

تنسيق إدارة معلومات الطوارئ

23 نوفمبر 2023

النقاط الرئيسية

- إدارة المعلومات محور أساسي للتنسيق في حالات الطوارئ
- لا بُد من تنسيق أنشطة إدارة المعلومات لتكون فعّالة
- مجموعة عمل إدارة المعلومات هي الآلية الأساسية لتنسيق أنشطة إدارة المعلومات
- أداة "مَن يقوم بماذا وأين (3W)؟" أساسية لدعم التنسيق في الطوارئ

1. لمحة عامة

تُعد إدارة المعلومات أمراً أساسياً للتنسيق في حالات الطوارئ. تحتاج الوكالات الإنسانية إلى معلومات دقيقة ومتوفرة في الوقت المناسب لضمان تحقيق استجابة مجدية وفعّالة. وتساعد إدارة المعلومات في تحديد عدد الأشخاص المحتاجين إلى المساعدة ومعرفة نوع الاستجابة الأكثر ملاءمة كما تمكّن من تتبع المساعدة المقدمة وتفيد في تسليط الضوء على الثغرات ومعالجتها. ولهذه الأسباب فإن إدارة المعلومات التي تتسم بالقوة والتنسيق تُعد عنصراً مطلوباً في كل حالات الطوارئ.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

نظراً لما ينتج عن حالات الطوارئ من ظروف تتسم بالتغير السريع وما تتطلبه من سرعة في اتخاذ القرارات على نطاق واسع، فإن الدورات السريعة لمعالجة البيانات تكون مطلوبة بشكل أكبر عند مقارنتها بالظروف المستقرة. ستساعد المعلومات الاستراتيجية التي يتم تحديثها بسرعة في تحديد نطاق وحجم حالة الطوارئ وكيفية تطور الوضع مع مرور الوقت.

3. آليات وأدوات تنسيق إدارة المعلومات

لا بُد من تنسيق أنشطة إدارة المعلومات لتكون فعالة. وذلك يضمن عدم إضاعة الوقت من قبل الوكالات في جمع نفس المعلومات من ذات الأشخاص، كما أنه يساعد على تطوير فهم مشترك بين الوكالات بحيث تتوفر معلومات ورسائل منسقة بشأن الاستجابة. إن أنشطة إدارة المعلومات ينبغي ألا تتم أبداً بشكل منعزل، بل يجب أن تجري بطريقة منسقة بغض النظر عن السياق.

قد تتطلب حالات الطوارئ إنشاء آليات تنسيق جديدة أو تطوير الآليات القائمة، وذلك نظراً لوصول مجموعات سكانية جديدة وشركاء جدد أو بسبب حدوث تحولات في دور الحكومة في الاستجابة. كما أن هذه الحالات تستوجب حدوث دورات متكررة من المعلومات الجديدة بشأن أنشطة المنظمات. إن ما لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين من ولاية في التنسيق تتطلب من المفوضية إنتاج هذه المعلومات. ينبغي النظر في مصادر البيانات الجديدة والاستفادة منها، كما أن التغطية التي تتم بين المنظمات من خلال أنظمة التقييم والرصد يجب أن تكون متكاملة وغير متعارضة أو زائدة عن الحاجة.

يُعد تنسيق إدارة المعلومات وتقييم الاحتياجات في الحالات الإنسانية أمراً حيوياً من أجل:

- تحقيق استجابات سريعة ويمكن التنبؤ بها
- اتخاذ قرارات مسندة بالبيانات، بما في ذلك من أجل التخطيط الاستراتيجي. تنفيذ البرامج وتعبئة الموارد والقيام بالدعوة.
- تحقيق أقصى استفادة من جميع المعلومات التي تم جمعها والمتاحة في السياق التشغيلي.
- تجنب الازدواجية في عمليات جمع البيانات والتي تضيع الوقت والموارد وتعرض اللاجئين والمجتمعات المضيفة لتفاعلات مع القائمين بالتعداد يمكن الاستغناء عنها.
- تعظيم الكفاءة في الإنفاق على إدارة المعلومات مما يعود بالفائدة على الاستجابة الأوسع ويؤثر إيجابياً على اللاجئين وعلى المجتمعات التي تستضيفهم.

