



إدارة الاتصالات الداخلية

دليل ميداني
لمجموعات مراقبة الانتخابات

إدارة الاتصالات الداخلية

دليل ميداني لمجموعات مراقبة الانتخابات

إدارة الاتصالات الداخلية

أعدّ هذا الدليل الميداني ليكون أداة سهلة يعتمدها المراقبون المحليون المحايدون في نطاق عملهم. وتأتي الأدلة الميدانية لتتمم مجموعة أدوات مرجعية أخرى متوافرة حول المراقبة المحلية للانتخابات، من إعداد المعهد الديمقراطي الوطني، ونذكر منها تحديداً:

- كيف تقوم المنظمات المحلية بمراقبة الانتخابات: دليل من ألاف إلى الياء
- الفرز السريع ومراقبة الانتخابات
- بناء الثقة في عملية تسجيل الناخبين
- تعزيز الأطر القانونية لانتخابات ديمقراطية
- مراقبة التكنولوجيات الإلكترونية المعتمدة في العمليات الانتخابية

تتوافر هذه المراجع، إضافة إلى مواد أخرى، على الموقع الإلكتروني التالي: www.ndi.org

يتناول هذا الدليل أفضل الممارسات المعتمدة لاختيار المراقبين وإعدادهم بهدف دعم جهود مراقبة الانتخابات، بكل جوانبها.

ويأتي هذا الدليل ضمن سلسلة أدلة تهدف إلى تسهيل نشاطات المراقبة التي تقوم بها مجموعات المراقبين المحليين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

فهرس المحتويات

- ١ .١ إعداد خطة للاتصال
- ٤ .٢ الاتصالات المركزية
- ٦ .٣ الاتصالات الميدانية
- ٨ .٤ الاتصالات يوم الانتخابات
- ١١ .٥ المكتب المركزي للمعلومات
- ١٤ .٦ اعتماد وسائل التكنولوجيا
- ١٧ .٧ تمرين المحاكاة
- ١٩ .٨ وسائل الاتصال البديلة

١. إعداد خطة للاتصال

يعتبر نظام التواصل القائم على المصداقية والموثوقية ضرورياً لنجاح بعثة مراقبة الانتخابات. فهو يعدّ الحجر الأساس لتمكّنك من تشاطر المعلومات الهامة مع قادة مجموعتك، وإسداء التعليمات لأعضاء فريق عملك في الميدان، وجمع المعلومات من المراقبين من أجل إصدار البيانات الانتخابية.

لا تشكّل التعقيدات والكلفة العالية بالضرورة أفضل المؤشرات على نظام تواصل سليم. عوض ذلك، يجب التركيز على الوسائل التي توفر السرعة والدقة والموثوقية في نقل البيانات. كما لا بد من الأخذ بعين الاعتبار العقبات والقيود المرتبطة بالبنية التحتية، والتكنولوجيا والميزانية، عند النظر في عدة خيارات.

عندما تباشرفي التحضير لبعثة المراقبة، من الضروري أن تعمل على تطوير نظام الاتصالات الخاص بك. فإن إدارة دفع المعلومات يتطلب منك صياغة خطة حول كيفية إقدام كل شخص في منظمتك على التعاطي مع الآخرين من خلال جهود المراقبة التي تقوم بها.

في ما يلي بعض الخطوات الهامة التي عليك اتخاذها عند صياغة خطة الاتصالات:

ضع قائمةً بجهات الاتصال

يتعين عليك تحديد هوية جميع الأفراد الذين يفترض بك الاتصال بهم ومكان الوصول إليهم. في المراحل الأولى من الاستعداد لبعثة المراقبة، يتعين عليك أن تقوم بجمع المعلومات الأساسية (مثلاً، الأسماء، أرقام

الهاتف، وما إلى ذلك) الخاصة بأعضاء اللجنة التوجيهية، وبأعضاء فريق العمل على المستويين المركزي والميداني، وبالمراقبين. سجّل هذه المعلومات واحفظها في مكان آمن، ولكن بحيث يسهل الرجوع إليها. تستخدم عادةً قواعد البيانات البسيطة أو الجداول البيانية لهذا الغرض.

حدّد الوسائل التي ستعتمدها الاتصال بعد أن تقوم بتحديد قائمتك الخاصة بجهات الاتصال، يتعين عليك أن تحدّد الوسائل التي ستعتمدها جهات الاتصال للتواصل في ما بينها. وقد تشمل تلك الوسائل الهواتف المحمولة، والهواتف الثابتة، والبريد الإلكتروني، والفاكس، والبريد، وسعاة البريد، وناقلي المعلومات على القدمين أو على الدرجات الهوائية؛ كما تتضمن وسائل الاتصال أيضاً الهواتف الفضائية، وأجهزة الراديو ذات الاتجاهين، إذا أمكن.

