

استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات
منظومة الأمم المتحدة بالإنترنت

إعداد

نيكولاي شولكوف
يشان جانغ

وحدة التفتيش المشتركة

جنيف ٢٠٠٨



الأمم المتحدة

JIU/REP/2008/6

ARABIC

Original: ENGLISH

استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات
منظومة الأمم المتحدة بالإنترنت

إعداد

نيكولاي شولكوف
يشان جانغ

وحدة التفتيش المشتركة



الأمم المتحدة، جنيف ٢٠٠٨

موجز تنفيذي

استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة بالإنترنت

JIU/REP/2008/6

الغرض من الاستعراض هو تقديم تقييم إلى مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة ورؤسائها التنفيذيين بشأن فعالية وكفاءة استخدام المواقع الشبكية بالإنترنت كأداة اتصال لنشر المعلومات. ويؤكد الاستعراض على أهمية المسائل ذات الصلة مثل نظام إدارة المحتوى، وسهولة الوصول، والتعددية اللغوية. ويناقش التقرير أيضاً التحديات الرئيسية التي تواجه هذه المؤسسات في إدارة مواقعها الشبكية.

وأنشأت مؤسسات منظومة الأمم المتحدة مواقع شبكية لتحقيق غرضين رئيسيين: أولاً، لنشر المعلومات، وثانياً، لتكون منطلقاً لتطبيقات الأعمال الإلكترونية.

ومن الشروط الأساسية للموقع الشبكي الممتاز إدارة الشبكة بصورة فعالة ووجود آلية عاملة لصنع القرار تتيح التفاعل بفعالية بين أصحاب المصلحة الرئيسيين. وفي إطار إدارة الشبكة، يلزم صياغة استراتيجية الموقع الشبكي بصورة جيدة، ويلزم أن تتماشى وأن تتكامل هذه الاستراتيجية مع استراتيجيات الأعمال الأخرى مثل الاتصالات، والموارد البشرية، والتمويل. وينبغي تنفيذ استراتيجية الموقع الشبكي عن طريق سياسات ومبادئ توجيهية واضحة، ومتسقة، وشاملة، ومناسبة من حيث التوقيت.

ويسمح تنفيذ نظام إدارة المحتوى بتركيز جميع الأنشطة المتعلقة بالموقع الشبكي. وأهم خصائص نظام إدارة المحتوى الجيد هي سهولة الاستعمال، وقابلية تدفق العمل للتعديل، والأمان الكامل، ودعم التعددية اللغوية.

والمستوى الحالي للموظفين والأموال المخصصة للتدريب غير كافيين، بالنظر إلى أهمية المواقع الشبكية لولاية المؤسسات وتأثيرها عليها. وبدون تمويل مناسب وموظفين مؤهلين، سيفقد الموقع الشبكي فعاليته وقيمه بسرعة.

وتواجه مؤسسات منظومة الأمم المتحدة تحديات مختلفة في توحيد وجودها بالشبكة عن طريق تبسيط محتواها وتطبيق علامة افتراضية ثابتة على الخط. وينبغي للمؤسسات أن تثير انتباه الدول الأعضاء كافة إلى ضرورة مواصلة تطوير الشبكة، وإلى أنه يلزم لذلك استثمارات كبيرة ومستدامة في الموارد البشرية والتدريب.

وترجع جميع هذه التحديات إلى هيكل المواقع الشبكية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة الذي يتسم باللامركزية في توليد وإدارة المضمون، نتيجة لعدم وجود هيكل إداري شامل للشبكة، وعدم تكامل الاستراتيجية التنظيمية للشبكة مع استراتيجية الاتصالات (العلامة المميزة)، وعدم وجود مبادئ توجيهية وسياسات وتكنولوجيا موحدة.

وفيما يلي قائمة بالتوصيات المقدمة إلى مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. وترد التوصيات الأخرى المقترحة على الرؤساء التنفيذيين لهذه المؤسسات للنظر في صلب التقرير. وسيؤدي تنفيذ هذه التوصيات إلى زيادة فعالية وكفاءة إدارة المواقع الشبكية بالإنترنت، لا سيما عن طريق الإدارة الجيدة للموقع الشبكي وتحديث استراتيجية وسياسة الموقع.

التوصيات المقدمة إلى مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة للنظر

التوصية ٦

ينبغي أن تنشئ مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة لجنة مخصصة معنية بتطبيق التعددية اللغوية في مواقعها الشبكية. وينبغي أن تستعرض مجالس الإدارة التقرير المقدم من اللجنة المخصصة عن التدابير والآثار المالية لتحقيق التكافؤ بين اللغات في مواقعها الشبكية واتخاذ الإجراءات المناسبة لذلك.

التوصية ٨

ينبغي أن تطلب مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إلى الرؤساء التنفيذيين تقديم تقارير في دوراتها المقبلة عن تنفيذ التوصيات الواردة في هذا التقرير والموجهة إلى الرؤساء التنفيذيين، ولا سيما منها تلك التي تهدف إلى إصلاح إدارة المواقع الشبكية، وتحديث الاستراتيجية والسياسة العامة لهذه المواقع وتطبيق التعددية اللغوية.

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
iii		موجز تنفيذي
١	١٠-١	أولاً - مقدمة
٣	٢٠-١١	ثانياً - العناصر الرئيسية المحددة لإدارة المواقع الشبكية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة
٥	٦٠-٢١	ثالثاً - الاستنتاجات التفصيلية
٥	٢٧-٢١	ألف - إدارة الموقع الشبكي
٦	٣٤-٢٨	باء - استراتيجية الموقع الشبكي
٧	٤٢-٣٥	جيم - سياسات الموقع الشبكي ومبادئه التوجيهية
٩	٤٨-٤٣	دال - نظام إدارة المحتوى
١٠	٥٢-٤٩	هاء - التوظيف والتدريب والتمويل
١١	٥٤-٥٣	واو - إدارة أمن المواقع الشبكية
١٢	٥٨-٥٥	زاي - التعددية اللغوية
١٣	٦٠-٥٩	حاء - الوثائق الرسمية والمبادرات البيئية
١٤	٧٥-٦١	رابعاً - تنسيق وتعاون إدارة المواقع الشبكية داخل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة
١٤	٦٥-٦٢	ألف - المشتريات المشتركة والمعايير الموحدة
١٥	٧١-٦٦	باء - بوابة موحدة للأمم المتحدة
١٦	٧٥-٧٢	جيم - أسماء النطاقات
١٧	٨٠-٧٦	خامساً - الاستنتاجات والرؤية المستقبلية

المرفقات

المرفق

١٩	مستويات الموظفين الأقدم المسؤولين عن المواقع الشبكية للمؤسسات وتسلسلهم الإداري ...	١
٢١	المؤشرات الإحصائية الرئيسية المستخدمة لقياس أداء المواقع الشبكية ودرجة الأهمية الملاحظة	٢
٢٢	العناصر الرئيسية لسياسة الموقع الشبكي ومبادئه التوجيهية	٣
٢٣	توزيع الميزانية والملاك الوظيفي لمختلف وظائف الشبكة في عام ٢٠٠٧	٤
٢٤	استخدام اللغات في المواقع الشبكية للمؤسسات	٥
	استعراض للتدابير الواجب أن تتخذها المؤسسات المشاركة بناءً على توصيات لجنة	٦
٢٥	التفتيش المشتركة	

أولاً - مقدمة

١- بناء على اقتراح من مكتب خدمات الرقابة الداخلية، أجرت وحدة التفتيش المشتركة، كجزء من برنامج عملها لعام ٢٠٠٨، استعراضاً بعنوان "إدارة المواقع الشبكية للإنترنت في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة" في الفترة من شباط/فبراير إلى أيلول/سبتمبر ٢٠٠٨.

٢- والغرض من الاستعراض هو تقييم فعالية وكفاءة استخدام المواقع الشبكية بالإنترنت كأداة اتصال لنشر المعلومات. ويؤكد التقرير أهمية المسائل ذات الصلة مثل نظام إدارة المحتوى، وسهولة الوصول، والتعددية اللغوية. ويناقش التقرير أيضاً التحديات التي تواجه هذه المؤسسات في إدارة مواقعها الشبكية.

٣- وأنشئت المواقع الشبكية لتحقيق غرضين رئيسيين: أولاً، لنشر المعلومات (كجزء من وظيفة الاتصالات/التوعية)، وثانياً، لتكون منطلقاً لتقديم الخدمات، مثل المعلومات والتطبيقات المتعلقة بالمشتريات، والتوظيف، وإدارة الوثائق، والتماس التبرعات، الخ. غير أن هذا التقرير يركز أساساً على دورها في نشر المعلومات. ولا يستعرض التقرير أيضاً المواقع الشبكية الداخلية والخارجية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة لأن الغرض من إنشائها هو التقاسم الداخلي للمعلومات وإدارة المعارف^(١)، ولأنها غير متاحة عادة للجمهور.

٤- وقد يؤدي انتشار المواقع على مستوى المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية والقطرية إلى ازدواج المعلومات أو تقادمها. ولذلك يلزم إدارة واستراتيجيات فعالة للموقع الشبكي لضمان الاتساق والتناسق في المعلومات الموزعة. وهذا هو التحدي الذي يواجه المشاركين في إدارة الموقع الشبكي.

المنهجية

٥- طبقاً للمعايير والمبادئ التوجيهية الداخلية لوحدة التفتيش المشتركة وأساليب عملها الداخلية، شملت المنهجية المتبعة في إعداد هذا التقرير استعراضاً مكتيباً مفصلاً واستبيانات ومقابلات وتحليلاً معمقاً.

٦- والتمس المفتشان، عبر المقابلات الشخصية والمؤتمرات عن بعد/الفيديوية، آراء ما يزيد على ٤٠ من مديري المواقع الشبكية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بمحطات عمل مختلفة. وأخذ المفتشان في الاعتبار أيضاً الاجتماعات التي ينظمها فريق الشبكة في جنيف^(٢). وأُرسل استبيان مفصل إلى جميع المؤسسات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة. وبالإضافة إلى ذلك، أجرى المفتشان مناقشات مع المديرية العامة للمعلوماتية التابعة للإتحاد الأوروبي، التي تقدم التوجيه/الدعم التقني للمواقع الشبكية المنشأة في كيانات الإتحاد الأوروبي.

(١) للاطلاع على دور الشبكة الداخلية في إدارة المعارف بمنظومة الأمم المتحدة بالتفصيل، انظر تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون "إدارة المعارف في منظومة الأمم المتحدة" (JIU/REP/2007/6).

(٢) يتكون فريق الشبكة في جنيف من مجموعة من الفنيين المعيّنين بالإنترنت في المدينة، معظمهم من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، يجتمعون بصورة غير منتظمة لمتابعة التطورات في الموقع الشبكي وتبادل الخبرات.

