

# دراسة حالة: “واي-فاي للجميع”

## السرد الرئيسي (نحو 1000 كلمة)

في ربيع هذا العام، تشكّلت مجموعة طلابية-مدنية صغيرة باسم “واي-فاي للجميع” بهدف تمديد تغطية الإنترنت المجاني في حيّ طرفيّ يضم مدارس ومركز رعاية صحية. تتكون المجموعة من ستة أشخاص: ليلي (المنسقة)، سامي (طالب هندسة شبكات)، هند (محاسبة متطوعة)، ناصر (ناشط محليّ يمثل جمعية الحي)، مريم (متخصصة في الإعلام الرقمي)، ويوسف (طالب سنة أولى انضم حديثاً). كان الهدف المباشر هو اتخاذ قرار بشأن قبول رعاية مقدّمة من شركة اتصالات محلية، تتضمن أجهزة راوتر عالية الجودة وتمويلاً لصيانة لمدة عام، مقابل وضع شعار الشركة وجمع بيانات استخدام “مجمّعة ومجهولة”. بدا العرض مغرياً، لكنه فتح سلسلة من الوقائع الجسيمة التي اختبرت تواصل المجموعة، وأساليب اتخاذ القرار، والتنوّع والاختلاف، واستخدام التكنولوجيا.

### الحادثة الأولى: فوضى القنوات

بدأ الفريق التواصل عبر واتساب. الرسائل الصوتية اختلطت بالصور والملفات، وسارت نقاشات متوازية حول قضايا تقنية ومالية وأخلاقية في آن واحد. اقترح يوسف الانتقال إلى “سلاك” بقنوات منفصلة (#تقني، #تمويل، #مجتمع، #قرارات)، مع توثيق المستندات في “درايف” وتتبع المهام في “تريلو”. تردّدت ليلي خشية إرباك المتطوعين، بينما تحمّس سامي للفكرة. بعد يومين من التأخير بسبب ضياع “نسخة نهائية” من مقترح التمويل (final\_v7\_vs\_final\_v8)، وافقت ليلي على التجربة. التحوّل إلى منصة موحّدة خفّف الارتباك، لكنه أبرز سؤالاً جديداً: كيف نضمن أن القرارات لا تضع بين خيوط المحادثات؟

### الحادثة الثانية: قواعد غير مُعلنة

خلال أول اجتماع عبر “زووم”، بدا أن الجميع يتحدثون بحسن نية، لكن دون قواعد واضحة. لم يكن هناك جدول أعمال معلن، ولا توقيت لكل بند، ولا آلية لاتخاذ قرار (إجماع؟ تصويت؟ موافقة الميسر؟). اشتبك سامي وناصر حول مواقع نقاط الوصول: سامي يريد توزيعاً “أمثل” تقنيّاً، وناصر يصرّ على أولوية المدرسة والمركز الصحي بحكم أثرهما الاجتماعي. تعقد الجو قليلاً، وتحولت نبرة النقاش من “ما الأفضل للمجتمع؟” إلى “من يملك القرار؟”. في نهاية الاجتماع، خرجوا بلا قرار، فقط بموعد جديد.

### الحادثة الثالثة: تنوّع لا يجد لغته

تمتاز المجموعة بتنوّع الخلفيات والخبرات. مريم لفتت النظر إلى تمثيل النساء في الاجتماعات (غالبًا صامتات أمام نقاش تقني كثيف)، وإلى الحاجة لترجمة بعض المصطلحات للجمهور المحلي. اقترحت أن يكون لكل “مذكرة قرار” ملخص بلغة مبسطة يُوزّع على قنوات المجتمع. رحّبت هند، بينما رأى سامي أن الوقت لا يسمح “بالتزيين اللغوي”. تداخل “الصراع على الموارد” (الوقت) مع “الاختلاف الثقافي” حول من يُعرّف بأنه “المستفيد الأساسي” من الوثائق. تدخلت ليلي: “التواصل ليس تزييناً، بل جزء من القيمة”. طرح مقترح بسيط: أي وثيقة تتجاوز صفحة واحدة تُلخّص في 150 كلمة بلغة مبسطة، وتُنشر الملخصات في قناة #مجتمع وفي لوحة “مركز المعرفة” على درايف.

