

المساعدات النقدية في لبنان المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)



تقرير بحثي عن المساءلة أمام السكان المتضررين
في البرنامج النقدي متعدد الأغراض التابع لبرنامج الغذاء العالمي

أيلول ٢٠١٩

CAMEALEON

CASH • MONITORING EVALUATION ACCOUNTABILITY & LEARNING
• ORGANIZATIONAL NETWORK •

 CaLP
شراكة التعلم النقدي

شكر وتقدير

يعرض هذا التقرير البحث في العوامل المؤثرة على المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP) فيما يتعلق بالبرنامج النقدي متعدد الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي (WFP) والذي يستهدف لاجئي لبنان، وهو نتاج جهود العديد من الأشخاص والمنظمات. وقد تم جمع البيانات لهذا البحث في شهر شباط من عام ٢٠١٩.

أبدى فريق البرنامج القطري لبرنامج الأغذية العالمي في لبنان، وخاصة وحدة المساءلة أمام السكان المتضررين، حماسًا والتزامًا كبيرين تجاه العمل، وساهم بشكل كبير من حيث تكريس الوقت وتوفير بيانات البرنامج. وتوجه بالشكر الخاص إلى سارة فاوولر، وسيمون رنك، ورشا طراف، وسارة ماكهاطي.

كما نتقدم بالشكر إلى الأمانة العامة للشبكة التنظيمية لرصد النقد والتقييم والمساءلة والتعلم (CAMEALEON) في لبنان، ولا سيما راشيل إيشهولز، وليز هندري، وكيارا جينوفيز، وكريمة حيدر، ورنّا شومان، وعماد صوما، ووائل خالد، الذين قدموا الدعم اللوجستي إلى البعثة الميدانية، والتيسير المشترك لنقاشات مجموعة التركيز، والمساعدة في تحليل البيانات الكمية ومراجعة مسودة التقرير.

قدم العديد من مقدمي المعلومات الرئيسيين في لبنان مساهماتهم، بما في ذلك برنامج الأغذية العالمي (WFP)، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)، مكتب المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية (ECHO)، وإدارة التنمية الدولية (DFID)، ومؤسسة العمل ضد الجوع (ACF)، ومنظمة وولد فيجن (World Vision)، ومنظمة إنترسوس (INTERSOS)، ومنظمة الإغاثة الدولية (Relief International)، والفريق العامل المعني بالمساعدات الأساسية، ومنتدى المنظمات غير الحكومية الدولية الإنسانية في لبنان، ومركز الاتصال التابع للمفوضية السامية. نشكر أيضًا عضوتي شراكة التعلم النقدي (CaLP) - روث ماكورماك وجولي لوسون ماكدويل، واللذان قدمتا الدعم طوال عملية البحث.

كما قامت شركة Ground Truth Solutions بإتاحة الوصول إلى بيانات استطلاعها لعام ٢٠١٨ حول اللاجئين والعاملين في المجال الإنساني في لبنان ليتم استخدامها في هذا التقرير.

وقد كلفت شبكة CaLP وهي شريكة لشبكة CAMEALEON في لبنان بإجراء هذا البحث الذي تم إنتاجه بدعم سخي لمشروع CAMEALEON من كل من العونة البريطانية من حكومة المملكة المتحدة، ومكتب المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية، ووزارة الخارجية الألمانية الاتحادية ووزارة الخارجية النرويجية. ننوه بأن الآراء المعبر عنها لا تعكس بالضرورة السياسات الرسمية لهذه الحكومات.

تم تأليف هذا التقرير من قبل غابرييل سميث، مستشارة الحماية الاجتماعية، وسبل العيش، والمساعدات النقدية الإنسانية، وهي تعمل مع شبكة CaLP.



European Union
Civil Protection and
Humanitarian Aid



المساعدة
الإنسانية
الألمانية

DEUTSCHE HUMANITÄRE HILFE



Norwegian Ministry
of Foreign Affairs



UKaid
من الشعب البريطاني

صورة الغلاف:

سيدها تتلقى النقد من برنامج النقد متعدد الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي في مخيمها في البقاع. جاءت السيدة إلى لبنان مع أطفالها عام ٢٠١٣ وبدأت بتلقي النقد متعدد الأغراض منذ شهر آب عام ٢٠١٤ (من خلال UNHCR منذ عام ٢٠١٤، WFP منذ عام ٢٠١٨).
صورة: أدريان هارتريك

المحتويات

٢	المُلخَص التَّنفيذِي
٤	مقدمة
٤	الخلفية والأساس المنطقي
٥	ملخص البحث
٥	الأسلوب المنهجي
٦	الثقة بالنتائج
٦	الإطار المفاهيمي ومنظور التحليل
٨	نتائج البحث
٨	القيادة والقدرات
٩	التواصل مع المجتمعات المحلية
١٠	آليات الشكاوى واستقاء المعلومات
١٤	المشاركة
١٤	مخاطر الحماية
١٥	التنسيق
١٧	الاستنتاجات
١٨	التوصيات
١٨	إجراء تعديلات أصغر إلى متوسطة الحجم
١٨	الاستثمارات واسعة النطاق
٢٠	نتائج البحوث التي تسهم في التعلم الأشمل لموضوع النقد واسع النطاق

المخلص التنفيذي

لقد نمت الاستجابة الإنسانية الدولية لأزمة اللاجئين السوريين المدمرة في لبنان بشكل مطرد منذ عام ٢٠١١، واليوم باتت المساعدات النقدية والقوائم تشكل أكثر من ثلث هذه المساعدات. بدأ برنامج الأغذية العالمي (WFP) تنفيذ برنامجه النقدي متعدد الأغراض (MPC) في أواخر عام ٢٠١٧، حيث قدم مساعدات لـ ٢٣ ألفاً من الأسر السورية اللاجئة الأشد ضعفاً. وتقدم المساعدات النقدية متعددة الأغراض من خلال نظم إيصال مشتركة تقاسمها الجهات الفاعلة الأخرى، بما فيها المفوضية واليونيسيف.

هناك حاجة إلى تقديم أدلة حول كيفية عمل ابتكارات المساعدات النقدية والقوائم والنماذج التشغيلية في الواقع العملي، بما في ذلك من منظور المستفيدين. يعرض هذا التقرير البحث في العوامل التي تؤثر على المساءلة أمام السكان المتضررين فيما يتعلق ببرنامج النقد متعدد الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي في لبنان للمساهمة في تعزيز البرنامج، فضلاً عن التعلم القطاعي الأوسع حول المساءلة أمام السكان المتضررين من المساعدات النقدية المقدمة على نطاق واسع.

باستخدام النهج مختلط الأساليب للاستعراضات المكتبية، ومشاورات أصحاب المصلحة، وتحليل البيانات الأولية والثانوية، باشر هذا البحث بالإجابة على ثلاثة أسئلة رئيسية:

١. من منظور برنامج الأغذية العالمي، كيف يمكن لبرنامج نقدي متعدد الأغراض واسع النطاق تنفيذ المساءلة أمام السكان المتضررين؟
٢. كيف تحقق آليات المساءلة ضمن البرنامج تعميم الحماية؟
٣. كيف يمكن مقارنة المساءلة وتعميم الحماية ضمن البرنامج بالمعايير العالمية/أفضل الممارسات ذات الصلة؟

لا يوجد معيار عالمي محدد فيما يتعلق بالتزامات المساءلة أمام السكان المتضررين بالمساعدات النقدية والقوائم وعدم وجود توجيهات عالمية مصممة خصيصاً لإيصال النقد على نطاق واسع. يستند هذا البحث إلى التزامات رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعايير الإنسانية الأساسية من خلال النظر في التوجيهات الخاصة بالوكالات والبرامج، بالإضافة إلى الدروس المستفادة من تطبيق آليات المساءلة على المساعدات النقدية والقوائم الإنسانية الواسعة النطاق وبرنامج الحماية الاجتماعية.

وقد كشفت الأبحاث والتحليلات عن عدد من النتائج المهمة في سياق التشغيل المحدد لبرنامج النقد متعدد الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي في لبنان.

القيادة: يقوم برنامج الأغذية العالمي باستثمارات مثبتة لبناء قدراته في مجال المساءلة أمام السكان المتضررين تمثيلاً مع أفضل الممارسات الدولية، والتي يمكن أن تضيف قيمة إلى برنامج النقد المتعدد الأغراض لصالح برنامج الأغذية العالمي وأولئك الذين يهدف إلى خدمتهم. إضافة إلى أن دعم الجهات المانحة ضروري لضمان الالتزام بالمساءلة أمام السكان المتضررين.

التواصل مع المجتمعات المحلية: تعتبر الرسائل النصية القصيرة هي القناة الرئيسية والأكثر فعالية لنشر المعلومات الأساسية للمجتمعات المحلية، وهي مفهومة عموماً لدى الفئة المستهدفة. إلا أن التحدي الرئيسي الذي يواجه المجتمعات المحلية يتمثل في الثغرات الموجودة في المعلومات المقدمة، ولا سيما فيما يتعلق بمدى استهداف البرامج، التي لم يتم الإبلاغ عن أي منها بصورة استباقية.

آلية الشكاوى واستقاء المعلومات: يتم استخدام مركز الاتصال على نطاق واسع كما أن وجوده موضع تقدير، إلا أن اللاجئين يواجهون صعوبات في الوصول إليه بسبب تكاليف الاتصال وأوقات الانتظار الطويلة المفترضة، وبالتالي فإن الرضا عن الاستجابة يختلف اعتماداً على نوع المشكلة. تتوفر قنوات أخرى للشكاوى واستقاء المعلومات بشكل مباشر ولكنها لا تعمل بالشكل الكامل ولا يتم إعلام المجتمعات المحلية بوجودها.

المشاركة: يمكن لفرص التفاعل المباشر المحدودة أن تسهم في الشعور بعدم التمكين وعدم الرضا بين اللاجئين. تعميم الحماية: يواجه المستفيدون بعض الصعوبات في الحصول على تحويلاتهم النقدية من خلال أجهزة الصراف الآلي، ولكنهم يستخدمون استراتيجيات مختلفة للتعامل مع هذه المسائل بفعالية. هناك بعض الأدلة على وجود مخاطر متعلقة بحماية المستفيدين، لا سيما أولئك الذين يعتمدون على أطراف ثالثة لعمليات السحب، بما فيها مخاطر الإكراه والاستغلال من قبل أفراد آخرين في المجتمع، مثل ملاك العقارات وأصحاب المتاجر.

التنسيق: تحد القيود في تبادل البيانات الحالية بين المفوضية السامية، التي تدير مركز الاتصال، وبرنامج الأغذية العالمي، من وصول برنامج الأغذية العالمي إلى بيانات البرنامج مما يعني أنه لا يتم استخدام بيانات مركز الاتصال بكامل إمكاناتها لتوجيه تصميم البرنامج. بصفتهم واجهة أساسية للمجتمعات، يمكن للشركاء المتعاونين إضافة القيمة إلى جهود المساءلة أمام السكان المتضررين إذا ما تم إشراكهم بشكل فعال في نقاشات إدارة البرامج الاستراتيجية وصنع القرار.

يُختتم هذا التقرير بعدد من التوصيات المكتملة للاستثمارات والمبادرات الجارية المرتبطة بالمساءلة أمام السكان المتضررين، بما في ذلك التوصيات الرئيسية التالية:

- توفير معلومات رئيسية حول الاستهداف النقدي متعدد الأغراض في نفس الوقت الذي يتم فيه الآن إبلاغ المستفيدين (منذ آذار ٢٠١٩) بمدى تقديم المساعدات، مع التركيز على أن القيود المفروضة على الأموال تعني عدم إمكانية دعم جميع الأسر المستحقة.
- تخفيض التكاليف المرتبطة بالوصول إلى مركز الاتصال، مثل الترويج لوجود خدمة معاودة الاتصال.

- المتابعة مع المتصلين بمركز الاتصال لإغلاق حلقة الملاحظات، حتى في حال عدم التمكن من حل المشكلات بشكل فعل.
- التعاون مع فروع البنوك 'النشطة' في السيطرة على الجماهير، مما يسمح بالإشراف على قضايا الحماية.
- مواصلة تطوير وتوسيع استخدام الفرق الاستشارية المعنية باللجئين كقناة للمشاركة المجتمعية، والاستثمار في إبلاغ المجتمعات المحلية بوجودها ودورها.
- زيادة ثقة المستفيدين في إدارة المعاملات من خلال عرض عملي لطريقة استخدام أجهزة الصراف الآلي للحد من الاعتماد على أطراف ثالثة.
- جمع وتسجيل المسائل الخاصة باللجئين والملاحظات المتبادلة مع المنظمات غير الحكومية بشكل منتظم.
- إعطاء الأولوية لإنشاء اتفاقية لمشاركة البيانات بين المفوضية وبرنامج الأغذية العالمي بهدف زيادة الإشراف على بيانات متلقي النقد متعدد الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي، بما في ذلك المعلومات التي يتم جمعها من خلال مركز الاتصال.
- زيادة الاستثمار في القنوات المباشرة وقدرات التوعية والرصد النوعي.

الخلفية والأساس المنطقي

تضمن ذلك تطوير ميزة البطاقة المشتركة مع البنك اللبناني الفرنسي (BLF) في عام ٢٠١٥ لاستخدامها في جميع البرامج النقدية وإدارتها من قبل برنامج الأغذية العالمي، ونهج الاستهداف المشترك القائم على البيانات في عام ٢٠١٦، والذي يتضمن الاختبار بالوسائل البديلة وتديره المفوضية السامية. في عام ٢٠١٦، ابتكر برنامج الأغذية العالمي والمفوضية بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) نموذجًا تعاونيًا أوسع نطاقًا لتنسيق عمليات المساعدات النقدية والقسائم: نظام لبنان الموحد المشترك بين المنظمات للبطاقات الإلكترونية (LOUISE)، والذي يعتمد على العمليات المشتركة المذكورة أعلاه وفقًا للمزايا النسبية لكل وكالة، مع أبقا برامجها منفصلة.

منذ ٣١ آب ٢٠١٩، تم تسجيل ٩٢٤,١٦١ لاجئًا سوريا لدى المفوضية السامية،^٣ ولا يشمل هذا الرقم اللاجئين 'المسجلين'، الذين دخلوا لبنان بعد عام ٢٠١٥. وفقًا لتقييم جوانب الضعف لدى اللاجئين السوريين لعام ٢٠١٨، تعيش ٥١٪ من أسر اللاجئين السوريين دون الحد الأدنى لسلة الإنفاق للبقاء، والتي تبلغ ٢,٩٠ دولار للشخص الواحد في اليوم، دون القدرة على تلبية احتياجات البقاء من الغذاء والصحة والمأوى. منذ أواخر عام ٢٠١٧، ينفذ برنامج الأغذية العالمي برنامجًا ممولًا من جهات مانحة متعددة لتقديم المساعدات النقدية لتغطية الضروريات الغذائية وغير الغذائية لأسر اللاجئين السوريين الأكثر ضعفًا. حيث يتم تنفيذ البرنامج من خلال منصة LOUISE، باستخدام تسهيل البطاقة المشتركة والاستهداف المشترك على أساس الاختبار بالوسائل البديلة. لا تزال آلية الشكاوى واستقاء المعلومات المشتركة في إطار نظام LOUISE قيد النقاش منذ عام ٢٠١٦ ولا تزال قيد التطوير. في كانون الثاني ٢٠١٧، انضم برنامج الأغذية العالمي إلى مركز الاتصال التابع للمفوضية ولا يزال يستفيد منه.

هناك عنصر رصد وتقييم ومساءلة وتعلم مستقل مكمل لبرنامج النقد متعدد الأغراض الخاص ببرنامج الأغذية العالمي. تم إنشاء الشبكة التنظيمية لرصد النقد والتقييم والمساءلة والتعلم (CAMEALEON) بهدف تعزيز جودة البرنامج من خلال البحث والتعلم والتوصيات. شبكة CAMEALEON هي مجموعة من المنظمات غير الحكومية (المجلس الترويجي للاجئين، أوكسفام، ومنظمة سوليداريتيه إنترناشيونال)، إلى جانب العديد من الشركاء بما فيهم الجامعة الأمريكية في بيروت، وحلول التنمية الاقتصادية، وشراكة التعلم النقدي (CaLP)، ومعهد التنمية الخارجية.

