منظمة الصحة العالمية

لجنة البرنامج والميزانية والإدارة التابعة للمجلس التنفيذي
الاجتماع الثاني
البند ٣-٣ من جدول الأعمال المؤقت

EBPBAC2/5
٤ أيار/ مايو ٢٠٠٥

تقرير مرحلي عن تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعارف ونظام الإدارة العالمي

١- يورد هذا التقرير معلومات عن الطريقة التي تعتزم بها أمانة المنظمة وضع استراتيجيات عملها فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعارف، وعن تنفيذ نظام الإدارة العالمي.

ألف: تكنولوجيا المعلومات

٢- يقدم برنامج المنظمة الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خدمات عالية الجودة والاستجابة والمردود، ويضع حلولاً مبتكرة ومناسبة تسهم في تحقيق هدف توفير الصحة للجميع. والبرنامج لا يدعم فحسب تزويد البلدان بالمعلومات الملائمة والمناسبة التوقيت والدقيقة لكي يتسنى لها تحسين الحصائل الصحية ولكنه يدعم أيضاً تبسيط العمليات التنظيمية. ويتم توجيه العمل نحو تمكين الأفراد الذين يعملون من أجل تحسين صحة البشر جميعاً، وتحفيز الخدمات الجديدة والمبتكرة المقدمة إلى الدول الأعضاء، وزيادة إنتاجية الفرق والأفراد، وتيسير تقاسم المعارف وطرق العمل الجديدة داخل المنظمة.

٣- وفي الماضي كان مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يدار بشكل مستقل تقريباً على المستويين الإقليمي والعالمي، وهو الأمر الذي كان يحتمل معه حدوث ازدواجية في الجهود وعدم تحقيق أفضل استفادة من المهارات المتاحة على نطاق المنظمة. لذا عمد المدير العام، في عام ٢٠٠١، إلى إنشاء صندوق تكنولوجيا المعلومات، مما أفسح المجال لاتباع أسلوب عالمي في تخطيط وتنفيذ النظم والخدمات المؤسسية.

٤- ويجري وضع استراتيجية عالمية للمنظمة بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك بناء على مشاورات مع المكاتب الإقليمية والقطرية، وستراعى في هذه الاستراتيجية الأولويات والشواغل والدروس المستفادة على نطاق المنظمة، وكذلك التحديات الخاصة بتقديم الدعم إلى نظام الإدارة العالمي. وسترتبط الاستراتيجية بالاستراتيجيات ذات الصلة، مثل الاستراتيجيات التي تجري صياغتها لإدارة المعارف والصحة الإلكترونية، كما أنها سترتبط بالاستراتيجية التي تتبعها منظومة الأمم المتحدة في هذا المجال. وستوضع في الاعتبار الفرص التي تتيحها صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٥- وسيتم توجيه الاستراتيجية على النحو التالي:

- بناء قدرات موظفي المنظمة في مجال استخدام وإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام هذه المعارف والخبرات للإسهام في بناء القدرات في الدول الأعضاء؛

- السيطرة على التكاليف عن طريق الاستفادة القصوى من معارف موظفي المنظمة وعن طريق تكليف جهات خارجية بالاضطلاع بالخدمات التي يمكن تقديمها على نحو أكثر مردودية في أماكن أخرى؛

- تحسين الخدمات عن طريق اعتماد منهجيات أفضل الممارسات واستخدام المنتجات والمعايير المشتركة وتوفير هيكل مشترك للدعم على نطاق المنظمة.

٦- وإلى جانب الاستراتيجية تشمل الأنشطة الأخرى ما يلي:

- الإسهام في تطوير نظام الإدارة العالمي بتطبيق المعرفة بالنظم والتكنولوجيا الموجودة، ومهارات إدارة المشاريع، والخبرات التقنية. وفي الوقت ذاته يجري اتخاذ تدابير على نطاق المنظمة لضمان توافر البنية التحتية التكنولوجية والخدمات اللازمة لتقديم الدعم التقني ودعم المستخدم النهائي على النحو الملائم؛

- ربط كل مكاتب المنظمة القطرية بالشبكة الخاصة العالمية التابعة للمنظمة بحلول نهاية عام ٢٠٠٥، وعند إنجاز الشبكة ستوفر لجميع موظفي المنظمة تسهيلات هاتفية وفيديوية مؤمنة ومدارة البيانات؛

- تبسيط عملية إتاحة نفاذ الموظفين إلى نظم المعلومات المؤسسية التابعة للمنظمة، والتي ستمكن أيضاً البرامج التقنية من تحديد الأفراد العاملين في المنظمات الشريكة والذين ستتاح لهم وسيلة مميزة للنفاذ إلى بعض معلومات المنظمة؛

- بناء القدرات من أجل تقديم الدعم التقني إلى طائفة من الوظائف المتعلقة بأمن الموظفين في الميدان، وإلى مركز العمليات الصحية الاستراتيجي في المقر الرئيسي، وخصوصاً في حالات الطوارئ، مثل الزلازل وكارثة تسونامي التي حدثت في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٠٤.

