



مجلس الإدارة

الدورة ٣٤٤، جنيف، آذار/ مارس ٢٠٢٢

PFA

قسم البرنامج والميزانية والإدارة

التاريخ: ١٤ شباط/ فبراير ٢٠٢٢

الأصل: إنكليزي

التقرير الختامي عن تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات للفترة ٢٠١٨-٢٠٢١

موجز: وافق مجلس الإدارة في دورته ٣٣١ (تشرين الأول/ أكتوبر - تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٧) على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات لمنظمة العمل الدولية للفترة ٢٠١٨-٢٠٢١. وحددت هذه الاستراتيجية حصائل ثلاث نتائج محددة في الاستراتيجية ونواتجها الرئيسية ومؤشراتها وأهدافها. ويقدم المكتب آخر المستجدات بشأن التقدم المحرز على أساس سنوي. وتشمل هذه الوثيقة السنة الرابعة (٢٠٢١) من فترة الاستراتيجية.

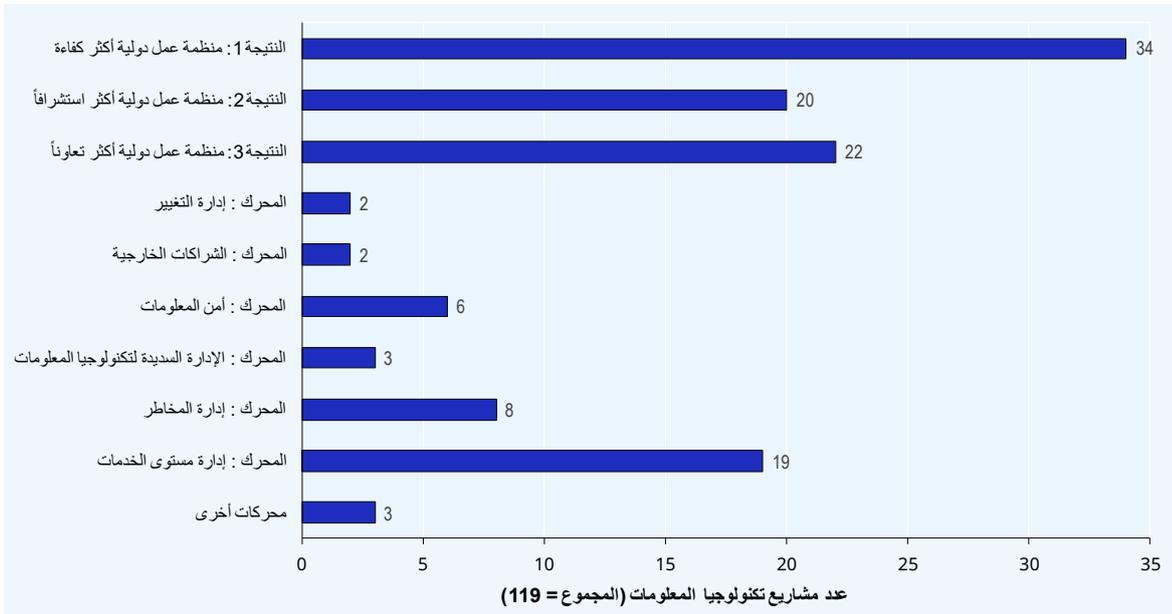
الوحدة مصدر الوثيقة: إدارة تنظيم المعلومات والتكنولوجيا.

الوثائق ذات الصلة: الوثيقة GB.331/PFA/5؛ الوثيقة GB.334/PFA/3؛ الوثيقة GB.338/PFA/INF/2؛
الوثيقة GB.341/PFA/INF/2.

مقدمة

١. أرست استراتيجية تكنولوجيا المعلومات للفترة ٢٠١٨-٢٠٢١^١ رؤية وخارطة طريق للاستفادة من التكنولوجيات سريعة التطور لدعم تنفيذ الإصلاحات والاستراتيجيات والمبادرات على مستوى المكتب على نحو أكثر فعالية. ويتمثل دعم استراتيجية تكنولوجيا المعلومات في توفير مكان عمل رقمي حديث. وتتمحور الاستراتيجية حول ثلاث نتائج وستة محركات جامعة. وقد كان من الضروري، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، زيادة سرعة التقنيات والتطبيقات الرقمية لمواجهة جائحة كوفيد-١٩ العالمية.
٢. وأحرز المكتب تقدماً ملموساً نحو تحقيق النتائج المحددة في استراتيجية تكنولوجيا المعلومات: نُفذ ١١٩ مشروعاً في السنة الرابعة من فترة الاستراتيجية (٢٠٢١).^٢ وفيما يلي تفصيل بحسب نتائج الاستراتيجية والعوامل المحركة.

