

Использование цифровых технологий в процессе оказания помощи беженцам в Венгрии

Зита Ленгель-Ванг

Грамотно управляемая группа в Facebook может мобилизовать сотни тысяч людей для максимально эффективной взаимопомощи, стать действенным каналом связи в режиме реального времени между организациями и волонтерами и центром экосистемы помощи беженцам в Интернете.

Спустя три десятилетия после войн в Югославии Венгрия вновь оказалась соседом страны, находящейся в состоянии вооруженного конфликта. Однако за прошедшие годы многое изменилось. Неправительственные и благотворительные организации сегодня играют ключевую роль в оказании помощи и социальной поддержки, страна стала крупным региональным центром бизнес-услуг и инноваций в области информационных технологий, а цифровые технологии открыли беспрецедентные возможности для помощи украинским беженцам в Венгрии.

В первые месяцы войны появилось множество программ на основе социальных сетей и цифровых технологий, однако многие из этих платформ и приложений уже не используются из-за отсутствия необходимых мер по их адаптации, технической поддержке и управлению изменениями. Тем не менее, некоторые онлайн-платформы приобрели широкую известность и широко используются беженцами, гуманитарными организациями и волонтерами.

Группа в Facebook, занимающаяся удовлетворением потребностей беженцев

24 февраля 2022 года Венгрия приняла первых беженцев, после того как Россия начала вторжение в Украину, а к 14 марта 2023 года украинско-венгерскую границу пересекли более 2 350 000 человек. Несмотря на поддержку со стороны гражданского населения, НПО и местных сообществ, координация действий оказалась сложной. Одна из групп в Facebook — Segítségnyújtás Ukrajna, Kárpátalja (Цифровая сеть помощи беженцам в Венгрии: Украина, Закарпатье)

— быстро стала основной онлайн-платформой для беженцев, волонтеров и гуманитарных организаций. Уже через неделю группа насчитывала более 100 000 участников, и в ней ежедневно появлялись тысячи сообщений. Новость о существовании большого сообщества по оказанию помощи быстро распространилась среди беженцев, и QR-коды группы были размещены на продуктовых наборах, распространяемых на вокзалах и пограничных переходах.

Команда Цифровой сети по оказанию помощи беженцам (Refugee Help Digital Network — RHDN), управляющая этой группой, разработала сложный протокол модерации, чтобы обеспечить безопасность, актуальность, надежность, своевременность и доступность информации. Каждое присланное сообщение проверяется и утверждается администратором (с использованием 60-страничного руководства по модерации), который следит за тем, чтобы не разглашалась конфиденциальная информация, и оценивает все предлагаемые заявки, материалы и программы. Волонтеры RHDN, представители различных профессий, таких как управление знаниями, юриспруденция, медицина, ИТ, управление рисками, коммуникация, работа с пользователями, логистика и управление проектами, создавали процессы и процедуры с учетом потребностей беженцев.

С первых дней войны в RHDN осознавали огромную потребность в точной информации. Поэтому команда создала информационный центр для ежедневного сбора новостей и подробной информации о потребностях людей по телефону и с помощью мгновенных



В продуктовые наборы, раздаваемые на пограничных переходах и железнодорожных станциях, помещались QR-коды группы в Facebook, чтобы беженцы могли сразу связаться с сотнями тысяч местных помощников. Источник: Segítségnyújtás MOST / Цифровая сеть помощи беженцам

сообщений из более чем 50 точек, где осуществлялась координация действий по оказанию помощи — от мэров провинциальных городов, гуманитарных организаций и координаторов работы волонтеров на вокзалах и в аэропортах. Затем RHDN публиковала объявления на нескольких языках о необходимых пожертвованиях, пунктах распределения, приютах и т.д., обобщая ключевую информацию и используя при этом простую терминологию.

Команда RHDN также публикует материалы о том, как получить доступ к юридическим и социальным правам, психологической и медицинской помощи, жилью, трудоустройству и образованию, а также информацию, ориентированную на специфические потребности более уязвимых групп, таких как женщины, инвалиды, дети, люди, нуждающиеся в медицинской и психологической помощи, беженцы из числа ЛГБТКВ+ и ромы. Эти сообщения доходят до сотен тысяч людей и предоставляют важнейшую информацию, поскольку в Венгрии нет официального правительственного сайта для беженцев,¹ а у НПО часто не хватает возможностей для изучения, обработки и обмена информацией.

В настоящее время эта группа в Facebook насчитывает более 130 000 участников. Она предоставляет беженцам жизненно важную информацию из первых рук и служит надежной платформой для координации действий и обмена информацией для представителей гражданского населения и гуманитарных организаций.

