

Distr.: General
23 October 2007
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثانية والستون

البندان ١٢٦ و ١٢٨ من جدول الأعمال

استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي

للأمم المتحدة

الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين

٢٠٠٨-٢٠٠٩

الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تقرير مرحلي

تقرير الأمين العام

موجز

يُقدّم هذا التقرير وفقاً للفقرة ٣، الفرع الثاني، من قرار الجمعية العامة ٢٨٣/٦٠، وفيه عرض للحالة المتعلقة بوضع إطار إداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاص بالأمانة العامة للأمم المتحدة على نطاق العالم، وذلك إلى حين تقديم نهج شامل إلى الجمعية العامة في الجزء الثاني من دورتها الثانية والستين المستأنفة. ويتضمن هذا التقرير علاوة على ذلك طلباً لتخصيص موارد لفريق دعم صغير لمساعدة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، الذي تولى مهام وظيفته في أواخر شهر آب/أغسطس، في إعداد رؤية واستراتيجية وبرنامج وإطار إداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة.



المحتويات

الفقرات الصفحة

أولا -	مقدمة		١-٤	٣
ثانيا -	معلومات أساسية		٥-٦	٤
ثالثا -	المبادئ الأساسية لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		٧-١٦	٧
رابعا -	الجهود الجارية لمعالجة قضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي لم يُيت فيها بعد		١٧-٢٤	١٢
خامسا -	الخاتمة والتوصية		٢٥-٢٧	١٦

أولا - مقدمة

١ - تتيح التطورات الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مقترنة بالنمو السريع للشبكات العالمية مثل الإنترنت والاتصالات اللاسلكية، فرصا للأمانة العامة للأمم المتحدة لتحقيق رؤية لأمانة عامة عالمية ومتكاملة. وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عنصر أساسي لتمكين المنظمة من تنفيذ أعمالها بفعالية وكفاءة ومن التكيف مع المناخات المتغيرة. وبتسخير قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسخيرا استراتيجيا، تستطيع المنظمة تسريع وتيرة نهوضها بمهمتها والتزاماتها المتزايدة في هذا القرن الحادي والعشرين المتسم بكثافة المعرفة وشدة الترابط.

٢ - ومع زيادة اعتماد نجاح المنظمة في النهوض بمهمتها في الأمد الطويل على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ازدادت أهمية اتخاذ القرار المتعلق بهذه التكنولوجيا. وتُعد مهمة إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكيفية اتخاذ القرارات الأساسية المتعلقة بهذه التكنولوجيا، ومن الذي يتخذها ومن يُساءل عن ماذا. وترتبط المنظمات التي تتوفر لديها إدارة فعالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما بين استراتيجية أعمالها والسلوك المستصوب وأهداف العمل وتكنولوجيا المعلومات ومقاييس الأداء. وتحقيق إدارة فعالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمة ضخمة ومعقدة وموزعة جغرافيا، يشكل تحديا كبيرا. وطبقا لدراسة أعدتها شركة استشارية كبرى، تتميز المنظمات التي لديها إدارة رفيعة الأداء لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في الغالب، بالسماة المشتركة التالية: استراتيجيات عمل واضحة المعالم؛ وأهداف واضحة للاستثمار في تلك التكنولوجيا؛ ومشاركة المسؤولين التنفيذيين الرفيعي المستوى في إدارة هذه التكنولوجيا؛ واستقرار هذه الإدارة مع إدخال تغييرات طفيفة عليها من عام لآخر؛ وعمليات استثناء رسمية حسنة الأداء؛ وأساليب اتصال رسمية^(١).

٣ - وقد أقرت الجمعية العامة في قرارها ٢٨٣/٦٠ بالأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها أداة إصلاح جوهرية، ووافقت على إنشاء وظيفة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات في المكتب التنفيذي للأمين العام. وبناء على العمل الذي قام به رئيس تكنولوجيا المعلومات، الذي تولى مهام منصبه في أواخر آب/أغسطس ٢٠٠٧، يُقدم هذا التقرير إلى الجمعية العامة لبيان الحالة المتعلقة بوضع إطار إداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة على مستوى العالم.

(١) Effective IT Governance by Design-EXP Premier report (The Gartner, Inc. January 2003).

