

# أوجه التكامل بين حكومة لوكسمبورغ والمفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وسكايب

أنطوان بريتو ومارك دييوسري ومحمد فيصل

يساعد برنامج سكايب على التقريب بين العائلات والأصدقاء والزلاء، دون أي مقابل مادي، مع إمكانية إرسال الرسائل الفورية والتخاطب بالصوت والصورة عبر الإنترنت. ويمكنهم أيضاً بتكلفة بسيطة، الاتصال بالخطوط الأرضية أو الهواتف المحمولة في أي مكان بالعالم. لقد صارت شركة سكايب واحدة من بين أشهر، وربما أكبر، شركات الاتصالات عبر الإنترنت.

في مجمع الأمم المتحدة في مدينة أويل بجمهورية جنوب السودان يقول إن "سكايب هو أهم طريقة للتواصل مع أسرتي. أتصل بأسرتي كل يوم مستخدماً سكايب". ويضيف ضاحكاً: "يمكنني رؤية توأمي الصغير البالغ من العمر أربعة أعوام ونصف، وأتحدث إلى زوجتي يومياً. فلولا سكايب لتركنتي زوجتي!"

وهناك أيضاً سيمبليس كباندي الذي يعمل في مركز المفوضية بغوما، شرقي جمهورية الكونغو الديمقراطية. يقول سيمبليس: "تعيش أسرتي في أبيدجان بكوت ديفوار، وأراها كل ثمانية أسابيع. ولكي أتواصل معهم بين فترات الزيارة، أستخدم السكايب، حيث يمكن لأطفالي الحديث معي وطرح الأسئلة حول ما أقوم به خلال اليوم، ثم يخبروني عن أنشطتهم وأصدقائهم. فعبّر سكايب، أراهم يلعبون ويحرون. لذلك، فهو مهم بالنسبة لكلينا."

## نشر تطبيقات البرنامج

بالنظر إلى رواج الخطة بين موظفي المفوضية وبعد تقييم الاحتياجات، تدرس المفوضية وشركة سكايب وحكومة لوكسمبورغ حالياً إمكانية نشر سكايب كي يستخدمه موظفيها المتواجدين في المواقع النائية وليس فقط مواقع الأحداث والمصاعب. كما يبحث الشركاء جدوى تزويد دور ضيافة الموظفين في مواقع الأحداث والمصاعب بهذه التكنولوجيا، إلى جانب إتاحتها للاجئين والنازحين داخلياً في المخيمات المعينة.

أيضاً ظهر اهتمام الهيئات الإنسانية الأخرى، مثل اللجنة الدولية للصليب الأحمر، باستخدام الممكن لسكايب على أرض الميدان؛ إذ لا تزال

ساعدت الشراكة الإستراتيجية التي تمت مؤخراً بين المفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وحكومة لوكسمبورغ وشركة سكايب (Skype) المتخصصة في مجال الاتصالات عبر الإنترنت على احتفاظ موظفي المفوضية المتواجدين في مواقع الأحداث والمصاعب بصلتهم بذويهم وأصدقائهم. ويدرس الشركاء الآن كيفية تكييف التكنولوجيا للاستخدام من قبل المنظمات الإنسانية الأخرى.

على ساحة جديدة لاختبار تطبيقاتها الابتكارية في المناطق النائية وتحت الظروف الصعبة.

ولحكومة لوكسمبورغ باعٌ طويلٌ في الشراكة ومد يد العون والمساعدة للمفوضية، حيث تشارك باستمرار في تعزيز أوجه التعاون في المجتمع الإنساني للمساعدة في استخدام الحلول الابتكارية التي تشمل تعزيز الاتصالات وتقنية المعلومات والاتصالات، بشكل أفضل؛ بغرض تحسين المساعدة الإنسانية للسكان المستضعفين.

ففي أوائل عام ٢٠٠٩، جمع وزير التعاون الإيماني والشؤون الإنسانية في لكسمبورغ بين شركة سكايب والمفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لاستكشاف المزيد من إمكانيات التعاون المشترك، ومنها إطلاق مشروع مبدئي "لرعاية العاملين"، يتم تطبيقه على نحو تنفيذي كامل. ومع الالتزام القوي من جانب قيادة سكايب تجاه هذا المشروع ونجاح المرحلة التجريبية الأولى، وافقت حكومة لوكسمبورغ على تمويل المرحلة الأولى من مشروع رعاية العاملين، وبذلك انطلقت الشراكة بين حكومة لوكسمبورغ والمفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وسكايب.

وقد أظهرت النسخة المخصصة للمفوضية من برنامج سكايب كفاءة عملية عند اختبارها في ستة مواقع تجريبية مختلفة. وبحلول أغسطس/آب ٢٠١١، تم طرح برنامج سكايب في ١١٨ منطقة من مواقع الأحداث والمصاعب في مجتمعات الأمم المتحدة عبر آسيا والشرق الأوسط وأفريقيا وأوقيانوسيا وأوروبا، حيث يستفيد منه ٣٠٦٨ من موظفي المفوضية. ومن المتوقع، بحلول نهاية عام ٢٠١١، طبقاً للمرحلة الثانية من المشروع، أن يتم تزويد جميع مواقع الأحداث بهذه النسخة.