تعمل المساعدات النقدية والقسائم (CVA) على تغيير طريقة تنفيذ المساعدات الإنسانية، فقد أصبحت طريقة أكثر شيوعًا لتقديم الإغاثة بين القطاعات. وقد تعهدت الجهات المانحة والمنفذة على مستوى العالم في السنوات الأخيرة بالتزامات كبرى لزيادة استخدام وكفاءة وفعالية المساعدات النقدية والقسائم. وفي سياق تزايد وتيرة وتعقيد وطول أمد الأزمات الإنسانية، حيث أصبحت الاحتياجات تفوق التمويل المقدم، يتم استكشاف طرق جديدة لتقديم المساعدات النقدية والقسائم على نطاق واسع. يشمل ذلك توحيد المساعدات القطاعية من خلال المنح النقدية متعددة الأغراض (MPC) والنماذج التشغيلية الجديدة لتحسين قيمة البرامج مقابل المال. تستفيد العديد من هذه النماذج أيضًا من التكنولوجيا الرقمية لتحقيق وفورات الحجم.

في ذروة أزمة اللاجئين السوريين، كان لبنان مستضيفًا لحوالي ١,٥ مليون لاجئ سوري^١ والنزوح المطول وتدني فرص العمل يعنيان ازدياد فقر أسر اللاجئين ولجوء الكثرين إلى استراتيجيات تكيف سلبية تضر تطورهم ورفاههم. وقد نمت بذلك الاستجابة الإنسانية الدولية للأزمة عامًا بعد عام منذ ٢٠١١، وخلال هذه الفترة تطورت المساعدات النقدية والقسائم لتمثل أكثر من ثلث الاستجابة.

بحلول عام ٢٠١٤، كان هناك ٣٠ منظمة تقوم بتقديم خدمات المساعدات النقدية والقسائم بشكل مباشر لا يقل عن ١٤ هدفًا مختلفًا، مع تلقي العديد من الأسر تحويلات مختلفة عبر قنوات دفع مختلفة. غير أنه لوحظ انخفاض في الكفاءة والفعالية نتيجة لتجزئة المساعدات، لذا جرت محاولات مختلفة لزيادة اتساق المساعدات النقدية والقسائم وتبسيطها^٢.

نتيجة لذلك، اتخذت بعض الجهات المانحة قرارًا بتوحيد التحويلات من خلال اعتماد النقد متعدد الأغراض، والذي شكل غالبية المساعدات النقدية والقسائم الموزعة على اللاجئين منذ نهاية عام ٢٠١٦. ثم طرح برنامج الأغذية العالمي النقد متعدد الأغراض في أواخر عام ٢٠١٧. حاليًا يشكل النقد متعدد الأغراض ٣٦ في المائة من التحميل الشهري لبرنامج الأغذية العالمي من حيث المبلغ بالدولار الأمريكي. يتم تقديم المساعدات النقدية إلى جانب تحويلات أخرى تستهدف احتياجات محددة - لا سيما المساعدات الغذائية المقدمة من برنامج الأغذية العالمي (النقد والقسائم) والتحويلات الشتوية للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. من الناحية التشغيلية، استفاد التحرك نحو مناهج البرمجة المشتركة من قطاعي البنوك والاتصالات المتطورة للاستفادة من الحلول الرقمية.

١ خطة الاستجابة للأزمة البنانية ٢٠١٧-٢٠٢٠ (النسخة المحدثة ٢٠١٩)

٢ شبكة CaLP (٢٠١٨) تقرير حالة النقد في العالم: برامج التحويلات النقدية في العونات الإنسانية. أكسفورد: شراكة التعلم النقدي.

٣ البوابة التشغيلية للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، لبنان: <https://data2.unhcr.org/en/situations/syria/location/71>

تستخدم أيضاً النظم التشغيلية المستخدمة لتنفيذ البرنامج النقدي متعدد الأغراض هذا لتنفيذ مجموعة من برامج المساعدات النقدية والقوائم الأخرى التي تستهدف الأسر الأشد ضعفاً، والتي وتشمل:

• البرنامج النقدي متعدد الأغراض التابع للمفوضية (توفير ١٧٥ دولاراً شهرياً)، ويستهدف ٣٣ ألف أسرة في ٢٠١٨-٢٠١٩.

• المساعدات الغذائية المباشرة التي يقدمها برنامج الأغذية العالمي (٢٧ دولاراً للفرد في الشهر، إما على شكل مساعدات نقدية أو قسيمة إلكترونية صالحة لدى تجار التجزئة المسجلين)، وتقدم إلى جميع المستفيدين من النقد متعدد الأغراض من المفوضية وإلى الأسر المعيشية الأخرى شديدة الضعف التي لا تستفيد من أي مساعدات نقدية متعددة الأغراض .

• منح المفوضية السنوية لفصل الشتاء، والمقدمة لجميع الأسر الأشد ضعفاً (١٦٧,٣٦٧ أسرة)٤.

وتقدم العديد من الابتكارات في النموذج التشغيلي لإيصال النقد في لبنان مزايا محتملة، مثل زيادة كفاءة وفعالية المساعدات النقدية والقوائم، وتحسين القدرة على تقديم المساعدات على نطاق واسع، وتحسين المساءلة أمام السكان المتضررين، من خلال تبسيط تقديم المساعدات (بطاقة واحدة، وخط ساخن واحد) وتمكين البرمجة الأفضل والأكثر استجابة. من ناحية أخرى، قد أن تخلق طرق العمل هذه كذلك عواقب أمام تحقيق المساءلة تجاه السكان المتضررين من الناحية العملية، مثلاً فيما يتعلق بإيصال المعلومات وكيفية تقديم الملاحظات ومعالجتها.

هناك حاجة إلى إيجاد أدلة على كيفية عمل هذه الابتكارات والنماذج التشغيلية - التي يتم تجربتها واختبارها لأول مرة - على أرض الواقع، بما في ذلك من منظور المستفيدين، وذلك لتوجيه عملية طرحها في المستقبل. إلى جانب ذلك، من الضروري الاعتراف بأن المساءلة أمام السكان المتضررين تمثل تحدياً كبيراً، لا سيما في حالة الأزمات التي طال أمدها كما هو الحال في لبنان، حيث لا يزال يفترق ما يقدر بنحو ١٩٥ ألف أسرة لاجئة سورية إلى الموارد الكافية لتغطية احتياجاتها الأساسية، وحيث لا يوجد سوى ما يكفي من التمويل النقد متعدد الأغراض لأقل من ثلث الأسر المصنفة على أنها شديدة الضعف.٥ لقد استنفدت معظم الأسر مدخراتها، والخدمات الإنسانية منهكة، وفرص كسب العيش محدودة للغاية، و٩٠٪ من الناس معتمدون على الديون أو الائتمان لتغطية احتياجاتهم الأساسية.

ملخص البحث

باعتبارها شريكاً لشبكة CAMEALEON، أجرت شبكة CaLP هذا البحث لاكتساب فهم أفضل لفوائد المساءلة والقضايا الناشئة عن هذه الطريقة في إيصال النقد على نطاق واسع في لبنان، وتحديد المسائل البعيدة مقابل العامة، ومزايا وقيود آليات المساءلة التي يتم تطبيقها حتى الآن.

يركز هذا البحث على الدوافع المعروفة للمساءلة في مجال المساعدات النقدية والقوائم ويهدف إلى الإجابة على ثلاثة أسئلة بحثية أولية، تسترشد بمجموعة متنوعة من أسئلة البحث الثانوية:

١. من منظور برنامج الأغذية العالمي، كيف ينفذ برنامج نقدي متعدد الأغراض واسع النطاق المساءلة أمام السكان المتضررين؟
٢. كيف تحقق آليات المساءلة ضمن البرنامج تعميم الحماية؟
٣. كيف يمكن مقارنة المساءلة وتعميم الحماية ضمن البرنامج بالمعايير العالمية/أفضل الممارسات ذات الصلة؟

وسيستخدم برنامج الأغذية العالمي وCAMEALEON والمفوضية والمجتمع الإنساني الأوسع النتائج والتوصيات لتحسين مساهمة المساعدات النقدية والقوائم المنفذة في لبنان، بهدف توجيه المناقشات العالمية بشأن تنفيذ نماذج تشغيلية جديدة لإيصال النقد على نطاق واسع من منظور المساءلة.

الأسلوب المنهجي

تضمنت المنهجية المتبعة خلال إجراء هذا البحث النهج مختلط الأساليب:

- الاستعراض المكتبي لأفضل الممارسات والمعايير والنهج المتعلقة بالمساءلة في مجال المعونة الإنسانية والمساعدات النقدية والقوائم لغرض الإجابة على السؤال البحثي رقم ٣ وتحديد مجالات التركيز للسؤالين الأولين. وشملت مستندات المصدر الرئيسية المعايير والتوجيهات على نطاق القطاعات، والنهج التنظيمية لبرنامج الأغذية العالمي، ومعايير الوكالات ومبادئها التوجيهية، والدروس المستفادة والخبرات المكتسبة من البرمجة.
- الاستعراض المكتبي للمستندات/البيانات البرنامجية المتاحة وغيرها من المواد السياقية والبرنامجية ذات الصلة التي يتم الحصول عليها من خلال الطلبات المباشرة المقدمة للمنظمات داخل البلد.
- المشاورات مع بعض أصحاب المصلحة للمساعدة في بناء فهم لتصميم البرنامج النقدي متعدد الأغراض (التابع لبرنامج الأغذية العالمي) وعملياته، وآليات المساءلة، والتنسيق والبرمجة المشتركة مع المفوضية، والسياق التشغيلي للمساءلة أمام السكان المتضررين وتطورها، وأنشطة تعميم الحماية في استجابة لبنان وضمن برنامج الأغذية العالمي / المفوضية.
- تحليل البيانات الثانوية الموجودة التي تم جمعها في استطلاع شبكة CAMEALEON حول تأثير المساعدات النقدية على أسر اللاجئين السوريين في القطاعات المتعددة؛ واستطلاع منظمة Ground Truth Solutions لتصورات اللاجئين في لبنان؛ وبيانات مركز الاتصال التابع لبرنامج الأغذية العالمي والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.
- جمع البيانات الأولية وتحليلها من خلال إجراء ٤٢ مقابلة مع مقدمي المعلومات الرئيسيين في مجموعة من الوكالات، و٨٠ نقاش جماعي مركز مع المستفيدين الحاليين أو الذين تم استبعادهم مؤخراً من برنامج النقد متعدد الأغراض في أربعة مواقع في منطقة البقاع: بر الياس، كرك نوح، كفر زبد، ومجدل عنجر.

الثقة في النتائج

على الرغم من عدم اعتماد المعايير الإنسانية الأساسية (CHS) رسميًا من قبل رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، إلا أنها تحظى بتأييد وتأثير واسعين؛ اثنان من المعايير الإنسانية الأساسية التسعة (المعيار ٤ حول الحقوق والوصول إلى المعلومات، والمعيار ٥ حول الوصول إلى آليات الشكاوى) مرتبطان بإطار البحث. حيث توجه هذه المعايير العالمية بشكل فعال إجراءات المساءلة أمام السكان المتضررين حول ثلاثة مكونات رئيسية:



تعتمد سياسة برنامج الأغذية العالمي للمساءلة أمام السكان المتضررين أيضاً هذه المجالات كمجالات تركيز أساسية لتحقيق المساءلة أمام السكان المتضررين في إطار برامجه. وعليه، فإن هذه المكونات الثلاثة تمثل التركيز الأساسي لهذا البحث.

الروابط المفاهيمية والتنفيذية بين المساءلة أمام السكان المتضررين وتعميم الحماية

تشمل مبادئ الحماية الخاصة بدليل اسفير العناصر الأساسية للحماية في الاستجابة الإنسانية. وهي تدعم أربعة عناصر رئيسية لتعميم الحماية أقرتها مجموعة الحماية العالمية، على أن تؤخذ في الاعتبار في جميع الأنشطة الإنسانية:

- إعطاء الأولوية للسلامة والكرامة، وتجنب إلحاق الضرر
- الوصول الهادف
- المساءلة
- المشاركة والتمكين

وهناك أوجه تشابه بين العناصر الأساسية لتحقيق المساءلة أمام السكان المتضررين وتلك المتعلقة بتعميم الحماية. حيث تركز اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على أنه غالباً ما يكون هناك "تداخل كبير بين الإجراءات المتخذة سعياً إلى تعميم الحماية والإجراءات المصممة لضمان المساءلة الهادفة والفعالة أمام الأشخاص المتضررين من الأزمة. وعلى الرغم من أن عدم تطابق هذه الأهداف، إلا أنها مرتبطة بشكل أساسي ويجب التعامل معها كمكونات أساسية متكاملة ومتعاضدة".

لقد أثارت نقاشات مجموعة التركيز إجماعاً قوياً على كثير من الموضوعات التي تمت مناقشتها، بين مختلف المواقع والمجموعات والأنواع الاجتماعية. حيث تماشى النتائج باستمرار مع النتائج الواردة في الاستعراض المكتبي. كما تم تثليث هذه النتائج بشكل كبير في مقابلات مقدمي المعلومات الرئيسيين. يعني هذا، إلى جانب التصميم المركزي والموحد لبرنامج النقد متعدد الأغراض (الرسائل المشتركة، وقنوات الاتصال، وآليات الشكاوى واستقاء المعلومات المشتركة) أنه يمكننا التأكد من أنه على الرغم من كون عينة نقاش مجموعة التركيز غير تمثيلية، إلا أنه من المرجح أن تكون غالبية النتائج المهمة (الإيجابية والسلبية على حد سواء) مشتركة عبر البرنامج، على الأقل في منطقة البقاع، حيث يعيش ٨٥٪ من المستفيدين من برنامج الأغذية العالمي^٦. في حين قد تكون النتائج المرتبطة بمخاطر الحماية أكثر إرشاداً حيث أن المخاطر محددة بالسياق وتتفاوت بين المواقع.

قد لا يكون هذا البحث جمع آراء الأسر شديدة التهميش بالشكل الكافي بسبب الصعوبات المتمثلة في تحديد المشاركين في نقاشات مجموعة التركيز ممن تم استبعادهم وتهميشهم اجتماعياً. كما لم يتم إدراج المستفيدين من برنامج النقد متعدد الأغراض التابع للمفوضية في إطار تركيز شبكة CAMEALEON على برنامج النقد متعدد الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي.

الإطار المفاهيمي ومنظور التحليل

تحقيق المساءلة أمام السكان المتضررين - المفاهيم العالمية

أفادت النتائج الرئيسية التي توصل إليها الاستعراض المكتبي بشأن أفضل الممارسات والمعايير والنهج المتعلقة بالمساءلة في مجال المعونة الإنسانية والمساعدات النقدية والقوائم نطاق البحث وحددت المعايير المقبولة عموماً للمساءلة أمام السكان المتضررين لتكون بمثابة معيار مرجعي للبحث في السؤال^٣.

وعادة ما يتم اعتبار التأييد المشترك للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لخمسة التزامات بالمساءلة أمام السكان المتضررين كمعيار لقطاع الإغاثة وداعم لإطار البحث.



يسلط هذا التقييم الضوء على المبادئ المشتركة والممارسات الجيدة لتوجيه تصميم وتنفيذ الآليات المحددة للمساءلة أمام السكان المتضررين، فضلا عن التحديات الشائعة التي واجهتها، ويقدم أساسا متينا لتقييم ممارسات المساءلة أمام السكان المتضررين بشأن النقد متعدد الأغراض في لبنان.

وفي حين أن أفضل الممارسات المستمدة من التوجيهات والخبرات الدولية توفر أساسا هاما للتحليل، يجب فهمها ضمن سياق التشغيل المحدد للنقد متعدد الأغراض لبرنامج الأغذية العالمي في لبنان، مما سيؤثر على أهمية وملاءمة هذه الممارسات وكذلك على قدرة الجهات الفاعلة على تنفيذها بفعالية. فيما يتعلق بسؤال البحث ٣، تم إجراء التحليل المقدم في هذا التقرير، وتفسير المسائل على مستوى البرنامج، وأفضل الممارسات، والقيود المحددة، بالاستناد إلى:

- البيئة المواتية للمساءلة أمام السكان المتضررين وتعميم الحماية - بما في ذلك داخل برنامج الأغذية العالمي وقطاع المساعدات الأساسية، واستجابة لبنان، والجهات المانحة والحكومة.
- نطاق البرنامج - بما في ذلك الحاجة الحتمية للمفاضلات بين الحجم، والكفاءة، ورؤية المستفيدين، ومراقبة / الإشراف على المنفذين، ومدى إمكانية (أو وجوب) تكييف العمليات التشغيلية المصممة للإدماج الشامل لتلبية الاحتياجات الخاصة.
- طبيعة ونطاق الروابط مع المساعدات النقدية متعددة الأغراض التابعة للمفوضية - بما في ذلك تقديم برامج نقدية منفصلة في نفس المجتمع؛ مراكمة المساعدات الغذائية التي يقدمها برنامج الأغذية العالمي مع النقد متعدد الأغراض التابع للمفوضية؛ استخدام بعض أنظمة الإيصال والمساءلة الشائعة؛ والمراسلات المنسقة، ولكن غير المتكاملة - وما إذا كانت تؤثر على عمليات المساءلة أو تجربة المستفيد وطريقة تأثيرها.

