

# 紧急情况信息管理协调

23 十一月 2023

## Points clés

- 信息管理[IM]是紧急情况下协调工作的核心
- 为了使IM活动有效，必须对其进行协调
- 协调IM活动的主要机制是信息管理工作组[IMWG]
- “何人在何处做什么事”[3/4/5W]工具是支持紧急情况下协调工作的关键

## 1. Aperçu

信息管理[IM]是紧急情况下协调工作的核心。人道主义机构需要及时获得准确的信息，以确保做出高效和有效的响应[IM有助于确定需要援助的人数和最合适的应对措施，跟踪所提供的援助，并突出和解决差距。因此，可靠而协调一致的IM是每个紧急情况中的必备要素。

## 2. Pertinence pour les opérations d'urgence

由于紧急情况会造成瞬息万变的局势并需要快速做出大规模的决策，因此与稳定的局势相比，需要快速的数据处理周期。快速更新的战略信息将有助于确定紧急情况的范围和规模，以及局势如何随着时间的推移而演变。

## 3. IM协调机制和工具

为了使IM活动有效，必须对其进行协调。这可确保各机构不会因向相同的人收集相同的信息而浪费时间，也有助于各机构之间达成共识，以便就应对措施提供一致的信息和讯息。无论在什么情况下[IM

活动都不应孤立进行，而应协调一致。

由于新的人群和新的合作伙伴的到来，或政府在应急行动中作用发生转变，紧急情况可能涉及建立新协调机制或改变现有的协调机制。紧急情况要求快速更新组织活动的相关信息，而难民署的协调任务要求难民署提供此类更新。应考虑和利用新的数据来源，各组织之间的评估和监测系统的覆盖范围应相互补充，而不是相互冲突或重叠。

协调人道主义局势中的信息管理和需求评估对于以下方面至关重要：

- 迅速和可预测地进行应对。
- 以证据为依据进行决策，包括战略规划方面的决策。方案实施、资源调动、宣传。
- 最有效地利用已收集的、可在行动中加以利用的所有信息。
- 避免重复的数据收集工作，这些工作会浪费时间和资源，并使难民和收容社区与普查员进行不必要的互动。
- 最大限度地提高信息管理支出的效率，使更广泛的应对措施受益，并对难民和收容难民的社区产生影响。

#### a) 信息管理工作组

协调IM活动的主要机制是信息管理工作组（IMWG）论坛。该论坛为来自不同机构（政府、联合国、非政府组织、红十字会等）的同事提供了一个汇聚一堂、协调活动、共同规划和实施IM活动、共享数据和信息产品的途径。在大多数人道主义环境中，都可以看到IMWG的身影。

IMWG将致力于：

- **协调信息管理活动**，包括共享IM产品和工具（登记册、数据库、地图、网站、共同业务数据集等），以及协调IM系统的开发和实施。
- 通过确保制定一套用于收集、存储和共享数据的核心信息管理标准，**建立机构间数据互操作性**。机构间数据的互操作性将确保不同组织提供的数据能够被汇编、比较和三角分析，并被更多的行动者负责任地（重新）使用。
- 在紧急情况发生之初优先制定信息共享协议（ISP）有助于提高对数据责任的认识，并为各级应对的进一步行动奠定基础。
- **支持需求评估活动**，包括支持和协调联合评估和多部门评估，确保以负责任的方式共享关于已完成评估的数据和信息，以减少地域和专题覆盖方面的差距和重叠。
- **支持机构间呼吁监测**，包括调整难民应急计划和人道主义应急计划等的执行监测程序和做法。

aa) 在难民局势下，[难民协调模式（RCM）](#)是一种协调机制。难民署召集并主持难民问题IMWG

更多信息可参阅难民协调模式工具包。难民问题IMWG的职权范围（ToR）有一个模板。

作为RIMWG的主席，难民署必须从合作伙伴和参与机构中确定将参加工作组的相关技术联络人。难民署负责规划和组织会议，记录会议内容，建立高效的信息共享和数据共享安排，建立联合数据标准和机构间工具，开发和支持发布信息产品，建立评估登记册和其他数据库，以促进对生态系统的了解和信息的再利用，并确保将计划的活动落实到位。保持RIMWG活跃并使其与行动部门的多年期战略目标相关，是一项重要任务，对于确保为难民应对措施（包括紧急情况）提供高质量的信息管理支持至关重要。

bb) 在人道协调厅负责协调应对工作的境内流离失所者或其他局势下，通常由人道协调厅召集IMWG因此，难民署成为一个积极的参与者，通常代表难民署为牵头机构的群组。这一角色要求难民署确保其IM活动既能满足自身需要，又能尽可能融入更大规模的行动。鉴于难民署可能领导几个群组，每个群组都有IM能力，因此有可能不止一名难民署工作人员参加IMWG

