UNHCR The UN Refugee Agency | EMERGENCY HANDBOOK

إدارة المعلومات والبيانات

21 أغسطس 2025

النقاط الرئيسية

- تعزز استراتيجية إدارة المعلومات التعاون بين الوكالات الإنسانية والشركاء وهي استراتيجية يجب تطويرها بالتشاور مع جميع أصحاب المصلحة
- الاستراتيجية عبارة عن خريطة طريق تحدد كيفية التخطيط لجمع البيانات التشغيلية وترتيبها وتحليلها
- تنبّه للتمييز بين السياسات والمبادئ التي تنطبق على مشاركة البيانات الشخصية وتلك التي تنطبق على غير الشخصية منها
- لا تجمع سوى البيانات المطلوبة، واجمعها مرة واحدة، وأعد استخدامها غالباً، وأعد استخدام ما هو متاح واستخدم كل ما تجمعه
- حدّد الفوائد والمخاطر وطبّق تدابير التخفيف والوقاية المناسبة وذات الجدوى قبل مشاركة البيانات

1. لمحة عامة

تعد إدارة البيانات والمعلومات عنصراً حاسماً في الاستجابة الإنسانية وإدارة الكوارث. فهي عملية تهدف إلى جمع البيانات والمعلومات وتخزينها وتنظيفها وتحليلها ومشاركتها واستخدامها لتمكين اتخاذ إجراءات مسندة بالبيّنات بطريقة منسقة ومنتظمة ومسؤولة. كما أنها تضمن المساءلة وتمكّن الدعم الإنساني بهدف الوصول إلى الأشخاص الذين نخدمهم.

يغطي هذا المدخل حالات الطوارئ المتعلقة باللاجئين.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

ينبغي تطوير استراتيجية إدارة المعلومات والبيانات في خلال الأسابيع الستة الأولى من حالات الطوارئ المتعلقة باللاجئين وتحديثها حسب الاحتياجات.

يجب أن تلتزم عملية جمع البيانات في حالات الطوارئ بالمبادئ الأخلاقية، بما في ذلك الحصول على الموافقة المستنيرة، وحماية خصوصية الأفراد وكرامتهم، وضمان أمن البيانات.

المعلومات الموجودة على بوابة البيانات التشغيلية هي معلومات متاحة للجمهور. وهذا يعني أنها متاحة لجميع مستخدمي الإنترنت، وليس فقط للعاملين في المجال الإنساني. ولذلك فمن الضروري التأكد من أن المعلومات والبيانات ذات نوعية جيدة وأنه تمت الموافقة على نشرها رسمياً.

3. التوجيه الرئيسي

1. استراتيجية إدارة المعلومات والبيانات

تحدد استراتيجية إدارة المعلومات والبيانات الأغراض والمخرجات والأطر الزمنية والمسؤوليات لجميع نظم المعلومات التشغيلية في حالات الطوارئ. وهي استراتيجية توفّر لمحة عامة واسعة حول كيفية ارتباط نظم المعلومات ببعضها البعض، وتحدد المنظمات التي تُعتبر معنية بنظم معيّنة، ما يسمح لفريق إدارة المعلومات بتنسيق المعلومات بشكل أفضل. كما أنها استراتيجية تساعد في رصد الثغرات على صعيد المعلومات وعمليات التكرار أو الزوائد بين النظم.

لتطوير استراتيجية إدارة المعلومات/البيانات، يجب الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هي الثغرات على مستوى المعلومات؟
- ما هي أنواع منتجات التحليل المطلوبة؟ على سبيل المثال لمحة عامة شاملة حول الاستجابة لحالات الطوارئ (CORE)
- ما هو نطاق التغطية الجغرافية للنظام؟
- من هي جهات التنسيق المسؤولة عن تنفيذ كل نشاط أو أداة أو عملية؟ ما هي الأساليب التي ينبغي اعتمادها للحصول على البيانات؟
- ما هي الموارد البشرية المطلوبة لإدارة النظم؟ ما هو معدل تواتر التقارير من كل نظام؟
- متى يجب تنفيذ كل نظام؟

أثناء التخطيط، ينبغي مراعاة بعض العوامل التالية التي تؤثر على تصميم نظم إدارة المعلومات والبيانات:

