Quick Guide to FAQs

**What are Frequently Asked Questions (FAQs)?**

A Frequently Asked Questions or FAQ is a document that provides answers to a list of typical questions that users might ask regarding a particular subject. In the case of UNHCR, FAQs users are mostly identified with refugees, asylum seekers, internally displaced or stateless people who rely on the Organization to provide key information about their protection, rights assistance.

**Why are FAQs important?**

FAQs use is key in many areas, such as strategic communications, change management, crisis communications, reputational management, and risk communications, for various reasons:

1. FAQs enable the Organization to deal with specific queries of affected populations about key protection risks and services, rights safeguards, or lifesaving assistance. They represent an effective way to reach out and connect with target audience. Therefore, it is one of the most important elements of a communication strategy.
2. Integrating an FAQ approach in strategic messaging is crucial to predict and anticipate most of the affected populations key asks and concerns, hence tailoring messages to the concrete needs of the specific audience and making communications efforts more effective, which in turn contributes to build positive relationships and trust.
3. Making FAQs widely and consistently available to affected populations reduces the workload of in-person processing of queries so that Protection staff may better focus their efforts.
4. In digital engagement, FAQ is an important component of websites, either as a stand-alone page or as a website section with multiple subpages per question or topic. Embedding links to FAQ pages have become commonplace in website navigation and design. Good FAQs represent high quality content that can improve ranking performance, increase the visibility of the website by matching/optimizing for specific search terms linking to or integrating within product pages, hence increasing levels of relevant traffic on your web page. It is also a great way to improve user journey, optimizing the user experience by addressing his/her needs, again contributing to build trust.

**How to use Frequently Asked Questions (FAQs)**

FAQ is often used in websites, email lists, articles, and online forums where common questions recur. In Communication, it is key that the main issues and concerns affecting communities are collected through research, demographics, patterns, media analysis, reviews of historical feedback, interviews and focus groups discussions with frontline community-protection staff. These findings should be structured in a systematic manner by preparing and regularly updating FAQs for periodic testing of messages with the affected communities. The following FAQs uses are hence recommended to UNHCR Operations:

**Strategic Communication messaging**: Integrating an FAQ approach in strategic messaging can help operations understand the key questions or concerns of affected populations hence tailoring communication efforts to their needs. Before drafting key messages, ask yourself if this is really what affected populations want to or need to hear and draft messages that anticipate and address key asks.

**Internally**: As good practice, FAQs around main topics of interest to affected populations (i.e. registration process, refugees’ rights and obligations, assistance, etc..) should be prepared, updated regularly and shared internally among frontline community-protection and field staff.

**Offline and face-to-face communications:** FAQsmay be shared externally with key field partners or community volunteers/leaders during meetings, focus groups and regular discussions in the form of briefs or printed materials, such as leaflets or one-pagers for further distribution among the communities or strategically placed in community centers. Such meetings provide key opportunities to integrate feedback to regularly update the FAQs.

**Digital engagement:**

* FAQ page helps to respond to the audience needs more quickly and appropriately. UNHCR operations are increasingly building presence on [Help.org](https://help.unhcr.org/). The objective of the platform is to ensure that affected people have relevant and helpful content dedicated to them while supporting UNHCR workforce in reducing caseload by providing a certain level of protection information online, notably through FAQs. Currently in the MENA region, the site serves nine operations, while many others are in the process to join it. If your operation is about to launch a country Help page, drafting comprehensive FAQs is the first step toward this goal. If already on Help.org, it is an essential page that should be kept up to date. The correct format for FAQ digital upload is plain text that may be accompanied by video and audio files. PDF format should be avoided because it is difficult to access, especially from a phone. Some examples of how to make inclusive and accessible FAQ pages on Help.org are provided [here](https://unhcr365.sharepoint.com/sites/der-dcwc/SitePages/Accessibility-checklist.aspx).
* FAQ chatbot. A chatbot is a text or voice-based program that provides quick services/information by simulating a person-to-person conversation. Many operations use chatbots to provide support by publishing FAQ sections to answer frequent or important questions via Turn.io or WhatsApp.