(a) مجموعة عمل إدارة المعلومات

إن مجموعة عمل إدارة المعلومات هي الآلية الأساسية لتنسيق أنشطة إدارة المعلومات. ويُعد هذا المنتدى وسيلة للزملاء من مختلف الوكالات (الحكومة والأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والصليب الأحمر وما إلى ذلك) للالتقاء وتنسيق أنشطتهم والتخطيط والتنفيذ بشكل مشترك لأنشطة إدارة المعلومات وكذلك لتبادل المواد الإعلامية وتلك المتعلقة بالبيانات. ويمكن لمجموعات عمل إدارة المعلومات أن تكون موجودة في معظم الأوضاع الإنسانية.

تسعى مجموعة عمل إدارة المعلومات إلى:

- **تنسيق أنشطة إدارة المعلومات**، بما في ذلك مشاركة المنتجات والأدوات الخاصة بإدارة المعلومات (السجلات وقواعد البيانات والخرائط و"من يقوم بماذا وأين ومتى" بالإضافة للمواقع الإلكترونية ومجموعات البيانات التشغيلية المشتركة وما إلى ذلك) والتنسيق لتطوير وتنفيذ أنظمة إدارة المعلومات.
- **التأسيس للتشغيل المتبادل للبيانات بين الوكالات** من خلال ضمان وجود مجموعة أساسية من معايير إدارة المعلومات من أجل جمع البيانات وتخزينها ومشاركتها. إن التشغيل المتبادل للبيانات بين الوكالات سيضمن إمكانية تجميع البيانات التي تنتجها منظمات مختلفة ومقارنتها وتطبيق النهج الثلاثي عليها، كما سيتمكن من إعادة

استخدامها بشكل مسؤول من قبل المزيد من الجهات الفاعلة.

◦ من المهم عند بداية حالة الطوارئ أن تُعطى الأولوية لإنشاء بروتوكول مشاركة المعلومات لأن ذلك سيساعد على رفع مستوى الوعي بالمسؤولية بما يتعلق بالبيانات كما سيؤسس لاتخاذ إجراءات إضافية على جميع مستويات الاستجابة.

◦ **دعم أنشطة تقييم الاحتياجات** بما في ذلك دعم وتنسيق التقييمات المشتركة ومتعددة القطاعات وضمن المشاركة المسؤولة للبيانات والمعلومات بشأن التقييمات المنجزة من أجل خفض الفجوات والتداخلات في التغطية الجغرافية والمواضيعية.

◦ **دعم رصد النداءات المشتركة بين الوكالات** بما في ذلك من خلال مواءمة عمليات وممارسات مراقبة التنفيذ لخطط الاستجابة للاجئين وخطط الاستجابة الإنسانية وما إلى ذلك.

(aa) في وضع اللاجئين يُعد **نموذج تنسيق الأنشطة المتعلقة باللاجئين** هو آلية التنسيق المعمول بها. إن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هي المخولة بدعوة مجموعة عمل إدارة المعلومات للانعقاد كما أنها تترأس المجموعة.

يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات في مجموعة الأدوات الخاصة بنموذج تنسيق الأنشطة المتعلقة باللاجئين. ويوجد أيضاً نموذج للاختصاصات (Terms of Reference) الخاصة ب مجموعة عمل إدارة المعلومات بشأن اللاجئين.

بصفتها رئيسة مجموعة عمل إدارة المعلومات بشأن اللاجئين فإن على المفوضية تحديد جهات الاتصال الفنية ذات الصلة من بين الشركاء والوكالات المشاركة وذلك من أجل مشاركتها في مجموعة العمل. وتتولى المفوضية مسؤولية تخطيط وتنظيم الاجتماعات وتوثيقها وإنشاء ترتيبات مجدية لتبادل المعلومات والبيانات، وكذلك وضع معايير مشتركة للبيانات وأدوات فيما بين الوكالات، بالإضافة لتطوير ودعم إصدار المواد الإعلامية وإنشاء سجلات للتقييم وقواعد أخرى للبيانات تيسر فهم النظام البيئي وإعادة استخدام المعلومات، وضمن متابعة الأنشطة المخطط لها. إن إبقاء مجموعة عمل إدارة المعلومات بشأن اللاجئين نشطة وذات صلة بأهداف الاستراتيجية متعددة السنوات الخاصة بالعملية هي مهمة هامة وحيوية من أجل ضمان حصول استجابات اللاجئين، بما في ذلك في حالات الطوارئ، على الدعم عالي الجودة المتعلق بإدارة المعلومات.

