

Distr.: General
22 June 2011
Arabic
Original: English



الدورة السادسة والستون
البند ١٣٥ من القائمة الأولية*
الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة
السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣

مبادرات مؤسسية للأمانة العامة للأمم المتحدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تقرير الأمين العام

موجز

يُقدّم هذا التقرير، الذي أُعدّ عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٥٩/٦٥، مقترحات منقحة للمشاريع التي أوردتها الأمين العام في تقريره عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة (A/65/491). كما يستجيب للطلبات التي أبدتها الجمعية العامة في الفقرتين ١٢٥ و ١٢٦ من قرارها ٢٤٣/٦٤، وطلبت فيهما إلى الأمين العام أن يواصل تنفيذ نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة، وإدارة العلاقة مع العملاء، في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.

* A/66/50



وعملا بقرارات الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣ و ٢٦٩/٦٣ و ٢٤٣/٦٤، يتضمن التقرير الحالي أيضا معلومات عن إعداد النهج الموحد لخطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتزامن مع تعزيز قدرات مراكز البيانات في المؤسسة. ويقدم التقرير، على وجه الخصوص، معلومات بشأن أربع مبادرات منقحة جامعة وشاملة لنطاق المنظمة، تستهدف التصدي للاحتياجات المؤسسية الحرجة وتحسين فعالية وكفاءة إنجاز برامج الأمانة العامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتمثل هذه المبادرات الأربع فيما يلي:

- (أ) تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة؛
- (ب) تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (ج) دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (د) إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويساعد تنفيذ المقترحات المطروحة في التقرير الحالي في التغلب على التحديات التي يمثلها استمرار تجزؤ القدرات والموارد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وارتفاع تكلفة العمليات، والمصاعب التي تواجه توفير الحلول الفعالة التي تمكن المنظمة من الإيفاء بمهمتها. وعندما يتم الانتهاء من تنفيذ هذه المبادرات سيتسنى لجميع أصحاب المصلحة في الأمانة العامة (هيئات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإدارات، والمكاتب، واللجان الإقليمية والبعثات الميدانية والوحدات الأخرى) أن تعمل عن قرب من أجل تحقيق الأهداف المبتغاة. وستسهم هذه المبادرات معا في تزويد المنظمة بقدرات شاملة في مجال إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهيكل أساسي كفؤ ومرن يتيح لها تنفيذ البرامج الاستراتيجية وتحقيق تحسينات في سائر أنحائها في مجالات من قبيل إدارة المعارف وتقديم الخدمات.

المحتويات

الصفحة

٤	أولا - مقدمة
٦	ثانيا - مقترحات لمبادرات مؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٦	ألف - تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة
٣٠	باء - تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٤٦	جيم - دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٦٢	دال - إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٧٦	هاء - إدارة المخاطر
٧٨	ثالثا - موجز الاحتياجات من الموارد، والإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها
٧٨	ألف - موجز الاحتياجات من الموارد
٨٠	باء - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

المرفقات

٨٣	الأول ولاية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستويات الموارد
٨٥	الثاني الهيكل المقترح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣
٨٦	الثالث الشروط الواجب توافرها من أجل تحقيق الفوائد
٨٨	الرابع التحليل الكمي للفوائد

أولا - مقدمة

١ - أقرت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٣ الأهمية الاستراتيجية التي تنطوي عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأيدت الأخذ بالنهج الشامل فيما يتصل باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة. وفي القرار نفسه، قررت أن تنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتباره وحدة تنظيمية مستقلة. وتوقعت الجمعية العامة أن يوفر هذا المكتب قيادة قوية في وضع وتنفيذ برامج على نطاق المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدم للأمانة العامة الدعم الفعّال في أداء مهمتها والاضطلاع بعملها على الصعيد العالمي.

٢ - وفي تقرير الأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة (A/65/491)، لاحظ الأمين العام أن الأمانة العامة أحرزت تقدما ملحوظا منذ اعتماد الاستراتيجية (انظر A/62/793 و Corr.1 و A/62/793/Add.1). وفي التقرير نفسه عرض الأمين العام النتائج والتوصيات التي انبثقت عن الاستعراض الشامل على نطاق المنظمة فيما يتعلق بقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأشار الأمين العام أيضا إلى الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي يُظهر تجزؤ بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة وافتقارها إلى وحدة المعايير، مما يؤدي إلى إهدار الكفاءة والفعالية. ثم اقترح الأمين العام تنفيذ أربعة مشاريع من أجل التصدي لهذه المسائل.

٣ - وأيدت الجمعية العامة في قرارها ٢٥٩/٦٥ تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/65/575)، وطلبت إلى الأمين العام استعراض المقترحات الواردة في تقريره (A/65/491)، وتقديم مقترحات جديدة و/أو مقترحات منقحة إلى الجمعية العامة في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣. وطلبت الجمعية العامة أيضا إلى الأمين العام أن يفيدتها عن التقدم المحرز في إنشاء مركز بيانات ثانوي في المؤسسة، بما في ذلك، حسب الاقتضاء، الموارد المالية المقترحة لتنفيذه، في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.

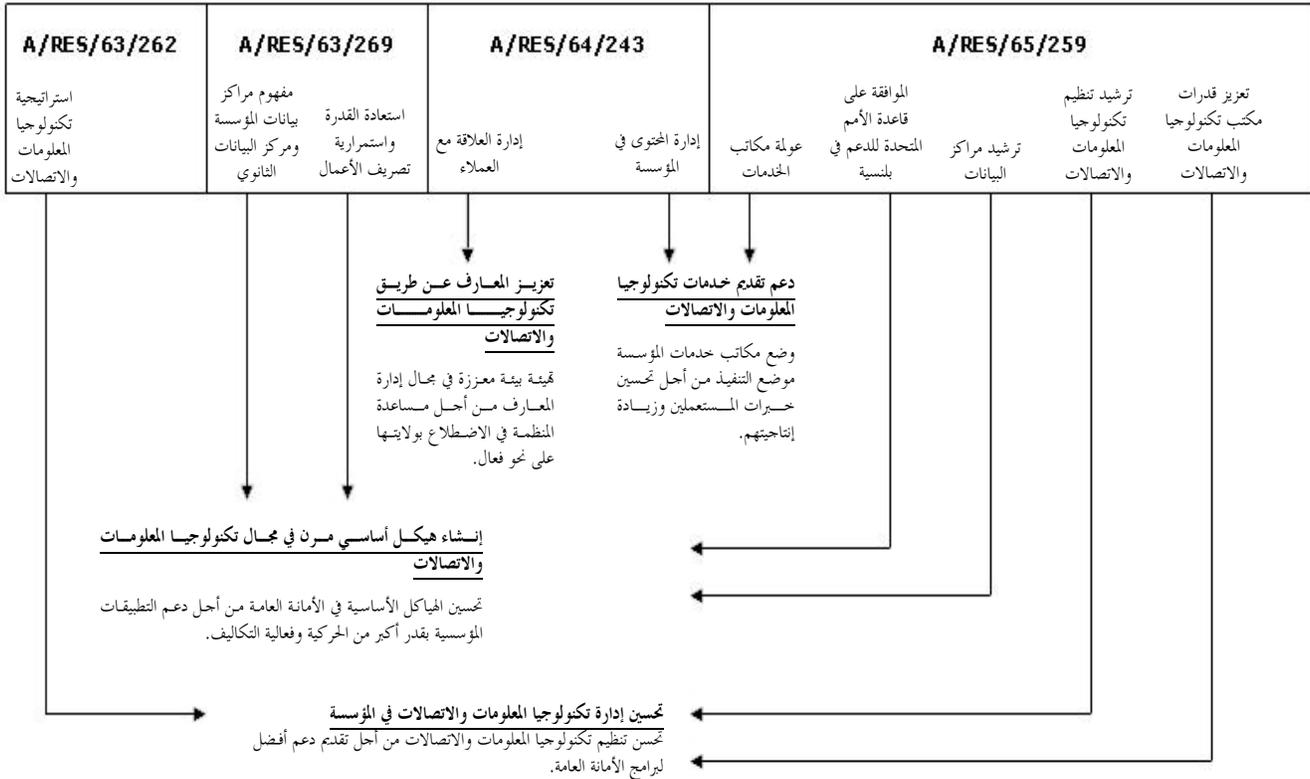
٤ - ويستجيب التقرير الحالي لهذه الطلبات، والطلبات الأخرى التي سبق للجمعية العامة الإعراب عنها، بشأن تقديم مقترحات تفصيلية مع مرارتها الكاملة بخصوص إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ (انظر القرار ٢٤٣/٦٤). كما يستجيب للطلبات التي أبدتها الجمعية العامة بأن تستخدم الأمم المتحدة مراكز بيانات المؤسسة بدلا من مراكز البيانات المحلية، وتقديم خطة

موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال، بما في ذلك وضع حل دائم من أجل المقر (انظر القرارات ٢٦٢/٦٣ و ٢٦٩/٦٣ و ٢٤٣/٦٤).

٥ - وفي التقرير الحالي، يقترح الأمين العام مجموعة مؤلفة من أربع مبادرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم بتكاملها وشمولها لنطاق المنظمة وارتفاع درجة تأثيرها، الهدف منها تخفيف حدة المسائل الراهنة التي تعترى بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإيفاء بشكل أفضل باحتياجات الإدارات والمكاتب. وتتمثل هذه المبادرات فيما يلي: "تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة"؛ و "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"؛ و "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"؛ و "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات". ويصور الشكل (١) الصلة بين القرارات السابقة المتخذة من قِبَل الجمعية العامة، وبين المبادرات المقترحة، التي ينتظر منها أن تأتي للمنظمة بمكاسب نوعية وكمية مهمة، وأن تعزز الدور الذي تضطلع به تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة تمكين استراتيجية في تنفيذ الولايات والبرامج الفنية للأمم المتحدة.

الشكل الأول

الصلة بين قرارات الأمم المتحدة والمبادرات المؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



٦ - ومن شأن تنفيذ المقترحات المطروحة في هذا التقرير أن يوفر للمنظمة قدرات شاملة في مجال إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتيح لها بنية أساسية تمكنها من القيام بتنفيذ برامجها الاستراتيجية وإدخال التحسينات الاستراتيجية التي تحتاج إليها في المستقبل، بأسلوب أكثر منهجية وفعالية، بما في ذلك مبادرة إدارة المعارف وتقديم الخدمات. وتنطوي المخاطر التي تترتب على عدم تطبيق هذه المبادرات على استمرار التجزؤ الذي يسم بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وزيادة تكلفة العمليات واستمرار الصعوبات في التوصل إلى حلول تعين على تحقيق الولايات الموثقة للأمم المتحدة وتوفير الدعم لاحتياجات الإدارة والمكاتب على نحو أفضل.

٧ - وفي سياق استجابة الأمانة العامة لطلب الجمعية العامة، وتسليما منها بالتحديات التي تنطوي عليها البيئة الاقتصادية العالمية والجهود المبذولة حاليا من أجل احتواء التكاليف، قامت باستعراض المقترحات التي جرى تقديمها في التقارير السابقة وإدخال تنقيحات عليها، واستطاعت من خلال ذلك أن تحقق الهدف المتمثل في عرض مجموعة متكاملة من المقترحات بمقدورها تحقيق الأثر نفسه بتكلفة منخفضة بشكل ظاهر. وقد أمكن تحقيق ذلك عن طريق تدعيم الجهود المبذولة في الوقت الراهن والأدوات التكنولوجية الموجودة حاليا في جميع أنحاء المنظمة. وقد وضعت كافة المبادرات المقترحة في هذا التقرير بالتشاور والتعاون مع الإدارات والمكاتب، من خلال آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسيجري نشرها وتعميمها عن طريق جهد مشترك بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائر الوحدات التنظيمية.

ثانياً - مقترحات مبادرات مؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ألف - تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة

معلومات أساسية

٨ - يمثل وجود إطار تنظيمي شامل يحدد الكيفية التي يجري بها تنفيذ الأنشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سائر أنحاء الأمانة العامة، شرطا جوهريا لتحقيق الرؤية المتطلعة إلى توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتصنف بالقوة وتمهيناً للأمم المتحدة وضعية أفضل (انظر A/62/793 و Corr.1). كما أن قيام الهيكل التنظيمية والعمليات الإدارية الفعالة يُعدُّ حجر الأساس لأي توقعات أو تفاعلات أو مبادلات رسمية فيما بين أصحاب المصلحة الداخليين.

٩ - وبالتوازي مع التطور الحاصل في ولاية الأمم المتحدة على مدى العقود القليلة الماضية، تطورت أيضا الهياكل وآليات الحوكمة الموجودة في الأمانة العامة. ومع بزوغ عصر التكنولوجيا الجديدة، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي النواة لكل الأنشطة البرنامجية تقريبا، واللبنة الأساسية في بنية المنظمة.

١٠ - وبمرور الوقت، ترسخت في ثقافة العمل في المنظمة قدرات وموارد متجزئة وغير معيارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وغالبا ما اتسمت الجهود المبذولة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بازدياد حاجتها في سائر أنحاء الأمانة العامة. كما أن الممارسات الراهنة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يعلق بها من صور لانعدام الكفاءة وغياب الشفافية فيما يتعلق بالقدرات المتاحة في هذا المجال، هي انعكاس للنموذج التنظيمي اللامركزي الذي نما عضويا دون رعاية من قيادة مركزية قوية.

١١ - وفي تقرير الأمين العام عن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/62/793)، قدم الأمين العام حججه الداعمة لإقامة هيكل مركزي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بمسؤوليات الاستراتيجية والسياسة والتنسيق عموما فيما يتعلق بالوحدات المستقلة المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات والمكاتب. وقد عرض الأمين العام على الجمعية العامة في تقريره (A/65/491)، الحالة الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمشاكل المتصلة بتجزؤ القدرات والموارد في هذا المجال حسبما كشف عنها الاستعراض الذي أُجري لهيكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٢ - وتتجه الأمانة العامة إلى التحول نحو نموذج موحد في مجال إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والابتعاد عن الإجراءات الإدارية والهياكل التنظيمية المحلية، منتقلة بذلك إلى نهج مبسط يضع بعين الاعتبار الاحتياجات القائمة على مستوى المنظمة والمستوى المحلي على حد سواء. وفي حين أمكن تحقيق بعض التقدم في هذا المجال، فإنه من الضروري، بغية التوصل إلى نموذج تنظيمي فعال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أن يجري بالتزامن تنظيم هياكل الإدارة المحلية، وتعزيز مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة.

١٣ - وتجمع المبادرات المقترحة في التقرير الحالي بين اقتراحين سابقين مترابطين، هما مشروع "ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (مشروع الاستعراض الهيكلي رقم ٣) ومشروع "تعزيز قدرات مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (مشروع الاستعراض الهيكلي رقم ٤)، وتُرسى الأساس لتحسين تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الدعم الذي تقدمه إلى برامج الأمانة العامة. وفي الوقت نفسه، ستؤدي

المبادرات إلى ترشيد هياكل الإدارة المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتقليل إلى أدنى حد من التجزؤ الحالي في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، وهيئة مجموعة من المهام الشاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تُعين على منع حدوث هذا التجزؤ في المستقبل مما يسهم، في نهاية المطاف، في تحقيق المكاسب المرجوة من برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الوافي.

الأهداف

١٤ - تستهدف مبادرة "تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة" تبسيط المهام والهياكل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المنظمة والمستويات المحلية سواء بسواء، من أجل دعم برامج الأمم المتحدة بصورة أفضل. ويتحقق هذا الهدف عن طريق ما يلي:

(أ) مواءمة حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع احتياجات الكيانات الفنية؛

(ب) صياغة إطار لإدارة الأداء من أجل معايرة وحدات وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) تقليل التجزؤ في التطبيقات وفي الهياكل الأساسية من خلال مهمة إدارة حافظلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز قدرة الهياكل الأساسية، وزيادة القدرات في مجالات تطوير التطبيقات في المؤسسة؛

(د) صياغة إطار بنسوي في المؤسسة يوائم حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع احتياجات الأعمال؛

(هـ) تعزيز القدرة على وضع سياسات واستراتيجيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة؛

(و) تعزيز مهمة إدارة الأمن في الأمانة العامة؛

(ز) تطوير مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والوظائف والمسارات الوظيفية المتصلة بها وكفالة تناسقها، بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية؛

(ح) تحديد إطار لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق وضع سياسات بشأن المواقع التي يجري فيها تنفيذ أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ط) إنشاء وتعهد سجل مركزي للقدرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ي) تكريس الشفافية فيما يتعلق بموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفالة تخصيصها على النحو الأمثل.

١٥ - وبحلول نهاية فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، سيجري تحديد معايير المهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوظائف وقواعد الاستعانة بالمصادر المتصلة بها، وستُهيأ مسارات وظيفية جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سائر نطاق المنظمة. وسيجري بالتشاور الوثيق مع الإدارات والمكاتب استعراض جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة وتقديم توصيات إلى الجمعية العامة بشأن إدخال تغييرات تنظيمية في وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٦ - وسيجري وضع إطار إداري لقياس أداء وحدات وموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتشغيله على نطاق الأمانة العامة، إضافة إلى وضع سجل مركزي للموظفين العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيُعين ذلك الأمانة العامة على تقديم تقارير دقيقة إلى الدول الأعضاء عن الكيفية التي يجري بها استغلال مجمل مواردها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلاوة على ذلك، سيجري تنفيذ الإطار البنوي في المؤسسة في سائر أنحاء الأمانة العامة بما يمكن المنظمة من التنبؤ بما تأخذ به من تكنولوجيات والتخطيط لذلك استناداً إلى الاحتياجات المؤسسية. وتكشف حافظة برامج التطبيقات المشار إليها في تقرير الأمين العام (A/65/491) عن وجود ما يقرب من ٢٠٠٠ برنامج تطبيقي، سيجري تخفيضها من خلال التنسيق المتواصل للمهام الشاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيجري إحداث مزيد من التخفيض في عدد هذه التطبيقات من خلال برنامج "أوميغا".

١٧ - وبحلول نهاية عام ٢٠١٥، ستكون جميع المقترحات المتعلقة بإجراء تعديلات تنظيمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حسبما تُقرّها الدول الأعضاء، قد نُفذت في سائر أرجاء الأمانة العامة.

الإطار ١

مثال توضيحي: مبادرة "تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة"

المشكلة الحالية

يوجد في الأمانة العامة ١٧٣ توصيف وظيفي يتعلق بوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو عدد يتجاوز بمراحل ما تحتاجه الأمانة العامة في هذا المجال. وهذا العدد الكبير من توصيفات ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعقد عملية استقدام الموظفين، وتخطيط المسار الوظيفي، والتدريب، وتنقل الموظفين، ويحول دون توزيع موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفعالية على مختلف المهام المشمولة بهذا المجال. وعلاوة على ذلك، لا تعكس توصيفات الوظائف الحالية ما وقع من تحولات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مدى العقود الماضية. ولا توجد حاليا توصيفات للعديد من الوظائف الحيوية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فمثلا، مع أن عددا متزايدا من أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينفذ في الأمانة العامة في شكل مشاريع، لا يوجد حاليا توصيف لوظيفة مدير مشاريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي وظيفة بالغة الأهمية لكفالة تنفيذ المشاريع في حينها وفي حدود الميزانية.

التحسينات المتوقعة

يؤدي تطبيق النموذج العام للتوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تبسيط وتوحيد توصيفات ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتهيئة مسارات وظيفية في هذا المجال تتوافق مع بيئة العمل في الأمانة العامة والبيئة التكنولوجية السائدة اليوم. كما أنه يسهل تنقل الموظفين و يتيح لمهنيي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يتقدموا في مساراتهم الوظيفية من خلال مساعدتهم على تحديد الثغرات ومتابعة التدريب في مجموعة أوسع نطاقا من فئات العمل والكفاءات الموحدة والمعيرة عن أحدث الاتجاهات في هذا المجال. وعندما ينتهي تنفيذ النموذج العام للتوظيف، سيكون من الممكن تحديد موظفين ذوي مهارات وكفاءات معينة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة والارتقاء بخبراتهم. وبالإضافة إلى ذلك، ستمكن الجهود التي بذلت مؤخرا من أجل كفالة الشفافية في الإجراءات الحالية لتوزيع موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تخصيص الموظفين بفعالية في المجالات الوظيفية المختلفة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الأثر التنظيمي

١٨ - يرد أدناه موجز لفوائد ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز مهام إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة.

الفوائد النوعية

١٩ - ستوفر مبادرة "تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة" الفوائد النوعية التالية للمنظمة:

(أ) **زيادة الشفافية فيما يتعلق بقدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواردها وتكلفة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - سيجري إنشاء قاعدة بيانات عالمية للموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإتاحة بيانات عن توزيع موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووضع خط أساس يمكن استخدامه لمواءمة عمليات التخطيط والميزنة والتنبؤ والإبلاغ المتعلقة بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وثمة حاجة للوقوف على الصورة العامة لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة باعتبار ذلك أساسياً للتوزيع الاستراتيجي للموارد على المشاريع ذات الأولوية واستخدام الموظفين بكفاءة. وبالإضافة إلى ذلك، تسعى المبادرة إلى تحديد مهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكفل شفافية أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة وقدرات الموارد البشرية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد العالم، وستحدد وتتبع مقاييس تقييم أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل إدارة حافظات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الأداء)؛

(ب) **إسناد أدوار مضافة للقيمة إلى القوة العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمم المتحدة** - ستحدد استراتيجية الاستعانة بمصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ستوضع كجزء من هذه المبادرة التوزيع الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة. وستعمل على ترشيد عدد الموظفين ونطاق المهارات اللازمة للاضطلاع بمهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وستمكن من التنبؤ بالاحتياجات من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي تضمن أن تكون كفاءات الموظفين متوائمة مع متطلبات العمل واحتياجات مباشرة الأعمال؛

(ج) **تحسين تنقل الموظفين ورفع الروح المعنوية وزيادة المرونة والمساءلة وإدارة الكفاءات** - سيتضمن نموذج التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخاضع

للمراقبة المركزية والموحد والنموذج المرتبط به لرسم المسار الوظيفي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ألقاباً مهنية وأوصافاً موحدة لوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعبر عن أحدث مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الراهن، وسيتمكن ذلك المنظمة من اتباع استراتيجية متجانسة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن تحقيق الاتساق بين أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالمياً ودعم الموظفين في احتياز الكفاءات والمهارات والشهادات اللازمة لتحقيق أهدافهم المهنية. وسيؤدي تنفيذ نموذج التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى زيادة مستوى الحرفية المهنية وسيكفل الحصول على الشهادات المناسبة اللازمة لأداء مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) تحسين نوعية خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكلفة أقل

للمنظمة - سيؤدي إنشاء عدد من المجالات الشاملة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك إدارة التغيير، وإدارة الحافظات، والإطار البنوي للمؤسسة وإدارة الأداء، إلى تحسين تنسيق أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما بين الوحدات السبعين المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة، وتعزيز الامتثال لما يصدر من السياسات والمعايير المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفالة قدر أكبر من المواءمة بين خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة واحتياجات المنظمة، وكل ذلك بتكاليف أقل بكثير للمنظمة.

الفوائد الكمية

٢٠ - من المتوقع أنه في الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٣ سينجم عن المقترحات المتعلقة بدمج وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارات والتوزيع الأمثل على نطاق الأمانة العامة لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات انخفاض في الاحتياجات العامة من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونتيجة لزيادة كفاءة الهيكل التنظيمي وإلغاء أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الزائدة وتعزيز الرقابة على الأنشطة الحالية سيجري الإفراج عن وظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونقلها إلى أماكن أخرى. وإلى حين يتم الانتهاء من استعراض وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لن يكون من الممكن تقديم بيانات دقيقة عن حجم الوفورات التي يمكن تحقيقها. وتقدم الفقرات التالية نظرة عامة على الاستراتيجية التي ستستخدم في نقل الوظائف.

٢١ - وتجدر الإشارة إلى أنه سيجري إعداد جميع مقترحات تخفيض عدد الموظفين التي قد تنجم عن المبادرات الواردة في هذه الوثيقة بالتشاور عن كثر مع الإدارات والمكاتب،

وستعرض على الجمعية العامة للنظر فيها كجزء من العملية المعتادة لمشروع ميزانية الإدارات. وستنفذ المقترحات المعتمدة بالتعاون الوثيق مع مكتب إدارة الموارد البشرية.

٢٢ - ومن المتوقع أن يؤدي التغيير في هيكل إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوزيع أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة إلى الإفراج عن الوظائف التالية:

(أ) وظائف في الرتب ف-٣ و ف-٤ و ف-٥ تتعلق بمهام الإدارة المتوسطة والدنيا؛

(ب) وظائف في الفئة الفنية وفئة الخدمات العامة تتعلق بتوفير الدعم الإداري للوحدات اللامركزية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) وظائف في الفئة الفنية وفئة الخدمات العامة تتعلق باستحداث التطبيقات وصيانة حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاحتياطية؛

(د) وظائف في الفئة الفنية في فئة الخدمات العامة تتعلق بمهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك المهام المتصلة بالهيكل الأساسي، سيجري الاستعانة بمصادر خارجية للقيام بها.

٢٣ - ويمكن نقل الوظائف المذكورة أعلاه للقيام بمهام أخرى على النحو التالي:

(أ) مهام مختلفة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي مجال إدارة المعارف غير المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ب) مهام الإدارة في المجالات التي تفتقر فيها المنظمة إلى القدرة على دعم البرامج الفنية المتعلقة بمسائل مثل الشؤون الإنسانية والتنمية؛

(ج) مهام شاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات الإطار البنوي للمؤسسة وإدارة الحافظات/تخطيط القدرات، والتخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء؛

(د) مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات إدارة علاقات الأعمال وإدارة المشاريع وتحليل الأعمال؛

(هـ) مهام إدارية داخل الإدارة نفسها.

٢٤ - وقد توقع الأمين العام في التقرير الذي قدمه عن إصلاح إدارة الموارد البشرية أن ١,٩ في المائة من موظفي الأمانة العامة سيتقاعدون سنويا في الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٥ (انظر A/65/305، الجدول ٣)، مما يعني أنه سيتقاعد في المجموع ٢٨٠ موظفا خلال تلك

الفترة (٥٦ موظفا سنويا). ويمكن إعادة توزيع الوظائف التي سيفرج عنها من خلال التناقص الطبيعي للموظفين على مختلف مهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو المهام غير المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا للنموذج المبين بإيجاز في الفقرات السابقة.

٢٥ - وسيحصل الموظفون الذين يشغلون وظائف يحتتمل أن تخضع لعمليات إعادة التوزيع المقترحة داخل أبواب الميزانية أو فيما بينها على تدريب مهني يمول بواسطة هذه المبادرة، حسب كفاءة الموظف الذي يشغل الوظيفة وتطلعاته المهنية واحتياجات المنظمة وما تقرره الدول الأعضاء. ويقدر أنه في الفترة من ٢٠١٣ إلى ٢٠١٥، سيلزم ما يتراوح بين ٥٠٠.٠٠٠ دولار ومليون دولار واحد سنويا للأنشطة المتصلة بإدارة التغيير.

٢٦ - وإذا تعين على الموظفين الذين يشغلون وظائف تخضع لإعادة التوزيع الجغرافي أن ينتقلوا من أماكن عملهم، فمن المتوقع أن تجري عملية النقل على أساس طوعي فقط. وإذا لم يوجد حل ممكن آخر، فمن المتوقع أن يكون من الممكن تخصيص الوظائف المتأثرة لكي يعاد توزيعها بعد انتقال الموظف إلى وظيفة أخرى أو مغادرته المنظمة.

٢٧ - وباستخدام استراتيجية مماثلة يمكن إعادة توزيع الوظائف المفرج عنها نتيجة لمبادرات استراتيجية أخرى، مثل مبادرتي "تدعيم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" و "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".

خطة التنفيذ

النهج

٢٨ - بغية تحديد مجالات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن ترشيدها، سيجرى كجزء من هذه المبادرة استعراض جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة. وسيجري لكل وحدة من وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستعرض، تحليل خيارات توحيد و/أو إلغاء الأنشطة الازدواجية الطابع لمختلف وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع مراعاة استراتيجية الاستعانة بمصادر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستقدم توصيات موجزة بتشاور وثيق مع الإدارات والمكاتب وعرضها على الدول الأعضاء للنظر فيها كجزء من العملية المعتادة للميزانية.

٢٩ - وسيلزم، بالتزامن مع ذلك، إنشاء عدد من المهام الشاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة للحد من تجزؤ بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيكون من الأساسي تخصيص مستوى كاف من الموارد لهذه المهام، ولاستحداث التطبيقات المؤسسية وتعزيز الهياكل الأساسية خلال فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ مواصلة

تنفيذ الهيكل التنظيمي الموحد وضمان إمكانية تحقيق فوائد مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة إلى أقصى حد.