- ما هو حجم النزوح؟
- هل من نزوح ثانوي؟
- هل لدينا إمكانية الوصول المادي إلى السكان والمواقع؟ الأمن؟
- ما هي أنشطة إدارة المعلومات التي يعتمدها الآخرون؟ (الجهات الحكومية أو الإنسانية أو الخاصة)؟
- هل يُتاح الحل التقني والإلمام المطلوب بثقافة البيانات؟
- ما هو حجم المعلومات المتوافرة؟
- ما هي الثغرات الموجودة على مستوى المعلومات وما أنواع منتجات التحليل/الإبلاغ المطلوبة؟على سبيل المثال، لمحة عامة شاملة حول الاستجابة لحالات الطوارئ (CORE)
- ما هي الموارد (الموظفين والميزانية وما إلى ذلك) المطلوبة لإدارة النشاط؟
- ما هي متطلبات حماية البيانات لكل نشاط؟
- ما هي احتياجات تبادل البيانات لكل نظام؟

1. جمع البيانات في حالة الطوارئ

يعد جمع البيانات في حالات الطوارئ عملية بالغة الأهمية تتضمن جمع المعلومات بصورة منهجيّة لتقييم الوضع والاحتياجات ومكامن الضعف لدى السكان المتضررين أثناء الأزمات الإنسانية. تعمل البيانات المجمعة كأساس لصنع القرارات المدروسة وتخصيص الموارد بكفاءة وتوفير استجابة إنسانية فعالة. في السياق الإنساني، عادة ما تكون البيانات الأولية هي البيانات التي تم الحصول عليها مباشرة من عملية تسجيل أو تصنيف أو مسح/تقييم للاحتياجات (تقييم الاحتياجات لحالات الطوارئ المتعلقة باللاجئين (تقييم الاحتياجات في حالات الطوارئ المتعلقة بالنازحين (NARE)/ تقييم أولي سريع متعدد المجموعات/القطاعات (MIRA)).

أما عملية جمع البيانات فيجب أن تسترشد بأهداف محددة قد تشمل تحديد حجم ونطاق حالة الطوارئ، وتقييم الاحتياجات الفورية، وتحديد الفئات السكانية الضعيفة، وتحديد أولويات جهود الاستجابة.

لجمع بيانات عالية الجودة ذات صلة بالأغراض التي تحددها، اتبع هذه الخطوات الأربع.

1. حدد الهدف من عمليتك لجمع هذه البيانات.

2. اختر طريقتك في جمع البيانات.

3. خطط لإجراءاتك الخاصة بجمع البيانات.

4. اجمع البيانات.

قبل المباشرة بأي عملية جمع بيانات جديدة، يوصى دائماً باستعراض البيانات التي تم جمعها وترتيبها وتحليلها مِن قِبل وكالات أو مؤسسات أو هيئات أخرى (استعراض البيانات الثانوية). إذ توفر البيانات الثانوية خلفية عن الوضع قبل الأزمة، وتحدد المشكلات المحتملة (الفئات الضعيفة)، وتساعد في التخطيط لجمع البيانات الأولية، وتوفر خط الأساس لنتائج جمع البيانات الأولية وتثليث البيانات الأولية.

البيانات الأولية هي البيانات التي يتم جمعها مباشرة من خلال تجربة شخصية، على سبيل المثال من خلال مخبرين رئيسيين، أو عملية رصد، أو مناقشات مجموعات التركيز، أو استقصاءات، أو فرز مسبق، أو تسجيل المجموعة/الفرد أو طرق أخرى تنطوي على اتصال مباشر مع المجيبين. فمن المفيد جمع أحدث المعلومات، وتثليث البيانات الثانوية، وسد الثغرات المتمثلة في نقص البيانات الثانوية.

