

مبادرات المواطنين في هايتي

إيموجن وول

كان للزلزال الذي ضرب هايتي عام ٢٠١٠ أثر في دخول مرحلة جديدة لدور التكنولوجيا ونظم الاتصالات وقوتها في الاستجابة للكوارث، وفي طريقة استخدامها على وجه الخصوص من قبل المستجيبين المحليين.

اتسمت الاستجابة لكارثة زلزال هايتي على وجه الخصوص بالمشاركة الأولى من نوعها للجهات الفاعلة التكنولوجية، مثل "يوشاهيدي" (Ushahidi) و"كرايسس مابرز" (Crisismappers)²، التي اعتمدت اعتماداً كبيراً على شيوع امتلاك الهواتف المحمولة واستخدامها في هايتي بالإضافة إلى القدرة على إشراك هايتي الشتات من خلال النظم الأساسية القائمة على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعية.

وبالنسبة للمواطنين في هايتي، فلعلهم كانوا أقل استغراباً من المستجيبين الدوليين من دور التكنولوجيا كأداة يمكن توظيفها في الاستجابة للكارثة. ومع أن الهايتيين يعيشون في واحدة من أفقر الدول في نصف الكرة الغربي، فتصل نسبة الهايتيين ممن يمتلكون الهواتف المحمولة ما بين ٨٠ إلى ٧٩٪. ونتيجة لذلك، كان الهايتيون مرتاحين أصلاً لعملية تبادل المعلومات والنفاذ إليها عن طريق الرسائل النصية القصيرة ومراكز الاتصال. أما قدرة انتشار امتلاك الهواتف على تسهيل المكالمات الهاتفية وإجراء الحوار مع الجماهير فقد كان أمراً معروفاً منذ أمد بعيد لدى

مجتمع البث الإذاعي في هايتي، الذي يعد من أكثر وسائل الإعلام شعبية وانتشاراً في البلاد.

محطة "راديو ون" (Radio One)

لحظة وقوع الزلزال في الثاني عشر من يناير/كانون الثاني ٢٠١٠ خرج أحد مقدمي برامج راديو ون كارل بيدر من سيارته التي كان يقودها في بورت أو برنس في تلك اللحظة، ثم بدأ بالتقاط الصور للمباني المنهارة من خلال هاتفه "البلاك بيري" ثم نشرها على صفحته في موقع تويتر وفيسبوك بينما كان يجري بين الأفاضل للتأكد من سلامة ابنته وبيته. وبعد دقائق بدأت الاستجابات

بالوصول: من صدمة، وتعاطف إلى نداء يناشد كارل المساعدة في العثور على الأوبة. ثم وجد كارل ابنته بأمان وعاد إلى استديو الراديو وشغل الميكروفون وبدأ بالكلام. وعندها، بدأ الناس يتوافدون إلى الاستديو وهم بحاجة ماسة إلى الإعلان بأنهم على قيد الحياة. أدرك كارل وفريقه أنهم يمتلكون قوة الوصل بين الناس، و بدأوا بإنشاء نظام للم الشمل بين الأسر. وكان كارل بيدر واحداً من كثير من الهايتيين الذين استخدموا خبراتهم في التكنولوجيا والاتصال لإنتاج شبكة معلومات محلية بعد الثاني عشر من يناير/كانون الثاني.

كانت محطة راديو ون واحدة من المحطات التي وجدت نفسها تدير حملة ارتباطية للم الشمل، لكن أثرها كان ملموساً على وجه الخصوص لأنها كانت تبث برامجها الإذاعية ضمن البلاد وعلى شبكة الإنترنت كما أن كاريل

ظف المستجيبون الدوليون في الأيام الأولى للكارثة ثلاثة نماذج هي: الرسائل النصية القصيرة "الانفجارية" التي تعني إرسال الرسائل عشوائياً لجميع المشتركين، ونظم المعلومات القائمة على الاشتراكات، ومنها على سبيل المثال "خدمة معلومات الطوارئ" لمؤسسة تومسون رويترز، ونظم أخرى طلبت إلى المواطنين الهايتيين تقديم المعلومات اللازمة حول حاجاتهم (يوشاهيدي). ثم ما لبث النظام المذكوران أن اندمجا في ما يعرف بـ"مشروع ٤٦٣٦" (Project ٤٦٣٦) حيث يشير الرقم ٤٦٣٦ إلى رقم الهاتف الذي يمكن للناجين استخدامه للوصول إلى الخدمة.

