

مجموعة أدوات خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

مجموعة من الأدوات لمساعدة المستجيبين في الخطوط الأمامية على تقديم المعلومات
كمساعدة للأشخاص المتضررين من الأزمات

شكر وتقدير

تم تطوير مجموعة الأدوات هذه، وتجربتها، ونشرها من خلال الدعم السخي الذي قدمه مكتب الشؤون الإنسانية (BHA) التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID). لقد أصبح ذلك ممكناً بفضل المساهمات القيّمة التي قدمها فريق من الخبراء المشترك بين الوكالات طوال فترة تطويره وتجريبه، والذين ترد أسماؤهم أدناه.

تعد مجموعة الأدوات هذه ومحتوياتها تنويجاً للعمل الذي دام سنوات طويلة لفريق IRC Signpost والحماية وسيادة القانون (PROL) الذين قاموا بتصميم هذه الأساليب والأدوات واختبارها وتحسينها. وقد تم تطويرها بشكل أكبر من خلال التعيين الواسع النطاق، والتجميع، ودمج الممارسات الجيدة، والدروس المستفادة، والأدوات، والنهج من مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة المشتركين بين الوكالات الذين قد كانوا رواداً في حركة مساعدة المعلومات ودعوا إلى أهمية المعلومات المنقذة للحياة في تحقيق محصلات الحماية، والمساءلة، والتعافي الهادف والممكن للأشخاص المتضررين من الأزمات.

فريق تطوير وتأليف مجموعة أدوات خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ التابع للجنة الإنقاذ الدولية: جينا موت (أخصائية خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ)، ديون أكيا (كبير المستشارين الفنيين لمنع العنف والاستجابة له في حالات الطوارئ)، بريانا أور (مستشار أول للمعلومات سريعة الاستجابة)

الفريق الفني لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ التابع للجنة الإنقاذ الدولية: جين موجيني (مستشار فني أول في مجال الحماية وسيادة القانون)، نيكول قسطنطين (أخصائية في منع العنف

والاستجابة له في حالات الطوارئ)، وألين بازرلي وبولين ثيفيليه (أخصائيتان في منع العنف وشمول الاستجابة له)، وإزجي إيمري (منسق الحماية في حالات الطوارئ)، وإندو تشيليا (مستشارة حقوق ملكية البيانات والتعلم)، فيكي سمارة (مستشارة في مجال منع العنف وقياس الاستجابة)، جيفري أروم (أخصائي MEAL لمنع العنف والاستجابة له)، إميلي كريم ونعيمة إقبال شوهان (المستشاران الفنيان في مجال الحماية وسيادة القانون)، سارة مونيوا (مديرة المنح)

المجموعة الاستشارية لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ: أليسا ثورستون (شبكة CDAC)، وجيرجي باستور وريبيكا لوسيا جاليندو ميراندا (اللجنة الدولية للصليب الأحمر)، وسارة وحيد (احتساب)، وقباتا بورو (كانيري فري برس برس)، وستورم لورانس (بي بي سي ميديا أكشن)، وأدريان بروكس وهاربيت أهوكبوسي (فيلق الرحمة). وجيوفانا فيديريسي (المجلس النرويجي للاجئين)، وجوردون راتراي (المنتدى الأوروبي للإعاقة)

الفرق التجريبية لخدمات المعلومات والاستجابة في حالات الطوارئ التابعة للجنة الإنقاذ الدولية: أويلور إيزوتشوكو تريجر، مايك دانيال أوكابا، إينا بشير محمد، بيشنس جيمس، صادق القلعي، جوشوا شيندا، يوسف كادالا، بليسينج ساليهو، رحيلة أندي مناسيه، هاليدو محمد، زينب أولوبوكولا آتا، رينكات أوزوالد؛ هان مين سو، سو بو هوتي، تازين خينغ، ناو خين زار تشي، كياو سي ثو، تون لوين، ناو باو ساي، ناو سان تشو، ناو فاو تاي خو، تين مار أو، ناينغ بي هوتوت، زار كي ثين، خين هنتيت هنتيت كياو، ساو هي هتو، ساو ناي كاو هتو، شيت سو واي أونج، ديليب جيري، جو أنطون



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



نموذج برنامج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

إذا كان لدى الأشخاص المتضررين من الأزمات معلومات...

- سريعة الاستجابة للاحتياجات والمخاوف العاجلة التي لديهم، مع التركيز على ما يريدون معرفته لتحقيق أولوياتهم المتعلقة بالسلامة والرفاهية
- ذات صلة بسياقهم والواقع المعاش
- دقيقة، وتم التحقق منها، موثوق بها
- يمكن الوصول إليها من خلال القنوات أو المنصات التي يفضلونها ويمكن استخدامها، ويتم توصيلها من خلال التنسيق التي يمكن فهمها

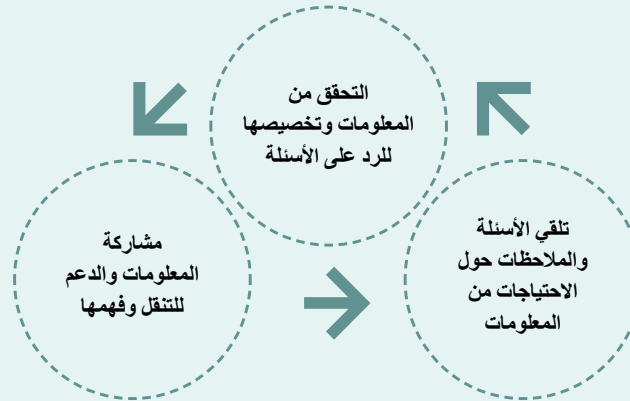


ومن ثم فهم أكثر قدرة على...

- اتخاذ القرارات
- ممارسة حقوقهم
- الوصول للخدمات
- البقاء آمنين

كيف تسير الأمور

تقوم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة بالاستماع، والتكيف، والاستجابة بشكل مستمر للحاجة إلى المعلومات التي يحددها الأشخاص المتضررون من الأزمات.



الرؤى الرئيسية

تعد المعلومات حافزًا حاسمًا للتعافي الموقر، والممكن والهادف والرفاهية النفسية والاجتماعية في الأزمة. المعرفة قوة.



التعلّم التأسيسي

تحديد الأولويات وتحديد الجمهور
المستهدف، وتحديد الأهداف



التنسيق والشراكات
استخدام قنوات الاتصال ثنائية الاتجاه
وأحادية الاتجاه
تقييمات المخاطر



الاتصال مع الخطوط الأمامية
ثنائي الاتجاه



التحقيق في المعلومات
وتطوير المحتوى



تخطيط الخدمة



التكيف المستمر

نظرة عامة على مجموعة الأدوات

انظر قائمة مجموعة الأدوات الكاملة

الوحدة 1. البدء

- 1.1 التوجّه نحو خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ
- 1.2 القيادة والمناصرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ
- 1.3 المفاهيم التأسيسية للشمول
- 1.4 المفاهيم التأسيسية للمشاركة

الوحدة 2. التصميم

- 2.1 التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى منذ البداية
- 2.2 تقييم مشهد الاتصال، والاحتياجات من المعلومات، والحواجز، والتفضيلات
- 2.3 تعريف النجاح
- 2.4 تطوير استراتيجيات للوصول إلى جمهورك

الوحدة 3. التنفيذ

- 3.1 بناء فريقك
- 3.2 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية، وتدريب فريقك
- 3.3 إطلاق ونشر خدمة المعلومات سريعة الاستجابة
- 3.4 الرصد والتكيف
- 2.2 تقييم مشهد الاتصال، والاحتياجات من المعلومات، والحواجز، والتفضيلات

جدول المحتويات

مقدمة حول مجموعة الأدوات 8

لماذا نركز على الاستجابة للاحتياجات من المعلومات للأشخاص المتضررين

من الأزمات؟ 9

ما التحدي الذي تستجيب له مجموعة الأدوات هذه؟ 10

ما الغرض من مجموعة الأدوات هذه؟ 11

لمن مجموعة الأدوات هذه؟ 13

كيفية استخدام مجموعة الأدوات هذه 15

1.3.2 إذا ظلت الحواجز التي تحول دون الوصول - على الرغم من التصميم الشامل - قائمة، فقم بتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة 29

1.4 المفاهيم التأسيسية للمشاركة 30

1.4.1 عندما تكون القدرات، والوقت، والموارد محدودة، تأكد من توفر الحد الأدنى من معايير المشاركة 32

1.4.2 عندما يكون هناك المزيد من القدرات، والوقت، والموارد، اتخذ إجراءات متقدمة للمشاركة 32

الوحدة 2. التصميم 33

2.1 التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى منذ البداية 36

2.2 تقييم مشهد الاتصال، والاحتياجات من المعلومات، والحواجز، والتفضيلات 38

2.2.1 العمل مع فريقك لصياغة مجموعة من أسئلة التعلم 39

2.2.2 تحديد البيانات الثانوية الموجودة 39

2.2.3 جمع البيانات التي تحتاجها 41

● الأداة رقم 3. إرشادات استطلاع الرأي والتحليل بشأن تقييم الحاجة إلى المعلومات

● الأداة رقم 4. استبيان الاستجابة الإنسانية

● الأداة رقم 5. استبيانات الملف التعريفي لمحطة الوسائط

● الأداة رقم 6. دليل مناقشة مجموعة التركيز حول تقييم الحاجة إلى المعلومات

● الأداة رقم 7. نموذج رفع التقارير بشأن تقييم الحاجة إلى المعلومات

الوحدة 1. البدء 19

1.1 التوجه نحو خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ 21

● الأداة رقم 1. الدورة التدريبية التأهيلية على تقديم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

● الفيديو. التوجه نحو خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

1.2 القيادة والمناصرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ 25

● الأداة رقم 18. قالب الاستراتيجية والمناصرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

1.3 المفاهيم التأسيسية للشمول 26

● الأداة رقم 2. التدريب على المفاهيم الأساسية للشمول

1.3.1 ابدأ بتحديد الحواجز والتصميم لتلبية معايير إمكانية الوصول من البداية 28

2.2.4 إجراء تحليل لأصحاب المصلحة 42

● الأداة رقم 8. قالب تيسير اجتماع تحليل أصحاب المصلحة

● الأداة رقم 9. قالب مصفوفة تحليل أصحاب المصلحة

● الأداة رقم 10. قالب خطة إشراك أصحاب المصلحة

2.3 تعريف النجاح 43

● الأداة رقم 35. نموذج الإطار المنطقي لخدمات المعلومات سريعة

الاستجابة في حالات الطوارئ

2.4 تطوير استراتيجيات للوصول إلى جمهورك 46

● الأداة رقم 11. قالب تيسير الاجتماع بشأن التحليل والتصميم

2.4.1 تحديد جمهورك المستهدف 47

2.4.2 النظر في كيفية البناء على المبادرات المحلية وتشكيل الشراكات 49

المناسبة

● الأداة رقم 9. قالب مصفوفة تحليل أصحاب المصلحة

● الأداة رقم 10. قالب خطة إشراك أصحاب المصلحة

2.4.3 تحديد قنوات وأشكال الاتصال التي ستستخدمها 52

● الأداة رقم 12. إرشادات قنوات الاتصال والتنسيقات

2.4.4 إجراء تدقيق السلامة وإمكانية الوصول 53

● الأداة رقم 13. تدقيق السلامة وإمكانية الوصول لخدمات المعلومات

سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)

2.4.5 إجراء تقييم مخاطر المشروع 53

● الأداة رقم 14. مذكرة توجيهية لتقييم المخاطر وأدلة المناقشة

● الأداة رقم 15. قالب تيسير اجتماع تقييم المخاطر

● الأداة رقم 16. قالب مصفوفة مخاطر المشروع

2.4.6 تحديد الموارد البشرية التي تحتاجها 54

● الأداة رقم 19. نموذج للأوصاف الوظيفية لخدمات المعلومات سريعة

الاستجابة في حالات الطوارئ

2.4.7 إضفاء الطابع الرسمي على استراتيجيتك وتمويلها 58

● الأداة رقم 17. قالب نموذج ميزانية خدمات المعلومات سريعة

الاستجابة في حالات الطوارئ

● الأداة رقم 18. قالب الاستراتيجية والمناصرة لخدمات المعلومات

سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

الوحدة 3. التنفيذ 59

3.1 بناء فريقك 63

● الأداة رقم 19. نموذج للأوصاف الوظيفية لخدمات المعلومات سريعة

الاستجابة في حالات الطوارئ

3.2 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية، وتدريب فريقك 64

3.2.1 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية 65

لإنتاج المعلومات

● الأداة رقم 20. قالب سير عمل إنتاج المعلومات

● الأداة رقم 21. قالب تقييم المحتوى

● الأداة رقم 22. نشر إرشادات قائمة التحقق ومثال لها

● الأداة رقم 23. قالب خريطة مصدر التحقق من المعلومات

3.2.2 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية لتخطيط الخدمة 65

● الأداة رقم 24. قالب نموذج إدخال بيانات تخطيط الخدمة

● الأداة رقم 25. قالب مصفوفة تخطيط الخدمة

3.2.3 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية للاتصالات مع الخطوط الأمامية 66

- الأداة رقم 26. قالب مسار الإحالة وتصعيد المخاطر المرتفعة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ
- الأداة رقم 27. قالب نموذج جمع بيانات الاتصالات ثنائي الاتجاه
- الأداة رقم 28. أداة تعقب بيانات الاتصالات ولوحة المعلومات ثنائية الاتجاه

3.2.4 تزويد فريقك بالتوجيه أثناء العمل 66

- الأداة رقم 29. دليل إنتاج المعلومات
- الأداة رقم 30. دليل تخطيط الخدمة
- الأداة رقم 31. دليل الاتصال مع الخطوط الأمامية

3.2.5 تدريب فريقك 67

- الأداة رقم 1. الدورة التدريبية التأهيلية على تقديم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)
- الأداة رقم 2. التدريب على المفاهيم الأساسية للشمول
- الأداة رقم 32. التدريب على إنتاج المعلومات
- الأداة رقم 33. التدريب على تخطيط الخدمة
- الأداة رقم 34. التدريب على الاتصال مع الخطوط الأمامية

3.3 إطلاق ونشر خدمة المعلومات سريعة الاستجابة 68

3.4 الرصد والتكيف 69

- الأداة رقم 35. نموذج الإطار المنطقي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

3.4.1 رصد الاتصالات ثنائية الاتجاه 71

- الأداة رقم 27. قالب نموذج جمع بيانات الاتصالات ثنائي الاتجاه
- الأداة رقم 28. أداة تعقب بيانات الاتصالات ولوحة المعلومات ثنائية الاتجاه

3.4.2 رصد رضا العملاء 71

- الأداة رقم 36. قالب استطلاع رأي رضا العملاء
- الأداة رقم 37. لوحة معلومات استطلاع رأي رضا العملاء
- الأداة رقم 38. دليل مناقشة مجموعة التركيز حول رضا العملاء

3.4.3 رصد تخطيط الخدمة وإنتاج المحتوى 72

- الأداة رقم 21. قالب تقييم المحتوى
- الأداة رقم 25. قالب مصفوفة تخطيط الخدمة

3.4.4 رصد الاتصالات أحادية الاتجاه 73

3.4.5 التفكير والتصرف بناءً على بيانات الرصد والتقييم 73

74 الموارد الإضافية



مقدمة حول مجموعة الأدوات

مقدمة

لماذا نركز على الاستجابة للاحتياجات من المعلومات للأشخاص المتضررون من الأزمات؟

1. **الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة، السلام، والعدالة والمؤسسات القوية:** ضمان وصول الجمهور إلى المعلومات وحماية الحريات الأساسية، وفقا للتشريعات الوطنية والاتفاقيات الدولية.⁵
 2. **المعايير الإنسانية الأساسية بشأن الجودة والمحاسبة:** يمكن للناس والمجتمعات ممارسة حقوقهم والمشاركة في الإجراءات والقرارات التي تؤثر عليهم.⁶
 3. **التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة أمام السكان المتضررين ومنع الاستغلال والانتهاك الجنسين:** اعتماد آليات الوكالة التي تغذي وتدعم النهج الجماعية والتشاركية التي تبلغ المجتمعات وتستمع إليها، وتعالج الملاحظات وتؤدي إلى اتخاذ إجراء تصحيحي.⁷
 4. **إطار عمل المساءلة أمام السكان المتضررين الجماعي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات:** باستخدام الملاحظات التي تم الحصول عليها من خلال الإجراءات الواردة في النتيجة 2، نشر مجموعة واسعة من أنظمة توفير المعلومات، والاستفادة من النهج الجماعية المحلية واستخدام اللغة وقنوات الاتصال المناسبة، لضمان أن المجتمعات المحلية على دراية بأهداف الاستجابة الإنسانية، والجهات الفاعلة، والبرامج ومعايير الاستهداف، بالإضافة إلى المكان الذي يجب أن نذهب إليه للعثور على معلومات إضافية أو لتقديم الملاحظات وتقديم الشكاوى.⁸
 5. **الإطار الاستراتيجي لجماعة الحماية العالمية، الأولوية 4:** وضع نهج مشترك بين الوكالات لتقديم خدمات معلوماتية سريعة الاستجابة وثنائية الاتجاه، تركز على تحسين عملية اتخاذ القرار بشأن المسائل ذات الأولوية لدى السكان المتضررين.⁹
- بعد الوصول الآمن، والهدف إلى المعلومات الدقيقة أمرًا ضروريًا للأشخاص المتضررين من الأزمات لاتخاذ خيارات تقلل من التعرض للآذى، والوصول إلى الخدمات، ومعرفة الحقوق والمطالبة بها، ومحاسبة السلطة، والمشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم، وتحديد مكان أحيائهم. منها، وتحديد وتعريف طريقهم إلى التعافي.¹ إن الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب له أيضًا تأثير نفسي على الأشخاص المتضررين من الأزمات، ما يعزز الشعور بالأمان، والكفاءة الذاتية، والتواصل والأمل.² في حالات الطوارئ، غالبًا ما يتم تحديد المعلومات على أنها حاجة ماسة مع طلب حاد من الأشخاص المتضررين من الأزمة في جميع مراحل الأزمة.³ مثل أي شخص آخر، يتخذ الأشخاص المتضررون من الأزمات قراراتهم بناءً على أفضل المعلومات الممكنة المتاحة لهم في ذلك الوقت.
- ومع ذلك، يمكن لحالات الطوارئ أن تؤدي إلى كسر، أو تسييس، أو تدمير النظم البيئية المعلوماتية العادية، ما يعني أن المعلومات غالبًا ما تصبح أقل قدرة على الوصول إلى الأشخاص الأكثر تضررًا. إن الافتقار إلى الوصول الآمن إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب يمكن أن يؤدي إلى تفاقم الضرر أو التسبب فيه. يتم تحديد الحرمان من الوصول إلى المعلومات والتضليل في الأزمات بشكل متكرر كأداة لحرمان المجتمعات المتضررة من الوصول إلى الخدمات العامة والإنسانية، وتعزيز آليات التكيف السلبية، وتفاقم مخاطر الحماية الأخرى مثل العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو التمييز، أو الاتجار، أو التقييد من الحركات.⁴
- علاوة على ذلك، فإن الوصول إلى المعلومات حق في حد ذاته - فهو يعتبر أساسيًا لتحقيق جميع حقوق الإنسان، ومعترف به في المعاهدات الدولية لحقوق الإنسان، وهو معيار من قواعد القانون الدولي العرفي، وهو منصوص عليه في الالتزامات العالمية، مثل: أهداف التنمية المستدامة، والصقفة الكبرى، والتزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، والالتزامات الاستراتيجية لمجموعة الحماية العالمية.

شاهد الفيديو التوضيحي لـ "التواصل يمثل المساعدة" هنا:

<https://www.youtube.com/watch?v=Q6bB0y8DdYY>

ما التحدي الذي تستجيب له مجموعة الأدوات هذه؟

وهذا يخلق ديناميكية حيث يكون لدى القطاعات المختلفة خطوط اتصال متباينة مع المجتمعات المتضررة ولكنها غير قادرة على تلبية الاحتياجات من المعلومات بما يتجاوز الرسائل الخاصة بقطاعاتها. مع ذلك، فإن احتياجات الأشخاص المتضررين من الأزمات من المعلومات يمكن أن تكون معقدة، ودقيقة، وواسعة النطاق، وترتبط دائمًا تقريبًا بقطاعات ووكالات متعددة. وبدون وجود نهج مخصصة، ومدرسة تمكّن المستجيبين في الخطوط الأمامية من التماس الاحتياجات من المعلومات الأكثر شمولاً والاستجابة لها بسرعة وفعالية، فإن الرسائل العامة من أعلى إلى أسفل ستفشل في كثير من الأحيان في عكس الحقائق الحية والاستجابة لها.

على الرغم من الاعتراف المتزايد بأهمية المعلومات للأشخاص المتضررين من الأزمات، فإن النهج الجماعية، وسريعة الاستجابة لخدمات المعلومات والمشاركة المجتمعية لا تزال تكافح من أجل ترسيخ الاستجابات الإنسانية بشكل عام وبشكل أكبر في حالات الطوارئ. وعلى الرغم من الاعتراف بشكل متزايد بقوة المعلومات في التعافي الموقر والهادف، إلا أنه لم تتم تصنيف تلبية الاحتياجات من المعلومات تاريخيًا كأولوية قصوى بالنسبة للمستجيبين لحالات الطوارئ.

عندما يظهر العمل الذي يركز على الاتصالات في خطط الاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ (إن وجدت)، تكون المخصصات صغيرة عادة، وترتبط بقطاع معين، وتدور حول "إثارة الإحساس" أو رفع الوعي. وغالبًا ما تركز أهداف الاتصال على تحسين فعالية و/أو المساءلة بشأن المساعدات، بما في ذلك من خلال تغيير السلوك وزيادة مشاركة المجتمعات المتضررة.



ومع ذلك، فإن الاتصالات التي تحركها أولويات مقدمي المساعدات غالباً ما تكون غير كافية لتلبية الاحتياجات من المعلومات الشاملة والديناميكية للأشخاص المتضررين من الأزمات.



إن التواصل والمشاركة المجتمعية المرتبطة بأهداف وبرامج قطاعية محددة أمران حاسمان لفعالية المساعدات ومساءلتها.

ما الغرض من مجموعة الأدوات هذه؟

بدلاً من إجراء تقييم أولي للاحتياجات وتطوير مجموعة من الرسائل الأساسية للبحث على نطاق واسع، يقدم نموذج برنامج خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ نهجاً مجانياً يستثمر في الملاحظات المستمرة من المجتمعات حول احتياجاتها من المعلومات من خلال الاتصال ثنائي الاتجاه، وبناء أنظمة مجهزة لتوفير استجابات مخصصة، وفي الوقت المناسب لتلك الملاحظات. تسأل برامج خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ أولاً الأشخاص المتضررين من الأزمات، "ما الذي تحتاجون إلى معرفته؟" وتحشد الموارد لإيجاد وتوصيل الإجابات على هذه الأسئلة.

يتمثل الهدف الأساسي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في تمكين الأشخاص المتضررين من الأزمات، من خلال تقديم المعلومات كمورد منقذ للحياة. توفر مجموعة الأدوات هذه مجموعة موحدة من الإرشادات في تصميم وتنفيذ آليات لضمان وصول الأشخاص المتضررين من الأزمات إلى المعلومات الديناميكية والشاملة التي يحتاجون إليها من أجل اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن حياتهم، ومعرفة حقوقهم والمطالبة بها، والوصول إلى الخدمات التي يحتاجون إليها الحاجة، والبقاء آمنين. فهي تجمع بين أفضل الممارسات والموارد التشغيلية - بما يتماشى مع الاتصالات الحالية والمشاركة المجتمعية ونهج الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع (RCCE) - لاقتراح نموذج برنامج تشغيلي لخدمات معلومات مخصصة وسريعة الاستجابة في حالات الطوارئ.

يعد الاتصال لبنية بناء أساسية للاستجابة لحالات الطوارئ عبر القطاعات، ويمكن الاستفادة من هذه النهج لإنشاء خدمة معلومات واسعة النطاق أو ببساطة لجعل جهود الاتصال الخاصة بك أكثر استجابة وفعالية.

ما الذي يمكن أن يكمله نموذج برنامج خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ، لكنّه لا يحققه دائماً من تلقاء نفسه؟

- **التواصل لتغيير السلوك:** يمكن لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة أن يكون لها، في كثير من الأحيان، تأثيرات مضاعفة على سلوكيات الناس. لكن يعتبر التمكين الهدف الأساسي لهذه النهج. ويمكنك، على سبيل المثال، قياس ما إذا كانت المعلومات التي تلقاها العميل قد ساعدته في الوصول إلى الخدمة. لكن الهدف ليس إخبار الناس بما يجب عليهم فعله، بل توفير المعلومات التي يخبروننا أنهم بحاجة إليها لاتخاذ قرارات مستنيرة لأنفسهم.

- **تسهيل المشاركة في تصميم المشاريع الإنسانية لخدمات المساعدات الأخرى أو وضع آلية الشكاوى والملاحظات (CFM).** تسعى خدمات المعلومات سريعة الاستجابة باستمرار إلى الحصول على ملاحظات حول الاحتياجات من المعلومات وكيفية تلبية الخدمة نفسها لتلك الاحتياجات، ما يضمن معايير المساءلة تماماً مثل أي خدمة مساعدات إنسانية أخرى. يمكن للأسئلة التي يطرحها الأشخاص المتضررون من خلال خدمة معلومات سريعة الاستجابة أن توفر رؤية مفيدة، ومستمرة لأوليائهم واحتياجاتهم وحيثما تكون الخدمات أو الدعم لتلبية تلك الاحتياجات غير متوفرة، ما قد يكون له آثار على تحسين الاستجابة الإنسانية. وبالرغم من أنه يمكن بالتأكيد الاستفادة من هذه الملاحظات لهذا الغرض، فإن الهدف الأساسي يكمن في إنشاء قنوات للتواصل مع المستجيبين للطوارئ الذين لا يطلبون أي شيء من العملاء، بل هم مصدر للمعلومات القابلة للتنفيذ في الوقت المناسب. لا تتضمن مجموعة الأدوات هذه إرشادات حول وضع آلية الشكاوى والملاحظات، الأمر الذي يتطلب مجموعة فريدة من البروتوكولات والنهج. ومع ذلك، تشير الأدلة إلى أن آليات الشكاوى والملاحظات غالباً ما تكون مثقلة بالأسئلة التي ليست مجهزة للإجابة عليها. لهذا السبب، قد تفكر في كيفية دمج نهج خدمة المعلومات سريعة الاستجابة داخل آلية الشكاوى والملاحظات. بخلاف ذلك، عندما تتلقى خدمة معلومات سريعة الاستجابة شكاوى أو ملاحظات حول استجابة إنسانية أوسع نطاقاً، فإنها عادةً ما توفر معلومات حول الوصول إلى آلية الشكاوى والملاحظات القائمة، كما هو الحال مع أي خدمة أخرى.

- **المسؤولية الوحيدة عن ضمان وعي المجتمع بأهداف الاستجابة الإنسانية، والجهات الفاعلة، والبرامج ومعايير الاستهداف والسلوك المتوقع وما إلى ذلك.** نظراً لأن هذه غالباً ما تكون احتياجات من المعلومات مهمة يحددها المجتمع في حالات الطوارئ، فإن خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ ستقوم بمشاركة المعلومات حول وكالات الإغاثة، والمبادئ التي تلتزم بها، وكيف تتوقع أن يتصرف الموظفون، والبرامج التي ينفذونها، والحقوق عند الوصول إلى الخدمات. تعد خدمات المعلومات سريعة الاستجابة عنصراً حاسماً في الالتزامات تجاه المساءلة أمام السكان المتضررين وتعزز بشكل لا ينقص التواصل على مستوى الاستجابة مع المجتمعات بشأن الاستجابة الإنسانية. ومع ذلك، تتمركز خدمة المعلومات سريعة الاستجابة حول إنتاج وتبادل معلومات مخصصة حول الموضوعات التي يطلبها الأشخاص المتضررون من الأزمات، وقد

لا يحددون دائماً هذه المواضيع باعتبارها احتياجاتهم ذات الأولوية من المعلومات عند اتخاذ القرارات المتعلقة بسلامتهم ورفاهتهم. لذلك، تجدر الإشارة إلى أن خدمات المعلومات سريعة الاستجابة لا يُقصد منها أن تكون بديلاً للتواصل القوي والمشاركة المجتمعية من جانب المستجيبين للمساعدات القطاعية، بل يُقصد منها استكمال وسد الفجوات التي تظهر الأدلة مراراً وتكراراً أنه لا يمكن تلبيتها من خلال هذه الجهود وحدها.

إذا كانت أهداف المساءلة غاية، فإنه يمكن لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة - بالطبع - التواصل بشكل استباقي حول هذه المواضيع. ولكن لا ينبغي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة أن تغفل أهمية المعلومات سريعة الاستجابة كمورد منقذ للحياة.¹⁰ يمكن لخدمة المعلومات سريعة الاستجابة أيضاً أن تدعم الوكالات أو الفرق القطاعية في فهم ما إذا كانوا بحاجة إلى توسيع نطاق جهود الاتصال التي تركز على المساءلة أمام السكان المتضررين/منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والشراكة للقيام بذلك، إذا تم طرح أسئلة بشكل متكرر حول هذه المواضيع، على سبيل المثال.

لمن مجموعة الأدوات هذه؟

على الرغم من أن مجموعة الأدوات هذه نشأت من مجال المساعدات الإنسانية، إلا أنها تهدف إلى توفير نقطة انطلاق للأفكار والأدوات لمجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة المحتملة. وسواء كنت وكالة مساعدات، أو مجموعة مجتمعية، أو صحفيًا، أو منفذًا إعلاميًا، أو منشئ محتوى، أو مواطنًا مهتمًا، أو غير ذلك، فإن مجموعة الأدوات هذه تهدف إلى دعمك في إعداد خدمة معلومات سريعة الاستجابة لدعم الأشخاص المتضررين من الأزمات للحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرارات من أجل سلامتهم ورفاهيتهم، أو تعزيز الاستجابة للمعلومات التي تقدمها بالفعل.

إن مجموعة الأدوات هذه مخصصة للجهات الفاعلة في الخطوط الأمامية التي تستعد لحالات الطوارئ أو تستجيب لها، والتي ترغب في دعم الأشخاص المتضررين من الأزمات للوصول إلى المعلومات المفيدة التي يحتاجون إليها لاتخاذ خيارات مستنيرة، ومعرفة حقوقهم وممارستها، والوصول إلى الخدمات، والبقاء آمنين.

كان نموذج برنامج خدمات المعلومات سريع الاستجابة رائدًا في قطاع الحماية، ولكن يمكن تطبيق النهج على مجموعة من القطاعات ومجالات العمل. وقد يكون له تطبيقات على الجهات الفاعلة التي تعمل على تعزيز المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)، أو التواصل مع المجتمعات (CWC) أو الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع (RCCE)، أو الجهات الفاعلة في مجال وسائل الإعلام و/أو تطوير وسائل الإعلام، أو الجهات الفاعلة القطاعية الأخرى التي تركز على تقديم المعلومات المنقذة للحياة.

أمثلة

أنا جزء من منظمة مجتمعية تستجيب لحالة الطوارئ المفاجئة في بلدي. وفريقي جزء من عدد قليل من مجموعات الواساب حيث يطرح الأشخاص في مجتمعنا الأسئلة ويشاركون المعلومات. لقد حاولنا مشاركة أكبر قدر ممكن من المعلومات من خلال هذه المجموعات، ولكننا نرغب في اتباع نهج أكثر تنظيمًا وتجهيز أنفسنا بشكل أفضل للاستجابة للأشخاص الذين يعانون من ضائقة عاطفية أو يواجهون مخاوف حادة تتعلق بالحماية.



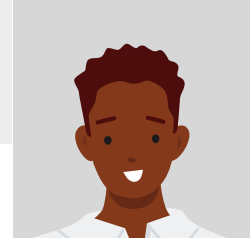
أنا منتج لبرنامج إذاعي محلي. هذه المنطقة معرضة للكوارث الطبيعية، وفريق الصحفيين لدينا مجهز جيدًا لتقديم المعلومات لمجتمعنا في أعقاب وقوع كارثة. لكن خلال الزلزال الأخير، لم تكن مستعدين. أنا مهتم بجمع البيانات المتاحة عن احتياجات وتفضيلات الاتصال، وتدريب فريقي، وبناء العلاقات مع الجهات الفاعلة الإنسانية، وإنشاء أنظمة يمكن نشرها بسرعة عند حدوث حالة طوارئ للاستماع إلى الحاجة إلى المعلومات الأكثر إلحاحًا وإنشاء برامج إذاعية بسرعة للرد عليهم.



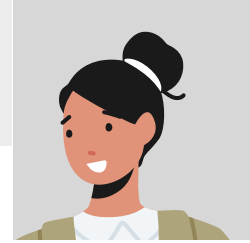
← مزيد من الأمثلة في الصفحة التالية

أمثلة (تابع)

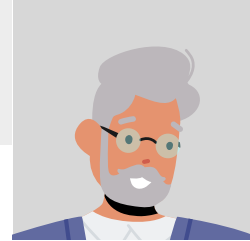
أنا منسق حماية ويضمن أحد البرامج الموجودة في محفظتي في خدمة المعلومات سريعة الاستجابة. يضم فريقنا مديري إنتاج المعلومات، الذين يقومون بتطوير وتحديث المحتوى المعلوماتي، ومتواصلين في الخطوط الأمامية، الذين يجيبون على الأسئلة في المجتمع. تم إنشاء البرنامج في مرحلة طوارئ حادة وأنا أتطلع الآن إلى تعزيز النهج، وبناء شراكات جديدة، وإظهار التأثير، وإيجاد طرق فعالة للتحدث مع الجهات المانحة حول البرنامج.



لدينا استراتيجية توعية مجتمعية لتبادل المعلومات حول برامج سبل العيش والمساعدات النقدية، ولكن مع ذلك هناك الكثير من الإحباط في المجتمع والعديد من الشائعات المنتشرة. أنا مهتم باستكشاف النهج التي تجعلني أكثر استجابة لأسئلة ومخاوف أفراد المجتمع، بدلاً من مجرد مشاركة الرسائل الأساسية العامة.



أنا أدير آلية ملاحظات العملاء (CFM). وعلى الرغم من أن لدينا أنظمة جيدة لإدارة ملاحظات العملاء على الخدمات التي تقدمها مؤسستي، إلا أن حوالي نصف الاتصالات التي نتلقاها من خلال آلية ملاحظات العملاء عبارة عن أسئلة لسنا مجهزين حالياً لتقديم إجابات شاملة عنها. أحاول معرفة كيف يمكننا البدء في تقديم إجابات جيدة على هذه الأسئلة، بما في ذلك عمليات جمع المعلومات والتحقق من صحتها وتحديثها.



كيفية استخدام مجموعة الأداة هذه

بعض الأشياء الواجب أخذها بعين الاعتبار:

وأنت لست بحاجة إلى استخدام كل شيء. نظرًا لأن مجموعة الأدوات هذه تهدف إلى دعم مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة، فقد تجد أنه ليس كل شيء في مجموعة الأدوات هذه مناسبًا لك ولأهدافك فيما يتعلق بخدمات المعلومات سريعة الاستجابة. استخدم ما هو مناسب لك.

أنت لست بحاجة إلى استخدام كل شيء بالترتيب. ونظرًا لأن مجموعة الأدوات هذه مخصصة في المقام الأول للاستخدام في حالات الطوارئ، فإننا نشجع المستخدمين على استخدام ما يحتاجون إليه في الوقت الذي يحتاجون إليه، بدلاً من عرض مجموعة الأدوات هذه كدليل خطوة بخطوة. يمكنك استخدام جزء من كل وحدة للبدء، ثم العودة إلى كل وحدة بمرور الوقت عندما يكون لديك المزيد من الوقت أو القدرة، أو لتعزيز نطاق تدخلك أو جودته.

تكييف، تكيف، تكيف. إن خدمات المعلومات سريعة الاستجابة لن تكون أبدًا نهجًا واحدًا يناسب الجميع. توفر الإرشادات والأدوات الواردة هنا مجموعة موحدة من أفضل الممارسات المستمدة من مجتمع الممارسة المتنامي وقاعدة الأدلة حول تقديم المعلومات كمساعدة للأشخاص المتضررين من الأزمات. ستوفر مجموعة الأدوات هذه الحد الأدنى من المعايير، وأفضل الممارسات، والأفكار، والأدوات اللازمة للبدء، ولكنك تحلّي بالقدرة على تكيف الإرشادات والأدوات الموجودة في مجموعة الأدوات هذه لتلبية احتياجاتك. اعرض الأدوات الموجودة في مجموعة الأدوات هذه كنقطة بداية ودليلا لتلبية احتياجاتك، والسياق، والموارد والوقت متاح لك.

تهدف وثيقة التوجيه هذه إلى دعم المستخدمين في اختيار النهج المناسبة لسياقهم ووضع العناصر الأساسية لتصميم المعلومات سريعة الاستجابة وتقديمها. من المفترض أن تدعمك هذه الوثيقة في فهم المفاهيم الأساسية وأفضل الممارسات، وتحديد ما عليك القيام به.