٤ - ويتضمن هذا التقرير (أ) نبذة عن تقارير الأمين العام السابقة وقرارات الجمعية العامة المتعلقة بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) والمبادئ الرئيسية التي تشكل أساسا لإدارة تلك التكنولوجيا بفعالية؛ (ج) وموجزا للجهود الجارية لمعالجة المسائل التي لم يبت فيها بعد بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثانيا - معلومات أساسية

٥ - أُحرز تقدم ملحوظ باتجاه تحقيق عمليات تتميز بالفعالية والكفاءة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مكاتب الأمانة العامة منذ أن بدأ تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠٠٢. وأصبحت جميع مكاتب الأمانة العامة اليوم تطبق معايير موحدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد بلغت مستويات متماثلة في القدرات التكنولوجية. ولكن التطوير المتفاوت لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مدفوع إلى حد بعيد باحتياجات الإدارات والاحتياجات الإقليمية والمحلية، دون اعتماد رؤية واستراتيجية وإدارة خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المنظمة، لم يكن فعالا ولا مجديا من حيث التكلفة. والواقع أن عدم وجود إدارة استراتيجية للاستثمارات والعمليات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساهم بقدر كبير في حدوث الحالة الراهنة من الثغرات وأوجه القصور المذكورة في تقرير الأمين العام عن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/60/846/Add.1). وباختصار، لم تتمكن الأمانة العامة حتى الآن من استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استغلالا كاملا بحيث يتسنى للمنظمة بأسرها أن تستفيد من كل الإمكانيات التي تتيحها هذه التكنولوجيا.

٦ - وفي سياق تزايد أهمية الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل المنظمة، صدر خلال الأعوام القليلة الماضية، بخصوص إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عدد من تقارير الأمين العام وقرارات الجمعية العامة ذات الشأن، وهي كما يلي:

(أ) تقرير الأمين العام عن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/57/620). ويعرض هذا التقرير رؤية استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستراتيجية للأمانة العامة ويتضمن المبادرات المطلوب من المنظمة الاضطلاع بها. وتستند استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الأهداف وإطار العمل المبينين في التقرير المقدم سابقا من الأمين العام والمعنون "تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة: خطة عمل" (A/55/780)، وتراعى طلبات وملاحظات الجمعية العامة الواردة في قرارها ٢٣٩/٥٦. وتتألف الاستراتيجية المقترحة من ثلاثة محاور: التوافق مع الأهداف البرمجية؛ وعائد

الاستثمار المتوقع؛ والإدارة. وتدعو هذه الاستراتيجية إلى إنشاء هيكل إداري متماسكي مع التعقد التنظيمي للأمانة العامة يعنى بالسياسة المركزية ووضع المعايير كما يعنى بتحقيق النسبة الضرورية من التمثيل والمشاركة على المستويات المركزية والإدارية والجغرافية في كافة المبادرات والقرارات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذه الهيئة الإدارية - مجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - هي الهيئة المشتركة بين الإدارات والمنوطة بمهمة تنسيق مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة وتحقيق التكامل والتوافق بينها؛

(ب) القرار ٣٠٤/٥٧ بشأن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. رحبت الجمعية العامة في هذا القرار بالخطوات الهامة التي اتخذها الأمين العام لوضع إطار استراتيجي يسترشد به في مواصلة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الأمانة العامة. وشددت على أهمية تلك التكنولوجيا بوصفها أداة استراتيجية لتحسين أداء الأمانة العامة. وأقرت الجمعية العامة بما تتيحه هذه التكنولوجيا من إمكانيات لتحسين الكفاءة وممارسات العمل المتبعة في المنظمة بأسرها، وتيسير التعدد اللغوي. بما في ذلك أنشطة الإعلام، وتعزيز تنفيذ البرامج على النحو المطلوب. وأشارت الجمعية العامة على وجه الخصوص إلى إنشاء هيكل إداري وضرورة كفالة أن تحقق الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عائداً ملموسة تتناسب مع تكلفتها بوصفها عنصرين أساسيين من عناصر استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وطلبت الجمعية العامة تزويدها بمعلومات عن تعزيز الإدارة وترتيبات القيادة المركزية؛

(ج) تقرير الأمين العام المعنون "استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تنفيذ قرار الجمعية العامة ٣٠٤/٥٧ المؤرخ ١٥ نيسان/أبريل ٢٠٠٣" (A/58/377). يتضمن هذا التقرير معلومات عن آخر التطورات بخصوص استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام ٢٠٠٢. ويبين على وجه التحديد كيف تم تعزيز الترتيبات الإدارية والقيادية لأنشطة هذه التكنولوجيا. وتمارس لجنة استعراض المشاريع التابعة لمجلس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سلطة مركزية قوية على المبادرات المتعلقة بهذه التكنولوجيا في المنظمة ككل، وتضطلع بمهمة استعراض كل مبادرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لإجراءات موثقة للتأكد من: (أ) اتباع منهجية موحدة في توضيح وتبرير الأساس المنطقي للاستثمار، بما في ذلك العائد المتوقع من الاستثمارات؛ (ب) وتطبيق معايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار لتطوير النظم؛ (ج) دقة التكاليف الكلية المتوقعة للمشاريع بما في ذلك تكاليف الدعم والصيانة المتواصلين؛ و (د) توافر وثائق شاملة على مدى عمر أي مشروع؛

