الأمم المتحدة

A/55/780

الجمعية العامة

Distr.: General
13 February 2001
Arabic
Original: English

الدورة الخامسة والخمسون

البند ١١٧ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١

تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة: خطة عمل

تقرير الأمين العام

موجز

تمشيا مع الإجراء ٢٧ (د) من برنامج الأمين العام للإصلاح (A/51/950)، تم وضع اللمسات الأخيرة لاستراتيجية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة برمتها، بعد قيام جميع الإدارات والمكاتب في جميع أنحاء العالم بإجراء مشاورات مستفيضة فيما بينها.

ويتألف التقرير من جزأين. يتضمن الجزء الأول مقدمة، واستعراضا موجزا لوضع التكنولوجيا في الأمانة العامة، ووصفا للأهداف التي تم تحديدها، وعرضا للاستراتيجية المتبعة في تحقيق هذه الأهداف، ويسلط الضوء على الإنجازات التي حققتها الأمانة العامة خلال العقد الماضي ويلخص المفاهيم الرئيسية التي أدت إلى تعريف الاستراتيجية.

ويتضمن الجزء الثاني وصفا تفصيليا للأنشطة التي يعتزم الاضطلاع بها، على أساس استعراض موجز للوضع الحالي في الأمانة العامة في كل مجال من المجالات، وللإجراءات التي سبق اتخاذها. ويجري أيضا وصف النتائج المتوقعة لهذه الإجراءات تحت كل عنوان من العناوين.

010301 010301 01-24881 (A)

المحتويات

	الفقرات	الصفحة
الجزء الأول – الخطة الاستراتيجية		
أولا – مقدمة	١-٣	٣
ثانيا – وضع التكنولوجيا في الأمانة العامة	٤-١٤	٣
ثالثا – الأهداف	١٥	٧
رابعا – الاستراتيجية	١٦-٢٢	٩
الجزء الثاني – تنفيذ الاستراتيجية		
خامسا – الأنشطة الفنية	٢٣-١٤٦	١٢
ألف – تبادل المعارف المتاحة للأمانة العامة، على الصعيدين الداخلي والخارجي	٢٣-٥٤	١٢
باء – إدارة أنشطة الأمانة العامة المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات	٥٥-٦٤	١٨
جيم – المنهجيات اللازمة لوضع الأنظمة وتكاملها	٦٥-٧٧	٢٠
دال – سياسات الموارد البشرية في ميدان تكنولوجيات المعلومات والاتصالات	٧٨-٩٠	٢٣
هاء – الجوانب الإدارية والتقنية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات	٩١-٩٥	٢٦
١ – الميزانية	٩٦-١٠٢	٢٧
٢ – المشتريات	١٠٣-١١٠	٢٨
٣ – الهياكل الأساسية	١١١-١٣٢	٣٠
٤ – الأمن	١٣٣-١٣٩	٣٣
٥ – السياسات	١٤٠-١٤٦	٣٤
سادسا – الاستنتاجات والتوصيات	١٤٧-١٦٣	٣٥

الجزء الأول – الخطة الاستراتيجية

أولا – مقدمة

١ – إن خلق أمم متحدة إلكترونية[١] أمر أساسي لتأمين اتصالات خارجية أفضل مع الدول الأعضاء، ومع المنظمات غير الحكومية، ومع الجمهور، واتصالات داخلية داخل الأمانة العامة ومع صناديق وبرامج منظومة الأمم المتحدة. ويشكل هذا أيضا الأساس لزيادة ”الكفاءة والفعالية في أعمال كل من البرامج الفنية والإدارة في الأمم المتحدة“[٢] وتزيد الأدوات الجديدة لثورة المعلومات الإمكانيات المتاحة لإنجاز ما ينبغي إنجازه زيادة كبيرة ووضعت المنظمة أمام تحد كبير لمعرفة كيفية تعبئة وإدارة وتمويل هذه الموارد الهائلة والمتطورة بصفة مستمرة لصالح جميع الدول الأعضاء.

٢ – وأكد الأمين العام، كجزء من برنامجه لإصلاح الأمم المتحدة، أهمية تعزيز قدرة الأمانة العامة على تقديم الدعم، بما في ذلك عن طريق استخدام المعلومات وتكنولوجيات الاتصالات. وتمشيا مع رؤية الأمين العام لتحقيق وحدة أكبر للهدف، وترابط أكبر للجهود ومرونة أكبر في الجهود التي تبذلها الأمم المتحدة لتلبية الاحتياجات الملحة للمجتمع الدولي، تم تطوير استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات من خلال عملية استشارية واسعة النطاق وبمشاركة جميع إدارات ومكاتب الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم.

٣ – ويحدد هذا التقرير أهداف الاستراتيجية والإجراءات التي يتعين اتخاذها لتحقيق هذه الأهداف. وتتألف المراحل القادمة من تحديد خطة عمل مفصلة متعددة السنوات على مستوى كل من الأمانة العامة والإدارات، وإجراء استعراض فيما بعد للآثار المحتملة في الميزانية، لا سيما على مستوى الإدارات.

ثانيا – وضع التكنولوجيا في الأمانة العامة

٤ – بسبب القيود المحلية وعدم توفر التنسيق خلال النصف الأول من العقد، أُحرز تقدم في استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة عن طريق استعمال حلول محلية متنوعة تقنيا، مما أدى إلى فقدان الترابط فيما بين مراكز العمل وأسفر عن عدم معرفة وضع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة بصفة عامة.

٥ – غير أن العقد الماضي شهد أيضا تطوير في مشروعين رئيسيين على نطاق المنظومة: نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظام القرص البصري. وقد تم استكمال نظام المعلومات الإدارية المتكامل في الآونة الأخيرة من خلال التنفيذ الناجح لمهمة كشوف المرتبات داخل

النظام المحوسب[٣]. أما نظام القرص البصري فقد أعيد تصميمه كأحدث نظام وسيتاح على نطاق واسع، مع توفير إمكانيات للبحث فيه باللغات الرسمية الست. ومن المقرر أن يتم تنفيذ الإصدار الأخير لنظام القرص البصري في حزيران/يونيه ٢٠٠١. وقد وضع هذان المشروعان الأمانة العامة في طليعة التقدم التكنولوجي وعمليات إعادة التصميم، وسبقت الأمانة بذلك معظم كيانات القطاع العام في جميع أنحاء العالم في هذه المجالات.

٦ - وأجرت شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات في عام ٢٠٠٠ دراسة استقصائية. وبالاستناد إلى أول استعراض للنتائج، يمكن أن يقال إن جميع مراكز العمل أنشأت أو في سبيل استكمال إنشاء الهياكل الأساسية الموثوق بها لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وتم العمل على تحيين هذه الهياكل الأساسية أو جعلها مواكبة للاحتياجات التكنولوجية الراهنة. ويقدم الجدولان ١ و ٢ أدناه أرقاما لمقارنة المقر بالمكاتب الواقعة خارجه في الفترة من عام ١٩٩٢ حتى عام ٢٠٠٠ من حيث استخدام الحواسيب الشخصية وأنظمة أخرى على نطاق المنظومة.

٧ - وفي حين أن الهياكل الأساسية الراهنة في معظم مراكز العمل كافية لتلبية الاحتياجات الراهنة، يتوقع أن تظهر الحاجة إلى رفع درجتها في المستقبل القريب لتلبية الطلبات المتزايدة لمستعملي هذه الأجهزة والطلب المتزايد على التكنولوجيا. وفيما يتعلق بالشبكات، أوضحت الدراسة الاستقصائية أن معظم عمليات التطوير قد أجريت داخل الأمم المتحدة. ويبدو بصفة عامة أن هناك ازدواجية كبيرة في الأنظمة في مختلف المكاتب والإدارات في بعض المجالات، مثل تجهيز الوثائق وإدارة الوثائق. وليست هناك منهجية قياسية تتبع في جميع وحدات الأمانة العامة لتطوير الأنظمة.

٨ - وفي ميدان الاتصالات، اتضح أن قدرة الأمم المتحدة الساتلية غير كافية للاتصالات بين المقر وثلاثة مراكز عمل لا سيما بانكوك وبيروت ونيروبي. فالطلب على استخدام السواتل زاد ازديادا هائلا خلال السنوات القليلة الماضية، لا سيما بسبب استخدام الإنترنت، والتبادل المتزايد للملفات، والاتصال بشبكة الإنترنت الداخلية للمقر، وعقد المؤتمرات بواسطة الفيديو. ويتعين تعزيز شبكة الاتصالات اللاسلكية بصفة عامة بين المقر ومراكز العمل الرئيسية من الناحية التقنية ومن ناحية الموارد البشرية.

الجدول ١ - بعض المؤشرات لتطوير تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في المقر للفترة ١٩٩٢-٢٠٠٠

	١٩٩٢	٢٠٠٠
الحواسيب المتصلة بالشبكة الداخلية	٨٢٨	٥ ٥٠٠
الحواسيب	٣ ٤٠٠	٥ ٩٠٠
أجهزة خدمة الشبكة الداخلية	٤٦	٤٥
مستخدمو نظام البريد الإلكتروني	لا أحد	٥ ٩٠٠
مستخدمو شبكة الإنترنت	لا أحد	٥ ٥٠٠
مستخدمو برامج تجهيز الكلمات	٨٢٨	٥ ٥٠٠
مستخدمو أدوات التشغيل الآلي للمكاتب	٢٠٠-٣٠٠	١ ٥٠٠
مستخدمو نظام المعلومات الإدارية المتكامل	صفر	٥٠٠+
تقديم التقارير عبر شبكة الإنترنت بالنسبة للمسائل الإدارية	مقصور على بعض موظفي إدارة الشؤون الإدارية	١٢ ٠٠٠
شبكة الإنترنت الداخلية (بما في ذلك المكاتب الواقعة خارج المقر)	غير متوفر	

٩ - وبينما يجري تطوير البرمجيات التطبيقية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات بصفة رئيسية داخل الأمم المتحدة، تستخدم أيضا برمجيات تشترى جاهزة، رغم أنه من النادر أن تستخدم مجموعات برمجيات طرف ثالث (البائعين) في الأمم المتحدة. ويعود ذلك إلى التكاليف العالية جدا المرتبطة بالتنفيذ وإلى التكاليف المتكررة المرتبطة بضرورة مواصلة تحسين البرمجيات ليتسنى الحصول على الدعم اللازم لهذه البرمجيات التطبيقية وهو أمر لا تسيطر عليه الجهة المشترية. ولذلك يلجأ عدد متزايد من المنظمات إلى تطوير البرمجيات داخل المنظمة لأن ذلك يسمح لها بالسيطرة على الوضع. وكان هذا الجانب أحد الدوافع الرئيسية وراء تطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل داخل الأمم المتحدة.

١٠ - تختلف نوعية مستخدمي تطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات اختلافا كبيرا. ففي بعض الحالات، تستخدم نسبة كبيرة من البرمجيات التطبيقية على نطاق واسع في إدارة من الإدارات أو في مكتب من المكاتب (كما في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا) وفي بعض الحالات الأخرى، تستخدم معظم البرمجيات التطبيقية على نطاق ضيق (كما في مكتب الأمم المتحدة في فيينا والمحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة).

١١ - وكان تطوير وتنفيذ الموقع الرسمي للأمم المتحدة على شبكة الإنترنت والمواقع الأخرى ذات الصلة في مراكز العمل الأخرى عملية ناجحة للغاية من الناحية التقنية ومن ناحية توفير اتصال أفضل مع الجمهور. كما يجري تحيين الهياكل الأساسية لتكنولوجيات

المعلومات والاتصالات لدعم العمليات التشريعية الحكومية الدولية في غرف المؤتمرات وغرف الاجتماعات ضمن الحدود التي يسمح بها توفر الموارد.