أعدّ نظام اتصالات هاتفي هرمي يجب أن يتضمّن النظام الفعال إنشاء نظام اتصالات هاتفي هرمي. فبموجب هذا النظام، يبادر أحد الأشخاص إلى إيصال الرسالة إلى عدد من أفراد البعثة. ويوصى كل من هؤلاء بالاتصال بآخرين يطلب إليهم أيضاً بتكرار العملية نفسها، وهكذا دواليك. أما السر في نجاح نظام الاتصالات الهاتفية الهرمي فيكمن في التأكيد من أن كل شخص يعرف تماماً أين وكيف سيتم الاتصال بالشخص التالي. ويمكن استعمال النظام على نحو معاكس لتمرير المعلومات إلى المقر الرئيسي عندما ينطلق عدد كبير من المراقبين للعمل، كما هي الحال في اليوم الانتخابي.

فلتكن لديك خطة بديلة من الممكن أن تتعطلّ الوسائل الأولى للاتصال، أو تفشل. في بعض الحالات، قد تنفذ بعض المحاولات لعرقلة جهود المراقبة من خلال ضرب نظام الاتصالات الخاص بمجموعة المراقبة. أن تكون لديك خطة بديلة

يعني أن تتمتع بالقدرة على نقل التعليمات وجمع النتائج حتى وان تعطل نظام الاتصالات الأول الخاص بك.

[نصيحة مفيدة] لا تنس، اعداد الميزانية كما ينبغي يمكن أن تكون الاتصالات من بين أكثر جوانب بعثة مراقبة الانتخابات كلفة، وغالباً ما تفشل المجموعات في اعداد الميزانية بدقة من هذه الناحية. عند اعداد ميزانيتك، فكر في التكاليف التي قد تتكبدتها طوال مدة البعثة، وليس في الفترة القريبة من اليوم الانتخابي فحسب.

٢. الاتصالات المركزية

يجب أن يبدأ نظام الاتصالات الجيد ببنية إدارة واضحة وآليات تنسيق قوية على المستوى المركزي. ولتجري عملياتك على نحو سليم، من المهم أن يعمل الأفراد على رأس منظمك، الذين يتولون مسؤولية استقطاب المراقبين وتدريبهم ونشرهم، على تنسيق أعمالهم مع المسؤولين عن إدارة الشؤون اللوجستية والمالية.

يتعين على الجميع أن يصلوا إلى المعلومات التي يحتاجونها ليتمكنوا من تنفيذ المهام الموكلة إليهم بما يتوافق مع أهداف المنظمة وأنشطتها وجدولها الزمني. عندما تقوم بصياغة خطة الاتصالات الخاصة بمنظمك، يجب عليك أن تتخذ الخطوات التالية:

حدّد الشروط المرجعية

يفترض بكل فرد في منظمك أن يفهم بكل وضوح أدواره ومسؤولياته. لذلك، يجب صياغة الشروط المرجعية (أو الوصف الوظيفي) لكل من أعضاء فريق العمل وأن تتضمن المهام المحددة التي يتوقع منه أن ينجزها خلال مدة البعثة. ومن خلال صياغة الشروط المرجعية، تحرص على التأكد من وجود مسؤول عن الجوانب الرئيسية للبعثة، وعدم حصول أي إرباك في ما يتعلق بالأدوار التي يضطلع بها أعضاء فريق العمل أو أي تداخل في ما بينها.

قم بصياغة السياسات والبروتوكولات

من المهم إعداد السياسات التشغيلية والبروتوكولات اللازمة من أجل إعداد وثيقة مرجعية داخلية لمنظمك عند انطلاقة بعثتك. فإن إقدامك على تحديد السياسات بوضوح في ما يتعلق بالموارد البشرية والمالية والإجراءات المرتبطة بتنظيم الأحداث والمناسبات وتسوية النفقات يساهم

في التخفيف من الأسئلة والارتباك والتفاوت في المعلومات وأي سوء فهم أثناء البعثة.

أنشئ لجنة توجيهية

تتألف اللجنة التوجيهية من أفراد ضمن منطمتك يتمتعون بصلاحيات صنع القرارات. كما يجب أن تضم اللجنة أيضاً أفراداً يتولون مسؤولية إدارة الجوانب الأساسية لبعثتك، بما في ذلك استقطاب المراقبين وتدريبهم، فضلاً عن الشؤون المالية واللوجستية. إذا كنت مشاركاً في مجموعة معينة، من المهم أن تشرك في اللجنة أيضاً صنّاع القرار من كل من المنظمات الأعضاء.