(د) الإضافة ١ إلى تقرير الأمين العام المفصل عن الاستثمار في الأمم المتحدة لتصبح منظمة أقوى على الصعيد العالمي المعنونة "الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (A/60/846/Add.). تقدم هذه الإضافة اقتراحين هامين بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هما: (أ) إنشاء وظيفة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات برتبة أمين عام مساعد، و (ب) والارتقاء العاجل بنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعنية بالموارد البشرية والمالية والمادية على نطاق الأمانة العامة. ومن المقترح أن يتولى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات مسؤولية وضع الاستراتيجية الشاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل المنظمة وقيادة تنفيذها، وأن تكون لشاغل هذه الوظيفة سلطة مركزية كافية ليدير بفعالية كل أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، إما إدارة مباشرة وإما بتفويض الجهة المناسبة للقيام بذلك، وأن تشمل هذه السلطة الأنشطة التي تنفذ في المقر والمكاتب البعيدة عن المقر فضلا عن الأنشطة الميدانية، بما في ذلك جميع بعثات حفظ السلام وغيرها من البعثات الميدانية. ومن المتوخى أن تنظر اللجنة الإدارية، التي سيكون كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات عضوا دائما فيها، في أي مبادرات هامة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتب فيها. وعقب إنشاء وظيفة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات سيكون على شاغل الوظيفة أن يضع الاستراتيجية والهيكل المناسبين لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الشؤون الإدارية؛

(هـ) القرار ٢٨٣/٦٠ المعنون "الاستثمار في الأمم المتحدة لتصبح منظمة أقوى على الصعيد العالمي: تقرير تفصيلي". قررت الجمعية العامة في إطار هذا القرار إنشاء وظيفة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات برتبة أمين عام مساعد في المكتب التنفيذي للأمين العام. وعلاوة على ذلك، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام: (أ) أن يبرر لها مجددا في دورتها الثانية والستين الرتبة المطلوبة لوظيفة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات واحتياجاتها من الموارد في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، آخذا في الاعتبار بالكامل ملاك الموظفين الحالي والموارد المخصصة للمهام الوظيفية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة؛ و (ب) أن يقدم إليها في دورتها الحادية والستين المستأنفة معلومات مفصلة عن هيكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوخى واحتياجاته من الموظفين، فضلا عن حدود مسؤولياته ووظائفه وعلاقته بوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى في إدارات المقر وفي المكاتب البعيدة عن المقر وفي اللجان الاقتصادية الإقليمية والبعثات الميدانية؛ و (ج) أن يقدم إليها في دورتها الحادية والستين المستأنفة التقرير الشامل المشار إليه في الفقرتين ١٧ و ١٨ من تقريره (A/60/846/Add.1) وأن يستجيب لقرارات الجمعية العامة ذات الصلة؛

(و) تقرير الأمين العام الشامل عن تعزيز قدرة الأمم المتحدة على إدارة عمليات حفظ السلام والمحافظة عليها (A/61/858 و Corr.1)، والقرار ٢٧٩/٦١. أوصى الأمين العام في تقريره، بإنشاء إدارة للدعم الميداني بغية تعزيز قدرة المنظمة على إقامة عمليات حفظ السلام والمحافظة عليها. واقترح الأمين العام في الفقرة ٨٢ من تقريره أن تكون إدارة الدعم الميداني مسؤولة عن "تقديم الدعم المخصص إلى عمليات الأمم المتحدة الميدانية، بما في ذلك ما يتعلق بمسائل الموظفين والشؤون المالية والشراء واللوجستيات والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وغيرها من مسائل الإدارة والتنظيم العام. وأن توحد قدرات المقر الموجودة والمتصلة بالعمليات الميدانية وإلحاقها بإدارة الدعم الميداني، من أجل تعزيز فعالية وترابط الدعم المقدم إلى الميدان وإيجاد رقابة فعالة". ووافقت الجمعية العامة بقرارها ٢٧٩/٦١ على إنشاء إدارة الدعم الميداني وإنطاعتها بالمهام الوظيفية المبينة في تقرير الأمين العام الآنف الذكر.

ثالثاً - المبادئ الأساسية لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٧ - استناداً إلى تقارير الأمين العام وقرارات الجمعية العامة السابقة وإلى الممارسات الفضلى في إدارة تكنولوجيا المعلومات، وُضع عدد من المبادئ الأساسية لكي يُستند إليها في صياغة الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة على مستوى العالم. وهذه المبادئ هي: (أ) يجب أن تكون استراتيجية العمل هي الدافع إلى الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقيقاً لنتائج أفضل؛ (ب) يجب أن يكون كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات مسؤولاً عن الإدارة الشاملة لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة وعن أداء هذه الأنشطة؛ (ج) يجب منح مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات صلاحيات وموارد كافية لإدارة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الهامة التي تؤثر على المنظمة بأكملها؛ (د) يجب الحفاظ على توازن معقول بين المركزية واللامركزية في وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (هـ) يجب أن تكون وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموظفوها بمثابة مراكز تفوق في مجال الابتكار. وفيما يلي شرح لهذه المبادئ.

