القوائم الإلكترونية وذلك في خمسة بلدان تمثل سياقات وأوضاع إنسانية مختلفة. وتم وضع شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإنسانية الشاملة للكشف عن المساهمة التي يمكن أن تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جودة البرامج وكفاءتها، واستكشاف الظروف والبيئة العملية التي تتيح إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنجاح.

وقد كان هنالك اتجاه حاسم للاستطلاع ضمن هذا الاستعراض التعليمي تمثل في الكشف عن القيمة الموجودة في برنامج مصمم بشكل مركزي بوجود دعم وموارد مصاحبة من أجل إتاحة التعليم عبر سياقات متعددة. وكشفت عن الحاجة إلى تكوين صورة عن المبادئ العامة للممارسات الجيدة مع مراعاة التصميم المناسب في مواجهة الفروق الدقيقة في السياق، والحاجة إلى التوجيه من قبل أهداف البرنامج التي تأخذ بعين الاعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دورها التمكيني، وأهمية العمليات البشرية وكذلك العمليات التقنية. إن حماسة ونشاط الموظفين العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو أمر بالغ الأهمية للنجاح حيث تم إعداد فريق فعال، وتضمن ذلك برنامجاً ودعماً تقنياً من قسم خدمات المعلومات وأو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم. ويشكل التنسيق بين كل من منظمة أوكسفام والشركاء والوكالات الأخرى تحدياً حاسماً للمضي قدماً، وهناك أسئلة مهمة ينبغي طرحها بشأن اختيار وتبادل الأدوات والبيانات والنهج المختلفة من أجل تمكين مزيد من طرق العمل المتضاربة. وبينما كشف الاستعراض التعليمي عن أن معظم الأدوات كانت ذات صلة بالسياق، وأن المجتمع ينظر إلى هذه التكنولوجيا بشكل إيجابي، إلا أن هنالك حالات كان من المهم فيها معرفة أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد لا يكون ملائماً. ويتمثل أحد مجالات التنمية في كيفية تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحليل البيانات من أجل ضمان قدرة منظمة أوكسفام على استخدام المعرفة بشكل فعال، وتسخير الفرص في الوقت الحقيقي الناتجة عن التحويل الرقمي.

وتعتبر منظمة أوكسفام على نحو متزايد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعنصر أساسي للاستجابة الإنسانية في عصر المعلومات هذا. ويقدم هذا الاستعراض توصيات للخطوات التالية ولتحقيق الاستدامة في الطريقة التي يمكن بها لمنظمة أوكسفام وغيرها من الجهات الفاعلة الإنسانية تبني ممارسات جيدة في تطبيق الأدوات الرقمية، مع الحفاظ في الوقت ذاته على الدور الهام الذي يلعبه التعليم المستمر في التفكير والتكرار لتعزيز القيمة المعروضة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

## 1 مقدمة

شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإنسانية الشاملة (شاين) هي برنامج متعدد البلدان مدته ثلاث سنوات مخصص لتوسيع نطاق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين جودة وكفاءة البرامج الإنسانية من خلال دورة المشروع. وقد بدأ العمل بالبرنامج في يونيو/حزيران 2014 حيث كانت إثيوبيا أول بلد مركزي يشارك فيه، ثم انضمت جمهورية الكونغو الديمقراطية ومالي في أبريل/نيسان 2015. وانضمت كل من العراق وإندونيسيا إلى البرنامج في أبريل/نيسان 2016. وتم إغلاق المشروع في مارس/آذار 2017؛ رغم أن الأجهزة موجودة في الوقت الحالي وتم تدريب الموظفين، كما تم تعيين العديد من الأنشطة للمواصلة كميزة مستمرة للبرامج الإنسانية.

وفي حين أن المشهد الرقمي المتطور على نحو سريع يبعث الأمل بالنسبة للجهات الفاعلة الإنسانية، إلا أن مسارات التحويل الرقمي ليست واضحة. وقد أدى انتشار الأدوات التي تم تطويرها من قبل الجهات الفاعلة في القطاع الخاص ومن قبل المنظمات غير الحكومية ذاتها إلى نماذج ذات إيجابيات وسلبيات مختلفة، مما جعل من الصعب اختيار أنسب الحلول. وليس أقلها أن التكنولوجيا ذاتها ليست سوى جزء صغير من المعادلة حيث إن نجاح التطبيق يعتمد على البرمجة الجيدة، وتطوير الفريق، والعمليات البشرية، والبيئة التشغيلية. ولم يكن مألوفاً أن تقوم الجهات المانحة بتمويل المبادرات من أجل تخصيص حيز وموارد للتعلم بشأن ما يجعل النظريات المتعلقة بالتكنولوجيا حقيقة فعلية. وقد أظهر هذا التمويل، من خلال مجموعة واسعة من السياقات والمناطق الجغرافية والاستجابات الإنسانية، كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تدعم عمليات معينة، بما فيها المجالات الملائمة للابتكار أو تجربة أشياء جديدة، والمجالات حيث تساعد المعرفة والخبرة الكافيتين على تنظيم الأدوات والنهج. وقد صممت شبكة شاين بشكل هادف من أجل اختبار أنظمة الدعم بهدف الاستخدام المستدام على المدى الطويل، ولتشكيل نماذج لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المستقبل في السياقات الإنسانية.

## 2 التدخل والسياق

لقد تم وضع برنامج شبكة شاين بغية تحسين جودة وكفاءة تقديم المساعدات الإنسانية في خمس دول من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وصمم البرنامج بهدف تضمين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأنشطة القائمة عوضاً عن إنشاء مشاريع قائمة بذاتها، وشمل البرنامج الاستجابة الإنسانية المستمرة فضلاً عن الجاهزية وبناء القدرة على التحمل. وتشمل النتائج الخمس كما هو موضح في النموذج المنطقي الأصلي ما يلي:

**نتيجة 1:** تقييمات الاحتياجات هي أكثر التزاماً بالوقت وأكثر دقة، وتدار بشكل فعال من خلال أدوات جمع البيانات المتنقلة.

**نتيجة 2:** يتم تسجيل المستفيدين بفاعلية أكبر ويجري تقديم الخدمات الأساسية لهم عن طريق التكنولوجيا المتنقلة.

**نتيجة 3:** يكون رصد الأنشطة الإنسانية أكثر فعالية وكفاءة وشفافية من خلال استخدام جمع البيانات المتنقلة، مما يعزز المزيد من المساءلة.

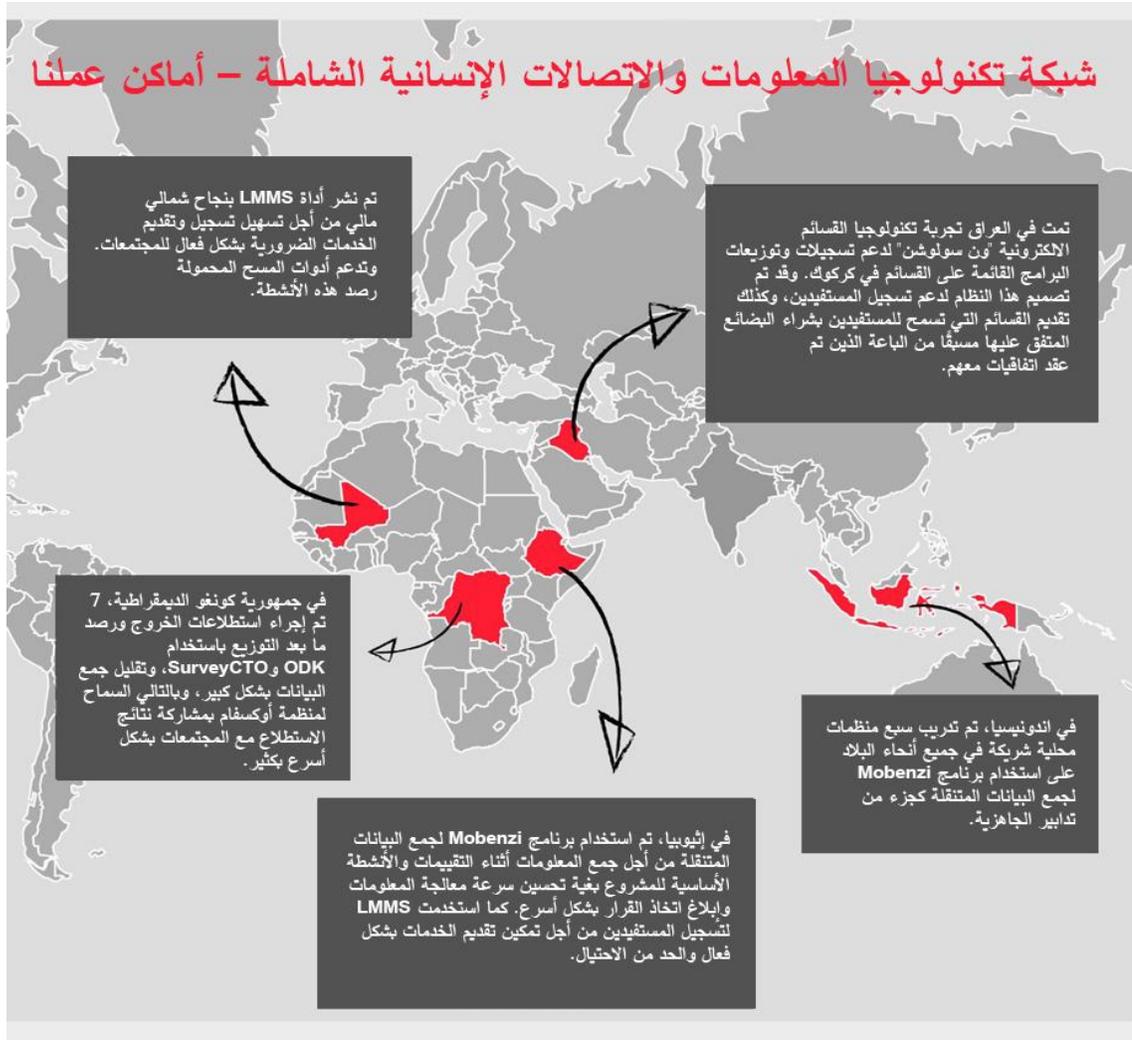
**نتيجة 4:** تكون آليات المساءلة للمستفيدين أكثر فعالية وكفاءة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

**نتيجة 5:** إنكفاء ووعي الوكالات النظرية، والقطاع الإنساني، والجهات المانحة بشأن النهج الناجحة لزيادة الجودة والفعالية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



اختيرت البلدان الخمسة بعد تصميم النموذج المنطقي طوال عملية تطوير البرنامج على أساس معايير معينة لضمان تمثيل مجموعة متنوعة من المناطق الجغرافية والسياقات<sup>1</sup>. يمكن الاطلاع على ملخص للأنشطة في شكل 1.

شكل 1: خارطة لأنشطة شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإنسانية الشاملة (SHINE - شاين)



المصدر: <http://policy-practice.oxfam.org.uk/our-work/humanitarian/shine>

إن لدى منظمة أوكسفام برنامج تكنولوجيا معلومات واتصالات مركزي ضمن فريق البرنامج يوصي بالأدوات وتصميم التطبيقات ويدعم فهم تكنولوجيات المعلومات والاتصالات اعتماداً على السياق. وقد كان النهج موجهاً بمبادئ البيانات المسؤولة، ومدفوعاً من قبل المستخدم حيث تم استخدام أدوات موجودة بالفعل، إلى جانب إدراك الحاجة إلى حلول سهلة الاستخدام وغير متصلة بشبكة الإنترنت.

ويعد جمع البيانات المتنقلة المجال الأكثر تقدماً، ويشكل 44 في المئة من أنواع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمة أوكسفام للسنة المالية 2016/2015<sup>2</sup> ويشمل هذا النهج ترجمة الاستطلاعات الورقية والكتابية إلى شكل رقمي حيث يتم تصميم الاستطلاع على جهاز الحاسوب وإرساله إلى الهواتف النقالة أو الأجهزة اللوحية، حيث يقوم المسؤولون عن التعداد بإجراء مقابلات مباشرة واستخدام أدوات رقمية تتضمن قوائم منسدلة، وأزرار الاختيار، ومربعات تتضمن نصاً مفتوحاً لإكمال الإجابات عن الأسئلة. ويمكن جمع هذه الاستطلاعات في معظم الأحيان دون الاتصال بشبكة الإنترنت حيث يتم تحميلها إلى المزود المركزي عند استعادة الاتصال. وبعد فترة من اختبار عدة أدوات في السوق وبعد عملية اختيار دقيقة، أصدرت أوكسفام في يوليو/تموز 2016 مجموعة أدوات للمسح المتنقل،<sup>3</sup> التي تضع اعتبارات التصميم واثنين من أدوات أوكسفام المعتمدة مركزياً: SurveyCTO و Mobenzi. كما شملت معايير الاختيار كونها أداة قوية مع وسيلة دعم رسمية فعالة، حيث استبعدت أدوات المصادر المفتوحة المجانية المتاحة. وهذا يتماشى مع التزام أوكسفام بالقيمة مقابل المال وسهولة الإعداد، فغالباً ما تزداد التكاليف المرتبطة باعتماد أدوات مجانية بسرعة كبيرة لأن هناك حاجة إلى المزيد من التدريب أو الخبرة التقنية. وتضمنت المعايير الأخرى تصميم الاستطلاعات، وإعداد التقارير والتحليلات، والقدرة اللغوية، ومعايير أمن البيانات، والتكلفة. ويمكن الاطلاع على المزايا الكاملة في مجموعة أدوات المسح المتنقلة في جدول 2. وينبغي تفسير مجموعة الأدوات على أنها توصية بالممارسات الجيدة في الأدوات والمنهجية، ومع ذلك فهي ليست إلزامية فيما يخص أنشطة أوكسفام. وقد أدخلت بعض الفرق القطرية لشبكة شاين بدائل وقاموا باستخدامها. وبدأت جمهورية الكونغو الديمقراطية باستخدام ODK،

وهي مثال على أداة مجانية مفتوحة المصدر، ولكنها استخدمت لاحقاً SurveyCTO عوضاً عن ذلك. أما جمهورية مالي فهي تواصل استخدام Kobo بدافع من نموذج العمل الحر. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن مشاركة مسؤول المعلومات والتكنولوجيا هي أمر ضروري للتغلب على المشاكل التقنية التي تواجه الفرق القطرية أثناء الإعداد، وهو يعد عاملاً هاماً يساهم في استبعادها من الأدوات الموحدة.