تم تنظيم هذا الدليل في ثلاث وحدات، والتي يمكن استخدامها بشكل فردي حسب الحاجة:

الوحدة 1: الخطوات الأولى تزودك بالمعرفة الأساسية التي تحتاجها لاستخدام بقية مجموعة الأدوات. وهي تدعم الفهم القوي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة، بما في ذلك المفاهيم الأساسية للمشاركة والشمول وكيفية تطبيقها.

الوحدة 2: التصميم يوفر الإرشادات والأدوات التي تحتاجها لتقييم الاحتياجات والسياق واستخدام تلك النتائج لتشكيل استراتيجية للوصول بفعالية إلى مجموعتك المستهدفة، مع التركيز بشكل خاص على عوامل الإدماج، والتنسيق، والتعزيز/البناء على المبادرات المحلية القائمة.

الوحدة 3: تنفيذ يوفر الإرشادات والأدوات التي تحتاجها لتنفيذ مشروع خدمة المعلومات سريعة الاستجابة، وإدارته، ومراقبته، وتكييفه مع موظفين مستعدين للإجابة على الأسئلة وإدارة التفاعلات بأمان وفعالية، وتطوير محتوى شامل وسريع الاستجابة، وتعيين الخدمات.

هناك أدوات عملية وحزم تدريبية تدعم هذا الدليل، وهي مرتبطة به طوال الوقت. من المفترض أن تدعمك مجموعة الأدوات في تحديد كيفية القيام بما عليك القيام به.

إن جميع الأدوات في هذا الدليل متاحة على: <https://rise-toolkit.zendesk.com/hc/en-us>



المصطلح	التعريف
خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)	تقدم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة المعلومات كشكل من أشكال المساعدة للأشخاص المتضررين من الأزمات. وبنفس الطريقة التي يقدم بها المستجيبون في الخطوط الأمامية الغذاء، والمأوى، والخدمات الصحية، تصف مجموعة الأدوات هذه كيفية تقديم المعلومات كخدمة إنسانية. فالمعلومات تمنح الناس القوة. فهي أمر أساسي للحماية في حالات الطوارئ، وهي حافز حاسم للتعاقي الموقر، والهادف في حالات الطوارئ. في مجموعة الأدوات هذه، يعني مصطلح "المعلومات" الحقائق التي تم التحقق منها بشأن مجموعة من الموضوعات التي يحددها الأشخاص المتضررون من الأزمات باعتبارها ضرورية لاتخاذ قرارات مستنيرة، والبقاء آمنين، والوصول إلى الخدمات الأساسية، والمطالبة بحقوقهم. ترتبط هذه الموضوعات دائماً تقريباً بقطاعات ووكالات متعددة. يعني أن تكون "مستجيئاً" القيام بشيء ما كرد فعل أو استجابة لشيء ما. وفي مجموعة الأدوات هذه، يعني هذا أننا نقدم المعلومات كرد فعل على الأسئلة والملاحظات التي يشاركها الأشخاص المتضررون من الأزمات معنا حول احتياجاتهم من المعلومات. تقبل خدمة المعلومات سريعة الاستجابة أسئلة الأشخاص المتضررين من الأزمات وتستجيب مباشرة لهذه الأسئلة بالإجابات التي يحتاجون إليها والتي تم التحقق منها وفي الوقت المناسب والمفيدة - مع التركيز على عملائنا كمحركين لإنتاج المعلومات.
العميل	العميل شخص يقدم له المستجيبون في الخطوط الأمامية في حالات الطوارئ المساعدة أو الخدمات، أو يعتزمون تقديمها. تستخدم اللجنة الدولية للإنقاذ مصطلح "العميل" (على عكس "المستفيد" أو "الضحية")، لأن في هذا دلالة على إيماننا بأن الأشخاص الذين نخدمهم لهم الحق في أن يقرروا نوع المساعدات والخدمات التي يحتاجون إليها ويريدونها. ستستخدم مجموعة الأدوات هذه مصطلح "العميل" بالتبادل مع "الجمهور المستهدف"، وهو مصطلح يُستخدم بشكل متكرر في الاتصالات لتحديد من تستهدفه بعض المعلومات أو استراتيجيات الاتصال.

المصطلح	التعريف
قد تشمل المصطلحات الأخرى ما يلي: "التواصل مع المجتمعات"، و"المشاركة المجتمعية والمساءلة"، و"المساءلة أمام السكان المتضررين"، من بين أمور أخرى. هناك العديد من التعريفات لهذه المصطلحات، ولكن ببساطة، يعد التواصل والمشاركة المجتمعية والمساءلة طريقة للعمل في العمل الإنساني تضمن أن الأشخاص المتضررين من الأزمة الذين يتلقون خدماتنا قادرون على ممارسة حقوقهم من أجل: 1. المشاركة في القرارات التي تؤثر على حياتهم 2. الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ خيارات مستنيرة (بما في ذلك البقاء على اتصال مع بعضهم البعض ومع العالم الخارجي) 3. أن تكون مسموعًا إذا شعروا أن المساعدة التي يتلقونها غير كافية أو لها عواقب غير مرحب بها 4. معرفة على ما تفعله الوكالات في مجتمعاتها وكيف يتم إنفاق الأموال مثل أي خدمة إنسانية أخرى، يتم تعميم المشاركة المجتمعية والمساءلة في برامج المعلومات سريعة الاستجابة - العمل على بناء الثقة، ورضا العملاء، وطلبهم لأنواع وقنوات توصيل المعلومات، وتحديثًا من خلال ضمان المساءلة في كل مرحلة من مراحل التصميم والتنفيذ. كما تساهم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة بطبيعتها في المشاركة المجتمعية الشاملة والمساءلة من خلال زيادة الوصول إلى المعلومات المنقذة للحياة وتوعية المجتمع بالخيارات، والحقوق، والخدمات المشتركة بين القطاعات وبين الوكالات. علاوة على ذلك، فإن خدمات المعلومات سريعة الاستجابة للملاحظات التي تجمعها حول الحاجة إلى المعلومات يمكن أن تكون بطبيعة الحال مصدرًا غنيًا للبيانات حول احتياجات المجتمع ورغباته. ومع ذلك، فإن الغرض الأساسي من خدمات المعلومات سريعة الاستجابة يكمن في توفير المعلومات المنقذة للحياة، وليس استبدال الاتصالات الشفافة حول الاستجابة، أو آليات الشكاوى والملاحظات، أو المشاركة في تصميم البرامج القطاعية. وبدلاً من ذلك، تعمل خدمات المعلومات سريعة الاستجابة على تضخيم هذه الجهود والإشارة إليها وتعزيز الوصول إليها.	
المصطلح	التعريف
يتمثل الإبلاغ عن المخاطر في تبادل المعلومات، والمشورة والآراء في الوقت الفعلي بين الخبراء أو المسؤولين والأشخاص الذين يواجهون خطرًا أو تهديدًا لبقائهم، أو صحتهم، أو رفاهيتهم الاقتصادية أو الاجتماعية. ويكمن الغرض من الإبلاغ عن المخاطر في تمكين الأشخاص المعرضين للخطر من اتخاذ قرارات مستنيرة للتخفيف من آثار التهديد (الخطر) - مثل تفشي الأمراض - واتخاذ تدابير حامية ووقائية. تمثل المشاركة المجتمعية عملية تطوير العلاقات والهياكل التي تشارك المجتمعات كشركاء متساوين في إنشاء حلول الاستجابة لحالات الطوارئ التي تكون مقبولة وقابلة للتنفيذ لمن يؤثر عليهم. تهدف المشاركة المجتمعية إلى تمكين المجتمعات من المشاركة بثقة في القيادة، والتخطيط وتنفيذ المبادرات طوال دورة الاستجابة للطوارئ الصحية. تستهدف أنشطة الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع (RCCE) معًا الأفراد والمجموعات/الشبكات الاجتماعية والمنظمات على مستوى الأسرة والمجتمع للتخفيف من مخاطر/تأثير تفشي المرض من خلال منع التعرض للخطر، ووقف انتقال العدوى ومنع العدوى، وإدارة العواقب الاجتماعية والاقتصادية المترتبة على تدابير التخفيف من المخاطر والاستجابة لها. وعند تنفيذها بالتوازي مع المشاركة المجتمعية القوية لتشكيل حلول استجابة تشاركية، توفر خدمات المعلومات سريعة الاستجابة قناة حاسمة للتواصل بشأن المخاطر، وإدارة الشائعات، وتعزيز قدرات المجتمع.	التوعية بالمخاطر وإشراك المجتمعات المحلية

المصطلح	التعريف
الحماية	تعتبر خدمات المعلومات سريعة الاستجابة، في جوهرها، بمثابة تدخل للحماية. ويتم تعريف الحماية على أنها "جميع الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق الاحترام الكامل لحقوق الفرد وفقًا لنص وروح القوانين ذات الصلة" (أي، القانون الدولي لحقوق الإنسان، والقانون الإنساني الدولي، والقانون الدولي للاجئين). تعد الحماية مسؤولية موضوعية، وقانونية ونشاط متعدد القطاعات تهدف إلى منع أو وقف انتهاكات الحقوق، وضمان الانتصاف من الانتهاكات، وتعزيز احترام الحقوق وسيادة القانون. يعتبر النشاط له نتيجة حماية عندما يتم منع أو تقليل المخاطر التي يتعرض لها الأشخاص المتضررون. ويتم الحد من المخاطر عندما يتم تجنب التهديدات ونقاط الضعف أو التقليل منها إلى أدنى حد، وفي الوقت نفسه، يتم تعزيز قدرة الأشخاص المتضررين.
الشمول	يعني الشمول تمكين الأشخاص من خلفيات متنوعة ومجتمعات مهمشة تقليديًا من المشاركة الكاملة في العمليات الجماعية، بما في ذلك صنع القرار وتقاسم السلطة مع إشراك أنفسهم بالكامل في هذه العمليات على أساس المساواة مع الآخرين. تمثل "الحواجز" العوامل التي تمنع المشاركة الكاملة والمتساوية، وتدعم "عوامل التمكين" المشاركة. تعتمد مجموعة الأدوات هذه على نهج متعدد الجوانب وقائم على الحقوق في عملية الشمول، ما يعني أنه بالإضافة إلى تلبية الاحتياجات الفورية للسكان المتضررين، فإنك تفكر في دور خدمة المعلومات سريعة الاستجابة الخاصة بك في معالجة الأسباب الجذرية للاستبعاد (والطريقة التي يتم بها أشكال التمييز المتعددة)، تؤثر على مجموعات من الأشخاص أو الأفراد)، وليس الاحتياجات الناتجة عن الحرمان من الحقوق. تتميز المعلومات في حالات الطوارئ بقيمة جوهرية - عندما يتمكن بعض الأشخاص من الوصول إلى المعلومات والبعض الآخر لا يستطيع ذلك، ويمكن أن تنشأ ديناميكيات السلطة المحفوفة بالمخاطر. وهذا يعني أننا نركز على ضمان أن تكون القنوات، والتنسيقات، ومحتوى المعلومات التي نقدمها في متناول الناس - بكل تنوعهم - منذ البداية (التصميم العالمي). عندما تظل الحواجز أمام الوصول قائمة، فإننا نركز على تطوير استراتيجيات مستهدفة (الترتيبات التيسيرية المعقولة) لتنفيذ الحلول التمكينية والتخفيف من مخاطر الاستبعاد.
المشاركة	تعني المشاركة إشراك الأشخاص المتضررين من الأزمات في تقييم، أو تصميم، أو تنفيذ، أو مراقبة، أو تأمين مشروع خدمة المعلومات المستجيب الخاص بك. تشكل المشاركة جوهر نموذج برنامج خدمات المعلومات سريع الاستجابة، وهي مدمجة بشكل فريد، حيث يتم إعلام المعلومات المُنتجة باستمرار بملاحظات العملاء. تكون خدمات المعلومات سريعة الاستجابة أكثر فعالية عندما يتم تصميمها، وقيادتها، وتنفيذها من قبل المجتمع المتضرر نفسه.
النظام البيئي للمعلومات	هذه تمثل الطريقة التي تتدفق بها المعلومات عبر المجتمعات. يشمل النظام البيئي للمعلومات العلاقات بين احتياجات المجتمع من المعلومات، ومشهد اتصالاته (قنوات الاتصال، والجهات الفاعلة، والموارد)، وإنتاج المعلومات وحركتها عبر هذا المجتمع، وديناميكيات الوصول إلى المعلومات، واستخدام المعلومات، والثقة الاجتماعية، والمؤثرين. يعد فهم النظام البيئي للمعلومات في سياق الطوارئ أمرًا مهمًا لوضع استراتيجيات فعالة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة.
الاتصال ثنائي الاتجاه	الاتصال ثنائي الاتجاه عبارة عن محادثة بين شخصين أو مجموعتين، حيث يمكن لكليهما تبادل المعلومات. وهذا يختلف عن الاتصال أحادي الاتجاه، حيث يستطيع شخص واحد أو مجموعة واحدة فقط مشاركة المعلومات مع الآخر. يشكل الاتصال ثنائي الاتجاه أساس تقديم خدمة المعلومات سريعة الاستجابة.
إنتاج المعلومات	يصف إنتاج المعلومات عملية "تحريرية"، أي تخطيط وإعداد المواد للنشر. تستخدم مجموعة الأدوات هذه مصطلح "إنتاج المعلومات" ليشمل جميع الأنشطة المتعلقة بالتحقق من المعلومات، وإعدادها، وتكييفها، ومشاركتها والتي تكون سريعة الاستجابة، ودقيقة، وفي الوقت المناسب، وذات صلة، وقابلة للتنفيذ، ويمكن الوصول إليها. يرتبط هذا المصطلح بالمصطلحات الأخرى المستخدمة في مجموعة الأدوات هذه مثل: "المحتوى" أو "منتجات المعلومات". تشير هذه المصطلحات إلى مخرجات هذه العملية التحريرية. يتم استخدام المحتوى المعلوماتي لتوصيل المعلومات مع العملاء ودعم المتواصلين في الخطوط الأمامية للرد على أسئلة العملاء.
التواصل مع الخطوط الأمامية	يشير التواصل مع الخطوط الأمامية إلى المحادثات الثنائية بين العملاء وفريق خدمة المعلومات سريع الاستجابة. خلال هذه المحادثات، تتم الإجابة على أسئلة العملاء باستخدام المعلومات التي تم التحقق منها، ودعمهم في التنقل بين المعلومات المتاحة، ومساعدتهم على اتخاذ خيارات مستنيرة، وربطهم بالخدمات التي يمكنها المساعدة. يعد المتواصلون مع الخطوط الأمامية القلب النابض لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة.
تخطيط الخدمة	يشمل تخطيط الخدمات جميع الأنشطة المتعلقة بجمع وتبادل المعلومات حول الخدمات المتاحة للأشخاص المتضررين من الأزمات، بما في ذلك تطوير العلاقات مع مقدمي الخدمات والجهات الفاعلة الأخرى في الاستجابة، وجمع معلومات مهمة حول إمكانية الوصول وضمان الاتساق، والحفاظ على تحديث تخطيط الخدمات.



الوحدة 1

البدء

توفر هذه الوحدة المعرفة الأساسية التي تحتاجها لاستخدام بقية مجموعة الأدوات. وهي تدعم الفهم القوي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة، والمناصرة، وتشمل المفاهيم الأساسية للمشاركة والشمول وكيفية تطبيقها.

كيفية استخدام هذه الوحدة

1.1 التوجّه نحو خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

تعرف بنفسك أو فريقك على نموذج برنامج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في الطوارئ والمعايير الدنيا، وأمثلة على خدمات المعلومات سريعة الاستجابة، والإرشادات التوضيحية حول توسيع نطاق البرمجة ومراحلها في حالات الطوارئ.

● **الأداة رقم 1.** الدورة التدريبية التأهيلية على تقديم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)

● **الفيديو.** التوجّه نحو خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

1.2 القيادة والمناصرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

راجع الأدلة التي تدعم هذا النموذج وضع خطة مناصرة استراتيجية لصانعي القرار في مؤسستك.

● **الأداة رقم 18.** قالب الاستراتيجية والمناصرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

1.3 المفاهيم التأسيسية للشمول

افهم المفاهيم الأساسية للنهج القائمة على الحقوق في الشمول، بما في ذلك إمكانية الوصول، والتصميم الشامل، والترتيبات التيسيرية المعقولة.

● **الأداة رقم 2.** التدريب على المفاهيم الأساسية للشمول

1.3.1 ابدأ بتحديد الحواجز والتصميم لتلبية معايير إمكانية الوصول من البداية.

في كل ما تفعله، توقف وقم بتقييم العوامل التي قد تمنع الشخص من الوصول والمشاركة الكاملة والمتساوية في هذا النشاط وتأكد من التصميم الشامل لإمكانية الوصول.

1.3.2 إذا ظلت الحواجز التي تحول دون الوصول - على الرغم من التصميم الشامل - قائمة، فقم بتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة.

عندما يكون هناك أشخاص ما زالوا يواجهون صعوبات في الوصول إلى خدمات المعلومات سريعة الاستجابة، ينبغي تنفيذ الترتيبات التيسيرية المعقولة على الفور بينما يمكن إنشاء حل أكثر استدامة لإمكانية الوصول.

1.4 المفاهيم التأسيسية للمشاركة

افهم المفاهيم والنصائح الأساسية لضمان مشاركة الأشخاص المتضررين من الأزمات في التقييم، أو التصميم، أو التنفيذ، أو المراقبة، أو التثمين لمشروع خدمة المعلومات سريع الاستجابة الخاص بك.

1.4.1 عندما تكون القدرات، والوقت، والموارد محدودة، تأكد من توفر الحد الأدنى من معايير المشاركة.

في المراحل الأولى من الاستجابة، في حالات الطوارئ الأصغر أو الأقصر، مع مشاركة مجتمعية محدودة وخبرة وقدرة المساءلة داخل مؤسستك، أو عندما تكون الأموال والموارد البشرية المتاحة للاستجابة محدودة - ركز على اتخاذ الحد الأدنى من الإجراءات للمشاركة أثناء استخدامك لبقية مجموعة الأدوات هذه.

1.4.2 عندما يكون هناك المزيد من القدرات، والوقت، والموارد، اتخذ إجراءات متقدمة للمشاركة.

في وقت لاحق من الاستجابة، في حالات الطوارئ الأكبر، أو الطويلة الأمد، أو الأطول، مع مشاركة مجتمعية قوية وخبرة وقدرة في مجال المساءلة داخل مؤسستك، أو عندما تتمتع الاستجابة بتمويل وموارد بشرية أقوى - بالإضافة إلى الحد الأدنى من المعايير (1.4.1)، تهدف إلى اتخاذ إجراءات متقدمة للمشاركة أثناء استخدامك لبقية مجموعة الأدوات هذه.

1.1 التوجّه نحو خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ



تعلم

يمكن تنفيذ خدمات المعلومات سريعة الاستجابة من خلال أساليب مختلفة وعلى نطاق متنوع حسب السياق، والموارد، والاحتياجات.

كحد أدنى، تلي خدمة المعلومات سريعة الاستجابة المعايير التالية (انظر الشكل 1):

1. **قناة "ثنائية الاتجاه" للتواصل:** قناة اتصال واحدة على الأقل يمكن أن تحدث فيها محادثات ثنائية الاتجاه - ما يعني أن الأشخاص المتضررين من الأزمات والذين يحتاجون إلى معلومات يمكنهم طرح الأسئلة، ويمكنك الإجابة على هذه الأسئلة باستخدام تلك القناة. قد تستخدم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة أيضًا قنوات اتصال "أحادية الاتجاه" لمشاركة المعلومات بشكل استباقي حول الحاجة إلى المعلومات الشائعة.

2. **جمع البيانات وتحليلها بشكل مستمر حول الاحتياجات من المعلومات:** تم تصميم البرامج بناءً على أدلة الاحتياجات من المعلومات، والحوافز، والتفضيلات الخاصة بالاتصالات، كما أن إنتاج المعلومات مدفوع بملاحظات العملاء. يتم تتبع الأسئلة الواردة من العملاء عبر قنوات قنوات الاتصال ثنائية الاتجاه وتحليلها - ربما بالاشتراك مع

تقييمات الاحتياجات من المعلومات أو بيانات أخرى - لتحديد الأسئلة المتداولة، والاحتياجات الملحة من المعلومات، وتعقب الشائعات، بغرض إثراء استراتيجية إنتاج المحتوى المعلوماتي التكراري.

3. الموارد البشرية للاتصالات ثنائية الاتجاه وتخطيط الخدمات وإنتاج المحتوى:

- المتواصلون مع الخطوط الأمامية الذين يستمعون إلى الأسئلة التي يطرحها العملاء عبر قنوات اتصال ثنائية الاتجاه ويستجيبون لهذه الأسئلة، ويجرون محادثات لمساعدة العملاء على التنقل في المعلومات التي تقدمها وتصعيد مخاوف الحماية الحادة بأمان؛
- مراكز تنسيق تخطيط الخدمة التي تخطط الخدمات الأساسية المتاحة التي يحتاج العملاء إلى معلومات عنها؛ و
- مراكز تنسيق إنتاج المعلومات الذين يعملون على البحث في إجابات أسئلة العملاء وإنتاج محتوى معلوماتي بالتنسيقات الأكثر ملاءمة لسياقك (على سبيل المثال، المقالات، ومقاطع الفيديو، ومقدمو الشرح/أوراق الأسئلة الشائعة، والرسوم البيانية المعلوماتية، مقاطع الفيديو، والبرامج الإذاعية، وما إلى ذلك)، سواء لإعداد المتواصلين مع الخطوط الأمامية للرد على الأسئلة التي يطرحها

العملاء، ومشاركة المعلومات حول هذه الموضوعات بشكل استباقي مع جمهورك.

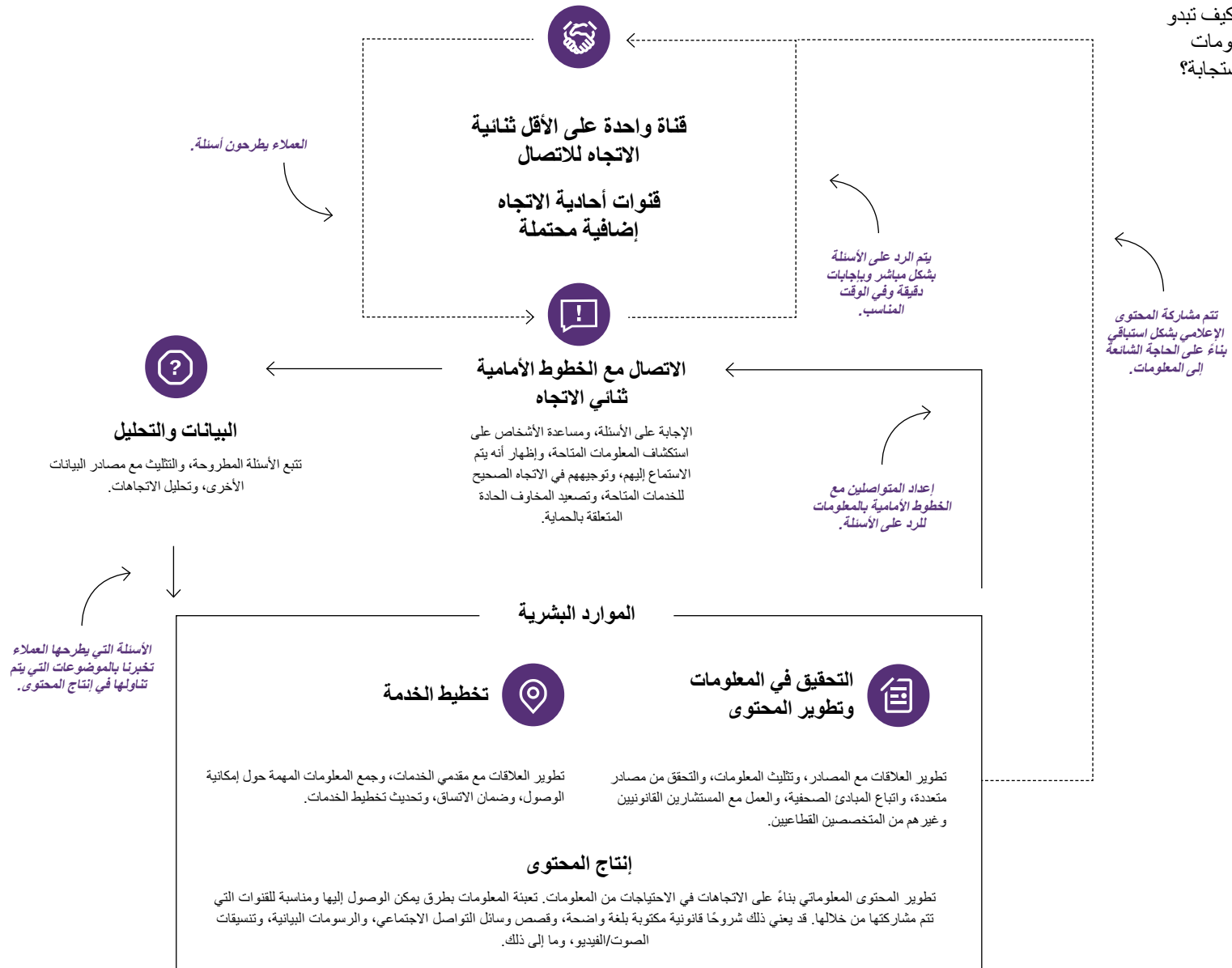
يعتمد حجم ونوعية خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في بداية الأزمة بشكل كامل على الاستعداد، والقدرة، والموارد الموجودة. لا يوجد نموذج قياس واحد يناسب الجميع، وقد يبدو هذا مختلفًا بالنسبة لأنواع مختلفة من الجهات الفاعلة مع الخطوط الأمامية التي تستخدم مجموعة الأدوات هذه وفي أنواع مختلفة من سياقات الطوارئ.

وبغض النظر عن السياق، ينبغي على الفرق التركيز على تلبية الحد الأدنى من المعايير المذكورة أعلاه على نطاق واسع ومن خلال الأساليب التي يمكن تنفيذها بأمان وفعالية، مع العمل على تعزيز الشمول، والتنسيق، والثقة. للحصول على مثال توضيحي، انظر الجدول 1.

● **الأداة رقم 1.** الدورة التدريبية التأهيلية على تقديم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)

● **الفيديو.** التوجّه نحو خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

الشكل 1. كيف تبدو خدمة المعلومات سريعة الاستجابة؟



الجدول 1. مثال على خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

ومن الأمثلة على ذلك: خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

Signpost (<https://www.signpost.ngo/>) عبارة عن مشروع مشترك بين الوكالات يقوم بإنشاء مراكز مساعدة رقمية لتمكين الأشخاص المتأثرين بالزلازل، والكوارث، والفقر والعنف. انطلاقًا من احتياجات المجتمع، تسمح مراكز المساعدة هذه للعمالء بالوصول إلى الخدمات الأساسية واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن القضايا الأكثر أهمية بالنسبة لهم. تعتمد مجموعة الأدوات هذه بشكل كبير على الأساليب والأدوات والدروس المستفادة من Signpost.

عكست الأزمة الإنسانية في اليونان عام 2015 تحديًا إنسانيًا مشتركًا: الوصول السريع للاجئين من مواقع متعددة، ويتحدثون لغات متعددة، ويعانون من الصدمة ويحاولون البقاء آمنين في بيئة جديدة. وفي حين وصل الناس بالهواتف الذكية واستراتيجياتهم وقدراتهم الخاصة، فقد قوبلوا بمكبرات الصوت، والمصطلحات السياسية، وفراغ المعلومات. كانت نماذج المعلومات والاتصالات غير المنسقة وسيئة الموارد تتسبب في أعمال شغب، وتقوض الالتزام بالسياسات المفيدة، وتزيد من المعاناة والاستغلال، وتزرع بذور عدم الثقة والخلاف بين السكان اللاجئين والدولة ومقدمي المساعدات الإنسانية. اجتمعت لجنة الإنقاذ الدولية وفيلق الرحمة معًا لتجربة شيء جديد: تركيز الصحافة وخبرة وسائل التواصل الاجتماعي لتطوير معلومات عملية، وسهلة الفهم بناءً على الاتجاهات في أسئلة العمالء وملاحظاتهم، ونشر هذه المعلومات بسرعة من خلال قنوات الاتصال المفضلة للعمالء، وتوظيف اللاجئين أنفسهم لمساعدة الآخرين في التنقل بين المعلومات التي يحتاجون إليها بتعاطف، وأمان، وثقة. بدأت شركة Signpost أيضًا في تعريف النجاح بشكل مختلف: التحول من ما إذا كانت المعلومات التي قدمناها أدت إلى وصول شخص ما إلى الخدمة التي كنا نقدمها أو تبني سلوك أوصينا به - إلى ما إذا كانت المعلومات التي قدمناها مفيدة في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن القضايا التي تهم معظم العمالء. وبمرور الوقت، انتهت هذه المبادرة بالوصول إلى مئات الآلاف من اللاجئين، والمهاجرين وطالبي اللجوء وانتشرت إلى إيطاليا، وصربيا، وبلغاريا.

أمثلة على مبادرات Signpost عالميًا:

- Refugee.Info (<https://www.refugee.info/>) عبارة عن خدمة معلومات أوروبية للاجئين المهاجرين وطالبي اللجوء.
- Gidan Bayani (<https://www.facebook.com/GidanBayani>) تمثل خدمة معلومات في شمال شرق نيجيريا تخدم النازحين والمجتمعات المضيفة.
- ImportaMi (<https://www.importami.org/locale-select?target=%2F>) يساعد الأطفال غير المصحوبين في جميع أنحاء الولايات المتحدة في الوصول إلى الخدمات القانونية والموارد المحلية.

قبل زلزال عام 2010، كانت راديو 1 واحدة من أكبر المحطات الإذاعية في هايتي - وهي واحدة من عدد قليل من المحطات الإذاعية التي تبث على الصعيد الوطني وإلى الشتات الهايتي. وكانت أيضًا واحدة من المحطات القليلة التي لم تتضرر إلى حد كبير من الزلزال: فقد نجا اتصالها بالإنترنت بشكل ملحوظ. كان من أوائل الموظفين الذين عادوا إلى المحطة بعد ساعات من وقوع الزلزال، دي جي كاريل بيدري، وهو مذيع معروف ومتحمس لوسائل التواصل الاجتماعي وله حضور قوي على فيسبوك وتويتر يتابعه الآلاف. إن ظهور كاريل على وسائل التواصل الاجتماعي والبرامج الإذاعية أخبر مستمعيه أنه على قيد الحياة وأن المحطة تعمل. ونتيجة لذلك، فقد تمت محاصرة محطة راديو 1 من قبل المستمعين الذين أرادوا مشاركة قصصهم، أو إخبار الناس أنهم على قيد الحياة، أو طلب المعلومات.

بدأ كاريل أيضًا في تلقي مئات الرسائل من جميع أنحاء هايتي وخارجها على فيسبوك وتويتر، تطلب مساعدته في تحديد مكان الأصدقاء والأسرة. للرد، أنشأ كاريل نظام معلومات متعدد المنصات يمكنه دمج جميع الطلبات الواردة، ومحاولة الرد عليها بشكل منهجي ومشاركة المعلومات التي تم جمعها مع جمهور البث الخاص به وجمهور وسائل التواصل الاجتماعي. شمل النظام أربعة أصدقاء لديهم أجهزة كمبيوتر محمولة قاموا بتسجيل الدخول إلى حساب كاريل على فيسبوك (ينقلون أكثر من 100 رسالة يوميًا) ومواجه تويتر، وقاموا بتجميع الطلبات والرد على الرسائل. هذا بالإضافة إلى قيام فريق من المنتجين بإجراء مقابلات مع جميع الوافدين إلى المحطة (بمعدل 50 شخصًا كل ساعة). وفي كل يوم، كانت القائمة المجمعّة للأشخاص الذين يتم البحث عنهم تُسلّم إلى ساعي المكتب الذي كان يخرج على دراجته النارية للبحث عنهم. وفي الوقت نفسه، قامت الفرق بتحميل هذه المعلومات على فيسبوك، ونقلها على تويتر ونبها على الهواء. وقد استمر النظام برمته لعدة أسابيع دون أي دعم من جهود المساعدات الدولية. (بيان موجز لسياسة هيئة الإذاعة البريطانية - هل مازلت في الظلام؟ كيف يستخدم الأشخاص في حالات الطوارئ التواصل من أجل البقاء - وكيف يمكن للوكالات الإنسانية المساعدة، 2012)

الاتصالات في الطوارئ في هايتي - راديو 1

الجدول 1. مثال على خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

ومن الأمثلة على ذلك: خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (يُتبع)

مركز اتصال تسونامي سريلانكا – TAFREN

في سريلانكا، أنشأت هيئة حكومية تم إنشاؤها لتنسيق الاستجابة لكارثة تسونامي عام 2004 - وهي فرقة العمل لإعادة بناء الأمة (TAFREN) - مركزاً للاتصالات في الأسابيع التي تلت الكارثة. تم إسهام هذه العملية إلى شركة بيتس، وهي شركة إعلانات محلية تتمتع بخبرة في مراكز الاتصال. على مدار أسبوع، قام بيتس بتدريب فريق مكون من خمسة أشخاص للإجابة على الأسئلة الأكثر شيوعاً التي يطرحها الناجون ويتم الإعلان عنها من خلال الصحف المحلية ومحطات الراديو. تلقى المركز مئات المكالمات، وأظهر تحليله أن معظمها يتعلق بالسكن وسبل العيش ويتعلق بطلبات المساعدة الأساسية. على الرغم من عدم إجراء تقييم مستقل، أفاد بيتس أنهم تمكنوا من تقديم إجابات مرضية لأكثر من ثلاثة أرباع المتصلين دون الحاجة إلى مزيد من الإحالة. وقد تم تمويل المشروع من قبل البنك الدولي. [\(بيان موجز لسياسية هيئة الإذاعة البريطانية – في الظلام، الحاجة غير الملباة للمعلومات في الاستجابات الإنسانية، 2008\)](#)

كوكس بازار، مراكز المعلومات ومراكز خدمة المعلومات في بنغلاديش – مجموعة عمل التواصل مع المجتمعات

في الفترة ما بين 2017-2019، استقبلت بنغلاديش ما يقرب من مليون نازح قسري من مواطني ميانمار (FDMN)، الذين كانوا بحاجة إلى خدمات إنسانية فورية وواسعة النطاق لتلبية احتياجاتهم الأساسية. حددت تقييمات احتياجات أصحاب المصلحة المتعددين أن غالبية الوافدين الجدد إما ليس لديهم سوى القليل من المعرفة حول كيفية ومكان الوصول إلى الخدمات أو لم يكونوا على علم بالخدمات المتاحة أو المقدمة لهم. كما كانوا بحاجة إلى معلومات ومعرفة سريعة وكاملة بشأن الممارسات الأساسية المنقذة للحياة/ذات الأولوية. وكجزء من الاستجابة، قام أعضاء مجموعة عمل التواصل مع المجتمعات بإدارة حوالي 90 "مركز معلومات (مركز معلومات)/مركز خدمة معلومات (ISC)" ويقومون بتشغيل مراكز معلومات متعددة القطاعات، والتي تهدف إلى توفير المعلومات للأشخاص المتضررين وكذلك توفير طرق لأفراد المجتمع طرح الأسئلة أو تقديم الملاحظات أو تقديم الشكاوى حول الخدمات التي يتلقونها. [\(مجموعة عمل التواصل مع المجتمعات كوكس بازار - إجراءات التشغيل القياسية لمركز المعلومات ومركز خدمة المعلومات، 2019\)](#)

خدمة المعلومات الإنسانية Boda Boda Talk Talk (بودا بودا توك توك) جنوب السودان – إنترنت

في فبراير 2014، بعد أسابيع فقط من بدء الصراع في جنوب السودان، أطلقت إنترنتيز برنامج (BBTT) Boda Boda Talk Talk. إن BBTT عبارة عن برنامج صوتي يقوده المجتمع مرتين أسبوعياً ويتم إنتاجه وفقاً لمعايير البث الإذاعي. ومع ذلك، فبدلاً من بثه على موجات الأثير لجمهور واسع، يتم تسجيل البرنامج الذي تبلغ مدته 25 دقيقة على أدوات مثل وحدات USB أو بطاقات SD وتشغيله على مكبرات الصوت التي تدور حول موقع IDP على الجزء الخلفي من الدراجات الرباعية. وهذا يبقي البرامج محلية للغاية بالنسبة لبيئتها من حيث السياق، والمحتوى والوصول الجغرافي. تزور الدراجات الرباعية محطات الاستماع العامة حيث يمكن للأشخاص سماع البرامج أثناء قيامهم بأعمالهم اليومية. يتم الاستماع إلى البرامج أيضاً من خلال مجموعات الاستماع المجتمعية المخصصة ويتم تشغيلها في العيادات الصحية ومواقع الاستماع الثابتة الأخرى التي يديرها المجتمع نفسه أو منظمات المساعدة الشريكة.