تعد مسؤولية البيانات نهجاً رئيسياً لإدارة البيانات والمعلومات في جميع سياقات الاستجابة، بما في ذلك أوضاع اللاجئين. فإدارة البيانات بشكلٍ مسؤول تعني إدارة البيانات الشخصية وغير الشخصية بطريقة آمنة وأخلاقية وفعالة من أجل الاستجابة التنفيذية، وذلك وفقاً للأطر المعمول بها لحماية البيانات الشخصية. وهي عبارة عن مناهج مبدئية مع التأكد من التزامنا بمبدأ «عدم الإضرار» لدى تعظيم فوائد البيانات في إطار الاستجابة. لمزيد من الإرشادات حول المبادئ والإجراءات المتعلقة بمسؤولية البيانات، راجع الإرشادات التشغيلية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2023.

عندما تنطوي إدارة البيانات على معالجة البيانات الشخصية للاجئين أو المجتمعات المضيفة أو غيرهم من النازحين قسراً والأشخاص عديمي الجنسية، ينطبق إطار حماية البيانات والخصوصية التابع للمفوضية، السياسة العامة لحماية البيانات الشخصية والخصوصية. للاطلاع على جميع السياسات والإرشادات والأدوات المتعلقة بحماية البيانات، راجع المدخل المخصص لحماية البيانات وأمن المعلومات.

تُعد البيانات الوصفية (البيانات التي تصف البيانات نفسها) عنصراً مهماً في جمع البيانات. فهي بيانات تسمح بتحديد مصدر البيانات في حال وجود استفسارات ويمكن أن تمنح المستخدمين الذين يفسرون البيانات فكرة عن مدى موثوقية البيانات أو حداثتها. في ما يلي بعض الأجزاء الهامة من البيانات الوصفية التي ينبغي جمعها وتخزينها:

- تواريخ جمع البياناتمصدر
- جمع البيانات
- مقدم البيانات (إذا كان مختلفاً عن المصدر)
- المواقع الموصوفة
- طريقة الحصول على البيانات مصدر
- النشر عند الاقتضاء

وفي ما يلي بعض الأوضاع التي ينبغي فيها النظر في جمع البيانات:

- لدى بداية حالة طوارئ
- لدى بداية دورة البرمجة أو لدى اتخاذ قرارات
- عند حدوث تغيير ما
- عندما تكون المعلومات قديمة

منصة Kobo التابعة للمفوضية هي منصة لجمع البيانات ومجموعة من الأدوات المصممة لجمع وإدارة وتحليل البيانات من أجل عمليات التقييم والمشاريع الإنسانية. وهي منصة توفر الميزات والوظائف التي تسهّل تصميم ونشر وتحليل الاستقصاءات والنماذج في سياقات مختلفة. ويتوفر نموذج Kobo الخاص بالمفوضية على (KoboToolbox (unhcr.org. تمتلك منصة Kobo سجلاً عاماً مركزياً لمجموعات الأسئلة ونماذج الاستقصاء المتاحة لجميع المستخدمين المسجلين على نموذج Kobo للمفوضية والموجود فيKobo Library. فالنماذج كفيلة بتسهيل عملية إنشاء استقصاءات جديدة عن طريق إعادة استخدام الأسئلة والنماذج المستخدمة في مختلف تمارين جمع البيانات.

1. نشر منتجات الطوارئ

يتم تبادل البيانات والمعلومات بين الوكالات الإنسانية والهيئات الحكومية وسائر أصحاب المصلحة لتسهيل التنسيق وتجنب ازدواجية الجهود. ينبغي وضع بروتوكولات موحدة لتبادل المعلومات بهدف تسهيل تبادل البيانات. فلدى إنشاء بروتوكول لمشاركة المعلومات في بداية حالة الطوارئ، نساعد بذلك في زيادة الوعي بمسؤولية البيانات ووضع الأسس لإجراءات إضافية على جميع مستويات الاستجابة. يجب مشاركة البيانات بهدف:

- تجنب الجهود المزدوجة في جمع البيانات الأولية.
- إنشاء مجموعة أكبر من البيانات المُتاحة للتحليل المشترك وتعزيز الفهم والتخطيط والاستجابة القائمة على الأدلة.
- إنشاء مجموعة أكبر من الجهات الفاعلة القادرة على التصرف بناءً على البيانات (والقادرة على الاستجابة للقضايا المطروحة).
- تقديم استجابة أسرع وأفضل وتوفير حماية أفضل ونتائج قائمة على الحلول للأشخاص الذين نخدمهم.

