



لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات

مبادئ توجيهية بشأن إجراء تدريبات وتمارين الاتصالات في حالات الطوارئ على الصعيد الوطني

فترة الدراسة
2021-2018

المسألة 5/2

استعمال
الاتصالات/تكنولوجيا
المعلومات والاتصالات
من أجل الحد من
مخاطر الكوارث وإدارتها

النتائج السنوية
2020-2019

ملخص تنفيذي

تستند هذه المبادئ التوجيهية بشأن التدريبات والتمارين على المستوى الوطني التي أعدها الفريق المعني بالمسألة 5/2 إلى المناقشات وأفضل الممارسات التي تم تحديدها خلال فترة الدراسة، بما في ذلك ورشة العمل التي عُقدت في أكتوبر 2019 بشأن إجراء تدريبات وتمارين على الاتصالات في حالات الطوارئ على الصعيد الوطني، بمبادئ توجيهية للدول الجزرية الصغيرة النامية وأقل البلدان نمواً¹ وتوفر المبادئ التوجيهية الواردة في هذه الوثيقة إطاراً لكيفية قيام بلد أو منظمة ما بإجراء تدريبات وتمارين في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتحدد الخطوات التي ينبغي اتخاذها قبل وبعد التمرين، بالإضافة إلى أفضل الممارسات والاعتبارات الأخرى للمساعدة في توجيه المستعمل في تخطيط وتنفيذ تدريب أو تمرين في حالات الكوارث يكون قابلاً للتطوير من أجل البلدان النامية أو المنظمات. وعلى الرغم من أن كل بلد قد يتعرض لأنواع مختلفة من الكوارث، وله هيكل حاكمة أو تنظيمية مختلفة، فإن المبادئ العامة والدروس الواردة في هذا التقرير يمكن أن تكون بمثابة دليل مفيد بهذا الشأن.

¹ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Pages/meetings/session-Q5-2-oct19.aspx>

1	ملخص تنفيذي.....	1
3	القسم I - تمهيد الطريق	1
3	1.1 مقدمة	1.1
3	2.1 تعريف التدريبات والتمارين حسبما تتعلق بإدارة الكوارث.....	2.1
3	3.1 فوائد إجراء تدريبات وتمارين في مجال الاتصالات في حالات الطوارئ بشكل منتظم.....	3.1
4	4.1 أنواع التدريبات والتمارين وأمثلة متعلقة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	4.1
6	القسم II - تمارين التخطيط	2
6	1.2 تحديد أهداف التمرين.....	1.2
6	2.2 تحديد النطاق.....	2.2
6	3.2 تخطيط السيناريو	3.2
7	4.2 النظر في مسألة المشاركين	4.2
8	5.2 الخطوات/المراحل الموصى بها في عمليات التخطيط	5.2
9	6.2 أفضل الممارسات في تخطيط التمارين	6.2
11	القسم III - إجراء التدريبات والتمارين.....	3
11	1.3 تيسير إجراء تمرين قائم على السيناريو	1.3
11	2.3 أفضل الممارسات في إجراء التدريبات/التمارين	2.3
12	القسم IV - الإجراءات اللاحقة وتعديل الخطط والسياسات والإجراءات الوطنية	4
12	1.4 جلسة الاستماع للمشاركين/تقرير ما بعد التدخل	1.4
13	2.4 أفضل ممارسات جلسة الاستماع للمشاركين/تقرير ما بعد التدخل والمتابعة.....	2.4
14	3.4 ترجمة نتائج التمارين والتدريبات إلى أفعال	3.4
15	بيبليوغرافيا.....	15

1 القسم 1 - تمهيد الطريق

1.1 مقدمة

في حين يدرك أعضاء الاتحاد أن الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) تؤدي دوراً حاسماً في جميع مراحل الكوارث وأن الخطط الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ (NETP) مهمة، فإن مفهوم إجراء تدريبات وتمارين لاختبار وتحديث الخطط والسياسات قد يكون صعباً. وعلى الرغم من ذلك، بدون وسيلة لاختبار مدى جاهزية الاتصالات الوطنية، تبقى الخطط الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ نظرية وربما لا تنجح في حالة وقوع كارثة.

وهذه المبادئ التوجيهية بشأن إجراء تدريبات وتمارين الاتصالات في حالات الطوارئ على الصعيد الوطني وُضعت لتلبية الحاجة إلى توجيه قابل للتكيف وللتطوير لكي تستخدمه الحكومات والمنظمات في البلدان النامية، وكذلك في الدول الجزرية الصغيرة النامية وأقل البلدان نمواً.

2.1 تعريف التدريبات والتمارين حسبما تتعلق بإدارة الكوارث

التدريب: نوع من التمارين القائمة على العمليات المنسقة والخاضعة للإشراف. وعادةً ما تُستخدم التدريبات لاختبار عملية أو وظيفة محددة من جانب وكالة واحدة. وتُستخدم عادةً لاختبار معدات جديدة أو تطوير أو اختبار سياسات أو إجراءات جديدة، وممارسة المهارات القائمة والحفاظ عليها.

التمرين: أداة للتدريب على جميع مراحل إدارة الكوارث والاستجابة لها وتقييمها وممارستها وتحسين الأداء في جميع هذه المراحل (الوقاية والحماية والاستجابة والتعافي) في بيئة خالية من المخاطر. ويمكن استخدام التمارين من أجل: اختبار وإقرار السياسات، والخطط، والإجراءات، والتدريب، والمعدات، والاتفاقات المشتركة بين الوكالات؛ وتثقيف وتدريب الموظفين على أدوارهم ومسؤولياتهم؛ وتحسين التنسيق والاتصال بين الوكالات وأصحاب المصلحة؛ وتحديد الثغرات في الموارد؛ وتحسين الأداء الفردي؛ وتحديد فرص التحسين.

ملاحظة: التمارين هي أيضاً وسيلة ممتازة لإظهار العزم على الاستعداد للأحداث الكارثية².

ما هو الفرق؟ بشكل عام، تكون التمارين أكثر انفتاحاً ويُقصد بها اختبار وتقييم الإجراءات والتفاعلات بين المنظمات بهدف التحقق من مدى كفاية الخطط. ومن الناحية الأخرى، تركز التدريبات بشكل أكبر بكثير على المهام والغرض منها تدريب المهارات. ويقدم القسم 4.1 معلومات إضافية عن مختلف أنواع التدريبات والتمارين إلى جانب أمثلة تنفيذية تتعلق بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بشكل عام، تكون التمارين أكثر انفتاحاً ويُقصد بها اختبار وتقييم الإجراءات والتفاعلات بين المنظمات بهدف التحقق من مدى كفاية الخطط. ومن الناحية الأخرى، تركز التدريبات بشكل أكبر بكثير على المهام والغرض منها تدريب المهارات..

3.1 فوائد إجراء تدريبات وتمارين في مجال الاتصالات في حالات الطوارئ بشكل منتظم

- اختبار الاستعداد للحفاظ على الاتصالات واستعادتها في حالات الطوارئ.
- تقييم مدى كفاية إجراءات الاتصالات والسياسات والأنظمة المتصلة بحالات الطوارئ.
- إدخال تحسينات على الخطط الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ بناءً على نتائج استخلاص المعلومات عن التدريب.
- زيادة وعي أصحاب المصلحة بشأن نقاط القوة والثغرات المحتملة في تخطيط تغطية الاتصالات واستمراريتها.