يتم إعداد BBTT-HIS من قبل مراسلين مجتمعيين تم تعيينهم، وتدريبهم وتوجيههم من مجتمعات النازحين أنفسهم، من قبل مدربين ماهرين في الصحافة الإنسانية. وهذا يضمن توصيل لغة المعلومات الإنسانية الحيوية بشكل فعال، وأن المحتوى دقيق وملئم. كما أن موظفي المعلومات المعيّنين من مجتمع النازحين لا يقومون فقط بمراقبة جودة المخرجات كما تم قياسها من قبل جمهور السكان النازحين، ولكنهم أيضاً يبقون أعينهم وأذانهم على الأرض لضمان تأثير مجموعة واسعة من أصوات المجتمع على محتوى البرنامج الجديد القادم. يعمل مراسلو مجتمع BBTT-HIS مثل الصحفيين المواطنين؛ وهم يقومون بإنشاء محتوى جذاب من خلال جمع الأصوات، والأسئلة والمخاوف من المجتمع حول استجابة المساعدات الإنسانية - وتحويلها إلى ميزات وقصص. [\(مجموعة التعلم الإنساني لجنوب السودان من إنترنتيز - وحدة 2017، Boda Boda Talk Talk\)](#)

1.2 القيادة والمناصرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

تعلم

يتمثل أحد الحواجز الرئيسية أمام تقديم خدمات معلومات سريعة الاستجابة، وشاملة وفي الوقت المناسب في حالات الطوارئ في أنها لا تعتبر في كثير من الأحيان أولوية قصوى بين الخدمات الإنسانية الأخرى من قبل صناع القرار، ما يجعلها لا يتم اتخاذ إجراءات الاستعداد الكافية ولا يتم تخصيص الموارد عند حدوث حالة طوارئ.

مقتبس من شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC) - دليل القادة والمستجيبين، القسم الخامس¹¹

يلعب قادة المنظمات دورًا حاسمًا في ضمان أن تكون مشاركة المجتمع في الوقت المناسب ومستدامة. فهم وحدهم من يمكنهم التأكد من أن الفرق لديها القدرة البشرية، والوقت، والتمويل والمساحة اللازمة لتعيمها بشكل صحيح. يقتضي وجود قيادة قوية لضمان تطور التواصل والمشاركة المجتمعية من مجرد "إضافة" إلى جزء غير قابل للتفاوض في طريقة عملنا.

تحدد إطار العمل. تحديد السياسات، والتوجيهات، والخطط والقيم الموجودة في مؤسستك والتي تعتبر عوامل تمكين للتواصل والمشاركة المجتمعية واستخدامها كأطر لاقتراح نهج وأنشطة جديدة. الضغط من أجل الشمول حيثما تكون مفقودة من السياسات، والتوجيهات والبروتوكولات - وخاصة فيما يتعلق بالتأهب لحالات الطوارئ.

- خلق الوعي. ابدأ محادثة مع الزملاء والمتعاونين حول ما يمكن القيام به لدعم - الإعداد، والميزانية، والتنسيق - للمشاركة المجتمعية في تلبية الحاجة إلى المعلومات في الأزمات. اطلب إدراج مشاركة المجتمع كبنء دائم في جدول أعمال الاجتماعات، والتخطيط الاستراتيجي والتشغيلي والمراجعات. اجعل مديرك وزملائك يشاركونك وينقلون الرسائل المشتركة.
- تبادل المعلومات وقصص النجاح مع الزملاء والمتعاونين. ما الفوائد التي تعود على المنظمة والاستجابة الإنسانية الجماعية؟ كيف يساعد ذلك في تنفيذ الالتزامات التنظيمية أو العالمية مثل المعيار الإنساني الأساسي، والالتزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تجاه المساءلة أمام السكان المتضررين، وأطر الحماية؟ ما الذي قد دفعك إلى الاهتمام أكثر بالتواصل والمشاركة المجتمعية؟ يمكنك القيام بذلك في الاجتماعات، أو في النشرات الإخبارية، أو عن طريق استضافة حدث أو تدريب.

• IRC. (2020). مراجعة الأدلة لمشروع Signpost، التمكين من خلال المعلومات سريعة الاستجابة.

• شركة BBC Media Action (بي بي سي ميديا أكشن). (2012). هل ما تزال غير مدرك؟ كيف يستخدم الأشخاص في حالات الطوارئ التواصل من أجل البقاء - وكيف يمكن للوكالات الإنسانية المساعدة.

- شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC) (2017). ورقة السياسة. دور المنصات، والخدمات، والأدوات الجماعية لدعم التواصل والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني.
- شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC) (2019). التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. الصفحة 7-8.
- شركة BBC Media Action (بي بي سي ميديا أكشن). (2015). البث الإنساني في حالات الطوارئ: تجميع لنتائج التقييم.
- مبادرة هارفارد الإنسانية. (2017). رمز الإشارة: نهج حقوق الإنسان في التعامل مع المعلومات أثناء الأزمات والالتزامات الأخلاقية لأنشطة المعلومات الإنسانية

1.3 المفاهيم التأسيسية للشمول



تعلم

الوحدة 1.3 مقتبسة من مجموعة أدوات الاستجابة لاحتياجات
العملاء الشاملة بلجنة الإنقاذ الدولية (IRC).¹²

تعمل خدمات المعلومات الشاملة وسريعة الاستجابة على تحديد وإزالة الحواجز النظامية (والمخاطر المرتبطة بتلك الحواجز) عند تقديم المساعدة. وهذا يعني تعزيز الحقوق المتساوية ومشاركة العملاء الذين تستهدفهم في المجتمع.

المفاهيم الرئيسية الواجب فهمها:

- **الشمول** يعني تمكين الأشخاص من خلفيات متنوعة ومجتمعات مهمشة تقليدياً من المشاركة الكاملة في العمليات الجماعية، بما في ذلك صنع القرار وتقاسم السلطة مع إشراك أنفسهم بالكامل في هذه العمليات على أساس المساواة مع الآخرين.
- **نهج "قائم على الحقوق"** يعني أنه بالإضافة إلى تلبية الاحتياجات الفورية للسكان المتضررين، فإنك تأخذ في الاعتبار دور خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في معالجة الأسباب الجذرية للاستبعاد، بدلاً من الاحتياجات الناتجة من سلب الحقوق. ويختلف هذا عن النهج "القائم على الأعمال الخيرية"، والذي يهدف إلى "مساعدة" الأشخاص الذين يُنظر إليهم على أنهم معالون أو عاجزون. وبدلاً من ذلك، تقول العقلية القائمة على الحقوق إن "المجتمع يمثل المشكلة"، وتركز على إزالة الحواجز التي تعوق الشمول، بدلاً من "مساعدة" الأشخاص المستبعدين.

- **أشكال التمييز** تمثل الطريقة التي تؤثر بها أشكال التمييز المتعددة على مجموعات من الناس أو الأفراد. على سبيل المثال، يرتبط التمييز ضد النساء بناءً على الجنس والنوع بشكل لا يمكن فصله بالقمع والتمييز بناءً على أنظمة التمييز الأخرى مثل تلك المبنية على العرق، والأصل العرقي، والدين أو المعتقد، والصحة، والحالة، والعمر، والطبقة، والطائفة، والتوجُّه الجنسي وهوية الجنس.
- **الحواجز** تمثل العوامل التي تمنع الشخص من الحصول على حق الوصول والمشاركة الكاملة والمتساوية في المجتمع. يجب تحديد الحواجز منذ البداية لضمان إمكانية الوصول. هناك ثلاثة أنواع من الحواجز التي ينبغي عليك أخذها في الاعتبار: الحواجز البيئية (المادية والإعلامية)، والمواقف، والمؤسسات (بما في ذلك المالية). انظر [الجدول 2](#) للحصول على مزيد من المعلومات عن الحواجز.
- **عوامل التمكين** تمثل العوامل التي يمكن وضعها لدعم المشاركة في المجتمع. قد تشمل أمثلة عوامل التمكين تقديم المعلومات من خلال/باستخدام قنوات، وتنسيقات، ولغات ومواقع يمكن الوصول إليها؛ وزيادة وعي الموظفين بالقدرة المتأصلة للأشخاص ذوي الإعاقة؛ وضمان توفر مجموعة متنوعة من الخيارات للوصول إلى خدمة المعلومات؛ وضمان متابعة مناسبة وسهلة الوصول للأسئلة الواردة من العملاء.
- **التصميم الشامل** يعني تصميم الخدمات، والتواصل، والمعلومات بحيث تكون قابلة للاستخدام بواسطة الجميع بأقصى درجة ممكنة دون الحاجة إلى التكيف أو إلى تصميم

مخصص. تعتبر إمكانية الوصول شرطاً أساسياً للشمول. تسمح البيئة المصممة بصورة شاملة بمشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن، والفئات المهمشة الأخرى. يمكن أن يبدو إعطاء الأولوية للتصميم الشامل بمثابة عائق كبير ولكنه سيفيد في النهاية جميع العملاء وهو النهج الأرخص - فإمكانية الوصول التحديتي تكون دائماً أكثر تكلفة.

- **الترتيبات التيسيرية المعقولة** تمثل الحلول التي تسهل إمكانية الوصول عندما قد لا يزال الشخص يواجه صعوبات أو حواجز محددة، على الرغم من التصميم الشامل، أو إمكانية الوصول للخدمات. ينبغي أن تكون الترتيبات التيسيرية المعقولة فعالة (الحل ملموس ودائم)، ومستقلة (لا يحتاج العميل إلى مساعدة شخص ثالث)، وأمنة (لا تعرض العميل للخطر)، وتسهل المساواة (الخدمة التي تقدمها أو النشاط الذي تقوم به يمكن استخدامه بسهولة ودون عائق). انظر [الجدول 3](#) لمزيد من المعلومات حول الترتيبات التيسيرية المعقولة.

- **الأداة رقم 2.** التدريب على المفاهيم الأساسية للشمول

الجدول 2. أنواع الحواجز

المرجع: [المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات](#)، شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني

النوع	الوصف
الجبسية	الحواجز المادية في البيئة الطبيعية أو المبنية التي تمنع الوصول وتؤثر على فرص المشاركة. وهذا يشمل أيضًا نقص الخدمات أو مشكلات في تقديم الخدمة.
المعلوماتية	أنظمة الاتصالات التي لا يمكن الوصول إليها. على سبيل المثال، لا تسمح للأشخاص ذوي الإعاقة بالوصول إلى المعلومات أو المعرفة، وبالتالي تقيّد فرصهم في المشاركة.
الموقفية	المواقف السلبية التي قد تكون متجذرة في المعتقدات الثقافية أو الدينية، والكرامية، والتوزيع غير العادل للسلطة، والتمييز، والتحيز، والجهل، والوصم، والتحيز، من بين أسباب أخرى. إن الحواجز المتعلقة بالمواقف تعتبر السبب الجذري للتمييز والإقصاء.
المؤسسية	القوانين، أو السياسات، أو الاستراتيجيات أو الممارسات المؤسسية التي تميز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة أو تمنعهم من المشاركة في المجتمع.

الجدول 3. المبادئ السبعة للتصميم الشامل

المرجع: [سياسة CBM بشأن إمكانية الوصول](#)

النوع	الوصف
الاستخدام العادل	يُعتبر التصميم مغيّداً وقابلاً للتسويق (اجعل التصميم جذاباً لجميع المستخدمين) لمجموعة واسعة من العملاء.
المرونة في الاستخدام	يستوعب التصميم مجموعة واسعة من التفضيلات والقدرات الفردية.
الاستخدام البسيط والبديهي	من السهل فهم استخدام التصميم، بغض النظر عن خبرة العميل، أو معرفته، أو مهاراته اللغوية، أو مستوى تركيزه الحالي.
معلومات محسوسة	يقوم التصميم بتوصيل المعلومات الضرورية بشكل فعال إلى العميل، بغض النظر عن الظروف المحيطة أو القدرات الحسية للعميل.
التسامح مع الخطأ	يقلل التصميم من المخاطر والعواقب السلبية للإجراءات العرضية أو غير المقصودة ويقدم تحذيرات من المخاطر والأخطاء.
انخفاض المجهود البدني	يمكن استخدام التصميم بكفاءة وراحة وبأقل قدر من التعب.
الحجم والمساحة للنهج والاستخدام	يتم توفير الحجم والمساحة المناسبين للنهج، والوصول، والتلاعب، والاستخدام بغض النظر عن حجم جسم المستخدم، أو وضعيته، أو قدرته على الحركة.

إمكانية الوصول/التصميم الشامل

+

الترتيبات التيسيرية المعقولة

=

إمكانية الوصول المتساوية

اتخاذ إجراء

1.3.1 ابدأ بتحديد الحواجز والتصميم لتلبية معايير إمكانية الوصول من البداية.

في كل ما تفعله - بما في ذلك إجراء التقييمات، وتصميم برنامجك وتنفيذه - توقف وقم بتقييم العوامل التي قد تمنع الشخص من الوصول والمشاركة الكاملة والمتساوية في هذا النشاط (انظر الجدول 2). من الناحية المثالية، ينبغي تحديد الحواجز المحتملة أثناء تصميم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة لضمان التصميم الشامل لقنوات الاتصال وأشكاله (انظر الجدول 3).

كيفية تقييم الحواجز وتصميم برنامج يسهل الوصول إليه:

- راجع البيانات الموجودة - أو اجمع البيانات - التي تتحدث عن الحواجز التي قد تواجهها المجموعات المختلفة وتفضيلاتها في الوصول إلى هذا النشاط. عند [جمع البيانات](#)، استخدم [مجموعة الأسئلة المختصرة لفريق واشنطن](#) من الأسئلة لتقسيم البيانات حسب الإعاقة، بالإضافة إلى العمر والجنس. قم بتضمين أسئلة محددة حول الحواجز والتفضيلات الخاصة بالتواصل. اطلب الدعم من المنظمات التمثيلية لضمان إدراج هذه المجموعات في أي مشاورات. درّب الموظفين على كيفية توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة لضمان إمكانية مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة والمجموعات الأخرى في جمع البيانات.

المورد - انظر [إرشادات الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة بلجنة الإنقاذ الدولية](#) للحصول على إرشادات حول جمع وتحليل البيانات المفصلة حسب الإعاقة (صفحة 11). (29)، نصائح وأمثلة على الترتيبات التيسيرية المعقولة (ص. 25 و 47)، ونصائح لإجراء مناقشات جماعية مركزة يسهل الوصول إليها أو مقابلات مع المخبّرين الرئيسيين (ص. 48).

- عند تصميم أي نشاط، قم بإشراك الأطفال، والنساء، والأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن، وغيرهم من المجموعات ذات الصلة بالسياق في تصميم خدمات معلومات سريعة الاستجابة، إما بشكل مباشر أو من خلال المشاركة أو المنظمات التمثيلية.

الموارد - انظر [مجموعة أدوات اليونيسف الإنسانية الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة للحصول على نصائح حول المشاركة مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني](#).

- عند [تصميم](#) خدمات المعلومات، حدد بند ميزانية مرناً لإمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية المعقولة حيث من المرجح أن تعتمد التكاليف على السياق (تقدر بنسبة 0.5-7% من الميزانية الإجمالية). فكر في صياغة [شراكات](#) مع المنظمات التمثيلية لدعم جهود التوعية واستخدام [تنسيقات وقنوات اتصال متعددة يسهل الوصول إليها](#). قم بإجراء [تدقيق للسلامة وإمكانية الوصول](#) لتقييم مستوى إمكانية الوصول والسلامة لتلك النُهج، ولتحديد الحواجز الحالية لقنوات الاتصال المختلفة من خلال قائمة مرجعية (والتي يمكنها أيضاً تحديد الميزانية المطلوب). قم بتضمين اعتبارات مخاطر الحماية والحواجز التي تؤدي إلى نقص التمثيل والعزلة والتهميش في [تقييمات المخاطر](#). حدد بوضوح التدابير الاستباقية التي سيتم اتخاذها للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء، والأطفال، وكبار السن لتحسين إمكانية الوصول إلى قنوات الاتصال ومعالجة الحواجز والمخاطر التي تم تحديدها في التقييمات.
- عند [تنفيذ](#) خدمات معلومات سريعة الاستجابة، تأكد من أن جميع الموظفين [مدربون](#) على الشمول وإمكانية الوصول - ينبغي أن يفهم القائمون على الاتصالات مع الخطوط الأمامية الحقوق ينبغي للنموذج القائم على الشمول وإنتاج المعلومات أن يفهم تطوير المحتوى الذي يمكن الوصول إليه.

● الأداة رقم 2. التدريب على المفاهيم الأساسية للشمول

- عند [مراقبة وتقييم](#) البرنامج، اجمع البيانات التي يمكن تصنيفها حسب الإعاقة، والعمر، والجنس. ارصد، على سبيل المثال، ما إذا كان الأشخاص ذوو الإعاقة يستفيدون من نهج المعلومات والاتصالات. قم بإيلاء اهتمام خاص لتجارب الأشخاص الذين يواجهون حواجز وصول متعددة، أو متقاطعة أو شديدة بسبب إعاقاتهم، أو جنسهم، أو عمرهم، أو وضعهم الاجتماعي.

لمن يمكن أن نولي اهتمامًا خاصًا لإدراجهم؟

* اعتمادًا على السياق، سيتم تهميش المجموعات الأخرى، وبالتالي لا ينبغي أن تكون مقيّدًا بهذه القائمة.

- **الأشخاص ذوو الإعاقة:** لأغراض هذه الإرشادات، يشمل الأشخاص ذوو الإعاقة أولئك الذين يعانون من إعاقات جسدية أو عقلية أو ذهنية أو حسية طويلة الأمد والتي قد تعوق مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين أثناء تفاعلهم مع مختلف المعوقات¹³ غالبًا ما يشكل الوصول إلى المعلومات عائقًا أمام الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لديهم احتياجات تواصل محددة. وغالبًا ما يتم استبعادهم من مجالات صنع القرار ولا يتمتعون بالمساواة في الوصول إلى المعلومات وتوافر الخدمات. ويمكن أن يكونوا معزولين اجتماعيًا إذا لم يتمكنوا من الوصول إلى المجتمع بانتظام من خلال العمل أو التعليم على سبيل المثال.¹⁴
- **النساء والفتيات:** تتواجد نساء وفتيات متنوعات في كل سياق إنساني. وتواجه النساء والفتيات المتنوعات أشكالًا متعددة من القمع، ما يقلل من قوتهم، واختيارهن، وحمايتهن ويزيد من الحواجز التي تحول دون حصولهن على الخدمات¹⁵.
- **الأشخاص الأكبر سنًا:** نحن نستخدم مصطلح الأشخاص الأكبر سنًا لوصف شخص ما في وقت لاحق من حياته. من الشائع في جميع المجتمعات والثقافات أن نقسم حياتنا إلى مراحل مختلفة، حيث يمثل التقدم في السن المرحلة الأخيرة ويكون الشخص الأكبر سنًا في تلك المرحلة.¹⁶ قد يواجه الأشخاص الأكبر سنًا حواجز في الوصول إلى المعلومات أو الخدمات وفهمها بسبب القيود المادية أو العمليات المعقدة.
- **الأشخاص ذوو التوجهات الجنسية، والهويات الجنسية، والتعبيرات الجنسية والخصائص الجنسية المتنوعة (SOGIESC):** نحن نستخدم مصطلح SOGIESC لوصف السحاقية، واللوطي، ومزدوج التوجّه الجنسي، والمتحول جنسيًا، و/أو المتلي، و/أو المتشكك في التوجه الجنسي، والخنثوي، واللاجنسي، وذوي الروحين، والطرق الإيجابية التي لا تعد ولا تحصى والتي يختار الأشخاص من خلالها تحديد هويتهم. قد يعاني الأشخاص الذين ينتمون إلى مجموعة SOGIESC مختلفة من التهميش داخل الأسر، والمجتمعات، والمؤسسات، والخدمات العامة، والقوانين وغيرها من وسائل الحياة التي تؤدي إلى نقص الفرص لبناء القدرة على الصمود وإعادة بناء حياتهم، والحصول على الخدمات، وقد يستبعدون أنفسهم بسبب التوقعات بالعنف والتمييز.¹⁷
- **الأطفال:** قد لا يتمكن الأطفال الأصغر سنًا من الوصول إلى المعلومات المتاحة للجمهور أو قد يجدون صعوبة في فهمها. وقد يواجه الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم تحديات خاصة في الوصول إلى المعلومات ذات الصلة وفي الوقت المناسب.¹⁸ عادةً ما يكون الأطفال غير قادرين على التعبير عن مخاوفهم/قلقهم.¹⁹
- **الفئات المهمشة الأخرى ذات الصلة بالسياق:** قد يشمل ذلك الأشخاص الذين يتمتعون بأوضاع قانونية معينة (مثل المقيمين، وطالبي اللجوء المسجلين، وغير المسجلين/غير القانونيين)، والمجموعات العرقية، والمجموعات الدينية، وما إلى ذلك.

1.3.2 إذا ظلت الحواجز التي تحول دون الوصول - على الرغم من التصميم الشامل - قائمة، فقم بتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة.

يمكن أن يستغرق تنفيذ إمكانية الوصول بعض الوقت، وقد لا يزال هناك أشخاص يواجهون صعوبات في الوصول إلى خدمات المعلومات سريعة الاستجابة، بغض النظر عن مستوى إمكانية الوصول. وفي كلتا الحالتين، ينبغي تنفيذ الترتيبات التيسيرية المعقولة على الفور في حين يمكن إنشاء حل أكثر استدامة لإمكانية الوصول. وعادة ما يتم تنفيذها على أساس فردي، من خلال حوار تفاعلي مع العميل، بهدف تسهيل الوصول الدقيق إلى خدمة أو موقف معين.

مثال – كان أحد العملاء في المجتمع يواجه تحديات التنقل ولم يتمكن فعليًا من الوصول إلى مكتب معلومات ثابت. لذلك، سأل الفريق هذا العميل عن رغبته في الحصول على الدعم. ونظرًا لأن العميل كان لديه هاتف، فقد اقترحوا عليه الاتصال لطرح أسئلته، وتقديم قناة بديلة وسرية للحصول على الدعم.

كيفية توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة:

- تحديد ما يطلبه العميل للمشاركة. على سبيل المثال، اسأل: "هل تعرف كيفية مشاركة أسئلتك معنا والوصول إلى المعلومات التي تحتاجها؟ هل تحتاج إلى أي تكيّف أو دعم للوصول إلى خدمة المعلومات الخاصة بنا والتواصل معنا؟"
- تحديد الحلول لتسهيل المشاركة، في ضوء الموارد المتاحة. تحقق مع العميل إذا كان الحل المقترح يفي بالغرض منه.
- وإذا لم يتم العثور على حل أو حل مناسب، فقم بتبديل الحرمان من الترتيبات التيسيرية المعقولة بشكل موضوعي. هذا يعني أنك قد أخذت في الاعتبار كل الموارد المتاحة لتلبية الطلب المقدم من العميل. إذا كان الحل المعروض أو الخيارات الأخرى المتاحة لا تلبّي متطلبات العميل، فإن الفشل في تلبية متطلباته لا يعد تمييزًا. أبلغ العميل في الوقت المناسب بعدم قدرتك على الاستيعاب بسبب القيود التشغيلية.

الموارد – راجع الصفحة 11 من دليل الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة بلجنة الإنقاذ الدولية لمزيد من المعلومات حول توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة.

1.4 المفاهيم التأسيسية للمشاركة

تعلم

الوحدة 1.4 "التعلم" مقتبسة من دليل شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة.²¹

تعني المشاركة أنك تشترك الأشخاص المتضررين من الأزمات في تقييم، أو تصميم، أو تنفيذ، أو مراقبة، أو تميم مشروع خدمة المعلومات المستجيب الخاص بك. تشكل المشاركة جوهر نموذج برنامج خدمات المعلومات سريع الاستجابة، وهي مدمجة بشكل فريد، حيث يتم إعلام المعلومات المنتجة باستمرار بملاحظات العملاء. ومع ذلك، فإن السكان المحليين يعتبروا أول من يتفاعل في الأزمات - خاصة إذا لم تكن من المجتمعات التي تستهدفها - ويجب عليك الحصول على مدخلاتهم حول كيفية تقديم خدمات معلومات سريعة الاستجابة بشكل مناسب على أساس مستمر.

ويجب أن تتجاوز المشاركة المجتمعية المشاركة السلبية، حيث يتم ببساطة إبقاء السكان المتضررين على اطلاع. يجب أن يكون الأشخاص قادرين على المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم. إنهم بحاجة إلى فرص لتحديد الخدمات وتشكيلها، بما في ذلك أثناء الاستعداد، وأداء الأدوار القيادية (على سبيل المثال، الخدمة في مجتمعات الإدارة). ستختلف درجة المشاركة تبعاً للظروف، وسيكون هناك دائماً نقاش حول ما يشكل مشاركة "حقيقية" أو "هادفة".

نصائح لتسهيل المشاركة في حالات الطوارئ:

- متى؟ قد تكون مستويات المشاركة المختلفة مناسبة في أوقات مختلفة. على سبيل المثال، في المراحل الأولى من الاستجابة، قد لا يكون التشاور ممكناً إلا مع عدد محدود من الأشخاص، ولكن بمرور الوقت سيكون هناك المزيد من الفرص لمشاركة أعمق (انظر الجدول 4). إن المشاركة المبكرة توفر وقتاً أطول بكثير من محاولة إصلاح القرارات غير المناسبة. ضع في اعتبارك أن التأثير الجسدي والنفسي لكارثة أو صراع على المجتمعات، والانهيار الاجتماعي والخبرة السابقة في المساعدات يؤثر على كيفية تلبية جهود المشاركة. ينبغي أن تشارك المجتمعات بنشاط في رصد وتقييم الاستجابات، وينبغي أن تركز جميع مراحل الدورة على تمكين المجتمعات من تحمل المسؤولية الكاملة عن الموارد والاستجابات، وإعطاء صوت لأولئك الذين عادة ما يكونون مسلوبين الإرادة أو محرومين من حقوقهم (النساء والأطفال الشباب، المعوقين، كبار السن).
- من؟ تأكد من أن تمثيل المجتمع شامل، وإشراك الأشخاص في جميع مراحل العمل. قد تحتاج إلى العمل مع الهياكل القائمة، والدعوة إلى إعادة هيكلتها إذا لم تكن ممثلة أو تطوير هياكل جديدة أو تكميلية بحيث يتم تمثيل الأشخاص، بما في ذلك الأكثر تهيمشاً وضعفاً، بشكل عادل. ونتيجة للسباق أو الاختلافات الموجودة مسبقاً في السلطة (على

سبيل المثال، على أساس الجنس، أو العرق، أو الطبقة، أو الطائفة، أو غيرها من الخصائص)، فإن المشاركة لن تحدث عادةً بشكل عفوي. عزز عملية التعلم المتبادل والحوار لتحفيز المزيد من المشاركة. قم بإيلاء اهتمام خاص للمجموعات أو الأفراد المستبعدين تقليدياً من السلطة وعمليات صنع القرار. تذكر أن للأطفال أيضاً الحق في المشاركة. هناك منظمات متخصصة (مثل صندوق إنقاذ الطفولة) يمكنك الشراكة معها بحيث يتم تنفيذ أي عمل مع الأطفال بشكل مناسب ومع تطبيق تدابير الحماية الصحيحة.

- كيف؟ تحديد ما إذا كانت المشاركة المباشرة أو المشاركة عن طريق التمثيل (أي، من خلال ممثلي المجتمع، أو اللجان، أو المنظمات المجتمعية) مناسبة، مع الأخذ في الاعتبار ديناميكيات السلطة والتحييزات. تقييم المخاطر التي يتعرض لها كل من المجتمع والموظفين في إشراك المجتمعات والتأكد من عدم حدوث أي ضرر. مراعاة عوامل السلامة، والأمن، والعوامل الثقافية والمجتمعية. الحصول على موافقة مستنيرة، حيث يتم منح الإذن مع المعرفة الكاملة بالعواقب، والمخاطر والفوائد المحتملة.

الجدول 4. المرجع: أنظمة الاستقصاء البديلة من أجل الزراعة المستدامة، في نشرة معهد دراسات التنمية، المجلد 25، (معهد برايتون لدراسات التنمية، 1994)، الصفحات: 37-48. مقتبس من بريتي، جيه.

"سلم المشاركة"	
المشاركة السلبية	يتم إبلاغ السكان المتضررين بما سيحدث أو بما قد حدث. ورغم أن هذا حق أساسي للأشخاص المعنيين، إلا أنه ليس من الحقوق التي يتم احترامها دائمًا.
المشاركة من خلال توفير المعلومات	يقدم السكان المتضررون معلومات ردًا على الأسئلة، ولكن ليس لها أي تأثير على العملية، حيث لا تتم مشاركة نتائج الاستبيان ولا يتم التحقق من دقتها.
المشاركة عن طريق التشاور	يُطلب من السكان المتضررين إبداء وجهة نظرهم بشأن موضوع معيّن، لكن ليس لديهم صلاحيات اتخاذ القرار، ولا يوجد ضمان بأن آرائهم ستؤخذ بعين الاعتبار.
المشاركة من خلال الحوافز المادية	يقوم السكان المتضررون بتزويد بعض المواد و/أو العمالة اللازمة لإجراء العملية، مقابل الدفع نقدًا أو عينًا من منظمة الإغاثة.
المشاركة من خلال توريد المواد، أو النقد أو العمالة	يوفر السكان المتضررون بعض المواد و/أو العمالة اللازمة للتدخل. ويشمل ذلك آليات استرداد التكاليف.
المشاركة التفاعلية	يشارك السكان المتضررون في تحليل الاحتياجات وفي تصميم البرامج، ويتمتعون بصلاحيات اتخاذ القرار.
المبادرات المحلية	يأخذ السكان المتضررون زمام المبادرة، ويعملون بشكل مستقل عن المنظمات أو المؤسسات الخارجية. على الرغم من أن المشروع قد يدعو هيئات خارجية لدعم مبادراته، إلا أنه يتم تصميمه وإدارته من قبل المجتمع؛ وهي منظمة الإغاثة التي تشارك في مشاريع الناس.

اتخاذ إجراء

الوحدة 1.4 "اتخاذ إجراء" مقتبس من [دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة - الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر](#).²¹

1.4.1 عندما تكون القدرات، والوقت، والموارد محدودة، تأكد من توفر الحد الأدنى من معايير المشاركة.

في المراحل الأولى من الاستجابة (أي، الأشهر القليلة الأولى)، لحالات الطوارئ الأصغر ذات النطاق الزمني الأقصر (أي، أقل من ستة أشهر)، أو عندما تكون هناك مشاركة مجتمعية محدودة وخبرة و قدرة في مجال المساءلة داخل مؤسستك، أو عندما تكون هناك أموال وموارد بشرية محدودة متاحة للاستجابة - تأكد من استيفاء الحد الأدنى من المعايير أدناه أثناء استخدامك لبقية مجموعة الأدوات هذه.

الحد الأدنى من الإجراءات اللازمة للمشاركة:

- **التقييمات:** فهم احتياجات المجتمع وقدراته وسياقه من خلال إجراء [مراجعة البيانات الثانوية](#) وإجراء [تقييمات الاحتياجات السريعة للمعلومات في أوقات الأزمات \(INA\)](#). بدون تقييم الاحتياجات، والقدرات، والسياق، هناك خطر من أنك ستقتل في تلبية احتياجات الأشخاص، أو تقيض القدرات المحلية، أو إلحاق ضرر أكبر من نفعه. وهذا يضر بالمصادقية ويؤدي إلى ضياع الوقت والموارد أثناء تصحيح الأخطاء. ناقش التقييم مسبقاً مع الأشخاص الرئيسيين في المجتمع، بما في ذلك القادة، ورؤساء المجموعات والجمعيات المجتمعية والسلطات المحلية. اطلب النصيحة بشأن كيفية إجراء التقييم وما إذا كانت المنظمات الأخرى قد قامت بالفعل بتنفيذ التقييمات. قدّم معلومات حول الغرض من التقييم، وماذا يحدث عند اكتماله، ومدونات قواعد سلوك الموظفين وسلوكهم، وكيف يمكن للأشخاص طرح الأسئلة أو إثارة المخاوف (للتأكد من إطلاع الموظفين على كيفية الإجابة على الأسئلة دون رفع التوقعات).
- **التصميم:** ناقش مع مجموعة من ممثلي المجتمع بما في ذلك القادة ورؤساء المجموعات والجمعيات وخطط استجابة السلطات المحلية وكيف ينبغي لمؤسستك العمل معهم من أجل [تصميم برنامج](#). كحد أدنى، قم بإجراء [استشارات غير مباشرة مع موظفي الخطوط الأمامية حول تصميم البرنامج](#)²² لتمكينهم من إتاحة مشاركة الأشخاص المتأثرين والتأكد من أن شخص واحد على الأقل في فريقك محلي في المجتمع. بقدر الإمكان، ينبغي أن تكون [الشراكات](#) اللازمة لتعزيز جهود المجموعات المحلية دائماً خيارك الأول لتعزيز قنوات الاتصال ودعمها، قبل تطوير قناة أو آلية تواصل خاصة بك. تأكد من أن الأنشطة ستلبي احتياجات وأولويات المجتمع واسأل عن أفضل الطرق لتقديمها. إذا أمكن، ناقش ما ينبغي أن يحدث في نهاية البرنامج وكيف يمكن للمجتمع و/أو أصحاب المصلحة الآخرين القيام بالأنشطة. [التنسيق](#) داخلياً وخارجياً لتجنب التسبب في الإحباط في المجتمعات.

- **التنفيذ:** أبلغ بوضوح من الذي تقدم خدمة المعلومات سريعة الاستجابة الدعم له، ولماذا، لإدارة التوقعات. يتضمن ذلك اللغات التي تقدم الدعم بها، والمناطق الجغرافية التي يمكنك تقديم معلومات عنها (خاصة فيما يتعلق بتعيين الخدمة). [دِرْ بالمُتواصلين مع الخطوط الأمامية للتعامل مع الأسئلة، والملاحظات، والملاحظات النقدية.](#) حدد أولويات إنتاج المحتوى المعلوماتي على أساس التقييمات و [تحليل اتجاهات الاستفسارات من الاتصالات الثنائية.](#)
- **الرصد والتقييم:** مناقشة الملاحظات التي تم تلقيها من خلال [الاتصال ثنائي الاتجاه](#) جمع الملاحظات بشكل متكرر واستباقي عن [رضا العملاء](#) عن خدمات المعلومات سريعة الاستجابة.

1.4.2 عندما يكون هناك المزيد من القدرات، والوقت، والموارد، اتخذ إجراءات متقدمة للمشاركة.

في وقت لاحق من الاستجابة (أي، من الشهر الثالث فصاعداً)، بالنسبة لحالات الطوارئ الأكبر أو الممتدة، ذات النطاق الزمني الأطول (أي، أكثر من ستة أشهر)، عندما يكون هناك مستوى جيد من المشاركة المجتمعية والخبرة والقدرة على المساءلة داخل مؤسستك، أو عندما تتمتع الاستجابة بمستوى جيد من التمويل والموارد البشرية - بالإضافة إلى الحد الأدنى من المعايير (1.4.1)، استهدف تلبية المعايير المتقدمة أدناه أثناء استخدامك لبقية مجموعة الأدوات هذه.

الإجراءات المتقدمة اللازمة للمشاركة:

- **التقييمات:** إجراء [تقييمات تفصيلية للاحتياجات من المعلومات \(INA\)](#) و [النظر في التقييمات المشتركة بين الوكالات](#). حضور اجتماعات التنسيق الخارجية لجمع المعلومات حول ما يفعله الآخرون، ومناقشة خطط التقييم والنتائج، لتحديد مجالات التعاون وتجنب الازدواجية. يشمل ذلك حضور مجموعات المشاركة المجتمعية وتنسيق المساءلة. شارك نتائج التقييم مع ممثلي المجتمع وتأكد من دقتها وناقش أي شيء لا يزال غير واضح.
- **التصميم:** استخدم نهج التخطيط التشاركي، مثل ورش العمل والاجتماعات المجتمعية، والتصميم الذي يركز على الإنسان، وتقييمات قدرة التعرّض للخطر أو الأنشطة مثل التصنيف، وأشجار القرار، والرسم الخرائطي، وما إلى ذلك. أشرك جميع المجموعات في المجتمع في التخطيط للاستجابة. قم بإجراء [مزيد من التشاور المتعمق أو التعاون مع الموظفين في الخطوط الأمامية](#)²³ لتصميم البرنامج. فكر في الاتفاق على من ينبغي أن تستهدفه خدمة المعلومات سريعة الاستجابة مع المجتمع في ضوء الموارد المتاحة لك. راجع الخطط مع المجتمع قبل البدء في تنفيذها.



الوحدة 2

التصميم

توفر هذه الوحدة الإرشادات والأدوات التي تحتاجها لتقييم الاحتياجات والسياق واستخدام تلك النتائج لتشكيل استراتيجية للوصول بفعالية إلى مجموعتك المستهدفة، مع التركيز بشكل خاص على عوامل الإدماج، والتنسيق، والتعزيز/البناء على المبادرات المحلية القائمة.

كيفية استخدام هذه الوحدة

2.1 التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى منذ البداية

حدد أصحاب المصلحة الرئيسيين للتعامل معهم، مع التركيز بشكل خاص على منصات التنسيق القائمة في السياق الخاص بك. شارك في وقت مبكر وطوال دورة البرنامج لتجنب الازدواجية وتحديد الفرص للجهود المشتركة والكفاءات، والتمويل، والمزيد.

2.2 تقييم مشهد الاتصال، والاحتياجات من المعلومات، والحواجز، والتفضيلات

قيّم النظام البيئي للاتصالات في سياقك، والحواجز، والاحتياجات، وأصحاب المصلحة الرئيسيين، والمخاطر للتأكد من أنك تعرف من في المجتمع الذي يمكنك الوصول إليه وكيفية الوصول إليهم بشكل فعال وتجنب إلحاق الضرر.