وعلاوة على ذلك، فقد تم تخصيص أدوات رقمية أخرى لمهام أكثر تخصصاً، خاصة فيما يتعلق بالتسجيلات الرقمية والقوائم الإلكترونية / التحويلات النقدية. وبدأت منظمة أوكسفام ولأول مرة باستخدام LMMS التابعة لمنظمة الرؤية العالمية من أجل جمع المعلومات الأسرية وإدارة توزيع المواد غير الغذائية عام 2013، حيث أجرت تجارب في كل من الفلبين والنيجر. ومنذ ذلك الحين تم اعتمادها من قبل هيئة المعلومات التجارية والتكنولوجيا التابعة للمنظمة، وطبقت في 12 دولة على الأقل. وتم تطوير سمتين رئيسيتين للنظام من المتطلبات التي طرحت من قبل الفرق التابعة للمنظمة. أحدها كان تطبيق LORA، حيث تم تطويره نظراً لحاجة المنظمة إلى جمع البيانات دون الاتصال بشبكة الإنترنت، بينما كان الآخر خطوة نحو استخدام نظام التشغيل أندرويد، الأمر الذي يسمح لنا باستخدام معدات متاحة أكثر شيوعاً عوضاً عن شراء أجهزة متخصصة. ويوجد لدى LMMS تطبيق متخصص نسبياً يتسم بالدقة في حقول البيانات التي تستخدم لضمان التطابق في البيانات التي يتم جمعها.

لقد أدى الإقبال المتزايد على برامج التحويلات النقدية في السياقات الإنسانية إلى مزيد من التغيير في المشهد بالنسبة لبعض الوظائف المتخصصة المطلوبة. ويقدم النمو الهائل للأموال المنقولة (خدمات الدفع التي يتم تشغيلها بموجب أنظمة مالية وتجري عبر الأجهزة المحمولة) إمكانيات كبيرة للاستجابة الإنسانية، حيث يتم اعتبارها إلى جانب عروض الخدمات المالية الرقمية الأخرى، مثل البطاقات المصرفية، على أنها خيارات في بعض البلدان التي تشملها شبكة شابين، ولكنها لا تعتبر ملائمة بسبب الاتصال، والتكلفة، والسيولة، والثقة في السياقات. وكجزء من برنامج الشبكة، فقد أطلقت منظمة أوكسفام تجربة RedRose للمرة الأولى، وهو عبارة عن نظام لإدارة البرنامج يتيح المجال لتقديم القوائم الورقية والإلكترونية، فضلاً عن التحويلات النقدية.

كما ينظر وبشكل متزايد إلى المعلومات ذاتها على أنها جزء من تقديم المساعدات الإنسانية لدينا، وكمثال على ذلك كون برنامج شبكة شابين مقدمة لنظام استجابة صوتي تفاعلي يدعى 1-2-3، حيث يمكن لأي شخص الاتصال والاطلاع على قائمة خيارات باستخدام لوحة المفاتيح في هاتفه والاستماع إلى الرسائل المسجلة مسبقاً. وتعتبر أدوات الاتصال الأخرى جزءاً من برنامج الشبكة وترتبط بالمساءلة وتنسيق الفريق، ولكن لم تكن هنالك محاولات لتنظيم هذه الأنواع من الأدوات بسبب الاعتماد الشديد على مشغلي شبكات الهواتف النقالة، والاتصال، والوصول في نهاية المطاف إلى الجمهور.

## 3 المنهجية

### 3.1 المنهجية

#### 3.1.1 الأهداف

- التفكير في التعلم فيما يتعلق بالنتائج الناجمة عن شبكة المعلومات والاتصالات الإنسانية الشاملة (شاين)، وتبادل الخبرات العملية والدروس المستفادة.
- النظر في مدى إثبات نظرية التغيير الخاصة بالشبكة من خلال تجارب البلد، لا سيما مدى القيمة التي أضافتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الأنشطة خلال دورة المشاريع الإنسانية في مجموعة من البلدان والسياقات.
- الكشف عن العوامل المساهمة في الانتشار الناجح (والمحفز) لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وتقديم توصيات بشأن قابلية التطبيق والاستدامة بما في ذلك معالجة القضايا المتعلقة بالتغيير التنظيمي على المدى الطويل.
- تقديم توصيات للممارسة الجيدة لإبلاغ وتحسين جودة تصميم برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المستقبل، وهيكلته وإعادة تحديد مصادره وذلك لمنظمة أو كسفاًم وغيرها من الجهات الفاعلة الإنسانية.

#### 3.1.2 الأسئلة

ترد أدناه الأسئلة المبيّنة في الاختصاصات الأصلية للاستعراض التعليمي هذا. وقد تم اقتباس المجالات الرئيسية من معايير لجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.<sup>4</sup>

##### الفعالية

1. ما العوامل الرئيسية التي حالت دون قدرة شبكة شاين على تحقيق أهدافها؟
2. ما الذي فعلته منظمة أو كسفاًم، أو ما الذي كان ينبغي أن تفعله، لدعم الفرق القطرية لرصد والاستفادة من المراحل الحاسمة في الوقت المناسب أثناء البرنامج؟
3. كيف اتخذت القرارات بشأن تصميم البرنامج، وكيف ساهم ذلك في فعالية الشبكة وكفاءتها وإنجازاتها في البلدان المشاركة؟

##### الملاءمة

4. هل أخذ مشروع شبكة شاين النوع الاجتماعي وتمكين المرأة بعين الاعتبار؟ كيف تم ذلك؟
5. هل كان تصميم المشروع ونهج التنفيذ اللاحق له ذا صلة بالسياق في كل بلد على حدة؟

##### الكفاءة

6. ما مدى ملاءمة تخطيط موارد البرنامج واستخدامها داخل البلد؟
7. ما القيمة المضافة (أو التكلفة) بالنسبة للبلدان المشاركة فيما يتعلق بالأموال ذات الصلة وإدارة / تنسيق البرنامج؟

##### الاستدامة

8. إلى أي مدى ساهم المشروع بنجاح في التعلم المشترك في منظمة أو كسفاًم وغيرها بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين جودة وكفاءة المساعدات عبر دورة المشروع الإنساني؟ ما هي النماذج الأكثر نجاحًا في تحقيق التغيير المستدام على المدى الطويل من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
9. ما الشروط والخيارات المتاحة للاستثناء أو التوسع أو التسليم أو أنواع أخرى من التحولات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرامج الإنسانية في كل بلد؟

### 3.1.3 جمع البيانات وتحليلها

صممت هذه الوثيقة لتكون تقريرًا تعليميًا يركز على استخلاص الدروس الرئيسية والممارسات الجيدة لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياقات الإنسانية، وذلك استنادًا إلى الخبرات في مشروع شبكة شاين. وهي ليست تقييمًا. فقد بدأت المنهجية بمراجعة إجمالية لما ورد في الوثيقة، بما فيها التقييم المؤقت الداخلي، وتقارير الرصد، والملاحظات من المجرىات التعليمية في البلد، وملاحظات من المناقشات الجماعية المركزة.

لقد تم جمع البيانات الأولية في مارس/آذار 2017 من خلال مقابلات شاملة مع أصحاب المصالح الرئيسيين في المشروع، بمن فيهم المنسقين العالميين وجهات التنسيق في المقاطعة، الذين يقومون بمجموعة متنوعة من المهام تتضمن القيادات الإنسانية، والرصد والتقييم

والمساءلة والتعلم، وخدمات المعلومات، إضافة إلى مديري المشاريع. كما تضمنت أيضاً مناقشات مع المقيم الرئيسي بشأن التقييم الداخلي المؤقت وجهة التنسيق في منظمة أوكسفام لاتفاقية الشراكة الإنسانية للوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي. وقد تمت غالبية هذه المقابلات وجهاً لوجه، وعقدت بعض المناقشات عن بعد عبر برنامج سكايب. وأجريت زيارة ميدانية لديره داوا بتاريخ 16-17 مارس/آذار 2017 حيث عقدت نقاشات جماعية مركزة من قبل الكاتب مع المسؤولين عن التعداد الذي يستخدمون الهواتف المحمولة بنشاط من أجل جمع البيانات في مشروع النقد مقابل العمل، وشاركت مجموعتان من النساء في المشروع في قرى باراك وجدان. كما تم تيسير مجموعتين من الرجال في المواقع ذاتها ودون ذلك من قبل مركز تنسيق برنامج شبكة شاين في إثيوبيا.

وعقدت فعاليات تعليمية مع ممثلين من الدول الخمس كافة في أديس أبابا بتاريخ 20-21 مارس/آذار 2017، حيث قدمت كل دولة نقاطاً تعليمية رئيسية وناقشت دروساً مستفادة ذات أولوية، بما فيها إعداد الفريق، وأدوات الاختيار، والخبرات مع برنامج شاين. ويمكن الاطلاع على قائمة من المساهمين في ملحق 1.

## 3.2 القيود

تم عقد فعاليات تعليمية مخصصة مع الموظفين والشركاء المعنيين في كل البلدان المشاركة ببرنامج شاين، كما عقدت أيضاً سلسلة من حوارات مجموعات التركيز مع أعضاء المجتمع المحلي. ومع ذلك، فقد كان الكاتب قادراً على زيارة موقع واحد فقط، لذا فقد التقى بموظفي البرنامج المحليين في إثيوبيا أكثر من أي بلد آخر من البلدان المشاركة. وعلاوة على ذلك، فربما يؤدي التركيز على إجراء مقابلات مع أشخاص مشاركين في برنامج شاين إلى رؤية محدودة لكيفية النظر إلى البرنامج في الفرق القطرية بشكل أوسع نطاقاً.

ولا ينبغي اعتبار هذا التقرير تقييماً وذلك بسبب ضيق الوقت المتاح واقتراب الكاتب من إنجاز المشروع. وبوصفه قائداً لفريق برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد شارك الكاتب في كتابة المقترح الأولي، وكانت لديه صلات وثيقة بإدارة المشروع من خلال تطبيقه. كما أنه من الصعب قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لأن الأدوات والنهج ليست سوى عوامل مساعدة للبرامج الجيدة وهي تعتمد على العديد من العوامل المترابطة. وستحتاج أي استنتاجات في هذا الصدد إلى منهجية تقييم متينة. وبالتالي، لا توجد أي محاولات للتعليق على تأثير برنامج شاين، ولكن وبدلاً من ذلك هناك تركيز على تحليل الآراء الشخصية لأولئك المشاركين في أنشطة البرنامج.

## 4 النتائج والتحليل

### 4.1 الفعالية

#### 4.1.1 القيمة المضافة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كما يتضح في فرص التعلم المتعددة التي يقدمها برنامج شاين خلال مراحل البرنامج والتقييم المرحلي، فإن من المهم التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يمكن أن تكون بديلاً عن البرامج ذات النوعية الجيدة. ويجب التأكيد على الموازنة مع برامج الجودة والعمليات الإنسانية بدءاً من مرحلة تصميم أي برنامج وذلك من أجل إتاحة استكشاف الدور التمكيني لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات. وقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الإنساني قدرتها على إضافة قيمة، غير أنه كثيراً ما يتم الإلقاء ببيانات تتعلق بتوفير الوقت والكفاءة دون إثباتها. وسيتم تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برنامج شاين فيما يتعلق بكل من المزايا والعوامل المساعدة (هذا القسم) والتحديات والعوائق (قسم 4.1.2).

وتمثل أهم تقدم في تحقيق نتائج 1 (التقييمات) و3 (الرصد). وتحظى كلتا النتيجتين بتمائل في نهج استخدام جمع البيانات المتنقلة، لذا فهي كثيراً ما ترتبط بتقارير برنامج شاين والأفكار بشأن التعلم. وكانت الدراسات الاستقصائية المتنقلة النهج المدار الأكثر شعبية ونجاحاً عبر أنشطة شاين. وهذا الأمر ليس مستغرباً نظراً لكونه مجالاً للنضوج النسبي لمنظمة أوكسفام، فقد تمت تجربته واختباره لعدد من السنوات، حيث تم تنظيم نهج مابين في مجموعة أدوات المسح المتنقلة<sup>5</sup> والتي تتضمن أداتين موصى بهما: Mobenzi وSurveyCTO. وفي أنشطة برنامج شاين، تمثل هاتين الأداتين الموصى بهما غالبية الأدوات المختارة لجمع البيانات، ولكن فقد كان هنالك أيضاً تطبيقات من ODK وKoBoToolbox. وكان جمع البيانات المتنقلة النهج الأكثر شيوعاً ونجاحاً، حيث أشار أحد المشاركين إلى أن الإقبال كان شديداً عليه، "فالأمراً أشبه بإدراكك مدى شعورك بالجوع عندما تبدأ بالأكل".

