

Distr.: General
2 September 2010
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الخامسة والستون

البند ١٣٦ من جدول الأعمال المؤقت*

إدارة الموارد البشرية

إصلاح الموارد البشرية: أداة إدارة الكفاءات، إنسبيرا

تقرير الأمين العام

موجز

يقدم هذا التقرير معلومات عن تنفيذ النظام الجديد لإدارة الموارد البشرية "إنسبيرا"، عملاً بالفقرة ٣ من الجزء الثالث عشر من قرار الجمعية العامة ٦٣/٢٥٠. ويتيح نظام إنسبيرا الأساس التكنولوجي للتوظيف وإدارة الأداء وإدارة التعلم ويحل محل النظام الحالية التي تدعم هذه الوظائف (غالاكسي ونيوكليوس والنظام الإلكتروني لتقييم الأداء (ePAS)). ويصف التقرير خلفية المشروع وإدارته والجدول الزمني لإنجازه والوحدات المكونة له وترتيبات الدعم التشغيلي المتصلة به.

والتقرير معروض على الجمعية العامة للإحاطة.

* A/65/150.



أولا - لمحة عامة

١ - هذا التقرير مقدم عملا بالفقرة ٣ من الجزء الثالث عشر من قرار الجمعية العامة ٢٥٠/٦٣ الذي طلبت فيه الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً عن تطبيق نظام تكنولوجيا المعلومات الخاص بإدارة الموارد البشرية.

٢ - وقد أقرت الجمعية العامة تنفيذ النظام الجديد لإدارة الكفاءات في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٦، في قرارها ٦١/٢٤٤. ونطاق النظام الجديد المبين في تقرير الأمين العام المعنون "الاستثمار في الموارد البشرية" (A/61/255، الفقرة ٣٧١) يتضمن هيكلاً أساسياً تكنولوجياً جديداً لتوفير الموظفين باستخدام الوسائل الإلكترونية، ونظاماً لإدارة التعلم، ونظاماً للإبلاغ وإدارة البيانات. ووفقاً للفقرتين ١٥٨ و ١٦٨ من تقرير الأمين العام المؤرخ ١٤ آب/أغسطس ٢٠٠٨ (A/63/282)، فإن النظام الجديد لإدارة الكفاءات يدخل ضمن نطاقه أيضاً النظام الإلكتروني لتقييم الأداء (ePAS) وموقع إلكتروني خاص بالمسار الوظيفي. وعلى أساس هذه المتطلبات اختارت المنظمة نظام إنسبيرا من صنع شركة أوراكل ليكون البرامجيات التي يقوم عليها نظام إدارة الكفاءات.

٣ - وتتضمن برامجيات إنسبيرا وحدات (مثل التوظيف الإلكتروني والأداء الإلكتروني) يكمل بعضها بعضاً. وإدارة التعلم هي وحدة أخرى يوفرها بائع هذه البرامجيات. وفي أواخر عام ٢٠٠٨، أوصى رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات بالأمم المتحدة بالنظر في اعتماد وحدة إدارة التعلم في المؤسسة التي تنتجها شركة أوراكل بدلاً من شراء نظام آخر منفصل لهذا الغرض. وفي أعقاب مفاوضات مع البائع تم أيضاً شراء وحدة إدارة التعلم في المؤسسة التي تنتجها شركة أوراكل. ودمج هذه الوحدة في بيئة التشغيل إنسبيرا تمكنت المنظمة من الاستفادة من عنصري الهيكل الأساسي والإدارة القائمين. كما أن وجود بيئة تشغيل واحدة لإدارة الكفاءات يشكل استجابة للشواغل التي أعربت عنها اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية فيما يخص احتمال أن تكثر قواعد البيانات مما يؤدي إلى تجزؤ نظم المعلومات وانعدام التوافق فيما بينها، إلى جانب انعدام الكفاءة وازدواجية الجهد المبذول (انظر A/63/746، الفقرة ٧٨).