١٢ - ويمكن أن يذكر أن الأمانة العامة استطاعت خلال العقد الماضي أن تواكب التطورات التكنولوجية السريعة للغاية. غير أن الدراسة الاستقصائية أظهرت أن الاحتياجات إلى تكنولوجيات المعلومات والاتصالات تختلف باختلاف الإدارات أو مراكز العمل من حيث الهياكل الأساسية، وقدرة الموارد البشرية، وغير ذلك من الموارد المالية (الاعتمادات المخصصة للخبراء الاستشاريين) التي تم طلبها. وتتفاقم هذه الحالة في بعض الأحيان في بعض مراكز العمل، بسبب عدم وجود مرافق محلية أو موارد بشرية أو بسبب تكاليف الاتصالات اللاسلكية المحلية. وبالإضافة إلى ذلك كانت القدرات محدودة بسبب الميزانيات المتتالية التي فرضت نموا صفريا في جميع أنحاء الأمانة العامة. واستفادت الاستراتيجيات الفردية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في بعض الإدارات بسبب وجود خبراء فنيين في هذا المجال، وبسبب دورة الميزانية السنوية بالنسبة لإدارة عمليات حفظ السلام، في حين أن هذه القدرة لم تكن متوفرة في إدارات أخرى. وتواجه جميع الإدارات ومراكز العمل صعوبات في توظيف موظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمحافظة عليهم.

١٣ - وبينما تم تحقيق تقدم رئيسي خلال السنوات العشر الماضية في التصدي لتحديات الألفية الجديدة، يتعين على الأمانة العامة أن تضع خطة جريئة لتطوير قدرتها على الاستفادة من التكنولوجيات الجديدة ومواكبة التطورات السريعة في هذا الميدان وتتضمن الخطة المتوسطة الأجل للفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٥[٤] أكثر من ١٧٠ نشاطا في جميع الإدارات ومراكز العمل التي ستعتمد، في جملة أمور، على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتستكمل عملها بنجاح:

> ”ومن العناصر المشتركة المتضمنة في معظم البرامج العزم على تحقيق أفضل استخدام ممكن للتطورات التكنولوجية في تعزيز فعالية أنشطة المنظمة. وفي حين أن برنامج خدمات الدعم المشتركة يركز على وضع استراتيجية طويلة الأجل لتكنولوجيا المعلومات، فإن العزم على تطبيق التكنولوجيا الحديثة شائع في جميع البرامج.“[٤]

وتهدف الاستراتيجية إلى ضمان الاضطلاع بهذه الأنشطة في إطار سياسة عامة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات لكي تنجح الأمانة العامة في المحافظة على مستوى تكنولوجي مترابط ومتسق. وإذا لم تبذل جهود شاملة للتركيز بصورة فعالة على احتياجات ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فستتخلف الأمانة العامة بسرعة عن مواكبة التطورات وسيتأثر أدائها في مجمله ويتأثر تنفيذها للبرامج.

١٤ - وتم إعداد ميزانية الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣ قبل تحديد الاستراتيجية واستعراض الاستراتيجيات المنبثقة عنها في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لكل إدارة من

الإدارات من الناحية التنظيمية والفردية. وعليه، فإن الميزانية لا تعكس إلا الاحتياجات المعروفة التي تم تحديدها أصلا في كل إدارة. أما الاحتياجات اللاحقة من الموارد التي لا يمكن تلبيتها من خلال إعادة توزيع الموارد القائمة فسوف ترفع بصورة منفصلة إلى الدول الأعضاء. وسيؤدي أي تأخير في الاستثمارات اللازمة إلى تكبد تكاليف أعلى على المديين المتوسط والبعيد.

الجدول ٢ - عدد الحواسيب الشخصية في المكاتب الواقعة خارج المقر: ١٩٩٢-٢٠٠٠

المكاتب الواقعة خارج المقر	الحواسيب في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٢ (أرقام مقدرة)	الحواسيب في ٢٤ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٠ (بالاستناد إلى الردود على الدراسة الاستقصائية فيما يتعلق بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات)
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا	٤٦٥	٧٩٢
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	٦١١	٧٤٧
اللجنة الاقتصادية لأوروبا	١٢٩	٢٨٠
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ	٣٨٠	٦٤٥
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا	٣٤	٣٥٧
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	٢٥٠	١ ٠٠٤
مكتب الأمم المتحدة في جنيف/خدمات المؤتمرات	٢٧٥	٩٩٨
مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية	٢٥٠	*
مؤتمر الأمم المتحدة في نيروبي (بما في ذلك برنامج الأمم المتحدة للبيئة والموئل)	٥٧٤	١ ٠٥٤
مكتب الأمم المتحدة في فيينا (بما في ذلك برنامج الأمم المتحدة للمراقبة الدولية للمخدرات)	٢٤٤	٩٣٧
المحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة	غير متوفر	١ ٦١٩
محكمة العدل الدولية	غير متوفر	١١٥
لجنة الأمم المتحدة للتعويضات	غير متوفر	٢٩٣
مراكز الأمم المتحدة للإعلام (إدارة شؤون الإعلام)	٨١	٢٧٥
المجموع	٣ ٠٦٣	٧ ٨٤٣

ثالثا - الأهداف

الحصول على المعلومات وتبادلها
الدعم الميداني لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات
الهياكل الأساسية التقنية
بناء القدرات
تحقيق إدارة إلكترونية

١٥ - بالاستناد إلى التوجيهات التي قدمها الأمين العام وإلى الاستعراض الذي أجري لدراسة وضع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة في عام ٢٠٠٠، تم تحديد الأهداف المحددة التالية لضمان تكامل بعد تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في العنصر الاستراتيجي لتنفيذ البرامج، على أن توضع في الاعتبار الطبيعة المتطورة المستمرة للعناصر التقنية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف:

(أ) **الحصول على المعلومات وتبادلها**

من خلال الاستفادة من الإنجازات الأخيرة ومن إمكانيات شبكة الإنترنت وأنظمة الإيصال الإلكترونية الأخرى، ستقوم الأمانة العامة بصورة تدريجية بتوسيع وتحسين إمكانية الاطلاع على وثائقها، وموادها الإعلامية، في جميع المجالات، وعلى قواعد بياناتها لفائدة الموظفين والدول الأعضاء ومؤسسات منظومة الأمم المتحدة والجماهير الأخرى المستهدفة. وستنفذ أنظمة وأدوات ستسهل عملية البحث واستخراج المواد بلغات الأمم المتحدة الرسمية كما ستمكّن المنظمة من الاستفادة من القدرات التفاعلية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات. وستوضع سياسة عامة جديدة تدعمها الأدوات المتقدمة لتبادل المعلومات داخل الأمانة العامة؛

(ب) **الدعم الميداني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**

مع ازدياد أهمية الأنشطة الميدانية، فضلا عن أهمية الاتصال بالميدان فيما يتعلق بالأنشطة الإعلامية العامة، سيقدم الدعم الكافي والمحين للمعلومات والاتصالات على نطاق واسع لجميع الموظفين، بغض النظر عن مركز عملهم؛

(ج) **الهياكل الأساسية التقنية**

توفير هياكل أساسية مركزية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تدعم احتياجات برامج الإدارات أمر حاسم بالنسبة لنجاح الاستراتيجية ولعمليات الأمانة العامة. وسوف توحد الهياكل الأساسية للحواسيب والاتصالات اللاسلكية، كما ستحيين بصورة متواصلة لتمكين الأمانة العامة من الاستفادة من آخر التطورات التكنولوجية داخليا وفي إنتاج وتوزيع المعلومات لجعل الاتصالات وتبادل المعلومات سلسة في جميع مراكز العمل وفي البعثات الميدانية؛ ولتسهيل الاتصالات المتنقلة واستخدام الحواسيب؛

(د) **بناء القدرات**

في إطار إصلاح الموارد البشرية، ستبذل جهود رئيسية لتعزيز الموارد البشرية في الأمانة العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو المفتاح الرئيسي لنجاح

الاستراتيجية. ويتصل ذلك بظروف العمل، والتوظيف، والتدريب. ومن شأن تدريب المدراء والموظفين والمستخدمين أن يوسع عملية بناء القدرات في الأمانة العامة والاستفادة من آخر التطورات التكنولوجية لتحقيق الأهداف البرنامجية العامة للأمانة العامة ولضمان المساءلة في تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) تحقيق الإدارة الإلكترونية

ستستمر الجهود المبذولة حاليا لإنشاء إدارة إلكترونية من خلال زيادة إدخال الممارسات والإجراءات الحكومية الإلكترونية لتحسين الفعالية والشفافية الإدارية. كما سينفذ استخدام شبكة الإنترنت في الحصول على المعلومات عن: التفاصيل الإدارية؛ والاطلاع على الأدلة والوثائق التشريعية الأخرى؛ وتقديم المطالبات وطلبات الحصول على الشهادات؛ والوصول إلى أدوات التجارة الإلكترونية لبيع المنشورات.

رابعا – الاستراتيجية

تبادل المعارف المتاحة للأمانة العامة، على الصعيدين الداخلي والخارجي
إدارة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الأمانة العامة
منهجيات تطوير النظم وتكاملها
سياسات الموارد البشرية
الجوانب التقنية والإدارية

١٦ – لتحقيق هذه الأهداف، اعتمدت الأمانة العامة استراتيجية تضم مجموعة من الأنشطة المتوازية والمنسقة في مجالات خمسة منفصلة:

(أ) تبادل المعارف المتاحة للأمانة العامة، على الصعيدين الداخلي والخارجي

ستعد المنظمة منهجية استراتيجية إزاء تأمين تبادل المعلومات والبيانات ذات الصلة بعمل المنظمة على الصعيد الداخلي، داخل الأمانة العامة، وعلى الصعيد الخارجي مع الدول الأعضاء والمنظمات الدولية الشريكة الأخرى والمنظمات غير الحكومية والجمهور عامة. وسيجري في المستقبل تطوير تطبيقات البرامج الحاسوبية، وتصميم الشبكة الحاسوبية وإعداد محتواها، وإنشاء قواعد بيانات لضمان أقصى قدر ممكن من فرص الوصول إلى هذه المعلومات والبيانات من جانب زبائن المنظمة وشركائها؛

(ب) إدارة أنشطة المعلومات والاتصال في الأمانة العامة

سوف يقدم الدعم المركزي وتحدد أهداف مشتركة كما ستنسق خطط الإدارة وجهودها، مع اتباع نهج لا مركزي، في ذات الوقت، للوفاء بالاحتياجات البرنامجية المحددة لجميع الإدارات. وسوف يوضع توجيه مركزي للسياسات وإنشاء آلية مرنة للتشاور بشأن أهداف السياسة العامة وإجراء بحوث بشأنها وتوحيدها وتنفيذها؛

(ج) منهجيات تطوير النظم وتكاملها

إن تطوير النظم، التي تشكل محور أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيستند إلى التوجيهات الرئيسية للسياسة العامة والمعايير السارية مع إيلاء الأولوية لتبادل المعلومات ونشرها وفتح باب الوصول إليها؛

(د) سياسات الموارد البشرية

إن نجاح استراتيجية تكنولوجيات المعلومات والاتصالات يتوقف على وجود موظفين وإداريين أكفاء ومتحمسين وملمين بها في جميع وحدات المنظمة، على أن يجري تحديث مهاراتهم وتطويرها باستمرار من خلال اعتماد سياسة شجاعة في مجال التدريب. وسوف يتعين رسم سياسات محددة للإسراع بتعيين موظفين من ذوي المهارات التخصصية والاحتفاظ بهم؛

(هـ) الجوانب التقنية والإدارية

وستقام، إلى جانب ذلك، هياكل الاتصالات السلكية واللاسلكية وتوفير دعم حاسوبي قوي واتخاذ تدابير مؤسسية لمواءمة السياسات والإجراءات الإدارية، بما في ذلك مجالا المشتريات والميزانية الأساسيين، مع الاحتياجات المحددة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

١٧ - وهذه المكونات الخمسة للاستراتيجية مترابطة بشكل وثيق فيما بينها. كما أنها تكمل بعضها البعض وتتساوى من حيث أهميتها. ولن تنجح الاستراتيجية إلا إذا تم التعامل مع جميع هذه المكونات في الوقت نفسه.