² انظر الموقع الإلكتروني للوكالة الاتحادية لإدارة حالات الطوارئ في الولايات المتحدة بشأن تعريف كلمتي "الكارثي" و"الحدث": <https://training.fema.gov/programs/emischool/el361toolkit/glossary.htm>

- تمكين التعلم العملي في بيئة آمنة.
- تقييم تخصيص الموارد البشرية والمالية بين أصحاب المصلحة، مع ملاحظة الثغرات والتداخلات المحتملة.
- إنشاء الأفرقة والمساعدة في بناء علاقات عمل قوية.
- تطوير التعاون الشامل لعدة قطاعات واختباره.
- إشراك أصحاب المصلحة وتحفيزهم على التنسيق بشكل أوثق بشأن إجراءات التأهب.
- تقييم الكفاءات في مجال الاتصالات لأخصائيي الاستجابة لحالات الطوارئ.
- تقييم الاتصالات بين مختلف أصحاب المصلحة وزيادة إمكانية التشغيل البيئي.
- بناء ثقافة التحسين المستمر.
- زيادة قدرة شبكات الاتصالات على الصمود.

4.1 أنواع التدريبات والتمارين وأمثلة متعلقة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تمرين نظري (TTX): يعد أكثر أنواع التمارين شيوعاً ويمكن أن يكون الخطوة الأولى في بناء برنامج للتدريب والتمرين. والتمرين النظري الأساسي بمثابة مناقشة ميسرة لحالة طوارئ افتراضية محاكاة، تجري عادةً في بيئة منخفضة التوتر مع تجمع المشاركين في نفس المكان. ويتيح التمرين النظري عادةً إجراء مناقشة بشأن كيفية حل المشكلات أو التحديات التي قد تنشأ أثناء حالات الطوارئ، حيث يقيم أعضاء الفريق طرق تحديد التحديات المحتملة والتغلب عليها. ويمكن استعمال التمرين النظري أيضاً للتحقق من خطة أو إجراء لتحديد ما إذا كان كاملاً ويُحتمل أن يكون فعالاً في التعامل مع كارثة ما. ويمكن جعل التمرين النظري أكثر تعقيداً من خلال دمج تطورات غير متوقعة يجب أن يستجيب لها المشاركون خلال التمرين (تُعرف باسم "الحقن").

وتشمل الأمثلة ما يلي:

- استكشاف اللوجستيات بعد الكوارث، بما في ذلك إمكانية الوصول إلى المرافق وتوزيع الوقود، وإزالة الحطام.
- مناقشة الاستمرارية في القطاعات الفرعية لاتصال استجابة لمختلف أنواع تعطل المعدات أو فقدان البنية التحتية الداعمة الضرورية، بما في ذلك استعادة المكتب المركزي.
- استكشاف حكومي وصناعي لطريقة نشر المعلومات المتعلقة بإنقاذ الأرواح ذات الصلة بالكوارث لفائدة مجموعة من السكان طوال فترة الحدث.

ولمزيد من المعلومات بشأن تيسير التمارين النظرية، يرجى الاطلاع على التوجيه المتعلق بمحاكاة التمارين النظرية الخاصة بالاتصالات في حالات الطوارئ الذي أعدته مجموعة الاتصالات في حالات الطوارئ والاتحاد.³

التدريبات في مجال الاتصالات في حالات الطوارئ: التدريب هو نشاط ميسر وخاضع للإشراف، يجري فيه اختبار عملية أو وظيفة أو نظام محدد بطريقة متكررة بموجب سيناريو افتراضي على النحو المحدد في القسم 2.1. وعلى عكس التمرين النظري، يتطلب التدريب تعبئة الموارد واستخدامها (الأفراد والمعدات حسب الحاجة). وأحد الأمثلة على مثل هذا السيناريو، تعطل الشبكة أو قطعة رئيسية من المعدات. ويشمل التدريب الموظفين والأدوات اللازمة للتغلب على المشكلة، مثل تعطل قطعة رئيسية من المعدات، ويُستعمل لتقييم كيف يمكن أن يتلقى المنظم بيانات الوعي بالأوضاع ويسر إجراء الإصلاحات. ويقوم المقيّمون بعد ذلك باستعراض أداء المشاركين وتقديم توصيات بشأن كيفية تحسين أداء المهام التي تنطوي عليها إعادة المعدات إلى الخدمة.

ويمكن اختبار مجموعة متنوعة من المجالات:

- حلول التوصيلية حسب مرحلة الاستجابة، بما في ذلك تحديد المعدات التي ينبغي استخدامها وفي أي مرحلة (مراحل).
- تقارير شركات التشغيل بشأن انقطاع الشبكة.
- نقل المعدات الرئيسية (مثل التبديل، معدات الموجات الصغيرة) إلى المنطقة المنكوبة.

³ https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Documents/Publications/2020/TTX_Guide.pdf

- إمكانية الوصول إلى المستجيبين من الحكومة والصناعة والمنظمات غير الحكومية واعتماد قدراتهم.
- الوصول إلى المواقع بطريقة آمنة ومأمونة.
- سياسات التخليص الجمركي.
- التغلب على التحديات التي تتعلق باللوجستيات والمشتريات.
- فحوصات يومية/أسبوعية/شهرية للوظائف الراديوية، والاستعداد الهاتفي الساتلي، والاستجابة لتعطل شبكة الاتصالات، وتفعيل مركز الاستجابة للطوارئ لدى المنظم.

التمرين الوظيفي: يهدف التمرين الوظيفي إلى اختبار وظائف متعددة لخطة طوارئ وقدرات الاستجابة من خلال تمرين تفاعلي محاكى بالكامل. ويمكن التمرين الوظيفي المشاركين من تجربة ضغوط أكثر واقعية وقيود الوقت. فعلى سبيل المثال، إذا كان التمرين ينطوي على تعطل الشبكة في مناطق معينة، قد يختار المنظم اختبار فعالية الإبلاغ عن انقطاع الخدمة، والتنسيق مع شركات التشغيل، وتوفير التراخيص اللازمة للسماح لشركة التشغيل بإصلاح المعدات، أو اتخاذ أي إجراءات أخرى لازمة لاستعادة خدمات الشبكة، والسماح بتقديم المساعدة من كيانات الاستجابة للاتصالات.

وتشمل أمثلة هذه التمارين العديد من الأمثلة المدرجة بشأن التمرين النظري، بالإضافة إلى ما يلي:

- المزيد من الأنشطة التشغيلية، ربما بما يشمل حتى إطلاق مراكز عمليات الطوارئ أو إعطاء الأولوية لمواقع استعادة الشبكة؛
- تنسيق الاتصال في حالات الطوارئ عبر القطاعات بين المنظم والمنظمة الوطنية لإدارة الكوارث، والصناعة ومختلف مستويات الحكومة؛
- إرسال اتصالات فعلية (تتعلق بالتمرين) ونشر/تجهيز معدات الاستجابة مثل "الخلايا المتنقلة" أو "الخلايا على شاحنات خفيفة".

التمرين الكامل: تستعمل هذه التمارين لتقييم القدرة التشغيلية لأنظمة وخطط إدارة الطوارئ في بيئة شديدة التوتر، ومحاكاة ظروف الاستجابة الفعلية. ويتطلب هذا النوع من التمرين الكثير من الموارد والتنسيق. ويمكن أن تشمل العديد من الوزارات أو الوكالات الحكومية وأصحاب المصلحة الآخرين غير الحكوميين والمشاركين/أصحاب المصلحة المنتشرين فعلياً في الموقع الميداني لاختبار المعدات في إطار التمرين.