نظّم اجتماعات دورية

يتمثل الهدف الأول من من إنشاء اللجنة التوجيهية في التنسيق بين الأذرع المختلفة داخل بعثتك وضمان قيادة النشاطات بما يتوافق مع أهدافك وجداولك الزمنية. لكل اجتماع تنظّمه، يجب أن يكون لديك جدول أعمال ثابت يغطي القضايا المتعلقة بإدارة المراقبين والشؤون اللوجستية والمالية وما إليها. ومع زيادة عدد النشاطات واقتراب موعد الانتخابات، لا بد من عقد هذه الاجتماعات في فترات متقاربة أكثر.

تبادل المعلومات الهامة

من الأهمية بمكان أن يعلم أفراد منطمتك المسؤولون عن تنفيذ النشاطات بأهم القرارات التي تتخذها القيادة التنظيمية. ولا بد من إيلاء أهمية خاصة لأسرع السبل وأكثرها فعالية في نقل المعلومات الطارئة والحاسمة. وهو أمر ضروري عند حدوث تغييرات في الجداول الزمنية أو النشاطات أو عند تعديل السياسات والبروتوكولات. بحسب حجم منطمتك وبنيتها، لربما يجدر بك أن تفكر في وسائل الاتصال المباشرة (الاجتماعات وجهاً لوجه، الاتصالات الهاتفية، وما إليها) أو غير المباشرة (التنظيم في سلسلة، مثلاً، تفعيل نظام الاتصالات الهاتفية الهرمي).

٣. الاتصالات الميدانية

لو اعتبرنا أنّ المستوى المركزي هو رأس منظمتك، فلا شك أنّ فريق عملك في الميدان يشكّل جسم المنظمة. يجب إصدار التعليمات انطلاقاً من المركز وصولاً إلى الميدان، بحيث يتمكن فريق عملك في الميدان من معرفة المهام المطلوبة منه. يمثل التواصل تبادلاً بين طرفين: تماماً كما يفترض بالمعلومات أن تتدفق من المستوى المركزي إلى الميداني، يجب أن تنتقل المعلومات أيضاً من الميدان إلى المركز.

أما نظام الاتصالات الذي تستخدمه منظمتك فيرتبط بحجم بعثتك. وتدخل أيضاً الاعتبارات الجغرافية واللوجستية وتلك المتعلقة بالبنى التحتية في تحديد آلية التواصل المناسبة. عند إعداد نظام الاتصالات على المستوى الميداني، لا بد من أن تأخذ في الاعتبار ما يلي:

حدّد المنسقين الميدانيين

في حال كانت منظمتك تستقطب عدداً كبيراً من المراقبين، وتدرّبهم وتنشرهم في الميدان، ربما تحتاج في هذه الحال إلى تحديد منسقين ميدانيين ليساعدوا في عملية الاتصالات مع المراقبين. فهو من غير الممكن ولا العملي بالنسبة إلى فريق العمل على المستوى المركزي توفير التعليمات، وجمع البيانات، وترتيب الشؤون اللوجستية، والإجابة على الأسئلة الخاصة بالمراقبين. يمكن للمنسقين الميدانيين أو المشرفين أداء دور الوسيط بين أعضاء فريق العمل على المستوى المركزي والمراقبين في إدارة أنشطة المراقبة. في حال توافر لديك عدد كبير من المنسقين الميدانيين، قد تحتاج أيضاً إلى منسقين مركزيين أو وطنيين ليقوموا بدورهم كوسطاء.

قم بنشر السياسات والبروتوكولات

من المهم أن تزوّد المنسقين الميدانيين بالسياسات والبروتوكولات اللازمة

لتوجيه عملية إدارتهم للمراقبين وتنفيذ النشاطات. فإن توزيع المبادئ التوجيهية المحددة بوضوح إلى المنسقين الميدانيين يعزز الالتزام بالمعايير التنظيمية ويقلل عدد الأسئلة التي توجه من المستوى الميداني إلى المستوى المركزي.

تشارك المعلومات الجوهرية

يتدنى مقدار المعلومات «التي تدعو الحاجة إلى معرفتها» مع انتقالك من المستوى المركزي إلى المستوى الميداني. يجب أن يزود المنسقون الميدانيون بالمعلومات اللازمة ليتمكنوا من إدارة عمل المراقبين واستقطابهم وتنظيم التدريبات لهم والإشراف على نشرهم في الميدان. يحتاج المراقبون لأن يعرفوا متى وكيف وأين يشاركون في التدريبات ويقومون بقيادة أنشطة المراقبة ونقل النتائج. كما يفترض أن يكون أعضاء فريق العمل في الميدان واعين للتغيرات في الجداول الزمنية أو التعديلات على السياسات والبروتوكولات التي تؤثر على عملهم.