(bb) في حالات التعامل مع النازحين داخلياً أو في أي سياق آخر يتولى فيه مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية مهمة تنسيق الاستجابة فإن عادةً ما يكون المكتب نفسه هو من يعقد مجموعة عمل إدارة المعلومات. ولذلك تصبح المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مشاركاً نشطاً حيث تضطلع عادةً بتمثيل تلك المجموعات التي تكون فيها هي الوكالة الرائدة في المجموعة. ويتطلب هذا الدور من المفوضية التأكد من أن أنشطة إدارة المعلومات الخاصة بها تلبّي احتياجاتها الخاصة وبنفس الوقت تتناسب مع العملية الأكبر إلى أقصى حد ممكن. من الممكن أن يشارك أكثر من موظف واحد من المفوضية في مجموعة عمل إدارة المعلومات نظراً لأن المفوضية قد تقود عدة مجموعات تتمتع كل منها بإمكانيات إدارة المعلومات.

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول مجموعات عمل إدارة المعلومات بقيادة مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية [هنا](#).

من المهم مشاركة جميع الوكالات الأعضاء في مجموعة عمل إدارة المعلومات في التنسيق المشترك بين الوكالات. وإلى جانب تنسيق إدارة المعلومات بين المجموعات يُتوقع من موظفي إدارة المعلومات الذين يعملون مع المجموعات التي تقودها المفوضية أن يتولوا تنسيق أنشطة إدارة المعلومات داخل مجموعاتهم الخاصة. يمكن الاطلاع أدناه على مزيد من

المعلومات حول الأدوار والمسؤوليات التي يضطلع بها موظفو إدارة المعلومات العاملون مع المجموعات:

◦ [المجموعة العالمية للحماية](#)

◦ [المجموعة العالمية لتنسيق المخيمات وإدارتها](#)

◦ [مجموعة الإيواء العالمية](#)

يتعين على رئيس مجموعة عمل إدارة المعلومات في حالات الطوارئ إيلاء اهتمام وثيق بالمنظمات الجديدة والموظفين الجدد الذين يصلون لدعم الاستجابة والذين ينبغي دعوتهم لحضور المنتدى.

وغالبا ما تنشأ في حالات الطوارئ أماكن جديدة ينتقل السكان المتضررون منها أو إليها. في هذه الحالات ينبغي تخصيص رمز «p» لهذه المواقع الجديدة كما يجب إدراجها في معجم الأسماء الجغرافية القياسي الخاص بمجموعة عمل إدارة المعلومات بحيث تحافظ بيانات المواقع على توافقها بين الجهات المستجيبة. في حالة التقييم الجديد للاحتياجات متعددة القطاعات (ربما لدعم نداء جديد) فإنه غالبا ما يكون جزءاً من الاستجابة لحالات الطوارئ ويمكن تنسيقه من قبل مجموعة عمل إدارة المعلومات عند عدم توفر مجموعة عمل للتقييم. ومع زيادة التنقلات السكانية التي تنشأ عن حالات الطوارئ فإن تنسيق الأرقام السكانية في مجموعة عمل إدارة المعلومات غالبا ما يكون بنداً ثابتاً على جدول الأعمال.