#### توفير الوقت والتكلفة

إن الميزة الأكثر شيوعاً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي توفير الوقت. فبدءاً بجمع البيانات ذاته، خصصت إندونيسيا وقتاً لاستجابة مقابلات برنامج خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية مع مستجيبين رئيسيين حيث استغرقت 45-50 دقيقة على الورق و20-25 دقيقة باستخدام Mobenzi على الهواتف المحمولة، استناداً إلى الاستطلاع ذاته. وبشكل انتقادي، فقد سمح ذلك للمسؤولين عن التعداد بإجراء مزيد من المقابلات مع عدد أكبر من الأشخاص وإعادة تخصيص الموارد لدعم الاستجابة. وأبلغت جهات التنسيق التابعة لبرنامج شاين عن كيفية إلغاء آلية جمع البيانات المتنقلة الحاجة إلى إدخال البيانات مع التحقق التلقائي والفعلي من دقتها. واقترح منسق الرصد والتقييم والمساعدة والتعلم في العراق أن تدقيق جودة البيانات قد يستغرق أسبوعاً، وأن صياغة الإجابات سيستغرق من 3 إلى 4 أيام إضافية، ولكن الدخول إلى Mobenzi يتيح المجال للصياغة الأوتوماتيكية، ويتم إعطاء إشارة على الفور في حال وجود تناقضات في البيانات، ثم يتم التصحيح على الفور. ومنذ البداية وحتى النهاية، تم إجراء استطلاع رصد مرحلة ما بعد التوزيع في العراق لمدة أسبوع واحد عوضاً عن ثلاثة أسابيع، مما أتاح المجال لتنفيذ النتائج على نحو أسرع بكثير. كما تم أيضاً إدراج عدم القدرة على تخطي المجالات المطلوبة والقدرة على تقييد المعايير لإدخال البيانات باعتبارها ميزة مقارنة مع ما تم تقديمه سابقاً من الاستطلاعات الورقية غير المكتملة. ومن خلال إجراء نقاش مع ثلاثة من المسؤولين عن التعداد في ديرة داوا في إثيوبيا، فقد وجدوا أن الهواتف أكثر سهولة للاستخدام من الورق، حيث كانت العملية أكثر بساطة فيما يتعلق بسهولة الإدخال وتخطي المنطق (صياغة الكاتب نفسه).

وبصفة عامة، فقد كان هنالك اتفاق على أنه بالرغم من أن التكاليف الأولية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات شكلت تحدياً لأن شراء تراخيص الأجهزة والبرمجيات يمكن أن يكون مرتفعاً، إلا أنه تم اعتبار توفير التكلفة على المدى الطويل. ويرتبط ذلك بشكل رئيسي بالوقت الذي تم توفيره وتقليص مراحل إدخال البيانات. وتم إدراك توفير التكلفة بشكل أكبر خاصة عندما تكرر استخدام الأجهزة – وعلق أحد المشاركين على شراء الهواتف قائلاً: "بمجرد شرائك هاتفاً فإنك لن تحتاج إلى الاستمرار في الشراء".

#### استخدام البيانات لإبلاغ الاستجابة

لقد استحدثت معظم الدول المشاركة في برنامج شاين شكلاً من أشكال التسجيل / تقديم المساعدات (نتيجة 2)، وسمح استخدام الأدوات من أجل تسجيل الناس لمنظمة أوكسفام بالمصادقة على هوية الأشخاص والحد من مخاطر التزوير بشكل استباقي. وقد تم ذلك في المقام الأول من خلال أداة LMMS التابعة لمنظمة الرؤية العالمية لإدارة توزيعات المواد غير الغذائية أو أنشطة النقد مقابل العمل. وتوسع ذلك بعد مرور عامين من خلال إدخال RedRose للسائمت الإلكترونية وتسوية المدفوعات للتجار / الباعة في جمهورية الكونغو الديمقراطية والعراق. وفي نظام RedRose المستخدم في العراق، استهدفت 945 أسرة لدعم المواد الغذائية والقسائم النقدية، وحصلت هذه الأسر على بطاقة ذكية يمكنها استخدامها لشراء المواد الغذائية من التجار. وسمح هذا الأمر لأوكسفام بمراقبة الطلب بشكل مباشر على بعض المواد التي تم شراؤها باستخدام البطاقات الذكية، وإجراء استعدادات أو تعديلات على المشروع وفقاً للطلب. وضمن إطار

هذه النتيجة المتعلقة بإيصال المساعدات، فقد شرعت جمهورية الكونغو الديمقراطية أيضًا في استكشاف خدمة تفاعلية للاستجابة الصوتية تدعى 3-2-1<sup>6</sup> تتيح للمجتمعات إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالحماية في السياقات التي تنخفض فيها نسبة المتعلمين. ولا تقتصر فائدة ذلك على السماح للأفراد بالاتصال في أوقاتهم الخاصة على نحو غير متزامن وحسب، وإنما أيضًا معرفة كيف تنقل القوائم الأفكار بشأن العرض إلى أولويات، وكيف يمكن للوسائل السمعية أن تحد من العوائق أمام تعلم القراءة والكتابة، مما يجعلها أكثر شمولية.

وأبلغت بعض الدول المشاركة في برنامج شاين عن إمكانية اتخاذ القرارات بشكل أسرع، على سبيل المثال، استنادًا إلى معايير الضعف التي تم جمعها عقب جمع البيانات الاجتماعية والاقتصادية والسكانية، لا سيما عندما يشارك المديرون في البيانات التي جمعت في النظام. فعلى سبيل المثال، أظهر أحد اتجاهات البيانات أثناء تقييم الاحتياجات في إثيوبيا أن المجتمع يفضل ألا تقوم منظمة أكسفام ببناء آبار محفورة يدويًا أصغر حجمًا، بل بناء بئر أكبر حجمًا عوضًا عن ذلك. ويعني الوصول إلى هذه البيانات قبل بدء الأنشطة أن النهج قد تغير وفقًا لذلك. وفي حالة أخرى، كشفت الردود على الاستطلاع عن ممارسة بيع الماء المتاح بشكل مجاني، وهذا ساعد على تبيين فريق برنامج خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الذي تمكن فورًا من وضع ملصقات لإذكاء الوعي بشأن كون المياه مجانية ووضع حد للممارسات الفاسدة. واستخدم الفريق في إثيوبيا أيضًا قياسات نظام تحديد المواقع العالمي للمكان والزمان فيما يتعلق بمدى الاستطلاع (المضمنة في وظيفة الاستطلاع) لضمان مساءلة المسؤولين عن التعداد. وقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضًا قدرتها على تمكين العمل المشترك بين الوكالات حيث تكون منظمة أكسفام في إثيوبيا مسؤولة عن ممارسات النظافة الصحية في منطقتين من أصل أربع مناطق، وتمكن الفريق من مشاركة البيانات بشفافية مع الوكالات الأخرى لإحراز التقدم.

## الأمن

نظرًا للسياقات الهشة في بعض الدول المشاركة في برنامج شبكة شاين، فقد ذكر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسهم في تحسين الأمن. ففي جمهورية الكونغو الديمقراطية، يمكن لتسوية القسائم ومدفوعات التجار أن تكون عملية حرجة بسبب الخطأ في التقدير المتصور لمصادقية القسائم الورقية، والتي يمكن أن يساء تقديرها بسهولة حيث يستغرق حسابها يدويًا بضعة أيام. وأكدت السجلات الإلكترونية القوية المعززة من قبل RedRose وجود جانب محدود من الخطأ أو الشك، وأن مشاركة الفرق المالية يعني إمكانية تحويل المدفوعات إلى التجار في نفس اليوم. أما في العراق، فقد كانت النساء يعتمدن في السابق على أزواجهن للقيام بالتسوق حيث إنهن لا يملكن الجرأة لحمل النقود بسبب السرقات التي تحدث في الأسواق. وخلال المناقشات الجماعية المركزة، أفادت النساء بأن البطاقات الذكية تسمح لهن بالمشاركة بشكل أكبر في أنشطة السوق والتنقل دون الخوف من السرقة.

## المساءلة

لقد تم تصور تصميم نتيجة 4 في الأصل من أن أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكن الأفراد من استخدام التكنولوجيا المتاحة بسهولة "للمساهمة بتعليقاتهم بشأن برامج أكسفام والسماح لهم أيضًا بطرح أسئلة أو طلب المشورة، الأمر الذي يمكن دعمه عن بعد"<sup>7</sup>، والذي من شأنه أن يعزز الالتزامات الرئيسية لأوكسفام فيما يتعلق بالمساءلة. وكان هذا في مرحلة التصميم أحد أكثر التطبيقات غير المستكشفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستند هذا التصميم إلى افتراضات متعددة بشأن الحصول على التكنولوجيا واستخدامها.

واقترح التقييم المؤقت فيما يتعلق بنتيجة 4 أن "الرسائل القصيرة غالبًا ما تخطر في أذهان الناس". وكانت هنالك محاولات لتقديم آلية للمعلومات المستقاة باستخدام الرسائل النصية في إثيوبيا، ولكن شكل هذا الأمر معضلة، فعلى الرغم من وجود اختراق واسع للهواتف المحمولة، فإن الحواجز التي تعوق الاتصال الأساسي للهواتف وتثقيف المجتمعات المتضررة يعني أنها لم تدخل حيز التنفيذ. كما استخدمت إندونيسيا تطبيق واتساب (تطبيق الرسائل عبر الإنترنت)، ولكن كان ذلك بهدف تنسيق الفريق، في حين يتم تسجيل ردود فعل المجتمع من خلال عملية استباقية وجهاً لوجه. وكشف هذا الاستعراض أن الافتراضات السابقة قد دحضت، وأن الاستخدامات الناجحة للتكنولوجيا من أجل المساءلة تتطلب استجابة أكثر إبداعًا للاحتياجات الميدانية.

فعلى سبيل المثال، قدم فريق العراق خط اتصال مباشر في كركوك لتلقي أي تعقيبات أو مشاكل عند استخدام RedRose، ولكن هذا الأمر اعتمد على التواصل اللفظي غير المنظم ومعالجة مكثفة بشكل أكبر للمكالمات. وأنشأت جمهورية مالي آلية لتقديم الشكاوى باستخدام الهواتف وذلك بالعمل مع السلطات المحلية القروية القائمة التي تعمل كوسيط. وفي الأونة الأخيرة، اعتمد العراق نموذجًا تم تقديمه لأول مرة في الأردن، بدعم من صندوق الابتكار الإنساني<sup>8</sup>، حيث يركز بشكل أكبر على جمع ردود الفعل المباشرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات – وهو نموذج سيجري استكشافه بشكل أكبر حيث يبدو أنه يولي اهتمامًا أكبر في الطريقة التي تفضلها المجتمعات لتقديم التعقيبات. كما أن لدى بعض الدول أيضًا تفسيرات مختلفة تتعلق بالمساءلة، فعلى سبيل المثال، أدرجت إثيوبيا المساءلة ضمن سياق سجلات عادلة ومحدثة في نظام LMMS.

## 4.1.2 التحديات و"العبء المزدوج"

لم يكن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مباشرًا في السياقات كافة عبر برنامج شاين، حيث كانت هناك بعض المشاكل التأسيسية لا سيما في إعداد التمويل والتدريب. وفي معظم الأحيان، لم تكن هذه المشاكل تخص التكنولوجيا ذاتها، وإنما في اختيار التكنولوجيا الملائمة للمشكلة أو الحاجة إلى التركيز على التفاصيل في العمليات الإنسانية، مثل كيفية تعامل الموظفين مع البيانات كما تتم إحالتها عبر فرق متعددة.

### مقاس موحد ملائم للجميع؟

لقد وجدت بعض حالات عدم التوافق بين الاحتياجات الفعلية والأداة المختارة، وهو غالبًا ما يرجع إلى سوء فهم وظيفة الأداة في مرحلة التصميم أو تغيير الأولويات أو المقدار مع مرور الزمن. فعلى سبيل المثال، اقترح بعض الموظفين، في تطبيقات LMMS، وضع قيود نظرًا للثبات في المجالات المطلوبة التي ينبغي تقديمها. وهذا الثبات في الواقع هو سمة متممة لضمان جمع بيانات التسجيل المتناسقة، لذا فإن التحدي لا يكمن في الناحية التقنية، وإنما هو مثال على احتمالية عدم اختيار الأداة الملائمة في المقام الأول لتلبية احتياجات البرنامج. وتم تطوير نظام LMMS في البداية من أجل توزيع المواد (بدلاً من النقد)، وهو ملائم أكثر لتكرار التوزيعات في الاستجابات الإنسانية بطيئة الحدوث. وأشار الموظفون إلى أن: "نظام LMMS مفيد جدًا في حالات التدخل على المدى الطويل، ولكن لا يمكننا تسويق الوقت والتكاليف بشكل متكرر". وهناك بعض السياقات (غير متكررة أو على نطاق واسع نحو 30,000 شخص) حيث قد تكون هناك حاجة إلى عملية تسجيل أكثر مرونة.

وكما هو الحال في نظام LMMS، يمكن أن يكون نظام RedRose مصممًا ليكون ثابتًا بشكل متعمد، ولكن هذا أيضًا يفرض بعض التحديات. فنظام RedRose يسمح لك بفرض قيود على المواد التي يمكن تبادلها ولكن الشامبو لم يكن في الأصل سلعة متاحة، وهذا تسبب في جعل بعض حاملي البطاقات يقاوضون قطعيتين من الصابون مقابل الشامبو. ولم تكن هذه مسألة متعلقة بالتكنولوجيا وإنما هي رقابة على المنتجات المدرجة في القائمة. وتم استخلاص ذلك فقط في مجموعات التركيز، وسيكون من المفيد تأمين وسيلة لردود الفعل لضمان توفير أو كسافم للسلع التي يحتاجها المجتمع.