**How to write effective answers to FAQs**

* When writing answers to FAQs, you should ensure they are concise, insightful, and link back to the services that you are providing. Beware that mentioning unavailable services or inactive telephone numbers may on the contrary frustrate your audience, damaging trust.
* Online behaviour, particularly when in distress, requires quick, to the point, and easy answers. Long wordy answers should be avoided. The easier the information is to digest, the better.
* Organising FAQs into themes (registration, rights and obligations etc…) is a great way to assist the user through all aspects of the areas they are questioning and make them more effective.
* Finally, look to leverage your FAQ content with long-tail keywords that users are searching for, for example ‘refugee assistance’, ‘camp food distribution’ etc... This will not only improve the quality of your content but also boost your search engine optimisation efforts.
* Consider accessibility features for people with disabilities or difficulties, as well as the language that is more relatable and inclusive for people with different education levels, minority groups, women and people with diverse needs and characteristics. For example, UNHCR Help.org platform offers [text-to-speech options](https://unhcr365.sharepoint.com/sites/der-dcwc/SitePages/Converting-Help-content-into-audio.aspx) to convert content into audio files that are more accessible to people with lower literacy levels or visual difficulties. Be mindful of it while drafting so the language is clear and simple when recorded. You can test your language sound by using the read-aloud feature on MS Word (Review>Read Aloud).

Guide rapide de la FAQ

**Qu'est-ce qu'une foire aux questions (FAQ) ?**

Une foire aux questions ou FAQ est un document qui fournit des réponses à une liste de questions typiques que les utilisateurs peuvent poser concernant un sujet particulier. Dans le cas du HCR, les utilisateurs de la FAQ sont principalement identifiés comme des réfugiés, des demandeurs d'asile, des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays ou des apatrides qui comptent sur l'Organisation pour fournir des informations clés sur leur protection et leur assistance en matière de droits.

**Pourquoi les FAQ sont-elles importantes ?**

L'utilisation de la FAQ est essentielle dans de nombreux domaines, tels que les communications stratégiques, la gestion du changement, la communication de crise, la gestion de la réputation et la communication des risques, pour diverses raisons :

1. Les FAQ permettent à l'Organisation de répondre aux questions spécifiques des populations touchées sur les principaux risques et services de protection, les garanties de droits ou l'assistance vitale. Ils représentent un moyen efficace d'atteindre et de se connecter avec le public cible. C'est donc l'un des éléments les plus importants d'une stratégie de communication.
2. L'intégration d'une approche FAQ dans les messages stratégiques est cruciale pour prédire et anticiper la plupart des demandes et préoccupations clés des populations touchées, adaptant ainsi les messages aux besoins concrets du public spécifique et rendant les efforts de communication plus efficaces, ce qui contribue à son tour à établir des relations positives et la confiance.
3. Le fait de rendre les FAQ largement et systématiquement accessibles aux populations touchées réduit la charge de travail liée au traitement en personne des demandes, ce qui permet au personnel de la Protection de mieux concentrer ses efforts.
4. Dans le domaine de l'engagement numérique, la FAQ est un élément important des sites Web, soit en tant que page autonome, soit en tant que section de site Web avec plusieurs sous-pages par question ou sujet. L'intégration de liens vers des pages FAQ est devenue monnaie courante dans la navigation et la conception de sites Web. Une bonne FAQ représente un contenu de haute qualité qui peut améliorer les performances de classement, augmenter la visibilité du site Web en faisant correspondre / optimiser des termes de recherche spécifiques liés ou s'intégrant dans des pages de produits, augmentant ainsi les niveaux de trafic pertinent sur votre page Web. C'est aussi un excellent moyen d' améliorer le parcours de l'utilisateur, en optimisant l'expérience utilisateur en répondant à ses besoins, contribuant ainsi à renforcer la confiance.