(b) أدوات إدارة المعلومات

1- من يقوم بماذا وأين (3/4/5W)

يتطلب التنسيق معرفة من ينشط في الاستجابة وماذا يفعلون وأين يقومون بذلك. إن الأداة الأساسية التي يستخدمها العاملون في المجال الإنساني لجمع هذه المعلومات ومشاركتها تُعرف باسم قاعدة بيانات "من يقوم بماذا وأين" وهي معروفة أيضاً باسم 3W. إن العديد من هذه الأنظمة تجمع معلومات إضافية عن متى يحدث النشاط (4W)، وكذلك لمن يتم إجراء التدخلات أي المستفيدين المستهدفين والذين يتم الوصول إليهم (5W). تُعد أداة 3/4/5W ذات قيمة كبيرة في إدارة المعلومات من أجل التنسيق وتحليل الثغرات في النشاط.

إن حالات الطوارئ تستوجب إجراء تحول سريع في أنشطة الاستجابة التي ستتطلب تحديدها والتعرف عليها. وسيكون هناك العديد من الأنشطة الجديدة التي سيتم التخطيط لها، كما قد يتم إيقاف بعض أنشطة التي كانت موجودة في فترة ما قبل الطوارئ. يجب أن تميز أدوات «3/4/5W» بين الأنشطة "المخطط لها" وتلك التي "قيد التنفيذ" والأنشطة "المكتملة" لأنه في بعض الأحيان قد تعاني العديد من الأنشطة "المخطط لها" في بداية حالة الطوارئ من نقص في التمويل أو قد تواجه تحديات أمنية أو عملية تمنعها من الانطلاق. وقد تقرر الإدارة في بعض الحالات نشر الأنشطة التي هي بالفعل قيد التنفيذ أو التي تم تأكيد التمويل لها.

يمكن تنفيذ هذه الأنواع من أدوات 3W بطرق متنوعة ابتداءً من استخدام جدول بسيط على برنامج «Excel» وصولاً إلى اعتماد قاعدة بيانات أكثر تعقيداً باستخدام أدوات مثل «ActivityInfo». مهما كان المنهج الذي يتم اتباعه فسيكون من المهم تيسير تقديم التقارير للشركاء (مثلاً من خلال تجنب المناهج التي تتطلب منهم إعادة تقديم البيانات التي قد تم توثيقها

بالأساس) والتأسيس لانسياب واضح للعمل مدعوماً بجدول زمنية وأدوار. من المهم أن يكون هناك مستند خاص بإجراءات التشغيل الموحدة بغض النظر عن حجمه إذ أنه غالباً ما يفيد في إمكانية التنبؤ بشأن إنتاج معلومات متعلقة بـ "من يقوم بماذا وأين" وكذلك بخصوص المواد الإعلامية التي تعتمد على تلك البيانات.

عادةً ما يتم في الأسابيع الأولى من حالة الطوارئ استخدام حل بسيط مثل «.xls» أو «Google sheet». وفقاً لما تسمح به حساسية البيانات فسيكون من المطلوب التمتع بالمرونة لأنه قد لا يكن معلوماً بعد من يشارك في الاستجابة وما هي المواقع بدقة التي تحدث فيها الاستجابة وما هي أنواع الأنشطة التي يتم إجراؤها. ليس من الممكن فرض "المفردات المضبوطة" الواردة في استمارة جمع البيانات إذا لم تكن الإجابات المقبولة معروفة بعد. وبمجرد أن تصبح الاستجابة أكثر استقراراً فسيكون من الأفضل إعداد حل لجمع البيانات يعمل على توحيد المعلومات وعملية جمعها. على سبيل المثال، قد تسمح الإصدارات المبكرة من أداة "من يقوم بماذا وأين" بتقديم إجابات نصية حرة على السؤال بخصوص ماذا تقوم به وكالة إنسانية ما. إلا أن الإصدارات اللاحقة قد تقيد ذلك وتحتصر الإجابات بقائمة منسدة تحتوي على لائحة بالأنشطة المتضمنة كجزء من خطة الاستجابة الإنسانية أو خطة الاستجابة للاجئين.

قد تتم هذه العملية بقيادة أحد موظفي إدارة المعلومات بدعم وتعاون من مسؤولي البرامج والحماية والقطاع وكذلك مسؤول العلاقات الخارجية بالإضافة لكبار المدراء.