Цифровые риски и меры безопасности

Использование онлайн-платформ позволяет получить ценные преимущества. Вместе с тем существуют риски, о которых необходимо знать беженцам и добровольцам. Большинство беженцев, прибывающих в Венгрию, — это женщины с детьми, у которых разный уровень цифровой грамотности и знаний в области кибербезопасности, и поэтому они могут быть подвержены рискам, связанным с эксплуатацией и торговлей людьми. Для обеспечения их безопасности RHDN применяет различные меры защиты, такие как удаление из сообщений конфиденциальной информации (точных адресов, номеров телефонов, фотографий детей и паспортных данных) перед

их публикацией, а также информирование беженцев о потенциальных рисках. RHDN привлекает их внимание к потенциальным рискам в отношении безопасности для тех, кто ищет жилье или работу, предупреждает о попытках фишинга, хакерах и неэтичных предложениях работодателей.

Правила поведения в сообществе, механизмы подачи жалоб и осведомленность о ключевых словах — все это необходимо для того, чтобы предотвратить высказывания, разжигающие ненависть и дискриминацию. Цифровые платформы также могут привести к возникновению у добровольцев таких психологических проблем, как викарная травма, выгорание и утрата сострадания к чужому горю. Постоянное присутствие онлайн повышает эти риски, поэтому группе RHDN в Facebook оказывается поддержка в виде сопровождения профессиональными психологами.

Передовые практики и принципы Web3

Хотя общепринятого определения «Web3» не существует, в целом под этим термином понимается новая эра в использовании Интернета, которая предполагает использование структурированных данных и передовых технологий, таких как искусственный интеллект (ИИ) и блокчейн, для создания более безопасного и персонализированного Интернета. В традиционных видах гуманитарной помощи информация сконцентрирована в руках властей и относительно небольшого числа крупных агентств (и используется в основном для односторонней коммуникации). RHDN применяет принципы Web3, основанные на использовании данных и аналитических материалов, для улучшения качества помощи и информационного обеспечения.

Недавние практические исследования моделей поведения беженцев в процессе поиска информации показывают, что они больше полагаются на социальные сети, чем на сайты государственных органов или НПО.² RHDN публикует пакеты информации и создает базы данных для хранения информации об организациях, услугах и правах беженцев, пытаясь устранить многочисленные барьеры, с которыми беженцы

сталкиваются при получении информации, такие как отсутствие цифровой грамотности, незнание местного языка, недостаточная достоверность новостной информации в социальных сетях, а также государственные сайты, которые не адаптированы для мобильных устройств.

Необходимость децентрализации относится и к цифровым продуктам. Платформа, которая попытается охватить все аспекты гуманитарной помощи, вряд ли будет успешной из-за очень широкого спектра потребностей, которые ей придется удовлетворять. Согласованная деятельность в этом направлении крайне важна как для организаций, оказывающих помощь, так и для цифровых платформ. Группы в Facebook и каналы в Telegram являются подходящими информационными каналами, а также удобными местами для обращения за пожертвованиями и удовлетворения особых потребностей. Однако, например, запросы на размещение, транспорт и денежную помощь могут быть лучше и безопаснее удовлетворены с помощью специально предназначенных для этого платформ.

Являясь основным онлайн-пространством для деятельности по оказанию помощи беженцам в Венгрии, RHDN предоставляет информацию обо всех актуальных приложениях и веб-сайтах через свою группу в Facebook, чтобы охватить как можно больше пользователей. Прежде чем одобрить сообщения, посвященные цифровым продуктам, профильные эксперты изучают их содержание, а рабочая группа по ИТ оценивает приложение с точки зрения цифровых технологий, обращая внимание, например, на доступность продукта, методы сбора данных, протокол хранения данных, функциональность, риски и средства контроля, процессы управления изменениями и технического обслуживания.

Другие цифровые платформы, предоставляющие услуги беженцам в Венгрии

После «кризиса» в Европе, вызванного мигрантами и беженцами в 2015 г., мы узнали о проблемах, связанных с «цифровым мусором»³, когда для беженцев были разработаны сотни приложений и сайтов, но в итоге

они были заброшены из-за недостаточного обслуживания, что привело к появлению устаревшей и вводящей в заблуждение информации. В первые месяцы украинского кризиса сеть RHDN способствовала проведению дискуссий между разработчиками цифровых инструментов с целью синхронизации усилий и предотвращения распространения «заброшенных» цифровых продуктов. Успешные стратегии, часто формировались волонтерами, обладающими знаниями в области цифровых технологий, несмотря на отсутствие у них опыта оказания помощи беженцам. Их инициативы были обусловлены тем, что они видели конкретные пробелы в помощи беженцам, которые могли бы устранить предлагаемые ими решения.

ShelterUKR — крупнейшая венгерская платформа, специализирующаяся на поиске жилья. Она была разработана менее чем за неделю технологической компанией, которая хотела создать одноранговое (P2P) приложение для размещения беженцев с учетом их специфических потребностей. В первый месяц кризиса через платформу было размещено более 10 000 беженцев, во многом благодаря техническому опыту разработчиков, адаптированным фильтрам для беженцев, оптимизированному интерфейсу для мобильных устройств и широкому освещению в социальных сетях. С тех пор по запросам местных НПО команда разработала дополнительные функции.