٣٠ - وقد أنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩، في حدود مستويات الميزانية والموظفين المتاحة، من خلال نقل الموارد المعتمدة لشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لإدارة الشؤون الإدارية وشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني. وفي الوقت الحاضر، تعكس مستويات الموارد المرصودة للمكتب ولاية سلفه، أي شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، التي كانت مسؤولة في المقام الأول عن توفير الاتصالات الأساسية، وقدرات الخوادم والتطبيقات إلى مقر الأمم المتحدة، وكذلك تقديم الدعم المتعلق بالشبكة الواسعة وتطبيقات محدودة، والدعم في مجال السياسات إلى كيانات أخرى في الأمانة العامة. ومع أن حجم العمل المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات زاد بشكل كبير في السنوات الأخيرة، وهو ما يعكس زيادة سنوية بحوالي ٢٥ في المائة في الطلب على هذه الخدمات، لم تحدث زيادة متناسبة مع ذلك في عدد الوظائف أو في الموارد الأخرى. وعلاوة على ذلك، باتت ولاية المكتب أوسع نطاقاً بكثير من ولاية سلفه، مما يعني أن المكتب يتطلب مستوى مختلفاً من الموارد والموظفين من مختلف الرتب والخبرات اللازمة لتنفيذ ولايته الجديدة. وبصفة خاصة، توجد فجوة كبيرة في الموارد فيما يتعلق بتمويل المهام الشاملة مثل وضع سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإطار البيوي الأساسي وتحديد المعايير، فضلاً عن إدارة الأمن والحفاظات العالمية. ويتضمن المرفق الأول لهذا التقرير معلومات عن ولاية المكتب ومستوى الموارد المتاحة له.

٣١ - وكان القصد من الاستعراض التنظيمي الذي خضع له المكتب، والذي بدأ في عام ٢٠١٠ كجزء من الاستعراض الهيكلي، وأنجز في عام ٢٠١١ كجزء من مشروع "ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، هو معالجة نقص القدرات في المجالات الحيوية. ونتيجة لذلك، حُدد عدد من الوظائف التي يمكن إعادة توزيعها داخل المكتب لتنفيذ مهام شاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويقترح نقل الوظائف التالية داخل المكتب:

(أ) وظيفة في الرتبة ف-٥ من صيانة التطبيقات (نظام المعلومات الإدارية المتكامل) إلى إدارة التغيير؛

(ب) وظيفة في الرتبة ف-٣ من إدارة الحسابات إلى إدارة التغيير؛

(ج) وظيفة في الرتبة ف-٥ من استحداث التطبيقات إلى التخطيط الاستراتيجي

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووضع سياساتها؛

(د) وظيفة في فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية) من صيانة التطبيقات إلى إدارة حافظات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) وظيفتان في فئة الخدمات العامة من دعم إدارة الهياكل الأساسية إلى مهام الإدارة الداخلية؛

(و) وظيفة في الرتبة ف-٢ من استحداث التطبيقات إلى مهام الإدارة الداخلية.

٣٢ - وتشكل هذه المقترحات خطوة أولى ومثالا للتعديلات على نطاق المؤسسة التي يمكن إدخالها في جميع الوحدات المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة على أساس الاستراتيجية المبينة أعلاه. أما نقل موارد إضافية تابعة للمكتب، وهو ما سيشكل ضغطا على الخدمات الأساسية مثل خدمات دعم الشبكة والهاتف والبريد الإلكتروني، فلن يكون خيارا حكيما.

٣٣ - وكشفت نتائج الاستعراض الهيكلي أيضا عن أنه يلزم تدبير موارد كافية مخصصة للمهام الشاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستحداث التطبيقات في المؤسسة من أجل تنفيذ استراتيجية وعمليات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنسم بالكفاءة والفعالية على نطاق الأمانة العامة، وتمكين المكتب من تقديم الدعم الكافي إلى الأمانة العامة. وستكفل هذه المهام إمكانية تحقيق فوائد مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة إلى أقصى حد. كما ستكفل عدم رجوع المنظمة إلى مستوى التجزؤ وعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المكلفة القائمة حاليا.

٣٤ - ويلخص المرفق الأول لهذا التقرير ١٨ مهمة مختلفة يؤديها المكتب. ولا يوجد حاليا ما يناسب من الموظفين اللازمين للقيام بسبع من المهام الشاملة الأشد إلحاحا التي ستمكن الأمانة العامة من إحراز تقدم في تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتخفيف من المخاطر الأمنية. ومن الضروري على وجه السرعة تعزيز المجالات التالية في وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المركزية:

(أ) البنية والمعايير في المؤسسة؛

(ب) إدارة الأمن والمخاطر؛

(ج) التخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات؛

(د) إدارة حافظات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الإدارة المالية

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) إدارة أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(و) إدارة علاقات العمل؛

(ز) البحوث في مجال التكنولوجيا.

٣٥ - ولهذا يُقترح إنشاء ١٤ وظيفة إضافية (٢ في الرتبة مد-٢، و ٢ في الرتبة ف-٥، و ١٠ في الرتبة ف-٤) من أجل التركيز على المهام الشاملة التالية:

(أ) إدارة الاستراتيجية العالمية (وظيفة واحدة في الرتبة مد-٢) - تتطلب درجة التعقد التي بلغتها الأمانة العامة وبيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها إنشاء وظيفة لإدارة الاستراتيجية العالمية على مستوى إداري رفيع في مكتب كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات. ويتعين على المدير الذي سيشغل هذا المنصب أن يحوز الخبرة والمعرفة وأن تُتاح له السلطة لدفع تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء الأمانة العامة. ومن خلال توفير قيادة موثوقة لدى أصحاب المصلحة في الإدارة العليا ولدى هيئات حوكمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، يضمن شاغل الوظيفة تلاقي المصالح في الأمانة العامة فيما يتعلق بالطلب على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالتشاور الوثيق مع المكتب، سيكون المدير مسؤولاً عن كفالة الاتساق في أنشطة وعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة وفي مجمل وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السبعين، بما في ذلك ما يتعلق بالهيكل الأساسي والإطار البنوي، وتطوير التطبيقات، وإعادة هندسة تشغيل الأعمال والشبكات والاستعانة بالمصادر الخارجية وعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدعم. وسيقوم بالتفاعل مع أصحاب المصلحة في الداخل والخارج لضمان التنفيذ الفعال لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستمرار رضا المستخدمين، وسيكون مسؤولاً عن تحديد احتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وطويلة الأجل على نطاق المنظمة ووضع الاستراتيجية الشاملة لتطوير النظم واقتناء المعدات وتحقيق التكامل. وسيكون المدير عضواً في فريق القيادة التنفيذية لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبهذا الوصف سيُتوقع منه أن يكون مؤثراً في القرارات الاستراتيجية للمنظمة في مجال استخدام التكنولوجيا؛

(ب) إدارة الهيكل الأساسي (وظيفة واحدة في الرتبة مد-٢) - مع إنشاء

مراكز البيانات في المؤسسة، تدخل الأمانة العامة المرحلة التي يصبح فيها هيكلها الأساسي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذا طابع عالمي. ويجري حالياً بذل الجهود لتبسيط العمليات العالمية للهيكل الأساسي وتوحيدها في مراكز العمل. وفي ظل هذه البيئة يُقترح إنشاء وظيفة عليا في الرتبة مد-٢ لتوجيه وتنسيق تطوير الهيكل الأساسي في المؤسسة

وغير ذلك من العمليات، بما في ذلك التعافي من كوارث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي، وقيادة جهود مواءمة الهيكل الأساسي في كافة أرجاء المنظمة. وسيكون المدير مسؤولاً أيضاً عن ضمان زيادة توافر الهيكل الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النطاق العالمي، وزيادة موثوقيته. وفي نهاية المطاف، ييسر شغل الوظيفة تحقيق أوجه الكفاءة في الهيكل الأساسي لمنظومة الأمم المتحدة بأسرها ويزيد من استجابة المنظمة لبيئة دائمة التغير؛

(ج) إدارة أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (وظيفة واحدة في الرتبة

ف-٥) - تنكشف المنظمة حالياً لمخاطر مختلفة تتصل بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والهجمات الإلكترونية دون أن يكون بمقدورها تحديد احتياجات أمن البيانات في المنظمة والتصدي لها. ولذلك يقترح إنشاء وظيفة لإدارة أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الرتبة ف-٥ لضمان تنسيق الأنشطة المتصلة بجميع المهام الأمنية في سائر أنحاء الأمانة العامة بشكل أكثر فعالية، ومسايرة الأنشطة التي تساهم في تخطيط ووضع وتنفيذ إدارة أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأهداف الاستراتيجية للمنظمة. وبالإضافة إلى ذلك، سيكون القائم بهذه الوظيفة مسؤولاً عن ضمان تنسيق المعلومات المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتداولها بين أصحاب المصلحة المتأثرين، والتقليل من انكشاف المنظمة لمخاطر أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والهجمات الإلكترونية؛

(د) تطوير تطبيقات المؤسسة من أجل المكاتب الميدانية (وظيفة واحدة في

الرتبة ف-٥) - تعزيزاً لقدرة المنظمة على إدخال تطبيقات المؤسسة في الميدان، يُقترح إنشاء وظيفة في الرتبة ف-٥ لترؤس إدارة النظم الميدانية في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي ظلت تعمل بدون رئيس في الرتبة ف-٥ منذ ١ شباط/فبراير ٢٠٠٩، بعد نقل ١٠ من وظائف حساب دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لإدارة الدعم الميداني إلى المكتب. وبإنشاء هذه الوظيفة سيعزز المكتب قدرة التنسيق والإدارة من أجل استحداث وتعزيز حلول مشتركة يمكن تنفيذها على نطاق واسع لتلبية احتياجات الموظفين في الميدان. والوظيفة المقترحة غاية في الأهمية كذلك بالنسبة للتشغيل اليومي، بما في ذلك تنفيذ عمليات تقييم احتياجات المهام الميدانية من التشغيل الآلي، وتخطيط البرنامج والميزانية، وإدارة المشروعات والموظفين، ورصد الأداء وإدارة حافظة التطبيقات الميدانية والارتقاء بها إلى الحد الأمثل. وسوف يضمن إنشاء وظيفة رئيس دائرة النظم الميدانية في المكتب في الرتبة ف-٥ التنفيذ الفعال لمشاريع التطبيقات

الميدانية بالشراكة مع شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفقا لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة؛

(هـ) التخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات (وظيفة واحدة في الرتبة ف-٤)

- يُقترح من أجل ضمان الاتساق في استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات المحلية وعلى مستوى المؤسسة، والتنفيذ المتسق لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السبعين في الأمانة العامة، إنشاء وظيفة في الرتبة ف-٤ لتخطيط استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطويرها وتحديثها. وسيكون شاغل هذه الوظيفة مسؤولا عن رصد تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم تقارير بشأنها بما يشمل مجمل وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(و) بنية المؤسسة (وظيفة واحدة في الرتبة ف-٤) - تؤدي القدرات

والموارد الجزأة والمفتقرة إلى وحدة المعايير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تجرئة التطبيقات ومكونات الهيكل الأساسي، والازدواجية في العمل وزيادة التكاليف المرتبطة بذلك بالنسبة للمنظمة. ولا يحوز الهيكل الأساسي الحالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة قدرة على مواكبة الاحتياجات المتغيرة للأعمال أو استيفاء العدد المتزايد من المعايير التكنولوجية. ويُقترح من ثم إنشاء وظيفة في الرتبة ف-٤ لتوفير التوجيه والإرشاد عموما، فضلا عن تقديم تعريف لبنية المؤسسة يدعم الرؤية الشاملة للأمانة العامة دعما فعالا، بما في ذلك رؤيتها الخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيكون شاغل هذه الوظيفة مسؤولا عن المهام المتعلقة بتحليل وتصميم وتقديم حلول خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتلاءم مع الاستراتيجيات المتعلقة بالمجالات الموضوعية والتقنية على حد سواء؛

(ز) بحوث التكنولوجيا (وظيفة واحدة في الرتبة ف-٤) - ينجم عن عدم

وجود وظيفة مخصصة لبحوث التكنولوجيا عدم قدرة المنظمة على الاستفادة من التكنولوجيات الناشئة وتباطؤ اعتماد التكنولوجيات التي تطلبها الإدارات والمكاتب، ويعني هذا بدوره احتمال تفويت الفرص المتاحة لتحسين إنتاجية الموظفين وزيادة الفعالية التنظيمية. ويُقترح من ثم إنشاء وظيفة في الرتبة ف-٤ لتعقب التكنولوجيات الناشئة وتوفير التوجيه والمشورة الاستراتيجية بشأن استخدامها في الأمانة العامة. وسيتولى شاغل هذه الوظيفة مسؤولية تنسيق الأنشطة المتعلقة بأبحاث التكنولوجيا على نطاق المنظمة بالتعاون مع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمساعدة في تعريف الإطار البنيوي وتحديد احتياجات المنظمة من التكنولوجيا استنادا إلى مستجدات التكنولوجيات الجديدة والناشئة؛

(ح) إدارة الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (وظيفة واحدة في الرتبة ف-٤) - حسبما تشير نتائج الاستعراض الهيكلي، (انظر A/65/491)، لا تحقق المنظمة الاستفادة المثلى من مواردها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أكثر من ٤٠٠٠ موظف وما يزيد عن ٧٠٠ مليون دولار سنويا). ومن غير الممكن في الوقت الراهن ضبط مستويات الموارد لوحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أساس النواتج المخطط لها والنواتج المتحققة، حيث لا توجد معايير أداء خاصة بوحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو آليات إبلاغ راسخة وموحدة. وعلاوة على ذلك، يؤدي عدم وجود مقاييس الأداء إلى إعاقة قيام الأمانة العامة بتحليل الفوائد المستمدة من مختلف المبادرات المؤسسية واقتراح خيارات مناقلة الوظائف على الدول الأعضاء. ومن المقترح لذلك إنشاء وظيفة في الرتبة ف-٤ من أجل تجميع مقاييس الأداء في وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المنظمة، وإنشاء آليات إبلاغ داخلية وخارجية ملائمة؛

(ط) إدارة حافظة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (وظيفة واحدة في الرتبة ف-٤) - أظهرت نتائج الاستعراض الهيكلي أيضا عدم وجود شفافية في طريقة إنفاق أموال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا يمكن على المدى الطويل حصر القدرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي شملها الاستعراض الهيكلي ما لم يتم إرساء عمليات ونظم مناسبة. ويُقترح من ثم إنشاء وظيفة في الرتبة ف-٤ لضمان الشفافية فيما يتعلق بالإنفاق، وإتاحة وضع أولويات في جميع الإدارات بشأن مقترحات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضمان اتخاذ قرارات مستنيرة في مجال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعد إجراء استعراضات كافية للميزانية والمشاريع؛

(ي) إدارة علاقات الأعمال (وظيفتان في الرتبة ف-٤) - يؤدي نقص القدرات في مجال إدارة علاقات الأعمال إلى اختلال العلاقة بين احتياجات الأعمال وحلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقلة التجاوب مع الاحتياجات الموضوعية الملحة وعدم القدرة على تخفيض حجم حافظة التطبيقات عن طريق التفاوض على توحيد التطبيقات المتشابهة في المجالات الفنية. ويُقترح من ثم إنشاء وظيفتين في الرتبة ف-٤ لضمان قيام علاقات استراتيجية مع العملاء وإدارتها وتعهدها في جميع أنحاء المنظمة. وسيعمل شاغلا الوظيفتين على كفالة اتساق حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع احتياجات المنظمة؛

(ك) الاتصالات (وظيفة واحدة في الرتبة ف-٤) - يؤدي تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إحداث قدر هائل من التغيير في المنظمة. وثمة علاقة

مباشرة بين مستوى الالتزام بالتغيير والقبول به داخل المؤسسة، ونوعية الاتصالات المتبعة فيها. ومن خلال الاتصالات المنفذة جيدا، سيكون بوسع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إثبات ما لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تأثير وما لها من قيمة في جميع أنحاء المنظمة، وضمان قبول وتطبيق حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الصلة بتنفيذ الاستراتيجية. ويُقترح من ثم إنشاء وظيفة في الرتبة ف-٤ لتيسير مهمة إدارة التغيير. وسوف يتولى شاغل هذه الوظيفة زمام المبادرة في تخطيط وتطوير وتنفيذ حملات اتصال كبيرة ومعقدة تتصل بالمبادرات والاستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيتولى شاغل الوظيفة أيضا مسؤولية إدارة استراتيجية الاتصالات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة وتنسيق تنفيذها، وتشجيع البرامج والمبادرات الاستراتيجية وتقديم المشورة والخبرة الفنية لمديري برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرهم من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن مجموعة من قضايا الاتصالات والأساليب والنهج المتبعة فيها؛

(ل) إدارة الموارد البشرية والإدارة المالية (وظيفتان في الرتبة ف-٤) - عندما أنشئ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠٠٩، لم يزود بموارد إضافية لمهام إدارة الموارد البشرية والإدارة المالية. واستعار المكتب على أساس مؤقت وظائف من بعض المجالات التشغيلية لتغطية هذه المهام الحيوية. ويُقترح من ثم إنشاء وظيفتين في الرتبة ف-٤ لضمان تنسيق برامج وأنشطة إدارة الموارد البشرية وتنسيق إعداد ميزانية حساب الدعم لعمليات حفظ السلام والميزانية البرنامجية والإطار الاستراتيجي وتقارير الأداء الخاصة بالمكتب.

٣٦ - ويتضمن المرفق الثاني لهذا التقرير مخططا تفصيليا للهيكل التنظيمي المقترح للمكتب لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.

التقدم المحرز حتى الآن

٣٧ - أذنت الجمعية العامة للأمين العام في الفقرة ١٤ من الجزء السابع عشر من قرارها ٢٥/٢٥٩، بالمضي قُدما في تنفيذ المشروع ٣ ("ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات")، وقررت أن توفر له مبلغ ١,٥ مليون دولار من الموارد الموافق عليها لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١. وفي الفقرة ١٥ من الجزء السابع عشر من القرار نفسه، قررت الجمعية العامة الموافقة على موارد من المساعدة المؤقتة العامة تعادل سبع وظائف في الرتبة ف-٤ لعام ٢٠١١، يمول خمس منها من الموارد الموجودة؛ كما خصصت موارد إضافية تعادل وظيفتين في الرتبة ف-٤. ولا تزال الاحتياجات من الموارد تُرصد من أجل تحديد

مبلغ المليون ونصف المليون دولار المطلوب لمشروع "ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، وخمس وظائف للمهام الشاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حسبما وافقت عليها الجمعية العامة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠.

٣٨ - وقد تم حتى الآن الانتهاء من الأنشطة التالية:

(أ) تحسين تعريف المهام والوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقواعد الاستعانة بالمصادر في هذا المجال. بمشاركة هيئات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما فيها اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفريق تنسيق إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ب) تصميم المعايير الخاصة باستعراض الإدارات لوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصياغة العملية الخاصة بذلك، ويتم حالياً تجميع وتوحيد مجموعة أولية من البيانات تتعلق بعدد من الإدارات؛

(ج) الانتهاء من الاستعراض التنظيمي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد أُدرجت في التقرير الحالي مقترحات بشأن ترشيد الهيكل التنظيمي وتعزيز المهام الشاملة؛

(د) استهلال العمل لتحقيق اتفاق على نطاق الأمانة العامة بشأن توصيف الوظائف والمسارات الوظيفية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال مناقشات مع رؤساء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء الأمانة العامة؛

(هـ) مواصلة إجراءات التعيين في وظيفتي المساعدة المؤقتة العامة في الرتبة ف-٤، اللتين تم تمويلهما حتى الآن، وستسندان إلى المجال الوظيفي للتخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات.

الشكل الثاني

الجدول الزمني لمبادرة "تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة"

الأنشطة الرئيسية	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
(ألف) تطبيق نموذج التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مستمر منذ ٢٠١١)				
(باء) إعادة النظر في هيكل تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مستمر منذ ٢٠١١)				
(جيم) تنفيذ التغييرات في بعثات حفظ السلام				
(دال) تنفيذ التغييرات في الإدارات والمكاتب واللجان الإقليمية والمكاتب الموجودة خارج المقر				
(هاء) تعزيز المهام الشاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مستمر منذ ٢٠١١)				

٣٩ - وكما أشير إليه من قبل، سيتم إعداد توصيات بشأن إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية لوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعمليات نقل الوظائف بالتشاور الوثيق مع الإدارات والمكاتب، وعرضها على الجمعية العامة كجزء من التقارير المناسبة المتعلقة بالميزانية.

٤٠ - وستقدم إلى الجمعية العامة التوصيات المتعلقة بالتغييرات في الهيكل التنظيمي لبعثات حفظ السلام، حسب الاقتضاء، كجزء من تقارير ميزانية حفظ السلام للفترة ٢٠١٣-٢٠١٤ و٢٠١٤ والفترة ٢٠١٤-٢٠١٥.

٤١ - وستقدم إلى الجمعية العامة التوصيات المتعلقة بالتغييرات في الهيكل التنظيمي للإدارات والمكاتب واللجان الإقليمية، حسب الاقتضاء، كجزء من الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥.

- ٤٢ - وفي الوقت نفسه، سُنِّبذل الجهود لإنشاء المهام الشاملة الأكثر أهمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.
- ٤٣ - وستُرفع إلى الجمعية العامة أي توصيات بشأن نقل الوظائف إلى المهام الشاملة أو سيتم طلب هذا النقل كجزء من العملية المعتادة للميزانية خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥، متى تم الانتهاء من إجراء الاستعراضات التنظيمية.
- ٤٤ - وسوف تُتخذ الإجراءات الرئيسية التالية من أجل تحقيق أهداف هذه المبادرة (انظر الشكل الثاني أعلاه):

(أ) **تطبيق نموذج التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات -** تشمل الإجراءات تطبيق النموذج العام للتوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووضع ألقاب وظيفية وتوصيفات وظيفية موحدة بالتشاور الوثيق مع مكتب إدارة الموارد البشرية؛

(ب) **إعادة النظر في هيكل تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات -** سيعاد النظر في جميع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وحالما يجري الاتفاق مع كل وحدة تنظيمية، ستقدم توصيات بشأن التغييرات الهيكلية التي تُدخل على تلك الوحدات وعلى تبعيتها الإدارية في الإدارات والمكاتب والتقسيم الواضح للعمل بين مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وستُعرض تلك التوصيات على الجمعية العامة. وستقدم التوصيات وفقا لدورات الميزانية العادية وميزانية عمليات حفظ السلام من أجل إتاحة الفرصة للجمعية العامة للنظر في المقترحات كجزء من الإجراءات العادية للميزانية. وستتباين التوصيات من وحدة إلى أخرى، اعتمادا على ما إذا كانت الأنشطة التي تضطلع بها هذه الوحدة حاليا مشمولة بأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاضعة للمعايير والسياسات والتوصيفات الوظيفية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وما إذا كان ينبغي أداء تلك الأنشطة استنادا إلى قواعد متفق عليها بشأن الاستعانة بالمصادر، مع مراعاة الموازنة اللازمة بين استجابة الوحدة للأعمال، وكفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمخاطر المترتبة على المنظمة. وفي الوقت نفسه، سيستعان بمصادر خارجية لأداء المهام الاعتيادية. مما يتفق مع قراري الجمعية العامة ٢٨٩/٥٩ و ٢٣٢/٥٥، وسيحوّل الموظفون تدريجيا لأداء مهام ذات قيمة أعلى؛

(ج) **تنفيذ التغييرات في بعثات حفظ السلام -** ستنفذ التغييرات في بعثات حفظ السلام على دفعتين بشكل يتوافق مع دورة ميزانية حفظ السلام. وسيجرى بدءا من تموز/يوليه ٢٠١١ حتى أواسط عام ٢٠١٢ استعراض تنظيمي لبعثات "الدفعة الأولى"

وإدارة الدعم الميداني. وستقدم إلى الجمعية العامة في دورتها السادسة والستين المستأنفة، في النصف الأول من عام ٢٠١٣، مقترحات لإجراء تغييرات تنظيمية. وبعد صدور قرار من الجمعية العامة، يُتوقع أن يكون توقيته في حزيران/يونيه عام ٢٠١٣، يمكن أن يبدأ في تموز/يوليه ٢٠١٣ تنفيذ "الدفعة الأولى" من التغييرات التنظيمية وما يرتبط بها من نقل للوظائف. وتشير التقديرات إلى أن ما بين ٦٠٠ و ٧٠٠ موظف من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بمن فيهم المتعاقدون، سيكونون محلاً لإعادة النظر خلال "الدفعة الأولى" لدورة حفظ السلام وحساب الدعم. وسيجرى من تموز/يوليه ٢٠١٢ إلى تموز/يوليه ٢٠١٣ الاستعراض التنظيمي لبعثات "الدفعة الثانية". وستقدم إلى الجمعية العامة، في دورتها السابعة والستين المستأنفة، في النصف الأول من عام ٢٠١٤، مقترحات بشأن التغييرات التنظيمية. ويقدر أنه سيجري خلال "الدفعة الثانية"، إعادة النظر في أمر حوالي ٢١٩٩ موظفاً من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بمن فيهم موظفو الملاك والمتعاقدون. ويمكن البدء في تنفيذ التغييرات التنظيمية وما يرتبط بها من نقل للوظائف في البعثات المتبقية في جميع أنحاء الأمانة العامة في تموز/يوليه ٢٠١٤ وقد تستمر حتى نهاية عام ٢٠١٥؛

(د) تنفيذ التغييرات في الإدارات والمكاتب واللجان الإقليمية والمكاتب

الموجودة خارج المقر - ستنفذ التغييرات وفقاً لدورة الميزانية العادية. وستستعرض جميع الإدارات والمكاتب واللجان الإقليمية في الفترة الواقعة ما بين كانون الثاني/يناير ٢٠١١ وحزيران/يونيه ٢٠١٢. وتشير التقديرات إلى أن ما يزيد على ١٣٠٠ موظف من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بمن فيهم المتعاقدون، سيكونون محلاً لإعادة النظر خلال دورة الميزانية العادية. وستكتمل هذه المرحلة من الاستعراض التنظيمي بحلول منتصف عام ٢٠١٢. وستقدم الإدارات مقترحات بالتغييرات التنظيمية في إطار دورة الميزانية العادية القادمة بنهاية عام ٢٠١٣. وبعد صدور قرار من الجمعية العامة يُتوقع أن يكون توقيته في كانون الأول/ديسمبر عام ٢٠١٣، يمكن أن يبدأ في كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ تنفيذ التغييرات التنظيمية وما يرتبط بها من نقل للوظائف؛

(هـ) تعزيز المهام الشاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات -

بالتوازي مع ترشيد الهياكل المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيعاد النظر في المهام الشاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة من أجل وضع أولويات لتعزيزها على ثلاث مراحل. وقد شملت المرحلة الأولى التي أُنجزت في عام ٢٠١١، موافقة الجمعية العامة على تقديم المساعدة المؤقتة العامة بما يعادل سبع وظائف في الرتبة ف-٤، للاستعانة بشاغليها في أداء المهام الشاملة الحرجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيلزم توفير قدرات إضافية للمهام الشاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال الفترة ٢٠١٢ -

٢٠١٣، وهي مطلوبة في الوقت الحاضر، على النحو الموضح في الفقرات الواردة أعلاه. وتشمل المرحلة الثانية قيام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإجراء استعراض لهيكلة التنظيمي، وتحديد الوظائف المناسبة للنقل خلال فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ (انظر الفقرة ٣١ أعلاه). وفيما يتعلق بالوظائف التي ستلزم خلال فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ سيقدم اقتراح في المرحلة الثالثة، يتعلق بنقل وظائف أو إنشاء وظائف جديدة ريثما تصدر نتائج الاستعراضات التنظيمية لوحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الاحتياجات من الموارد

الجدول ١

إجمالي الاحتياجات من الموارد اللازمة لتنفيذ مبادرة "تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة"

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	٢٠١٢-٢٠١٣
الوظائف	٢ ٨٨٣,٦
تكاليف الموظفين الأخرى	١ ٣٤٦,٦
سفر الموظفين	١٥٠,٠
الخدمات التعاقدية	٤٩٨,٠
مصرفات التشغيل العامة	٢ ٩٧٣,٧
الأثاث والمعدات	٥٠٢,٠
المجموع	٨ ٣٥٣,٩

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣

الوظائف

٤٥ - يغطي مبلغ ٢ ٨٨٣ ٦٠٠ دولار المرتبات (١ ٩٨٤ ٦٠٠ دولار) والتكاليف العامة للموظفين (٨٩٩ ٠٠٠ دولار) اللازمة لإنشاء ١٤ وظيفة (٢ في الرتبة مد-٢، و ٢ في الرتبة ف-٥، و ١٠ في الرتبة ف-٤)، من أجل الاضطلاع بالمهام الشاملة الواردة بالتفصيل في الفقرة ٣٥ أعلاه.