تشكل أداة «3/4/5W» جانباً أساسياً من جوانب التنسيق، وينبغي أن تكون أحد مخرجات مجموعة عمل إدارة المعلومات (انظر أعلاه). يجب أن تضطلع مجموعة عمل إدارة المعلومات بتصميم الأداة بما في ذلك المعلومات التي يتم جمعها ومدى تواتر التقارير وانسياب العملية، ويتضمن ذلك مثلاً تحديد من يجب أن يقدم التقارير إلى من، وغير ذلك من المعلومات. ينبغي تشجيع جميع المنظمات التي تنشط في الاستجابة على المساهمة في المعلومات المتعلقة بـ "من يقوم بماذا وأين"، وهذه المنظمات تتضمن وكالات الأمم المتحدة والصليب الأحمر/الهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية فضلاً عن الحكومة.

تمتلك أداة "من يقوم بماذا وأين" أهدافاً عدة:

- تحديد الوجود التنفيذي وتعريفه. ينبغي أن يجب ذلك على استفسارات من قبيل: "لدي خطة للعمل في المأوى في موقع (س)، فبمَن عليّ أن أتصل لأضمن التنسيق الفعال؟"، أو "ما هي استجابتنا بما يتعلق بالحماية المجتمعية؟".
- ضمان وضوح الاستجابة الإنسانية. ينبغي أن تتوفر إمكانية بشكل سريع لأي شخص مهتم للحصول على لمحة عامة عما يفعله الشركاء في المجال الإنساني لصالح الأشخاص الذين نخدمهم وبالنيابة عنهم وكيف نستخدم الأموال التي أوتمنا عليها من قبل الجهات المانحة. ولذلك فإن الأنشطة المتعلقة بـ "من يقوم بماذا وأين" يجب أن تركز على سلع وخدمات الإغاثة التي تعمل على تحسين حياة اللاجئين بشكل ملموس. يجب عدم إدراج أنشطة التخطيط والرصد وتقديم التقارير كالاتتماعات لعدم تمتع هذه الأنشطة بطبيعة تنفيذية، إذ أنها ليست جزءاً من الاستجابة التنفيذية التي تظهر للاجئين.
- ضمان المساواة وخاصة أمام الحكومة. تعمل المفوضية وكذلك نموذج تنسيق الأنشطة المتعلقة باللاجئين على دعم الحكومة التي تقع عليها المسؤولية الأساسية في حماية اللاجئين وملتمسي اللجوء الذين وصلوا إلى البلد. يجب أن تتوفر القدرة دائماً لدى نموذج تنسيق الأنشطة المتعلقة باللاجئين على الأقل على تقديم شرح للحكومة يبين الجهات الفاعلة التي تشارك في الاستجابة (سواء كانت جهات وطنية أو دولية) وأين تعمل تلك الجهات وماذا تقوم به.

ليس هناك نموذج قياسي لأداة "من يقوم بماذا وأين" يجب أن تستخدمه العمليات وذلك نظراً لأن حالات الطوارئ يمكن أن تختلف من سياق إلى آخر. إن أي حل يحقق الأهداف المذكورة أعلاه سيكون صالحاً طالما تم اتخاذ التدابير اللازمة للتعامل مع حساسية البيانات. إذا كان مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية يتولى تنسيق الاستجابة فإنه قد يقدم نماذج قياسية لاعتمادها من قبل جميع الوكالات. وأما إذا كانت المفوضية مخولة بتنسيق الاستجابة فسيكون عليها أن تصدر تلك النماذج القياسية.