١٨ - ولا تهدف الاستراتيجية إلى فرض إطار مفرط في الصرامة على جميع مشاريع وأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وبالنظر إلى التنوع الواسع للأنشطة وتوزعها الجغرافي، فمن الحيوي أن تقوم كل إدارة بإعداد خططها ومشاريعها ضمن إطار الأهداف أعلاه بما يتيح تلبية الاحتياجات الفنية المحددة لكل منها. لكن مجهودا جماعيا من أجل تسخير تكنولوجيات المعلومات والاتصال على جميع مستويات الأمانة العامة

وتطبيق أفضل الممارسات الصناعية سيديم الاستراتيجية من خلال توفير إطار عمل مرن ومشترك.

١٩ - وبفضل هذه الأنشطة فإن تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ستتطور من أداة للعمل الآلي والدعم تستخدم في تنفيذ أنشطة الأمانة العامة إلى أداة تندمج بإحكام ضمن البرامج العملية للأمانة العامة. ويقتضي الاستخدام المتزايد لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات إعادة تصميم العمليات سواء من حيث جوانبها الفنية أو الإدارية. ويجب تحويل ''الثقافة المقاومة للتغيير'' السائدة في الأمانة العامة، والتي أشار إليها الأمين العام في تقريره إلى جمعية الألفية[٥]، إلى عامل من عوامل التغيير. وبذلك ستسهم تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في عملية الإصلاح عن طريق الدور الذي ستضطلع به في إعادة النظر في الممارسات التي تتبعها الأمانة العامة في أعمالها.

٢٠ - كما سيجري التأكيد على تبادل المعلومات والتنسيق مع الوكالات المتخصصة التابعة للأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها، سواء عن طريق قنوات التنسيق القائمة مثل لجنة تنسيق نظم المعلومات ولجنة الإعلام المشتركة للأمم المتحدة والفريق العامل المعني بالاتصالات السلكية واللاسلكية في حالات الطوارئ أو من خلال الأنشطة المخصوصة، ولا سيما فيما يتعلق بتوحيد الأدوات والنظم في الميدان.

٢١ - وستنفذ خطة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بالموازاة مع الاستراتيجية التي باشرها الأمين العام لضمان مشاركة الأمانة العامة مشاركة فعالة في ردم الفجوة في التكنولوجيا الرقمية، بالتعاون مع المجتمع المدني. ويتعين على الأمانة العامة أن تتحكم بشكل كامل في استخدامات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على الصعيد الداخلي كيما يتسنى لها الإسهام إسهاما فعالا في هذا البرنامج الطموح. وسوف يتعين على الأمانة العامة، فيما تضطلع به من عمليات وأنشطة وما تنفذه من خطط في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات أن تأخذ في الحسبان بشكل كامل المبادرات التي اتخذتها الفرقة العاملة المعنية بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات والتي أنشأها الأمين العام.

٢٢ - وإذا كان من الحيوي بالنسبة للأمانة العامة أن تصلح نفسها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فإن الاهتمام الواجب سيعطى، لدى تنفيذ البرامج، للفجوة في التكنولوجيا الرقمية بهدف ضمان استمرار توفير المعلومات والإسهامات ما دامت الدول الأعضاء تطلبها في شكل ورقي والأشكال المماثلة. وهذا إجراء لا بد منه لتمكين الأطراف المهتمة من الاستفادة بشكل كامل من إسهامات الأمانة العامة، وعدم حصرها في القادرين على الوصول إلى الأدوات الإعلامية الجديدة.

الجزء الثاني – تنفيذ الاستراتيجية

خامسا – الأنشطة الفنية

ألف – تبادل المعارف المتاحة للأمانة العامة، على الصعيدين الداخلي والخارجي

الوضع في الأمانة العامة

٢٣ – إن المسائل المتصلة بتبادل المعلومات ونشرها داخل الأمانة العامة وعلى الصعيد الخارجي، ترتبط ارتباطا وثيقا فيما بينها بالرغم من اختلاف الجماهير التي تستهدفها فتحسين تبادل المعلومات داخل الأمانة العامة يحسن من نوعية نواتجها، كما أن التخطيط والإدارة الجيدين لسياسات الإعلام تجاه العالم يفيد الموظفين أنفسهم.

٢٤ – وبالرغم من الكم الكبير من المعلومات المتاحة عن طريق الشبكة الداخلية، ولا سيما في المقر، فإن ذلك لم يتم تبعا لخطة موضوعة. والواقع أن الموظفين هم الذين استفادوا على الأرجح، أكثر من غيرهم من الإنترنت التي أتاحت، لأول مرة، إمكانية عالمية للوصول إلى معلومات من الأمانة العامة، بشكل لم يسبق له مثيل.

٢٥ – وعلى الصعيد الخارجي تمكنت الأمانة العامة، بفضل شبكة الإنترنت، من توسيع نطاق توزيع المعلومات باستمرار وإتاحة فرص الوصول إلى الوثائق الرسمية وعادة ما يجري ذلك بأكثر من لغة. وبالرغم من الاستثمارات البسيطة نسبيا وبفضل إعادة توزيع الموارد في حدود ميزانية النمو الصفري، يمكن أن تكون هذه الإنجازات إيجابية من جوانب عدة بالمقارنة بإنجازات القطاع العام في جميع أرجاء العالم.

تبادل المعلومات داخليا

المسألة

٢٦ – إن الأمم المتحدة، مجسدة في موظفيها تشكل مجموعة ذات معارف مشتركة فريدة من نوعها في العالم. وقد أشار الأمين العام في تقريره إلى جمعية الألفية إلى أن نفوذ الأمانة العامة وتأثيرها يتجاوزان كثيرا حجمها الصغير ومواردها القليلة. فالقيم التي تمثلها الأمانة العامة وما لدى موظفيها من أفكار ومعارف تمكنها من الوصول إلى هذا المستوى من النفوذ. وينبغي بذل المزيد من الجهد للإفادة من المعارف غير المحسوسة للموظفين واستغلالها بشكل فعال وتعزيزها.

٢٧ – ومن شأن اتباع سياسة ترمي إلى تعزيز تبادل المعلومات داخل المنظمة ألا يشجع تطوير إمكانات الموظفين بصفة عامة فحسب، وإنما سيؤدي أيضا إلى تحسين نوعية نواتج الأمم المتحدة. وتشكل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، بفضل تطبيقات عديدة، من

بينها صفحات الشبكة العالمية وقواعد البيانات، والوصول المنظم إلى مصادر المعلومات الخارجية المختارة، والبريد الإلكتروني عنصرا أساسية من هذه السياسة. وستكون هذه العملية عملية تفاعلية تستخدم في انتقاء الأدوات اللازمة لدعم الأهداف كما ستكيف سبل تحقيق هذه الأهداف بما يتيح الاستخدام الكامل للتكنولوجيا والعكس بالعكس.

٢٨ - كما أن جمع المعلومات المتاحة للجمهور وتحليلها وتوزيع هذه المعلومات على الصعيد الداخلي لازم لضمان التوافق المستمر لأنشطة الأمانة العامة مع تطور المعارف في جميع أرجاء العالم.

الإجراءات المتخذة

٢٩ - تحققت خلال العقد الماضي إنجازات كبيرة في توفير فرص أكبر للوصول إلى المعارف داخل المنظمة، بما في ذلك: نظام القرص الضوئي؛ وقاعدة بيانات المصطلحات المتعددة اللغات؛ والموارد الإلكترونية التي اشتركت فيها مكتبة داغ همرشولد (إدارة شؤون الإعلام)؛ والشبكة الداخلية بالمقر، التي يمكن أن يتصل بها معظم الموظفين في جميع مراكز العمل وبعثات حفظ السلام، ومواقع الإدارات على الشبكة الداخلية التي تتضمن كما هائلا من المعلومات الفنية والإدارية. وقد واصلت مكتبة داغ همرشولد جهودها من أجل تحقيق هدفها المتمثل في إقامة مكتبة إلكترونية تستقبل البيانات وتعيد توزيعها وتخلقها بشكل إلكتروني، بما يتيح تبادل هذه البيانات على صعيد المنظومة على أن تكون مصممة وفقا لاحتياجات المستخدمين. كما أخذت إدارة عمليات حفظ السلام قصب السبق في نشر وثائق مرجعية على البعثات الميدانية.

٣٠ - وقد اتخذت مكتبة داغ همرشولد عددا من التدابير لتوسيع نطاق الوصول إلى مصادر المعلومات داخل المنظمة وكذلك المكتبات الوديعة. وتضمنت هذه التدابير إقامة مجمع بين الوكالات وإدارته يعنى بشراء حق الوصول المشترك إلى الخدمات التجارية الإلكترونية بأسعار تفضيلية وإنشاء قواعد بيانات إلكترونية مثل شبكة نظام الأمم المتحدة للمعلومات البيبليوغرافية وأدلة بحوث متاحة على الشبكة.

الخطوات المقبلة

٣١ - ستوضع على سبيل الأولوية توجيهات وإنشاء آليات رفيعة المستوى لتنفيذ سياسات تبادل المعلومات لفائدة الأمانة العامة، بما في ذلك استخدام مواقع شبكاتها الداخلية ومحتوياتها.

٣٢ - وستعالج مختلف الإدارات المعلومات كأرصدة قيمة وستنشئ نظم معلومات تتولى خزن المعلومات وتحليلها بشكل منتظم. وسوف تشجع الإدارات مشاركة موظفيها في تبادل معلوماتهم، باستخدام هذه الأدوات وغيرها من الأدوات المتاحة على صعيد الأمانة العامة، مما يحافظ على المعارف وسيتيح تبادلها فورا مع الآخرين، سواء داخل الإدارات أو خارجها.

٣٣ - وفي إطار الأنشطة التي تضطلع بها لجنة تنسيق نظم المعلومات، تقوم شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات بإنشاء شبكة خارجية وإدارتها (موقع شبكي يقتصر الوصول إليها على مستخدمين مختارين) يستخدمه جميع موظفي منظومة الأمم المتحدة. وسييسر ذلك أيضا الوصول إلى المعلومات من جانب موظفي الأمانة العامة الذين لا يصلون إلى الشبكة الداخلية بالمقر بسبب وجودهم في مراكز عمل خارجية. وستوضع سياسة الأمانة العامة المتصلة بنشر المعلومات على الشبكة الخارجية بالتشاور مع مجلس المنشورات وجميع الإدارات المعنية ولجنة تنسيق نظم المعلومات.

٣٤ - وسوف تنشأ مجموعات موظفين في جميع الإدارات ومراكز العمل، مصنفين حسب نوع الكفاءات باستخدام أدوات إنشاء المجموعات والتعاون بالاعتماد على الشبكة. وبفضل هذه الأدوات ستتمكن الأمانة العامة من التغلب على حاجز البعد وتوفر الوقت والمال في عملية الجمع بين أناس يعملون في مختلف المشاريع. كما أن منتديات المناقشة الإلكترونية وعقد المؤتمرات عن بعد انطلاقا من أماكن مختلفة سيمكن الموظفين الذين يضطلعون بأنشطة مماثلة من جمع المعلومات وإقامة قواعد بيانات تتعلق بالمعارف الحقيقية ويساعد بعضهم البعض بصرف النظر عن أماكن وجودهم الفعلي.

٣٥ - وسيعاد تصميم الوصول إلى الشبكة الداخلية باستخدام تكنولوجيات التصميم الشخصي للمواقع الشبكية بما يحقق التكامل بينها وقواعد البيانات والتطبيقات الخاصة بالمشاريع وذلك من أجل تيسير تحديد المعلومات اللازمة والوصول إليها سعيا إلى زيادة فعالية وإنتاجية كل فرد من المستخدمين أو جماعة منهم على أساس الوظيفة والدور وما إلى ذلك من المعايير ذات الصلة. كما أن أداة البحث المتكاملة ستوفر معلومات عن المشاريع انطلاقا من نقطة وصول واحدة إلى ما لدى المنظمة من معارف وعمليات حسب صلاحيتها بما يتيح الكشف للمستخدمين عن التطبيقات والوثائق ومواقع البيانات والأساليب التقنية.