تكاليف الموظفين الأخرى

٤٦ - يغطي مبلغ ١ ٣٤٦ ٦٠٠ دولار تكاليف المساعدة المؤقتة العامة اللازمة لتنفيذ الأنشطة المتصلة بالمشروع ٣ ("ترشيد تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات") وهي تعادل وظيفتين في الرتبة ف-٥، ووظيفتين في الرتبة ف-٤، ووظيفة واحدة في الرتبة ف-٣ لمدة ١٢ شهراً لكل منها في عام ٢٠١٢، ووظيفة واحدة في الرتبة ف-٤ لمدة ٦ أشهر إضافية في عام ٢٠١٣، من أجل تنفيذ الأنشطة وإنجاز النواتج المرتبطة بالقيام بمهام ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما يتعلق بها من تغييرات تنظيمية، وتطبيق النموذج العام للتوظيف في مجالي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإطار الاستراتيجي لتخطيط القوى العاملة. وسيتولى شاغلو هذه الوظائف مسؤولية الإدارة اليومية والإبلاغ عن أنشطة المشروع وإعداد تحليلات أصحاب المصلحة وخطط المشاركة تحسباً للتغييرات التي سيواجهها الموظفون، والاضطلاع بتقييمات المخاطر التنظيمية وتقييمات التأهب فيما يخص الإدارات التي سيتعين إخضاعها للتغييرات، وإجراء مفاوضات رفيعة المستوى مع الإدارات بشأن تعيين حدود ومصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وصياغة توصيفات الوظائف، والتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية في جهود إعادة تصنيف الوظائف.

سفر الموظفين

٤٧ - يغطي مبلغ ١٥٠ ٠٠٠ دولار تكاليف السفر الرسمي للموظفين إلى دورات جمع البيانات والاجتماعات والإحاطات الإعلامية المتعلقة بتقييم وتحليل وتصميم المشروع في الإدارات الأكثر تأثراً بالمبادرة وفي المكاتب الموجودة خارج المقر.

الخدمات التعاقدية

٤٨ - يغطي مبلغ ٤٩٨ ٠٠٠ دولار احتياجات إدارة التغيير لما يقدر بنسبة ٥ إلى ١٠ في المائة من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين سينقلون لأداء مهام وظيفية مختلفة.

مصرفات التشغيل العامة

٤٩ - يغطي مبلغ ٢ ٩٧٣ ٧٠٠ دولار استئجار الأماكن، وإجراء تعديلات طفيفة على أماكن العمل، وخدمات الهاتف والفاكس المتصلة بإنشاء الوظائف المقترحة واستمرار المساعدة المؤقتة العامة، على النحو التالي: وظيفتان في الرتبة ف-٥ (مدير مشروع أقدم ومدير لعملية التغيير)، ووظيفتان في الرتبة ف-٤ (محللي أعمال ذوي خبرة في التصميم التنظيمي وإدارة القوى العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) ووظيفة واحدة

في الرتبة ف-٣ (خبير في إدارة الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). ويقوم شاغلو هذه الوظائف بتنفيذ أنشطة وإنجاز نواتج ترتبط بتطبيق تعاريف المهام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يتعلق بها من تغييرات تنظيمية، والنموذج العام للتوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإطار الاستراتيجي لتخطيط القوى العاملة.

الأثاث والمعدات

٥٠ - يغطي مبلغ ٥٠٢ ٠٠٠ دولار تكاليف الأثاث والتجهيزات اللازمة للوظائف الإضافية المقترحة بما في ذلك أثاث المكاتب ومعدات التشغيل الآلي للمكاتب.

فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ وما بعدها

٥١ - قُدرت على أدق وجه ممكن التكلفة الأولية المتوقعة للفترة المتبقية من المشروع (وهي تتراوح بين مليون دولار واحد إلى مليوني دولار تقريبا لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإضافيين الذين سَيُنقلون لأداء مهام مختلفة، باستثناء الوظائف الثابتة المستمرة للاضطلاع بالمهام الشاملة). وسيجري أيضا في التقارير المرحلية اللاحقة استكمال تقديرات التكلفة الأولية المتوقعة، كما سيجري تلبية الاحتياجات وفقا للإجراءات المعمول بها في وضع الميزانية مع توافر المزيد من التفاصيل.

٥٢ - ويقدم الجدول ٢ موجزا للاحتياجات الحالية من الوظائف المأذون بها والمقترحة حسب الرتبة والسنة.

٥٣ - ويُقترح إنشاء جميع الوظائف الجديدة المذكورة في هذا التقرير في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢. ووفقا لتوصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية بتضمين معلومات عن الأثر المرجحاً للوظائف في أي مقترحات جديدة (انظر A/62/7، الفقرة ٢٠)، يلاحظ أن الأثر المرجحاً للوظائف الأربع عشرة المقترحة المترتبة في ميزانية فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ يقدر حالياً بمبلغ ٦٠٠ ٣٢٥ دولار.

الاحتياجات من الوظائف لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المجموع	الوظائف المؤقتة ^(أ)				الوظائف الثابتة		الممولة من الميزانية العادية		الفترة	
	الوظائف المقترحة في هذا التقرير		الموارد الخارجة عن الميزانية		الموارد المقررة الأخرى					
-٢٠١٢ ٢٠١٣	-٢٠١٠ ٢٠١١	-٢٠١٢ ٢٠١٣	-٢٠١٠ ٢٠١١	-٢٠١٢ ٢٠١٣	-٢٠١٠ ٢٠١١	-٢٠١٢ ٢٠١٣	-٢٠١٠ ٢٠١١	-٢٠١٢ ٢٠١٣	-٢٠١٠ ٢٠١١	
الفئة الفنية وما فوقها										
١	١	-	-	-	-	-	-	١	١	الأمين العام المساعد
٣	١	٢	-	-	-	-	-	١	١	مد-٢
٤	٤	-	-	-	-	-	-	٤	٤	مد-١
١٥	١٣	٢	-	-	-	-	-	١٣	١٣	ف-٥
٦٩	٥٩	١٠	-	١	١	٧	٧	٥١	٥١	ف-٤/٣
١٠	١٠	-	-	-	-	٣	٣	٧	٧	ف-٢/١
١٠٢	٨٨	١٤	-	١	١	١٠	١٠	٧٧	٧٧	المجموع الفرعي
فئة الخدمات العامة										
١٤	١٤	-	-	٢	٢	١	١	١١	١١	الرتبة الرئيسية
٥٨	٥٨	-	-	٩	٩	١	١	٤٨	٤٨	الرتب الأخرى
٧٢	٧٢	-	-	١١	١١	٢	٢	٥٩	٥٩	المجموع الفرعي
الفئات الأخرى										
١	١	-	-	-	-	-	-	١	١	الصناعات والحرف
١	١	-	-	-	-	-	-	١	١	المجموع الفرعي
١٧٥	١٦١	١٤	-	١٢	١٢	١٢	١٢	١٣٧	١٣٧	المجموع

(أ) ثلاث وظائف في الرتبة ف-٤، وأربع في الرتبة ف-٣، وثلاث في الرتبة ف-٢، ووظيفة واحدة في فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)، وواحدة في فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى) ممولة من حساب دعم عمليات حفظ السلام (الموارد المقررة الأخرى)؛ وواحدة في الرتبة ف-٤، واثنان في فئة الخدمات العامة (الرتبة الرئيسية)، وتسع في فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى) ممولة من حساب دعم الاتصالات السلكية واللاسلكية (الموارد الخارجة عن الميزانية).

(ب) تمول الوظائف المقترح إنشاؤها في هذا التقرير من خلال آلية لتقاسم التكاليف.

باء - تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

معلومات أساسية

٥٤ - في عالم اليوم الذي تتجه فيه البيئة العالمية إلى الاعتماد بشكل مطرد على قاطرة التكنولوجيا، أصبحت المعلومات متاحة بغزارة ووفرة. ويعتمد الأثر الذي يمكن أن تحدثه الأمم المتحدة في العالم، على معارف موظفيها ونوعية المعلومات التي تُجمَعها وتبويبها وتنشرها. كما أن تزايد إمكانية الحصول على المعلومات إلكترونياً وتطور الشبكة العالمية ووجود تكنولوجيات متقدمة لإدارة المحتوى، يؤثر على الطريقة التي تعمل بها الأمم المتحدة. ومن أجل الاستفادة من المعارف المؤسسية في هذه البيئة العالمية المتغيرة، يلزم إعادة تقييم ثقافة إدارة المعارف في الأمانة العامة وسياساتها، وعملاتها والتكنولوجيا المتصلة بها^(١).

٥٥ - ويجب على الأمم المتحدة أن تقوم بتحصيل المعارف وتعهدتها وتبادلها على نحو فعال من أجل تحليل المعلومات وموارفتها وتقديمها بشكل أفضل إلى جميع الجهات صاحبة المصلحة في الوقت المناسب، ومن ثم تمكين المنظمة من تلبية احتياجات العالم بشكل أفضل. وقد سبق في عدد من التقارير والقرارات، التأكيد من جانب الأمين العام ومكتب خدمات الرقابة الداخلية والجمعية العامة على حاجة المنظمة إلى إدخال تحسينات في عملية تبادل المعارف داخل المنظمة وخارجها (انظر الوثائق A/59/79، و A/62/793، و A/64/477 و E/AC.51/2006/2، وكذلك قرارات الجمعية العامة ١٠٠/٣٦، و ٢٤٨/٦٣ و ٢٦٢/٦٣). وفي هذا الصدد، سلمت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٣ و ٢٤٣/٦٤، بمزايا نظام إدارة المحتوى في المؤسسة وطلبت إلى الأمين العام أن يقوم بما يلي: تعزيز أدوات التكنولوجيا لأغراض إدارة المحتوى، والاستفادة من أوجه التقدم التكنولوجي في السوق ذات الصلة والقيام، على نحو فعال من حيث التكلفة، بتحسين النشر السريع للمحتوى، وكفالة تمتع جميع مراكز العمل بمعاملة متساوية فيما يتعلق بتطبيق التكنولوجيات الحديثة، واستكشاف أفضل الممارسات والدروس المستفادة. وطلبت الجمعية العامة في قرارها ٢٤٣/٦٤ إلى الأمين العام أن يقدم في سياق الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ مقترحا مبررا تيريرا تاما.

(١) في هذا التقرير، يشير مصطلح "معلومات" إلى منتجات العمل الفني الذي تضطلع به الأمم المتحدة (أي الوثائق والصور والصفحات الشبكية وأفلام الفيديو القصيرة وغير ذلك)؛ أما مصطلح "معارف" فيشير إلى الأفكار أو المفاهيم المستقاة من المعلومات (أي التحليلات والتقييمات والمقررات وغير ذلك)؛ ويجمع مصطلح "محتوى" بين المعلومات والمعارف بشكل عام.

٥٦ - وتم الانتهاء من وضع خريطة طريق لإدارة المعارف عن طريق التعاون بين الإدارات والمكاتب، والمناقشات التي أجريت في إطار الفريق العامل المعني بإدارة المعارف وبمساعدة من خبراء في مجال إدارة المعارف. ومن خلال هذه الجهود، أصبح واضحاً أن المنظمة لم تعزز بشكل تام القدرة المتعلقة بإدارة المعارف وتكنولوجياها، وأن هناك حاجات مؤسسية عاجلة لتحسين ممارسات إدارة المعارف. ولا يزال عدم اتساق أنشطة إدارة المعارف وعدم اتساق استخدام الأدوات التكنولوجية اللذان يسودان هذا المجال، يعوقان قدرة المنظمة على تنفيذ برامجها بشكل فعال وفي الوقت نفسه يزيدان تكلفة العمليات دون داع.

٥٧ - وهناك العديد من التحديات الرئيسية التي تكتنف البيئة الحالية لإدارة المعارف في الأمم المتحدة سيحري التصدي لها عن طريق مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات". وتمثل هذه التحديات فيما يلي:

(أ) عدم وجود معايير على نطاق المنظمة للنشر على الإنترنت، مما يحدث التضارب في نظام التصفح ويصعب الحصول على المعلومات من خلال الشبكة الرئيسية للمنظمة (www.un.org) وكثير من المواقع الشبكية الأخرى للإدارات. وبالإضافة إلى ذلك أدت الحوكمة غير السليمة للمعلومات وعدم كفاية العمليات وأدوات التكنولوجيا المتصلة بها إلى إعاقة التبادل المنهجي للمعارف على نطاق المنظمة. فلكل إدارة من الإدارات أو مكتب من المكاتب طاقمه الخاص من مصممي المواقع قوالبه البرمجية الخاصة للمواقع الشبكية. ومن شأن هذا أن يزيد الوقت والجهد اللازمين لتصفح وتهد المواقع الشبكية الراهنة وإنشاء مواقع شبكية جديدة؛

(ب) أن التعاون لا يزال يجري إلى حد كبير عن طريق البريد الإلكتروني، رغم أن التطبيق المحدود لأداة التعاون الإلكتروني "e-Room" (الغرفة الإلكترونية) أسفر عن تحسين تبادل المعلومات فيما بين اللجان والأفرقة العاملة. وبالنسبة لمعظم الوثائق يجري الحصول على الموافقات على نحو مخصص عن طريق البريد الإلكتروني. وحتى مع وجود تدفقات في العمل في مجال تبادل المعلومات، تكون الأتمتة في حدها الأدنى مع وجوب القيام بخطوات يدوية متعددة. ويستخدم البريد الإلكتروني كمستودع أولي لكثير من الوثائق وهو الوسيلة الرئيسية للتوزيع. وينجم عن إرسال المحتوى بالبريد الإلكتروني غياب إدارة هذا المحتوى وتعدد الصيغ. ولا يوجد حالياً منهاج تكنولوجي على نطاق المنظمة يسهل تحديد مواقع الخبراء المتخصصين في مختلف الموضوعات والاتصال بهم ولا توجد آلية لتيسير المناقشات الإلكترونية؛

(ج) لا يوجد سجل مركزي للوثائق، مما يعرقل عملية إدارة المحتوى المنتج في المنظمة بجميع أنواعه. ويتسم التصنيف الأمني ومراقبة الوصول بالمحدودية. ويخزن قدر كبير

من المحتوى مشغلات أقراص الشبكة حيث يتسم تنظيم الوثائق ومراقبتها بالضعف. وبخلاف نظام الوثائق الرسمية (ODS)، لا يوجد مصدر رسمي للمحتوى الإلكتروني في المنظمة؛

(د) لما كان المحتوى المخزّن في مشغلات أقراص الشبكة لا يتضمن معايير التصنيف العلمي أو البيانات الوصفية الأساسية، يصعب البحث في المحتوى والاستفادة منه. وقد تحسنت وظيفة البحث في نظام الوثائق الرسمية، وبت من الممكن استخدام البيانات الوصفية للوصول إلى الوثائق، وهو ما يشكل ممارسة فضلى، ومع ذلك، لا تستفيد مستودعات المعلومات من قبيل الموقع www.un.org من البيانات الوصفية في تيسير عمليات إجراء البحث وعلاوة على ذلك، فإنه من غير الممكن إجراء بحث متنقل بين المواقع الشبكية ونظام الوثائق الرسمية والغرفة الإلكترونية.

٥٨ - وستسعى مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" إلى معالجة هذه المشاكل العامة. وستولى تنفيذ المبادرة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون الوثيق مع الإدارات والمكاتب.

الأهداف

٥٩ - تستهدف المقترحات الواردة في هذا التقرير تهيئة بيئة متكاملة لإدارة المعارف في الأمانة العامة للأمم المتحدة عن طريق تحقيق الغايات التالية:

(أ) **وضع مناهج على نطاق المؤسسة** - سيجري إنشاء موارد للمعلومات مركزية وآمنة ورسمية وموثوق بها من أجل تقديم الدعم إلى المقر والمكاتب خارج المقر واللجان الإقليمية والبعثات الميدانية والدول الأعضاء ومبادرات الأمم المتحدة الهامة، مثل مبادرتي الأهداف الإنمائية للألفية وتغير المناخ؛

(ب) **تحسين وتعزيز قدرات دعم التحليل واتخاذ القرارات** - يشكل إنتاج المعارف وتجميعها وتبادلها جانباً محورياً لعمل الأمم المتحدة. وسيجري تطوير عمليات لصوغ الوثائق واستعراضها وإقرارها على نحو تعاوني. وسيجرى أيضاً تعزيز عمليات وضع المحتوى. وستساعد هذه التحسينات العاملين في مجال المعارف في الأمم المتحدة على تحليل القضايا واتخاذ القرارات على نحو أكثر فعالية؛

(ج) **تحسين سياسات وعمليات إدارة المعلومات** - سيجري على نطاق الأمانة العامة إقرار وتنفيذ سياسات ومعايير وممارسات ومبادئ توجيهية في مجال إدارة الوثائق تتبع على الصعيد العالمي لصياغة واستخدام وإدارة المعارف بشكل متناسق؛

- (د) تحسين تنظيم المعلومات وسبل الوصول إليها وصلاحياتها للاستخدام -
سيجري تمكين الإدارة والمكاتب من تطبيق معلومتها وإدارتها بنجاح؛
- (هـ) المحافظة على المعارف المؤسسية - سيؤدي تجميع أفضل الممارسات والدروس المستفادة وتبادلها إلى تبسيط عمل الأمانة العامة، ودعم مجتمعات الممارسين وتوفير الموارد المعرفية للتعامل الفعال مع المبادرات والقضايا الشاملة في المستقبل؛
- (و) تيسير وتعزيز تبادل المعارف والتعاون - ستؤدي عمليات التعاون وممارسات إدارة الوثائق والمواقع الشبكية وأدوات الاتصال الاجتماعي إلى تعزيز قدرة إدارات المنظمة ومكاتبها على التعاون مع بعضها البعض ومع الشركاء خارج الأمم المتحدة، والتواصل مع الشعوب والموارد والمعارف.
- (ز) تحسين إدارة المواقع الشبكية ومحتواها - ستدار المواقع الشبكية الداخلية والخارجية على نحو يتسم بالفعالية عن طريق تبسيط سياسات الشبكة، وكفالة التصفح الفعال، وتجميع البيانات الوصفية، والقوالب البرمجية القياسية وهيكلية تدفقات العمل لإعداد المحتوى ونشره.

الأثر التنظيمي

- ٦٠ - سيؤدي التنفيذ التام لمبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" إلى إحداث تأثير كبير على المنظمة بأسرها.

الفوائد النوعية

- ٦١ - ستتيح مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" أيضا الفوائد النوعية التالية للمنظمة:

(أ) تعزيز إنتاج المعارف وتقاسمها داخل الأمانة العامة - وستتحقق هذه الفائدة بتيسير الحصول على المعلومات وتبادلها، وتحسين التعاون فيما بين موظفي الأمم المتحدة. وستمكن المبادرة أيضا من زيادة قابلية المعلومات لإعادة الاستخدام عن طريق استخدام القوالب البرمجية والمنجزات القياسية بالنسبة للأنشطة والمهام المشتركة. وسيجري تطبيق أفضل الممارسات والدروس المستفادة؛

(ب) تحسين القدرة على الاستجابة السريعة للأزمات والبيئة العالمية المتغيرة - ستتحقق هذه الفائدة بتعزيز وسائل البحث عن المعلومات وتجميعها وإعادة استخدامها

وتكاملها وتحليلها ونقلها. وسيؤدي إجراء التحليلات الأكثر دقة واستنارة إلى تحسين اتخاذ القرارات بشأن الأزمات وزيادة المرونة في بيئة متغيرة؛

(ج) **زيادة دقة المعلومات وأمنها وتحسين إدارة السجلات** - ستتحقق هذه الفائدة بتحسين إدارة المعلومات والتحديد الواضح لجهة المسؤولية، والبيانات الوصفية، وعمليات إدارة السجلات، والمحافظة على جداول المواعيد، وأمن المعلومات ومراجعة الأداء؛

(د) **تحسين المحافظة على الذاكرة المؤسسية واستمرارية الأعمال** - ستتحقق هذه الفائدة عن طريق المحافظة على نحو منهجي وطويل الأجل على الرصيد الفكري للمنظمة؛

(هـ) **زيادة إبراز الأمم المتحدة** - ستتحقق هذه الفائدة بتقديم خدمات أفضل للدول الأعضاء وأصحاب المصلحة الآخرين. بما في ذلك تحسين إمكانية الحصول على المحتوى الأحدث والوثائق والمواقع الشبكية المستكملة وغير ذلك من المصادر ذات الصلة بأنشطة الأمم المتحدة؛

(و) **القدرة على إنتاج المعارف واستخدامها عن بُعد** - ستمكن هذه القدرة موظفي الأمم المتحدة من العمل على نحو أكثر فعالية وبمستوى أعلى من الإنتاجية بغض النظر عن التوقيت الزمني أو الموقع المادي. وسيؤدي وجود أفرقة يمكنها أن تحصل على المعلومات نفسها في أي وقت ومن أي مكان إلى تعزيز نواتج المنظمة وما تحدته من تأثير.

الفوائد الكمية

٦٢ - لا تتوافر حالياً قيمة المبلغ المحدد الذي ينفق على أنشطة إدارة المعارف، غير أن مثل هذا المبلغ يقدر أن يكون بالغ الكبر نظراً للتجزؤ الواسع النطاق لعمليات إدارة المحتوى وأدوات المنظمة ومواردها. وتفيد التقديرات أن إجمالي الوفورات الناجمة عن هذه المبادرة بعد تنفيذها بشكل كامل يتراوح بين ٢٣ و ٢٨ مليون دولار على أساس سنوي متكرر (انظر المرفق الرابع). ومع تقدم المبادرات ستتحقق بعض الوفورات، ومن المتوقع أن تتحقق الوفورات الكاملة بعد عام من اكتمال التنفيذ. وترد فيما يلي قائمة بالوفورات التقديرية:

(أ) **تبادل المعلومات** - يؤدي تحسين توافر المعارف عن طريق تعزيز قدرات التعاون والبحث إلى تخفيض الوقت الذي يحتاجه الموظفون للوصول إلى المعلومات. وتؤدي القدرة على استعراض الوثائق واعتمادها عن طريق تدفق العمل بشكل تعاوني، بدلاً من تنفيذها يدوياً أو عن طريق البريد الإلكتروني، إلى وجود إدارة أكثر فعالية للمحتوى

وزيادة فعالية العمليات. وتقدر الوفورات السنوية بما يتراوح بين ٩,٢ ملايين دولار و ١١,٢ مليون دولار؛

(ب) الاجتماعات الإلكترونية - سيتمتع عن عقد الاجتماعات القائمة على الإنترنت وفورات في تكاليف السفر وتبادل المعلومات. ويقدر إجمالي الوفورات السنوية بما يتراوح بين ٣,٥ و ٤,٣ ملايين دولار؛

(ج) الاستخدام الأمثل للمحتوى والتكنولوجيا - بتوحيد التطبيقات ومستودعات المعلومات وباستخدام قوالب برمجية قياسية، سيحتاج موظفو الأمم المتحدة إلى وقت أقل لإدارة التطبيقات وإعداد المحتوى. ويقدر إجمالي الوفورات السنوية بما يتراوح بين ٤,٧ و ٥,٧ ملايين دولار؛

(د) الحد من الطباعة - من الممكن تحقيق وفورات باستخدام محتوى إلكتروني بدلا من المحتوى المطبوع ورقيا والحد من الحيز التخزيني المخصص لخزائن الملفات. ويقدر إجمالي الوفورات السنوية بما يتراوح بين ١,٤ و ١,٨ مليون دولار.

(هـ) تنظيم المحتوى والوصول إليه - يؤدي إدخال تحسينات في تصنيف المحتوى ومعايير البيانات الوصفية إلى زيادة إنتاجية الموظفين بتيسير سبل تحديد أماكن المعلومات والحصول عليها. ويقدر إجمالي الوفورات السنوية بما يتراوح بين ٤ و ٤,٩ ملايين دولار.

الجدول ٣

تقديرات الفوائد السنوية المتكررة حسب الفئة لمبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

المهمة	الحد الأدنى للتقديرات	الحد الأقصى للتقديرات
تبادل المعلومات	٩,٢	١١,٢
الاجتماعات الإلكترونية	٣,٥	٤,٣
الاستخدام الأمثل للمحتوى والتكنولوجيا	٤,٧	٥,٧
الحد من الطباعة والتخزين	١,٤	١,٨
تنظيم المحتوى والوصول إليه	٤,٠	٤,٩
المجموع	٢٢,٨	٢٧,٥

خطة التنفيذ

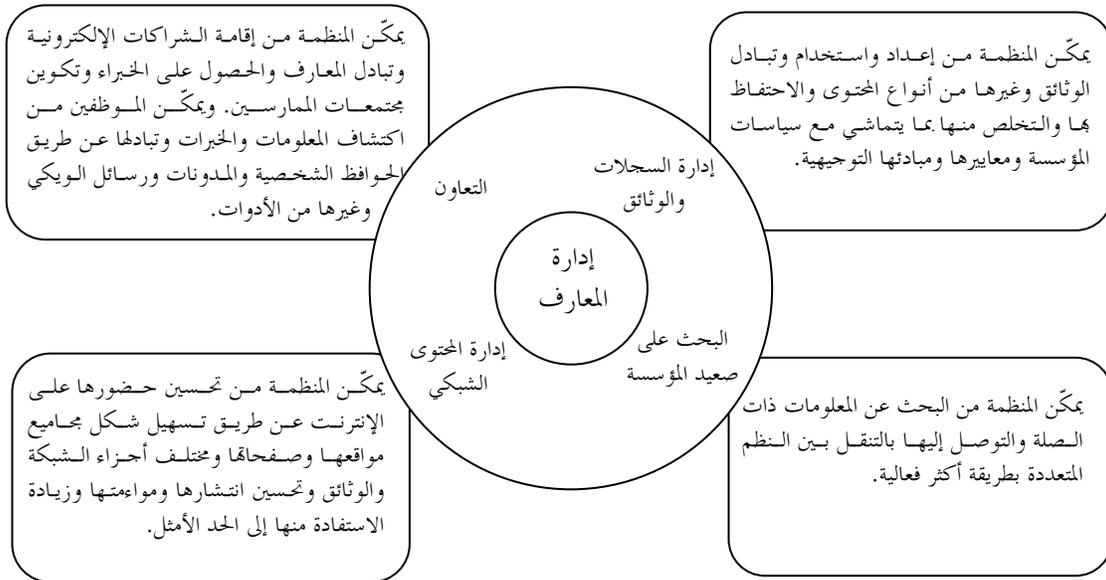
النهج

٦٣ - تسعى مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" إلى تنفيذ مجموعة من القدرات الأساسية لإدارة المعارف يفترض أن تعمل معا على نحو يتسم بالتكامل. ويحدد هذا النهج من تكرار النظم القديمة، ويتيح منبرا مشتركا لإدارة المعارف يساهم في تعزيزه واستخدامه جميع موظفي الأمم المتحدة. ويتسم كل عنصر من عناصر عملية إدارة المعارف بأهمية بالغة لتحقيق أهداف المنظمة فيما يتعلق بإدارة المعارف.

٦٤ - وتشمل المجموعة المتكاملة للقدرات الأساسية لإدارة المعارف (انظر الشكل الثالث أدناه) المزمع تنفيذها في كل مركز من مراكز العمل ما يلي: التعاون، وإدارة الوثائق والسجلات، وإدارة المحتوى الشبكي وقدرات البحث للمؤسسة. ويجب أن تنفذ هذه العناصر معا من أجل تحسين قدرة المنظمة على جمع المعلومات وتحليلها وتولفيها وتقديمها طوال دورة حياة المعارف المؤسسية، وزيادة سبل الوصول إلى هذه المعارف أمام جميع أصحاب المصلحة في جميع أنحاء العالم. وتعزز هذه المبادرة تطوير نهج ومهارات جديدة، بما في ذلك اعتماد سياسات وممارسات وأدوات تكنولوجيا لإدارة المعارف على نطاق المنظمة.

الشكل الثالث

عناصر مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"



٦٥ - ويتطلب تنفيذ مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" الحصول على الدعم التام من الإدارات والمكاتب. وبغية إحراز النجاح وكفالة اعتماد سياسات وعمليات واستخدام أدوات تكنولوجية محسنة لإدارة المعارف، يجب تخطيط هذه المبادرة وتنسيقها عن طريق آليات للحكومة منظمة تنظيمياً جيداً. ويتعين على اللجنة التنفيذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفريق الاستشاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفريق العامل المعني بإدارة المعارف ومديري الإدارات والمكاتب تقديم الدعم النشط للمبادرة عن طريق توفير التوجيه وتهيئة الحوافر لموظفي الأمم المتحدة والتواصل معهم. وعلاوة على ذلك، ومن أجل زيادة الفوائد إلى الحد الأقصى، من المهم للغاية أن يُنظر إلى المبادرة بوصفها مشروعاً شاملاً لنطاق المؤسسة يحظى بالتأييد التام من قبل الأمين العام والدول الأعضاء.

٦٦ - وسيكون لمبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" في نهاية المطاف تأثيراتها على الأمانة العامة بأسرها، وعلى الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة الآخرين. ونظراً لهذا التأثير الواسع النطاق، ستدرج أنشطة متبصرة لإدارة التغيير تكفل اعتماد سياسات وعمليات وأدوات تكنولوجية جديدة، والتقليل إلى أدنى حد من اضطراب عمل المنظمة أثناء التنفيذ. وستشمل هذه الأنشطة توفير تدريب قائم على الإنترنت في الوقت المطلوب، والقيام بالحملات الإعلامية وإجراء تقييمات الاستعداد وحلقات عمل لأصحاب المصلحة.