٤ - وتوفر برامجيات إنسبيرا الهيكل الأساسي التكنولوجي اللازم لدعم إدارة الكفاءات؛ وهو يتألف من عناصر التوظيف وإدارة الأداء وإدارة التعلم. ويحل نظام إنسبيرا الجديد محل النظم التي تدعم حالياً التوظيف وإدارة الأداء (غالاكسي ونيوكليوس والنظام الإلكتروني لتقييم الأداء (ePAS))، كما يوفر دعماً تكنولوجياً جديداً لإدارة التعلم لم يكن متاحاً من

قبل. وهو يشمل أيضا عناصر أساسية مشتركة بين نظم تسيير العمل تلك، مثل إدارة الوظائف، وبوابة المسار الوظيفي، وإمكانية الإبلاغ.

٥ - ويولي نظام إنسبيرا احتياجات تسيير العمل فيما يخص إدارة الموارد البشرية في المواقع التي بها مقار وكذلك في البعثات الميدانية؛ وبذلك فهو يدعم توجه المنظمة صوب تحقيق التكامل بين المقر والميدان. واستخدام نظام إنسبيرا يعزز بدرجة كبيرة قدرة المنظمة على التخطيط والتنفيذ والرصد والإبلاغ على أساس عالمي فيما يخص المسائل المتصلة بالكفاءات لديها. وبالنسبة للموظفين تتمثل مزاياه في عملية دخول واحدة لجميع عناصره، وتوصيف وحيد لكل مستخدم، وخطة موحدة لتصفح جميع التطبيقات.

ثانيا - إدارة المشروع وتنفيذه

ألف - الإدارة

٦ - أنشئت في آذار/مارس ٢٠٠٧ لجنة توجيهية لمشروع نظام إدارة الكفاءات، يتمثل دورها في الإشراف على المشروع وتوجيهه. ويرأس هذه اللجنة الأمين العام المساعد لإدارة الموارد البشرية، ومن أعضائها ممثلون عن مكتب إدارة الموارد البشرية، وشعبة الموظفين الميدانيين التابعة لإدارة الدعم الميداني، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٧ - وقد استُحدث نظام إنسبيرا بدعم تام من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي خصص مديرا من موظفيه للعمل في اللجنة التوجيهية لمشروع نظام إدارة الكفاءات، وقدم أيضا للمشروع مشورة ودعم مستمرين لكفالة توافقه مع المبادرات الأخرى في المجال التكنولوجي.

٨ - ويشرف على العمل اليومي للمشروع مكتب لإدارة المشروع مؤلف من قادة أفرقة المشروع وممثلين عن أصحاب المصلحة الرئيسيين، يعمل تحت الإشراف المباشر للجنة التوجيهية للمشروع. ويوفر هذا المكتب التنسيق بين مختلف أفرقة المشروع ويعرض المسائل الرئيسية التي تنشأ على اللجنة التوجيهية لكي تقوم بحلها.

٩ - وقد عمل فريق إنسبيرا مع فريق مشروع أوموجا طيلة فترة المشروع لكفالة التوافق بين هاتين المبادرتين. ويتعاون فريقا أوموجا وإنسبيرا من أجل تحديد نقاط تكامل معينة ومعالجتها. ويجري التنسيق بين النظامين عن طريق اجتماعات أسبوعية بين فريقَي المشروعين. وعُقدت حلقات عمل ذات مضمون محدد لكفالة توفر فهم مشترك لنقاط الالتقاء بين المشروعين. فبرامجيات شركة أوراكل وبرامجيات SAP (القاعدة التقنية لنظام أوموجا) هي برامجيات قياسية وتُستخدم معا في مؤسسات أخرى تابعة لمنظومة الأمم

المتحدة. وبالتالي فإن الأمم المتحدة ستستفيد من خبرة البائع ومن إمكانيات الاستعمال المشترك التي ينطوي عليها النظام.

باء - الجدول الزمني

الشكل الأول

تجميع للجدول الزمني لمشروع إنسيرا

	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١
التوظيف		الإعداد	التصميم	البناء	النشر	
إدارة الأداء				الإعداد	التصميم	البناء
إدارة التعلم				الإعداد	التصميم	البناء

