

## التقرير الخاص بإدارة المعلومات والتكنولوجيا

### تقرير من الأمانة

١- في الاجتماع الحادي والعشرين للجنة البرنامج والميزانية والإدارة التابعة للمجلس التنفيذي والذي عُقد في كانون الثاني/يناير ٢٠١٥، قدمت الأمانة ثاني تقرير سنوي لها عن تكنولوجيا المعلومات.<sup>١</sup> ويأتي هذا التقرير كاستجابة لطلب اللجنة من الأمانة<sup>٢</sup> بأن تقدم تقارير دورية عن مختلف العناصر المتعلقة بإدارة المعلومات والتكنولوجيا.

٢- وقد أشار التقرير السابق إلى أن الأمانة أعدت توجهاً استراتيجياً منقحاً "لزيادة قدرة الإدارة ولمساعدة المنظمة في العديد من المبادرات الرئيسية". وواصلت الأمانة سعيها إلى تنفيذ مبادرات تحسين العمليات الخاصة بالأعمال وتحديث النظم وزيادة إنتاجية الموظفين.

٣- وقد تم إرساء القدرات الأساسية من أجل التصدي للتحديات الجديدة بسرعة وكفاءة، على النحو الذي أشار إليه التقرير السابق. ومنذ ذلك الحين، أقامت الأمانة هيكلًا جديدًا في المقر الرئيسي وأنشأت مراكز الكفاءة التالية:

- **مكتب إدارة المشاريع**، الذي يعمل بالمشاركة مع الوحدات التقنية ويسجل متطلبات الأعمال ويرسم خرائط العمليات ويدير المشاريع وفقاً للنطاق والزمن والموارد.
- **مركز الكفاءة في تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال**، الذي يتولى وضع مجموعات الأدوات اللازمة لتيسير جمع البيانات الحيوية والتمكين من صنع القرار على نحو أسرع بالاستناد إلى البيانات المتاحة.
- **هيكل الحلول** الذي يحدد للأمانة خريطة الطريق الخاصة بالتكنولوجيا ويضع الأدوات باستخدام التكنولوجيا والمنصات الملائمة العالية المردود والقابلة للتوسع والصيانة.
- **مكتب أمن المعلومات** الذي يُعنى بالكشف عن المخاطر ومواطن الضعف ويتخذ الإجراءات لحماية أصول المنظمة من المعلومات.

ويستهدف هذا الهيكل دعم أفرقة تكنولوجيا المعلومات على نطاق المنظمة، على الصعيدين الإقليمي والفُطري.

٤- فضلاً عن ذلك، فقد أنشأت الأمانة أيضاً وظيفة الاتصالات وإدارة التغيير لضمان وعي الموظفين بالتغييرات المدخلة على إدارة المعلومات والتكنولوجيا وقدرتهم على الاستفادة منها، ولتعزيز الرؤية والمهمة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية للتمكين في المنظمة.

### أحدث المعلومات عن الرؤية والمهمة والاستراتيجية والتكتيك

٥- استناداً إلى الخبرات المكتسبة في دعم الاستجابة للطوارئ الصحية والفاشيات، وإقراراً بالتحديات المستمرة التي تواجهها وحدات العمل، تحافظ الأمانة على التوجه الاستراتيجي مع إدخال تعديل على الرؤية الاستراتيجية والمهمة.

٦- وتتمثل الرؤية الخاصة بإدارة المعلومات والتكنولوجيا في المنظمة، في أن تصبح أداة استراتيجية حقيقية لتمكين عملائنا وشركائنا، ومساعدتهم على تحقيق أهداف الصحة والعافية.

٧- وتتمثل مهمة إدارة المعلومات والتكنولوجيا في المنظمة في تقديم خدمات إدارة المعلومات الممتازة إلى المنظمة.