### الحادثة الرابعة: قرار الرعاية المؤجّل

عادت مسألة رعاية شركة الاتصالات إلى الواجهة. هند عرضت ميزانية تبين أن التبرعات الجارية تكفي لشهرين فقط، بينما يغطي عرض الشركة عامّاً كاملاً من الأجهزة والصيانة. لكن “بند البيانات المجمّعة” أقلق ناصر: “حتى إن كانت مجهولة، من يضمن عدم إعادة تحديد الهوية؟ وكيف سنشرح هذا الجزء للسكان؟”. اقترحت مريم إجراء “استبيان مجتمعي” قصير يوضح العرض ويستطلع المواقف من مشاركة بيانات الاستخدام المجمّعة. سامي رأى أن التأخير سيُضيّع فرصة العتاد المجاني، واقترح صيغة تعاقدية تشترط الاحتفاظ بالبيانات على خادم محلي مع حق تدقيق سنويّ من طرف ثالث. انقسم الفريق بين مسارين: قبول مشروط سريع، أو تأجيل لقبول اجتماعي واسع.

### الحادثة الخامسة: مناقشة بآلية مُهيكلّة

لتفادي استنزاف الوقت، اقترح يوسف اعتماد آلية قرار “DACI” (صاحب القرار، المسؤولون، المستشارون، المُنفّذون). سجّلت ليلي “صاحبة القرار” لهذه الجولة، وهند وسامي “مسؤولين”، وناصر ومريم “مستشارين”، وجميع الأعضاء “منفّذون” بعد الحسم. وُضِع معيار تقييمي من أربع نقاط: الأثر المجتمعي، الخصوصية، الاستدامة

المالية، والقابلية التقنية. كل خيار يُسجل نقاطاً (من 1 إلى 5) أمام كل معيار في “جدول قرار” على دراييف. أتاح هذا الأسلوب تحويل الجدل إلى مقارنة شفافة.

#### الحادثة السادسة: الاختبار المصغر بدل القفزة الكبرى

اقترحت مريم “طياراً مصغراً (Pilot)” لشهر واحد في نطاق صغير: نقطتا وصول أمام المدرسة والمركز الصحي، مع لوحة خصوصية واضحة باللغتين، وخيار “الانسحاب” من مشاركة بيانات الاستخدام (opt-out) عبر رمز QR بسيط. يرافق الطيار جلسات تعريفية يقودها ناصر، واستبيان ما قبل/ما بعد لاختبار تقبل السكان. وافق سامي بشرط أن تلتزم الشركة كتابةً بأن بيانات الطيار لا تُعاد مشاركتها أو نقلها خارج الخادم المحلي. أبدت هند تخوفاً من التعقيد الإداري، لكنها رأت أن الطيار قد يوفر أرقاماً تدعم قراراً أكبر أو تحذر منه.

#### الحادثة السابعة: الشفافية تصنع الثقة... أو تكسرهما

أنشاء إعداد “المصق المعلوماتي” للطيار، اكتشفت مريم أن صياغة الشركة لعبارة “بيانات مجهولة” فضفاضة. شاركت فريق #تقني و#مجتمع نسخة العقد المقترح، وأشارت إلى سطرٍ قد يسمح بتحليل أنماط الزيارات بتفاصيل دقيقة. احتدم نقاشٌ قصير: هل تُعد الأنماط الدقيقة “مجهولة” حقاً في حي صغير؟ طالب ناصر بإضافة فقرة “حد أدنى من التجميع (k-anonymity)” ومنع أي تجزئة تُظهر مجموعات أقل من عدد محدد. انقسم الفريق مجدداً بين من يرى ذلك “تعقيداً قانونياً” ومن يراه “خط دفاع أخلاقي”.

#### العُقدة المفتوحة

وصلت المجموعة إلى مساء الأحد بموعد نهائي للرد على الراعي صباح الإثنين. الوثائق مُحدثة على دراييف، ولوحة تريكو تعكس مهام الطيار، واستبيان المجتمع جاهز. ليلي، بصفتها “صاحبة القرار” وفق DACI، مطالبة إماماً:

1. بقبول العرض المشروط مع طيار شهر واحد ومعايير خصوصية مُعززة، أو
2. برفض مؤقت يتيح مزيداً من التشاور المجتمعي والبحث عن بدائل تمويل صغيرة، أو
3. بتجزئة القبول: أجهزة من الشركة دون مشاركة أي بيانات، مع التزام المجموعة بصيانة بديلة (ما قد لا توافق عليه الشركة).