١٠ - بدأ نشر مشروع إنسيرا في نيسان/أبريل ٢٠١٠، وسيتواصل طيلة عام ٢٠١١. وعلى نحو ما يوضحه الشكل الأول، فإن استحداث نظام إنسيرا مر بالمراحل الاعتيادية لإدارة المشاريع. فقد تضمنت مرحلة "الإعداد" أنشطة اضطلع بها بعد اتخاذ قرار المضي قدما بالمشروع. ووضع إطار مرجعي يحدد نطاق المشروع وإدارته وخطته العامة. وفي مرحلة "التصميم" أجريت مشاورات واسعة النطاق مع أصحاب المصلحة الرئيسيين من أجل تصميم أساليب عمل تعكس السياسة العامة. وانطلقت أعمال تصميم العملية من الأطر المفاهيمية ثم تطرقت إلى الجوانب الأكثر تفصيلا وانتهت إلى تحديد متطلبات تسير الأعمال التي تم وفقا لها استحداث هذا التطبيق الحاسوبي. وتمت عملية كتابة الشفرة واختبارها في مرحلة "البناء" التي تضمنت أيضا ترحيل البيانات من النظم القديمة إلى إنسيرا. وجرى إصدار شفرة البرنامج في مرحلة "النشر".

١١ - وسيُستخدم نظام إنسبيرا في إدارة شؤون قرابة ٤٤ ٠٠٠ موظف في ٣١ إدارة و ٣٢ بعثة ميدانية تستخدم حاليا نظم غالاكسي و ePAS ونيوكليوس. وعندما يُنشر نظام إنسبيرا في الميدان، سيصبح الموظفون المعينون محليا مشمولين لأول مرة بالنظام الرسمي للموارد البشرية الخاص بالمنظمة.

١٢ - واضطلع بأنشطة في مجالي التدريب والاتصالات وغير ذلك من أنشطة إدارة التغيير التنظيمي من أجل دعم عملية التحول إلى نظام إنسبيرا. وقد استُهلكت هذه الأنشطة خلال مختلف مراحل "البناء" وستستمر طيلة مراحل "النشر".

١٣ - وقُدِّم التدريب على نظام إنسبيرا باتباع نهج تدريجي (تدريب المدربين). فقد عُقدت في المقر وفي المكاتب الموجودة خارج المقر دورات تدريبية مدة كل منها أسبوع لتزويد العاملين في مجال الموارد البشرية بالمعلومات اللازمة ليتمكنوا من إنجاز عملهم باستخدام نظام إنسبيرا، وليقدموا التدريب لزملائهم. وتحضيرا لنشر النظام في الميدان، أُجري في حزيران/يونيه ٢٠١٠ تدريب للمستخدمين المتقدمين في البعثات الميدانية، ومن المقرر أن تُعقد في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٠ دورة لتدريب المدربين. وقد وضعت أدلة مفصلة للمستخدمين كمادة مرجعية للإجابة عن الأسئلة التي أثارها الموظفون.

١٤ - واستُخدمت عدة أساليب لإطلاع الموظفين على نظام إنسبيرا وعملية نشره. واستُحدث موقع شبكي مكرس خصيصا للرسائل الموجهة إلى الموظفين بشأن إنسبيرا. ويتيح هذا الموقع معلومات عن السياسة العامة والعملية والتكنولوجيا الجديدة، ويتضمن مدونة من إعداد الأمين العام المساعد لإدارة الموارد البشرية حول موضوع إنسبيرا. وعقد مديرون من مكتب إدارة الموارد البشرية اجتماعات عامة مع الموظفين في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر خلال الأسابيع والأشهر السابقة لنشر نظام إنسبيرا، قصد التعريف به ومناقشة ما يستتبعه من تغييرات في السياسة العامة. كما أرسلت إلى الموظفين رسائل إخبارية بالبريد الإلكتروني.

١٥ - إن وضع وتنفيذ أي نظام بهذا الحجم والتعقيد عملية تنتج عنها تحديات، ولم يكن نظام إنسبيرا استثناء في هذا الصدد، فتنفيذه، على وجه الخصوص، لم يف بالجدول الزمني الأصلي بسبب تغيير الشركة التي اختيرت لتنفيذ البرمجيات، وتنقيح المتطلبات الخاصة بتسيير الأعمال، والبخس في تقدير ما يلزم من موارد وجهد.

١٦ - وقد تأثر الجدول الزمني للمشروع من جراء تغيير الشركة التي كانت ستنفذ البرمجيات. فنظرا لظروف خارجة عن سيطرة فريق المشروع تم، في أيار/مايو ٢٠٠٩، تعليق تنفيذ المشروع من جانب الشركة التي اختيرت في الأصل لتنفيذ برمجيات شركة أوراكل،

أي بعد ١٠ أشهر من بدء نفاذ العقد. ووقت إنهاء خدماتها، لم تكن الشركة قد أكملت إلا عملية تحليل المدى التوافق/الاختلاف، وهي الشرط الأولي لبدء التنفيذ. واختيرت شركة جديدة كشريك منفذ وبدأت عملية استحداث النظام في آب/أغسطس ٢٠٠٩.