٣٦ - وسيمكن الموظفون بصفة عامة من الوصول إلى الشبكة الداخلية والمواقع الشبكية لجميع مراكز العمل في حدود التكنولوجيا المتاحة ومع مراعاة الشواغل الأمنية. كما ستركب أيضا محركات للبحث والتنقل داخل جميع الصفحات المحلية للشبكة الداخلية.

٣٧ - وستبذل أيضا جهود لإتاحة المعلومات المتعلقة بالسمات والمحتويات الجديدة لمواقع الأمم المتحدة على الشبكة العالمية على نطاق أوسع، ربما عن طريق ربط صفحات الشبكتين الداخلية والخارجية بموقع الأمم المتحدة على الإنترنت.

النتائج المتوقعة

٣٨ - سيزداد تدفق المعلومات بين الإدارات والمكاتب، وربما مع الكيانات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة. وهذا سوف يؤدي إلى تحول الأمانة من مجرد مجموعة من الإدارات والمكاتب المنفصل بعضها عن بعض فكريا، وجغرافيا في كثير من الأحيان، إلى مجتمع له أهداف واحدة، يستفيد من المعارف الجماعية للموظفين جميعهم، بغض النظر عن المكان الذي هم فيه أو الإدارة التي يتبعونها. وستؤدي الشبكة الداخلية والشبكة الخارجية وغيرهما من أدوات بناء المجتمعات دورا رئيسيا في إتاحة إمكانية أكبر وأفضل تنظيما للوصول إلى مصادر خارجية مختارة للمعلومات على خلق ثقافة مؤسسية في جميع أنحاء المنظمة وفي جميع ميادين العمل.

تبادل المعلومات على صعيد العالم

المسألة

٣٩ - لقد ظلت إمكانية وصول الدول الأعضاء والمجتمع المدني إلى المعلومات النابعة من الأمم المتحدة هدفا من أهداف المنظمة، ولا سيما فيما يتعلق بالوصول إلى محتوى قواعد البيانات والوثائق. وبالإضافة إلى إدارة شؤون الإعلام، التي تتمثل ولايتها صراحة في توفير الإعلام، أتاحت عدة إدارات هذه الإمكانية منذ أواخر الثمانينات. كما أن تطبيق نظام الأقراص البصرية في عام ١٩٩٢ وإتاحة الوصول إليه عن طريق شبكة الإنترنت في عام ١٩٩٦ قد زادا كثيرا من قدرة الدول الأعضاء على الوصول إلى المعلومات. وقد سهلت أيضا إتاحة عدد متزايد من قواعد البيانات التابعة للإدارات على الإنترنت توسيع نطاق مشاركة المجتمع المدني في العمليات الحكومية الدولية.

٤٠ - ومنذ إنشاء الموقع الرسمي للأمم المتحدة على الشبكة العالمية (www.un.org) في عام ١٩٩٥ الذي تتولى أمره إدارة شؤون الإعلام، أخذ الموقع يتطور إلى أن أصبح مصدرا رئيسيا للمعلومات عن أعمال المنظمة، بما في ذلك الأمانة العامة وهيئات الخبراء والهيئات الحكومية الدولية.

٤١ - وإدارة شؤون الإعلام، باعتبارها مديرة موقع الأمم المتحدة على الشبكة العالمية، مسؤولة عن الموقع إجمالا، بينما تقوم بعض الإدارات والمكاتب التابعة للأمانة العامة وبعثتان

لحفظ السلام، بتشغيل المواقع أو العناصر الخاصة بها. ورغم أن تشغيل هذه المواقع أو العناصر الخاصة هو أمر يُمليه تعقد المواضيع التي تعالجها الأمانة العامة وتعددها، ورغم أنه يوسع مجموعة المعلومات، فإنه يؤدي أحيانا إلى الازدواجية في عرض الوثائق الرسمية.

٤٢ - ونظرا لثراء المعلومات المعروضة في المواقع، وانعدام المعايير المنظمة لإعداد الوثائق وعرضها، من الصعب في بعض الأحيان توفير موقع سهل الاستعمال، كما أن من الصعب صيانة الموقع والوصول إلى الوثائق ونقلها.

الإجراءات المتخذة

٤٣ - وافق مجلس المنشورات مؤخرا على مبادئ توجيهية تتعلق بالنشر على الإنترنت، وأنشأ المجلس فريقا عاملا معنيا بمسائل الإنترنت. ومن المتوقع، مع تعميم تلك المبادئ التوجيهية واستخدامها على نطاق واسع، أن يتحسن التنسيق وأن تقل ازدواجية العرض وأن يزداد الاتساق فيما تقوم به الأمم المتحدة من نشر على شبكة الإنترنت.

٤٤ - وقد عملت عدة إدارات، وعلى الأخص إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، بنشاط في استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، لا سيما الإنترنت، من أجل إدخال تغييرات في ثقافة الاتصالات مع الدول الأعضاء والمجتمع المدني؛ وضمان زيادة إمكانية الوصول والشفافية؛ والالتزام بالمواعيد في توفير الوثائق.

٤٥ - وقد أوشكت على الانتهاء عملية تطوير نظام أقراص بصرية جديد في قمة التطور التكنولوجي سيُسهل هذا النظام الوصول إلى الوثائق الرسمية بجميع اللغات الرسمية، مما يوفر على الإدارات والمكاتب ضرورة عرض هذه الوثائق على الصفحات التابعة لها على الشبكة العالمية وبدأت إدارة شؤون الإعلام في تحويل وثائق الجمعية العامة ومجلس الأمن إلى شكل رقمي تمهيدا لتحميلها على نظام الأقراص البصرية.

٤٦ - وتناولت اللجنة التوجيهية المعنية بسياسة الإصلاح والإدارة بصورة مستفيضة مسألة تساوق المعلومات، داخل الأمانة وباتجاه الجمهور. وتبين لها أن هناك حاجة إلى أن تضع الأمم المتحدة سياسة تهدف إلى الاستجابة للمتطلبات المتعلقة بتوافر الوثائق و (منها التطبيق المتساوق والصارم للمعايير المنظمة لشكل الوثائق وللبيانات التي تصفها) وصحة البيانات (جمع البيانات مرة واحدة فقط، تطبيق نظم التبويب بصرامة، التأكد من موثوقية الوثائق)، وبسرية البيانات (وقواعد وآليات الوصول الآمن، وتعديل البيانات بصورة مأمونة).

الخطوات المقبلة

٤٧ - ستؤدي التكنولوجيات القائمة على الإنترنت دورا متزايد الأهمية في الاستراتيجية التي تتبعها الأمانة العامة للوصول إلى مختلف فئات جمهورها المستهدف وللمساعدة على كسب التأييد العالمي لولايتها وأهدافها.

٤٨ - وسيضع مجلس المنشورات، بتشاور وثيق مع المكاتب الواقعة خارج المقر، مبادئ توجيهية إضافية تشمل سياسات تتصل بإنشاء المواقع على الشبكة العالمية وإدارتها واستضافتها، بالتركيز على المحتوى، وتراعي في الوقت نفسه الشواغل التي أعربت عنها اللجنة التوجيهية المعنية بسياسة الإصلاح والإدارة بشأن تساوق المعلومات.

٤٩ - كما ستوضع خطة للاحتفاظ بسجلات المنظمة في شكل رقمي و/أو التخلص منها وفقا لسياسة حفظ واضحة. كما ستحدد معلومات وصفية يتعين توفيرها عن الوثائق لتسهيل استرجاعها.

٥٠ - ولتسهيل الوصول إلى المعلومات التي توفرها الإدارات والمكاتب الواقعة خارج المقر، ستنشئ إدارة شؤون الإعلام بصورة تدريجية، بالتشاور مع شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، موقعا فريدا من نوعه للأمم المتحدة على الشبكة العالمية ويقوم على إسهامات المكاتب التي تقدم المحتوى، ويضم بوابة يدخل منها المستخدم إلى جميع الوثائق الرسمية التي يضمها مستودع مركزي - هو نظام الأقراص البصرية الجديد، بدلا من دخوله إلى وثائق معروضة في مواقع متفرقة تابعة للإدارات على الشبكة العالمية.

٥١ - وستوحد الأدوات المستخدمة لإعداد وعرض الوثائق وفي إنشاء المواقع على الشبكة العالمية سيوحد شكل هذه الوثائق، من الناحية الفنية ومن ناحية العرض على السواء، الأمر الذي سيسهل بدوره استخدام محركات بحث أقوى تغطي جميع الصفحات التابعة للأمانة العامة على الشبكة العالمية.

النتائج المتوقعة

٥٢ - ستعزز الأمانة العامة قدرتها على إيصال المعلومات والمواد إلكترونيا إلى جمهور أوسع، وذلك نتيجة اتباع استراتيجية للإنترنت أكثر تركيزا تغطي الأمانة العامة بأكملها، وتشغيل نظام الأقراص البصرية الجديد.

٥٣ - وسيؤدي وضع وتنفيذ سياسة محددة جيدا تتعلق بالتساوق والتوافق وسهولة التصفح وتفادي الازدواجية في المواقع التابعة للأمم المتحدة على الشبكة العالمية إلى تيسير وصول الدول الأعضاء وغيرها من الجمهور المستهدف إلى المعلومات.

٥٤ - وسيسهل دمج صفحات الإنترنت في موقع واحد عملية البحث في جميع أنواع المواد، بما فيها الوثائق المتعددة الوسائط.

باء - إدارة أنشطة الأمانة العامة المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات

الوضع في الأمانة العامة

٥٥ - خلال العقد الماضي سادت حالة من النقص العام في تنسيق أنشطة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على مستوى الأمانة العامة، سواء داخل مركز العمل الواحد أو بين مراكز العمل المختلفة. وقد نجمت هذه الحالة عن اتساع النطاق الجغرافي للأمانة العامة، إذ توجد ثمانية مكاتب رئيسية تابعة لها في أنحاء العالم، وكذلك العوائق المحلية، وطبيعة التكنولوجيا التي ظهرت في نهاية الثمانينات وعدم وجود ولاية واضحة تضطلع بها وحدة تنسيق مركزية. ونتيجة لذلك تتفاوت عموما مستويات استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. والحالة التي تواجهها الأمانة شائعة جدا في القطاعات العامة والقطاعات الساعية للربح في جميع أنحاء العالم.

المسألة

٥٦ - يستوجب الاستخدام الذي لا ينفك يتزايد لتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة، وضرورة تنفيذ رؤية الأمين العام فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا بشكل أفضل: توجيها مركزيا على صعيد السياسات تشارك فيه جميع الإدارات والمكاتب؛ وآلية لتنسيق الأنشطة بين الإدارات والمكاتب داخل كل منها؛ ووحدة دعم تقني مركزية قوية. وبهذه الطريقة تحدد احتياجات الإدارات فيما يتعلق بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات ويستجاب لها؛ وستزيد الأمانة العامة من توحيد النظم المستعملة؛ وستقل ازدواجية الجهود؛ وستحقق الإدارات في جميع أنحاء الأمانة العامة تدريجيا مستوى متماثلا من استخدام التكنولوجيا؛ وستجرى مواءمة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للإدارات مع الأهداف العامة للأمانة العامة وأولوياتها.

الإجراءات المتخذة

٥٧ - استعرضت اللجنة التوجيهية المعنية بسياسة الإصلاح والإدارة أكثر النماذج التنظيمية شيوعا لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبأخذ مختلف أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واتساع النطاق الجغرافي للأمانة العامة بعين الاعتبار، خلصت اللجنة التوجيهية إلى أن أنسب النماذج للأمانة العامة هو النموذج شبه المركزي (مسؤولية **مركزية** عن

الهياكل الأساسية والمعايير والمنهجيات والنظم المتبعة على نطاق المؤسسة، ومسؤولية **لامركزية** للإدارات والمكاتب عن معداتها وبرامجها ومواردها البشرية).