ويمكن استعمال هذه السيناريوهات لاختبار ما يلي:

- كيفية تمكين استعادة شبكة رئيسية بعد انقطاع الخدمة في المنطقة؛
- جميع الوظائف تقريباً لخطة وطنية للاتصالات في حالات الطوارئ؛
- الاستجابة لانقطاع التيار الكهربائي على الصعيد الوطني لعدة أيام؛
- الاستجابة لكوارث طبيعية كبيرة تتطلب الرسائل العامة وعمليات الإجراء الجماعي، وتنطوي على أضرار واسعة النطاق التي تلحق بالبنية التحتية الأساسية؛
- الاستجابة للأحوال الجوية الفضائية القاسية؛⁴
- الاستجابة لانقطاع الاتصالات المحلية.

⁴ وفقاً للتقرير ITU-R RS.2456-0 بشأن أنظمة أجهزة استشعار الأحوال الجوية الفضائية التي تستخدم الطيف الراديوي، يمكن أن تؤثر الأحوال الجوية الفضائية على مختلف الخدمات والبنية التحتية الموجودة على سطح الأرض، أو في الجو، أو في مدار الأرض.

2 القسم II - تمارين التخطيط

1.2 تحديد أهداف التمرين

بغية ضمان الدعم التنظيمي رفيع المستوى للتدريبات أو التمارين، ينبغي أن توضح أهداف التدريب أو التمرين بشكل جيد ما يجري اختباره. وينبغي أن تضع المنظمة أهدافاً محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وملائمة ومحددة زمنياً ترمي إلى تحقيقها في إطار تمرين فردي. وينبغي أيضاً أن ترتبط أهداف التمرين ارتباطاً مباشراً بالأولويات الاستراتيجية. وقد تشمل أهداف التمرين في كثير من الأحيان التحقق من خطة جديدة أو خطة قائمة لتحديد مدى كفاءتها وفعاليتها.

وينبغي أن تضع المنظمة أهدافاً محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وملائمة ومحددة زمنياً ترمي إلى تحقيقها في إطار تمرين فردي.

2.2 تحديد النطاق

ينبغي تحديد نطاق التمرين، ولا سيما التمرين الكامل وعرضه في مرحلة مبكرة من مرحلة التخطيط. ويجب أن يبين النطاق أيضاً الموارد البشرية والمعدات المطلوبة والمنطقة الجغرافية المغطاة.

3.2 تخطيط السيناريو

اختبار سيناريوهات "من طرف إلى طرف" أو عناصر محددة: يمكن أن يختبر سيناريو التمرين عملية أو وظيفة اتصال، أو يمكن أن ينطوي على سيناريو أكثر تعقيداً وطولاً تنقطع فيه الطاقة لمدة 7 أيام على سبيل المثال. وعند تحديد العناصر التي سيجري اختبارها خلال السيناريو، يمكن أن تركز المنظمة على عدد من الأسئلة أو الاعتبارات حسب السيناريو أو نطاق التمرين الذي يتم إجراؤه، مثل: (أ) هل سيؤثر سيناريو الحدث على عامة الناس، وأنظمة النقد، وأضواء الشوارع، ومراقبة حركة المرور، والنفاز إلى البيانات واستعادة الأنظمة، وشبكات الاتصال وطرق الإمداد أو تيسرها؟ و(ب) هل سيختبر التمرين أوقات الاستجابة لخدمات الطوارئ، وتنسيق خدمات الطوارئ في حدث رئيسي، والأدوار التي يؤديها المشاركون؟ و(ج) هل سيختبر التمرين أنظمة الإنذار المبكر كعنصر لخطط الإجراء الجماعي؟

- لتخطيط سيناريو التمرين، قم أولاً بتحديد المخاطر القائمة/المعروفة التي سيكون لها تأثيرات جماعية أو متتالية في مناطق اجتماعية وتجارية أخرى. يُذكر منها على سبيل المثال، حريق في محطة توليد الطاقة، أو فيضان في مناطق منخفضة كبيرة مأهولة، أو وصول إعصار إلى اليابسة في مناطق مكتظة بالسكان، بما فيها المستشفيات، أو حدث غير مرتبط بالطبيعة مثل هجوم إرهابي وسط المدينة. وعلى المنظمين النظر بعد ذلك في سيناريو خطر كامل يؤدي إلى مشكلات إضافية واختبار بنجاح الأهداف التنظيمية المحددة.

- بعد ذلك، قم بإعداد قائمة بالآثار المتوقعة نتيجة لخطر أكبر يتعين معالجته. وسيساعد ذلك على تضييق الخيارات المتاحة لسيناريوات أحداث رئيسية تنشئ أحداثاً أصغر أثناء التمرين. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يكون الحدث الرئيسي هو الإعصار، وأن تكون الأحداث الأصغر الناجمة عن الإعصار عمليات الإجراء، وانقطاع الاتصالات، والفيضانات، وانقطاع التيار الكهربائي على نطاق واسع وممتد. وسيساعد تحديد مثل هذه القائمة على تشكيل تركيز ونطاق الأفرقة المشاركة في التمرين والتمرين نفسه.

إنشاء فريق التخطيط: ينبغي إنشاء فريق تخطيط للتخطيط الشامل لسيناريو التمرين، والجدول الزمني، والمشاركين، والموارد اللازمة وما إلى ذلك. وسيتوقف حجم وتكوين فريق التخطيط على نطاق التمرين. إذا كان التمرين أو التدريب يغطي نطاقاً واسعاً، يشمل العديد من المهام، سيتطلب فريق التخطيط تمثيلاً من أصحاب المصلحة الذين يؤدون تلك المهام أو يشرفون عليها. وقد يضم فريق التخطيط أيضاً متخصصين يشاركون في التمارين، كمسؤولين من قطاعات الشرطة، والحرائق والصحة والسلامة والتنظيف ومن الإدارة على مستوى المجتمع المحلي والحي وأفرقة الاستجابة من أجل ضمان أن يكون التمارين واقعيًا. وقد تتطلب التمارين واسعة النطاق عقد اجتماعات متعددة لفريق التخطيط على مدى عدة أشهر نظراً لتنوع مجموعات أصحاب المصلحة والمشاركين.

الأدوار الرئيسية والأفراد الذين ينبغي إدراجهم في فريق التخطيط:

يقوم **المراقبون** بإعداد وتشغيل موقع التمرين، وتخطيط وإدارة التمرين والحفاظ على وتيرته. وفي تمرين بسيط نسبياً، يمكن أن يكون المراقب أيضاً بمثابة المقيّم ويمكن أن يسهّل استخلاص المعلومات بعد التمرين للمساعدة في التقاط نقاط القوة والضعف. وبشكل عام، يعرف المراقبون عمليات الحقن الخاصة بالتمرين؛ وفي حين أن أحد أغراض التمرين يتمثل في تحديد ردود فعل المستجيبين لعمليات الحقن وتقييمها، إذا علم المستجيبون بإجراء بعض عمليات الحقن، فقد تكون نتائج التقييم غير دقيقة.

يراقب **الكاتب** أو المسجل التمرين بالكامل ويعدّ ملاحظات تفصيلية للأحداث طوال التمرين. ويفسر **المقيّم** الاستجابات والإجراءات والقرارات التي يسجلها الكاتب، ثم يلخص النتائج ويعرضها، بما في ذلك نقاط القوة أو الثغرات أو الانحرافات المحددة عن خطة الطوارئ أو إجراءاتها أثناء استخلاص المعلومات بعد الحدث أو كجزء من الاستعراض بعد الإجراء. وعقب استخلاص المعلومات بعد الحدث أو مناقشة ميسرة للاستعراض بعد الإجراء، يمكن للمقيّم أيضاً أن يقدم توصيات لمساعدة أفرقة الإدارة على تحسين استعداداتهم المستقبلية. ويمكن أن يشمل التمرين الوظيفي أو التمرين الكامل فريقاً كاملاً من الكتبة والمقيمين.

