

إدارة المعلومات



تعد المعلومات الدقيقة والحديثة هي الأساس الذي تقوم عليه الاستجابة التي تتسم بالتنسيق والفعالية داخل المخيمات، والتي تكون متماشية مع المعايير الفنية الدولية (مشروع سفير/ مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين). كما يضمن إتباع أفضل الممارسات التخطيط الجيد لأنظمة إدارة المعلومات قيماً على الاحتياجات الواقعية المرتبطة بصناعة القرار، ويضمن كذلك تبادل ونشر المعلومات بحيث يتسنى لجميع الأطراف العمل سوياً انطلاقاً من نفس البيانات الخاصة بالمخيم.

تضطلع وكالة إدارة المخيم بمسؤولية جمع وتحليل ونشر المعلومات، وهذه المعلومات هي الأساس الذي يقوم عليه التنسيق الفعال داخل المخيم، كما تشكل خارجياً جزءاً من عمليات الرصد والتنسيق بين المخيمات، وذلك من قبل القيادات العنقودية/القطاعية و مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة والسلطات المحلية.

تستتبع إدارة المعلومات جمع البيانات المتعلقة بالتعداد السكاني في المخيم والبنود الخاصة بتوفير المساعدات والخدمات داخل المخيم. كما تشمل جمع المعلومات الديموغرافية المصنفة ومتابعة الالتزام بالمعايير والمؤشرات على مستوى جميع القطاعات؛ بما في ذلك ما يتصل منها بالتنسيق والمشاركة بين المخيمات وبعضها.

ينبغي أن يتم جمع وتحليل ونشر المعلومات الخاصة بالمخيم على نحو يتماشى مع الإستراتيجية الموضوعية لإدارة المعلومات على المستوى الوطني. كما ينبغي دعم المشاركة في النظم والأدوات الخاصة بالمعلومات على نحو يضمن قدرة جميع الأطراف على الحصول على احتياجاتهم من المعلومات المهمة بسهولة. وتسهم البيانات التي رُوِعت سلامة عملية جمعها وإدارتها في ضمان تحقق جودة المعايير واتساقها فيما يتعلق بعمليات المساعدة والحماية داخل المخيمات وفيما بينها، كما يمكنها كذلك أن تسهم في تسهيل عمليات التخطيط المبدئية للتعافي من الكوارث وجهود التنمية اللاحقة.

تكتسي المشاركة وتحمل المسؤولية أمام سكان المخيم - من خلال إتباع إجراءات المساءلة والمشاركة الشاملة - أهمية محورية في تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المعلومات على مستوى المخيم. وهذا يتضمن ضمان إدارة البيانات والمعلومات الحساسة بأكبر قدر ممكن من العناية والحذر وضمان تمتعها بمظلة الحماية التي تكفلها مبادئ السرية والخصوصية والأمن وكذا ضمان حماية السكان النازحين في جميع الأوقات.

تتمثل مهمة وكالة إدارة المخيم في تسهيل تناقل البيانات عبر القنوات المخصصة لذلك وتوفير الرابطة الضرورية بين سكان المخيم وبين المجرىات داخل المخيم من جهة، وبين أصحاب المصالح المختلفين خارج المخيم من جهة أخرى. وقد تشمل قائمة أصحاب المصالح المقصودين هنا المجتمع المضيف وجهات توفير الخدمات ووكالات الحماية والهيئات الوطنية وهيئات التنسيق بين المخيمات مثل القيادات العنقودية/ القطاعية أو مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة. وينبغي أن تمسك وكالة إدارة المخيم في يدها زمام القيادة في تحقيق أهداف إدارة المعلومات كما ينبغي أن تملك النظرة العامة للمعلومات ذات الصلة بجميع الأطراف المعنية، وأن تحسن استغلال المنتديات التنسيقية التي تعقدتها من أجل نشر هذه المعلومات على النحو المطلوب من الشفافية والمسؤولية، ولا تغفل في الوقت ذاته عن ضمان سرية وأمن جميع المعلومات في كافة الأوقات.

تقع مهمة إدارة المعلومات في قلب المهام التي تضطلع بها وكالة إدارة المخيم وهي تتصل بشكل وثيق بعمليات التسجيل والتنسيق في المخيم. وتتمثل أولى الخطوات الضرورية في تعامل الوكالة مع المعلومات في ضمان دقة البيانات الأساسية عن سكان المخيم والتي ترد إليها خلال إجراءات التسجيل. كما أن المداومة على التحقق من حداثة هذه البيانات وتعبيرها عن آخر المستجدات الخاصة بسكان المخيم واحتياجاتهم يكون لها مردودها النافع بالنسبة للعمليات التخطيطية للبرامج العاملة في مجال الحماية والمساعدات.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن التنسيق والتسجيل، انظر الفصلين ٤ و ٩.

وتتيح رقابة وكالة إدارة المخيم على برامج الحماية والمساعدات وكذلك متابعتها الدورية لموائمة المستويات المعيشية في المخيم التعرف على أي عيوب في عمليات توفير الحماية المساعدات وتفادي ازدواج الأنشطة وكذا امتلاك الأساس المتين الذي يخولها بالمطالبة بالدعم الإضافي الملائم لأنشطتها. وهنا تشكل مشاركة المعلومات المعبرة تعبيراً دقيقاً عن الأوضاع المعيشية في المخيم كعنصر رئيسي في التنسيق مع الشركاء الآخرين في المخيم لضمان الالتزام بالمعايير وعدم المساس بحقوق النازحين.

! إدارة المعلومات والتنسيق

تعد الأنظمة والمنتديات المختلفة، على غرار الاجتماعات أو جلسات التخطيط المشتركة التي تتم فيها مشاطرة وتبادل المعلومات وصناعة القرار اعتماداً على هذه المعلومات، هي همزة الوصل التي تربط بين إدارة المعلومات والتنسيق الفعال - وهما من صميم الأنشطة التي تضطلع بها وكالة إدارة المخيم.

كذلك تستلزم إدارة المعلومات موافاة سكان المخيم بالمعلومات المهمة التي تتناول القضايا المؤثرة على معيشتهم وحياتهم. ونظراً للأهمية الحيوية لوسائل الحصول على المعلومات هنا، يقع على وكالة إدارة المخيم عبء تسهيل الحصول على هذه المعلومات، كما تكون مسؤولة أمام سكان المخيم عن ضمان جودة وسائل التواصل - بما في ذلك أنظمة الرصد ومناقشة المقترحات - معهم وتمتعها بالشفافية والفعالية المطلوبة. وتشمل إدارة المعلومات موافاة سكان المخيم بالمعلومات الخاصة بالعمليات والأنشطة والقرارات الصادرة عن قادة المخيم والتي تؤثر على مستواهم المعيشي وتمتعهم بحقوقهم وحصولهم على احتياجاتهم من الخدمات والمساعدات. ويتضمن جانب من هذه المسؤولية الملقاة على كاهل الوكالة إخبار السكان بنوعية المعلومات التي يتم جمعها ودواعيها والمردود المرجو منها. وتتضمن أفضل الممارسات في ميدان إدارة المعلومات إنشاء المنتديات والآليات التي تسعى لإشراك سكان المخيم وتحقيق مساهمتهم في عمليات تبادل المعلومات. وهنا يقع على وكالة إدارة المخيم ضمان أن تأخذ في الاعتبار آراء سكان المخيم واحتياجاتهم وأمالهم واقتراحاتهم وتساؤلاتهم وذلك ضمن ما يُستخدم من وسائل تقييم المشاركة المقامة لهذا الغرض - على غرار مجموعات المناقشة واللقاءات والاجتماعات وإجراءات الشكاوى.

! ما سبب أهمية إدارة المعلومات

إن لكفاءة إدارة المعلومات المنفذة لصالح تحقيق دعم عمليات التنسيق دورها الذي لا ينكر في ضمان إنجاز الأطراف المعنية لمهامها قياماً على ما يتوافر لديها من معلومات حديثة ودقيقة. كذلك فإن البيانات التي روعي في جمعها وإدارتها الاستعانة بالمناهج الملائمة أثناء حالات الطوارئ تفيد بشكل كبير أنشطة الانتعاش المبكر والجهود التنموية المعقدة لها وكذا أنشطة الاستعداد للكوارث.