**Comment utiliser la Foire aux questions (FAQ)**

FAQ est souvent utilisé dans les sites Web, les listes de diffusion, les articles et les forums en ligne où les questions courantes reviennent. En communication, il est essentiel que les principaux problèmes et préoccupations affectant les communautés soient recueillis par le biais de recherches, de données démographiques, de modèles, d'analyses des médias, d'examens des commentaires historiques, d'entrevues et de discussions de groupe avec le personnel de première ligne de la protection des communautés. Ces résultats devraient être structurés de manière systématique en préparant et en mettant régulièrement à jour des FAQ pour tester périodiquement les messages avec les communautés touchées. Les utilisations suivantes sont donc recommandées aux opérations du HCR :

**Messages de communication stratégique** : L'intégration d'une approche FAQ dans les messages stratégiques peut aider les opérations à comprendre les questions ou les préoccupations clés des populations touchées, adaptant ainsi les efforts de communication à leurs besoins. Avant de rédiger des messages clés, demandez-vous si c'est vraiment ce que les populations touchées veulent ou ont besoin d'entendre et rédigez des messages qui anticipent et répondent aux demandes clés.

**En interne** : En tant que bonne pratique, des FAQ sur les principaux sujets d'intérêt pour les populations affectées (c'est-à-dire le processus d'enregistrement, les droits et obligations des réfugiés, l'assistance, etc.) doivent être préparées, mises à jour régulièrement et partagées en interne entre le personnel de première ligne chargé de la protection des communautés et le personnel de terrain.

**Communications hors ligne et en face à face :** Les FAQ peuvent être partagées à l'externe avec les principaux partenaires de terrain ou les bénévoles/leaders communautaires lors de réunions, de groupes de discussion et de discussions régulières sous forme de notes d'information ou de documents imprimés, tels que des dépliants ou des documents d'une page pour une distribution ultérieure parmi les communautés ou placés stratégiquement dans les centres communautaires. Ces réunions offrent des occasions clés d'intégrer les commentaires afin de mettre régulièrement à jour la FAQ.

**Engagement numérique :**

* La page FAQ permet de répondre aux besoins du public plus rapidement et de manière plus appropriée. Les opérations du HCR renforcent de plus en plus leur présence sur [Help.org](https://help.unhcr.org/). L'objectif de la plateforme est de s'assurer que les personnes touchées disposent d'un contenu pertinent et utile qui leur est dédié, tout en aidant le personnel du HCR à réduire la charge de travail en fournissant un certain niveau d'informations sur la protection en ligne, notamment par le biais de FAQ. Actuellement dans la région MENA, le site dessert neuf opérations, tandis que de nombreuses autres sont en train de le rejoindre. Si votre entreprise est sur le point de lancer une page d'aide par pays, la rédaction d'une FAQ complète est la première étape vers cet objectif. Si elle est déjà sur Help.org, c'est une page essentielle qui doit être tenue à jour. Le format correct pour le téléchargement numérique de la FAQ est le texte brut qui peut être accompagné de fichiers vidéo et audio. Le format PDF est à éviter car il est difficile d'accès, notamment depuis un téléphone. Vous trouverez ici quelques exemples de la façon de créer des pages FAQ inclusives et accessibles sur Help.org.
* FAQ chatbot. Un chatbot est un programme textuel ou vocal qui fournit des services/informations rapides en simulant une conversation de personne à personne. De nombreuses opérations utilisent des chatbots pour apporter leur soutien en publiant des sections FAQ pour répondre à des questions fréquentes ou importantes via Turn.io ou WhatsApp.