وإدراكاً بضرورة الاتصال بمن يمكنه تلبية حاجات الناس، تواصلت مع الحكومة المحلية والمنظمات الدولية. وفي حين كان للحكومة المحلية قدرة محدودة على الاستجابة، كانت المنظمات الدولية ترغب في المشاركة لكنها غير قادرة على ذلك. وبهذا السياق، يقول كرت موضحاً: "نفذت عدداً من العروض التقديمية للفرق الدولية. وقد وصلتهم الرسالة لكنني شعرت أن مشروعنا قد نُظر إليه وكأنه ينافس نظم أساسية أخرى مثل نظام OneResponse الخاص بالأمم المتحدة، مع أن مشروعنا كان يختلف عن النظام المذكور اختلافاً كبيراً. كما كان هناك افتراضات أخرى مبنية على حقيقة أنني من القطاع الخاص. فكان الناس يعتقدون أنني أمثل شركة للبرمجيات وأنتي أسعى إلى الحصول على الأعمال التجارية مع أننا شرحناهم أن مبادرتنا تأتي منا بصفتنا مواطنين لا أكثر."

ولكنه إذا ما حصل مشروع نولا على الدعم المطلوب فإنه قد يكون له أثر كبير على عالم المساعدات وفعلاً لم يحظ بالاهتمام المطلوب إلا بعد بضعة أشهر من خلال الشراكة مع أو شاهيدي. فعلى سبيل المثال، لاحظ كوادر نولا وجود بعض الأخطاء الأساسية في بيانات الأمم المتحدة. "في قائمة المخيمات، بمقدورك ملاحظة بعض الأخطاء الكتابية وعدد من الأسماء المكررة. كنت أعرف أنها أخطاء لأنني أعرف الأماكن. بالنسبة لي، كان الأمر واضحاً". كما تلقت نولا كثيراً من الاتصالات من الناجين من الزلزال ممن يعيشون مع العائلات المضيفة في أنحاء البلاد، وكان معظمهم يسأل عن كيفية وصولهم إلى المساعدات في الأماكن التي كانوا موجودين فيها. وكان ذلك فرصة حيوية أهدرت لوضع خارطة بالنزوح واستخدام تلك البيانات لتفويض المهام في الاستجابة لمنع توافد الناجين إلى مدينة بورت أو برنس المكتظة بالسكان.

وعلى مدى سنة كاملة من الزلزال، كان من المستحيل الحصول على تعداد للأشخاص الذين حصلوا على المساعدة من تلك النظم لكن مستوى الاستجابة والطلب الواضح من جانب السكان على شخص يمكنهم الحديث إليه والتعبير عن وجهات نظرهم له كان واضحاً على ضوء عدد الأشخاص الذين اصطفوا في الطوابير لساعات عدة خارج مباني المحطات الإذاعية، وعدد الاتصالات التي تلقتها نولا.

وكان كل من نولا ورايغو ون قد أبلغاً أن كثيراً من المتصلين أو الزائرين لاستوديوهاتها كانوا لا يريدون شيئاً سوى الإخبار عن قصصهم وأن يشعروا بأن هناك أحداً يصغي إليهم. فبالنسبة لهم، كانت عملية التمكن من التواصل مهمة جداً بعد أن يجاب على أسئلتهم أو تُعالج مشكلتهم. أما منظمة "إنفو أس أيد" (infoasaid) فقد أجرت بحثاً لشهرين في هاييتي وتمكنت من تحديد الممارسة الأفضل في التواصل وتحليلها. وعلى العموم، كشف البحث عن أن إحدى النقاط المهمة بالنسبة

يعني تعبير "الاستعانة بمجموعة كبيرة من المصادر الجماهيرية" (Crowdsourcing) الاستعانة بمجموعة كبيرة غير محددة من الناس أو من أبناء المجتمع ("الحشود") عن طريق إطلاق نداء مفتوح لطلب المساعدة في تنفيذ المهام التي عادة ما يتولاها الموظفون أو المقاولون.