! ملحوظة حول «المعايير» و «المؤشرات»

تجدر الإشارة إلى أن مصطلحي «المعايير» و «المؤشرات» يحملان معان مختلفة بالنسبة لكل من مشروع سفير و مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. ففي دليل مشروع سفير، نجد «المعايير» تتخذ طابعاً نوعياً وشمولياً. فهي تكون تعبيراً عن حق وقابلة للتطبيق في أي مناخ عمل. أما «المؤشرات الرئيسية» فتكون غالباً ذات طبيعة كمية و «تعمل كأدوات أو إشارات لقياس المعايير». ولكل «معيار» مجموعة من «المؤشرات الرئيسية» و «الملاحظات التوجيهية» التي تدعم تنفيذ هذا المعايير في السياقات المختلفة.

وفي كتيبها المعنون «الدليل العملي للاستخدام المنهجي للمعايير في عمليات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين»، تعرّف المفوضية المعيار باعتباره «نقطة أو مدى ثابت معين على التدرج المتغير (المؤشر) والذي يتحتم الوصول إليه لتفادي نشوء أوضاع غير مقبولة للاجئين أو الأشخاص المعنيين». هذا بينما يعرف دليل المفوضية «المؤشر» باعتباره التدرج المتغير الذي يُستخدم من أجل القياس الموضوعي للنقاط المختلفة المرتبطة بتغيرات معينة في الأوضاع. وبتعبير آخر، تمثل المؤشرات مقاييساً مرجعية لقياس التغيير.

ماذا تستلزم إدارة المعلومات من إدارة المخيم؟

تستلزم إدارة المعلومات العمليات التالية:

- جمع البيانات على مستوى المخيم من جهات توفير الخدمات وسكان المخيم - بما فيهم قادة السكان واللجان - والمجتمع المضيف والهيئات الميدانية وذلك من خلال عمليات المراقبة المباشرة والرصد المستمرة.
- تحليل البيانات بعد جمعها بغية تحديد معايير الحماية والمساعدات في المخيم لربطها باحتياجات وحقوق سكان المخيم.
- نشر وتوزيع المعلومات على سكان المخيم والمجتمع المضيف و جهات توفير الخدمات والقيادات العنقودية/القطاعية والهيئات الوطنية - وبحيث يتم بالتوازي مع ذلك تفعيل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات لتولي مهمة إدارة المخيم - وذلك لإعداد وتحليل الاستجابة الإجمالية لاحتياجات المخيم وما يتعلق بهذه الاستجابة من أطراف وخدمات وعيوب في توفير المساعدات.

! الحد من المخاطر بأكبر قدر ممكن

ينبغي على وكالات إدارة المخيمات التعاون مع جميع الأطراف المعنية من أجل حماية أمان وسرية المعلومات وتقليل مخاطرها المحتملة على سكان المخيم للحد الأدنى. ويقع ضمن الوسائل اللازمة لذلك تحقيق ما يلي:

١- إجراء تحليل للمخاطر: حيث يتفاوت مستوى المخاطر الذي تشكله المعلومات بتفاوت نوعية هذه المعلومات ومدى حساسيتها، وينبغي على وكالة إدارة المخيم التعاون مع الهيئات الأخرى العاملة في بحث مستويات المخاطر المرتبطة بالمعلومات ثم تعتمد إلى تصميم أنظمتها لإدارة المعلومات قيماً على ما يسفر عنه بحثها في هذا الشأن.

٢- الاتفاق على الإجراءات: حيث تنشأ الحاجة لتحقيق اتفاق الوكالات على بروتوكولات تنظيمية لعملية جميع البيانات وإدخالها وتخزينها والوصول إليها واستعادتها ونشرها على أن يكون الهدف منها تقليل المخاطر المرتبطة بها وتحديد نوعية المعلومات الواجب بقاءها تحت مظلة الحماية المشددة.

▲ إدارة المعلومات - صوت من الميدان

«في إحدى مخيمات النازحين داخلها في أوغندا التي تم بها تفعيل كل من مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات ومجموعات الحماية، شهدت عمليات وكالة إدارة المخيم جهوداً متتابعة قضايا الحماية. وكان من بين القضايا المرتبطة بالحماية هناك قضية العنف الجنساني - المتصلة بحوادث الاغتصاب وهتك العرض و/أو الاعتداء الجنسي. وكان يتم جمع المعلومات المتصلة بهذه القضية من المشرفين أنفسهم وكذلك من خلال متطوعي المخيم ولجان الحماية والمجموعات النسائية. وتُجمع هذه المعلومات بواسطة نماذج محررة مُعدة لهذا الغرض وضعتها والوكالة قائدة المجموعة، ويتم إرسال ما اكتمل منها إلى المكتب الرئيسي لوكالة إدارة المخيم، حيث يتم إدخال هذه البيانات داخل قاعدة بيانات آمنة. ومتى تطلب الأمر، يتم إرسال نسخ مصورة من هذه المعلومات إلى الوكالات الأخرى لإحالة بعض الحالات المحتاجة لمتابعة. ويراعى أثناء ذلك ضمان إخفاء أي مما يمكن أن يشير إلى هوية الناجيات وحمايتهن عن طريق حذف التفاصيل الشخصية واستبدالها بأكواد شفرية. كما تقوم وكالة إدارة المخيم برفع تقرير بياني وإحصائي بصفة شهرية للقيادة العنقودية ويتم تبادل هذه التقارير داخل المجموعة العنقودية الواحدة وبين المجموعات العنقودية المختلفة. كما ترسل وكالة إدارة المخيم بنسخ من التقرير لمدراء المشروعات الآخرين العاملين ضمن نفس الوكالة. وترسل البيانات المتعلقة بالفجوات التي تعاني منها العمليات الإنسانية إلى السلطات وجميع الوكالات والمجموعات ذات الصلة وكذلك إلى الهيئات في المنطقة بغية إجراء التدخلات الملائمة.»

❗ ليس ثمة حاجة تستلزم من وكالة إدارة المخيم أن تكون متخصصة في إدارة المعلومات. بيد أن هذا لا يمنع ضرورة أن تعي وكالة إدارة المخيم المبادئ والإجراءات التي تنطوي عليها أفضل الممارسات في ميدان إدارة المعلومات وأن تكون متفهمة للقضايا والأدوار والمسؤوليات التي تستتبعها هذه المبادئ والإجراءات على مستوى المخيم وخارجه. كما ينبغي على الوكالة أن تكون قادرة على استخدام أنظمة إدارة المعلومات التي وضعها المتخصصون في مجال إدارة المعلومات والتي حازت رضا مجموعة عريضة من الأطراف المعنية من حيث ضمان هذا الأنظمة لسهولة الوصول للمعلومات وتوافقها مع الأنظمة الأخرى وموائمتها لعمليات الوكالة وحفاظها على عنصر السرية وكذلك استعدادها للعمل متى دعت الحاجة لاستخراج المعلومات منها.

جمع البيانات والمعلومات

ما نوعية البيانات والمعلومات المطلوبة عن المخيمات؟

ينبغي قبل إطلاق أي مبادرات جديدة لجمع المعلومات أن يتم في البداية إجراء جرد للمعلومات القائمة وتحليلها، وذلك لتفادي الازدواج في عمليات جمع البيانات وتجنب تكرار نفس الأسئلة على سكان المخيم في كل مرة. ويعد العمل على تحقيق هذا النوع من التنسيق وتسهيله بين الوكالات والشركاء القطاعيين/العنقوديين في جهود الاستجابة بالمخيم أحد الأدوار المهمة التي تضطلع بها وكالة إدارة المخيم.

ومن الضروري جمع الأنواع التالية من المعلومات على مستوى المخيم وتسليم مستنداتها لوكالة إدارة المخيم وغيرها من أصحاب المصالح للاهتمام بها في عمليات صناعة القرار:

- بيانات التسجيل الخاصة بالعائلات والأفراد: على أن يندرج ضمن هذه البيانات التعداد الإجمالي لسكان المخيم وحالتهم (لاجئين/نازحين داخلياً/عديمي الجنسية)، بالإضافة إلى بيانات أخرى تشمل العمر والجنس واحتياجات الحماية. ورغم أنه ليس بالضرورة أن تقع مسؤولية أنشطة التسجيل على وكالة إدارة المخيم، إلا أنه غالباً ما تُعهد إليها مهمة تسهيل تحديث ما يتمخض عن الأنشطة من بيانات.
- معلومات عن الفئات أو الأفراد الأكثر عرضة للخطر والفئات ذات الاحتياجات الخاصة ومن بينها الأطفال والنساء والعجائز والمرضى والمعوقين والمحاربين القدامى والأشخاص الحاملين لعدوى فيروس نقص المناعة المكتسبة/ الإيدز.