التعاون

٦٧ - سيؤدي عنصر التعاون المشمول بمبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" إلى تمكين وتعزيز للشفافية والعمل الجماعي عن طريق الربط بين موظفي الأمم المتحدة الموجودين في جميع أنحاء العالم، بما يحسن قدرتهم على تبادل المعلومات والعمل سوية بشكل فعال. وفي عام ٢٠٠٨، قُدمت إلى المنظمة أولى أدوات التعاون، وهي الغرفة الإلكترونية "e-room" كمكان عمل إلكتروني مأمون، يتيح للجانبين والموظفين والأفرقة التعاون وتبادل المحتوى. وتُستعمل هذه الأداة حالياً بنجاح من قبل أكثر من ٣٠٠٠ مستعمل. واستناداً إلى هذا النجاح، يتمثل الهدف في تقديم أدوات أكثر تطوراً، مثل الويكي "wikis" والمدونات "blogs" ونهج التتبع "tagging"^(٢).

(٢) تُقدم أداة الويكي "wikis" مكان عمل تعاوني يُساهم فيه الأفراد في وضع المحتوى مباشرة. في حين تُمكن المدونات "blogs" الأفراد من تقديم التعليقات أو وصف الأحداث بشكل منتظم. ويمكنُ نهج التتبع "tagging"، الأفراد من استعمال كلمات مفتاحية للمعلومات التي يريدون الحصول عليها بسرعة وسهولة.

٦٨ - ومن خلال استخدام هذه الأدوات، سيكون في مقدور موظفي الأمم المتحدة الاتصال والتشاور مع بعضهم البعض إلكترونياً والاستدلال على الموظفين ذوي المؤهلات والخبرات اللازمة للاضطلاع بأعمالهم. وقد بدأ في أجزاء من المنظمة استخدام أدوات الاتصال والاجتماع الإلكتروني المتقدمة على أساس محدود، غير أنه سيجري التوسع فيها لتشمل مجتمعات الممارسين^(٣) كافة خلال فترتي السنتين التاليتين، وثم إلى عدد أكبر من الوحدات التنظيمية في جميع أرجاء الأمانة العامة.

الإطار ٢

مثال توضيحي: التعاون

المشكلة الحالية

يحتاج موظف يعمل في مجال التنمية الاقتصادية في آسيا إلى التشاور مع خبراء الأمم المتحدة بشأن المسائل البيئية. ولا يعلم هذا الموظف أين يبدأ البحث عن هؤلاء الخبراء أو أن يُقرر ما إذا كان الشخص الذي يستدل عليه، إن وُجد، هو خبير أم لا.

التحسينات المتوقعة

تُتيح أدوات التواصل التعاونية للخبراء وضع نبذات على الشبكة تحتوي على روابط بسابق خبيراتهم ومنشوراتهم. ويمكن للموظف المعني بالبحث في مجتمعات الممارسين باستعمال هذه الأداة للاستدلال عن الخبراء وطرح أسئلة عليهم، وتشكيل جماعة جديدة منهم وإدراجها في المشروع. وبمجرد إنشاء هذا المشروع، يستطيع جميع أفراد الشبكة تبادل المعلومات بسهولة وكفاءة باستخدام هذه الأدوات.

(٣) "مجتمعات الممارسين" هي مجموعات من الأفراد يجمعهم اهتمام واحد، و/أو حرفة واحدة، و/أو مهنة واحدة. ويمكن لهذه المجموعة أن تتطور بشكل طبيعي بسبب وجود اهتمام مشترك بين أعضائها في مجال أو حقل معين، أو يمكن إنشاؤها خصيصاً بهدف اكتساب المعارف المتصلة بالميدان الذي يجمعهم. ومن خلال عملية تبادل المعلومات والخبرات يتعلم أعضاؤها من بعضهم البعض، وتتاح لهم فرصة التطور شخصياً ومهنيًا. وقد توجد "مجتمعات الممارسين" على الشبكة، ضمن مجالس النقاش ومجموعات الأبحاث، مثلًا، أو توجد في الواقع، في قاعة تناول الغداء أثناء العمل مثلًا، أو في إطار ميداني، أو على أرض المصنع، أو في أمكنة أخرى.

إدارة الوثائق والسجلات

٦٩ - تُكرّس المنظمة قدرا كبيرا من الوقت والموارد للقيام بشكل يومي بإعداد كم كبير من الوثائق وتحريرها واستعراضها وتبادلها وحزنها. بيد أن عدم توافر السجلات المركزية للمعلومات، والعمليات المشتركة، والأدوات التكنولوجية الموحدة في هذا المجال، يؤدي إلى انعدام الفاعلية وإلى خسارة في الإنتاجية. وفي وسع المنظمة أن تُحسّن الأحوال الحالية من خلال تطبيق عمليات متطورة لإدارة الوثائق والسجلات واستعمال أدوات التكنولوجيا الحديثة.

٧٠ - وقد بدأ فعلا تنفيذ كثير من العمل الأساسي المرتبط بهذا العنصر. فعلى أساس خريطة الطريق لإدارة المحتوى في المؤسسة التي وضعت في عام ٢٠٠٩، أنشئ في أواخر عام ٢٠١٠ نظام موحد لإدارة الوثائق والسجلات. وصُمم هذا النظام لتوفير سجل معلومات مركزي مأمون قابل للتوسيع يستوعب جميع أنواع وثائق الأمم المتحدة (الرسمية وغير الرسمية وغيرها) التي يمكن الوصول إليها وبجتها من قبل أي مستعمل يتمتع بالمؤهلات المناسبة. ومن المعالم العملية الرئيسية لهذا النظام ما يلي: تدفق العمل في إدارة الوثائق؛ وإتاحة الخدمات في مكاتب الوثائق، كتنظيم حركة الدخول والخروج ومراقبة النسخ؛ والإبلاغ عن سجلات الحصول على الوثائق؛ والإعلان عن المحتوى في شكل سجلات وإدارة قواعد الاحتفاظ بالمحتوى والتصرف فيه وجداوله الزمنية؛ وتأمين الوصول إلى الوثائق؛ وتحويل الوثائق الورقية إلى وثائق رقمية. كما يستطيع هذا النظام أتمتة أنشطة الأعمال الشاملة المدفوعة بالمحتوى، كالتعاون في وضع الوثائق الرسمية واستعراضها وإقرارها.

٧١ - وسيُنفَّذ هذا المشروع على مدى اثنتين من فترات السنتين (الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ والفترة ٢٠١٤-٢٠١٥) وسيشمل نشر نظم إدارة الوثائق والسجلات الرئيسية، وتطوير الدعم في مجال تقديم الخدمات، وأتمتة العمليات التنظيمية. وللبدء في هذا المشروع سيتم تنفيذ النظام وأتمتة العملية الأمامية لوضع الوثائق الرسمية، وذلك في وحدة عمل واحدة على الأقل في كل من المواقع التالية: مقر الأمم المتحدة، والمكاتب الموجودة خارج المقر، اللجان الإقليمية، المكاتب الميدانية. وسيُقدّم مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدعم لخدمات تطبيقات إدارة المعارف، والمساعدة في جهود التحويل الرقمي في المقر ومراكز العمل الأخرى. وسيتم نقل نظام الوثائق الرسمية إلى هذا النظام لتحسين أدائه وزيادة إمكانية الاعتماد عليه.

٧٢ - وعندما ينتهي تنفيذ هذا النظام، سيكون واحدا من أوسع النظم انتشارا المستخدمة في المنظمة. وسيستفيد منه جميع موظفي الأمم المتحدة الذين يقومون بوضع الوثائق

واستخدامها. وسيقوم الموظفون، بجميع فئاتهم ورتبهم ومواقعهم، باستخدام النظام بشكل يومي للحصول على الوثائق ذات الصلة وإدارتها والاستدلال عليها، وإعادة استخدامها والاحتفاظ بها ونشرها. وسوف تستخدم الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة الآخرون هذا النظام في إدارة المحتوى المتصل بعمليات التفاعل مع الأمم المتحدة.

الإطار ٣

مثال توضيحي: إدارة الوثائق والسجلات

المشكلة الحالية

تضع الإدارات ووثائق الجمعية العامة حسب مقتضى الحال بدون استخدام نماذج موحدة لإعداد هذه الوثائق ويتم تحرير الوثائق واستعراضها بواسطة البريد الإلكتروني. كما يتم تخزين العديد من النسخ على الأقراص الصلبة في الحواسيب المحلية وعلى مُشغلات شبكية يصعب البحث فيها مما يسفر عن خسارة كبيرة في الإنتاجية وصعوبات في إعادة استخدام الوثيقة في وضع وثائق أخرى.

التحسينات المتوقعة

ستوضع وثائق الجمعية العامة باستخدام النظام الجديد لإدارة الوثائق والسجلات، الذي يجعل في الإمكان وضع الوثائق بسهولة وبشكل تعاوني من قبل عدة موظفين باستخدام الأشكال الموحدة، وتحديد مواقع البيانات بسهولة، ومراقبة النسخ، واستخدام التدفق الآلي للعمل، مما يسفر عن عملية موافقة تلقائية. وستخزن المحتويات كسجلات لأغراض حفظ الذاكرة المؤسسية، وتكون متاحة لاستخدامها ثانية في المستقبل.

إدارة المحتوى الشبكي

٧٣ - سيؤدي عنصر إدارة محتوى المواقع الشبكية في نهاية الأمر إلى تنظيم مواقع الأمم المتحدة الشبكية الداخلية والخارجية في نظام عالمي متماسك لبوابات المعرفة. ورغم إحراز بعض التقدم في هذا المجال، يتسبب الضعف والتجزؤ الذي يعترى حوكمة المواقع الشبكية والإطار التشغيلي لها في التطوير المرتجل للعديد من أدوات إدارة محتوى الشبكة مما يجعلها تتسم بالتعارض فيما بينها، وفي كثير من الحالات بالقصور. ويؤدي هذا، بدوره، إلى زيادة صعوبة الاستدلال على المعلومات، وزيادة التكاليف والمخاطر الأمنية. وقد طلب كثير من الإدارات والمكاتب وضع نظام حديث لإدارة محتوى المحتوى الشبكي حتى يتمكن من تلبية

احتياجات إدارة هذه المواقع، غير أنه لم يكن في مقدور المنظمة حتى الآن توفير حل قوي على صعيد المؤسسة.

٧٤ - وسيبدأ مشروع إدارة المحتوى الشبكي بإنشاء الصفحة "iSeek 2.0" (وهي الشبكة الإلكترونية الداخلية للأمانة العامة) لكي تدمج تبادل المعرفة في بيئة متماسكة وتتيح لموظفي الأمم المتحدة العمل بطريقة أكثر فعالية وكفاءة. وسيتم الشروع التجريبي في أعمال التطوير باستخدام مواقع شبكية مختارة للأمم المتحدة على أن يجري في وقت لاحق تطبيقها على مواقع الأمم المتحدة العالية الأثر على الشبكة. بما فيها الموقع www.un.org. وسيستند نظام إدارة المحتوى الشبكي في نهاية الأمر إلى منهج عالمي يقوم إلى قواعد الحوكمة السليمة للسياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية والمعايير، تؤازره خدمات دعم تراقب وتبسط إنشاء مواقع جديدة على الشبكة تكون عالية القيمة ومحددة بشكل جيد ومتكاملة وتُدار بشكل سليم. وعندما تتاح على الشبكة مواقع تعمل بشكل جيد، سيكون بوسع المنظمة تحقيق الاتصال الفعال وإتاحة نواتجها الفنية داخليا وخارجيا.

الإطار ٤

مثال توضيحي: إدارة المحتوى الشبكي

المشكلة الحالية

من الصعوبة بمكان تصفح الموقع الشبكي www.un.org والوصول إلى استكشاف المعلومات والاستدلال عليها فيه. فكل موقع من المواقع الشبكية التابعة للإدارات يبدو مختلفا، لأنه أنشئ بشكل مستقل وبدون تجانس في الطابع أو المظهر العام أو فيما يخلقه من انطباع أو في هيكل المعلومات.

التحسينات المتوقعة

سيكون لمواقع الشبكة مظهر وتأثير موحدين لأنها ستُنشأ بقوالب برمجية مشتركة وتدقق عمل واضح بالنسبة للموافقة على المحتوى. وستؤدي الحوكمة الفعالة وما يرتبط بها من سياسات وإجراءات ومعايير إلى جعل الطابع المشترك لمواقع الشبكة وإدارتها أمرا ممكنا وسيكون من الأسهل تعهد مواقع الشبكة وتمكين إدارة أمن المعلومات بشكل فعال.

البحث على صعيد المؤسسة

٧٥ - من خلال عنصر البحث على صعيد المؤسسة، ستقوم المنظمة بفهرسة قدر هائل من المعلومات والمعارف في سجلات مختلفة وإتاحة قدرات بحث قوية تتيح التنقل بين هذه السجلات. وييسر نظام البحث على صعيد المؤسسة اكتشاف المعلومات الإطارية بسهولة وسلاسة في مختلف المواضيع في جميع السجلات. وبشكل مبدئي، ستتاح سجلات الوثائق الحالية مثل www.un.org، و ODS، و iSeek، من خلال هذا النظام. وسيتلو ذلك إضافة خاصة للبحث في بيئتي إدارة الوثائق والسجلات والتعاون. وكلما أدخلت سجلات جديدة، سيجري أيضا إدراجها في عنصر البحث على صعيد المؤسسة الأمر الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى إنشاء بوابة بحث جامعة للمنظمة بأكملها، وللدول الأعضاء وأصحاب المصلحة الآخرين.

الجدول الزمني

الشكل الرابع

الجدول الزمني لمبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

الأنشطة الرئيسية	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
ألف - إنشاء الهيكل الأساسي وآليات حوكمة إدارة المعارف على نطاق المؤسسة				
باء - بدء مشاريع تجريبية عالمية بشأن عنصري التعاون، وإدارة السجلات والوثائق				
جيم - بدء مشاريع تجريبية في إدارة المحتوى الشبكي				
دال - تنفيذ أنشطة إدارة المعارف في ما يصل عدده إلى ١٠ من الإدارات والمكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية				
هاء - إنشاء قدرات البحث على صعيد المؤسسة				
واو - تنفيذ أنشطة إدارة المعارف ودعمها فيما تبقى من الإدارات والمكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية				
زاي - تعهد تقديم الخدمات.				

٧٦ - وسيتم تنفيذ ونشر العناصر الأربعة التي تتألف منها مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" في جميع المواقع بالأمانة العامة للأمم المتحدة على مدى فترتين متعاقبتين من فترات السنتين (الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ والفترة ٢٠١٤-٢٠١٥) من خلال الأنشطة الرئيسية التالية (انظر الشكل الرابع):

(أ) إنشاء الهيكل الأساسي وآليات حوكمة إدارة المعارف على نطاق المؤسسة - وتشمل هذه الأنشطة ما يلي: إنشاء الهياكل الأساسية التقنية في نيويورك وفي قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي بإيطاليا، لدعم عناصر التعاون، وإدارة الوثائق والسجلات، وإدارة المحتوى الشبكي، والبحث على صعيد المؤسسة؛ وتطوير آليات الحوكمة والسياسات والإجراءات والأدوار والمسؤوليات وتقديم دعم مخصص لأعمال السكرتارية للفريق العامل المعني بإدارة المعارف؛

(ب) بدء مشاريع تجريبية بشأن عنصري التعاون، وإدارة الوثائق والسجلات - وتشمل هذه الأنشطة ما يلي: إنشاء مشاريع تجريبية بالتشاور مع الإدارات والمكاتب ذات الصلة؛ والتمكين من التعاون، ومجتمعات الممارسين، والقدرات المتعلقة بالاستدلال على الخبراء؛ وتنفيذ السياسات والإجراءات والمعايير والمبادئ التوجيهية؛ وتوسيع نطاق الانتشار لكي يشمل الإدارات والمكاتب واللجان الإقليمية والمكاتب الموجودة خارج المقر، وبعثات حفظ السلام؛ وتنفيذ مشاريع إدارة الوثائق والسجلات للتمكين من وضع وثائق رسمية في إدارة واحدة على الأقل في كل مركز من مراكز العمل الموجودة خارج المقر؛ وإنشاء القدرات على تقديم الخدمات وإدارة التغيير والتدريب؛

(ج) بدء مشاريع تجريبية في إدارة المحتوى الشبكي - وتشمل هذه الأنشطة ما يلي: إنشاء بوابة إدارات المقر لتسهيل الوصول إلى التطبيقات؛ وتحسين صفحة iSeek؛ وتنفيذ الهيكل الأساسي لإدارة المحتوى الشبكي؛ وصياغة قوالب برمجية موحدة لإدارة المحتوى الشبكي ونقل بعض المواقع الشبكية للأمم المتحدة إلى أمكنة أخرى؛ وتطوير الحوكمة والسياسات والإجراءات والأدوار والمسؤوليات المتعلقة بإدارة المحتوى الشبكي؛

(د) الشروع في أنشطة لإدارة المعارف في ما يصل عدده إلى ١٠ من الإدارات والمكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية - وتشمل هذه الأنشطة ما يلي: تحليل المحتوى ونقله إلى أماكن أخرى؛ التمكين للتعاون بين التكنولوجيات؛ المساعدة في إدارة المعلومات؛ توفير التدريب؛ إدارة التغيير؛ وتوسيع نطاق مجتمعات الممارسين وزيادة إمكانات الاستدلال على الخبراء؛

(هـ) إنشاء قدرات البحث على صعيد المؤسسة - وتشمل هذه الأنشطة ما يلي: إنجاز إجراءات المشتريات لحيازة أداة بحث على صعيد المؤسسة؛ وإنشاء الهياكل الأساسية التقنية؛ ودمج سجلات المعلومات بما يمكن القيام بالبحث عبر السجلات؛

(و) الشروع في أنشطة إدارة المعارف ودعمها بالنسبة لما تبقى من الإدارات والمكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية - وتشمل هذه الأنشطة ما يلي:

الاستمرار في أنشطة المبادرة وتوسيعها، وإتاحة قدرات التعاون وإدارة الوثائق والسجلات وما يتصل بذلك من قدرات لإدارة المعارف للأمانة العامة للأمم المتحدة؛

(ز) **تعهد تقديم الخدمات** - وتشمل هذه الأنشطة ما يلي: التدريب، والمساعدة في إدارة التغيير، والتوصل إلى اتفاقات خدمات مع العملاء من الإدارات والمكاتب وما يتصل بذلك من أنشطة تمكن من وجود مجتمع لإدارة المعارف يعج بالحياة في الأمم المتحدة.

الاحتياجات من الموارد

الجدول ٤

مجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣
سفر الموظفين	١٩٦,٠
الخدمات التعاقدية	١٠ ٠٥٧,٢
مصروفات التشغيل العامة	١ ٠٥٩,٦
الأثاث والمعدات	١٧٦,٠
المجموع	١١ ٤٨٨,٨

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣

٧٧ - سيجري تنفيذ مختلف عناصر مبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" باعتبارها برنامجا متكاملا للعمل، وهو ما يفسر توحيد جميع التقديرات المبينة في هذا الجزء.

سفر الموظفين

٧٨ - سيغطي مبلغ ١٩٦ ٠٠٠ دولار تكاليف سفر الموظفين في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣. ونظرا لأن هذه المبادرة ذات نطاق عالمي، فإنها ستقتضي من موظفي المشروع السفر إلى مراكز عمل الأمم المتحدة الموجودة خارج المقر لحضور حلقات العمل والاضطلاع بأنشطة التدريب والتعاون.

الخدمات التعاقدية

٧٩ - سيغطي مبلغ ٢٠٠ ٠٥٧ ١٠ دولار تكاليف العناصر المتعلقة بالتعاون، وإدارة الوثائق والسجلات، والبحث في المؤسسة، وإدارة المحتوى الشبكي في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ على النحو التالي:

(أ) سيغطي مبلغ ٣٠١٣ ٣٠٠ دولار تكلفة ترخيص البرمجيات الإضافية، وصيانة أدوات التعاون وإدارة المحتوى الشبكي وقدرات البحث الإضافية لما يبلغ نحو ١,٥ مليون وثيقة. وسيجري اقتناء الأدوات تدريجياً مع توزيع المهمة على مختلف المواقع والموظفين؛

(ب) سيغطي مبلغ ٨٠٠ ٧٥٥ ٤ دولار تكلفة الاستعانة بموظفين متعاقدين للاضطلاع بالأنشطة ذات الصلة بإدارة المشروع ومهامه الوظيفية مثل إعادة تصميم إدارة الأعمال، وجمع متطلبات الأعمال، وتطوير التطبيقات، وتكاملها، وأتمتة إدارة الأعمال، ونقل البيانات، فضلاً عن استمرار توفير الخدمات وتقديم المساعدة لمجتمع المستخدمين؛

(ج) سيغطي مبلغ ٦٠٠ ٥٧٢ ٥ دولار تكلفة البرمجيات والتخزين للهيكل الأساسية العالمية من أجل دعم التعاون وإدارة المحتوى الشبكي.

(د) سيغطي مبلغ ٨٠٠ ٧١٥ ١ دولار تكلفة إدارة التغيير والخدمات المتصلة بتنفيذ أنشطة إدارة التغيير في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣. وتعتبر إدارة التغيير حاسمة لإحداث تحول ثقافي يؤدي إلى قبول واستخدام الأدوات المتكاملة لإدارة المعارف داخل المنظمة. ولما كانت هذه الأنشطة تنطوي على عديد من المفاهيم والقدرات والمهارات والتكنولوجيات الجديدة، سيتعين على الموظفين الاضطلاع بأنشطة إدارة التغيير لكي يقوموا بتنفيذ مهامهم على نحو ملائم.

مصرفات التشغيل العامة

٨٠ - سيغطي مبلغ ٦٠٠ ٠٥٩ ١ دولار تكاليف الدعم المشتركة، بما فيها رسوم الإيجار، والتعديلات الطفيفة في حيز المكاتب وخدمات الهاتف والفاكس المتعلقة بالوظائف المؤقتة المطلوبة للمتعاقدين في إطار هذا البرنامج.

الأثاث والمعدات

٨١ - سيغطي مبلغ ١٧٦ ٠٠٠ دولار الاحتياجات من الأثاث والمعدات للوظائف المؤقتة المقترحة للمتعاقدين، بما في ذلك أثاث ومعدات المكاتب.

فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ وما بعدها

٨٢ - تقدر التكاليف الأولية المتوقعة لتنفيذ المبادرة في بقية الإدارات والمكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية إضافة إلى تكاليف مواصلة توفير الخدمات، بمبلغ يتراوح بين ٨ ملايين و ١٢ مليون دولار. غير أن هذه التوقعات سيجري استكمالها في التقارير المرحلية اللاحقة من أجل إدخال التغييرات المحتملة على الاحتياجات، وإدراجها في تقارير الميزانية البرنامجية المقترحة ذات الصلة مع توافر مزيد من التفاصيل.

جيم - دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

معلومات أساسية

٨٣ - تخصص الأمانة العامة للأمم المتحدة موارد كبيرة لتوفير طائفة عريضة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يوميا. وتختلف هذه الخدمات اختلافا كبيرا من حيث طبيعتها ودرجة تعقدها وطريقة توفيرها، وتشمل الاستجابة لطلبات تتراوح بين الحصول على المعلومات وإصلاح آلات النسخ التصويري وإصلاح الحواسيب وتسوية مشاكل الدخول عن بُعد.

٨٤ - ولا يوجد لدى مكاتب الخدمات - وهي الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمات للمستعملين - أساليب عمل قياسية لحفظ السجلات، أو إصدار تقارير الحالة أو تقييم نوعية الخدمات وتكاليفها، كما أنها لا تعمل حسب أفضل الممارسات المستقرة. وإضافة إلى ذلك، وعلى الرغم من وجود ١٣١ مكتبا على الأقل لتقديم الخدمات في كافة أنحاء العالم، لا يقدم الدعم على مدار الساعة طوال الأسبوع. وفضلا عن ذلك، فإن أدوات دعم مكاتب الخدمات وتشغيل محطات العمل غير قياسية ومحدودة الوظائف. والنتيجة التي تترتب على ذلك هي أن نوعية توفير الخدمات وفعاليتها من حيث التكلفة تقاس وترصد وتنفذ بطريقة أقل من أن تكون مثالية.

٨٥ - ويشكل الدور الحاسم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة والتكاليف المرتفعة لخدمات الدعم المتصلة بذلك مثالا بارزا بصفة خاصة للأثر السلبي المترتب على تجزؤ توفير الخدمات. وقد باتت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم تشكل العمود الفقري لعمليات المنظمة، فإذا لم يعمل الحاسوب الشخصي فإنه لن يستطيع أن يعمل للموظف. ويمكن أن يؤدي تعطل الشبكة إلى توقف عدد كبير من الموظفين عن أداء عملهم، فتكبد المنظمة من جراء ذلك تكاليف كبيرة من الناحية المالية ومن ناحية تأخر تنفيذ البرامج الفنية.

٨٦ - ومن الصعب في الوقت الراهن تقييم كمية ونوعية عمليات توفير الخدمات في المنظمة، وهي مسألة تمنع المنظمة من تخصيص الموارد بفعالية ومن إنشاء وحدات عمل يمكن أن تعالج تعقد الخدمات وحجمها المطلوب. وإضافة إلى ذلك، فإن المجموعة الكبيرة من الخدمات تقتضي حلولاً ليس من السهل دائماً التوصل إليها أو توفيرها بسبب عدم وجود تشكيلات قياسية لمحطات العمل على نطاق الأمانة العامة. ويؤدي تعقد التشكيل وحجمه وتجزؤه إلى زيادة لا داعي لها في تكاليف الخدمات المقدمة للمستخدمين.

٨٧ - ويقترح هذا التقرير التحول إلى نموذج لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة يتم فيها تلبية الاحتياجات المشتركة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمختلف الوحدات التنظيمية عن طريق مراكز الخدمات الإقليمية، مما ينجم عنه انخفاض كبير في قدرة الخدمات المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مراكز العمل. وسيكون بمقدور مراكز الخدمات الإقليمية التي تستخدم عمليات وتكنولوجيا موحدة القيام أيضاً بمعالجة طلبات الخدمة في مجالات فنية أخرى مثل المرافق والموارد البشرية والمشتريات والخدمات المالية.

٨٨ - ولتحقيق هذا الهدف، يقترح تقديم دعم كامل للنظام القائم لإدارة العلاقة مع العملاء في المؤسسة (iNeed)، وإنشاء مكاتب لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة لتوفير خدمات أكثر فعالية لجميع المستخدمين، بمن فيهم الموظفون والمندوبون والصحفيون. وعلاوة على ذلك، سيوفر النظام، من خلال تدعيم نظام إدارة الهوية في المؤسسة، الموجود حالياً خاصية التحقق من هوية المستخدمين وطلباتهم، مما يقلل تعرض الأمانة العامة للمشاكل الأمنية. وابتداءً من هذا النهج، ستحقق المنظمة فوائد كبيرة عن طريق زيادة رضا المستخدمين وفعالية التكاليف وضمان النوعية في توفير الخدمات للمستخدمين.

الأهداف

٨٩ - حدد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بمشورة من فريق التنسيق الإداري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات^(٤) وأصحاب المصلحة الرئيسيين من الإدارات والمكاتب، الأهداف الرئيسية التالية لهذه المبادرة:

(٤) يتألف فريق التنسيق الإداري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من رؤساء وكبار موظفي وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات والمكاتب على نطاق الأمانة العامة. ويعمل الفريق كمنتدى لتقديم التوجيه وتبادل الآراء بشأن البرامج الاستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغير ذلك من الأنشطة المضطلع بها على نطاق الأمانة العامة. ويجتمع الفريق كل أربعة أسابيع عن طريق التداول بالفيديو ويعقد معتكفين سنوياً.

(أ) تحسين نوعية خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعاييرها وتوافرها وكفاءتها في جميع مراكز العمل من خلال ما يلي:

١' توحيد وظائف مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغ عددها ١٣١ وظيفة في ثلاثة مكاتب خدمات على الأقل تكون واقعة في أماكن مختلفة وقادرة على توفير الخدمات على مدار الساعة طوال الأسبوع؛

٢' توفير الدعم لجميع مكاتب الأمانة العامة في مجال التطبيقات المشتركة مثل نظام أوموجا والبريد الإلكتروني ونظام أنسيرا ونظام iNeed ونظام إدارة الهوية في المؤسسة؛

٣' مواصلة دعم الخدمات التي ينفرد بها كل موقع على حدة محليا، مع إجراء تخفيض كبير في عدد الموظفين في المكاتب المحلية لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ب) تنفيذ فهرس عالمي لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة يكون متكاملًا مع فهارس الخدمات الإدارية الأخرى التي يدعمها نظام iNeed؛

(ج) تحديد التطبيقات التي يطلبها جميع المستعملين من أجل تهيئة أقل عدد ممكن من تشكيلات محطات العمل الموحدة؛

(د) تنفيذ برمجية معلومات الأعمال لتمكين الاضطلاع بوظيفتي رصد الأداء والإدارة بالغتي الأهمية، وبالتالي تيسير قيام هيئات الحوكمة باستعراض مسألة الأداء والمسائل الأخرى؛

(هـ) الاحتفاظ بخطة رئيسية متكاملة للمشاريع تتضمن تقديم تقارير مرحلية في الوقت المناسب لضمان الشفافية فيما يتعلق بحالة المبادرة لدى جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الدول الأعضاء؛

(و) مواصلة النشر الانتقائي لنظام iNeed إلى مجالات أخرى للخدمات الإدارية مثل المرافق والخدمات المالية (الضرائب والتأمين وتسديد تكاليف السفر والاستحقاقات ونحو ذلك) والموارد البشرية.