وأحد الدروس الرئيسية هو أنه غالبًا ما يكون هناك توقعات بوجود أداة واحدة لتطبيقات وسياقات متعددة، في حين أن التركيز ينبغي أن يتحول إلى أخذ مجموعة من الوظائف المتخصصة التي يمكن أن تتطابق مع سياق الحاجة بعين الاعتبار. ومع إدراك العدد المتزايد من المهام والسياقات المتميزة، فإن هناك حاجة إلى مزيد من العمل فيما يتعلق بدمج أدوات ومجموعات بيانات مختلفة بحيث يمكن تجميع هذه الوظائف والبيانات معًا، مما يتيح مجموعة أدوات قابلة للتشغيل البيني وأكثر شمولًا.

### الاتصال والبنية التحتية

لقد حدثت مشاكل في الاتصال بشبكة الإنترنت، الأمر الذي فرض تحديات على دعم البيانات في المكاتب الميدانية والارتقاء إلى إصدارات جديدة من البرامج. كما واجهت جهات التنسيق لدى برنامج شاين تحديات فيما يتعلق بجمع البيانات دون الاتصال بشبكة الإنترنت عند استخدام الإصدارات السابقة لنظام LMMS، ولكن تم وبشكل كبير تحسين التجربة مع نسخة طلب التسجيل دون الاتصال بشبكة الإنترنت للنظام، لذا فإن الاتصال بشبكة الإنترنت الآن لا يؤثر على جمع البيانات، حيث يمكن إجراء ذلك دون اتصال بالشبكة. كما كانت هناك تحديات حيث لم يتم دمج البيانات من مزودات الخدمات المتنقلة أو تدعيمها عن طريق الإنترنت، مما أدى إلى خطر فقدان البيانات لأن البيانات محفوظة في جهاز حاسوب واحد. ويثير واقع موثوقية الإنترنت سؤالاً بشأن الاختبار الحقيقي "السرير" للبرنامج، الذي يقوم على افتراضات لتحديد المشاكل أو التحسينات، والاستجابة بسرعة بوجود تحسينات وإصلاحات، ولكن هذا يعتمد على الاتصال الجيد لمراقبة الإصدار واستكشاف الأخطاء وإصلاحها.

ويمكن أن يؤدي الاتصال الضعيف بشبكة الإنترنت إلى وقف أنشطة البرنامج في حال كان البرنامج مصممًا ببدائل محدودة. كما يمكن أن يترتب على ذلك أيضًا آثار جانبية غير متوقعة. ففي العراق، على سبيل المثال، احتاج موظف ميداني في مكان بعيد إلى تحديث كلمة المرور لشبكة الإنترنت بشكل ملح، لذا تعين على أحد موظفي تكنولوجيا المعلومات السفر إلى ذلك الميدان، وهذا الأمر جعلهم عرضة لخطر محتمل، وهو ما يلغي تقريبًا الفوائد الأمنية المحتملة التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياقات التي يصعب الوصول إليها.

وفضلاً عن الاتصال بشبكة الإنترنت، تواجه بعض المكاتب الميدانية تحديات تتعلق بالبنية التحتية، مثل الكهرباء المعتمدة لمزودات الخدمات. وتم التخفيف من حدة هذا الأمر في مالي من خلال إدخال ألواح شمسية، وفي أماكن أخرى كانت عمليات النسخ الورقية ضرورية لضمان وجود خيار بديل. وكان هناك تحدٍ فيما يتعلق بعملية يدوية تنطوي على كتابة الأسماء يدويًا على القسائم على الرغم من وجود القوائم الإلكترونية، والتي يمكن تسهيلها من خلال الإدخال الرقمي للبيانات، حتى من خلال دمج البريد مباشرة. وتعني متطلبات شراء آلة طباعة خاصة وعلب الحبر لطباعة البطاقات الرسمية لـ LMMS ضرورة وجود بعض الإيداع لطباعة البطاقات

الورقية، ولكن هذا لم يؤثر في نهاية المطاف على أداء هذه العملية. وتحتاج غالبية الأدوات إلى العمل دون الاتصال بشبكة الإنترنت، كما أن هنالك طلباً مرتفعاً من قبل الفرق القطرية على المعدات التي سيتم شراؤها كبديل حتى يظل تجنب فترات الانتظار الطويلة.

### التوظيف والعمل المشترك بين الوظائف

كما هو الحال بالنسبة للعديد من البرامج التي تعتمد على مجموعة واسعة من الموظفين الذين يتم تدريبهم على مجموعات أدوات محددة، فقد شكلت فترة تبديل الموظفين تحدياً لبرنامج شاين حيث فقدت المهارات وكانت هنالك حاجة إلى تكرار التدريب. وهذا لا يمثل فقط ضياع المهارات التقنية وحسب، وإنما أيضاً معرفة العمليات واستكشاف الأخطاء وإصلاحها التي تضمن توافق التكنولوجيا مع العملية القائمة. وقد أعربت الدول كافة عن حاجتها إلى تدريب متكرر لصقل المعلومات، مما يشير إلى انعدام الثقة بين الموظفين والشركاء.

وفي بعض الحالات، وعندما لم يشارك موظفو الخدمات اللوجستية والمالية في وقت مبكر في إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، لم تقبل العملية الرقمية داخلياً للمطابقة المالية. وأدى ذلك إلى وجود أنظمة مكررة، وعمليات تدقيق ورقية مترامية. وتم التخفيف من ذلك في جمهورية الكونغو الديمقراطية حيث أديرت القسائم بشكل كامل من قبل فرق التمويل، وتم التعامل معها مثل النقد حيث استخدمت الفرق نظام RedRose لإجراء عمليات التدقيق المالية. ولكن لوحظ أن الأدوات تحتاج إلى أن تدمج في "إطار للامتثال ونظام للتصديقات". ويمكن أن تتفاقم تقارير الإبلاغ بسبب المتطلبات المختلفة للجهات المانحة، وهذا يوضح الحاجة إلى إجراء محادثات مسبقة بشأن المعايير الدنيا لأغراض التدقيق والتمويل من أجل تلبية رغبات الجهات الفاعلة المختلفة. وعلاوة على ذلك، أبرز قيام التجار في العراق الذين يستخدمون نظام RedRose بتخفيض جودة المواد من التوزيع الأول إلى الثاني ضرورة إجراء مراجعات نوعية مادية مستمرة تنفذ من قبل فرق الخدمات اللوجستية. وأوصت بعض المواقع بأنه يجب على فرق الخدمات اللوجستية أن تجري فحصاً داخل المعدات وأجهزة الشحن وخارجها التي فقدت في الماضي وكانت هنالك حاجة إلى استبدالها. وأشار موظفو برنامج شاين عند إنشاء "الفريق المثالي" في الحدث التعليمي إلى الحاجة إلى التعاون بين الإدارات، وخاصة فيما يتعلق بتطوير أساليب للعمل جنباً إلى جنب مع فرق الخدمات اللوجستية والمالية. كما أدركوا أيضاً الحاجة إلى وجود خبراء في قواعد البيانات أو إدارة البيانات، نظراً لكمية البيانات التي ينبغي ترتيبها، وتخزينها، وفهرستها بشكل بدهي لضمان الاستفادة القصوى من المعلومات المتوفرة لدينا.

ويتمثل أحد الموضوعات الخاصة في الحاجة إلى تجنب "العبء المزدوج" المتصور حيث يتم إعداد تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتقديم فائدة خاصة، ولكن ينتهي الأمر باستغراق وقت أطول، أو الحاجة إلى نظام منفصل للعمل بشكل متواز، أو فرض تكلفة أكثر من العمليات الأصلية. وهذا يشير إلى ضرورة تحديد هذه الأنظمة والعمليات، ومشاركة الأشخاص المعنيين في مراحل التصميم المبكرة. ويتناول قسم 4.2.3 تحدياً آخر أمام أهمية البيانات واستخدامها.

### 4.1.3 قيمة الشبكة

تم تصميم برنامج شاين ليكون شبكة لتعزيز الملكية والالتزام الشديدين من قبل جهات التنسيق القطرية، ولتسهيل التعلم استناداً إلى الخبرات عبر البلدان الخمسة. وكان ذلك اعترافاً بالدور الأساسي الذي تلعبه الحماسة والطاقة من جانب الفرق القطرية في التصميم والتعميم المستدامين لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات. وضمن المنسقون العالميون وجود فرص منتظمة للتعاون والتعلم.

وركز الحدث التعليمي الذي عقد في يناير/كانون ثاني 2016 في أدبيس أبابا بشكل خاص على إظهار قيمة الشبكة. وجمع هذا الحدث 15 موظفاً من منظمة أوكسفام من ثلاثة بلدان، ومن الأمثلة الجيدة على التعلم المتبادل هو عندما استفادت جمهورية الكونغو الديمقراطية لاحقاً من تجربة العراق مع نظام RedRose واستخلصت الدروس من أجل استحداث الأدوات في سياقها الخاص.

وأشارت البلدان المشاركة في برنامج شاين إلى أن عدداً قليلاً من البرامج يعمل على جمع عدة بلدان معاً للتعلم من خلال الأسلوب الخاص ببرنامج شاين، واستفادت من الحلقات الدراسية عبر الإنترنت والفرص المتاحة لطلب المشورة من الزملاء الآخرين واعتماد ممارسات جيدة. وعقد هذا الحدث من قبل الفريق المركزي وكان ذا قيمة ليس فقط لتبادل المعارف الداخلية لدى أوكسفام في المراحل الحرجة وإنما أيضاً تم تحقيقه تماشياً مع نتيجة 5 لبرنامج شاين حيث فتحت فرصاً للتعلم والمشاركة مع الوكالات الأخرى. ومع انتهاء البرنامج بشكل رسمي، سيكون من البديهي فتح الشبكة أمام البرامج الإنسانية الأخرى لمنظمة أوكسفام التي تستخدم وبنشاط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل توسيع نطاق الوصول والمساهمات. وبافتراض أن استخدام شبكة من الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإنساني يحافظ على الأهمية ويتوسع خارج البلدان الخمسة، فإنه سيكون من المفيد التواصل مع موظفي دعم التعلم أو إدارة المعرفة المتقنين لضمان الاستفادة من التعلم بشكل استباقي والعمل على نحو أكثر شمولية عبر منظمة أوكسفام والحيز الإنساني. وعلاوة على ذلك، تمثل شبكة شاين نموذجاً ينبغي أخذه بعين الاعتبار وتكراره في مجالات أخرى، حيث أثبتت كونها حيزاً داعماً يتيح للموظفين الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصة لتطوير الثقة، وليس فقط الاعتماد على مستشارين مركزيين وإنما أيضاً التواصل مع أولئك الذين لديهم تجارب مماثلة.

#### 4.1.4 تشكيل الفريق، والبيئة التشغيلية، وطرق العمل

لقد كان هنالك مجال تعليمي كبير يحيط بالموظفين لدى أوكسفام الذين تم ترشيحهم ليكونوا جهات التنسيق لبرنامج شاين والبيئة التشغيلية داخل البلد. وشمل إعداد الموظفين لدعم أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل بلد من البلدان المشاركة ببرنامج شاين اثنتين من جهات الاتصال، والتي تغيرت في بعض المناطق بمرور الوقت بسبب تبديل الموظفين أو تغييرات في الأولويات. وتشمل هذه التغييرات مزيجاً من أدوار "الدعم" التقليدية بشكل أكبر من خدمات المعلومات أو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم مع مشاركة بعض موظفي "البرنامج" بشكل مباشر في تقديم الخدمات باعتبارهم منسقين للشؤون الإنسانية (اطلع على جدول 2).

وكان وجود المؤيدين المهتمين والمتحمسين والراغبين في اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمراً حاسماً للنجاح، ويحدث ذلك عندما يكون لدى جهات التنسيق أو موظفي الدعم بعض المعرفة السابقة بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن لم يكن من الضروري أن يكون كل المشاركين خبراء على نحو تام. ويعتبر الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم في بعض السياقات مكاناً بديهيًا من أجل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث إنه يمثل نقطة انطلاق مشتركة لتمكين أنشطة الرصد والتركيز بشكل كبير على معالجة البيانات. ومع تحول التركيز من جمع البيانات والرصد إلى التنفيذ، فإن هنالك حاجة لضمان ألا تقع المسؤولية على عاتق موظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم بشكل تلقائي فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وينبغي النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها آلية تقديم البرنامج، حيثما كان ذلك ملائمًا، حيث تملكها فرق البرنامج. وكما هو مقترح في التقييم المرحلي: "فإن مؤيدي البرنامج الأكثر فعالية هم الذين يمتلكون القدرة والسلطة للتأثير على فرق البرنامج بشكل أوسع نطاقاً بغية اعتماد التكنولوجيا واستخدامها بشكل منظم". وقد مكنت مشاركة مسؤولي المعلومات والتكنولوجيا من استكشاف المشاكل التقنية وإصلاحها منذ البداية، وأظهرت أهمية مشاركة موظفي خدمات المعلومات من البداية، على الرغم من أنه من غير الممكن لهم العمل بمعزل عن الآخرين. وأثبت الجمع بين خبراء تقنيين من خدمات المعلومات أو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم بالتعاون مع خبراء البرنامج أنه الإعداد الأكثر فعالية.