١٧ - وكان من التحديات الكبرى أمام المشروع مواءمة جهود استحداث النظام مع العملية الهامة لاستعراض وتنقيح السياسات، التي تضمنت دمج عمليتي التوظيف في المقرر والميدان وتوجت بسياسة توظيف جديدة صدرت في نيسان/أبريل ٢٠١٠. وأقر فريق المشروع باحتمال أن تتغير المتطلبات مع بدء عملية استحداث النظام، وباحتمال تكرار بعض الأعمال ليتسنى المضي قدماً في التنفيذ.

١٨ - ومن منظور إدارة المشروع، تم تقدير الموارد والجهود اللازمة بأقل من المستويات الفعلية. وبالنظر إلى التقديرات الأولية للاحتياجات من الموارد، أنشئ فريق المشروع بعدد قليل جداً من الأعضاء المتفرغين المنتمين إلى مجال تكنولوجيا المعلومات، ولم يكن به أي عضو من مجال الموارد البشرية. ومعظم أعضاء الفريق كانوا يعملون في مشروع إنسبيرا ويواصلون في الوقت نفسه الاضطلاع بواجباتهم اليومية الأخرى. وقد تم الاعتراف بهذه المسألة مع اقتراب موعد النشر، فعُين أعضاء في الفريق على أساس التفرغ.

١٩ - وابتداءً من نيسان/أبريل ٢٠١٠، دخل نظام إنسبيرا مرحلة تثبيت، التي يجري خلالها إدخال التحسينات والحلول اللازمة على النظام لتحسين واجهة الاستخدام وحل المشاكل التقنية. وستنتهي هذه المرحلة في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٠.

جيم - تكاليف المشروع

٢٠ - يقدم الشكل الثاني لمحة عامة عن تكاليف المشروع حتى هذا التاريخ، إلى جانب الميزانية المعتمدة حتى نهاية عام ٢٠١١. ويجري الإبلاغ عن تكاليف المشروع حسب المصدر (الميزانية العادية وميزانية حساب الدعم) وحسب السنة وهي تشمل الخدمات التعاقدية والمساعدة المؤقتة العامة وتكاليف السفر.

الشكل الثاني
توزيع لتكاليف مشروع إنسبيرا حسب الميزانية العادية وميزانية حساب الدعم
(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

المصدر/السنة	التكلفة	النسبة المئوية
الميزانية العادية		
٢٠٠٦-٢٠٠٧	-	
٢٠٠٨-٢٠٠٩	٢,٢	
٢٠١٠-٢٠١١	٠,٦	
المجموع الفرعي	٢,٩	٢٢
حساب الدعم		
٢٠٠٦-٢٠٠٧	-	
٢٠٠٧-٢٠٠٨	١,٨	
٢٠٠٨-٢٠٠٩	٢,٥	
٢٠٠٩-٢٠١٠	٢,٥	
٢٠١٠-٢٠١١	٣,٦	
المجموع الفرعي	١٠,٤	
المجموع	١٣,٣	١٠٠

ثالثا - وحدات إنسبيرا

ألف - التوظيف

٢١ - يدعم نظام إنسبيرا متطلبات تسيير العمل والسياسة العامة الجديدة لنظام اختيار الموظفين المينة في الأمر الإداري ST/AI/2010/3. ويدعم نظام إنسبيرا تحديدا الإعلان عن الشواغر على الإنترنت، وجمع الطلبات، وفرز المرشحين، وتحديد مواعيد المقابلات وإدارتها، وإدارة عمليات هيئات الاستعراض، والاستعراض من جانب رؤساء الإدارات، وأخيرا الانتقال إلى عملية بدء الخدمة.