٨ - يجب أن تكون استراتيجية العمل هي الدافع إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقيقاً لنتائج أفضل. يجب أن تكون مهمة الأمانة العامة وبرنامجها الموضوعي المحور الأساسي للاستثمارات المستقبلية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالتالي، لا بد من اتباع نهج استراتيجي لفهم احتياجات المنظمة الأساسية ومن ثم توجيه مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتفي بتلك الاحتياجات. وممارسات طرح أسئلة من قبيل "كيف يمكن لتكنولوجيا الإنترنت أن تدعم مهمة المنظمة؟" و "كيف يمكننا استخدام

التكنولوجيات والوسائل الحديثة في دعم الإصلاح الإداري؟“ ينبغي أن تكون القاعدة وليس الاستثناء. ويتطلب النهج الاستراتيجي من الإدارة العليا للمنظمة أن تعمل على وضع قائمة بأولويات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانتقاء منها. وفي الوقت ذاته، يتطلب النهج أيضاً من كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات ومن كبار المديرين المعنيين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المشاركة في المناقشات الإدارية المتعلقة باستراتيجية المنظمة وجهود التحسين فيها. لذا، من الضروري خلق جو من التعاون والفعالية في اتخاذ القرارات يتيح لكبار مديري أعمال المنظمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مناقشة استراتيجية المنظمة واستثماراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجيهها.

٩ - يجب أن يكون كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات مسؤولاً عن الإدارة الشاملة لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة، وعن أداء هذه الأنشطة. يُمنح كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات صلاحيات مركزية وموارد كافية للإشراف على أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة للأمم المتحدة على مستوى العالم. والمهام والمسؤوليات الرئيسية التي يضطلع بها كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات هي:

- (أ) تقديم رؤية استراتيجية لإدارة المعلومات والتكنولوجيا في كافة مكاتب الأمانة العامة على مستوى العالم وقيادتها؛
- (ب) الاضطلاع بدور الممثل الرئيسي للأمم المتحدة العام في مسائل إدارة التكنولوجيا والمعارف؛
- (ج) إسداء المشورة إلى اللجنة الإدارية بشأن القرارات والمسائل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصفته عضواً دائماً فيها؛
- (د) إصدار السياسات والمعايير المتعلقة بمسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (هـ) المشاركة في اللجان التوجيهية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تشرف على المبادرات الرئيسية في ذلك المجال؛
- (و) الإشراف على تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى عمليات إدارة التغيير على مستوى المنظمة بأكملها؛
- (ز) تولي رئاسة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسؤول عن تنفيذ الأنشطة الاستراتيجية في هذا المجال وتوفير الخدمات المشتركة التي تؤثر على المنظمة بأكملها؛

(ح) الإشراف، من خلال التفويض الملائم، على العمليات والاستثمارات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مكاتب الأمانة العامة؛

(ط) رصد فعالية الإطار الشامل لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسينها.

١٠ - يجب منح مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات صلاحيات وموارد كافية لإدارة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الهامة التي تؤثر على المنظمة بأكملها. تتمثل المهام الرئيسية لهذا المكتب الذي يتولى رئاسته كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

(أ) تنفيذ مهام التخطيط الاستراتيجي للنظم والمبادرات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تدعم مهمة المنظمة وبرامجها في جميع المكاتب؛

(ب) استعراض الميزانيات من كافة مصادر التمويل لجميع مبادرات وعمليات المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) رصد أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقياسه وتقييمه مقارنة بالأهداف والغايات والميزانيات المحددة لهذه الوحدات؛

(د) تحديد وجهات المنظمة وهيكلها من الناحية التكنولوجية؛

(هـ) تخطيط وتطوير جميع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المنظمة، بما في ذلك نظام تخطيط موارد المشاريع والنظم الرئيسية الأخرى؛

(و) تخطيط وتطوير البنية الكلية للهيكل الأساسية الذي يشمل شبكات اتصالات المنظمة ومراكز بياناتها؛

(ز) استغلال حضور المنظمة على المستوى العالمي وهيكلها التكنولوجية الأساسية لتطبيق واعتماد الحلول التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات المشتركة بغية تعظيم الفائدة المستمدة منها وزيادة فعاليتها من حيث التكلفة؛

(ح) الاضطلاع بأنشطة بحث وتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى؛

(ط) الإشراف على تقييم وإدارة ما قد يكون لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تبعات بالنسبة للمنظمة؛

(ي) تطوير وتعهد سياسة تأمين معلومات المنظمة، ورصد مدى التزام كافة الوحدات التشغيلية بها؛

(ك) الإشراف على تنفيذ خطط استرجاع البيانات بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير أعمال المنظمة؛