الإطار ٥

مثال توضيحي: مبادرة "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

المشكلة الحالية

يواجه موظف في أحد مركز العمل التابعة للأمم المتحدة مشكلة في طباعة تقرير مالي يحتاج إليه مسؤول رفيع لاتخاذ قرار بالغ الأهمية. يسأل الموظف أولاً زملاءه عما إذا كان قد سبق لهم أن واجهوا هذه المشكلة، ثم يتصل بالمكتب المحلي لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيطلب منه أن يعيد تشغيل الحاسوب. ولسوء الحظ، لا يحل هذا الإجراء المشكلة. ومضت ساعة. فيتصل الموظف بمكتب الخدمات من جديد فيزوده المكتب برقم هاتف أحد الخبراء. ويتصل الموظف برقم الخبير لكنه يتلقى إجابة مسجلة تعلمه أن الخبير في إجازة لمدة أسبوعين. ويتصل الموظف بمكتب الخدمات من جديد؛ وهو في حالة انزعاج شديد فقد مضت ساعتان والمسؤول الرفيع يطلب التقرير فوراً. وبدافع من اليأس، يخبر الموظف المسؤول الرفيع بالمشكلة. ويتصل المسؤول الرفيع برئيس خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويطلب منه حل المشكلة فوراً. فيتصل رئيس الخدمات برئيس المكتب لكي يتخذ إجراءات سريعة. ومضت ثلاث ساعات. ويذهب رئيس مكتب الخدمات إلى مكتب الدعم ويطلب من أحد الخبراء الاتصال بالموظف. ولحسن الحظ، يتصل الخبير بالموظف، إدراكاً منه أنه من السهل حل هذه المشكلة، ويطلب منه الضغط على زري CTRL+F5. وهو ما ساعده في طبع التقرير. لقد ضاعت أربع ساعات من وقت الموظف، وفي أثناء ذلك، اضطر المسؤول الرفيع إلى ركوب طائرته دون التقرير. وكان من الممكن أن تزداد هذه المشكلة تعقيداً لو وقعت خلال القيام بالرحلة أو في أثناء الليل.

التحسينات المتوقعة

تواجه موظفة في أحد مراكز العمل صعوبة في طباعة تقرير مالي. وتتصل برقم الهاتف الفرعي ٣٣٣٣ فيصلها بموظف في مكتب الخدمات يستفسر منها عن المعلومات الأساسية المحيطة بخطأ الطباعة الذي تواجهه ويطلب من الموظفة الضغط على زري CTRL+F5. وتقدم الموظفة التقرير للمسؤول الرفيع بعد خمس دقائق. وأثناء وجود موظف مكتب الخدمات على الهاتف، يدل الموظفة على كيفية الدخول إلى البوابة الشبكية باستخدام قاعدة المعارف ويضيف البوابة إلى وصلاتها المرجعية لكي يتسنى لها حل مسائل من هذا القبيل بمفردها في المستقبل.

الأثر التنظيمي

٩٠ - يؤدي توحيد المكاتب القائمة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإدارية الأخرى وتحديثها وتوحيد معاييرها إلى تقليل أوجه التفاوت والتكاليف الحالية فيما يتعلق بتوفير الخدمات. كما يؤدي التحول على نطاق المنظمة نحو الأخذ بأفضل الممارسات وأدوات التكنولوجيا المشتركة إلى تحسين توافر الخدمات والارتقاء بنوعيتها؛ وتوفير منهجيات وعمليات مضبوطة يمكن تكرارها؛ والحفاظ على المعرفة المؤسسية وتوسيعها؛ وتحقيق الوفورات.

الفوائد النوعية

٩١ - ستوفر مبادرة "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" الفوائد النوعية التالية للمنظمة:

(أ) **المرونة** - باستخدام العمليات القائمة على أفضل الممارسات وأدوات التكنولوجيا المشتركة في جميع المواقع، ستتمكن مكاتب الخدمات من حل المسائل بسرعة وتجانس. وإضافة إلى ذلك، فإن النهج القائمة على رد الفعل ستخلي السبيل للنهج الاستباقية، مما يمكن من تحديد قضايا مثل التهديدات الأمنية العالمية للفضاء الحاسوبي ونشر الحلول بسرعة على المواقع الأخرى؛

(ب) **تيسر سبل الوصول** - سيكفل توفير الدعم المتعدد اللغات على مدار الساعة طوال الأسبوع تقليص الوقت اللازم لحل المشاكل إلى حد كبير مع توفير خدمات عالمية المستوى تعد حيوية لعمليات المنظمة على الصعيد العالمي؛

(ج) **تحسين الإجراءات والعمليات** - سيوفر نظام iNeed سلسلة متكاملة وموثوقاً بها وحديثة من أدوات مكاتب المساعدة تمكّن من توفير خدمات متجانسة وفعالة للمستعملين. ويمكن إعادة توجيه أي قدرة فائضة للموظفين إلى أعمال أخرى داخل المنظمة؛

(د) **سرعة التجاوب** - ستكفل أدوات تعقب الحلول بعد أول مطالبة، وقدرات الخدمة الذاتية والحل المعجل وقاعدة المعارف الموسعة زيادة هائلة في سرعة تجاوب مكاتب الخدمات. وسيتمكّن هذا التحسن في سرعة الاستجابة عودة المستعملين بسرعة إلى عملهم العادي؛

(هـ) **الإنتاجية** - تؤدي أي فترة تعطل للحاسوب أو لمستعمل الحاسوب عن العمل إلى ضياع في الإنتاجية. وسيؤدي تعقب أداء مكاتب الخدمات والإبلاغ عنه وإجراء تحليلات للمشاكل الشائعة إلى تحسين نوعية مكاتب الخدمات وأدائها. ويساعد ذلك أيضاً

في ضمان شفافية الترتيبات المتعلقة بمستوى الخدمات التي يتم التفاوض عليها من خلال التحديد الواضح للخدمات التي ينبغي توفيرها ومتى وأين وكيف يتم توفيرها. وإضافة إلى ذلك، سيكفل توسيع نطاق توافر مكاتب الخدمات، وتوفير نقطة اتصال واحدة، استمرارية الخدمات لجميع المستعملين في الأمانة العامة في أي وقت ومن أي مكان.

الفوائد الكمية

٩٢ - تنفق المنظمة حالياً حوالي ١٣٥ مليون دولار سنوياً على عمليات مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا يشمل هذا المبلغ التكاليف المتصلة بتشغيل مكاتب الخدمة الإدارية الأخرى في جميع مراكز العمل، التي لا تتوافر معلومات بشأنها في الوقت الحاضر. ويمكن توزيع تكاليف مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب عنصرها، كما يلي: اليد العاملة (٩٥,٤ مليون دولار) والمعدات (٣٩,٦ مليون دولار). ويتولى تقديم الدعم البيئي مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومحطات التشغيل، ما يعادل ٨٣٥ موظفاً بدوام كامل (٦١٨ موظفاً و ٢١٧ متعاقدًا) يتوزعون على أكثر من ١٣١ مكتباً على الصعيد العالمي. وتقدر الوفورات الإجمالية التي يمكن تحقيقها بعد التنفيذ الكامل للمبادرة بما يتراوح بين ٣٩,٧ و ٥٩,٥ مليون دولار بشكل متكرر سنوياً. وستتحقق بعض الوفورات أيضاً مع تطور المبادرات، ومن المتوقع أن يتحقق كامل الوفورات بعد عام واحد من التنفيذ الكامل (انظر المرفق الرابع). وترد فيما يلي قائمة بالوفورات المتوقعة المتصلة بتحسينات الوظيفة المحددة:

(أ) **الخدمة الذاتية** - سيؤدي إدخال مهام الخدمة الذاتية التي تسمح للمستعملين بطلب الخدمة، وإعادة تعيين كلمة المرور، والوصول إلى قاعدة معارف يمكن البحث فيها إلى تخفيض حجم العمل المطلوب من مكاتب الخدمات والوقت الذي ينفقه موظفوها بنسبة تتراوح بين ٢٥ و ٤٠ في المائة، مما يسفر عن وفورات تتراوح بين ٦,٦ و ٩,٩ ملايين دولار سنوياً؛

(ب) **إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - ستؤدي أتمتة الاستدلال على أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتصديق على الاحتياجات من هذه الأجهزة إلى تخفيض العمل الذي يبذل في مكتب الخدمة ومحطات التشغيل بنسبة تقارب ١٠ في المائة، وستحقق وفورات في المعدات والبرمجيات بنسبة تقارب ١٠ في المائة نتيجة القدرة على تعزيز المعلومات من أجل التقليل من شراء الرخص والعقود من البائعين. ويقدر مجموع الوفورات السنوية في هذا المجال بما يتراوح بين ١٠,٣ ملايين دولار و ١٥,٤ مليون دولار؛

(ج) **أتمتة مكتب الخدمات** - يقدر أن يؤدي تطبيق عمليات قياسية وإدخال أدوات تكنولوجية في مكتب الخدمات، وتطبيق الأتمتة في توجيه الطلبات والتصفح الآني لمعلومات المستعملين، إلى تخفيض نفقات موظفي الخدمة بما يتراوح بين ١,٤ مليون دولار و٧,٥ مليون دولار سنويا؛

(د) **معايير محطات التشغيل** - يؤدي استخدام مجموعة أصغر من تشكيلات محطات التشغيل (تسمى أيضا هيئات محطات التشغيل) إلى تقليل تكاليف اليد العاملة المتعلقة بمحطات التشغيل ومكتب الخدمات بمقدار ١٠ في المائة لكل منها، ويرجع ذلك إلى الإقلال من درجة تعقد محطات التشغيل، والانخفاض المقابل في عدد الطلبات التي يتلقاها مكتب الخدمات من هذه المحطات. ويقدر مجموع الوفورات السنوية بما يتراوح بين ٧,٥ ملايين دولار و ١١,٣ مليون دولار؛

(هـ) **أتمتة محطات التشغيل** - يؤدي تطبيق أدوات التحكم وتوزيع البرمجيات عن بُعد على نطاق المؤسسة إلى تزويد موظفي الخدمة في مكاتب الخدمات الإقليمية بالقدرة على استعادة هيئات محطات التشغيل بسرعة وإمدادها بأدوات تشغيلية تحد من حوادث الأعطال في فرادى هذه المحطات ويؤدي هذا إلى تخفيض تكاليف اليد العاملة التي تدعم هذه المحطات بنسبة تقارب ١٥ في المائة، مما ينتج عنه وفورات سنوية تقديرية تتراوح بين ٧,٤ ملايين دولار و ١١,٢ مليون دولار؛

(و) **ترحيل مهام مكاتب الخدمة المحلية** - بعد أن يتم الانتهاء من إنشاء مراكز الخدمة الإقليمية في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣، سيجري بشكل تدريجي نقل مهمات الخدمات المشتركة إلى المكاتب الإقليمية مما يقلل الاحتياجات المحلية لليد العاملة بنسبة تقارب ١٥ في المائة، ويخفض التكاليف المحلية للمعدات بنسبة ٥٠ في المائة. وسيوفر ذلك عن تحقيق وفورات سنوية تقدر بما يتراوح بين ٦,٥ و ٩,٨ ملايين دولار؛

(ز) **أتمتة الخدمات الإدارية الأخرى** - سيعمل كل من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة الدعم الميداني ووحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى بشكل وثيق مع الإدارات والمكاتب لتحديد وصياغة أولويات الخدمات الإدارية الرئيسية التي يمكن أن تتحسن باعتماد نموذج مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن المتوقع أن يؤدي ذلك إلى تحسين الإنتاجية الكمية غير أن هذا التحسن لا يمكن الإبلاغ عنه إلى أن يتم إجراء تحليل شامل لهذه الخدمات.

الجدول ٥

تقديرات الفوائد السنوية المتكررة لمبادرة "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" مصنفة حسب الفئة

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

المهمة	الحد الأدنى للتقديرات	الحد الأعلى للتقديرات
الخدمات الذاتية	٦,٦	٩,٩
إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١٠,٣	١٥,٤
أتمتة مكتب الخدمات	١,٤	٢,٠
معايير محطات التشغيل	٧,٥	١١,٣
أتمتة محطات التشغيل	٧,٤	١١,٢
ترحيل مهام مكاتب الخدمة المحلية	٦,٥	٩,٨
المجموع	٣٩,٧	٥٩,٦

خطة التنفيذ

النهج

٩٣ - يتضمن أحد التنقيحات المهمة التي أدخلت على نهج المشروع منذ نشر تقرير الأمين العام عن حالة تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/65/491) السعي في تحقيق أقصى قدر من الاستفادة من الاستثمارات السابقة والنظم القائمة. وكما ذكر أعلاه، يتمثل أحد العناصر الرئيسية للاستراتيجية المنقحة في تعزيز الاستثمار الحالي في نظام إدارة الطلبات iNeed (نظام إدارة العلاقة مع العملاء) والتعرف على قدرات الاستيثاق التي ينطوي عليها نظام إدارة الهوية في المؤسسة. وسيستخدم نظام إدارة الطلبات في مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة وفي مكاتب الخدمات المحلية لتوفير أداة مشتركة للتعامل مع جميع طلبات الخدمة. وسيستخدم نظام إدارة الهوية في المؤسسة لتوفير دليل استعلامات مركزي لجميع مستعملي محطات التشغيل وللإستيثاق من عمليات الوصول إلى الخدمات المناسبة. ويتكون نهج التنفيذ من العناصر التالية:

(أ) توحيد هيئات الحواسيب المكتبية والحد من أعداد هذه الهيئات من أجل زيادة تماثلها وتقليل درجة تعقدها في جميع المواقع وتسهيل تشخيص المشكلات وتحديد الدعم اللازم لها؛

(ب) تطبيق أدوات موحدة لتوزيع البرمجيات وإتاحة سبل الوصول عن بُعد؛

- (ج) استخدام نظام إدارة الطلبات iNeed في جميع المواقع؛
- (د) استخدام قاعدة معرفية في المؤسسة لتزويد موظفي مكتب الخدمات والمستعملين النهائيين بمعلومات أفضل وأسرع وأكثر دقة؛
- (هـ) زيادة استخدام خيارات الخدمة الذاتية والترويج لها من أجل الحد من حالات التأخير في الإبلاغ عن المشاكل وتقديم المعلومات المستجدة عن الحالة؛
- (و) إتاحة رقم هاتف فرعي مشترك (٣٣٣٣) لجميع المواقع بدلا من استخدام أرقام هاتفية متعددة كما هو الحال في الوقت الحاضر؛
- (ز) النشر التدريجي لنظام إدارة الطلبات iNeed في إدارات ومكاتب ولجان إقليمية وبعثات مختارة.

٩٤ - وستمثل هذه المبادرة المرة الأولى التي يجري فيها تطبيق مهمة شاملة لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مدار الساعة، بالاستفادة من نظام إدارة الطلبات iNeed ونظام إدارة الهوية في المؤسسة في تجهيز مراكز الخدمات المحلية والإقليمية. والهدف من ذلك هو دمج المهام القائمة والمخطط لها على صعيد الخدمة الإدارية في هذا النهج. وعلى هذا النحو، ورهنا بموافقة الإدارة العليا في الأمانة العامة، فإنه من المزمع أن تقدم مراكز الخدمة الإقليمية، خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب الخدمات الإدارية الأخرى في المستقبل.

٩٥ - وقد جرى نشر نظام إدارة الطلبات iNeed في مركز بيانات المؤسسة الذي أنشئ في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي في عام ٢٠١٠. وسيستمر استخدام هذا البرنامج ليكون هو الأداة التكنولوجية القياسية لتحسين وإدارة جميع أنواع الخدمات في المنظمة بأسرها. ومن المتوقع أن يكون هذا البرنامج هو نقطة الدخول لجميع طلبات الخدمة في المدى الطويل. وسيكون هناك رقم هاتفي واحد أو موقع واحد على الإنترنت يستخدمه المستعملون لطلب أي نوع من أنواع الخدمة. ويقوم النظام بعدئذ بتوجيه جميع الطلبات إلى مكتب الخدمة المناسب. وسيبدأ النشر الكامل لنظام إدارة الطلبات باعتباره أداة المؤسسة لمكاتب الخدمات، باستخدامه أولا مع خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ثم يمكن أن يجري توسيعه لاحقا ليشمل خدمات إدارية أخرى.

٩٦ - وسوف تشمل هذه المبادرة على الأقل ثلاثة مكاتب إقليمية لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واحد منها في الأمريكيتين مثلا؛ وواحد في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا؛ وثالث في آسيا؛ وهو ما يتيح توفير الخدمة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع،

لجميع مواقع الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم. وتقوم مكاتب الخدمة الإقليمية بالاشتراك مع مكاتب الخدمة المحلية، بالتعامل مع جميع طلبات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إما عبر الهاتف أو من خلال موقع نظام إدارة الطلبات الإلكتروني للخدمة الذاتية، ثم تعود إلى الرد على المستعمل لإفادته بحالة طلبه. ويقوم النظام بتسجيل جميع طلبات الخدمة والإجراءات المتخذة بشأنها. ومن خلال هذا التفاعل، سيكون بإمكان المنظمة تتبع وتحليل جميع الطلبات من حيث كفاءة الاستجابة وفعاليتها، مما يعزز عملية إدارة موظفي هذه الخدمة.

٩٧ - وستشمل مكاتب الخدمة الإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجموعة أصغر من التشكيلات القياسية لمحطات التشغيل. وسيؤدي ذلك إلى تبسيط وتحسين الأدوات وسير العمل في مجال معالجة الحوادث والمشاكل، مما يمكن موظفي الخدمة من الاستجابة لهذه المشاكل وحلها في الوقت المناسب. وسيؤدي توحيد محطات التشغيل إلى تحسين إدارة الأصول من المعدات وبرمجيات الحواسيب، وتعزيز إبرام العقود مع البائعين من خلال تحقيق وفورات الحجم، وكذلك تعزيز أمن منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٩٨ - وسوف تقدم مكاتب الخدمة الإقليمية الدعم لجميع التطبيقات في المؤسسة، وفي أي موقع. وستتعامل مراكز الخدمة الإقليمية مع المشاكل المشتركة للتطبيقات بدلا من مكاتب الخدمة المحلية كما هو حاصل الآن.

٩٩ - وسيستفيد نظام إدارة الطلبات iNeed من قدرة الخدمة الذاتية المتاحة للمستعملين والتي ستسمح لموظفي الأمم المتحدة بحل مشكلاتهم بأنفسهم دون تدخل موظفي الخدمة أو غيرهم من الموظفين التقنيين، ويتم ذلك مثلا بالبحث في القواعد المعرفية أو لإعادة تعيين كلمة المرور بأنفسهم بالاستعانة بأداة سهلة الاستخدام. ولهذا الأسلوب فائدتان: إذ يتعلم المستعملون مساعدة أنفسهم (كما هو شائع اليوم) ويخفف عبء العمل الواقع على عاتق موظفي مكتب الخدمات.

١٠٠ - وثمة عنصر أساسي آخر لهذه المبادرة يتمثل في أتمتة الاستدلال على أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارتها. ولن تقتصر آثار ذلك على مساعدة الموظفين الذين يستجيبون لطلبات الخدمة والسماح بقدر أكبر من الشفافية في عمليات الإبلاغ ونماذج تحميل التكاليف، لكنها ستقدم أيضا مدخلات أساسية في الامتثال للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام من حيث الموجودات وتقييم الأصول.

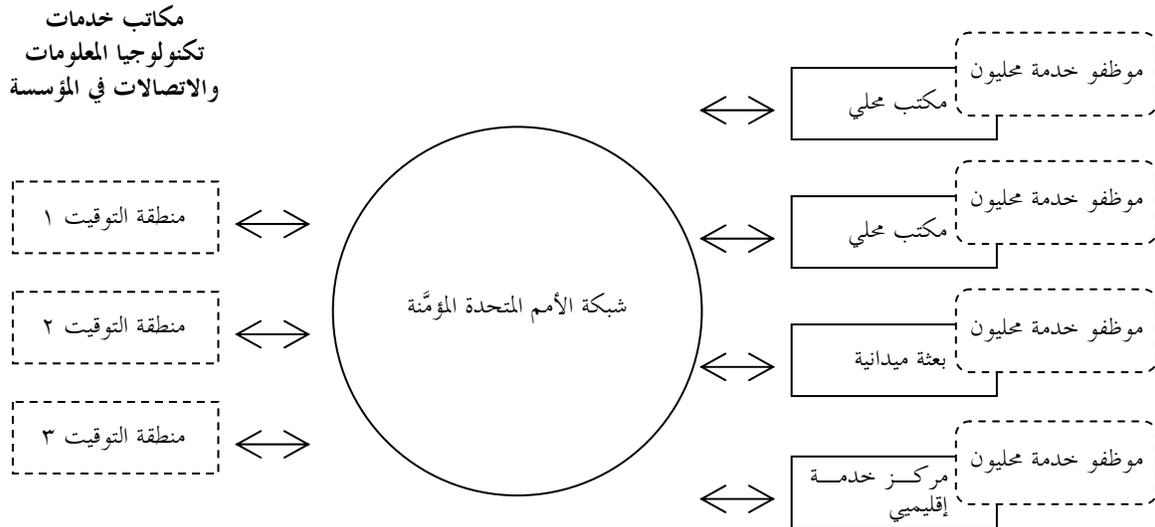
١٠١ - وتجدر الملاحظة هنا أن هذه المبادرة بينما تؤدي إلى دمج جميع مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنها لن تحل محل الاحتياجات المستمرة لوجود بعض

الموظفين المحليين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن المبادئ الهامة للمبادرة التماس النهج المؤتمت كلما كان ذلك ممكنا من أجل الحد من الاعتماد على متطلبات الخدمة المحلية، وفي نفس الوقت توفير الخدمات الأكثر فعالية من حيث التكلفة. ويقدم الشكل الخامس أدناه مخططا تصوريًا للنهج المستخدم في سياق مبادرة ”مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة“.

الشكل الخامس

مخطط تصوري لمبادرة ”مكاتب خدمات المعلومات والاتصالات في المؤسسة“

بنية مكاتب الخدمات محليا وعموم المؤسسة



التقدم المحرز حتى الآن: إدارة العلاقة مع العملاء

١٠٢ - أمكن، منذ تقديم مفهوم إدارة علاقات العملاء للدول الأعضاء لأول مرة في عام ٢٠٠٨، تحقيق بعض التقدم نحو تنفيذه باستخدام الموارد المتاحة. وقد جرى نشر نظام إدارة الطلبات iNeed في الإدارات والمكاتب التالية في المقر: مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة الدعم الميداني (في نظام تسجيل طلبات الخدمات المقدمة إلى مكتب خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وطلبات الخدمة العامة، وبعض الجوانب اليدوية في إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)؛ وإدارة الشؤون الإدارية (في تسهيل عمليات الإدارة والمعلومات المالية) ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في نيويورك وجنيف،

وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات، في برينديزي، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (في مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). وسيستمر نشر العمل به في عام ٢٠١١ ليشمل شعبة الحسابات في إدارة الشؤون الإدارية، وإدارة المرافق في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي وخدمات الدعم المركزية في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، وبوابة الخدمة الذاتية في بعثات ميدانية مختارة في الشرق الأوسط. وستؤدي المبادرات التي يتضمنها التقرير الحالي، فضلا عن تحقيق التوافق مع مبادرة "مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة" إلى إحراز تقدم كبير في فترة ٢٠١٢-٢٠١٣، باتجاه الرؤية الأصلية لإدارة العلاقة مع العملاء في الأمانة العامة. وجدير بالملاحظة أنه سيتم الحصول على رعاية من الإدارات والمكاتب في عام ٢٠١١ لضمان أن يؤدي تطوير إدارة العلاقة مع العملاء إلى تلبية الاحتياجات الأساسية في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣.

التقدم المحرز حتى الآن: مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة

١٠٣ - استنادا إلى ردود الأفعال التي تلقاها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الدول الأعضاء، قام المكتب بتعديل منهجة من أجل التوافق مع المبادرات القائمة والمبادرات المخطط لها مثل نظام أموجا، واستراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي، من أجل دعم النظام القائم والقدرات الداخلية إلى أقصى حد ممكن. وأدى تدعيم نظام إدارة الطلبات iNeed إلى تخفيض كبير في تكاليف التنفيذ الإجمالية في مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة. وبالإضافة لذلك، قام المكتب أيضا بمواصلة المبادرات القائمة الأخرى لتوفير مهمة حاسمة تتصل بالأمن وخدمات دليل الاستعلامات (نظام إدارة الهوية في المؤسسة). وسينجم عن ذلك توفير إمكانات أفضل للاستيثاق من المستعملين، وهي إمكانات جوهرية لخيارات الخدمة الذاتية (مثل خيار إعادة تعيين كلمة المرور)، كما يعزز بشكل كبير السرعة التي تلبى بها طلبات الخدمة.

الجدول الزمني

١٠٤ - يرد الإطار الزمني للمبادرة بأكملها في الشكل السادس. غير أنه يتعين ملاحظة أن المهام المقترحة في الوقت الحالي تخص فقط عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣، وأن المراحل الأولية المبينة أدناه أُعيد توزيعها في مجموعة من المشاريع الفرعية التي يمكن تنفيذها في إطار دورات التمويل المناسبة.

الشكل السادس

الجدول الزمني لمبادرة "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	الأنشطة الرئيسية
				(أ) تصميم واختبار وتنفيذ المعايير المتعلقة بمحطات التشغيل (على نطاق الأمانة العامة)
				(ب) تصميم واختبار وتنفيذ خيارات الخدمة الذاتية وقاعدة المعارف ومعلومات الأعمال
				(ج) تصميم واختبار وتنفيذ نظم تصنيف أوامر العمل والجدولة الزمنية لمكتب الخدمة وغير ذلك من الأدوات ذات الصلة بموظفي المكتب
				(د) تحديد مواقع مكاتب الخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
				(هـ) ترحيل مهام مكاتب الخدمة المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مكاتب المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
				(و) استخدام نظام إدارة الطلبات iNeed كمنصة لأغراض العمل (الضرائب والسفر والحسابات)

١٠٥ - ستُنفذ مبادرة "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" من خلال الأنشطة الرئيسية التالية (انظر الشكل السادس أعلاه):

(أ) **تصميم واختبار وتنفيذ المعايير المتعلقة بمحطات التشغيل (على نطاق الأمانة العامة)** - يُجرى في سياق عام ٢٠١١ تنفيذ دراسة استقصائية في كل مراكز العمل لجمع المعلومات عن مدى تعقد وتنوع بيئة المستعمل النهائي (ومحطة التشغيل) في المنظمة. وبغية وضع المعايير المتعلقة بمحطات التشغيل، لا بد أن يتعاون جميع المديرين المعنيين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال عام ٢٠١١ لتحديد معايير المعدات الحاسوبية لمحطات التشغيل، والأدوات الاعتيادية لإدارة هذه المحطات، وكذلك تعيين مجموعة محدودة من الأدوات البرمجية الموحدة لمحطات التشغيل مثل نُظُم التشغيل وتطبيقات البريد الإلكتروني وبرامج تصفح الإنترنت والبرامج المضادة للفيروسات. وسيتم في عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣ الاتفاق على الأدوات التي سيجري استعمالها وعلى وضع جدول وأطر زمنية للتنفيذ بغية التخلص من عقود البرمجيات والمعدات الحاسوبية الزائدة عن الحاجة؛

(ب) **تصميم واختبار وتنفيذ خيارات للخدمة الذاتية وقاعدة المعارف ومعلومات الأعمال** - سيقوم الفريق المعني بنظام إدارة الطلبات iNeed بتطوير خيارات الخدمة الذاتية على أساس المواصفات التي تتقدم بها الإدارات والعاملون في مجال تقديم

خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسُتضاف إلى نظام إدارة الهوية في المؤسسة خاصيةٌ للاستيثاق يستعملها مستخدمو ومحطات التشغيل لإعادة تعيين كلمات المرور الخاصة بهم. وسيجري كذلك تجميع شتى أنواع أدلة الاستعلامات الشبكية في نموذج مؤسسي واحد. ومن المقرر تنفيذ جميع هذه الأنشطة في عام ٢٠١٢. وسيتم في العام نفسه أيضا إجراء تحليل لفهرس الخدمات العالمي، مما يوفر معايير رئيسية يستفاد منها في وضع خاصية طلب الخدمة في عام ٢٠١٢. وسيجري في العام نفسه كذلك تجميع قواعد المعارف الموجودة بهدف توفير قاعدة بيانات مجمعة للمعارف المؤسسية عن محطات التشغيل بحلول نهاية عام ٢٠١٣. وحتى نهاية عام ٢٠١٥ سيعكف خبراء متخصصون في المجالات الفنية المحددة على تحسين قاعدة المعارف المذكورة من أجل المساعدة في ترحيل مهام مكاتب الخدمة المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مكاتب المؤسسة؛

(ج) **تصميم واختبار وتنفيذ نظم تصنيف أوامر العمل والجدولة الزمنية لمكتب الخدمة وغير ذلك من الأدوات ذات الصلة بموظفي المكتب** - سُتحدث في نظام إدارة الطلبات iNeed أدوات مكتب الخدمة تُصمم لتسجيل طلبات الخدمات وتوزيعها وتتبعها والإبلاغ عن حالتها، ولتتمكن من توزيع أعباء العمل فيما بين موظفي المكتب بشكل يتسم بالكفاءة والفعالية. وإضافة إلى أدوات معلومات الأعمال التي تشمل خاصيات تتعلق بإدارة الأداء، ستتوافر في عام ٢٠١٢ مجموعة من الأدوات المؤتمتة لتزويد مواقع مكاتب الخدمة الإقليمية بهذه الخاصية في عام ٢٠١٣؛

(د) **تحديد مواقع مكاتب الخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - من المقرر، كما ورد أعلاه، إنشاء ثلاثة مكاتب إقليمية لخدمات المؤسسة تطبيقا لنهج "تقديم خدمة لا تغيب عنها الشمس" لكي يتسنى تقديم دعم الخدمات على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع. وستحدد مواقع مكاتب الخدمة الإقليمية على أساس معايير مرتبة حسب الأولوية تشمل الاتصالات والعمالة واللوجستيات والاعتبارات المتصلة بمناطق التوقيت. ومن المتوقع أن يبدأ هذا التحليل في عام ٢٠١٢ عندما يتم اختيار المواقع، وأن يتم إنشاء مكاتب الخدمة الإقليمية بحلول منتصف عام ٢٠١٣ لتستهل عملها بنهاية ذلك العام؛

(هـ) **ترحيل مهام مكاتب الخدمة المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مكاتب المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات** - ستستمر الحاجة للإبقاء على وجود محلي لبعض الأنشطة مثل الأنشطة المتصلة بالتطبيقات الخاصة بالمواقع وإصلاح الحواسيب، إلا أن هذا الوجود سيقبل ما أن يتم، بالاستعانة بالأدوات الآتية الذكر، ترحيل بعض المهام التي تؤدي حاليا على الصعيد المحلي إلى مكاتب الخدمة الإقليمية. وستشكل أفرقة مدربة

تدريباً كاملاً على عملية ترحيل المهام لتبدأ أواخر عام ٢٠١٣ في إجراء مقابلات مع موظفي مكاتب الخدمة المحلية، لإدخال بيانات عن المشاكل المعتادة التي يواجهها المستعمل المحلي (وحلولها) في قاعدة المعارف العالمية. ومن المتوقع أن تبدأ أنشطة ترحيل المهام في عام ٢٠١٤ وأن تستمر حتى نهاية عام ٢٠١٥؛

(و) استخدام نظام إدارة الطلبات iNeed كمنصة لأغراض العمل (الضرائب والسفر والحسابات) - باكمال تصميم نموذج لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي وظائفه بالكامل (من خلال مكاتب المؤسسة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، سيصبح من الممكن استخدام النموذج نفسه في مجالات أخرى للخدمات الفنية التي تقدمها الإدارات والمكاتب مثل خدمات الضرائب والسفر والحسابات. وسيكون من المهم الحصول على مساندة أصحاب المصلحة في الوحدات الفنية لكي تتوافر مهارات القيادة اللازمة لإعادة تصميم الوظائف الفنية المختارة في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣. ومع تطبيق مبادرات مؤسسية مثل نظام أوموجا في الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥، سيصبح من المهم أيضاً ضمان قيام مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومكاتب الخدمات في الإدارات والمكاتب باعتماد نهج موحد حتى يتسنى تقديم خدمات فعالة تتسم بالجودة العالمية.

