دليل إدارة معلومات الحوادث الأمنية

الأداة 11:
التقنية المستخدمة في الإبلاغ عن الحوادث وتسجيلها

Funded by European Union Humanitarian Aid

eisf

redr uk
people and skills for disaster relief

Aid in Danger

Insecurity Insight
Data on People in Danger

الأداة 11:
التقنية المستخدمة في الإبلاغ عن الحوادث وتسجيلها

كل نظام للإبلاغ والتسجيل مختلف عن الآخر ولديه مزاياه وعيوبه. وسيعتمد النموذج الأنسب لمنظمة محتملة على مستوى القدرات التقنية لدى الوكالة وحجم العمليات وحجم الموارد المالية وإلخ.

انظر إلى الجدول أدناه لمقارنة بعض نُظم الإبلاغ عن الحوادث عبر شبكة الإنترنت.[41]

	الرسوم	مصدر مفتوح (مجاني)	مرخص	قائم بذاته	البرمجيات كخدمة	المعيار	مصمم خصيصاً	رسوم بيانية متكاملة	مستوى حماية البيانات
Ushahidi		•		•		•			••
SIMSON	•		•		•	•		•	••
Open DataKit		•		•		•		•	••
SharePoint	•		•	•	•	•		•	••
NAVEX Global™	•		•		•		•	••	••
IRIS	•		•				•	•	••
RIMS			•				•	•	••

•• لم تُحلّل

يعرض القسم التالي مزايا وعيوب النُظم المستخدمة حالياً من قبل المنظمات التي أسهمت في هذا الدليل. لمزيد من المعلومات حول أي من هذه الأنظمة، يُرجى اتباع الروابط المقدمة.

41 تم استخراج بعض الأدوات التي تمت مشاركتها في هذه الأداة من مقال غير منشور لمنتدى الأمن الأوروبي المشترك بين الوكالات *(EISF)*: دو بالاسيوس، جي *(2017)*. "إدارة المعلومات الأمنية: "نظرة فاحصة على نظم الإبلاغ عن الحوادث". لمنتدى الأمن الأوروبي المشترك بين الوكالات *(EISF)*

SharePoint

هو تطبيق على شبكة الإنترنت يتكامل مع نظام Microsoft Office. وهو يُباع أساساً كنظام لإدارة وتخزين الوثائق غير أنه منتج قابل للضبط والتخصيص بشكل كبير، وتستخدمه المنظمات بطرق وأشكال مختلفة. على الرغم من ضرورة شراء رخصة لاستخدامه، إلاّ أن بعض منتجات Office 365 Microsoft مجانية للمنظمات غير الربحية. SharePoint نظام يمكن استخدامه لتبادل المعلومات بأشكال مختلفة فمن الممكن إنشاء نماذج على الإنترنت متاحة فقط للمستخدمين المرخص لهم.

المزايا	القيود
لكونه من منتجات ميكروسوفت فإن SharePoint يتوافق مع برامج معالجة البيانات مثل وورد، إكسيل، بوربوينت وغيرها، وهذا يسمح للمنظمة بترحيل البيانات من النظام إلى هذه التطبيقات بسهولة وتبادل وتحليل المعلومات باستخدام البرامج المألوفة وقد لا تحتاج إلى تثبيت برامج جديدة أو تدريب الموظفين على استخدام برامج جديدة. ويمكن إدارة تطوير النظام داخلياً من قبل فريق تقنية المعلومات المسؤول عن تطوير وصيانة SharePoint.	على الرغم من أنه من الممكن تشغيل عمليات المسح باستخدام SharePoint، إلاّ أنه ليس من البرمجيات المصممة خصيصاً لإعداد التقارير أو تجميع البيانات. لا يوجد تمثيل البيانات في مخططات بشكل افتراضي في النظام، ويمكن الحصول على هذه الخاصية من خلال تثبيت عنصر مكمل إضافي.