(ل) تطوير وتعهد استراتيجية وبرنامج إدارة الموارد البشرية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١١ - وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية توفر خدمات شاملة ومتخصصة لا غنى عنها لتحقيق الكفاءة في أداء الأمانة العامة عموماً وهي حاسمة الأهمية في دعم إصلاح المنظمة إدارياً وتحديثها كلياً. ونطاق وظائف مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واسع، حيث يشمل وضع أهداف استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتطلب اهتمام المكتب التنفيذي والأمين العام، وإجراء التغييرات اللازمة في كل الأمانة العامة لتحقيق هذه الأهداف، ما يتطلب مقدارا كافيا من الموارد لضمان نجاح المكتب في الخروج بنتائج هامة للمنظمة كلها. إن دمج هاتين الوظيفتين معاً (أي وضع الأهداف الاستراتيجية وإجراء التغييرات اللازمة) سيتيح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقيق الفعالية الشاملة على المدى البعيد. وفي هذا الصدد، ينبغي منح المكتب صلاحيات وموارد كافية توضع تحت تصرفه المباشر من أجل تمكنه من تحقيق نتائج بعيدة الأثر. ولكي يتمكن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تنفيذ ولايته بفعالية، ينبغي أن يكون وحدة مستقلة تحت الإشراف المباشر للمكتب التنفيذي للأمين العام.

١٢ - يجب الحفاظ على توازن معقول بين المركزية واللامركزية في وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما هو الحال في المنظمات الأخرى الكبيرة والمعقدة التركيبية المتوزعة جغرافياً، تتوقف فعالية هيكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العام المتوخى للأمانة العامة على تحقيق توازن سليم بين الوظائف المركزية والوظائف التي تتطلب قدراً كافياً من التفويض لكي تؤدي بفعالية. فالإفراط في المركزية قد يعيق قدرة العمليات الميدانية على تقديم خدمات فعالة تستجيب للحاجة، بينما يؤدي الإفراط في اللامركزية، في الغالب، إلى الازدواجية والهدر وفقدان الترابط الاستراتيجي والمساءلة، كما يؤدي إلى التفاوت في الابتكار التكنولوجي. ومن المهم بالتالي التمييز بين الوظائف الرئيسية لوحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى في المنظمة ووظائف مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المذكورة آنفاً.

١٣ - وفي هذا الصدد، تكون الوظائف الرئيسية التي تضطلع بها وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارات المقر والمكاتب البعيدة عن المقر والبعثات الميدانية العاملة، بسلطة مفوضة، هي:

- (أ) تقييم احتياجات الإدارات أو الوحدات المحلية وما يلزمها من الحلول التكنولوجية المساندة؛
- (ب) تطوير وتعهد التطبيقات اللازمة للوفاء بالمتطلبات المحلية الخاصة بما يتوافق مع استراتيجية ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة؛
- (ج) تحديد الاحتياجات المحلية من الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (د) إدارة العمليات المحلية اليومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (هـ) تحديد مستويات خدمات الإدارات أو الوحدات المحلية والاتفاقات التعاقدية وتدير أمرها؛
- (و) وضع ميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للإدارات أو الوحدات المحلية وإدارتها؛
- (ز) تنسيق تدريب المستعملين التابعين للإدارات أو الوحدات المحلية وتوفيره لهم؛
- (ح) تنفيذ خطط استرجاع البيانات بعد الأعطال الكبرى وخطط استمرارية العمل على مستوى الإدارات والوحدات المحلية؛
- (ط) إدارة عملية تأمين معلومات وبيانات الإدارات والوحدات المحلية بما يتوافق مع السياسات والمبادئ التوجيهية الخاصة بتأمين معلومات المنظمة بأكملها.
- ١٤ - وتخضع كل المبادرات الجديدة المتعلقة بتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاستعراض من قبل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء كان ذلك بشراء نظم مصممة خصيصاً للمنظمة أو بشراء رزم من البرمجيات الجاهزة، وبغض النظر عن مصدر تمويلها. ويقصد من عملية الاستعراض هذه التأكد من سلامة الجهات الاستراتيجية والترابط على نطاق المنظمة بالإضافة إلى تقدير القيمة المضافة المتوقعة والعائد الاستثماري من تلك المبادرات. ومع ذلك، فإن السلطة النهائية في ترتيب الأولويات والموافقة على المبادرات الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبقى بيد اللجنة الإدارية - وهي اللجنة التنفيذية العليا في الأمور الإدارية بما فيها مسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ١٥ - يجب أن تكون وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموظفوها بمثابة مراكز تفوق في مجال الابتكار. لا يمكن أن يأتي الابتكار في المنظمات المعقدة التركيب والمتعددة الأبعاد مثل الأمانة العامة للأمم المتحدة من مصدر منفرد سواء كان ذلك المصدر هو المقر في

نيويورك أو مكتبا خارج المقر أو بعثة ميدانية. ولكي تشجع الأمانة العامة الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة وحداتها، ينبغي أن تتخلى عن النهج الذي يركز على المقر وتعتمد نموذجاً تعاونياً تواصلياً، تستطيع من خلاله أي وحدة من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تستهل وتطور حلولاً فعالة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون الوثيق مع وحدات المنظومة الأخرى. وفي هذا النموذج، ينبغي أن تكون المعلومات عن أي حلول ووسائل تكنولوجيا فعالة متاحة بسهولة للاطلاع عليها وتطبيقها في الأمانة العامة.