تعني هذه الروابط بين المساءلة أمام السكان المتضررين وتعميم الحماية أن هناك عدة طرق يمكن من خلالها لآليات المساءلة أمام السكان المتضررين في البرنامج أن تدعم تحقيق أهداف تعميم الحماية. وكما هو الحال مع أي عملية برنامجية، إذا كانت هذه البرامج مصممة أو منفذة بشكل سيء، فإن آليات المساءلة أيضا يمكنها أن تساهم في نشوء مخاطر متعلقة بالحماية. تشكل هذه الروابط المنظور التحليلي لسؤال لبحث ٢ حول كيفية قيام آليات المساءلة داخل البرنامج بتحقيق تعميم الحماية.

المعايير المرجعية - تنفيذ المساءلة أمام السكان المتضررين عمليا
لا يوجد معيار عالمي محدد يحدد الإجراءات الدقيقة اللازمة لتنفيذ هذه المساءلة أمام السكان المتضررين في برامج المعونة / المساعدات النقدية والقوائم حيث أن السياق يلعب دورا رئيسيا.

تسلط التوجيهات المنشورة حول تفعيل التزامات مدير اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعايير الإنسانية الأساسية الضوء على بعض الإجراءات والمؤشرات المرتبطة بها لمستوى الاستجابة. ومع ذلك، فقد صيغت هذه التوجيهات على نطاق واسع لتكون ذات صلة عبر مختلف القطاعات والسياقات، مع إيلاء تركيز أقل على تفاصيل شكل الآليات المفترض أو كيف ينبغي تصميمها وتنفيذها، بل تركز بدلاً من ذلك على مختلف الإجراءات والاعتبارات العامة التي توفر إطارا مفيدا للتحليل. يقوم هذا التحليل على هذه التوجيهات من خلال النظر في التوجيهات الخاصة بالوكالة والبرامج، فضلا عن الدروس المستفادة من تجارب تنفيذ آليات المساءلة على برامج المساعدات النقدية والقوائم الإنسانية وبرامج الحماية الاجتماعية واسعة النطاق. أحد الموارد الرئيسية كان التقييم التفصيلي لبرنامج شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ في تركيا الذي ينفذه برنامج الأغذية العالمي، والذي يوفر أيضا المساعدات النقدية متعددة الأغراض على نطاق واسع للاجئين السوريين.^٧



- التكلفة بإجراء تحليل للإدماج لفهم مخاطر وعوائق المساءلة أمام السكان المتضررين التي تواجه الفئات الضعيفة بشكل أفضل
- زيادة قدرة الموظفين على تحليل مخاطر الحماية
- تكثيف الجهود لإغلاق الحلقة مع مقدمي الشكاوى
- التخطيط لتحسين إدارة الشكاوى المحالة إلى أطراف ثالثة
- تحسين عمليات الفرز والتصنيف في مركز الاتصال
- التخطيط لزيادة الرقابة على مهام مركز الاتصال

تعمل هذه الاستثمارات على تعزيز فهم برنامج الأغذية العالمي للقضايا المتعلقة بالمساءلة أمام السكان المتضررين في البرنامج، وهو ما يعد مقدمة ضرورية لمعالجة هذه القضايا. لا تزال هناك تحديات يواجهها برنامج الأغذية العالمي في تحسين المساءلة أمام السكان المتضررين من ناحية التطبيق، على الرغم من الاستعداد الواضح والرغبة في القيام بذلك، والأهم من ذلك حقيقة أن بناء القدرات وتفعيل التغييرات عملية تدريجية تستغرق وقتاً. تعني الميزانيات المحدودة وجود تنازلات ضرورية، كما أن الإعداد التشغيلي للبرنامج يعيق قدرة البرنامج على فهم المشكلات أو معالجتها، نظراً لأن البرنامج لا يدير مركز الاتصال أو البرنامج، وليس له علاقة تعاقدية مع فروع البنوك التي تدير أجهزة الصراف الآلي حيث يصرف المستفيدون مساعداتهم. وبذلك فإنه يجب فهم أي تحديات يتم استعراضها في هذه الورقة في ضوء ذلك.

دعم الجهات المانحة أمر جوهري ولكن هناك ضغوط مساءلة تصاعديّة محتملة

على الصعيد العالمي، تعد المساءلة أمام السكان المتضررين موضوعاً يحظى باهتمام متزايد لدى الجهات المانحة، وقد ترجم ذلك إلى دعم واضح للنقد متعدد الأغراض في لبنان، بما في ذلك مخصصات الميزانية للاستثمارات في خبرات وآليات المساءلة أمام السكان المتضررين، وإدراج المساءلة أمام السكان المتضررين في مؤشرات الأداء وكموضوع في اجتماعات التنسيق بين الجهات المانحة بشأن التقدم المحرز وأداء آليات المساءلة أمام السكان المتضررين. يمكن اعتبار دعم الجهات المانحة شرطاً أساسياً لضمان الالتزام الفعال بالمساءلة أمام السكان المتضررين في البرنامج.

يحدد التحليل أيضاً العوامل التي يمكن أن تحد من فعالية قيادة الجهات المانحة في هذا المجال. يتطلب تنفيذ الممارسات الجيدة في المساءلة أمام السكان المتضررين الاستثمار، وفي حين وجود التزام واضح بتحسين المساءلة تجاه السكان المتضررين، هناك أيضاً نقص في التوجيه من قبل الجهات الرئيسية المانحة للنقد، على مستوى العالم، بشأن ما يعتبر مستوى استثمار "جيد بما فيه الكفاية" في المساءلة أمام السكان المتضررين، أو التفكير النقدي بشأن قيمة المال في مثل استثمارات المساءلة هذه.

يسلط هذا القسم الضوء على النتائج الرئيسية للاستعراض المكتبي العالمي ويعرض نتائج البحث الأولية لكل مجال من مجالات تركيز البحث، مع التأكيد على مواءمتها مع الدراسات الأخرى.

القيادة والقدرات

نتائج الاستعراض المكتبي الرئيسية

الممارسات الجيدة

- تعيين موظفين مكرسين للمساءلة أمام السكان المتضررين وللحماية.
- إجراء تقييم لقدرات موظفي البرامج والشركاء فيما يتعلق بالمساءلة أمام السكان المتضررين/الحماية.
- تضمين المساءلة أمام السكان المتضررين في عمليات اختيار الشركاء.
- توعية الموظفين المسؤولين عن طرح الأسئلة/موظفي الخطوط الأمامية بشكل كاف بالرسائل الرئيسية للبرنامج.
- بناء المهارات المناسبة لدى العاملين في الخطوط الأمامية بما فيهم من يتلقون الاستفسارات والشكاوى (مهارات الاستماع والمقابلة، وإظهار التعاطف، إلخ).
- نشر عدد كاف من الموظفين لتولي مهام المساءلة أمام السكان المتضررين (الاتصالات وآليات الشكاوى واستقاء المعلومات).
- إجراء تحليلات لمخاطر الحماية وتحديثها بانتظام.
- وضع مبادئ توجيهية مفصلة / إجراءات تشغيل موحدة ومعايير أداء لضمان التنفيذ المتسق لأنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين.

في عام ٢٠١٨، أقرت الإدارة العليا لبرنامج الأغذية العالمي في لبنان إنشاء وحدة مخصصة للمساءلة أمام السكان المتضررين والحماية في إطار قسم البرامج التابع لها، والتي تقود التواصل مع المجتمعات، وإدارة مسؤوليات برنامج الأغذية العالمي في مركز الاتصال المشترك، والتعامل مع الاستجابة للشكاوى، وتعميم الحماية. في حين يقدم الشركاء المتعاونون في برنامج النقد المتعدد الأغراض تقارير منتظمة إلى برنامج الأغذية العالمي بشأن مخاطر الحماية.

تلتزم الجهات المانحة للبرنامج بتعزيز المساءلة أمام السكان المتضررين من برنامج النقد متعدد الأغراض. بينما تكمل هذه الإجراءات الداخلية الجهود الأوسع نطاقاً التي يبذلها الفريق العامل المعني بالمساعدات الأساسية لبناء القدرات وتحسين الجهود المبذولة للمساءلة أمام السكان المتضررين وتعميم الحماية عبر القطاع. كما قاد خبراء المساءلة والحماية في المفوضية عمليات تقييم القدرات، واستعرضوا استراتيجية الاستجابة القطاعية، ودرّبوا أعضاء الفريق العامل المعني بالمساعدات الأساسية على استخدام أدوات تحليل المخاطر. ويجري حالياً وضع التزامات تشغيلية ومؤشرات أداء شاملة للقطاعات.

تتيح هذه القدرة بذل المزيد من جهود المساءلة أمام السكان المتضررين أعرب مقدمو المعلومات الرئيسيون لبرنامج الأغذية العالمي على مستوى البرنامج والإدارة العليا عن تقديرهم للاستثمار في وحدة المساءلة أمام السكان المتضررين. تم الإجماع على أن هذا يمكنه أن يضفي قيمة على إعداد البرامج، بالنسبة لبرنامج الأغذية العالمي وبالنسبة للمستفيدين. وتظهر العديد من الأمثلة كيف أنه يساهم بالفعل في تغييرات إيجابية مع إمكانية تحسين المساءلة أمام السكان المتضررين:

نتائج الاستعراض المكتبي الرئيسية

الممارسات الجيدة

تحديد والبحث في مزايا مجموعة متنوعة من قنوات الاتصال.

تقديم معلومات كاملة عن الآلية والعمليات المرتبطة بتلقي المساعدات (المدّة، القيمة، التواتر، الأهلية، إلخ).

استخدام أكثر من قناة اتصال لتحقيق أكبر قدر من التغطية وتحديد القنوات وإنشاء الرسائل بناء على مخاطر الوصول والتكلفة والتفضيلات والخبرة والثقة والحماية.

عند استخدام التكنولوجيا الجديدة، تقديم الدعم للأشخاص الذين قد يواجهون صعوبات في الوصول (مثال: بسبب العمر والنوع الاجتماعي والتثقيف والموقع، إلخ).
رصد فعالية الاتصال.

أجرت المفوضية دراسات مختلفة عن ممارسات الاتصال لدى اللاجئين تسلط الضوء على إمكانيات الاتصال عبر الهاتف، بالنظر إلى المستويات المتزايدة لامتلاك الهواتف والتفضيلات المذكورة من قبل اللاجئين. وقد كشف استطلاع التواصل مع المجتمعات المحلية في لبنان لعام ٢٠١٨ عن امتلاك ٩٤٪، وإفادة ٩٣٪ من المستجيبين بتفضيل التواصل عبر الهاتف النقال/ الرسائل القصيرة عند تلقي المعلومات. مع ذلك، فإن الاستطلاعات تبرز أيضاً الأهمية التي تعلّق على تلقي المعلومات من خلال القنوات التقليدية المباشرة، ولا سيما بالنسبة لكبار السن.

وخلصت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وبرنامج الأغذية العالمي إلى أن الاتصال عبر الهاتف سيكون الوسيلة الأكثر كفاءة وفعالية للتواصل في الوقت المستهدف على نطاق واسع. حيث تعتبر القناة الأساسية للنشر الفعال للمعلومات الأساسية حول البرنامج هي الرسائل القصيرة، ويمكن للمستفيدين وغير المستفيدين أيضاً التواصل مع مركز الاتصال للحصول على المعلومات.

قامت المفوضية بالربط مع مجموعات وسائل التواصل الاجتماعي الحالية التي يديرها اللاجئون، والتي يتم نشر من خلالها بعض المعلومات حول البرامج النقدية متعددة الأغراض. وكان لدى برنامج الأغذية العالمي صفحة على فيسبوك للتواصل مع اللاجئين، وينظر حالياً في إعادة إنشاء قنوات للتواصل الاجتماعي في إطار وحدة المساءلة أمام السكان المتضررين.

بعض الاستثمار في قنوات الاتصال التقليدية، مثل تفاعل برنامج الأغذية العالمي والموظفين الشركاء في مراكز الاستقبال ومواقع التوزيع والتحقق، فضلاً عن توزيع المنشورات تعتبر مكتملة لقنوات التواصل عبر الهواتف النقالة. وتتم صياغة أوراق الأسئلة والأجوبة المشتركة، باللغتين العربية والإنجليزية، لكل من برامج النقد متعدد الأغراض ومشاركتها مع الشركاء المتعاونين وكذلك المنظمات غير الحكومية الأخرى.

حتى آذار ٢٠١٩، لم يتم إبلاغ المستفيدين بشكل مسبق بمدّة المساعدات النقدية متعددة الأغراض إلا أنهم كانوا يحصلون على المعلومات الإضافية عن طريق الاتصال بمركز الاتصال. كان هذا لتجنب وضع التوقعات بين المستفيدين من ١٢ شهراً كاملاً من المساعدات ومخاطر خلق توترات سياسية واجتماعية.

تقوم الرسائل القصيرة السنوية (في البرامج النقدية متعددة الأغراض والمساعدات الغذائية من برنامج الأغذية العالمي) بإبلاغ الأسر بما إذا كانت مؤهلة لتلقي المساعدات، دون أن توفر معلومات حول طريقة الاستهداف أو المتغيرات المستخدمة في اتخاذ هذا القرار.

يستطيع المستفيدون الحصول على مزيد من المعلومات من موظفي مكتب المساعدة في مواقع التحقق أو من مركز الاتصال، إلا أن المعلومات قد لا تكون متنسقة وكاملة. يرجع ذلك جزئياً إلى طريقة استهداف "الصيغة المكتبية" المعقدة، وإنما أيضاً إلى المخاوف بين وكالات الأمم المتحدة من أن الكشف عن المتغيرات قد يؤدي إلى مطالبات احتيالية للحصول على المساعدات، أو اتخاذ الأسر تدابير صارمة لتلائم المعايير مثل إنجاب المزيد من الأطفال.

يقوم كل من برنامج الأغذية العالمي والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بإرسال رسائل منفصلة كل شهر إلى المستفيدين المستهدفين منهما. ويتلقى المستفيدون من النقد متعدد الأغراض من برنامج الأغذية العالمي المساعدات الغذائية والنقدية متعددة الأغراض من نفس الوكالة ومن خلال نفس الطريقة (المساعدات النقدية المودعة في محافظ أجهزة الصراف الآلي) ويتلقون رسالة واحدة فقط في الشهر عندما يتم تحميل مساعدتهم على بطاقتهم. بالنسبة للمستفيدين من النقد متعدد الأغراض التابعين للمفوضية، فإن فصل المنح النقدية متعددة الأغراض عن منح المساعدات الغذائية (التي يقدمها برنامج الأغذية العالمي)، والطريقة التي توفرها (المساعدات النقدية متعددة الأغراض من خلال محافظ أجهزة الصراف الآلي مقابل المساعدات الغذائية من خلال المحفظة المرنة) يعني أن المستفيدين يتلقون رسائل منفصلة حول هذه التحويلات، على الرغم من وجود تنسيق مباشر بين الوكالات بشأن محتوى الرسائل. يتم أيضاً إرسال الرسائل الخاصة بالمساعدات الشهرية بشكل منفصل.

تعتبر الرسائل القصيرة هي أكثر قنوات مشاركة المعلومات فعالية، على الرغم من بعض المشاكل المتعلقة بإمكانية الوصول

من بين المشاركين في نقاشات مجموعة التركيز، أفاد أكثر من ٧٥٪ من الأسر أنها تملك إمكانية الوصول إلى هاتف ضمن الأسرة، فيما اعتمد البعض الآخر على هاتف أحد أفراد الأسرة أو فرد آخر من المجتمع المحلي لتلقي رسائل البرنامج. وقد أفاد برنامج الأغذية العالمي والمفوضية أن تغيير أرقام هواتف المتسفيدين مثل مشكلة في بداية البرنامج، مما ساهم في عدم تلقي الرسائل القصيرة الرئيسية. ووفقاً لبرنامج الأغذية العالمي، فقد تراجعت هذه المشكلة منذ ذلك الحين مع تزايد الوعي بأهمية برامج الرسائل القصيرة بشكل مطرد بين السكان المتضررين، على الرغم من أنها لا تزال قائمة. وبحسب ما ورد فقد تواصل ٢٥ ألف شخص لتحديث بيانات الاتصال الخاصة بهم بين شهري تموز وكانون الأول من عام ٢٠١٨.

