

استخدام مراقبين مستقلين (طرف ثالث) في المناطق غير الآمنة

الدروس المستفادة من أفغانستان والصومال وسوريا

يلخص هذا الموجز النتائج والتوصيات التي توصل لها برنامج **SAVE**¹ من خلال البحث المتعلق بالمراقبة المستقلة «الطرف الثالث»²، وبالاعتماد على المقابلات مع الوكالات ومزودي خدمة «المراقبة المستقلة»، والمانحين بالإضافة إلى مراجعة التقارير المتوفرة.

ما هي مراقبة «الطرف الثالث»؟

يصف مصطلح المراقبة المستقلة «الطرف الثالث» العملية التي من خلالها يتم التعاقد مع أطراف ثالثة ومستقلة لجمع المعلومات والتحقق منها. و في المناطق غير الآمنة، تقوم الجهات العاملة في مجال الإغاثة بالاستعانة بجهة ثالثة لمراقبة نشاطات المنظمات الشريكة في المناطق التي لا يواجه فيها طاقم العمل الخاص بهم صعوبة في الوصول إليها.

النتائج الأساسية:

يستخلص هذا البحث بأنه من الممكن لمراقبة «الطرف الثالث» أن توفر مساهمة قيمة لعملية المتابعة والتقييم في إطارها الأشمل في الأماكن التي يصعب الوصول إليها. و كما يقدم «الطرف الثالث للمراقبة» للمانحين خيار التحقق من معلومات المراقبة التي تم الحصول عليها من الشركاء، وفي الحالة المثالية، يتم ذلك من خلال مشاركة جزئية من قبل طاقم عمل المنظمة في عملية المراقبة. وبالنسبة للمنظمات الإغاثية، توفر مراقبة «الطرف الثالث» مصدراً أولياً للمعلومات الميدانية والتي من الممكن الاستفادة منها في البرامج والتحقق من صحة تقارير الشريك. وعلى الرغم من ذلك، فلا يمكن لعملية المراقبة المستقلة أن تكون بديلاً عن عملية المراقبة الدورية الخاصة بالمنظمة. تعتبر المراقبة المستقلة «الطرف الثالث» أكثر إفادة عندما يتم استخدامها على أنها الخيار الأخير أو على أنها خيار مكمل لعمليات المراقبة والتحقق الداخلية للمنظمة. لذلك، يتوجب على منظمات الإغاثة الحد من الاعتماد على المراقبة المستقلة «الطرف الثالث» فيما عدا المناطق الإستثنائية التي يصعب الوصول إليها. وتحتاج عملية المراقبة المستقلة من قبل طرف ثالث إلى إعادة تقييم دائم، وإلى إعادة النظر في خيارات توفير المراقبة الداخلية. كما يجب أن تتمتع عملية «المراقبة المستقلة-الطرف الثالث» بمعايير القبول و تناسب مع أنظمة الحصول على التغذية الراجعة من قبل المجتمع المحلي، بالإضافة إلى تواصل واضح و شفاف مع المجتمعات المستفيدة و غير المستفيدة.

الفوائد والعيوب الأساسية لعملية «المراقبة المستقلة – الطرف الثالث»

- تعمل على أنها «عين و أذن» المنظمة في المناطق التي لا يستطيع موظفي المنظمة الوصول إليها.
- في الحالات التي تفتقر المنظمة الثقة في تقارير الشريك، فإن عملية المراقبة المستقلة تسمح بالتحقق من معلومات المراقبة التي يتم جمعها من قبل الشركاء المنفذين.
- في بعض الحالات، تسمح بالقيام بعمليات مراقبة ميدانية أكثر توفيراً وبالتالي تكون النتيجة المزيد من المهام/البعثات
- تكون أكثر إفادة في التحقق من النتائج الكمية والمادية للمشاريع الإغاثية
- غالباً ما يتم الاستخفاف عند تقدير الوقت والمصادر المطلوبة لإنجاز عمل «الطرف الثالث».
- غالباً ما يُنظر إلى جودة تقارير «الطرف الثالث» من قبل المستخدمين على أنها دون المستوى.
- هنالك مخاطر أو مجازفات متعلقة بالسمعة وترتبط بأسلوب عمل المراقبين الميدانيين والتي يجب التعامل معها من قبل المنظمة.
- هناك مخاطر كبيرة تتعلق بنقل المخاطر إلى المراقبين الميدانيين، وبالأخص مع المراقبين الذين يفتقرون لأنظمة أمن كافية وفاعلة.
- وقد تؤثر «المراقبة المستقلة - الطرف الثالث» سلباً على كيفية فهم السياق العام والمضمون حين تستخدمها المنظمات كبدل عن المراقبة الداخلية العادية.