- معلومات عن الخدمات المقدمة والمعايير المطبقة والأنشطة الجارية داخل المخيم، والتي قد تتناول قطاعات أساسية مثل المياه والصرف الصحي والملاجئ والسلع غير الغذائية والصحة والتعليم وأحوال المعيشة والحماية - بما فيها برامج النساء والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة - هذا إلى جانب المعلومات الخاصة بإجراءات التوزيع والتسجيل.
- المعلومات الخاصة بانتهاكات أمن المخيم وقضايا أمن العاملين، بما في ذلك انتهاكات القانون والنظام أو حمل الأسلحة أو القيود المفروضة على حرية الحركة أو العنف الجنساني أو التغيرات في المؤشرات الأمنية.
- المعلومات الخاصة بإجراءات وأنظمة إدارة المخيم بما في ذلك مستويات القيادة والتمثيل والمشاركة ومنديات التنسيق وآلياتها وأنظمة الإحالة وإجراءاتها ومستويات المساءلة والاعتبارات البيئية. وينبغي أن تتضمن المعلومات المقدمة القضايا المرتبطة بها مثل الجنس وحماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- حالة البنى التحتية في المخيم - بما فيها الطرق والممرات والمجمعات والمراكز الصحية والمدارس ومواقع التوزيع ودورات المياه والمصارف وأنابيب المياه وأسلاك الكهرباء ودور التجمع والمدافن.
- معلومات عن آليات التنسيق، من حيث الأشخاص القائمين عليها ومحل تواجدهم، وماهية الوكالات وجهات توفير الخدمات العاملة وطريقة الاتصال بها، وكذلك أسماء المشاركين في اللجان والمجموعات ومحل عقد اجتماعاتهم، وماهية المناسبات الاجتماعية أو الترفيهية أو الرياضية التي تعقد، ومدى مشاركة المجتمعات المضيفة، وماهية الدورات التدريبية المقدمة.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن التنسيق، انظر الفصل ٤.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن التسجيل، انظر الفصل ٩.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن العنف الجنساني والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، انظر الفصلين ١٠ و ١١.

صوت من الميدان

«تعتمد إمكانية إجراء عمليات التسجيل من عدمها على المرحلة الزمنية التي وصلت إليها دورة حياة المخيم. فبعض النازحين داخلياً في شمال أوغندا اضطرتهم الظروف للعيش في مخيمات وأوضاع نزوح لأكثر من عقدين من الزمان ولم يتم إطلاقاً طيلة هذه المدة وضع أي إجراءات تسجيل مناسبة بسبب القيود المفروضة على الوصول لهذه المخيمات. وكان برنامج الغذاء العالمي هو الوحيد الذي تمكن من بين جميع المنظمات من تسجيل النازحين المقيمين في هذه المخيمات، بيد أن هذا كان لغرض توزيع الغذاء وحده. ولم تبدأ وكالات إدارة المخيمات ووكالة تنسيق المخيمات في العمل هناك إلا في عام ٢٠٠٦، عندما كانت إجراءات إعادة هؤلاء لأوطانهم قد بدأت بالفعل. ولا تزال هناك مخيمات قائمة إلى الآن، بيد أن النازحين داخلياً قد بدءوا في الانتقال منها إلى مواقع العودة ضمن الدوائر الأبرشية لمنازلهم أو حتى لمنازلهم الأصلية. وبالوصول إلى هذه المرحلة، لم تعد عملية التسجيل مطلوبة».

الدروس المستفادة من الميدان

ضع نصب عينيك دائماً الهدف المرجو من وراء المعلومات، ذلك أن جمع المعلومات أو البيانات لا يحمل وحده مقومات العمل الإنساني، حيث ينبغي أن تخدم هذه البيانات هدفاً، فيكون مع كل منها هدف ومستفيد. فإذا لم يوجد في الأفق هدف من هذه البيانات أو وسيلة للانتفاع بها، فلا ينبغي من الأصل تجشم مشقة الحصول عليها.

استخدم قوالب وصيغ البيانات المتفق عليها، حيث ينبغي على أصحاب المصالح الاتفاق على كل من ماهية البيانات المطلوب جمعها والقوالب التي ستوضع بها، حيث من الضروري أن تتسم هذه البيانات بقدر من التحديد والتفصيل وبدون أن تكون في نفس الوقت مفرطة في الطول على نحو لا يتسنى معه احتواءها. ولكي تحقق هذه البيانات الفائدة المرجوة منها، ينبغي تحليلها والعمل اهتداءً بها.

اسع للتدريب على إدارة المعلومات. فعلى العاملين بوكالة إدارة المخيم التزام بتلقي دورات تدريبية على إدارة المعلومات وجمع المعلومات والحصول على نصائح الخبراء في هذا الشأن. واعلم أن عدم اجتياز هذه الدورات التدريبية سيؤدي إلى أخطاء كان من الممكن تفاديها في جودة البيانات والاستجابة الإنسانية.

التحديات التي تواجه جمع البيانات

القضايا التالية تمثل بعضاً من القضايا التي تتطلب عناية خاصة في تناولها عند

التخطيط لعمليات جمع البيانات على مستوى المخيم:

- ينبغي أن تتسم المعايير والمؤشرات بالوضوح، ذلك أن متابعة معايير توفير الخدمات تتطلب استخداماً منهجياً وواضحاً للمؤشرات الكمية والنوعية، وامتشياً في الوقت ذاته مع القوانين والمعايير الدولية - مثل المؤشرات المستخدمة من قبل مشروع سفير أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و/أو اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات - والمتفق عليها في اجتماعات التنسيق بين المخيمات.
- تسهم أشكال التوصيف السردي التي تحلل وتشرح مضمون ودلالة البيانات الرقمية في إعطاء صورة أكثر شمولية وإفادة للموقف المعني عما لو تم الاكتفاء بلغة الأرقام وحدها.
- ينبغي أن تكون القوالب والصيغ المستندية المستخدمة في جمع البيانات محكمة التصميم واجتازت اختبارات ميدانية في السابق. ويندرج ضمن هذه الحاجة ضرورة أن ترصد قوالب وصيغ جمع البيانات المعلومات المهمة والمحددة لها. كما ينبغي للاختبارات الميدانية لهذه القوالب - سواء كانت هذه القوالب المستندية تتخذ شكل وثيقة ملاحظات أو استبيانات أو لقاءات أو قوائم أسئلة للمناقشة - أن تتسم بالدقة والنفاذ إلى صميم الموضوع والقابلية للقياس. كذلك من المهم إجراء اختبار مبدئي لهذه القوالب لبحث إمكانية تكيفها أو إدراج بعض التنقيحات عليها وتبيان تجربة القائمين بجمع البيانات معها وإبداء رأيهم فيها من حيث صعوبة أو سهولة استخدامها. كما أنه من المهم كذلك الاهتمام بالتفاصيل اللغوية للقالب وأسلوب ترجمته إذا كان مُترجماً، إذ أن المضمون الرئيسي لأي رسالة يكون عرضة بسهولة للفهم المغلوط أو تحول التركيز عن الفكرة الرئيسية عندما تتم ترجمة قوالب جمع المعلومات للاستخدام داخل المخيم.
- من الهام جداً ضمان جودة ما يتلقاه العاملون من تدريب، حيث أن دقة المعلومات وموضوعيتها يعتمدان بشكل كبير على مهارة ونزاهة الشخص القائم بجمعها. ومن بين الأسئلة التي تتحتم الإجابة عليها في هذا الشأن ما يلي: هل يفهم العاملون بدقة المعلومات المطلوب منهم جمعها وسببها؟ كيف يمكنهم التصرف عندما لا تتوافر أمامهم المعلومات المطلوبة؟ ما التصرف الواجب اتخاذه إذا أعطى من يستجوبونهم إجابات يتشككون في دقتها؟ هل بمقدورهم التأكد من صحة المعلومات ومراجعتها؟ هل سجلوا المعلومات بشكل واف وسهل الفهم؟ هل يستعينوا بزملاء لهم من أجل التأكد من المعلومات المقدمة؟ هل لهم أن يطلبوا النصيحة في حالة عدم تأكدهم من المعلومات؟ وهكذا نلمس كيف أن تدريب القائمين بجمع البيانات ومتابعة تقدمهم وتمحيص نتائجهم للتحقق من

انسجامها وموائمتها تعد جميعها متطلبات ضرورية في سبيل الحصول على البيانات المهمة والموثوقة.