٢٢ - ويدعم نظام إنسبيرا الخصائص المحددة التالية، مقارنة بنظم التوظيف القديمة:

(أ) إعداد قوائم المرشحين والبحث في المصادر - كان نظام غالاكسي يمكن من إعداد القوائم البسيطة فقط. أما إنسبيرا فينطوي على إمكانية البحث عن النص الكامل والبحث باستخدام برامترات معينة؛

(ب) قدرات البحث والفرز - في نظام غالاكسي، لم تكن للمديرين القائمين بالتوظيف سوى أدوات محدودة لاستعراض السير الشخصية. وكان فرز المرشحين يتم بواسطة عمليات بحث تُستخدم فيها كلمات أساسية بسيطة. أما إنسبيرا فيوفر أنواع البحث البوليني (باستعمال كلمات and/or، inclusive، exclusive، إلى غير ذلك) بالنسبة لمختلف العوامل. وينطوي نظام إنسبيرا على خاصية أسئلة الفرز أو مستويات أخرى من الاستعراض من أجل تصفية أولية للمرشحين؛

(ج) الفرز الأولي - لم يكن نظام غالاكسي ينطوي على خاصية تحدد آليا أهلية المرشح. أما إنسبيرا فيمكن، بالاستناد إلى برامترات معينة، أن يقرر أهلية مقدمي الطلبات لشغل الوظائف التي يطلبونها. وفي الحالات التي لا يكون فيها قرار الأهلية واضحا، تُصنف الطلبات على أنها بحاجة إلى الاستعراض. ويُنتظر أن تحد هذه الخاصية من الاستعراض اليدوي للطلبات المستنفذ للوقت، وتساعد المنظمة على تجهيز العدد الهائل من الطلبات الواردة خاصة بالنسبة للبعثات الميدانية؛

(د) تعقب وضع طلبات المرشحين - في نظام غالاكسي، كان وضع الطلب يوصف وفقا لمرحلتين فقط "قيد النظر" و "تم الاختيار". أما إنسبيرا فيوفر مزيدا من التفاصيل عن تقدم المرشح في عملية التوظيف؛

(هـ) عروض التعيين وعملية بدء الخدمة - لا ينطوي نظام غالاكسي على خاصيات تقدم عروض التعيين. ولم يكن هناك أي رابط بين قرار الاختيار في غالاكسي وعرض التعيين وعملية بدء الخدمة اللذين يتمان بواسطة نظام المعلومات الإدارية المتكامل. أما نظام إنسبيرا فسيمكّن من إعداد رسائل العروض وسيتعقب إنجاز الترتيبات الأخرى لبدء الخدمة التي تجري حاليا خارج النظام. وإمكانية دعم بدء الخدمة هذه ستكون انتقالية لأن معظم هذه العملية سيدعمه نظام أوموجا عندما يتم نشره؛

٢٣ - ولتيسير تنفيذ سياسة التوظيف الجديدة في أبكر وقت ممكن، ونظرا لحجم المهمة، تم تقسيم عملية استحداث وحدة التوظيف ونشرها إلى سلسلة من الإصدارات، يتألف كل منها من مجموعة من خاصيات النظام، كالتالي:

(أ) كان الإصدار الأول الذي نُشر في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر في آذار/مارس ٢٠١٠ يتألف من خاصية أساسية تمكّن من إعداد الإعلانات عن فرص العمل المتاحة وإنشاء ملفات مواصفات الموظفين/طالبي العمل؛

(ب) وسَّع الإصدار الثاني، الذي نُشر في نيسان/أبريل ٢٠١٠، نطاق المستخدمين ليشمل اللجان الإقليمية، وتضمن خاصية تمكّن من نشر الإعلانات عن فرص العمل المتاحة وتقييم مقدمي الطلبات. وتوفر الخاصية التي يتسم بها هذا الإصدار تحديداً إمكانية الفرز الأولي لمقدمي الطلبات والانتقاء. وافتُتحت مع هذا الإصدار بوابة المسار الوظيفي الجديدة؛

(ج) سيُنجز العمل المتعلق بالإصدار الثاني في أيلول/سبتمبر ٢٠١٠، تاريخ نشر الخاصية المتعلقة ببيئات الاستعراض المركزية وإعداد قوائم المرشحين؛

(د) سيتضمن الإصدار المقرر نشره في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٠ خاصية إدارة الوظائف وعملية بدء الخدمة. وعندما يتم نشر هذا الإصدار، ستشرع العمليات الميدانية في استخدام نظام إنسبيرا بكل خصائصه التي نشرت حتى ذلك التاريخ؛

(هـ) من المقرر أن يبدأ في شباط/فبراير ٢٠١١ العمل بإصدار لاحق ليستعمله كافة المستخدمين المتبقين، سيتضمن خاصية اختبار المرشحين لأغراض التقييم الفني، ومعلومات عن أماكن فرص العمل المتاحة في البعثات الميدانية، وإمكانية التحقق من الجهات المرجعية.