حدّد توقعاتك من عملية رفع التقارير

بحسب الأدوار والمسؤوليات التي تعينها للمنسقين الميدانيين، قد تحتاج لأن تعدّ نماذج، وجداول زمنية، وآليات لجمع التقارير. ومن الممكن أن تكون هذه التقارير سردية (أي تقارير خاصة بأنشطة المراقبة) أو مالية (مثلاً تسوية النفقات)

حدّث جهات الاتصال باستمرار

يتعين عليك أن تبقي قائمة جهات الاتصال / قاعدة البيانات محدثة بقدر الإمكان. قد ينسحب عدد من المنسقين الميدانيين، أو يتم استبدالهم، أو ربما قد يغيّرون أرقام هواتفهم أثناء البعثة. من المهم أن يكون لديك نظام للمحافظة على معلومات الاتصال وتحديثها. ومن الضروري أيضاً أن تكون لديك معلومات مناسبة ودقيقة لأعضاء فريق العمل في الميدان، مع اقتراب موعد الانتخابات.

٤. الاتصالات يوم الانتخابات

ترتكز فعالية بعثة المراقبة ليوم الانتخابات على قدرتك على إصدار البيانات الانتخابية استناداً إلى المعلومات التي يرسلها المراقبون. من المهم أن تكون لديك خطة واضحة للاتصالات يوم الانتخابات من أجل جمع نتائج المراقبين. فما من جدوى من نشر المراقبين والطلب إليهم جمع البيانات إن لم يكن لديك نظام خاص لتلقيها.

وعند تصميم نظام الاتصالات ليوم الانتخابات، يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عوامل عدة بما في ذلك حجم الدولة، وطبيعة البنى التحتية وعدد المراقبين وما إلى ذلك. ولا يغيبنّ عنك أهمية النقاط التالية أثناء صياغة خطة للاتصالات:

أنشئ آلية خاصة لرفع التقارير

اعتمد بنية واضحة فهي ضرورية ليتمكن كل مراقب من أن يعرف كيف ولمن يجب أن يرسل نتائجه يوم الانتخابات. تقوم مجموعات المراقبة عادةً بإنشاء مكتب مركزي للبيانات حيث يرسل المراقبون نتائجهم من خلال الاتصال برقم هاتف يردّ عليه المسؤولون عن جمع البيانات. وبدورهم يدرجون المعلومات الواردة إليهم في قاعدة بيانات. قد تطلب بعض مجموعات المراقبة إلى المراقبين أن يرفعوا تقاريرهم من خلال الرسائل القصيرة مباشرة إلى قاعدة بيانات. وهناك مجموعات أخرى تطلب إلى المراقبين رفع تقاريرهم إلى المنسقين الميدانيين الذين ينقلونها بدورهم إلى المكتب المركزي. كما تعتمد بعض المجموعات إلى توزيع سعاة أو فرق متجوّلة لجمع البيانات من المراقبين يوم الانتخابات.

ركّز على البساطة في رفع التقارير

عليك أن تحاول إبقاء عملية رفع التقارير فعالةً وسهلاً بقدر المستطاع من أجل تعزيز عملية جمع البيانات بسرعة ودقة. فلو سألت المراقبين أن

يرسلوا نتائج المراقبة من خلال الاتصالات الهاتفية، فلا بد من اعتماد نظام بسيط وسريع يكون الأكثر فعالية: يقوم موظفو جمع البيانات بقراءة السؤال (أو ربما الأفضل رقم السؤال) وعليه، يعطي المراقبون نتائجهم كردّ على كل سؤال.

ضع جدولاً برفع التقارير

إن تحديد الوقت المناسب الذي يقوم المراقبون خلاله برفع تقاريرهم بالنتائج يساعد على ترتيب عملية جمع البيانات منهجياً وبتحليل نتائج المراقبين في حينها لصياغة البيانات الانتخابية. لربما يتعين عليك أن تدرس احتمال أن تسأل المراقبين رفع التقارير بشكل دوري في فترات محددة، بعد افتتاح اللجان الانتخابية وتجهيزها، خلال عملية التصويت، وبعدها إقبال اللجان. ولربما توزيع جداول رفع التقارير بحسب المناطق أمر مفيد كونه يساعد في تجنب ازدحام قنوات الاتصال ما قد يؤدي إلى تأخر وصول البيانات أو فقدانها.

أدرج التعليمات الخاصة برفع التقارير ضمن استمارات المراقبة يجب أن تحتوي الاستمارات تعليمات للمراقبين حول الأوقات التي يتوقع منهم خلالها نقل التقارير وأرقام الهاتف التي يتصلون بها لتسجيل النتائج، والانتهاكات، والمشاكل التي يواجهونها (كطردهم من اللجنة الانتخابية، أو تعطل سياراتهم وهم في طريقهم إليها، وما إلى ذلك). وفي وقت يفترض فيه إدراج هذه المعلومات في أدلة المراقبين، قد لا يحمل المراقبون الأدلة معهم خلال اليوم الانتخابي، إنما سيحملون حتماً استمارات المراقبة.