• ابحث عما إذا كانت المعلومات التي يتم جمعها قد تجاوزت الحجم المطلوب لها. فرغم أن دواعي المثالية تقول بأن الجميع يستعينون بنفس المعلومات في صناعة القرار، إلا أن الواقع يقول بأن أصحاب المصالح المختلفين يميلون للاقتصار على بيانات بعينها تعينهم في تنفيذ مشروعاتهم الخاصة، وقد يصل بهم الأمر إلى تفضيل جمع هذه البيانات بأنفسهم. إن الاتفاق بشكل واضح حول ماهية القائمين على جمع المعلومات قد يطرح تحدياً صعباً، خاصة عندما تتبادل الوكالات العمل في نفس المكان. ورغم ذلك فلهذا الاتفاق أهميته لعدة أسباب منها:

1. حماية مجتمع المخيم من إجهاد جمع البيانات (سنناقشه أدناه)
2. منع ازدواج البيانات المتماثلة والتقليل من الضغط الناجم عن كثرة المعلومات.
3. ضمان رصد جميع البيانات المهمة بدون ثغرات.
4. التقليل من احتمالات تضارب أو تناقض التحليلات.
5. ضمان جعل المنتديات التنسيقية أكثر فعالية وأيسر في الإدارة والعمل على توجيه المشروعات نحو تحقيق نفس الأهداف.
6. تحقيق الكفاءة في استغلال الموارد البشرية والوقت والأصول إذا لم تكن هناك عدة وكالات تقوم بتجميع البيانات في نفس الوقت حول نفس القضايا.

إن النجاح في حض أصحاب المصالح على الاتفاق على وضع أنظمة موحدة وذات كفاءة لجمع البيانات يشكل كمؤشر على الثقة والشمولية والشراكة والدعم المتبادل والكفاءة التي يبديها أصحاب المصالح.

! من الممارسات الشائعة التي نجدها بين الوكالات لجوءها لجمع كم هائل من المعلومات دون أن تعتمد إلى تحليلها أو الاستفادة منها مطلقاً. وينبع غياب التحليلات من اتكال هذه الوكالات على ما لديها من معلومات عتيقة ذات طبيعة نوعية، والتي يتعذر إخضاعها لأدوات الاستعراض الشامل أو تحليل التوجهات. كما ينجم ذلك أيضاً من غياب الوضوح فيما يتعلق بالهدف المنشود والمردود المتوقع من عملية جمع المعلومات - وهي ظاهرة شائعة في الأنشطة الإنسانية. وحتى عندما يتم تجميع المعلومات الكمية، فإن التخطيط اللاحق لها والمشوب بضيق الأفق وغياب الخبرة في إدارة المعلومات يمكن أن يقوض من الأهمية العملية للبيانات المجمعَة ومصداقيتها.

- يُعد إجهاد جمع البيانات خطراً حقيقياً على جهود إدارة المعلومات. وينشأ هذا الإجهاد نتيجة تعرض مجتمع المخيم أو إحدى قطاعاته لوابل من الأسئلة واللقاءات والملاحظات من قبل الهيئات والفرق المختلفة لأسباب إما أنها غير مشروحة أو غير واضحة. وغالباً ما لا يلمس مجتمع المخيم أي نتائج أو متابعات أو مزايا لهذا التدخل المزيج في حياتهم بما ينطوي عليه من انتهاك لخصوصيتهم من قبل من يفترض أنهم يتولون مسؤولية احترامها. وهذا الإجهاد وما يتمخض عنه من استياء غالباً ما يؤدي لمعلومات غير دقيقة أو أكاذيب أو مبالغات أو حتى رفض للتعاون من جانب المستجوبين؛ وهذا لا شك أنه يؤثر على جودة البيانات التي يتم تجميعها. ومن ثم تتخذ هذه البيانات الخاطئة سبيلها للتعميم الخاطيء، خاصة عندما يتولد اعتقاد لدى سكان المخيم بأن حصولهم على السلع أو الخدمات يعتمد على ما يدلوا به من إجابات. ويتطلب منع بعض هذه التحديات قيام وكالة إدارة المخيم بمتابعة حجم ما يتعرض له المجتمع من حملات لجمع البيانات، والعمل مع جميع الأطراف المعنية من أجل تقليلها للحد المعقول وضمان إطلاع المجتمعات دائماً على السبب من وراء جمع البيانات وماذا سيفعل بها وما النتائج المرجوة منها. فعلى سبيل المثال، هل ستم إحالة قضاياهم الفردية للمتابعة، أو هل ستم الاستعانة بهذه البيانات كأساس للمطالبات التي ستقدم بها الوكالة للهيئات؟ وهكذا فإن وكالة إدارة المخيم في حاجة للوعي بحجم الاستجابة المطلوبة وإبداء الشفافية بالحقائق الواقعية للأمر، ودون أن تغفل في الوقت ذاته التطلع للمثالية في مستوى ما تقدمه من خدمات.

▲ التعامل مع آمال السكان - صوت من الميدان

«في مشروعنا لإدارة المخيم، لا تتضمن عملياتنا توفيراً للخدمات. وعليه فلكي لا نغرس آمالاً كاذبة في نفوس السكان، فإننا ننقل لهم حقائق الصورة بأكبر قدر ممكن من الوضوح والصراحة. فنحن نحيل مثلاً بعض الحالات ولكننا نذكر أصحابها في الوقت ذاته ألا يتوقعوا أن تتم متابعة كل قضية فور إحالتها، ذلك أن مشروعنا إنما يحيل الحالات الفردية لوكالات أخرى، بمعنى أننا لا نستطيع تنفيذ أعمال الرصد الفعلية، رغم أننا نطلب آراء وأوجه نظر الوكالات الأخرى لعل فيها ما يفيد. ونحن نعلنها صراحة لسكان المخيم بأن عملية الرصد التي سيحصلون عليها إما أن تكون «جيدة» أو «سيئة». ونقصد بجيدة هنا أن حالاتهم سوف تحظى بالرصد اللازمة، بينما نقصد بالسيئة أنه لن يتحقق فيها شيئاً على الأرجح.

تحليل البيانات

لتحليل البيانات أهميته في وضع الإحصائيات ومقارنة أرقامها بين الفترات الزمنية المختلفة أو القطاعات السكانية المختلفة، وكذا وضع الجداول والرسوم البيانية التي يتم بناء عليها كتابة التقارير. ويتولى تحليل البيانات الأولية المستقاة من المخيم مجموعة متنوعة من أصحاب المصالح للاستعانة بها في تصميم برامجها المختلفة لتقديم المساعدات والخدمات أو إرساء الأساس المعلوماتي الوطيد الذي يكفل لهم إطلاق جهودهم الحقوقية على الأصعدة المختلفة. وكل سياق له خصوصيته من ناحية الأهداف التي تجمع في سبيلها البيانات، كما أن الأدوار والمسؤوليات قد تختلف في عمليات النازحين داخلياً وعمليات اللاجئين وفي المواقف التي يتم فيها تنشيط النهج العقنودي.

وقد تتم عمليات التحليل على مستوى المخيم ويتم إجرائها من قبل وكالة إدارة المخيم. وتكون الخطوة الأولى في هذا السبيل هي جمع البيانات وتخزينها، حيث يتم استخلاص البيانات بأنواعها المختلفة وتحليلها. وخلال هذه المرحلة، قد يتم إدراج هذه البيانات داخل جدول أو داخل قاعدة بيانات. وللتوثق من صحة وصلاحيّة هذه البيانات، قد تتم مراجعتها بدقة قبل الانتقال بها للمرحلة التالية.

قد تُعهد مسؤولية إدخال البيانات وتحليلها إلى أحد مدراء المشاريع أو أحد العاملين المشهود لهم بالخبرة أو بالخلفية التدريبية - فقد يتولى مسؤوليتها أحد مسؤولي/موظفي إدخال البيانات وإعداد التقارير أو أحد مسؤولي إدارة المعلومات. وقد يتضمن التحليل ثغرة تحليلية يُستدل منها على إحدى الثغرات المناظرة في عملية توفير الخدمات أو المساعدات. ويلي هذه الخطوة نشر هذه المعلومات وتداولها على مستوى المخيم ومع شبكة كبيرة من أصحاب المصالح للاستعانة بها في مطالباتهم الحقوقية.