Ushahidi

تم إعداد برنامج Ushahidi لمطابقة تقارير العنف في كينيا أثناء وبعد أعمال العنف التي أعقبت الانتخابات في عام 2008. يمكن إرسال التقارير عبر عدد من البرامج بما في ذلك شبكة الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو وسائل التواصل الاجتماعي مثل تويتر. وبعد تلقّي هذه التقارير يمكن مراجعتها من قبل المشرف من أجل التحقق من المحتوى والموافقة عليه بحيث يمكن أن تظهر في خريطة صفحته الرئيسية.

Ushahidi برنامج مجاني ومفتوح لجمع المعلومات والتصوّر ورسم الخرائط التفاعلية ويمكن تخصيص نموذج التقرير بحيث تتمكن المنظمة من جمع المعلومات المهمة بالنسبة لها، وبمجرد التحقق من صحة التقارير يصبح من الممكن رؤيتها ظاهرة في خريطة مجمعة حسب فئة الحوادث المحددة مسبقا. يمكن برمجة المنصة لتنبيه مدراء الأمن في حال الإبلاغ عن حادث جديد حتى يتمكنوا من تقديم الدعم للضحايا والتحقق من صحة التقرير. ويمكن لبرنامج Ushahidi أيضا تنبيه المستخدمين الآخرين بمجرد التحقق من صحة التقرير.

المزايا	القيود
الميزة الرئيسية لبرنامج Ushahidi هو أنه يمكن تحميله من شبكة الإنترنت مجاناً وأن تثبيت النظام ليست معقداً حيث أن المنظمة تقرر مكان تثبيت البرنامج وتبقى البيانات تحت سيطرة المنظمة.	العيب الرئيسي في Ushahidi هو أن التمثيل الإحصائي للمعلومات الواردة في قاعدة البيانات غير مدمج في النظام، وينبغي الجمع بين الحلول الخارجية لهذا الغرض. وهو حل ممتاز لجمع البيانات ولكن هناك حاجة إلى موارد أخرى لتحليل البيانات، لم تعد منصة Ushahidi تخضع للتطوير بعد الآن، الأمر الذي يمكن أن يتسبب في مشكلات مع التقنيات الأخرى ذات الصلة التي تستمر في التطور. ويمكن حل هذه المشكلات المحتملة من قبل موظفي تقنية المعلومات.

SIMSON

صُمم نظام SIMSON خصيصاً للمنظمات غير الحكومية من قبل مركز السلامة والتنمية (CSD). SIMSON نظام للإبلاغ عن الحوادث الأمنية عبر الإنترنت يمكّن المستخدمين من رؤية الحوادث المُبلّغ عنها ممثلة على خريطة. لا تحتاج المنظمات غير الحكومية التي تستخدم SIMSON إلى تثبيت البرنامج أو كتابة رموز أي برنامج. كما يوفّر مركز السلامة والتنمية (CSD) الدعم لتشغيل البرنامج وإدارة النسخ الاحتياطية. يمكن ترتيب الحوادث حسب الفئات والتنظيم والموقع والإطار الزمني وغيرها من المعلومات ذات الصلة بالأمن والمؤشرات. يتلقى المستخدمون تنبيهات عبر البريد الإلكتروني حول تقارير الحوادث الجديدة تبعاً لمناصبهم في المنظمة وحقوقهم في الوصول إليها. يمكن تحليل الحوادث في SIMSON باستخدام الرسوم البيانية والجداول. كما يمكن تحليل الحوادث في SIMSON باستخدام الرسوم البيانية والجداول ويمكن أيضاً تحميل بيانات الحوادث في ملف إكسيل. ويمكن رفع الوثائق وتقارير الحوادث ومشاركتها حسب ما ترتأي المنظمة مع أصحاب المصلحة الآخرين مثل شركات التأمين أو غيرها من المنظمات غير الحكومية. هناك إجراء خاص "بالحوادث الحساسة" يقتضي إبلاغ الموظفين المعينين فقط في المنظمة. ويكون هذا الإجراء ذو صلة عند التعامل مع حوادث الاعتداء الجنسي على سبيل المثال.

