

تقرير عن تكنولوجيا المعلومات

تقرير من الأمانة

١- في الاجتماع التاسع عشر للجنة البرنامج والميزانية والإدارة التابعة للمجلس التنفيذي والذي عقد في كانون الثاني/يناير ٢٠١٤، قدمت الأمانة أول تقرير سنوي لها عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ١. ويأتي هذا التقرير كاستجابة لطلب اللجنة من الأمانة ٢ أن تقدم تقريراً عن التقدم المحرز في تنفيذ المشروع والتكاليف، وأن تلقي الضوء على كيفية دعم تكنولوجيا المعلومات لأعمال المنظمة.

٢- وقد أشار التقرير السابق إلى أن المديرية العامة قررت أن تركز تكنولوجيا المعلومات على خمسة مجالات رئيسية (الشكل ١). وتسعى الأمانة بشكل متواصل إلى تبني المبادرات الهادفة إلى تحديث النظم وتجميع المجالات وتنظيمها بما يحقق وفورات، وإلى وضع العمليات والأدوات المناسبة لزيادة إنتاجية الموظفين، وتوحيد معايير العمل عبر مكاتب المنظمة.

الشكل ١: الولاية المسندة لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة



٣- حددت القيود المفروضة على الموارد في السنوات الأخيرة من قدرات إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة على تقديم حلول بالسرعة المطلوبة. ومن ثم تم التركيز على دور الإدارة التنفيذي، بدلاً من وظيفتها كأداة للتمكين الاستراتيجي.

٤- وقد أعدت الأمانة التوجه الاستراتيجي المنقح لزيادة قدرة الإدارة ولمساعدة المنظمة في العديد من المبادرات الرئيسية، مثل إصلاح المنظمة، والتحول إلى نظام الإدارة العالمي للمنظمة، وتعزيز استجابتها لفاشية مرض فيروس الإيبولا في غرب أفريقيا.

الرؤية والرسالة والاستراتيجية والتكتيكات

٥- تعتبر تكنولوجيا المعلومات بمثابة توفير كل من البنية التحتية ونظم المعلومات الداعمة لعمليات الأعمال - دون الاقتصار على الجانب المتعلق بالبنية التحتية لبيئة العمل (مثل الارتباط، والاتصالات، ومحطات العمل). وسيمكن تحقيق القيمة الحقيقية لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة من خلال التركيز على كل هذه المجالات الرئيسية، إلى جانب تقديم الخدمات العالمية المشتركة.

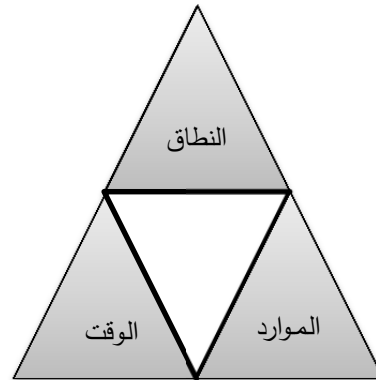
٦- وتتمثل الرؤية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في المنظمة في أن تتمتع المنظمة بمستوى عالمي من تكنولوجيا المعلومات، وأن تصبح بمثابة الشريك المفضل داخل الأمانة والذي يساعد في تحقيق الأهداف بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.

٧- وتتمثل رسالة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة في الربط بين القوى العاملة الموزعة جغرافياً داخل الأمانة، بهدف تقديم خدمات إدارة المعلومات بشكل جماعي ومتناسك مما يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها.

٨- إن تحقيق المهمة والاتجاه بالتدرج إلى أن تصبح منظمة ذات تكنولوجيا معلومات ممتازة، يستلزم الاستراتيجية معالجة العديد من مجالات النتائج الأساسية ألا وهي:

- **التوظيف بهدف تحقيق النجاح.** يجب أن تتمتع الإدارة بالتشكيل الصحيح حتى تتمكن من تقديم القيمة الحقيقية. ولذلك فمن الأهمية بمكان أن يتم إنشاء الوظائف الأساسية، من قبيل إعداد هيكل للحلول، وأمن المعلومات، والاستخبارات التجارية، ومكتب إدارة المشروعات (حيث لا يزال هناك بعض الثغرات)، وتزويدها بالموظفين المناسبين.
- **إدارة المشروعات.** إن تنفيذ المشروعات في الوقت المحدد ووفقاً للميزانية المخصصة، يستلزم بالضرورة إدارة مثلث القيود "النطاق - الوقت - الموارد" (الشكل ٢). ومن شأن إنشاء مركز الامتياز المعني بإدارة المشروعات أن يساعد في تجميع الطلبات بشكل مناسب، وتخصيص مديري مشروع متمكنين (وغيرها من الموارد) لتولي مسؤولية المبادرات المتفق عليها، ورصد التقدم المالي والتقني في الوقت المناسب. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الأساليب والأدوات المناسبة، التي وضعها مركز الامتياز، ستساعد مديري المشروعات والفرق في تحقيق منجزاتها.