! التحليل من قبل القطاع/المجموعة: اعتماداً على طبيعة الوضع، تضطلع القيادة القطاعية/العقنودية بدور رئيسي في تحليل ونشر المعلومات، وحيث يقع من صميم مسؤولياتها في هذا الشأن ضمان المحافظة على المعايير المتفق عليها بين المخيمات والالتزام بها وكذا ضمان كفاءة النظم والعمليات وتحقيقها للمشاركة الفعالة للمعلومات. وفي الحالات التي يتم فيها تفعيل النهج العقنودي، تتم الاستعانة بالمجموعات الشاملة لما تملكه من خبرة بإدارة المعلومات ويُطلب إليها تقديم الدعم العملياتي والتوجيه في إدارة المعلومات. أضف إلى ذلك مسؤولية قائد المجموعة/القطاعية في توليد المعلومات الحديثة عن الأنشطة الدائرة بين المجموعات/القطاعات، بما فيها قوائم الأفراد ومحاضر الاجتماعات ومجموعات البيانات وقوائم تحليل الاحتياجات/الفجوات قياماً على المعلومات المتوافرة على مستوى المخيم.

❗ دور مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة: يلعب مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية دوراً محورياً في إدارة التنسيق والمعلومات، خاصة في مخيمات النازحين داخلياً. ويباشرك المكتب مهامه في دعم سهولة تبادل المعلومات واقتراح المعايير المحددة لخصائص التوافق بين مجموعات البيانات وقواعد البيانات. كما يعمد إلى استخدام البيانات من أجل إنشاء بيانات «من، ماذا، أين» وأشياء أخرى مثل الخرائط. كذلك تشمل مهامه تسجيل جميع البيانات والمستندات المهمة الخاصة بالوضع الإنساني من جميع جوانبه، وكذا تسجيل مجموعات البيانات، ومن بينها البيانات السكانية المصنفة حسب العمر والجنس. ويتمثل دور مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في العمل إلى جانب القطاعات/ المجموعات وتوفير الموارد المعلوماتية ومجموعات البيانات المشتركة التي تستعين بها غالبية أصحاب المصالح، ومن أهدافه في هذا الشأن أيضاً نشر تحليل معياري بالاحتياجات/ الفجوات المطلوبة على مستوى القطاعات/ المجموعات قيماً على المعلومات التي تقدمها القطاعات/ المجموعات للمكتب، والتي تُستخرج معظمها من البيانات الأولية التي جمعت على مستوى المخيم.

يعد الأمن أحد الاعتبارات المهمة الواجب مراعاتها في تخزين وتحليل البيانات، ذلك أنه من الضروري إحكام الرقابة على الأشخاص المخول لهم الإطلاع على البيانات من خلال استخدام كلمات المرور السرية وفرض مستويات متنوعة من القيود على الإطلاع على البيانات وإحكام السيطرة على الأماكن الآمنة مثل دواليب الملفات والمستندات الخاصة بالحالات الإنسانية في المخيم. ويجب الالتزام بوضع العلامات الواضحة التي تدل على الطبيعة السرية لبعض المستندات للتعامل معها على هذا الأساس، ومتى استدعى الأمر، يجب محو جميع المعلومات الشخصية المرفقة بالمستندات أو استبدالها بأرقام كودية لحماية سرية أصحابها. هذا إلى جانب ضرورة إيضاح الإجراءات الخاصة بحماية المعلومات أو تدميرها في حالات الإخلاء أو الانسحاب من الموقع.

نشر المعلومات

خلال عملية نشر المعلومات، يتم توزيع الإحصائيات والتقارير المُستخرجة على أصحاب المصالح في الاستجابة المخيمية، وقد لا يقتصر نشر المعلومات على أصحاب المصالح وهدفهم، حيث تشمل مجموعة المستفيدين من هذه المعلومات سكان المخيم أنفسهم والمجتمع المضيف وجهات تقديم الخدمات والسلطات الوطنية والقيادات القطاعية/العنقودية. فإذا لم يتم تبادل المعلومات، فلن يكون من معنى لهذا إلا انعدام استطاعة الأطراف على اتخاذ

أي إجراء. وتعد المشاركة الشاملة للمعلومات هي الأساس الراسخ لضمان سد الفجوات في جهود الخدمات والمساعدات في المخيم. بيد أن الحاجة للشمولية هنا يجب أن تأتي متزنة مع اعتبارات السرية والخصوصية.

وتعني السرية أن تتم معاملة البيانات والمعلومات الحساسة تحت غطاء السرية والائتمان المطلوب وعدم إشاعتها في المنتديات العلنية. وحينما تستدعي الحاجة تبادل هذه المعلومات مع أطراف أخرى، فمن المهم أن يتم ذلك على أساس انتقائي حذر مع كفالة السرية المطلوبة، وبما يضمن أن هوية أي أشخاص معينين بهذه المعلومات لا يتم تبادلها على نحو يعرض كرامة أو أمن هؤلاء الأشخاص للخطر. ومن الممكن تحقيقاً لهذا الغرض تبادل التحليلات في قالبها الإجمالي وليس التفصيلي من أجل منع نشر أي معلومات يسهل التعرف على الهوية الشخصية لأصحابها.

وتصلح منتديات التنسيق والاجتماعيات وآليات الإحالة كساحات ملائمة لنشر المعلومات حيث يتسنى لوكالة إدارة المخيم إحالة الحالات الفردية والقضايا ذات الأهمية إلى المنظمات الملائمة المنوطة بتولي مسؤوليات الرصد بشأنها، كاليونيسيف فيما يتعلق بقضايا حماية الأطفال على سبيل المثال.

ويتم توزيع التقارير على القيادات القطاعية/العنقودية مستوفية الإحصاءات الضرورية والأنشطة والمعايير المطبقة ضمن كل قطاع، والفجوات وحالات ازدواج الأنشطة والتحديات والتوصيات. ثم تجري مناقشة هذه البنود في المنتديات التنسيقية القطاعية/العنقودية، حيث توضح خطط العمل التي تأخذ في الاعتبار تفويضات وإمكانات الأطراف المختلفة.

❗ إدارة المعلومات ووسائل الإعلام

تلعب وسائل الإعلام دوراً مهماً في لفت الانتباه إلى الأزمات وضمان إلقاء الضوء على البعد الإنساني لأحداث النزوح أمام المشاهدين في كافة أرجاء العالم. ومن هذا المنطلق، ينبغي أن تكون النظرة إلى وسائل الإعلام والأطراف الإنسانية كحلفاء يحملون هدفاً مشتركاً. ورغم هذا الهدف النبيل للإعلام، يقع ضمن مسؤوليات وكالة إدارة المخيم، بالتعاون مع الشركاء الآخرين في المخيم، ضمان إحكام الرقابة على تجوال وسائل الإعلام في المخيم وضمان عدم إجراء أي لقاءات مع سكان المخيم والعاملين إلا بإذنهم.

ومن الممكن تنظيم الدخول إلى المخيم عبر مطالبة جميع وسائل الإعلام بمخاطبة وكالة إدارة المخيم رسمياً بنيتها في زيارة المخيم بحيث يتسنى لتلك الأخيرة إجراء الترتيبات اللازمة لتسهيل هذه الزيارة. وفيما يتعلق باللقاءات، ينبغي أن تضطلع وكالة إدارة المخيم أو الوكالات الملائمة المعنية بالحماية أو بالتعامل

مع قضايا العنف الجنساني بمسؤولياتها في ضمان الالتزام بالاعتبارات الأمنية عبر طلب إذن من يتم الالتقاء بهم في البداية ثم تقديمهم للصحفي الراغب في إجراء اللقاء. لاحظ أن الناس الذي سبق التعرض لتجارب مؤلمة، بما في ذلك الاغتصاب، أو من يتحدث منهم الإنجليزية أو الفرنسية أو غيرها من اللغات العالمية غالباً تغتنم وسائل الإعلام الفرصة للقائهم. وهنا ينبغي الحرص على ضمان عدم تعرض هؤلاء للإرهاق على يد مندوبي وسائل الإعلام أو تعرضهم لما يمكن أن يحيي تجارب مؤلمة في أذهانهم من خلال تعرضهم لسيل من طلبات اللقاء مع وسائل الإعلام. ومن جهة أخرى، فقد يحس البعض براحة في قص حكاياتهم وهنا ينبغي أن تفسح لهم الوكالة الحرية في ذلك. وبصفة عامة، تعتنق الأطراف الإنسانية ووسائل الإعلام نفس الهدف المتمثل في مساعدة السكان النازحين. ورغم ذلك، فقد تجد وكالة إدارة المخيم أو غيرها من الأطراف في المخيم أنفسها تحت سيل من الانتقادات بسبب استجابتها الإنسانية أو بسبب سوء الأوضاع في المخيم. وفي هذه الحالات، لا يجدي نفعاً قيامها بالدفاع عن نفسها، ذلك أن هذا قد يثير المزيد من الانتقادات لها. وبدلاً من ذلك، من المهم تصحيح حالات سوء الفهم والتحدث بصراحة عن الكيفية التي تكافح بها الأجهزة المختلفة لتحسين الأوضاع في المخيم واستغلال الفرصة للدفاع الحقوقي عن قدر أكبر من المساعدة لصالح النازحين.