يسبق أن سمع أحد منهم من قبل بما يسمى "الاستعانة بمجموعة كبيرة من المصادر الجماهيرية"

اعتمد الفريق في بناء نظامه على الخبرات السابقة مع وكالة الأمريكية للتنمية الدولية في تحديد النظم الصحية، وأطلق على ذلك النظام اسم "نولا" الذي يعني في اللغة المحلية "نحن هناك". وكان الهدف من النظام تحديد الحاجات ومصادر الدعم في مجتمع الفريق المحلي. وفضل الفريق استخدام نظام مبني على الاتصال لا على الرسائل النصية القصيرة، حيث اعتقد الفريق (ويبدو أنه كان مصيباً في اعتقاده) أن الناس كانوا يفضلون التحدث إلى شخص بدلاً من تبادل الرسائل النصية. ثم عمل الفريق في حديقة المكتب نظراً لأن الناس كانوا يخافون الدخول إلى مبنى المكتب نفسه. وتسلم أعضاء الفريق ٢٥٠٠٠ مكالمات خلال سنة أشهر دون أي ترويج للخدمة، كما أنشأوا خرائط بسرعة حددوا فيها هوموم المجتمع المحلي وحاجاته (وتلك الخرائط قابلة للتحليل من حيث تحديد الأمطار عبر الوقت) وحددوا أيضاً القدرة المحلية على الاستجابة.

نفسه كان مديعاً معروفاً وله حضور قوي على شبكاتي تويتر وفيسبوك. وقد أنشأ كارل وفريقه نظاماً باستخدام الأدوات التي كان الهاييتيون يستخدمونها للاتصال بهم وهي وسائل التواصل الاجتماعي، والمذياع، والاتصال وجهاً لوجه. وكانت فرق المنتجين تلتقط الرسائل ممن يقدمون إلى المحطة الإذاعية، ويراقبون أربعة من أجهزة الحاسوب المتصلة بصفحة كارل على فيسبوك، ويقرؤون الطلبات ويصنفونها. وكانت الطلبات والأسماء تُسجل وتُمرر كل صباح إلى حامل المحطة الذي ينتقل على الدراجة النارية ليتعقب أكبر قدر ممكن من الأشخاص. وبعد عودته كل يوم إلى المحطة، كانت المعلومات تخضع للتحخيص للتأكد من صحتها ثم تُرفع إلى صفحة فيسبوك وتُثبت إذاعياً على الهواء مباشرة. وهكذا، من خلال الجمع بين فيسبوك وتويتر والبث المباشر وإعداد التقارير الميدانية، تمكن كارل وزملاؤه من إيجاد نظام للم شمل العائلات يتسم بالقدرة على الاستجابة والفعالية عدا عن أنه نظام محلي يتحدث اللغة الكريولية المحلية. وقدم هذا النظام الدعم لجمهوره في جميع أنحاء هاييتي وفي الشتات حيث مكّن الهاييتيين من إعادة التواصل مع أصدقائهم وأفراد عائلاتهم دون أي دعم خارجي.

"نو لا" (Nou la)

في مسافة لا تبعد كثيراً عن محطة راديو ون، أنشأ فريق كرت جين تشارلز وهو مدير شركة Solutions طريقة جديدة لاستخدام التكنولوجيا في الاستجابة. فبعد التحدث إلى قادة المجتمع المحلي ممن كانوا يسعون لتنظيم الاستجابة، عمل فريق كرت على إيجاد فكرة بناء نظام أساسي على الإنترنت لتحديد الحاجات والأماكن التي يمكن للأشخاص أن يحصلوا على المساعدة منها (فلم



"Radyo Kwa Wouj" هو برنامج إذاعي مدته ساعة واحدة والذي يُذاع مرتين في الأسبوع عبر الشبكات القومية. من بين الموضوعات التي تناقشها هذا البرنامج الكوليرا والتأهب لمواجهة الأعاصير والماوى والإسعافات الأولية وما إلى ذلك. ويضم البرنامج جود كيلورغ، وهو مسعف أول بالصليب الأحمر الهايتي، وليديا بروفتي التي تعمل في فريق الاتصالات بالصليب الأحمر الهايتي، وجان ماري غستر الذي يعمل مديراً للاتصالات مع الصليب الأحمر الهايتي ومقدم مشارك في البرنامج الأسبوعي.