**Comment rédiger des réponses efficaces aux FAQ**

* Lorsque vous rédigez des réponses à des FAQ, vous devez vous assurer qu'elles sont concises, perspicaces et qu'elles renvoient aux services que vous fournissez. Attention, le fait de mentionner des services indisponibles ou des numéros de téléphone inactifs peut au contraire frustrer votre public, nuisant ainsi à la confiance.
* Le comportement en ligne, en particulier en cas de détresse, nécessite des réponses rapides, précises et faciles. Les réponses longues et verbeuses sont à éviter. Plus l'information est facile à digérer, mieux c'est.
* L'organisation des FAQ par thèmes (inscription, droits et obligations, etc.) est un excellent moyen d'aider l'utilisateur dans tous les aspects des domaines qu'il interroge et de les rendre plus efficaces.
* Enfin, cherchez à exploiter le contenu de votre FAQ avec des mots-clés à longue traîne que les utilisateurs recherchent, par exemple « assistance aux réfugiés », « distribution de nourriture dans les camps », etc. Cela améliorera non seulement la qualité de votre contenu, mais stimulera également vos efforts d'optimisation des moteurs de recherche.
* Tenez compte des caractéristiques d'accessibilité pour les personnes handicapées ou en difficulté, ainsi que d'un langage plus accessible et inclusif pour les personnes de différents niveaux d'éducation, les groupes minoritaires, les femmes et les personnes ayant des besoins et des caractéristiques divers. Par exemple, la plateforme Help.org du HCR offre  [des options de synthèse vocale](https://unhcr365.sharepoint.com/sites/der-dcwc/SitePages/Converting-Help-content-into-audio.aspx) pour convertir le contenu en fichiers audio plus accessibles aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ou des difficultés visuelles. Tenez-en compte lors de la rédaction afin que le langage soit clair et simple lors de l'enregistrement. Vous pouvez tester le son de votre langue en utilisant la fonction de lecture à voix haute sur MS Word (Review>Read Aloud).

دليل سريع للأسئلة الشائعة

**ما هي الأسئلة الشائعة؟**

الأسئلة المتداولة أو الأسئلة الشائعة هي مستند يوفر إجابات لقائمة بالأسئلة النموذجية التي قد يطرحها المستخدمون بخصوص موضوع معين. في حالة المفوضية، يتم تحديد مستخدمي الأسئلة الشائعة في الغالب من اللاجئين، أو طالبي اللجوء ،أو النازحين داخليا أو الأشخاص عديمي الجنسية الذين يعتمدون على المنظمة لتقديم معلومات أساسية حول حمايتهم ومساعدتهم في مجال الحقوق.

**لماذا الأسئلة الشائعة مهمة؟**

يعد استخدام الأسئلة الشائعة أمرا أساسيا في العديد من المجالات، مثل الاتصالات الاستراتيجية، وإدارة التغيير ، واتصالات الأزمات ، وإدارة السمعة ، واتصالات المخاطر ، لأسباب مختلفة:

1. تمكن الأسئلة الشائعة المنظمة من التعامل مع استفسارات محددة للسكان المتضررين حول مخاطر الحماية والخدمات الرئيسية أو ضمانات الحقوق أو المساعدة المنقذة للحياة. إنها تمثل طريقة فعالة للوصول إلى الجمهور المستهدف والتواصل معه. لذلك، فهو أحد أهم عناصر استراتيجية الاتصال.
2. يعد دمج نهج الأسئلة الشائعة في الرسائل الاستراتيجية أمرا بالغ الأهمية للتنبؤ بالأسئلة والمخاوف الرئيسية لمعظم السكان المتضررين وتوقعها، وبالتالي تكييف الرسائل مع الاحتياجات الملموسة للجمهور المحدد وجعل جهود الاتصال أكثر فعالية ، مما يساهم بدوره في بناء علاقات إيجابية وثقة.
3. إن إتاحة الأسئلة الشائعة على نطاق واسع وباستمرار للسكان المتضررين يقلل من عبء المعالجة الشخصية للاستفسارات حتى يتمكن موظفو الحماية من تركيز جهودهم بشكل أفضل.
4. في المشاركة الرقمية، تعد الأسئلة الشائعة مكونا مهما لمواقع الويب، إما كصفحة قائمة بذاتها أو كقسم موقع ويب يحتوي على صفحات فرعية متعددة لكل سؤال أو موضوع. أصبح تضمين روابط لصفحات الأسئلة الشائعة أمرا شائعا في التنقل في مواقع الويب وتصميمها. تمثل الأسئلة الشائعة الجيدة محتوى عالي الجودة يمكنه تحسين أداء الترتيب، وزيادة ظهور موقع الويب من خلال مطابقة / تحسين مصطلحات بحث محددة ترتبط بصفحات المنتج أو تتكامل معها، وبالتالي زيادة مستويات حركة المرور ذات الصلة على صفحة الويب الخاصة بك. إنها أيضا طريقة رائعة لتحسين رحلة المستخدم، وتحسين تجربة المستخدم من خلال تلبية احتياجاته، والمساهمة مرة أخرى في بناء الثقة.