أبدى المشاركون في نقاشات مجموعة تركيز رضاهم التام عن آلية الرسائل القصيرة. وعلى الرغم من أن معدلات الأمية بين اللاجئين مرتفعة بشكل خاص في منطقة البقاع، إلا أن الناس يفهمون الرسائل الرئيسية الواردة حول البرنامج (المتعلقة بالتحقق من صحة البرنامج وتوزيعه وتاريخه والتحميل والقيمة ومكان الحصول عليها وكيفية تقديم شكوى). وقد اعتُبر الدعم الأسري أو المجتمعي فعالاً في ضمان الفهم الواسع للرسائل. وقد توصلت نقاشات مجموعة التركيز الخاصة ببرنامج الأغذية العالمي، والتي أجريت كجزء من رصد البرنامج، إلى نفس النتيجة، كما هو الحال في دراسة الإدماج التي أجراها برنامج الأغذية العالمي. حيث أفاد أولئك الذين يتلقون رسائل متعددة على هواتفهم عن أكثر من مستفيد واحد أن باستطاعتهم مطابقة الرسالة بشكل فعال مع المتلقي الصحيح من خلال رقم الحالة. وكشف استطلاع أثر المساعدات النقدية الذي أجرته شبكة CAMEALEON أن أكثر من ٩٠٪ من المستجيبين تلقوا معلومات حول مساعداتهم من خلال الرسائل القصيرة وأكثر من ٩٨٪ أفادوا أن الرسائل كانت سهلة الفهم.

من بين القيود التي تمت مواجهتها عبر قناة الرسائل القصيرة هو اشتراط أن يتم شحن خطوط الهاتف بالرصيد باستمرار. ففي حين أن استلام الرسائل النصية القصيرة مجاني، فإن المستلمين أصحاب الهواتف يتكبدون تكلفة شهرية من أجل إبقاء الخط فعالاً. وأفاد معظم المشاركين الذكور في نقاشات مجموعة التركيز باستخدامهم لتطبيق WhatsApp، والبعض الآخر يستخدم تطبيق Facebook.

آليات الشكاوى واستقاء المعلومات

يعتبر اللاجئون هذه قنوات فعالة للنشر، إلا أنهم لاحظوا بأن مجموعات معينة قد تواجه تحديات في الوصول (مثل النساء وكبار السن والأسر التي لا تستطيع تحمل تكلفة البيانات).

نتائج الاستعراض المكتبي الرئيسية

الممارسات الجيدة

استخدام أكثر من قناة لرفع الملاحظات / الشكاوى لتحقيق أقصى قدر من الوصول.

تحديد القنوات بناءً على سهولة الوصول والتفضيلات والخبرات والثقة والتكلفة والإدماج ومخاطر الحماية.

تقليل تكاليف الوصول إلى الحد الأدنى (يفترض أن تكون الخطوط الهاتفية مجانية).

عند استخدام التكنولوجيا الجديدة، تقديم الدعم للأشخاص الذين سيواجهون صعوبات (العمر، النوع الاجتماعي، الثقافة، الموقع، إلخ). النظر في الحاجة إلى قنوات مباشرة بالإضافة إلى المنصات التكنولوجية من أجل المشاركة الهادفة.

عندما تكون الأمية عالية، إدراج القنوات التي تسمح بالإبلاغ الشفهي. إبلاغ مقدم الشكاوى بأي متابعة وأي مواعيد، وما إذا كانت شكاواه خارج النطاق / لا يمكن معالجتها.

تصنيف طبيعة الشكاوى بوضوح وتسجيل جميع الإجراءات وإجراءات المتابعة اللاحقة.

ضمان التعامل مع القضايا المتعلقة بالحماية مثل الاستغلال والاعتداء الجنسيين من قبل موظفين مدربين بشكل مناسب.

اتباع مسارات الإحالة وإجراءات التصعيد لضمان التعامل مع الشكاوى الحساسة بشكل مناسب.

إغلاق حلقة الملاحظات لبناء الثقة - حتى عند عدم إمكانية معالجة الشكاوى.

إدراج آلية استئناف لإعادة النظر في الحالات "الخلافية" المستبعدة.

ضمان أن يتم تحليل بيانات الملاحظات من جميع المصادر (بما فيها تلك الواردة أثناء التفاعل اليومي) بانتظام ومنهجية لتوجيه تصميم البرنامج وتنفيذه.

استند قرار استخدام قنوات الهاتف كطريقة أساسية لتلقي المجتمعات للملاحظات على بحث تم إجراؤه حول ممارسات الاتصال الخاصة باللاجئين والتجارب السابقة لبرامج النقد السابقة في لبنان، حيث تم استخدام الخطوط الساخنة بشكل فعال لسنوات. لا تتوفر الخطوط المجانية للمنظمات خارج نطاق الحكومة، وبالتالي يجب على اللاجئين الدفع مقابل الاتصال.

يسمع المتصلون رسالة الرد الآلي عند الاتصال ويدخلون نظام انتظار المكالمات. بالنسبة للمتصلين الذين يدخلون الخط ولكنهم يفصلون/ يقطعون المكالمات، يمكن للنظام استرجاع معلومات معرف المتصل حتى يتمكن الموظفون من إجراء مكالمات صادرة للوصول إلى هذه الحالات. من متطلبات الإجراءات التشغيلية معاودة الاتصال بأي لاجئ يذكر في المكالمات أن الرصيد نفذ لديه. وتبّع مشغلو خدمة العملاء نوا دقيقا وهم مسؤولون عن التعامل مع طلبات المعلومات ومشكلات التسجيل، وفقا لفتات محددة مسبقا، لتنفيذ الإحالة إلى الفرق المناسبة.

تدير المفوضية القضايا المتعلقة بالحماية، بينما يدير برنامج الأغذية العالمي القضايا المتعلقة بالبطاقة ورقم التعريف الشخصي. بالنسبة للحالات التي يضطلع بها برنامج الأغذية العالمي والمفوضية، لا يستطيع برنامج الأغذية العالمي سوى الوصول إلى وتصدير سجلات مركز الاتصال والبيانات المتعلقة بالمسائل المكلف بمعالجتها.

تشكل الثغرات في تبادل المعلومات عائقاً كبيراً أمام تحقيق المساءلة أمام السكان المتضررين

أجمع المشاركون في نقاشات مجموعة التركيز على أنهم لم يكونوا على دراية بمدى المساعدات النقدية متعددة الأغراض، أو أسباب إدراجهم في البداية في البرنامج، أو أسباب استمرارها أو توقفها فيما بعد. تتوافق هذه النتيجة مع بعض بيانات رصد برنامج الأغذية العالمي، ودراسة الإدماج الخاصة ببرنامج الأغذية العالمي، ومقابلات مقدمي المعلومات الرئيسيين مع المنظمات غير الحكومية التي أجريت لهذه الدراسة.

إن إطلاع المجتمعات بشكل كامل على البرامج أمر أساسي لتحقيق المساءلة. حيث يحد نقص المعرفة بمدى تقديم المساعدات من قدرة المستفيدين على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة مما قد يؤدي إلى اتخاذ قرارات أو استراتيجيات تكيف ليست في مصلحتهم الفضلى. لذا سلطت نقاشات مجموعة التركيز الضوء على الخطر الحقيقي المتمثل إلحاق الضرر جراء هذا النقص في المعلومات، حيث أكد المشاركون أنهم أو غيرهم في مجتمعهم قد تكبدوا ديوناً لا يمكنهم سدادها بسبب وقف المساعدات بشكل غير متوقع. وكان هناك إجماع على أن عدم فهم الاستهداف يساهم في توترات في المجتمع بين من ينظر إليهم كـ"رابحين وخاسرين" في عملية الاستهداف. يتماشى هذا مع نتائج استطلاع شبكة CAMEALEON للمنظمات غير الحكومية ونقاشات مجموعة التركيز الخاصة ببرنامج الأغذية العالمي والتي تم إجراؤها كجزء من رصد البرنامج، بالإضافة إلى استطلاع اللاجئين الذي أجرته منظمة Ground Truth Solution، حيث ٧٣٪ من المستجيبين، بما في ذلك اللاجئين السوريين واللاجئين الفلسطينيين، الذين تلقوا المساعدات من خلال برامج مختلفة، لديهم تصورات سلبية عن عدالة الاستهداف في استجابة لبنان.

كان قرار برنامج الأغذية العالمي بتحويل الأسر من المساعدات الغذائية القائمة على النقد إلى قسائم الطعام دون توضيح السبب، قضية أخرى أثرت خلال نقاشات مجموعة التركيز.

لم يكن كل من شارك في نقاشات مجموعة التركيز مطلعاً بالحاجة إلى تحديث التغييرات بانتظام في ظروف أسرهم مع المفوضية - وهو أمر قد يؤثر على قرارات الاستهداف وقد يؤثر (إذا تم على نطاق واسع) على دقة الاستهداف.

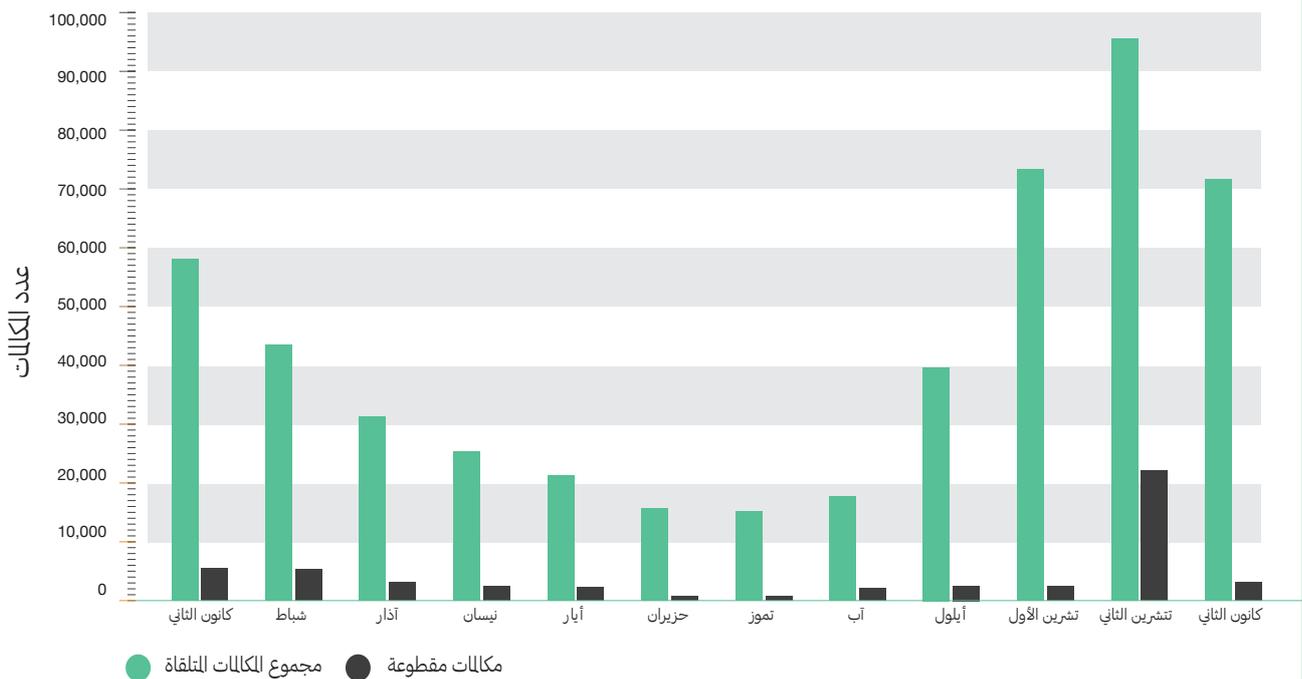
يحب اللاجئون مركز الاتصال من حيث المبدأ، لكنهم قد يواجهون المشاكل عند الاتصال به

تعتبر قناة الهاتف المستخدمة لإدارة الشكاوى واستقاء المعلومات مناسبة إلى حد بعيد لسباق وطبيعة الأزمة. فقد أفاد المشاركون في نقاشات مجموعة التركيز أنهم يشعرون بالراحة حيال القناة وسعداء بمبدأ الخط الساخن لطرح القضايا. من الأسهل والأكثر ملاءمة أن يكون لديك رقم واحد للاتصال بشأن جميع الاستفسارات المتعلقة بالمساعدات النقدية متعددة الأغراض ووللمساعدات الغذائية. أفاد حوالي نصف المشاركين في نقاش مجموعة التركيز أن أسرهم استفادت من مركز الاتصال مرة واحدة على الأقل، بما في ذلك أولئك الذين لا يتاح لهم الوصول إلى هواتفهم الخاصة. وبصورة مماثلة، تسلط البيانات الواردة من مركز الاتصال الضوء على الكميات الكبيرة من المكالمات التي يتم تلقيها كل شهر، حيث تم تلقي أكثر من ١,٠٦ مليون مكالمة في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٨ (بما في ذلك مكالمات متعددة من نفس الأسرة من كل من المستفيدين وغير المستفيدين). في المتوسط، تتصل ١٠٪ من المكالمات بالخط ولكن لا يتم الرد عليها. وتفاوت أسباب إغلاق هؤلاء المتصلين للخط أو انقطاع المكالمات، لكن إحدى القضايا الرئيسية التي ظهرت في نقاشات مجموعات التركيز كانت تصورات اللاجئين حول إمكانية الوصول إلى هذه الخدمة عندما يحاولون الاتصال بالفعل. كانت المشكلة الرئيسية المذكورة هي تكلفة إجراء المكالمات المتعلقة بالشكاوى حول فترات الانتظار الطويلة للتحديث إلى الموظف، والتي يخسرون خلالها الرصيد. تم الإبلاغ عن ذلك بالمثل في استطلاع المنظمات غير الحكومية الذي أجرته شبكة CAMEALEON وفي مقابلات مقدمي المعلومات الرئيسيين مع المنظمات غير الحكومية، وينعكس ذلك في بيانات مركز الاتصال التابع لبرنامج الأغذية العالمي التي توضح أن عدد المكالمات المقطوعة يرتفع مع زيادة وقت الانتظار.

انصب تركيز برنامج الأغذية العالمي (والمفوضية) على إنشاء قناة مركزية وحيدة لتلقي الشكاوى، لأسباب تتعلق بالبساطة وقابلية التوسع، وهو مركز الاتصال الذي يتم الترويج له باستمرار بين المجتمعات المحلية. مع ذلك، لا تزال هناك قنوات أخرى متاحة يمكن للاجئين من خلالها الإبلاغ عن المشكلات المتعلقة بالبرنامج، بما في ذلك البريد الإلكتروني، ومكتب المساعدة الذي يعمل به موظفو الشركاء، ومراكز الاستقبال التابعة للمفوضية. كما تعين المفوضية محللاً لفحص وتحليل الاتجاهات في صفحات وسائل التواصل الاجتماعي التي يديرها اللاجئون ومشاركة التقارير مع برنامج الأغذية العالمي، وتُبدل الجهود لضمان إدراج البيانات من جميع هذه القنوات في تحليل برنامج الأغذية العالمي لبيانات الشكاوى والملاحظات - على الرغم من أن هذه عملية يدوية بالأساس لأن الأنظمة ليست موحدة.

إلى جانب مركز الاتصال، يتم تزويد المستفيدين برقم هاتف البنك اللبناني الفرنسي (BLF) للإبلاغ عن مشكلات البطاقة ورقم التعريف الشخصي، لا سيما في حالات البطاقات المفقودة والمسرقة. حيث يعالج البنك هذه المسائل بشكل مستقل، ولا يشرف برنامج الأغذية العالمي على نوعية الخدمات أو الوصول إلى البيانات الموجودة على الرقم أو على حل المشكلات. في عام ٢٠١٨، وإقراراً بالطبيعة غير الكاملة للاستهداف، تم إنشاء آلية لمعالجة الشكاوى في برنامجي النقد متعدد الأغراض بهدف استكمال ومعالجة الثغرات في نهج الاستهداف وتقليل أخطاء الاستهداف.