有关人道协调厅领导的IMWG的更多信息，[请点击此处](#)

在IMWG所有机构之间的协调非常重要。除了群组间的IM协调外，为难民署领导的群组提供支持的IM干事还应协调各自群组内的IM活动。有关群组IMO的角色和职责的更多信息，请参见：

- [全球保护群组](#)
- [全球CCCM群组](#)
- [全球庇护所群组](#)

在紧急情况下IMWG主席需要密切关注前来支持应对工作的新组织和新人员，以及应邀请哪些人参加该论坛。

紧急情况往往会产生受影响人口迁入或迁出的新地点，应为这些新地点分配一个地点代码Pcode并将其纳入标准IMWG地名录，以便应急人员之间的地点数据保持一致。新的多部门需求评估（可能是为了支持新的呼吁）通常也是应急行动的一部分，可以在没有评估工作组的情况下由IMWG进行协调。随着紧急情况带来的人口流动增加，协调统一IMWG中的人口数字往往是一个常设议程项目。

## **b) IM工具**

### **1- 何人在何处做什么事(3/4/5W)**

进行协调时，需要了解谁在积极开展应对行动，他们在做什么，在哪里做。人道主义者用来收集和共享这些信息的基本工具被称为“何人在何处做什么事”数据库，也称为3W其中许多系统都收集有关活动开展时间4W以及干预措施针对谁实施（即目标受益人和实际受益人5W的额外信息3/4/5W工具是用于协调和活动差距分析的宝贵信息管理工具。

在紧急情况下，应对活动往往必须迅速转变，这就需要绘制地图。许多新活动将计划开展，一些紧急

情况发生前的活动可能会停止。3/4/5W工具应区分“已计划”、“已实施”和“已完成”的活动。因为有时许多在紧急情况开始时“已计划”的活动可能得不到足够的资金，或者面临安全挑战或实际挑战而无法启动。在某些情况下，管理层可能会决定公布实际正在实施或资金已经落实的活动。

这些类型的3W工具可以通过多种方式实施，从简单的Excel表格到使用ActivityInfo等工具的更复杂数据库。无论采用哪种方法，都必须为合作伙伴的报告工作提供便利（例如，避免要求他们重新提交本应已经记录的数据），并建立一个明确的流程，包括时间表和职责。标准作业程序文件无论多么简短，通常都有助于使3W和依赖于这些数据的信息产品的编制具有可预测性。

通常情况下，在紧急情况发生后的最初几周使用简单的解决方案（.xlsx或Google表格）。我们必须根据数据的敏感性等级，保留一定的灵活性，因为可能还不知道谁参与了应对工作、开展应对工作的确切地点以及正在进行的活动类型。如果还不知道可接受的答案，就不可能强制使用数据收集表的“受控词汇”。一旦应对措施更加稳定，最好建立一个数据收集解决方案，使信息及其收集过程标准化。例如，早期版本的3W可以允许用自由文本回答“人道主义机构正在做什么”。以后的版本可能只有一个下拉菜单，其中包含作为HRP或RRP一部分的活动列表。

在方案、保护和部门领导、对外关系干事和高级管理人员的支持和合作下，信息管理干事可以领导这一进程。

3/4/5W是协调工作的一个重要方面，应该是信息管理工作组的一项产出（见上文。IMWG应设计该工具，包括收集哪些信息、报告频率和流程，例如，谁应向谁报告等。应鼓励所有积极参与应对行动的组织为3W做出贡献，包括联合国机构、红十字会/新月会、国际和国内非政府组织以及政府。

### **3W的目标有几个：**

- 绘制地图并明确**行动的规模**。它应该回答这样的问题：“我计划在XXX地点开展庇护工作，我应该与谁联系以确保有效协调？”，或者“我们在基于社区的保护方面的应对措施是什么？”。
- 确保人道主义应急行动的**知名度**。任何感兴趣的人都应能迅速地大致了解人道主义合作伙伴利用捐助者托付给我们的资金为我们所服务的民众所做的工作。因此3W中的活动应侧重于切实改善难民生活的救济物品和服务。会议等规划、监测和报告活动不应包括在内，因为这些活动不具有行动性质，即它们不属于面向难民的应对行动的一部分。
- 确保**问责**，特别是对政府的问责。难民署和RCM努力为政府提供支持，政府主要负责保护抵达本国的难民和寻求庇护者。至少RCM应始终能够向政府解释和展示哪些行动者参与了应对行动（包括国际和国内行动者），他们在哪里工作，在做什么。