عند الإقدام على نشر المعلومات في مجتمع المخيم، يكون من المهم بالنسبة لوكالة إدارة المخيم ضمان نفاذ هذه المعلومات ووصولها إلى جميع الأطراف المعنية بحيث لا تبقى حبيسة الدائرة الضيقة لقيادات المخيم. فقد يعتمد قادة المخيم إلى إساءة استغلال المعلومات كوسيلة للمحافظة على نفوذهم وسيطرتهم أو استرداد ذلك النفوذ أو كوسيلة للتحويل أو إساءة استغلال بعض المعلومات المحددة، لذا فمن الهام جداً إقامة المنتديات أو إرساء الآليات الملائمة لتعزيز تدفق المعلومات إلى قطاع أوسع من المجتمع. وثمة آليات عديدة يجب استخدامها لتسهيل النشر الفعال للمعلومات بين سكان المخيم، ويعتمد اختيار هذه الآليات على طبيعة الرسالة المطلوب توصيلها وكذلك الحجم والبنية السكانية المطلوب توصيل الرسالة إليها، هذا إلى جانب اعتبارات الحماية والتقنية المتاحة في المخيم. كما ينبغي الأخذ في الاعتبار اللغة التي يتحدث بها سكان المخيم ومدى إلمام فئاتهم المختلفة بالقراءة والكتابة لما لهذا من أثر على وصول المعلومات إليهم. وقد تشمل آليات نشر المعلومات استخدام لوحات المعلومات واجتماعات اللجان والمنشورات والملصقات وحلقات العمل التثقيفية وبرامج الإذاعة وأنظمة المخاطبة الاجتماعية والزيارات المنزلية وتوزيع محاضر الاجتماعات والعروض الدرامية.

إدارة المعلومات في ظل الاعتبارات الخاصة بحماية البيانات

إن لجمع المعلومات عن الأفراد أهميته الضرورية من أجل تحقيق أفضل توجيه لاستجابات الحماية والمساعدة، بيد أن المعالجة غير المسؤولة لهذه المعلومات في نفس الوقت قد تؤدي لتعرضهم لمجازفات خطيرة، هذا فضلاً عما يمثله ذلك من انتهاك لخصوصيتهم أو جعلها مشاعاً للجميع. وبغية تحقيق التوازن بين عملية جمع وتبادل المعلومات لصالح اللاجئين والنازحين داخلياً في المخيمات من جهة ومن جهة أخرى حماية الأفراد من تعريض حياتهم وخصوصيتهم للخطر نتيجة لإساءة استغلال المعلومات الخاصة بهم، يلزم أن توضع المبادئ التالية في الاعتبار:

- عند تحديدك لطبيعة البيانات التي يتوجب جمعها، قم بعناية بتقييم دواعي الاحتياج لهذه البيانات، فيجب أن تكون المعلومات التي تخدم هدفاً من أهدافاً الحماية هي الأولى بالتجميع عن غيرها.
- قم بتحديد البيانات ذات الطبيعة الحساسة لضمان خضوع عمليات تجميعها وتبادلها لإجراءات الحماية السليمة.
- قد يؤدي الأسلوب المتبع في عملية تجميع البيانات إلى تعريض أرواح وخصوصية أصحابها للخطر ومن ثم يجب إجراءها بشكل يحترم اعتبارات الحماية.
- قم بالاتفاق مع الأطراف الإنسانية حول أسلوب وطريقة تبادل المعلومات معها وحدد ماهية الأسباب الداعية لتبادل هذه المعلومات؛ ذلك أن المعلومات المهمة للأغراض الخاصة بالحماية فقط هي الواجب تبادلها.
- في الحالات الداعية لتبادل المعلومات بصفة منتظمة ودورية، يُنصح بأن يتم إبرام اتفاقية مشتركة لتبادل المعلومات بين الوكالات المعنية.
- لا ينبغي من ناحية المبدأ تبادل المعلومات الشخصية إلا بناء على موافقة شخصية من أصحابها، ويجب توضيح هذه النقطة للأفراد أثناء عملية جمع البيانات نفسها.
- تأكد من توافر الآليات اللازمة لتأمين البيانات - بما فيها الغرف المغلقة والنسخ الاحتياطية الإلكترونية ووضع القيود وكلمات المرور بالنسبة للبيانات ذات الطبيعة الحساسة.

⚠️ عدم الإضرار واعتبارات السرية - صوت من الميدان

في إحدى الوثائق التي ترسم الخطوط العريضة لمنهجيتها في متابعة إجراءات الحماية، تذكر إحدى وكالات إدارة المخيمات في أوغندا ما يلي:

«تعطي لقاءات الأفراد ومجموعات المناقشة الجماعية أولوية للأشخاص الأكثر ضعفاً، وهم الأفراد والفئات التي غالباً ما يتم استبعادها من المداورات

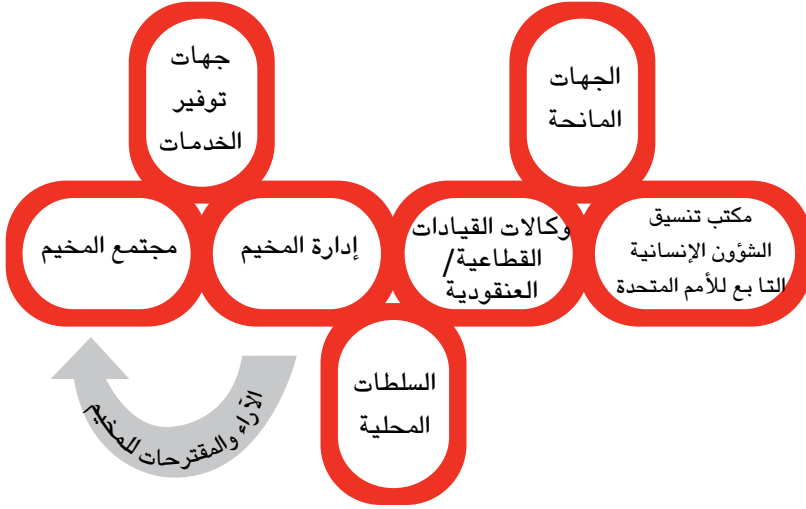
والاستشارات ومن الممكن أن تتسم قدرتهم على درء المخاطر بالضعف مثل النساء والأطفال والعائلات الفقيرة وفئات الأقليات والمعوقين. ونعمل من جانبنا على ضمان سرية المعلومات في كل خطوة نخطوها في تسجيلنا للمعلومات - بما في ذلك هويات الناجين والشهود. ومن بين وسائلنا المتبعة في هذا الشأن الاستعانة باللغة الشفوية وكلمات المرور السرية بالإضافة إلى الفصل بين المستندات المحتوية على هوية الأفراد وبين المستندات المشتملة على ما يتصل بهؤلاء الأفراد من حقائق وبيانات خصوصية. ويتم تسليم التقارير الورقية على الفور إلى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لإبقائها في أمان. ولا تقوم وكالة إدارة المخيم من جانبها بحفظ أي سجل لهذه الملفات. وكانت الفرق المنوطة بعمليات الرصد لدينا قد تلقت أسبوعين من الدورات التدريبية حول وسائل إجراء اللقاءات ومبادئ منظمة «دو نو هارم»، وتشارك هذه الفرق في حلقات عمل بين الحين والآخر لتذكر ما تعلمته وعدم نسيانه كما أنها تعطي أولوية لمصلحة الناجين وسلامة وكرامة المجتمعات. وتتم التوعية بتفويضات وكالة إدارة المخيم ووكالة تنسيق المخيم في حلقات تثقيف دورية يتم عقدها بالتعاون مع السلطات على المستوى المحلي».