قم بإعداد خطة بديلة

أحرص على أن تكون لدى منظمك خطط بديلة (ثانية أو ثالثة) لجمع البيانات في حال تعطل نظام الاتصالات الأولي الخاص بك. وقد تتضمن الآليات خطوط الهواتف الثابتة أو الهواتف الفضائية، أو محطات لجمع

البيانات في المناطق، أو فرق متجولة. ويجب أن يُدرَّب المنسقون الميدانيون والمراقبون على هذا الأساس.

[نصيحة مفيدة] قم بإعداد آلية لرفع التقارير بالحوادث الخطيرة
قد تكون عملية رفع التقارير بالحوادث الخطيرة عمليةً معقدةً وتتطلب الكثير من الوقت. قد لا تحدث الانتهاكات في كلِّ مكان، ولكنها قد تختلف في ما بينها من حيث درجة التأثير على العملية، وغالباً ما تتطلب مزيداً من المتابعة لجمع المعلومات الإضافية. ولكي تتفادى تعطيل عملية جمع البيانات، من المفيد أن تعتمد آليةً مختلفةً للتبليغ عن الانتهاكات، ومنفصلة عن آلية المعتمدة عادةً لجمع البيانات، سواء من خلال خط هاتفي مخصَّص لذلك أو من خلال المنسقين الميدانيين.

٥. المكتب المركزي للبيانات

خلال اليوم الانتخابي، سوف تحتاج إلى نظام لجمع البيانات يعتبر الخطوة المكتملة لاستراتيجية رفع تقارير المراقبة. ومن الممارسات الشائعة بين مجموعات المراقبة أن تنشئ مكتباً مركزياً للبيانات من أجل تلقي المعلومات وإدارتها وتحليلها.

أما الهدف من إنشاء هذا المكتب فيتمثل في تحسين فعالية عملية جمع البيانات. فإن وجود محور متمركز لأنشطة المراقبة يوم الانتخابات يسهل عملية جمع البيانات التي يرسلها المراقبون ومراجعتها وتحليلها من أجل صياغة المعلومات المتعلقة بالعملية الانتخابية.

ربما من الأفضل أن يقع هذا المكتب في مقرّ منظمتك، أو في صالة للمؤتمرات، أو فندق أو ما إلى ذلك، وفقاً لحجم عمليات جمع البيانات. عندما تعمل على إنشاء مركز للبيانات، لا بد من تأخذ في الاعتبار ما يلي:

عاملو الهاتف والمسؤولون عن جمع البيانات استناداً إلى استراتيجية رفع التقارير التي تعتمدها، سوف تحتاج إلى أن تستقطب الأفراد الذين سيتولون الإجابة عن الهاتف و/أو إدخال البيانات في قاعدة البيانات وتدريبهم. قد يكون عاملو الهاتف والمسؤولون عن جمع البيانات من أعضاء فريق عمل المنظمة، من الأصدقاء أو الأقارب أو الطلاب، أو ما إلى ذلك. إن عدد الأفراد الذين تستقطبهم يرتبط إلى حد كبير بحجم بعثة المراقبة الخاصة بك وبكمية البيانات التي يفترض بك جمعها.

من المهم تدريب عاملي الهاتف والمسؤولين عن جمع البيانات حول طبيعة البيانات التي يقوم المراقبون بجمعها، وتزويدهم بنسخ عن القوائم المرجعية التي يمكنهم تسجيل بيانات المراقبين عليها باليد. كما

لا بد من تدريبهم حول كيفية متابعة عملية جمع البيانات المفقودة، ومراجعتها وتنظيف البيانات الموجودة ومعالجة المشاكل الطارئة.

بنك الاتصالات الهاتفية

تعتمد مجموعات كثيرة إلى جمع البيانات من خلال الاتصالات الهاتفية المباشرة التي يجريها المراقبون ومن المألوف تجهيز بنك للاتصالات الهاتفية من أجل تلقي هذه الاتصالات. يتوافر نظامان مختلفان لبنك الاتصالات الهاتفية:

النظام الأكثر شيوعاً هو بنك الاتصالات «المتعدد الخطوط». بواسطة هذا النظام، تحتاج إلى الحصول على عدة خطوط هاتفية أو على المزيد من الخطوط الهاتفية التي يتصل عليها المراقبون. يجب تزويد المراقبين برقم أولي يتصلون به وبقائمة من الأرقام الهاتفية البديلة يتصلون بها في حال كان الرقم الأول مشغولاً. ما لم يخصص لكل مراقب بدقة رقم هاتف لمركز البيانات، قد يواجه المراقبون مشكلة الاتصال المتكرر بالرقم نفسه حتى يفتح الخط.