جدول 2: جهات التنسيق القطرية – اثنتان لكل بلد

الدولة	إعداد جهة التنسيق
إثيوبيا	الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، والأمن الغذائي وسبل العيش الضعيفة في حالات الطوارئ
جمهورية الكونغو الديمقراطية	الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، والأمن الغذائي وسبل العيش الضعيفة في حالات الطوارئ
جمهورية مالي	مسؤول المعلومات والتكنولوجيا والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (الأمن الغذائي وسبل العيش الضعيفة في حالات الطوارئ في الأصل)
إندونيسيا	مدير المشروع الإنساني ومسؤول المعلومات والتكنولوجيا
العراق	الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، والمنسق التقني

لقد حدد التصميم الأولي لبرنامج شاين نسبة مئوية من الوقت لتتمكن جهات التنسيق من تغطية القدرات اللازمة من أجل التفاني في المشروع. وتم الحفاظ دائماً على نسبة مئوية كحد أدنى، ولكن أشارت العديد من جهات التنسيق إلى أن وجود منسق معني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأنشطة برنامج شاين يمكن أن يكون دوراً في حد ذاته. وأدرجت بعض الدول، مثل إثيوبيا، من خلال برنامج شاين الطلب المتزايد على عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعينت بشكل استباقي مسؤولاً عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي تولى المنصب لبضعة أشهر عام 2016. وفي العراق، تولى فريق دعم البرنامج نشر تكنولوجيا برنامج شاين، ولكن هذه الوظيفة لم تستمر، وكانت هنالك مخاوف في غياب هذه التكنولوجيات من أن تغطي وظائف الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم. ولأن تتم تغطية النسبة المئوية المخصصة للوقت لجهات التنسيق التابعة لشاين بعد إغلاق البرنامج، مما يشير إلى دافع مهم لعدم تمويل دور كامل. وفي حال وظف البرنامج منسقاً جديداً بدوام كامل في كل بلد، فقد لا يشارك المنسقون في مجموعة الخبرات المختلفة القيمة للغاية، ومن المرجح أن يتوقف الدور بأكمله عند انتهاء البرنامج. وتتمثل إحدى مزايا قرار التصميم لتغطية نسبة مئوية محدودة من الدور القائم في الحفاظ على التنسيق على وظيفتها واستمرارها في تبادل المعارف من خلال أدوارها الأساسية.

وتمت الإشارة إلى تبعية المعرفة المرتبطة ببعض الأفراد على أنها إحدى المخاطر، وهذا يعني أن من المهم أن يكون الموظفون المتعددون والثمين من عمل الأدوات وكيفية تطبيقها. وعلاوة على ذلك، فإن الدلائل التي تشير إلى أن العمليات الإنسانية الأساسية ستعتمد بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعني أن هذه المهارات ينبغي أن تتأصل في العديد من الأدوار وطرق العمل. وعلى الرغم من أنه من غير الضروري أن يكون كل العاملين في المجال الإنساني خبراء في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنه من الأهمية بمكان أن يكون لدى الفرق التقنية كافة بعض المعارف والمهارات الأساسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا يقتصر الأمر على شعور الموظفين الميدانيين بالثقة في الوقت الذي يزداد فيه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحسب، وإنما يجب على المديرين أيضاً بناء القدرات وفهم قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تحقيق استثمارات ملائمة.

وتباين القبول والوضوح على المستوى القطري بين البلدان المشاركة ببرنامج شبكة شاين. وبرزت إحدى طرق ضمان إنكفاء الوعي على مستوى الإدارة في العراق، حيث طلب الفريق وبشكل رسمي الموافقة على النشاط من قبل المدير القطري، على الرغم من إقرار الميزانية على الصعيد العالمي. وساعد ذلك على فتح البيئة التشغيلية التي تضمنت عمليات مثل الشراء، وسهّل الارتباط بالوظائف الأخرى. كما انتقلت القرارات المتعلقة بتصميم البرنامج في نهاية المطاف إلى الفرق القطرية وجهات التنسيق بتوجيه ودعم من مستشارين مركزيين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وضمن ذلك في معظم الأحيان اتخاذ القرارات المناسبة والفعالة من حيث السياق، نظرًا لقرب جهات التنسيق من واقع البرنامج. وفي الوقت نفسه، تم تضمين هذا الإعداد في المكاسب المتعلقة بالكفاءة حيث خفض الفريق المركزي من أدوات البحث وإجراء مفاوضات مع مزودي الأدوات، والتي أجريت لمرة واحدة عوضًا عن خمس مرات. وتتألف الشبكة من جهات التنسيق المندفعة والمتحمسة، ولم تقتصر أهمية ذلك على كونه عاملاً مهمًا في اختيار الدول الراغبة في تجربة نهج جديدة وحسب، وإنما أيضًا ضمان وجود التطبيقات الملائمة والتعلم واسع النطاق في نهاية المطاف.

## 4.2 الأهمية

### 4.2.1 تصورات المجتمع ومشاركة الشركاء

غالبًا ما يقدم إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات فوائد للمنظمات غير الحكومية الدولية، ولكن من الأهمية بمكان استكشاف مدى الأهمية والملاءمة للمجتمعات المحلية ذاتها. ونظرًا لطبيعة النقاشات الجماعية المركزة حيث تم اكتساب غالبية هذه الأفكار، فإن العديد من الأفكار في هذا القسم هي روايات صغيرة إلى حد ما، ولكنها تعرض وجهات نظر فريدة بشأن كيفية النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وقد نتج اثنان من الأمثلة الفعالة من مجموعات التركيز يتمحوران حول أمن المعاملات وضمن الاستحقاق. وفي كلتا الحالتين، يكون ذلك عندما يحصل أفراد المجتمع المحلي على شيء ملموس، كالبطاقة مثلًا، عوضًا عن مراقبة أحد مسؤولي التعداد أثناء استخدامه أحد أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وواجهت النساء في العراق سابقًا قيودًا على التنقل عند ذهابهن للسوق وحملهن للنقود خشية تعرضهن للسرقة، لذلك كان الرجال يقومون بالتسوق. وعقب إدخال نظام RedRose، أعربت النساء عن شعورهن بأنهن أكثر أمانًا وأكثر قدرة على السفر إلى السوق. ولم يقتصر ذلك على إتاحة المجال لهن "للتسوق كما يرغبن" ودون وجود نقطة تجمع أو وقت محدد وحسب وإنما أيضًا "منحهن الاحترام". وفي إثيوبيا، فقد كشفت مناقشة مجموعات التركيز عن فوائد متصورة لامتلاك بطاقة LMMS حيث إنها مرتبطة بتأكيد الاستحقاق، وهو ما يشير إلى "أنه تأكيد على أننا سنحصل على المدفوعات خاصتنا". وعلاوة على ذلك، أشارت المناقشة إلى أن المغزى من الصور هو إمكانية إعادة البطاقة إليهم في حال فقدانها، إلى جانب وجود تقارير إبلاغ عن استخدام البطاقة لأغراض أخرى تخص الهوية. وأبلغ الناس في معظم السياقات عن أن الهواتف متوافرة لدى معظم الأسر، وكان من الواضح أنه يتم جمع البيانات من خلال أنشطة جمع البيانات المتنقلة.

ومع ذلك، لم يحظ القبول بانتشار واسع، حيث أثار بعض الناس في جمهورية مالي مخاوف بشأن الأمن. فقد كانوا قلقين من كون الهواتف المستخدمة لجمع البيانات تتعقب موقعهم، وأعربوا عن عدم ارتياحهم من التقاط صورهم لأسباب دينية. كما لم ترغب بعض المجتمعات أيضًا في جمهورية الكونغو الديمقراطية في التقاط صور لأفرادها، وتم تقديم تسجيل بديل يستثني الصور أينما كانت هذه هي الحال. وفي بعض الحالات، تم إلصاق شريط على كاميرات الهواتف عندما لم يتم استخدامها للتصوير الفوتوغرافي كإجراء وقائي لبعث الطمأنينة في نفوس الناس. وقد أشار بعض أفراد المجتمع في إندونيسيا إلى الهواتف على أنها "ألات" مما يوحي بأنه لم يسبق لهم رؤيتها من قبل، ورأوا أن المسؤولين عن التعداد ربما يختبرونهم أو يلعبون معهم مع عدم وجود تفاعل إنساني كاف. وتم اختبار KoBoToolbox في مالي من أجل جمع البيانات النوعية في النقاشات الجماعية المركزة، ولكن تبين أن من الصعب مواكبة سرعة التفاعل، وكان ينظر إليه على أنه غير شخصي. وتشير الممارسات الجيدة إلى أن عملية الجمع المتنقلة غير ملائمة للنقاشات المطولة لهذا الغرض. واقترح البعض في إندونيسيا، قبل إصدار بطاقة الهوية، أن يقوم شخص ما بجمع السلع نيابة عنهم، وهو أمر ملائم أكثر بالنسبة لهم، ولكن بطاقة الهوية الآن تعني أن الفرد في الصورة أو الذي تم تخزين معلوماته على قاعدة البيانات هو فقط من يمكنه جمع السلع. وفي حين تمنح بعض الأدوات، مثل LMMS، إمكانية الحصول على "تفويض" مرفق بالسجلات الرقمية لبطاقة الهوية، إلا أن واقع إجراءات الالتزام يعني أن هذا المجال قد يكون ذا أهمية متزايدة وينبغي أخذه بعين الاعتبار.

وأثار الحدث التعليمي العالمي في عام 2017 نقاشًا مهمًا بشأن كيفية رغبة الناس في أن يكونوا قادرين على رؤية ما يستحقونه بشكل فعلي أو عدد الأيام التي عملوا فيها في مشروع النقد مقابل العمل على سبيل المثال. ومن المهم أن تكون هذه البيانات ظاهرة لحاملي البطاقات أنفسهم، وليس فقط تعقبها من خلال إجراء مسح ضوئي لشيفرة التعرف وراء أنظمة المنظمات غير الحكومية. وفيما يتعلق بمشروع النقد مقابل العمل في إثيوبيا على سبيل المثال، فقد استخدمت أداة ثقب الورق على البطاقات لتمثل عدد ساعات العمل، وهناك فكرة أخرى تمثلت في استخدام بطاقات ترميز ملونة حسب المجموعات المختلفة من أجل تكرار الوضع الفعلي حيث يمكن للناس وبوضوح رؤية كيفية تنظيم الاستحقاقات في المجتمع أو المعايير التي يستند إليها القرار. وتم في العراق توزيع قصاصات ورق إلى جانب البطاقات من أجل توضيح السلع التي يمكن أن يحصل عليها الأفراد، بما فيها الزيت والسكر، وما هي قيمة البطاقة. ووضحت هذه القصاصات أيضًا تاريخ انتهاء صلاحية البطاقات، فعلى الرغم من أن جمع البطاقات بمجرد انتهاء البرنامج يعد ممارسة جيدة، إلا أن

النازحين داخليًا غالبًا ما ينتقلون وربما لا يتواصلون مع المنظمات غير الحكومية بطريقة يمكن التنبؤ بها. وبالتالي فإن التوعية المجتمعية وتنمية الثقة أمران مهمان عند إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المجتمعات. ومن الأهمية بمكان أخذ السياق بعين الاعتبار، وهذا يشمل معرفة المجتمعات المحلية بالتكنولوجيا، وينبغي معرفة متى لا يكون مناسبًا إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي يمكن تقديم خيارات بديلة.

## 4.2.2 النوع الاجتماعي والشمولية

يستفسر أحد الأسئلة المطروحة في هذا التقرير التعليمي عن دور النوع الاجتماعي وتمكين المرأة، وقد وجدت صعوبة في الإجابة عنه فيما يتعلق بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث أشار معظم الناس إلى هذه المسألة على أنها مسألة كبيرة أو قضية تتعلق بالبرنامج. وذكر أحد الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلة: "لا أعرف ما إن كان من العدل إدراج قضايا النوع الاجتماعي في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبدلاً من ذلك، نحن بحاجة إلى دفع فرق البرنامج وفرق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم للنظر في هذه المسألة على نحو شامل". وأشارت معظم الدول إلى فوائد البيانات الرقمية المصنفة حسب نوع الجنس لضمان العينات التمثيلية، وكيف أن توظيف عدد متساوٍ من المسؤولين عن التعداد من الذكور والإناث يعد ممارسة طبيعية حتى لو كان ذلك في بعض السياقات، مثل جمهورية الكونغو الديمقراطية ومالي، ويمكن أن يشكل ذلك تحديًا حيث إن بعض النساء المتزوجات لا يستطعن الذهاب إلى الميدان.

وثمة تحدٍ أمام الشمولية يمكن أن يتفاقم بفعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإن كان غير مثبت، يتعلق بالمهارات المطلوبة لجمع البيانات على الهواتف المحمولة. وفي بعض السياقات، مثل إثيوبيا، تطلبت أنشطة جمع البيانات المتنقلة توظيف معلمين من خلفية أكثر تعليمًا، مما قد يؤدي إلى تغيير اتجاه المحادثات مع مجموعات مختلفة في المجتمع، وخاصة من السكان المهمشين. وكتبت الاستطلاعات في بعض السياقات بلغات مختلفة، بما فيها اللغة الإنجليزية، مما يضيف مجموعة مهارات أخرى يطلبها جامعو البيانات ويزيد من خطورة ضياع الأفكار في الترجمة. وغالبًا ما ترتبط هذه المشكلة بالبشر وليس بالتكنولوجيا، حيث تسهل معظم أدوات جمع البيانات ترجمة الأسئلة والإجابات. وتمثل أحد الدروس المحددة في العراق في إدخال نظام متعدد اللغات يشمل اللغتين الإنجليزية والعربية في منصة Mobenzi إلى حد ما، مما أدى إلى الحاجة إلى إعادة صياغة الاستطلاع بأكمله. وسيكون الأمر أكثر فعالية لو تم إنشاؤه منذ البداية.