الاحتياجات من الموارد

الجدول ٦

إجمالي الاحتياجات من الموارد اللازمة لتنفيذ مبادرة "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	٢٠١٢-٢٠١٣
سفر الموظفين	١٦٥,٠
الخدمات التعاقدية	١١ ١٠٣,٥
نفقات التشغيل العامة	٤٤٣,٣
اللوازم والمواد	١ ١٦٦,١
الأثاث والمعدات	٢٧٤,٠
المجموع	١٣ ١٥١,٩

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣

١٠٦ - ستُنفذ مبادرة "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" كبرنامج عمل متكامل، ولذلك ترد كل التقديرات المذكورة في هذا الجزء كتقديرات مجمعة.

سفر الموظفين

سيغطي مبلغ ١٦٥ ٠٠٠ دولار تكاليف سفر الموظفين في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣. وبما أن هذه المبادرة مبادرة عالمية، سيتعين على موظفي المشروع السفر إلى المواقع التشغيلية للأمم المتحدة الموجودة خارج المقر، لعقد حلقات عمل وتنفيذ أنشطة إدارة التغيير وأنشطة التنسيق.

الخدمات التعاقدية

١٠٨ - يغطي مبلغ ١١ ١٠٣ ٥٠٠ دولار الاحتياجات اللازمة للأنشطة التالية:

(أ) يغطي مبلغ ٣ ٩٤٧ ٣٠٠ دولار تكاليف البرمجيات الحاسوبية اللازمة لترخيص مجموعات الأدوات اللازمة لمكاتب الخدمة ومحطات التشغيل. وسيتعين توفير هذه البرمجيات بشكل تدريجي مع البدء في تزويد مختلف المواقع والموظفين بهذه الخاصة؛

(ب) يغطي مبلغ ٧ ١٥٦ ٢٠٠ دولار تكاليف التعاقد مع مقاولين لإدارة المشروع وتصميم الأعمال الوظيفية، مثل إعادة تنظيم الأعمال الداخلية وجمع متطلبات إنجاز الأعمال وتطوير التطبيقات وتكاملها وأتمتة العمليات الداخلية وأنشطة ترحيل البيانات إضافة إلى الاستمرار في تقديم الخدمات والمساعدة إلى المستعملين.

نفقات التشغيل العامة

١٠٩ - يغطي مبلغ ٤٤٣ ٣٠٠ دولار تكاليف الدعم المشتركة، وتشمل مصاريف الإنجاز وإجراء تعديلات طفيفة في حيز المكاتب وخدمات الهاتف والفاكس ذات الصلة بالخدمات التعاقدية المطلوبة في إطار هذا البرنامج.

اللوازم والمواد

١١٠ - يغطي مبلغ ١ ١٦٦ ١٠٠ دولار التكاليف المتعلقة بإنشاء مراكز الخدمة الإقليمية.

الأثاث والمعدات

١١١ - يغطي مبلغ ٢٧٤ ٠٠٠ دولار تكاليف الخوادم الإضافية للهيكل الأساسي لبرمجيات مكاتب الخدمة.

فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ وما بعدها

١١٢ - جرى تقدير توقعات التكاليف الأولية بأكبر قدر ممكن من الدقة وتراوحت بين ١٤,٩ و ٢٢,٣ مليون دولار. ويشمل ذلك تقديرات التوسع في الأنشطة التي يبدأ تنفيذها في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ وتقديم الدعم لأفرقة ترحيل المهام والاستثمار في السفر وفي إدارة التغيير، وذلك لضمان نجاح الانتقال من مكاتب الخدمة المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتماد المستعملين النهائيين لها على نحو سلس. بيد أنه سيجري تحديث التوقعات في تقارير مرحلية لاحقة وسيجري الاستجابة للاحتياجات وفقا لإجراءات الميزنة المعتمدة مع توافر المزيد من التفاصيل.

دال - إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

معلومات أساسية

١١٣ - في العقود الماضية، أنشأت المنظمة وتعهدت هيكل أساسي ومرافق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستند إلى احتياجات فرادى مراكز العمل. ودأبت المنظمة على تفضيل هذا النهج اللامركزي الذي اعتُبر ضروريا لضمان موثوقية عمليات الهيكل الأساسي في ضوء عدم موثوقية عملية الإبلاغ عن البيانات على الصعيد العالمي. ولا يزال هذا النموذج مستخدما وقد نجم عنه وجود ما لا يقل عن ٣٤ مركزا للبيانات و ١٧٧ غرفة للخوادم على صعيد الأمانة العامة. وبالنسبة لتوزيع هذه الوحدات، ينتشر في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية ما مجموعه ١٨ مركزا للبيانات و ٦٣ غرفة للخوادم، وتضم البعثات الميدانية ١٦ مركزا للبيانات و ١١٤ غرفة للخوادم.

١١٤ - وعلى مدى السنوات العشر الماضية، أحرز تقدمٌ كبير في تسهيل الاتصال المتبادل بين جميع مراكز العمل من خلال تطبيق الجليل الجديد لتكنولوجيات الاتصالات. بيد أن مراكز البيانات لا تزال تعمل منعزلة وتركز أساسا على دعم الاحتياجات المحلية. ويسود هذا الأسلوب في العمل جميع أنحاء المنظمة وتتبعه مراكز العمل كبيرها وصغيرها، بما في ذلك في الميدان.

١١٥ - وعندما يجري تخصيص الموارد لا يُقتصر فقط على تعهد مراكز البيانات التي تخصص حصرا مراكز العمل تلك، بل تُكرس أيضا لتوفير مرافق مستقلة لاستعادة القدرة على العمل

بعد الكوارث بغرض الحفاظ الاحتياطي للمعلومات والأنظمة المتوافرة في مراكز البيانات. وباستثناء إدارة الدعم الميداني التي توفر مرافق استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لجميع بعثاتها الميدانية من قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، تضطلع كل مراكز العمل الأخرى بمسؤولية تعهد هيكلها الأساسي المعني بالحفظ الاحتياطي بشكل مستقل. أما مراكز العمل التي لا تتوفر لها الموارد اللازمة لتوفير مرافق ملائمة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، فتضطر ببساطة للاستغناء عنها أو تعتمد على مراكز عمل أخرى في التصدي لهذه الوظيفة عند الاقتضاء مما يعرض المنظمة للخطر.

١١٦ - ويؤدي اعتماد نهج مؤسسي ونموذج للخدمات المتقاسمة لدعم جميع مراكز العمل التابعة للأمانة العامة إلى تقليل التكاليف من خلال تحقيق وفورات الحجم، ويضيق تدريجياً من نطاق مرافق المراكز المحلية للبيانات ويوفر خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لمراكز العمل وفقاً لاحتياجاتها ويحقق من ثم المرونة للهيكل الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١١٧ - وقد اتبعت مراكز العمل أيضاً نهجاً لامركزيًا مماثلاً إزاء استحداث التطبيقات البرمجية المحلية والعمل بها وصيانتها. وينتهي الأمر بالمنظمة عموماً إلى تكبد تكاليف باهظة بسبب هذا التركيز الإفرادي حيث إنه يتطلب موارد إضافية من الموظفين والحواديم ومرافق التخزين والقدرة الاحتياطية (المرونة) التي تُعد، بخلاف ذلك، غير ضرورية.

١١٨ - وقد أصبح المبرر لاستمرار اللامركزية غير وارد. فالنظم المؤسسية التي تركز إلى برمجيات متوافرة تجارياً يمكنها تلبية أغلب احتياجات مراكز العمل. ولا ينبغي لمركز عمل الشروع في وضع هيكل أساسي يخدم أغراضاً محلية إلا في حالات استثنائية، أي عندما يكون اقتناء تطبيقات برمجية شديدة التخصص هو الحل الوحيد الممكن.

١١٩ - وعملاً بقرار الجمعية العامة ٦٣/٢٦٩، تعتمد الأمانة العامة استراتيجية ترحح إلى الإدارة المؤسسية للهيكل الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وللاستجابة لمطلب الجمعية العامة، شملت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر الوثيقة A/65/491) الانتقال إلى نموذج لا يضم إلا مركزين لبيانات المؤسسة يستضيفان النظم المؤسسية. وستظل مراكز البيانات المحلية قائمة غير أن نطاقها سيضيق بشدة حيث سيقصر تركيزها على النظم التي لا يتسنى، بحكم طبيعتها، استضافتها في مراكز بيانات المؤسسة.

١٢٠ - وستتحقق هذه الرؤية عن طريق ترشيد الهيكل الأساسي لمراكز البيانات التابعة للمنظمة وإضفاء المزيد من المرونة على بنيتها، وذلك في موقعين رئيسيين هما: مركز بيانات

المؤسسة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، ومركز البيانات الثانوي في فالنسيا بإسبانيا.

الأهداف

١٢١ - أعاد مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات صياغة مشروعٍ "ترشيد مراكز البيانات" و "الخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال" في مبادرة متكاملة تدعى "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات". وفي ثنايا ذلك، واءم المكتب بين ترشيد مراكز البيانات وكفالة المرونة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل القيام على نحو أكثر فعالية بتعزيز العمل الذي أنجز منذ التقارير السابقة. وإضافة إلى ذلك، ستقدّم طلبات للحصول على تمويل إضافي لمراحل المبادرة التي ستنفذ مستقبلاً، كجزء من الدورات المناسبة لميزانية الأمانة العامة للأمم المتحدة. وبالنسبة لبعض المهام، جرى تضيق النطاق بحيث يقتصر على المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية، نظراً للتقدم الذي أحرزته بالفعل إدارة الدعم الميداني في إقامة مراكز بيانات المؤسسة. وسيمكّن هذا التركيز المكتب من إحراز تقدم ملموس فيما يتعلق بالنهج الذي أعيدت صياغته من خلال السعي لتحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

(أ) إنشاء مركزين لبيانات المؤسسة، أحدهما في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي والآخر في مركز البيانات الثانوي في فالنسيا؛

(ب) استضافة جميع تطبيقات المؤسسة (أوموجا والبريد الإلكتروني وإنسيرا ونظام إدارة الطلبات، ونظام إدارة الهوية في المؤسسة) مركزياً في مراكز بيانات المؤسسة، ومن ثم توحيد الهيكل الأساسي وموارد الدعم لهذه التطبيقات؛

(ج) توفير الرصد والدعم المقدم من مركز بيانات المؤسسة ومركز البيانات المحلي على مدار الساعة ولسبعة أيام في الأسبوع، من مراكز بيانات المؤسسة واقتران ذلك بتحقيق تخفيضات في التكاليف من خلال وفورات الحجم؛

(د) مواصلة استضافة تطبيقات فريدة، معدة خصيصاً للموقع المعين، في مراكز البيانات المحلية؛

(هـ) تعهد خطة متكاملة لمشروع رئيسي تضم تقارير مرحلية لجميع أصحاب المصلحة لكفالة الشفافية فيما يتعلق بحالة المبادرة. وسوف تُلتَمَس المشورة والتوجيه طوال فترة المبادرة من الهيئات الإدارية الفنية القائمة، والهيئات المعنية بحوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الإطار ٦

مثال توضيحي: مبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

المشكلة الحالية

تهدد الاضطرابات المدنية حياة موظفي الأمم المتحدة المرابطين في إحدى المناطق التي تمزقها الحرب. وحفاظا على سلامة الموظفين، اضطر معظمهم إلى مغادرة المكتب المحلي للأمم المتحدة، وأجبروا في بعض الحالات إلى مغادرة المنطقة. ويحاول الفريق الأمني التابع للبعثة تحديد أماكن جميع الموظفين من أجل كفالة سلامتهم، ويهرع الموظفون الإداريون للعمل على حفظ البيانات وبدء العمليات في أماكن أخرى حتى يمكن التعجيل بمساعدة المواطنين وتقديم المعلومات للعالم عن الأزمة. ويستغرق تحديد أماكن جميع الموظفين عدة أيام، وللأسف ينشأ خطر يتمثل في احتمال ضياع معظم البيانات الفاتكة الأهمية إن لم يكن كلها. كما يستغرق الأمر عدة أسابيع لتحديد مكان جديد وبدء العمليات مجددا، مما يعرض الموظفين لمخاطر شديدة ويجعل الإبلاغ عن حالة الأزمة مستحيلا.

التحسينات المتوقعة

يمكن من خلال زيادة مرونة بيئة الهيكل الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إرسال رسائل نصية إلى جميع موظفي الأمم المتحدة بُعيد بدء الأزمة، وتزويدهم بمعلومات عن المكان الذي يجب أن يتجمعوا فيه. وبعد أن ترد رسائل من الموظفين، يتم التأكد من مصير جميع الموظفين في غضون عدة ساعات. ويستطيع الموظفون في موقع الإخلاء المحدد سلفا، استخدام أجهزتهم والبدء بسرعة في العمل الحاسم المتمثل في إبلاغ المقر بحالة الأزمة على وجه السرعة.

الأثر التنظيمي

١٢٢ - ستؤدي مبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" إلى تحسين الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الأداء الفني من خلال تمكين سبل الوصول الآمنة والموثوقة إلى البيانات والنظم في جميع أنحاء الأمانة العامة، مع تحسين الإنتاجية وزيادة الحركة وذلك بتكاليف منخفضة إلى حد كبير. وسيسهل وجود الهيكل الأساسي المبسط القائم على مفهوم مراكز بيانات المؤسسة في تحسين كبير في

المرونة التي تواجهها المنظمة أوقات الأزمات ويوفر نظاما رئيسيا لاستضافة تطبيقات المؤسسة بأكفا الطرق.

١٢٣ - ولن يؤدي ترشيد الهيكل الأساسي للحوسبة في الأمانة العامة إلى زيادة الكفاءة التشغيلية فحسب؛ بل الأهم من ذلك أنه سيقدم فوائد همة للإدارات والمكاتب بما يتيح من زيادة سرعة وسهولة تطبيق النظم والتكنولوجيات الجديدة في المؤسسة على أرضية مشتركة وموثوقة.

الفوائد النوعية

١٢٤ - ستوفر مبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" الفوائد النوعية التالية للمنظمة:

(أ) إدارة متسقة للخادوم والتخزين في المؤسسة - سيزيد توحيد الهيكل الأساسي للمنظمة من أداء مركز البيانات والنطاق الذي يتاح فيه من خلال ترشيد عمليات الدعم وإجراءاته، وتوفير الأخصائين التقنيين ذوي التدريب المتعدد التخصصات وزيادة استخدام العقود الإطارية لعمليات المشتريات والصيانة الرئيسية في عديد من مراكز العمل. وسوف يعزز ذلك إنتاجية المنظمة بتقليص وقت التعطل المرتبط بانقطاع الخدمة إلى أدنى حد ممكن؛

(ب) زيادة تقديم الخدمات - سيؤدي الحد من الموارد المستخدمة في أداء المهام التشغيلية الاعتيادية لمركز البيانات وإعادة تخصيصها لوظائف ذات قيمة أعلى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى توفير دعم أكبر من أجل تلبية الاحتياجات العامة للمنظمة؛

(ج) تصحيح أوجه القصور التشغيلية والتقليل من المخاطر - ستؤدي زيادة القدرات على العمل وزيادة المرونة في تصريف الأعمال بعد الكوارث من خلال مرافق معززة ذات مستوى عالمي، إلى تخفيف المخاطر وهتمة الهيكل الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل سليم لجميع المبادرات المقبلة. وستكفل أيضا أن تتمكن المنظمة من مواصلة العمل أثناء الأزمات وبعدها؛

(د) تشجيع الاستخدام المستدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالحد من البصمة الكربونية الشاملة - يؤدي استخدام عدد أقل من الخوادم المادية إلى استهلاك قدر أقل من الطاقة.

الفوائد الكمية

١٢٥ - تنفق المنظمة حالياً نحو ١٠٤ ملايين دولار سنوياً على مراكز البيانات، تشمل تكاليف الموظفين (٥٤,٢ مليون دولار) والمعدات (٤٩,٦ مليون دولار). وإضافة إلى ذلك يعمل في هذه المراكز نحو ٥٥٢ موظفاً بمعدل الدوام الكامل. ويتكبد المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية (باستثناء البعثات)، تكلفة سنوية قدرها ٤٢,٢ مليون دولار، ويعمل فيها ٢٤٨ موظفاً بمعدل الدوام الكامل. وبعد تنفيذ المبادرة تنفيذاً كاملاً، تشير التقديرات إلى أن مجمل الوفورات سيتراوح بين ١٧,٩ و ٢٦,٩ مليون دولار سنوياً. وسوف تتحقق بعض الوفورات مع تقدم المبادرات، ومن المتوقع أن تتحقق الوفورات بالكامل بعد سنة واحدة من انتهاء التنفيذ (انظر المرفق الرابع).

١٢٦ - ولا تشمل الأرقام الواردة أعلاه الوفورات التي ستتحقق في البعثات الميدانية، والتي ستقوم إدارة الدعم الميداني بالإبلاغ عنها. وبالتالي، فإن الفوائد الواردة في الفقرات الفرعية (أ) إلى (ج) أدناه تخص فقط المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية. وعلاوة على ذلك، لا تشمل تلك الأرقام المكاسب التقديرية المتأتية من تجنب المنظمة خسائر تتصل بتكاليف البيانات و/أو استمرارية تصريف الأعمال التي تتكبدتها الوحدات الفنية التي تعوق الأزمات عملها. ويتوقع أن تنجم الوفورات التالية عن التحسينات الوظيفية المحددة المقترحة في إطار هذه المبادرة:

(أ) **أرشيف البريد الإلكتروني** - سيؤدي إدخال برامجيات من أجل توفير مصدر واحد لجميع محفوظات البريد الإلكتروني في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي إلى التقليل من حجم المعدات والعمل في جميع مراكز العمل. وتشير التقديرات إلى أن هذه العملية ستحقق وفورات سنوية تتراوح بين ١,٣ مليون دولار ومليوني دولار؛

(ب) **التخزين الأمثل** - هناك ملفات كثيرة متكررة تشغل (تيرا بايتات) من المساحة المخصصة لتخزين الوثائق التي تنتجها الأمانة العامة في سياق اضطلاعها بأنشطتها. وتشكل إزالة الملفات المتكررة خطوة فائقة الأهمية ينبغي القيام بها قبل النسخ الاحتياطي للبيانات لأغراض تتعلق بكفاءة المرونة. وتشير التقديرات إلى أن هذه العملية تؤدي إلى تحقيق وفورات سنوية تتراوح بين ١,٣ مليون دولار ومليوني دولار؛

(ج) **تشكيلات مراكز بيانات المؤسسة** - سيوفر إنشاء المراكز مكاناً واحداً لتطبيقات المؤسسة لجميع مراكز العمل. وتشير التقديرات إلى أن الوفورات المتعلقة بالعمالة المحلية والمعدات تتراوح بين ٤,٩ و ٧,٤ ملايين دولار (بين ٢,٨ مليون دولار و ٤,٢ ملايين دولار لكل تطبيق من تطبيقات المؤسسة). وتجدر الإشارة إلى أنه، لغرض

تقدير الفوائد المقدمة في هذا التقرير، جرى أخذ تطبيق واحد فقط في الاعتبار هو نظام إدارة الطلبات iNeed. ومن الواضح أنه سيتم تحقيق وفورات أكبر مع زيادة توحيد التطبيقات من أجل استخدام المؤسسة. وتجدر الإشارة أيضا إلى أن النسخ الاحتياطي للبيانات المحلية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل يندرج ضمن هذه الفوائد التقديرية؛

(د) أدوات إدارة الخادوم وعمليات التخزين في المؤسسة - ستؤدي مجموعة صغيرة من أدوات إدارة ورصد الخادوم وعمليات التخزين إلى خفض تكاليف العمالة المتعلقة بالخادوم والتخزين نظرا لانخفاض درجة التعقد وتحسن كفاءة التشغيل. وتشير التقديرات إلى أن مجمل الوفورات السنوية يتراوح بين ٥ و ٧,٥ ملايين دولار. ويمثل التعاون بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني مطلباً أساسياً لوضع أدوات إدارة الخادوم والتخزين في المؤسسة في متناول جميع البيئات؛

(هـ) ترحيل غرفة الخادوم المحلي - بعد إنشاء مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣، سترحلّ غرف الخادوم في كل موقع إلى المراكز باستخدام نهج تدريجي ستنتج عنه زيادة في استمرارية تصريف الأعمال وفي الوفورات بمبلغ يتراوح بين ٥,٤ و ٨ ملايين دولار سنوياً. والمتوقع أن هذه الفوائد قد لا تتحقق بكاملها قبل الفترة ٢٠١٦-٢٠١٧.

الجدول ٧

تقديرات الفوائد السنوية المتكررة حسب الفئة، لمبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرّن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

(بملايين دولارات الولايات المتحدة)

المهمة	الحد الأدنى للتقديرات	الحد الأقصى للتقديرات
أرشفة البريد الإلكتروني	١,٣	٢,٠
التخزين الأمثل	١,٣	٢,٠
تشكيلات مراكز البيانات في المؤسسة	٤,٩	٧,٤
أدوات إدارة الخادوم وعمليات التخزين في المؤسسة	٥,٠	٧,٥
ترحيل غرفة الخادوم المحلي	٥,٤	٨,٠
المجموع	١٧,٩	٢٦,٩

خطة التنفيذ

النهج

١٢٧ - تتمثل إحدى التنقيحات الهامة لنهج المشروع المبينة في تقرير الأمين العام (A/65/491) في مواءمة المبادرات الداخلية بغية الحد من تكاليف التنفيذ. وأحد العناصر الرئيسية للاستراتيجية المنقحة هو تعزيز الاستثمار الكبير في مركزي بيانات المؤسسة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي وفالنسيا لتوفير منصة مرنة من أجل نشر تطبيقات المؤسسة. ومن المهم الإشارة إلى التمييز بين مبادرة "ترشيد مراكز البيانات" ومبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (المعروفة سابقاً باسم "الخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال"). فالمبادرة الأولى ستسعى إلى مواءمة جميع المواقع التي توجد فيها مراكز البيانات لتقليل عدد غرف الخوادم المحلية وتوفير نهج لإدارة الخادوم وعمليات التخزين في المؤسسة، بينما توظف المبادرة الثانية لتعزيز وجود البيئة المبسطة لتوفير تشكيلات الدعم الفوري فيما يتعلق باستمرارية تصريف الأعمال للأمانة العامة بأسرها، وتتفق المبادرتان في أن التقليل إلى الحد الأدنى من تكاليف مبادرة كفالة المرونة يتطلب تقليل عدد الأماكن والخوادم ومساحة التخزين. ومن الصعوبة بمكان أن يجري أساساً توفير قدرات لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث والإبقاء عليها لعدد كبير من المواقع التي تضم تشكيلات حاسوبية متنوعة ومختلفة. ولا تزال الجهود مستمرة في تحديث الشبكات وتنسيقها في جميع مراكز العمل من أجل التحضير لهذه المبادرة. وقد تعاون مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع إدارة الدعم الميداني في صياغة هذا النهج من أجل تهيئة الهيكل الأساسي لاستراتيجية تقديم الدعم على الصعيد العالمي ولنظام أوموجا في جميع أنحاء المؤسسة. والعناصر الرئيسية لنهج التنفيذ هي:

(أ) إنشاء مركز بيانات المؤسسة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي وموقع مرآة احتياطي في فالنسيا لغرض كفالة المرونة. ويشكل كلا المرفقين العنصرين الأساسيين في الاستراتيجية الشاملة التي تتوخى تيسير سبل الوصول على نطاق المنظومة لجميع تطبيقات المؤسسة. ويجري الآن الاضطلاع بأعمال كثيرة ووضع خطط هامة مع إدارة الدعم الميداني لمواءمة احتياجات الميدان مع احتياجات باقي أرجاء الأمانة العامة؛

(ب) مطابقة جميع التطبيقات للبنية والسياسات والإجراءات المتعلقة بالمؤسسة ومراكز البيانات المحلية. ستضع هذه المبادرة السياسات والإجراءات اللازمة لاستضافة جميع تطبيقات المؤسسة. وسيوضع جدول زمني للتخطيط والنشر يراعي نظم أوموجا وإنسيرا

والتطبيقات المؤسسية الأخرى. وبالتعاون مع أصحاب المصلحة في الإدارات، سوف يتم تحديد التطبيقات المحلية وتتبعها لتمكين توحيدها في المستقبل، مما يقلل من متطلبات الهيكل الأساسي المرتبطة بها؛

(ج) توحيد بيئة الخادوم والتخزين، بما في ذلك ما يتعلق بعمليات وأدوات الرصد والإدارة للمؤسسة ومراكز البيانات المحلية. سوف يسهل ذلك الأمور على الموظفين من حيث زيادة المرونة وتحسين إمكانيات التنقل أمامهم نظرا لأن المهارات اللازمة لتشغيل مراكز البيانات قابلة للنقل. وتشمل المهام الرئيسية الإضافية ما يلي:

'١' الربط الافتراضي من أجل الحد من عدد غرف الخوادم، حيثما أمكن، قبل توحيد غرف الخادوم المحلي في مركز بيانات محلي واحد لكل موقع؛ وتحديد موقع مناظر يمكن استخدامه لأغراض كفاءة المرونة؛

'٢' الحد من مساحة التخزين الحالية من خلال الوسائل المؤتمتة قبل تنفيذ تدابير كفاءة المرونة؛

'٣' تنفيذ استراتيجية تخزين متعددة المستويات في جميع المواقع على أساس إطار زمني متفق عليه، لتخزين المعلومات بصورة منتظمة وبتكلفة أقل؛

'٤' إدارة المواقع الصغيرة عن بُعد باستعمال نهج مؤتمت حيثما أمكن؛

(د) مواءمة المنجزات المستهدفة استنادا إلى الدروس المستفادة من خطوات التنفيذ السابقة، وباستخدام احتياجات التمويل لأصحاب المصلحة؛

(هـ) استخدام نظام إدارة الطلبات INEED في جميع المواقع لطلبات العمل المتعلقة بالهيكل الأساسي، والمعاملات المتعلقة بطلبات الحصول على الخدمات. وستدار جميع طلبات الاستضافة والتخزين من خلال الموظفين المختصين في مكتب خدمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة، ثم تحوّل إلى الكيان المناسب الذي يتولى تقديم هذه الخدمات.