4.2 النظر في مسألة المشاركين

ينبغي لأنشطة التأهب الناجحة أن تشمل كل الأطراف الفاعلة لضمان استجابة شاملة لأي حالة طوارئ.

ينبغي لأنشطة التأهب الناجحة أن تشمل كل الأطراف الفاعلة لضمان استجابة شاملة لأي حالة طوارئ.

المشاركون المحتملون في تدريبات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- المسؤولون الحكوميون عن الاتصالات/الاستجابة لحالات الطوارئ (مثل وزارة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الابتكار، والوكالات الوطنية لإدارة الكوارث، التي يفترض أن تتولى عادةً مسؤولية التنسيق العام والحماية المدنية).
- موردو خدمات الاتصالات (بما في ذلك مشغلو الشبكات المتنقلة من القطاع الخاص، وموردو خدمات الإنترنت، والخدمات الراديوية للسلامة العامة، والخدمات الإذاعية، وخدمات الكبلات البحرية، والخدمات الساتلية).
- أندية/رابطات هواة الراديو.
- السلطات الجمركية.
- إدارات الأرصاد الجوية والفيزياء الجيولوجية.
- موردو الطاقة الكهربائية والبنى التحتية الأساسية الأخرى مثل مرافق المياه والمستشفيات والنقل.
- المنظمات الإنسانية/المنظمات غير الحكومية (المحلية والدولية)، التي يمكن أن تشارك في إدارة عمليات التنسيق، طبقاً لحجم الاستجابة.
- أعضاء الحكومة الآخرون، بما في ذلك على مستوى الحكومات المركزية وحكومات المقاطعات وإدارات الحكم المحلي:
 - المسؤولون عن التواصل مع الجمهور أثناء حالات الطوارئ.
 - المسؤولون عن الأشغال العامة وإزالة الأنقاض.
- ممثلو المجتمعات المحلية، بما في ذلك ممثلو المجتمعات التي يصعب الوصول إليها، مثل غير الناطقين باللغة الأم، والصم/ذوي الإعاقات السمعية/البصرية.
- ممثلو/كيانات المجتمع المدني.
- وكالات إنفاذ القانون (الشرطة، والدفاع، ومكافحة الحرائق).
- الوحدات العسكرية (الوطنية والدولية).
- سلطات الموانئ الجوية والبحرية.
- منظمات الاستجابة من القطاع الخاص.
- المنظمات الدولية، بما في ذلك الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومنظمات الأمم المتحدة.

المشاركون المحتملون الآخرون:

إذا كان مجال تطبيق التمرين يركز على اتصالات الاستجابة لحالات الطوارئ: ينبغي أن يكون بين المشاركين وكالات إدارة حالات الطوارئ المحلية والمناطقية والوطنية، وطلائع المستجيبين (محلياً ومناطقياً ووطنياً)، وأفرقة البحث والإنقاذ، والوكالات الأمنية، وموظفو الطوارئ في مجال الرعاية الطبية والمستشفيات، ومتخصصين من عدد من المجالات التي قد تشمل حصر وإزالة المواد الخطرة، دخول منطقة التأثير ومراقبتها، فضلاً عن الأفرقة الأخرى المشاركة في الاستجابة الفورية للكوارث.

إذا كان مجال تطبيق التمرين يشمل توفير الاتصالات من أجل التعافي من الكوارث على المدى القصير: قد يضم المشاركون متخصصين وظيفيين لتغطية أمن منطقة التأثير وإعادة الدخول وتوفير الملاجئ المؤقتة واستعادة البنى التحتية وعمليات المرافق الأساسية وإدارة الانقراض وعمليات الهدم الطارئة واستعادة قطاع الصحة العامة وتقديم المساعدة في حالات الكوارث.

ملاحظة: بالنظر إلى أن بعض هذه الموضوعات قد تتطلب استعادة طويلة الأجل، فقد يكون من الصعب دمجها ضمن تمرين لفترة محدودة.

الأفرقة المجتمعية للاستجابة لحالات الطوارئ (CERT): تكون هذه الأفرقة أكثر محلية وقد تضم مالكي الأراضي والسكان والجيران يتم تنظيمهم في مجموعات لإنجاز مهام الإدارة في حالات الطوارئ لجيرانهم. ويعتمد أصحاب المصلحة كافة على الاتصالات، وهو ما يجب مراعاته في عمليات التخطيط الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي حين يمكن الإشارة إلى الأفرقة المجتمعية للاستجابة لحالات الطوارئ أيضاً باسم "أفرقة الجيران للاستجابة لحالات الطوارئ" أو بأي أسماء أخرى مماثلة، فإن جميع هذه الأفرقة تضم وتدريب متطوعين من الجيران للقيام بمهام الاستجابة لحالات الطوارئ، مثل البحث والإنقاذ والإسعافات الأولية. وعلى الرغم من أن هذه الأفرقة مستقلة عن أفرقة الاستجابة المشاركة في التمارين الوظيفية والتمارين كاملة النطاق، فإنه من المفيد في الغالب انخراط هذه الأفرقة في نفس وقت إجراء التمارين واسعة النطاق.

5.2 الخطوات/المراحل الموصى بها في عمليات التخطيط

يتم البدء بمذكرة مفاهيمية: ينبغي أن تحدد الغاية، بما في ذلك ما الذي يتم اختباره في التمرين والنتائج المتوخاة منه والموارد المطلوبة والإطار الزمني. وتعرض المذكرة المفاهيمية التمرين على أصحاب المصلحة.

التأكد من دعم الإدارة العليا للتمرين: بهذه الغاية، ينبغي عرض المذكرة المفاهيمية على الإدارة العليا، حتى تكون على علم بالموارد المطلوبة والفوائد المتوقعة.

تجميع فريق (أفرقة) التخطيط/التيسير: يضع هذا الفريق الخطة الخاصة بسيناريو التمرين والجدول الزمني والمشاركين والموارد المطلوبة وما إلى ذلك.

كتابة السيناريو: وضع السيناريو متطلب لكل نوع من أنواع التمارين والتدريبات بدءاً من التمارين النظرية (TTX) وصولاً إلى التمارين كاملة النطاق. والسيناريو هو النص الذي يحدد المسرح للتمرين. ويجب التأكد من أن السيناريو واقعي ومناسب من حيث التعقيد ويوافق الأخطار الشائعة في المنطقة ويرتبط بغايات التمرين.

وضع خطة للتقييم: وضع خطة للتقييم هو عنصر آخر من العناصر الرئيسية التي تجعل للتمرين قيمة فيما يتعلق بالتعلم. وستقدم الأقسام التالية من هذه المبادئ التوجيهية المزيد من التفصيل بشأن التقييم والعمليات اللاحقة؛ بيد أن من المهم وجود خطة للتقييم من البداية.

إجراء التمرين: بعد أن يؤكد المنظمون وجود جميع المعدات والموارد الأخرى، يمكن أن يقوم فريق التيسير بتقديم إحاطات للمشاركين وإدارة التمرين طبقاً للسيناريو الموضوع.

تسجيل التمرين بالتفصيل: قد يضم فريق التخطيط "كثبة" للتوثيق المفصل لكل ما يحدث أثناء التمرين، بدون التعليق على النتائج أو الفعالية. وقد يضم الفريق أيضاً "مقيماً" يجري تقيماً شاملاً للتمرين، بما في ذلك كيفية استجابة المشاركون للأحداث الرئيسية وما إذا كان قد تم تحقيق الأهداف والنتائج وما إذا كانت هناك أي ثغرات محتملة أو أي فرص للتحسين. ويوثق هذان الدوران إجراءات التمرين بالكامل، والتي يمكن تحليلها واستعمالها لوضع توصيات من أجل التحسين.