لمعرفة المزيد، يمكن تحميل نظرة عامة عن SIMSON من الموقع الإلكتروني لمركز السلامة والتنمية (CSD) على هذا الرابط.

المزايا	القيود
النظام جاهز للاستخدام، وهو موجه للمنظمات غير الحكومية ويدعمه مركز السلامة والتنمية (CSD)، ولذلك فإن المنظمات لا تحتاج إلى استثمار الموارد في تطويره وصيانته وحفظ النسخ الاحتياطية. يمكن تحليل بيانات الحوادث في نظام SIMSON أو عن طريق ترحيل البيانات إلى ملف إكسيل.	وعلى الرغم من أن مركز السلامة والتنمية (DSC) يضمن للمنظمات التي تستخدم النظام بأنها ستكون الوحيدة القادرة على رؤية تقارير الحوادث الخاصة بها إذا رغبت في ذلك، غير أن المنظمات قد ترغب في التحكم في بياناتها المتعلقة بالأمن والحوادث وقد تتردد في تفويض هذه المسؤولية إلى أطراف ثالثة. وقد لا يكون تصميم نموذج الإبلاغ خصيصاً للاحتياجات المحددة للمنظمة أمراً سهلاً.

المنظمة الدولية للرؤية العالمية (WVI) وشركة NAVEX Global

أنشأت المنظمة الدولية للرؤية العالمية (WVI)بالشراكة مع شركة NAVEX Global، مزود خدمات الإبلاغ عن المخاطر العالمية الدولية نظاماً إلكترونياً للإبلاغ عن الحوادث والمظالم والتحرش وغيرها. ويتجاوز هذا النظام مجرد التواصل بشأن الحوادث الأمنية ويشمل عناصر أخرى من نهج إدارة المخاطر مثل الفساد والدعاوى القضائية والسمعة وما إلى ذلك ويأتي بعدة لغات. تقوم Global NAVEX بتكييف نظام التقارير مع احتياجات وخصائص المنظمة التي تستخدمه. ويسمح نظام الإبلاغ عن الحوادث بإدخال مجموعة متنوعة من المصادر ويمكن لجميع موظفي المنظمة الدولية للرؤية العالمية أن يقدموا تقاريرهم مباشرة في المنصة لأنها تعمل أيضاً بمثابة نظام للإبلاغ عن المخالفات.

ولمعرفة المزيد عن نظام الإبلاغ عن الحوادث في المنظمة الدولية للرؤية العالمية، انظر الوثيقة التالية.

المزايا	القيود
إن الجمع بين نموذج الإبلاغ عن الحوادث وقناة الإبلاغ عن المخالفات وآلية تقديم الشكاوى الخاصة بالمستفيدين وما إلى ذلك يؤدي إلى تقليل التنوع المحتمل للنظم المستخدمة لأغراض مماثلة. ويُساعد الدعم المقدم من شركة مختصة في الأخلاقيات وامتثال الإدارة في وضع بيانات الإبلاغ عن الحادث في منظورها مع مجالات إدارة المخاطر الأخرى.	قد يكون النموذج مفصلاً نسبياً بالرغم من مزاياه الكثيرة، الأمر الذي قد يثني الموظفين عن الإبلاغ لطول العملية، وهو من الحلول التي لا يمكن إلاّ للمنظمات الكبيرة تحمل تكاليفه.

IRIS

تعتمد منصة IRIS على برنامج Ushahidi، وهي منصة يمكن استخدامها للإبلاغ عن الحوادث من خلال شبكة الإنترنت وتصوّر أماكن وقوع تلك الحوادث على الخريطة. ومن الممكن تخصيص نموذج الإبلاغ عن الحادث لتلبية احتياجات المنظمة باستخدام هذا النظام.