٢٤ - ويجري النظر في إصدار من نظام إنسبيرا يبدأ العمل به في الفترة ٢٠١١-٢٠١٢ لغرض توسيع نطاق عملية التوظيف بحيث تشمل فئات أخرى من الموظفين، بما في ذلك تجهيز عقود المرشحين الناجحين في الامتحانات التنافسية الوطنية، والاستشاريين وغيرهم من المعيّنين بعقود تقل مدتها عن سنة واحدة.

باء - إدارة الأداء

٢٥ - يدعم نظام إنسبيرا العمليات الجديدة المبينة في السياسة الجديدة لإدارة الأداء وتطويره، وهو يدعم تحديداً الجوانب التالية:

(أ) التقييم من جانب جهات ممتحنة متعددة؛

(ب) التقييم من جانب المشرف؛

(ج) إنشاء وثائق إدارة كل من الأداء والمسار الوظيفي.

٢٦ - ونُشر النظام الجديد لإدارة الأداء على أساس تجريبي في نيسان/أبريل ٢٠١٠. وشمل نطاق المشروع التجريبي زهاء ٥ ٠٠٠ مستخدم في إدارة الشؤون الإدارية ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية وشعبة الموظفين الميدانيين التابعة لإدارة الدعم الميداني، وشعبة أفريقي الثانية بإدارة الشؤون السياسية وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا ومكتب الأمم المتحدة المتكامل لبناء

السلام في سيراليون ومكتب المكسيك التابع للجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي. ومن المنتظر أن يُنشر النظام في جميع الإدارات ومراكز العمل بحلول نيسان/أبريل ٢٠١١.

جيم - إدارة التعلم

٢٧ - سيمكّن نظام إنسيرا من وضع مواعيد الدورات التدريبية، وتسجيل من حضروها، وتقديم دورات على الإنترنت بواسطة عنصر يوفر التعلم الإلكتروني. وسيمكّن نظام إدارة التعلم من تحسين فعالية تخطيط التعلم على نطاق الأمانة العامة وإدارته وتعبئه والإبلاغ عنه، وسيجعل خيارات التعلم بواسطة الإنترنت في متناول الموظفين، وهو أمر له أهميته الخاصة بالنسبة للموظفين العاملين في الميدان. وعلى وجه التحديد، يتضمن دعم نظام إنسيرا لإدارة التعلم ما يلي:

(أ) عملية دخول واحدة وبوابة دخول واحدة إلى جميع برامج التعلم (التي يقدمها معلمون، أو المتاحة مباشرة على الإنترنت، والتي تقدمها الأمم المتحدة أو يقدمها طرف ثالث)؛

(ب) سهولة الوصول إلى جميع برامج التعلم أو التسجيل فيها؛

(ج) إدارة خطة التعلم (على الصعيد الشخصي وصعيد الإدارة/المكتب)؛

(د) إدارة قائمة الانتظار بصورة آلية؛

(هـ) إدارة شؤون الفصل وقاعة الدرس والمشاركين والمعلمين؛

(و) إدارة قائمة الدورات التدريبية والكفاءات؛

(ز) إدارة تقييم الدورات وتقييم الأثر؛

(ح) إدارة الدورات التدريبية المتاحة على الإنترنت ودورات التعلم الإلكترونية واستضافتها وتعبئها.

دال - العناصر الأساسية

٢٨ - بالإضافة إلى الوحدات الرئيسية، يشمل نظام إنسيرا أيضا عناصر أساسية، منها تحديد إدارة الوظائف، والإبلاغ وبوابة خاصة بالمسار الوظيفي. وقد استُحدثت هذه العناصر في غضون الجدول الزمني لوحدة التوظيف.