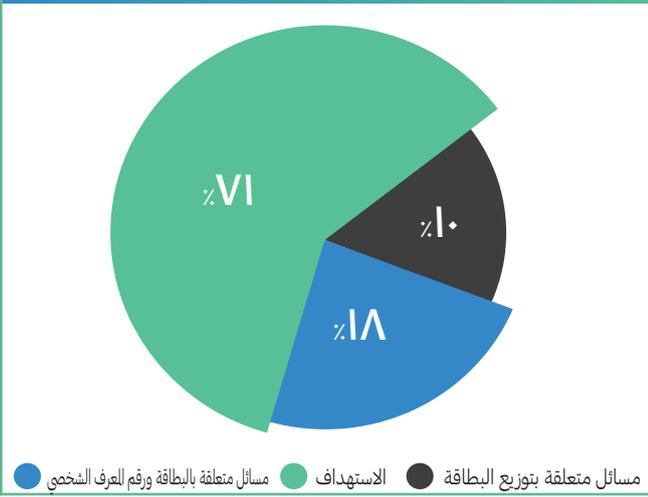
أنماط وأعداد المكالمات، ٢٠١٨



أنواع الشكاوى الرئيسية

يظهر تحليل بيانات مركز الاتصال التابع لبرنامج الأغذية العالمي من تشرين الثاني ٢٠١٧ إلى تشرين الأول ٢٠١٨ بأن الشكاوى التي تم تسجيلها حول الاستهداف تمثل جزءاً كبيراً. وتتركز هذه المكالمات في الأشهر التي تلي مراسلات الرسائل القصيرة حول الأهلية وشهر توقف المساعدة وبعده (أيلول-كانون الأول). هناك نتائج مماثلة في استطلاع شبكة CAMEALEON لتأثير المساعدات النقدية، حيث قال ما يقرب من ٥٤٪ من المستجيبين أن الاستفسارات حول الاستهداف والشكاوى كانت الأسباب الرئيسية وراء استخدام خط مركز الاتصال.

الشكاوى المسجلة لدى مركز الاتصال



يمكن لمزيد من الاستثمار في قنوات الشكاوى الأخرى أن يكمل مركز الاتصال

من الممكن تحسين القنوات المباشرة التي يمكن لبرنامج الأغذية العالمي تلقي الشكاوى من خلالها والرد عليها. غير أنه لم يتم الإعلان عن مكاتب المساعدة على نطاق واسع، على الرغم من توفرها في كل نقطة توزيع وتحقق، كما تشير بيانات الشركاء المتعاونين إلى أنه يتم تسجيل عدد قليل من المشكلات من الناحية العملية. يمكن لنظام آلي أو أكثر منهجية لتوحيد ودمج الشكاوى والملاحظات الواردة من خلال هذه القنوات الأخرى أن يحسن الكفاءة ويقلل من مخاطر ضياع الشكاوى. يخطط برنامج الأغذية العالمي لتطوير نظام إصدار تذاكر متكامل لمعالجة هذه المسألة. تتلقى المنظمات غير الحكومية الأخرى أيضاً أعداداً كبيرة من الاستفسارات من الأسر، لا سيما حول الاستهداف. وكما هو موضح في تقرير استطلاع المنظمات غير الحكومية الذي أجرته شبكة CAMEALEON حول التغييرات في المساعدات النقدية، لا توجد آلية لدمج هذه المعلومات في آلية الشكاوى والملاحظات، والتي يتم فقدانها.

يعتمد الرضا عن استجابة مركز الاتصال على المشكلة

يتمثل أحد العناصر الأساسية لآلية الشكاوى والملاحظات الفعالة في حسن توقيت التصدي للمشكلات والتأكد من إغلاق جميع الشكاوى بشكل فعال - حتى في حالة عدم إمكانية اتخاذ أي إجراء. يُظهر استطلاع رأي اللاجئيين الذي أجرته منظمة Ground Truth Solutions أن النقص الملحوظ في استجابة آليات الشكاوى يمثل مشكلة حاسمة في جميع أنحاء لبنان ككل (النقدية وغير النقدية)، حيث أفاد ٩٠٪ ممن قدموا شكوى بأنهم لم يتلقوا رداً. يسعى البرنامج بنشاط لتحسين هذه المشكلة من خلال فريق المساءلة أمام السكان المتضررين، مثل من خلال إدخال إجراءات لضمان أن يتم التواصل مع جميع المستخدمين النهائيين وإغلاق القضايا المسجلة قدر الإمكان.

أشار المشاركون في نقاش مجموعة التركيز بشكل متكرر إلى وقت الانتظار بحوالي دقيقتين أو ثلاث دقائق، على الرغم من أنه تجدر الإشارة إلى أن بيانات مركز الاتصال تظهر تراوح إجمالي أوقات الانتظار بين ٢٢ إلى ٤٧ ثانية. ومع ذلك، فإن هذا التصور بعدم إمكانية الوصول حقيقي ويؤثر على فائدة مركز الاتصال كقناة لتقديم الملاحظات أو تلقي المعلومات.

وبينما اتصل معظم المشاركين في نقاشات مجموعة التركيز الذكور بالخط مباشرة، فقد أفاد معظم النساء والمشاركين من كبار السن أنهم اعتمدوا على طرف ثالث لإجراء المكالمات. أتت النتائج مماثلة في دراسة الإدماج التي أجراها برنامج الأغذية العالمي، مما يعكس عدم الثقة في استخدام التكنولوجيا المرتبط بالعوامل الثقافية. كما أن عدم القدرة على الاتصال بالخط مثلت مشكلة أخرى - على الرغم من عدم الإبلاغ عنها، وكونها تعتبر مشكلة أكبر في جبل لبنان وشمال لبنان منها في البقاع.

إدارة أحجام المكالمات

تعمل المفوضية على زيادة سعة مركز الاتصال في أشهر ذروة الطلب (الأشهر التي تلي إيصال رسائل الاستهداف القصيرة، أيلول-كانون الأول). في هذه الأشهر، على الرغم من ارتفاع حجم المكالمات، هناك عدد أقل من المكالمات المقطوعة (باستثناء تشرين الثاني ٢٠١٨ حيث تم تلقي أكبر عدد من المكالمات على الإطلاق)، مما يشير إلى أن زيادة السعة كانت ناجحة في الغالب، ولكن يمكنها أن تعكس أيضاً حقيقة أن المتصلين في هذه الفترة يختارون البقاء على الخط وتحمل التكاليف لأن مشكلاتهم أكثر إلحاحاً.

تعتبر ميزة معاودة الاتصال آلية محتملة للتغلب على هذه التحديات المتعلقة بالتكلفة ووقت الانتظار. حيث يستطيع اللاجئون طلب معاودة الاتصال بطريقتين، إما باستخدام نظام قائمة الاستجابة الصوتية التفاعلية أثناء رسالة الرد الآلي عند الاتصال أو سؤال عامل الهاتف. ومع ذلك، لم يتم الإبلاغ بوجود هذه الخيارات في المعلومات التي تم توزيعها على اللاجئيين وبالتالي كان الوعي محدوداً بهذه الخيارات بين المشاركين في نقاشات مجموعة التركيز. ومع ذلك، تُظهر بيانات المفوضية أن خيار معاودة الاتصال قد تم استخدامه على نطاق واسع، مع أكثر من ٣١ ألف مكالمات صادرة شهرياً في المتوسط، وهو ما يمثل حوالي ٢٨٪ من وقت اتصال عملي الهاتف في المتوسط. وقد أفاد مدير مركز الاتصال أن فعالية نظام معاودة الاتصال كانت محدودة لعدة أسباب:

- عدم قدرة عملي الهاتف على التعامل مع العدد الكبير من عمليات معاودة الاتصال في الوقت المناسب، خاصة في أشهر ذروة الاستخدام.
 - الصعوبة في الوصول إلى الناس (يرجع ذلك جزئياً إلى التأخير في جدولة معاودة الاتصال بسبب المشكلة الأولى).
 - عدم قدرة نظام إدارة المكالمات على فرز الحالات التي اتصل فيها اللاجئون لاحقاً بأنفسهم، مما أدى إلى الازدواجية.
- في أوائل عام ٢٠١٩، أزيلت المفوضية خيار معاودة الاتصال من النظام القائمة الآلي، في انتظار إجراء التحسينات المخطط إدخالها على النظام لمعالجة هذه المشكلات. وأعيد بعد ذلك خيار الرد على المكالمات في أيام السبت تبعاً لاجتماع فريق العمل المعني بالأمن الغذائي، في ١١ أيلول، ٢٠١٩.

أفاد استطلاع شبكة CAMEALEON حول التأثير أنه تم إغلاق ١٨٪ من الشكاوى في نفس يوم المكالمات ١٢٪ خلال أسبوع، إلا أن ما يقرب من نصف الشكاوى لم يتم حلها بعد. وأعرب ٤٠٪ من مستخدمي مركز الاتصال عن رضاهم، بينما أعرب ٤٤٪ آخرون عن عدم رضاهم عن تجربتهم في الخدمة. كما أفادت منظمة وورلد فيجن أن حوالي ٤٠٪ من المستفيدين من النقد المقدم من برنامج الأغذية العالمي لم يكونوا راضين عن مركز الاتصال. سلطت نقاشات مجموعة التركيز الضوء على التصورات المختلفة لاستجابة مركز الاتصال، اعتماداً على المشكلات التي طالبوا بإثارتها. وتتوافق هذه التصورات مع النتائج الواردة في بيانات استجابة مركز الاتصال لبرنامج الأغذية العالمي واستطلاع شبكة CAMEALEON حول التأثير.

وفقاً للمشاركين في مناقشات مجموعة التركيز، يتم تناول المشكلات المتعلقة بالبطاقة ورقم التعريف الشخصي بشكل مرض، على الرغم من إفادة معظم الأشخاص بانتظارهم ما بين شهرين إلى ثلاثة أشهر للحصول على بطاقات وأرقام تعريف شخصية جديدة. وبحسب برنامج الأغذية العالمي، يرجع هذا بشكل أساسي إلى تسجيل معلومات غير كافية أو غير دقيقة من خلال عملية تسجيل الشكاوى، مما يتطلب العديد من عمليات معاودة الاتصال، وهي مشكلة أخذة في التحسن مع تحديث أسئلة الفرز وتسجيل المشكلات. بالنسبة لخط تلقي الشكاوى الخاص بالبنك فلا يعتبر متجاوباً، حيث تتم غالباً إحالة المستفيدين إلى مركز الاتصال كما تشير التقارير إلى أنه قد يكون هناك نقص في اتساق أو جودة الخدمة المقدمة للاجئين من خلال هذا الخط.

أظهرت نقاشات مجموعة التركيز أن تجارب مركز الاتصال السلبية ترتبط بشكل كبير بمسائل الاستهداف حيث يشعر المشاركون بأنهم لا يحصلون على معلومات مفيدة، حتى بعد تلقي مكالمات متعددة، حول ما إذا كانوا يحصلون على المساعدة أم لا، "ولماذا". يتفق هذا مع استطلاع شبكة CAMEALEON حول التأثير، حيث شعر ٥٦٪ من أولئك الذين يتصلون بشأن مشاكل متعلقة بالاستهداف أن المشكلات لم تتم معالجتها بشكل فعال، واعتبر ٦٧٪ أن مشاكلهم لم يتم حلها بعد. حيث أبرزت نقاشات مجموعة التركيز عدة مشكلات:

- قد يتسبب شرح سبب إيقاف المساعدات أو عدم الأهلية للأسرة من منطلق وجود من هم 'أكثر ضعفاً' في حدوث توترات نظراً لعدم وجود اختلاف واضح في الظروف.
- يمكن لعامل مركز الاتصال تقديم بعض المعلومات حول طرق الاستهداف، ولكن المعلومات التي سيتلقاها المتصلون ستختلف اعتماداً على السؤال الذي يطرحه المستفيد.

- يمكن لما يقال للاجئين أثناء المكالمات أن يرفع سقف توقعاتهم ("سوف ندرس ملفك") بالحصول على استجابة ما، لكن ذلك لا يحدث.

تم إثارة العدد الكبير من استفسارات الاستهداف لدى مركز الاتصال (وأماكن أخرى) أولاً لأن برنامج الأغذية العالمي، إلى جانب الجهات الفاعلة الأخرى في مجال النقد متعدد الأغراض، لا يمكنه تقديم المساعدة لكل من يحتاج إليها. فضلاً عن أن الحد الأدنى من التواصل الاستباقي حول الاستهداف أو مدة البرنامج قد يسهم بزيادة الشكاوى المتعلقة بالاستهداف، مما يتسبب بإثقال كاهل مركز الاتصال لمدة ربع العام، ويساهم في تحديات الوصول التي يواجهها المتصلون الآخرون كما يعتبر استهلاكاً هائلاً للموارد. إن توفير معلومات أكثر دقة للمجموعات منذ البداية من شأنه أن يقلل الحاجة إلى الاتصال بمركز الاتصال إلى حد كبير.

ويسعى برنامج الأغذية العالمي حالياً إلى اتباع عدة خيارات لتحسين استجابة آلية الشكاوى واستقاء المعلومات، كإلنشاء المخطط لنظام التذاكر للإبلاغ عن الشكاوى المتأخرة وتحديد أولويات المشكلات الملحة، بالإضافة إلى إغلاق الحلقة بصورة فعالة لأكثر عدد ممكن من المكالمات اعتباراً من كانون الأول ٢٠١٩. ستساعد هذه الإجراءات في إدارة المشكلات المتعلقة بالبطاقة وأرقام التعريف الشخصية ولكن لا يمكنها حل ضعف أو انعدام الاستجابة لمشكلات الاستهداف.

قد تساهم آليات الشكاوى واستقاء المعلومات في تحقيق برمجة مستجيبة ونوعية

أسهمت بعض المسائل التي أثرت من خلال مركز الاتصال في إدارة البرامج وآليات التنسيق بالإضافة إلى توجيه التعديلات على برنامج النقد متعدد الأغراض وتصميم وتنفيذ برنامج المساعدات الغذائية، بطريقة تظهر القيمة المحتملة لمركز الاتصال كمصدر للبيانات المساهمة في التحسين المستمر لجودة البرنامج. إلا أنه لإجراء التغييرات المناسبة، سيتطلب هذا فهماً مفصلاً للمشكلة - أي الأسباب الكامنة وراء مواجهة مشكلة ما وكيف يكون لهذا تأثير.

يمكن للجهات الفاعلة في الأمم المتحدة أن تفعل المزيد لاستغلال هذه الإمكانيات. فقد كان برنامج الأغذية العالمي على نحو مفهوم بحاجة إلى إعطاء الأولوية لبناء قدرات المساءلة أمام السكان المتضررين، واستغرق الموظفون وقتاً طويلاً حتى الآن لمعالجة المشكلات كل حالة على حدة، ما نتج عنه ضيق الوقت لإجراء تحليل كلي لبيانات مركز الاتصال (المتاحة). هذا بالإضافة إلى أن برنامج الأغذية العالمي مقيد من حيث نوع التحليلات التي يمكنه إجراؤها بسبب محدودية الوصول إلى مركز الاتصال وبيانات المستفيد اللذين تديرهما المفوضية. بدأت وحدة المساءلة أمام السكان المتضررين مؤخراً في تحليل بيانات مركز الاتصال المتاحة (مثل وقت حل المشكلة، معدل إغلاق الحالة، إلخ.) وتناقش وضع المزيد من الرقابة على أنشطة مركز الاتصال مع المفوضية.

نتائج الاستعراض المكتبي الرئيسية

الممارسات الجيدة

استشارة السكان المتضررين بشأن احتياجاتهم وتفضيلاتهم الخاصة بقنوات الاتصال واستقاء المعلومات، وتوقيت وصياغة الرسائل الرئيسية، ومعيقات الوصول لمجموعات محددة، وتفضيلات أنظمة إيصال النقد.

استشارة المستفيدين بشأن تجاربهم في التفاعل مع عمليات البرنامج (الاتصالات، التسجيل، الالتحاق، الدفع، آلية الشكاوى واستقاء المعلومات)، الرضا عن جودة الخدمة، ومخاطر الحماية. إجراء دراسات مثل تحليلات العمر والنوع الاجتماعي والتنوع لفهم خصائص الضعف واحتياجات وتفضيلات فئات معينة (بما في ذلك النساء وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة).

البحث عن فرص للمشاركة الهادفة من خلال القنوات والتفاعلات الشخصية المباشرة لاستكمال المنصات التكنولوجية.

بعد استطلاع الاقتراحات أو الملاحظات، السعي دائمًا لإغلاق حلقة الملاحظات وإبلاغ الأشخاص بالتغييرات التي يتم إجراؤها.

إن واقع إيصال المساعدات النقدية على نطاق واسع بهذا الشكل يقلل من فرصة التفاعل المباشر مع السكان المستهدفين لأن الزيارات المنزلية أو أنشطة التوعية في المجتمعات لا تكون جزءاً من التصميم. ذلك بالإضافة إلى أن تفاعل الشركاء المتعاونين مع المجتمعات يقتصر على جلسات التوزيع والتحقق والتي لا يتم استخدامها حالياً للتشاور.

