

Distr.: General
26 March 2009
Arabic
Original: English

المجلس الاقتصادي والاجتماعي



لجنة البرنامج والتنسيق

الدورة التاسعة والأربعون

الدورة التنظيمية

٣٠ نيسان/أبريل ٢٠٠٩

الدورة الموضوعية

٨ حزيران/يونيه - ٢ تموز/يوليه ٢٠٠٩

البند ٣ (ب) من جدول الأعمال المؤقت*

المسائل البرنامجية: التقييم

الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات لتنفيذ التوصيات التي اتخذتها لجنة
البرنامج والتنسيق في دورتها السادسة والأربعين بشأن التقييم المواضيعي
لشبكات إدارة المعارف في إطار السعي إلى تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية

تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية

موجز

يقدم هذا التقرير الذي أعده مكتب خدمات الرقابة الداخلية وفقاً لمقرر اتخذته لجنة
البرنامج والتنسيق في دورتها الثانية والعشرين باستعراض تنفيذ توصياتها بعد انقضاء ثلاث
سنوات على اتخاذ المقررات المتعلقة بالتقييمات المقدمة إلى اللجنة. وهذا الاستعراض من
الاستعراضات التي تجري كل ثلاث سنوات يحدد ما إذا كانت توصيات التقييم المواضيعي
لشبكات إدارة المعارف في إطار السعي إلى تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية قد نفذت
أو لم تنفذ. وقد أيدت اللجنة مباشرة ثلاثاً من توصيات التقييم الست، وأشارت إلى التوصيات
الثلاث الأخرى في تأييدها. وبالإضافة إلى ذلك قدمت اللجنة توصيتين من جانبها.

* E/AC.51/2009/1



الرجاء إعادة الاستعمال

200409 200409 09-28235 (A)



وما يخلص إليه المكتب هو أن توصية واحدة من توصياته الست الأصلية وتوصيتي لجنة البرنامج والتنسيق قد تم تنفيذها. ولم يتم وضع استراتيجية لإدارة المعارف لا لمنظومة الأمم المتحدة ولا للأمانة العامة. على أن الجمعية العامة وافقت في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨ على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة للأمم المتحدة وأنشأت مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد تناولت استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو شامل المسائل المتعلقة بإدارة المعارف، وتوجد بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دائرة لإدارة المعارف تم، من وجهة نظر المكتب، تنظيمها تنظيمًا كافيًا للعمل كوحدة مكرسة لإدارة المعارف في الأمانة العامة. وعلاوة على ذلك، أنشئ في حزيران/يونيه ٢٠٠٨ فريق عامل معني بإدارة المعارف، ويعتزم ذلك الفريق وضع استراتيجية لإدارة المعارف بالأمانة العامة بنهاية الربع الثاني من عام ٢٠٠٩. ويلاحظ المكتب أن هذا الفريق العامل الجديد قد وسع عضويته لتشمل ١٣ كيانًا من كيانات الأمانة العامة. كذلك أنشئت فرقة عمل معنية بالموقع الشبكي WikiSeek (التفاعل السريع)، قامت بالفعل بدراسة جدوى بشأن مشروع تدريبي أطلق عليه اسم wikiSeek لتقييم الوسائل التي يمكن بها استخدام مواقع wiki لزيادة توافر المعلومات المتعلقة بالعمليات وخطوات العمل. و"الويكي" هي صفحة على الإنترنت تتيح لأي شخص الاطلاع عليها للإسهام في محتواها أو تحرير هذا المحتوى.

ولم يلاحظ المكتب وجود أية مبادرات لإدماج إدارة المعارف في نظام تقييم الأداء بالأمانة العامة. كذلك لم يلاحظ المكتب وجود أي نهج مقصود ومخطط له للتدريب في مجال إدارة المعارف، وإن كان يعترف بوجود مبادرات مختلفة للتطوير الوظيفي في يتعلق بمفاهيم إدارة المعارف وآلياتها وأدواتها. ويشمل ذلك ما نظمته مكتبة داغ همرشولد في عامي ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ من تدريب على إدارة المعارف الشخصية باستخدام النواتج والأدوات المتعلقة بالمعلومات.

والمكتب، إذ يشدد على أن إدارة المعارف هي أكثر من مجرد تكنولوجيا، يشجع مجلس الرؤساء التنفيذيين ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مواصلة العمل الهام الذي يقومون به في إيجاد ثقافة وبيئة عمل تقومون بدور حقيقي في تشجيع وتيسير إدارة المعارف في الأمم المتحدة.

أولا - مقدمة

- ١ - نظرت لجنة البرنامج والتنسيق في دورتها السادسة والأربعين المعقودة في عام ٢٠٠٦ في تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات عن التقييم المواضيعي لشبكات إدارة المعارف في إطار السعي إلى تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية (E/AC.51/2006/2)^(١). وقد تضمن ذلك التقرير ست توصيات، أيدت اللجنة ثلاثا منها مباشرة وأشارت إلى التوصيات الثلاث الأخرى في تأييدها (انظر A/61/16 و Corr.1، الفقرة ٣٧٧). وبالإضافة إلى ذلك قدمت اللجنة توصيتين من جانبها.
- ٢ - وهذا التقرير هو استعراض من الاستعراضات التي تجري كل ثلاث سنوات لتلك التوصيات، ويبحث ما إذا كانت هذه التوصيات قد نفذت وكيفية تنفيذها. وسيقدم المكتب تقريراً عن كل توصية على حدة في إطار تأييد لجنة البرنامج والتنسيق.
- ٣ - وقد استخدمت في هذا الاستعراض الطرق الأربع التالية: (أ) استعراض وتحليل للتقارير التي تقدم كل سنتين عن حالة التوصيات التي يتم رصدها من خلال قاعدة بيانات متابعة المسائل القائمة التابعة للمكتب؛ و (ب) تحليل للمعلومات والوثائق والتقارير ذات الصلة التي يتم الحصول عليها من كيانات الأمم المتحدة التي قامت بتنفيذ التوصيات؛ و (ج) مقابلات مع مديري البرامج وموظفيها المعنيين بتنفيذ التوصيات؛ و (د) مقابلات مع المصادر الرئيسية الأخرى للتحقق من حالة التنفيذ. وقد أتيح مشروع للتقرير لكل من المكاتب والإدارات لاستعراضه، وهذا التقرير يتضمن تعليقاتهم.