١٦ - وينبغي تشجيع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تشكيل كتلة حدية من الكفاءات أو المهارات الأساسية المطلوبة لتكون بمثابة مركز تفوق داخل المنظمة. وينبغي فضلاً عن ذلك إنشاء آلية إدارية مناسبة وبرامج لتدريب الموظفين لتمكينهم من الانتقال بسهولة من إحدى وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أخرى من أجل التطوير الوظيفي واكتساب المهارات. إذ إن جدوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة على المدى البعيد تتوقف إلى حد كبير على وجود قوة عاملة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمتع بالكفاءة والحماس والقدرة على التنقل. وفي هذا الصدد، ينبغي أن يوفر الإطار الجديد لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدعم لكافة وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكينها من تحقيق التفوق في إدارة أنشطتها التكنولوجية وشؤون موظفيها.

رابعاً - الجهود الجارية لمعالجة قضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي لم يُبت فيها بعد

١٧ - تولى كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات مهام منصبه في الأمانة العامة للأمم المتحدة في أواخر آب/أغسطس ٢٠٠٧، بعد تعيينه عن طريق عملية مفتوحة وتنافسية. وقد ألحق كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات بالمكتب التنفيذي للأمين العام ويعمل بصفته عضواً دائماً في اللجنة الإدارية. وقد بدأ كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات في جمع الآراء بصفة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الدول الأعضاء، وإدارات المقر، والمكاتب البعيدة عن المقر، واللجان الاقتصادية الإقليمية، والبعثات الميدانية، كما أنشأ فريقاً عاملاً لتدعيم استراتيجية ونهج مشروع تطوير نظام تخطيط موارد المشاريع، ليحل محل نظام المعلومات الإدارية المتكامل (IMIS) ونظام Galaxy والنظم الأخرى المرتبطة بهما. وأحرز كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، بناء على الأعمال التي اضطلعت بها الأمانة العامة في السابق، وبفضل معرفته وخبرته، تقدماً كبيراً نحو تحديد المبادئ الأساسية لإدارة تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في المنظمة، وأجرى مشاورات مكثفة مع إدارة الشؤون الإدارية وإدارة الدعم الميداني، اللتين يوجد فيهما حالياً معظم موارد المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٨ - ولكن نظراً لأهمية هذه المسألة بالنسبة للتطور الاستراتيجي للمنظمة في الأمد الطويل، يرى الأمين العام أن من الضروري إجراء مزيد من المشاورات على نطاق أوسع مع جميع الجهات المعنية يستعان فيها بمبادئ إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قبل التقدم بأي مقترح شامل. وسيحتاج كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، الذي تولى مهامه حديثاً، إلى مزيد من الوقت لكي يجمع كل المعلومات ذات الصلة ويعالج المسائل المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي لم يُبت فيها، ومن بينها وضع إطار لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتعين على كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، بمزيد من التحديد، أن يقوم بما يلي:

(أ) تقييم الحالة الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووضع نهج ملائم للإدارة والتنظيم؛

(ب) الاستمرار في طلب الحصول على إسهامات من الجهات المعنية الرئيسية لتقييم التحديات والقضايا المهمة التي تواجهها المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) وضع الرؤية والاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات في الأمد المتوسط، والبرنامج الرفيع المستوى المساند لهما، بالتشاور مع إدارة الشؤون الإدارية، وإدارة الدعم الميداني، وغيرهما من إدارات المقر، والمكاتب البعيدة عن المقر، واللجان الاقتصادية الإقليمية، والبعثات الميدانية؛

(د) وضع إطار لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة على مستوى العالم، بما في ذلك إنشاء هيئات لصنع القرار، وأفرقة استشارية، وكذلك بيان مهام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوخى إنشاؤه، وسلطته وهيكله واحتياجاته من الموارد، وعلاقته مع سائر وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارات الأمانة العامة والمكاتب البعيدة عن المقر واللجان الاقتصادية الإقليمية والبعثات الميدانية، مع إيلاء اهتمام خاص لإدارة دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمليات السلام؛

(هـ) وضع ترتيب إداري مؤقت وإنشاء قنوات للاتصال يمكن لكبير موظفي تكنولوجيا المعلومات من خلالها الإشراف على العمل المضطلع به في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة والمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة؛