Платформа **HunHelp**, на которой беженцы могут подать заявку на получение продовольственных талонов, была создана группой русскоязычных мигрантов для удовлетворения потребностей беженцев в отдаленных районах — например, в небольших городах, где нет пунктов выдачи помощи. Hunhelp управляется группой добровольцев, которые занимаются краудфандингом, обработкой заявок и распределением помощи без какой-либо организационной поддержки. На сегодняшний день через эту платформу помощь получили около 6 000 перемещенных лиц.

Инициативы в формате P2P (человек человеку) являются важным фактором развития Web3 и в сфере оказания гуманитарной помощи. Через сообщество RHDN

в Facebook около 60 000 человек получили помощь по вопросам, связанным с жильем, медицинским обслуживанием, психологической поддержкой и образованием. Одной из причин такой удивительной солидарности является эффект P2P в социальных сетях: люди хотят помочь не только путем пожертвований в пользу надежных гуманитарных организаций, но и откликнувшись на просьбу отдельного беженца, с которым они могут связаться напрямую.

Еще одно преимущество цифровых пространств общего пользования заключается в том, что они могут дополнять формальные структуры, упрощая взаимодействие между местными НПО, властями и населением. Даже небольшие НПО, не имеющие возможности или знания иностранных языков для участия в Форуме по координации помощи беженцам (Refugee Coordination Forum — RFC) под руководством УВКБ ООН, быстро реагируют на комментарий, в котором отмечен их координатор, чтобы помочь семье в своем регионе. Хотя официальные структуры, такие как RCF (Форум по координации помощи беженцам), являются важным механизмом для формирования отчетности и координации на высоком уровне, общее цифровое пространство способно мгновенно объединить сотни НПО и тысячи волонтеров для оказания помощи беженцам. RHDN является активным членом Венгерского отделения RCF с момента его создания и поддерживает усилия УВКБ ООН по составлению списка заинтересованных сторон, располагая базой данных о более чем 100 местных организациях по оказанию помощи, сотрудничающих с RHDN.

Расширение потенциала с помощью ИИ и работы с данными

Поскольку в RHDN работает лишь небольшая группа волонтеров, возможности анализа большого объема данных, собранных через группу в Facebook, ограничены. Однако по запросу могут быть предоставлены соответствующие отчеты, поскольку текст каждого письменного обращения маркируется в соответствии с трехуровневой таксономией, классифицирующей тематику сообщений. Анализ запросов на жилье показал, как меняются тенденции: от

запросов на краткосрочное жилье к запросам на долгосрочное жилье, каков процент успешного решения проблемы, а также было ли решение предоставлено в рамках P2P-инициативы, правительством или гуманитарной организацией. Этот анализ сыграл важную роль в том, что НПО переключили свое внимание на поиск долгосрочных решений жилищных проблем.

Кроме того, для анализа этого маркированного текста может быть использована обработка текстов на естественном языке (NLP), что позволяет получить ценные сведения о меняющихся потребностях беженцев, дополняя более ограниченную картину, которую дают опросы, проводимые на пограничных переходах и в приютах.

Закключение

Цифровые методы и использование концепции Web3 могут повысить эффективность гуманитарной помощи, позволив гуманитарным организациям более эффективно работать с пострадавшими группами населения и местными волонтерами, а также повысить уровень безопасности и предотвратить случаи эксплуатации.

Наш опыт работы в Венгрии показывает, что местным НПО часто не хватает ресурсов (времени, опыта, персонала) для создания цифровых инструментов для поддержки гуманитарной деятельности. Инициативы

на местах, реализуемые людьми, обладающими техническими знаниями, могут стать быстрым и эффективным способом создания цифровых инструментов для поддержки гуманитарной деятельности. Сотрудничество между разработчиками цифровых технологий, НПО, правительствами, сообществами и международными агентствами является ключом к успеху, позволяя избежать дублирования и создать устойчивый цифровой продукт.

Зита Ленгель-Ванг
infocenter.segitsegnyujtas@gmail.com

Координатор стратегии развития ИТ и цифровых платформ, Цифровая сеть помощи беженцам (RHDN)

1. Adrienn Kiss (Адриенн Кисс) (2022) *Mapping and rapid assessment of existing national NGO coordination mechanisms focusing on Hungary, Poland, Romania, and the Republic of Moldova* (Картирование и экспресс-оценка существующих национальных механизмов координации деятельности НПО на примере Венгрии, Польши, Румынии и Республики Молдова) стр. 9 bit.ly/reliefweb-mapping-rapid-assessment
2. Dekker R, Engbersen G, Klaver J and Vonk H (2018) 'Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making' («Продуманные беженцы: как сирийские мигранты используют информацию из социальных сетей при принятии решений о миграции»), *Social Media + Society*, 4(1). bit.ly/smart-refugees
3. Meghan Benton (2019) 'Digital Litter: The Downside of Using Technology to Help Refugees' («Цифровой мусор: обратная сторона использования технологий для помощи беженцам») *Migration Information Source* bit.ly/migrationpolicy-digital-litter