ثانيا - النتائج

- ٤ - خلص المكتب، بوجه عام، إلى أن توصية واحدة من توصياته الست الأساسية قد نفذت، كما نفذت التوصيتان المقدمتان من لجنة البرنامج والتنسيق. ويجري حالياً تنفيذ خمس من توصيات المكتب.

التوصية ١ للجنة البرنامج والتنسيق:

توصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يشجع، بوصفه رئيساً لمجلس الرؤساء التنفيذيين، فرقة العمل المعنية بتقاسم المعارف التي أنشأها المجلس مؤخراً على أن تنظر بشكل واف في التوصية الواردة بالفقرة ٧٢ من التقرير.

(١) يعرف مكتب خدمات الرقابة الداخلية إدارة المعارف بأنها استحداث المعارف وتنظيمها وتخزينها وتقاسمها بصورة منهجية بغرض تحقيق أهداف المنظمة على وجه أفضل (E/AC.51/2006/2، الفقرة ٢).

التوصية ١ لمكتب خدمات الرقابة الداخلية (الفقرة ٧٢ من تقرير المكتب):

ينبغي لمجلس الرؤساء التنفيذيين، عند وضع استراتيجية معنية لإدارة المعارف على نطاق منظومة الأمم المتحدة، أن يتناول تحديدًا المسائل التالية (بالإضافة إلى تلك التي سبق أن وردت في اختصاصات فرقة العمل التي أنشأها المعنية بتقاسم المعارف):

- (أ) فهم مشترك لما يعنيه تقاسم المعارف وتوضيح أهميته؛
- (ب) تصنيف واضح لمختلف أنواع شبكات المعارف والدور الذي يؤديه كل منها، مع تشجيع الانتقال، حيثما أمكن، نحو شبكات تنظيمية أكثر اتساما بالطابع الاستراتيجي وبالتركيز والشمول؛
- (ج) تحويل التركيز من تقاسم المعارف كمعلومات مبعثرة بشكل أولي إلى دمج للمعلومات وتعاون وتفاعل بين النظراء؛
- (د) استراتيجية لإدماج تقاسم المعارف بصورة تامة ضمن العمليات المتعلقة بالعمل. وينبغي لهذه الاستراتيجية، قدر الإمكان، أن تستخدم نتائج المشروع التحريبي لتقاسم المعارف الذي يناقش في التوصية ٤ أدناه.

٥ - ولم يتم بعد وضع استراتيجية شاملة على نطاق المنظومة لتقاسم المعارف، ولكن أمانة مكتب الرؤساء التنفيذيين أبلغت مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأنه تم تنفيذ "المضمون الأساسي" للتوصية بعدة طرق^(٢). وأشارت أمانة المجلس في المقام الأول إلى ما يقوم به المجلس لتيسير تبادل المعارف والممارسات ولتشجيع استخدام أدوات مشتركة على نطاق المنظومة بالنسبة لتغير المناخ والعمالة. ومن الأمثلة على ذلك موقع شبكي عنوانه "Gateway to the UN system's work on climate Change" (أعمال منظومة الأمم المتحدة المتعلقة بتغير المناخ) تشرف عليه إدارة شؤون الإعلام لصالح فرقة العمل للاتصالات المتعلقة بتغير المناخ التابعة لمجموعة الأمم المتحدة^(٣). ومن الأمثلة الأخرى مجموعة أدوات تعميم منظور العمالة والعمل اللائق التي تم إعدادها في عام ٢٠٠٦ ويراد بها مساعدة الوكالات وسائر شركاء التنمية على العمل معا على نحو أكثر كفاءة لتوفير المزيد من فرص العمل الأفضل. وقد قام المكتب باستعراض هاتين المبادرتين وهو يلاحظ أنهما يمثلان وسيلتين جيدتين لتقاسم المعلومات الموثقة وتعزيز النهج المشتركة، وخاصة عند استخدامها مقترنة

(٢) رد أمانة مجلس الرؤساء التنفيذيين على مكتب خدمات الرقابة الداخلية، المؤرخ ١٣ شباط/فبراير ٢٠٠٩.

(٣) <http://www.un.org/climatechange>.

بتبادل الخبرات الذي يتم داخل هيئات التنسيق وفي غيرها من المناقشات الثنائية. على أنهما لا ييسران تقاسم الأفكار والخبرات غير الموثقة التي تعتبر عناصر هامة في إدارة المعارف.

٦ - وفي تقرير (انظر A/63/140؛ JIU/REP/2007/6)؛ عن إدارة المعارف، أوصت الوحدة كذلك بأن يقوم مجلس الرؤساء التنفيذيين بوضع تعريف موحد على نطاق المنظومة لإدارة المعارف وحد أدنى من المبادئ التوجيهية التي تستخدم في وضع استراتيجيات المعارف في كل كيان من كيانات الأمم المتحدة. وقد لاحظت المنظمات في استجابتها الموحدة لذلك التقرير أن مجلس الرؤساء التنفيذيين يفتقر إلى القدرة والموارد اللازمة لإنتاج هذه النواتج بشكل فعال وينبغي له بدلا من ذلك أن يركز على دوره المتعلق بتنسيق أنشطة إدارة المعارف التي تقوم بها الكيانات المختلفة (A/63/140/Add.1، الفقرة ٤).