- ٧- وطلبت تعليقات على مشروع التقرير من جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي تلقت الاستبيان وأخذت هذه التعليقات في الحسبان عند وضع الصيغة النهائية للتقرير.
- ٨- ووفقاً للمادة ١١-٢ من النظام الأساسي لوحدة التفتيش المشتركة، وضعت الصيغة النهائية لهذا التقرير بعد مشاور المفتشين بغية اختبار استنتاجاته وتوصياته على ضوء الحكمة الجماعية للوحدة.
- ٩- وتيسيراً لتناول التقرير وتنفيذ توصياته ورصدها، يتضمن المرفق ٦ جدولاً يبين ما إذا كان التقرير قد قُدم إلى المؤسسات المعنية لاتخاذ إجراءات بشأنه أو للعلم فقط. ويحدد الجدول التوصيات ذات الصلة بكل مؤسسة، ويبيّن ما إذا كانت تقتضي اتخاذ قرار من الهيئة التشريعية أو الإدارية للمؤسسة، أو إذا كان يمكن للرئيس التنفيذي للمؤسسة أن يتخذ إجراءات بشأنها.
- ١٠- ويود المفتشان أن يعربا عن تقديرهما لجميع من ساعدهما على إعداد هذا التقرير، لا سيما للذين شاركوا في المقابلات والاستبيانات وتقاسموا معارفهم وتجاربهم عن طيب خاطر، وبوجه خاص لأعضاء فريق الشبكة في جنيف.

ثانياً - العناصر الرئيسية المحددة لإدارة المواقع الشبكية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة

١١ - يرى المفتشان أن الموقع الشبكي لمؤسسة منظومة الأمم المتحدة بمثابة "الواجهة الافتراضية" للمؤسسة لأنه غالباً النقطة الأولى التي ينفذ منها الزائرين الخارجيين إليها. وللموقع الشبكي بالتالي خاصيتان هامتان:

(أ) القدرة على أن يكون أكثر الوسائط فعالية من حيث التكلفة التي يمكن للمؤسسة أن تستخدمها لأغراض الاتصال، بالنظر إلى إمكانية الوصول إليها من جميع أنحاء العالم، رهنا بالاتصال بالإنترنت، وحجم المعلومات المتاحة للجمهور المستهدف.

(ب) وفي نفس الوقت، فإن فعاليتها غير مؤكدة، لوصول مستخدمي الإنترنت إلى عدد متزايد من المواقع الشبكية ونفاذهم بالتالي إلى مصادر بديلة للمعلومات.

١٢ - وقد يفوق الضرر الناجم عن الموقع الشبكي غير الجيد التصميم المنافع العائدة منه لامتناع الزائرين عن استخدامه لعدم سهولة الاطلاع على المعلومات المعروضة عليه. وبالعكس، سيجتذب الموقع الشبكي الجيد التصميم والمحدث، المزود بوصلات بينية سهلة الاستعمال، والذي يقدم المعلومات بطريقة واضحة ومركزة، زائرين جدد وسابقين، وسيؤدي ذلك إلى "الإخلاق" للموقع الشبكي.

١٣ - ولذلك، من الشروط الأساسية للموقع الشبكي الممتاز وجود إدارة فعالة للموقع الشبكي، وأن تنشئ هذه الإدارة آلية عاملة لصنع القرار، تتيح التفاعل بفعالية بين أصحاب المصلحة الرئيسيين بالمؤسسة، بما في ذلك ممثلي الدول الأعضاء والإدارة العليا والموظفين. وستقدم هذه الإدارة أيضاً الدعم للهيكل التنظيمية والعمليات وستحقق، من خلال الموقع الشبكي، أهداف واستراتيجيات المؤسسة.

١٤ - وفي إطار الإدارة الفعالة للشبكة، يمكن صياغة استراتيجية الموقع الشبكي كعنصر هام من عناصر الاستراتيجية الشاملة لأعمال المؤسسة. وينبغي إدماج استراتيجيات الموقع الشبكي في استراتيجية الاتصالات إذ بينما يكون الموقع الشبكي أساساً أداة للاتصال، فإنه يؤدي مهام أخرى أيضاً من بينها، في جملة أمور، المشتريات، والتوظيف، وحملات جمع الأموال/التبرعات. ومن حيث المبدأ، ينبغي أن تتماشى استراتيجية الموقع الشبكي مع استراتيجيات الأعمال الأخرى وأن تتكامل معها.

١٥ - ويرى المفتشان أن إدماج استراتيجية الموقع الشبكي في استراتيجيات الأعمال الأخرى خيار أفضل من أن تكون مكوناً من مكونات استراتيجية وظيفية معينة مثل استراتيجية الاتصالات أو الموارد البشرية. وعلى الرغم من عدم قيام عدد من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة برفع مستوى الأهمية الاستراتيجية للموقع الشبكي إلى هذا الحد حتى الآن، فقد لاحظ المفتشان من خلال المقابلات والمناقشات التي قاما بها الآثار الجانبية التالية للوضع الحالي: سيصبح الموقع الشبكي موقعاً "للإغراق" بمعلومات الوحدات التابعة للمؤسسة، وسترغب كل وحدة في عرض رسالتها وخدماتها بالموقع الشبكي، ومن الأفضل على الصفحة الرئيسية للمؤسسة. ولتجنب ظاهرة "الإغراق" هذه التي ستؤدي إلى ارتباك الزائرين الخارجيين وتثبيط عزيمتهم، ينبغي أن تملك المؤسسة استراتيجية للموقع الشبكي

يقوم أصحاب المصلحة الرئيسيين بصياغتها ومراجعتها والمصادقة عليها في إطار آلية إدارتها، وينبغي أن تنظر المؤسسة في تقسيم الموقع الشبكي بحسب المواضيع أي بحسب احتياجات المستخدمين/الزبائن من المعلومات والخدمات. وهذه هي الممارسة التي كانت متبعة قبل وجود الإنترنت: تلبية احتياجات الزبائن عن طريق استراتيجية متكاملة للأعمال. ويعطي الموقع الشبكي للمؤسسات وجوداً افتراضياً وينبغي إدارته بعناية لتجنب الآثار الجانبية المشار إليها أعلاه.

١٦- ولوجود استراتيجية فعالة للموقع الشبكي، يلزم وضع سياسات ومبادئ توجيهية لجميع أصحاب المصلحة المشاركين في إدارة الموقع الشبكي. ويقصد بمضمون الشبكة أساساً كل ما يرد في الموقع من مواد ومن بينها الوثائق، والبيانات، والتطبيقات، والخدمات الإلكترونية، والصور، والملفات السمية والبصرية. وستخضع المواد بمجرد عرضها على الخط للاستعراض والتدقيق بعناية من جانب قراءها، وستكون العيوب والتناقضات في المعلومات المقدمة من الوحدات المختلفة للمؤسسة واضحة، وقد تسبب حرجاً لها.

١٧- ونظام إدارة المحتوى أداة لتمكين الموظفين غير الفنيين المختلفين من توليد، وتحرير، وإدارة، وأخيراً نشر (بعدة أشكال) محتويات متنوعة (مثل النصوص، والرسوم البيانية، والفيديو، والوثائق، الخ) مع التقيد في نفس الوقت بمجموعة مركزية من القواعد والإجراءات وتدقيقات العمل لضمان وجود محتوى إلكتروني متناسق ومعتمد^(٣).

١٨- ومن بين العناصر الرئيسية الأخرى ما يلزم من الموظفين والتدريب والتمويل لإدارة الموقع الشبكي. وبدون تمويل مناسب وموظفين مؤهلين، سيفقد الموقع الشبكي قيمته بسرعة لعدم القدرة على تقديم المعلومات الدينامية والمناسبة للمستخدمين على أساس مستدام.

١٩- وتعزز الدول الأعضاء، بالجهود التي تبذلها لتشجيع التنوع والتعددية في الأمم المتحدة، التعددية اللغوية. وأعلن قرار الجمعية العامة ٢٦٦/٦١ سنة ٢٠٠٨ سنة دولية للغات. ويؤكد هذا القرار على الأهمية البالغة للمساواة بين اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة.

٢٠- وينبغي عدم الاستهانة مطلقاً بالتهديدات الأمنية التي تتعرض لها المواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة. فهذه المواقع الرفيعة المستوى أهداف مثالية لقراصنة الانترنت بسبب دعايتها المعادية لهم. ولذلك، ينبغي تنفيذ سياسات وتدابير أمنية صارمة عن طريق إدارة أمنية فعالة للموقع الشبكي.

ثالثاً - الاستنتاجات التفصيلية

ألف - إدارة الموقع الشبكي

٢١- عند تقييم إدارة الموقع الشبكي، يكون الدور الذي يقوم به مدير الموقع الشبكي ومستواه مؤشراً للأهمية التي توليها المؤسسة للموقع الشبكي في الاستراتيجية الشاملة لأعمالها، ولما إذا كان هناك تفاعل كاف وفعال ومنسق بين الأفرقة المختلفة، سواء كانت الفريق المعني بالموقع الشبكي، أو الفريق المعني بالدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات، أو فريق إدارة الاتصالات، أو الوحدات التنظيمية المختلفة التي تنشر المعلومات على الموقع الشبكي.

٢٢- ويبين المرفق ١ مستوى مديري المواقع الشبكية الأقدم والجهات التي يتبعونها في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، بناءً على ردودهم على استبيان المفتشين. وبينما يصل معظم مديري المواقع الشبكية على ما يبدو إلى المناصب الإدارية العليا، فإنه يمكن التساؤل عما إذا كانوا يمنحون السلطة الكافية لتنسيق الوحدات التنظيمية المختلفة المشاركة في تشغيل الموقع الشبكي.

٢٣- ويرغب المفتشان في إبراز مسألتين يشار إليهما كثيراً في مجال الإدارة. إحداها هي التوتر بين وظيفة الموقع الشبكي ووظيفة الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات. ففي مؤسسات كثيرة، لا يملك الفريق المعني بالموقع الشبكي خبراء في تكنولوجيا المعلومات، أو يلزم، حتى في حالة وجودهم، التفاعل بينهم وبين الفريق المعني بالدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات، لحاجتهم في عملهم إلى البنية الأساسية التي يقوم هذا الفريق بإدارتها وتشغيلها، مثل الشبكة، وصيانة الخادوم، الخ. وقد يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات إلى التنافر، لاحتمال أن تختلف استراتيجيتهما عن متطلباتها من الموقع الشبكي. وعلى سبيل المثال، قد يرغب الفريق المعني بالموقع الشبكي في نشر المضمون الشبكي في توقيت معين أي في توقيت مناسب وللجمهور المناسب. وقد يصعب ذلك أحياناً لاهتمام تكنولوجيا المعلومات بالاعتبارات الأمنية والنشر طبقاً لبرنامج معين لا يتفق مع متطلبات الفريق المعني بالموقع الشبكي (٢٤ ساعة يومياً في جميع أيام الأسبوع). أما المسألة الأخرى، فهي احتمال التنارع بين الفريق المعني بالموقع الشبكي والوحدات التنظيمية المختلفة التي ترغب في نشر مضمونها على الموقع الشبكي المشترك. ويؤدي الافتقار إلى السلطة والتنسيق اللازمين في الفريق المعني بالموقع الشبكي إلى تحول الموقع الشبكي إلى "ميدان قتال" وكذلك إلى "موقع للإغراق" أي إلى رغبة كل فريق في نشر رسالته، وازدحام الموقع الشبكي بقدر كبير جداً من المعلومات، بل أحياناً بمعلومات متناقضة.