عقد جلسة استماع للمشاركين: ينبغي بعد التمرين، ويفضل أن يكون ذلك في غضون أسبوعين، عقد جلسة استماع للمشاركين. ويمكن لذلك أن يساعد في تحديد الثغرات بشأن التأهب مع تعزيز الأمور الجيدة وتحديد الدروس المستفادة ونقاط القوة والضعف.

عقد الاستعراض اللاحق: الاستعراض اللاحق هو الذي يتسنى فيه للأفرقة النظر في المسببات الرئيسية للمشكلات مع ضمان مناقشات مفتوحة وشفافة بين المشاركين بحيث يتسنى بناء توافق تام في الآراء بشأن النتائج بين الفريق بأكمله. ويساعد الاستعراض على التأكد من أن الاستجابات والخطط تضي قدماً بطريقة بناءة. ومن المهم تخصيص الوقت الكافي ووضع برنامج وتعيين مقيّم لتسهيل الاستعراض.

تحديد وتخصيص الأهداف من أجل الإجراءات التصحيحية: من شأن عمليات رصد التمارين والاستعراض اللاحق لها أن تسهل في تحديد وتخصيص الأهداف المستقبلية.

التحديث: قد يلزم تحديث الخطط والسياسات والإجراءات والمعدات الخاصة بالاستجابة، حسب الاقتضاء، وذلك طبقاً للنتائج والتوصيات الصادرة بعد التمارين.

مراقبة التقدم المحرز باستمرار: تلخيص ومتابعة التقدم المحرز بانتظام بشأن الأهداف الموضوعية بطريقة واضحة ودقيقة بحيث يمكن لإدارة المنظمة وقياداتها وضع يدها سريعاً على التقدم المحرز وفهم الخطوات المقبلة الواجب اتخاذها والاستمرار في الالتزام بتقديم الدعم لبرامج التحسين المستمر من خلال تدريبات أو تمارين منتظمة.

6.2 أفضل الممارسات في تخطيط التمارين

ضمان توفير متسع من الوقت لعملية التخطيط: منح فسحة كافية من الوقت في عملية التخطيط للتمارين لإشعار المشاركين (إذا كان يتعين إشعارهم مسبقاً). فمثلاً، إذا تضمن التمرين أو التدريب مشاركين من صناعة الاتصالات، فإن هذه الأفرقة تحتاج الإشعار المناسب كي يتسنى لها وضع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة.

أولاً، التخطيط الكامل للنطاق ووضع السيناريو، وبعد ذلك يتم وضع جدول زمني مع تحديد الموارد اللازمة من الأفرقة الداخلية والخارجية لتحقيق النتائج المتوخاة من التمرين.

عقد التمارين أو التدريبات على فترات زمنية منتظمة، سنوياً إن أمكن، لتحسين النتائج.

وضع إطار زمني للتمرين يشمل جدولين زمنيين: عند تطوير التمرين، يتم وضع جدولين زمنيين: (1) التوقيت الزمني الحقيقي (2) توقيت ومدة حدوث فعاليات التمرين. فمثلاً، حتى وإن كان التمرين يعقد خلال ساعات العمل العادية، فإن السيناريو يمكن أن يحدث في الساعة 03:00 من صباح يوم الأحد. ويمكن أن يقوم الميسرون بعد ذلك بتحريك التمرين على خطوات زمنية، مثل "توقيت البدء/الوقوع/الأثر + ساعتان".

توسيع نطاق الإطار الزمني لسيناريو التمرين، إن أمكن لتغطية الإجراءات التي كان ينبغي اتخاذها قبل الحدث المحاكى بأيام. فمثلاً، ينبغي لسيناريو الأعاصير/الأعاصير الحلزونية أن يغطي إجراءات التأهب والتخفيف والاستعادة/الاستجابة من اليوم "T ناقص 5 أيام" قبل الحدث حتى اليوم "T زائد 3 أيام" بعد الحدث. وقد تشمل الإجراءات الموضوعية المسبقة لأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك معدات الاتصالات في حالات الطوارئ وأجهزتها، مثل الهواتف الساتلية، والوقود؛ وإبقاء أفرقة الطوارئ في وضع انتظار؛ وتقييم تيسر الموظفين؛ وتنفيذ تدابير مكافحة الفيضانات، مثل تجهيز أكياس الرمال. وينبغي إضافة "عمليات حقن" في الإطار الزمني للتمرين؛ وهي أحداث أو ظروف إضافية تحتاج إلى استجابة أو إجراء ما من المشاركين. ويمكن إضافة عمليات الحقن لمشاركين بعينهم أو كجزء مكمل للتمرين ككل.⁵

النظر في توقيت السيناريو: فمثلاً، إذا كانت المحاكاة مصممة للتأكد من التأهب لحدث هام مقبل، يمكن تصميم السيناريو لاختبار الموارد المتاحة لهذا السيناريو. ويمكن للسيناريوهات أيضاً أن تتناول الأحداث أثناء فترات الذروة بالنسبة إلى السائحين أو فترات الإجازات أو الأوقات الأقل انشغالاً. ويساعد ذلك على اختبار مدى توفر الموارد للأحداث في أي وقت من اليوم ليلاً أو نهاراً، أو في وقت معين من العام.

⁵ <https://www.emergency-response-planning.com/blog/topic/tabletop-exercise>

إضافة جدول زمني مفصل: ينبغي للتمرين/السيناريو أن يتضمن جدولاً زمنياً مفصلاً يحدد الوقت والموارد اللازمة للأفرقة الداخلية والخارجية للمشاركة في التمرين.

إشراك الصناعة: يوصى عند تصميم السيناريو باستشارة مشغلي صناعة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نظراً لأنه يمكنهم تقديم مدخلات بشأن ما إذا كان السيناريو واقعياً وما إذا كانوا يرون فائدة من التمرين. ويمكن أن تشمل المدخلات الحاجة إلى اختبار التنسيق بين القطاعات وبناء روابط أقوى بهيئات التنظيم والوكالات الحكومية الأخرى ذات الصلة وتمكين المشغلين من اختبار شبكات الاتصالات الخاصة بهم واستعادتها.

اعتماد التمرين على خطط قائمة للاختبار (إن وجدت): ينبغي للمشاركين أن يكونوا على دراية بالخطط والسياسات الوطنية المطبقة بشأن الاتصالات في حالات الطوارئ أو يكونوا قد تلقوا تدريباً عليها قبل الحلقة التدريبية بوقت كافٍ (لا ينصح بتصميم اختبار يتجاوز جميع العمليات التنظيمية القائمة). وينبغي للمشاركين تحديد أهداف لوقت الاستعادة (RTO) ومقاصد للاستعادة (إن وجدت)، ثم ينبغي أن يقوموا بتصميم تقييم/اختبار لتقييم القدرة على تحقيق هذه الأهداف والمقاصد وجلب الموارد طوال الوقت. وفي حالة عدم تحديد عمليات استجابة/تجارية رئيسية مع أهداف وقت الاستعادة ذات الصلة في الخطط القائمة، فإن هذا يقدم نتيجة أولية يمكن للتمرين أن يسلط الضوء عليها.

تنسيق الصياغة والمفردات: التأكد من أن كل الأطراف الفاعلة على علم بالمصطلحات المستخدمة. وإذا لزم الأمر، يمكن مسبقاً إصدار المصطلحات في صورة مسرد.