أن الناجين ينظرون إلى عملية الوصول إلى المعلومات وإيجاد شخص يصغي إليهم لا تقل أهمية بالنسبة لهم عن المحتوى. وهنا تمثل القيادة المحلية دوراً في منتهى الأهمية على كثير من المستويات لا يقتصر على تقديم المعلومات فحسب. وكما يقول كرت من مبادرة نولا "أردنا أن نوضح أنه بمقدورنا تولي بعض المسؤولية لتغيير الواقع على المستوى الذي نحن فيه: مستوى هاييتي. وكلما زاد مقدار المسؤولية الذي نتولاه في وضعنا، زادت قدرتنا على التواصل والتفاوض مع عالم المساعدات الإنسانية."

إموجن وول (imogenwall@hotmail.com) باحثة في "إنفو أس أيد". وساهمت في هذا المقال أيضاً شارون ريدر (sharon.reader@ifrc.org) التي تعمل مموث اتصال للتواصل مع المستفيدين لدى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.

جميع البيانات ووجهات النظر الواردة في هذه المقالة كانت نتيجة شهرين من البحث في هاييتي ضمن مشروع إنفو أس أيد (<http://infoasaid.org>).

١. www.usahadi.com/ راجع أيضاً مقالة بقلم غالبا روفر الصفحة ٢١

٢. www.crisismappers.net

٣. "إنفو أس أيد" هو مشروع مشترك بين صندوق هيئة الإذاعة البريطانية و"إنترنيوز" (Internews) بتمويل من وزارة التنمية الدولية البريطانية ويعمل المشروع على تحسين طريقة تواصل المنظمات مع المجتمعات المحلية المتأثرة بالكوارث في سياق الاستجابة لحالات الطوارئ.

خرائط الأزمات في العالم. ومن خلال العمل مع الشركاء الدوليين، تمكنت تلك الفرق من ترجمة الصور الواردة عن طريق الأقمار الصناعية إلى خرائط عملية يمكن استخدامها في الاستجابة.

الخلاصة

تمثل خبرة السكان المحليين في هاييتي دروساً مهمة يمكن أن يتعلم منها من يريد النظر في كيفية العمل مع التكنولوجيا لجمع المعلومات حول الكوارث وتحليلها:

■ بينما قد تتسم المناهج بأنها فنية معقدة، يلاحظ أن عملية الاتصال متأصلة في الثقافة المحلية. وقد تبين للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر أن سر التواصل الجيد والنافع مع المستفيدين يكمن في تفهم أن تفاعل الناس مع التكنولوجيا يختلف بعدة طرق وباختلاف السياق.

■ في حين أن خبراء التكنولوجيا في البلدان المتأثرة بالزلازل يمتلكون مجموعة فريدة من المهارات وينبغي مشاركتهم في النقاشات على المستوى الدولي، تقترح علينا حالة هاييتي أن الإبداع في استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي عادة ما يقوده "المستفيدون" على المستوى الميداني، ما يعني أهمية الحصول على فهم أفضل لطريقة استخدام هؤلاء المستخدمين لتلك الأدوات.

■ لا بد من إيجاد السبل اللازمة لدعم النظم الأهلية المحلية والاتصال بها. فمع أن نولا ويوشاهيدي نظامان متشابهان إلى حد كبير فقد استغرق الربط بينهما عدة شهور. أما الربط بين وسائل الإعلام المحلية وخدمات م شمل العائلات التي تديرها منظمات الاستجابة الدولية فلم يحدث أبداً بأي طريقة ذات معنى.