٧ - وقد عقدت فرقة العمل المعنية بتقاسم المعارف التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين عدة اجتماعات أولية بشأن هذا الموضوع في عامي ٢٠٠٥ و ٢٠٠٦، كما وضعت قائمة بالاختصاصات. على أن المكتب لم يلاحظ أي نشاط حديث لفرقة العمل، ومن ثم يخلص إلى أنها لا تعمل في الوقت الحاضر.

٨ - ويرى المكتب أن هذه التوصية يجري تنفيذها. ويحيط المكتب علما بالقيود المتعلقة بالقدرات المشار إليها في الفقرة ٦ أعلاه. على أن المكتب يعتقد أن مجلس الرؤساء التنفيذيين يقوم بدور هام في تنسيق إدارة المعارف على نطاق المنظومة. ولكي يعتبر المكتب أن هذه التوصية تم تنفيذها، يجب على مجلس الرؤساء التنفيذيين أن يثبت أنه يحقق التكامل بين مختلف مبادرات إدارة المعارف التي يضطلع بها في الأمم المتحدة ويعمل على تحقيق مزيد من الاتساق والتكامل في إدارة المعارف بالمنظمة.

التوصية ٢ للجنة البرنامج والتنسيق:

توصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى فرقة العمل بالأمانة العامة التي تقودها مكتبة داغ هموشولد، والتي تملك الخبرة المناسبة، أن تواصل تطوير جدول أعمال تقاسم المعارف في الأمانة العامة، آخذة في الاعتبار التوصيات الواردة في الفقرات ٧٣ و ٧٤ و ٧٦ و ٧٧ من التقرير ومبادرات تقاسم المعارف التي تقوم بها كيانات الأمم المتحدة الأخرى، بما فيها فرقة العمل المعنية بتقاسم المعارف التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين والفريق العامل المعني بإدارة المعارف التابع لمجموعة الأمم المتحدة الإنمائية، والبنك الدولي، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان.

التوصية ٢ لمكتب خدمات الرقابة الداخلية، الفقرة ٧٣ من تقرير المكتب:

ينبغي لفرقة العمل المعنية بتقاسم المعارف التابعة للأمانة العامة أن تضع استراتيجية للمعارف على نطاق الأمانة العامة، بالتزامن مع استراتيجية المنظومة التي يتولى وضعها مجلس الرؤساء التنفيذيين، ومع عملية الإصلاح ومبادرات التغيير التنظيمي. وينبغي للاستراتيجية بشكل خاص أن تعزز دور شبكات المعارف في تعزيز تقاسم المعارف داخل الأمانة العامة ومع الشركاء الخارجيين، وأن تضع نموذجاً ومنهجية لكيفية عمل الشبكات بشكل أفضل. وقد ترغب فرقة العمل، لدى قيامها بذلك، في دراسة نموذج تقاسم المعارف الذي يجربه الفريق العامل المعني بإدارة المعارف التابع لمجموعة الأمم المتحدة الإنمائية. ويلاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن مكان فرقة العمل في التسلسل الإداري سيتقرر خلال تنفيذ الإصلاح الجاري الذي يتم بناء على تقرير الأمين العام بشأن إصلاح الأمم المتحدة (A/60/692 و Corr.1). ويأمل مكتب خدمات الرقابة الداخلية في ألا يتأخر صدور القرار الخاص بمكان الفرقة في التسلسل الإداري.

٩ - وبعد إعادة تنظيم مكتبة داغ همرشولد وإنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠٠٨ لم تعد هناك فرقة عمل معنية بتقاسم المعارف بالأمانة العامة تقودها المكتبة. وقد حلت محلها هيئة جديدة هي الفريق العامل المعني بإدارة المعارف الذي أنشئ للعمل على وضع وتنفيذ استراتيجية لإدارة المعارف في الأمانة العامة بالتعاون مع صناديق الأمم المتحدة وبرامجها ووكالاتها المتخصصة. وقد استعرض المكتب اختصاصات الفريق ويحيط علماً بأنه يرأسه ممثل لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويضم في عضويته ممثلين من ١٣ كياناتاً مختلفاً من كيانات الأمانة العامة^(٤). وولاية الفريق العامل، الذي اجتمع لأول مرة في حزيران/يونيه ٢٠٠٨، هي العمل في تعاون مع فرقة العمل المعنية بإدارة المعارف التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين، ومع سائر الكيانات المعنية بإدارة المعارف بصيغتها التي أيدتها الجمعية العامة في قرارها ٢٣٥/٦١، ومهمته هي وضع خطة لإدارة المعارف بالأمم المتحدة وتحديد الخطوات والأنشطة المحددة اللازمة لتنفيذ تلك الخطة.

(٤) أعضاء الفريق العامل المعني بإدارة المعارف هم: كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات (الرئيس)، شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات، إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، إدارة الشؤون الإدارية، إدارة عمليات حفظ السلام، إدارة الشؤون السياسية، إدارة شؤون الإعلام، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، مكتب خدمات الدعم المركزي، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، مكتب الأمم المتحدة في جنيف، مكتب الأمم المتحدة في فيينا.

١٠ - ويحيط المكتب علماً بأن الفريق قد قام، وفقاً لخطة عمله، بوضع جدول للاجتماعات الشهرية ويسعى لوضع مشروع استراتيجية لإدارة المعارف بالأمانة العامة بحلول الربع الثاني من عام ٢٠٠٩. وفي الاجتماع الذي عقده الفريق في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩، كجزء من أعماله التحضيرية لوضع الاستراتيجية، استمع الفريق إلى عرض عن "استراتيجية إدارة المعارف، الشبكة الداخلية وأدوات التعاون" قدمه معهد المجتمع المفتوح - وهو مؤسسة خاصة مقرها نيويورك. كذلك تبرز خطة العمل أهمية تخصيص أخصائيين في إدارة المعلومات بإدارات الأمانة العامة كمراكز اتصال فيما يتعلق بإدارة المعارف من أجل التصدي للمسألة الرئيسية وهي إدارة المعارف بالمنظمة. ويوافق المكتب على هذا النهج.