٢٤- ووضعت بعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إجراءات لإدارة الموقع الشبكي، مثل هيئة تحرير الدليل الشبكي التابعة للفريق الاستشاري للمركز العالمي للمعلومات الزراعية في منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة (الفاو)، وهيئة تحرير الموقع الشبكي في الاتحاد الدولي للاتصالات، واللجنة التوجيهية للموقع الشبكي في مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وفي أمانة الأمم المتحدة، اقترحت إدارة شؤون الإعلام، بالتشاور مع رئيس موظفي تكنولوجيا المعلومات، إنشاء آلية إدارية من مستويين للموقع الشبكي للأمم المتحدة (www.un.org) ووافق المكتب التنفيذي للأمين العام على هذا الاقتراح.

٢٥- ووضعت مؤسسات كثيرة مثل هذه الإجراءات لبعض المشاريع ولكنها أوقفت عملها عند انتهاء المشروع. ووضعت مؤسسات أخرى إجراءات ولكنها لم تشارك الإدارة العليا أو ممثلين للوحدات التنظيمية المختلفة فيها.

٢٦- ولذلك ينبغي أن تتضمن ترتيبات الإدارة الفعالة: (أ) مشاركة مباشرة من الإدارة العليا في الرقابة وصنع القرار؛ و(ب) مشاركة من ممثلي المهام والوحدات الرئيسية في المؤسسة؛ و(ج) إرشادات واضحة بشأن المسؤولية والمساءلة عن إدارة مضمون الموقع الشبكي؛ و(د) آليات متابعة لضمان احترام القرارات الصادرة وتنفيذها.

٢٧- وتهدف التوصية التالية إلى تحسين فعالية إدارة الموقع الشبكي للمؤسسة عن طريق إدارة راسخة للموقع الشبكي.

التوصية ١

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل اعتماد سياسات واضحة وما يلزم من الآليات لحوكمة وإدارة الموقع الشبكي بصورة جيدة.

باء - استراتيجية الموقع الشبكي

٢٨- يلاحظ المفتشان مع القلق عدم وجود استراتيجية محددة للموقع الشبكي في جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة المشمولة بالاستقصاء. وليست هذه الاستراتيجية بالنسبة لبعض المؤسسات متصلة أو متكاملة تماماً مع استراتيجيات الأعمال أخرى، وبوجه خاص مع استراتيجية الاتصالات.

٢٩- ومن الأسباب الرئيسية للرغبة في وجود استراتيجية متناسقة للموقع الشبكي عدم فهم المؤسسات للمقصود من فعالية الاتصال الخطي المباشر. فهناك قدر كبير جداً من المعلومات الالكترونية المتاحة للجمهور وينبغي بالتالي تغيير التركيز في الاتصال بالموقع الشبكي من "دفع المعلومات إلى الجمهور" إلى "اجتذاب الجمهور للمعلومات"، أي معلومات بحسب الطلب. وسيؤدي الانتقال من استراتيجية سلبية إلى استراتيجية إيجابية للموقع الشبكي إلى زيادة الزيارات للموقع.

٣٠- ولا يتطلب وضع استراتيجية رفيعة المستوى للموقع الشبكي مدخلات داخلية فحسب ولكن يتطلب أيضاً مدخلات خارجية وتغذية مرتدة. وينبغي البدء بتحليل احتياجات الجمهور المستهدف من المعلومات. وتشير المقابلات التي أجراها المفتشان إلى وجود توافق عام للآراء بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة على أنها لا تقوم بالتحليل اللازم للاحتياجات بسبب النقص في الموارد والموظفين.

٣١- وينبغي تحديث استراتيجية الموقع الشبكي بانتظام كما ينبغي أن تستجيب الاستراتيجية للبيئة المتغيرة واحتياجات الجمهور. وينبغي أن تعمل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بناء على التغذية المرتدة من الجمهور وأن تحلل بعض المؤشرات الإحصائية التي تجمعها من الزيارات للموقع (يرد في المرفق ٢ الترتيب الذي وضعته مؤسسات

منظومة الأمم المتحدة لأهمية مؤشرات الأداء الإحصائية الرئيسية للموقع الشبكي). وينبغي أن تنظر أيضاً في إجراء تقييم خارجي مستقل لموقعها الشبكي. فمن خلال هذه الآليات فقط يمكن للمؤسسة أن تضع استراتيجية رفيعة المستوى للموقع الشبكي وأن تلبى احتياجات جمهورها المستهدف من المعلومات. غير أن منظمات قليلة فقط تقوم من الناحية العملية بتقييم منتظم لمواقعها الشبكية أو ترى أنها في حاجة إلى تحليل هذه المواقع.

٣٢- ويدرك المفتشان أن عدداً قليلاً فقط من المؤسسات، مثل إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، ومنظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، والوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومنظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، وبرنامج الأغذية العالمي، أجرى تقييمات للمواقع الشبكية (مراجعة الأداء الشبكي). ويدرك المفتشان الافتقار إلى التمويل اللازم لإجراء مثل هذه التقييمات ولكنهما يؤكدان أن هذه العملية ليست ضرورية فحسب ولكنها حتمية لفعالية الموقع الشبكي أيضاً.

٣٣- وينبغي للاستراتيجية الجيدة للموقع الشبكي (أ) أن تحدد المستخدمين المعينين الرئيسيين للموقع الشبكي؛ و(ب) أن تضع علامات مرجعية لقياس نوعية الموقع الشبكي للمؤسسة وأداء هذا الموقع، بما في ذلك آليات للحصول على بيانات إحصائية لاستخدام الموقع من جانب الجمهور المستهدف؛ و(ج) أن تسمح بمراجعات دورية للموقع.

٣٤- وتهدف التوصية التالية إلى تحسين فعالية استراتيجية الموقع الشبكي للمؤسسة.

التوصية ٢

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل تحديث استراتيجية الموقع الشبكي بانتظام وربطها بإستراتيجيات الأعمال الأخرى ومراعاتها لها كما ينبغي أن يقدم بانتظام تقارير بشأن التدابير التي اتخذت إلى الجهاز الإداري للمؤسسة.

جيم - سياسات الموقع الشبكي ومبادئه التوجيهية

٣٥- طلب المفتشان إلى المؤسسات المشمولة بالاستقصاء أن تقدم قوائم بالعناصر الرئيسية التي ينبغي إدراجها في سياسة موقعها الشبكي. وتبين النتائج، الواردة في المرفق ٣، أن التخطيط/التصميم، وإدارة/وضوح المضمون، وأسلوب الكتابة، وصفحة الاستقبال، والبيان المتعلق بحقوق التأليف والنشر، والبيان المتعلق بدرجة السرية، وسياسية الوصول، تعتبر جميعها من العناصر الرئيسية. ويمكن القول أيضاً بأن بعض العناصر لا تعتبر رئيسية بالنسبة إلى بعض المؤسسات.

٣٦- ويرغب المفتشان في إبراز أهمية العناصر الثلاثة التالية: سياسة التخطيط/التصميم، وهيئة التحرير، وإمكانية الوصول، التي ذكرتها معظم مؤسسات منظومة الأمم المتحدة.

٣٧- وتؤدي سياسة تخطيط وتصميم الموقع الشبكي دوراً هاماً في إنشاء "هوية اعتبارية" (علامة مميزة) للشبكة. وركزت مؤسسات كثيرة لمنظومة الأمم المتحدة على النحو المطلوب على وضع تخطيط وتصميم مشترك لجميع صفحات الشبكة والمواقع الفرعية المقابلة. وفي نفس الوقت، يمكن ملاحظة الاختلاف بمقارنة هذه المواقع بالمواقع التي لا تملك سياسة موحدة للتخطيط والتصميم. وقد لا تقدم المواقع الأخيرة رسالة/موضوعاً متماسكاً للجمهور.

٣٨- وستقدم هيئة تحرير الموقع الشبكي مبادئ توجيهية فعالة بشأن أسلوب الكتابة وستقوم أيضاً بتحسين نوعية المعلومات المعروضة بالموقع. وعلى الرغم من قلة المؤسسات التي توجد بها هيئات تحرير لمواقعها الشبكية، فإن المفتشان يريان أن الافتقار إلى هيئات التحرير يؤدي إلى عدم الاتساق في المضمون المعروض على الشبكة، وفي بعض الأحيان إلى تناقض هذا المضمون.

٣٩- ويرغب المفتشان في إبراز أهمية التدريب على الكتابة للشبكة. فتختلف الكتابة للشبكة عن الكتابة للطباعة التقليدية. وعند إنشاء مضمون جديد للشبكة، لا يمكن الارتجال ببساطة من المضمون المطبوع السابق ولكن يلزم كثيراً مواد جديدة. ولدى معظم الزائرين للموقع الشبكي للمؤسسة معرفة محدودة بهيكلها وسياستها الداخلية. وتقدم مؤسسات كثيرة لمنظومة الأمم المتحدة عند تصميم وتخطيط مواقعها الشبكية نسخة مطابقة لهيكلها التنظيمي الداخلي، وهذا أمر غير مفيد أو غير مهم بالنسبة للجمهور. ولذلك، ينبغي ترتيب مضمون الموقع الشبكي على أساس "موضوعي" وليس على أساس "الهيكل التنظيمي".

٤٠- وتعني إمكانية الوصول إلى الشبكة تمكين جميع الأشخاص من استخدام الموقع الشبكي، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، سواء كانت الإعاقة بصرية أو سمعية، أو معرفية/فكرية، أو حركية/في القدرة على التنقل. وعند تصميم المواقع الشبكية وتطويرها وتحديثها بصورة فعالة، تكون لجميع المستخدمين القدرة على الوصول إلى المعلومات وعلى الاستفادة منها على حد سواء، دون التأثير على قدرة غير المعوقين على الاستعمال. ويرى المفتشان أن مؤسسات منظومة الأمم المتحدة ينبغي أن تكون نموذجاً للتشجيع على إمكانية الوصول إلى الشبكة عند النظر في اعتماد اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبروتوكولها الاختياري المؤرخ ١٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٦. ويلاحظ المفتشان أن إدارة شؤون الإعلام وضعت مؤخراً، بالتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، معايير نموذجية لإمكانية الوصول إلى الشبكة، وهي مجموعة شاملة من المتطلبات لجميع المواقع الجديدة على الموقع الشبكي للأمم المتحدة www.un.org من أجل ضمان وصول أكبر عدد ممكن من المستخدمين إلى الموقع. وعلم المفتشان مع ذلك بأن مؤسسات كثيرة لمنظومة الأمم المتحدة لا تولي الاهتمام اللازم لإمكانية الوصول. ويرجع ذلك إلى الافتقار إلى ما يلزم من تمويل ومعارف وخبرة لتنفيذ هذه التدابير.