2.2.1 العمل مع فريقك لصياغة مجموعة من أسئلة التعلّم.

في المراحل المبكرة من حالة الطوارئ، قد تكون أكثر اهتمامًا بتحديد أهم حاجة إلى المعلومات وقنوات الاتصال الحالية التي يمكنك استخدامها للوصول إلى المجتمعات.

2.2.2 تحديد البيانات الثانوية الموجودة

ابدأ دائمًا بمراجعة مكتبية لمشهد المعلومات، والاحتياجات، والحواجز، والمخاطر واستفد من الدروس المستفادة من حالات الطوارئ المماثلة في الماضي لتوقع كيفية تغيير النظم البيئية للمعلومات.

2.2.3 جمع البيانات التي تحتاجها

سيعتمد التوقيت والقدرة على إجراء تقييمات محددة دائمًا على السياق والموارد. مع مراعاة البيانات الموجودة لديك، ومدى إلحاح الموقف، استخدم أدوات لجمع البيانات من السكان المتضررين، والمستجيبين الآخرين في الخطوط الأمامية، و/أو وسائل الإعلام. قم بإجراء تقييم منفصل فقط إذا لم يكن من الممكن دمجها في التقييمات المخطط لها.

● **الأداة رقم 3.** إرشادات استطلاع الرأي والتحليل بشأن تقييم الحاجة إلى المعلومات

● **الأداة رقم 4.** استبيان الاستجابة الإنسانية

● **الأداة رقم 5.** استبيان الملف التعريفي لمحطة الوسائط

● **الأداة رقم 6.** دليل مناقشة مجموعة التركيز حول تقييم الحاجة إلى المعلومات

● **الأداة رقم 7.** نموذج رفع التقارير بشأن تقييم الحاجة إلى المعلومات

2.2.4 إجراء تحليل لأصحاب المصلحة

قم بإجراء أو تحديث تحليل أصحاب المصلحة الحاليين لتحديد الجهات الفاعلة والعلاقات التي تؤثر على وصول السكان المتضررين إلى المعلومات التي يحتاجون إليها وللإبلاغ بكيفية العمل، ومن يجب الشراكة، أو التنسيق أو التعامل معهم من أجل تحقيق النتيجة على أفضل وجه، وتقييمات مخاطرة.

● **الأداة رقم 8.** قالب تيسير اجتماع تحليل أصحاب المصلحة

● **الأداة رقم 9.** قالب مصفوفة تحليل أصحاب المصلحة

● **الأداة رقم 10.** قالب خطة إشراك أصحاب المصلحة

2.3 تعريف النجاح

ينبغي أن تسترشد برامج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة بإطار النتائج وخطة الرصد والتقييم. حدد النتيجة (النتائج) المتوقعة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة بناءً على الأدلة وقبل تصميم البرنامج.

● **الأداة رقم 35.** نموذج الإطار المنطقي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

2.4 تطوير استراتيجيات للوصول إلى جمهورك

اعتمد على البيانات المتاحة بالإضافة إلى حكم أصحاب المصلحة الرئيسيين ومهاراتهم، وخبراتهم لتحديد الاستراتيجية المناسبة للسياق.

● **الأداة رقم 11.** قالب تيسير الاجتماع بشأن التحليل والتصميم

2.4.1 تحديد جمهورك المستهدف

إذا كنت بحاجة إلى تحديد أولويات من ستخدمه، فاعمل من خلال مجموعة من الأسئلة لتوجيه تفكيرك.

2.4.2 النظر في كيفية البناء على المبادرات المحلية وتشكيل الشراكات المناسبة

راجع تحليل أصحاب المصلحة لديك وفكر فيما إذا كان بإمكانك العمل مع أي جهات فاعلة أخرى تقوم بالفعل بأنشطة تشكل جزءاً من نموذج خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (مثل، التواصل مع المجتمعات أو مشاركة المعلومات، أو تخطيط الخدمة، أو أشكال أخرى من إنشاء المحتوى، أو التحقق من المعلومات، أو الترجمة أو الترجمة الفورية) بالإضافة إلى أنواع أخرى من الجهات الفاعلة التي تثق بها مجموعات معينة، أو يمكنها الوصول إليها، أو لديها معرفة باحتياجاتها.

● **الأداة رقم 9.** قالب مصفوفة تحليل أصحاب المصلحة

● **الأداة رقم 10.** قالب خطة إشراك أصحاب المصلحة

2.4.3 تحديد قنوات وأشكال الاتصال التي ستستخدمها

من خلال مراجعة البيانات المتوفرة لديك، فكر في كيفية التعامل مع جمهورك المستهدف بناءً على تفضيلاتهم وعاداتهم، والقنوات والتنسيقات التي يمكنهم الوصول إليها، والحوافز التي يواجهونها، والحقائق التشغيلية والجدوى في سياق الطوارئ، والمخاطر المحتملة. فكر أولاً في القنوات الموجودة التي تعمل بالفعل أو التي يمكن تكيفها في المجتمع.

● **الأداة رقم 12.** إرشادات قنوات الاتصال والتنسيقات

2.4.4 إجراء تدقيق السلامة وإمكانية الوصول

أكمل التدقيق لتقييم مستويات إمكانية الوصول وتحديد الحواجز المحتملة وتحديد الإجراءات التي يتعين عليك اتخاذها من أجل الشمول.

● **الأداة رقم 13.** تدقيق السلامة وإمكانية الوصول لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)

2.4.5 إجراء تقييم مخاطر المشروع

اعمل من خلال تمرين لتحديد المخاطر المحتملة والأضرار غير المقصودة التي تلحق بجمهورك، وموظفيك، ومجتمعاتك والتخطيط لها ومراقبتها نتيجة لأنشطتك.

● **الأداة رقم 14.** مذكرة توجيهية لتقييم المخاطر وأدلة المناقشة

● **الأداة رقم 15.** قالب تيسير اجتماع تقييم المخاطر

● **الأداة رقم 16.** قالب مصفوفة مخاطر المشروع

2.4.6 تحديد الموارد البشرية التي تحتاجها

فكر في الوظائف الأساسية - أو الأدوار - المطلوبة لإدارة خدمة معلومات سريعة الاستجابة وتحديد ما إذا كان من الممكن تغطية هذه الوظائف من قبل فريقك الحالي - أو إذا كانت تغطيتها جهات استجابة أخرى - أو إذا كنت بحاجة إلى توظيف أو تكوين شراكات للحصول على دعم إضافي.

2.4.7 إضفاء الطابع الرسمي على استراتيجيتك وتمويلها

قم بإعداد ميزانية، وتوثيق أو تحديث استراتيجيتك، وقم بتطوير مقترحات للوصول إلى أموال الطوارئ من الحكومة أو الجهات المانحة.

● **الأداة رقم 17.** قالب نموذج ميزانية خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

● **الأداة رقم 18.** قالب الاستراتيجية والمناصرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

2.1 التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى منذ البداية



يعد التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى أمرًا ضروريًا لتوفير خدمة معلومات عالية الجودة. ويعد العمل مع الجهات الفاعلة الأخرى طوال دورة البرنامج أمرًا مهمًا لتجنب الازدواجية وتحديد الفرص للجهود المشتركة، والكفاءات، والتمويل، والمزيد.

على سبيل المثال، لإجراء تقييمات مشتركة بين الوكالات، والتعاون في تقديم خدمات المعلومات للوصول إلى شرائح مختلفة من السكان. يعد التنسيق أيضًا مهمًا بشكل خاص لتعزيز جهود تخطيط الخدمة وإنتاج المعلومات وتجنب الازدواجية. لتخطيط الخدمة، سيكون من الضروري تحديد المعلومات وجمعها من مجموعة من مقدمي الخدمة، ويمكن أن يساعدك التعاون مع المستجيبين الآخرين في الخطوط الأمامية في الحصول على المعلومات الحالية حول مقدمي الخدمة التي تم جمعها بالفعل. عند إنتاج المعلومات، ستحتاج إلى العمل مع مجموعة من الجهات الفاعلة المشتركة بين القطاعات لتطوير محتوى المعلومات والتحقق من صحته بسرعة، ويمكن أن يساعدك التعاون مع المستجيبين الآخرين في الخطوط الأمامية في الحصول على المعلومات الحالية أو الرسائل الرئيسية التي تم التحقق منها بالفعل أو الحصول على المحتوى الذي تم إعداده بالفعل ويمكن مشاركتها مع جمهورك على الفور.

نصائح للتنسيق:

- المشاركة مع آليات التنسيق للتنسيق بكفاءة مع مجموعة من أصحاب المصلحة بين الوكالات. راجع [الجدول 5](#) للحصول على قائمة بالهيكل المحتملة التي قد تكون موجودة في السياق الخاص بك.
- ابدأ في تحديد مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة والتواصل معهم مبكرًا. يعتمد كل من تخطيط الخدمة وإنتاج المعلومات على بناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة الآخرين - ويعد بناء هذه الاتصالات مبكرًا والتوضيح بوضوح لما تفعله أمرًا ضروريًا لنجاح خدمات المعلومات سريعة الاستجابة، حيث يمكن أن تكون هذه العوامل الأكثر استهلاكًا للوقت في التنفيذ.
- بمجرد تعيين مندوبات للتعامل معها، يمكنك [تقديم خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ كنموذج برنامج واستراتيجية خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ الخاصة بالسياق لديك](#)، كما تم تطويرها. يمكن أن تكون هذه أيضًا مساحات لجمع الملاحظات من الجهات الفاعلة الأخرى حول احتياجات المجتمع وتفضيلاته من المعلومات والتعاون في جهود تخطيط الخدمة وتوسيع تخطيط مصادر المعلومات الخاصة بك للتحقق من المعلومات. في كثير من الأحيان، يمكنك طلب إدراج بنود جدول الأعمال لعرض المشاركة والتماسها.

- في كثير من الأحيان، تقوم منصات التنسيق الوطنية بإجراء تمرين تخطيط لتحديد من يقوم بماذا، وأين، ومتى ("4Ws") لمعرفة ماهية الوكالات التي تعمل على التواصل والمشاركة المجتمعية ونقاط الاتصال الخاصة بها للإبلاغ لتحليل الفرص والاحتياجات المتكاملة في التنسيق الشامل. استخدم هذا كمورد وتأكد من تمثيل جهود خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ لفريقك.
- لا تقلل من أهمية التنسيق مع الجهات الفاعلة خارج المجالات الحكومية أو الإنسانية، مثل وسائل الإعلام. تلعب وسائل الإعلام المحلية دورًا رئيسيًا في التواصل مع المجتمعات، وتتمتع عمومًا بعلاقات ثقة إيجابية راسخة مع مجتمعاتها.²⁴ كما أنها تتمتع بمدى وصول واسع النطاق، والذي قد يمتد أيضًا إلى المناطق النائية التي لا يمكنك الوصول إليها. أسس علاقات مع الصحفيين المحليين، وشبكات الصحفيين، ووكالات تطوير وسائل الإعلام لمشاركة المعلومات حول برنامجك - قد يكون فريقك قادرًا على أن يكون مصدرًا قيمًا للمعلومات بالنسبة لهم، وقد يكون مصدرًا قيمًا للمعلومات بالنسبة لك.

الموارد - لمزيد من المعلومات، راجع "التعاون مع المذيعين بما يتجاوز الشراكات" في [إرشادات شريان الحياة لـ BBMA بشأن العمل مع المذيعين في الأزمات الإنسانية](#)²⁵ والفضاء بيننا التابع لشبكة إنترنيوز: [فهم الثقة، والتواصل والتعاون بين وسائل الإعلام والمنظمات الإنسانية في طوارئ الصحة العامة](#)²⁶.

الجدول 5. منصات التنسيق المشتركة ذات الصلة

لا يتناسب نظام خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ مع الكمال في أي آلية تنسيق واحدة - حيث إن المعلومات مهمة لجميع القطاعات ولكن في كثير من الأحيان لا يتم تحديد أولوياتها أو تمويلها بشكل منهجي - لذلك قد يكون التنسيق غير واضح. ويمكن أن يكون هذا فرصة وتحديًا عند التفكير في كيفية التعاون مع منصات التنسيق في السياق الخاص بك. سيختلف هيكل ووظائف المنصات الوطنية وفقًا للسياق، بناءً على الاحتياجات والقدرات، ولكنها جميعها تعمل كخدمة تنسيق تكميلية للبنية الإنسانية الحالية والناشئة.²⁷ تشمل الأمثلة:
المجموعات تمثل هياكل اجتماع من المنظمات ذات الصلة بقطاعات محددة من العمل الإنساني. يتم تنشيط نظام المجموعات في حالات الطوارئ غير المتعلقة باللاجئين من قبل مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA). وبالرغم من أن خدمات المعلومات - أو جهود الاتصال والمشاركة المجتمعية ذات الصلة - لا تحتوي على مجموعة مخصصة، إلا أنها مدمجة في عدد من القطاعات المختلفة والمجموعات المقابلة لها. غالبًا ما تكون المعلومات المنقذة للحياة أولوية خاصة لمجموعة الحماية (بقيادة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)، ومجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ (بقيادة برنامج الأغذية العالمي، مع التركيز على توفير البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، والاتصال، والوصول إلى الأجهزة، وشحن الهواتف المحمولة وما إلى ذلك)، ومجموعة الصحة (بقيادة منظمة الصحة العالمية).
قد يتم تسمية مجموعات العمل/التنسيق بين المجموعات بأسماء مختلفة اعتمادًا على السياق، ولكن يتمثل الغرض الرئيسي منها في إنشاء مساحة لقادة المجموعات لتبادل المعلومات ومناقشة القضايا الشاملة (عادةً ما يقودها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية)²⁸. في بعض السياقات، هذا هو المكان الذي يتم فيه تنسيق التواصل والمشاركة المجتمعية.
مجموعات العمل عبارة عن أنظمة تنسيق يمكن أن توجد جنبًا إلى جنب مع نظام المجموعة أو منفصلة عنه. قد توجد خدمات المعلومات كمجموعة عمل (فرعية) مخصصة، تحت أسماء مختلفة. قد تتضمن أمثلة مجموعات العمل ذات الصلة التواصل مع المجتمعات (CWC)، أو التواصل والمشاركة المجتمعية (CCE)، أو المساواة تجاه الأشخاص المتضررين (AAP). قد تكون الأولويات المتعلقة بخدمات المعلومات جزءًا من تفويض مجموعات العمل الأخرى، مثل الحماية (بما في ذلك حماية الطفل/العنف القائم على النوع الاجتماعي) أو ما يعادلها، أو النقد.
منصات التنسيق التي تقودها الحكومة
مبادرات المنظمات غير الحكومية الدولية (INGO)، والتي توجد في سياقات معينة لتنسيق استجابة المنظمات غير الحكومية الدولية. ترتبط في كثير من الأحيان بآلية التنسيق التي تقودها الأمم المتحدة.
مبادرات المنظمات غير الحكومية أو المنظمات المجتمعية، والتي قد تكون هيئة تنسيق منفصلة تقودها منظمات غير حكومية محلية أو وطنية أو منظمات مجتمعية.
مجتمعات الممارسة
الخدمات المشتركة، على سبيل المثال، آلية الملاحظات المشتركة أو الخط الساخن.
الخدمة الجماعية للإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية (RCCE)، عبارة عن مجموعة خاصة بالرسائل المتعلقة بالصحة والمشاركة المجتمعية، مع التركيز على أهداف التغيير الاجتماعي والسلوكي. تشترك في قيادتها منظمة الصحة العالمية، واليونيسف، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
فرق العمل أو المجموعات الفرعية لفريق عمل
الشبكات
الشبكات والمبادرات الإعلامية والصحفية

2.2 تقييم مشهد الاتصال، والحاجة إلى المعلومات، والحواجز، والتفضيلات

تعلم

لتقديم خدمة معلومات سريعة الاستجابة وفعالة، من الأهمية بمكان إجراء تقييم متكرر لنظام الاتصالات البيئي في سياقك، والحواجز، والاحتياجات، وأصحاب المصلحة الرئيسيين، والمخاطر. إن فهم هذه العوامل مهم ليس فقط للتأكد من أنك تعرف الأشخاص في المجتمع الذين يمكنك الوصول إليهم وكيفية الوصول إليهم بشكل فعال، ولكن أيضًا لتجنب إلحاق الضرر بهم.²⁹

وبالرغم من أنه من المهم إجراء تقييمات للاحتياجات وتخطيط النظام البيئي للمعلومات في مرحلة التصميم، إلا أنه يتعين تكرار هذه العملية بشكل متكرر لتحديد ما إذا كنت لا تزال تلبي احتياجات المجتمع. إن الحاجة إلى المعلومات واستخدامها ليست ثابتة أبدًا، وخاصة في السياق الإنساني، ويمكن أن تتغير بسرعة، لذلك من المهم التقييم، والتحليل، والتكيف باستمرار.

في مراحل الاستعداد والطوارئ، من المفيد تقييم العوامل التالية بشكل متكرر:

- **ملف تعريف المجتمع والسياق:** يتطلب التواصل والمشاركة المجتمعية فهمًا سليمًا للمجتمع: لغاته، وثقافته، ووظوفه الاقتصادية، وشبكاته الاجتماعية، وبنياته السياسية

والسلطة، والمعايير والقيم، والاتجاهات الديموغرافية، والتاريخ، والخبرة في جهود المشاركة من قبل مجموعات خارجية.³⁰

- **ديناميكية الوصول إلى المعلومات:** ينبغي إيلاء الاهتمام لما إذا كانت مجموعات معينة (مثل النساء، والأطفال، والموقفين أو كبار السن، والمتحدثين بلغات الأقليات) تواجه تحديات محددة في الوصول إلى المعلومات أو توفيرها. راجع [الوحدة 1.3 لمزيد من المعلومات حول الحواجز](#).

- **مشهد الاتصالات:** المجالات التي فقدت التغطية، والقوة، وكيفية وصول الأشخاص حاليًا إلى المعلومات، وأصحاب المصلحة الرئيسيين الذين قد يؤثر على عملك أو الذين قد تعمل معهم لتعزيزه. يعد الفهم الجيد لبيئة الإعلام والاتصالات أمرًا مهمًا إذا كنت تفكر في العمل مع شريك لتسهيل الاتصال المتبادل، خاصة في حالات الصراع.

- **القنوات التي يفضلها الأشخاص ويمكنهم الوصول إليها للتواصل معك من خلال:** هناك مجموعة من الطرق المختلفة ("القنوات") التي يفضل الأشخاص من خلالها التواصل والوصول إلى المعلومات، بداية من الراديو، أو الصحف أو التلفزيون، إلى الكلام الشفهي، أو المسرح التشاركي، أو المنشورات أو الاجتماعات العامة مع قادة المجتمع. وتختلف التفضيلات تبعًا لعوامل مثل اللغة الأم،

ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، والعمر، والمجموعة العرقية، والضعف الاجتماعي أو الاقتصادي، والإعاقة، والجنس أو الدين، ويمكن أن تتغير بمرور الوقت، وخاصة عندما يتم تعطيل القنوات المعتادة.

- **الحاجة إلى المعلومات:** تختلف الاحتياجات من المعلومات وتفضيلات الاتصال بمرور الوقت. فبعد وقوع الزلزال، قد يحتاج الأشخاص إلى معلومات حول البحث عن أقاربهم المفقودين، وكيفية الوصول إلى المساعدات، وما إذا كان بإمكانهم دخول المنازل المتضررة وماذا يفعلون بالبحث التي يتم انتشارها. ولكن في وقت لاحق، قد يحتاجون إلى معلومات حول استبدال الوثائق المفقودة، وحقوق التعويض، والمسائل القانونية.

اتخاذ إجراء

2.2.1 العمل مع فريقك لصياغة مجموعة من أسئلة التعلّم.

في المراحل المبكرة من حالة الطوارئ، قد تكون أكثر اهتمامًا بتحديد أهم حاجة إلى المعلومات وقنوات الاتصال الحالية التي يمكنك استخدامها للوصول إلى المجتمعات. وبمرور الوقت، كلما أصبحت التقييمات أكثر دقة، من المفترض أيضًا أن تصبح الأسئلة المرتبطة بالتواصل والمشاركة المجتمعية لتحسين خدمات المعلومات كذلك.³¹

مثال - قد تتضمن أسئلة التعلّم الشائعة ما يلي:

- ما الملامح ذات الصلة للمجتمع (اللغات المستخدمة في المنزل، ومعرفة القراءة والكتابة، والأوضاع القانونية، وعوامل التهميش الأخرى)؟
- ما المشكلات والمخاطر والخوف الأكثر إلحاحًا التي يحددها المجتمع؟ ما المعلومات التي يحتاجها المجتمع لحل هذه المشاكل الرئيسية؟
- ما الحواجز الرئيسية والخوف التي يواجهها المجتمع في الوصول إلى المعلومات؟ كيف تختلف الحواجز باختلاف فئات المجتمع، وخاصة الفئات المهمشة؟ هل هناك أي موضوعات يصعب لبعض الفئات الوصول إلى المعلومات عنها بشكل خاص؟ ما مخاطر الحماية المتعلقة بالمعلومات التي يواجهها المجتمع (الحرمان من الوصول إلى المعلومات، وجود معلومات مضللة، معلومات خاطئة، شائعات)؟
- كيف يبدو النظام البيئي للاتصالات الآن (كيف يقوم الأشخاص بمشاركة المعلومات وتلقيها)؟ كيف تغيرت منذ حالة الطوارئ؟ هل هناك أي مجموعات مهمة بشكل خاص في الوضع الحالي؟ من هم أصحاب المصلحة الرئيسيون الذين قد يؤثر على الوصول إلى المعلومات؟
- ما قنوات الاتصال الرئيسية التي يمكن للمجموعات المختلفة الوصول إليها؟ ما قنوات الاتصال الرئيسية التي تفضلها المجموعات المختلفة؟ ما مصادر المعلومات الرئيسية التي تثق بها المجموعات المختلفة في المجتمع؟ ما اللغات والتنسيقات التي تفضلها المجموعات المختلفة لتلقي المعلومات؟

2.2.2 تحديد البيانات الثانوية الموجودة.

البيانات الثانوية تمثل البيانات التي تم جمعها بواسطة شخص آخر في وقت سابق. ابدأ دائمًا بمراجعة مكتبيّة لمشهد المعلومات، والاحتياجات، والحواجز، والمخاطر واستند من الدروس المستفادة من حالات الطوارئ المماثلة في الماضي لتوقع كيفية تغيير النظم البيئية للمعلومات. في المراحل المبكرة من حالة الطوارئ، قد لا يكون لديك الوقت الكافي لإجراء عملية جمع بيانات تفصيلية وتحتاج إلى الاعتماد على المعلومات الموجودة. وإذا لم يكن لديك أي بيانات استعداد يمكنك استخدامها، فسيكون من الجيد أن تقوم بسرعة ببناء ملف تعريف لبيئة الاتصال و ملف تعريف المجتمع باستخدام الموارد العامة المتاحة والتعلّم من حالات الطوارئ السابقة.³²

التنسيق - تواصل مع أصحاب المصلحة بين القطاعات لمعرفة ما إذا كانت هناك أي معلومات تستجيب لأسئلة التعلّم الخاصة بك موجودة بالفعل أو إذا كان تم إجراء التقييمات في مرحلة الاستعداد.

وإذا كنت في مرحلة الاستعداد، فحدد الفجوات في البيانات الثانوية الموجودة واتخذ الخطوات اللازمة لسد تلك الفجوات. يمكن أن يؤدي إعداد البيانات إلى توفير الوقت الثمين عند حدوث حالة طوارئ. فكلما عرفت المزيد عن النظام البيئي للمعلومات والاتصالات في المجتمع - معرفة كيف ومتى يتلقى الأشخاص المعلومات ويشاركونها، وتوقع كيف قد يتغير ذلك أثناء حالة الطوارئ - تمكنت من تحديد قنوات الاتصال والمبادرات التي يجب التركيز عليها بشكل أفضل في استجابتك. ستمنحك بيانات ما قبل الأزمة الموجودة في ملف تعريف المجتمع وقنوات الاتصال المفضلة لديه وبيئة الإعلام والاتصالات فكرة عن مكان الدعم الذي قد يكون مطلوبًا أثناء حالة الطوارئ وبعدها.

الجدول 6. التقييمات المشتركة حيث يمكنك العثور على البيانات الثانوية ذات الصلة

النوع	الوصف
بيانات الاستجابة الشاملة	تقييمات الاحتياجات المشتركة بين القطاعات (على سبيل المثال، التحليل السريع للحماية)، وتحليل السياق، وخطط الاستعداد لحالات الطوارئ، وإسقاطات السيناريو وتخطيط الاستجابة، وتقييمات الوصول، وتقييمات السلامة والأمن، وتقييمات قدرة الاستجابة، والتعليقات الموجودة من المجتمعات، وما إلى ذلك.
تقييمات الاحتياجات من المعلومات (INA)	لتقييم قنوات الاتصال المتاحة، والحواجز التي تحول دون الوصول إلى المعلومات، والثقة في مصادر المعلومات، والاحتياجات من المعلومات، وقنوات الاتصال المفضلة. غالبًا ما تسأل التقييمات المشتركة بين القطاعات التي تجريها المنظمات غير الحكومية الدولية والأمم المتحدة ومنظمات تطوير وسائل الإعلام عن الاحتياجات من المعلومات والاتصالات، على سبيل المثال في مراقبة الحماية، وبرامج اليونيسف للتغيير الاجتماعي والسلوكي (SBC)، أو التقييمات التي تجريها Internews، أو شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة ³⁸ ، أو بي بي سي ميديا أكشن ³⁴ ، أو مجموعات الاتصالات في حالات الطوارئ. وتستخدم Clear Global أيضًا خرائط لغوية للعديد من البلدان. ³⁵
أدلة المشهد الإعلامي	هذا تقرير يجمع معلومات عن جميع قنوات وموارد الاتصال في بلد ما، بما في ذلك معلومات عن المشهد الإعلامي والاتصالات السلوكية والسلوكية، وملفات تعريف القنوات الإعلامية، وتفاصيل الاتصال، وتغطية الهاتف المحمول، واللغات، والعادات. توجد بالفعل أدلة متعددة لمجموعة من البلدان، أو يمكنك تطوير دليل كنشاط استعداد قيم. راجع الأدلة الموجودة من شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة هنا . ³⁶ قد يكون لدى الهيئات التنظيمية الوطنية، أو شركات الهاتف المحمول، أو شبكات الصحفيين (مثل النقابات)، أو الإذاعة والتلفزيون الحكومي، أو أي وكالة لتطوير وسائل الإعلام في الدولة، أو المعلنين في القطاع الخاص معلومات ذات صلة. ³⁷
تقييمات النظام البيئي للمعلومات	لتقييم كيفية إنشاء المعلومات وتدفقها داخل المجتمع. قد يكون تقييم النظام البيئي للمعلومات موجودًا بالفعل في السياق الخاص بك، أو يمكنك تطويره كنشاط استعداد قيم. راجع إرشادات إنترنيوز بشأن تخطيط النظم البيئية للمعلومات لدعم القدرة على الصمود هنا ³⁸ ، ونماذج من الاتفاقيات البيئية الدولية الحالية هنا . ³⁹
تحليل الحماية	لتوجيه تحليل الوضع الخاص بالحماية وتنظيم البيانات والمعلومات لتوفير قاعدة أدلة للبرمجة، والدعوة والحوار بغرض التأثير على السلوكيات والسياسات لدعم بيئة حماية أكثر ملاءمة. راجع تحليلات الحماية الحالية هنا . ⁴⁰
ملفات تعريف المجتمع	توضيح الخصائص الاجتماعية والاقتصادية، ونمط الحياة، وعادات استهلاك وسائل الإعلام، والحواجز التي تحول دون الوصول إلى المعلومات للفئات المستهدفة. إذا لم تتمكن من العثور على معلومات حول كيفية تلقي المجتمعات للمعلومات ومشاركتها، ففكر في تنفيذ تمرين التنميط المجتمعي. راجع نموذج الإرشادات حول التصنيف المجتمعي هنا . ⁴¹
التحليل الجندري	فهم الحواجز والمخاطر التي تواجه السلامة والوصول، وخاصة بالنسبة للنساء والفتيات، ووضع استراتيجيات للتخفيف من هذه المخاطر. راجع الإرشادات المتعلقة بإجراء التحليلات الجنسانية هنا . ⁴²
تحليل أصحاب المصلحة	تحديد الجهات الفاعلة والعلاقات التي تؤثر على الوصول إلى معلومات سريعة الاستجابة وذات صلة ودقيقة من أجل سلامة، وكرامة، ورفاهية الأشخاص المتضررين من الأزمات، وتحديد كيفية العمل ومن يجب الشراكة، أو التنسيق أو التعامل معه من أجل تحقيق أفضل محصلة. ننقِ مع الجهات الفاعلة الأخرى لتحديد تحليلات أصحاب المصلحة الحاليين في السياق الخاص بك.
تحليل الحساسية للصراعات	إجراء تحليل شامل لديناميات الصراع من أجل تصميم وتنفيذ المشاريع بطريقة تراعي الصراع. يدور تحليل حساسية النزاع حول التأكد من أن أي نشاط/خدمة نقدمها تم تصميمها وتقديمها بطريقة تقلل من التأثيرات السلبية (عدم الإضرار) وتعظيم التأثيرات الإيجابية. راجع الإرشادات المتعلقة بإجراء تحليلات حساسية الصراع هنا . ⁴³
تحليل الاقتصاد السياسي	تحليل علاقات القوة، وتوزيع الموارد، ودور المؤسسات الرسمية وغير الرسمية فيما يتعلق بالوصول إلى معلومات سريعة الاستجابة، وذات صلة، ودقيقة، من أجل سلامة، وكرامة، ورفاهية الأشخاص المتضررين من الأزمات. في مرحلة الاستعداد، يمكن استخدام تحليل الاقتصاد السياسي للإبلاغ بخطط الطوارئ و/أو لتعزيز أنظمة المعلومات والاتصالات. راجع الإرشادات حول إجراء عمليات تحليل الاقتصاد السياسي هنا . ⁴⁴

اتخاذ الإجراء (يتبع)

2.2.3 جمع البيانات التي تحتاجها.

سيعتمد التوقيت والقدرة على إجراء تقييمات محددة دائماً على السياق والموارد. افعل ما بوسعك بالموارد والوقت المتاح لك لالتقاط أقوى صورة ممكنة للسياق، والاحتياجات وكيفية الاستجابة لها بفعالية. وإذا كنت في مرحلة بدء التشغيل، فقبل أن تبدأ في جمع البيانات، ستحتاج إلى البدء في التفكير في المجموعة المستهدفة لخدمة المعلومات الخاصة بك. وذلك للتأكد من أن تقييماتك تلتقط بالفعل البيانات من السكان الذين ستخدمهم، بدلاً من مجموعة أوسع. قد تقوم بجمع بعض البيانات المبكرة من تقييمات الاحتياجات واستخدامها لتحديد الأشخاص الأكثر احتياجاً، وهو ما يزيد من تنقيح تقييماتك لتلبية احتياجات تلك المجموعة. حدد الأولويات وقم ببناء ملف تعريف لمجموعتك المستهدفة عندما تصبح صورة الأزمة أكثر وضوحاً.

التنسيق - تحقق مما إذا كان أي شخص آخر يخطط لإجراء تقييمات تتحدث عن احتياجاتك للبيانات لتجنب التكرار والدعوة إلى إجراء تقييمات مشتركة تشمل الاستفسارات حول الحاجة إلى المعلومات والاتصالات. قم بإجراء تقييم منفصل فقط إذا لم يكن من الممكن دمجها في التقييمات المخطط لها. إذا كنت تخطط لإجراء تقييم، فتعاون مع مقدمي الخدمات الآخرين ذوي الصلة لتصميم التقييم والتأكد من مشاركة أي بيانات أو تحليلات يتم إجراؤها لصالح خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ مع الهياكل/الآليات الإنسانية ذات الصلة في الدولة (الوطنية والدولية).

الشمول - ضع خطاً لضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، أو الأشخاص الأكبر سناً، أو الفئات المهمشة الأخرى في أي تقييمات وأنت تحصل على بيانات مفيدة من هذه المجموعات. اطلب الدعم [من المنظمات التمثيلية](#)⁴⁵ لضمان إدراج هذه المجموعات في أي مشاورات، وإجراء تقييمات نوعية مستهدفة عند الضرورة. وحيثما أمكن، ناقش التقييم مع أصحاب المصلحة الرئيسيين أو ممثلي المجموعات المهمشة المحتملة لتصميم نهجك وتحديد أي بيانات موجودة. استخدم مجموعة الأسئلة القصيرة لمجموعة واشنطن لتصنيف البيانات التي تم جمعها من خلال تقييم الاحتياجات، بالإضافة إلى العمر والجنس (يمكن العثور على ترجمات إضافية [هنا](#)). قم بتضمين أسئلة محددة حول الحواجز والتفضيلات الخاصة بالتواصل. درّب الموظفين على كيفية توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة لضمان إمكانية مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة والمجموعات الأخرى في جمع البيانات. راجع [إرشادات الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة للجميع](#) [بلجنة الإنقاذ الدولية](#)⁴⁶ للحصول على إرشادات حول جمع وتحليل البيانات المفصلة حسب الإعاقة (ص. 29)، نصائح وأمثلة على الترتيبات التيسيرية المعقولة عند التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن لدعم تدريب جامعي البيانات (ص. 25 و 47)، ونصائح لإجراء مناقشات جماعية مركزة يسهل الوصول إليها أو مقابلات مع المخبزين الرئيسيين (ص. 48).

مجموعة أدوات تقييم الحاجة إلى المعلومات (INA)

ما الذي تحتوي عليه مجموعة الأدوات؟

- **الأداة رقم 3.** إرشادات استطلاع الرأي والتحليل بشأن تقييم الحاجة إلى المعلومات
- **الأداة رقم 4.** استبيان الاستجابة الإنسانية
- **الأداة رقم 5.** استبيانات الملف التعريفي لمحطة الوسائط
- **الأداة رقم 6.** دليل مناقشة مجموعة التركيز حول تقييم الحاجة إلى المعلومات
- **الأداة رقم 7.** نموذج رفع التقارير بشأن تقييم الحاجة إلى المعلومات

المشاركة - على الأقل، ناقش التقييم مسبقاً مع الأشخاص الرئيسيين في المجتمع، بما في ذلك القادة، ورؤساء مجموعات المجتمع والجمعيات، والموظفين من مؤسستك والسلطات المحلية. اطلب النصيحة بشأن كيفية إجراء التقييم، وما إذا كانت المنظمات الأخرى قد قامت بالفعل بتنفيذ التقييمات. قدّم مؤسستك والغرض من التقييم، وما يحدث بمجرد اكتماله. عندما يكون هناك المزيد من الوقت، نسّق مع الشركاء الخارجيين والسلطات المحلية وتحقق من نتائج التقييم والتحليل مع المجتمع.

في الأيام القليلة الأولى (48-72 ساعة) من حالة الطوارئ

التقييم السريع أثناء الأزمات للنظام البيئي للاتصالات: ركّز على تحديد قنوات الاتصال التي يمكن استخدامها للوصول إلى المجتمعات الآن. قم بتقييم تأثير الأزمة على أنظمة الاتصالات الحالية (المتبقية). قم بتقييم سريع للمناطق التي فقدت تغطية الهاتف، والراديو والتلفزيون، وشبكات الهاتف المحمول، ومحطات الراديو والتلفزيون التي لا تزال تعمل، والمناطق التي فقدت الطاقة، وكيفية تلقي الأشخاص للمعلومات ومشاركتها حالياً. سيساعد ذلك في تحديد قنوات المعلومات والاتصالات التي لا تزال موجودة/يمكن استعادتها بسرعة، والبدء في النظر في كيفية تواصل وكذلك مع السكان المتضررين من الأزمات، بالنظر إلى مدى تأثير الأزمة على البنية التحتية للاتصالات. تحقق من ماهية البيانات المتوفرة بالفعل من التقارير الإعلامية أو الاتصال المباشر مع وسائل الإعلام ومقدمي الخدمات؛ ووكالات المعلومات الحكومية؛ وتقارير الحالة الحكومية؛ والتقارير الواردة من المنظمات الأخرى العاملة في المنطقة المتضررة أو عن طريق الاتصال مباشرة بالمنظمات غير الحكومية التي لديها برامج في المنطقة المتضررة والسؤال عن وصول الأشخاص إلى المعلومات وقنوات الاتصال؛ وتقوم الفرق الميدانية التابعة للوكالات بإجراء تقييمات ميدانية سريعة. يمكن للملاحظات على الأرض أن تعطي فكرة عن الضرر (على سبيل المثال، أبراج الاتصالات المتضررة؛ ضبط محطات الراديو لمعرفة أيها لا تزال على الهواء؛ التحقق من إشارة الهاتف المحمول في مناطق مختلفة).