العمل على أن يبقى السيناريو واقعياً باستمرار: تصميم سيناريو يعود بالفائدة على كل الأطراف الفاعلة ويمكن تطبيقه في الواقع. ومن شأن ذلك أن يحسن قدرة أصحاب المصلحة على القيام بأدوارهم. وفيما يلي بعض الأمثلة على الأسئلة التي يمكن مراعاتها عند تصميم السيناريو: هل يتناول السيناريو متطلبات نقل أناس لمسافات طويلة، اختبار وسائل الإنذار المبكر، تنفيذ عمليات إخلاء، تجهيز مرافق طبية للطوارئ، وما إلى ذلك؟

أن تكون السيناريوهات وعمليات الحقن دينامية: تجعل السيناريوهات الدينامية المشاركين ينظرون في الطريقة التي سيتعاملون فيها مع الأحداث المعقدة والمتتالية. والكوارث الطبيعية لا تسير حسب خطة محددة سلفاً أو محدودة، لذا من المهم الاستعداد لعدد كبير من السيناريوهات.⁶

الحصول على التزام ودعم رئيسيين من الإدارة: يمكن لمستوى الالتزام والانخراط من إدارة المنظمة أن يستمر لعدد قليل من الساعات أو الأيام. ويمكن أن يتضمن ذلك المشاركة في التمرين نفسه أو في مرحلة التخطيط والأنشطة اللاحقة. وخلال مراحل التخطيط، ينبغي شرح الأساس المنطقي للتمرين والفوائد المتوخاة منه بشكل وافٍ لأفراد الإدارة كي يدعموا توفير الموارد ويتمكنوا من إدراك المدى الذي سيدفع به التمرين الخطة والتحسينات السياساتية تحقيقاً لفائدة المنظمة ككل.

الحصول على التزام ودعم أصحاب المصلحة الرئيسيين: وضع قائمة بالمشاركين الرئيسيين لمعرفة من الذين يجب أن يشاركوا وتحديد المشاركين الذين تعتبر مشاركتهم اختيارية أو الذين لهم الأولوية في المشاركة. وعندما تضم القائمة أصحاب مصلحة من خارج المنظمة، التأكد من الحصول على إذن لإدراج هؤلاء الموظفين، نظراً لأن مشاركتهم قد تستغرق فترة زمنية طويلة. والتأكد من أن إدارة المنظمات الخارجية وقياداتها على علم بأن موظفيها ستشارك في العملية وربما لعدة أيام.

إدراك تأثير الموارد: إدراك تأثير الموارد من جراء التمرين إذا طلبت مخرجات تتطلب الكثير من العمل (مثل جمع البيانات).

معرفة متي يتم وقف التمرين: الاستعداد لوقف التمرين إذا أدت الظروف إلى أن يكون التمرين غير عملي، أو لا يرجح أن تكون النتائج مفيدة أو واقعية. وستعمل هذه الممارسة على تنوير وتحسين التمرين التالي.

إضافة "عملية ضغوط": النظر في إزالة الأدوات والمنصات الشائعة من التمرين وفرض على المشاركين العودة إلى العمليات اليدوية مع استخدام اتصالات محدودة. ومن شأن ذلك أن "يضغط" العمليات ويختبر قدرة الأفرقة على التخطيط مسبقاً ومعرفتها بالخطط وقدرتها على العمل بدون توجيه.

استخدام عمليات وأنظمة من العالم الحقيقي: تجنب إنشاء أفرقة "حصرية للتمرين"، أو عناوين للبريد الإلكتروني أو مسارات للاتصال لا تكون قادرة بالفعل على تأكيد فعالية الأنظمة المستخدمة أثناء الحدث.

⁶ <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/exercising-business-continuity-plans-natural-disasters-quick-guide-mnos/>

3 القسم III - إجراء التدريبات والتمارين

1.3 تيسير إجراء تمرين قائم على السيناريو

قبل إجراء التمرين، ينبغي للميسر أن يقوم بتوزيع خطة الطوارئ الخاصة بالمنظمة، إن وجدت، على المدعويين كوثيقة للقراءة المسبقة. ويجوز للميسر أن يتواصل أيضاً مع مديري الطوارئ المحليين والوطنيين والمستجيبين المجتمعيين طلباً لمدخلات بشأن التمرين، مثلاً عن المشاكل الحالية لإدارة الطوارئ المحلية التي يمكن أن تؤثر على خطط المنظمة. يتمثل دور الميسر في وضع إطار لتشجيع الحوار وتوجيه المناقشات بحيث تفي بأهداف التمرين وتقديم معلومات عن خطط الطوارئ الخاصة بالمنظمة وتحفيز العمل الجماعي وتنقيف المشاركين.

ويتمثل دور الميسر في:

- تقديم نظرة عامة للمشاركين عن التمرين، بما في ذلك النطاق والسيناريو وغايات الإطار الزمني وأدوار المشاركين والخطوات التالية؛
- إفساح المجال للمشاركين لتقديم أنفسهم لتعريفهم ببعض البعض وبأدوار كل منهم؛
- إفساح المجال أمام المشاركين للعمل معاً كفريق (أو تقسيمهم إلى أفرقة متعددة)؛
- تقديم السيناريو للمشاركين وكأنه حادث حقيقي؛
- توجيه الفريق من خلال وحدات نمطية تفاعلية لتحقيق أهداف التمرين طبقاً لمراحل إدارة الكارثة (التخفيف والتأهب والاستجابة والاستعادة) ومناقشة الإجراءات الواجب اتخاذها في كل مرحلة؛
- تشجيع إجراء مناقشة وافية لإجراءات التخفيف والتأهب والاستجابة تتناسب مع السيناريو بهدف تحسين الاتصالات عند وقوع كوارث في المستقبل؛
- إضافة عمليات حقن في الأوقات الحرجة طوال التمرين بصورة متتالية؛
- تيسير إجراء جلسة استماع للمشاركين تشكل جزءاً من عملية لاحقة شاملة لإشراك المشاركين في تجميع الملاحظات والنتائج وتوير الخطط الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ وتعديلها وتنسيق أي تغييرات أو تحديثات للخطط الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ وعمليات التنسيق.

2.3 أفضل الممارسات في إجراء التدريبات/التمارين

تسجيل الأحداث: تخصيص "كاتب" لتسجيل الإطار الزمني والقرارات الرئيسية.

ترجمة الأحداث: إذا استدعى الأمر، يتم تخصيص مقيم لملاحظة النتائج وتقديم توصيات.

توفير إطار زمني: البدء برسم إطار زمني لتوضيح الكيفية التي سيجري بها التمرين حتى نهايته. وينبغي أن يتضمن الإطار الزمني وتيرة استدعاء المشاركين وتوقيات الاستدعاء والأنشطة.

تحديد صيغة للنجاح: كيف تؤثر طريقة إدارة التدريب في النتائج. وينبغي التعامل مع التمرين بجدية وكأحد أولويات المنظمة، وكما لو كان حالة طوارئ فعلية.

التركيز على النتائج في البرنامج وجدول الأعمال: بغض النظر عما إذا كان التمرين حضورياً أو عبر مهاتفة جماعية، السعي من أجل تدنية النفقات الإدارية. وينبغي أن تركز جميع مواد التمرين ومراسلاته على النتائج المرجوة وألا تشجع المناقشات التي تحيد بالتمرين عن مساره. وينبغي للميسرين التأكد من أن جدول الأعمال والإطار الزمني يعملان على المضي قدماً بالتمرين.