سلسلة البيانات

يمثل الشكل أدناه تمثيلاً لدورة استخدام البيانات ونشرها، وبناء على هذا الشكل فإن لنا أن نتصور استخدام البيانات لمتابعة وتعزيز معايير الخدمات والمساعدات في المخيم كسلسلة تبدأ من السكان المعنيين مروراً بوكالة إدارة المخيم وحتى أصحاب المصالح بما فيهم القيادات القطاعية/العنقودية. وتلعب السلطات الوطنية دوراً محورياً في هذه العملية ويظهر لنا السهم الكيفية التي يعود بها مردود هذه المعلومات وما تسفر عنه من توصيات إلى سكان المخيم مرة أخرى من خلال وكالة إدارة المخيم. ويطلق على عملية الحصول على البيانات مباشرة من السكان المعنيين أو من الملاحظة المباشرة للمخيم (من خلال مثلاً تفحص إحدى الحفر أو إقامة حلقات نقاش جماعية) اسم «التجميع الأولي للبيانات». ويتولى عملية التجميع الأولية للبيانات في المخيم جهات توفير الخدمات ووكالة إدارة المخيم. ويطلق على عملية تجميع البيانات من الأطراف الإنسانية المختلفة التي قامت بالفعل بتجميع البيانات وقامت بتولييفها معاً ووضع تقارير تحليلية بها اسم «عملية التجميع الثانوية للبيانات». وغالباً ما تقوم وكالة إدارة المخيم، أو «القيادة القطاعية/العنقودية» بتجميع البيانات التي تم تجميعها في البداية من قبل وكالات إدارة المخيمات.

وينبغي أن تتم عملية تجميع البيانات داخل المصدر (وهو المخيم) عندما تدعو الحاجة إليها على امتداد السلسلة، على أن تتولاها، على سبيل المثال، السلطات المحلية أو مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية أو الجهات المانحة. وفي بداية عملية تجميع البيانات، ينبغي على أطراف المخيم، بالاشتراك مع القيادات القطاعية/العنقودية، الاستقرار على طبيعة ما سيتم جمعه من معلومات والأشخاص المنوطين بذلك والفترات الدورية لتجميع البيانات والأسلوب المستخدم في ذلك.

سلسلة البيانات



ملاحظة: إن الحلقات الموجودة في سلسلة البيانات تتشكل وفقاً للسياق القائم. فقد تملك جهات توفير الخدمات في بعض الأحوال على سبيل المثال القدرة على التواصل المباشر مع السلطات المحلية وغيرهم من أصحاب المصالح. بينما في أحوال أخرى قد نجد سكان المخيم على تواصل مباشر مع السلطات.

اختلاف تصنيف البيانات تبعاً لاختلاف أهداف جمعها

تحتاج كل جهة صاحبة مصلحة ما يتفق مع أهدافها من معلومات تسهم في تشكيل قراراتها المتخذة، فتحتاج أكثرها قرباً من السكان المعنيين، وهم جهات توفير الخدمات ووكالات إدارة المخيمات، المعلومات التفصيلية عن المخيم بينما تحتاج أبعداً عن المخيم، والتي تغطي تفويضاتها مساحات جغرافية شاسعة، بيانات مصنفة والتحليلات الجاهزة للبيانات. ونرى في الجداول أدناه مثالين على المعلومات المختلفة التي قد يتطلبها أصحاب المصالح في أي نهج لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات. ومع التحرك باتجاه الأسفل مع كل

صف، نرى أن الحجم المطلوب من البيانات من كل مخيم على حده ينقص مع زيادة مساحة المنطقة الجغرافية التي تغطيها البيانات.

ويفصل مربع البيانات في الأسفل لمعنى مصطلح «القاسم المشترك» والبيانات الأساسية المصنفة وأهميتها.

مثال على عملية تجميع البيانات التعليمية		
أصحاب المصالح	القرارات البرمجية	البيانات المطلوبة
جهة توفير الخدمات التعليمية ووكالة إدارة المخيم	تعيين المعلمين لكل مرحلة دراسية وتخصيص الميزانية اللازمة لشراء المقاعد والكتب وكذلك تحليل أي فجوات في انتظام الطلبة في الحضور للمدرسة في مخيم معين.	البيانات الخاصة بالصبيبة والفتيات المسجلين في كل مرحلة دراسة في كل مدرسة بالمخيم.
وكالة تنسيق المخيم أو القيادة القطاعية/العنقودية	تخصيص الميزانية التعليمية لكل مخيم وتحليل الفجوات في انتظام الطلبة في الحضور للمدرسة بين المخيمات.	البيانات الخاصة بانتظام الطلبة في الحضور للمدرسة في كل مخيم.
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية/ منسق الشؤون الإنسانية/ القطاعات والمجموعات الأخرى.	العلاقة بين معدل الانتظام في حضور الطلبة في المدرسة وغيرها من المؤشرات القطاعية مثل حماية الأطفال والبيانات الصحية.	البيانات الخاصة بمعدل الانتظام في الحضور للمدرسة لجميع المخيمات في منطقة معينة.
ملحوظة: ما سبق هو مجرد مثال، ذلك أن عملية تبادل البيانات الخاصة بالشؤون التعليمية وما يتصل بها من قرارات تتفاوت من عملية لأخرى.		
مثال على عملية تجميع البيانات الخاصة بالمياه		
أصحاب المصالح	القرارات البرمجية	البيانات المطلوبة
جهات توفير الخدمات ووكالة إدارة المخيم	تحليل الفجوات القائمة في توزيع المياه في كل منطقة بالمخيم وتحديد المواقع التي ينبغي حفر الآبار الجديدة بها.	البيانات الخاصة بموقع واستخدام كل بئر في المخيم وسلامته الوظيفية.

البيانات المُصنفة الخاصة بإمدادات المياه في كل مخيم.	تخصيص بنود ميزانية المياه لكل مخيم وتحليل الفجوات في توزيع المياه بين المخيمات.	وكالة تنسيق المخيم أو القيادة القطاعية/العنقودية
إمدادات المياه الخاصة بجميع المخيمات في منطقة معينة (على سبيل المثال)	العلاقة بين توافر المياه وغيرها من المؤشرات القطاعية، مثل بيانات الحماية والصحة	مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية/ منسق الشؤون الإنسانية وغيره من القطاعات والمجموعات الأخرى
ملحوظة: ما سبق هو مجرد مثال، ذلك أن عملية تبادل البيانات الخاصة بالمياه وما يتصل بها من قرارات تتفاوت من عملية لأخرى.		

! تحقيق أكبر إفادة من البيانات

من الهام جداً أن تأتي عملية جمع البيانات متممة بالشمولية وتغطي كافة الجوانب بما يكفي لاستخلاص أكبر فائدة منها في ضوء السياق القائم بالمخيم. فرغم أهمية أن نعرف، على سبيل المثال، مقدار السلع المتوافرة في المخيم أو عدد الأفراد الذين استفادوا من خدمة معينة، إلا أن هذه الأرقام أو المعلومات تضحى مهمة فقط عندما توضع ضمن السياق الأوسع للتعداد الإجمالي لسكان المخيم.