١١ - وعلاوة على ذلك، فقد اعتمدت الجمعية العامة في قرارها ٢٦٢/٦٣ الصادر في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨ استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة، في نفس الوقت الذي وافقت فيه على إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات^(٥). وقد استعرض المكتب الاستراتيجية ويحيط علماً بأنها تعتبر إدارة المعارف والتعاون في ذلك أحد المحركات المؤسسية الرئيسية، وأنها تعرف إدارة المعارف بأنها تشمل ثلاث عمليات أساسية ترتبط بعضها ببعض ارتباطاً وثيقاً وهي: التعلم المؤسسي، وإدارة المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات. وسوف يتم تنفيذ الاستراتيجية من خلال مجموعة من البرامج الاستراتيجية، منها برنامج لإدارة المعارف يستهدف توفير بيئة تعاونية فعالة لموظفي الأمم المتحدة ولأصحاب المصلحة تساعد على "الحصول على المعارف الفنية في مجالات خبراتهم وتبادلها وامتلاكها" (A/62/793 و Corr.1، الفقرة ٥٤). وخطة البرنامج هي هيئة السياسات التمكينية وأساليب العمل والمعايير والأدوات التكنولوجية اللازمة لأنشطة إدارة المعارف حتى يمكن الاحتفاظ بالعمليات وأفضل الممارسات والدروس المستفادة والوصول إليها على نحو أكثر توحيداً. ويثني المكتب على هذه المبادرات باعتبارها خطوات هامة نحو توفير ثقافة معرفية في المنظمة.

١٢ - وبالإضافة إلى هذه التطورات الأحدث، فقد شرعت الأمانة العامة على مدى السنوات الثلاث الماضية في محاولة، بقيادة إدارة شؤون الإعلام، لتحسين تقاسم المعارف من خلال استخدام بوابة داخلية واحدة هي بوابة iSeek. وجميع مقار العمل بالأمانة العامة تستخدم الآن iSeek باعتبارها الشبكة الداخلية للتقائية لها وهي متاحة عالمياً لموظفي الأمانة العامة أثناء سفرهم ولأكثر من ١٠٠ موقع جديد في جميع أنحاء العالم. وتتخذ حالياً

(٥) يتلقى مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي يرأسه كبير موظفي تكنولوجيا المعلومات، التوجيه من اللجنة التنفيذية المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ترأسها نائبة الأمين العام وتضم في عضويتها كبار المديرين من رتبة وكيل الأمين العام.

مبادرات لتوسيع إمكانيات الوصول إلى المحتوى ذي الصلة والمناسب على موقع iSeek بالنسبة لصناديق الأمم المتحدة وبرامجها وبالنسبة للدول الأعضاء. كذلك أنشئت بوابة للدول الأعضاء، هي بوابة deleGATE، وأصبحت متاحة منذ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٨^(٦). وبوابة deleGATE، التي يطلق عليها اسم "iSeek الدول الأعضاء"، يتم تحديثها يوميا وتشمل وصلات إلى مصادر المعلومات الأساسية كما تشتمل على أدوات خاصة بالوفود.

١٣ - ويعتبر المكتب أن هذه التوصية يجري تنفيذها. ويحيط المكتب علما بأن المسؤولية عن التنفيذ الكامل لهذه التوصية هو الآن مسؤولية الفريق العامل المعني بإدارة المعارف الذي أنشئ أخيرا تحت قيادة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

التوصية ٣ لمكتب خدمات الرقابة الداخلية (الفقرة ٧٤ من تقرير المكتب):

ينبغي لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، بوصفها إحدى الإدارات الرئيسية لتقديم تقارير الأمانة العامة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والمسؤولة عن الدعوة إلى اجتماع اللجنة التنفيذية المعنية بالشؤون الاقتصادية والاجتماعية، أن تنفيذ مشروعا تجريبيا لزيادة إدماج تقاسم المعارف في عملية إنتاج التقارير، بغية تحديد فائدة ونفقات وأوجه قصور ونتائج تقاسم المعارف بصورة أكثر فعالية. وعلى الإدارة أن تستعرض عملية الإنتاج الحالية لتقرير محدد واحد أو عدة تقارير محددة وتحديد المجالات الرئيسية التي يمكن فيها حصول تقاسم أوسع للمعارف. وينبغي أن يفرض المشروع التجريبي إلى وضع منهجية لزيادة إدماج تقاسم المعارف في العمليات المتعلقة بالعمل اليومي بغية تحسين نوعية التقارير وسرعة إنتاجها. وينبغي للإدارة أن تتشاور في تنفيذ هذا المشروع مع فرقتي العمل المعنيتين بتقاسم المعارف التابعتين للأمانة العامة ومجلس الرؤساء التنفيذيين.

١٤ - ولم تؤيد لجنة البرنامج والتنسيق هذه التوصية مباشرة، ولكنها طلبت بدلا من ذلك أن تقوم فرقة العمل المعنية بتقاسم المعارف بالأمانة العامة بالنظر في هذا المشروع التجريبي عند وضع خطة تقاسم المعارف بالأمانة العامة. ولهذا لم يتابع المكتب هذه التوصية بالذات مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية.