أما النظام الثاني فهو أقل شيوعاً، ولكن أكثر فعالية، وهو بنك الاتصالات المنظم في سلسلة. بواسطة هذا النظام، يزود المراقبون برقم هاتف واحد (خط ساخن) يتصلون به وهذا الرقم يعيد توجيه اتصالات المراقبين إلى الخط المتوافر. ومن شأن هذا النظام أن يقلل من احتمال أن يجد المراقبون الخط مشغولاً عند الاتصال، وبالتالي يقلص الوقت الذي ينفقونه على نقل استنتاجاتهم.

قاعدة البيانات

سوف تحتاج إلى آلية من أجل تجميع بيانات المراقبين. ولعل الوسيلة الأكثر عملية تتم من خلال قاعدة بيانات بسيطة سهلة الاستخدام، تتميز بقابلية للبحث ومن الممكن أن تؤدي إلى تقارير موجزة. وفي الحالات التي

تسمح بها قدراتك التكنولوجية، من المثالي استخدام نظام داخلي كنظام GoogleDocs الذي يسمح لعدة أجهزة كمبيوتر من الوصول إلى قاعدة بيانات واحدة، مما يمكّن موظفي جمع البيانات من إدراج المعلومات التي تردهم من المراقبين في وقت متزامن. كما يشجع أيضاً لدى مجموعات المراقبين استخدام أدوات أساسية لوسائل جمع البيانات، بما في ذلك جداول البيانات، حيثما يكون الاتصال بالإنترنت ضعيفاً.

٦. اعتماد وسائل التكنولوجيا

من الممكن أن تفيد التكنولوجيا في تسريع انتقال المعلومات وتكون مفيدة كجزء من نظام جمع البيانات. بالأخص، توفر أنظمة رفع التقارير بواسطة الرسائل القصيرة وسيلة سريعة لجمع البيانات. يمكن تطوير قواعد البيانات على أجهزة الكمبيوتر بحيث يتم إرسال تقارير الرسائل القصيرة من المراقب مباشرة إلى قاعدة البيانات.

وفيما تسهل التكنولوجيا عملية الاتصالات الداخلية وتسرعها، ثمة قضايا عملية لا بد من أخذها في الاعتبار: ما هي الكلفة؟ هل من تأثير على أمن البيانات؟ هل تكفي البنية التحتية في البلاد؟ إلى أي مدى يمكن التعويل على شبكة الهاتف؟ هل سيكون التدريب الإضافي ضرورياً؟ هل يزداد هامش الخطأ الإنساني؟

في ما يتعلق بالبنية التحتية للاتصالات، تعتبر الاختلافات بين الدول، لا بل داخلها، كبيرة وهامة. قبل اعتماد التكنولوجيا، يجب أن تفهم مجموعات المراقبة مواطن القوة والضعف للبنية التحتية للاتصالات عبر الهواتف المحمولة والإنترنت.

عند تحديد ما إذا كان يجب اعتماد التكنولوجيا وكيف، لا بد من الأخذ في الاعتبار ما يلي:

نظام رفع التقارير بواسطة الرسائل القصيرة تستخدم أنظمة رفع التقارير بواسطة الرسائل القصيرة بشكل متزايد من قبل مجموعات مراقبة الانتخابات بهدف جمع بيانات المراقبة. أما فوائد استخدامها فتتمثل في كونها تزيد من السرعة التي تنقل فيها البيانات مع التقليص من العبء على فريق العمل على المستوى المركزي لجمع

البيانات. في بعض الحالات، من الممكن أن يخفف استعمال الرسائل القصيرة من تكاليف الاتصال، لا سيما عند نشر عدد كبير من المراقبين.

ولكن عملية رفع التقارير بواسطة الرسائل القصيرة تطرح هي الأخرى تحديات كثيرة. بحسب البنية التحتية لنظام الاتصالات، قد لا تتوافر تغطية كافية بواسطة المحمول للسماح للمراقبين باستخدام الرسائل القصيرة بفعالية، لا سيما في المناطق الريفية. وقد لا تكون وسيلة عملية إن لم تكن تجمع المعلومات الحساسة من حيث الوقت، كما قد لا تكون فعالة من حيث الكلفة نظراً إلى أجهزة الكمبيوتر وبرامجه التي يجب شراؤها لهذا الغرض.