(و) تولى زمام عملية شاملة لاستعراض بنية الاتصالات، ترمي إلى وضع تصميم عالمي متسق للاتصالات والبنية الأساسية للأمانة العامة، وإعداد نموذج تشغيلي لها؛

(ز) الإشراف على المبادرات الكبرى الحالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجيهها، مثل مشروع تخطيط موارد المشاريع وغيره من المشاريع الكبرى الرامية إلى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٩ - وتساعد كل من إدارة الشؤون الإدارية وإدارة الدعم الميداني كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات عن طريق تزويده بنسبة محدودة من الموظفين المؤقتين والموارد الأخرى. ولكن، لتمكين كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات من إنجاز المهام المذكورة أعلاه والقيام بالأعمال الأخرى الجارية، يجب إنشاء فريق صغير للدعم يكون مسؤولاً أمام كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات مباشرة، وذلك للفترة من كانون الثاني/يناير حتى حزيران/يونيه ٢٠٠٨. وبما أن النتائج سوف تؤثر على فعالية وكفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة على مستوى العالم في الأمد الطويل، فلا بد من أداء هذه المهام بطريقة دقيقة وشاملة. ولن تستلزم تلك المهام فحسب بحثاً وتحليلاً متعمقين إلى جانب المساعدة من الخبراء عند الاقتضاء، بل ستستلزم أيضاً إجراء مشاورات مكثفة مع الموظفين في إدارات المقر، والمكاتب البعيدة عن المقر، واللجان الاقتصادية الإقليمية، والبعثات الميدانية.

٢٠ - ولتمويل الفريق المؤقت التابع لكبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، ستلزم موارد للمساعدة المؤقتة العامة بمبلغ ٤٠٠ ٤٢١ دولار (قبل إعادة تقدير التكاليف)، من أجل أربع وظائف من الفئة الفنية ووظيفة واحدة من فئة الخدمات العامة، من كانون الثاني/يناير حتى حزيران/يونيه ٢٠٠٨. وسيتألف الفريق من: (أ) موظف رئيسي واحد (مد-١) سيوفر الخبرة في التنظيم والإدارة، ويشرف على استعراض وتحليل المعلومات، ويساعد في المشاورات مع كبار المديرين والدول الأعضاء، ويقود إدارة التغيير وجهود الاتصالات؛ (ب) موظف أقدم (ف-٥) لتقديم المشورة بشأن إدارة الموارد البشرية، وسبل التطور الوظيفي، والتدريب؛ (ج) موظف أقدم (ف-٥) لتوفير الخبرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في كل من مجالي التطبيقات والبنية الأساسية. (د) موظف أول (ف-٤) لتولي شؤون الميزانية والتحليل المالي، وجمع وتحليل المعلومات ذات الصلة الواردة من المكاتب في أنحاء العالم؛ (هـ) مساعد إداري (من فئة الخدمات العامة) لأداء المهام الإدارية ومهام الدعم بصفة عامة. وسيلزم مبلغ قدره ٢٠٠ ١٩٤ دولار (قبل إعادة تقدير التكاليف) لتغطية تكاليف التشغيل للأماكن المخصصة للمكاتب والاتصالات التجارية واللوازم والأثاث والمعدات المتصلة بالوظائف الخمس المذكورة أعلاه.

٢١ - وفضلاً عن ذلك، ستشمل الاحتياجات من الموارد لفترة الشهور الستة اعتماداً للخدمات الاستشارية قدره ٧٠٠ ٢٣٤ دولار (قبل إعادة تقدير التكاليف) سيمكن الأمانة العامة من الحصول على المشورة من خبراء خارجيين بشأن الممارسات الفضلى واتجاهات الصناعة في تطوير رؤيتها المستقبلية واستراتيجيتها وبرامجها وإطارها الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيكلف الخبراء الاستشاريون بالعمل لفترة ٢٠ أسبوعاً لمساعدة الأمانة العامة في ما يلي: (أ) جمع وتحليل أحدث اتجاهات الأعمال والتكنولوجيا في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها الممارسات الفضلى في إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) وضع رؤية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستراتيجيتها وبرامجها، والتحقق من النتائج بالمقارنة مع الممارسات الفضلى في تلك الصناعة. (ج) تحديد النماذج الإدارية البديلة وتقييم مزاياها وعيوبها؛ (د) تحديد أدوار كل من موظفي الأمم المتحدة وموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعين لها والشركات الموردة، في تنفيذ الأعمال المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة.