٨- ومن أجل تحقيق المهمة، ينبغي أن تتوجه الاستراتيجية إلى أربعة مجالات نتائج رئيسية، ألا وهي:

- إدارة المعلومات. التمكين من صنع القرار على نحو أسرع عن طريق الاستفادة من أفضل تكنولوجيات تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال، وأدوات التحليل المتقدمة ولوحات المتابعة الرقمية (البوابات). ويتوجه هذا البُعد إلى القدرات الحديثة الخاصة بإدارة المعلومات سعياً إلى تحقيق الفعالية في التعاون والتبادل.
- البنية التحتية (الخدمات المشتركة). وضع أساس الإنتاجية والتعاون ودعم العمليات الخاصة بالأعمال، بما في ذلك الشبكة والخدمات التعاونية والأجهزة الخاصة بالإنتاجية (مثل الحواسيب الشخصية ولوحات المفاتيح من قبيل المُقسّم الفرعي الخصوصي).
- أمن المعلومات. تقديم خدمات المعلومات التي تتسم بمزيد من الأمن والمرونة، والتي تشمل الوقاية وإدارة المخاطر والاستجابة واسترجاع البيانات بعد الأعطال.
- دعم العمليات الخاصة بالأعمال. إنشاء منصات آمنة وعالية المردود لدعم العمليات الخاصة بالأعمال، بما في ذلك المنصة المؤسسية (نظام الإدارة العالمي)، وعمليات الطوارئ، والعمليات ذات الأهمية الحيوية لتنفيذ المهام.

٩- وتتمثل الإجراءات والتكتيكات الفورية اللازمة لدعم الاستراتيجية فيما يلي:

- الأشخاص. تُعد حيابة الملاك الوظيفي الذي يتمتع بالخصائص الملائمة ضرورياً للمقصد الاستراتيجي الذي نتوجه إليه. وقد ركزت الأمانة اهتمامها على إقامة الهيكل الملائم للمنظمة، وأنشأت مراكز الكفاءة (التي عُرفت فيما سبق بـ "مراكز الامتياز") التي أشار إليها التقرير السابق<sup>١</sup> وتيسيراً لتنفيذ المبادرات المهمة، تُستجلب الموارد الإضافية حسب الحاجة عن طريق الأطراف الثالثة الشريكة التي خضعت للفحص.

- **الأصول الرقمية.** كفالة استقرار أصول المنظمة (مثل نظام الإدارة العالمي، والمنصات والبنية التحتية الخاصة بالتعاون) وحمايتها وتطويرها دعماً لتحقيق أهداف الأعمال مثل توفير أماكن العمل الملائمة لموظفي المنظمة وتزويدهم بأدوات إدارة المعلومات.
- **العمليات.** تعزيز الفريق العالمي المعني بعمليات تكنولوجيا المعلومات في مركز الخدمات العالمي بكوالا لمبور، ودعمه من أجل اعتماد أفضل الممارسات وتقديم الخدمات على نحو من الفعالية من موقع عالي المردود.
- **تطوير التطبيقات.** تعزيز القدرة الحالية على تطوير التطبيقات لضمان القدرة على إعداد التطبيقات (مثل تأمين مشاركة أفرقة تكنولوجيا المعلومات الإقليمية) خارج نطاق نظام الإدارة العالمي (الذي يتوافر له الدعم الكافي).
- **مكتب إدارة المشاريع.** الرصد المتواصل لتنفيذ المشاريع وإدارة تنفيذ المشاريع وفقاً لمثلث القيود "النطاق والوقت والموارد" باستخدام الهياكل الملائمة لتصريف شؤون المشاريع.
- **الخدمات المشتركة.** إنشاء حافظة قوية للخدمات المشتركة تُعرّف المستخدم النهائي بالخدمات المتوفرة والتكاليف والدعم (الشكل).

### الشكل: حافظة الخدمات العالمية المشتركة في مجال إدارة المعلومات والتكنولوجيا



الخدمات المشتركة المتاحة حالياً

الخدمات المشتركة التي ستوضع خلال الأشهر الاثني عشرة القادمة

- **الاتصالات وإدارة التغيير.** تعزيز التغييرات الناجمة عن نظم المعلومات وأدواتها الجديدة و/ أو المحسنة، وتوضيح هذه التغييرات، وإشراك المستخدمين النهائيين للاستفادة من خبراتهم في إرشاد مبادرات تكنولوجيا المعلومات الملائمة.

