

Використання цифрових технологій у процесі надання допомоги біженцям в Угорщині

Зіта Лендел-Ванг

Грамотно керована група у фейсбуці може мобілізувати сотні тисяч людей для максимально ефективної взаємодопомоги, стати дієвим каналом зв'язку в режимі реального часу між організаціями та волонтерами, а також слугувати координаційним центром екосистеми допомоги біженцям в інтернеті.

Через три десятиліття після воєн у Югославії Угорщина знову опинилася сусідом країни, що перебуває в стані збройного конфлікту. Однак за минулі роки багато що змінилося. Неурядові та благодійні організації сьогодні відіграють ключову роль у наданні допомоги та соціальної підтримки, країна стала великим регіональним центром бізнес-послуг та інновацій у сфері інформаційних технологій, а цифрові технології відкрили безпрецедентні можливості для допомоги українським біженцям в Угорщині.

У перші місяці війни з'явилося безліч програм на основі соціальних мереж і цифрових технологій, проте багато хто з цих платформ і застосунків уже не використовуються через відсутність необхідних заходів щодо їхньої адаптації, технічної підтримки та управління змінами. Проте деякі онлайн-платформи набули широкої популярності й широко використовуються біженцями, гуманітарними організаціями та волонтерами.

Група у фейсбуці, що займається задоволенням потреб біженців

24 лютого 2022 року Угорщина прийняла перших біженців, після того, як Росія почала вторгнення в Україну, а до 14 березня 2023 року українсько-угорський кордон перетнули понад 2 350 000 осіб. Незважаючи на підтримку з боку цивільного населення, НУО та місцевих громад, координація дій виявилася складною. Одна з груп у фейсбуці під назвою *Segítségnyújtás Ukrajna, Kárpátalja* (Цифрова мережа з надання допомоги біженцям в Угорщині: Україна, Закарпаття) швидко стала основною онлайн-платформою для біженців, волонтерів та

гуманітарних організацій. Уже за тиждень група налічувала понад 100 000 учасників, і в ній щодня з'являлися тисячі повідомлень. Новина про існування великої спільноти з надання допомоги швидко поширилася серед біженців, і QR-коди групи було розміщено на продуктових наборах, які розповсюджували на вокзалах і прикордонних переходах.

Команда Цифрової мережі з надання допомоги біженцям (ЦМНДБ), що керує цією групою, розробила складний протокол модерації, щоб забезпечити безпеку, актуальність, надійність, своєчасність і доступність інформації. Кожне надіслане повідомлення перевіряється і схвалюється адміністратором (з використанням 60-сторінкового керівництва з модерації), який стежить за тим, щоб не розголошувалася конфіденційна інформація, та оцінює всі пропонувані заявки, матеріали та програми. Волонтери ЦМНДБ, представники різних професій, як-от управління знаннями, юриспруденція, медицина, цифрові технології, управління ризиками, комунікація, робота з користувачами, логістика та управління проектами, створювали процеси та процедури з урахуванням потреб біженців.

З перших днів війни в ЦМНДБ усвідомлювали величезну потребу в точній інформації. Тому команда створила інформаційний центр для щоденного збору новин і докладної інформації про потреби людей телефоном і за допомогою миттєвих повідомлень із понад 50 точок, де здійснювалася координація дій з надання допомоги — від мерів провінційних міст, гуманітарних організацій і координаторів роботи волонтерів на вокзалах і в аеропортах. Потім



У продуктові набори, які роздавали на прикордонному переході й залізничних станціях, були вкладені QR-коди для доступу до групи у фейсбуці, щоб біженці могли негайно зв'язатися з сотнями тисяч місцевих помічників. Джерело: Segítségnyújtás MOST / Цифрова мережа допомоги біженцям

ЦМНДБ публікувала оголошення кількома мовами про необхідні благодійні пожертвування, пункти розподілу, притулки тощо, узагальнюючи ключову інформацію та використовуючи при цьому просту термінологію.