٤١- وتشكل إدارة المواقع الشبكية التي تنشئها المكاتب الإقليمية/القطرية/الميدانية تحدياً لجميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. وستكفل سياسة شاملة بشأن هذا الجانب تقديم رسالات واضحة. ولاحظ المفتشان أن مؤسسات كثيرة لمنظومة الأمم المتحدة من بينها منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، واليونسكو، واليونسيف أصدرت مبادئ توجيهية لهذه المواقع الشبكية.

٤٢ - وستؤدي التوصية التالية إلى تحسين المضمون الشبكي نتيجة لإدارة الموقع الشبكي بصورة فعالة.

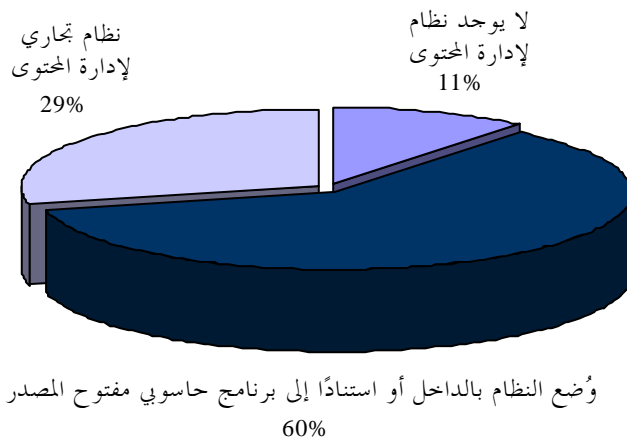
التوصية ٣

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل وجود سياسات ومبادئ توجيهية تحدد، في جملة أمور، المتطلبات والمعايير المتعلقة بما يلي: (أ) تخطيط وتصميم الشبكة؛ و(ب) مراقبة التحرير واستعراض مضمون الشبكة؛ و(ج) إمكانية الوصول إلى الشبكة.

دال - نظام إدارة المحتوى

٤٣ - يركز تنفيذ نظام إدارة المحتوى على جميع الأنشطة المتعلقة بالموقع الشبكي، بما في ذلك على التصميم البياني/البصري للموقع الشبكي، وتصنيفه العلمي^(٤)، وتركيبه، وسياسة إدارة الشبكة، والربط الأمثل بمحركات البحث، والكتابة/التحرير، واختبار القابلية للاستعمال، واستعراض أداء الموقع الشبكي. ويشمل هذا المستويات والمهام المختلفة للموظفين، وستكفل نظم جيدة لإدارة المحتوى مستويات الإنتاجية والكفاءة لكل منهم.

٤٤ - ويرحب المفتشان بالتقدم المحرز في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي أنشأت نظاماً داخلياً أو التي اشترت نظاماً تجارياً لإدارة المحتوى (انظر الشكل ١). وأبلغت مؤسسات كثيرة المفتشين بأن مديري مواقعها الشبكية لا تتاح لهم الفرصة لتقاسم أفضل الممارسات والخبرات في مجال إدارة المحتوى مع أقرانهم في المؤسسات الشقيقة الأخرى. ونتيجة لذلك، تتخذ قرارات الاختيار دون تقاسم التقييمات المتعلقة بنظام إدارة المحتوى.



الشكل البياني ١ - نظام إدارة المحتوى المنفذ من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة

(٤) تعني عملية التصنيف العلمي بكيفية تقسيم المعلومات إلى فئات. وتنتشر المعلومات عادة تحت عدة فئات ويؤدي ذلك بالتالي إلى سهولة تصميمها والوصول إليها عن طريق الوصلات المختلفة.

٤٥- يلاحظ المفتشان أن أهم خصائص نظام جيد لإدارة المحتوى، بالنسبة للعديد من المؤسسات، هي سهولة الاستعمال، وقابلية عبء العمل للتعديل، وإجراءات أمنية مشددة، ودعم تعددية اللغات. وأبلغت الأمانة العامة للأمم المتحدة المفتشين أنهما اختارت نظام إدارة المحتوى في المؤسسة (Documentum) وأنه سيستخدم في الإدارة الداخلية للوثائق وكذلك في إدارة محتوى الموقع الشبكي. وسيبدأ التنفيذ التجريبي في اللجنة الاقتصادية لأوروبا وقد وقعت الأمانة العامة للأمم المتحدة العقد مع المورد، ويشمل بنداً يسمح لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة الأخرى بالحصول على نفس الشروط والأسعار. ويرحب المفتشان بهذه المبادرة ويؤكدان أيضاً أن عملية تعديل المواصفات تتطلب جهوداً أكبر من عملية اختيار النظام ذاتها. وينبغي تنسيق عملية التنفيذ بشكل جيد فيما بين جميع أصحاب المصلحة من أجل تحقيق أكبر قدر من الفوائد.

٤٦- ويشير المفتشان أيضاً إلى أن احتياجاً محدداً لنظام إدارة المحتوى، أثاره قرار الجمعية العامة ٢٦٦/٦١، يستلزم اهتماماً خاصاً وهو "أن بعض اللغات الرسمية تستخدم الكتابات غير اللاتينية والمزدوجة الاتجاه وأن الهياكل الأساسية التكنولوجية والتطبيقات الداعمة في الأمم المتحدة تستند إلى الكتابة اللاتينية، مما يؤدي إلى صعوبات في تجهيز الكتابات غير اللاتينية والمزدوجة الاتجاه". ويتفق المفتشان مع هذه النقطة، ويقترحان أن تأخذ المنظمات هذا في الاعتبار عند اختيار الهياكل الأساسية التكنولوجية والتطبيقات الداعمة المرتبطة بنظام إدارة المحتوى. ومن شأن هذا أن يُيسر التكافؤ اللغوي في استخدام اللغات الرسمية في المواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة.

٤٧- كما ينبغي تضمين وظائف التصريح بالدخول والمحفوظات في نظام إدارة المحتوى. وستكفل جودة محتوى الموقع الشبكي بسياسة فعالة للتصريح بالدخول. وستكفل وظيفة المحفوظات إبقاء الموقع الشبكي للوثائق ذات القيمة التاريخية متاحة على الإنترنت وإمكانية الوصول إليها عند الطلب.

٤٨- ومن شأن التوصية التالية أن تحسن محتوى الموقع الشبكي.

التوصية ٤

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، من أجل توفير محتوى ملائم، ومناسب من حيث التوقيت، وجيد للموقع الإلكتروني، أن يكفل تنفيذ نظام لإدارة المحتوى يدعم بشكل كامل الكتابات اللاتينية وغير اللاتينية والمزدوجة الاتجاه ويكون متوافقاً، بقدر الإمكان، مع نظام إدارة المحتوى الذي تستخدمه المؤسسات الأخرى. وعند اختيار نظام ملائم لإدارة المحتوى، ينبغي لهم النظر بشكل جدي في اعتماد معايير مشتركة لتبادل المعلومات وكذا النظر في فوائد نظام مشترك لإدارة المحتوى على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

هاء - التوظيف والتدريب والتمويل

٤٩- يبين المرفق ٤ مستوى الملاك الوظيفي للمواقع الشبكية لبعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة عام ٢٠٠٧. ويعتبر المفتشان المستوى الحالي للملاك الوظيفي غير كاف، نظراً للأهمية والأثر الذي يمكن أن يكون لهذه المواقع الشبكية على ولاية هذه المؤسسات وكذلك على احتياجات أصحاب المصلحة فيها. ويستحق الفارق في الملاك الوظيفي فيما بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة دراسة مقارنة وتقاسم أفضل الممارسات فيما بين مديري شؤون الإنترنت من وضع نقاط مرجعية للموارد المتاحة واستخدامها على أفضل وجه.

٥٠ - ولمسألة نقص الموظفين صلة مباشرة بنقص التمويل من الميزانية العادية لإدارة المواقع الشبكية. فالمواقع الشبكية تكتسي أهمية للمؤسسات لأنها تلي احتياجات الاتصال للبرامج الممولة من الميزانية العادية ومن خارجها أيضاً. وهي تتطلب تمويلاً مستمراً وكافياً. لكن في الواقع، تعتمد أغلب أفرقة إدارة المواقع الشبكية على موظفين ممولين من موارد خارجة عن الميزانية. بموجب عقود قصيرة الأجل^(٥). وتضطر العديد من المؤسسات إلى الاستعانة بشركات أو خبراء استشاريين أو متعاقدين خارجيين أو غيرهم من الأفراد من غير الموظفين للقيام بمهام حاسمة ذات صلة بالموقع الشبكي. وتنبغي معالجة هذه الحالة لكفالة بقاء الموقع الشبكي للمؤسسة، وجودها الافتراضي، على أعلى مستوى. ومن النتائج الخطيرة فقدان المعرفة المتخصصة عند انتهاء التعاقد مع الخبير الاستشاري. ولا ينبغي إهمال هذه المسألة بما أنها تتصل باستراتيجية إدارة المعارف في منظمة ما، وهي استراتيجية يدعمها الموقع الشبكي عادة.

٥١ - كما أن التدريب على المواقع الشبكية ونقص تمويل التدريب الذي يقابله مسائل هامة أيضاً - كما شدد على ذلك مديرو المواقع الشبكية. وتشمل إدارة المواقع الشبكية وظائف فنية متنوعة، على النحو الوارد في المرفق ٤.

٥٢ - ومن شأن التوصية التالية أن تحسن فعالية المواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة من خلال تخصيص تمويل كاف ومستمر وتوفير التدريب لموظفي المواقع الشبكية.

التوصية ٥

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل تخصيص تمويل كافٍ ومستمر لإدارة الموقع الشبكي من أجل الملاك الوظيفي والتدريب. وإذا تعذر توفير هذا التمويل عن طريق إعادة التوزيع أو غيره من الوسائل، ينبغي أن يقدم تقريراً بذلك إلى مجلس الإدارة لينظر فيه من أجل تنفيذ التوصيات التي ترتب آثاراً مالية ومنها نظام إدارة المحتوى، والملاك الوظيفي، والتدريب، والتكافؤ اللغوي، واعتماد معايير مشتركة لتبادل المعلومات، وما إليها.

واو - إدارة أمن المواقع الشبكية

٥٣ - يشير المفتشان إلى أن المؤسسات نفذت تدابير أمنية من أجل (أ) إنشاء مواقع إلكترونية احتياطية وتكفل العودة إلى العمل بعد الأعطال، (ب) والتسلل/ومحاكاة المواقع الشبكية عن طريق إنشاء نظم أمنية وإجراء تحقيقات/استعراضات أمنية، (ج) ومخاطر أخرى، من قبيل استخدام نماذج لغة الترميز الترابطية في استفسارات الجمهور بدلاً من نشر العناوين الإلكترونية بغية الحد من البريد الطفيلي واستضافة الخوادم في مواقع آمنة.