في أول أسبوع إلى أسبوعين لحالات الطوارئ وغيرها

تقييم سريع للحاجة إلى المعلومات (INA): يجمع معلومات رفيعة المستوى عن قنوات الاتصال المتاحة، والحواز التي تحول دون الوصول إلى المعلومات، والوثوق في مصادر المعلومات، والحاجة إلى المعلومات، وقنوات الاتصال المفضلة من خلال دمج بعض الأسئلة ذات الأولوية في تقييمات الاحتياجات الأوسع المخطط لها من قبل الحكومة، أو وكالة واحدة أو وكالات متعددة (مثل، التقييم السريع بين الوكالات أو تقييم الاحتياجات المشتركة أو التقييم السريع الأولي متعدد المجموعات).

في أول 3 إلى 4 أسابيع لحالات الطوارئ وغيرها

تقييم تفصيلي للحاجة إلى المعلومات (INA): مزيد من المعلومات الدقيقة حول قنوات الاتصال المتاحة، والحواز التي تحول دون الوصول إلى المعلومات، والوثوق في مصادر المعلومات، والحاجة إلى المعلومات، وقنوات الاتصال المفضلة. وهذا يمكن المستجيبين في المجال الإنساني من تصميم برامج فعالة بناءً على الاحتياجات المحددة، والانتقال من الاستجابة إلى التعافي في حالات الكوارث المفاجئة.

عندما تكون خدمات المعلومات سريعة الاستجابة فعالة

تتبع البيانات وتحليل أسئلة العميل: نظرًا لأن خدمات المعلومات سريعة الاستجابة تعتمد على اتصالات ثنائية الاتجاه حيث يمكن للمجموعات المستهدفة طرح الأسئلة، فيمكنك متابعة الأسئلة المطروحة لتقييم الاتجاهات في الحاجة إلى المعلومات والإشاعات بمجرد تشغيل خدمة المعلومات سريعة الاستجابة.

< انظر [الوحدة 3.4.1](#) للحصول على مزيد من المعلومات عن كيفية جمع البيانات في الاتصالات ثنائية الاتجاه لإنتاج المعلومات.

● **الأداة رقم 27.** قالب نموذج جمع بيانات الاتصالات ثنائي الاتجاه

2.2.4 إجراء تحليل لأصحاب المصلحة.

هناك سببان رئيسيان لإجراء تحليل أصحاب المصلحة: (1) تحديد كيفية العمل ومن يجب الشراكة أو التنسيق معه أو إشراكه من أجل تحقيق النتيجة على أفضل وجه (انظر [الوحدة 2.4.2](#))، و(2) للإبلاغ عن تقييمات المخاطر (انظر [الوحدة 2.4.5](#)) من خلال تحديد الجهات الفاعلة "السببية" المحتملة أو المفسدين الذين قد يعيقون تحقيق النتائج المرجوة. وهو يعتمد على معلومات أصحاب المصلحة الحاليين وسيتضمن عادةً اجتماعًا داخليًا أو ورشة عمل تشاركية من خلال إشراك المجتمعات والجهات الفاعلة المحلية لفهم دور الجهات الفاعلة المحلية وعلاقاتهم واستراتيجياتهم في ذلك السياق. قم بإجراء تحليل أصحاب المصلحة الحاليين أو تحديثه لتحديد الجهات الفاعلة والعلاقات التي تؤثر على وصول السكان المتضررين إلى المعلومات التي يحتاجون إليها. يمكنك أيضًا إجراء تحليل لأصحاب المصلحة أو شبكات التواصل الاجتماعي لإثراء تحليل الحساسية للصراعات و/أو تحليل الاقتصاد السياسي.

يجب التخطيط لأنواع الجهات الفاعلة التالية:

- الجهات الفاعلة التي تقوم بأنشطة ذات صلة بخدمات المعلومات سريعة الاستجابة، مثل تخطيط الخدمة، والاتصال بالمجتمعات، وإنشاء المحتوى وما إلى ذلك.
- الجهات الفاعلة التي لديها تغطية جغرافية في المناطق المستهدفة، إما لأن لديها برامج حالية، أو بسبب إمكانية الوصول إلى المناطق المستهدفة.
- الجهات الفاعلة التي تخدم الفئات السكانية التي تستهدفها.
- الجهات الفاعلة التي لديها القدرة التشغيلية. مثل القدرة على شراء المعدات أو توظيف موظفين بسرعة.
- الجهات الفاعلة التي لها تأثير على الأشخاص والسياسات ذات الصلة بخدمات المعلومات سريعة الاستجابة.

صندوق أدوات تحليل أصحاب المصلحة

- **الأداة رقم 8.** قالب تيسير اجتماع تحليل أصحاب المصلحة
- **الأداة رقم 9.** قالب مصفوفة تحليل أصحاب المصلحة
- **الأداة رقم 10.** قالب خطة إشراك أصحاب المصلحة

2.3 تعريف النجاح



ينبغي أن تسترشد برامج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة بإطار عمل النتائج وخطة الرصد والتقييم. واستنادًا إلى الأدلة وقيل تصميم البرنامج، يجب على الفرق تحديد النتائج المرجوة. في الأزمات، لا تهدف تدخلات خدمات المعلومات سريعة الاستجابة إلى تغيير سلوكيات أو أعراف اجتماعية محددة، بل تركز بدلاً من ذلك على تمكين الأشخاص من فهم ما حدث وتزويدهم بالمعلومات اللازمة لتحديد أفضل السبل للاستجابة في السياق الخاص بهم.⁴⁷ ولذلك، تتمحور النتيجة الأعلى مستوى لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة حول التمكين لتحقيق أهداف السكان المتضررين من أجل التعافي الهادف من الأزمة.

أنواع النتائج:

- **"الناتج"** تقيس تأثير (تأثيرات) خدمات المعلومات سريعة الاستجابة للعامل، أو التغييرات التي يمكن أن تطرأ على حياتهم نتيجة التعامل مع خدمات المعلومات سريعة الاستجابة.
- مثال: أصبح النازحون المتضررون من الصراع في الولاية الشمالية أكثر قدرة على الوصول إلى الخدمات ومعرفة حقوقهم والمطالبة بها واتخاذ قرارات مستنيرة والبقاء آمنين.
- مثال: أصبح الأشخاص المتضررون من نقشي وباء الكوليرا في الولاية الشرقية أكثر قدرة على الوصول إلى

الخدمات الصحية العلاجية والقيام بخيارات مستنيرة بشأن التدابير الوقائية.

- **"الناتج الوسيطة"** تقيس النتائج الحاسمة التي تعتبر ضرورية لتحقيق نتائج على مستوى أعلى.
- مثال: وصول العملاء إلى المعلومات المقدمة والوثوق بها وفهمها.
- **المخرجات** تقيس المنتجات والخدمات المقدمة التي تساهم في تحقيق النتائج. لا تعكس معلومات المخرجات عواقب المنتجات والخدمات المقدمة، ولكنها توضح نطاق ما تنتجه المدخلات والأنشطة أو حجمها.
- مثال: يتم تطوير محتوى المعلومات سريعة الاستجابة لاحتياجات العميل.
- **الأنشطة** تقيس المهام التي تساهم في تحقيق المخرجات.
- مثال: يتم تدريب الموظفين.
- **المدخلات** تقيس الموارد المستخدمة للقيام بأنشطة وتقديم خدمات.
- مثال: الموارد البشرية والوقت والتمويل وما إلى ذلك.

في أثناء مرحلة تصميم برامجك، قد ترغب في تطوير نظرية التغيير (TOC) جنبًا إلى جنب مع فريق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL). توضح نظرية التغيير مدى مساهمة المخرجات في تحقيق النتائج. ويمكن مشاركته مع الشركاء، وأصحاب المصلحة القطاعيين والمجتمعات. يجب أن يتضمن

كل عنصر من عناصر نظرية التغيير نتيجة محددة بوضوح ومؤشرات لقياسها. ويجب أن تكون المؤشرات مرتبطة بالسياق وتضع جدوى جمع البيانات وتحليلها في الاعتبار. يجب أن تكون نظرية التغيير دائمًا محددة لاستراتيجيتك وسياقك وأن تكون مستنيرة بالأدلة. تساهم نتائج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في تحقيق الأهداف عبر القطاعات. إذا كنت تعمل ضمن فريق قطاعي، فيمكنك تضمين معلومات سريعة الاستجابة كنواتج وسيط كجزء من نظرية التغيير القطاعية. **الشكل 2** يُظهر نظرية التغيير القياسية على مستوى المشروع لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة، والتي يمكن تكييفها. **الشكل 3** يُظهر نظرية التغيير على مستوى القطاع من قطاع الحماية الذي يعكس المعلومات سريعة الاستجابة كنواتج وسيط لنواتج القطاع.

- **الأداة رقم 35.** نموذج الإطار المنطقي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

الشكل 2. نظرية التغيير على مستوى المشروع لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ



الشكل 3. نظرية التغيير على مستوى القطاع من خلال خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

يعد الأشخاص قادرين على الوصول إلى العدالة وممارسة حقوقهم

إذن...

المسار 1: الطلب والوصول إلى العدالة

تتمتع النساء والرجال والفتيات والفتيان بالمعلومات والدعم اللازم لطلب العدالة والوصول إليها بشكل مستقل

لو أن...

1.1

معلومات عن الحقوق سريعة الاستجابة وجدارتها بالثقة وأهميتها وتخصيصها لتلبية احتياجات مجموعات محددة

1.2

قامت النساء والفتيات والمجموعات الأخرى التي تتعرض للتمييز على أساس النوع الاجتماعي والجنس بتخصيص الدعم للمطالبة بحقوقهن وممارستها

المسار 2: الوصول إلى المساعدة القانونية وخدمات العدالة

يمكن للنساء والرجال والفتيات والفتيان الوصول إلى المساعدة القانونية للجودة وخدمات العدالة عبر الأنظمة الرسمية وغير الرسمية

2.1

تكون خدمات الجودة والدعم متاحة عبر الاستشارات القانونية والمساعدة واحتياجات التمثيل

2.2

يتم دعم الجهات الفاعلة المحلية والمجتمعية والدولية لتوفير الحماية للحقوق وحل الصراعات غير العنيفة والخدمات شبه القانونية وغيرها من الخدمات البديلة لحل الصراعات

2.3

يتم تحديد الحواجز التي تحول دون وصول النساء والرجال والفتيات والفتيان إلى العدالة والتعامل معها ورصدها

المسار 3: نظام العدالة

تقي الجهات الفاعلة في مجال العدالة بمسؤوليتها عن تقديم خدمات العدالة التي تلبي احتياجات الأشخاص المطلوب خدمتهم وحقوقهم

3.1

تدرك الجهات المسؤولة حقوق النساء والرجال والفتيات والفتيان، ولديهم المهارات والمعرفة اللازمة للتنفيذ وإنفاذ القوانين ذات الصلة بطريقة تحمي الحقوق

3.2

الأنظمة والسلطات القانونية الرسمية وغير الرسمية متاحة، ومخططة ومدارة ويمكن الوصول إليها بشكل فعال، وهي خاضعة للمساءلة أمام النساء والرجال والفتيات والفتيان

3.3

تعمل الأنظمة الوطنية والمحلية والمجتمعية على حماية حقوق الإنسان

2.4 تطوير استراتيجيات للوصول إلى جمهورك



اعتمد على البيانات المتاحة بالإضافة إلى حكم أصحاب المصلحة الرئيسيين ومهاراتهم وخبراتهم لتحديد ما هو مناسب للسياق. لا يوجد إطار عمل مثالي لذلك الأمر، افعل ما تجده مناسباً. يمكنك القيام بتخطيط العمل من خلال العصف الذهني وصياغة ورش العمل، بالإضافة إلى المزيد من البحث والتحقق من الصحة.⁴⁸

من الضروري أن تشعر العديد من الجهات الفاعلة بالملكية لهذه العملية، بما في ذلك العملاء المقصودون والموظفون العاملون في الخطوط الأمامية، حتى تكون فعالة. اعتماداً على ما هو مناسب لسياقك، يمكنك تضمين العملاء أو ممثليهم، أو الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية، أو القيادة، أو الخبراء الفنيين، أو خبراء الرصد والتقييم، أو مراكز التنسيق الخاصة بالسلامة والأمن، أو منسقي الطوارئ، أو المتخصصين الماليين، أو ممثلي الحكومة، أو وسائل الإعلام المحلية، أو المنظمات المجتمعية أو التمثيلية، وما إلى ذلك.

المورد – انظر الأداة رقم 1.2 من مجموعة أدوات

التمكين من أجل الإتاحة (E2E) لدى لجنة الإنقاذ الدولية للحصول على إرشادات حول إشراك الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية في تصميم المقترح.⁴⁹

ستحتاج أيضاً إلى فهم مظروف الأموال حيثما كان ذلك ممكناً

قد تكون متاحة لك أو للجهات المانحة التي قد تقدم لهم مقترحات من أجل دعم عملية اتخاذ القرار الخاصة بك.

في الأيام الأولى لحالة الطوارئ، يمكنك تنفيذ هذه الخطوات سريعاً لتحديد كيفية الاتصال الآن مع السكان المتضررين للاستفادة من الموارد الحالية، والعودة إلى هذه الخطوات عندما يكون لديك المزيد من البيانات والوقت لتطوير استراتيجية أكثر دقة. افعل ما يمكنك بالوقت والموارد المتاحة لك.

المشاركة – مقتبس من دليل المشاركة المجتمعية

والمساءلة لدى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر⁴⁵

ناقش خطط الاستجابة مع مزيج من الممثلين المجتمعيين بما في ذلك القادة ورؤساء المجموعات والجمعيات والموظفون والمتطوعون والسلطات المحلية. تحقق من أن الأنشطة ستلبي احتياجات وأولويات المجتمع واسأل عن أفضل الطرق لتقديمها. إذا كان ذلك ممكناً، فناقش ما يجب أن يحدث في نهاية العملية وكيف يمكن للمجتمع وأصحاب المصلحة الآخرين تولي الأنشطة. ناقش مع الممثلين المجتمعيين الرئيسيين الطريقة التي يجب أن تعمل بها منظمتك معهم في أثناء العملية، بما في ذلك طريقة مشاركة

المعلومات ووقتها وماهيتها، وطريقة إدارة الملاحظات والنهج الأفضل للمشاركة المجتمعية. قم بالتنسيق داخلياً وخارجياً لتجنب التسبب في الإحباط في المجتمعات. تساعد اجتماعات التخطيط الداخلي على التأكد من أن خطط القطاع متكاملة ولن تؤدي إلى الازدواجية. وينبغي أيضاً مناقشة الخطط مع الحكومة وغيرها من الجهات المستجيبة لتجنب الازدواجية ولتحديد فرص التعاون والاستدامة. ويقلل هذا أيضاً من مخاطر تقديم الوعود للمجتمعات لتقديم الدعم الذي يتعارض مع السياسات الحكومية.

● **الأداة رقم 11. قالب تيسير الاجتماع بشأن التحليل والتصميم**

ماذا يوجد في الأداة؟

يمكن تكييف هذا القالب لتسهيل محادثات التصميم مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، باستخدام البيانات من الوحدة 2.2 للإعلان عن اتخاذ القرار.

اتخذ إجراءً

2.4.1 تحديد جمهورك المستهدف

نظرًا لواقع القيود المفروضة على التمويل والقدرة، قد تحتاج إلى تحديد أولويات الأشخاص الذين يجب أن تستهدفهم خدمة المعلومات الخاصة بك.

ملاحظة – يمكنك اتخاذ هذا القرار/إعادة النظر فيه طوال عملية التصميم، حيث تأخذ في الاعتبار الشراكات والقنوات والمخاطر والميزانية وما إلى ذلك.

تتضمن بعض الاعتبارات الحاسمة الشائعة لتحديد الجمهور المستهدف لنموذج البرنامج هذا ما يلي:

● تحديد الأشخاص الأكثر احتياجًا للمعلومات:

الاحتياجات مقابل القدرات - فكر في كل من الاحتياجات الإنسانية والقدرات الحالية للوصول إلى المعلومات التي يحتاجها السكان المتضررون. قد تكون هناك منطقة جغرافية واحدة تكون فيها الاحتياجات الإنسانية مرتفعة للغاية، ولكن البنية التحتية الرسمية أو غير الرسمية للاتصالات الحالية تعمل بالفعل على خدمة تلك المجموعة لتوفير المعلومات. في هذه الحالة، يمكنك إما الشراكة مع تلك الجهات الفاعلة لدعم جهودها المستمرة، أو التفكير في التركيز على منطقة جغرافية أخرى.

ومع ذلك، حتى في حالة وجود قدرات حالية، قد تكون هناك مجموعات متخلفة عن الركب - على سبيل المثال، جميع المعلومات متاحة بلغة واحدة مهيمنة، أو لا تستطيع مجموعة معينة الوصول إلى نقطة المعلومات. في هذه الحالة، يمكنك الشراكة مع تلك الجهات الفاعلة الحالية لتعزيز شمولية جهودها المستمرة أو التفكير في التركيز فقط على تلبية احتياجات أولئك الذين تخلفوا عن الركب.

التأثير المحتمل للمعلومات - من المهم التفكير في "التمكين المحتمل" التي يمكن للمعلومات توفيرها لمجموعات مختلفة. على سبيل المثال، إذا كان الوصول إلى الخدمات الصحية أو الحصول على الوثائق القانونية هو الاحتياج الأكثر إلحاحًا، ولكن لا توجد خدمات صحية يمكن الوصول إليها ولا توجد حقوق قانونية للمطالبة بها، فقد يكون توفير المعلومات أقل تأثيرًا على هؤلاء السكان لأنه من غير المرجح أن تتمكن من تقديم معلومات مفيدة. ومن ناحية أخرى، عندما تكون الخدمات والحقوق محدودة، يمكن أن تتفاقم الإشاعات ويمكن أن يلجأ الأشخاص إلى مصادر غير جديرة بالثقة للحصول على معلومات حول الخيارات البديلة - في هذا المثال، قد يكون لتوفير خدمات المعلومات تأثير قوي.

● تلبية الحاجة إلى المعلومات:

القدرة على إنتاج المعلومات - إن التحقق من المعلومات المطلوبة من قبل العملاء يمكن أن يتطلب استثمارًا كبيرًا في الوقت. عندما تنتهج الحاجة إلى المعلومات لدى جمهورك المستهدف بشكل كبير، يمكن أن يصبح الموظفون مرهقين، ويمكن أن يتأثر حسن التوقيت. قد يكون من الصعب التنبؤ بهذا لأن الحاجة إلى المعلومات ستتغير بمرور الوقت، ولكن من المهم أن نأخذها في الاعتبار عند التفكير في تضمين جماهير مستهدفة متعددة ذات احتياجات مختلفة بشكل ملحوظ.

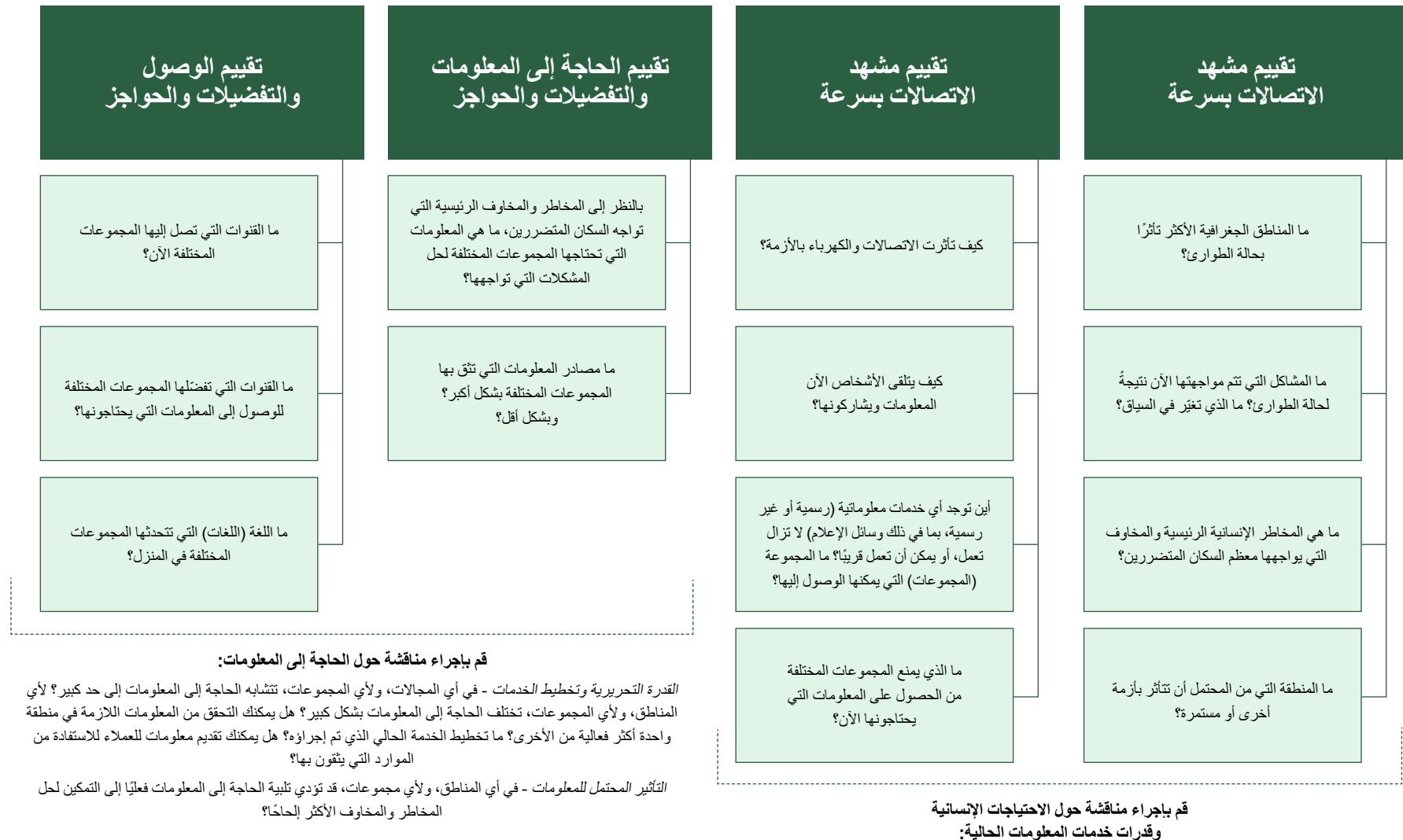
القدرة على تخطيط الخدمة - في كثير من الأحيان، يرتبط جزء كبير من طلبات المعلومات في حالات الطوارئ، خاصة في وقت مبكر من الطوارئ، بالحصول على الخدمات. تذكر أنه في أثناء قيامك بتوسيع تركيزك الجغرافي، ستحتاج أيضًا إلى توسيع جهود تخطيط الخدمة الخاصة بك. فكر في جهود تخطيط الخدمة المتاحة بالفعل، وما قد يتطلبه البناء عليها دون إرهاق الموظفين أو التضحية بالتوقيت المناسب. انظر [الوحدة 3.2](#) للحصول على مزيد من المعلومات عن تخطيط الخدمة.

● التفضيلات والحوافز المتعلقة بالاتصال:

اللغات - إن تقديم خدمة اللغات المتعددة لها تأثيرات كبيرة على التوظيف والميزانية. ضع في اعتبارك أنه للعمل بلغات متعددة، فإنك تحتاج إلى قدرة يومية على الترجمة التحريرية والترجمة الفورية، إما من خلال تعيين موظفين يتحدثون تلك اللغات، أو من خلال التعامل مع جهات فاعلة خارجية (وهو الأمر الذي قد يكون مكلفًا للغاية). انظر [الوحدة 2.4.6](#) للحصول على مزيد من المعلومات عن العمل عبر اللغات.

الشمول - ستواجه مجموعات العملاء المختلفة حواجز مختلفة في الوصول إلى قنوات الاتصال. من المهم للغاية أن تركز على "التصميم الشامل" منذ البداية، ما يعني أن خدماتك قابلة للاستخدام من قبل جميع الأشخاص المدرجين في جمهورك المستهدف، إلى أقصى حد ممكن، دون الحاجة إلى التكيف أو التصميم المتخصص. فكر في الاحتياجات التي يمكنك تلبيتها بشكل عملي ومنصف، وإذا لزم الأمر، فحدد نطاقك للتركيز على الخدمات المصممة بشكل شامل لتلك المجموعات. هناك العديد من الأمثلة على ديناميكيات السلطة المحفوفة بالمخاطر التي يمكن أن تنشأ عندما تتمكن بعض المجموعات من الوصول إلى المعلومات المنقذة للحياة ويتم استبعاد مجموعات أخرى. انظر [الوحدة 2.4.5](#) لمعرفة المزيد عن المخاطر.

الشكل 4. شجرة القرار - أسئلة إرشادية لتحديد أولويات المجموعات المستهدفة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة



قم بإجراء مناقشة حول جدوى تلبية احتياجات الوصول (التصميم الشامل):

هل تتمتع أنت، أو أحد الشركاء، بالقدرة على الوصول إلى العملاء عن طريق القنوات التي يمكنهم الوصول إليها ويفضلونها؟ على سبيل المثال، إذا طلب العملاء الاتصال وجهاً لوجه، فأين يمكن الوصول الفعلي إلى المجتمعات (بواسطتك أو بواسطة شريك)؟ أين يمكنك الوصول؟

اتخذ إجراءً (يُتبع)

- يمكنك زيادة جودة البرنامج من خلال الاستفادة من الخبرات المتنوعة وتعزيز القدرات، وتوفير الخدمات المناسبة ثقافيًا.
- يمكنك زيادة النطاق من خلال توسيع التغطية الجغرافية، والوصول إلى شرائح مختلفة من السكان، وتقديم الخدمات بمزيد من اللغات.
- يمكنك زيادة الكفاءة التشغيلية عن طريق تجنب الازدواجية وجمع المعلومات والتحقق منها من مصادر متنوعة بسرعة أكبر، والاستفادة من الشبكات وقنوات الاتصال الحالية.

من يمكنك الشراكة معه؟

راجع تقييم أصحاب المصلحة الذي أجريته أو حدثته خلال مرحلة التقييم (انظر [الوحدة 2.2.4](#)). ابدأ بالتفكير في الجهات الفاعلة الأخرى التي تقوم بالفعل بأنشطة تشكل جزءًا من نموذج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (مثل التواصل مع المجتمعات أو مشاركة المعلومات، أو تخطيط الخدمة، أو أشكال أخرى من إنشاء المحتوى، أو التحقق من المعلومات، أو الترجمة أو الترجمة الفورية) بالإضافة إلى أنواع أخرى من الجهات الفاعلة الموثوق بها، أو التي يمكن الوصول إليها، أو لديها معرفة باحتياجات مجموعات معينة. إذا لم تحدد أي جهات فاعلة تقوم بالأنشطة ذات الصلة بخدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ في عملية تقييم أصحاب المصلحة، فقد ترغب في التفكير في محاولة تحديد هذه الجهات الفاعلة في مساحات التنسيق ذات الصلة (انظر [الوحدة 2.1](#)). والأهم من ذلك، أن تأخذ نقاط قوتك وما يمكنك تقديمه لهؤلاء الشركاء بعين الاعتبار. انظر [الجدول 7](#) لمعرفة الأمثلة على الشركاء المحتملين.

المشاركة – الجهات الفاعلة الأقرب للأزمة هم الوكلاء الرئيسيون للاستجابة والتعافي. خاصة إذا لم تكن جزءًا من المجتمع الذي تستهدفه، ففكر في كيفية الشراكة، بشكل رسمي أو غير رسمي، مع المنظمات أو الجهات الفاعلة. عندما نتشارك مع الجهات الفاعلة المحلية، فإننا نساهم في إحداث تأثير وعلى نطاق أكبر والحصول على نواتج أكثر استدامة. علاوة على ذلك، غالبًا ما تكون المنظمات الشعبية والمحلية أول من يحشد قواه بسرعة في الأزمات لتبادل المعلومات وربط الأشخاص المتضررين بالموارد التي يحتاجون إليها. استفد من تلك المبادرات وابن عليها.

الشمول – قم بإيلاء اهتمام خاص للشراكات مع الجهات الفاعلة التي تركز على الأشخاص المتأثرين بشكل غير متناسب بالأزمات وعدم المساواة المنهجية (بما في ذلك النساء والأطفال والأشخاص ذوو الإعاقة، ومجموعات SOGIESC المتنوعة، وما إلى ذلك)، والتي يمكن أن تكون حاسمة لتحقيق الشمولية.

2.4.2 النظر في كيفية البناء على المبادرات المحلية وتشكيل الشراكات المناسبة

حيثما أمكن، فقم بتطوير شراكات جديدة كنشاط استعداد وليس في خضم الاستجابة لضمان إمكانية تعبئة الأشخاص على الفور للمساعدة، خاصة للشركاء الذين لم تعدد على العمل معهم أو الذين لديهم ثقافة تنظيمية مختلفة.⁵¹

ما الذي نقصده بالشراكات؟

الشراكة هي عندما توافق أكثر من منظمة أو جهة فاعلة على العمل لتحقيق أهداف مشتركة وتبرم اتفاقيات صريحة وتتحمل المسؤولية تجاه بعضها البعض. يتضمن ذلك كلاً من العلاقات التي يمكن تضمينها في عقد وكذلك في اتفاقية غير رسمية مثل مذكرة التفاهم (MOU) أو الاختصاصات (ToR).

مثال – قد تبدو طرائق الشراكة مثل:

- تحويل الأموال، دفع رواتب الموظفين، التبرعات: على سبيل المثال، تقدم إحدى المنظمات بالفعل خدمات معلومات سريعة الاستجابة ولكن ليس لديها التمويل الكافي، لذا عليك تقديم الدعم المالي لمواصلة عملها.
- توفير المعدات واللوازم: على سبيل المثال، تقدم إحدى المنظمات بالفعل خدمات معلومات سريعة الاستجابة ولكنها تواجه مشكلات في شراء معدات الاتصالات، لذلك تقوم بتزويدها بالهواتف.
- توفير الخبرة: على سبيل المثال، تقوم إحدى المنظمات بالتنوع المجتمعية وترغب في الحصول على دعم بشأن كيفية تحويل مشاركتها إلى خدمات معلومات سريعة الاستجابة.
- التنفيذ المشترك: على سبيل المثال، تقوم منظمة إعلامية بإنشاء محتوى، وتقوم منظمتك المجتمعية بإجراء زيارات منزلية، لذا فإنك تشارك في توسيع نطاق الوصول إلى محتواها من خلال الزيارات المنزلية.

لماذا يمكن أن تكون شريكاً؟

يمكن للشراكات أن تزيد من جودة البرنامج ونطاقه وكفاءته التشغيلية، ويمكن أن يكون لكل منها تأثير على الشمول والسلامة والتأثير العام.

الجدول 7. أمثلة على أنواع الجهات الفاعلة والطريقة التي يمكنهم من خلالها المساهمة في تقديم خدمات معلومات سريعة الاستجابة

*يُرجى ملاحظة أن هذه القائمة ليست شاملة، لكن يمكنها توفير نقطة بداية للأفكار. يقدم هذا الجدول أمثلة على الأنواع المختلفة من الجهات الفاعلة التي قد تفكر في الشراكة معها وما يمكن أن يقدموه لبرنامج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ. والمقصود بهذه الأمثلة أن تكون توضيحية وقد لا يكون هذا هو الحال في كل سياق.

نوع المنظمة	كيف يمكنهم المساهمة، أمثلة
المنظمات المجتمعية أو الزعماء المحليون	- الاستشارة بخصوص تصميم البرنامج: دعم المشاركة في تصميم البرنامج لتعزيز إمكانية الوصول إليه وأهميته لمجتمعهم - الاتصال: الدعم لجمع الأسئلة من المجتمع وتتبعها؛ وتحسين الوصول إلى المجتمع أو قبول المعلومات واستيعابها من خلال المعلومات المتتالية التي تقدمها؛ ودعم الترجمة أو الترجمة الفورية - تطوير المحتوى: دعم مراجعة المحتوى للتحقق من المعلومات أو تعزيز أهمية المعلومات بالمجتمع انظر دليل لجنة الإنقاذ الدولية لإشراك قادة المجتمع أثناء تفشي الأمراض⁵² ودليل إشراك الزعماء الدينيين أثناء تفشي الأمراض.⁵³
الجهات الفاعلة الأكبر في المجال الإنساني (على سبيل المثال، المنظمات غير الحكومية الدولية، الأمم المتحدة، وغير ذلك)	- الوصول: إلى منتديات التنسيق في المجال الإنساني، الجهات المانحة، وغير ذلك. - الخبرة: في العمل في الأماكن التي يوجد بها حالات طوارئ/أزمات، التدريب وغير ذلك. - التمويل: لشراء المعدات، وتغطية رواتب الموظفين، وغير ذلك. - تطوير المحتوى: مشاركة المعلومات التي يتم التحقق من صحتها معك لمشاركتها من خلال القناة (القنوات) الخاصة بك - تخطيط الخدمة: مشاركة معلومات تخطيط الخدمة التي يتم تحديثها معك لمشاركتها من خلال القناة (القنوات) الخاصة بك
منظمات الإعلام الإخبارية	- الخبرة: في تحديد المعلومات والتحقق من صحتها، والتدريب وغير ذلك. - تطوير المحتوى: مشاركة المحتوى الذي يتم التحقق من صحته معك لمشاركتها من خلال القناة (القنوات) الخاصة بك - الاتصال: حسن الوصول من خلال مشاركة محتواك أو معلوماتك التي تم التحقق من صحتها والتي تشاركها معهم من خلال قناته (قنواته)، واستضيف البث حيث يتم الرد على الأسئلة المجتمعية انظر إرشادات شريان الحياة لـ BBCMA بشأن العمل مع المذيعين في الأزمات الإنسانية⁵⁴، Internets للإعلام المحلي والمشاركة المجتمعية في الأوضاع الإنسانية⁵⁵، Us The Space Between: الثقة والاتصال والتعاون بين وسائل الإعلام والمنظمات الإنسانية في حالات الطوارئ المتعلقة بالصحة العامة⁵⁶ ومقترح البرنامج الإذاعي لنموذج الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر⁵⁷.
المجموعات التمثيلية للنساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة ومجتمعات SOGIESC المتنوعة وغير ذلك	- الاستشارة بخصوص تصميم البرنامج: الدعم لإجراء عمليات تدقيق إمكانية الوصول أو المشاركة في تصميم البرنامج لتعزيز إمكانية الوصول وأهميته للمجموعات التي يمثلونها. - الاتصال ثنائي الاتجاه: الدعم لجمع الأسئلة من المجموعات التي يمثلونها وتتبعها؛ وتحسين الوصول إلى تلك المجموعات أو قبول المعلومات واستيعابها من خلال المعلومات المتتالية التي تقدمها. - إنشاء محتوى: دعم مراجعة المحتوى للتحقق من المعلومات أو تعزيز أهمية المعلومات للمجموعات التي يمثلونها. انظر مجموعة أدوات اليونسف الإنسانية الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة للحصول على معلومات حول المشاركة مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني.⁵⁸
الجهات الفاعلة القطاعية (الصحة، الحماية، النقد، المساواة أمام السكان المتضررين، غير ذلك)	- تطوير المحتوى: دعم مراجعة المحتوى المرتبط بخبراتهم القطاعية (على سبيل المثال، جهة فاعلة في مجال الصحة تساهم بمحتوى حول كيفية الوقاية من الإصابة بالمرض، أو محام يساهم في محتوى الوثائق القانونية) أو تطويره. - قناة (قنوات) للاتصال: دعم دمج الخدمات. على سبيل المثال، يوجد مكتب معلومات في مركز صحي، أو تقوم آلية الشكاوى والملاحظات بدمج خدمة معلومات سريعة الاستجابة للرد على الأسئلة. - الاتصال: دعم دمج الخدمات. على سبيل المثال، يتم تدريب الموظفين من قطاع التغذية ليكنوا متواصلين مع الخطوط الأمامية للإجابة عن الأسئلة وتقديم معلومات تم التحقق من صحتها عند تسليم الحصص الغذائية. - التغلب على الحواجز: الدعم في تقديم المساعدة الملموسة اللازمة التي يحتاجها السكان للوصول إلى خدمة المعلومات. على سبيل المثال، الشراكة مع فريق النقد لتوزيع قسائم الرصيد الهاتفي. - الخبرة: في المجالات المتخصصة لتدريب الموظفين وبناء القدرات. على سبيل المثال، تساعد الجهات الفاعلة في مجال الحماية في تقديم المشورة بشأن كيفية الاستجابة بشكل مناسب لأفراد المجتمع الذين لديهم احتياجات حماية حادة أو التخفيف من مخاطر الحماية.
الجهات الفاعلة الحكومية	- تطوير المحتوى: القدرة على تقديم المشورة أو المساهمة بمحتوى بخصوص الخدمات أو العمليات الحكومية. - الاتصال: المساعدة في قبول المعلومات واستيعابها (اعتمادًا على تصور الجهات الفاعلة الحكومية في السياق).
مشغلو شبكات الهاتف المحمول أو شركات التكنولوجيا	الاتصال: يمكن أن يوفر وصولًا مؤقتًا إلى الشبكة عندما تكون الأنظمة معطلة أو يقدم أشكالًا أخرى من الاتصال في بيئات الاتصال المنخفضة. انظر ميثاق الاتصال الإنساني لجمعية شبكات الهاتف المحمول⁵⁹ ومؤسسة Nethope.⁶⁰

اتخذ إجراءً (يُتبع)

كيف تصبح شريكاً؟

1. حدد الشركاء المحتملين الذين تتوافق رؤيتهم ورسالتهم وقيمهم وأولوياتهم الإستراتيجية وبرامجهم مع رؤيتك ورسالتك وقيمك وأولوياتك الإستراتيجية وبرامجك. (انظر [الوحدة 2.2.4](#)).
2. مناقشة إمكانات الشراكة واتخاذ قرار بشأنها: ابدأ محادثة وابن العلاقة مع الجهة (الجهات) الفاعلة المحددة. استكشف روياتك الخاصة لتلبية الحاجة إلى المعلومات والدور الذي قد يلعبه كل واحد منكم في شراكاتك المحتملة. عادةً ما تبدأ هذه المناقشات باستكشاف الرؤية الشاملة للشراكة والدور الواسع لكل شريك؛ وبمرور الوقت يصبحون أكثر تحديداً وتفصيلاً. أعطِ الأولوية للتواصل المفتوح والمحترم والوعي بأي اختلال في توازن القوى بين المنظمات والتخفيف منه. تعامل مع الشراكة باعتبارها فرصة لتحقيق المزيد معاً مما يمكنك تحقيقه بشكل منفصل وتعزيز التحليل التعاوني واتخاذ القرار منذ البداية.
3. ادخل في جلسة تصميم مشترك مع شريك و/أو حدد الطريقة التي ستشارك بها. بمجرد أن تحدد من ستشارك معه، حدد الطريقة التي ستعملان بها معاً والطرق التي يمكن أن تدعمها بها بعضكما البعض (انظر أمثلة على طرائق الشراكة في [الصفحة 49](#)). اعملوا معاً أيضاً لتحديد الطريقة التي سيرصد بها كل منكم نجاح الشراكة.