في حال قررت أن تستخدم رفع التقارير بواسطة الرسائل القصيرة، سوف تحتاج إلى أن تكيف استراتيجيات المراقبة وجمع البيانات على هذا الأساس. تجنّب الأسئلة المفتوحة إذ يجد المراقبون صعوبة في الاستفاضة في إجاباتهم ضمن رسالة قصيرة. لا بد من أن تكون الاستمارات مبسطة للإجابة بنعم/لا، أو الاختيار بين عدة احتمالات، أو الإجابة بأرقام من خلال رسائل مشفرة وباستخدام عدد محدد من الرموز. يحتاج المراقبون إلى أن يدرّبوا بعناية حول كيفية إرسال المعلومات وإلى أين لتفادي الأخطاء أو فقدان البيانات.

قاعدة البيانات

في حال لجأت إلى رفع التقارير باستخدام الرسائل القصيرة، سوف تحتاج إلى أن تعمل على تطوير وترتيب قاعدة بيانات خاصة من أجل تلقي التقارير المنقولة. يمكن تلقي التقارير بواسطة الرسائل القصيرة أولاً من خلال منظمة تجميع البيانات أو هاتف محمول يوصل من خلال جهاز المودم إلى الكمبيوتر الذي يستقبل قاعدة البيانات. ومن ثم لا بد من فك رمز الرسالة أو إعرابها حتى يصبح من الممكن لقاعدة البيانات استقبال المعلومات وحتى يفهمها المسؤول عن جمع البيانات.

يجب أن تكون قاعدة البيانات سهلة الإستعمال والبحث. ومع أنه يمكن تلقي تقارير المراقبين مباشرة من قاعدة البيانات، من الأهمية بمكان أن يكون الموظفون المسؤولون عن البيانات قادرين على مراجعة المعلومات، وتنظيفها وتصحيحها أو إدخالها يدوياً عندما تفقد البيانات أو يتم العثور على أخطاء في رفع التقارير. كما يمكن ترتيب قواعد البيانات لإتاحة الاتصالات من الاتجاهين أو «الرسائل القصيرة بالجملة» الأمر الذي يمكّن الموظفين المسؤولين عن جمع البيانات من إرسال الرسائل مباشرة من قاعدة البيانات إلى المراقبين. ولعلّ الإفادة تكمن في تذكير المراقبين بمواعيد التبليغ عن استنتاجاتهم، وإعلامهم بأي تغيير طارئ على الخطط.

٧. تمرين المحاكاة

تتيح تمارين المحاكاة لمجموعتك أن تختبر كل جانب من جوانب بعثة المراقبة ليوم الانتخابات. في المحاكاة، يرفع المراقبون تقاريراً ببيانات خيالية إلى المكتب المركزي للبيانات. في مكتب البيانات، يكتسب عاملو الهاتف والموظفون المسؤولون عن جمع البيانات خبرةً أوليةً تساعدهم في التحضير ليوم الانتخابات.

وقد أصبحت تمارين المحاكاة من الممارسات الشائعة لأنها تتيح لمجموعات المراقبة القيام بما يلي:

- معالجة المشاكل المرتبطة بالاتصالات قبل يوم الانتخابات. إن تحديد مواطن الضعف المحتملة في خطوط الاتصال يتيح لك استباق المشاكل وتجنبها.
- زيادة فعالية جمع البيانات ليوم الانتخابات. تتيح لك الممارسة زيادة السرعة في رفع التقارير وتصحيح أخطاء المراقبين في وقت مسبق.
- الاشتراك في إعداد السيناريوهات. يمكن أن يستخدم قادة المنظمة البيانات الخيالية لمناقشة السيناريوهات المحتملة لتحليل المعلومات وإصدار البيانات الانتخابية.
- تحفيز المتطوعين، وأعضاء فرق العمل والقيادات. يعطي تمرين المحاكاة لجميع المعنيين في اليوم الانتخابي الثقة بأن يوم الانتخابات سيسير على ما يرام.

تعتمد معظم المجموعات إلى قيادة تمرين للمحاكاة قبل أسبوع أو أسبوعين من يوم الانتخابات بحيث يتاح لهم مراجعة أو معالجة أي مشاكل طارئة. في بعض الحالات، قد تقرّر المجموعات إعادة تدريب المراقبين الذين ارتكبوا الأخطاء.

من المهم عدم إغفال تمرين المحاكاة عند إعداد الأطر الزمنية للنشاطات. يفترض بمعدّي الخطط أن يتعاملوا مع المحاكاة كما لو كانت الانتخابات نفسها. يجب استكمال جميع الأنشطة استعداداً لليوم الانتخابي قبل موعد تنفيذ تمرين المحاكاة.