٥٤ - وتوجد ممارسة، تعرف بالبريد الإلكتروني المخادع، يوحي محتواه زيفاً بارتباطه بمؤسسة من منظومة الأمم المتحدة. فعلى سبيل المثال، يطلب بعض هذه الرسائل الإلكترونية المخادعة معلومات تفصيلية و/أو النقود من الأفراد أو الأعمال التجارية أو المنظمات غير الربحية مقابل وعد بأن تتلقى أموال أو منافع أخرى مقابل ذلك. ويقر المفتشان

(٥) انظر المرفق ٤ للاطلاع على نسبة الأموال من الميزانية العادية ومن خارج الميزانية.

ممارسة بعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، من قبيل منظمة الصحة العالمية ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة اللتين أدرجتا في الصفحات الإلكترونية لكل واحدة منهما رسائل تدين هذا البريد المخادع^(٦).

زاي - التعددية اللغوية

٥٥ - كررت الجمعية العامة طلبها إلى الأمين العام أن "ينجز مهمة تحميل جميع وثائق الأمم المتحدة القديمة المهمة على موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت بجميع اللغات الرسمية الست، على أساس الأولوية" و"أعدت تأكيد الحاجة إلى تحقيق التكافؤ التام بين اللغات الرسمية الست في موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت"^(٧).

٥٦ - ويبين الشكل البياني ٥ أن اللغة الإنكليزية مهيمنة في المواقع الشبكية للعديد من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. كما يبين الفارق الكبير في المحتوى بين لغات الأمم المتحدة الرسمية الست.

٥٧ - ويبدو المديرون الذين جرى استجوابهم مدركين لهذه الحالة لكنهم أشاروا إلى عدم القدرة على تحقيق هذا الهدف بسبب محدودية التمويل والملاك الوظيفي المتاح حالياً. كما يقر القرار ذاته بالحاجة إلى "التوزيع المناسب للموارد المالية والبشرية". كما أبلغ المفتشان بأن أغلب محتوى المواقع الشبكية، من قبيل الصفحات الإلكترونية، لا يعامل كوثائق رسمية، باستثناء "الصفحات" المستخدمة للاجتماعات الرسمية والحملة في الموقع الشبكي. وبذلت دوائر اللغات التي لها موارد محدودة قصارى جهودها فعلاً لتلبية طلبات ترجمة الوثائق الرسمية الحالية. ومن ثم فإنها لا تمتلك موارد إضافية تتسع لطلبات ترجمة وثائق المواقع الشبكية. ولذلك فإن السير نحو التكافؤ بين اللغات لا يزال تحدياً صعباً، بالرغم من أن التقدم مطرد فعلاً في بعض المجالات^(٨).

٥٨ - ومن شأن التوصية التالية أن تيسر لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة تلبية احتياجات تعدد اللغات.

التوصية ٦

ينبغي لمجلس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تنشئ لجنة مخصصة معنية بتطبيق التعددية اللغوية في مواقعها الشبكية. وينبغي أن تستعرض مجالس الإدارة التقرير المقدم من اللجنة المخصصة عن التدابير والآثار المالية لتحقيق التكافؤ بين اللغات في مواقعها الشبكية واتخاذ الإجراءات المناسبة لذلك.

(٦) <http://www.who.int/about/scamalert/en/index.html>. في الواقع، هذا العنوان متاح أسفل جميع صفحات الموقع الشبكي لمنظمة الصحة العالمية (باستثناء بعض الشراكات) المنشورة عن طريق نظامها لإدارة المحتوى (نظام إدارة المحتوى). <http://www.unodc.org/unodc/en/email-scam-alert.html>.

(٧) القرار ٢٦٦/٦١، الفقرتان ٥ و ١٤.

(٨) انظر A/63/338، الفقرة ٢٤.

حاء - الوثائق الرسمية والمبادرات البيئية

٥٩- توفر المواقع الشبكية فرصاً جيدة لنشر الوثائق الرسمية وتبادلها. ويلاحظ المفتشان أن أغلب مؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي جرى استقصاؤها وفرت لعامة الجمهور إمكانية الوصول إلى وثائقها الرسمية عن طريق الإنترنت بصورة ما.

٦٠- تنفذ بعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة مبادرات بيئية متصلة بالوثائق الرسمية على الإنترنت، من قبيل الطباعة تحت الطلب وتقديم الوثائق الرسمية في شكل إلكتروني. ويرحب المفتشان بهذه المبادرات التي ستؤدي إلى وفورات اقتصادية وفوائد بيئية مهمة، إذ ستقل كمية الورق المطبوع بشكل كبير. وأنشأت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية "لجنة بلا أوراق"، واجتماعاً إلكترونياً، وإدارة السجلات، ونظاماً للحفاظ تتيح إجراء المشاورات غير الرسمية للجنة الأمم المتحدة المعنية بالمنظمات غير الحكومية، اعتباراً من الدورة العادية للجنة عام ٢٠٠٣. ويعتبر هذا العمل استجابة لمقترحات ترشيد إدارة المؤتمرات والاجتماعات الواردة في أحدث التقارير المتعلقة بإصلاح الأمم المتحدة والمتصلة بالمعالجة الإلكترونية للبيانات والتدفق الإلكتروني للوثائق وكذلك تيسير إشراك المجتمع المدني ودعم الالتزام العالمي بالاستدامة^(٩). ولقد أدى هذا المشروع إلى وفورات في وقت الاجتماعات وساعات عمل الموظفين وأغنى عن الحاجة إلى طبع ٨٠٠٠٠ نسخة من الوثائق لمداورات اللجنة كل سنة. كما أبلغ الاتحاد الدولي للاتصالات المفتشين أنه حقق وفورات بلغت ٥٠٠٠٠ فرنك سويسري لاجتماع حضره ٢٥٠ مشاركاً من خلال تقديم الوثائق الرسمية بصيغة يمكن وصولها عن طريق الإنترنت بدلاً من الصيغة الورقية. ويلاحظ المفتشان أن الوفورات المحققة بهذه الجهود يمكن إعادة توزيعها لتحقيق التكافؤ بين اللغات. كما اعتمدت مؤسسات أخرى الطبع عند الطلب، من قبيل منظمة الأغذية والزراعة والوكالة الدولية للطاقة الذرية ومنظمة الطيران المدني الدولي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) (لما يقارب ١٠ سنوات، لم تتح الوثائق المتصلة بالمجلس التنفيذي إلا على الإنترنت لتفادي توزيع النسخ الورقية)، وبرنامج الغذاء العالمي (يجري نشر وثائق المجلس على الإنترنت بشكل حصري تقريباً)، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية ومكتب الأمم المتحدة في فيينا.

(٩) رد إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية على استبيان المفتشين.

رابعاً - تنسيق وتعاون إدارة المواقع الشبكية داخل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة

٦١- ما فتئت مسألة التنسيق والتعاون بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة مسألة ثابتة تثيرها تقارير وحدة التفتيش المشتركة، وهي مدرجة في هذا التقرير. ويعرض وجود مواقع إلكترونية جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، بشكل ما، لرقابة عامة صارمة. إذ يمكن للزوار الخارجيين أن يعثروا بسهولة أكبر على تضارب المعلومات وتداخل الولايات التي تعلنها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة عن طريق مواقعها الشبكية.

ألف - المشتريات المشتركة والمعايير الموحدة

٦٢- في البند دال من القسم ثالثاً أعلاه، سلط المفتشان الضوء سلفاً على أهمية السعي إلى نظام مشترك لإدارة المحتوى وآثاره. وينبغي أن تتواصل جميع جهود التعاون هذه.

٦٣- كما يشير المفتشان إلى ضرورة وضع معايير وممارسات مشتركة فيما بين مؤسسات المنظومة بشأن إدارة المواقع الشبكية. وأدرجت اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى، مجلس الرؤساء التنفيذيين، مبادرة ما في وثيقة صدرت مؤخراً "خطة عمل لمواءمة وإصلاح ممارسات تسيير الأعمال في منظومة الأمم المتحدة" (CEB/2008/HLCM/4). كما أنهما يدركان وجود بعض جماعات الممارسين أو المؤتمرات غير الرسمية، من قبيل فريق جنيف غير الرسمي المعني بالإنترنت والمؤتمر السنوي لتسخير شبكة الإنترنت لخدمة التنمية، وهذا الأخير جماعة من الممارسين الفنيين للإنترنت داخل منظومة الأمم المتحدة. ويرى المفتشان أنه ينبغي إنشاء آليات رسمية أيضاً، لأنها ستيسر التعاون الرسمي وتحديد المعايير فيما بين المؤسسات.

٦٤- ولتيسير تبادل الأفكار والممارسات الجيدة، يمكن للجنة الإدارية الرفيعة المستوى، مجلس الرؤساء التنفيذيين، أن تنشئ على نطاق منظومة الأمم المتحدة جوائز سنوية لأفضل المواقع الشبكية التي تُوصّل على أفضل نحو عمل الأمم المتحدة للجماهير المستهدفة المعنية وتثبت مثل الأمم المتحدة.

٦٥- ومن شأن هذه التوصية أن تحسن التنسيق والاتساق والتعاون فيما بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. ويشجع المفتشان المؤسسات على اعتماد تدابير فعالة لتعزيز إدارة المعارف من خلال هذه المبادرة.

التوصية ٧

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة إنشاء آلية تابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى، بمشاركة جميع أصحاب المصلحة، لأغراض التنسيق ووضع سياسات ومعايير ومبادئ توجيهية مشتركة فيما يتعلق بالمواقع الشبكية.

باء - بوابة موحدة للأمم المتحدة

٦٦- نظراً لانتشار المواقع الشبكية المتصلة بالأمم المتحدة، تعرض أمانة مجلس الرؤساء التنفيذيين 'بوابة واحدة للأمم المتحدة' من خلال شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لها. ويرمي هذا المشروع المعروف أيضاً بـ 'المصدر الواحد' إلى تقديم تغطية واضحة وشاملة وكاملة لأنشطة واهتمامات مؤسسات منظومة الأمم المتحدة من خلال تقديم إمكانية البحث المواضيعي أو الإقليمي أو القطري نحو المحتوى الذي تنشره جميع مؤسسات المنظومة. وقد صممت هذه الخدمة الموجهة في الأصل إلى الجمهور لتلبية احتياجات الجماهير التي تستهدفها المؤسسات ذاتها. وإضافة إلى بوابة واحدة، يرمي مشروع المصدر الواحد أيضاً إلى إتاحة الخدمات الإلكترونية للمؤسسات، وهو ما يتيح على سبيل المثال تقديم المحتوى ذي الصلة (الذي تنشره المؤسسات الأخرى) على أي صفحة إلكترونية.