Команда ЦМНДБ також публікує матеріали про те, як отримати доступ до юридичних і соціальних прав, психологічної та медичної допомоги, житла, працевлаштування та освіти, а також інформацію, орієнтовану на специфічні потреби вразливіших груп, як-от: жінок, інвалідів, дітей, людей, які потребують медичної та психологічної допомоги, біженців із числа ЛГБТКІА+ і ромів. Ці повідомлення доходять до сотень тисяч людей і надають найважливішу інформацію, оскільки в Угорщині немає офіційного урядового сайту для біженців,¹ а в НУО часто бракує можливостей для вивчення, опрацювання та обміну інформацією.

Зараз ця група у фейсбуці налічує понад 130 000 учасників. Вона надає біженцям життєво важливу інформацію з перших рук і служить надійною платформою для координації дій та обміну інформацією для

представників цивільного населення й гуманітарних організацій.

Цифрові ризики та заходи безпеки

Використання онлайн-платформ дає змогу отримати цінні переваги, але також існують ризики, про які необхідно знати біженцям і волонтерам. Більшість біженців, які прибувають до Угорщини, — це жінки з дітьми, які мають різний рівень цифрової грамотності та знань у сфері кібербезпеки, і тому можуть піддаватися ризикам, пов'язаним з експлуатацією та торгівлею людьми. Для забезпечення їхньої безпеки ЦМНДБ застосовує різні заходи захисту, як-от видалення з повідомлень конфіденційної інформації (точних адрес, номерів телефонів, фотографій дітей і паспортних даних) перед їхньою публікацією, а також інформування біженців про потенційні ризики. ЦМНДБ привертає їхню увагу до потенційних ризиків щодо безпеки для тих, хто шукає житло або роботу, а також попереджає про спроби фішингу, хакерів і неетичні умови праці.

Правила поведінки в спільноті, механізми подачі скарг та обізнаність про ключові слова

— все це необхідно для того, щоб запобігти висловлюванням, що розпалюють ненависть та дискримінацію. Цифрові платформи також можуть призвести до виникнення у добровольців таких психологічних проблем, як вікарна травма, вигорання й втрата співчуття до чужого горя. Постійна присутність онлайн підвищує ці ризики, тому групи ЦМНДБ у фейсбуці надається підтримка у вигляді супроводу професійними психологами.

Передові практики та принципи Web3

Хоча загальноприйнятого визначення терміну «Web3» не існує, загалом під цим терміном розуміють нову еру у використанні інтернету, що передбачає використання структурованих даних і передових технологій, як-от штучний інтелект (ШІ) і блокчейн, для створення безпечнішого й більш персоналізованого інтернету. У традиційних видах гуманітарної допомоги інформація сконцентрована в руках влади та відносно невеликої кількості великих агентств (і використовується в основному для односторонньої комунікації). ЦМНДБ застосовує принципи Web3, засновані на використанні даних і аналітичних матеріалів, для поліпшення якості допомоги та інформаційного забезпечення.

Нещодавні практичні дослідження моделей поведінки біженців у процесі пошуку інформації показують, що вони більше покладаються на соціальні мережі, аніж на сайти державних органів або НУО.² ЦМНДБ публікує пакети інформації та створює бази даних для зберігання інформації про організації, послуги та права біженців, намагаючись усунути численні бар'єри, з якими біженці стикаються під час отримання інформації, як-от: відсутність цифрової грамотності, незнання місцевої мови, недостовірність новин в соціальних мережах, а також державні вебсайти, які не адаптовані для мобільних пристроїв.

Необхідність децентралізації стосується і цифрових продуктів. Платформа, яка спробує охопити всі аспекти гуманітарної допомоги, навряд чи буде успішною через дуже широкий спектр потреб, які їй доведеться задовольняти. Узгоджена діяльність

у цьому напрямку вкрай важлива як для організації, що надають допомогу, так і для цифрових платформ. Групи у фейсбуці й телеграм-канали є відповідними інформаційними каналами, а також зручними місцями для звернення щодо пожертвованих речей та задоволення спеціальних потреб. Проте, наприклад, запити на розміщення, транспорт і грошову допомогу можуть бути краще й безпечніше задоволені за допомогою спеціально призначених для цього платформ.