由于紧急情况可能因环境而异，因此没有行动部门必须使用的标准3/4/5W模板。只要采取必要的措施来管理数据敏感性，任何满足上述目标的解决方案都将奏效。如果人道协调厅负责协调应对工作，人道协调厅可推出标准模板供所有机构采用；如果难民署负责协调应对工作，则难民署应发布标准模板。

在从头开始创建3W系统之前，始终要与国内的同事进行沟通，了解现在（或过去）正在使用的方法、合作伙伴首选的方法以及行之有效的方法等。如果在一段时间内行动部门中还没有IM能力，请与区域局的相关数据、身份管理和分析[DIMA]股联系，了解该区域是否使用了标准工具或建议的工具。如果制定了区域难民应对计划[RRRP]这一点尤其重要[6W模板可在[数据社区中心的IM协调页面上找到](https://im.unhcr.org/imtoolkit/chapters/view/who-s-doing-what-where/lang:eng)（仅限难民署工作人员访问）。该模板以及Kobo库中的问题均可下载，并可根据具体情况进行编辑和使用。<https://im.unhcr.org/imtoolkit/chapters/view/who-s-doing-what-where/lang:eng>

务必记住[3W信息是用来使用的。应利用3W中的信息创建和发布报告、仪表盘、地图和信息图表等信息产品。信息产品应始终面向预定的目标受众，以便根据与应对措施和难民署旨在为难民和收容社区实现的积极影响相关的具体目标量身定制。这些信息产品可能是内部的和/或公开的，提供不同的信息以应对风险或解决与具体情况下的敏感问题相关的其他关切。

难民署在3/4/5W中的作用将视具体情况而有所不同。在难民紧急情况(RCM)下，难民署有责任对包括所有相关部门在内的整个应对措施进行综合概述。难民署的任务是确定收集这些信息的最高效方式，并将其提供给人道主义界。

在境内流离失所者或其他人道主义情况下，人道协调厅可能有责任对整个应对措施进行全面概述。因此，难民署应该：

- 作为群组牵头机构（保护[CCCM]庇护所）：收集所有群组成员的活动信息，并将这些信息纳入人道协调厅领导的群组间3/4/5W[在这种情况下，群组牵头机构应详细了解其所在群组的情况，而人道协调厅则应掌握所有群组的基本信息。
- 作为群组成员（如水卫、卫生等），利用群组专用系统向群组牵头机构提供关于难民署活动的信息。

## 2- 评估登记册

评估登记册有时也被称为“调查中的调查”，为各组织提供了一种共享其评估数据和/或结论（即以报告的形式）以及协调未来评估计划的方式。

评估登记册是一项重要工具，有助于信息管理工作组[IMWG]协调评估工作，保持对现有证据基础的总体了解，消除重复活动并确定活动的优先次序，并促进对现有信息的有效利用，包括用于战略规划和方案设计、实施和监测。

## 3- CORE

CORE[紧急情况应对措施综合概览]是难民署的一个解决方案，用于建立可识别、可预测和一致的信息产品，供在应对紧急情况的早期阶段公开发布。

CORE产品通过开发和传播高质量的信息产品，支持难民署在难民紧急情况中的领导和协调作用，以支持有据可依的行动，提升应对措施及其影响的知名度，筹集资金等。

## 4 - 行动数据门户网站

难民署ODP创建于2011年，目的是使难民署能够履行提供信息和数据传播平台的机构责任，以促进难民紧急情况下的协调。

ODP包含若干协调工具：人口数据和关键数据、文件、报告和信息图表、会议日历等。

### Phase post-urgence

回顾成功和失败之处。记录经验教训，并与难民署总部的职能部门分享。

### Liste de contrôle

- 在难民紧急情况下协调IM
  - 成立难民信息管理工作组[RIMWG]
  - 鼓励积极参与RIMWG并共同规划IM活动。
  - 确定谁在什么地方做什么事。
  - 建立包括人口数据在内的共同数据集；汇编并共享。
  - 商定用于数据收集和分析的标准。
  - 建立一个与所有利益攸关方共享数据、信息和报告的在线平台。
  
- 在人道主义/境内流离失所者紧急情况下协调IM
  - 加入群组间IMWG
  - 在联合IM活动中积极代表难民署（共同）领导的相关群组。
  - 为难民署（共同）领导的群组建立群组特有的3/4/5W 程序
  - 确保群组活动在群组间3/4/5W机制中得到体现

### Annexes

[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. Apprentissage et pratiques de terrain

仅限难民署工作人员访问

[数据社区中心上的IM协调](#)

## 5. Liens

[难民署行动数据门户网站](#)

## 6. Contacts principaux

难民署信息管理: [HQIM@unhcr.org](mailto:HQIM@unhcr.org)