٢٩ - وإدارة الوظائف هي مجموعة العمليات الرامية إلى إنشاء وإدارة جداول الوظائف والمقابلة بين المهام والوظائف. وتستخدم بيانات الموظفين والهياكل التنظيمية الواردة في جداول الوظائف في عملية التوظيف. وخاصة إدارة الوظائف هي خاصية ذات أهمية حاسمة بالنسبة لإدارة الموارد البشرية في البعثات الميدانية عندما يحل نظام إنسبيرا محل نظام نيوكليوس. وستكون مفيدة أيضا بالنسبة لموظفي المكاتب التنفيذية في إدارات المقر الذين يستخدمون حاليا الصحائف الجدولية وغيرها من الأدوات الحاسوبية في إدارة جداول الوظائف. وستنقل خاصية إدارة الوظائف إلى نظام أوموجا عندما يتم نشره.

٣٠ - ويتيح مستودع البيانات ووحدة الإبلاغ في نظام إنسبيرا أداتين فعاليتين من أدوات الإبلاغ. فهما يدعمان متطلبات الإبلاغ التي يتم تحديدها بالنسبة لكل وحدة وسيتمكنان من جمع البيانات المستقاة من إنسبيرا ونظام المعلومات الإدارية المتكامل. وستستخدم أدوات الإبلاغ لوضع الغايات المستهدفة وتعقب الأداء بالنسبة لمختلف عمليات الموارد البشرية التي تدخل في نطاق نظام إنسبيرا، وبذلك تحل محل القاعدة المستخدمة حاليا للإبلاغ عن مؤشرات مماثلة في خطط عمل الموارد البشرية. كما ستسهّل هذه الأدوات إعداد التقارير الأخرى المتصلة بالموارد البشرية، مثل تقرير الأمم المتحدة عن التكوين الديمغرافي للأمانة العامة.

٣١ - ويتضمن نظام إنسبيرا أيضا بوابة جديدة للمسار الوظيفي تحل محل موقع الأمم المتحدة للوظائف سابقا. وهذه البوابة تتميز عن الموقع الشبكي الحالي للوظائف في نظام غالاكسي بكونها توفر للباحثين عن فرص العمل واجهة استخدام رسومية أحدث ومعلومات أفضل عن المنظمة وفرص العمل المتاحة. وباستطاعة مقدمي الطلبات المحتملين الاطلاع على معلومات عن جداول الأجور لمختلف الرتب، وعن شبكات البحث عن فرص العمل، وفئات الوظائف، ومشاهدة أمثلة حقيقية على المسارات الوظيفية للموظفين.

رابعا - الدعم التشغيلي

٣٢ - يتلقى مستخدمو إنسبيرا الدعم من مركز جديد للدعم موجود في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ يوفر لنظام إنسبيرا خدمات مكتب المساعدة، وخدمات الصيانة والتطوير.

٣٣ - ومنذ إطلاق النظام في نيسان/أبريل ٢٠١٠، قدم مركز دعم إنسبيرا خدمات مكتب المساعدة للمرشحين الخارجيين للوظائف وكذلك للموظفين والعاملين في مجال الموارد البشرية في المقر وفي الميدان. وحتى مستهل تموز/يوليه ٢٠١٠، تلقى مكتب المساعدة في

مركز دعم إنسبيرا ما يزيد على ٦٠٠٠ استفسار من الموظفين ومقدمي الطلبات الخارجيين، تتعلق أساسا بالدخول إلى النظام وأدائه ونوعية البيانات. ويجري حاليا ترتيب المشاكل التقنية حسب الأولوية ومعالجتها. وانطلاقا من البيانات المتوافرة لدى مكتب المساعدة، يتعاون مركز دعم إنسبيرا مع مختلف الإدارات والمكاتب قصد العمل بشكل استباقي من أجل تحديد تحسينات للنظام وتنفيذها. كما يقوم حاليا بوضع مؤشرات لقياس مستويات الخدمة فيما يتصل بالاستجابة لطلبات الدعم الصادرة عن المستخدمين.

٣٤ - ومركز دعم إنسبيرا مسؤول عن إدارة واستضافة جميع الهياكل الأساسية التقنية لنظام إنسبيرا (المعدات الحاسوبية والبرامجيات ووسائل الربط). وهو يشرف أيضا على ضمان استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى، وذلك عن طريق مركز البيانات التابع للشركة التي تنفذ برامجيات إنسبيرا.

خامسا - الإجراء المطلوب من الجمعية العامة اتخاذه

٣٥ - يُطلب إلى الجمعية العامة أن تحيط علما بهذا التقرير.