٥٨ - وقد أنشأت بعض الإدارات، مثل مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية ومكتب الشؤون القانونية ومكتب خدمات الرقابة الداخلية وإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات، وبعض المكاتب الموجودة خارج المقر مثل مكتب الأمم المتحدة في جنيف واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ لجانا معنية بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتحديد سياسات هذه الإدارات فيما يتعلق بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات أو لتنسيق أنشطة هذه التكنولوجيات في مراكز العمل.

الخطوات المقبلة

٥٩ - ووفقا لما قررته اللجنة التوجيهية، يجري إنشاء مجلس لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر. وسيتكون المجلس من منسقين من الإدارات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارة ويتكفل هذا المجلس بالتنفيذ المنسق على مستوى الإدارة للقرارات الاستراتيجية التي تتخذها اللجنة التوجيهية، وسيسدي المشورة لشُعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات عن خطط واحتياجات المستقبل، وستتشاور هذه الشعبة مع المجلس بشأن المعايير التي يجب تنفيذها، ويقوم المجلس، بحسب الحاجة، باستعراض الاستنتاجات والتوصيات التي تتوصل إليها فرق العمل المخصصة وتنفيذ القرارات التي تتخذها. ويقوم المجلس أيضا بالاتصال باللجان المحلية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكاتب الواقعة خارج المقر، وبالصناديق والبرامج وجهاز التنسيق المشترك بين الوكالات.

٦٠ - وسيقوم المجلس المعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإنشاء فرق عمل مخصصة تتكون من عدد صغير من الموظفين الفنيين الذين يتبعون إدارات ومكاتب مختلفة، ويعهد إليهم بمهام إيجاد حلول لقضايا معينة، وتوكل إليهم ولاية محددة تحديدا دقيقا وتحدد لهم أطر زمنية يجب خلالها إنجاز مهامهم. وقد حددت اللجنة التوجيهية بعض المجالات ذات الأولوية التي ستعالجها فرق العمل: تقاسم المعلومات داخل الأمانة العامة؛ والاتصال الميداني؛ والأمن؛ وتساوق المعلومات؛ والدعم الإداري. وحسب الإمكان، ستكون هناك صناديق وبرامج مصاحبة لأنشطة هذه الفرق العاملة.

٦١ - وستقوم جميع الإدارات والمكاتب الواقعة خارج المقر بإنشاء أفرقة/لجان داخلية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات. وستضع هذه الإدارات والمكاتب استراتيجياتها على مستوى الإدارات بما يتفق مع الأهداف العامة للأمانة العامة؛ كما تقوم بالاحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بأنظمة الإدارات ومواردها وأصولها؛ وتحديث هذه المعلومات؛

واستعراض الأنظمة القائمة للتأكد من مدى فعالية تكلفتها؛ وكفالة استخدام منهجيات موحدة لمشاريع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على نحو مستمر.

٦٢ - ويضطلع ممثل الإدارة في المجلس المعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو في اللجان المحلية، بمهمة الاتصال بين الإدارات والمجلس المعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكفالة اتساق خطط استراتيجيات الإدارات مع الاستراتيجية العامة للأمانة العامة، كما يساهم في استكمال هذه الخطط والاستراتيجيات بصفة مستمرة.

٦٣ - وبالإضافة إلى مسؤولياتها التشغيلية عن الهياكل الأساسية، والأنظمة على نطاق المؤسسة والاتصالات السلكية واللاسلكية، تقوم شُعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، بالتشاور مع المجلس المعني بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات واللجان المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكاتب الواقعة خارج المقر، بوضع السياسات والمعايير وتقديم الدعم والمشورة إلى المجلس المعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإلى اللجان المحلية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإلى فرق العمل. كما تضطلع شُعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات أيضا بمسؤولية تنسيق تنفيذ الإجراءات المحددة في هذا التقرير. وستقوم وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المركزية المحلية بأنشطة مشابهة، وذلك على مستوى كل مركز عمل على حدة.

النتائج المتوقعة

٦٤ - سينشأ جهاز لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكفالة الاستخدام المتساوق والمنسق والعالمي لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات بما يتفق مع الأهداف التي تضعها الأمانة العامة. وستزود الإدارات بالمبادئ التوجيهية العامة والتوجيهات المتعلقة بالسياسات، مع الاحتفاظ بمستوى اللامركزية اللازم لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفنية والاستراتيجيات التي تتبعها الإدارات في هذا الصدد. ومن شأن ذلك أيضا أن يكفل أن يظل ما يقدم مركزيا من دعم وخدمات للهياكل الأساسية متوافقا مع احتياجات وخطط الإدارات.

جيم - المنهجيات اللازمة لوضع الأنظمة وتكاملها

الوضع في الأمانة العامة

٦٥ - إن انعدام التنسيق الفعال الذي يصاحب تحقيق اللامركزية في أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المشار إليها أعلاه جعل من إنفاذ ووضع منهجيات موحدة، ومن تنفيذ أنظمة شاملة للمؤسسة، مسألة صعبة. والوضع الذي تواجهه الأمانة العامة ليس فريدا

من نوعه بالمقارنة بالوضع في القطاع العام وفي القطاع الخاص في أغلب الأحيان في سائر أنحاء العالم.

المسألة

٦٦ - تمثل الأنظمة عنصرا رئيسيا في أداء الأمانة العامة لمهامها. وتقدم الأنظمة الدعم للعمليات، وللأنشطة الإدارية، وللبحوث المتعلقة بالمعلومات وتحليلها وجمعها وتوزيعها والحصول عليها. ولقد وثقت الدراسة الاستقصائية وجود ما يزيد على خمسمائة نظام مختلف في الأمانة العامة، بالإضافة إلى صفحات مواقع الأمم المتحدة على الشبكة الدولية، والتي يكرر بعضها بعضا أحيانا، وتستخدم هيئات تشغيل مختلفة. وثمة حاجة إلى توثيق تكاليف إنشاء الأنظمة وتشغيلها، وإلى وضع معايير تتعلق بإنشاء الأنظمة، بما فيها المعايير الخاصة بالبيانات، وبالعمليات.

الإجراءات المتخذة

٦٧ - وتم إجراء حصر للأنظمة، وأكثر الأدوات شيوعا في الاستخدام، والبيئات التقنية لتشغيلها، ويجري حاليا تحليل النتائج. وتنشر على الشبكة الداخلية المعايير الخاصة بمعدات الحاسوب المطبقة في المقر.

الخطوات المقبلة

٦٨ - ستتاح على الإنترنت لجميع الإدارات والمكاتب قاعدة بيانات تحتوي على المعلومات التي تم جمعها من خلال عملية الحصر، وذلك بنهاية الفصل الأول من سنة ٢٠٠١، بغية تحقيق ما يلي:

(أ) تمكين المستخدمين المأذون لهم من تحديد الإدارات أو المكاتب الأخرى التي يمكن لها مساعدتهم بتقديم المشورة والخبرة الفنية؛

(ب) تمكين المستخدمين المسموح لهم من تحديد الأنظمة التي سبق ووضعت في جهات أخرى في الأمانة العامة، والتي يمكن إعادة استخدامها، ومن ثم تحاشي ازدواجية الجهود؛

(ج) السماح بإجراء استعراض مفصل للاتجاهات والهياكل الأساسية التقنية والأدوات التي تستخدمها غالبية الإدارات والمكاتب من أجل التحديد التدريجي لمعايير تطبق على نطاق الأمانة العامة؛

(د) تزويد الدول الأعضاء، عند وحسب الطلب، بمعلومات حديثة عن وضع واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة.

٦٩ - وستوضع معايير ومنهجيات لإنشاء الأنظمة. وستتميز هذه المعايير والمنهجيات بالمرونة الكافية بحيث لا تعوق الاستخدام المناسب والمبتكر للتكنولوجيا، وستتيح لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مبادئ توجيهية موحدة تعزز تكامل الأنظمة، وتحسن من موثوقية بيانات الأمم المتحدة.

٧٠ - وستنشأ قواميس بيانات موحدة لتسهيل تبادل البيانات ودمجها بين الأنظمة، وذلك بالاستعانة بالخبرة المتاحة في الإدارات والمكاتب المسؤولة عن مجالات أنشطة محددة (على سبيل المثال، يقوم نظام المعلومات الإدارية المتكامل بتوفير البيانات الإدارية، وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بتوفير البيانات الإحصائية الاجتماعية).

٧١ - وستتاح منهجيات أيضا للمديرين من أجل تقييم تكاليف التشغيل الفعلية للتطبيقات مقابل الفوائد المرجوة مما يمكنهم من تحديد أولويات ما يحتاجون إليه مستقبلا من تطويرات ودعم. وفي حالة التطبيقات ذات الأهمية الحاسمة للبعثات، تجرى استعراضات لكفالة التوثيق السليم لهذه التطبيقات، وتوفير الحماية الكافية للبيانات، وإمكانية الاستئناف السريع للعمليات عقب وقوع كارثة ما.

٧٢ - وستنفذ بصفة متزايدة الممارسات والإجراءات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في الأمانة العامة بغية زيادة الكفاءة والشفافية الإدارية. وبالإفادة من الاستثمار الذي تم في نظام المعلومات الإدارية المتكامل، فسيتاح لجميع الموظفين الحصول على بياناتهم الشخصية بشكل مباشر باستخدام الحاسوب (وذلك مثلا فيما يتعلق بكشوف المرتبات، وإجراءات شؤون الموظفين، وصحائف الوقائع، ومطالبات السفر، وما شابه ذلك). وستُستحدث استثمارات تتيح التدفق المتبادل للمعلومات تستخدم في تقديم المطالبات إلكترونيا و/أو تحديث البيانات، وستستخدم البيانات الحالية لإعداد تقارير إدارية ولطلب الشهادات وغيرها من الاستمارات والحصول عليها. كما سيتعين توسيع نطاق التجارة الإلكترونية/التعامل المصرفي الإلكتروني، باستخدام الأدوات المتاحة في ذلك المجال، من أجل بيع منتجات الأمم المتحدة واستلام ما يرد إليها من مبالغ مسددة، على السواء، ويمثل ذلك خطوة أبعد مما تتيحه نظم المدفوعات الإلكترونية المنفذة بالاقتران بنظام المعلومات الإدارية المتكامل.

٧٣ - وستحدد أيضا المعايير الخاصة بالوثائق، بما في ذلك الكتيبات الإرشادية، والإجراءات، والتدريب.

النتائج المتوقعة

٧٤ - أسوة بما هو مخطط للتكنولوجيات المتعلقة بالإنترنت، فإن المنهجيات الموضوعة على نطاق الأمانة العامة بكاملها من أجل إنشاء أنظمة لتوحيد الأدوات المستخدمة في وضعها، وبيئات تشغيلها وأشكال بياناتها تدريجيا، ستؤدي إلى تكامل أفضل للأنظمة واتساق أكبر في البيانات.

٧٥ - وسيحسن تقييم ورصد تكاليف الإنشاء والتشغيل، مما يسهل بالتالي تحليل نسبة تكاليف الأنظمة إلى فوائدها.

٧٦ - وسيخفض عدد النظم المستخدمة في الأمانة العامة كلها إلى أدنى حد ممكن، وبالتالي سيقضى على الازدواجية وسيتسع نطاق النظم الشاملة لكل المؤسسات.

٧٧ - أما الإجراءات الإدارية وعملية الحصول على معلومات إدارية مفصلة عن الموظفين فستبسط وسيعجَّل بها.