الشكل ٢: مثلث القيود



- **البنية التحتية والخدمات المشتركة.** تحظى السرعة والكفاءة في تقديم حلول تكنولوجيا المعلومات بالأهمية لتمكين الأمانة من الاستجابة للاحتياجات في ظل المشهد المتغير للصحة العمومية. ومن الأهمية بمكان الالتزام بنهج مؤسسي، والاستعانة بفريق مؤسسي معني بتكنولوجيا المعلومات لتقديم مجموعة قوية وواضحة من الخدمات المشتركة. ونظراً لوضع فهرس لهذه الخدمات (انظر الفقرة ١١ أدناه)، فسيتم تجنب الازدواجية والحد من الإنفاق المتوازي غير الضروري على تكنولوجيا المعلومات في الوحدات التقنية الأخرى.
- **دعم العمليات الخاصة بالأعمال.** لا تقتصر الحلول التقنية على كونها وسيلة لتحسين سبل تقديم الخدمات وزيادة المخرجات والإنتاجية. ففي كثير من الأحيان، تحتاج وحدات الأعمال إلى النصح والإرشاد لمراجعة العمليات الحالية، وتحديد عنق الزجاجة، وإعادة رسم خريطة العمليات لتحقيق عائد أعلى. وينبغي توثيق العمليات الحالية ("كما هي") والعمليات في المستقبل ("كما ستكون")، وإذا أمكن، يحدد توثيقها كمياً قبل تحديد أي حل خاص بتكنولوجيا المعلومات. وهذا يضمن المردودية العالية في تحقيق النتائج المتوخاة. وستؤدي موارد تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في تقديم المشورة لوحدات الأعمال للتفكير في العمليات والنظم كحل واحد مترابط.
- **القيادة.** هنالك حاجة إلى الإرشاد والقيادة لزيادة التواصل وتعزيز "روح العمل الجماعي" لدى القوى العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات في المنظمة، بحيث يتم الاشتراك في الرؤية والاتجاه لتحقيق الهدف.

٩- وفيما يلي الإجراءات أو التكتيكات الفورية لدعم الاستراتيجية:

- تعزيز ودعم الفريق العالمي المعني بعمليات تكنولوجيا المعلومات في كوالا لمبور، لتقديم الخدمات بكفاءة من خلال مكان عالي المردود؛
- تعزيز القدرة الحالية على تطوير التطبيقات، لضمان القدرة على إعداد تطبيقات خارج نطاق نظام الإدارة العالمي (والتي يتوافر لها بالفعل دعم كاف)؛
- إضفاء الطابع الرسمي على العملية التي يتم من خلالها تجميع المتطلبات الوظيفية - جمع وتوثيق متطلبات الأعمال، وتحليل/ التحقق من الاحتياجات، وتقييم سبل المضي قدماً بشكل موضوعي قبل تنفيذ الاستثمارات، وضمان الإشراف التنفيذي - لتتبع المشروعات حتى النهاية؛
- وضع إطار لإدارة المشروعات والذي سيكون بمثابة الأساس لإدارة تنفيذ المشروعات ورصدها بطريقة قياسية، مع تقديم التقارير ذات الصلة في الوقت المناسب؛
- تعزيز التزام الفرق المعنية بتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات وفقاً لـ ITIL (والتي كانت تعرف باسم مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات)، والذي يعتبر بمثابة المعيار الواقعي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ومساعدة الأعمال على التغيير، والتحول والنمو؛
- إعداد فهرس ضروري للخدمات المشتركة والذي سيساعد في توعية المستخدمين النهائيين بالخدمات المتوفرة والتكاليف والدعم؛

- إنشاء خدمات جديدة مشتركة من قبيل الاستخبارات التجارية (التحليلية)، وتنظيم الحلول، والأمن، وخدمات التعاون، وتزويد المستخدمين النهائيين بأدوات وحلول قوية وأكثر ملائمة؛
- تعزيز الأساس الحالي لنظم إدارة المعلومات في مجال الموارد البشرية والمالية، والخدمات اللوجيستية من خلال مشروع التحول إلى نظام الإدارة العالمي. وسيتم تنفيذ هذا المشروع على مراحل، من خلال آلية قوية لتصرف الشؤون ومراجعة عملية وضع الأولويات من منظور "العملية بكل مراحلها". والهدف من ذلك هو تبني عمليات مماثلة تستجيب بشكل أفضل لاحتياجات المنظمة. وتركز أول مجموعة من المبادرات، على العملية برمتها "بدءاً من التعيين حتى انتهاء خدمته" وعمليات "الشراء حتى السداد"، وكذلك على تحسين أداء النظام والقدرة على إعداد التقارير، ومن المقرر أن تنطلق هذه المجموعة في شباط/فبراير ٢٠١٥.