ويمكن استخدام المنصة "كبرنامج" أو "كخدمة"، فضلا عن إمكانية تثبيته في خوادم المنظمة مما يتيح السيطرة الكاملة على البيانات المُبلغ عنها. ولا يمكن إلاّ للمستخدمين المسجلين فقط الوصول إلى الواجهة، ويمكن تحديد امتيازات مختلفة حسب نوع المستخدم. ويمكن تقديم التقارير من خلال واجهة على شبكة الإنترنت أو من خلال اتصال ذو نطاق ترددي منخفض.

البرنامج متعدد اللغات ويمكن تصنيف التقارير بشكل افتراضي أو حسب الحقول المخصصة. ويمكن تنبيه المديرين والمستخدمين الآخرين عند الإبلاغ عن الحوادث الجديدة بحيث يتم تقديم الدعم الفوري للضحايا مع إبلاغ بقية الفريق لاتخاذ الإجراءات المناسبة.

يمكن استخراج البيانات من المنصة وإدخالها في برامج تصور البيانات بحيث يمكن استخدام الإحصاءات المتعلقة بالحوادث لاستخلاص الدروس المستفادة وتقديم التوصيات والإحاطة الأمنية واستخدام المعلومات الأساسية المتعلقة بتحليل المخاطر وما إلى ذلك.

المزايا	القيود
يتميز هذا البرنامج بسهولة تثبيته واستخدامه، وإمكانية تخصيصه العالية إضافة إلى الطريقة التي يتم بها جمع المعلومات. يعتمد IRIS على الإصدار الثاني من Ushahidi الذي يمكن تطويره لاستيعاب احتياجات الإبلاغ الخاصة بالمنظمات التي تستخدمه لتواكب التطورات والتقنيات الجديدة وجعلها متوافقة مع النظم الأخرى الموجودة. عدد مستخدمي البرنامج غير محدود وهو يعمل دون رخصة، وبالتالي فإن المنظمات لا تدفع إلاّ مقابل التثبيت والتخصيص. يمكن نقل البيانات القائمة حول الحوادث إلى البرنامج مجرد تثبيته.	يجب أن يتم تطوير الرابط بين قائمة المستخدمين والدليل النشط للمنظمة ولكن يمكن إنشاء المستخدمين الواحد تلو الآخر ويمكن الوصول إلى المعلومات المتاحة خلال العملية. تم تصميم البرنامج الأصلي لتبادل المعلومات المُبلغ عنها على نطاق واسع. على الرغم من إمكانية إنشاء حساب مستخدم "للشخص المُبلغ فقط"، إلاّ أنه يجب التخطيط بعناية للحد من الوصول إلى المعلومات.

RIMS

توفر خدمة إدارة الحوادث من جمعية إدارة المخاطرة (RIMS) نظاماً بسيطاً وسهل الاستخدام يستخدم بشكل أساسي وصف الحادث على أساس الاختبار. يسمح البرنامج لفئات مصممة خصيصاً بترميز مختلف جوانب الحوادث، فمن الممكن إعداد الرسوم البيانية. هذه المنصة متاحة باللغة الإنجليزية فقط.

في المثال الذي تم عرضه، تم استخدام النظام بشكل رئيسي من قبل قسم الموارد البشرية حول التأمينات. وكان استخدام نظام تحليل الحوادث الأمنية محدوداً. ولذلك، لم يكن من الممكن الحكم على مدى فعالية هذا النظام إذا ما تم إنشاؤه بشكل كامل لخدمة احتياجات إدارة معلومات الحوادث الأمنية بما يتجاوز وصف الحوادث القائم على الاختبار، ولا سيما التحليل.

المزايا	القيود
هذا النظام سهل الاستخدام. ويمكن للموظفين استخدامه للإبلاغ عن الحوادث دون الكثير من التدريب. فمن السهل إعداد حقول مخصصة والتصفح في الموقع بسلاسة. هو من الأنظمة السهلة التي يمكن الوصول إليها بسرعة لتخزين الأوصاف الأمنية للحوادث.	اعتمد المثال المعروض بشكل أساسي على وصف الحوادث القائم على النصوص. لا يرسل النظام التنبيهات لمستخدميه.