



Finansowane przez
Unię Europejską



Kiedy pomoc trafia do telefonu, ale nie trafia do człowieka

Po wybuchu wojny w 2011 roku setki tysięcy ludzi uciekły do Jordanii. Dlatego do dziś kraj pozostaje jednym z najważniejszych państw przyjmujących uchodźców w regionie, a znaczna część tej pomocy nie dzieje się w obozach, tylko w miastach i mniejszych miejscowościach.

Właśnie dlatego Jordania stała się też miejscem, w którym organizacje pomocowe zaczęły stosować innowacje, w tym różnego rodzaju aplikacje w celach pomocowych. Pomysł wydaje się logiczny. Skoro ponad 70 procent miejskich uchodźców w Jordanii ma dostęp do smartfona. Mając to na uwadze telefon wygląda jak naturalne narzędzie do przekazywania informacji, zgłoszeń, map usług czy ścieżek pomocy.

NA PAPIERZE TO SIĘ ZGADZA: URZĄDZENIE -> ODBIORCA -> SZYBKI KANAŁ KOMUNIKACJI.
A W PRAKTYCE?

UNHCR i GSMA od lat pokazują, że uchodźcy są często bardzo silnie zmotywowani do korzystania z telefonów, ale jednocześnie zmagają się z kosztami internetu, potrzebą współdzielenia urządzeń, brakiem stabilnego połączenia, niskimi kompetencjami cyfrowymi i ograniczonym poczuciem bezpieczeństwa w sieci.

Technologia nie jest pomocą sama w sobie.
Pomoc zaczyna się dopiero wtedy, gdy człowiek może z niej realnie skorzystać.

Innymi słowy, smartfon w dłoni nie oznacza jeszcze swobody korzystania z aplikacji. Czasem oznacza tylko tyle, że ktoś ma urządzenie, które musi dzielić z innymi domownikami, doładowuje internet z trudem i nie ma prywatnej przestrzeni, by szukać pomocy w sprawach wrażliwych.

Innowacja, która wyklucza tych, do których miało dotrzeć



Finansowane przez
Unię Europejską



Dobrym przykładem luki między projektem a rzeczywistością była aplikacja Amaali. Powstała jako narzędzie wspierające przeciwdziałanie przemocy ze względu na płeć. Miała pomagać uchodźczyniom i innym osobom potrzebującym znaleźć wsparcie, kontakt do organizacji oraz ścieżkę zgłoszenia przemocy. Sama idea była zrozumiała i potrzebna. W materiałach ONZ i grup roboczych ds. przeciwdziałania przemocy aplikacja była opisywana jako element systemu **referral pathway**, czyli *sposobu kierowania osób do odpowiednich usług i organizacji*.

Tyle że w praktyce użycie tego narzędzia nie zależało tylko od tego, czy aplikacja istniała, ale od szeregu wielu licznych i prozaicznych czynników:

- czy kobieta ma własny telefon, czy może z niego korzystać bez kontroli partnera albo rodziny,
- czy ma internet,
- czy rozumie język aplikacji,
- czy ufa temu rozwiązaniu
- czy nie boi się, że ktoś zobaczy historię wyszukiwania, ikonę aplikacji albo wiadomości.

W sytuacji przemocy to nie są detale techniczne, ale warunki bazowe. Jeśli ich nie ma, aplikacja może istnieć, ale realna możliwość użycia już niekoniecznie.

Zatrzymajmy się na chwilę...

Pytanie o adekwatność to pytanie, czy dane rozwiązanie odpowiada na realne warunki życia odbiorcy, czy tylko na wyobrażenie projektanta o tym, jak powinien działać odbiorca?

Problem nie leżał więc w samym pomysle, tylko w założeniach: rozwiązanie było projektowane z perspektywy instytucji, a nie z perspektywy osoby w kryzysie. W takim układzie narzędzie może pozostać martwe, bo użytkownik nie ma warunków by z niego skorzystać.



Finansowane przez
Unię Europejską



Rozwiązania cyfrowe w wielu sytuacjach mogą być bardzo przydatne. Mogą ułatwiać dostęp do informacji, skracać ścieżkę kontaktu, porządkować system wsparcia, ale podczas projektowania konieczne jest uwzględnienie elementów bazowych z punktu widzenia ostatecznego użytkownika: język, ilość danych potrzebnych do korzystania z rozwiązania, myśleniem o bezpieczeństwie cyfrowym etc.

♥ **Pomoc Ma Sens. Ta skuteczna zaczyna się od wiedzy. Zobacz co działa, a z czego warto wyciągnąć wnioski. Zapraszamy do śledzenia cyklu, w którym opowiadamy o pomocy humanitarnej i na konkretnych przykładach pokazujemy, co było skutecznym rozwiązaniem, a co zawiodło.**

Niniejsza publikacja jest finansowana przez Unię Europejską. Odpowiedzialność za jej treść ponosi wyłącznie Fundacja HumanDoc. Treść ta niekoniecznie odzwierciedla stanowisko Unii Europejskiej.