٦٧- ويسر هذا الحل المستند إلى معيار مفتوح، التوزيع المبسط فعلاً، إمكانية الوصول إلى المعلومات المنشورة في جميع المواقع الشبكية للأمم المتحدة أو التي تشارك في رعايتها من خلال جملة أمور منها الفهرسة حسب الكلمات/المواضيع، والأهداف الإنمائية للألفية، والأهمية الإقليمية. وستعزز هذه المبادرة إمكانية وصول الجمهور إلى المعلومات المتصلة بالأمم المتحدة لأنها تكفل إمكانية تعقب جميع الصفحات الإلكترونية التي تتعدها مختلف كيانات الأمم المتحدة بطريقة منظمة من مكان واحد، ما دامت هذه الصفحات توضع وفق معيار موحد.

٦٨- وينظر هذا المقترح أيضاً إلى المحتوى والتكنولوجيا والعملية ضمن إدارة رشيدة يدعمها النشر اللامركزي، وهو ما يعني أن المؤسسات تظل تتحكم بشكل كامل في محتواها واستراتيجيات الاتصال. ويشجع هذا الحل على استخدام معايير مفتوحة لتبادل المعلومات واعتماد أفضل الممارسات في مجال النشر. وسيؤدي هذا إلى أوجه تآزر ووفورات في الاستثمارات التكنولوجية، وصيانة المحتوى، ومواءمة عمليات تنظيم الأعمال. وبدلاً من الحلول محل أي موقع شبكي أو خدمة قائمة حالياً، ستكمل هذه البوابة العديد من المواقع الشبكية الناشئة الموجهة عن طريق الربط بينها وبين توفير سبل بديلة لتحديد المعلومات ذات الصلة وتعقبها.

٦٩- فعلى سبيل المثال، يمكن إدراج الإعلانات عن الوظائف الشاغرة التي تنشرها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بشكل تلقائي عن طريق هذه البوابة حسب الموقع الجغرافي أو الأجل النهائي أو الرتبة أو الفئة الوظيفية أو غيرها من المعايير. ويمكن ربط أي شاغر بالموقع الشبكي لمكتب قطري أو لمشروع. وسيقلص هذا النهج المجمع الوقت والجهد الذي يبذله الباحثون عن العمل.

٧٠- وتلي هذه البوابة الحاجة إلى تحسين صورة منظومة الأمم المتحدة من خلال الترويج لهويتها المؤسسية الفريدة. ومن شأنها أن تنشئ "أمم متحدة افتراضية واحدة". وتجدر الإشارة إلى أن هذا المشروع سيتطلب جهداً تعاونياً من منظومة الأمم المتحدة، وبخاصة خلال تحديد كلمات المفاتيح والمواضيع وغيرها من المعايير التي تكمل المهام والأنشطة الخاصة بها. ومن ثم ينبغي أن تستفيد عملية بناء صورة محسنة لمنظومة الأمم المتحدة من خبرة إدارة المحتوى المتوافرة على نطاق المنظومة.

٧١- ويرحب المفتشان بهذه المبادرة. كما أبلغهم العديد من مديري المواقع الشبكية داخل منظومة الأمم المتحدة بالتعقيدات والتحديات التي ينطوي عليها إنجاز هذه المبادرة، وخاصة الصعوبات التي على هذه المؤسسات تجاوزها

لوضع فهرس موحد للمحتويات. ويود المفتشان الاستشهاد بالبوابة الوحيدة للاتحاد الأوروبي (europa.eu) بوصفها سابقة قابلة للتطبيق لتنفيذ هذه المبادرة، حيث يمكن للزائرين الوصول من خلال هذا الموقع الشبكي إلى جميع الكيانات التي تدخل في إطار الاتحاد الأوروبي.

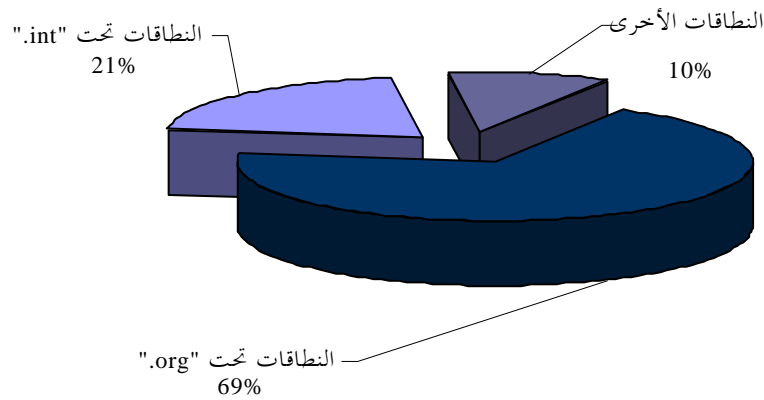
جيم - أسماء النطاقات

٧٢- تعد أسماء نطاقات المواقع الشبكية المؤسسية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أصولاً لا تقدر بثمن لكنها غير مادية. وينظر إلى هذه المواقع الشبكية على أنها الهوية المؤسسية الافتراضية للمؤسسات المعنية وقد أنفقت استثمارات ضخمة لبناء علامتها المميزة في العالم الافتراضي.

٧٣- ويلاحظ المفتشان أن أغلب مؤسسات منظومة الأمم المتحدة اختارت نوعين من أسماء النطاقات من المستوى الأعلى لمواقعها الشبكية هما 'org' و 'int'. على النحو الوارد في الشكل البياني ٢. كما أبلغ فنيو شبكة الإنترنت المفتشين بأن أسماء النطاقات 'int' خاضعة لقيود أكثر فيما يتعلق بشروط التسجيل لأن المستوى الأعلى لهذه النطاقات محفوظ للمنظمات المنشأة بموجب معاهدات دولية أو المبرمة بين الحكومات الوطنية، في حين أن أسماء النطاقات 'org' يمكن أن تسجلها أية منظمة أو فرد.

٧٤- وهناك أيضاً اقتراح بوضع 'un' كنوع جديد من أسماء النطاقات من المستوى الأعلى. وفيما يلي الفوائد المرتبطة باستخدام اسم النطاق هذا: الإشارة بشكل واضح إلى علاقة المواقع الشبكية المعنية بمنظومة الأمم المتحدة؛ والمزيد من الاتساق في إدارة المواقع الشبكية على الصعيد القطري وتيسير وجود متكامل على الإنترنت لفريق الأمم المتحدة القطري مقارنة بالحوار المتواصل بشأن كيفية إنشاء موقع شبكي قطري للأمم المتحدة لعدم موافقة مؤسسة على أن يكون اسم برنامجها القطري تابعاً لنطاق مؤسسة أخرى. وتوجد ممارسة مشابهة لكيانات الاتحاد الأوروبي حيث تستخدم جميع مواقعها الإلكترونية أسماء النطاق 'europa.eu'.

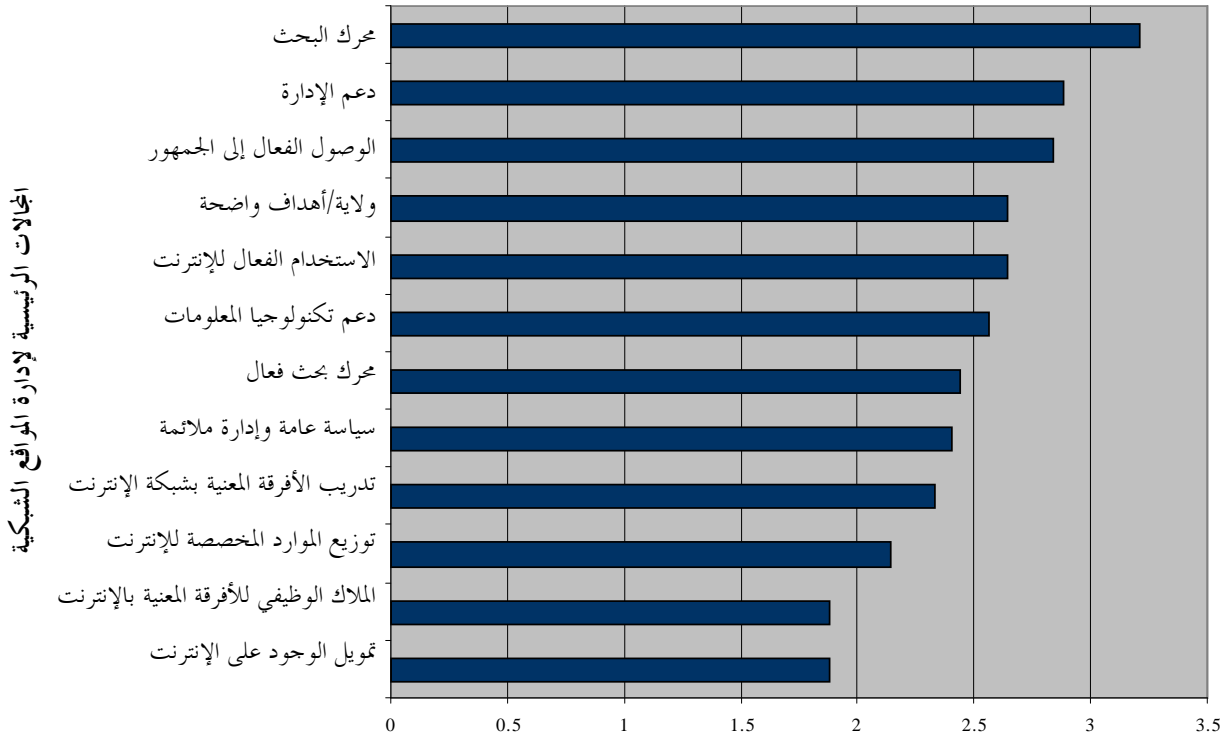
٧٥- وإذا توصلت مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في النهاية إلى توافق آراء بشأن موقع شبكي مشترك ينتهي نطاقه باسم 'un'، فعليها أيضاً أن تصوغ مبادئ توجيهية وإجراءات مقبولة على نحو عام لتخصيص وتسجيل أسماء نطاقات محددة تحت أسرة 'un'. وهذه المسألة آثار هامة أيضاً على إدارة هوية وأمن المواقع الشبكية لأسرة الأمم المتحدة برمتها.



الشكل البياني ٢ - توزيع أسماء النطاقات

خامساً - الاستنتاجات والرؤية المستقبلية

٧٦- طُلب من مديري المواقع الشبكية، في استبيان المفتشين، ترتيب مستوى الارتياح للمجالات الرئيسية المتصلة بإدارة المواقع الشبكية، باستخدام سلم من خمس درجات، حيث تعني الدرجة ١ 'يحتاج إلى تحسينات هامة'؛ وتعني ٢ 'يحتاج إلى بعض التحسينات'؛ وتعني ٣ 'مقبول'؛ وتعني ٤ 'جيد جداً'؛ وتعني ٥ 'ممتاز'. يؤكد الشكل البياني ٣ المسائل ومواطن الضعف التي جرت مناقشتها في الفصول السابقة، وهي التمويل والملاك الوظيفي للأفرقة المعنية بشبكة الإنترنت، وتوزيع الموارد المخصصة لها، وتدريب الأفرقة المعنية بها، والسياسة العامة والإدارة الملائمة، على النحو الذي يبينه متوسط الدرجات التي حصلت عليها هذه المجالات من ردود المديرين.



