

امتزاج الدعم اللوجستي والتكنولوجيا من أجل إغاثة فعالة

بقلم: هـ . والي لي ومارك زيندين

والمعلومات عن سلسلة إمدادات الإغاثة بأكملها .

برامج الحاسب الآلي للدعم اللوجستي الإنساني

استخدم معهد فريترز أحدث التكنولوجيات وشارك مع جهات مسئولة عن تقديم الدعم اللوجستي في إقامة نظام تعقب من الأصل إلى التوزيع، مصمم خصيصاً لبيئة الإغاثة النشطة. ويستند النظام إلى أفضل الممارسات وتم توقيفه مع الاحتياجات الإنسانية من خلال بحث مكثف مع منظمات إغاثة رائدة كثيرة. والنظام الذي يتم تنفيذه حالياً - برامج الحاسب الآلي للدعم اللوجستي الإنساني - في مقر الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر متاح بالمجان أمام منظمات الإغاثة الإنسانية الأخرى. ويتيح الطابع المعياري للنظام أن يستخدم كأداة إطار يمكن أن تضم نظاماً حالية تشكل أساس سلسلة إمدادات الإغاثة وتسد الفجوات الوظيفية التي قد تنشأ .

ويتكون نظام برامج الحاسب الآلي للدعم اللوجستي الإنساني من أربع وحدات رئيسية هي: التعبئة، تدبير الاحتياجات، النقل والمتابعة، وإعداد التقارير. ويرتبط النظام بالنظم المالية لتوفير رؤية واضحة في الوقت الحقيقي عن التكاليف والمشتريات والتبرعات العينية في خط أنابيب الإغاثة .

وبمجرد إدخال المعلومات فإنها تسكن جميع الوحدات ذات الصلة. وتقوم وحدة التعبئة في وقت متزامن بمتابعة احتياجات المستفيدين ونداءات الوكالات من أجل تقديم الأموال وتوفيقها مع التبرعات. وتتحكم وحدة تدبير الاحتياجات في طلبات الشراء، وتقوم بتحليل لعروض المناقصات التنافسية، وتضاهي السلع والبضائع المتلقاة بالفواتير التي تنتظر السداد. أما وحدة النقل والمتابعة فتتيح للمتابعة الآلية للعلامات الهامة في هذه العملية. وبمرور الوقت، تصبح وحدتا تدبير الاحتياجات والنقل مستودعا للمعلومات عن أداء الموردين ووسائل النقل. وأخيراً تقوم وحدة إعداد التقارير بتقديم تقارير قياسية مفصلة حسب الطلب للمانحين وكذلك لصانعي القرار المحليين .

ترتبط وظيفة الدعم اللوجستي كافة الأطراف في عملية توصيل الإغاثة.

لذلك، فإن العمليات غير القياسية والعرضة للوقوع في الخطأ لا تزال هي المهيمنة. وفي أحوال كثيرة لا يتم استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات التي يمكنها تحسين موفورية المعلومات، وإعداد التقارير، والتعلم على الوجه الأكمل. وفيما يلي بعض عيوب نظم معلومات الإغاثة الحالية:

- يتعين كتابة البيانات في أشكال متعددة ونقلها إلى صفحات متعددة تضم كل واحدة منها عدة أعمدة.
- السيطرة على الميزانية غير كافية، ونتيجة لذلك قد يساء إنفاق الأموال.
- لا تتم متابعة الأموال بالدرجة التي يطلبها المانحون.
- يصعب تطبيق إجراءات تدبير الاحتياجات، وهناك افتقار للنزاهة.
- تعقب ومتابعة الشحنات تتم يدوياً باستخدام أوراق عريضة ممتدة.
- لا توجد أي قاعدة بيانات مركزية حول تاريخ الأثمان المدفوعة، مرات الترانزيت أو الكميات المتلقاة/المشترية.
- يتم إعداد التقارير يدوياً. ومن ثم، يتم تجهيز عدد محدود من التقارير وتحليلات الأداء، خلاف التقارير المقدمة للمانحين حول كميات مواد الإغاثة المرسله لعملية معينة.

حشد التكنولوجيا

تحتاج منظمات الإغاثة الإنسانية بصفة مشتركة إلى نظم معلومات متكاملة كاملة وتتسم بالشفافية ودقة التوقيت. ويجب أن تكون هذه النظم بمثابة مستودع للمعلومات الواردة من العمليات وأن يتم دمجها مع نظم أخرى مثل الموارد المالية والبشرية. وفي سيناريو كهذا، سيتمكن صانعو القرارات من استخدام معلومات ذات قيمة قبل وأثناء وبعد عملية إغاثة. وسنقدم لاحقاً نبذة سريعة عن الاحتمالات.