٧- ومن التحديات التي تتعين مواجهتها تقديم الدعم إلى نظام الإدارة العالمي مع الإبقاء في الوقت ذاته على نظم الدعم الإداري القائمة؛ وتحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى المستخدمين النهائيين الذين يتنقلون بشكل متزايد، والذين يعملون غالباً في مواقع يصعب فيها العمل وتكون غير آمنة أحياناً؛ وتلبية الطلبات المتزايدة على النظم التي تدعم احتياجات المنظمة الأساسية من المعلومات الصحية؛ واعتماد وسائل وأساليب تكنولوجية جديدة لتلبية احتياجات المنظمة على نحو أكثر مردودية.

باء: إدارة المعارف

٨- تستهدف المنظمة تعزيز العدالة في مجال الصحة على الصعيد العالمي من خلال تحسين إدارة المعارف وتقاسمها. ويتمثل هدف المنظمة في هذا المضمار في سد "الفجوة بين المعرفة والعمل"، أي الفارق

بين ما هو معروف وبين ما يتم الاضطلاع به، وخصوصاً في البلدان المصنفة ضمن الشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل، وذلك عن طريق تهيئة بيئة تشجع تكوين المعارف وتقاسمها واستخدامها بكفاءة لتحسين الحصائل الصحية. وعلى الرغم من أن إدارة المعارف بكفاءة تُعد أمراً لا غنى عنه في كل الأقاليم والبلدان فإنه سيولى اهتمام خاص للبلدان التي تبلغ فيها "الفجوات بين المعرفة والعمل" ذروتها وتواجه تحديات كبيرة في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية.

٩- وتشمل الأنشطة المتعلقة بإدارة المعارف في المقر الرئيسي مكتبة المنظمة وشبكة معلوماتها الخاصة بالمعارف؛ والمنشورات والجرائد، كما تشمل جملة أمور منها *نشرة المنظمة والتقرير الخاص بالصحة في العالم*؛ وموقع المنظمة المؤسسي على الانترنت؛ وتطوير أدوات وطرق تحسين التعاون والتعلم؛ والصحة الإلكترونية، وهي مجال يتضمن تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تحسين الصحة.

١٠- وسيتم إنجاز استراتيجية شاملة لإدارة وتقاسم المعارف في أيار/ مايو ٢٠٠٥، وذلك بعد عملية تشاور على نطاق المنظمة ومع المنظمات الخارجية المعترف بأن لديها برامج راسخة لإدارة المعارف، ومع الخبراء في الميدان، والجهات المانحة، والهيئات التقنية.

١١- وينصب تركيز الاستراتيجية على أربعة مجالات رئيسية: تحسين النفاذ إلى المعلومات الصحية؛ وتعظيم أثر البحوث الصحية من خلال تحويل المعارف إلى سياسات وإجراءات؛ وتشجيع تقاسم المعارف المستقاة من التجربة، وتكرار تطبيقها؛ وتحقيق الاستفادة المثلى من الصحة الإلكترونية في تعزيز النظم الصحية وتحسين الصحة. وسيتم دعم تلك المجالات بجهود تُبذل من أجل توجيه عملية التغيير من خلال وضع برامج العمل وتنفيذ أنشطة الدعوة في الأوساط الصحية العالمية؛ وبناء القدرات داخل المنظمة وخارجها على السواء؛ وإجراء البحوث من أجل تقييم الأساليب المتبعة للتعرف على أكثرها فعالية.

١٢- ولتنفيذ الاستراتيجية تم تدعيم علاقات العمل بين مستويات المنظمة الثلاثة، وتم وضع أسلوب عالمي لإدارة المعارف، كما تمت صياغة خطة عمل بهذا الشأن. وتشمل المبادرات الجديدة الجارية وضع سياسة وإجراءات للنشر؛ وإطلاق موقع المنظمة المتعدد اللغات على الإنترنت، وتوفير تطبيقات باللغة البرتغالية لتكنولوجيا المعلومات من أجل النظم الصحية؛ ومتابعة المرصد العالمي للصحة الإلكترونية في البلدان؛ والتوسع في المكتبة الصحية العالمية؛ وإدخال وسائل معرفية مثل السجلات الصحية الإلكترونية لدعم مبادرة "٣ قبل٥" في أفريقيا؛ وتعزيز تقاسم المعارف من خلال الدوائر المعنية بالأنشطة العملية، مثل شبكات المراكز المتعاونة مع المنظمة؛ وإصدار سلسلة من المنشورات الجديدة.

١٣- وثمة تحد يواجه أي برنامج فعال لإدارة وتقاسم المعارف، ألا وهو إتاحة تحويل المعارف إلى سياسات وإجراءات على المستويات كافة، والتحول عن الدور التقليدي لنشر المعلومات إلى دور أكثر اتساماً بالطابع الاستراتيجي وأكثر دعماً؛ وبناء القدرات الكافية داخل المنظمة وخارجها فيما يتعلق بالمهارات والكفاءات المناسبة الجديدة.