## 4.2.3 مشاركة الشركاء

لم يعمل سوى عدد قليل من البلدان المشاركة في برنامج شاين بشكل مباشر مع الشركاء في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باستثناء اندونيسيا التي ذكرت أن شريكها رأى أن التدريب الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما هو إلا مهارة كانت تقدمها منظمة أوكسفام، وهو يمثل شيئًا يمكن أن "يضيفه إلى ملفهم الشخصي". وقد دربت إندونيسيا سبعة شركاء، وضمنت إثيوبيا شركاء في أنشطة بناء القدرات، فضلًا عن التعاون مع المنظمات المحلية غير الحكومية، ولكن لم يتم توفير رسوم المعدات والترخيص لاستخدامها. وكان في جمهورية الكونغو الديمقراطية قيود على إمكانيات العمل بين الوكالات بسبب مشاركة البيانات ومخاوف تتعلق بالإحالة.

وقد صمم برنامج شاين من أجل اختبار إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمة أوكسفام، ولكن ونظرًا لأن الشراكات هي طريقة أساسية في العمل، فإن هنالك بعض التساؤلات عن كيفية النظر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أكثر شمولًا في المستقبل. وتعتبر النماذج المستدامة مهمة جدًا بالنسبة للشركاء حيث تضع في الاعتبار كيفية تغطية تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستكون هنالك حاجة في المستقبل إلى توضيح كيفية تدفق البيانات بين الكيانات المختلفة، هذا التوضيح من المرجح أن يتطلب اتفاقيات صارمة لمشاركة البيانات من أجل ضمان حصول الشركاء المناسبين على حق الوصول إلى البيانات المختلفة.

## 4.2.4 أهمية الأدوات والنهج المختارة للسياق

وضعت معايير في مرحلة تصميم برنامج شاين من أجل ضمان أن تتولى الدول المناسبة البرنامج،<sup>9</sup> وليس فقط لإظهار الامتداد الجغرافي ونوع الاستجابة الإنسانية، وإنما أيضًا لضمان الحماسة والقدرة من قبل الفرق القطرية من أجل استكشاف السياقات التي تلائمها التطبيقات. ويتمثل أحد الموضوعات المتعلقة بالتعلم عبر برنامج شاين في إتاحتها المجال "لاختبار الأشياء التي لم تكن قادرين على تجربتها". وكان هنالك الكثير من التشويق حيث تتمتع الجهات المانحة بالحكمة والثقة للاستثمار في برنامج مدته ثلاث سنوات بهدف التركيز على تعلم ما يجعل الأدوات تعمل في سياقات مختلفة.

ويركز نهج منظمة أوكسفام الموصى به على "الشراء وليس البناء" اعترافًا بأنه يمكن لتطوير الأدوات المعدة حسب الطلب أن يكون مكلفًا وقد تكون صيانتها صعبة، مما يجعل شراء الأدوات الجاهزة أكثر فاعلية. وكان يجري في أحد السياقات ما قبل برنامج شاين تطوير على الأدوات المعدة حسب الطلب، وفي الحقيقة، تولى بعض معايير اختيار البلدان المشاركة في برنامج شاين بعض الاهتمام في كيفية أداء هذه الحلول المعدة حسب الطلب لوضع افتراضات للاختبار. وكشفت فرصة التدريب التي أجراها فريق برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة ببرنامج شاين عن أن تطوير هذه الأدوات كان بطيئًا ومكلفًا ولا يجري تطبيقها حاليًا. وتم تبديل الأدوات التي

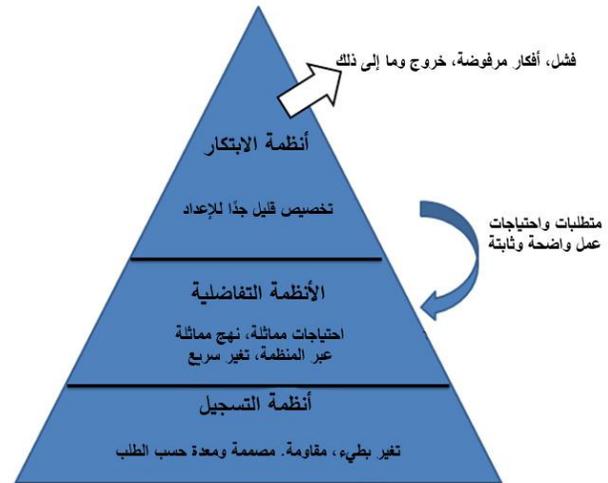
اختيرت عقب بعض التأثيرات بحلول موسى بها وتوقف تطوير الأدوات حسب الطلب، مما يدل على قيمة الشبكة ويضيف قيمة على مبدأ "الشراء وليس البناء" كخيار افتراضي حيث إن حلول الأدوات الجاهزة فعالة.

وشعر العديد من أصحاب المصلحة في برنامج شاين الذين طالبوا بضبط الأدوات أن هنالك "الكثير من الأدوات التي ينبغي لنا تجربتها والتعلم بشأنها". وكشف الحدث التعليمي المنعقد في مارس/أذار 2017 عن بعض الالتباس بشأن الأدوات المختلفة المقدمة. ونتج عن ذلك معرفة أهمية التفكير في الفوائد والإحاطة بالسياق. وفي حين أن الأدوات منخفضة التكلفة ربما تكون متاحة أكثر في بعض السياقات، فإن المهارات التقنية التي ينبغي أن تكون موجودة عادة ما تحول الخيار نحو أدوات أكثر سهولة للاستخدام. لذلك ينبغي أن تعتمد غالبية برامج منظمة أو كسفاً أدوات موسى بها للاستفادة من الخبرات المركزية والنماذج المثبتة. ويستثنى من ذلك العمل في الاتحادات حيث قد تتجاوز الأدوات التي تدعم طرق العمل الاختيار الداخلي.

وقد تتيح الاستجابة الإنسانية البيئية وقتاً لتوفير المختصين، ولكن تعطي حالات الطوارئ السريعة أولوية للإعداد السريع والمرن. وأشار الفريق في مالي إلى أنه "لا يمكننا (تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في حالات الطوارئ لأنها تحتاج إلى وقت". وينبغي فتح حيز للابتكار من أجل تطوير نهج جديدة، ولكن الطلب مرتفع على النماذج التي تمت تجربتها واختبارها بالنسبة للعاملين في مجال الاستجابة الإنسانية بوجود وقت محدود للموامة.

وهذا هو السبب في التوجه نحو الأدوات المنظمة مع نماذج تعليمية وداعمة موحدة بشكل أكبر في منظمة أو كسفاً. ويوضح شكل 2 استراتيجية أو كسفاً للعمل من خلال أنظمة الابتكار لدعم تحديد المتطلبات الواضحة والمستقرة لتلبية الاحتياجات والنهج المماثلة. وهذا يتماشى مع رؤية مجموعة قياسية من الوظائف المتخصصة التي يمكن أن تتطابق مع سياق الحاجة.

## شكل 2: إجراءات خدمات المعلومات لمنظمة أو كسفاً للابتكار في التكنولوجيا وضبط الأدوات



ومن الأمثلة الجيدة على ذلك في برنامج شاين ظهور الحاجة إلى التعامل مع القوائم النقدية الإلكترونية. وتشمل بعض الأدوات التي أخذت في الاعتبار أداة squid<sup>10</sup> التي تقدم مجموعة من الخدمات النقدية الإلكترونية والمعاملات الرقمية، ومنصة سكوب (SCOPE) التابعة لبرنامج الأغذية العالمي: وهي عبارة عن "منصة رقمية لإدارة المستفيدين والنقل"،<sup>11</sup> وبطاقات الائتمان أو مزودي الخدمات النقدية المتنقلة. وتم النظر في الحلول المحلية والعالمية بناءً على المتطلبات، ولكنها لم تعتبر ملائمة بسبب قضايا مثل السيولة، وسهولة الاستخدام، والاتصال، والثقة، والتكلفة، والوظيفة، مما أتاح الفرصة لتجربة RedRose.

إن أحد المجالات الرئيسية ذات الأولوية هو النظر في قابلية التشغيل البيئي ودمج الأدوات بحيث يمكن تخزين مجموعات البيانات في مواقع يمكن الوصول إليها وإجراء تحليل قابل للمقارنة بينها. وهذا سيسمح للأدوات المختلفة بتعزيز أجزاء من معضلة أكبر وسيتيح للفريق الفُطرية المجال للتركيز على إيجاد وظيفة تتلاءم مع سياقها أو مشكلتها، عوضاً عن الحاجة للتسوية بحثاً عن أداة واحدة لتلبية غالبية الاحتياجات العامة. كما أن السماح لتدفق البيانات بحرية أكبر، على سبيل المثال، من شأنه أن يسمح بتسجيل البيانات المتعلقة بشخص ما في نظام LMMS ليمت ربطه بنظام الرصد ما بعد التوزيع لتقييم خبراته، وبناء أساس دلالي أكثر صلابة. وهذا يتماشى مع الحاجة إلى تحديد أولويات البيانات المسؤولة، حيث ستسمح الأنظمة المتينة لمعالجة البيانات بالمزيد من الدعم والحلول التي تم ترتيبها مسبقاً لتخزين البيانات بشكل آمن، وإدارة متينة قائمة على الأدوار لمنح الإذن لمن يمكنه الوصول وإلى ماذا، والتذكير بالتخلص من البيانات في حال عدم الحاجة إليها.

## 4.2.5 تحليل البيانات واستخدامها

في حين أن من المفترض أن تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جمع مزيد من البيانات حيث يمكن للموظفين إكمال الإجراءات بسرعة أكبر وإتاحة المزيد من الوقت، إلا أن زيادة كمية البيانات نتيجة لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يكن أمرًا حاسمًا في الاستعراض التعليمي هذا. وقد بدا أن هنالك افتراضات بشأن مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحدها على تعزيز القدرة التحليلية. وأشار أحد المشاركين في الاستعراض التعليمي إلى أنه بعد إجراء الاختبارات الأساسية، "لم تفعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أي شيء بشأن البيانات ذات الجودة المنخفضة". وعلاوة على ذلك، "قمنا بإجراء الكثير من الاستطلاعات ولدينا انطباع بأن أي شيء آخر يأتي لاحقًا سيكون سهلًا. إننا نستخدم بالعمل المتعلق بمعالجة البيانات".

وقد استخدمت بعض البلدان المشاركة ببرنامج شاين التحليل ضمن التطبيق حيث تكون بعض الأدوات جاهزة ويتم إنشاء جدول للبيانات ورسوم بيانية بشكل تلقائي. وكان هذا الأمر ناجحًا جدًا في العراق ولم تكن هنالك حاجة إلى كتابة تقرير، حيث يمكن الاطلاع على البيانات بسهولة. وقدّم آخرون برامج تحليل مثل SPHINX و SPSS، وكليك سينس (Click Sense)، ولكن متطلبات المهارة والتكاليف المرتفعة لاستخدام هذه الأدوات تعني اختيار استخدام برنامج إكسل. وفي حين أنه يمكن لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إجراء اختبارات أساسية للدقة، والتحليل، وإنشاء رسوم بيانية، إلا أنه من الأهمية بمكان فهم أنها ليست بديلاً عن نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم أو الخبرات البحثية والدقة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقديم مراجعة حاسمة لمساعدة المنظمات غير الحكومية على ضمان استخدامها الفعلي للبيانات التي تجمعها وفقاً لمبادئ البيانات المسؤولة لتحقيق الحد الأدنى من البيانات وتقليل تعب/عبء الاستطلاعات للمجتمعات الممتلئة من خلال البيانات.

## 4.3 الكفاءة

### 4.3.1 نماذج الدعم

لقد كان أحد العوامل المهمة للنجاح توفير الموارد مسبقاً والتوصيات بشأن الأدوات من قبل فريق برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المركزي. ومن أهم الفوائد الملموسة للشبكة تبديد المخاوف المتعلقة بالتكلفة الباهظة للإعداد حيث تم البحث عن الأدوات واستثمارها مركزياً، مما أتاح الفرص لاستخدامها بسهولة أكبر، كما أن الآثار المترتبة على التعليم الذي يؤثر على الصورة العالمية نتيج للاستثمار تحقيق الفوائد. وسيكون من الصعب جداً إنشاء مثل هذا الاستثمار في ميزانيات البرنامج دون نماذج مثبتة وتكاليف مفصلة، ولكن كان برنامج شاين قادراً على فتح نقطة انطلاق للتجربة والسماح باتخاذ القرارات لنقل جمع التبرعات والتطبيقات في المستقبل. وذكرت جهات التنسيق أن الدعم ينبغي أن يكون في الوقت المناسب وأن يكون متجاوباً، وينبغي استخدام الموارد عبر الفرق بما فيها مستشاري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العاملين في المجال الإنساني، ومستشاري الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأخصائي إدارة المعلومات، والدعم الإنساني المتنقل. وكان الدعم المقدم من قبل أخصائي إدارة دورة البرنامج لا يقدر بثمن فيما يتعلق بضمان استيعاب التعليم، والتقارير المحدثة، وإدارة الميزانية. وفي حين أن تدريب الموظفين يُعد أمرًا بالغ الأهمية، إلا أنه ينبغي الحد من تدخلهم لتحري الخلل وإصلاحه من خلال حلول جاهزة وسهلة الاستخدام.