ملاحظة – إذا كان الشريك سيلعب دوراً مهماً في تقديم خدمة المعلومات سريعة الاستجابة، فقم بإدراجه في محادثات تصميم البرنامج من البداية. على الأقل، تعاون مع هؤلاء الشركاء لتخصيص موارد البرنامج، وذلك استناداً إلى ما سيحسن التأثير والنطاق، وزيادة الأموال المقدمة لمن يقودون عملية تقديم الخدمات.

● **الأداة رقم 11.** قالب الاجتماع بشأن التحليل والتصميم

4. قم بإجراء تقييم مخاطر للشراكة المحتملة. بالإضافة إلى النظر في أي رايات تاريخية حمراء وقدرة الشريك، ستحتاج أيضاً إلى النظر في تصور المجتمع لذلك الشريك المحتمل، وعلاقاته بمجموعات أو زعماء محددين قد يكونون سياسيين، والمخاطر المحتملة الأخرى التي تهدد النزاهة والمصداقية والثقة في خدمة المعلومات الخاصة بك. يجب أن تكون هذه العملية تعاونية. فكر مع الشريك في مدى أهمية المخاطر وتطبيقها على التعاون في المشروع المقترح وحدد استراتيجيات التخفيف المناسبة معاً. على سبيل المثال، إجراء العناية الواجبة وتوقيع الاتفاقيات (انظر [الوحدة 2.4.5](#)).
5. اعقد اتفاقية كتابية لشراكاتك. وبخلاف التنسيق والتعاون، حيث توجد طريقة عمل محددة ومخففة القيود، تتطلب الشراكة عادةً وثائق مكتوبة. يمكن أن يكون هذا ملزماً قانوناً، مثل العقد، أو يمكن أن يكون أقل رسمية مثل مذكرة تفاهم (MOU) أو اختصاصات (ToR) متفق عليها.

قد تنص هذه الاتفاقيات على:

- الأدوار والمسؤوليات
- الإطار الزمني للشراكة
- تحديد الأنشطة الرئيسية ومن سيعمل ماذا
- تحديد مبلغ القيمة في حالة توفير الأموال
- آليات المساءلة تجاه بعضهم البعض، مثل تحديد وتيرة الاجتماعات أو تقديم التقارير المكتوبة
- 6. حيثما كان ذلك مناسباً، ادعم الشركاء الذين يرغبون في التسليم الكامل للمشروع. قد يسعى الشريك إلى تطوير قدرته التنظيمية للعمل بشكل مستقل عن منظمتك.

المورد - انظر [الخروج/ الانتقال من الشراكات الدولية: مجموعة أدوات للمنظمات غير الحكومية الصغيرة](#)⁶¹ في INTRAC للحصول على مزيد من المعلومات.

2.4.3

تحديد قنوات الاتصال والتنسيقات التي ستستخدمها

بمراجعة البيانات المتوفرة لديك، فكر في الطريقة التي ستعامل بها مع جمهورك المستهدف بناءً على تفضيلاتهم وعاداتهم، والقنوات والتنسيقات التي يمكنهم الوصول إليها، والحواز التي يواجهونها، والحقائق التشغيلية والجدوى في سياق الطوارئ، والمخاطر المحتملة.

فكر في استخدام المجموعة الأكثر توفرًا وشعبية وتفضيلاً من قنوات الاتصال المتاحة والتي يمكنها الوصول إلى أكبر عدد من الأشخاص. بمجرد تحديد قناة (قنوات) الاتصال التي ستستخدمها، فكر في التنسيقات التي ستقدم بها المعلومات من خلال تلك القنوات.

● الأداة رقم 12. إرشادات قنوات الاتصال والتنسيقات

ماذا يوجد في الأداة؟

توفر هذه الأداة معلومات وأمثلة عن قنوات الاتصال وتنسيقاتها المحتملة، بالإضافة إلى إرشادات حول الحواجز المحتملة التي تحول دون وصول العملاء.

ملاحظة - تعريفات لأهم المصطلحات:

- "القناة" هي منصة تستخدمها للاتصال. على سبيل المثال، مكتب استعلامات، لقاء مجتمعي، رسائل نصية، مكالمات هاتفية، راديو، وسائل تواصل اجتماعي، وغير ذلك)
- "التنسيق" هو الطريقة التي تنقل بها المعلومات عبر قنواتك (مثل النص المكتوب، الصوت الناطق أو المسجل، الرسومات/الصور، الفيديو، طريقة برايل، وغير ذلك)
- القناة "ثنائية الاتجاه" تسمح لك بتبادل المعلومات و/أو المشاركة في محادثة.
- القناة "أحادية الاتجاه" تسمح لك فقط بمشاركة المعلومات، لكنها لا تسمح باستقبال الرد.

اعتبارات لاختيار قنوات الاتصال

البناء على ما هو موجود – ابدأ بالتفكير في القنوات العاملة بالفعل أو التي يمكن تكيفها في المجتمع. ما هي خيارات الاتصال الفعالة المتوفرة لديك والتي يمكنك استخدامها للوصول إلى جمهورك المستهدف؟ ما هي أنشطة

البرامج المقررة التي يمكنك استخدامها؟ ما مدى سهولة الوصول إلى المجتمع؟ قم بتعزيز ودعم قنوات الاتصال المحلية الموجودة، قدر الإمكان، قبل تطوير قنواتك أو آلية الاتصال الخاصة بك. يجب أن تكون الشراكات لتعزيز جهود المجموعات المحلية هي خيارك الأول دائماً. (انظر الوحدة 3.4.2).

المورد - إذا كنت تفكر في إعداد تكنولوجيا جديدة، فقم بمراجعة دليل تجنب الإنشاء التابع لمعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا (MIT) أولاً.⁶²

قناة اتصال ثنائية الاتجاه واحدة على الأقل – ركز جهودك على ضمان توافر قناة واحدة على الأقل تمكن من الحوار المتبادل. تذكر أن الغرض الأساسي من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة هو إجراء محادثات للتعرف على الحاجة إلى المعلومات لمجموعتك المستهدفة والاستجابة لها، وليس نشر رسائل في اتجاه واحد.

- من الممكن دمج الاتصال ثنائي الاتجاه في النهج التي تستفيد من القنوات أحادية الاتجاه. على سبيل المثال، إضافة رقم واتساب أو مجموعة فيسبوك حيث يمكن لمشاهدي إعلان تلفزيوني طرح الأسئلة وتلقي الإجابات، أو التماس أسئلة من المجتمع قبل بث برنامج إذاعي يجيب على تلك الأسئلة.
- في بداية حالة الطوارئ، يمكنك استخدام القنوات المتاحة أحادية الاتجاه لنشر المعلومات بسرعة حول السلامة والحقوق والخدمات والخيارات. ركز جهودك المستمرة على فتح قناة للحوار، حتى تتمكن من البدء في الاستماع والاستجابة للحاجة إلى المعلومات الفردية.

ملاحظة - إذا كنت تستخدم عدة قنوات اتصال ثنائية الاتجاه، فقد يفكر فريقك أيضاً في استخدام برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM) لجمع المعلومات من تفاعلات العملاء وإدارتها، من خلال دمج القنوات التي تستخدمها. يمكن استكشاف برامج مثل Zendesk و FreshDesk و Salesforce و Zoho CRM و Meta Business Suite و Zapier و Trengo لإنشاء التذاكر للتفاعلات مع العملاء وإدارتها، وإنشاء عمليات التشغيل الآلي، وتتبع أوقات التفاعل والاستجابة، وتحليل الاتجاهات من خلال لوحات المعلومات، وغير ذلك الكثير. يعد Zendesk مفيداً بشكل خاص لدمج التطبيقات التي تستخدمها للاتصال، خاصة لمواقع الويب وقنوات وسائل التواصل الاجتماعي، وإعداد "الروبوتات"، وإنشاء مستويات مختلفة من الوصول لمختلف الموظفين، وغير ذلك الكثير.

إدارة المخاطر – عند إجراء تقييم لمخاطر المشروع، ضع في الاعتبار المخاطر المحتملة المتعلقة بالقنوات والتنسيقات التي تختارها. على سبيل المثال، هل هناك خطر من إساءة فهم بعض المعلومات أو اعتبارها مرتبطة بجماعة سياسية أو مسلحة معينة؟ هل يمكن أن تعرّض بعض أساليب الاتصال الموظفين أو أفراد المجتمع للخطر؟ ما مدى حاجتك إلى حماية بيانات المستخدم؟ تذكر أن استبعاد شرائح من السكان بسبب القنوات والتنسيقات التي تستخدمها يعد أيضًا خطرًا، هناك العديد من الأمثلة على ديناميكيات السلطة المحفوفة بالمخاطر التي يمكن أن تنشأ عندما تتمكن بعض المجموعات من الوصول إلى المعلومات المنقذة للحياة ويتم استبعاد مجموعات أخرى. حدد الإجراءات للتقليل من احتمالية إيذاء المجموعات التي لا يمكنك الوصول إليها (انظر [الوحدة 2.4.5](#)).

قدرتك – فكر في قدراتك أو قدرات منظمك ومدى إلحاح الموقف، من حيث الوقت والتمويل والخبرة. ما هو طاقم العمل والميزانية المتاحة للاتصالات؟ ما هي الجدوى التشغيلية لإدارتك قناة معينة؟ ما هي استدامة تلك القناة؟

الشمول – استخدم البيانات لتحديد الحواجز التي تحول دون الوصول إلى القنوات لمجموعات مختلفة، وتنويع القنوات والتنسيقات التي تستخدمها، وإجراء تدقيق للسلامة وإمكانية الوصول.

- فكر في الحواجز التي تحول دون الوصول إلى قنوات محددة، وخاصة للفئات المهمشة، وقم بتطوير استراتيجيات للوصول إليها. من المهم التفكير في الوصول المحدد إلى قنوات الاتصال التي تفكر فيها للنساء والأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات المهمشة المحتملة. وبالمثل، فكر في إمكانية الوصول إلى التنسيقات التي يمكن استخدامها على القناة (القنوات) التي تفكر فيها لهذه المجموعات. عند التفكير في القنوات الرقمية، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى القناة نفسها، يجب إيلاء اهتمام وثيق لمحو الأمية الرقمية لهذه المجموعات.
- من أفضل الممارسات للتصميم الشامل هو استخدام قنوات وتنسيقات متعددة لجمهورك لشرح الأسئلة/ طلب المعلومات، ومن خلال هذه القنوات، استخدام تنسيقات متعددة لتوصيل المعلومات. حتى لو كان بإمكانك استخدام قناة وتنسيق واحد فقط الآن، فاعمل على تنويع الطرق التي يمكن للعملاء من خلالها الوصول إلى خدماتك.
- قم بإجراء تدقيق للسلامة وإمكانية الوصول للقنوات والتنسيقات التي تستخدمها ووضع خطط لمعالجة الحواجز. (انظر [الوحدة 2.4.4](#)).

2.4.4 إجراء تدقيق السلامة وإمكانية الوصول

هناك طريقة أخرى لضمان التصميم الشامل لقنوات الاتصال بخدمة المعلومات سريعة الاستجابة وهي إكمال تدقيق إمكانية الوصول لتقييم مستويات إمكانية الوصول وتحديد الحواجز المحتملة. وينبغي أن يتم ذلك أثناء مرحلة التصميم، على الرغم من أنه يمكن القيام به أثناء التنفيذ (على الأرجح بتكلفة أعلى إذا كان التعديل التحديتي للنهج الحالي مطلوبًا).⁶³

يعتبر تدقيق إمكانية الوصول وسيلة لتقييم مستوى إمكانية الوصول والسلامة وتحديد العوائق الحالية لقنوات الاتصال المختلفة من خلال قائمة مرجعية. ويمكن إجراؤه من قبل خبير خارجي، على سبيل المثال من خلال منظمة محلية للأشخاص ذوي الإعاقة، أو من خلال تدقيق ذاتي.

● الأداة رقم 13. تدقيق السلامة وإمكانية الوصول لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)

ماذا يوجد في الأداة؟

هذه قائمة تحقق لتقييم مستوى إمكانية الوصول إلى قنوات الاتصال الخاصة بك وتحديد الحواجز. وتشمل خطة عمل لتتبع الطريقة التي تتم بها معالجة الحواجز والأمثلة على ذلك.

2.4.5 إجراء تقييم مخاطر المشروع

اعمل من خلال تمرين لتحديد المخاطر المحتملة والأضرار غير المقصودة التي تلحق بجمهورك وموظفيك ومجتمعاتك والتخطيط لها ومراقبتها نتيجة لأنشطتك. ينبغي إجراء تقييمات المخاطر في مرحلة التصميم، وتحديثها عند بدء التشغيل، وفي أثناء التنفيذ (شهريًا، ربع سنوي، نصف سنوي)، وفي أثناء إغلاق المشروع.

تعتمد تقييمات المخاطر على المعلومات الموجودة، بما في ذلك تقييمات عدم الإضرار، وتحليل حساسية الصراع، وتخطيط السيناريوهات، وتحليل النوع الاجتماعي، وغير ذلك. وستعتمد أيضًا على تقييمات الحاجة إلى المعلومات، وعمليات تدقيق السلامة وإمكانية الوصول، والمعلومات حول الشركاء المحتملين.

الوظائف الأساسية للموارد البشرية في خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ تتضمن:

1. القيادة الاستراتيجية/ التنسيق/ إدارة المشاريع

شخص يراقب المشروع ويتحمل مسؤولية الاستراتيجية الشاملة.

2. تقصي المعلومات والتحقق منها وتطوير المحتوى

هذا هو الشخص أو فريق الأشخاص الذين يديرون إستراتيجية المحتوى لخدمة المعلومات سريعة الاستجابة. إنشاء علاقات مع المصادر والعمل مع المستشارين القانونيين وغيرهم من المتخصصين القطاعيين، وتثليث المعلومات والتحقق منها مع مصادر متعددة تتبع المبادئ الصحفية. وضع محتوى معلوماتي بناءً على الاتجاهات في الحاجة إلى المعلومات وتعبئته بطرق يمكن الوصول إليها ومناسبة للقنوات التي تتم مشاركتها من خلالها. بالإضافة إلى دعم المتواصلين مع الخطوط الأمامية للإجابة عن أسئلة العملاء بمعلومات يتم التحقق منها.

3. تخطيط الخدمة

هو الشخص أو فريق من الأشخاص الذين سيشفرون على الجهود الرامية إلى تخطيط الخدمات الأساسية التي يطلب العملاء معلومات عنها. يطور علاقات مع مقدمي الخدمات، ويجمعون معلومات مهمة حول إمكانية الوصول ويضمنون الاتساق، مع الحفاظ على تحديث تخطيط الخدمات.

4. الاتصال مع الخطوط الأمامية

هو شخص أو فريق من الأشخاص الذين يديرون الاتصال ثنائي الاتجاه مع عملاء خدمة المعلومات الخاصة بك. يجيبون عن أسئلة العملاء باستخدام المعلومات التي تم التحقق منها، ومساعدة العملاء على التنقل في المعلومات المتاحة، وتوجيههم في الاتجاه الصحيح للخدمات المتاحة، وإظهار أنه يتم الاستماع إليهم. كما أنهم ينتبهون أيضاً للاتجاهات في أسئلة العملاء وتصعيدها و/ أو إجراء الإحالات لمخاوف الحماية الحادة.

اعتبارات خاصة بتحديد الموارد البشرية التي تحتاجها:

1. القيادة الاستراتيجية

ومن الناحية المثالية، يجب أن يكون لديهم خبرة في الاتصالات في المجال الإنساني وأن يكونوا قادرين على القيادة وتقديم الملاحظات حول محتوى المعلومات والاتصالات في الخطوط الأمامية. يمكن لهذا الشخص تغطية وظائف أساسية أخرى، لذلك، اعتماداً على مستوى القدرة الإضافية يمكنه تخصيص ما يتراوح بين 25% و100% من وقته للمشروع.

يمكن استخدام نتائج تقييم المخاطر لإثراء نظرية سياقية للتغيير والتدخل في الديناميكيات المحلية، وخطط تخفيف المخاطر للفئات المهمشة، وتخطيط المشاريع التي تراعي الصراعات والمساواة بين الجنسين، وخطط مشاركة أصحاب المصلحة (انظر الأداة رقم 10. قالب خطة إشراك أصحاب المصلحة)، وتعيين الموظفين [\(الوحدة 2.4.6\)](#)، والمشتريات، واستهداف العملاء (انظر [الوحدة 2.4.1](#)) وإجراءات التشغيل الموحدة (انظر [الوحدة 3.2](#)).

صندوق أدوات تقييم مخاطر خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

ماذا يوجد في صندوق الأدوات؟

● **الأداة رقم 14.** مذكرة توجيهية لتقييم المخاطر وأدلة المناقشة

● **الأداة رقم 15.** قالب تيسير اجتماع تقييم المخاطر

● **الأداة رقم 16.** قالب مصفوفة مخاطر المشروع

2.4.6 تحديد الموارد البشرية التي تحتاجها

إن غالبية التمويل المطلوب لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة تكون مخصصة للموارد البشرية. إن وجود فريق من الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية المستعدين والموثوقين والمتمكنين لإدارة أنشطة خدمة المعلومات سريعة الاستجابة هو القوة الدافعة الأكثر حيوية للنجاح. الموظفين والمهارات التي تحتاجها لتشغيل خدمة المعلومات سريعة الاستجابة الخاصة بك ستختلف وفقاً لمنظمتك وحجمها والقنوات التي تستخدمها. فكر في الوظائف الأساسية، أو الأدوار، 1 المطلوبة لإدارة خدمة معلومات سريعة الاستجابة وتحديد ما إذا كان من الممكن تغطية هذه الوظائف من قبل فريقك الحالي، أو إذا كانت مغطاة من قبل جهات استجابة أخرى، أو إذا كنت بحاجة إلى توظيف أو تكوين شراكات للحصول على دعم إضافي.

ملاحظة - قبل كل شيء، تذكر أن المعلومات والاتصالات دقيقة ومحددة للغاية بالسياق. إن الفريق الذي يمثل جمهورك المستهدف، وتمكينهم من اتخاذ القرارات، هو الشيء الأكثر عملية الذي يمكنك القيام به لتعزيز الجودة والنتائج.

< انظر [الوحدة 3.1](#) بناء فريقك للتوجيه في توظيف الأشخاص الملانمين.

● **الأداة رقم 19.** نموذج للأوصاف الوظيفية لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

2. تقصي المعلومات والتحقق منها وتطوير المحتوى

من الناحية المثالية، يتمتّع بخبرة في الصحافة والاتصالات والاستجابة الإنسانية وربما التصميم الجرافيكي أو وسائل التواصل الاجتماعي أو مجالات محددة أخرى.

ضع في اعتبارك أنه إذا كنت تعمل بلغات متعددة، فمن المثالي أن يتحدث الشخص (الأشخاص) الذي يغطي هذه الوظيفة باللغات (اللغات) التي تغطيها ويمكنه الكتابة بها. وإلا، فقد تحتاج إلى التفكير في الاستعانة بخدمات دعم الترجمة، الأمر الذي قد يكون مكلفًا للغاية. اطلع على المزيد حول العمل باللغات أدناه.

عند التفكير في القدرة المطلوبة، لاحظ أن التحقق من المعلومات التي يطلبها العملاء والحفاظ على تحديث المعلومات يتطلب استثمارًا كبيرًا للوقت. تشكل مشاركة المعلومات غير الدقيقة مخاطر جسيمة، وبالتالي من المهم التأكد من أن الشخص (الأشخاص) الذي يتولى هذا الدور يتمتع بالقدرة الكافية على ذلك. ما هو ترتيب أولويات الحاجة إلى المعلومات الذي حدده العملاء؟ هل هي متشابهة جدًا أم مختلفة بشكل ملحوظ عبر مجموعات العملاء؟ ما مدى كبر المنطقة الجغرافية التي تغطيها (وبالتالي، ما مقدار المعلومات التي يجب تخصيصها لتناسب كل سياق محدد)؟ هل هذه المعلومات متاحة بسهولة (من خلال آليات تنسيق الشؤون الإنسانية، والحكومة، وغير ذلك)، أم أنها ستطلب استثمارات كبيرة للتحقق منها؟ ما مدى سرعة تغيير المعلومات، وبالتالي كم مرة تتوقع أن تحتاج إلى تحديث المحتوى؟

3. تخطيط الخدمة

قد لا يحتاج فريقك إلى تغطية هذه الوظيفة إذا كانت هناك جهود لتخطيط الخدمة الحالية في السياق الذي يلي احتياجاتك (انظر [الوحدة 2.1](#)). في هذه الحالة، يمكن التعامل مع تخطيط الخدمة بالشراكة مع منظمة أخرى تحت إشراف القائد الاستراتيجي مثلاً.

خاصة في وقت مبكر من حالات الطوارئ، غالبًا ما يتعلق جزء كبير من طلبات المعلومات بالحصول على الخدمات. ما هو حجم المنطقة الجغرافية التي تغطيها (وبالتالي، ما مقدار الجهد المطلوب للحصول على تخطيط عالي الجودة للخدمات في كل منطقة جغرافية)؟ ما هي جهود تخطيط الخدمة الحالية الجارية، وما الذي يتطلبه البناء عليها دون التضحية بالتوقيت المناسب في الاستجابة لطلبات العملاء؟

4. الاتصال مع الخطوط الأمامية

يمكن تغطية هذه الوظيفة بعدة طرق، والتي قد تشمل تعيين الموظفين مباشرة، والعمل مع القائمين على تعبئة المجتمع أو الزعماء أو المجموعات، وتدريب الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية القطاعيين الحاليين الذين يتفاعلون مع المجموعة المستهدفة، والشراكة مع الحكومة أو وكالات الأنباء، أو غير ذلك أو مزيجًا من بعضها.

إن مقدار القدرة التي تحتاجها للاتصال في الخطوط الأمامية سيعتمد دائمًا على السياق. فكر في القنوات التي تستخدمها للاتصال، ونطاق الجمهور المستهدف الذي تخدمه وإمكانية وصولهم إلى القناة (القنوات) التي تستخدمها، والمناطق الجغرافية التي تغطيها لتقدير حجم الأسئلة التي يمكنك توقع تلقيها من العملاء بشكل يومي. فكر في عدد طلبات المعلومات التي يمكن أن يستجيب لها المتواصلون مع الخطوط الأمامية بشكل معقول من خلال تلك القناة في يوم واحد. على سبيل المثال، في مكتب الاستعلامات، ربما يمكن لأحد المتواصلين مع الخطوط الأمامية خدمة 20 عميلًا في الأسبوع.

إذا كنت تستخدم قنوات عبر الإنترنت أو قنوات بعيدة (مجموعة فيسبوك أو خط ساخن، على سبيل المثال)، وكان وصول المجتمع إلى هذه القنوات مرتفعًا، فقد تتوقع الحصول على حجم أكبر من طلبات المعلومات مقارنة بالطرائق التي تتم وجهاً لوجه. بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تستخدم قناة (قنوات) تواصل اجتماعي عامة، فمن الأهمية بمكان التأكد من أن لديك عددًا كافيًا من الموظفين لمراقبة الصفحة العامة والإشراف عليها بشكل منتظم بحثًا عن خطاب كراهية وأنشطة غير قانونية وانتقادات وشكاوى وغير ذلك (انظر الأداة رقم 31. دليل المتواصل مع الخطوط الأمامية). ضع في اعتبارك أنه إذا كنت تعمل بلغات متعددة، فمن الضروري أن يتحدث الأشخاص الذين يغطون هذه الوظيفة باللغات (اللغات) التي يغطونها وإلا، فستحتاج إلى دعم يومي للترجمة الفورية. اطلع على المزيد حول العمل باللغات أدناه.

وظائف أخرى محتملة عند العمل بعدة لغات:

من الضروري توفير المعلومات باللغة (اللغات) الأم لجمهورك المستهدف. غالبًا ما يمثل العمل باللغات تحديًا رئيسيًا عند التواصل مع المجتمعات، ويمثل تحديًا خاصًا في تدخلات خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ نظرًا لسرعة وحجم إنتاج المعلومات والردود على أسئلة العملاء. ولهذا السبب، فإن تقديم خدمة اللغات المتعددة لها تأثيرات كبيرة على التوظيف والميزانية. ضع في اعتبارك أنه للعمل بلغات متعددة، فإنك تحتاج إلى قدرة يومية على الترجمة التحريرية والترجمة الفورية، إما من خلال تعيين موظفين يتحدثون تلك اللغات، أو من خلال التعامل مع جهات فاعلة خارجية (وهو الأمر الذي قد يكون مكلفًا للغاية). انظر [الجدول 8](#) للحصول على مزيد من المعلومات عن الخيارات لضمان شمول اللغات المتنوعة في تدخلات خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ.

- **الترجمة الفورية:** حتى إذا كان المتواصلون مع الخطوط الأمامية يتحدثون اللغة (اللغات) التي تغطيها، فمن المحتمل أن العملاء الذين يتحدثون لغات أخرى أو يحتاجون إلى ترجمة لغة الإشارة قد يتصلون بخدمات المعلومات الخاصة بك. إذا كانت هذه الحاجة شديدة الأهمية، فقد تفكر في الاستعانة بترجمين فوريين تحت الطلب يمكنك توظيفهم عندما تحتاج إليهم.
- **الترجمة:** إذا كان الشخص (الأشخاص) الذي يغطي مهمة تقصي المعلومات والتحقق منها وتطوير المحتوى لا يتحدث ويكتب باللغة (اللغات) التي تغطيها، فقد يكون من العملي والفعال من حيث التكلفة تعيين مترجم بدوام كامل لترجمة المعلومات بسرعة.

الجدول 8. خيارات ضمان شمول المعلومات المتنوعة في تدخلات خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

*يرجى ملاحظة أن هذه القائمة ليست شاملة، لكن يمكنها توفير نقطة بداية للأفكار. عند التفكير في كيفية إدارة العمل باللغات، اعمل مع منتديات التنسيق لتحديد فرص توحيد الجهود أو تحديد الموارد البشرية (انظر الوحدة 2.1).

النوع	الوصف	الإيجابيات	السلبيات/ الاعتبارات
العاملون	تعيين موظفين متخصصين في الترجمة التحريرية والفورية في فرق خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ. توظيف متحدثين بلغات متنوعة مباشرة ضمن فرق إنشاء المحتوى والاتصال مع الخطوط الأمامية، بما في ذلك لغات الأقليات الرئيسية التي تستخدمها المجتمعات المتضررة.	- قد يساعد دمج التنوع اللغوي داخل الموظفين على ربط الخبرة اللغوية والخبرة الموضوعية (مثل مناهج المعلومات سريعة الاستجابة ومجالات المحتوى الفني). - تشجيع توظيف الموظفين المحليين أو الأفراد من المجتمعات المهمشة أو المتضررة.	- قد يكون للموظفين بدوام كامل تأثيرات أعلى على الميزانية مقارنة بالخيارات الأخرى: الراتب، وتغطية المزايا، والدعم اللوجستي، وغير ذلك. - قد تعيق قيود التوظيف في حالات الطوارئ بدء التشغيل والتأهيل في الوقت المناسب (على سبيل المثال، الجداول الزمنية الطويلة لعملية التوظيف، وتوافر مجموعات المهارات المطلوبة في أسواق العمل، والمنافسة مع المنظمات الأخرى، وغير ذلك). - يتطلب توظيف الأقران اهتمامًا متزايدًا بقضايا السرية والحماية ومبادئ الحماية. يمكن أن تضع المعلومات في الترجمة، وتتضخم التأثيرات المجتمعية، وتتشوه الرسائل بسبب ديناميكيات السلطة، وتتفاقم نقاط الضعف، ويمكن أن يعاني المترجمون الفوريون من ضعف الصحة العقلية بعد ما يتعرضون له إذا لم يتم دعمهم بشكل صحيح. من المهم توفير التدريب للأشخاص ثنائيي اللغة ليصبحوا مترجمين تحريريين أو مترجمين فوريين إذا لم يكن المحترفون متاحين، خاصة للغات الأقليات والمستجيبين للعمل بالعديد من اللغات.⁶⁴
اتفاقيات الخدمة والاستشارات	نوع عقد بديل للتعاقد مع ترجمة تحريرية أو ترجمة فورية بدوام كامل، أو دعم الترجمة الفورية عند الطلب للمتواصلين مع الخطوط الأمامية. دعم لغوي بدوام جزئي أو دعم لنطاق عمل محدد، على سبيل المثال: - المهام: ترجمة الوثائق الفردية أو مجموعة من الوثائق. - الأنشطة: الترجمة التحريرية أو الترجمة الفورية لتقييم الحاجة إلى المعلومات، أو حدث تبادل المعلومات، وغير ذلك. - الترتيبات التيسيرية المعقولة لتغطية لغة برايل أو لغة الإشارة أو لغات الأقليات. على سبيل المثال، تقدم منظمات مثل Handicap International الدعم للاتصال من خلال الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الاتصال.⁶⁵	- ربما تقدم ترتيبات مرنة، اعتمادًا على الاحتياجات أو المهام أو التسليمات. - القدرة على التركيز على مهام محددة بناءً على خبرة مقدم الخدمة أو تخصصه.	- تأثيرات محتملة كبيرة على الميزانية مع ارتفاع حجم إنشاء المحتوى الجديد في أثناء مرحلة البدء، والتي قد تنخفض بمرور الوقت مع تحول التركيز إلى تحديث المحتوى ومراجعته. - قد لا يكون دعم الترجمة الشفوية عند الطلب متاحًا بشكل مستمر، وهو أمر محفوف بالمخاطر بشكل خاص في المواقف الحساسة للوقت أو الأزمات.
المتطوعون المجتمعون والموظفون بحوافز	التعامل مع المتطوعين المجتمعين أو الشبكات لضمان تمثيل اللغات المتنوعة (بما في ذلك لغات الأقليات) في إنشاء المحتوى والاتصال مع الخطوط الأمامية. يمكن أن تشمل، على سبيل المثال، اللجان المجتمعية، ومجموعات عمل الحماية، والعاملين في مجال التوعية المجتمعية، وغير ذلك. ويمكن لآليات المساءلة المجتمعية أو آليات استجابة العملاء توجيه عملية إنشاء المحتوى.	- يمكن للاتصالات التي يقودها المجتمع أو التي يقودها الأقران أن تسهل المحتوى اللغوي البسيط باللغات المحلية أو لتسهيل الترجمة والوصول إليها من قبل أعضاء المجتمع. - خيارات مرنة للحوافز غير المالية للأفراد من غير الموظفين، مثل الرصيد الهاتفي، والمساعدة المادية، والرواتب، وغير ذلك.	- قد تخضع اتفاقيات العمال الحافزة لقوانين العمل المحلية والسياسات التنظيمية. - يمكن أن يكون من الصعب الحفاظ على المبادرات المجتمعية بعد انتهاء التمويل أو حوافز المتطوعين: التعويض المالي، والتعويض المادي، وغير ذلك. - يتطلب إشراك الأقران أو المتطوعين المجتمعين اهتمامًا متزايدًا بقضايا السرية والحماية ومبادئ الحماية. يمكن أن تضع المعلومات في الترجمة، وتتضخم التأثيرات المجتمعية، وتتشوه الرسائل بسبب ديناميكيات السلطة، وتتفاقم نقاط الضعف، ويمكن أن يعاني المترجمون الفوريون من ضعف الصحة العقلية بعد ما يتعرضون له إذا لم يتم دعمهم بشكل صحيح. من المهم توفير التدريب للأشخاص ثنائيي اللغة ليصبحوا مترجمين تحريريين أو مترجمين فوريين إذا لم يكن المحترفون متاحين، خاصة للغات الأقليات والمستجيبين للعمل بالعديد من اللغات.⁶⁶

الجدول 8. خيارات ضمان شمول المعلومات المتنوعة في تدخلات خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (يُتبع)

*يُرجى ملاحظة أن هذه القائمة ليست شاملة، لكن يمكنها توفير نقطة بداية للأفكار. عند التفكير في كيفية إدارة العمل باللغات، اعمل مع منتديات التنسيق لتحديد فرص توحيد الجهود أو تحديد الموارد البشرية (انظر [الوحدة 2.1](#)).

النوع	الوصف	الإيجابيات	السلبيات/ الاعتبارات
تقنيات الترجمة	الترجمة الآلية (MT) وإدارة الترجمة، مثل Transifex أو GlobalLink أو Google Translate أو DeepL+ التكنولوجيا بمساعدة الكمبيوتر (CAT)، مثل Matecat.	- تنتج ترجمات سريعة أو فورية. - يمكنها توفير ذاكرة ترجمة "التعلم" كيفية تعزيز جودة الترجمة مع مرور الوقت. - سهولة الاستخدام، ويمكن الوصول إليها عبر الإنترنت أو عبر التطبيقات الرقمية، وغالبًا ما تكون مجانية أو منخفضة التكلفة، عبر الأجهزة الممكنة (مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية) التي يستخدمها المتصلون مع الخطوط الأمامية.	- قد تنتج ترجمات غير دقيقة أو غير دقيقة، خاصة أنها تنطوي على مخاطر بالنسبة للمحتوى الحساس أو المتخصص. - نادرًا ما تتوفر بلغات الأقليات؛ وعندما تكون متاحة، تكون الجودة غير متناسقة أو سيئة. - يمكن أن تعتمد على الاتصال بالشبكة والمعرفة الرقمية وقدرة الجهاز (مثل الوصول إلى الهاتف الذكي).
الشركاء	قد تشمل طرائق إشراك الشركاء اتفاقيات الشراكة، والتبرعات (التمويل أو المساهمات العينية)، ومذكرات التفاهم، وغير ذلك (انظر الوحدة 2.4.2). بناءً على مجالات خبرتهم، قد يتمتع الشركاء بمهارات أو نقاط دخول فريدة لتسهيل تضمين لغات متنوعة: - لغات محددة: إشراك الشركاء ذوي الخبرة في لغات محددة، بما في ذلك لغات الأقليات، ولغة برايل أو لغة الإشارة، والاتصالات الملائمة للأطفال. - مجموعات سكانية محددة: إشراك الشركاء مع التركيز على الوصول إلى مجموعات سكانية محددة مثل مجموعات الأقليات (بما في ذلك المتحدثين بلغات الأقليات) أو الحساسية تجاه العمر والنوع الاجتماعي والتنوع وكيفية تأثير AGD على اللغة ومعرفة القراءة والكتابة وفهم المعلومات. - أنشطة محددة: إشراك الشركاء ذوي الخبرة المتخصصة في إجراء أنشطة شاملة مثل تقييمات الحاجة إلى المعلومات، وإشراك المجتمع، والبحث الإعلامي، ونشر منتجات المعلومات أو قنوات المعلومات (مثل الخطوط الساخنة ومراكز الاتصال).	- فرصة لتوفير تدخلات خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ التكميلية التي تعالج الثغرات في خدمات المعلومات السائدة. - إن تضخيم الشركاء المعروفين والموثوقين يمكن أن يسهل الوصول إلى الأقليات أو المجموعات المهمشة أو التي يصعب الوصول إليها والمصادقية معها.	- قد يحتاج الشركاء إلى الدعم للانتقال من أنشطة رفع الوعي التقليدية ذات الاتجاه الواحد نحو نهج المعلومات التشاركية وسريعة الاستجابة ذات الاتجاهين. - قد تؤدي المفاهيم المسبقة أو السمعة السلبية للشركاء إلى الحد من فعاليتهم أو مدى وصولهم أو مصداقيتهم.
الهيئات الحكومية، الوزارات التنفيذية	قد تقدم الهيئات الحكومية المحلية والوطنية رسائل رسمية باللغات المحلية أو قد يكون لديها خدمات ترجمة تحريرية أو ترجمة فورية رسمية.	قد تكون متاحة بسهولة أو يتم تعينتها بسرعة.	في سياقات معينة، أو بالنسبة لمجموعات معينة، قد لا يُنظر إلى الجهات الفاعلة الحكومية أو الرسمية على أنها ذات مصداقية أو جديرة بالثقة أو أمانة.