٨. وسائل الاتصال البديلة

بغض النظر عن نظام الاتصالات الذي سيجري اعتماده، من الممكن أن تكتظ أنظمة الاتصالات أو تتوقف، لذلك لا بد من اعتماد خطط بديلة للاتصال. يجب تدريب جميع المراقبين على ما يجب فعله في حال لم تنجح وسائل الاتصال الأولية.

يجب دوماً اتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية لتجنّب الحاجة إلى خطط بديلة: يجب الحصول على خرائط حول تغطية الهواتف المحمولة لتحديد نقاط المشاكل؛ يفترض بالمراقبين أن يتأكدوا من شحن بطاريات هواتفهم وتعبئة رصيدها في الليلة السابقة للانتخابات؛ كما يجب أن يتوافر في مكتب البيانات المركزية تيار كهربائي متواصل ومولدات كهربائية.

ولكن لا بد من التسليم بأن الإجراءات الوقائية لا يمكن أن تحول دون العقبات التي تؤثر على نظام الاتصالات. خذ بعين الاعتبار ما يلي عند وضع الخطط البديلة:

الهواتف الثابتة

من الممكن أن يؤثر ازدحام أنظمة الهواتف المحمولة على الاتصالات فيحول دونها أو يؤدي إلى تأخرها. من المهم بالنسبة إلى منظمتك أن تعرف أين يمكن أن تجد هواتف ثابتة يمكن الوصول إليها لإرسال تقارير المراقبين. خذ بعين الاعتبار أين يمكن أن يكون لمنظمتك أو مجموعتك الشريكة مكاتب في المنطقة حيث يمكن نشر المراقبين بحيث يمكنهم نقل تقاريرهم من خطوط الهواتف الثابتة يوم الانتخابات.

الهواتف الفضائية

في الحالات التي تسمح بها الأطر القانونية، والموارد المالية، من المفيد

نشر المراقبين الذين يملكون الهواتف الفضائية في المناطق التي تفتقر إلى التغطية بالهواتف المحمولة.

أجهزة الراديو ذات الاتجاهين في المناطق التي تكون فيها خطوط الاتصالات رديئة جداً، قد يكون من العملي استخدام أجهزة الراديو ذات الاتجاهين. وتعتبر هذه الأجهزة غير مكلفة نسبياً مقارنة بالهواتف الفضائية.

الفرق المتجولة والسعاة في المناطق التي تكون فيها التغطية بشبكات الهواتف المحمولة رديئة أو عندما تكون المسافات إلى المكاتب الإقليمية طويلة، من المفيد الأخذ بعين الاعتبار الاستعانة بالفرق المتجولة أو بالسعاة لجمع التقارير من المراقبين. من الممكن أن يفوض المنسقون الميدانيون والمشرفون وبعض المراقبين بمسؤولية زيارة اللجان الانتخابية وجمع القوائم المرجعية أو التقارير من المراقبين.

نقاط جمع البيانات في المناطق التي يكون فيها الوصول إلى وسائل الاتصال رديئاً أو في حال واجهت مشاكل في المكتب المركزي للبيانات، ربما يجدر بك أن تدرس إمكانية إنشاء نقاط لجمع البيانات في المناطق حيث يمكن فيها جمع تقارير المراقبين. ولربما من المفيد إعداد قوائم مرجعية تلخيصية أو استمارات يمكن استخدامها كأوراق لجمع البيانات وفيها تجمع تقارير المراقبين الفردية. ومن شأن ذلك أن ينقل عملية جمع البيانات من المستوى الإقليمي إلى المستوى المركزي.

[نصيحة مفيدة] ضع خطة لحل المشاكل من الممكن أن تطرأ المشاكل في يوم الانتخابات كأن يمنع المراقبون

مثلاً من الوصول إلى اللجان الانتخابية، أو يصابوا بمرض أو توَعك، أو يتعرّضوا للمضايقة / للترهيب، وما إلى ذلك. لهذا، لا بد من إعداد الخطط ليتمكن المراقبون من الاتصال بالمنسقين الميدانيين أو غيرهم من جهات الاتصال عند حدوث طوارئ من هذا النوع. لا بد من تشارك الاستراتيجيات من أجل معالجة هذه المشكلات قبل موعد الانتخابات.



المعهد الديمقراطي الوطني هو منظمة غير حكومية وغير ربحية تسعى إلى توطيد الديمقراطية ونشرها على نطاق واسع في العالم منذ نشأتها في العام ١٩٨٣. وقد عمل المعهد، مستعيناً بشبكة عالمية من الخبراء المتطوعين، على تشكيل مجموعات محلية محايدة لمراقبة الانتخابات في أكثر من ٧٠ بلداً. وساهم أيضاً في إنشاء جمعيات إقليمية للمراقبين في أفريقيا، وآسيا، وأوروبا الشرقية، وأوراسيا، وأميركا اللاتينية، والشرق الأوسط.