لا تُظهر القصة حلاً نهائياً. لكنها تضع القارئ أمام مفاضلات واقعية: كيف نوازن بين الاستدامة والخصوصية؟ كيف نستثمر التكنولوجيا دون أن نُهمش فئات لغوية أو تقنية؟ وكيف نحافظ على شفافية القرار حين تتعدد القنوات وتتباين الخبرات؟

## المواد التكميلية

### (أ) الشخصيات الرئيسية (ملخص موجز)

- ليلي – المنسقة/الميسرة: تضبط الجدول والآليات، مسؤولة القرار في الجولة الحالية.
- سامي – التقني: يركز على الأداء والموثوقية، يدفع للحلول السريعة المشروطة.
- هند – المالية: تقارن السيناريوهات من زاوية الاستدامة والتكلفة والمخاطر.
- ناصر – ممثل المجتمع: يحرس الثقة والخصوصية والقبول الاجتماعي.
- مريم – تواصل رقمي: تبسيط الرسائل، توثيق شفاف، ومناصرة الوصول اللغوي.
- يوسف – عضو جديد: يقترح أدوات وطرق قرار مُهيكل، يربط بين القنوات.

### (ب) أهداف التعلم (3-5)

1. تحليل كيف تؤثر آليات التواصل واختيار المنصات على جودة قرارات المجموعات.

2. تمييز مراحل تطوّر المجموعة وكيف تنعكس على الصراع وبناء القواعد.
3. موازنة اعتبارات الخصوصية والعدالة الاجتماعية مع ضغط الاستدامة المالية.
4. تطبيق إطار قرار مُهيكل (مثل DADI) ومقارنات معيارية شفافة.
5. تصميم طيارٍ صغير لاختبار الحلول قبل التوسّع.

#### ج) مصطلحات أساسية (8-10) مع تعريفات مختصرة

1. قواعد العمل الجماعي: (Norms) اتفاقات سلوكية تنظّم التفاعل واتخاذ القرار.
2. سلامة نفسية: (Psychological Safety) مناخ يسمح بالمخاطرة الفكرية دون خوف من السخرية أو العقاب.
3. صراع المهمة وصراع العلاقة: خلاف حول محتوى العمل مقابل خلافات شخصية/عاطفية.
4. مراحل تكوّن الفرق: (Tuckman) التشكّل، العصف، التنظيم، الأداء، الإنهاء.
5. وسائطية الاتصال/غنى الوسيلة: (Media Richness) قدرة القناة على نقل إشارات اجتماعية ومعاني معقّدة.
6. قرار مُهيكل: (DACI/RACI) تحديد صاحب القرار والأدوار لتفادي الضبابية.
7. الانحياز للتقنية: (Techno-solutionism) الاعتقاد بأن التكنولوجيا وحدها تحل مشكلات اجتماعية معقّدة.
8. الطيار: (Pilot) تجربة محدودة النطاق لاختبار الفرضيات قبل التعميم.
9. الحد الأدنى للتجميع: (k-Anonymity) قاعدة خصوصية تمنع إظهار مجموعات صغيرة قد تكشف الهوية.
10. مصدر الحقيقة: (Single Source of Truth) مستودع مركزي معتمد للوثائق والقرارات.

#### د) أسئلة للنقاش (3-4)

1. إذا كنتَ مكان ليلي، أي خيار ستبتني صباح الإثنين؟ ولماذا وفق المعايير الأربعة؟
2. ما القواعد الحديثة للخصوصية التي يجب التمسك بها حتى لو ضحّي ببعض التمويل؟
3. كيف تُصمّم قنوات وأدوات تواصل تحمي الشمولية اللغوية وتقلّل ضياع القرارات؟
4. ما مؤشرات الانتقال من “العصف” إلى “الأداء” في هذه المجموعة، وكيف تسرّعها؟