اتخذ إجراءً (يُتبع)

2.4.7 إضفاء الطابع الرسمي على استراتيجيتك وتمويلها

قم ببناء ميزانية وتوثيق إستراتيجيتك أو تحديثها، وقم بتطوير مقترحات للوصول إلى أموال الطوارئ من الحكومة أو الجهات المانحة.

● **الأداة رقم 17.** قالب نموذج ميزانية خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

● **الأداة رقم 18.** قالب الاستراتيجية والمناصرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

● **الأداة رقم 35.** نموذج الإطار المنطقي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

← انظر الوحدة 3.4 الرصد والتكيف لاختيار المؤشرات وتحديد الأهداف والتخطيط للرصد والتقييم.

الشمول – دليل تضمين بند الميزانية للشمول

مقتبسة من **مجموعة أدوات الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة بلجنة الإنقاذ الدولية** ⁶⁷ IRC

نظرًا لعدم وجود توجيه منهجي، يوصى بإنشاء بند مرّن في الميزانية لإمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية المعقولة حيث من المرجح أن تعتمد التكاليف على السياق.

هناك حاجة إلى تمويل مخصص لضمان إمكانية الوصول وتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة (انظر **الوحدة 1.3**). وهذا ما يسمى الميزانية الشاملة والتي تحدث عندما تقوم المنظمة بتخصيص الأموال لتمكين إزالة الحواجز أو التخفيف منها في أثناء مرحلة التخطيط وتعزيز المشاركة والأنشطة المستهدفة للأشخاص ذوي الإعاقة.

ينبغي إنشاء ميزات شاملة على مستوى البرامج، وينبغي أن تشمل تكاليف تحسين إمكانية الوصول إلى خدمات المعلومات سريعة الاستجابة وتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة. ويمكن أن تشمل عناصر متخصصة مثل الأجهزة المساعدة ومعدات التنقل والاتصالات التي يمكن الوصول إليها.

هناك نقص في الأدلة بشأن تخصيص الميزانية لكل من إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية المعقولة في العمل الإنساني. تتصح الإرشادات الحالية من مصادر مثل Help Age و CBM و Handicap International و Light for the World ومعايير الشمول الإنساني لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة بضرورة التخطيط لإمكانية الوصول مسبقًا، بتمويل بنسبة 0.5-7% من

الميزانية الإجمالية، وتنفيذها على الفور. لتلبية متطلبات الوصول المادي للأشخاص ذوي الإعاقة (على سبيل المثال، عند بناء مرافق لمكاتب الاستعلامات)، تشير التقديرات إلى أنه ينبغي زيادة الميزانية بنسبة تتراوح بين 0.5% و 1% بشكل عام. لتوفير المستلزمات غير الغذائية المتخصصة (NFI) ومعدات التنقل للأشخاص ذوي الإعاقة، تشير التقديرات إلى زيادة أخرى بنسبة 3-4%، وما يصل إلى 7%.

يمثل تدقيق إمكانية الوصول فرصة أخرى لتقدير تكلفة معالجة الحواجز والتأكد من وجود ميزانية مخصصة لتنفيذ التغييرات (انظر **الوحدة 2.4.4**).

إرشادات بخصوص تعبئة الموارد - مقتبسة من **دليل الكيفية الخاص بشبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث** ⁶⁸

عادةً ما تسترشد الاستجابات لحالات الطوارئ عندما تطلب الحكومة المساعدة الدولية بخطة استجابة إنسانية منسقة على مستوى الاستجابة (HRP) بناءً على نظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية (HNO). وفي حالة عدم طلب المساعدة الدولية، ستقوم الحكومة بوضع خطة الاستجابة. تُستخدم خطط الاستجابة لإيصال نطاق الاستجابة إلى المجتمعات المتضررة والجهات المانحة والجمهور الأوسع، كوسيلة رئيسية لتعبئة الموارد. كما أنها تستخدم لرصد الاستجابة، وتحديد الأهداف والغايات، مكملًا بالمؤشرات.

يجب أن يتم توضيح احتياجات وخطط الاتصال والمشاركة المجتمعية بوضوح في هذه الوثائق إذا كان سيتم تمويلها وإدراجها في الاستجابة. ينبغي تطوير تفاصيل كيفية تنفيذ ذلك من خلال المنصة الوطنية من خلال تخطيط العمل، والذي يجب أن يحدد أيضًا الموارد المطلوبة (البشرية والمالية والمادية) وكيفية قياس النجاح. يدعم هذا النهج جمع الأموال من خلال آليات مثل الصندوق المركزي لمواجهة الطوارئ التابع لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (CERF) والصناديق المشتركة القطرية (CBPF).

● تأكد من تضمين الاتصال والمشاركة المجتمعية في أي تخطيط للتأهب والطوارئ وكذلك في مرحلة التقييم، والدعوة إلى إدراجها إذا لزم الأمر لضمان تضمين الاتصال والمشاركة المجتمعية بشكل استراتيجي في خطة الاستجابة الشاملة.

● قم بالدعوة إلى إدراج آليات مناسبة ومنهجية ومنسقة لضمان حصول الأشخاص المتضررين من الأزمة على المعلومات التي يحتاجون إليها في خطط الاستجابة الشاملة، مثل خطة الاستجابة الإنسانية أو خطة الاستجابة المشتركة.

● قم بتضمين تخطيط الاتصال والمشاركة المجتمعية كعنصر واضح في الخطط والميزانيات على مستوى الوكالة والاستجابة، مع الإشارة إلى الإطار والحد الأدنى من الخدمات والإجراءات للتواصل والمشاركة المجتمعية.



الوحدة 3

التنفيذ

توفر هذه الوحدة الإرشادات والأدوات التي تحتاجها لتنفيذ مشروع خدمة المعلومات سريع الاستجابة الخاص بك وإدارته ورصده وتكيفه مع موظفين مستعدين للإجابة عن الأسئلة وإدارة التفاعلات بأمان وفعالية، وتطوير محتوى شامل وسريع الاستجابة، وتخطيط الخدمات.

كيفية استخدام هذه الأداة

3.1 بناء فريقك

قم بتعيين الموظفين المناسبين حسب الحاجة لتغطية الوظائف الأساسية، أو الأدوار، المطلوبة لإدارة خدمة معلومات سريعة الاستجابة. كحد أدنى، يجب أن تهدف خدمات المعلومات سريعة الاستجابة إلى وجود موظف واحد على الأقل من المجتمع الذي تهدف إلى خدمته.

● **الأداة رقم 19.** نموذج للأوصاف الوظيفية لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

3.2 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية، وتدريب فريقك

ضع مبادئ توجيهية واضحة وإجراءات تشغيل موحدة لإنتاج المعلومات وتخطيط الخدمة والاتصالات مع الخطوط الأمامية للحفاظ على الجودة وإدارة المخاطر.

3.2.1 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية لإنتاج المعلومات

حدد سير عمل إنتاج المعلومات، وقائمة تحقق للمراجعة قبل مشاركة أي محتوى، ونظام لتتبع وإدارة تطوير المحتوى ومشاركته وتحديثه، والبدء في تعيين مصادر كالتحقق من المعلومات.

● **الأداة رقم 20.** قالب سير عمل إنتاج المعلومات

● **الأداة رقم 21.** قالب تقييم المحتوى

● **الأداة رقم 22.** نشر إرشادات قائمة التحقق ومثال لها

● **الأداة رقم 23.** قالب خريطة مصدر التحقق من المعلومات

3.2.2 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية لتخطيط الخدمة

حدد عملية جمع معلومات متسقة من مقدمي الخدمة والحصول على الموافقة لنشر معلوماتهم علناً، وعملية تتبع المعلومات التي تجمعها من مقدمي الخدمة.

● **الأداة رقم 24.** قالب نموذج إدخال بيانات تخطيط الخدمة

● **الأداة رقم 25.** قالب مصفوفة تخطيط الخدمة

3.2.3 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية للاتصالات مع الخطوط الأمامية

تحديد مسار إحالة عالي المخاطر وتكييف أدوات جمع البيانات وتتبعها لتوثيق الاتصال ثنائي الاتجاه مع العملاء وتقييم الاتجاهات في طلبات المعلومات.

● **الأداة رقم 26.** قالب مسار الإحالة وتصعيد المخاطر المرتفعة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

● **الأداة رقم 27.** قالب نموذج جمع بيانات الاتصالات ثنائي الاتجاه

● **الأداة رقم 28.** أداة تتبع بيانات الاتصالات ولوحة المعلومات ثنائية الاتجاه

3.2.4 تزويد فريقك بالتوجيه أثناء العمل

استفد من الكتيبات للوظائف الأساسية لخدمة المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ والتي تتضمن مجموعة من المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات والاعتبارات والعمليات الموحدة لإنتاج المعلومات وتخطيط الخدمات والاتصال مع الخطوط الأمامية.

3.4 الرصد والتكيف

قم برصد برنامجك طوال دورة البرنامج وتقييمه، ومقارنة المواقف المتطورة مع تصورات المجتمع وتقدم البرنامج، بدلاً من رصد النشاط بعد الإجراء.

● **الأداة رقم 35.** نموذج الإطار المنطقي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

● **الأداة رقم 29.** دليل إنتاج المعلومات

● **الأداة رقم 30.** دليل تخطيط الخدمة

● **الأداة رقم 31.** دليل الاتصال مع الخطوط الأمامية

3.2.5 تدريب فريقك

إجراء دورات تدريبية حول خدمات المعلومات سريعة الاستجابة، والشمول، وإنتاج المعلومات، وتخطيط الخدمة، والاتصالات مع الخطوط الأمامية، بالإضافة إلى إحاطة حول قواعد سلوك الموظفين المتوقعة.

● **الأداة رقم 1.** الدورة التدريبية التأهيلية على تقديم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)

● **الأداة رقم 2.** التدريب على المفاهيم الأساسية للإدماج

● **الأداة رقم 32.** التدريب على إنتاج المعلومات

● **الأداة رقم 33.** التدريب على تخطيط الخدمة

● **الأداة رقم 34.** التدريب على الاتصال مع الخطوط الأمامية

3.4.1 رصد الاتصالات ثنائية الاتجاه

قم بجمع البيانات وتحليلها حول موضوعات المعلومات التي يطلبها العملاء في أثناء التفاعلات ثنائية الاتجاه لإبلاغ استراتيجيات إنتاج المعلومات التكرارية التي تستتير باستمرار باحتياجات المجتمع وقياس مدى وصول برنامجك وتوقيته.

● **الأداة رقم 27.** قالب نموذج جمع بيانات الاتصالات ثنائي الاتجاه

● **الأداة رقم 28.** أداة تتبع بيانات الاتصالات ولوحة المعلومات ثنائية الاتجاه

3.4.2 رصد رضا العملاء

قم بجمع البيانات حول تجارب العملاء مع خدمة المعلومات الخاصة بك لفهم ما إذا تم تحقيق النتائج المرجوة ولضمان البرامج المسؤولة التي تجمع تعليقات العملاء وتستجيب لها.

● **الأداة رقم 36.** قالب استطلاع رأي رضا العملاء

● **الأداة رقم 37.** لوحة معلومات استطلاع رأي رضا العملاء

● **الأداة رقم 38.** دليل مناقشة مجموعة التركيز حول رضا العملاء

3.3 إطلاق ونشر خدمة المعلومات سريعة الاستجابة

قم بإعداد أي بنية تحتية ضرورية واحصل على أي أدوات ذات صلة، واجمع مخططات الخدمة الحالية وأبدأ في تحديثها، وقم بتطوير بعض المحتوى المعلوماتي الأولي بناءً على ذلك حتى تتمكن من الاستعداد للأسئلة المحتملة وإنشاء الشريعة ونشر خدمات المعلومات الخاصة بك. عند التشغيل، ابدأ في تتبع الاتصالات ثنائية الاتجاه لإبلاغ استراتيجيتك التحريرية والمتابعة مع العملاء، عند الضرورة.

3.4.3 رصد تخطيط الخدمة وإنتاج المحتوى

اجمع البيانات عن المنتجات المقدمة والتي تساهم في تحقيق النتائج لتعكس نطاق أو حجم ما ينتجه الموظفون المدربون.

● **الأداة رقم 21.** قالب تقييم المحتوى

● **الأداة رقم 25.** قالب مصفوفة تخطيط الخدمة

3.4.4 رصد الاتصالات أحادية الاتجاه

حدد كيفية تكيف مؤشرات الرصد إذا كنت تقوم أيضاً بإنتاج ومشاركة معلومات أحادية الاتجاه (بمعنى أن العملاء يقرؤون المحتوى المعلوماتي أو يستمعون إليه أو يشاهدونه، ولكن لا يطرحون أسئلة).

3.4.5 التفكير والتصرف بناءً على بيانات الرصد والتقييم

خطط للتفكير واتخاذ الإجراءات بناءً على بيانات الرصد والتقييم، على سبيل المثال، من خلال عقد اجتماعات منتظمة للفريق للتفكير في البيانات خلال تنفيذ البرنامج.

3.1 بناء فريقك



الوحدة 3.1 مقتبسة من دليل الكيفية الخاص بشبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث.⁶⁹

- خطط مسبقًا لفهم الموارد البشرية المطلوبة، وأين، وفي أي وظيفة (وظائف) أساسية، وإلى متى، وما هي الكفاءات والمهارات التي سيحتاجون إليها (مثل اللغة أو المعرفة الفنية). تذكر تضمين الميزانية المطلوبة في خطة تمويل الاستجابة الشاملة (انظر الوحدة 2.4.6).
- التوظيف على المستوى المحلي. لا يمكن التأكد بما فيه الكفاية على القيمة المضافة المتمثلة في وجود قوى عاملة متنوعة وسياسات تدعم ذلك. من المرجح أن يكون الأشخاص الذين عاشوا تجربة التهميش من ذوي الأصول القوية. علاوة على ذلك، فإن المعرفة الوثيقة بالسياق والمهارات اللغوية تعد ذات قيمة كبيرة لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة.

المشاركة – كحد أدنى، يجب أن تهدف خدمات المعلومات سريعة الاستجابة إلى وجود موظف واحد على الأقل من المجتمع الذي تهدف إلى خدمته.

قد يكون من الصعب العثور على الملفات الشخصية المطلوبة للوظائف الأساسية لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة، خاصة لإنتاج المعلومات. حتى لو لم يكن خبراء المشاركة

المجتمعية متوافرين، فسيكون هناك الكثير من الأشخاص الذين يتمتعون بمهارات الخبراء في إدارة البيانات، وإشراك مجموعات الأقليات، واللغة، والصحافة، وغير ذلك. وسيكون الاستثمار في الموظفين المحليين في السياق وتعريفهم بأنظمة الاستجابة استثمارًا أكثر استدامة من الاعتماد على المغتربين على المدى القصير.

- نظرًا لوجود فجوة على مستوى القطاع في الموظفين المهرة في مجال التواصل والمشاركة المجتمعية، قم بتوفير رفع الوعي والتدريب على خدمات المعلومات سريعة الاستجابة عبر منظمتك والشركاء العاملين في الاستجابة، وذلك لاكتساب التأييد وتعميق المعرفة والمهارات. فكر في التعاون مع المنظمات الأخرى للإعلان عن المنشورات (على سبيل المثال، الجامعات أو مجموعات المجتمع). قد يكون التوظيف لدعم تطوير المحتوى أمرًا صعبًا، فكر في العمل مع وسائل الإعلام أو منظمات تطوير الوسائط لتحديد المرشحين ذوي الخبرة الصحفية.

- تحقق من قوائم الموظفين، إما في منظمتك من خلال قسم الموارد البشرية لديك، أو الوكالات الشريكة (على سبيل المثال، NORCAP أو RedR) التي توزع موظفين خبراء في مجال الاتصالات والمشاركة المجتمعية. كإجراء استعداد، فكر في إعداد اتفاقية شراكة مع أي قوائم قد تطلب عمليات نشر منها في المستقبل. يساعد ذلك مديري القائمة على فهم الطلب والدعوة إلى الأموال والتخطيط للزيادات المستقبلية في الطلبات.

المورد – انظر مجمع الخبراء لدى شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث.⁷⁰

- **الأداة رقم 19.** نموذج للأوصاف الوظيفية لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

ماذا يوجد في الأداة؟

توفر هذه الأداة نموذجًا لوصف الوظائف الذي يمكن استخدامه لتحديد المهارات التي تحتاجها في فريقك ويمكن تكييفها لتطوير إعلانات الوظائف.

3.2 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية، وتدريب فريقك



من المهم وضع مبادئ توجيهية واضحة وإجراءات تشغيل موحدة (SOPs) للحفاظ على الجودة وإدارة المخاطر. بالإضافة إلى التدريب على المبادئ الأساسية والخبرة الفنية، يجب تدريب الفرق على الإرشادات وإجراءات التشغيل الموحدة التي تقوم بتطويرها.

إنتاج المعلومات:

غالبًا ما تكون المعلومات التي يحتاجها الأشخاص في الأزمات مربكة أو غير مؤكدة أو سياسية أو حساسة أو تقنية للغاية أو سريعة التغير. من المهم أن يكون لدى فريقك وأصحاب المصلحة المعنيين فهم مشترك لكيفية العمل لتقديم معلومات سريعة الاستجابة ومفيدة في الوقت المناسب ومع بناء الثقة والحفاظ على الجودة، حتى في بيئات المعلومات الديناميكية والمعقدة.

علاوة على ذلك، يعد التوقيت المناسب أحد أهم عوامل خدمة المعلومات سريعة الاستجابة، وستساعد الإرشادات وعمليات التخطيط الواضحة على ضمان مشاركة المعلومات التي يحتاجها الأشخاص عندما يحتاجون إليها. يعد التوقيت المناسب أيضًا مهمًا لبناء الثقة والمشاركة مع خدمة المعلومات الخاصة بك، حيث يحتاج جمهورك إلى رؤية خدمة المعلومات الخاصة بك كمصدر موثوق.

لتخطيط الخدمة:

يعد تطوير تخطيط متسق ودقيق للخدمات الأساسية المتاحة للمجتمعات المتأثرة بالأزمات في المنطقة الجغرافية التي تغطيها خدمة المعلومات سريعة الاستجابة الخاصة بك أمرًا بالغ الأهمية لتمكينك من تقديم معلومات دقيقة وقابلة للتنفيذ ومحدثة. من المهم أن يكون لدى فريقك عمليات موحدة لجمع المعلومات من مقدمي الخدمة، والحصول على موافقتهم الموثقة لنشر معلوماتهم علنًا، وتنظيم تلك المعلومات لاستخدامها في تطوير المحتوى أو في الاتصالات ثنائية الاتجاه.

للتواصل مع الخطوط الأمامية:

ما لم تكن خدمات المعلومات سريعة الاستجابة مصممة خصيصًا للقيام بذلك، فإنها لا توفر خدمات مباشرة أو إدارة حالات وليست قناة مناسبة للعملاء لاستخدامها عندما يواجهون حالة طوارئ فردية حادة. إن الجزء الأساسي من نهج "عدم الإضرار" هو أن تكون واضحًا بشأن حدودك حتى لا يطور العملاء توقعات لا يمكنك تلبيتها. ومع ذلك، حتى عندما يتم الإبلاغ عن هذه الحدود بوضوح، قد يتم الاتصال بالمتواصلين مع الخطوط الأمامية من قبل الأشخاص ذوي الاحتياجات الفورية والحادة الذين يحتاجون إلى اهتمام خاص. ومن الأهمية بمكان أن يعرف الموظفون العاملون في الخطوط الأمامية كيفية التعامل مع هذه الحالات بشكل فعال ويمكنهم إجراء الإحالات المناسبة حتى لا يتعاملوا مع هذه الأنواع من الحالات بمفردهم، خاصة إذا لم يكن لديهم الخبرة الفنية المناسبة في مجال الحماية.

تعد الأسئلة التي يطرحها العملاء على المتواصلين مع الخطوط الأمامية في أثناء التفاعلات ثنائية الاتجاه هي مصدر البيانات الأكثر أهمية لدفع إنتاج المعلومات. ومن المهم تطوير أنظمة لتوثيق المعلومات حول تفاعلات العملاء، وإدارة المتابعة، وتحليل الاتجاهات في الحاجة إلى المعلومات.

اتخذ إجراءً

مصادرك وتنظيمها يمكن أن يوفر الوقت لاحقاً. استخدم البيانات من التقييمات الأولية لتحديد المصادر التي يثق بها العملاء.

● **الأداة رقم 20.** قالب سير عمل إنتاج المعلومات

● **الأداة رقم 21.** قالب تقييم المحتوى

● **الأداة رقم 22.** نشر إرشادات قائمة التحقق ومثال لها

● **الأداة رقم 23.** قالب خريطة مصدر التحقق من المعلومات

3.2.1 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية لإنتاج المعلومات

ملاحظة - تعريفات لأهم المصطلحات:

يتعلق "إنتاج المعلومات" بإعداد وتكييف وتحسين المعلومات سريعة الاستجابة التي تكون دقيقة وشاملة ومتسقة ويمكن الوصول إليها ومفيدة ولا تسبب أي ضرر، وذلك لمشاركتها مع الأشخاص المتضررين من الأزمات.

- **تحديد سير عمل إنتاج المعلومات:** تحدد مسارات العمل التحريري الخطوات التي سيتخذها فريقك بدءاً من توليد الأفكار وحتى نشر المعلومات التي تنتجها أو مشاركتها، والمسؤوليات والموافقات اللازمة المطلوبة طوال هذه العملية.
- **إنشاء قائمة تحقق للمراجعة قبل مشاركة أي محتوى:** يتم استخدام قائمة التحقق من النشر للتحقق من كل المحتوى الذي تنتجه قبل مشاركته لمساعدة فريقك على الالتزام بمبادئك التحريرية وإرشاداتك مع الاتساق وحسن التوقيت ومع بناء الثقة والحفاظ على الجودة.
- **إنشاء نظام لتتبع وإدارة تطوير المحتوى ومشاركته وتحديثه:** تقييم المحتوى هو طريقة لتخطيط جدول مواعيد إنتاج المحتوى الخاص بك وتنظيمه. يمكن أن يساعدك تقييم المحتوى في إنشاء عملية لإنشاء محتوى يتبع سير العمل التحريري الخاص بك، وتنظيم الوقت الذي سيظهر فيه المحتوى الخاص بك ومكانه وكيفية حدوث ذلك، ومشاركة المحتوى باستمرار حتى يرضك جمهورك في الاعتبار عندما يحتاجون إلى معلومات، وتحديد المواعيد النهائية، ووضع علامة على المحتوى لمراجعته وتحديثه. تعرض تقاويم المحتوى تفاصيل ما سنشاركه، ووقت مشاركته ومكانه والوقت الذي ستراجع فيه المحتوى للتحقق مما إذا كانت المعلومات محدثة أم لا. يمكن أن يكون ذلك أيضاً أداة لجمع البيانات لرصد وتقييم المؤشرات التي تنتج عدد منتجات المعلومات التي يتم تطويرها.

< انظر [الوحدة 3.4.3](#) رصد تخطيط الخدمة وإنتاج المحتوى لمعرفة المزيد حول كيفية قيام جمع البيانات حول إنتاج المحتوى بإبلاغ الرصد والتقييم.

- **تخطيط المصادر للحصول على المعلومات:** بغض النظر عن حجم فريقك، ونطاق مشروعك والسياق الذي تعمل فيه، فمن الممارسات الجيدة أن تبدأ في جمع وإدراج المصادر التي يمكن لفريقك الذهاب إليها للعثور على المعلومات التي ستستخدمها لإنتاج المحتوى وتحديثه والتحقق منها. يمكن أن يستغرق تحديد وبناء العلاقات مع المصادر وقتاً طويلاً، كما أن الجهد الأولي للتحقق من

3.2.2 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية لتخطيط الخدمة

- **تطوير عملية لجمع معلومات متسقة من مقدمي الخدمة والحصول على الموافقة لنشر معلوماتهم علناً.** لجمع المعلومات المطلوبة لتخطيط الخدمة الخاصة بك، يمكنك التفكير في استخدام نموذج قابل للتعبئة. تضمن النماذج جمع المعلومات الصحيحة والملائمة. في حال نشر مخطط الخدمة الخاصة بك بشكل عام، فإنه يتم أيضاً ضمان الحصول على موافقة من مقدم الخدمة لنشر معلومات حول الخدمة أو الخدمات المقدمة بشكل عام.
- **تطوير عملية تتبع المعلومات التي تجمعها من مقدمي الخدمة:** على الرغم من أنه يمكن استخدام مجموعة متنوعة من التنسيقات لمشاركة المعلومات حول الخدمات مع العملاء، فقد يكون من المفيد أن يكون لديك قائمة داخلية بمقدمي الخدمات التي يمكن مشاركتها مع المتواصلين مع الخطوط الأمامية للإجابة عن أسئلة العملاء أو استخدامها كأساس لتطوير المحتوى المعلوماتي. يمكن أن يكون ذلك أيضاً أداة لجمع البيانات لرصد وتقييم المؤشر الذي ينتج عدد الخدمات التي يتم تخطيطها.

< انظر [الوحدة 3.4.3](#) رصد تخطيط الخدمة وإنتاج المحتوى لمعرفة المزيد حول كيفية قيام جمع البيانات حول تخطيط الخدمات بإبلاغ الرصد والتقييم.

● **الأداة رقم 24.** قالب نموذج إدخال بيانات تخطيط الخدمة

● **الأداة رقم 25.** قالب مصفوفة تخطيط الخدمة

3.2.3 وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل القياسية للاتصالات مع الخطوط الأمامية

- **تطوير مسار إحالة مرتفع المخاطر:** يكون مسار الإحالة مطلوبًا لتزويد المتواصلين مع الخطوط الأمامية بالمعرفة والمعلومات اللازمة للاستجابة بشكل مناسب للعملاء الذين لديهم احتياجات حماية حادة و/أو عندما يحتاج العميل إلى إجابة متخصصة. يمكن أن تقوم فرق الحماية المتخصصة بتوسيع هذا لتوفير مجموعة موسعة من الحالات، ولكن على الأقل، يجب على جميع خدمات المعلومات سريعة الاستجابة تحديد مسارات الإحالة للعملاء الذين يكشفون أو تظهر عليهم علامات العنف القائم على النوع الاجتماعي، والإساءة، والإتجار، ومخاطر الانتحار، وحالات الطوارئ الصحية، وإهمال الأطفال.
- **تكيف أدوات جمع البيانات وتتبعها لتوثيق الاتصال ثنائي الاتجاه مع العملاء وتقييم الاتجاهات في طلبات المعلومات.** يمكن استخدام أداة جمع البيانات القياسية لتوجيه المتواصلين مع الخطوط الأمامية من خلال توفير خدمات المعلومات للسكان المتضررين من الأزمات وتنبع الاتصالات الفردية لمتابعة توفير المعلومات. يعد جمع هذه البيانات أمرًا بالغ الأهمية لإبلاغ استراتيجية إنتاج المعلومات المتكررة التي تستلزم باستمرار باحتياجات المجتمع. يجب تسجيل البيانات التي تم جمعها باستخدام هذه الأداة في أداة تتبع أمانة عبر الإنترنت (على سبيل المثال، أداة التتبع على Excel) لتسهيل تحليل البيانات لمؤشرات الرصد والتقييم التي تنتج مدى وصول برنامجك واستجابته وموضوعات المعلومات التي يطلبها العملاء.

< انظر الوحدة 3.4.1 رصد الاتصالات ثنائية الاتجاه لمعرفة المزيد حول كيفية قيام جمع البيانات حول التفاعل مع العملاء بإبلاغ الرصد والتقييم.

● **الأداة رقم 26.** قالب مسار الإحالة وتصعيد المخاطر المرتفعة

● **الأداة رقم 27.** قالب نموذج جمع بيانات الاتصالات ثنائي الاتجاه

● **الأداة رقم 28.** أداة تتبع بيانات الاتصالات ولوحة المعلومات ثنائية الاتجاه

3.2.4 تزويد فريقك بالتوجيه أثناء العمل

يُقصد من دليل إنتاج المعلومات، ودليل تخطيط الخدمة، ودليل المتواصل مع الخطوط الأمامية أن تكون أدوات في أثناء العمل تدعم الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية بمجموعة من المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات والاعتبارات والعمليات الموحدة من أجل:

- إنتاج معلومات مفيدة وسريعة الاستجابة ودقيقة وسهلة الفهم وشاملة ومتسقة. يمكن إضافة سير العمل التحريري وقوائم التحقق ومخططات المصدر كمرفقات للدليل لتسهيل الرجوع إليها لفريقك.
- تحديد وجمع المعلومات من مقدمي الخدمة ومصادر البيانات الثانوية، والحفاظ على مخططات الخدمة، ومشاركة معلومات الخدمة مع العملاء.
- أساليب الاتصال التي تركز على الأشخاص و"عدم الإضرار"، وإدارة التوقعات، والتعامل مع الانتقادات والشائعات، والسرية، والإسعافات الأولية النفسية (PFA)، والاستجابة للعملاء الذين يحتاجون إلى إحالات عالية المخاطر، والسلامة، والإشراف على القنوات عبر الإنترنت.

● **الأداة رقم 29.** دليل إنتاج المعلومات

● **الأداة رقم 30.** دليل تخطيط الخدمة

● **الأداة رقم 31.** دليل المتواصل مع الخطوط الأمامية

3.2.5 تدريب فريقك

تأكد من أن الأشخاص في فريقك لا يتمتعون بالمهارات الفنية فحسب، بل يفهمون أيضًا قيم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة، وأهمية وضع المجتمع في مركز كل ما نقوم به، والشمول، والتمكين.⁷¹ وينبغي أيضًا إطلاع جميع الموظفين على مدونة قواعد السلوك والمبادئ الإنسانية في منظمك. ويوصى أيضًا بتدريب جميع الموظفين على المبادئ الأساسية للشمول.

الموارد –

انظر موجز مدونة قواعد سلوك لجنة الإنقاذ الدولية⁷² ومدونة قواعد سلوك الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر⁷³.

انظر دليل CLEAR Global والتدريبات على العمل مع المترجمين الفوريين والمترجمين التحريريين للغة:

- أساسيات الترجمة الفورية في المجال الإنساني⁷⁴
- الدورة التدريبية على الترجمة في المجال الإنساني⁷⁵
- التدريب الأساسي للمترجم⁷⁶
- مقدمة لأدوات الترجمة⁷⁷
- التلميح العملية للمترجمين الفوريين المجتمعيين⁷⁸
- الدليل الميداني للترجمة الإنسانية والوساطة الثقافية⁷⁹

انظر دليل CLEAR Global والتدريبات على العمل مع المترجمين الفوريين والمترجمين التحريريين:

- كيفية العمل مع المترجمين الفوريين والمترجمين التحريريين: دليل للمنظمات المستجيبة في حالات الطوارئ⁸⁰
- ست نصائح للعاملين في المجال الإنساني الذين يعملون مع المترجمين الفوريين في موضوعات حساسة⁸¹

الشمول – الأداة رقم 2. ينبغي استخدام التدريب على مفاهيم الشمول الأساسية فقط عندما تكون لديك الخبرة الفنية المناسبة في مجال الشمول لتقديم التدريب. إذا لم تقم بذلك، يمكن للموظفين الوصول إلى تدريب ذاتي عبر الإنترنت من Handicap International، مقدمة إلى العمل الإنساني الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة (متوفر باللغتين الإنجليزية⁸² والفرنسية⁸³).

قد يستفيد أيضًا موظفو إنتاج المعلومات الذين يعملون على إنتاج معلومات للقنوات الرقمية من التدريب على إمكانية الوصول الرقمي.

انظر التدريب على الاتصال الرقمي الشامل الخاص بالمنتدى الأوروبي للإعاقة:

- مجموعة أدوات الفيديو التي يمكن الوصول إليها⁸⁴
- مجموعة أدوات الاجتماع عبر الإنترنت التي يمكن الوصول إليها⁸⁵
- مجموعة أدوات موقع الويب التي يمكن الوصول إليها⁸⁶
- مجموعة أدوات وسائل التواصل الاجتماعي التي يمكن الوصول إليها⁸⁷
- مجموعة أدوات Power Point التي يمكن الوصول إليها⁸⁸
- مجموعة أدوات Word التي يمكن الوصول إليها⁸⁹
- الاجتماعات عبر الإنترنت التي يمكن الوصول إليها⁹⁰
- الوسائط السمعية البصرية التي يمكن الوصول إليها⁹¹
- الاجتماعات التي يمكن الوصول إليها⁹²

● **الأداة رقم 1.** الدورة التدريبية التأهيلية على تقديم خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ (RISE)

● **الأداة رقم 2.** التدريب على المبادئ الأساسية للشمول

● **الأداة رقم 32.** التدريب على إنتاج المعلومات

● **الأداة رقم 33.** التدريب على تخطيط الخدمة

● **الأداة رقم 34.** التدريب على الاتصال مع الخطوط الأمامية

3.3 إطلاق ونشر خدمة المعلومات سريعة الاستجابة

اتخذ إجراءً

قبل البدء في التعامل مع جمهورك المستهدف:

- قم بإعداد أي بنية تحتية ضرورية واحصل على أي أذونات وتفويضات وترخيص ذات صلة.
- اجمع أي مخططات خدمة حالية في السياق وأكملها أو املا الفجوات عن طريق تخطيط الخدمات المتاحة لمجموعتك المستهدفة في المنطقة الجغرافية التي تغطيها للاستعداد للرد على أسئلة العملاء. استخدم التقييمات الأولية لتحديد أولويات أنواع الخدمات التي يحتاج العملاء إلى معلومات عنها.

● الأداة رقم 30. دليل تخطيط الخدمة

● الأداة رقم 24. قالب نموذج إدخال بيانات تخطيط الخدمة

● الأداة رقم 25. قالب مصفوفة تخطيط الخدمة

- قم بتطوير بعض المحتوى المعلوماتي الأولي الذي يمكن مشاركته بالفعل بناءً على الحاجة إلى المعلومات التي حددتها في تقييماتك حتى تتمكن من الاستعداد للأسئلة المحتملة وإثبات الشرعية. اجمع أي محتوى حالي يستجيب للحاجة إلى المعلومات من هياكل التنسيق الحالية أو مقدمي المساعدات القطاعية. قم بإعداد المحتوى الخاص بك وتقييم المشاركة وابدأ في نشره.

● الأداة رقم 29. دليل إنتاج المعلومات

● الأداة رقم 20. قالب سير عمل إنتاج المعلومات

● الأداة رقم 21. قالب تقويم المحتوى

● الأداة رقم 22. نشر إرشادات قائمة التحقق ومثال لها

● الأداة رقم 23. قالب خريطة مصدر التحقق من المعلومات

عندما تكون مستعدًا لإشراك جمهورك المستهدف:

- انشر خدمة المعلومات سريعة الاستجابة الخاصة بك. فكّر في كيفية التواصل مع جمهورك المستهدف لإعلامهم بكيفية الوصول إلى خدماتك وكيف يمكن أن يدعمهم في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها.

ملاحظة - إذا كنت تستخدم موقعًا إلكترونيًا أو نظامًا أساسيًا يمكن البحث فيه، فقد تفكر في الاستفادة من تحسين محركات البحث (SEO)، وهي عملية تحسين مواقع الويب بحيث تحتل مرتبة جيدة في محركات البحث من خلال عمليات البحث العضوية (غير المدفوعة).

● الأداة رقم 12. إرشادات قنوات الاتصال والتنسيقات

- عند تشغيل قنوات الاتصال ثنائية الاتجاه، ابدأ في تتبع الاتصالات ثنائية الاتجاه لإبلاغ استراتيجيتك التحريرية والمتابعة مع العملاء، عند الضرورة.

● الأداة رقم 27. قالب نموذج جمع بيانات الاتصالات ثنائي الاتجاه

● الأداة رقم 28. أداة تتبع بيانات الاتصالات ولوحة المعلومات ثنائية الاتجاه

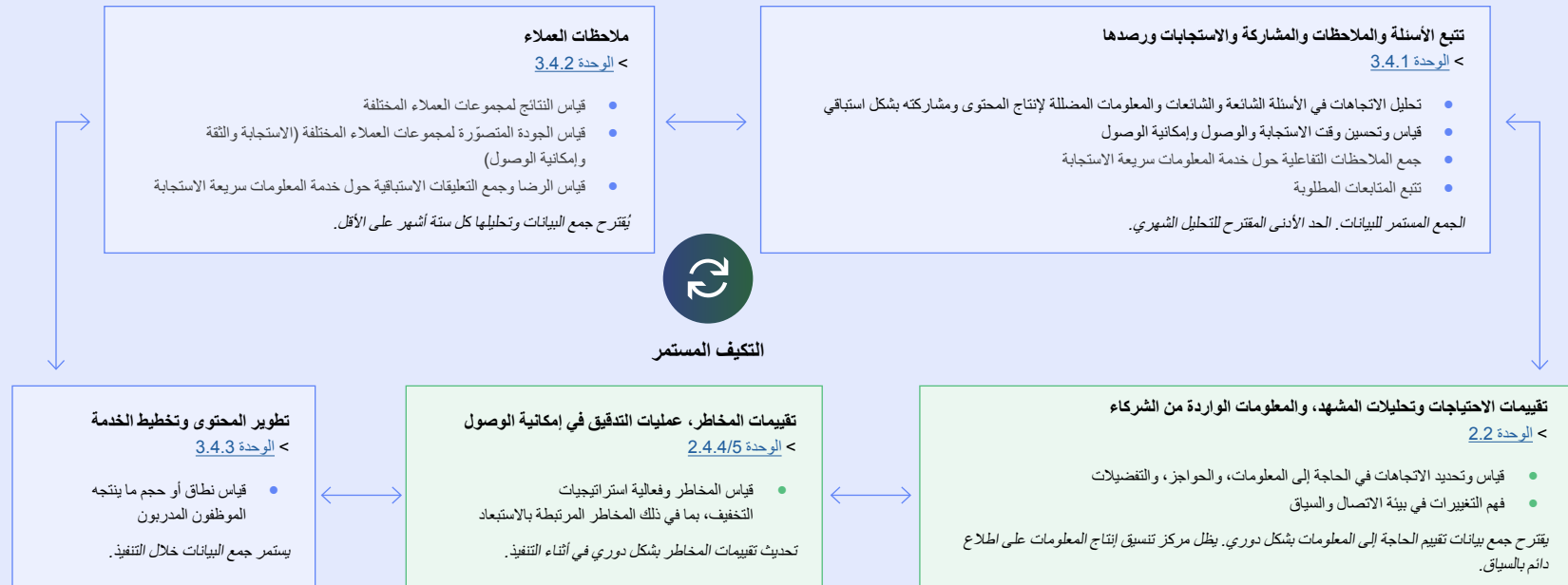
- قم بإجراء فحوصات منتظمة مع جميع أعضاء الفريق لضمان ديناميكية الفريق الصحية وروح التعاون المستمر بين الموظفين.