دال - سياسات الموارد البشرية في ميدان تكنولوجيات المعلومات والاتصالات

الوضع في الأمانة العامة

٧٨ - من بين جميع مجالات النشاط، تُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميدان الذي تشكل فيه الأمانة العامة أكبر منافس للقطاع الخاص في العالم بأسره فيما يتعلق بتوظيف موارد بشرية ذات كفاءة والاحتفاظ بها. وتعد الصعوبات التي تواجهها الأمانة العامة، في جميع مقار العمل، شبيهة بتلك المصاعب التي يواجهها القطاع العام في جميع أنحاء العالم. فبينما هيأ عدد متزايد من البلدان ظروفا خاصة للخدمة بالنسبة إلى موظفي تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، لم تتوصل مؤسسات الأمم المتحدة من لجنة الخدمة المدنية الدولية بعد بالوسائل الملائمة إلى معالجة هذه المسألة.

المسألة

٧٩ - تشير الدراسات القطاعية إلى أن ٦٠ في المائة من نفقات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات مرتبطة بخدمات الموظفين أو الأفراد. ومن الثابت أيضا أن إدارة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات تستلزم مجموعة من الموظفين الأكفاء. والموظفون العاملون في قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات شديدو التنقل حيث تصل نسبة تنقلهم إلى ٣٠ في المائة سنويا في القطاع الخاص والولايات المتحدة الأمريكية، وثمة ضرورة إلى الإسراع بالاستعاضة عن الموظفين الذين قد يغادروا الأمانة العامة. ويُعد ذلك صعبا بسبب صرامة نظام التصنيف

والتعويضات. وبالإضافة إلى ذلك، من الصعب على الإدارات والمكاتب الحصول على أفراد ذوي مهارات متخصصة لمدة مؤقتة أو للقيام بمهام قصيرة المدة ومتكررة.

٨٠ - وتحتم التغيرات السريعة التي تطرأ على ساحة التكنولوجيا أيضا على الموظفين والمدراء عموما، إذ لا يقتصر الأمر على المهنيين العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فحسب، أن يطوروا مهاراتهم ويسايروا التطورات. ويشمل التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التدريب الرسمي التقليدي، والمشاركة في المؤتمرات والحلقات الدراسية المتخصصة، وحضور المعارض المتخصصة، والحصول على الخدمات الاستشارية. وتشير باستمرار عملية تقييم الاحتياجات التي يجريها مكتب إدارة الموارد البشرية إلى أن الاحتياجات من التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتجاوز مستوى الأموال المتاحة.

الإجراءات المتخذة

٨١ - في إطار استعراض التقرير المرحلي الحادي عشر عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل، نظرت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية[٦] في مسألة المعدلات الخاصة لأجور موظفي الأمم المتحدة العاملين في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وأحالت المسألة إلى اللجنة الخامسة كي تنظر فيها.

٨٢ - وللفترة من ١٩٩٨ إلى ١٩٩٩، خُصص مبلغ ٣ ملايين دولار للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد الأمانة العامة كلها. وبلغ عدد المشاركين في برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حوالي ٠٠٠ ١٧ مشارك، بمن فيهم حوالي ٥٠٠ ١ مشارك في التدريب المتخصص.

٨٣ - وأطلق مكتب إدارة الموارد البشرية مشروعا للتدريب في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لفائدة المدراء وجرت دورات تجريبية في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٠ وكانون الثاني/يناير ٢٠٠١. ويجري نظام المعلومات الإدارية المتكامل دورة تدريبية كل سنة لفائدة الموظفين التقنيين العاملين في مكاتب بعيدة من المقر بهدف تطوير مهاراتهم والحفاظ على مستوى معرفي متطابق في جميع مقار العمل.

٨٤ - ويستفيد مكتب إدارة الموارد البشرية كثيرا من مبادرات التعلم من بُعد، لا سيما في مجال التدريب على البرامجيات القياسية. وبُذل الجهد ذاته فيما يتعلق بالتدريب على نظام المعلومات الإدارية المتكامل.

الخطوات المقبلة

٨٥ - بعض المبادرات التي تتخذ الآن في إطار إصلاح إدارة الموارد البشرية، وبخاصة، التخطيط، والتوظيف، والكفاءات وظروف الخدمة سيكون لها أثر مباشر على هذه المسألة. لذا سيتعين إيلاء اهتمام خاص بفئة العاملين في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. وسيتعين مراعاة السياسات الخاصة المعمول بها في هذا المجال، بما في ذلك في القطاع العام: مراعاة إمكانية تنفيذ جداول مرتبات خاصة، ومراجعة مقاييس التصنيف؛ وتوحيد أوصاف الوظائف على صعيد المنظمة؛ والمرونة في نطاقات الأجور داخل عدد من فئات مهنية؛ وإحداث مسارات مهنية ذات ''مساهمة فردية''، تقر بعدم رغبة العديد من الموظفين التقنيين ذوي الكفاءة العالية في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في أن يصبحوا مدراء مثقلين بمسؤوليات إدارية. وينبغي أيضا النظر في إجراءات جديدة للتوظيف بالنسبة إلى هذه الفئة من الموظفين من أجل خفض مدة عملية التوظيف إلى أقل من فترة الـ ١٢٠ يوما المقررة، مع الالتزام التام بمبادئ الكفاءة، والنزاهة والتوزيع الجغرافي والجنساني للموظفين.

٨٦ - وستستكشف أيضا إمكانية إحداث مجموعة من موظفي تكنولوجيات المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة، يمكن تكليفها بمهام بصورة مشتركة بين الإدارات، بما في ذلك المكاتب البعيدة من المقر حسب احتياجاتها المتوقعة وعن طريق إبرام اتفاقات رتب خاصة وذلك بهدف تلبية احتياجات الإدارات والمكاتب من المهارات المتخصصة لفترات محدودة، وأحيانا متكررة. ويمكن تشكيل مجموعة الموارد إما عن طريق تعيين موظفين لذلك الغرض وإما في حالة المهارات التخصصية العالية، بالاستعانة بعدد معين من الشركات بحيث تعمل على أساس المقاييس والإشراف التقني لشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات أو الوحدات المركزية المحلية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

٨٧ - وفي الأجل المتوسط وحتى الأجل الطويل، ستعد خطة شاملة للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفائدة الموظفين والمدراء العاملين بالأمانة العامة ككل. وبصورة تدريجية، ستوحد أوصاف الوظائف على صعيد الأمانة العامة.

٨٨ - وستقترح برامج تدريبية متخصصة تتعلق بتوعية المدراء والموظفين العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمسائل الأمنية، ومناهج تقييم الأخطار لإعداد مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيكون نطاق فرص التدريب مرتبطا بمبلغ الموارد المتاحة لذلك الغرض.

النتائج المتوقعة

٨٩ - ستتحسن قدرة الأمانة العامة على اجتذاب الموظفين التقنيين الأكفاء العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات وعلى الاتصالات والاحتفاظ بهم. وستُعجَّل عملية توظيف هؤلاء الموظفين.

٩٠ - ستُجرى دورات تدريبية شاملة ومستمرة بهدف تحقيق ما يلي:

(أ) ضمان استفادة جميع الموظفين من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة لهم من قبل مصادر المعلومات الحالية في الأمانة العامة؛

(ب) العمل على أن يستمر الموظفون العاملون في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنتاجهم وابتكارهم، وامتلاكهم المعرفة الضرورية لتطبيق التكنولوجيات الجديدة؛

(ج) تقديم الحافز على مواصلة التطور المهني للموظفين العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين لا يستفيدون، في منظومة الأمم المتحدة، من مستويات التعويضات التي يقدمها القطاع الخاص؛

(د) ضمان امتلاك المدراء للمعرفة الضرورية للاستفادة، في برامجهم، من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) الحد من المخاطر المرتبطة بمشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المخطط لها بصورة غير دقيقة.

هاء - الجوانب الإدارية والتقنية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات

الوضع في الأمانة العامة

٩١ - تفرض تكنولوجيات المعلومات والاتصالات مناهج جديدة وتحطم الحواجز التنظيمية العمودية التقليدية. فكثيرا ما تكون العملية الإدارية التقليدية غير كافية لتلبية الاحتياجات الخاصة للتكنولوجيات الجديدة وتطورها السريع. فالنظم، وتبادل المعلومات، والحصول على المعلومات، والتكنولوجيات الجديدة المستخدمة بخاصة في توزيع المعلومات، كلها أمور تفرض تطويرا سريعا ومستمرا للهياكل الأساسية للحواسيب والاتصالات السلكية واللاسلكية وهذا التطوير قد لا يدعم في الميزانية الحالية للأمانة العامة.

٩٢ - ولا تتفق عمليات وإجراءات الأمم المتحدة في مجال وضع الميزانية والشراء مع أفضل الممارسات لقطاع التكنولوجيا. فدورة الميزانية التي تستغرق ٣ سنوات تفرض صرامة مفرطة على الموارد المتاحة لتلبية الاحتياجات التي تفرضها التكنولوجيا.

٩٣ - وشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية بين المقر ومقار العمل الرئيسية غير كافية كما أن عملياتها غير منسقة بشكل مرض.

٩٤ - ويتوقع أن يستفيد عدد متزايد من النظم من التكنولوجيات الجديدة مثل الصورة والصوت، التي تستلزم تحسين قدرة الهياكل الأساسية. ويعتمد عدد متزايد باستمرار من العمليات، من دعم خدمات المؤتمرات إلى إنتاج إدارة شؤون الإعلام من البرامج الإذاعية والتلفزية وصولا إلى إدارة المرافق، على تطبيقات تجارية تستخدم معدات وبرامجيات قياسية. وسيؤدي هذا التقارب الإضافي بين استعمال الحواسيب والتطبيقات التشغيلية الخاصة إلى زيادة الحاجة إلى مزيد من المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإلى الاستثمارات، لكل من الدعم المركزي، والهياكل الأساسية الشاملة، وفي المجالات التشغيلية الفنية.

٩٥ - وتعد الحالة والتحديات التي تواجهها الأمانة العامة شبيهة بما يواجهه معظم كيانات القطاع العام.

١ - الميزانية

المسألة

٩٦ - تُقدر توقعات القطاع الزيادة السنوية في نفقات القطاع العام من تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في العالم للفترة ١٩٩٨-٢٠٠٤ بنسبة ٧,٧ في المائة. وبصرف النظر عن التطبيقات والنظم الجديدة، فإن تزايد الحاجة إلى دعم وتشغيل الهياكل الأساسية والتطبيقات، مثل شبكة المنطقة المحلية، وشبكة المنطقة الواسعة والبريد الإلكتروني على مدار أربع وعشرين ساعة يساهم في زيادة التكاليف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويفترض النظام الحالي لوضع الميزانية أن بإمكان مديري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التنبؤ، إلى حد بعيد، بالتطورات التي ستحصل في فترة السنوات الثلاث، وتحديد التوجهات وتقييم التكاليف والاحتياجات المفصلة من الموارد حسب نوع الإنفاق تحديدا واضحا. غير أنه في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، من المتعذر عمليا التنبؤ خلال فترة ثلاث سنوات بالاحتياجات والتكاليف ويرجع هذا إلى أن الكثير من العوامل يتوقف على سرعة التطور التكنولوجي في هذا الميدان.

الإجراءات المتخذة

٩٧ - تقتضي التعليمات المتعلقة بالميزانية المقترحة للفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣ أن يقوم جميع المديرين بحصر النفقات المقترحة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو واضح وتصنيفها إلى فئتين:

(أ) عمليات الصيانة، والدعم، والارتقاء بالهياكل الأساسية؛

(ب) الاستثمارات في التكنولوجيا الجديدة، بما في ذلك البحث والتطوير.

٩٨ - وقد طلب أيضا إلى المديرين أن يقوموا بحصر احتياجاتهم المحددة من التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٩٩ - وستؤدي هذه التدابير إلى تيسير عملية تحديد المشاريع والنفقات المتعلقة بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وميزنتها، ورصدها.

الخطوات المقبلة

١٠٠ - سيجري السعي نحو تحسين الاستفادة من المرونة القائمة فيما يتصل باستعمال الموارد، بغية تيسير عملية التغيير في تنفيذ البرامج، ولا سيما تلك التي تستلزمها التغييرات التي تطرأ في مجال التكنولوجيا. وقد يجري، إذا اقتضى الأمر، التماس موارد إضافية ضمن إطار استعراضات الأداء البرنامجي، من أجل تلبية المطالب الجديدة.