قبل الشروع بإنشاء نظام جديد كلياً خاص بـ "من يقوم بماذا وأين" تحقق دائماً من زملائك داخل القطر للاستفسار عن النهج المستخدم حالياً (أو الذي استُخدم في الماضي) ومعرفة ما يفضله الشركاء وما الذي يعمل بشكل جيد وما إلى ذلك من معلومات. وإن كانت العملية تفتقر للإمكانيات في مجال إدارة المعلومات لبعض الوقت، راجع وحدة هوية وإدارة وتحليل البيانات ذات الصلة في مكتبك الإقليمي لمعرفة ما إذا كانت هناك أدوات قياسية أو مقترحة مستخدمة في المنطقة. ويكتسب ذلك أهمية خاصة عندما تكون هناك خطة استجابة إقليمية للاجئين. يمكن الاطلاع على نموذج 6W على صفحة [تنسيق إدارة المعلومات في مركز البيانات المجتمعي](https://im.unhcr.org/imtoolkit/chapters/view/who-s-doing-what-where/lang:eng) (متاح فقط لموظفي المفوضية). يمكن تنزيل هذا النموذج بالإضافة إلى الأسئلة من مكتبة Kobo، ويمكن كذلك التعديل عليها بما يتناسب مع السياق الخاص بك واستخدامها.

<https://im.unhcr.org/imtoolkit/chapters/view/who-s-doing-what-where/lang:eng>

من المهم الأخذ بالحسبان أن المعلومات المتعلقة بـ "من يقوم بماذا وأين" مخصصة للاستخدام. يجب إنشاء ونشر المواد الإعلامية كالتقارير ولوحات المتابعة والخرائط والرسوم البيانية باستخدام المعلومات الناتجة عن "من يقوم بماذا وأين". وينبغي أن يتم تطوير هذه المواد دائماً مع الجمهور المستهدف المقصود بحيث يتم تصميمها خصيصاً لتحقيق أهداف محددة تكون ذات صلة بالاستجابة وبالآثار الإيجابية التي تسعى المفوضية إلى تحقيقها على صعيد اللاجئين والمجتمعات المضيفة. وقد تكون هذه المواد داخلية و/أو عامة بحيث تعرض في كلتا الحالتين معلومات مختلفة من أجل معالجة المخاطر أو المخاوف الأخرى المتعلقة بالحساسيات الخاصة بالسياق.

سيختلف دور المفوضية في أدوات 3/4/5W حسب السياق. في نموذج [تنسيق الأنشطة المتعلقة باللاجئين في حالات الطوارئ الناتجة عن تدفق اللاجئين](#) تقع على عاتق المفوضية مسؤولية تأسيس لمحة عامة شاملة تغطي الاستجابة بأكملها بما في ذلك جميع القطاعات ذات الصلة. وتختص المفوضية بمهمة تحديد الطريقة الأكثر جدوى لجمع هذه المعلومات وإتاحتها لمجتمع المنظمات العاملة في المجال الإنساني.

في حالة النازحين داخلياً أو أي سياق إنساني آخر يكون مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية على الأرجح هو الذي يضطلع بدور تقديم هذه اللوحة العامة الشاملة لتغطية كامل الاستجابة. ولذلك، يتوقع من المفوضية أن تقوم بما يلي:

- باعتبارها الوكالة الرائدة في المجموعة (مجموعة الحماية أو تنسيق المخيمات وإدارتها أو المأوى): جمع المعلومات بشأن أنشطة جميع أعضاء المجموعة ومشاركتها في أداة 3/4/5W مشتركة بين المجموعات بقيادة مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية. يُتوقع في هذا السيناريو أن يكون لدى الوكالات الرائدة في المجموعات فهم تفصيلي لما يحدث في المجموعات الخاصة بها، بينما يُتوقع من مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية أن يمتلك معلومات أساسية عن جميع المجموعات.
- كعضو في المجموعة (مثل مجموعة توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع أو مجموعة الصحة أو غيرها): المساهمة بمعلومات عن أنشطة المفوضية وتقديمها للوكالة الرائدة في المجموعة باستخدام نظام خاص بالمجموعة.

2- سجل التقييمات

إن سجل التقييمات والمعروف أحياناً باسم استبيان الاستبيانات يقدم طريقة للمنظمات يمكن من خلالها مشاركة البيانات و/أو نتائج التقييمات التي تجريها (على شكل تقرير) وتنسيق الخطط الخاصة بالتقييمات المستقبلية.