ثمة مصطلحان رياضيان يجرى استخدامهما في هذه العملية الحسابية: الأول هو مصطلح «البسط» والثاني هو «المقام». وفي العديد من الحالات، توضع الأرقام المرتبطة بالتعداد الإجمالي لسكان المخيم في «المقام». فمثلاً عند حساب عدد الأشخاص لكل دورة مياه في المخيم، يوضع إجمالي تعداد سكان المخيم في خانة «المقام» ويُقسم هذا المقام على عدد دورات المياه المتوافرة (البسط). ولحساب إجمالي معدل التسجيل في إحدى مدارس المخيم مثلاً، يُقارن عدد الأطفال في سن المدرسة المسجلين في مدارس المخيم (البسط) بإجمالي عدد الأطفال في سن المدرسة في المخيم (المقام). هذا بينما لا تؤدي، مثلاً، مقارنة أعداد الأطفال المسجلين بمدارس المخيم بإجمالي التعداد السكاني، بما فيهم البالغين، إلى استنباط أي معلومات ذات قيمة.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- توظيف الخبرات الخاصة بإدارة المعلومات.
- دقة البيانات الأساسية وتوافر تحديثات الأرقام الخاصة بتعداد سكان المخيم مصنفة حسب العمر والجنس.
- توفر المعلومات الخاصة بالأفراد والفئات الأكثر عرضة للخطر وكذا الأفراد والفئات ذات الاحتياجات الخاصة في المخيم.
- التخطيط الجيد لأنظمة إدارة المعلومات وارتكازها على الاحتياجات الواضحة المرتبطة بصناعة القرار.
- تشكل دقة وحداثة المعلومات وارتباطها بالواقع الأساس لنجاح التنسيق بين أصحاب المصالح في الاستجابة المخيمية.
- توافر سجل بالبيانات القائمة لمنع الازدواج في البيانات.
- قيام وكالة إدارة المخيم بتجميع المعلومات الخاصة بمستوى ومعيار الخدمات والمساعدات المقدمة في المخيم.
- ضمان أن تعكس الصيغ والقوالب المستخدمة في جمع البيانات المعلومات المحددة المطلوبة وأن تكون قد اجتازت الاختبارات الميدانية لضمان نفعها وصلاحيتها.
- احتواء نماذج جمع البيانات على معايير ومؤشرات واضحة ومتفق عليها لمراقبة التدخلات الخاصة بكل قطاع على حدة.
- حصول العاملين بوكالة إدارة المخيم على التدريب اللازم على الرصد النشطة للمخيم واستغلال صيغ وقوالب جمع البيانات.
- توافر المعلومات عن نظام الحوكمة في المخيم ومستويات المشاركة والتنسيق وقضايا الأمن والسلامة والاجتماعات الدورية والمبادرات الجديدة في المخيم.
- توافر قاعدة بيانات مصنفة على طراز «من، ماذا، أين» لجهات توفير الخدمات والوكالات العاملة في المخيم.
- تنشيط الحوار والتنسيق بين أصحاب المصالح فيما يتعلق بالقائمين على جمع البيانات وطبيعة هذه البيانات من أجل تفادي الازدواج وزيادة الحمل المعلوماتي وكذلك إجهاد جمع البيانات.

- إعلام سكان المخيم بحقهم في ضمان سرية بياناتهم الخصوصية وإطلاعهم على نوعية البيانات التي يتم جمعها وأسباب جمعها والمردود الناتج عنها ونوعية الرصد التي يحق لهم أن يأملوها منها.
- استغلال وكالة إدارة المخيم للبيانات الأولية في إعداد تقاريرها التحليلية للفجوات التي تشوب عمليات توفير الخدمات في المخيم.
- ضمان توزيع المعلومات على أصحاب المصالح الآخرين بما فيهم جهات توفير الخدمات والقيادات القطاعية/العنقودية ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة والسلطات المحلية لمزيد من التحليل لها وعلى نحو يراعي اعتبارات الأمان والسرية.
- ضمان الانتفاع بالمعلومات في المنتديات التنسيقية من أجل إحالة الحالات الفردية للمتابعة والدفاع الحقوقي عن استجابات الحماية الملائمة وسد الفجوات التي تشوب عمليات توفير الخدمات والمساعدات.
- ضمان أمان وسرية المعلومات من خلال تحجيم وتشديد القيود المفروضة على الإطلاع على قواعد البيانات وتكثيف عمليات التوثيق واستصدار التقارير الوصفية، متى دعت الضرورة، بما يكفل سرية أسماء وهويات الأشخاص الذين وردت قصصهم في الوثائق.
- قيام سكان المخيم بواجبهم في المشاركة والمساهمة في عملية إدارة المعلومات وذلك من خلال تسليم وتسلم المعلومات الخاصة بالمستويات المعيشية في المخيم وإدراك مقتضيات حقهم في كفاية توفير الخدمات والمساعدات ومشاركتهم في عمليات صناعة القرار التي لها تداعياتها على مجريات معيشتهم.
- تنوع آليات نشر وتوزيع المعلومات في المخيم وفقاً لطبيعة الاحتياجات والسعي لضمان وصول المعلومات لأوسع قطاع ممكن من المجتمع، بما في ذلك القطاعات ذات الاحتياجات الخاصة والفئات الأمية.
- ضمان جمع المعلومات عن سكان المخيم وتحليلها وتخزينها ونشرها فيما بعد بمستوى العناية المطلوب، وكذلك ضمان تبادل هذه المعلومات بحكمة وحرص لضمان استغلال هذه المعلومات فقط في مساعدة وحماية حقوق السكان النازحين، على أن تُعطى الأولوية دائماً للالتزام باعتبارات الأمان والسلامة.
- ضمان استمرارية متابعة وتقييم نظام إدارة المعلومات في المخيم مع ضرورة أن تكون وكالة إدارة المخيم على استعداد دوماً لقبول أي تغييرات من شأنها أن تحسن من مستوى أدائها قياماً على مردود عملياتها.

! تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- مصفوفة «الوكالات حسب القطاعات» من دارفور، السودان
- تقييم احتياجات إدارة المخيم (قائمة مرجعية للعينات)
- نموذج تقييم المخيم من تيمور الشرقية
- نموذج تقييم المخيم (عينة)
- خريطة المخيم (عينة ببرنامج الإكسيل) من دارفور، السودان
- تقرير وقاعدة بيانات حالة المخيم (عينة)
- مجموعة تسييق المخيمات وإدارة المخيمات: المعايير المستخدمة في إدارة المعلومات
- قوائم مرجعية لإدارة المعلومات والمشاركة والمساءلة
- قائمة مرجعية «إلى أي مدى تتحمل عبء المساءلة أمام الآخرين؟» فحص المعلومات العامة
- تقييم احتياجات الطوارئ العاجلة (عينة نموذجية)
- مركز المعلومات الإنسانية: نصائح سريعة.
- نموذج تقييم النازحين داخلياً من اندونيسيا
- نموذج تقييم سريع للنازحين داخلياً من أفغانستان
- نموذج تقييم سريع للنازحين داخلياً من أفغانستان (إرشادات للمستخدمين)
- القائمة المرجعية المسماة «جودة المعيشة» من سريلانكا
- نموذج جرد للقدرات والإمكانات الخاصة بإدارة المواقع من سريلانكا
- مصفوفة «المعايير في مقابل المساعدات الفعلية» من مخيم جيمبي
- نموذج آلية متابعة المستوطنات المؤقتة من اندونيسيا
- بيان اختصاصات لمداولات مجموعات المناقشات (عينة)
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٦. أدوات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لتقييم المشاركة في العمليات.

CARE, 2001. *Benefits-Harms Handbook*.

IASC, 2007. *Operational Guidance on Responsibilities of Cluster/Sector Leads & OCHA in Information Management*.

IFRC, 1996. *Vulnerability and Capacity Assessment. Toolbox*.

Charles Kelly, Benfield Hazard Research Centre, 2004. *Your Assessment of My Needs. Contrasting Crisis and Normal Impact Assessment*.

Lessons Learned in Applying Sphere Standards - The Experience of Christian Aid UK.

NGO Impact Initiative, 2006. *An Assessment by the International NGO Community*.

NRC, 2006. *Outcome Report Camp Monitoring and Support, Aceh Province, Indonesia*

OCHA, Field Information Support (FIS), 2004. *Field Information Management Strategy*.

OCHA. *Cartographic Communication*.

OCHA, 2005. *Acronyms & Abbreviations*.

ODI, HPG, 2005. *Interpreting and Using Mortality Data in Humanitarian Emergencies. A Primer for Non-Epidemiologists*.

OHCHR, 2001. *Training Manual on Human Rights Monitoring.*

One World Trust, 2005. *Pathways to Accountability. The GAP Framework.*

Overseas Development Institute (ODI), Humanitarian Policy Group (HPG), 2003. *According to need? Needs Assessment and Decision-making in the Humanitarian Sector.*

People in Aid, 2003. *Code of Good Practice.*

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

UNDP, TVE Asia Pacific, 2007. *Communicating Disasters.*

UNHCR, 2001. *Managing the Stress in Humanitarian Emergencies.*

UNHCR, 2003. *Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Documentation*

UNHCR, 2006. *Practical Guide to the Systematic Use of Standards in UNHCR Operations.*

UNHCR, 2007 *Handbook for Emergencies*

Imogen Wall, 2006. *The Right to Know: The Challenge of Public Information and Accountability in Aceh and Sri Lanka, Office of the UN Secretary General's Special Envoy for Tsunami Recovery.*