مستوى الارتياح (١- يحتاج إلى تحسينات هامة؛ ٢- يحتاج إلى بعض التحسينات؛ ٣- مقبول؛ ٤- جيد جداً؛ ٥- ممتاز)

الشكل البياني ٣- مستوى الارتياح في المجالات الرئيسية لإدارة المواقع الشبكية

٧٧- تود العديد من الدول الأعضاء إنشاء حكومة إلكترونية عن طريق المواقع الشبكية. ويرحب المفتشان بالجهود التي تبذلها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة لتوفير مزيد من الخدمات والأنشطة والوثائق على الإنترنت، من قبيل التوظيف الإلكتروني، والإدارة الإلكترونية للوثائق، وتقديم الهبات عن طريق الإنترنت وما إليها. ويعتقد المفتشان أنه ينبغي للمواقع الإلكترونية المقبلة لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تكون أمماً متحدة "افتراضية" متفاعلة مع مستخدميها وأن تستجيب لطلباتهم.

٧٨- وتواجه جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة عدة تحديات في توحيد وجودها على الإنترنت من خلال تبسيط المحتوى الإلكتروني وتطبيق نظام متسق للعلامات الإلكترونية. وينبغي للمؤسسات أن تبين للدول الأعضاء عامة أهمية الاستمرار في تطوير شبكاتها الإلكترونية، وأن ذلك يتطلب استثمارات كبيرة ومستمرة في الموارد البشرية والتدريب.

٧٩- وتنبع التحديات أعلاه من البنية اللامركزية للمواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة من حيث إنشاء وإدارة المحتوى بسبب غياب هيكل إدارة جامع واستراتيجية لتنظيم وجودها على الإنترنت تتكامل مع استراتيجية الاتصالات (العلامة المميزة)، ومبادئ توجيهية وسياسات وتكنولوجيا موحدة. وفي الوقت نفسه، هناك العديد من الفرص، منها الاستخدام الواسع للوسائط المتعددة للإعلام، والخصائص المتصلة بقواعد البيانات والخصائص التفاعلية، والمدونات، والتطبيقات التعاونية لتجاوز هذه التحديات.

٨٠- وستكفل هذه التوصية إدارة المواقع الشبكية بصورة فعالة عن طريق الإدارة الرشيدة للمواقع الشبكية واستراتيجيات وسياسات عامة ومتكاملة لتلك المواقع.

التوصية ٨

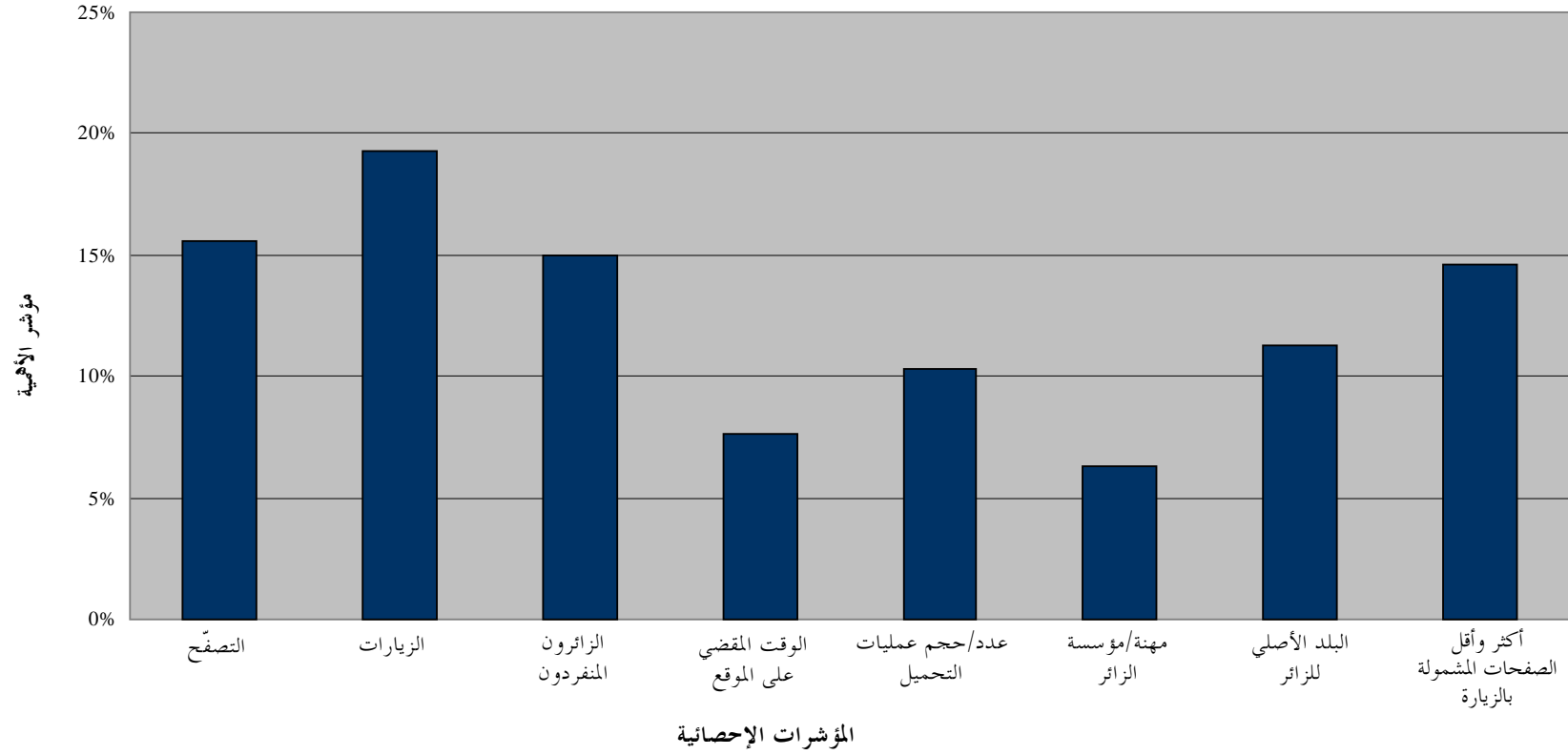
ينبغي أن تطلب مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إلى الرؤساء التنفيذيين تقديم تقارير في دوراتها المقبلة عن تنفيذ التوصيات الواردة في هذا التقرير والموجهة إلى الرؤساء التنفيذيين، ولا سيما منها تلك التي تهدف إلى إصلاح إدارة المواقع الشبكية، وتحديث الاستراتيجية والسياسة العامة لهذه المواقع وتطبيق التعددية اللغوية.

المرفق ١ - مستويات الموظفين الأقدم المسؤولين عن المواقع الشبكية للمؤسسات وتسلسلهم الإداري

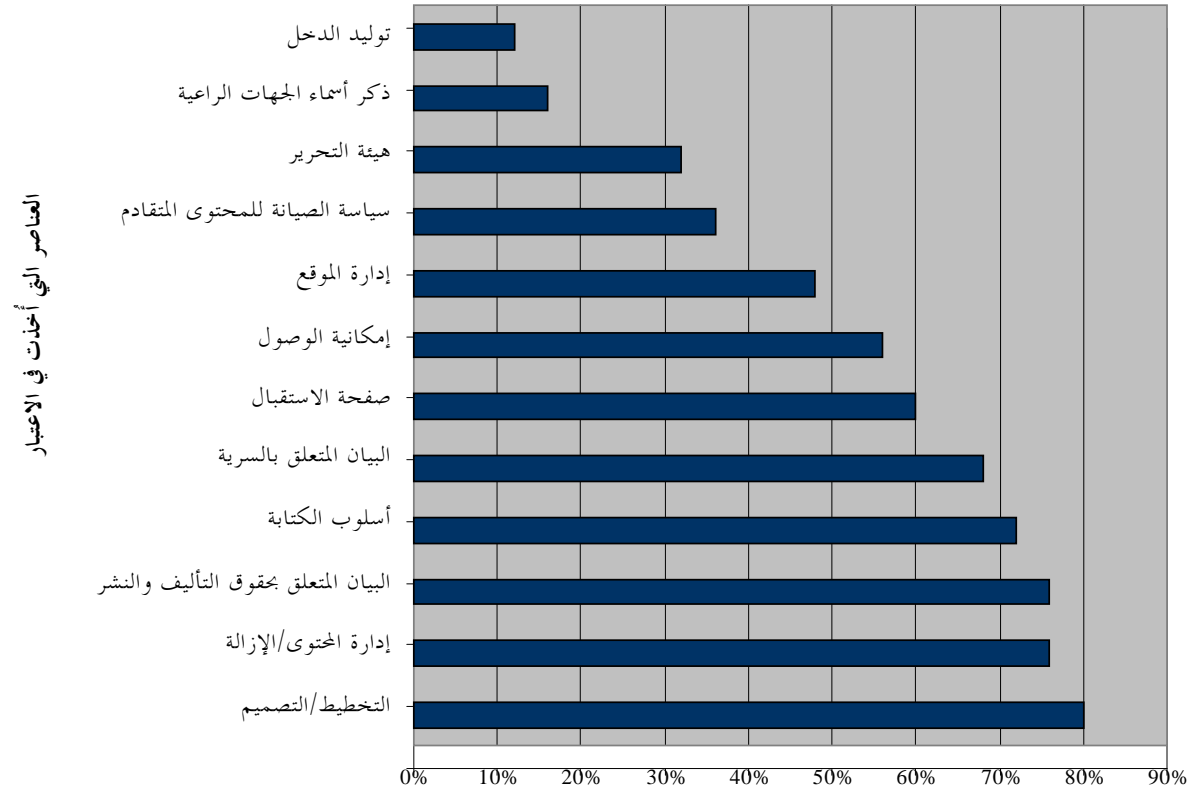
الموظفون الأقدم وتسلسلهم الإداري	المؤسسة
الرئيس، دائرة إدارة الاتصالات والمعلومات، وهو تابع للأمين العام المساعد للتنمية الاقتصادية والتعاون، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية	إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية
إدارة الطبقات العليا للموقع الشبكي (www.un.org)، رئيس قسم الخدمات الشبكية، وهو تابع لنائب المدير، شعبة الأخبار ووسائط الإعلام، إدارة شؤون الإعلام	إدارة شؤون الإعلام
كبير موظفي شؤون الإعلام (مدير الموقع الشبكي للجنة الاقتصادية لأوروبا)، وهو تابع لنائب الأمين التنفيذي	اللجنة الاقتصادية لأوروبا
موظف معاون مكلف بالموقع الشبكي، وهو تابع لرئيس دائرة الأمم المتحدة للإعلام	اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ
مدير شعبة تبادل المعارف وبناء القدرات، وهو تابع للمدير العام المساعد لإدارة المعارف والاتصالات	منظمة الأغذية والزراعة
رئيس قسم الأنباء والمعلومات، وهو تابع لمدير شعبة شؤون الإعلام	الوكالة الدولية للطاقة الذرية
رئيس إدارة شؤون الإنترنت والوثائق، وهو تابع لمدير شؤون الإدارة	منظمة الطيران المدني الدولي
مدير الموقع، يدعمه موظف مكلف بتطوير/مدير قاعدة البيانات، كلاهما تابعان لرئيس شعبة تكنولوجيا المعلومات	محكمة العدل الدولية
رئيس وحدة إنشاء المواقع الشبكية بمنظمة العمل الدولية، وهو تابع لشعبة الإعلام العام ووسائط الإعلام	منظمة العمل الدولية
رئيس دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء بصفته رئيس مجلس تحرير الموقع الشبكي. والرئيس تابع للأمين العام	الاتحاد الدولي للاتصالات
رئيس الوحدة المسؤولة عن الموقع الشبكي، وهو تابع للمنسق، ديوان الأمين العام	مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية
رئيس الاتصالات الداخلية وعبر الإنترنت، وهو تابع لمدير مكتب الاتصالات	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
رئيس وحدة الإنترنت، وهو تابع لمدير شعبة الاتصالات والإعلام	برنامج الأمم المتحدة للبيئة
منسق البوابة الإلكترونية، وهو تابع لمدير مكتب الإعلام	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)
مدير الموقع الشبكي، وهو تابع لرئيس قسم نظم المعلومات والاتصالات	لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا
مدير الاتصالات الداخلية والخارجية بالإنترنت، وهو تابع لرئيس فرع وسائط الإعلام والاتصالات، شعبة الإعلام والعلاقات الخارجية	صندوق الأمم المتحدة للسكان