١٠١ - وسيجري تدريجيا وضع معايير والالتزام بها في عمليات الميزانية من جانب جميع الإدارات والمكاتب.

النتائج المتوقعة

١٠٢ - ستصبح الأمانة العامة أقدر على ضمان التمويل الكافي للأنشطة الجارية والمقررة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. كما سيهيأ للمشاريع المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات قدر أفسح من المرونة مع توفير جميع الضوابط اللازمة.

٢ - المشتريات

المسألة

١٠٣ - تمثل المشتريات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد المكونات الأساسية للعمليات المتصلة بهذه التكنولوجيا. وقد درج على أن ترتبط المشتريات في هذا المجال بشراء المعدات الحاسوبية، والحواسيب الشخصية، وحواسيب خدمة الشبكة، والطابعات، ومعدات الاتصالات السلكية واللاسلكية، إلا أن هذه المشتريات لا تمثل في الواقع إلا قدرا ضئيلا من

مجموع تكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ففي هذه الصناعة لا تتعدى تكاليف المعدات الحاسوبية في المتوسط ١٣ في المائة من الميزانيات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. هذا في حين أن النسبة المئوية للنفقات المتصلة بالخدمات التي يستعان فيها بمصادر خارجية تزداد بصفة مستمرة. وتعد المشتريات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يرتبط بها من إدارة العقود أحد مستلزمات النجاح في الأنشطة المتعلقة بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا بد أن تسير عملية شراء منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بخطى سريعة وأن تستجيب لضرورة تعديل المواصفات عندما تتجاوز المواصفات التكنولوجية للمنتجات والخدمات البارامترات التي اعتمدت مسبقا.

الإجراءات المتخذة

١٠٤ - يجري تحسين الإجراءات حسبما أوصى به مجلس مراجعي الحسابات من أجل كفالة الامتثال في جميع عمليات الشراء المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر للقواعد الأساسية التي وضعتها شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات بغية كفالة التوحيد إلى أقصى حد ممكن.

١٠٥ - ويجري تحديد المعايير للمعدات الحاسوبية الأكثر شيوعا حسب كل مركز عمل على حدة، مع مراعاة الاحتياجات والأسواق المحلية. وتنشر المعايير المتصلة بالمقر على الشبكة الداخلية (الإنترانت).

١٠٦ - وقد اعد مكتب الشؤون القانونية صيغة موحدة لعقود شراء الخدمات والمعدات الحاسوبية والبرامجيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الخطوات المقبلة

١٠٧ - سيجري الاضطلاع باستعراض قطاعي لإجراءات المشتريات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تبسيطها، مع الالتزام في الوقت نفسه بالقواعد والأنظمة القائمة.

١٠٨ - وستقوم شعبة المشتريات وشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، استنادا إلى المنهجيات الموحدة وممارسات الصناعة، بالتعاون في إعداد نماذج موحدة لطلبات العروض وطلبات المعلومات المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات يتعين أن تستخدمها الإدارات الفنية. كما سيجري بعد ذلك إعداد مبادئ توجيهية لتقييم المقترحات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٠٩ -وفي سبيل تلبية الطلبات الملحة من جانب الإدارات فيما يتعلق بخدمات وخبرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ستقوم شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات وشعبة المشتريات بتقييم إمكانية وضع عقود لتوريد النظم، على أساس تنافسي، مع شركات يمكنها أن توفر هذه الخبرة في خلال مهلة قصيرة ولفترات محدودة، وإن كانت متواترة.

النتائج المتوقعة

١١٠ -ستتحسن نوعية عمليات شراء السلع والخدمات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودقة توقيتها، كما ستوحد المعدات إلى أبعد ما يمكن.

٣ - الهياكل الأساسية

المسألة

١١١ -أصبحت شبكات المنطقة المحلية وشبكة المنطقة الواسعة التي تربط جميع مراكز العمل وبعثات حفظ السلام الرئيسية، والهياكل الأساسية للأمن المادي هي عماد العمليات التي تضطلع بها الأمانة العامة على مدار الساعة وطوال أيام السنة. ونتيجة للتقارب الذي نشأ بين الاتصالات السلكية واللاسلكية وبين أعمال الحاسوب، وإلى حد ما الإذاعة، وزيادة عدد التطبيقات والأدوات التي تعتمد على هذه الهياكل الأساسية، أصبح من اللازم إجراء مراقبة مستمرة للعمليات والقدرات والاستخدام في جميع مراكز العمل وفيما بينها. وتستلزم التكنولوجيا الاضطلاع على فترات متواترة ببرامج مكلفة وقوية للارتقاء بالمعدات، كما تقتضي الالتزام بالمعايير. فبطء الاستجابة أو انقطاع الاتصال أمور مكلفة تبطئ من أعمال الأمانة العامة ككل ومن أدائها، بل ولا يمكن التهاون بشأنها في مجالات هامة من قبيل البث الإذاعي المباشر.

١١٢ -ويتمثل الاتجاه السائد في الصناعة الآن في إنشاء مكاتب الكترونية تفسح المجال أمام الموظفين للاتصال، والوصول إلى البيانات وإتمام المعاملات عن بعد على نحو سلس في إطار نظم مؤسسية مركزية. فالاتصالات الفعالة والاقتصادية أمر لا غنى عنه في تبادل المعلومات داخل نطاق الأمانة العامة. كما يتعين معاملة الاتصالات فيما بين المكاتب النائية معاملة الاتصالات الداخلية المحلية.

١١٣ -ومن الأهمية بمكان توفير إمكانية للربط بالميدان، بما في ذلك الربط بالأماكن النائية للغاية، من أجل دعم المهام الإنسانية والسياسية وتعزيز أمن الموظفين، وذلك توخيا للكفاءة في سير هذه الأنشطة. كما أن لهذه الإمكانية أهمية بالغة بالنسبة لأعمال مراكز الأمم المتحدة للإعلام.

الإجراءات المتخذة

١١٤ -تم وضع خطط للارتقاء الإلزامي بشبكة المنطقة المحلية في المقر في أثناء فترة السنتين ٢٠٠٢-٢٠٠٣، وستعرض مقترحات لتمويل هذه العملية على الجمعية العامة كجزء من الميزانية المقترحة للفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣.

١١٥ -وقد أرسيت أسس للتنسيق الوثيق بين شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة شؤون الإعلام وإدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات بهدف ضمان إمكانية دعم الابتكارات التكنولوجية الجاري تخطيطها عن طريق شبكة المنطقة المحلية في المقر.

١١٦ -ويجري الارتقاء من الوجهة التكنولوجية بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية العالمية حتى يمكنها فعليا إدماج جميع أنشطة الاتصال (سواء الصوت أو الفيديو أو البيانات) في هيكل واحد، مما يؤدي إلى تبسيط عملية إدارة الشبكة، ويعزز من سير العمل وأداء الخدمات.

١١٧ -وقد طلبت اللجنة التوجيهية المعنية بسياسة الإصلاح والإدارة إلى شعبة الإدارة الميدانية والنقل والإمداد أن تعد مجموعة من المقترحات حتى تصبح إن أمكن من الجهات التي تقدم خدمات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، لغيرها من كيانات الأمانة العامة والأمم المتحدة القائمة في الميدان. وهذه الشعبة هي أنسب الجهات التي يمكنها توفير الدعم لعمليات السلام والجهات الميدانية المناظرة لها في وكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها. ولدى هذه الشعبة هيكل أساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يغطي جميع عمليات السلام وتندرج ضمنه بسلاسة كل من نظم المعلومات ونظم الاتصالات. ويمكن توسيع نطاق الهيكل الأساسي التقني في بعثات السلام بحيث يشمل وكالات الأمم المتحدة الأخرى التي تعمل داخل المناطق نفسها.

١١٨ -ويجري توفير سبل الوصول عن بعد إلى قواعد البيانات لخدمة أغراض إتمام المعاملات أيضا، كما في نظام المعلومات الإدارية المتكامل.

الخطوات المقبلة

١١٩ -سوف يتعين صياغة السياسات المتعلقة بالاستخدام الداخلي للهيكل الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات صياغة واضحة، كما سيتعين الالتزام بها. وسوف يلزم عند الأخذ بنظم تتطلب قدرات واسعة (الفيديو، والصوت، والتصوير، واستنساخ ملفات كبيرة من مقدمي الخدمة) أن يجري التنسيق مع الإدارة المركزية بشبكة المنطقة المحلية، وأن يجري التخطيط لتطبيق هذه النظم والأخذ بها تدريجيا من أجل تحاشي تأثر الأداء العام للشبكة على نحو سلبي يمس جميع المستعملين. وسوف يجري استعراض الطريقة التي يستخدم

بها موظفو الأمم المتحدة هذه المرافق، ولا سيما الإنترنت، كل حسب تقديره، في ضوء الأثر المترتب على هذا الاستخدام فيما يتعلق بالقدرات التي تم توفيرها والقدرات المتوقعة.

١٢٠ - وسيجري الأخذ بمعيار عام لشبكات المنطقة المحلية من حيث هيكلها المادي، ولشبكة المنطقة الواسعة، بهدف كفالة التوحيد التدريجي، وتسهيل العمليات، وإفساح المجال، في مرحلة لاحقة، أمام تقديم الدعم التقني عن بعد إلى جميع المكاتب من موقع مركزي أو موقع مكرس لذلك.

١٢١ - وسوف تجري مراقبة تطور السوق العالمي للاتصالات السلكية واللاسلكية بصفة مستمرة من أجل إعادة تقييم الغرض من شبكة الأمم المتحدة وفائدتها وفعالية تكلفتها.

١٢٢ - وسيجري استعراض احتياجات الدعم التشغيلي لشبكة المنطقة الواسعة. كما سيعاد تقييم العودة إلى النموذج الذي كان مطبقا حتى مطلع التسعينات (الذي يكون الموظفون بمقتضاة مسؤولين أمام وحدة تنظيمية مركزية ويلحقون بمختلف مراكز العمل بالتناوب، على غرار النظام المتبع حاليا في بعثات حفظ السلام).

١٢٣ - وستوضع خطط تضطلع بموجبها تدريجيا شعبة الإدارة الميدانية والنقل والإمداد التابعة لإدارة عمليات حفظ السلام، بتوفير الدعم التقني والتشغيلي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأنشطة الميدانية المتعلقة بالمسائل الإنسانية ومسائل حقوق الإنسان والمسائل السياسية. ويمكن أيضا، حيثما أمكن، وكلما كان ذلك مستصوبا، أن يجري تقديم هذا الدعم لوكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها، ولا سيما بالنظر إلى وجود استراتيجية ترمي إلى إنشاء ''دار مشتركة للأمم المتحدة'' في كثير من المواقع الميدانية.

١٢٤ - وسوف تكفل مواصلة تطوير الهيكل الأساسي القائم في شعبة الإدارة الميدانية والنقل والإمداد زيادة السرعة التي يجري بها إنجاز الأهداف المحددة لتحقيق التكامل في مجال المعلومات وتبادلها، كما أنها ستساعد في نشر نظم إدارة المعلومات. وسوف يجري ضمن الهيكل الأساسي القائم وضع قائمة بنظم المعلومات وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوافرة على صعيد المنظومة فيما يتصل بالعمليات الميدانية، بما في ذلك المعلومات الجغرافية.

١٢٥ - وستتخذ إجراءات للتوسع تدريجيا في الآليات القائمة للتنسيق فيما بين الوكالات بحيث تشمل عنصرا يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما بغرض حل المسائل المتعلقة بإدارة الاتصالات والمعلومات على الصعيد الميداني.