جيم: نظام الإدارة العالمي

١٤- من الضروري إدارة أنشطة المنظمة بكفاءة وفعالية من أجل إنجاز النتائج المتوقعة والمحددة في الميزانية البرمجية المقترحة. ويجري العمل على تجديد المبادئ والسياسات الإدارية وتوفير مبادئ توجيهية واضحة يمكن للمنظمة في إطارها أن تعمل على النحو الأمثل؛ وتدعيم وتبسيط الإدارة القائمة على تحقيق

النتائج؛ وتحديد أساليب العمل التي تعزز تنفيذ البرامج دعماً للبلدان. ويجري التركيز على تبسيط ومواءمة العمل الذي تضطلع به المنظمة في جميع أنحاء العالم. ومن السمات الرئيسية في هذا الصدد التوسع في إضفاء طابع اللامركزية على المسؤولية والسلطة، مما يتيح تنفيذ البرامج المعتمدة على المستوى المطلوب، مع العمل في الوقت ذاته على ضمان ممارسة ضوابط مناسبة وتحقيق المساءلة التامة.

١٥- وسيقتضي هذا التحول في طرق العمل تدريب الموظفين على الإجراءات الإدارية والتنظيمية الجديدة، واستخدام نظام المعلومات الإدارية المحوسبة الجديد. وستصمم برامج التدريب على نحو يناسب دور ومسؤولية أي موظف من الموظفين.

١٦- وتم اختيار البرنامج الحاسوبي التجاري الخاص بنظام المعلومات الإدارية بعد التشاور مع الموظفين التقنيين والإداريين على جميع المستويات في المكاتب الإقليمية والمقر الرئيسي لضمان الوفاء على أكمل وجه بمتطلبات المنظمة، وإتاحة اتباع أسلوب متكامل في إدارة البرامج وتنفيذها. وتجري دراسة البرنامج من أجل بيان مواطن النقص التي ينطوي عليها فيما يتعلق بقدرته على الوفاء بالمتطلبات الإدارية والتنظيمية للمنظمة في المستقبل، بغية اعتماد أفضل الممارسات التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من البرنامج الحاسوبي.

١٧- وقد أوشكت عملية اختيار إحدى الشركات لمساعدة المنظمة على تعميم البرنامج الحاسوبي على الانتهاء. وتقتصر عملية الاختيار على الشركات ذات التجربة الحديثة في تنفيذ مشاريع من هذا القبيل في منظمات أخرى تابعة للأمم المتحدة، وذلك لاستخلاص الدروس المستفادة من تجربتها. وقد استفادت المنظمة أيضاً من الاتصال بمنظمات أخرى تضطلع بعملية مماثلة.

١٨- ومن المتوقع أن يفضي إدخال النظام الجديد إلى ما يلي:

- القضاء على خطر فشل نظم المعلومات المؤسسية؛
- تحسين الإدارة من خلال إتاحة بيانات عالمية مناسبة التوقيت ودقيقة لتيسير عملية اتخاذ القرار؛
- الكفاءة التي ستوفر الوقت والمال، وذلك على سبيل المثال عن طريق ما يلي:

  - تخفيف عبء الأعمال الكتابية والإدارية الواقع على مديري البرامج التقنية بمقدار ساعتين أسبوعياً بحلول نهاية عام ٢٠٠٨، أي ما يعادل زيادة قدرها ٥٪ في الوقت الذي يستغل في الإنتاج فيما يتعلق بالعمل التقني الصحي

  - تمكين المنظمة من كسب عدة مئات من آلاف الدولارات الأمريكية سنوياً، وذلك من خلال إحداث تخفيض كبير في المبالغ النقدية التي تحتفظ بها المنظمة وتدر فوائد قليلة

  - تقليل المدة الفاصلة بين تحديد الاحتياجات من الموظفين وبين تعيين الأشخاص ذوي المؤهلات المناسبة بمقدار عدة شهور

  - التخلص من العمل الكتابي اللازم لإعداد التقارير التنظيمية، مما سيوفر ما يعادل عدة موظفين (يعملون بدوام كامل)/ سنوات في كل ثنائية.

١٩- وتشمل الشروط الأساسية لنجاح المشروع ما يلي:

- توافر تسهيلات الاتصال المناسبة والميسورة التكلفة لضمان تمكن مكاتب المنظمة القطرية من استخدام نظام المعلومات الإدارية الداعم
- تكييف المكاتب مع التوزيع المعدل للأدوار والمسؤوليات على نطاق المنظمة
- توظيف استثمار أولي لضمان استمرارية العمليات، لأنه لا يمكن إنهاء عمل النظم القائمة قبل أن تعمل النظم الجديدة بشكل يبعث على الرضا
- مواءمة الممارسات المتبعة من أجل الحد من المتطلبات الاستثنائية الخاصة بالتنظيم وإعداد التقارير، وقبول التقارير النموذجية، بما في ذلك ما يتعلق بالموارد الخارجة عن الميزانية.

= = =