1 Secure Access in Volatile Environments (SAVE)

2 Third Party Monitoring

توقع كمية الوقت والمصادر المطلوبة لتأسيس عملية مراقبة مستقلة وفعالة

إن عمل المراقبين في الميدان هو ما يحدد جودة المراقبة المستقلة - الطرف الثالث: حيث أن سلوك المراقبين هام جداً لنجاح أي عملية مراقبة وتحديد الانطباع الخارجي الذي يتشكل أثناء تنفيذ عملية المراقبة. ولذلك، يجب الاستثمار وبشكل كبير في عملية اختيار وتدريب وإدارة شركات المراقبة والمراقبين الفرديين. بالإضافة إلى العلاقة بين المراقب المستقل - الطرف الثالث والجهة التي قامت بالتكليف، تتطلب العلاقة ما بين المراقب المستقل والشريك المنفذ استثماراً وبناء ثقة مستمرين.

بسط من توقعاتك وخططك.

في العديد من الحالات، تؤدي المبالغة في تقدير القدرة على الوصول إلى المعلومات المطلوبة وجمعها إلى الإحباط. و لذلك فإنه من المهم توقع حصول تغييرات في المراحل المبكرة تؤثر على قدرة المراقبين على الوصول إلى مناطق جغرافية معينة وتطوير خطة عمل بسيطة لجمع البيانات. ولقد ثبت بأن التركيز على بضعة مؤشرات أساسية أو التركيز على منطقة جغرافية معينة هو أسلوب أكثر فعالية وتأثيراً من الأسلوب الذي يعتمد على توقع الكثير، بحيث لا تستطيع الجهة التي تنفذ المراقبة المستقلة من الوفاء بجميع هذه التوقعات.

تأكد بأن تستطيع أن تستخدم المعلومات التي سيتم جمعها لاتخاذ القرارات

صرحت المنظمات التي قمنا بمقابلاتها من خلال هذه الدراسة إلى أنه كان عليها القيام بتغييرات رئيسية على أنظمة إدارة المعلومات لديها لتستطيع استيعاب وتفسير وأرشفة المعلومات التي تم جمعها من خلال عملية المراقبة المستقلة (الطرف الثالث). ولذلك يتوجب على المنظمات والجهات التي تقوم بالتعاقد مع جهات لتنفيذ عملية المراقبة المستقلة إلى الاستثمار في أنظمة داخلية ليتسنى لها بالفعل استخدام هذه المعلومات وإيصال المعلومات المرتبطة بمواضيع معينة إلى الأشخاص المسؤولين عن تغيير وإعادة صقل تصميم البرنامج.

استخدم الأجهزة الإلكترونية لزيادة التحكم بعملية المراقبة الميدانية

عبرت الوكالات التي تعتمد على نظام GPS لمتابعة حركة فرقها على الأرض بالرضى عن مستوى الثقة بالمعلومات التي يتم جمعها، وبالأخص عندما يتعلق الأمر بالمعلومات المتعلقة بتوقيت جمع البيانات (time-stamped) والموقع. هناك العديد من الأدوات سهلة الاستخدام و في متناول اليد للعاملين في المجال الإنساني، و لكن من المهم الإشارة إلى أن استخدام التكنولوجيا لجمع المعلومات و التحقق منها يحمل مخاطر لحصول نزاع.

قم بتعزيز إجراءات الأمن وواجب الرعاية

تعرض المراقبين للمخاطر هو إحدى المجازفات المحتملة والواردة في اتفاقيات التعاقد مع المراقب المستقل. ومع ذلك، فهناك إمكانية لتحسين الكيفية التي تقوم فيها الجهات المتعاقدة بتنفيذ واجب الرعاية. فيتوجب على الوكالات المتعاقدة مشاركة ومناقشة المعلومات الأمنية مع المراقبين الميدانيين قبل البدء بعملية المراقبة. و كمعيار للاختيار، فإنه يتوقع من مزودي خدمة المراقبة المستقلة - الطرف الثالث - تزويد مراقبيها الميدانيين بتأمين مناسب أو توفير حزمة تعويضات مساوية للتأمين.

قم بتنسيق عملية استخدام المراقب المستقل - الطرف الثالث - وقم بتبادل الدروس التي تتعلمها خلال العملية

تطلب العديد من الوكالات خدمات "المراقبة المستقلة - الطرف الثالث" مما أدى إلى زيادة الحاجة للتنسيق والعمل المشترك. حيث أن مشاركة المعلومات ما بين المانح ووكالات الإغاثة تساهم في تجنب اختيار مزودي الخدمة ممن قاموا بالتنفيذ بشكل ضعيف في السابق.

التقرير الكامل

لمزيد من المعلومات أو للاستشهاد بهذا العمل كمرجع، يرجى التفضل بالعودة إلى التقرير الكامل والموجود على موقع SAVEresearch.net والمعنون باللغة الإنكليزية:

Sagmeister, E. and Steets, J., with Derzsi-Horvath, A. and Hennion, C. (2016) The Use of Third-Party Monitoring in Insecure Contexts: Lessons from Afghanistan, Somalia and Syria (report from the Secure Access in Volatile Environments (SAVE) research programme: SAVEresearch.net).