ومن هنا يتبين أن الدرس الرئيسي الذي يجب على منظمات الاستجابة الدولية تعلمه من حالة هاييتي يتمثل في أنه للتمكن من إنجاز نظم المعلومات والتواصل لا بد لتلك المنظمات من مشاركة السكان المحليين وإمكانياتهم الفنية على اعتبارهم شركاء لهم على قدم المساواة. ولا بد لتلك المنظمات قبل إنشائها لأي نظام جديد أن تتفهم النظم القائمة وتعمل على الربط بها. ولا بد من الانتباه إلى

للهاييتيين كانت الحاجة لوجود من يصغي إليهم بل حتى عند استخدام نظم الرسائل النصية القصيرة كان الناس يتوقعون الحصول على رد عليها.

الانطلاق دولياً

تتمثل إحدى التحديات الرئيسية أمام فهم المنظور الهاييتي في افتقار معظم المنظمات إلى تحليل منظور الناجين. فجميع الأدلة المتوافرة تشير إلى أنه عندما يتعلق بالتواصل بين المستجيبين والمجتمع المتأثر، يلاحظ أن الناجين من الكوارث غالباً ما يكونون أكثر ارتباطاً لنظم المعلومات القائمة على التكنولوجيا من المنظمات الإنسانية التي بدورها لا تبدي إلا فهماً ضعيفاً لمثل تلك النظم بل تنظر إليها بقدر كبير من الشك.

وهناك بعض المنظمات الدولية في هاييتي ممن بدأت إدخال التكنولوجيا لغايات التواصل بطريقة أكثر تعقيداً، ومن هذه المنظمات على وجه التحديد الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر الذي بادر إلى إقامة علاقة مع شركة "فوليا" (Voila) المحلية للهواتف وكذلك مع شركتها الأم "تريلوجي" (Trilogy) لتطوير نظم الرسائل القصيرة التي تستهدف المتلقين عن طريق تحديد المواقع الجغرافية وما يقدم إمكانات جديدة تتفوق على مجرد بث الرسائل النصية القصيرة "الانفجارية". كما أقام الاتحاد "خط معلومات" الصليب الأحمر الذي يقدم النصح والإرشاد حول الاستجابة للكوليرا والأعاصير. وتلقى الخط ١٣٠٠٠٠ اتصال خلال فترة تفشي وباء الكوليرا وقرابة ٤٠٠٠٠٠ اتصال حول موسم الأعاصير. وأقام الاتحاد أيضاً شراكة مع نولا حول خط تجريبي لمساعدة المقيمين في إحدى المخيمات من ذوي احتياجات الإيواء الحادة.

لكن ريادة تلك المشاريع لم يكن بالأمر سهل أمام الاتحاد، فقد وجد كوادره صعوبة في بناء الرسائل الرئيسية باستخدام ١٤٠ حرفاً، أما جمع المصادر لإقامة مركز للاتصال بنولا، التي تعد خدمة ما كان للاتحاد أن يديرها منفرداً، فقد أثبتت فعاليته على المستوى الوطني. وساعدت البيانات التي تلقاها مركز الاتصال على تحديد الحالات التي شعر فيها المستفيدون أن تقييم ضعفهم لم يكن صحيحاً، وذلك ما أتاح لفريق الاتحاد فرصة لمتابعة الحالة.

كما قاد نمو القدرات التكنولوجية ضمن هاييتي إلى دعم الهاييتيين أنفسهم لعمليات الاستجابة الأخرى. ف"الفريق الهاييتي لخرائط الشوارع المفتوحة"، مدعوماً من منظمة الهجرة الدولية التي طورت ذلك النظام، تمكن من تقديم الدعم الفني لوضع الخرائط لاستجابات الطوارئ في كل من ليبيا واليابان. ففي ليبيا، توجهت الأمم المتحدة للمرة الأولى بطلب رسمي لـ "كرايسس مابرز" للحصول على المساعدة في وضع خرائط للمناطق التي لا يمكن للمنظمات الإنسانية الوصول إليها، كما كان الفريق الهاييتي الجهة الوحيدة المنصرفه بالكامل إلى أعمال رسم

تقول الرسائل النصية القصيرة: الصليب الأحمر: تعد احتياطات مياه الشرب النظيفة والطعام والأدوية ومصباح كشاف وغطاء مضاد للمياه لحفظ وثائقك أشياء أساسية يلزم إعدادها.