إن تكنولوجيات المعلومات الجديدة تمكن من وضع تصميم قياسي للربط بين النظم القائمة واستحداث نظم جديدة لتوفير الوضوح

خلال طارئ من الطوارئ، تتمثل المهمة الرئيسية لإدارات الدعم اللوجستي في تدبير المشتريات من المواد الغذائية وغير الغذائية (المطلوبة) ومتابعتها من وقت توجيه النداء وحتى التوصيل مع القيام في نفس الوقت بمراقبة السلع والمعلومات المالية بطول خط إمداد الإغاثة. ويعد توافر المعلومات حسنة التوقيت والدقيقة عنصراً أساسياً. وتعتمد عملية كفاءة على وعي مدير الحدث الطارئ بالاحتياجات المتغيرة للموقع ونقلها إلى المانحين. وعلى الرغم من كون مستوحي الدعم اللوجستي همزة الوصل التي تربط المانحين بالمستفيدين، فإنهم نادراً ما يكونون مشاركين نشطين في توفير وتنفيذ حلول تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بعمليات الإغاثة.

وضع تكنولوجيا الإغاثة

تتنوع الطريقة التي يتم بها استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل واسع بين منظمات الإغاثة الإنسانية، وكثيراً ما يكون منظر التكنولوجيا في القطاع الإنساني مجرداً إلى أقصى حد مما يحد من توافر معلومات دقيقة وحسنة التوقيت. وتقوم المنظمات إما بشراء كميات تجارية كبيرة جاهزة تحتاج إلى تعديلات كثيرة لتوافق احتياجات المستفيدين وإما تجد حلولاً بسيطة من داخلها لكل موقع ميداني. وفي الحالة الأولى، لا يتم الالتفات إلى المتغيرات النشطة وبيئة الإغاثة. فالتعديل حسب احتياج المستفيدين لعلاج هذه المشكلة يعد مسألة باهظة التكاليف، كما أنه يعوق استيعاب التحديثات الروتينية. ونادراً ما تتسم محاولات إيجاد حلول سريعة من الداخل بالفاعلية، وكثيراً ما تعتمد على الخبرة العابرة لمستوحي تكنولوجيا المعلومات بالمنظمة.

وعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة للمنظمات، فإن المعلومات من الأصل حتى التوزيع بخصوص الأموال، والإمدادات الغذائية وغير الغذائية والهباب العينية تعد غير متاحة لصانعي القرار في الوقت الحقيقي. بالإضافة

الاستعداد	أثناء العمليات	بعد العمليات
<ul style="list-style-type: none"> لمحة تاريخية عن أنواع الكوارث مع معلومات جغرافية للتنبؤ بشكل أدق باحتياجات المستفيدين. الأداء السابق للموردين ومقدمي الدعم اللوجستي والمانحين لوضع خطة إغاثة فعالة ويمكن الوثوق بها. سعر السوق والسعر التاريخي حسب كل منطقة لإعداد مخزون طوارئ. 	<ul style="list-style-type: none"> المواءمة بين الكميات المقدمة للتكيف بدقة مع وضع الإغاثة. متابعة تكاليف كل عملية لمعايرتها بالتبرعات القادمة متابعة المخزون القادم في الطريق والمخزون الموجود في المخازن لتحديد حاجات الشراء. 	<ul style="list-style-type: none"> المساءلة عن التبرعات (الاستخدام والتكاليف الإدارية) للحفاظ على نزاهة العلاقة مع المانحين. أداء عمليات الإغاثة (منذ توجيه النداء وتحت توصيل الإمدادات) الخسائر والأضرار الناجمة عن المساءلة والمطالبات.

ختام

ويمكن لتقديم معلومات أكثر شمولية وفي توقيت أكثر دقة أن يعزز من فعالية القرارات التي يتم اتخاذها قبل أو أثناء، وبعد عملية إغاثة. وعلى الرغم من ذلك، فإنه لتحقيق هذه الإمكانية يجب أن تقوم المنظمات الإنسانية بتطوير استراتيجيات تكنولوجيا معلومات متكاملة تتطلع للمستقبل تحتوى المنظور القيم لوظيفة الدعم اللوجستي. قد يكون نظام برامج الحاسب الآلي للدعم اللوجستي الإنساني خطوة أولى. ومن خلال التعاون بين الوظائف والمنظمات يمكن فقط حشد الإمكانيات الحقيقية للمعلومات من أجل إغاثة إنسانية.