١٥ - وقد شرع الفريق العامل المعني بإدارة المعارف في عدة مبادرات للتصدي لمسألة إدماج إدارة المعارف في الأعمال اليومية. وقد أنشئت فرقة العمل المعنية بموقع WikiSeek لتقييم الموقع والتوصل إلى طرق يمكن بها استخدام مواقع wiki لزيادة توافر المعلومات المتعلقة

(٦) http://iseek.un.org/webpgdept1496_45.asp

بالعمليات عن طريق تمكين الموظفين من الإسهام في مجالات خبرتهم^(٧). و wiki هي صفحة أو مجموعة صفحات على الإنترنت يراد بها تمكين أي شخص يصل إليها من الإسهام في محتواها أو تعديله. وفي هذا الصدد، فقد تم بالفعل القيام بدراسة جدوى من خلال مشروع تجريبي، أطلق عليه اسم wikiSeek، لإعداد مستودع مركزي مباشر للمعارف المؤسسية في مكتب البروتوكول التابع للأمانة العامة، وتسجيل المعارف المتعلقة بكيفية تنفيذ أنشطة البروتوكول وعملياته. ويلاحظ المكتب أن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية هي عضو في فريق العمل المعني بإدارة المعارف وينوه بتقريرها عن الحالة والآفاق الاقتصادية في العالم باعتباره إسهاما هاما في إدارة المعارف بالنسبة لإنتاج التقارير^(٨).

١٦ - ويعتبر المكتب أن هذه التوصية يجري تنفيذها. ولكي يعتبر المكتب أن هذه التوصية قد تم تنفيذها، يجب أن ينظر الفريق العامل المعني بإدارة المعارف المنشأ حديثا لدى وضع استراتيجيته وخطة عمله في القيام بمشاريع تجريبية مناسبة لإدماج إدارة المعارف في عمليات إنتاج التقارير أو في نشاط آخر من الأنشطة الرئيسية للأمانة العامة.

التوصية ٥ لمكتب خدمات الرقابة الداخلية (الفقرة ٧٦ من تقرير المكتب):

ينبغي لمكتب إدارة الموارد البشرية أن يجعل من تقاسم المعارف عنصرا أقوى وأكثر وضوحا في نظام تقييم الأداء. وينبغي له تحديد كفاءات إدارة المعارف الأكثر اتصالا بالموضوع والتي نوقشت في "سمات المدير الكفؤ في الأمم المتحدة" وإدماجها في نظم تقييم الأداء لجميع الموظفين. ويمكن تناول تقاسم المعارف بصورة مباشرة على نحو أكبر في خطط عمل الموارد البشرية، وأيضا في خطط العمل الفردية للموظفين وتقارير تقييم الأداء.

١٧ - ولم تؤيد لجنة البرنامج والتنسيق التوصية بشكل مباشر، ولكنها بدلا من ذلك طلبت أن تنظر فرقة العمل المعنية بتقاسم المعارف بالأمانة العامة في إدماج إدارة المعارف في نظام

(٧) عرض قدمته مكتبة داغ همرشولد باستخدام برنامج Power Point بعنوان: "الاطلاع على الذاكرة المؤسسية للأمم المتحدة وإدارتها وتقاسمها". وتضم فرقة العمل ممثلين لإدارة الشؤون الإدارية وإدارة شؤون الإعلام ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(٨) "الحالة والتوقعات الاقتصادية في العالم" هو تقرير تشترك في إعداده إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) واللجان الإقليمية الخمس، وهو يقدم نظرة عامة على الأداء الاقتصادي حديثا في العالم وعلى آفاق الاقتصاد العالمي في المدى القصير كما يتناول بعض المسائل الرئيسية المتعلقة بسياسات الاقتصاد العالمي والتنمية.

تقييم الأداء عند وضع خطة تقاسم المعلومات بالأمانة العامة. وعلى هذا لم يتابع المكتب هذه التوصية بالذات مع مكتب إدارة الموارد البشرية.

١٨ - ولم يتبين للمكتب وجود أية أنشطة تسعى إلى جعل إدارة المعارف عنصرا من نظام تقييم الأداء في الأمانة العامة للأمم المتحدة أو أية إشارة من هذا القبيل في اختصاصات الفريق العامل المعني بإدارة المعارف أو في خطة عمله. وبالإضافة إلى ذلك فإن الفريق العامل المعني بإدارة الأداء التابع للجنة التنسيق بين الموظفين والإدارة لم يضع هذا البند على جدول أعماله، كما أن الفريق العامل المعني بإدارة المواهب، الذي يتضمن إطار عمله دورا في إدارة المعارف، لا يركز في الوقت الحالي تركيزا خاصا على إدارة الأداء. ويوافق المكتب على الملاحظة التي أبدتها المكتب التنفيذي للأمين العام وهي أنه لا يوجد بعد تعريف كامل ومقبول لإدارة المعارف ومن أن شروط الكفاءة في إدارة المعارف ينبغي أن تكون جزءا من قائمة المهارات التي يجب تطويرها بالنسبة لجميع الوظائف في إطار مشروع إدارة المواهب.

١٩ - كذلك يلاحظ المكتب أن وحدة التفتيش المشتركة أوصت أيضا في تقريرها لعام ٢٠٠٧ عن إدارة المعارف بأن يحدد مجلس الرؤساء التنفيذيين عناصر الكفاءة في إدارة المعارف كأحد المعايير التي يتم تقييمها في نظام تقييم أداء الموظفين (A/63/140/Add.1، الفقرة ٩). وفي رد الإدارة، رحب مجلس الرؤساء التنفيذيين بالتوصية باعتبارها عنصرا بالغ الأهمية لنجاح أي استراتيجية لإدارة المعارف، وشدد على أن هذه التوصية قد تتطلب توفير حوافز وفرص لبناء قدرات الموظفين المتخصصين المطلوبين ولتهيئة بيئة مواتية لتبادل المعلومات. وطالب الرؤساء التنفيذيون بالأخذ بنهج أعرض قاعدة يتم فيه التصدي على نحو أوفى للعقبات التي تم تحديدها في تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية، مثل القيود الثقافية، وقلة ما يقدم من الدعم والحوافز من جانب القيادة لتشجيع إدارة المعارف (المرجع نفسه).