تشمل أنشطة الرصد على مستوى الأسرة استطلاعات ربع سنوية لقياس نتائج الأمن الغذائي، تجرى من خلال الشركاء المتعاونين، ورصد شهري للعمليات مع 100 أسرة مستفيدة من النقد متعدد الأغراض. تتضمن هذه الاستطلاعات بعض الأسئلة حول فعالية الاتصال (العلم بالاستهداف، ومركز الاتصال، واستلام الرسائل القصيرة)، والمشاكل المتعلقة باستخدام أجهزة الصراف الآلي، وقضايا الحماية المتعلقة بالمشاركة في البرنامج، ولكنها لا ترصد تجارب المستفيدين أو رضاهم عن قنوات الاتصال أو مركز الاتصال. وشرك نقاشات مجموعة التركيز التابعة لبرنامج الأغذية العالمي مع المجتمعات المحلية ما يقارب الـ 180 متلقياً للمساعدات الغذائية أو النقدية متعددة الأغراض كل ثلاثة أشهر، وتشمل أسئلة عن التجارب المتعلقة بآليات المساءلة التي تتيح فرصة لجمع المزيد من الاقتراحات.

هدف تحليل الإدماج الأخير إلى فهم المزيد حول احتياجات المجتمعات وتفضيلاتها وتجاربها، وخاصة الفئات الضعيفة من المستفيدين من النقد (بما فيهم النساء وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة). في عام 2018، أنشأت المفوضية أيضاً مجموعات استشارية للاجئين لرصد آراء السكان المستهدفين حول أفضل طريقة لتصميم الأنشطة أو إدارتها، بما في ذلك كيفية تنفيذ الاتصالات حول الاستهداف، أي الرسائل القصيرة والأسئلة والأجوبة. ولفترة من الوقت، استعانت المفوضية بشبكة متطوعي التوعية الخاصة بها لجمع الآراء والاقتراحات من السكان، إلا أنه تم إيقاف هذا النشاط بسبب مخاوف متعلقة بالمخاطر على سلامتهم وأصبح دورهم في برنامج المساعدات النقدية متعددة الأغراض يقتصر الآن على مشاركة المعلومات.

فرص لتحسين التفاعل مع المجتمعات المستهدفة

بالنظر إلى سياق برنامج المساعدات النقدية متعددة الأغراض وحجمه وعدد حالاته، فإن من الصعب إدماج الأنشطة التشاركية في عمليتي التصميم والتنفيذ. ومع ذلك، لم يبلغ أي مشارك في نقاش مجموعة التركيز عن مشاركته في أي عمليات تشاركية أو تشاورية تتعلق بالمساعدات النقدية، بما في ذلك رصد البرنامج. وعلى الرغم من تأكيد امتنانهم للمساعدات، كان هناك إحساس واضح بعدم المسؤولية بين من تمت مقابلتهم، حيث شعر العديد منهم أنهم مجرد متلقون ليس لهم رأي في المسائل التي تمسهم. كان الاستهداف أحد الأمثلة المذكورة، هو والتحول من طريقة النقد إلى القسائم - دون استشارة أو تفسير - بينما كان الجميع يفضلون الخيار النقدي.

يجب أن يُنظر إلى هذا في سياق النزوح المطول ونقص التمويل لدعم كل المحتاجين، وليس بالضرورة أن نقص التشاور وحده هو الذي يساهم في هذا الشعور، بل بالأحرى هذا مقترناً بنقص الوصول إلى المعلومات، وعدم القدرة على الرد على استفساراتهم بشكل مرضٍ، ومحدودية الفرص للتفاعل مع أولئك الذين ينفذون البرنامج. وفقاً للملاحظات الواردة من نقاشات مجموعة التركيز، فإن فرصة التفاعل الشخصي محدودة حتى أثناء جلسات التوزيع والتحقق.

يبدو أن تجربة برنامج الأغذية العالمي مع المجموعات الاستشارية للاجئين كانت مواتية ومفيدة للبرنامج، حيث ساعدت وحدة المساءلة أمام السكان المتضررين في اكتساب معرفة أفضل بآراء المستفيدين وكيفية تفسير الأمور. ولا تعد مواصلة هذه المجموعات أو ما شابهها وهي توفر طريقة واحدة لالتماس آراء السكان المستهدفين.

توفر أنشطة الرصد أيضاً فرصاً للحصول على ملاحظات المشاركين حول جوانب تصميم وتنفيذ برنامج المساعدات النقدية متعددة الأغراض. من إحدى النتائج الواضحة لهذه الدراسة ودراسة الإدماج التي أجراها برنامج الأغذية العالمي هي مدى تقدير الناس لفرصة الجلوس مع شخص ما واستماعه إلى مشاكلهم وتجاربهم. يتمتع مركز الاتصال أيضاً بالقدرة على زيادة مشاركة اللاجئين في البرنامج من خلال الاستطلاعات الصادرة من مركز الاتصال، وهي آلية يدرسها حالياً برنامج الأغذية العالمي.

مخاطر الحماية

يمكن الإبلاغ عن مخاطر الحماية التي تتم مواجهتها أثناء التنفيذ إلى مركز الاتصال أو إلى خط ساخن منفصل للحماية تابع للمفوضية. من ثم تكون المفوضية مسؤولة عن التحقيق في هذه المسائل وغيرها من المسائل المتصلة بالحماية ومعالجتها. في حال تعلق الشكوى بموظفي برنامج الأغذية العالمي أو الشركاء المتعاونين (أو المحلات التجارية المعتمدة للقسائم الغذائية)، تتم إحالة الحالات إلى برنامج الأغذية العالمي والتعامل معها وفقاً للإجراءات الداخلية.

من خلال البلاغات الواردة من الشركاء المتعاونين وموظفي المكاتب الفرعية التابعة لهم، أحيط برنامج الأغذية العالمي بوجود بعض المخاطر، بما في ذلك الازدحام عند بعض أجهزة الصراف الآلي في أيام الدفع، مما تسبب بخلق توترات مع السكان اللبنانيين، وصعوبات في الوصول إلى مواقع التحقق بسبب الإعاقة أو انعدام الأمن عند عبور نقاط التفتيش.

آليات المساءلة تجاه السكان المتضررين والرصد لا تحدد مخاطر

الحماية بشكل فعال

قد يتعرض المستفيدون الذين يعتمدون على أطراف ثالثة لمساعدتهم عند أجهزة الصراف الآلي أو لزيارة البنك بالنيابة عنهم للاستغلال. يبدو أنه من الشائع لأولئك الذين يزورون جهاز الصراف الآلي نيابة عن الآخرين أن يفرضوا رسومًا على ذلك، والتي قد تكون مقبولة تمامًا، نظرًا لتكاليف النقل ووقت الانتظار الذي تشمله العملية. ومع ذلك، كان هناك اتفاق بين المشاركين في نقاشات مجموعة التركيز على أن بعض الناس في المجتمع يتعرضون للاستغلال نتيجة لذلك. تشمل الإفادات الأخرى المتعلقة بالاستغلال والإساءة المحتملة الشاويش (قيادة المجتمع) وأصحاب المتاجر الذين يحتفظون ببطاقات المستفيدين، لا سيما في الحالات التي تكون فيها الأسر مدينة بالديون، والسلوك التمييزي المتصور لموظفي البنك.

من أجل تحديد هذه القضايا ومعالجتها بشكل أكبر، يلزم تكوين رؤية أوضح لقضايا الحماية، وفهم الخطر المنهجي أو الحرج بشكل أعمق.

لم يتم إنشاء مركز الاتصال في الوقت الحاضر كقناة فعالة لتحديد ومواجهة مثل هذه المخاطر، ولكن عمل الشركاء المتعاونين والموظفين مع المجتمعات المحلية بشكل مباشر، واستكشاف هذه القضايا أثناء الرصد، قد يكون وسيلة فعالة للكشف عن حدوث مثل هذه القضايا الحساسة. تم إدراج هذا، إلى حد ما، في بعض أنشطة الرصد ولكنه قد لا يكون كافيًا لتوضيح وتحديد مخاطر الحماية بشكل كافٍ والتعمق فيها.

مع اتخاذ قرار نقل عملية التحقق إلى لبنان بوس (بريد لبنان)، حيث قد تتم أيضاً مواجهة مشكلات مماثلة أثناء إيصال النقد (مواقف موظفي مكتب البريد، والسيطرة على الجماهير، وما إلى ذلك)، هناك حاجة إلى اتخاذ تدابير أكثر فاعلية لتحديد مخاطر الحماية.

التنسيق

نتائج الاستعراض المكتبي الرئيسية

الممارسات الجيدة

إن الجمع بين أنشطة المساءلة أمام السكان المتضررين للوكالات المختلفة - حملات النشر المشتركة، وآليات الشكاوى واستقاء المعلومات المشتركة ومبادرات المشاركة المجتمعية - يجعل المشاركة أبسط وأسهل للمجتمعات، مما يقلل من الازدواجية ويزيد الكفاءة.

فيما يتعلق بآليات الشكاوى واستقاء المعلومات المشتركة، وضع بروتوكولات لمشاركة البيانات وإجراءات العمل الموحدة التي تحدد الأدوار والمسؤوليات بين الوكالات المشاركة.

إشراك جميع الجهات الفاعلة التي تلعب دورًا في التنفيذ في تفسير النتائج وتحديد التوصيات.

ضمان اتباع إجراءات التشغيل الموحدة المشتركة من قبل جميع الشركاء المتعاونين.

إنشاء آليات تنسيق تشرك جميع الجهات الفاعلة التي لديها مساهمات في البرنامج.

جزء من الأساس المنطقي وراء انتقال برنامج الأغذية العالمي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لاستخدام نظام LOUISE كان لتحسين كفاءة وفعالية آليات المساءلة - من خلال إنشاء مركز اتصال مشترك ونص للأسئلة والأجوبة، والرسائل المتسقة (حتى وإن كانت منفصلة) إلى المجتمعات. لم يتم إنشاء مركز الاتصال المشترك المخطط له بعد وهناك اتفاق نهائي لتبادل البيانات بين المفوضية

تم إجراء بعض التغييرات للتخفيف من المشكلات التي تم تحديدها، مثل نشر الرسائل القصيرة لإشعار المستفيدين بالمدفوعات على مدى عدة أيام لترشيد استخدام أجهزة الصراف الآلي، عن طريق تغيير أيام الدفع لتجنب تعارضها مع أيام دفع رواتب القطاع العام اللبناني، وتوفير زيارات التحقق المنزلية للأشخاص ذوي الإعاقة.

كان التعامل مع التقارير المتناقلة عن إساءة معاملة موظفي البنك للاجئين أكثر صعوبة، بسبب العلاقة التعاقدية الحصرية بين برنامج الأغذية العالمي والبنك اللبناني الفرنسي، بينما باستطاعة المستفيدين استخدام أي جهاز صراف آلي. أما محاولة مراقبة مواقع أجهزة الصراف الآلي من خلال الشركاء المتعاونين فقد تم التغاضي عنها بسبب شكاوى من موظفي الفروع وعملائها.

إن خطة برنامج الأغذية العالمي لتحويل عمليات التحقق إلى بريد لبنان هي محاولة للتخفيف من مخاطر الحماية على اللاجئين خلال التنفيذ ولحماية أموال الجهات المانحة. حيث تطلب الجهات المانحة الآن من المستفيدين الحضور لإجراء عملية التحقق كل ثلاثة أشهر، مما قد يزيد العبء على المستفيدين، على الرغم من أن عدد مواقع التحقق سيزداد أيضاً بشكل كبير، وسيتم رصد تنفيذ هذا النظام الجديد.

قد يكون الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي واستخدامها أمراً صعباً، ولكنه ممكن

في جميع نقاشات مجموعة التركيز، كان هناك اتفاق شديد على الصعوبات التي يمكن أن يواجهها المستفيدون في الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي، لكنها لا تحول دون الحصول إلى التحويلات (على الأقل في المواقع التي تتم زيارتها)، حيث يستخدم المستفيدون مجموعة من الاستراتيجيات لإدارة المشاكل. أما من حيث الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي، فيشمل ذلك تشارك وسائل المواصلات للحد من التكاليف. تعد المضايقات عند نقاط التفتيش مشكلة شائعة، خاصة بالنسبة للرجال، لذا يفيد اللاجئون بأنهم يغادرون وسائل النقل قبل الوصول إلى نقاط التفتيش أو يسلكون طرقاً مختلفة إلى أجهزة الصراف الآلي لتفادي ذلك. أشارت الأسر في مواقع نقاشات مجموعات التركيز إلى تمكنها دائماً من الوصول إلى أكثر من فرع بنك واحد، على الرغم من أن هذا يمثل تحدياً أكبر في بعض المواقع الحدودية. وأفيد كذلك بأن الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة، مثل كبار السن أو الأسر التي تعيّلها نساء في المخيمات غير الرسمية، كثيراً ما يعتمدون على طرف ثالث للذهاب إلى أجهزة الصراف الآلي نيابة عنهم.

يعتبر الازدحام مشكلة تواجهها فروع البنوك في المواقع التي تضم أعداداً كبيرة من اللاجئين، حيث يمكن أن تتراوح أوقات الانتظار من ساعتين إلى ثلاث ساعات. وبالتالي تشمل الاستراتيجيات تأخير زيارتهم للبنك ليوم واحد على الأقل أو زيارة فروع البنوك الأخرى.

ذكر غالبية المشاركين في نقاشات مجموعة التركيز (بما في ذلك الشباب) إنهم لا يشعرون بالثقة حيال إكمال عملية التحويل بأنفسهم وبأنهم يعتمدون على الآخرين لمساعدتهم. يرجع ذلك جزئياً إلى مستويات الأمية المرتفعة وكذلك المخاوف من ارتكابهم خطأ وفقدان بطاقاتهم أو أموالهم. يذهب البعض مع أحد أفراد أسرته، فيما يرسل البعض الآخر، وخاصة النساء، أحد أفراد الأسرة لإجراء العملية نيابة عنهم، كما يطلب آخرون المساعدة من الأشخاص المتواجدين بالقرب من أجهزة الصراف الآلي أو من موظفي البنك. وقد أتت النتائج متسقة في تحليل إدراج برنامج الأغذية العالمي وبعض الأدلة على ذلك أيضاً في نقاشات مجموعة التركيز الخاصة ببرنامج الأغذية العالمي.

اتفاق نهائي لتبادل البيانات بين المفوضية وبرنامج الأغذية العالمي. تجتمع اللجنة التوجيهية التابعة لنظام LOUISE، بتمثيل من اليونسف والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وبرنامج الأغذية العالمي شهرًا، كما أن الاجتماعات الثنائية بين وحدات البرنامج المعنية في برنامج الأغذية العالمي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أكثر تواترًا.

يمثل برنامجي منح الشتاء والمساعدات الغذائية للنقد متعدد الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي والمفوضية معظم المساعدات النقدية للاجئين في لبنان. وقد تبنت الوكالات الأخرى القليلة التي تنفذ برنامج النقد متعدد الأغراض (مثل الإغاثة الدولية) استراتيجية الاستهداف المشتركة لتتوافق مع برنامج الأمم المتحدة، لكنها لم تنضم إلى منصة LOUISE.

برنامج الأغذية العالمي عضو في فريق العمل المعني بالمساعدات الأساسية، والذي تأسست في عام ٢٠١٥ لتنسيق وتوحيد الاستجابة القائمة على النقد للاحتياجات الأساسية، إلى جانب المفوضية والعديد من المنظمات غير الحكومية ووزارة الشؤون الاجتماعية. وعلى المستوى الوطني، تم تكليف الفريق بتطوير نهج ومعايير برمجية مشتركة لاستخدامها عبر قطاع المساعدات الأساسية. تضمنت أنشطة التنسيق عبر الفريق الاتفاق على قيمة تحويل نقدي متعدد الأغراض مشترك، وتوحيد الاستهداف النقدي متعدد الأغراض والتوجيه المشترك للتواصل مع المجتمعات. ويستعين برنامج الأغذية العالمي والمفوضية بالاجتماعات الجماعية لتقديم تحديثات منتظمة عن حالة وتقديم برامج النقد متعدد الأغراض والتغييرات مثل أوراق الأسئلة والأجوبة. قدم الأعضاء أيضًا مدخلات بخصوص جوانب المساءلة في هذه البرامج عند الطلب - مثل ما يتعلق بألية معالجة الشكاوى، وصياغة الرسائل وتوقيتها.

يمكن لزيادة مشاركة بيانات مركز الاتصال أن يحسن كفاءة وفعالية البرمجة المشتركة والمساءلة أمام السكان المتضررين

في أغلب الأحيان، يبدو أن التنسيق بين الوكالات على المستوى التشغيلي يعمل بشكل مناسب. قد يكون هناك مجال للتحسين فيما يتعلق بالتنسيق في التخطيط والجدولة لأنشطة معينة تلزم كلا الوكالتين بتجنب الالتباس بالنسبة للمستفيدين والعاملين في الخطوط الأمامية.