فهذا هاريداس سريرام، مسؤول الحماية الميدانية للمفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

يعمل حوالي ٤٤٪ من موظفي المفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ميدانياً، في مراكز العمل النائية والمتسمة بالمصاعب غالباً. وقد يؤدي بهم ذلك إلى الانفصال عن ذويهم وأصدقائهم على مدى أشهر طويلة، في المرة الواحدة في بعض الأحيان. كما تنحصر فرص تواصلهم مع ذويهم أو حتى تنعدم كلياً. وقد أولت المفوضية الأمر جل اهتمامها واضطلعت بجانب من المسؤولية تجاه التعامل مع شعور موظفيها بالوحدة والضغط التي يواجهونها في تلك المواقع، ليس فقط لصالح موظفيها ورعايتهم وإنما أيضاً لضمان كفاءة أدائهم وجودة استجابتهم التنفيذية بشكل أساسي.

لذلك قررت المفوضية، أواخر عام ٢٠٠٨، وضع إجراءات على مستوى داخلي؛ بغية تحسين الظروف المعيشية والوظيفية في مراكز العمل الميدانية النائية، حيث تنوعت هذه الإجراءات ما بين مراجعة السياسات لإيجاد التوازن بين العمل والمعيشة وتنظيم رحلات لبناء روح الفريق وتقديم الدعم التكنولوجي. من بين هذه الإجراءات أحد الاقتراحات حول تمكين الموظفين من استخدام برنامج سكايب في التحدث مع زملائهم وعوائلهم وأصدقائهم والتواصل معهم.

## بداية الشراكة والعمل

ظهرت حاجة المفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لنسخة سكايب معدة خصيصاً لتوفير مكالمات الصوت والصورة عبر الإنترنت، بدون تكلفة أو بتكلفة مخفضة، وتعمل بعرض نطاق ترددي منخفض؛ حتى لا تتأثر باقي تطبيقات عمل المفوضية، مع إمكانية عملها بفاعلية مع الجدر النارية وغيرها من وسائل الحماية الحاسوبية الخاصة بالمفوضية. حينئذ، عمدت سكايب إلى تطوير هذه التكنولوجيا لتوفير كل هذه المتطلبات؛ انطلاقاً من حرصها على دعم المجتمع الإنساني، مع رغبتها في اكتساب المزيد من التواجد والشهرة والتعرف



"إننا شركة تخصصت في استخدام برامجها لتسهيل التواصل بين الأفراد حول العالم وإحداث التغيير الاجتماعي. وتحقق شراكتنا مع المفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هذه المهمة بشكل متميز."

توني بيتس، الرئيس التنفيذي لشركة سكايب.

(<http://cooperation.mae.lu>). في حين يشغل

محمد فيصل ([faisal@unhcr.org](mailto:faisal@unhcr.org)) وظيفة

مسؤول تقنية المعلومات/مدير مشروع سكايب،

قسم أنظمة المعلومات والاتصالات، المفوضية

العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

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

١. <http://emergency.lu> / انظر أيضاً مقال ماريكو هول على

الصفحة ٩.

هو برنامج أساسي للاتصالات الساتلية ويهدف إلى تزويد المجتمع الإنساني بخدمات الاتصال والتنسيق في ظروف الكوارث والعمليات الإنسانية غير الطارئة. ويجري تنفيذ هذه المبادرة حالياً بالتعاون الوثيق مع "مجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ" (Emergency Telecommunications Cluster)، وسيبدأ تنفيذها في عام ٢٠١٢. كما قد تساعد إمكانيات التواصل المحسنة والمقدمة من مشروع [emergency.lu](http://emergency.lu) في إفادة وتعزيز التطورات المستقبلية للشراكة بين حكومة لوكسمبورغ والمفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وسكايب.

أنطوان بيرتو ([antoine.bertout@skype.net](mailto:antoine.bertout@skype.net))

هو مدير علاقات الشركاء بشركة سكايب

([www.skype.com](http://www.skype.com)). ويعمل مارك ديبورسي

([Marc.debourcy@mae.etat.lu](mailto:Marc.debourcy@mae.etat.lu)) كمنسق

للعلاقات في قسم المنظمات متعددة

الأطراف، إدارة التعاون الإنمائي، وزارة

الشؤون الخارجية، حكومة لوكسمبورغ

اللجنة الدولية للصليب الأحمر معتمدة بشكل كبير على "الكتابة" في عملها الإنساني، ومن ذلك، على سبيل المثال، لم شمل العائلات المشتتة وإعادة الاتصال بينها وأفرادها المعتقلين. لكن يمكن موظفو اللجنة في قندهار عام ٢٠١٠ من استخدام مكالمات الفيديو في توصيل العائلات بأفرادها المعتقلين وهم حريصون كل الحرص على نشر هذه الإمكانية من خلال خدمات سكايب ذات عرض نطاق ترددي منخفض. وقد أعلنت حكومة لوكسمبورغ مؤخراً، وهي أيضاً شريك قديم للجنة وأحد أهم المتبرعين لها، ضمن أنشطتها للحماية، أنها تدرس إمكانية إقامة شراكة جديدة مع اللجنة الدولية للصليب الأحمر وسكايب لتطوير نظام أساسي مناسب؛ بغرض استيفاء احتياجات اللجنة.

والمزيد من المناقشات جارية الآن على قدم ووثاق بين سكايب وحكومة لوكسمبورغ حول إمكانية إقامة شراكة ضمن إطار عمل مشروع ["emergency.lu"](http://emergency.lu) المنطلق حديثاً بتمويل من حكومة لوكسمبورغ<sup>١</sup>. جدير بالذكر أن هذا المشروع