٢٠ - ويرى المكتب أنه لم يتم اتخاذ أي إجراء بشأن هذه التوصية. ويوصي المكتب بأن يضيف الفريق العامل المعني بتبادل المعارف هذه المسألة إلى خطة عمله. وحتى يستطيع المكتب أن يعتبر أن هذه التوصية تم تنفيذها، ينبغي للفريق العامل المعني بإدارة المعارف أن يحدد المنهجية التي تتبع بالنسبة لإدخال إدارة المعارف كجزء من نظام تقييم الأداء التي يتم بها إدخال إدارة المعارف في نظام تقييم الأداء كجزء من استراتيجية إدارة المعارف بالأمانة العامة.

التوصية ٦ لمكتب خدمات الرقابة الداخلية (الفقرة ٧٧ من تقرير المكتب):

ينبغي لمكتب إدارة الموارد البشرية أن يتناول إدارة المعارف بصورة مباشرة وواضحة على نحو أكبر كأحد الموضوعات في برنامجه الخاص بالتطوير الوظيفي.

وينبغي أن يتضمن ذلك التدريب على مفاهيم إدارة المعارف وآلياتها وأدواتها وممارساتها. وينبغي إدخال عنصر لتقاسم المعارف بصورة محددة ضمن الدورات الحالية للتنمية القيادية والإدارية والتنظيمية، وكذلك ضمن برامج التدريب على العمل كفريق.

٢١ - ولم تؤيد لجنة البرنامج والتنسيق هذه التوصية بشكل مباشر، ولكنها بدلا من ذلك طلبت إلى فرقة العمل المعنية بتقاسم المعلومات بالأمانة العامة أن تنظر في إدخال إدارة المعارف في برنامج التطوير الوظيفي عند وضع خطة لإدارة المعارف بالأمانة العامة. وعلى هذا لم يتابع المكتب هذه التوصية بالذات مع مكتب إدارة الموارد البشرية.

٢٢ - ويحيط المكتب علما بأنه بوجود عدة أنشطة مختلفة للتطوير الوظيفي وتدريب الموظفين تمت في إطار سياسة التدريب والتعلم بالأمم المتحدة. وقد قام قسم تقاسم المعارف السابق بمكتبة داغ همرشولد ومركز تقاسم المعارف التابع للمكتبة بوضع ومواصلة تنفيذ برنامج لتدريب موظفي الأمانة العامة على أساليب تناول المعلومات أطلق عليه اسم "إدارة المعارف الشخصية". وتُعرف إدارة المعارف الشخصية بأنها "إدارة ودعم المعارف والمعلومات الشخصية بحيث تكون سهلة المنال وذات مغزى وقيمة بالنسبة للفرد"^(٩). وقد تلقى أكثر من ١٦٠ من موظفي الأمانة العامة هذا التدريب في عام ٢٠٠٦ وتلقاه ٢٠٠ منهم في عام ٢٠٠٧.

٢٣ - وكان من النواتج التي قدمت في إطار التدريب على إدارة المعارف الشخصية سلسلة "مؤشرات المعارف". ومؤشرات المعارف مصممة أساسا كقوائم مرجعية لعدد من موضوعات المعلومات المتصلة بعضها ببعض بالإضافة إلى دورات التدريب الفردي على مجموعة إدارة المعارف الشخصية. وتساعد مؤشرات المعارف الموظفين على التعامل مع السيل اليومي من المعلومات وتبين المعلومات ذات الأهمية بمزيد من الكفاءة، وتوفير مبادئ توجيهية بشأن كيفية تنظيم المعلومات وتقاسمها مع الزملاء بطريقة أكثر فعالية. وقد بدأ استخدام نسخ من برنامج إدارة المعارف الشخصية في جنيف وسانتياغو، وتجري ترجمة مؤشرات المعارف إلى اللغة الإسبانية. ويثني المكتب على مكتبة داغ همرشولد لهذه المبادرة التي تعتبر خطوة إيجابية بالنسبة للتطوير الوظيفي في مجال أدوات وتقنيات إدارة المعارف.

٢٤ - ونظمت كلية موظفي منظومة الأمم المتحدة دورة تدريبية تجريبية في القيادة للموظفين الأقدمين في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٧. وقد حضر الدورة ٤٧ مشتركا يمثلون مختلف

(٩) مجلة "Inside Knowledge"، ٥ نيسان/أبريل ٢٠٠٤، المجلد ٧، العدد ٧.

قطاعات الأمم المتحدة. وتم تشكيل مجموعة توجيهية لاستعراض تقييمات البرنامج التي تقوم بها كلية الموظفين، وأوصت هذه المجموعة بإعادة تصميم الدورة بحيث يزداد التركيز فيها على إدارة التغيير في الأمم المتحدة، وبحيث تشمل على وجه التحديد عنصري ”التعلم وتقاسم المعارف“. ويشجع المكتب على تنظيم هذه الدورات لكبار الموظفين لأهميتها بالنسبة لزيادة وعي القيادات العليا بثقافة إدارة المعارف في الأمم المتحدة ودعمها لها.

٢٥ - كذلك يلاحظ المكتب أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قام في تموز/يوليه ٢٠٠٨، بالتعاون مع إدارة شؤون الإعلام، بتنظيم ندوة عن ”تعلم الإدارة باستخدام المعارف“. وكان بين المشتركين في الندوة بعض أعضاء الإدارة العليا والموظفين المسؤولين عن مبادرات إدارة المعارف في منظومة الأمم المتحدة وعدد من الخبراء المعروفين في مجال إدارة المعارف^(١٠). وكانت الأهداف الرئيسية هي: تقاسم الدروس العملية المستفادة من داخل منظومة الأمم المتحدة بشأن مبادرات إدارة المعارف الموجودة؛ وفهم الكيفية التي يمكن بها لإدارة المعارف أن تساعد الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة على النهوض بولاياتها؛ وتحديد الخطوات الملموسة التي يلزم اتخاذها لنجاح تنفيذ مبادرات إدارة المعارف في الأمم المتحدة. وقد عمل المشاركون في مجموعات صغيرة لتحديد مبادرات إدارة المعارف ذات الأولوية بالنسبة للأمم المتحدة وتوفير مدخلات في استراتيجية للمعلومات والاتصالات تقدم إلى الإدارة العليا لاعتمادها.