واتفق مقدمو المعلومات الرئيسيون في برنامج الأغذية العالمي والمفوضية على أن الجهود المبذولة لتنسيق البرمجة من خلال منصة LOUISE قد أثبتت فوائد واضحة، لكنها أظهرت تحديات كبيرة أيضًا. فامتلاك بطاقة واحدة لجميع أنواع المساعدات، ونهج مشترك لتوزيع البطاقات، والتدريب، والتحقق، والشكاوى، هو أمر أبسط وأكثر ملاءمة بالنسبة للمستفيدين. مع ذلك، فإن عدم وجود اتفاق لتبادل البيانات بين المفوضية وبرنامج الأغذية العالمي، وعدم إحراز تقدم في إنشاء آلية مشتركة حقيقية لتقديم الشكاوى واستقاء المعلومات، يحد بشدة من وصول البرنامج إلى البيانات، مما قد يشكل عقبة أمام تطوير إدارة البرنامج. سيسمح وضع الصيغة النهائية لاتفاقية مشاركة البيانات لبرنامج الأغذية العالمي بالوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمستفيدين منه، وامتلاك رؤية أوضح لتكرار القضايا المتعلقة بالحماية، والمساعدة في توجيه تصميم البرنامج وتعديل استراتيجية الاستهداف.

إن محاولة التعامل مع هذه المسألة ومواصلة إعداد البرامج بدون مثل هذه الاتفاقيات أمر صعب على فرق البرنامج وقد أن يشكل عبئًا على العلاقات التنظيمية. تسلط هذه التجارب الضوء على الصعوبة الحقيقية في تحقيق برامج مشتركة بالكامل، وفعالة وذات كفاءة في الواقع عندما تكون الأنظمة مضطربة لتلبية الاحتياجات والسياسات والمخاوف القانونية للوكالات المختلفة.

وقد سلط موظفو كلتا الوكالتين الضوء أيضًا على أن الاعتماد على المنظمة الأخرى في معالجة القضايا للمستفيدين، دون أي رقابة أو وعي بجودة أو توقيت ذلك، يحد من قدرتهما على أن تكونا مسؤولتين أمام السكان المستهدفين.

بمقدور الشركاء المتعاونين إضافة قيمة أكبر إلى جهود المساءلة أمام السكان المتضررين

شعر الشركاء المتعاونون بقدرتهم على المشاركة بشكل أكثر استراتيجية في برنامج النقد متعدد الأغراض، وإضافة قيمة إلى البرمجة عالية الجودة وتحقيق المساءلة أمام السكان المتضررين والتزامات الحماية كونهم شريكًا حقيقيًا في البرنامج. هناك شعور ملموس بالإحباط حيال عدم تمكن الشركاء من المشاركة في تصميم العمليات، أو تحليل بيانات البرنامج (الواردة من مركز الاتصال والرصد) أو قرارات الإدارة المتعلقة به، على الرغم من أن موظفيهم بلا شك من بين أفضل الموظفين المطلعين على القضايا التي تواجه المجتمعات وعلى التغييرات التي قد تكون أو لا تكون ضرورية. حيث كان هناك شعور بوجود نقص في المعلومات أحيانًا حول سبب تنفيذ أنشطة معينة تم تكليفهم بها ومحدودية 'إغلاق الحلقة' بشأن القضايا أو الاقتراحات التي يتم إبلاغ المكاتب الفرعية بها. ونظرًا لأن الشركاء لديهم سياسات المساءلة الخاصة بهم والتزاماتهم التي عليهم الوفاء بها، كان هناك شعور بأن هذا النقص في المعلومات قد يقوض قدرتهم على القيام بذلك.

أعربت المنظمات غير الحكومية خلال مقابلات مقدمي المعلومات الرئيسيين عن رغبتهم في أن تكون أكثر مشاركة وإطلاعًا بشكل بناء، حيث أنها ترسل الاستفسارات والشكاوى وطلبات المعلومات حول النقد متعدد الأغراض. كان ذلك أيضًا نتيجة تواصل إليها استطلاع منظمة CAMEALEON غير الحكومية. ومع الاعتراف والتقدير لبعض التحسينات في عمليات تبادل المعلومات بين دورتي البرنامج في عامي ٢٠١٧ و٢٠١٨، اقترحت المنظمات غير الحكومية أنه يمكن تحسين ذلك من خلال المشاركة المخطط لها والموقوتة لضمان إطلاع الفرق الميدانية بشكل كامل، وتقديم الملاحظات أو تعديل الرسائل.

يتمتع موظفو المنظمات غير الحكومية بالقدرات الفنية في مجال المساعدات النقدية والقسام والمعرفة الراسخة والمحدثة بديناميات المجتمع وقضاياه، ويشعرون بقدرتهم على تقديم رؤى قيمة لتوجيه قرارات التصميم والتنفيذ إلى حد أكبر. يمكن لعضوية المنظمات غير الحكومية في فريق العمل المعني بالمساعدات الأساسية، وتكليف الفريق لتطوير مناهج ومعايير برامج مشتركة بشكل جماعي ليطم استخدامها في قطاع المساعدات الأساسية، أن توفر منبرًا مناسبًا لمثل هذه المشاركة.

من الجدير الإشادة ببرنامج الأغذية العالمي، إلى جانب الجهات الفاعلة الأخرى في مجال المساعدات النقدية متعدد الأغراض، على الالتزام الواضح والجهود والاستثمارات المبذولة في سبيل تحقيق المساءلة أمام السكان المتضررين بشأن المساعدات النقدية في لبنان. وكما بين هذا التحليل، فإن عدة جوانب من تصميم وتنفيذ آليات المساءلة تتماشى مع الممارسات الجيدة المعترف بها. إن تصميم آليات التواصل مع المجتمعات واستخدام التكنولوجيا مرتبطين للغاية بالسياق في حين أدى الانتقال إلى استخدام عمليات التنفيذ المشتركة للمساعدات النقدية إلى تبسيط مشاركة المستفيدين.

لأنه لا بد من مواجهة التحديات عند إعداد البرامج على هذا النطاق من خلال استخدام نُهج جديدة وبناء القدرات بشكل تدريجي. وقد بين هذا البحث المسائل المختلفة والنتائج التي تتوافق مع تلك الدراسات الحديثة الأخرى مثل تقييم شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ في تركيا. بعض التحديات تنتج عن النموذج التشغيلي، حيث تقلل الابتكارات التي تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية تنفيذ المساعدات النقدية على نطاق واسع (استخدام التكنولوجيا الرقمية، والاستهداف القائم على البيانات، والشراكات مع القطاع الخاص) من فرص التفاعل الشخصي بين العاملين في المجال الإنساني والمجتمعات. ولذلك، من الضروري اتباع نُهج جديدة للمساءلة أمام السكان المتضررين للتخفيف من وطأة هذا التحدي.

هذا هو الحال بشكل خاص عندما يقترن التحدي بالضغوطات للحفاظ على التكلفة: نسبة التحويل في ظل مستويات الحاجة المرتفعة. تتسبب الجوانب العملية للبرمجة المشتركة، عندما لا تكون عمليات مشاركة البيانات كاملة، أيضاً في نشوء تحديات. هناك أيضاً أمثلة على أساليب أفضل الممارسات لتحقيق المساءلة أمام السكان المتضررين والتي لم يتم اتباعها عن قصد بسبب القرارات المتخذة بناءً على السياق.

وكما سبقت الإشارة إليه في هذا التقرير، لا توجد معايير مرجعية أو معايير دنيا محددة لتحقيق المساءلة أمام السكان المتضررين بشأن برامج المساعدات النقدية. كما تم تصميم الكثير من التوجيهات الحالية بشأن المساءلة أمام السكان المتضررين مع وضع البرامج الصغيرة في الاعتبار. وبالتالي، فإن توثيق التعلّم المرتبط بالمساءلة أمام السكان المتضررين، والممارسات الناشئة من برنامج المساعدات النقدية متعددة الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي والنظام النقدي متعدد الأغراض الأوسع نطاقاً أمر مهم للغاية، ليس فقط لتوجيه الفهم المتبلور لما يمكن أن تبدو عليه أفضل الممارسات والمعايير في سياق لبنان، وإنما أيضاً لتوجيه التفكير العالمي في هذا المجال.

يمكن النظر بشكل أفضل إلى المساءلة أمام السكان المتضررين على أنها سلسلة متصلة من السوء إلى المثالي، مع استعداد الممارسات الدائم لمزيد من التحسين أو الصقل. وحيث يعتمد البرنامج، أو آلياته المختلفة للمساءلة أمام السكان المتضررين، على هذه السلسلة المتصلة فإنه يعتمد على عوامل مثل الميزانيات والقدرات وحجم البرنامج والعائدات المتوقعة على الاستثمار. من الضروري إيجاد حل وسط بين الرغبة في تحقيق مساءلة مثالية أمام السكان المتضررين من ناحية وبين إدارة هذه الظروف الواقعية الصعبة للبرمجة من ناحية أخرى. فمثلاً، قد تكون بعض الأنشطة أو التصميمات مستحبة ولكنها باهظة التكلفة في سياق تكون فيه الأموال محدودة، وكل دولار يتم إنفاقه على هذه النفقات العامة ينقص من أموال التحويلات المخصصة للمستفيدين. لا مفر من احتمالية أن تكون الآليات التي تم تطويرها للمستخدم العادي في برنامج واسع النطاق أقل إتاحة لوصول بعض الأسر، وبالتالي يجب اتخاذ قرارات صعبة فيما يتعلق بالاستثمارات الإضافية التي تستحق العناء، ومدى اتساع نطاقها وشمولها وجدواها وملاءمتها.

مع أخذ هذا في الاعتبار، تم تقديم التوصيات التالية لتساهم في التعزيز المستمر لبرنامج المساعدات النقدية متعددة الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي.

تهدف التوصيات إلى الإضافة إلى الاستثمارات والمبادرات الجارية بالفعل والمتعلقة بالمساءلة أمام السكان المتضررين. بعض هذه الاستثمارات والمبادرات يمكن تنفيذها لودعه من قبل برنامج الأغذية العالمي، بينما سيتطلب البعض الآخر التشاور والاتفاق المشتركين مع شركاء النقد متعدد الأغراض والجهات الفاعلة الأخرى، لا سيما المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين واليونيسيف بصفتها عضويتين في نظام LOUISE.

إجراء تعديلات أصغر إلى متوسطة الحجم

1. تقديم معلومات أساسية حول أهلية استهداف النقد متعدد الأغراض في نفس الوقت الذي يتم فيه إبلاغ المستفيدين الآن (منذ آذار ٢٠١٩) بمدة المساعدة. يمكن أن تستند هذه الرسائل إلى النص المكتوب والمدرج مسبقاً في الأسئلة والأجوبة الحالية. توضيح رسائل مركز الاتصال بخصوص ما إذا كان سيتم اتخاذ إجراءات المتابعة. وفيما يتعلق بالرسائل التي يستبعد أن يتم متابعة معالجتها، مثل الاستفسارات المتعلقة بالسعي إلى (إعادة) الإدراج في برنامج النقد متعدد الأغراض، والتي لا تدرج ضمن أهلية آلية معالجة الشكاوى، يجب أن يوضح العاملون خلال المكالمات حقيقة أنه لن يكون هناك مزيد من المتابعة من قبل الوكالات.
2. إغلاق الحلقة: يجب متابعة جميع المتصلين بمركز الاتصال ممن يتم إرسال شكاواهم إلى برنامج الأغذية العالمي للتحقيق أو اتخاذ إجراء بشأنها، حتى لو لم يتم حل المشكلة بشكل مرض. ومن المأمول أن تعالج مساعي برنامج الأغذية العالمي المستمرة لمتابعة جميع الشكاوى الموثقة المتعلقة بالبطاقات ورقم التعريف الشخصي والرد عليها، جنباً إلى جنب مع الجهود الرامية إلى تحسين تصنيف مشغلي مراكز الاتصال لقضايا المشتكي، هذا الأمر.
3. عند شرح الاستهداف للمستفيدين، قد يكون من الأكثر فعالية التأكيد على أنه لا يمكن إعطاء الأولوية لجميع الأسر المؤهلة بسبب قيود التمويل، حتى لا تكون الأسر المستفيدة أكثر ضعفاً اقتصادياً مقارنة بالأسر غير المستفيدة.
4. النظر في إزالة أي معلومات حول وجود خيار اتصال بمركز اتصال البنك اللبناني الفرنسي كبديل لمركز اتصال الأمم المتحدة، نظراً لغياب الإشراف من قبل برنامج الأغذية العالمي على العملية الذي يحد من قدرة البرنامج على أن يكون مسؤولاً أمام المستفيدين. يمكن تنفيذ ذلك عن حذف الرقم تدريجياً من بطاقات الصراف الآلي الموزعة مستقبلاً.
5. إجراء تقييم لأجهزة الصراف الآلي النشطة التي يسحب منها عدد أكبر من الأشخاص المساعدات النقدية متعددة الأغراض، وإذا ثبت أنها ضرورية، يتم وضع خطة لرصد الحماية بالتشاور مع فروع البنوك.
6. تعزيز ثقة المستفيد في إدارة المعاملات من خلال تكملة التوعية القائمة على الفصول الدراسية حول معاملات أجهزة الصراف الآلي بتوضيحات عملية لاستخدام أجهزة الصراف الآلي وتمكين المستفيدين من تجربة إجراء المعاملات. يمكن أن يساعد ذلك في تعزيز الثقة وتقليل الاعتماد على أطراف ثالثة.
7. الاستمرار في تطوير وزيادة استخدام المجموعات الاستشارية للاجئين كقناة لمشاركة المجتمع المحلي، والاستثمار في إيصال وجودها ودورها إلى المجتمعات. يجب أن يتم تصميم هذا النشاط بالشراكة مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.
8. تكييف عمليات إدارة البرنامج لتشمل الشركاء المتعاونين بشكل أكبر. يمكن لهذا أن يشمل آلية رسمية منتظمة داخل هيئات إدارة برنامج النقد متعدد الأغراض للسماح للشركاء بالمشاركة في تفسير بيانات آلية الشكاوى واستقاء المعلومات/الرصد، ومشاركة الأفكار من تفاعلهم مع المجتمع، ومناقشة أو اقتراح الحلول.
9. إبلاغ المنظمات غير الحكومية مسبقاً بالتغييرات المخطط إدخالها على البرنامج (خاصة خلال فترة الاستهداف) للمساعدة بشكل أفضل في إذكاء الوعي بين المجتمعات.

آليات الشكاوى واستقاء المعلومات

1. وضع اللمسات الأخيرة على إنشاء اتفاقية لتبادل البيانات داخل البلد بين برنامج الأغذية العالمي والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لنجح برنامج الأغذية العالمي إمكانية الإشراف بشكل أكبر على بيانات مركز الاتصال الخاصة بالمستفيدين من المساعدات النقدية متعددة الأغراض المقدمة من برنامج الأغذية العالمي.
2. الاستثمار في تعزيز القنوات المباشرة ضمن آلية الشكاوى واستقاء المعلومات، مثلاً من خلال الاستفادة من مكاتب المساعدة ومواصلة استخدامها وإنشاء نظام لإدارة البيانات يمكنه تسجيل ودمج الشكاوى الواردة من مصادر متعددة.
3. خفض التكاليف المرتبطة بالوصول إلى مركز الاتصال، مع التركيز بشكل أساسي على تحسين توعية المجتمع وعلمه بوجود مركز معاودة الاتصال المجاني ونظام قائمة المكالمات، والمقترح كجزء من مركز الاتصال الجديد، والذي يُتوقع أن يقلل من أوقات الانتظار.
4. زيادة الاستثمار في قدرات التوعية والرصد النوعي، مثل إدخال المزيد من الأساليب النوعية في أنشطة الرصد المباشر الحالية، وإنشاء مناصب مخصصة للتوعية ضمن الشركاء لمواصلة الاتصال المباشر مع اللاجئين، والتماس آرائهم، وإتاحة المزيد من الرقابة على مخاطر الحماية (خاصة مستقبلاً في بريد لبنان الجديد وكذلك مواقع البنوك الحالية).