عمليات الحقن: ينبغي تصميم عمليات الحقن بحيث تحفز إجراءات وأنشطة ومحادثات الأفرقة والوكالات والأفراد سواء كانوا يشركون في التمرين بشكل مباشر أو غير مباشر. وينبغي لعمليات الحقن أيضاً استهداف الخطط القائمة:

- مثلاً، إذا وضع سيناريو لاختبار الاستجابات الطارئة لإعصار، فقد تكون عملية الحقن الأولى تقرير عن الطقس بوسائل الإعلام عن وجود منخفض مداري في طريقه للتحوّل إلى إعصار. ويمكن لعملية الحقن التالية أن تكون تقرير متابعة يفيد بأن الإعصار يقترب من المنطقة.

ينبغي لعمليات الحقن أن تربط الحدث المحاكى بالإجراءات التي يود المنظمون أن يقوم السكان باتخاذها: توفر عمليات الحقن قدرًا من التعقيد للتمرين وتقدم من خلال مراقبين لتوجيه السيناريو. وتتم عمليات الحقن بغض النظر عن إجراءات المشاركين.

- فمثلاً، يمكن لطريق طوارئ محاكى أن يعترض عملية الإخلاء عبر طريق رئيسي. ويرجع سبب عملية الحقن هذه إلى أن مراقب التمرين سيقوم بإحاطة الأطراف الفاعلة علماً في وقت يحدد سلفاً بوقوع هذا الحدث المحاكى.
- قد تشمل الأمثلة الأخرى على عمليات الحقن تعطل شبكة متنقلة نتيجة انقطاع الكهرباء أو تعطل المولدات أو نقص الوقود (عدم توفر وقود خلال الساعات الثلاث التالية، مثلاً)، أو حدوث تسرب لمواد كيميائية يستلزم التطهير من جانب الأفرقة المعنية بالمواد الخطرة، أو اضطرابات مدنية بالقرب من مستشفى. وعند إعداد عملية حقن، يتم الربط بين الأثر المحاكى لعملية الحقن والإجراءات المطلوبة من المشاركين.
- ملاحظة:** يمكن للميسرين أن يستخدموا أيضاً عمليات الحقن لحذف أطراف فاعلة رئيسية من التمرين إذا ما بدا أن هناك اعتماد زائد على شخص بعينه أو معارف الفريق.

وضع عمليات حقن تتحقق من هيكل الاستجابة وتختبر مرونة خطط الاستجابة وتدفع بإجراء مناقشات للأولويات:

- يمكن أن تتأثر الاتصالات، مثلاً، حيث يحدث دمار لأبراج الاتصالات الخلوية أو تضررها في مناطق رئيسية، وتعطل خطوط الهاتف الثابت والمتنقل، وتعطل النفاذ إلى الإنترنت، وتضرر الكبلات البحرية وربما عدم وجود نفاذ لاستعادة الخدمات السحابية.
- قد تنطوي عمليات الحقن على مشكلات أوسع نطاقاً للبنى التحتية تؤثر على استجابة الاتصالات واستعادتها مثل غلق المطارات وانقطاع الكهرباء وفقدان بدالات الاتصالات المركزية وتضرر الموانئ والطرق.
- يمكن لعملية الحقن المساعدة في التعاطي مع الوضع الذي تفعل فيه النداءات من أجل المساعدة المتبادلة أو الخارجية من منظمات غير حكومية أو من وكالات تابعة للأمم المتحدة. ويمكن لعمليات الحقن هذه أن تساعد في اختبار البرامج الموجودة للمنظمات غير الحكومية قبل الحادث الطارئ أو قدرة التنسيق لدى الأمم المتحدة وقدرة أفرقتها. ويمكن لأفرقة الأمم المتحدة إطلاق الدعم من الأعضاء من المنظمات غير الحكومية التي تعمل من خلال التنسيق الوثيق مع السلطات الوطنية. وأي تأخيرات في طلب هذا الدعم يمكن أن يكون مكلفاً؛ ولذلك، ينبغي أن يكون طلب المساعدة مسموماً بوضوح.
- يمكن لعمليات الحقن المكيفة بشكل جيد التعاطي مع المسائل المتعلقة بالموارد على مدار التمرين: هل يوجد عدد كافٍ من المشاركين؟ هل أعطيت الأولوية لاستعادة الموارد الحرجة، مثل عقد الاتصالات أو محطات الكهرباء؟ هل توجد معدات كافية؟ هل توجد حاجة إلى مزيد من التدريب؟ من أين تأتي العناصر الاحتياطية؟
- تحديد التوقعات فيما يتعلق بالمرجات:** تحديد الموعد الواجب تقديم المخرجات فيه بوضوح ومستوى التفصيل المطلوب (كلياً مقابل جزئياً).
- وضع قواعد عامة للاتصال أثناء التمرين:** فمثلاً، استخدام عبارة "هذا مجرد تمرين" في بداية ونهاية كل اتصال يتعلق بالتمرين.
- تقديم التقارير أثناء الحدث:** الاتفاق على أنواع ووتيرة التقارير المطلوبة أثناء الحدث. وما نوع المراقبة المستخدم ومن القائم به وما هي المعلومات التي يمكن الحصول عليها (أو عرضها)؟ وما هي التحديثات أو تقارير الحالة التي يتم تقديمها؟ وما الذي يتعين على المشغلين تقديم تقارير بشأنه وكيفية القيام بذلك؟
- خطوط الإبلاغ:** ينبغي تصميم خطوط الإبلاغ مسبقاً. ماهية تقارير الحالة المقدمة ولمن تقدم ووتيرة صدورها؟ هل خطوط الاتصال هذه مفهومة جيداً؟

4 القسم IV – الإجراءات اللاحقة وتعديل الخطط والسياسات والإجراءات الوطنية

1.4 جلسة الاستماع للمشاركين/تقرير ما بعد التدخل

أثناء جلسة الاستماع للمشاركين، يقوم الميسرون بتوجيه المشاركين في التمرين وهم يتبادلون تجاربهم وما واجهوه من تحديات وتقديم تعليقات قابلة للتنفيذ. وهذا هو الجزء الأهم في التمرين.

أثناء جلسة الاستماع للمشاركين، يقوم الميسرون بتوجيه المشاركين في التمرين وهم يتبادلون تجاربهم وما واجهوه من تحديات وتقديم تعليقات قابلة للتنفيذ. وهذا هو الجزء الأهم في التمرين.

أمثلة على الأسئلة الموجهة التي يتعين طرحها على المشاركين في جلسة الاستماع/تقرير ما بعد التدخل (يديرها ميسر في الميدان):

- ما هي المسائل غير المتوقعة التي برزت أثناء التمرين؟
- ما هي الثغرات التي تحددت؟
- ما هي الأمور التي سارت بشكل جيد؟
- ما هي المسائل ذات الأولوية الملحة التي ينبغي التصدي لها؟ مثلاً، تقديم قائمة بخمسة إجراءات قصيرة الأجل وخمسة إجراءات طويلة الأجل مع ترتيبها حسب الأولوية لأغراض المتابعة.
- ما هي الأفكار والتوصيات الجديدة التي لديك من أجل التحسين؟
- ما الذي تم تعلمه أثناء التمرين؟
- ما هي الخطوات المقبلة التي ينبغي اتخاذها فيما يتعلق بتخطيط الأحداث والإعداد لها؟

2.4 أفضل ممارسات جلسة الاستماع للمشاركين/تقرير ما بعد التدخل والمتابعة

من المهم كسب اهتمام وثقة أصحاب المصلحة؛ ويجب عدم إسقاط أو إغفال أي مسائل يثيرها أصحاب المصلحة حتى وإن رؤي أنها غير ذات صلة أو غير هامة، أو لا تتسم بالمرونة.