تعتبر بوابة البيانات التشغيلية التابعة للمفوضية بمثابة الموقع الإلكتروني العام والرئيسي للمفوضية من أجل نشر مجموعات البيانات التفصيلية ومنتجات المعلومات حول حالات الطوارئ التي تستهدف الشركاء وصناع القرار. تعتمد العديد من عمليات المفوضية على بوابة البيانات التشغيلية، ولكن سرعة نشر البيانات والمعلومات على هذه البوابة قد تزيد في حالات الطوارئ. وقد تؤدي بعض حالات الطوارئ إلى إنشاء خريطة وضع (Situation View) جديدة على بوابة البيانات التشغيلية. تُعد بوابة البيانات التشغيلية مورداً مهماً للموظفين الداخليين أيضاً إذ تتيح لهم الاطلاع على أحدث الأعداد السكانية وغيرها من المعلومات التي تم نشرها علناً. وباستطاعة شركاء المفوضية أيضاً مشاركة وثائقهم وأنشطتهم على بوابة البيانات التشغيلية.

يجب أن تمر كافة المعلومات المنشورة على بوابة البيانات التشغيلية عبر عملية موافقة خارجية محددة داخل البلد. إن بوابة البيانات التشغيلية عبارة عن موقع إلكتروني عام ذي حركة مرور عالية، لذا من المهم ألا يتم نشر سوى البيانات المصرح بها وأن تتم العملية بعناية واهتمام. نظراً للتغيرات السريعة في حالات الطوارئ، يجب أن تتم إجراءات الموافقة الخارجية بسرعة، على أن يتم منح الأولوية لأنشطة الأشخاص المعنيين.

إنّ المنصة السابقة التي تحمل اسم HumanResponse.info، والتي تُعرف اليوم باسم ReliefWeb Response، هي خدمة يقدمها مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، وهي مخصصة لدعم التنسيق وتبادل المعلومات في أوضاع الكوارث الطبيعية والنزوح الداخلي. لذلك، يمكن استخدام ReliefWeb Response بالتوازي مع بوابة البيانات التشغيلية اعتماداً على السياق.

أما منصة Humanitarian Data Exchange فهي منصة مفتوحة لتبادل البيانات، الهدف منها هو تسهيل العثور على البيانات الإنسانية واستخدامها للتحليل. تم إطلاقها في يوليو 2014، وقد تم اللجوء إليها في أكثر من 200 بلد ومنطقة. والبيانات التي تتم مشاركتها على هذه المنصة يجب ألا تكون بيانات شخصية أو حساسة.

قائمة تدقيق

- تأكد من النوعية الجيدة للمعلومات والبيانات ومن الموافقة رسمياً على نشرها على بوابة البيانات التشغيلية.
- قم بتقييم حساسية مختلف أنواع البيانات/مجموعات البيانات في سياقها المعيّن لضمان عدم الإضرار بأي شخص وبأي مصدر للمعلومات، أو لضمان عدم التأثير سلباً على قدرة المنظمة على تنفيذ أنشطتها أو على التصورات العامة لتلك المنظمة (بما في ذلك الإضرار بسمعتها)
- قم بإشراك المجتمعات المتضررة في عمليات جمع البيانات
- تحقق من المعلومات الواردة من مصادر متعددة، وأجر عمليات تدقيق البيانات، ودقّق في البيانات قبل نشرها على بوابة البيانات التشغيلية

المرافق

Web portal guidance memo for emergency coordinators

4. التعلم والممارسات الميدانية

عملية إدارة المعلومات المتعلّقة بالحماية: دليل إدارة المعلومات المتعلّقة بالحما...

صفحة دعم Kobo (متاحة لموظفي المفوضية فقط)

دليل بوابة البيانات التشغيلية (متاح لموظفي المفوضية فقط)

5. الروابط

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ـ خادم Kobo موقع "تبادل البيانات الإنسانية" (HDX) بوابة البيانات التشغيلية

6. جهات الاتصال الرئيسية

إدارة المعلومات: hqim@unhcr.org

دعم Kobo: kobohq@unhcr.org

دعم بوابة البيانات التشغيلية: webportal@unhcr.org