٥. قيد مشاكل وملاحظات اللاجئين التي تمت مشاركتها مع المنظمات غير الحكومية بشكل منهجي. فعلى سبيل المثال، يمكن تسجيل جميع المشاكل التي تبلغ عنها المجتمعات المحلية إلى المنظمات غير الحكومية (بالإضافة إلى البيانات التي يجمعها الشركاء المتعاونون مع برنامج الأغذية العالمي) مع رقم تعريف الحالة الخاص بهم، لكي يتابعها برنامج الأغذية العالمي/المفوضية. من شأن ذلك أن يحسن تغطية وإدراج آلية الشكاوى واستقاء المعلومات. كما يمكن لإدراج ذلك في نظام التذاكر المخطط لبرنامج الأغذية العالمي لآلية الشكاوى واستقاء المعلومات المخطط لها في المستقبل أن يكون وسيلة أفضل لجمع هذه الملاحظات إذا أمكن تزويد الجهات الفاعلة غير التابعة للأمم المتحدة بإمكانية الوصول إلى النظام لتحميل البيانات.

لا يمكن إيجاد الحلول لبعض التحديات التي تم تحديدها خلال هذا البحث بشكل نهائي من خلال إجراء تغييرات في الأنظمة الحالية، لاعتبارها أساسية لخيارات تصميم البرنامج. ويشمل ذلك آلية الاستهداف، وتصميم طريقة التحويل، وآلية معالجة الشكاوى. بالتالي، فإن معالجة هذه المسائل ينطوي على إعادة النظر بشكل أساسي في هذه القرارات. من الجدير بالذكر أن التحقيق الشامل في هذه المسائل، وفي الأساس المنطقي لقرارات التصميم، أو الآثار المترتبة على أي تغيير تعتبر جميعها خارج نطاق هذا البحث. لذا فقد أوردنا أدناه هذه المسائل على شكل أسئلة للنقاش. وينصح بشدة أن تأخذ جميع الجهات الفاعلة، بما في ذلك الجهات المانحة، هذه الآثار بعين الاعتبار.

الالتزام بتحقيق المساواة أمام السكان المتضررين - الآثار المترتبة على تصميم البرنامج

ما هي المشكلة؟	أسئلة حول التصميم
<p>تظهر قاعدة الأدلة المستفيضة من السنوات التي تم فيها تقديم مساعدات النقد والقوائم في لبنان أن اللاجئين يفضلون النقد على القوائم لتلبية احتياجاتهم الغذائية والأساسية. ويبدو أن هذه القوائم مستمرة لأن جهات مانحة معينة والحكومة يفضلون هذه الطريقة. تقلل هذه المساواة التصاعديّة المساواة أمام المجتمعات، حيث لا يتم الأخذ بتفضيلاتهم وآرائهم.</p>	<p>هل يوجد مكان للقوائم في الاستجابة للاحتياجات الأساسية؟</p>
<p>تشير أفضل الممارسات لتصميم النقد متعدد الأغراض إلى أنه لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال، يجب أن تغطي قيم التحويلات الفجوة التي تواجهها الأسر في تلبية احتياجاتهم الأساسية. ومع ذلك، تعتمد فعالية البرنامج أيضاً على قدرة البرنامج على الوصول إلى من هم في أمس الحاجة إليها. في مثل هذا سياق الذي لا تتلقى فيه الكثير من الأسر الأشد احتياجاً (أي ثلثا الأسر التي تعتبر شديدة الضعف) نقداً متعدد الأغراض، هناك مفاضلة بين هذين الدافعين للفعالية. وهناك بعض الجدول حول ما إذا كان الاستخدام الأكثر فعالية للمعونة هو خدمة ثلث المحتاجين جزئياً، على حساب الآلاف الذين يتم استبعادهم بعد ذلك. وبالطبع، ينبغي أيضاً قياس فعالية البرامج بالاستناد إلى حدوث نتائج سلبية غير متوقعة، وفي هذا السياق، فإن هذا القرار بالحفاظ على قيمة التحويلات مع التركيز على المساعدة المستهدفة يساهم في بعض التوترات الاجتماعية.</p> <p>يمكن أن يكون النهج البديل هو خفض توقعات البرنامج (الأهداف والمؤشرات) وتقليل قيم التحويلات لصالح شمول وتلبية الاحتياجات الجزئية لنسبة أكبر من الأسر شديدة الضعف. طلب بعض اللاجئين أنفسهم ذلك خلال نقاشات مجموعة التركيز، ويبدو أن الكثيرين يعتبرون هذا تخصيص أكثر عدلاً للموارد. كما ذكر تقييم شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ في تركيا أن المستفيدين يفضلون الوصول إلى عدد أكبر من اللاجئين، حتى لو كان المبلغ أقل. وهي مسألة مهمة من منظور المساواة، حيث يجب أن توجه آراء المجتمع وتفضيلاته التصميم.</p>	<p>هل ينبغي أن نساعد أشخاصاً أكثر بمبالغ أقل؟</p>
<p>لا توجد طريقة استهداف مثالية، فجميعها ينطوي على قيود. يتمثل أبرز تحديات منهجية الاستهداف باختبار وسائل بديلة في تعقيدها. حيث يصعب على من ليس لديهم خلفية اقتصادية قياسية أن يفهموها تماماً أو أن يكونوا قادرين على انتقادها، بل وأكثر صعوبة على المجتمعات فهمها. وقد ثبت هذا الدرس في جميع البلدان تقريبا حيث تم استخدام الاختبار بوسائل بديلة في برامج الحماية الاجتماعية. إن تعقيد طريقة الاستهداف المستخدمة في لبنان هو جوهر التحديات الرئيسية المحددة في هذا التقرير. هناك حد في النهاية لدى شفافية العملية المعقدة. ومن منظور المساواة أمام السكان المتضررين، فإن هذا يدعو إلى التشكيك في مدى ملاءمة هذه المنهجية. كما تم تحديد قيود أخرى للمنهجية، على سبيل المثال، اعتماد اللاجئين على تحديث معلوماتهم الشخصية مع المفوضية. يعطي ترتيب الأسر موضوعية نظرية إلا أنه غير فعال في تحديد الفئات الأكثر ضعفاً لعدم وجود فرق عملي في درجات ضعف الأسر التي لديها تفاوت في درجات الإنفاق. يسلط موندرو وآخرون (٢٠١٨) الضوء على تحديات الاستهداف في سياق يكون فيه معظم اللاجئين فقراء ويكون هناك درجة عالية من التجانس في توزيع النفقات.</p> <p>ويمكن أن يكون النهج البديل هو استهداف المساعدات النقدية باستخدام نهج قائم على المعايير بدلا من الاختبار بوسائل بديلة. يظهر موندرو وآخرون (٢٠١٨) أن استخدام المؤشرات الديموغرافية القوية كان - إلى حد ما - تقدماً، حيث أنه سهل الشفافية والعبء المتوقع للحالات، حيث ذهب ٤٨٪ من التحويلات إلى أفقر ٤٠٪ من المستفيدين. في لبنان، يمكن أن يعتمد هذا على التغيرات المدرجة حالياً في الاختبار بوسائل بديلة. وتبين أن هذه المؤشرات ترتبط بالفقر، والأهم من ذلك أنها تستند أساساً إلى الخصائص الديموغرافية للأسر المعيشية، وهي مفهومة بسهولة بالنسبة للمجتمعات المحلية. لن يكون من الممكن دعم جميع الأسر التي تظهر هذه المعايير، ويجب أن تتم توعية المجتمعات بالكامل بشأن محدودية الأموال وأنه وبدعم إمكانية تقديم المساعدة سوى لنسبة من أولئك الذين يستوفون المعايير.</p>	<p>هل يعتبر الاختبار بالوسائل البديلة آلية استهداف مناسبة؟</p>

هل يمكن لآلية معالجة الشكاوى أن تضيف أي قيمة؟

في حال لم يتغير التركيز الحالي لآلية معالجة الشكاوى (مجرد إعادة تقييم الأسر التي صفت بالفعل على أنها شديدة الضعف)، فلن تتمكن الآلية من تحديد أخطاء الإقصاء الحقيقية (الأشخاص الذين تم استبعادهم بسبب المنهجية وليس بسبب التغطية المتدنية). في هذه الحالة، سيكون عدم وجودها أكثر فعالية وعدلاً من حيث التكلفة، ومن حيث استهلاك هذه الموارد في إشراك أسر إضافية في عملية الاستهداف الأولية.

إذا أريد لهذه الآلية أن تستمر، يجب إبلاغ اللاجئین بفرصة استخدامها وبأية نتائج. ينطوي هذا على آثار تتعلق بالتكلفة ينبغي موازنتها مع الفوائد، ومقارنتها بالبدائل المتمثل في مجرد استثمار هذه الموارد في زيادة التغطية خلال عملية الاستهداف الأولية. مع الثغرات الحالية في المعلومات حول الاستهداف، أو حول كيفية تحديد أي عملية إعادة إدراج، من المرجح أن يؤدي هذا الاتصال إلى زيادة في استخدام مركز الاتصال/مراكز الاستقبال. من الأفضل إطلاع اللاجئین على الاستهداف منذ البداية، ووضع توقعات واقعية حول أنواع الحالات التي يمكن إعادة تقييمها، مما قد يخفف من حدة ذلك.

ولكي تتمكن آلية معالجة الشكاوى من تحديد حالات الإقصاء الخاطيء، فإنها تحتاج إلى تقييم الشكاوى المقدمة من المستبعدين استناداً إلى مجموع درجاتهم. مع أخذ ذلك في الاعتبار، والمستويات العالية للاحتياجات غير الملباة، والحاجة إلى إدارة توقعات ومطالب النظام، يجب أن يكون لأي آلية معالجة شكاوى تركيز واضح ومحدد يمكن فهمه واعتباره عادلاً. ويمكن أن يتمثل أحد الخيارات في جعل آلية معالجة الشكاوى تقتصر على إعادة تقييم الحالات التي لا تقوم فيها الأسر المعيشية بتحديث المعلومات عن ظروفها لدى المفوضية. أما الخيار الآخر فهو التحقيق في تلك الحالات المستبعدة عند وجود خطر متعلق بالحماية. يجب أن يتضمن هذا الأخير المقابلة الشخصية، والذي يترتب عليه تكاليف.

نتائج البحوث التي تسهم في التعلم الأشمل لموضوع النقد واسع النطاق

وضع معايير دنيا وتوجيهات بشأن ما يعتبر 'ملائماً بما يكفي' لتحقيق المساواة أمام السكان المتضررين في البرامج واسعة النطاق تعني البرمجة النقدية واسعة النطاق أن من ينفذونها لديهم رؤية أقل لوضع كل مستفيد، وقدرة أقل على دعم كل أسرة بشكل فردي على طول 'رحلة المستخدم'. وعلاوة على ذلك، فإن النهج التكنولوجية التي تتيح تقديم المساعدات النقدية والقوائم على نطاق واسع تقلل أيضاً من التفاعل بين منفذي البرامج والمجتمعات المحلية، وبالتالي تتطلب استراتيجيات جديدة من الاتصالات. يتم تصميم الكثير من التوجيهات حول المساواة أمام السكان المتضررين مع وضع البرامج صغيرة النطاق في الاعتبار. لذا سيكون من المفيد وضع هذه التوجيهات في سياقها من منظور برنامج نقدي واسع النطاق، وتحديد أفضل الممارسات الأساسية التي يجب السعي لتحقيقها، بما في ذلك الاستثمارات الصغيرة التي يمكن أن تحدث فرقاً كبيراً للأشخاص وتجاربههم في البرنامج، وتحديد مستوى الخطأ المقبول.

يجب أن يراعي اختيار النماذج التشغيلية لتقديم النقد على نطاق واسع المساواة أمام السكان المتضررين وأن يتضمن وجهات نظر المستفيدين كانت الرغبة في تحقيق المكاسب الاقتصادية والنتيجة عن زيادة الكفاءة دافعاً رئيسياً لتطور النموذج التشغيلي الحالي لإيصال النقد على نطاق واسع في لبنان. وكان هناك افتراض بأن هذا النموذج التشغيلي سيسهم أيضاً بشكل إيجابي في فعالية البرنامج، مع زيادة تغطية السكان المتضررين وتعزيز الكفاءة ومن خلال تنسيق المساعدات المقدمة إلى المستفيدين (استهداف واحد، بطاقة واحدة). ومع ذلك، لم يكن هناك تركيز كبير في لبنان، أو في أي مكان آخر، على كيفية تجربة المجتمعات للعمليات الآلية وقلة الاتصال المباشر. تشير نتائج هذا البحث إلى أن هذا النموذج التشغيلي يساهم في تحقيق مكاسب في المساواة للمستفيدين ولكنه يفرض أيضاً قيوداً معينة، مما قد يقوض فعالية البرنامج. يتطلب ضمان المساواة أن تؤخذ الاستثمارات - في النظم وفي الناس - في الاعتبار في النقاشات المتعلقة بكفاءة البرامج.

قد يكون إنشاء نظم مشتركة مسألة صعبة من الناحية العملية

هناك قيود قانونية وتشغيلية تحول دون إنشاء نظم مشتركة تتسم بالكفاءة والفعالية بين الوكالات التنفيذية. وبدون اتفاقيات لتبادل البيانات، لا يمكن لهذه النظم أن تعمل بكامل إمكاناتها، ولن تزيد عائدات أي استثمارات في نظم المساواة المشتركة إلى أقصى حد.

منح التكلفة المناسب لطرف رصد ثالث

وإذا كانت الجهات المانحة تفضل القيام بأدوار متشابهة للرصد من طرف ثالث في سياقات أخرى، فينبغي تصور هذه الأدوار بطريقة تأخذ في الاعتبار أي نظم مشتركة تقوم عليها البرامج موضع الاهتمام. ينبغي أن يشمل ذلك إما توفير تكليف واضح للوصول إلى البيانات المطلوبة من هذه النظم المشتركة أو تحديد نطاق دور الرصد من طرف ثالث وفقاً لذلك (أي الاعتراف بالقيود المفروضة على الوصول إلى البيانات).

تحديد أدوار الشركاء المتعاونين

لقد أدى النموذج التشغيلي المتبع في برنامج النقد متعدد الأغراض في لبنان إلى تمركز وظائف البرنامج. وفي حين أنه من المهم بالتأكيد إيجاد سبل لتحسين استخدام الفعال للموارد المتعلقة بالمساعدات النقدية والقوائم، فقد يكون هناك خطر متمثل في فقدان فرص الاستفادة الكاملة من دور الشركاء المتعاونين الذين يعملون مباشرة مع المجتمعات المتضررة ويمكنهم المساهمة في رصد تجارب المستفيدين وفعالية البرنامج وإدماج المستضعفين. واستناداً إلى الأدلة الناشئة عن هذه الدراسة وغيرها من التجارب في تقديم النقد على نطاق واسع، ينبغي للجهات الفاعلة في مجال النقد على الصعيد العالمي أن تفكر في الأدوار التشغيلية والاستراتيجية التي ينبغي للشركاء المتعاونين أن يلعبوها في طرق العمل الجديدة هذه.



مستفيدة من برنامج النقد متعدد الأغراض التابع لبرنامج الأغذية العالمي في البقاع تشارك في استطلاع تأثير النقد لشبكة CAMEALEON. جاءت إلى لبنان مع زوجها وأطفالها في عام ٢٠١٤، وهي تتلقى النقد متعدد الأغراض منذ كانون الأول ٢٠١٧ (من الفوضية السامية للأمم للتحدة لشؤون اللاجئين منذ عام ٢٠١٧، ومن برنامج الأغذية العالمي منذ عام ٢٠١٨). الصورة: أدريان هارتريك

تم إعداد هذا التقرير بالتعاون مع شبكة CAMEALEON وشبكة CaLP لتوجيه اللجنة التوجيهية للنقد متعدد الأغراض التابعة لبرنامج الأغذية العالمي.

المؤلف: غابرييل سميث، مستشارة مستقلة لشبكة CaLP
المساهمون من CAMEALEON: راشيل إيشهولز، ليز هندري، كيارا جينوفيز، كرمة حيدر، رنا شومان، عماد صوما، وائل خالد
المساهمون من CaLP: روث ماكورماك وجولي لوسون ماكديويل
الحرر: تاين فرائك
تصوير: أدريان هارتريك
التخطيط والتصميم: Urge Uganda

تم تمويل هذا التقرير من قبل: UK Aid من حكومة المملكة المتحدة، الفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية، وزارة الخارجية الألمانية الاتحادية ووزارة الخارجية البريطانية.

CAMEALEON

CASH • MONITORING EVALUATION ACCOUNTABILITY & LEARNING
• ORGANIZATIONAL NETWORK •

هي مجموعة تضم



لزيد من المعلومات حول شبكة CAMEALEON أو البحث الذي نجريه، يرجى التواصل مع إيلزابيث هندري، مديرة المجموعة (elizabeth.hendry@nrc.no) أو راشيل إيشهولز، أخصائية النقد. (rachel.eichholz@nrc.no)