## وظيفة إدارة المعلومات والتكنولوجيا

١٠- تتولى الأمانة، من خلال وظيفة إدارة المعلومات والتكنولوجيا، تجميع فرق تكنولوجيا المعلومات المختلفة معاً من جميع أنحاء المنظمة لدعم البرامج التقنية والعمليات المشتركة وبرنامج الطوارئ الصحية الجديد للمنظمة. فهي ليست مسؤولة عن تجميع حلول تكنولوجيا المعلومات فحسب، بل أيضاً عن تجميع موارد تكنولوجيا المعلومات ذات الصلة لتحقيق أفضل قيمة للمنظمة.

١١- وتسعى الأمانة أيضاً جاهدة إلى تقليل التكلفة الإجمالية لملكية تكنولوجيا المعلومات وحلولها عبر المنظمة. وخلال اجتماعها التاسع عشر الذي عُقد في تموز/ يوليو ٢٠١٦ أحاطت لجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة علماً بالتقدم المحرز في معالجة "ما طرحته من مخاوف إزاء عدم وجود هيكل تصريف شؤون مناسب لتكنولوجيا المعلومات العالمية"<sup>١</sup> وسوف يتحقق ذلك من خلال الإشراف على المواءمة بين مبادئ تكنولوجيا المعلومات، والحلول والموارد، وجودة الخدمة.

## التحول الرقمي للمنظمة

١٢- ونظراً لوجود الهيكل المعياري الجديد للمنظمة الآن، فإنه على الرغم من، يمكننا القول، إنه لا يزال هناك حاجة لموارد إضافية في كل مركز كفاءة، تتجه المنظمة الآن إلى إحداث تحول رقمي حقيقي.

١٣- وتم وضع خارطة طريق للتكنولوجيا والتطبيق، والتي اتفقت عليها عالمياً جميع فرق تكنولوجيا المعلومات، لتعتبر أساساً للتطورات الكبرى في السنوات القادمة.

١٤- وأطلقت المرحلة الأولى من تحول نظام الإدارة العالمي<sup>٢</sup> أكثر من ١٥ مبادرة، لتبسيط العمليات وتحسين التعاملات للمستخدم النهائي. فمشاريع من قبيل تعيين الموظفين (والتهيئة)، والمعلومات المتعلقة بالأعمال، وإدارة الخدمات، وإدارة المشاركات ليست سوى بعض الأمثلة من التحسينات التي طرأت ليس على عمليات الإدارة المؤسسية فحسب ولكن على برنامج الطوارئ الصحية للمنظمة أيضاً. والأهم من ذلك، فإن برنامج تحول نظام الإدارة العالمي أدى إلى زيادة الوعي والتقدير لتصريف الشؤون النشط للمشروع وتأثيره على تقديم الخدمة.

١٥- ولا يزال تحسين الخدمات المشتركة من الأولوية الرئيسية. وتم إدخال سياسة الحوسبة السحابية العالمية لتحكم استخدام الحلول السحابية مع تشفير بيانات المنظمة. فمثل هذه الحلول لن تسمح فقط بقابلية التوسيع وسهولة الوصول إلي المعلومات من أي مكان في العالم، لكنها تقلل أيضاً من الأجهزة والتكاليف مع مرور الوقت، وتعزز استمرارية الخدمة وتأمينها. ويمثل نقل رسائل البريد الإلكتروني المشفرة للمنظمة إلى نظام الحوسبة السحابية أول مشروع على أن تتبعه مبادرات أخرى.

١ انظر التقرير الخاص بالاجتماع التاسع عشر للجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة التابعة لمنظمة الصحة العالمية (جنيف ٢٧-٢٩ تموز/ يوليو ٢٠١٦). جنيف: منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٦  
[http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC\\_Report\\_of\\_the\\_19th\\_Meeting.pdf](http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC_Report_of_the_19th_Meeting.pdf) تم الاطلاع في ٨ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦، الفقرة ٣١.

٢ يجري التخطيط للمرحلة الثانية.