توثيق التمرين: تمكين الكاتب من أن يطلب وقفات بحيث يمكن تجميع المسائل وتسجيلها على النحو السليم. وقبل التمرين وبعده، يتم شرح دور الكاتب للمشاركين للتأكد من أنهم يفهمون فوائد التمرين. وتحدد التوقعات، بحيث تقوم الأفرقة المشاركة في التمرين أيضاً بتجميع الدروس التي تعلموها وإرسالها إلى الكاتب بعد التمرين. والنظر في تقديم نموذج أو استمارة لتقديم هذه الملاحظات.

توثيق كل شيء - الجيد والسيء على السواء: من المهم تسجيل العناصر التي سارت على النحو السليم، وكذلك التي لم يكتب لها النجاح وتوفير فرص لإدخال تحسينات. ويمكن تبادل الآراء بشأن العمليات أو الأنشطة أو التقنيات أو المعدات وكيف كان أداؤها، وذلك فيما بين الأفرقة المشاركة كفرص للتعلم.

النظر في عقد اجتماع مخصص لاستخلاص الدروس المستفادة: يمكن استعمال هذا الاجتماع الذي ينبغي تيسيره في صياغة تقرير لاحق (AAR) رسمي وتقديم تفاصيل هامة بشأن بنود العمل ومسؤولي الاتصال من أجل عمليات المتابعة.

استحداث سجل مركزي: ينبغي أن تسجل في سجل مركزي التغييرات والإجراءات والتحسينات المقترحة التي تحددت في الاستعراض اللاحق (تسمى في بعض الأوقات "خطة عمل تصحيحية"). تحديد طرف لرعاية كل إجراء وتتبعه. وينبغي للسجل أن يضم نقاط البيانات التالية:

- نوع التمرين وتاريخه
- الأشخاص الذين أثاروا المسألة كي يتم الاتصال بهم لتوضيح أي تفاصيل
- وصف المسألة المحددة
- خطة الحل المتفق عليها
- الأطراف المسؤولة عن استكمال الإجراءات أو حل المسألة
- مواعيد الحل المتفق عليها

3.4 ترجمة نتائج التمارين والتدريبات إلى أفعال

ينبغي استخدام نتائج جلسة استماع المشاركين في وضع خطة عمل للمجالات التي تتطلب التحسين أو التعديل، وفي تحديد مجالات القوة. ومن المهم عرض أثر التمارين عن طريق تحديد التحسينات اللازمة وتنفيذ إجراءات لتعزيز التأهب، لتأمين دعم الإدارة من أجل برنامج مستمر للتدريبات والتمارين.

ينبغي استخدام نتائج جلسة استماع المشاركين في وضع خطة عمل للمجالات التي تتطلب التحسين أو التعديل، وفي تحديد مجالات القوة.

الاتفاق على جداول زمنية لتنفيذ الإجراءات: وضع إطار زمني متفق عليه لحل كل إجراء. وعلى الرغم من أن هذه الجداول الزمنية قد تتغير، فإنه يوصى بتحديد خط أساس كنقطة انطلاق.

استحوذ على الإجراء وقم بقياسه: من المهم تحديد الطرف المسؤول عن كل إجراء.

قم بنشر التقرير ووجه الدعوة لأصحاب المصلحة الرئيسيين لاستعراضه: ينبغي أن يحدد في التقرير اللاحق (في جدول) الأهداف المحددة التي جرى قياسها: هل تم تحقيقها؟ وإذا كانت الإجابة بالنفي، ما السبب؟ وينبغي الإشارة إلى أي تحديات ووجهت إضافةً إلى الموارد التي قد تلزم لتحقيق الأهداف.

وضع جدول لأهداف التمرين ومصفوفة بشأن مدى تحقيقها: يمكن أن يضم الجدول والمصفوفة فرص التحسين. وينبغي أن يكون الجدول محدداً وأن يضم جميع المسائل التي ووجهت مثل نقص الموارد والموظفين والمهارات.

أن يكون الجدول موجزاً: ينبغي أن يلخص الجدول أهداف التحسين والنجاحات في موجز (من صفحة واحدة تقريباً) وأن يسهل تتبعه "سجل أداء" من أجل الحفاظ على دعم الإدارة المستمر.

تصنيف الدروس المستفادة حسب فئات الأنشطة: يمكن لهذا التصنيف أن يتم حسب البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو المشاركين (مشغلين، هيئات تنظيم، الحماية المدنية، المنظمات غير الحكومية، وما إلى ذلك)، أو اللوجستيات، أو الأدوار، أو العمليات أو الإجراءات.

تشجيع بناء ثقافة للتحسين المستمر: بغية بناء ثقافة للتحسين المستمر، محاولة زيادة الزخم بعد الأحداث ونشر التقرير اللاحق (AAR) بتحويل النقاط المحددة للتحسين إلى الأمام لتصحيح في صورة أفضل الممارسات. ويمكن أن تترجم المنظمات التحسينات إلى خطط وطنية للاتصالات في حالات الطوارئ وتمارين عن طريق ترسيخ مبادئ التسجيل والمتابعة ووقف الإجراءات التي لها تأثير إيجابي على التخطيط لعمليات التأهب، عن طريق تعيين الطرف المسؤول عن الإجراءات وعن طريق عقد اجتماعات منتظمة للتحسين. وينبغي أن تستمر هذه العملية بين كل تدريب أو تمرين وطوال مدته، مما يساعد بالتالي على بناء زخم وراء المنهجية لمواصلة تحسين الخطط الوطنية للاتصالات في حالات الطوارئ بشكل مستمر.

الممارسة العملية، الممارسة العملية، الممارسة العملية: عقد التدريبات والتمارين على فترات منتظمة، مع زيادة نطاقها ومستوى تعقيدها بمرور الزمن، على أن يبنى كل تمرين على الدروس المستفادة من سابقه.

تابع أعمال المسألة 5/2 للجنة الدراسات 2 لقطاع تنمية الاتصالات " استعمال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل الحد من مخاطر الكوارث وإدارتها"

الموقع الإلكتروني: [الموقع الإلكتروني للمسألة 5/2](http://www.itu.int/devSG)

القائمة البريدية: d18sg2q5@lists.itu.int (سجل هنا)

لمزيد من المعلومات بشأن لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات:

البريد الإلكتروني: devSG@itu.int الهاتف: +41 22 730 5999

الموقع الإلكتروني: www.itu.int/en/ITU-D/study-groups



لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات

بيبلوغرافيا

- الوكالة الاتحادية لإدارة حالات الطوارئ في الولايات المتحدة (FEMA)، "تمرين الأمن القومي وبرنامج التقييم":
<https://www.fema.gov/emergency-managers/national-preparedness/exercises/hseep>
- رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)، "التمرين على خطط استمرارية الأعمال لمواجهة الكوارث الطبيعية: دليل سريع لمشغلي الشبكات المتنقلة":
<https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/exercising-business-continuity-plans-natural-disasters-quick-guide-mnos/>
- الوكالة الاتحادية لإدارة حالات الطوارئ، "تمرين سيناريو الكوارث من أجل التخطيط التنظيمي: الأعاصير الكبرى المصحوبة بفيضانات ساحلية وداخلية وأعاصير دوامية"، 2010:
https://www.fema.gov/ppt/privatesector/fema_ttx_hurricane.zip
- الوكالة الاتحادية لإدارة حالات الطوارئ، "الخطة الأساسية لبرنامج التمارين الوطنية لعام 2018":
https://www.fema.gov/sites/default/files/documents/fema_national-exercise-program-base-plan.pdf
- الاستعداد، "التمارين":
<https://www.ready.gov/business/testing/exercises>
- الوكالة الاتحادية لإدارة حالات الطوارئ، "مسرد مصطلحات":
<https://training.fema.gov/programs/emischool/el361toolkit/glossary.htm>