١٢٨ - وسيتم على مراكز البيانات المحلية مواصلة تقديم الدعم للتطبيقات المحلية الفريدة، بما في ذلك نظم إدارة المباني، ونظم أمن محيط المباني ومراقبتها، ونظم دعم الخزينة، والبريد الإلكتروني المحلي والتطبيقات ذات الصلة في المواقع التي تكون فيها الشبكة بطيئة، ومشغلات الأقراص المحلية المشتركة، ونظم الأدلة، وشبكة الإنترنت المحلية وأدوات التعاون، ونظم إعداد فواتير الاتصالات الهاتفية المحلية، والهيكل الأساسي للشبكة من أجل الاتصال مع المكاتب الأخرى، والاتصال بالإنترنت والمباني، ونظم الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني.

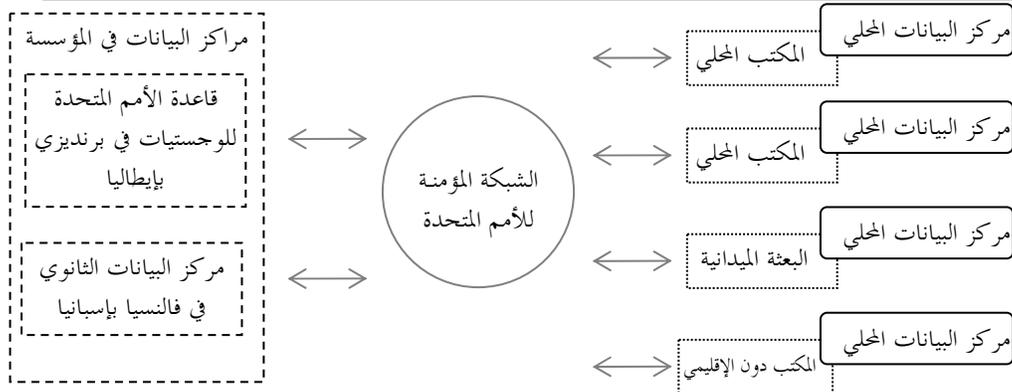
١٢٩ - وسيقود مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نحو نهاية ٢٠١١، عملية التعاون مع فريق التنسيق الإداري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تحليل واختيار وتنفيذ مجموعة أدوات موحدة لإدارة الخادوم والتخزين للأمانة العامة سيتم نشرها في جميع مراكز العمل (من خلال مراكز البيانات في المؤسسة ومراكز البيانات المحلية). وسيعزز هذا النهج كثيراً المرونة التنظيمية في جميع أنحاء المنظمة. وفي حالة وقوع كارثة، سيعمل مركز بيانات المؤسسة كموقع التخفيف من آثار الأزمة، وتوفير التعافي السريع للعمليات الفنية الجارية.

١٣٠ - وكما هو الحال بالنسبة للنهج المتبع لمبادرة "مكاتب الخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة" وضعت مبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" استناداً إلى التعليقات الواردة من الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة الرئيسيين داخل المنظمة. ونسق مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المبادرات القائمة والمبادرات المقررة من أجل رفع مستوى القدرات الداخلية بالكامل. وبالتالي، انخفضت بشكل ملحوظ التكلفة الأصلية المقترحة لمبادرة "ترشيد مراكز البيانات". كما زاد المكتب من قدرات الأمانة العامة على كفاءة المرونة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال دمج الجوانب الفائقة الأهمية من "الخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفاءة استثمارية تصريف الأعمال"، بما في ذلك الربط الافتراضي والحد من التخزين وأرشفة البريد الإلكتروني وكفاءة مرونة نظام المعلومات الإدارية المتكامل.

الشكل السابع

مخطط تصويري لمبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

بنية مراكز البيانات في المؤسسة ومراكز البيانات المحلية



التقدم المحرز حتى الآن: "ترشيد مراكز البيانات"

١٣١ - بالرغم من محدودية الموارد المتاحة تم إحراز تقدم في موازنة المشاريع الداخلية الرئيسية للهيكلة الأساسي من أجل توفير قدرات حاسمة مما أدى إلى خفض التكاليف التقديرية المتعلقة بمبادرة "ترشيد مراكز البيانات". وقد أدرجت في التقديرات المنقحة البرامج الرئيسية كالمخطط العام لتجديد مباني المقر الذي واصل تحقيق تحسينات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، فضلا عن التقدم المحرز في بناء مركز البيانات الثانوي في فالنسيا. وبالإضافة إلى ذلك، يُتوقع القيام باستثمارات متواضعة في عمليات تحديث الشبكة في أوائل عام ٢٠١٢ من أجل إنشاء وصلات متعددة المسارات فائقة السرعة في مراكز العمل الكبرى؛ ومن المتوقع أيضا أن تستثمر مراكز بيانات المؤسسة في تكنولوجيا إحلال شبكة المنطقة الواسعة (آلية توجيه البيانات بالترميز متعدد البروتوكولات). وهذا التقدم المحرز والاستثمار المقرر حاسمان في تحسين الجودة وتخفيض الاحتياجات اللازمة لمبادرة "ترشيد مراكز البيانات"، بما في ذلك كفاءة مرونتها. إلا أنه نظرا للقيام بتخفيض الاستثمارات الرأسمالية والميزانيات بشكل مطرد خلال فترات السنتين القليلة الأخيرة، فإن عمر معدات مراكز البيانات الحالية وقدراتها بلغا مرحلة حرجة، مما يزيد من الحاجة لاتخاذ تدابير فورية لكفالة استمرارية العمل. وقد أخذت هذه العوامل بالحسبان في النهج المنقح المقدم في هذا التقرير. وسيسهل الاستثمار المقترح للفترة ٢٠١٢-٢٠١٣، إضافة إلى أدوات إدارة الخوادم وعمليات التخزين الوارد وصفها أدناه، في تهيئة البيئة اللازمة لنشر نظام أوموجا والتطبيقات الأخرى للمؤسسة.

التقدم المحرز حتى الآن: "زيادة مرونة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

١٣٢ - أدت موازنة المبادرات الداخلية المتعلقة بالهيكلة الأساسي والرامية إلى تحسين استخدام القدرات الداخلية على نحو تام إلى إحداث تخفيض كبير في التكلفة المقترحة لمبادرة "زيادة مرونة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (المعروفة سابقا "بالخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وكفالة استمرارية تصريف الأعمال"). ويرجع هذا الانخفاض إلى إقرار الموقع المرآة في فالنسيا، وهو مرفق من الطراز العالمي، باعتباره يمثل قدرة رئيسية على كفالة المرونة لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي. وسيبدأ تشغيل هذا الموقع قريبا بتكلفة أقل بكثير بالنسبة للأمانة العامة مقارنة بالفضاء المستأجر تجاريا. وقد اعتبر أنه من الطبيعي أن يجري جمع هذه المبادرة مع مبادرة "ترشيد مراكز البيانات" لأنهما متكاملتان. وقام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتعاون الوثيق مع إدارة الدعم الميداني ومراكز عمل أخرى، بتعديل المبادرة من أجل توفير المرونة التامة على

نطاق الأمانة العامة باستعمال مراكز بيانات المؤسسة. وسيؤدي ذلك إلى انخفاض كبير في تكاليف التنفيذ مع السماح في الوقت نفسه بكفالة الاستجابة على نحو أسرع ومتسق ومخطط له لأية أزمة تواجهها المنظمة.

الجدول الزمني

١٣٣ - يبين الشكل الثامن أدناه المسار الزمني لمجمل مبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات". ومن المهم مع ذلك ملاحظة أن المهام المزمع تنفيذها في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ هي وحدها التي يتم اقتراحها في هذه الوقت.

الشكل الثامن

الجدول الزمني لمبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

الأنشطة الرئيسية	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
(أ) استخدام أدوات لتقليل نمو عمليات التخزين وأرشفة البريد الإلكتروني				
(ب) إعداد قاعدة الأمم المتحدة للسوقيات في برينديزي لاستضافة تطبيقات المؤسسة وهيئة المرونة المحلية				
(ج) إعداد مركز البيانات الثانوي في فالنسيا بإسبانيا، للعمل كموقع مرآة لقاعدة الأمم المتحدة للسوقيات في برينديزي				
(د) استخدام أدوات إدارة الخوادم وعمليات التخزين في المؤسسة				
(هـ) ترحيل غرف الخوادم المحلية إلى مراكز بيانات المؤسسة أو مراكز البيانات المحلية				
(و) موازنة المرونة في جميع مراكز البيانات				

١٣٤ - سيتم تنفيذ مبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" من خلال الأنشطة الرئيسية التالية (انظر الشكل الثامن):

(أ) استخدام أدوات لتقليل نمو عمليات التخزين وأرشفة البريد الإلكتروني - وتشمل الأنشطة: استخدام تكنولوجيا من أجل تحسين أرشفة البريد

الإلكتروني وعمليات التخزين في المؤسسة (”إزالة التكرار“) من أجل خفض المخزون وتعزيز المرونة في الأمانة العامة؛

(ب) إعداد قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي لاستضافة تطبيقات المؤسسة، وهيئة المرونة المحلية - سيؤدي إنشاء مركز بيانات المؤسسة إلى قيام منصة كفؤة وفعالة لنشر تطبيقات المؤسسة مثل نظام إدارة الطلبات، ونظام أوموجا، ونظام إنسبيرا؛

(ج) إعداد مركز البيانات الثانوي في فالنسيا بإسبانيا، ليعمل كموقع مرآة لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي - عندما ينتهي تنفيذ تطبيقات المؤسسة وكفالة مرونة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيلزم بشكل حاسم احتياز موقع مرآة من أجل كفالة توافر البيانات وكفالة المرونة بالنسبة لقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي؛

(د) استخدام أدوات إدارة الخواديم وعمليات التخزين في المؤسسة - سيؤدي ذلك إلى زيادة الكفاءة وتيسير تنقل الموظفين ومرونة التنظيم في نفس الوقت؛

(هـ) ترحيل غرف الخواديم المحلية إلى مراكز بيانات المؤسسة أو مراكز البيانات المحلية - ستكون هناك حاجة لاستمرار وجود مركز بيانات محلي من أجل التطبيقات المحلية الفريدة، وسيطلب الأمر إنشاء مركز أصغر عندما ينتهي ترحيل المهام إلى مركز موارد المؤسسة ودعم استخدام الأدوات المحددة فيما سبق؛

(و) مواءمة المرونة في جميع مراكز البيانات - بعد الانتهاء من وضع تصميم لكفالة مرونة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موضع التنفيذ التام، ستؤدي المواءمة الإضافية للموارد الحاسوبية في مختلف المواقع وزيادة توحيد التطبيقات إلى تحقيق مكاسب إضافية للأمانة العامة تنتج عن استعمال النموذج نفسه لتطبيقات مشتركة منتقاة. وسيطلب ذلك مشاركة وتنسيقاً مكثفين على مستوى الإدارات وموافقة هيئات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الاحتياجات من الموارد

الجدول ٨

إجمالي الاحتياجات من الموارد من أجل تنفيذ مبادرة ”إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات“

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	٢٠١٢-٢٠١٣
تكاليف الموظفين الأخرى	٥١١,٢
الخدمات التعاقدية	٤ ٣٦٩,٥

٢٠١٣-٢٠١٢	وجه الإنفاق
٤ ٩٤٧,٢	الأثاث والمعدات
٩ ٨٢٧,٩	المجموع الكلي

الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣

١٣٥ - يُنتظر أن يكون تنفيذ الأنشطة المطلوب القيام بها في إطار مبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" في شكل برنامج عمل متكامل، ولهذا السبب جرى إدماج جميع التقديرات المبينة في هذا الجزء.

تكاليف الموظفين الأخرى

١٣٦ - سيغطي مبلغ ٥١١ ٢٠٠ دولار تكاليف خدمات المساعدة المؤقتة العامة تعادل وظيفة واحدة في الرتبة ف-٥ من أجل قيادة جهود تشغيل مركزي بيانات المؤسسة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي وفالنسيا، ومبادرات نظام المعلومات الإدارية المتكامل المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث.

خدمات التعاقدية

١٣٧ - سيغطي مبلغ ٤ ٣٦٩ ٥٠٠ دولار أنشطة أرشفة البريد الإلكتروني وتقليل عمليات التخزين، وأدوات إدارة الخوادم وعمليات التخزين، واستحداث مركز بيانات المؤسسة في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣، على النحو التالي:

(أ) يغطي مبلغ ٢ ٢٣٠ ٢٠٠ دولار تكاليف برمجيات متعلقة بتراخيص أدوات إدارة الخوادم وعمليات التخزين. وسيتم اقتناء هذه البرمجيات على نحو تدريجي يساير نقل المهمة إلى مواقع مختلفة وموظفين مختلفين؛

(ب) يغطي مبلغ ٢ ١٣٩ ٣٠٠ دولار تكاليف الدخول في خدمات تعاقدية لإدارة المشاريع تتعلق بالأنشطة الوظيفية، كإعادة صياغة العملية التقنية وجمع المتطلبات التقنية وتطوير عمليات الدمج، ودمج التطبيقات، وأتمتة عمليات الخوادم والتخزين، وأنشطة ترحيل البيانات ومواصلة تقديم الخدمات المتعلقة بالخوادم وعمليات التخزين، والمساعدة المرتبطة بذلك إلى مجموع المستعملين.

الأثاث والمعدات

١٣٨ - سيغطي مبلغ ٩٤٧ ٢٠٠ ٤ دولار تكاليف الأثاث والمعدات، لا سيما معدات الهيكل الأساسي الضرورية لمشروع أرشفة البريد الإلكتروني، وإزالة التكرار وتركيب أدوات إدارة خوادم المؤسسة وعمليات التخزين.

فترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥ وما بعدها

١٣٩ - قُدرت على أدق وجه ممكن التكاليف الأولية للمشروع. مما يتراوح بين ١١,٦ و ١٧,٤ مليون دولار، بما في ذلك تكاليف التوسع في الأنشطة التي بدأت في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣، ودعم ترحيل التطبيقات، والاستثمارات في السفر وإدارة التغيير من أجل كفاءة الترحيل الناجح لغرف الخوادم المحلية، والانتقال السلس إلى المنصة المشتركة في مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية من قبل الإدارات والمكاتب. غير أن هذه التوقعات ستستكمل في تقارير مرحلية لاحقة وسيتم التعامل مع الاحتياجات وفقا للإجراءات المعتادة للميزنة عندما تتاح تفاصيل إضافية.

هاء - إدارة المخاطر

فهم التخفيف من المخاطر

١٤٠ - إن تقييم المخاطر وإدارتها خطوتان حاسمتان لضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة لإزالة تحديد المخاطر وتحليلها والتخفيف منها، لا سيما في ضوء أهمية ونطاق مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأربع الواردة في هذا التقرير. وقد بذلت الأمانة العامة جهودا حمة من أجل كفالة النظر بالشكل الملائم في المخاطر المرتبطة بهذه المبادرات.

١٤١ - وتم استعراض كل مبادرة من هذه المبادرات استعراضا وافيا من خلال إطار حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأخضعت كل مبادرة منها لمبررات أفضل الممارسات ومنهجية تخفيف المخاطر التي تضمن التعرف على المخاطر وتحديد درجتها وتقييمها من منظور التكلفة/العائد والإنجاز المشاريعي والأثر التنظيمي.

١٤٢ - وبناء على استعراض لهذه المبادرات، يرد فيما يلي وصف للمخاطر المحددة المتعلقة بتكاليف الفرص البديلة وتحديات التنفيذ.

تكاليف الفرص البديلة

١٤٣ - في حالة عدم تنفيذ المبادرات أو إذا اكتفى بأدنى قدر من الاستثمار، ستواصل التكاليف المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ارتفاعها، وتتجاوز في نهاية المطاف

قدرة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على توفير الخدمات الأساسية في أنحاء الأمانة العامة وتقديم الحلول الحاسمة في مجالات يزيد فيها الطلب كإدارة المعارف. وسيستمر تجزؤ ممارسات وتكنولوجيايات الإدارة، مما يؤدي إلى صعوبات بالنسبة للمنظمة في الاضطلاع بولايتها وأنشطتها الفنية على نحو فعال.

١٤٤ - ومع حلول أنظمة المؤسسة محل الأنظمة، تصبح الوفورات المحتملة على قدر أكبر من الأهمية. أما عدم الاستثمار في الأنظمة والهيكّل الأساسي فسوف يؤدي إلى استمرار ارتفاع تكاليف نشر التطبيقات المحلية وخدمات الدعم المتصلة بها.

١٤٥ - وتهدر المنظمة في الوقت الحاضر وقتنا ثميناً وموارد قيمة في "إعادة اختراع العجلة" أو جرّاء إخفاقها في الحصول على أفضل الخبرات المتاحة. ونتيجة لذلك، يُعرقلُ الإبداع والتجديد ويؤدي وقت التعطل الحاصل في الخدمات المتضررة إلى إضعاف فعالية عمل الموظفين وفعالية إنجاز النواتج.

التحديات التي تواجه التنفيذ

١٤٦ - وما لم تُبدُ الإدارة العليا قبولاً والتزاماً قوين بالمبادرات ستظل قدرات وموارد المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستخدم داخل صوامع متباعدة وبتكلفة كبيرة. ومن ثم، تمثل القيادة، على مستوى كبار المديرين، عنصراً حاسماً لنجاح إدارة وتنفيذ جميع هذه المبادرات.

١٤٧ - وتحتاج المنظمة إلى الاستفادة من تجارب الماضي وإعادة تطبيقها على حالات مماثلة مما يُمكن من إحداث التحسين المستمر. وعلى هذا النحو، سيتم الإبلاغ عن التقدم المحرز في كافة هذه المبادرات في الوقت المناسب باستخدام إطار قائم على الأداء يتم تحديده بشكل مشترك بين مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيئات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيواكب تنفيذ المبادرات تقديم تعقيبات وصدور توجيهات من هيئات الحوكمة، وستقوم بإدخال تعديلات مهمة على أساس احتياجاتها الإدارية والمالية. وسيتم توثيق الدروس المستفادة من أجل استخدامها في المستقبل.

١٤٨ - كما أن ضعف التنفيذ في مجال إدارة التغيير واستراتيجية الاتصالات يمكن أن يؤثر سلباً على قبول المستعملين النهائيين والإدارات والمكاتب لتلك التغييرات الرئيسية في طريقة التشغيل. وسيتم تنفيذ الجهود السليمة اللازمة في مجال إدارة التغيير، بما في ذلك حملات الاتصال وتقييمات التأهب وإدارة قدرات أصحاب المصلحة وتدريبهم على الأدوار والعمليات والأدوات التي تعتبر حاسمة لنجاح جميع المبادرات.

١٤٩ - ومن اللازم تدريب الموظفين المسؤولين عن المهام المتعلقة بالمبادرات تدريبا مناسباً من أجل تقديم الخدمات المتعلقة بمهام الأعمال وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه إذا لم يتم اختبار المهام الجديدة اختباراً دقيقاً لضمان الحصول على المنفعة المتوقعة منها، فإن المستعملين قد لا يتبنون استخدامها بشكل كامل. وتدعو جميع الخطط المتعلقة بتنفيذ المبادرات إلى إجراء اختبار مناسب لمدى قبول المستعملين لها، كما تدعو إلى التدريب المتعدد التخصصات للموظفين المحليين.

ثالثاً - موجز الاحتياجات من الموارد، والإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

ألف - موجز الاحتياجات من الموارد

١٥٠ - كما هو مذكور تفصيلاً في الجدول ٩ أدناه، يقدر أنه سيلزم، في فترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، ما مجموعه ٤٢ ٨٢٢ ٥٠٠ دولار (بالأسعار الحالية) لتنفيذ المبادرات المؤسسية الأربع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الجدول ٩

موجز صافي الاحتياجات من الموارد، مصنفة حسب المبادرة

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المبادرة	٢٠١٢-٢٠١٣
تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة	٨ ٣٥٣,٩
تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١١ ٤٨٨,٨
دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١٣ ١٥١,٩
إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٩ ٨٢٧,٩
المجموع	٤٢ ٨٢٢,٥

(أ) تشمل التقديرات الأولية للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ ما يلي: مبلغ إضافي قدره مليون دولار واحد إلى مليوني دولار (لا يتضمن التكاليف المستمرة للوظائف وتكاليف الدعم المشتركة ذات الصلة البالغة ٧ ملايين دولار) لمبادرة "تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة"؛ ومبلغ تقديري قدره ٨ ملايين دولار إلى ١٢ مليون دولار لمبادرة "تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"؛ ومبلغ تقديري قدره ١٤,٩ مليون دولار إلى ٢٢,٣ مليون دولار لمبادرة "دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"؛ ومبلغ تقديري قدره ١١,٦ مليون دولار إلى ١٧,٤ مليون دولار لمبادرة "إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".

١٥١ - ويُقترح أن يمول مجموع الاحتياجات من الموارد، على النحو المبين في الجدولين ٩ و ١٠ أدناه، من الميزانية العادية وحساب دعم عمليات حفظ السلام والموارد الخارجة عن الميزانية بالنسب المئوية التالية: ١٥ في المائة من الميزانية العادية، و ٦٢ في المائة من حساب دعم عمليات حفظ السلام، و ٢٣ في المائة من الحسابات الخاصة لتكاليف دعم البرامج (التي ترصد فيها إيرادات التكاليف العامة المتأتية من المصروفات المتصلة بالتعاون التقني والصناديق الاستثمارية العامة، فضلا عن رد تكاليف الدعم الإداري الذي تقدمه المنظمة إلى الهيئات الخارجة عن الميزانية مثل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للطفولة) (انظر A/65/491، الفقرة ٢٤٣). وسيقدم كل مصدر من مصادر التمويل (الميزانية العادية وحساب دعم عمليات حفظ السلام والموارد الخارجة عن الميزانية) مساهمة تُحسب على أساس حصته المحددة في إجمالي الاحتياجات من الموارد

الجدول ١٠

موجز صافي الاحتياجات من الموارد، مصنفة حسب مصدر الأموال (تكلفة المشروع الكاملة بالأسعار الحالية)

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

المبادرة	الميزانية العادية	حساب دعم عمليات حفظ السلام	الموارد الخارجة عن الميزانية	المجموع
تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة	١ ٢٥٣,١	٥ ١٧٩,٤	١ ٩٢١,٤	٨ ٣٥٣,٩
تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١ ٧٢٣,٣	٧ ١٢٣,١	٢ ٦٤٢,٤	١١ ٤٨٨,٨
دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١ ٩٧٢,٨	٨ ١٥٤,٢	٣ ٠٢٤,٩	١٣ ١٥١,٩
إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	١ ٤٧٤,٢	٦ ٠٩٣,٣	٢ ٢٦٠,٤	٩ ٨٢٧,٩
المجموع	٦ ٤٢٣,٤	٢٦ ٥٥٠,٠	٩ ٨٤٩,١	٤٢ ٨٢٢,٥

الجدول ١١

موجز صافي الاحتياجات من الموارد، مصنفة حسب مصدر الأموال

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

٢٠١٣-٢٠١٢	مصدر الأموال
٦ ٤٢٣,٤	الميزانية العادية
٢٦ ٥٥٠,٠	حساب دعم عمليات حفظ السلام
٩ ٨٤٩,١	الموارد الخارجة عن الميزانية
٤٢ ٨٢٢,٥	المجموع

الجدول ١٢

مجموع الاحتياجات من الموارد لتنفيذ مشاريع الاستعراض الهيكلي لتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

٢٠١٣-٢٠١٢	وجه الإنفاق
٢ ٨٨٣,٦	الوظائف
١ ٨٥٧,٨	تكاليف الموظفين الأخرى
٥١١,٠	سفر الموظفين
٢٦ ٠٢٨,٢	الخدمات التعاقدية
٤ ٤٧٦,٦	نفقات التشغيل العامة
١ ١٦٦,١	اللوازم والمواد
٥ ٨٩٩,٢	الأثاث والمعدات
٤٢ ٨٢٢,٥	المجموع

باء - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

١٥٢ - ستسفر مبادرات التغيير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعروضة في هذا التقرير عن تحسينات كبيرة في فعالية وكفاءة المنظمة وتواصل الانتقال بها إلى نهج لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات متسق على نطاق المنظمة ويتوافق مع تطلعات الدول الأعضاء. ومن شأن الاعتماد على الحلول المؤسسية والاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يجلب فوائد كبيرة للأمانة العامة في سياق الوفاء بمهمتها وبأهداف برامجها. ولن يمكن بلوغ هذا التحسن إذا أبقى على الوضع الحالي.

١٥٣ - ويُطلب إلى الجمعية العامة ما يلي:

(أ) أن تقر المبادرات الأربع ("تحسين إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة"، و"تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، و"دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، و"إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات")؛

(ب) أن تحيط علماً بأنه، إذا اعتمد إنشاء ١٤ وظيفة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، فإن تكلفة الأثر المرجأ لها تقدر بمبلغ ٦٠٠ ٣٢٥ ٢ دولار؛

(ج) أن تحيط علماً أيضاً بالاقتراح المتعلق بمجموع الاحتياجات من الموارد لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، والمقدر بمبلغ ٥٠٠ ٨٢٢ ٤٢ دولار، والذي يتوزع على النحو التالي:

'١' الميزانية العادية: مبلغ ١٠٠ ٦٣٩ ٥ دولار في إطار الباب ٣٠، مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومبلغ ٣٠٠ ٧٨٤ دولار في إطار الباب ٢٩-دال، مكتب خدمات الدعم المركزية، من الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣؛

'٢' حساب دعم عمليات حفظ السلام:

أ - مبلغ ٥٠٠ ٦٣٧ ٦ دولار يمول كاعتماد إضافي من حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١١ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٢ لتلبية الاحتياجات المتصلة بجميع المبادرات الأربع لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، حسبما يرد في هذا التقرير؛

ب - يُنظر في الاحتياجات المستقبلية المتبقية التي تبلغ قيمتها التقديرية ٠٠٠ ٢٧٥ ١٣ دولار في حساب الدعم التالي لاحتياجات عمليات حفظ السلام للفترة المالية من ١ تموز/يوليه ٢٠١٢ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٣؛

ج - تُدرج الاحتياجات المستقبلية المتبقية التي تبلغ قيمتها التقديرية ٥٠٠ ٦٣٧ ٦ دولار في حساب الدعم التالي لاحتياجات عمليات حفظ السلام للفترة المالية من ١ تموز/يوليه ٢٠١٣ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٤؛

٣' الموارد الخارجة عن الميزانية: يمول مبلغ تقديري يبلغ ٩ ٨٤٩ ١٠٠ دولاراً من التكلفة الإجمالية لجميع المشاريع لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣ من الموارد الخارجة عن الميزانية؛

(د) أن توافق على الاعتمادات الإضافية التالية:

١' مبلغ ٦ ٤٢٣ ٤٠٠ دولار في الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣، في إطار الباب ٣٠، مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (١٠٠ ٦٣٩ ٥ دولار)، وفي إطار الباب ٢٩-دال، مكتب خدمات الدعم المركزية (٧٨٤ ٣٠٠ دولار)؛

٢' مبلغ ٦ ٦٣٧ ٥٠٠ دولار من حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠١١ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٢.