3.4 الرصد والتكيف



خدمات المعلومات سريعة الاستجابة تتكيف باستمرار. ومن الضروري جمع التعلم باستمرار لضمان بقاء خدمات المعلومات سريعة الاستجابة فعالة في تلبية الحاجة إلى المعلومات للمجتمعات المتضررة. يتم إجراء الرصد والتقييم طوال دورة البرنامج، ومقارنة المواقف المتطورة مع تصورات المجتمع وتقدم البرنامج، بدلاً من رصد النشاط بعد الإجراء.⁹³ قم بتضمين مؤشرات حول خدمات المعلومات سريعة الاستجابة في خطط الاستجابة الإنسانية لضمان المساءلة.

هناك خمس طرق أساسية تستخدمها خدمات المعلومات سريعة الاستجابة لرصد الحاجة إلى المعلومات وكيفية تلبيتها:



● **الأداة رقم 35.** نموذج الإطار المنطقي لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

الجدول 9. أسئلة التعلم للرصد والتقييم لخدمات المعلومات سريعة الاستجابة في حالات الطوارئ

يمكن للأسئلة والأساليب التالية توجيه الفرق في إضفاء الطابع الرسمي على التعلم والتكيف. هذه الأسئلة ليست شاملة ويمكن وضعها في سياقها اعتمادًا على النهج والنطاق.

بالنسبة لجميع الأسئلة، حاول التفكير فيما قد يكون أبعد من البيانات، ما هي بعض الأسباب التي تجعلنا لا نصل إلى الجمهور المستهدف؟ كيف تختلف أهمية المعلومات وسهولة فهمها بين العملاء من مختلف الفئات العمرية أو اللغات؟ ما الذي فاجأنا في البيانات؟ ما الذي تحدى افتراضاتنا، وما الذي أثبت صحة ما نراه أيضًا من البيانات المجمعة من مصادر أخرى؟ قد تحتاج إلى استكمال نهج الرصد والتقييم الخاص بك بأنشطة تعليمية إضافية، بما في ذلك مناقشات مجموعات التركيز المستهدفة أو الدراسات الاستقصائية أو التثليث من مصادر أخرى، لفهم برنامجك بشكل أفضل والقدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن ما تحتاج إلى التكيف معه.

نتائج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة للعملاء:	
إلى أي مدى حققت خدمات المعلومات سريعة الاستجابة نتائجها المعلنة؟	
هل وصلت خدمات المعلومات بشكل فعال إلى الجمهور المستهدف؟	اجمع البيانات حول الاتصالات أحادية الاتجاه وثنائية الاتجاه طوال فترة تقديم الخدمة. قدر الإمكان، قم بالتصنيف حسب العمر والنوع الاجتماعي وعوامل أخرى.
هل وصلت خدمات المعلومات بشكل فعال إلى النساء والأطفال وكبار السن والأشخاص من مجتمع SOGIESC المتنوع والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات المهمشة المحتملة؟	
هل تعالج خدمات المعلومات سريعة الاستجابة الاحتياجات والمخاوف المباشرة التي يتعين على العملاء تحقيق أولوياتهم فيما يتعلق بالسلامة والرفاهية؟ هل يثق العملاء بالمعلومات ويفهمونها؟	قم بإجراء استبيان رضا العملاء في منتصف التنفيذ ونهايته (الحد الأدنى المقترح كل ستة أشهر). قدر الإمكان، قم بالتصنيف حسب العمر والجنس والإعاقة وعوامل أخرى.
ما مدى معالجة الحاجة إلى معلومات معينة بشكل فعال حول النساء والأطفال وكبار السن والأشخاص من مجتمع SOGIESC المتنوع والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات المهمشة المحتملة؟	
هل تعمل خدمات المعلومات سريعة الاستجابة على معالجة المخاطر والتخفيف من حدتها بشكل هادف؟	قم بإعادة النظر في تحليل أصحاب المصلحة، وتدريب السلامة وإمكانية الوصول، وتقييم المخاطر بشكل دوري (شهري، ربع سنوي، نصف سنوي)، وفي أثناء إغلاق المشروع. تحدث عن مدى تغير فهمك للمخاطر و"الجهات الفاعلة السيئة" المحتملة، وقم بتحديث استراتيجيات التخفيف باستمرار.
هل استراتيجيات تخفيف مخاطر أمن البيانات وسرية العميل ذات صلة وفعالة؟ هل يقوم المتواصلون مع الخطوط الأمامية بإدارة أي منصات عبر الإنترنت بشكل فعال للتحرش أو خطاب الكراهية أو مخاطر الاستغلال؟ هل ظلت المعلومات المشتركة محايدة وقابلة للتنفيذ؟ ما مدى دقة وموثوقية المعلومات التي تم نشرها؟ هل يمكن للنساء والأطفال وكبار السن والأشخاص من مجتمع +LGBTQIA والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات المهمشة الوصول إلى خدمة المعلومات على قدم المساواة؟ هل تم تصعيد مخاوف الحماية الحادة التي تم تحديدها من خلال خدمة المعلومات بشكل فعال أم لا؟	
مخرجات خدمات المعلومات سريعة الاستجابة:	
إلى أي مدى تم تنفيذ المخرجات المحددة بنجاح؟	
هل تم تقييم الاتجاهات في موضوعات المعلومات المطلوبة أثناء الاتصال المتبادل؟	اجمع البيانات حول الاتصالات ثنائية الاتجاه طوال فترة تقديم الخدمة لإرشاد أساليب التخطيط والمحتوى. تتبع جهود تخطيط الخدمة وتطوير المحتوى.
هل تم تحديد الخدمات الأساسية وتم تطوير المحتوى المعلوماتي الذي يستجيب لتلك الاحتياجات الشائعة؟	

اتخذ إجراءً

3.4.1 رصد الاتصالات ثنائية الاتجاه

بعد جمع بيانات حول موضوعات المعلومات التي يطلبها العملاء في أثناء التفاعلات ثنائية الاتجاه أمرًا ضروريًا لإبلاغ استراتيجية إنتاج المعلومات التكرارية التي تستتير باستمرار باحتياجات المجتمع. ويشكل هذا أيضًا الأساس لتتبع مدى وصول برنامجك وتوقيته.

يستمر جمع البيانات خلال التنفيذ.

إن جمع البيانات حول الاتصالات ثنائية الاتجاه مع العملاء يوضح المؤشرات التالية:

المستوى	النتيجة	المؤشر
الناتج الوسيط	وصول العملاء إلى المعلومات	عدد الأشخاص الذين يتلقون الدعم الفردي عبر الاتصالات ثنائية الاتجاه
	تقديم المعلومات في الوقت المناسب	عدد الأيام اللازمة للإجابة عن رسائل العميل الفردية
المخرجات	يتم تطوير محتوى المعلومات سريعة الاستجابة لاحتياجات العميل	النسبة المئوية للعملاء الذين يطلبون معلومات تتعلق بـ [الموضوع]

● **الأداة رقم 27.** قالب نموذج جمع بيانات الاتصالات ثنائي الاتجاه

● **الأداة رقم 28.** أداة تعقب بيانات الاتصالات ولوحة المعلومات ثنائية الاتجاه

3.4.2 رصد رضا العملاء

يعد جمع البيانات حول تجارب العملاء مع خدمة المعلومات الخاصة بك أمرًا بالغ الأهمية لفهم ما إذا تم تحقيق النتائج المرجوة أم لا.

المشاركة - وهذا مطلوب أيضًا لضمان البرامج المسؤولة التي تجمع ملاحظات العملاء وتستجيب لها.

يُنصح بجمع البيانات كل ستة أشهر على الأقل، على سبيل المثال من خلال دمج الأسئلة في تمارين ملاحظات العملاء الأوسع أو إجراء استطلاعات رأي مستقلة.

ملاحظة - ومع ذلك، قد يكون من الصعب إعادة الوصول إلى العملاء الذين وصلوا إلى خدمات المعلومات لإدارة استطلاع الرأي، حيث لا تقوم الفرق في كثير من الأحيان بجمع معلومات الاتصال للعملاء إلا إذا كانوا بحاجة إلى المتابعة معهم لإغلاق الحلقة المتعلقة بطلب المعلومات الخاص بهم. لذلك، يمكنك إجراء جمع مستمر للبيانات. للقيام بذلك عبر الإنترنت، يمكنك إرسال رابط إلى استطلاع رقمي بعد إغلاق كل تفاعل ثنائي الاتجاه و/أو نشر رابط استطلاع للحصول على تعليقات على صفحة عبر الإنترنت (على سبيل المثال، على موقع الويب الخاص بك أو صفحتك على فيسبوك). في وضع عدم الاتصال بالإنترنت، قد تفكر في إضافة سؤال إلى الأداة رقم 27. قالب نموذج جمع بيانات الاتصال ثنائي الاتجاه، للحصول على موافقة على الاتصال بالعميل للحصول على ملاحظاته وتوثيق معلومات الاتصال الخاصة به. يمكنك أيضًا السؤال عما إذا كان العميل قد وصل إلى خدماتك من قبل وإدارة استطلاع الرأي في وقت الاتصال، أو الاحتفاظ باستطلاعات الرأي الورقية في مكتب المعلومات، أو إجراء مقابلات الخروج، على سبيل المثال. انظر الأداة رقم 36. قالب استطلاع رأي رضا العملاء للحصول على مزيد من المعلومات.

إن جمع البيانات حول رضا العملاء يوضح المؤشرات التالية:

المستوى	النتيجة	المؤشر
الناتج	أصبح العملاء أكثر قدرة على الوصول إلى الخدمات، والبقاء آمنين، ومعرفة حقوقهم والمطالبة بها، واتخاذ قرارات مستنيرة، و/أو الشعور بالسيطرة أو الراحة في بيئتهم (المعلومات مفيدة).	النسبة المئوية من العملاء أفادوا بأن المعلومات التي تلقوها من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة كانت مفيدة لهم
		النسبة المئوية من العملاء الذين أفادوا بأن المعلومات التي تلقوها من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة ساعدتهم في الوصول إلى خدمة
النواتج الوسيطة	ثقة العملاء في المعلومات المقدمة من خدمات المعلومات سريعة الاستجابة	النسبة المئوية من العملاء الذين أفادوا بتحسّن فهم حقوقهم واستحقاقاتهم القانونية بسبب خدمة المعلومات سريعة الاستجابة
		النسبة المئوية من العملاء الذين أفادوا بأن المعلومات التي تلقوها من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة ساعدتهم في اتخاذ قرار أو حل مشكلة
فهم العملاء للمعلومات		النسبة المئوية من العملاء الذين يشعرون أن بإمكانهم التخطيط لسلامتهم بسبب المعلومات الواردة من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة
		النسبة المئوية للعملاء الذين أفادوا بأن المعلومات التي حصلوا عليها من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة جعلتهم يشعرون بقدر أقل من القلق أو براحة أكبر في بيئتهم
		النسبة المئوية للعملاء الذين أفادوا أنهم يتقنون في خدمة المعلومات سريعة الاستجابة كمصدر للمعلومات
		النسبة المئوية من العملاء الذين أفادوا بأنهم سيشاركون المعلومات التي تلقوها من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة مع الأصدقاء أو العائلة
		عدد العملاء الذين أفادوا بأن المعلومات التي تمت مشاركتها من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة دقيقة
		النسبة المئوية للعملاء الذين أفادوا بأن موظفي خدمة المعلومات سريعة الاستجابة يهتمون بوضعهم ويريدون المساعدة ويحترمونهم
		النسبة المئوية من المستخدمين الذين شملهم استطلاع الرأي والذين أفادوا بأن المعلومات التي تلقوها من خدمة المعلومات سريعة الاستجابة كانت سهلة الفهم

● **الأداة رقم 36.** قالب استطلاع رأي رضا العملاء

● **الأداة رقم 37.** لوحة معلومات استطلاع رأي رضا العملاء

يمكن أيضًا جمع البيانات النوعية في وقت مبكر من التنفيذ، عندما لا تكون الدراسات الاستقصائية ممكنة، أو لاستكمال نتائج استطلاعات الرأي بخصوص رضا العملاء.

● **الأداة رقم 38.** دليل مناقشة مجموعة التركيز حول رضا العملاء

3.4.3 رصد تخطيط الخدمة وإنتاج المحتوى

يعد جمع البيانات عن المنتجات المقدمة والتي تساهم في تحقيق النتائج أمرًا مهمًا لتعكس نطاق أو حجم ما ينتجه الموظفون المدربون.

يستمر جمع البيانات خلال التنفيذ.

جمع البيانات حول تخطيط الخدمة وإنتاج المحتوى مع العملاء يوضح المؤشرات التالية:

المستوى	النتيجة	المؤشر
المُخرج	يتم تطوير محتوى المعلومات سريعة الاستجابة لاحتياجات العميل	تطوير عدد منتجات المعلومات حول خيارات السلامة
		تطوير عدد منتجات المعلومات بخصوص الحقوق أو كيفية الوصول إلى الحماية القانونية
		عدد الخدمات المخططة

● **الأداة رقم 21.** قالب تقييم المحتوى

● **الأداة رقم 25.** قالب مصفوفة تخطيط الخدمة

3.4.4 رصد الاتصالات أحادية الاتجاه

يمكن تكييف هذا المؤشر إذا كنت تنتج المعلومات وتشاركها عبر منصة يمكن لجمهورك الوصول إليها بشكل سلبي (بمعنى أنهم يقرؤون المحتوى المعلوماتي أو يستمعون إليه أو يشاهدونه، ولكن لا يطرحون أسئلة).

يستمر جمع البيانات خلال التنفيذ.

إن جمع البيانات حول الاتصالات أحادية الاتجاه مع العملاء يوضح المؤشر التالي:

المستوى	النتيجة	المؤشر
النتائج الوسيط	وصول العملاء إلى المعلومات	عدد الأشخاص الذين تفاعلوا بشكل هادف مع خدمة المعلومات سريعة الاستجابة أو عدد الأشخاص الذين تم الوصول إليهم بواسطة المعلومات من خلال الاتصال أحادي الاتجاه

ملاحظة - تم تطوير هذا المؤشر لعدد الأشخاص الذين تفاعلوا بشكل هادف مع خدمة المعلومات سريعة الاستجابة في الأصل لتحليل التفاعلات مع خدمة معلومات سريعة الاستجابة كعدد إجمالي للوصول، بما في ذلك الاتصال أحادي الاتجاه وثنائي الاتجاه. ومع ذلك، يمكن أن يؤدي تجميع مدى الوصول عن طريق إضافة مدى الوصول للاتصالات أحادية الاتجاه وثنائية الاتجاه معًا إلى الحساب المزوج ببساطة. على سبيل المثال، إذا كان فريق يدير صفحة فيسبوك التي تنشر معلومات أحادية الاتجاه وترد على الأسئلة من خلال فيسبوك ماسنجر، فقد يفترض هذا الفريق أن عدد التفاعل مع المنشورات أحادية الاتجاه على صفحة فيسبوك يشمل أولئك الذين اتصلوا بك أيضًا عبر فيسبوك ماسنجر.

يمكن استخدام البرامج الرقمية مثل Google Analytics وAdobe Customer Journey وClicky وMeta Business Suite وHootsuite Analytics وغير ذلك لتحليل التفاعل مع القنوات عبر الإنترنت. الوصول المجدي إلى موقع ويب أو فيسبوك، على سبيل المثال، قد يكون من خلال المستخدمين الذين يشاهدون صفحة أو منشورًا وما إلى ذلك لأكثر من 10 ثوانٍ (ما يعكس جميع المستخدمين الفريدين، استنادًا إلى تحليلات Facebook وGoogle وحساب التداخل). يمكن للتحليلات أيضًا إعلام مجالات الاستفسار الأخرى، على سبيل المثال، تتبع عمليات البحث على موقع الويب الخاص بك والتي لا تسفر عن أي نتيجة (بمعنى أنك لا تملك المعلومات التي يحتاجها العميل)، يمكن أن تغذي إنتاج المحتوى التكراري.

إذا لم يكن الاتصال أحادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه من خلال نفس القناة، أو لا يمكنك تجنب العد المزدوج (على سبيل المثال، تصنيف برنامجًا إذا عيًّا أسبوعيًا ينشر المعلومات وتدير أيضًا مكتبًا للمعلومات، ولا توجد طريقة لمعرفة ذلك إذا كان نفس الشخص يتعامل مع كليهما)، فيمكنك التفكير في حساب مدى.

وصول الاتصالات أحادية الاتجاه وثنائية الاتجاه بشكل منفصل، باستخدام عدد الأشخاص الذين تم الوصول إليهم بالمعلومات من خلال الاتصال أحادي الاتجاه.

ومع ذلك، قد يكون من الصعب قياس مؤشرات قياس مدى الاتصالات أحادية الاتجاه. قد يلزم تكيف هذا المؤشر لقياس النشر بدلاً من مدى الوصول، اعتمادًا على القناة (القنوات) التي تستخدمها. على سبيل المثال، إذا كنت تقوم بطباعة ونشر اللافتات في المخيم، فيمكنك استخدام المؤشر لعدد الملصقات المنشورة.

مقتبس من [البث الإنساني في حالات الطوارئ من بي بي سي ميديا أكشن: استخلاص نتائج التقييم](#)⁹⁴:

أحد الأسباب الواضحة لإعطاء الأولوية للاستجابة للاتصالات، والمؤشر الواضح للنجاح، هو عدد الأشخاص القادرين على الوصول إليهم. إحدى فوائد الاتصال الجماهيري أيضًا تجعل من الصعب جدًا تقييمها. يمكن أن تصل عمليات البث إلى الأشخاص المعزولين والذين لا تستطيع المنظمات غير الحكومية الأخرى الوصول إليهم، ولكن نتيجة لذلك، من الصعب تسجيل عدد الأشخاص الذين تصل إليهم عمليات البث ومعرفة آثارها.

3.4.5 التفكير والتصرف بناءً على بيانات الرصد والتقييم

من المهم التخطيط للتفكير واتخاذ الإجراءات بناءً على بيانات الرصد والتقييم. من الممارسات الجيدة عقد اجتماعات منتظمة للفريق للتفكير في البيانات خلال تنفيذ البرنامج.

قم دائمًا بتصنيف البيانات حسب العمر والنوع الاجتماعي والإعاقة والعوامل الديموغرافية الأخرى، حيثما أمكن ذلك.

المشاركة - مقتبس من [دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة لدى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر](#)⁹⁵.

عندما يكون هناك المزيد من القدرات والوقت والموارد، قم بإشراك المجتمعات في التخطيط للتقييم، وتنظيم تقييم بقيادة المجتمع، ومناقشة نتائج التقييم مع المجتمعات والشركاء الخارجيين.



موارد إضافية

هذه مواد تكميلية لتعزيز فهمك وتطبيقك لمجموعة الأدوات. تتضمن تخطيط الموارد الإضافية لمزيد من القراءة ورؤى أعمق حول خدمات المعلومات سريعة الاستجابة والموضوعات ذات الصلة.

عرض موارد إضافية

الحواشي

آن كايت يو بالي، دعمهم يتحدثوا، أفضل الممارسات والدروس المستفادة في التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث، هايتي 2010. أنا، ووال وشيري، واي جي. (2011).

<https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61bd5a1e1675367f069ad8d5/1639799332445/1205-Let-Them-Speak.pdf>

التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).

https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf

الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة للجميع التركيز على الأشخاص ذوي الإعاقة والأكثر سنًا.

لجنة الإنقاذ الدولية (2021).

<https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>

الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة للجميع التركيز على الأشخاص ذوي الإعاقة والأكثر سنًا.

لجنة الإنقاذ الدولية (2021).

<https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>

14 كوفيد-19: كيفية تضمين الأشخاص المهمشين والمعرضين للخطر في التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية. مجموعة عمل الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية المعنية بالتأهب والاستجابة لفيروس كوفيد-19 في آسيا والمحيط الهادئ (2020).

<https://interagencystandingcommittee.org/covid-19-how-include-marginalized-and-vulnerable-people-risk-communication-and-community-engagement>

15 تضمين المذكرة التوجيهية المتنوعة للنساء والفتيات. لجنة الإنقاذ الدولية (2019).

https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2021/01/IRC-Inclusion_Guidance-ENG-screen.pdf

16 الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة للجميع التركيز على الأشخاص ذوي الإعاقة والأكثر سنًا.

<https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people> لجنة الإنقاذ الدولية (2021).

المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمحاسبة. مبادرة مشتركة بين تحالف CHA ومجموعة URD ومشروع Sphere (2014). <https://www.corehumanitarianstandard.org/>

العناصر الخمسة الأساسية للتدخل الفوري ومتوسط الأجل في الصدمات الجماعية: الدليل التجريبي: الطب النفسي والعمليات الشخصية والبيولوجية 315-283(4):70؛ مناقشة 69-316 (2007) http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence

ترك في الظلام: الحاجة غير الملباة للمعلومات في الاستجابات الإنسانية. بي بي سي ميديا أكشن (2008) https://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf

نهج الحماية للنظم البيئية للمعلومات. مؤسسة Internews (2023).

<https://internews.org/resource/information-and-risks-a-protection-approach-to-information-ecosystems/>

أهداف التطوير المستدامة (2015). <https://sdgs.un.org/goals/goal16>

المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمحاسبة. مبادرة مشتركة بين تحالف CHA ومجموعة URD ومشروع Sphere (2014). <https://www.corehumanitarianstandard.org/>

التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص مسؤولية البيانات (2017). <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/help-library/commitments-on-accountability-to-affected-people-and-protection-from-sexual-0>

إطار عمل المساءلة أمام السكان المتضررين من الأزمات (AAP). اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص مسؤولية البيانات (2023).

https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/2024-01/IASC_Collective%20AAP%20Framework.pdf

إطار العمل الاستراتيجي للحماية في تغير الطقس 2020-2024. جماعة الحماية العالمية (2020) https://www.globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2023-01/gpc-strategic-framework_digital_version-1.pdf

- 17 لإدماج المتعمد للأشخاص من مجتمع SOGIESC المتنوع (LGBTIQ+) في التواصل والمشاركة المجتمعية والمساءلة، دليل حول نقاط الدخول الرئيسية للمنظمات الإنسانية والممارسين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2022).
https://aap-inclusion-psea.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/SOGIESC%2Binclusion%2Bbrief_final.pdf
- 18 كوفيد-19: كيفية تضمين الأشخاص المهمشين والمعرضين للخطر في التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية. مجموعة عمل الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية المعنية بالتأهب والاستجابة لفيروس كوفيد-19 في آسيا والمحيط الهادئ (2020).
<https://interagencystandingcommittee.org/covid-19-how-include-marginalized-and-vulnerable-people-risk-communication-and-community-engagement>
- 19 كوفيد-19: كيفية تضمين الأشخاص المهمشين والمعرضين للخطر في التواصل بشأن المخاطر والمشاركة المجتمعية. مجموعة عمل الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية المعنية بالتأهب والاستجابة لفيروس كوفيد-19 في آسيا والمحيط الهادئ (2020).
<https://interagencystandingcommittee.org/covid-19-how-include-marginalized-and-vulnerable-people-risk-communication-and-community-engagement>
- 20 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 21 دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (2021).
<https://www.ifrc.org/document/cea-guide>
- 22 مجموعة أدوات التمكين من أجل الإتاحة، الأداة رقم 1. إشراك موظفي الخطوط الأمامية في تصميم المقترحات. لجنة الإنقاذ الدولية (2024).
<https://www.rescue.org/report/empower-enable-e2e-toolkit>
- 23 مجموعة أدوات التمكين من أجل الإتاحة، الأداة رقم 1. إشراك موظفي الخطوط الأمامية في تصميم المقترحات. لجنة الإنقاذ الدولية (2024).
<https://www.rescue.org/report/empower-enable-e2e-toolkit>
- 24 التواصل مع المجتمعات: ترجمة الأقوال إلى أفعال من خلال وضع الأشخاص في مركز الاستجابة الإنسانية. مؤسسة Internews (2017).
https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2017/10/Internews_Humanitarian_CwC_PolicyPaper_2017.pdf
- 25 دليل شريان الحياة للعاملين في المجال الإنساني بشأن العمل مع Media. بي بي سي ميديا أكشن (2018).
<https://lifecycle.bbcmediaaction.org/guide-for-humanitarians-on-working-with-the-media/>
- 26 الفضاء بيننا: الثقة والاتصال والتعاون بين وسائل الإعلام والمنظمات الإنسانية في حالات الطوارئ المتعلقة بالصحة العامة. مؤسسة Internews (2023).
<https://internews.org/resource/the-space-between-us-trust-communication-and-collaboration-between-media-and-humanitarian-organizations-in-public-health-emergencies/>
- 27 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 28 هيكل التنسيق الإنساني.
<https://emergencymanual.iom.int/humanitarian-coordination-structure>
- 29 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 30 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 31 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 32 تقييم الحاجة إلى المعلومات والاتصالات، دليل سريع وسهل للعاملين في الاستجابة الإنسانية. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2014).
<https://www.cdacnetwork.org/resources/communication-needs-assessments>
- 33 <https://www.cdacnetwork.org/resources>
- 34 <https://bbcma.habitatseven.work/site/>

- 35 <https://clearglobal.org/language-maps-and-data/>
- 36 <https://www.cdacnetwork.org/media-landscape-guides>
- 37 الهيئات التنظيمية الوطنية، شركات الهاتف المحمول، شبكات الصحفيين (على سبيل المثال الاتحادات)، الإذاعة والتلفزيون الحكومي وأي وكالة لتطوير وسائل الإعلام في البلاد. إذا كان ذلك مناسباً، تحقق من أدلة الوسائط الحالية للحصول على تفاصيل الاتصال (المصادر المحتملة: بي بي سي ميديا أكشن، مؤسسة Internews، لجنة حماية الصحفيين، Annual Press Freedom Index، المقال 19، لجنة حماية الصحفيين، مؤسسة Fondation Hirondelle، منظمة دعم الإعلام الدولي، منظمة Search for Common Ground، شبكة الوسائط الإخبارية والتطوير، منظمة Free Press Unlimited - (إذا لم تكن متاحة للعامة، فيمكن الحصول عليها من خلال جهات الاتصال داخل البلد). القطاع الخاص، على سبيل المثال: الشركات التي تجري استطلاعات رأي بخصوص وسائل الإعلام والجمهور في كثير من الأحيان للإعلان. عادةً يجب دفع ثمنها (Ipsos، Gallup، Nielsen).
- 38 تخطيط النظم البيئية للمعلومات لدعم القدرة على الصمود. مؤسسة Internews (2015). https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2017/10/Internews-Mapping_Information_Ecosystems_2015.pdf
- 39 <https://internews.org/topics/information-ecosystem-assessment>
- 40 <https://www.globalprotectioncluster.org/emergencies/protection-analysis-updates>
- 41 أسئلة حول ملفات تعريف المجتمع. المعلومات بصفتها مساعدة (2012). <https://www.cdacnetwork.org/checklists/1212-community-profiling>
- 42 التحليل الأساسي للنوع الاجتماعي. لجنة الإنقاذ الدولية (2019). <https://rescue.box.com/s/aktx52flj4xvunwdhke50vjhg9l5aq1i>
- 43 بناء مجموعة أدوات التدخلات الحساسة للصراع. فيلق الرحمة، CDA (غير معروف). <https://www.mercycorps.org/sites/default/files/2021-11/Building-Conflict-Sensitive-Interventions-Toolkit.pdf>
- 44 مجموعة أدوات تحليل الاقتصاد السياسي. WaterAid (2017). <https://washmatters.wateraid.org/publications/political-economy-analysis-toolkit>
- 45 مجموعة الأدوات الإنسانية الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة حول المشاركة مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني. اليونيسف (غير معروف). <https://www.unicef.org/media/124216/file/Engaging%20with%20organizations%20of%20persons%20with%20disabilities%20in%20humanitarian%20action.pdf>
- 46 الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة للجميع التركيز على الأشخاص ذوي الإعاقة والأكثر سناً. لجنة الإنقاذ الدولية (2021). <https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>
- 47 البث الإنساني في حالات الطوارئ: استخلاص نتائج التقييم. بي بي سي ميديا أكشن (2015) <https://commisaid.bbcmiaaction.org/methodology/>
- 48 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019). https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 49 مجموعة أدوات التمكين من أجل الإتاحة، الأداة رقم 1. إشراك موظفي الخطوط الأمامية في تصميم المقترحات. لجنة الإنقاذ الدولية (2024). <https://www.rescue.org/report/empower-enable-e2e-toolkit>
- 50 دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (2021). <https://www.ifrc.org/document/cea-guide>
- 51 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019). https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 52 مجموعة أدوات الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع، دليل لإشراك الزعماء المحليين في أثناء تفشي الأمراض. لجنة الإنقاذ الدولية (2021). <https://rescue.app.box.com/s/v67jiqm0ehgoj38m7bum5m0j5zz1osm>
- 53 مجموعة أدوات الإبلاغ عن المخاطر وإشراك المجتمع، دليل لإشراك الزعماء الدينيين والعقائديين. لجنة الإنقاذ الدولية (2021). <https://rescue.app.box.com/s/zfhtv3kvwbo3mgbeqps6mqjqt2804j7>
- 54 دليل شريان الحياة للعاملين في المجال الإنساني بشأن العمل مع Media. بي بي سي ميديا أكشن (2018) <https://lifeline.bbcmiaaction.org/guide-for-humanitarians-on-working-with-the-media/>
- 55 وسائل الإعلام المحلية والمشاركة المجتمعية في الأوضاع الإنسانية. مؤسسة Internews (2020). <https://internews.org/resource/local-media-and-community-engagement-humanitarian-settings/>

- 56 الفضاء بيننا: الثقة والاتصال والتعاون بين وسائل الإعلام والمنظمات الإنسانية في حالات الطوارئ المتعلقة بالصحة العامة. مؤسسة Internews (2023).
<https://internews.org/resource/the-space-between-us-trust-communication-and-collaboration-between-media-and-humanitarian-organizations-in-public-health-emergencies/>
- 57 مقترح برنامج إذاعي. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (2019).
<https://communityengagementhub.org/resource/radio-programming-contracts-and-proposals/>
- 58 مجموعة الأدوات الإنسانية الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة حول المشاركة مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني. اليونيسف (غير معروف).
<https://www.unicef.org/media/124216/file/Engaging%20with%20organizations%20of%20persons%20with%20disabilities%20in%20humanitarian%20action.pdf>
- 59 <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter/>
- 60 <https://nethope.org/what-we-do>
- 61 <https://intrac-1.gitbook.io/exit-and-transition>
- 62 الخروج/ الانتقال من الشراكات الدولية: مجموعة أدوات للمنظمات غير الحكومية الصغيرة INTRAC (2022).
<https://mitgovlab.org/resources/dont-build-it-a-guide-for-practitioners-in-civic-tech/>
- 63 الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة للجميع التركيز على الأشخاص ذوي الإعاقة والأكثر سناً. لجنة الإنقاذ الدولية (2021).
<https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>
- 64 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 65 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 66 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 67 الاستجابة لاحتياجات العملاء الشاملة للجميع التركيز على الأشخاص ذوي الإعاقة والأكثر سناً. لجنة الإنقاذ الدولية (2021).
<https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>
- 68 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 69 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كيفية توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC) (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 70 <https://www.cdacnetwork.org/expert-pool>
- 71 إدارة المعلومات المضللة في سياق إنساني. مؤسسة Internews (2019).
<https://internews.org/resource/managing-misinformation-humanitarian-context/>
- 72 م دونة قواعد سلوك لجنة الإنقاذ الدولية.
<https://rescue.app.box.com/s/aitfi6ffpa5ac7s9j4kkewnc5t46u5ga>
- 73 مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة، الأداة رقم 22. المذكرة الموجزة حول مدونة قواعد السلوك. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (2021).
https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/Tool-22-Briefing-on-the-Code-of-Conduct_0.pdf
- 74 <https://elearn.translatorswb.org>
- 75 <https://elearn.translatorswb.org/>
- 76 <https://elearn.translatorswb.org/>
- 77 <https://elearn.translatorswb.org>
- 78 التلميحات العملية للمترجمين الفوريين المجتمعيين. مؤسسة CLEAR Global (2022).
<https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2022/11/CLEAR-Global-Practical-tips-for-community-interpreters.pdf?hsCtaTracking=cbdd4579-2934-475a-b1fe-5cb626858b75%7C2b26aeff-2f71-4455-a34f-0203aaf09c02>

- 79 الدليل الميداني للترجمة الإنسانية والوساطة الثقافية. مؤسسة CLEAR Global (2017).
<https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2022/03/Guide-to-Humanitarian-Interpreting-and-Cultural-Mediation-English-1.pdf?hsCtaTracking=545d902f-d979-461a-a17b-7519108e415a%7C92c4ccf4-d88b-430b-88a2-1e3d4f007bfa>
- 80 كفاءة العمل مع المترجمين الفوريين والمترجمين التحريريين، دليل للمنظمات التي تستجيب في حالات الطوارئ. مؤسسة CLEAR Global (2022).
https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2023/01/How-to-work-with-interpreters-and-translators_EN.pdf?hsCtaTracking=e73b8617-52e9-4724-b71f-2d9a0b2895a5%7Cb1e6b3d2-7d61-42a7-b575-8427c45edfbf
- 81 ست نصائح للعاملين في المجال الإنساني الذين يعملون مع المترجمين الفوريين في موضوعات حساسة. مترجمون بلا حدود، أوكسفام (2021).
<https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2022/03/TIP-SHEET-Interpretation-and-Sensitive-Topics-EN.pdf>
- 82 مقدمة للتدريب على العمل الإنساني الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة، اللغة الإنجليزية. مؤسسة Handicap International (غير معروف).
<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=4989>
- 83 مقدمة للتدريب على العمل الإنساني الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة، اللغة الفرنسية. مؤسسة Handicap International (غير معروف).
<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=5912>
- 84 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، ومجموعة أدوات الفيديو التي يمكن الوصول إليها. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/accessible-video-toolkit-digital-accessibility-training-session-5/>
- 85 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، ومجموعة أدوات الاجتماع عبر الإنترنت التي يمكن الوصول إليها. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/accessible-online-meeting-toolkit-digital-accessibility-training-session-4/>
- 86 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، ومجموعة أدوات موقع الويب التي يمكن الوصول إليها. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/toolkit-accessible-website/>
- 87 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، ومجموعة أدوات وسائل التواصل الاجتماعي التي يمكن الوصول إليها. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/accessible-social-media-toolkit/>

- 88 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، ومجموعة أدوات Power Point التي يمكن الوصول إليها. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/accessible-powerpoint-toolkit/>
- 89 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، ومجموعة أدوات Word Document التي يمكن الوصول إليها. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/digital-accessibility-training-session-1-making-word-documents-accessible/>
- 90 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، والاجتماعات عبر الإنترنت التي يمكن الوصول إليها. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/accessible-online-meetings/>
- 91 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، وإمكانية الوصول إلى الوسائط السمعية البصرية. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/accessibility-of-audiovisual-media/>
- 92 التدريب على إمكانية الوصول الرقمي، والاجتماعات التي يمكن الوصول إليها. المنتدى الأوروبي للإعاقة (2021).
<https://www.edf-feph.org/publications/accessible-meetings/>
- 93 التواصل الجماعي والمشاركة المجتمعية في العمل الإنساني، كفاءة توجيه القادة والمستجيبين. شبكة التواصل مع المجتمعات المتضررة من الكوارث (CDAC) (2019).
https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf
- 94 البث الإنساني في حالات الطوارئ: استخلاص نتائج التقييم. بي بي سي ميديا أكشن (2015).
<https://commisaid.bbcmediaaction.org/methodology/>
- 95 دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة. الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (2021).
<https://www.ifrc.org/document/cea-guide>