١٦- ويتم استعراض سياسات وإجراءات تكنولوجيا المعلومات ليس لتعكس التغييرات ذات الصلة في مجال التكنولوجيا والممارسات فحسب ولكن لتحقيق أيضاً الأهداف التالية:

- التحديد الواضح للمساءلة والمسؤولية في استخدام نظم المعلومات والأدوات والأجهزة الخاصة بالمنظمة؛
- الحد من الازدواجية والتعقيد من خلال الالتزام بالمعايير التقنية والمبادئ التوجيهية والسياسات المحددة؛ على سبيل المثال، سياسة المشتريات الخاصة ببرمجيات وأجهزة وخدمات تكنولوجيا المعلومات؛
- تيسير توفير التكاليف وتدابير الكفاءة من حيث التكلفة.

١٧- وشاركت الأمانة بنشاط مع وحدات الأعمال للحد من النهج التكتيكية (حلول قصيرة الأجل) والتركيز على الحلول الهيكلية (طويلة الأجل). وهذا يخلق تغييراً في طريقة التفكير، مع التركيز على تحديد متطلبات واضحة (والتخطيط الصحيح) أكثر من النهج التفاعلية لإدارة أهداف العمل.

### صندوق تكنولوجيا المعلومات العالمية: صندوق استثمار استراتيجي يمكن التنبؤ به ومستدام

١٨- تتواصل الحاجة إلى الحفاظ على الأصول الرقمية للمنظمة وتطويرها. وتحتاج هذه العملية المستمرة إلى تمويل يمكن التنبؤ به ومستدام. ويجب معالجة التقادم، ويجب النظر إلى كفاءة التكلفة بشكل مستمر، ويجب كذلك تحديث آليات أمن المعلومات بشكل مستمر لتواكب أحدث التطورات لحماية المنظمة من التهديدات ونقاط الضعف.

١٩- وباستثناء تنفيذ نظام الإدارة العالمي، لا توجد آلية تمويل مركزية لتطوير وضمان استدامة المبادرات المؤسسية الرئيسية. فالاستثمارات الرأسمالية التي يتحتم أن تنأتى من ميزانيات التشغيل في كل مكتب رئيسي تؤدي إلى معايير مختلفة، وتمويل غير متسق، وتأخر كبير في تنفيذ المشاريع.

٢٠- وقد وافقت المديرية العامة على صندوق الاستثمار الرأسمالي لتكنولوجيا المعلومات (المشار إليه فيما يلي باسم صندوق تكنولوجيا المعلومات العالمية) والذي سيوفر آلية ثابتة لإطلاق وتنفيذ المبادرات العالمية الرئيسية الممولة من مجموعة مركزية من الأموال. وسوف يضمن هذا:

- مواكبة المنظمة للتغييرات التكنولوجية على النطاق عالمي، بصورة أسرع وأسهل نسبياً من ذي قبل.
- ألا تضطر المكاتب الكبرى إلى استنزاف الميزانيات التشغيلية لها لتنفيذ تغييرات تكنولوجية كبيرة.

٢١- وسيركز صندوق تكنولوجيا المعلومات العالمية على نفس مجالات النتائج الرئيسية التي أشارت إليها الاستراتيجية في الفقرة ٨: إدارة المعلومات والبنية التحتية (الخدمات المشتركة)، وأمن المعلومات ودعم عمليات الأعمال. وسيمول فقط الاستثمارات الرأسمالية والتي تدفع لمرة واحدة، ولن يتم استخدامه لتغطية التكاليف التشغيلية أو التكاليف الجارية.

٢٢- وعبر مجالات النتائج الرئيسية، حددت الأمانة أكثر من ٢٠ من البرامج الرئيسية/ المشاريع، على مدى ست سنوات (أو ثلاث ثنائيات)، اللازمة لدخول المنظمة للعصر الرقمي.

٢٣- ويعتبر وجود نظام تصريف شؤون مناسب لتكنولوجيا المعلومات من أهم متطلبات إنشاء صندوق تكنولوجيا المعلومات العالمية واستمراره. وقد وضعت الأمانة هيكل لتصريف الشؤون مع تحديد مسؤوليات واضحة.

(أ) **مجلس تكنولوجيا المعلومات.** يشمل المديرين المرشحين من المكاتب الرئيسية. وهم يقومون باستعراض محفظة المشاريع المقدمة، وتحديد الأولويات (على أساس سقف الميزانية)، وتقديم توصيات للمدير العام، بالتشاور مع المديرين الإقليميين من خلال فريق السياسات العالمية للمصادقة عليها، والإشراف على إدارة المشاريع ووضعها.