١٢٦ - وسيجري التوسع في البحوث الرامية إلى تسهيل إمكانية الربط عن بعد، بما في ذلك بالنسبة إلى الموظفين في مراكز العمل الصغيرة، وذلك لإفساح المجال أمام الموظفين للرجوع إلى قواعد البيانات الموجودة في مراكز العمل الأخرى أو استكمالها.

١٢٧ - وسيجري النظر في إمكانية الاعتماد على الخدمات المضيفة التي يمكن أن توفر وسيلة مؤقتة هامة لزيادة القدرات المتوافرة في أثناء تطوير الهياكل الأساسية الكاملة.

١٢٨ - وستتخذ خطوات مماثلة لكفالة تزويد الموظفين في مراكز العمل الصغيرة بذات المستوى من سبل الاستفادة من هذه الخدمات.

١٢٩ - ستنشأ فرقة عمل تضم خبراء من مختلف مراكز العمل لمعالجة مسألة ازدياد الحاجة إلى إدماج الحوسبة المتنقلة، بصورة متزايدة، في شبكة الأمم المتحدة العالمية الخاصة.

النتائج المتوقعة

١٣٠ - أن تظل قدرة الهياكل الحاسوبية الأساسية في جميع مراكز العمل وشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية كافية لتلبية الطلب المتصل بتوفير دعم فعال للاستخدام المتزايد للحوسبة وأدوات الاتصالات السلكية واللاسلكية ذات الصلة، مثل البث الصوتي والمرئي وعقد المؤتمرات باستخدام الفيديو.

١٣١ - سينشأ مكتب افتراضي عالمي حيث لن يعيق عامل البعد القيام بالاتصالات وتبادل البيانات بين الموظفين في جميع المراكز.

١٣٢ - سيجري توفير التوصيل الميداني والهياكل الأساسية للحوسبة الميدانية للأنشطة الإنسانية وأنشطة حقوق الإنسان وأنشطة الإعلام الميدانية.

٤ - الأمن

المسألة

١٣٣ - إن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال العقد الماضي جعل الأمم المتحدة أكثر ضعفا. ويهدف الأمن المتصل بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات إلى كفالة استمرار العمليات. ويتعلق بمسائل الأمن المادي، وحماية وسلامة البيانات، والخصوصية. ونظرا لاتساع الشبكة الالكترونية التي تربط جميع مراكز العمل الرئيسية وبعثات حفظ السلام، يجب أن تلتزم جميع المكاتب التي تشكل جزءا من شبكة الأمم المتحدة بذات الإجراءات والمعايير الأمنية وأن تطبقها بدقة، كما أن ثمة حاجة إلى تحديد سياسة شاملة. إلا أنه لم تخصص أي موارد لمعالجة هذه المسائل الحساسة المتعلقة بالبعثات

على الصعيد العالمي. ولاحظ مجلس مراجعي الحسابات أنه لا يلتزم دائما بالإجراءات الأمنية المعتمدة وأنه لا توجد سياسة لأمن تكنولوجيا الاتصالات المعلومات على مستوى الأمانة العامة.

الإجراءات المتخذة

١٣٤ - الآليات موجودة في جميع مراكز العمل بدرجات متفاوتة. كما توجد إجراءات أمنية موثقة بالتفصيل وخطط أمنية لحالات الكوارث للتطبيقات المستخدمة في المنظمة، مثل نظام المعلومات الإدارية المتكامل ونظام الأقراص الضوئية، وفي المقر، حواسيب خدمة الشبكة المحلية والبريد الإلكتروني. وشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات بصدد الانتهاء من استحداث أطر نمطية لوضع التدابير الأمنية المناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من المجالات الأربع المشار إليها أعلاه. كما توجد في المقر شبكة من مراكز التنسيق الأمنية، تعنى أساسا بالوصول إلى الشبكة المحلية والبيانات.

الخطوات المقبلة

١٣٥ - ستنشأ شبكة على نطاق المنظمة تضم موظفين مسؤولين عن أمن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل كفالة التنسيق والتزامن في تطبيق التدابير المطلوبة.

١٣٦ - سيجري تقييم الحالة الأمنية في جميع مراكز العمل بدءا من النظم والهياكل الأساسية الحرجة للبعثات. وبالاستناد إلى تحديد لمواطن النقص القائمة، ستقدم توصيات إلى الكيانات المسؤولة من أجل اتخاذ الإجراءات التصحيحية التي قد تلزم.

١٣٧ - ستوضع وتنفذ خطة أمنية عامة وسترصد بدقة.

١٣٨ - ستلزم موارد ضمن إطار الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ٢٠٠١-٢٠٠٣.

النتائج المتوقعة

١٣٩ - ستوضع سياسة أمنية على نطاق الأمانة العامة ككل. وستنفذ باستمرار الآليات الأمنية في جميع مراكز العمل. وسيصبح أمن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من الشواغل الجماعية لموظفي ومديري تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومستخدميها عموما.

٥ - السياسات

المسألة

١٤٠ - إن ظهور تكنولوجيات جديدة يحتم على الأمانة العامة إصدار مجموعة جديدة من المنشورات الإدارية لتنظيم استخدام تلك التكنولوجيات.

الإجراءات المتخذة

١٤١ - يقوم فريق مشترك بين مكتب خدمات الرقابة الداخلية ومكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب الشؤون القانونية وشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات بوضع سياسات تتصل بشبكة الإنترنت.

١٤٢ - وحددت المنشورات الإدارية المتصلة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، التي تجاوزها الزمن، وبدأ العمل على تحديثها.

١٤٣ - تنشر على الشبكة الداخلية معايير المعدات الحاسوبية التي تنطبق على المقر.

الخطوات المقبلة

١٤٤ - استخدام المعايير المعمول بها في هذه الصناعة وأفضل الممارسات، والقيام، بالتشاور مع جميع الإدارات والمكاتب، بما يلي:

(أ) تحديث المنشورات الإدارية القديمة، حسب الضرورة؛

(ب) إصدار سياسات تطبق على نطاق الأمانة العامة ككل فيما يتعلق بحماية الخصوصية وحماية البيانات؛

(ج) وضع مبادئ توجيهية بشأن البريد الإلكتروني، وشبكة الإنترنت، والشبكة المحلية، وملكية البيانات، والاستخدام المناسب لمعدات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المملوكة للأمم المتحدة، وما يتصل بذلك من مساءلة؛

(د) تحديد المعايير المتعلقة بالوثائق (الأدلة، والإجراءات، والتدريب، إلخ).

النتائج المتوقعة

١٤٥ - سيجري استعراض ونشر السياسات ذات الصلة بتكنولوجيات الاتصالات والمعلومات.

١٤٦ - ستنشأ آليات لمواصلة تحديث السياسات وفقا لتطور التكنولوجيا والسياسات ذات الصلة.

سادسا - الاستنتاجات والتوصيات

١٤٧ - يوفر هذا التقرير إطارا للأنشطة الاستراتيجية المخططة للمستقبل القريب لكفالة أن تواصل الأمانة العامة الاستفادة من التطور السريع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

١٤٨ - وقد اتخذ بالفعل عدد من الأنشطة التحضيرية لتنفيذ هذه الاستراتيجية.

١٤٩ - سيجري الانتهاء عما قريب من إعداد جرد مفصل للهياكل الأساسية والنظم والهياكل التنظيمية المتصلة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات داخل الأمانة العامة.

١٥٠ - وحددت اللجنة التوجيهية المعنية بالإصلاح والإدارة هيكلا رفيع المستوى لإدارة مسائل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

١٥١ - ويجري إنشاء هيئة تنسيقية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المقر، كما يجري إنشاء هيئات فرعية في المكاتب خارج المقر.

١٥٢ - وحددت اللجنة التوجيهية المعنية بالإصلاح والإدارة مجموعة من المسائل الأساسية التي يتعين معالجتها على سبيل الأولوية.

١٥٣ - وانتهت عملية إعادة تشكيل شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات داخل إدارة الشؤون الإدارية، وقد بدأت الشعبة تقوم بدور التنسيق المركزي مع الإدارات والمكاتب خارج المقر.

١٥٤ - ونفذ مكتب إدارة الموارد البشرية، بالتشاور مع شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات برنامجا تدريبيا في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على نطاق الأمانة العامة ككل.

١٥٥ - وجرى، بصورة خاصة، تحسين وتدعيم الهياكل الأساسية في المقر.

١٥٦ - وتمشيا مع ما ارتآه الأمين العام في برنامج الإصلاح، يجري إعداد خطة عمل مفصلة لتحديد الأولويات والارتباطات، وسوف تقوم اللجنة التوجيهية المعنية بالإصلاح والإدارة باستعراضها والموافقة عليها.

١٥٧ - والنتائج المتوقعة للاستراتيجية ستمكن الأمانة العامة من القيام، بصورة خاصة، بما يلي:

(أ) جعل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات عنصرا استراتيجيا من عناصر إنجاز البرامج، في جميع مراكز العمل وجميع الإدارات والمكاتب؛

(ب) زيادة الكفاءة في الأمانة العامة؛

(ج) تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى الدول الأعضاء وغيرها من الجهات المعنية المستهدفة، بما في ذلك الجمهور عموما؛

(د) كفالة أن ترافق التغيرات الهيكلية النماذج التجارية الجديدة التي يتعين تنفيذها اقترانا بتعزيز مضمون تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في إنجاز البرامج؛

(هـ) إيجاد منظمة افتراضية على صعيد العالم أجمع حيث يتم، بصورة محكمة، الوصول إلى المعلومات وتبادلها فيما بين جميع مراكز العمل.

١٥٨ - يتمثل الهدف من السياسات التي تم عرضها، والتي ستجري متابعتها، في كفالة أقصى استخدام ممكن للموارد الموجودة والتي ستتوفر مستقبلا، وفي أن تواصل الأمانة العامة تزويد جميع مراكز العمل بهياكل أساسية قوية يعتمد عليها تكون قادرة على دعم مشاريع الإدارات والمكاتب مع توفير القدر اللازم من المرونة لتمكينها من تنفيذ النظم والتطبيقات التي تلبي احتياجاتها تحديدا.

١٥٩ - ستستمر عملية تحليل وجمع البيانات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الأمانة العامة لكفالة إمكانية قيام الإدارة والدول الأعضاء بتقييم التقدم المحرز والاتجاهات المتخذة.

١٦٠ - سيجري الاضطلاع بمعظم الأنشطة المبينة في هذا التقرير من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الجديدة ومن المعارف المتوفرة في الأمانة العامة على نطاق جميع الإدارات والمكاتب. وفي حين أن الأنشطة الأولية ستنفذ في حدود الموارد الموجودة، من المتوقع أن يكون من الضروري تقييم الحاجة إلى موارد إضافية حالما تحدد مختلف الإجراءات اللازمة. وستقدم، عند الضرورة، طلبات للحصول على اعتمادات إضافية وفقا للإجراءات المعمول بها. وثمة ثلاثة أنشطة ذات آثار شاملة على الأمانة العامة ككل ستترتب عليها آثار مباشرة في ميزانية فترة السنتين المقبلة، وهي: تحسين الهياكل الأساسية، والأمن، والتدريب في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ورصدت اعتمادات لإدراجها في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٢-٢٠٠٣.

١٦١ - ويجوز أن تقدم الإدارات والمكاتب أيضا خططا محددة ضمن الميزانية المقترحة الخاصة بها، تتصل بمبادرات ومشاريع جديدة كجزء من برامج أنشطتها الفنية.

١٦٢ - وسيقدم إلى الدورة المقبلة للجمعية العامة تقرير مرحلي مفصل يركز على العمل المضطلع به والصعوبات التي يمكن مصادفتها.

١٦٣ - ومطلوب من الجمعية العامة الإحاطة علما بهذا التقرير.

الحواشي

(١) A/51/950، الفقرات ٢٤٤ إلى ٢٤٧.

(٢) المرجع نفسه، الفقرة ٢٤٦.

(٣) A/55/632.

(٤) A/55/6، الفقرة ١١.

(٥) A/54/2000، الفقرة ٣٥٠.

(٦) A/54/7/Add.4، المرفق الثاني.