هـ. والى لي

كبير مسؤولي التكنولوجيا بمعهد فريتز
البريد الإلكتروني:

wally.lee@fritzinstitute.org

لمزيد من المعلومات حول برامج الحاسب الآلي للدعم اللوجستي الإنساني، انظر www.fritzinstitute.org

المتحدة، وخدمات الإغاثة الكاثوليكية، واللجنة الدولية للصليب الأحمر، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، ولجنة الإنقاذ الدولية، وأطباء بلا حدود - بلجيكا، وبرنامج الغذاء العالمي، ومنظمة اليونيسيف، وورلد فيجن انترناشيونال.

١ تستند استنتاجات هذا المقال إلى بحث حول التكنولوجيا التي تفضى وراء سلاسل إمدادات الإغاثة لعشر وكالات إنسانية رئيسية هي: الصليب الأحمر الأمريكي، وكبير - الولايات

مارك زيندين

مدير برامج الدعم اللوجستي بمعهد فريتز.

البريد الإلكتروني:

marc.zbinden@fritzinstitute.org

تحديث

احتياجات حماية اللاجئين الفلسطينيين تمر دون تلبية

التقي مشاركون من لبنان، وسوريا، وفلسطين في بيروت في أوائل شهر يونيو لمناقشة حقوق، واحتياجات، واستراتيجيات الحماية للاجئين الفلسطينيين. واستضاف معهد دراسات فلسطين (بيروت) ورشة العمل التي نظمتها جماعة العائدون (لبنان وسوريا) ومركز موارد البديل (مقره بيت لحم) لإقامة وحقوق اللاجئين الفلسطينيين.

وتركز النقاش على توضيح مفهوم حماية اللاجئين إذ أنه ينطبق على اللاجئين الفلسطينيين، وأوجه الشبه والخلاف في ثغرات الحماية في دول مضيئة مختلفة ومسألة أي منظمة أو منظمات دولية - لجنة المصالحة التابعة للأمم المتحدة المعنية بفلسطين، وكالة غوث وتشغيل اللاجئين و/أو المفوضية العليا للاجئين - يجب أن تكون مسئولة عن حماية اللاجئين الفلسطينيين والبحث عن حلول دائمة.

وتم إعطاء اهتمام محدد للجهات المهمشة المختلفة من اللاجئين الفلسطينيين مثل السكان السابقين لغزة الذين يعيشون الآن في

الأردن، والفلسطينيون في العراق الذي تحتله الولايات المتحدة/المملكة المتحدة، والفلسطينيين المقيمين في مصر الذين يعانون من ثغرة حماية لا تقل خطورة عن حالة الفلسطينيين في لبنان والتي حظيت بعرض إعلامي أفضل.

وطالب المشاركون بـ:

- بذل جهود لتحديد والثور على أكثر علاج مناسب لحماية الحقوق الأساسية للاجئين الفلسطينيين في حلول دائمة (حق العودة، رد الأملاك، والتعويض) كما أكد القرار 194 والقانون الدولي.
- مشاركة طيف أوسع من مجتمع اللاجئين في التثقيف، وزيادة التوعية، وحشد الجماهير فيما يتعلق باحتياجات واستراتيجيات الحماية الدولية.
- تناول المناهج في المدارس التي تديرها الأونروا مفاهيم ومبادئ حقوق وحماية اللاجئين.
- التسيق بين المنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني في الدول المضيفة لتحديد أكثر انتظاما للمشكلات المرتبطة بحرية العمل والتعليم والتنقل، والحق في التوثيق والإعلان عنها، والضغط على

الحكومات والأحزاب السياسية لاستحداث طرق علاج فعالة.

- العمل على التأكد من التزام الدول العربية المضيفة بالمواثيق الدولية التي وقعت عليها.
- بذل جهود أكثر انتظاما لرفع درجة الوعي في المجتمع الدولي حول ثغرات الحماية التي تواجه اللاجئين الفلسطينيين والحاجة لتقديم أموال لتمكين أونروا من الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية، والتعليمية، والاجتماعية، مع إعطاء اهتمام خاص للمشكلات في لبنان.
- القيام بجهود عاجلة لحل مسألة أي آليات دولية هي المسئولة عن حماية اللاجئين الفلسطينيين وقيادة البحث عن حلول دائمة.
- توسيع تفويض لجنة المصالحة التابعة للأمم المتحدة المعنية بفلسطين، وأونروا، والمفوضية العليا للاجئين لضمان استرشاد حماية اللاجئين وتعريف الحلول الدائمة بمعايير القانون الدولي - وألا يكون ذلك عرضة لتدخل سياسي.

للحصول على معلومات إضافية، انظر www.badil.org أو اتصل بجابر سليمان، عائدون، في jslieman@inco.com.lb