٢٦ - وعلى الرغم من المبادرات الإيجابية التي أشير إليها في الفقرات من ٢٢ إلى ٢٥ أعلاه، فقد لاحظ المكتب عند استعراض دليل برامج تطوير الموظفين لعام ٢٠٠٨، الذي أعده مكتب إدارة الموارد البشرية، أن هذا الدليل لا يحتوي على أية دورات أو موضوعات خاصة بإدارة المعارف. كذلك لم يجد المكتب أية إشارة إلى التدريب في مجال إدارة المعارف في اختصاصات الفريق العامل المعني بإدارة المعارف أو في خطة عمله. على أن المفهوم لدى المكتب أن مكتب إدارة الموارد البشرية لديه خطط لإدراج عنصر قوي بشأن التعاون وتقاسم المعارف وأدوات إدارة المعارف في أنشطته الخاصة بالقيادة والإدارة والتطوير التنظيمي. ويوافق المكتب على أنه إذا ما تم الأخذ بنهج في التدريب أكثر منهجية وتخطيطاً

(١٠) كان من بين المشتركين موظفون من مجلس الرؤساء التنفيذيين، ومنظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظمة التجارة العالمية، ومعهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث، واليونسيف، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، والبنك الدولي. وكان بين المتكلمين الرئيسيين الأستاذ لاري بروزاك والأستاذ توم دافنبورت من كلية بابسون في ماساتشوستس والأستاذ شارون داويس من جامعة ولاية نيويورك.

فيما يتعلق بإدارة المعارف فإن ذلك سيكون له أثر أكبر من أثر ما سبقت مناقشته من المبادرات غير المخطط لها.

٢٧ - ويعتبر المكتب أن هذه التوصية يجري تنفيذها. ولكي يعتبر المكتب أن هذه التوصية قد تم تنفيذها، يجب أن ينظر الفريق العامل المعني بإدارة المعارف في الأخذ بنهج أكثر منهجية في التدريب على إدارة المعارف عند وضع استراتيجية لإدارة المعارف بالأمانة العامة.

التوصية ٣ للجنة البرنامج والتنسيق:

توصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن ينظر في تعيين قسم تقاسم المعارف بمكتبة داغ همرشولد باعتباره الوحدة الرائدة في الأمانة العامة المسؤولة عن تطوير تقاسم المعارف وتشجيعه وتيسيره وتوجيهه في الأمانة العامة، مع مراعاة التوصية الواردة في الفقرة ٧٥ من التقرير.

التوصية ٤ لمكتب خدمات الرقابة الداخلية (الفقرة ٧٥ من تقرير المكتب):

ينبغي للأمين العام أن يعين وحدة مخصصة لتقاسم المعارف في الأمانة العامة. وينبغي أن يتمثل الدور الذي سيقوم به هذا القسم، عموماً، في تشجيع وتيسير وتوجيه تقاسم المعارف في الأمانة العامة، وضمان الاتساق والتنسيق والتجانس بين أدوات الأمانة العامة وأنشطتها وآلياتها. وينبغي أن يزود هذا القسم بالموارد الضرورية من أجل القيام بمسؤولياته الجديدة بشكل مناسب. وينبغي أن تناط بهذا القسم، بالتعاون مع فرقة العمل المعنية بتقاسم المعارف التابعة للأمانة العامة ومكتب إدارة الموارد البشرية وشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات المهام التالية:

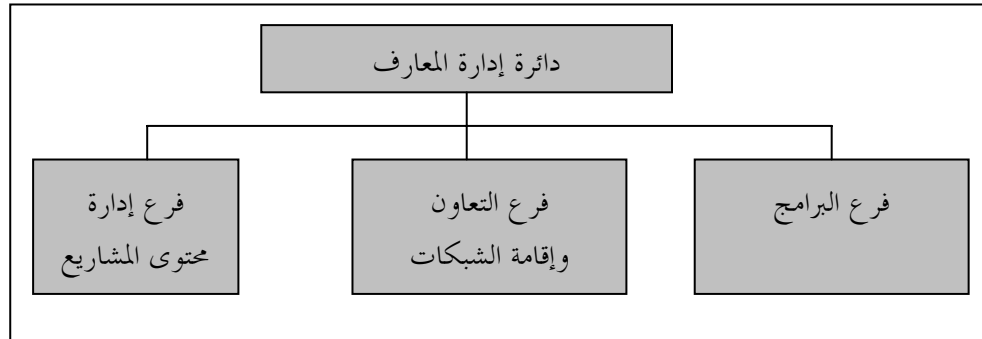
- (أ) تطوير مجموعة أدوات موحدة لتقاسم المعارف؛
- (ب) توفير التوجيه والدعم لشبكات المعارف؛
- (ج) وضع مبادئ توجيهية بشأن تقاسم المعارف؛
- (د) وضع استراتيجية للتجميع المنهجي والاستفادة بمعارف الموظفين المغادرين للأمم المتحدة والاستفادة منها؛ باستخدام بروتوكولات أكثر منهجية وفعالية من الوسائل الحالية؛
- (هـ) وضع أدوات وبروتوكولات موحدة لحفظ ونشر الممارسات الجيدة والدروس المستفادة؛

(و) إنشاء ودعم موقع شبكي إلكتروني لتقاسم المعارف تابع للأمانة العامة يُوفر له التوجيه والأدوات والممارسات الجيدة والمشورة المفيدة.

ويلاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن موقع الوحدة سوف يتقرر خلال تنفيذ الإصلاح الجاري بناء على تقرير الأمين العام بشأن إصلاح الأمم المتحدة (A/60/692 و Corr.1). ويأمل مكتب خدمات الرقابة الداخلية في ألا يتأخر صدور قرار بشأن موقع الوحدة.

٢٨ - وكما تمت مناقشته في الفقرة ٩، وكما هو محدد في تقرير الأمين العام عن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/63/793 و Corr.1)، فإن وظيفة إدارة المعارف بالأمانة العامة هي الآن من اختصاص مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد وافقت الجمعية العامة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى الهيكل الإداري لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قرارها ٢٦٣/٦٣. ويلاحظ المكتب أن الهيكل الجديد يشمل دائرة إدارة المعارف (انظر A/62/793/Add.1) تتألف من ثلاثة أقسام على النحو المبين^(١١).

الهيكل المقترح لدائرة إدارة المعارف



٢٩ - وقد علم المكتب من موظفي مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن الوظائف المحددة لدائرة إدارة المعارف هي جمع المعارف وتخزينها وتقاسمها ونشرها. وستكون الدائرة مسؤولة أيضا عن إعادة التفكير في عمليات تناول المعلومات وعن تبسيط هذه العمليات، وتحسين سياسات إدارة المعلومات، وتشجيع التعاون عن طريق استخدام أدوات موحدة، وإدارة المستودعات الإلكترونية. وكما أشير إليه في الفقرة ٩ أعلاه، فإن مكتبة داغ همرشولد قد أعيد تنظيمها في عام ٢٠٠٨ ولم يعد بها قسم لتقاسم المعارف. ويعتقد المكتب أن دائرة

(١١) تمت الموافقة على هذا الهيكل وعلى نقل شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات من إدارة الشؤون الإدارية كما نشر ذلك على موقع iSeek في ٧ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩.

إدارة المعارف بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمثل هيكلًا تنظيميًا رسميًا كافياً ووحدة مخصصة لإدارة المعارف في الأمانة العامة. ويعمل رئيس هذه الدائرة رئيساً للفريق العامل المعني بإدارة المعارف.

٣٠ - ويعتبر المكتب أن هذه التوصية قد تم تنفيذها. على أن المكتب يلاحظ أن الأمين العام لم يقم بعد رسمياً بتعيين دائرة إدارة المعارف باعتبارها المكتب الرائد بالأمانة العامة فيما يتعلق بإدارة المعارف. كذلك يحذر المكتب من أن جعل دائرة إدارة المعارف جزءاً من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينبغي ألا يؤدي إلى زيادة التركيز على التكنولوجيا على حساب العناصر الأخرى التي لا تقل عنها أهمية في إدارة المعارف مثل تقاسم واستخدام الأفكار والخبرات والتجارب.

التوصية ٤ للجنة البرنامج والتنسيق:

توصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يوسع عضوية فرقة العمل التابعة للأمانة العامة وأن يدمج فيها مكاتب فنية أخرى.

٣١ - سبقت الإشارة في الفقرة ٩ إلى أن فرقة العمل المعنية بتقاسم المعارف بالأمانة العامة التي كانت تقودها المكتبة لم يعد لها وجود. وقد تم توسيع عضوية فريق العمل المعني بإدارة المعارف الذي يقوده مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصبح يضم مزيداً من المكاتب الفنية.

٣٢ - ويعتبر المكتب أن هذه التوصية قد تم تنفيذها.

التوصية ٥ للجنة البرنامج والتنسيق:

توصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الثانية والستين، من خلال لجنة الإعلام، تقريراً عن التقدم المحرز في مبادرات الأمانة العامة في مجال تقاسم المعارف.

٣٣ - في الدورة الثانية والستين للجمعية العامة، عرض الأمين العام تقريره عن الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات (A/62/793 و Corr.1). وقد استعرض المكتب التقرير ويلاحظ أنه أورد إشارات كافية إلى التطورات الجديدة فيما يتعلق بمبادرات تقاسم المعارف بالأمانة العامة.

٣٤ - ويعتبر المكتب أن هذه التوصية قد تم تنفيذها.

ثالثاً - الخلاصة

٣٥ - وجه، على مدى السنوات الثلاث الأخيرة، اهتمام متزايد إلى إدارة المعارف في سياق إصلاحات الأمم المتحدة والتغيير التنظيمي. ويعتبر إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والمعارف وموافقة الجمعية العامة على إنشائه، ووجود دائرة مخصصة لإدارة المعارف به، ووضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالأمانة العامة التي تشمل عناصر تتعلق بإدارة المعارف، معالم هامة على الطريق نحو تعزيز إدارة المعارف بالأمانة العامة.

٣٦ - على أن المكتب يشدد على أن إدارة المعارف ليست مسألة تكنولوجيا فحسب، ويواصل التأكيد على الجوانب الضرورية الأخرى في إدارة المعارف كما نوقشت في تقييمه لعام ٢٠٠٦، بما فيها الدعم من جانب الإدارة العليا، وتوفير الحوافز والمكافآت للموظفين، والتدريب، ووضع المبادئ التوجيهية، وتوفير الأدوات. ويتطلع المكتب إلى وضع استراتيجية إدارة المعارف التي سيتم إعدادها بنهاية الربع الثاني من عام ٢٠٠٩، كما يتوقع أن تكون هذه خطوة مهمة أولى نحو توفير الآليات والأدوات اللازمة لإدارة المعارف إدارة فعالة. ويشجع المكتب مكتب الرؤساء التنفيذيين ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مواصلة ما يقومون به من عمل هام في توفير ثقافة وبيئة عمل تشجعان وتيسران الإدارة الحقة للمعلومات في الأمم المتحدة.

(توقيع) إنغا - بریت أهليينوس

وكيلة الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية

٢٥ آذار/مارس ٢٠٠٠