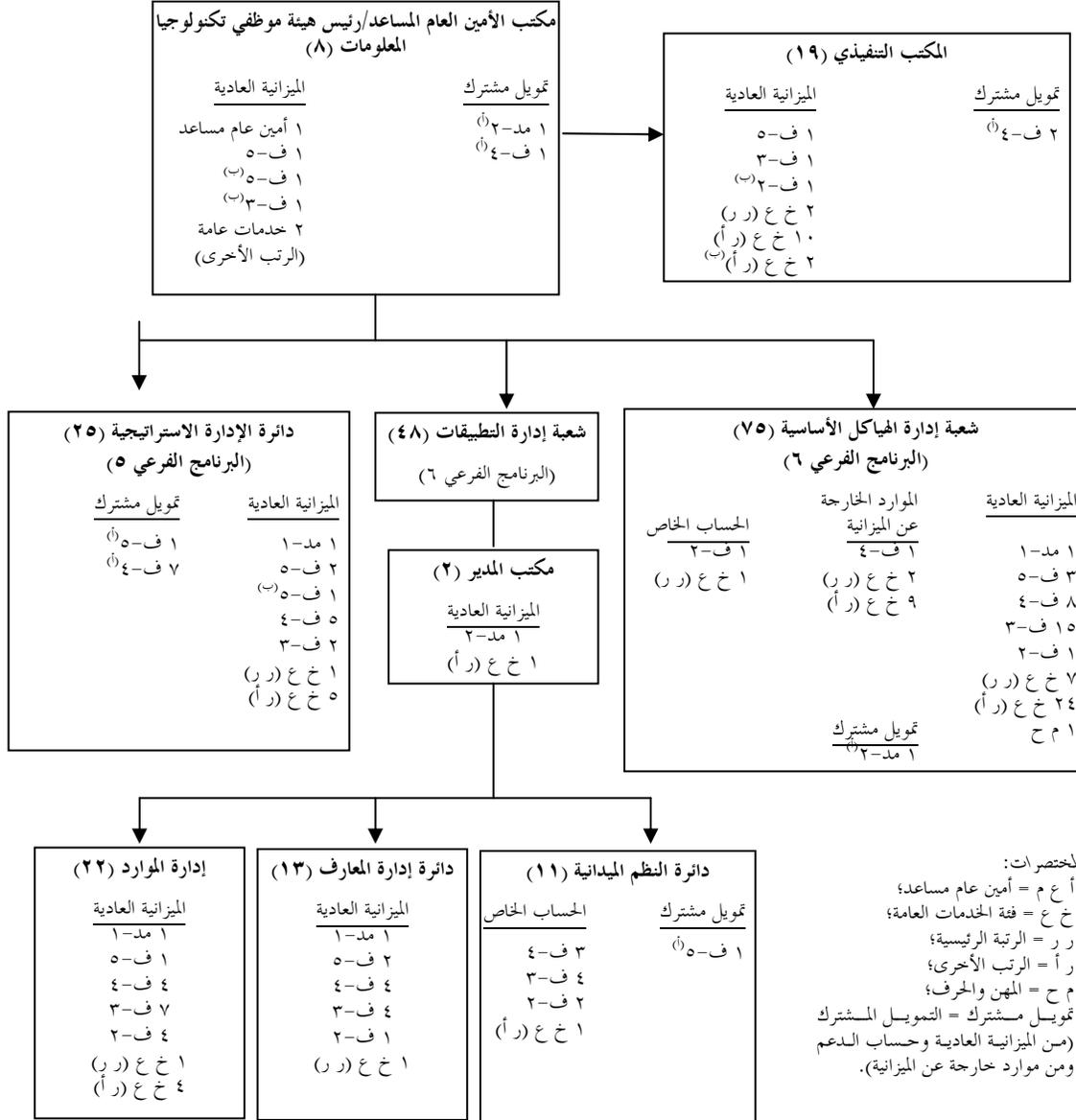
المرفق الأول

ولاية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستويات الموارد

الموارد المتاحة	ولاية جديدة/قائمة	الولاية مستمدة من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة (A/62/793)
محدودة	جديدة	وضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة وتنسيق تنفيذها (الفقرة ٣٥ (أ))
محدودة	جديدة	استعراض الميزانيات من كافة مصادر التمويل لجميع مبادرات وعمليات المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ٣٥ (ب))
محدودة	جديدة	رصد أداء وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقياسه وتقييمه مقارنة بالأهداف والغايات والميزانيات المحددة لهذه الوحدات، باستخدام أطر المساءلة حسب الاقتضاء (الفقرة ٣٥ (ج))
محدودة	جديدة	تحديد توجه المنظمة وهيكلها من الناحية التكنولوجية (الفقرة ٣٥ (د))
محدودة (باستثناء نظام أوموجا)	قائمة	تخطيط وتطوير جميع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة، ويشمل ذلك، من بين جملة أمور، نظاما لتخطيط موارد المؤسسة ونظم رئيسية أخرى (الفقرة ٣٥ (هـ))
محدودة	قائمة	تخطيط وتطوير البنية الكلي للهياكل الأساسية الذي يشمل شبكات اتصالات المنظمة ومراكز بياناتها (الفقرة ٣٥ (و))
محدودة	قائمة	استغلال حضور المنظمة على المستوى العالمي وهيكلها الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتشغيل التطبيقات والهياكل الأساسية على نطاق الأمانة العامة بغية زيادة الفوائد المستمدة منها وزيادة فعاليتها من حيث التكلفة إلى أقصى حد (الفقرة ٣٥ (ز))
محدودة	جديدة	الاضطلاع بأنشطة بحث وتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون مع وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى (الفقرة ٣٥ (ح))
محدودة	جديدة	الإشراف على تقييم وإدارة ما ينطوي عليه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مخاطر بالنسبة للمنظمة (الفقرة ٣٥ (ط))
محدودة	قائمة	تطوير وتعهد سياسة أمن المعلومات بالمنظمة، ورصد مدى التزام كافة الوحدات التشغيلية بها (الفقرة ٣٥ (ي))
محدودة	قائمة	إدارة تنفيذ خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية تصريف الأعمال في المنظمة (الفقرة ٣٥ (ك))
لا توجد	جديدة	تنسيق برنامج وأنشطة إدارة الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تنمية قدرات الموظفين وتنقل كافة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة برمتها (الفقرة ٣٥ (ل))
محدودة	جديدة	توفير منهجيات وخدمات الاستشارة في مجال الأعمال وإدارة المشاريع لكافة وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ٣٥ (م))

الولاية	جديدة/قائمة	الموارد المتاحة	الولاية مستمدة من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة (A/62/793)
لا توجد	جديدة	لا توجد	رصد وقياس وتقييم أداء كافة المشاريع ومبادرات الاستثمار ومواءمتها الاستراتيجية في حافظة مشروعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الأمانة العامة برمتها (الفقرة ٣٥ (ن))
لا توجد	جديدة	لا توجد	وضع سياسات إدارة شؤون البائعين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ واستعراض ورصد أنشطة الشراء وتجديد العقود (الفقرة ٣٥ (س))
محدودة	جديدة	محدودة	تنفيذ عمليات ضمان الجودة لكفالة امتثال كافة السياسات والعمليات والمعايير (الفقرة ٣٥ (ع))
محدودة	جديدة	محدودة	إنشاء وظيفة خدمات العملاء (الفقرة ٤٢)
محدودة	جديدة	محدودة	أداء وظيفة المكتب التنفيذي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الهيكل المقترح لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفترة السنتين * ٢٠١٢-٢٠١٣ *



* للاطلاع على الهيكل الحالي لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، انظر A/46/6 (Sect.29).

(أ) وظائف جديدة.

(ب) نقل للوظائف.

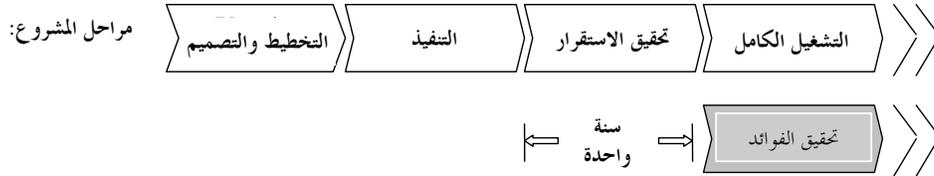
المرفق الثالث

الشروط الواجب توافرها من أجل تحقيق الفوائد

١ - تجدر الإشارة إلى أن جميع الأرقام الواردة في مقترحات المبادرة هي أرقام تقديرية. ويستند تحقيق هذه الفوائد إلى فرضية أن يمكن أن تتغير الأرقام بعد عدة سنوات من وقت كتابة هذا التقرير. وبالإضافة إلى ذلك، جرى حساب الفوائد على أساس مصادر البيانات الحالية، وهي مصادر ليست كاملة دائماً أو موثوقاً بها تماماً، لأسباب ترجع في جانب منها إلى افتقار الأمانة العامة للمعايير والأدوات ومستوى الأتمتة اللازمة لتوفير معلومات تشغيلية دقيقة بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النطاق العالمي. وينبغي ألا يُنظر إلى الفوائد المحتملة الموضحة في هذا المقام على أنها وفورات مباشرة، أو أن تؤخذ في الاعتبار عند وضع الميزانيات المقبلة. ولا ينبغي التفكير في أي تخفيض إلا بعد أن تكون العمليات والهياكل الجديدة قد طُبقت لمدة سنة واحدة على الأقل وتكون قد استقرت، وأن يتم ذلك بعد القيام لاحقاً بتحليل الفوائد وتأكيدها. ويوضح الشكل التالي مراحل المشروع والفوائد المكتسبة من المبادرات المؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل

مراحل المشروع والفوائد المكتسبة من المبادرات المؤسسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



٢ - ويقوم تحقيق الفوائد المذكورة في هذه الوثيقة استناداً إلى عدة شروط هامة من بينها، التمويل الكامل لمقترحات التنفيذ، والمشاركة والدعم المستمران من جميع أصحاب المصلحة، واستمرار وجود هيكل حوكمة قوي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأمانة العامة.

٣ - ولا يمكن أن يُسمح للإدارات أن تختار، فرادى، عدم الانضمام إلى هذه المبادرات المؤسسية. وفي حالة منح استثناءات، ستتضاءل الفوائد المبينة في هذه المقترحات بشكل

ملحوظ، حيث تفقد اقتصادات الحجم، وتقوض المعايير وتظل مستويات من التعقيد ماثلة في البيئة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٤ - وثمة حاجة لإخضاع سلطة تصنيف الوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إشراف مركزي من قِبل مكتب إدارة الموارد البشرية، بالتعاون مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل منع الإدارات الفردية من إنشاء نظام منفصل لتصنيف الوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٥ - وهناك حاجة لوضع برامج لتدريب الموظفين وتوجيههم بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية لتسهيل عمليات نقل الموظفين بشكل فعال والانتقال إلى نموذج التوظيف العام الجديد.

المرفق الرابع

التحليل الكمي للفوائد

أولاً: تعزيز المعارف عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التقديرات (بملايين دولارات الولايات المتحدة)	
الحد الأدنى للنطاق	الحد الأعلى للنطاق
٩,٢	١١,٢
٣,٠	٣,٧
٤,٢	٥,١
١,٦	١,٩
٠,١٨	٠,٢٢
٠,١٢	٠,١٤
٣,٥	٤,٣
١,٥	١,٨
٠,٩٤	١,١
٠,٨٨	١,٠
٠,١٦	٠,١٩
٤,٧	٥,٧
٠,٩٠	١,١
٠,١٨	٠,٢٢
٠,٣٢	٠,٣٩
٠,١٨	٠,٢٢
٠,٦٤	٠,٧٨
٠,٠٨	٠,٠٩
٠,٤٨	٠,٥٨

التقديرات (بملايين دولارات الولايات المتحدة)	
الحد الأدنى للنطاق	الحد الأعلى للنطاق
١,٦	١,٩
انخفاض متطلبات العمالة المتصلة بتعهد المواقع الشبكية؛ زيادة الإنتاجية بسبب انخفاض الوقت الذي يحتاجه الموظفون للاستدلال على المعلومات والأدوات ^(ق)	
١,٤	١,٨
تخفيض الطباعة	
٠,٦٧	٠,٨٢
مراعاة البيئة في الأمم المتحدة من خلال تخفيض الطباعة وتبادل الوثائق والتعاون إلكترونياً ^(ص)	
٠,٨١	٠,٩٩
تجنب التكاليف بتقليل مساحة التخزين المادي ^(ق)	
تنظيم المحتوى وسبل الوصول إليه	
٤,٠	٤,٩
تعزيز تبادل المعلومات بين الإدارات والمواقع ^(ق)	
٢٣	٢٨
المجموع	

ثانياً: دعم تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الوفورات مقدره (بملايين دولارات الولايات المتحدة) ^(ق)	
الحد الأدنى للحد الأعلى للنطاق	الحد الأعلى للنطاق
٦,٦	٩,٩
تعزيز تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
١,٣	٢,٠
الخدمة الذاتية ^(ت)	
٢,٦	٤,٠
يؤدي استخدام "طلب الخدمة" إلى تبسيط وأتمتة العمليات اللازمة لطلب منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
٢,٦	٤,٠
يوفر خيار "إعادة تعيين كلمة المرور" بوابة إلكترونية لإعادة تعيين كلمات المرور إلى الشبكة	
٢,٦	٤,٠
تستخدم "قاعدة المعارف" لجمع معلومات عن المشاكل المشتركة وتوفير بوابة إلكترونية للبحث عن الحلول	
١٠,٣	١٥,٤
إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ^(ت)	
٧,٦	١١,٤
يمكن "الاكتشاف التلقائي" كل مستعمل لمخطة تشغيل من جمع معلومات عن معدات وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
٢,٧	٤,٠
تستخدم "إدارة الأداء" أدوات معلومات الأعمال لالتماس المقاييس التشغيلية والاستراتيجية	
١,٤	٢,٠
أتمتة مكتب الخدمات ^(ح)	
٠,٧	١,٠
تمكّن خاصية "تصنيف أوامر العمل والجدولة" من استخدام موظفي مكتب الخدمات بكفاءة أكبر، وإدخال الطلبات وتعقبها	
٠,٧	١,٠
تعقب "معلومات الأعمال" الأداء المتصل بالطلبات بالنسبة لمخطات العمل ومكتب الخدمات (سرعة التجاوب وتوقيته وما إلى ذلك)	
٧,٤	١١,٢
توحيد محطات العمل ^(د)	

الوفورات مقدره (ملايين دولارات الولايات المتحدة) ^(ب)		تعزيز تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
للنطاق الأدنى الحد الأعلى	للنطاق	
٥,٦	٣,٧	يوفر "التشكيل الأساسي" نظام التشغيل والبريد الإلكتروني والمتصفح وبرامج مكافحة فيروسات البرمجيات) صورة مشتركة للبرمجيات الأساسية لجميع محطات العمل بحيث يمكن نشر النظم بسرعة أكبر وحفظ الصور البرمجية بطريقة أكثر يسرا
٥,٦	٣,٧	توفر "الإدارة القائمة على السياسات" قواعد مستندة إلى الأدوار لمنع البرمجيات غير المصرح بها أو الحد من الوصول إلى النظام، مما يقلل عدد المشاكل في محطات التشغيل
١١,٣	٧,٥	أتمتة محطات العمل ^(ض)
٧,٥	٥,٠	يوفر "التحكم عن بعد" إمكانية وصول الدعم التقني إلى محطات التشغيل، مما يسمح باستخدام أكثر كفاءة للموارد التقنية
٣,٨	٢,٥	يوفر "توزيع البرمجيات" منهجية موحدة لتوزيع تحديثات البرامج في كافة محطات التشغيل
٩,٨	٦,٥	ترحيل مكتب الخدمات المحلية ^(أ)
٦,٠	٤,٠	تدعم أنشطة "اكتساب المعارف" قدرات قاعدة المعارف فيما يتعلق بالإحاطة بالمشاكل المحلية المشتركة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يجعل حل المشاكل الخاصة بمكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر يسرا
٣,٨	٢,٥	يؤدي "تقليص دور مكتب الخدمات المحلية" إلى تزويد موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحلية بقدرة إضافية على التعامل مع المهام الفنية تواكب ترحيل المهام المشتركة لمكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المكاتب الإقليمية
٥٩,٦	٣٩,٧	المجموع الكلي

(أ) يوفر ١٠ دقائق أسبوعياً لعدد ٨ ٠٠٠ فرد مع استخدام ٦٥ في المائة من ذلك الوقت بصورة منتجة.

(ب) تتضمن تحسينات أداء الموظفين تعزيز الفعالية والكفاءة نظراً لزيادة سرعة عملية صنع القرار ودقتها، والوفورات في وقت الموظفين، وزيادة القدرة على الاستجابة للأحداث الخارجية، وتحسين إدارة السجلات التنظيمية، وزيادة الشفافية والمساءلة، وزيادة أمن المعلومات وحماية المعلومات السرية، وتقديم دعم أفضل لاستمرارية الأعمال، وتحسين اكتساب المحتوى القديم، من بين عوامل أخرى. ويُفترض أن تساهم كل وثيقة من الوثائق "النشطة" في النظام في تحقيق واحدة أو أكثر من الفوائد المذكورة أعلاه. وتفترض المعادلة المستخدمة في حساب هذه الفائدة عدداً من الوثائق مقداره ٥٥ ٠٠٠ وثيقة ومتوسط تكلفة موظف في الرتبة ف-٣. ومن المفترض أن تكون الساعة الواحدة سنوياً هي الفائدة التي تحققها كل وثيقة سنوياً. وتحسب الفائدة الكلية وفقاً لعدد الوثائق بالنسبة لمتوسط تكاليف الموظفين لكل ساعة توفرها وثيقة واحدة.

- (ج) أظهرت دراسة أعدتها شركة البيانات الدولية أن "مؤسسة بما ١ ٠٠٠ من العاملين في مجال المعارف تهمدر ٤٨ ٠٠٠ دولار أسبوعياً (٢,٥ مليون دولار سنوياً)". ويُقدر أنه، في المتوسط، سيحري توفير ١٠ وظائف في الرتبة ف-٣ لكل ١ ٠٠٠ من المستعملين.
- (د) لا يتوافر المحتوى في الوقت الحاضر بشكل كامل في جميع اللغات. وسوف يؤدي النظام الجديد إلى توفير موظف واحد سنوياً تقريباً من خلال تحسين إنتاجية المترجمين.
- (هـ) سوف تؤدي تدفقات العمل إلى زيادة إنتاجية الموظفين. وتُقدر الوفورات بما يعادل ٤/٣ فرد سنوياً.
- (و) توفر ١٠ دقائق في الأسبوع لكل ٤ ٠٠٠ فرد مع استخدام ٦٥ في المائة من ذلك الوقت بصورة منتجة.
- (ز) يلغى الحاجة إلى القيام بعشر رحلات سفر في السنة بمعدل ٧ ٠٠٠ دولار لكل رحلة.
- (ح) تخفيض الوقت المخصص للاجتماعات: يُحسب التقدير على افتراض توفير ٢/١ ساعة في الأسبوع جراء عدم الاضطرار إلى عقد اجتماعات لاتخاذ قرار بشأن أعمال تتعلق بما عدده ١ ٠٠٠ من المستعملين، ويمكن استخدام نصف الوقت بشكل منتج (٢/١ ساعة (الوقت الموفر) × ١ ٠٠٠ (مستعمل) × ٥٢ (أسبوع) × ٦٣ (دولار) =).
- (ط) من خلال قدرة البحث عن المعلومات في أنحاء المؤسسة في مناطق زمنية مختلفة وعدم الاضطرار إلى الاعتماد على البشر العاملين في مجال المعارف لتوليد المعلومات وتوفيرها، تشير التقديرات إلى توفير ما ينفقه فرد واحد من الوقت سنوياً.
- (ي) تفترض المعادلة المستخدمة لحساب هذه الفائدة تكلفة سنوية يبلغ متوسطها ٥٠ ٠٠٠ دولار لتشغيل/دعم النظم القديمة (بما في ذلك التخزين). وتبلغ نسبة التخفيض المتوقع للنظم القديمة ٢٠ نظاماً (المجموع سنوياً = عدد النظم × التكلفة السنوية لتشغيل/دعم النظام).
- (ك) سيقبل عدد الموظفين القادرين على القيام بالعمل ذاته. ويُقدر أن يقل العدد المطلوب من فنيي مكتب المساعدة بمقدار فريدين اثنين.
- (ل) وسيقل الوقت المطلوب والموظفين المطلوبين لتحديث المواقع الشبكية العامة. وتصل الوفورات إلى ما يعادل انخفاض في عدد الأفراد بمقدار اثنين سنوياً تقريباً.
- (م) سيتم تشكيل بنية تحتية جديدة مناسبة وتشغيل التطبيقات على أجهزة جديدة أكثر كفاءة. وسوف تكون البنية الموحدة قابلة للتطوير والتحميل على جميع الأجهزة.
- (ن) ثمة فريق مركزي للتطوير والتصميم سوف يعمل على تقنية واحدة. وتُقدر الوفورات بأربعة مطورين سنوياً.
- (س) وستسرع القوالب البرمجية من تلبية متطلبات التنسيق على شبكة الإنترنت وتجعلها أكثر يسراً. وتُقدر الوفورات بما يقرب من ٢,٥ فرد في السنة.
- (ع) تنعكس الوفورات في عدد الأفراد المطلوبين كل عام لتخطيط وتصميم وتطوير مواقع جديدة. وتُقدر الوفورات بثلاثة أفراد سنوياً.
- (ف) تنعكس هذه الوفورات في عدد الأفراد المطلوبين سنوياً لصيانة المواقع الشبكية التي توجد بالفعل على النظام الجديد، وإصلاحها وتحسينها. وتُقدر الوفورات بفريدين سنوياً. وباستخدام نظم إدارة المحتوى في إنشاء المواقع على شبكة الإنترنت وتحديثها، سوف يكون المستخدمون قادرين على إعداد المعلومات الهامة والاستدلال عليها بشكل أكثر كفاءة. وسيؤدي هذا إلى وفورات تعادل جهد ما لا يقل عن ٨ أفراد سنوياً فيما يتعلق بالإنتاجية على نطاق الأمانة العامة.

- (ص) نتيجة لتحسين التعاون وتبادل المعلومات إلكترونياً، فإنه ستكون هناك حاجة أقل إلى الطلاب.
- (ق) تفترض المعادلة المستخدمة لحساب هذه الفائدة متوسط تكلفة سنوية تبلغ ٧٥ دولاراً للقدم المربع. واستناداً إلى انخفاض التوقعات في مساحة التخزين المادية ١٠.٠٠٠ قدم مربع الناشئ عن تحسين الإدارة الإلكترونية للوثائق والسجلات. ولذلك، فإن المجموع سنوياً = المساحة المخفضة بالقدم المربع × متوسط التكلفة للقدم المربع الواحد.
- (ر) تزيد الكفاءة والفعالية نظراً للتنظيم الأفضل للمعلومات. ويوفر هذا ١٥ دقيقة في الأسبوع (٤٦ أسبوعاً في السنة) لما مجموعه ٧.٠٠٠ فرد مع استخدام ٦٥ في المائة من الوقت بصورة منتجة.
- (ش) تتعلق هذه التقديرات بتحقيق الوفورات بعد التنفيذ الكامل للمبادرات ولا تعكس وفورات عن كل سنة سابقة على التنفيذ الكامل.
- (ت) يفترض أن تتحقق الكفاءة في عمل مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تقليص حجم الاتصالات بنسبة تتراوح بين ٢٠ و ٣٠ في المائة.
- (ث) يفترض أن تزداد الكفاءة بالنسبة لموظفي الدعم بنسبة تتراوح بين ٨ و ١٢ في المائة، وأن تبلغ الوفورات نسبة تتراوح بين ٨ في المائة و ١٢ في المائة في إطار بند المعدات نظراً لتجميع التراخيص وانخفاض الانكماش (فقدان المخزون).
- (خ) يُفترض أنه ستكون هناك زيادة في كفاءة موظفي مكتب الخدمات تتراوح بين ٤ و ٦ في المائة تنجم عن التوزيع الفعال لأعباء العمل.
- (ذ) يُفترض أنه سيتم تحسين تقديم الخدمات بنسبة تتراوح بين ٨ و ١٢ في المائة نظراً لسهولة التوصل إلى الحلول وانخفاض عدد المكالمات.
- (ض) يُفترض أن تزيد أدوات الأتمتة كفاءة موظفي محطات العمل بنسبة تتراوح بين ١٢ و ١٨ في المائة.
- (أ) يُفترض أنه سيكون هناك انخفاض في عمالة مكتب الخدمات المحلية ومكتب الخدمات الإقليمية تتراوح بين ١٢ و ١٨ في المائة نتيجة زيادة النطاق واستخدام قاعدة المعارف، وانخفاض في معدات مكاتب الخدمات المحلية بنسبة تتراوح بين ٤٠ و ٦٠ في المائة.

ثالثاً: إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الوفورات مقدرة (بملايين دولارات الولايات المتحدة) ^(١)		إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
الحد الأدنى للنطاق	الحد الأعلى للنطاق		
٢,٠	١,٣	أرشيف البريد الإلكتروني ^(٢)	توفر "إدارة أرشيف البريد الإلكتروني في المؤسسة" موقعا واحدا (مركز بيانات المؤسسة) حتى يتسنى لموظفي الدعم إدارة كافة أنشطة التخزين الاحتياطي للبريد الإلكتروني
٠,٦	٠,٤		يتحقق "توحيد المعدات" بإزالة شرط التخزين الاحتياطي للبريد الإلكتروني في جميع مراكز العمل (باستثناء البعثات)
١,٤	٠,٩	التخزين الأمثل ^(٣)	تدعم "إدارة المؤسسة" لعمليات التخزين المتعلقة بالتطبيقات المؤسسية كفاءة الإدارة والاستغلال الأمثل للبيانات. وتضمن أيضا كفاءة تخزين البيانات المهمة في مكان واحد، من أجل سرعة استعادة النظم
٢,٠	١,٣		يتحقق توحيد المعدات بإزالة شرط تخزين تطبيقات المؤسسات في جميع مراكز العمل (باستثناء البعثات)
٠,٣	٠,٢	تشكيل مراكز بيانات المؤسسة ^(٤)	تضمن "إدارة حادوم مركز بيانات المؤسسة" تمتع أنظمة المؤسسة بهيكل مرن ومساندة تأتيها من عدد أقل من موظفي الدعم مقارنة بطرق النشر السابقة
١,٧	١,٢		يمكن تحقيق "وحدة ومرونة حادوم مركز معلومات المؤسسة" باستضافة التطبيق في موقع واحد يتميز بعمليات ومرونة ذات مستوى عالٍ، مما يؤدي إلى خفض تكاليف تطبيق النظم في المؤسسة
٧,٤	٤,٩		تضمن "إدارة التخزين في مركز بيانات المؤسسة" تمتع أنظمة المؤسسة ببنية للتخزين الأمثل، ومساندة تأتيها من عدد أقل من موظفي الدعم مقارنة بطرق النشر السابقة
٤,٢	٢,٨		يمكن تحقيق "وحدة ومرونة حادوم مركز معلومات المؤسسة" بكفاءة بتجانس التخزين في موقع واحد يتمتع بالمرونة الكاملة بالنسبة للبيانات الحرجة، مما يؤدي إلى خفض تكاليف تنفيذ نظم المؤسسة
١,٧	١,١	الخادوم وأدوات التخزين في المؤسسة ^(٥)	توفر "أدوات إدارة ورصد حادوم مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية" مجموعة أدوات مشتركة بين مراكز بيانات المؤسسات ومراكز البيانات المحلية من أجل تنظيم عمليات الخادوم وتسهيل المواءمة بين المعدات في جميع مراكز العمل
٠,٨	٠,٦		توفر "أدوات إدارة ورصد الخادوم في مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية" مجموعات أدوات مشتركة بين مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية من أجل تنظيم عمليات الخادوم وتوفير تغطية موسعة لجميع مراكز العمل
٠,٧	٠,٥		
٧,٤	٥,٠		
٤,٠	٢,٦		
١,٦	١,٠		

الوفورات مقدرة (بملايين دولارات الولايات المتحدة) ⁽¹⁾		إنشاء هيكل أساسي مرن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الحد الأدنى للنطاق	الحد الأعلى للنطاق	
٠,٨	١,٢	توفر "أدوات إدارة ورصد الخادوم في مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية" مجموعات أدوات مشتركة بين مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية من أجل تنظيم عمليات الخادوم وتسهيل المواءمة بين المعدات في جميع مراكز العمل
٠,٥	٠,٧	توفر "أدوات إدارة ورصد الخادوم في مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية" مجموعات أدوات مشتركة بين مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية من أجل تنظيم عمليات الخادوم وتوفير تغطية موسعة لجميع مراكز العمل
٥,٣	٨,٠	ترحيل غرفة الخادوم المحلي ⁽²⁾
٤,٠	٦,٠	يؤدي "ترحيل غرفة الخادوم المحلي إلى مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية" إلى تجميع غرف الخادوم المحلي القائمة من أجل زيادة الأمن والمرونة، مع تقليص الحاجة إلى المعدات
٠,٧	١,٠	يؤدي "ترحيل غرفة الخادوم المحلي إلى مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية" إلى تجميع غرف الخادوم المحلي القائمة من أجل خفض متطلبات الدعم على الصعيد المحلي
٠,٥	٠,٧	يؤدي "ترحيل غرفة الخادوم المحلي إلى مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية" إلى تجميع غرف الخادوم المحلي القائمة من أجل زيادة الأمن والمرونة مع تقليص الحاجة إلى المعدات
٠,٢	٠,٣	يؤدي "ترحيل التخزين المحلي إلى مراكز بيانات المؤسسة ومراكز البيانات المحلية" إلى تجميع التخزين المحلي القائم من أجل خفض متطلبات الدعم على الصعيد المحلي
١٧,٩	٢٦,٩	المجموع الكلي

- (أ) تتعلق هذه التقديرات بتحقيق الوفورات بعد التنفيذ الكامل للمبادرات ولا تعكس وفورات عن كل سنة سابقة على الانتهاء من التنفيذ الكامل.
- (ب) يُفترض أنه سيكون هناك انخفاض في معدات البريد الإلكتروني بنسبة تتراوح بين ٨ و ١٢ في المائة، وانخفاض في العمالة المرتبطة بالمعدات تتراوح نسبته بين ١٢ و ١٨ في المائة، باستثناء البعثات.
- (ج) يُفترض أنه سيكون هناك انخفاض في معدات التخزين بنسبة تتراوح بين ٢٠ و ٣٠ في المائة، وانخفاض في العمالة المرتبطة بالتخزين تتراوح بين ٤ و ٦ في المائة، باستثناء البعثات.
- (د) يزيد كفاءة موظفي الهيكل الأساسي بنسبة تتراوح بين ١٨ و ٢٢ في المائة، وينتج عنه تحقيق وفورات في المعدات تتراوح بين ٨ و ١٢ في المائة، باستثناء البعثات.
- (هـ) يزيد كفاءة جميع موظفي الهيكل الأساسي بنسبة تتراوح بين ٣ و ٥ في المائة، مما ينتج عنه وفورات في المعدات تتراوح بين ١,٥ و ٢,٥ في المائة، بما في ذلك البعثات.
- (و) تحدث تخفيضات ملموسة بصفة أساسية في غرفة معدات الخادوم المحلي (بين ٢٨ و ٤٢ في المائة)، ومعدات التخزين المحلية (بين ٨ و ١٢ في المائة) وعمالة الهيكل الأساسي المحلية (بين ٤ و ٦ في المائة) (باستثناء المرافق).