لقد كانت ردود الفعل على التدريب الخاص ببرنامج شاين إيجابية، ولكن هنالك إدراك كبير للحاجة إلى التدريب من أجل تجديد المعلومات، وخاصة عندما يجري تبديل الموظفين والحاجة إلى تضمين تصميم الاستطلاع، والتنفيذ (ليشمل إجراءات كالموافقة)، وتحليل البيانات. وتم التأكيد على الحاجة إلى "التخطيط من أجل التوسع" والإقرار بالحاجة إلى دعم المزيد من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً دون الرجوع إلى المقر الرئيسي.

## 4.4 الاستدامة

### 4.4.1 المساهمة في التعلم

وضعت نتيجة 5 على وجه التحديد كإقرار بأن برنامج شاين قد تناول القيمة الفعلية للبرامج المختارة بقدر ما تناول إنشاء صورة للممارسات الجيدة من أجل إتاحة المجال للتعاون والمشاركة ضمن المجال الإنساني. وأتاحت بعض الفرص المحددة المجال لمشاركة التعلم من برنامج شاين، بما في ذلك تقرير اللجنة لحالات الطوارئ في الكوارث، ومنصة MERL Tech في لندن (الرصد والتقييم والبحث والتعلم)، ومؤتمر الابتكار الإنساني في أكسفورد (عرض مع منظمة إنترنتز بشأن البيانات المسؤولة). كما أن لدى برنامج شاين صفحة مخصصة على الموقع الإلكتروني للسياسة والممارسة التابع لمنظمة أوكسفام.<sup>12</sup> وفي إحدى المناسبات، سعى أحد الأشخاص

من وزارة التنمية الدولية في إثيوبيا إلى إيجاد خيارات متاحة للرصد القائم على التكنولوجيا ووجد برنامج شاين أثناء بحثه على الإنترنت. ومن هنا فقد كانوا قادرين على التواصل مع الفريق القطري في إثيوبيا والتعلم من أنشطة شاين الجارية.

وعلى الصعيد الداخلي، تم حضور سلسلة من الندوات عبر شبكة الإنترنت تشمل التقييم المرحلي وتتناول القسام الإلكترونية بتعمق من قبل موظفين في أوكسفام، وينبغي نشرها خارجياً. وأنشئت روابط مع مشروع بناء القدرات في خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في إثيوبيا كجزء من اتفاقية الشراكة الإنسانية الذي وضعته أوكسفام مع الوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي، حيث وفرت إحدى الندوات عبر الإنترنت حيزاً لمشاركة التعلم وإثارة أفكار جديدة. وأبلغت العديد من جهات التنسيق عن وجود آثار غير مباشرة على البرامج والنهج الأخرى: على سبيل المثال، خصص تدريب في جمهورية الكونغو الديمقراطية لموظفي اتحاد المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية المستدامة في السياقات الهشة (SWIFT) حيث أدى إلى استخدام الاتحاد بأكمله لنظام SurveyCTO، وتم استيعاب برنامج سبل العيش بشأن سلاسل القيمة للعسل في إثيوبيا من خلال استخدامات جمع البيانات المتنقلة في برنامج شاين. وساهمت العديد من النهج من الندوات عبر شبكة الإنترنت، والتدريب، وورش العمل، والتواصل الشفهي، وحالات الدراسة بشكل فعال في التعلم من خلال الإلهام وبناء ثقة الموظفين دون الحاجة إلى البدء من نقطة الصفر أو كون الشخص خبيراً تقنياً بشكل كامل.

## 4.4.2 خيارات للخطوات التالية

مع اقتراب برنامج شاين من نهايته، فإن هنالك عددًا من الخيارات من أجل التوسع الحالي، والتسليم، والتحويل. وفي بعض النواحي، حقق برنامج شاين هدفاً. وتم تصميم البرنامج ونشره بوصفه برنامجاً عالمياً، حيث أتيحت له مزايا الرؤية والموارد العالمية في سياق يصعب فيه بيع نموذج تجريبي. وفي الوقت ذاته، فقد شرع دائماً في إكمال البرامج القائمة حسب التصميم كممارسة للتعلم بهدف واضح يتمثل في إحالة الأنشطة لبيتم تضمينها كلياً في سياقات البلدان.

بيد أنه لم تكن هنالك مراقبة كافية على التكاليف على المستوى المحلي وذلك لأن الميزانيات كانت مركزية. وهنالك الآن طلب كبير من قبل الفرق القطرية على مجموعات من الميزانيات النموذجية التي يمكن تخصيصها وتسليمها إلى مديري المشاريع لتضمين جزء أكبر من العمل. وهنالك الآن حاجة مستمرة إلى تحديد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالأنشطة اليومية مثل إدارة التراخيص وتدريب صقل المعلومات.

وعلى الرغم من التحول المرتبط بإتمام تمويل برنامج شاين، فلا يزال هنالك طلب قوي على الشبكة من أجل الحفاظ على دور التعلم والدعوة للموظفين من أجل دعم بعضهم البعض – والبلدان الجديدة – لاستيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقدمت بعض جهات التنسيق في برنامج شاين اقتراحات بشأن وضع شعار مع بعض الملصقات / القمصان المميزة بعلامة تجارية، مما سيساعد على إبقاء الشبكة فعالة، كما أعربت عن الحاجة إلى تحديد حيز (مثل قائمة أو مجموعة شبكة داخلية) لجهات التنسيق من أجل توسيع نطاق المحادثات وإنشاء صلات مع بلدان جديدة لتبادل الأدوات، وفرص التمويل، ونصائح بشأن تصميم البرنامج.

وهنالك ثقة عالية بأن البلدان المشاركة في برنامج شاين كافة ستستمر في أخذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعين الاعتبار بشكل روتيني وستستخدم النهج القائمة. كما أنها أيضاً في وضع أفضل لتكون من أوائل من يعتمد الأدوات الجديدة أو يجربها. وقد وضعت جميعها أفكاراً لتطوير ابتكارات مستقبلية حيثما أمكن ذلك من أجل أن تأخذ المبادرات العالمية المستقبلية المزيد من المجالات الموضوعية بعين الاعتبار حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تلعب دوراً. وينبغي لأي تمويل أن يعتمد نهجاً موضوعياً أكثر متانة وتركيزاً للتعلم من البدايات الطموحة لبرنامج شاين. وهنالك على وجه الخصوص مجالات ناشئة وطلب مرتفع على برامج التحويلات النقدية في السياقات المفتوحة ورسم الخرائط في نظام المعلومات والجغرافية، فضلاً عن تقنيات آلية قائمة على الإنترنت كرسد نقل المياه عن طريق الشاحنات. وتواجه منظمة أوكسفام على نحو متزايد الحاجة إلى التكنولوجيا من أجل استكمال المشاركة مع المجتمعات المحلية بشكل مباشر حيثما أمكن ذلك وليس لتحل محلها. ويهدف ذلك إلى تطوير علاقات بناءً وإنشاء الثقة، وكذلك مواجهة الفرص غير المتساوية التي تعتمد على التكنولوجيا وحدها.

## 5 الاستنتاجات والتوصيات

### الاستنتاجات

#### نجاحات المشروع

- تم إحراز تقدم كبير في تحقيق النتائج في برنامج شاين، حيث أثبتت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قدرتها على توفير الوقت، وتعزيز الدقة، وضمان استخدام البيانات بشكل متجاوب عبر العمليات الإنسانية المتعددة.
- أثبتت العملية الإنسانية أنها مهمة – إن لم تكن أكثر أهمية – من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذاتها. وفي حين يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير الوقت، وزيادة الكفاءة والدقة في البيانات، إلا أنها تحتاج إلى الموازنة مع برامج الجودة، والتصميم الفعال، والموظفين المهرة حتى تكون فعالة من أجل ضمان الاستخدام الدقيق للبيانات وتطبيقها.
- يتمحور أهم تقدم محرز حول نتيجة 1 و3، حيث كان جمع البيانات المتنقلة أكثر الوظائف الشائعة المدارة بنجاح. وكان توفير الوقت أكثر الفوائد شيوعاً، على سبيل المثال، تم خفض الوقت المستغرق لجمع البيانات إلى النصف في إندونيسيا مقارنة بالعملية الورقية وذلك من خلال تقديم منصة Mobenzi. وقد استخدمت عمليات التسجيل المرتبطة بنتيجة 2 للمصادقة على الأفراد، والحد من الغش، وتقديم مقاييس لتعزيز اتخاذ القرارات المتجاوب. وشملت نتيجة 2 النهج الأكثر ابتكاراً من خلال آليات التنفيذ بما فيها القسام الإلكترونية والاستجابة الصوتية التفاعلية. ومن بين الفوائد المهمة الأمن والتخلص من القيود المفروضة على التنقل. وهناك احتمال كبير بأن تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً في تبادل المعلومات بما يتماشى مع مبادئ "الاتصالات باعتبارها مساعدات"،<sup>13</sup> وتبدي منظمة أوكسفام اهتماماً متزايداً في تطوير التصميم والممارسات الجيدة بشكل أكبر.
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً مهماً في أنشطة المساءلة، غير أن بعض الافتراضات في مرحلة التصميم المبكرة في إطار نتيجة 4 بشأن الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها قد استخفت بالقيود التي تعترض الاتصال الأساسي للهواتف وتنقيف المجتمعات المتضررة. وينبغي أن تكون الأنشطة المتعلقة بالمساءلة إبداعية وأن تستجيب للفروقات السياقية لضمان الشمولية، على سبيل المثال، من خلال إعطاء الأولوية للتواصل الشفهي غير المنظم، والعمل مع السلطات المحلية في القرية، وتعزيز العمليات المباشرة (وعدم الاقتصار على التواصل عن بعد).

#### الدروس المستفادة

- من المهم إدراك الحاجة إلى التوعية وبناء الثقة مع المجتمعات المحلية، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تكون ملائمة في بعض السياقات بسبب تصورات المجتمع. ولا تزال الاتصالات تشكل تحدياً كبيراً أمام اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا يزال هناك طلب مرتفع على الحلول التي يمكن أن تعمل دون الاتصال بشبكة الإنترنت بشكل جزئي على الأقل.
- تم البحث عن أدوات واستثمارها مركزياً، وحيث إن برنامج شاين يشجع التجريب والتعلم واتخاذ القرارات فقد تنبأ ذلك بالتطبيقات المستقبلية. وغالباً ما يتوقع وجود أداة واحدة لتطبيقات وسياقات متعددة، ولكن الحقيقة هي أنه لا يوجد أداة واحدة ملائمة للجميع. وينبغي أن يتحول التركيز إلى النظر في مجموعة من الوظائف المتخصصة التي يمكن أن تتلاءم مع السياق أو الحاجة. ومع إنجاز العدد المتزايد من المهام المنفصلة، فإن هناك حاجة إلى المزيد من العمل على دمج الأدوات المختلفة وقابلية التشغيل البيئي لمجموعات البيانات بحيث يمكن تجميع هذه الوظائف والبيانات في نهاية المطاف معاً، مما يتيح مجموعة أدوات قابلة للتشغيل البيئي وأوسع نطاقاً حيث يتم تخزين مجموعات البيانات في مواقع يمكن الوصول إليها إلى جانب تحليل قابل للمقارنة بينها.
- وضعت افتراضات عديدة بشأن مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحدها على تعزيز القدرة التحليلية، ومن المهم أن نفهم أن أدوات معالجة البيانات ليست بديلاً للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم أو الخبرة البحثية والدقة.
- أثبت مزيج الخبراء الفنيين من خدمات المعلومات أو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم بالتعاون مع خبراء البرنامج أنه الفريق الأكثر فعالية. ومن المهم أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تقع تلقائياً تحت مسؤولية الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، وهي مملوكة من قبل فرق البرنامج عندما يكون استخدامها مرتبطاً بتنفيذه. وبعد إعداد شبكة شاين نموذجاً ينبغي أخذه في الاعتبار لتكراره في مجالات أخرى، حيث أثبت أنه حيز داعم يوفر للموظفين الثقة والإلهام. ويتعين تحديد الأنظمة والعمليات في وقت مبكر لضمان مشاركة العديد من أصحاب المصلحة في مرحلة مبكرة من أجل تضمين عمليات مماثلة تعمل بشكل متزامن في أنظمة مختلفة.
- كان نهج دعم نسبة من جهات التنسيق من مهام الدعم والمهام التقنية مهماً جداً للنجاح حيث أتاح الحفاظ على المعارف والمهارات بعد انتهاء دورة برنامج شاين.
- ساهمت العديد من النهج، من الندوات عبر الإنترنت، والتدريب، وورش العمل، والمحادثات الشفهية، ودراسات الحالة بشكل فعال في التعلم من خلال الإلهام وبناء ثقة الموظفين دون الحاجة إلى البدء من نقطة الصفر أو أن يكون الشخص خبيراً فنياً بشكل كلي.
- هناك مستوى عالٍ من الثقة بأن البلدان المشاركة في برنامج شاين كافة ستواصل بشكل روتيني أخذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعين الاعتبار واستخدام النهج القائمة.