إضافة القيمة

- ١٠- سيتواصل تناول ولاية المديرية العامة في ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، بغض النظر عن توجهه الاستراتيجي المنفتح. وفي حقيقة الأمر، فإن الرؤية والرسالة والاستراتيجية والتكتيكات الجديدة تدعم بقوة وتتواءم تماماً مع المجالات الخمسة لهذه الولاية على النحو المبين في الفقرة ٢ أعلاه. على سبيل المثال:
 - إن تنفيذ الخدمات المؤسسية أو العالمية المشتركة يواءم بين آليات التقديم المتباينة لنفس الخدمة في جميع أنحاء العالم. وهذا يؤدي إلى الارتقاء بسبل تقديم الخدمة، ويحسن إنتاجية المستخدم، والأهم من ذلك، يحد من الازدواجية والإنفاق غير الضروري للمنظمة.
 - إن إعداد إطار عمل مؤسسي لإدارة المشروع يجبر جميع الفرق المعنية بتكنولوجيا المعلومات على الالتزام بنهج موحد في إدارة المشروعات، مما يسمح بالاتساق في تقديم الخدمات. والأهم من ذلك، أن هذا الإطار يجبر الأمانة على وضع حالات واضحة للأعمال بهدف تحسين الوضع الحالي، وخلق الكفاءات و/ أو زيادة إنتاجية الموظفين.
- ١١- تم إعادة ترتيب الخدمات المقدمة للمستخدمين النهائيين وتنظيمها من خلال التقسيم إلى أربع مجموعات رئيسية. ويوضح الشكل ٣ خدمات القيمة المضافة الرئيسية التي تقدمها الإدارة. وسوف تستخدم هذه المجالات كأساس لإعداد الفهرس العالمي لخدمات تكنولوجيا المعلومات.

الشكل ٣: خدمات تكنولوجيا المعلومات اللازمة لدعم احتياجات الأعمال



١٢- وتعتبر خدمات إدارة المعلومات مهمة لأية منظمة قائمة على المعرفة. ومن ثم فإن تطوير القدرة المؤسسية في مجال إدارة المعلومات أمر بالغ الأهمية للحفاظ على مكانة المنظمة وتعزيزها من منطلق قيادتها العالمية للصحة العمومية.

دور تكنولوجيا المعلومات في فاشيات مرض فيروس الإيبولا

١٣- منذ الإعلان عن اندلاع فاشية مرض فيروس الإيبولا في غرب أفريقيا كطائفة صحة عمومية تثير قلقاً دولياً، اضطلعت الإدارة بدور رئيسي في دعم الاستجابة.

١٤- وكإجراء فوري تم تقييم المشهد العام للحلول المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات التي يجري تنفيذها والذي اتضح من خلاله الحاجة إلى كل من الاستجابة التكتيكية (فورية) والاستجابة المنظمة (طويلة الأجل) لدعم الأمانة وبعثة الأمم المتحدة المعنية بالاستجابة للإيبولا بغية وقف انتشار المرض. وقد تم اتخاذ الخطوات الموضحة أدناه.

- يجري إنشاء مكتب لإدارة المشروعات، وهو يتولى جمع المتطلبات الوظيفية، وتوسيع النطاق وتخصيص الموارد للمشروعات، وإعداد الخطط للمشروع، ورصد التنفيذ وإعداد تقارير عن التقدم المحرز. وقد كفل هذا تسليم المشروعات وفقاً للتوقعات وفي إطار القيود المتفق عليها والخاصة بالنطاق والوقت والموارد.

- يتم رسم العمليات الخاصة بالأعمال الحالية والمستقبلية لفهم الاختناقات وتنفيذ الحلول المناسبة ضمن وحدات الأعمال. وقد ساعد ذلك في معالجة القضايا من خلال إجراءات العمل و/ أو الحلول التكنولوجية.
- يتم إعداد هيكل سليم للحلول الخاصة بالمعلومات والنظم، لضمان التكامل، والتدرج، والقوة والاستدامة.

الإستعداد لعام ٢٠١٥ وللتنائية ٢٠١٦-٢٠١٧

- ١٥- سيتم تعزيز العمل الجاري للمساعدة في الاستجابة للإيول. والأهم من ذلك، سيتم متابعة تطوير القدرات الأساسية والتي ستكون مهمة للبقاء. وستساعد هذه القدرات الأمانة على مواجهة التحديات الجديدة بسرعة وكفاءة.
- سيقوم مكتب إدارة المشروعات بمساعدة وحدات الأعمال في رسم خريطة للعمليات وزيادة الإنتاجية، وفي إعداد مجموعة الأدوات التي يمكن الترويج لاستخدامها عبر الأمانة، وإدارة الموارد وفقاً للطلب.
 - سيمكّن مركز الامتياز الخاص بالاستخبارات التجارية، الأمانة ليس من جمع البيانات الحيوية فحسب ولكن أيضاً من تقديم تقارير حول مؤشرات الأداء الرئيسية، مما يسمح بتحسين صنع القرار المتعلق بالأعمال.
 - سيسمح هيكل الحلول للأمانة ببناء أدوات باستخدام التكنولوجيا المناسبة والمنصات العالية المردودية والقابلة لتوسيع نطاقها وصيانتها.
 - من شأن مكتب أمن المعلومات استكشاف التهديدات ونقاط الضعف واتخاذ الإجراءات العلاجية للتأكد من أمن وحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالأمانة.

الإجراء المطلوب من لجنة البرنامج والميزانية والإدارة

- ١٦- لجنة البرنامج والميزانية والإدارة مدعوة إلى الإحاطة علماً بالتقرير.

= = =