Будучи основним онлайн-простором для діяльності з надання допомоги біженцям в Угорщині, ЦМНДБ надає інформацію про всі актуальні додатки та вебсайти через свою групу у фейсбуці, щоб охопити якомога більше користувачів. Перш ніж схвалити повідомлення, присвячені цифровим продуктам, профільні експерти вивчають їхній зміст, а робоча група з IT оцінює застосунок з погляду цифрових технологій, звертаючи увагу, наприклад, на доступність продукту, методи збору даних, протокол зберігання даних, функціональність, ризики та засоби контролю, процеси управління змінами та технічного обслуговування.

Інші цифрові платформи, що надають послуги біженцям в Угорщині

Після «кризи» в Європі, спричиненої мігрантами та біженцями у 2015 р., ми дізналися про проблеми, пов'язані з «цифровим сміттям»³, коли для біженців було розроблено сотні застосунків і вебсайтів, але зрештою їх занедбали через недостатнє обслуговування, що призвело до появи застарілої інформації та такої інформації, що вводить в оману. У перші місяці української кризи мережа ЦМНДБ сприяла проведенню дискусій між розробниками цифрових інструментів з метою синхронізації зусиль і запобігання поширенню «занедбаних» цифрових продуктів. Успішні стратегії, часто формувалися волонтерами, що володіють знаннями в галузі цифрових технологій, незважаючи на відсутність у них досвіду надання допомоги біженцям. Їхні ініціативи були зумовлені тим, що вони бачили конкретні прогалини

в допомозі біженцям, які могли б усунути запропоновані ними рішення.

ShelterUKR — найбільша угорська платформа, що спеціалізується на пошуку житла. Вона була розроблена менш ніж за тиждень технологічною компанією, яка хотіла створити одноранговий (P2P) додаток для розміщення біженців з урахуванням їхніх специфічних потреб. У перший місяць кризи через платформу було розміщено понад 10 000 біженців, багато в чому завдяки технічному досвіду розробників, адаптованим фільтрам для біженців, оптимізованому інтерфейсу для мобільних пристроїв і широкому висвітленню в соціальних мережах. З того часу команда розробила додаткові функції, щоб допомогти місцевим НУО у виконанні їхніх запитів.

Платформа **HunHelp**, на якій біженці можуть подати заявку на отримання провільних талонів, була створена групою російськомовних мігрантів для задоволення потреб біженців у віддалених районах, наприклад, у невеликих містах, де немає пунктів видачі допомоги. Платформа Hunhelp управляється групою добровольців, які займаються колективним фінансуванням, обробкою заявок і розподілом допомоги без будь-якої організаційної підтримки. На сьогодні через цю платформу допомогу отримали близько 6 000 переміщених осіб.

Ініціативи у форматі P2P (людина людині) є важливим фактором розвитку Web3, а також у сфері надання гуманітарної допомоги. Через спільноту ЦМНДБ у фейсбуці близько 60 000 людей отримали допомогу з питань, пов'язаних із житлом, медичним обслуговуванням, психологічною підтримкою та освітою. Однією з причин такої дивовижної солідарності є ефект P2P у соціальних мережах: люди хочуть допомогти не тільки через пожертви на користь надійних гуманітарних організацій, а й відгукнувшись на прохання окремого біженця, з яким вони можуть зв'язатися безпосередньо.