- في حال إبداء مكتب فُطري جديد اهتمامًا بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فستكون بعض الاعتبارات الرئيسية للميزانية تتعلق بالمعدات، والتراخيص، والتدريب. وينبغي ضمان الدعم من قبل مجموعة من موظفي البرنامج وموظفي الدعم التقني، وسيعتمد الموظفون المشاركون والنسبة المئوية للوقت على السياق. ويجب أن تكون نقطة البداية لموظفي أوكسفام النظر في استخدام الأدوات القياسية الموصى بها للوظائف المشتركة، بما فيها Mobenzi، وSurveyCTO، وLMMS. وينبغي أن يؤخذ تأثير الاتصال المحدود بشبكة الإنترنت بعين الاعتبار عند التصميم وكذلك خطط الاستدامة والملكية الجارية على مستوى البلد.
- نظرًا للحاجة إلى الاستثمار مقدمًا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي مسبقًا إعداد النماذج القياسية التي تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للسماح للفرق القطرية بتخصيص ميزانيات نموذجية وإدراج تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تطبيقات التمويل.
- ينبغي أن يكون الموظفون الميدانيون العاملون في المجال الإنساني، ومديرو البرنامج، والفرق الفنية كافة مزودين بالمعارف والمهارات الأساسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث إنها تصبح وبشكل متزايد عنصرًا حاسمًا في تقديم المساعدات الإنسانية. وهذا لا يعني أن كل عضو في الفريق يحتاج إلى خبرة متخصصة، ولكنه يحتاج على الأقل إلى إدراك الإمكانيات والقدرة على الاستفادة من النتائج ذات الصلة بعمله. ويحتاج أي تطبيق مستقبلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الدعم بوقت مخصص للبرنامج وموظفي الدعم التقني، إلى جانب بناء القدرات وزيادة التركيز على مهارات قاعدة البيانات وجودة البيانات.
- من المهم توفير حيز لتجربة الأدوات الجديدة. ومع ذلك، هنالك نقطة تحول مهمة لتنظيم الأدوات واختيارها للعمليات القياسية بالنسبة للمنظمات الكبيرة التي تخطط للدعم وقابلية التشغيل البيئي للبيانات. وعلى الرغم من وجود بعض الأدوات المجانية، إلا أن متطلبات التدريب والقدرات تشكل عائقًا كبيرًا أمام تطبيقها في معظم السياقات ما لم تتوفر المهارات التقنية وتقتصر المعرفة على عدد قليل من الخبراء. وفي منظمة أوكسفام، يجب أن تبدأ التطبيقات الجديدة للنماذج التي تم اختبارها سابقًا بحلول موصى بها بشكل غيابي، كتلك المتوفرة في مجموعة أدوات المسح المتنقل، ما لم يكن هنالك استثناء قابل للتطبيق، على سبيل المثال، عند العمل في الاتحادات حيث قد تتجاوز الأدوات التي تدعم طرق العمل الاختيار الداخلي.
- يجب إيلاء مزيد من الاهتمام للتنسيق ومشاركة الشركاء لضمان استدامة استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرتها على تعزيز التعاون.
- ستبقى مبادئ البيانات المسؤولة اعتبارًا رئيسيًا يوجه استيعاب تصميم الممارسات الجيدة في اعتماد تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.
- هنالك قيمة عالية للمبادرات التي تعطي أولوية للتعليم عبر سياقات متعددة لإنشاء صورة للممارسات الجيدة في اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن الواضح وجود حاجة إلى عقد التعليم وتنظيمه وتعميمه على الصعيد العالمي، لذا يجب وضع تدابير مثل الفرص المتعلقة بالاتصالات لشبكات الموظفين الذين يستخدمون تكنولوجيات المعلومات والاتصالات للزدهار. وتؤدي المجتمعات الممارسة قدرًا كبيرًا من العمل للحفاظ على استمراريتها واعتمادها، لذا يجب أن تكون جهات التنسيق التابعة لشاين فاعلة في توفير حيز للتعليم يكون ملائمًا لها.
- هنالك طلب للحصول على التمويل لمواصلة عمل الشبكة وإدخال نماذج مماثلة، وخاصة فيما يتعلق بِنهج موضوعية أكثر قوة وتركيزًا. وهنالك على وجه الخصوص مجالات ناشئة وطلب متزايد على برامج التحويلات النقدية في السياقات المفتوحة ورسم الخرائط لنظام المعلومات الجغرافية، وكذلك التكنولوجيات الآلية القائمة على الإنترنت، كرصود نقل المياه بالشاحنات. وتعد آليات المساءلة التي تحولها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجالًا آخر ينطوي على إمكانات كبيرة.

## ملحق 1: قائمة المساهمين

الاسم	الدولة	الدور
أنا كوناخشان	المملكة المتحدة	منسق عالمي لشبكة شاين
لورا إلدون	المملكة المتحدة	منسق عالمي لشبكة شاين
فاطمة علي	المملكة المتحدة	أخصائي إدارة دورة البرنامج
رببيكا أوين	المملكة المتحدة	منسق اتفاقية الشراكة الإنسانية للوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي
ديستيليا نغونيا	زيمبابوي	موظف الدعم الإنساني للتخطيط والرصد والمساءلة والتعلم
أغوستينوس أريبوو نوغرو هو	إندونيسيا	منسق الاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ
جوشوا أديداجا	إندونيسيا	مسؤول المعلومات والتكنولوجيا
فرانشيسكا راينهارت	جمهورية الكونغو الديمقراطية	منسق الأمن الغذائي وسبل العيش في حالات الطوارئ
رودلين أبيلا – بولو	العراق	منسق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم
أومو كين	مالي	مسؤول المعلومات والتكنولوجيا
سيكو دومبيا	مالي	منسق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم
فيليب غونتا	إثيوبيا	منسق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم
حمدي أدين	إثيوبيا	أخصائي الثروة الحيوانية
أبريهام فيسيها	إثيوبيا	مستشار جودة البرنامج
بوريس فيتلاسيل	إثيوبيا	منسق الاستجابة لحالات الطوارئ – منطقة سيبي
ليشان تسيهي	إثيوبيا	منسق الأمن الغذائي وسبل العيش الضعيفة في حالات الطوارئ
سولومون میدهاني	إثيوبيا	مستشار الأمن الغذائي وسبل العيش الضعيفة في حالات الطوارئ
أرافو محمد	إثيوبيا	عداد
عبدي حسن	إثيوبيا	عداد
أدين أوالي	إثيوبيا	عداد

<sup>1</sup> تضمنت المعايير مجموعة من السياقات فيما يتعلق بنطاق حالة الطوارئ، ومرحلتها ونوعها، بالإضافة إلى الاتصال، واللغة، والمعرفة الحالية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن أجل تعزيز الملكية والالتزام الشديدين بالتصميم المستدام، فقد اعتبرنا الحماسة والحيوية من جانب الفرق الفُطرية أمرًا أساسيًا لضمان التعميم الناجح لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما سعينا لاستكشاف أوجه التعاون حيثما أمكن ذلك مع المشاريع الأخرى وبين القطاعات المختلفة، بالإضافة إلى الفرص للتأثير على الجهات الفاعلة الأساسية، مثل الحكومات والهيئات الوطنية. وحيث إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عناصر تمكينية لدعم البرامج في تحقيق أهدافها، فإن تحديد المشاريع القائمة الملائمة حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تضيف قيمة هو أمر أساسي.

<sup>2</sup> تقرير وزارة التنمية الدولية لترتيبات شراكة البرنامج 2016/2015.

<sup>3</sup> <http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/mobile-survey-toolkit-617456>

<sup>4</sup> <http://www.alnap.org/resource/5253>

<sup>5</sup> اطلع على ملاحظة 3.

<sup>6</sup> <http://321online.org/about>

<sup>7</sup> المقترح النهائي للوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي.

<sup>8</sup> [http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/humanitarian-informal-feedback-project-zaatari-refugee-camp-](http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/humanitarian-informal-feedback-project-zaatari-refugee-camp-jordan-evaluation-r-620164)

[jordan-evaluation-r-620164](http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/humanitarian-informal-feedback-project-zaatari-refugee-camp-jordan-evaluation-r-620164)

<sup>9</sup> اطلع على ملاحظة 1.

<sup>10</sup> <https://www.squidcard.com>

<sup>11</sup> <http://documents.wfp.org/stellent/groups/public/documents/resources/wfp280596.pdf>

<sup>12</sup> <http://policy-practice.oxfam.org.uk/our-work/humanitarian/shine>

<sup>13</sup> <http://www.alnap.org/resource/10213>

## شكر وتقدير

إيمي أودونيل هي رائدة في برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمة أوكسفام في بريطانيا حيث تدعم الموظفين العاملين في مجال الاستجابة الإنسانية، والحملات والتنمية على المدى الطويل لاستكشاف التصميم الفعال والممارسة الجيدة في الاستخدام المسؤول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونود توجيه شكر خاص لديستيليا نغوينيا على كتابة التقييم المؤقت، وفيبيان مارغريت والدين على تقديم الإرشاد، وفيليب غونتا على تنظيم الحدث التعليمي في إثيوبيا. كما نود أن نشكر أيضًا جوليا بروس على التدقيق والتصحيح. لم يكن برنامج شاين ليتحقق دون رؤية وتفاني فريق المشروع بقيادة لورا إلدون وأنا كونداشيان، وبوجود مدخلات تقنية من قبل ريتشارد تيغي، ودانا الحلو، وإيميلي تومكيس، وهيلمان أغونغ، وفاطمة علي، ورببيكا أوين. كما نشكر ممثلي الدول الخمس كافة الذين انضموا إلى الحدث التعليمي أو خصصوا وقتًا لإجراء المقابلات وللمشاركين في مجموعات النقاش المركزة. وأخيرًا، نود أن نشكر الجهة المانحة، الوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي، على رؤيتها والتزامها لدعم هذه المبادرة.

لمزيد من المعلومات، أو التعليق على هذا التقرير، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى: [aodonnell@oxfam.org.uk](mailto:aodonnell@oxfam.org.uk)

منظمة أوكسفام الدولية، أبريل/نيسان 2017

حقوق هذا المنشور محفوظة ولكن يمكن استخدام النص مجاناً لأغراض الدعوة، والحملات، والتعليم، والبحوث، بشرط ذكر المصدر كاملاً. ويطلب صاحب حق النشر أن يتم تسجيل هذه الاستخدامات كافة لأغراض تقييم الأثر. ويجب الحصول على إذن من أجل النسخ في أي ظروف أخرى، أو لإعادة الاستخدام في منشورات أخرى، أو للترجمة أو المواءمة، وربما يتم فرض رسوم. أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى: [policyandpractice@oxfam.org.uk](mailto:policyandpractice@oxfam.org.uk)

المعلومات الواردة في هذا المنشور صحيحة في وقت إحالتها إلى الصحافة.

نشر من قبل منظمة أوكسفام في بريطانيا لصالح منظمة أوكسفام الدولية تحت الرقم الدولي المعياري 1-949-85598-0-978 في أبريل/نيسان 2017.

منظمة أوكسفام - بريطانيا، أوكسفام هاوس، جون سميث درايف، كاولي، أوكسفورد، OX4 2JY، المملكة المتحدة.

## أوكسفام

منظمة أوكسفام هي اتحاد دولي يضم 20 منظمة مترابطة معًا في أكثر من 90 دولة، كجزء من حركة عالمية من أجل التغيير، وبناء مستقبل خالٍ من ظلم الفقر. يرجى التواصل مع أي من الوكالات لمزيد من المعلومات، أو زيارة [www.oxfam.org](http://www.oxfam.org).

- |   |   |
|---|---|
| منظمة أوكسفام في أيرلندا ( <a href="http://www.oxfamireland.org">www.oxfamireland.org</a> ) | منظمة أوكسفام في أمريكا ( <a href="http://www.oxfamamerica.org">www.oxfamamerica.org</a> )    |
| منظمة أوكسفام في إيطاليا ( <a href="http://www.oxfamitalia.org">www.oxfamitalia.org</a> )   | منظمة أوكسفام في أستراليا ( <a href="http://www.oxfam.org.au">www.oxfam.org.au</a> )          |
| منظمة أوكسفام في اليابان ( <a href="http://www.oxfam.jp">www.oxfam.jp</a> )                 | منظمة أوكسفام في بلجيكا ( <a href="http://www.oxfamsol.be">www.oxfamsol.be</a> )              |
| منظمة أوكسفام في المكسيك ( <a href="http://www.oxfamexico.org">www.oxfamexico.org</a> )     | منظمة أوكسفام في كندا ( <a href="http://www.oxfam.ca">www.oxfam.ca</a> )                      |
| منظمة أوكسفام في نيوزيلندا ( <a href="http://www.oxfam.org.nz">www.oxfam.org.nz</a> )       | منظمة أوكسفام في فرنسا ( <a href="http://www.oxfamfrance.org">www.oxfamfrance.org</a> )       |
| أوكسفام نوفيب (هولندا) ( <a href="http://www.oxfamnovib.nl">www.oxfamnovib.nl</a> )         | منظمة أوكسفام في ألمانيا ( <a href="http://www.oxfam.de">www.oxfam.de</a> )                   |
| منظمة أوكسفام في كيبك ( <a href="http://www.oxfam.qc.ca">www.oxfam.qc.ca</a> )              | منظمة أوكسفام في بريطانيا ( <a href="http://www.oxfam.org.uk">www.oxfam.org.uk</a> )          |
| منظمة أوكسفام في جنوب أفريقيا ( <a href="http://www.oxfam.org.za">www.oxfam.org.za</a> )    | منظمة أوكسفام في هونغ كونغ ( <a href="http://www.oxfam.org.hk">www.oxfam.org.hk</a> )         |
| منظمة أوكسفام في البرازيل ( <a href="http://www.oxfam.org.br">www.oxfam.org.br</a> )        | منظمة أوكسفام في الدنمارك ( <a href="http://www.ibis-global.org">www.ibis-global.org</a> )    |
|   | منظمة أوكسفام في الهند ( <a href="http://www.oxfamindia.org">www.oxfamindia.org</a> )         |
|   | منظمة أوكسفام في إسبانيا ( <a href="http://www.intermonoxfam.org">www.intermonoxfam.org</a> ) |

[www.oxfam.org](http://www.oxfam.org)