ويُعد سجل التقييمات أداة مهمة تساعد مجموعة عمل إدارة المعلومات على تنسيق التقييمات والحفاظ على لمحة عامة تغطي قاعدة الأدلة المتاحة، كما تفيدها أيضاً في تكرار الأنشطة وتحديد الأولويات فيها بالإضافة إلى تعزيز الاستخدام الفعال للمعلومات المتاحة بما في ذلك بغرض التخطيط الاستراتيجي وتصميم البرامج وتنفيذها ومراقبتها.

3- حلّ اللمحة العامة الشاملة عن الاستجابة لحالات الطوارئ (CORE)

تقدّم المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين حلّ اللمحة العامة الشاملة عن الاستجابة لحالات الطوارئ (CORE) بهدف إنشاء مواد إعلامية متسقة ومعترف بها ويمكن التنبؤ بها ونشرها علناً في الأيام الأولى من الاستجابة لحالة طوارئ معينة.

تدعم حلول CORE الدور القيادي والتنسيقي للمفوضية في حالات الطوارئ الخاصة باللاجئين من خلال تطوير ونشر مواد إعلامية عالية الجودة لدعم العمل المسند بالبيّنات وتعزيز رؤية الاستجابة وتأثيرها، وحشد التمويل، وما إلى ذلك.

4- بوابات البيانات التشغيلية

تم إنشاء [بوابة البيانات التشغيلية](#) التابعة للمفوضية في عام 2011 بهدف تمكين المسؤولين المؤسسية للمفوضية من توفير منصة لنشر المعلومات والبيانات من أجل تيسير عملية تنسيق حالات الطوارئ الناتجة عن تدفق اللاجئين.

وتحتوي البوابة على عدة أدوات للتنسيق، وهي: البيانات السكانية والأرقام الرئيسية بالإضافة إلى الوثائق والتقارير والرسوم البيانية والتقويم الخاص بالاجتماعات وما إلى ذلك.

مرحلة ما بعد الطوارئ

استعرض الأمور التي سارت على ما يرام وتلك التي لم تكن كذلك. وثّق الدروس المستفادة وشاركها مع الوحدة الوظيفية في مقر المفوضية.

قائمة تدقيق

- تنسيق إدارة المعلومات في حالات الطوارئ الناتجة عن تدفق اللاجئين

- إنشاء مجموعة عمل إدارة المعلومات بشأن اللاجئين.
- تشجيع المشاركة الفاعلة في مجموعة عمل إدارة المعلومات بشأن اللاجئين والتخطيط المشترك لأنشطة إدارة المعلومات.
- تحديد من يقوم بماذا وأين.
- إنشاء مجموعات بيانات مشتركة بما في ذلك البيانات السكانية، بالإضافة إلى تجميعها ومشاركتها.
- الاتفاق على معايير ليتم استخدامها في جمع البيانات وتحليلها.
- إنشاء منصة عبر الإنترنت لمشاركة البيانات والمعلومات والتقارير مع جميع أصحاب المصلحة.

• تنسيق إدارة المعلومات في حالات الطوارئ الإنسانية / الناتجة عن تدفق النازحين داخلياً:

- الانضمام لمجموعة عمل إدارة المعلومات القائمة بين المجموعات
- العمل بنشاط على تمثيل المجموعات ذات الصلة والتي تقودها المفوضية (بشكل مشترك) وذلك في الأنشطة المشتركة لإدارة المعلومات.
- إنشاء عمليات 3/4/5W خاصة بالمجموعة في تلك المجموعات التي تقودها المفوضية (بشكل مشترك)
- التأكد من أن آلية 3/4/5W المشتركة بين المجموعات تعكس أنشطة المجموعة

المرافق

[IASC Operational Guidance on Responsibilities of Cluster/Sector Leads & OCHA in Information Management, 2006](#)

[IASC Operational Guidance on Data Responsibility in Humanitarian Action, 2023](#)

4. التعلم والممارسات الميدانية

متاح فقط لموظفي المفوضية

[تنسيق إدارة المعلومات على مركز مجتمع البيانات](#)

5. الروابط

[بوابة البيانات التشغيلية الخاصة بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين](#)

6. جهات الاتصال الرئيسية

إدارة المعلومات في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: HQIM@unhcr.org