Ще одна перевага цифрових просторів загального користування полягає в тому, що вони можуть доповнювати формальні структури, спрощуючи взаємодію між місцевими НУО, владою та населенням. Навіть

невеликі НУО, які не мають можливості або знання іноземних мов для участі у Форумі з координації допомоги біженцям (ФКДБ) під керівництвом УВКБ ООН, швидко реагують на коментар, у якому відзначено їхнього координатора, щоб допомогти сім'ї у своєму регіоні. Хоча офіційні структури, як-от ФКДБ, є важливим механізмом для формування звітності та координації на високому рівні, загальний цифровий простір здатний миттєво об'єднати сотні НУО та тисячі волонтерів для надання допомоги біженцям. ЦМНДБ є активним членом Угорського відділення ФКДБ з моменту його створення і підтримує зусилля УВКБ ООН зі складання списку зацікавлених сторін, маючи у своєму розпорядженні базу даних про більш ніж 100 місцевих організацій з надання допомоги, які співпрацюють з ЦМНДБ.

Розширення потенціалу за допомогою ІІІ та роботи з даними

Оскільки в ЦМНДБ працює лише невелика група волонтерів, можливості аналізу великого обсягу даних, зібраних через групу у фейсбуці, обмежені. Однак за запитом можуть бути надані відповідні звіти, оскільки текст кожного письмового звернення маркується відповідно до трирівневої таксономії, що класифікує тематику повідомлень. Аналіз запитів на житло показав, як змінюються тенденції: від запитів на короткострокове житло до запитів на довгострокове житло, яким є відсоток успішного розв'язання проблеми, а також чи було розв'язання надано в рамках P2P-ініціативи, урядом або гуманітарною організацією. Цей аналіз відіграв важливу роль у тому, що НУО перемкнули свою увагу на пошук довгострокового розв'язання житлових проблем.

Крім того, для аналізу цього маркованого тексту можна використати обробку природної мови (ОПМ), що дає змогу отримати цінні відомості про мінливі потреби біженців, доповнюючи більш обмежену картину, яку дають опитування, що проводяться на прикордонних переходах та в притулках.

Висновок

Цифрові методи та використання концепції Web3 можуть підвищити ефективність гуманітарної допомоги, давши змогу гуманітарним організаціям більш ефективно працювати з постраждалими групами населення й місцевими волонтерами, а також підвищити рівень безпеки й запобігти випадкам експлуатації.

Наш досвід роботи в Угорщині показує, що місцевим НУО часто не вистачає ресурсів (часу, досвіду, персоналу) для створення цифрових інструментів для підтримки гуманітарної діяльності. Ініціативи на місцях, реалізовані людьми, що володіють технічними знаннями, можуть стати швидким і ефективним способом створення цифрових інструментів для підтримки гуманітарної діяльності. Співпраця між розробниками цифрових технологій, НУО, урядами, спільнотами та міжнародними агентствами є ключем до успіху, дає змогу уникнути дублювання й створити життєздатний цифровий продукт.

Зіта Лендел-Ванг

infocenter.segitsegnyujtas@gmail.com

Координатор стратегії розвитку ІТ та цифрових платформ, Цифрова мережа допомоги біженцям

1. Adrienn Kiss (2022) *Mapping and rapid assessment of existing national NGO coordination mechanisms focusing on Hungary, Poland, Romania, and the Republic of Moldova* p9 (Адрієнн Кісс (2022) *Картування та експрес-оцінка теперішніх національних механізмів координації діяльності НУО на прикладі Угорщини, Польщі, Румунії та Республіки Молдова*, стор. 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', *Social Media + Society*, 4(1). (Деккер Р., Енгберсен Г., Клавер Д. та Вонк Х. (2018) «Кмітливі біженці: як сирійські мігранти використовують інформацію із соціальних мереж під час ухвалення рішень щодо міграції», «Соціальні мережі + суспільство», 4(1).
3. Meghan Benton (2019) 'Digital Litter: The Downside of Using Technology to Help Refugees' *Migration Information Source* (Меган Бентон (2019) «Цифрове сміття: «Негативні аспекти використання технологій для допомоги біженцям» Джерело міграційної інформації) bit.ly/migrationpolicy-digital-litter