(ب) **فريق قيادة تكنولوجيا المعلومات.** يشمل فريق إدارة تكنولوجيا المعلومات العالمية. وهم يقومون بتجميع متطلبات الأعمال، وإعداد دراسات الجدوى (والتقديرات الأولية) وعرضها على مجلس تكنولوجيا المعلومات.

٢٤- وفي اجتماعها التاسع عشر الذي عقد في تموز/ يوليو ٢٠١٦، أعربت لجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة مجدداً عن قلقها إزاء "عدم وجود هيكل تصريف شؤون مناسب لتكنولوجيا المعلومات، مما قد يؤثر على كفاءة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات على المدى الطويل".<sup>١</sup> وعرضت الأمانة مفهوم ووضع آلية صندوق تكنولوجيا المعلومات العالمية إلى لجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة. وأعربت اللجنة عن سعادتها إزاء التقدم الكبير الذي أحرزته الأمانة في معالجة المخاوف بشأن عدم وجود هيكل تصريف شؤون مناسب لإدارة تكنولوجيا المعلومات العالمية، وتتطلع إلى تلقي المزيد من التحديث عن تنفيذ صندوق تكنولوجيا المعلومات العالمية والسياسة المؤسسية بشأن إدارة المعلومات والتكنولوجيا.

## الإعداد لعام ٢٠١٧ والثنائية المقبلة

٢٥- سيعمل مجال إدارة المعلومات والتكنولوجيا العالمية في المستقبل على ضمان ما يلي:

- بدء "منصة رقمية متكاملة للمنظمة" في عام ٢٠١٧ وسوف تدعم جميع وحدات المنظمة ولاسيما برنامج الطوارئ الصحية للمنظمة؛
- أن الخدمات المشتركة، بما في ذلك نظم تكنولوجيا المعلومات وعمليات دعم احتياجات أعمال المنظمة، يتم تسليمها بشكل آمن وموثوق؛
- تبسيط العمليات في جميع مكاتب المنظمة وتسريعها دون المساس بالجودة؛
- توفير المنتجات والخدمات لجميع الموظفين في كافة أنحاء المنظمة بأعلى مستويات الجودة والكفاءة.

١ انظر التقرير الخاص بالاجتماع التاسع عشر للجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة التابعة لمنظمة الصحة العالمية (جنيف ٢٧-٢٩ تموز/ يوليو ٢٠١٦). جنيف: منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٦. [http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC\\_Report\\_of\\_the\\_19th\\_Meeting.pdf](http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC_Report_of_the_19th_Meeting.pdf)، تم الاطلاع في ٨ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٦، الفقرات ٣٠ و ٣١ و ٣٧ و ٣٨ والمخاوف التي تم تجديدها مجدداً في الوثيقة EBPBAC23/3، الفقرة ٣٢.

٢٦- إن الطريق إلى الأمام للتحول الرقمي للمنظمة يعني العمل بنشاط بشأن مجالات النتائج الرئيسية الأربعة لإدارة المعلومات والتكنولوجيا.

٢٧- وتتمثل الأولويات الرئيسية للمنظمة في السنوات القادمة في مجال إدارة المعلومات والتكنولوجيا في إطلاق مبادرات رئيسية مع الحفاظ على الاستقرار وضمان الأمن للعمليات الحالية، وأن يكون لديها القدرة على دعم برنامج الطوارئ الصحية للمنظمة من خلال نظم وحلول تشمل المنظمة بأكملها.

٢٨- ويعتبر صندوق تكنولوجيا المعلومات العالمية، من خلال تصريف شؤونه وقيادته القوية عنصراً هاماً في التصدي الفعال لاحتياجات المنظمة مع مراعاة السرعة والاتساق والفعالية من حيث التكلفة. وسيتم الحد من الازدواجية إن لم يتم القضاء عليها نهائياً ونشر حلول تكتيكية في الثنائيات القادمة.

### الإجراء المطلوب من لجنة البرنامج والميزانية والإدارة

٢٩- اللجنة مدعوة إلى الإحاطة علماً بالتقرير.

= = =