الموظفون الأقدم وتسلسلهم الإداري	المؤسسة
رئيس فريق الاتصالات، وهو تابع لمدير شعبة العلاقات الخارجية	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
رئيس نظم المعلومات القائمة على الإنترنت، شعبة الاتصالات	اليونيسيف
رئيس وحدة الدعوة العامة، وهو تابع لرئيس الديوان	منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية
الإدارة التقنية: مساعد نظم المعلومات الحاسوبية، دائرة تكنولوجيا المعلومات، شعبة شؤون الإدارة إدارة محتوى الموقع الشبكي: مدير الموقع الشبكي، وهو تابع لرئيس قسم الدعوة	مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
مدير الموقع الشبكي الذي يعمل رئيساً لأمناء المكتبة وهو تابع للمدير العام مباشرة	مكتب الأمم المتحدة في جنيف
دائرة إدارة المؤتمرات، وهي تابعة لشعبة شؤون الإدارة	مكتب الأمم المتحدة في فيينا
مدير برنامج الاتصالات، وهو تابع لمدير المكتب التنفيذي والاتصالات	الاتحاد البريدي العالمي
مدير الموقع الشبكي، وهو تابع لمدير الاتصالات	برنامج الأغذية العالمي
مدير الموقع الشبكي، وهو تابع لمدير الاتصالات	منظمة الصحة العالمية
الدعم التقني لتكنولوجيا المعلومات، رئيس شعبة خدمات الإنترنت/دائرة التطبيقات الإلكترونية والإدارية/شعبة تكنولوجيا المعلومات المعلومات في بوابة المنظمة العالمية للملكية الفكرية وصفحات المعلومات العامة المتعلقة بما ضمن صلاحيات المدير، شعبة الاتصالات والتوعية	المنظمة العالمية للملكية الفكرية
رئيس وحدة منتجات الإعلام وإدارة الموقع الشبكي، وهو تابع لمدير الديوان والعلاقات الخارجية	المنظمة العالمية للأرصاد الجوية

المرفق ٢- المؤشرات الإحصائية الرئيسية المستخدمة لقياس أداء المواقع الشبكية ودرجة الأهمية الملاحظة

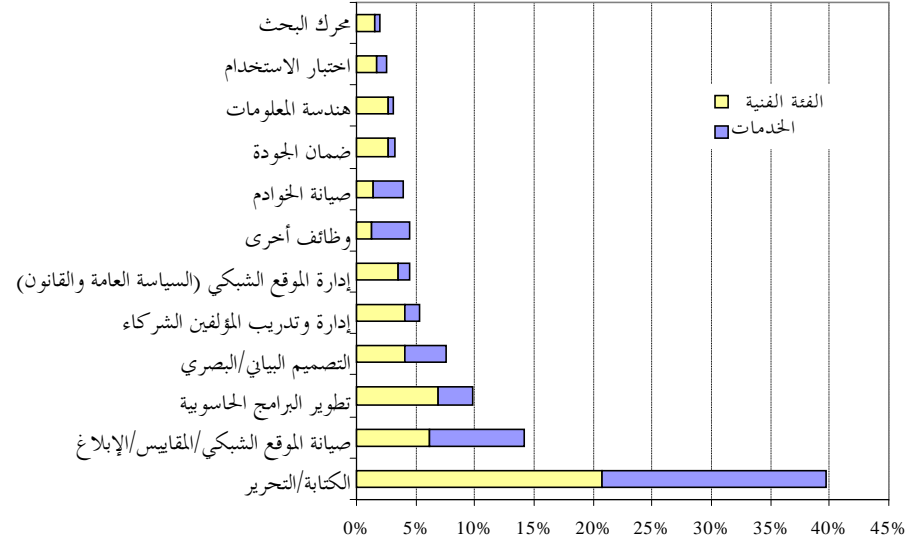
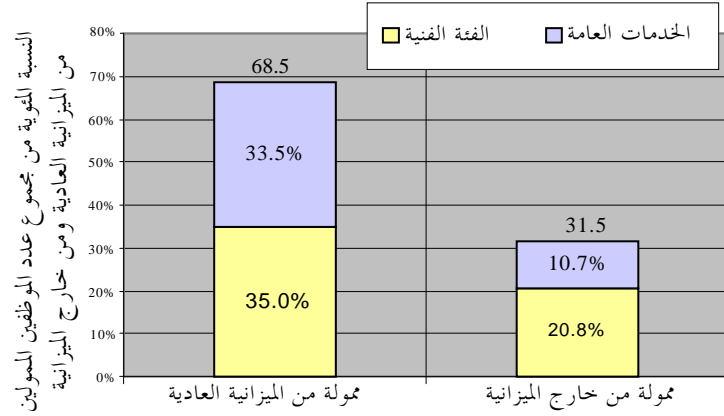


المرفق ٣- العناصر الرئيسية لسياسة الموقع الشبكي ومبادئه التوجيهية



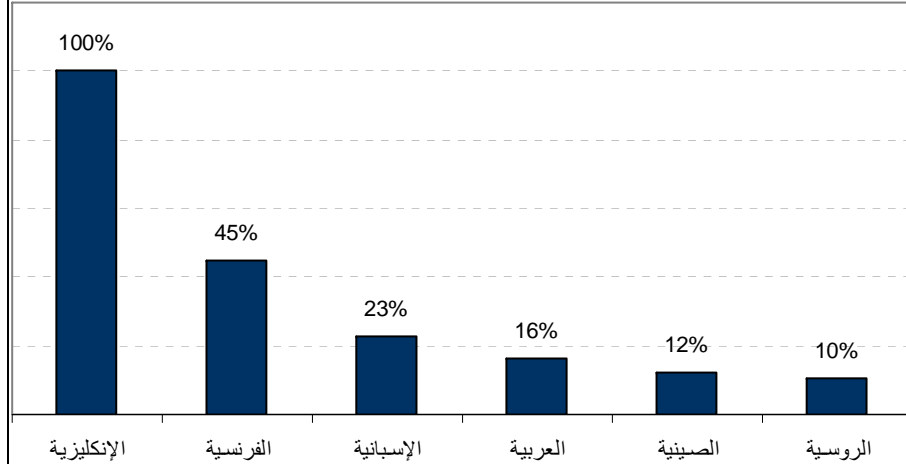
النسبة المئوية لعدد المرات التي اختارت فيها منظمات الأمم المتحدة هذه العناصر كعناصر رئيسية

المرفق ٤- توزيع الميزانية والملاك الوظيفي لمختلف وظائف الشبكة في عام ٢٠٠٧



المرفق ٥ - استخدام اللغات في المواقع الشبكية للمؤسسات

المؤسسة	لغة النسخة الكاملة	العربية	البنينية	الفرنسية	الروسية	الإسبانية
منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة	الإنكليزية	٣٠	٢٠	٧٠	٢	٧٠
الوكالة الدولية للطاقة الذرية	الإنكليزية	١	١	٢	١	٢
منظمة الطيران المدني الدولي	الإنكليزية/الفرنسية			١٠٠		
منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية	الإنكليزية					
اليونيسيف	الإنكليزية	١٥	١٥	٣٠		٣٠
مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية	الإنكليزية			٣٣		٣٣
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	الإنكليزية			٥٠		٤٥
منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة	الإنكليزية	٢٠	١٠	٩٠	١٠	٣٥
برنامج الأمم المتحدة للبيئة	الإنكليزية	١٥	٣٠	٣٠	٥	٢٥
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	الإنكليزية			١		١
مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	الإنكليزية	٧	٧	٧	٧	٧
صندوق الأمم المتحدة للسكان	الإنكليزية	١٠	٢	٣٠	٢	٣٠
لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا	الإنكليزية/العربية	١٠٠				
الاتحاد البريدي العالمي	الإنكليزية	٥	٢	٩٠	٥	٢٠
برنامج الأغذية العالمي	الإنكليزية					
منظمة الصحة العالمية	الإنكليزية	٨	٨	٢١	٨	١٦
المنظمة العالمية للملكية الفكرية	الإنكليزية	٢	٢	٣٠	٢	٢٠
المنظمة العالمية للأرصاد الجوية	الإنكليزية	٧٠	٧٠	٨٥	٧٥	٨٠
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية	الإنكليزية	٤	صفر	٣٠	٢	١٠
إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية	الإنكليزية	٥	٥	٥	٥	٥
إدارة شؤون الإعلام	الإنكليزية	٥٠	٥٠	٦٥	٥٠	٦٠
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ	الإنكليزية	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	الإنكليزية			٩٠		
مكتب الأمم المتحدة في فيينا	الإنكليزية/الفرنسية			١٠٠		
محكمة العدل الدولية	الإنكليزية/الفرنسية	٢	٢	١٠٠	٢	٢



المصدر: بيانات قدمتها فرادى المؤسسات رداً على استبيان المفتشين.