**كيفية استخدام الأسئلة المتداولة (FAQs)**

غالبا ما تستخدم الأسئلة الشائعة في مواقع الويب وقوائم البريد الإلكتروني والمقالات والمنتديات عبر الإنترنت حيث تتكرر الأسئلة الشائعة. في الاتصالات، من المهم أن يتم جمع القضايا والمخاوف الرئيسية التي تؤثر على المجتمعات من خلال البحوث والتركيبة السكانية والأنماط والتحليل الإعلامي ومراجعات التعليقات التاريخية والمقابلات ومناقشات مجموعات التركيز مع موظفي حماية المجتمع في الخطوط الأمامية. يجب تنظيم هذه النتائج بطريقة منهجية من خلال إعداد الأسئلة الشائعة وتحديثها بانتظام للاختبار الدوري للرسائل مع المجتمعات المتضررة. ومن ثم يوصى باستخدامات الأسئلة الشائعة التالية لعمليات المفوضية:

**رسائل الاتصال الاستراتيجية**: يمكن أن يساعد دمج نهج الأسئلة الشائعة في الرسائل الاستراتيجية العمليات على فهم الأسئلة أو المخاوف الرئيسية للسكان المتضررين وبالتالي تكييف جهود الاتصال وفقا لاحتياجاتهم. قبل صياغة الرسائل الرئيسية، اسأل نفسك عما إذا كان هذا هو حقا ما يريده السكان المتضررون أو يحتاجون إلى سماعه وصياغته للرسائل التي تتوقع وتتناول الأسئلة الرئيسية.

**داخليا**: كممارسة جيدة، يجب إعداد الأسئلة الشائعة حول الموضوعات الرئيسية التي تهم السكان المتضررين (مثل عملية التسجيل، وحقوق اللاجئين وواجباتهم، والمساعدة، وما إلى ذلك) وتحديثها بانتظام ومشاركتها داخليا بين الموظفين الميدانيين وحماية المجتمع في الخطوط الأمامية.

**التواصل غير المتصل بالإنترنت وجها لوجه:** يمكن مشاركة الأسئلة الشائعة خارجيا مع الشركاء الميدانيين الرئيسيين أو المتطوعين / قادة المجتمع المحلي أثناء الاجتماعات ومجموعات التركيز والمناقشات المنتظمة في شكل ملخصات أو مواد مطبوعة، مثل المنشورات أو الصفحات الواحدة لمزيد من التوزيع بين المجتمعات أو وضعها بشكل استراتيجي في المراكز المجتمعية. توفر هذه الاجتماعات فرصا رئيسية لدمج التعليقات لتحديث الأسئلة الشائعة بانتظام.