٢٢ - وبالإضافة إلى ذلك، سيلزم مبلغ قدره ١٠٠ ٧٥ دولار (قبل إعادة تقدير التكاليف) لتغطية تكاليف سفر كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات والفريق المؤقت، للتشاور كما ينبغي مع كل الجهات المعنية الرئيسية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة ومع غيرها من المنظمات الدولية خلال هذه الفترة الانتقالية الحاسمة. وفيما يخص عملية التخطيط الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ستعقد ست اجتماعات للأفرقة الإقليمية للتوصل إلى فهم احتياجات العمل وأولوياته، ووضع رؤية واستراتيجية وبرنامج لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة بأسرها. وسيضم المشاركون في اجتماعات الأفرقة ممثلين من إدارات المقر والمكاتب البعيدة عن المقر واللجان الاقتصادية الإقليمية وبعثات ميدانية مختارة. وفيما يتعلق بوضع إطار لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من المتوخى القيام بثلاث زيارات إلى مؤسسات ومنظمات دولية أخرى لتقييم مواطن القوة والضعف في إطارها الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام المعرفة المكتسبة من هذه الزيارات في وضع الإطار الإداري الخاص بالأمانة العامة.

٢٣ - ويقترح الأمين العام موافاة الجمعية العامة في الجزء الثاني من دورتها الثانية والستين المستأنفة بتقرير شامل عن الرؤية والاستراتيجية والبرنامج الرفيع المستوى والإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيراعي الإطار الإداري الذي سيجري اقتراحه جميع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية المتاحة من جميع مصادر التمويل، ويحدد أية فوائض أو عمليات تقاص متاحة نتيجة لنقل المهام من كيانات قائمة إلى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديد.

٢٤ - والجدير بالملاحظة أن الاقتراح التفصيلي لتنفيذ نظام إدارة موارد المشاريع في الأمانة العامة للأمم المتحدة ورد بيانه في تقرير مستقل مقدم إلى الجمعية العامة، شأنه شأن الاقتراح المتعلق باسترجاع البيانات بعد الأعطال الكبرى وتأمين استمرارية العمل. ولكل من مشروع إدارة موارد المشاريع، واسترجاع البيانات بعد الأعطال الكبرى وتأمين استمرارية العمل، هياكل إدارية قوية تقوم على مبادئ إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المذكورة أعلاه، ولن يتأثرا على نحو كبير بالإطار العام لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الثانية والستين المستأنفة.

خامسا - الخاتمة والتوصية

٢٥ - وافقت الجمعية العامة، إدراكا منها للأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على إنشاء وظيفة كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات في المكتب التنفيذي للأمين العام. ويقدم الأمين العام في هذا التقرير تقييما مؤقتا يشير إلى أنه، لكفالة تحقيق أهداف الجمعية العامة المتوخاة من هذا المنصب بصورة كاملة، يحتاج كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات إلى سلطة مركزية وموارد كافية لإحراز نتائج ذات شأن بالنسبة للمنظمة، ولذلك ينبغي أن يتولى رئاسة مكتب مستقل، هو مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتبع المكتب التنفيذي للأمين العام مباشرة. وإقرارا بالدور الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحديد التوجه الاستراتيجي للمنظمة، يكون لكبير موظفي تكنولوجيا المعلومات دور على أعلى مستوى في تقرير السياسات بصفته عضوا دائما في اللجنة الإدارية.

٢٦ - ولكن نظرا لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للتطور الاستراتيجي للأمانة العامة في الأمد الطويل، سيحتاج كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، الذي تولى مهام منصبه حديثا، وغيره من كبار الموظفين الرئيسيين إلى مزيد من الوقت والمشاورات لمعالجة القضايا التي لم يبت فيها بعد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن بينها وضع الإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فمن شأن الاضطلاع بعملية شاملة أن يُمكن المنظمة من استغلال الإمكانيات الكاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها أداة حاسمة الأهمية لتحديث المنظمة ودعم الإصلاح الإداري على نحو فعال. وبناء على ذلك، ستقدم الرؤية المستقبلية والاستراتيجية والبرنامج الرفيع المستوى والإطار الإداري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الجمعية العامة في الجزء الثاني من دورتها الثانية والستين المستأنفة.

٢٧ - ولعل الجمعية العامة تود:

(أ) أن تحيط علما بمسار العمل المقترح الوارد في هذا التقرير؛

(ب) أن تخصص مبلغا كليا قدره ٤٠٠ ٩٢٥ دولار (قبل إعادة تقدير التكاليف) في إطار الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، يتألف من ٧٤٧ ٩٠٠ دولار في إطار الباب ١، تقرير السياسات والتوجيه والتنسيق عموما؛ و ١٧٧٠ ٥٠٠ دولار في إطار الباب ٢٨ دال، مكتب خدمات الدعم المركزية؛ و ٦٨ ٥٠٠ دولار في إطار الباب ٣٥، الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين، يقابله مبلغ مماثل في إطار باب الإيرادات ١، الإيرادات الآتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين، لتوفير فريق صغير مؤقت لكبير موظفي تكنولوجيا المعلومات. وسيُحمّل هذا الاعتماد على صندوق الطوارئ.