**المشاركة الرقمية:**

* تساعد صفحة الأسئلة الشائعة على الاستجابة لاحتياجات الجمهور بسرعة أكبر وبشكل ملاءم. وتعمل عمليات المفوضية على زيادة وجودها في [Help.org](https://help.unhcr.org/). الهدف من المنصة هو ضمان حصول الأشخاص المتضررين على محتوى ذي صلة ومفيد مخصص لهم مع دعم القوى العاملة في المفوضية في تقليل عبء الحالات من خلال توفير مستوى معين من معلومات الحماية عبر الإنترنت، لا سيما من خلال الأسئلة الشائعة. ويخدم الموقع حاليا في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تسع عمليات، في حين أن العديد من العمليات الأخرى بصدد الانضمام إليه. إذا كانت عمليتك على وشك إطلاق صفحة مساعدة بلد، فإن صياغة الأسئلة الشائعة الشاملة هي الخطوة الأولى نحو هذا الهدف. إذا كانت موجودة بالفعل في Help.org، فهي صفحة أساسية يجب تحديثها باستمرار. التنسيق الصحيح للتحميل الرقمي للأسئلة الشائعة هو نص عادي قد يكون مصحوبا بملفات فيديو وصوت. يجب تجنب تنسيق PDF لأنه يصعب الوصول إليه، خاصة من الهاتف. يتم توفير بعض الأمثلة على كيفية إنشاء صفحات أسئلة وأجوبة شاملة ويمكن الوصول إليها على Help.org [هنا](https://unhcr365.sharepoint.com/sites/der-dcwc/SitePages/Accessibility-checklist.aspx).
* الأسئلة الشائعة روبوت المحادثة. روبوت الدردشة هو برنامج نصي أو صوتي يوفر خدمات / معلومات سريعة عن طريق محاكاة محادثة شخص لآخر. تستخدم العديد من العمليات روبوتات المحادثة لتقديم الدعم من خلال نشر أقسام الأسئلة الشائعة للإجابة على الأسئلة المتكررة أو المهمة عبر Turn.io أو WhatsApp.

**كيفية كتابة إجابات فعالة للأسئلة الشائعة**

* عند كتابة إجابات على الأسئلة الشائعة، يجب عليك التأكد من أنها موجزة وثاقبة ومرتبطة بالخدمات التي تقدمها. احذر من أن ذكر الخدمات غير المتاحة أو أرقام الهواتف غير النشطة قد يؤدي على العكس من ذلك إلى إحباط جمهورك، مما يضر بالثقة.
* يتطلب السلوك عبر الإنترنت، خاصة عندما تكون في محنة، إجابات سريعة وسهلة الوضوح. يجب تجنب الإجابات الطويلة الكلمة. كلما كان من الأسهل استيعاب المعلومات، كان ذلك أفضل.
* يعد تنظيم الأسئلة الشائعة في مواضيع (التسجيل والحقوق والالتزامات وما إلى ذلك) طريقة رائعة لمساعدة المستخدم في جميع جوانب المجالات التي يتساءلون عنها وجعلها أكثر فعالية.
* أخيرا، ابحث عن الاستفادة من محتوى الأسئلة الشائعة الخاص بك باستخدام الكلمات الرئيسية طويلة الذيل التي يبحث عنها المستخدمون، على سبيل المثال "مساعدة اللاجئين" و "توزيع طعام المخيم" وما إلى ذلك ... لن يؤدي ذلك إلى تحسين جودة المحتوى الخاص بك فحسب، بل سيعزز أيضا جهود تحسين محرك البحث الخاص بك.
* ضع في اعتبارك ميزات إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة أو الصعوبات، بالإضافة إلى اللغة الأكثر ارتباطا وشمولية للأشخاص ذوي المستويات التعليمية المختلفة ومجموعات الأقليات والنساء والأشخاص ذوي الاحتياجات والخصائص المتنوعة. فعلى سبيل المثال، توفر منصة Help.org التابعة للمفوضية [خيارات تحويل النص إلى كلام](https://unhcr365.sharepoint.com/sites/der-dcwc/SitePages/Converting-Help-content-into-audio.aspx) لتحويل المحتوى إلى ملفات صوتية يسهل الوصول إليها للأشخاص الذين يعانون من مستويات منخفضة من الإلمام بالقراءة والكتابة أو صعوبات بصرية. ضع في اعتبارك ذلك أثناء الصياغة حتى تكون اللغة واضحة وبسيطة عند تسجيلها. يمكنك اختبار صوت لغتك باستخدام ميزة القراءة بصوت عال على MS Word (مراجعة>قراءة بصوت عال).