الشكل ١: مشاريع تكنولوجيا المعلومات حسب النتيجة/ المحرك الجامع، خطة عمل عام ٢٠٢١

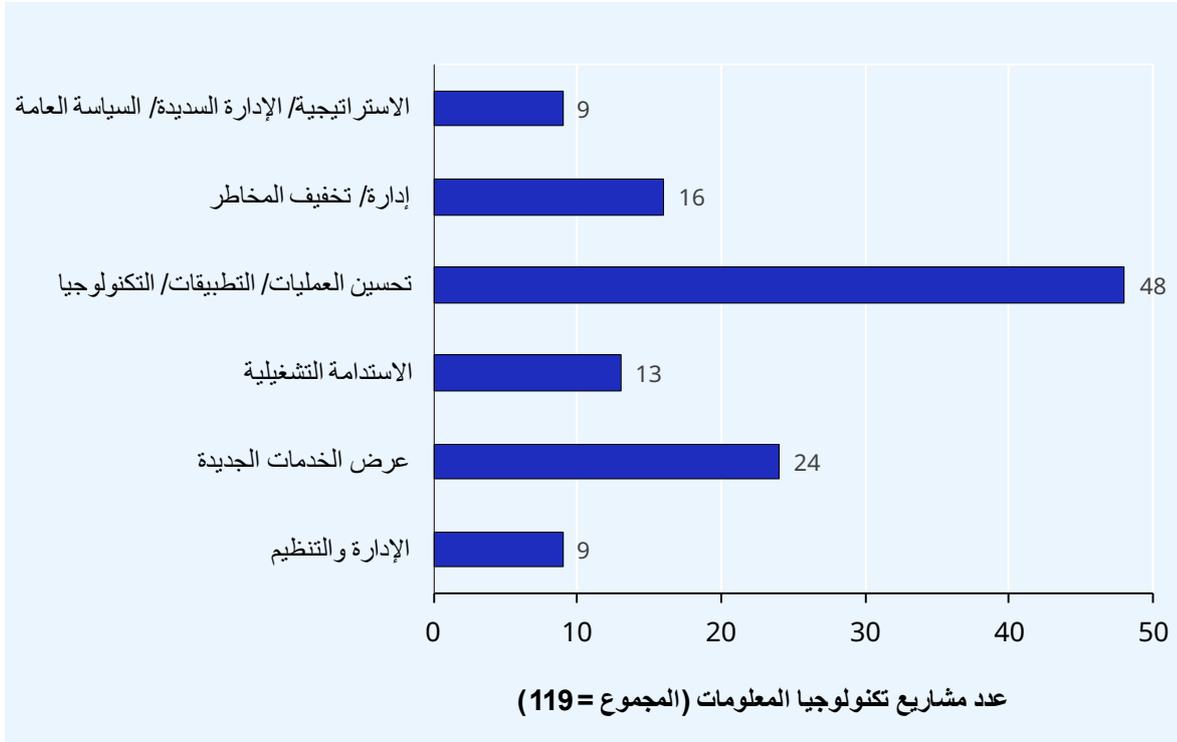


٣. ومن أصل المشاريع المضطلع بها، والبالغ عددها ١١٩ مشروعاً، ركز ٧٢ مشروعاً (٦٠ في المائة) على تقديم عروض خدمات جديدة أو تحسينات رئيسية لفائدة موظفي منظمة العمل الدولية وهيئاتها المكونة. ويقدم الرسم البياني أدناه تفصيلاً حسب فئة المشاريع المنفذة في عام ٢٠٢١.

^١ الوثيقة GB.331/PFA/5.

^٢ من أجل الاطلاع على قائمة بالمشاريع المنجزة، انظر: Summary of IT initiatives in 2021.

الشكل ٢: مشاريع تكنولوجيا المعلومات حسب الفئة، خطة عمل عام ٢٠٢١



٤. ويسلط هذا التقرير المرحلي الضوء على بعض مشاريع تكنولوجيا المعلومات الرئيسية المنجزة والمنفذة في عام ٢٠٢١، مجمعة حسب نتائج استراتيجية تكنولوجيا المعلومات ونواتجها ومحركاتها الجامعة. ويُبلغ عن التقدم المحرز مقابل مؤشرات النتائج كل فترة سنتين.^٣

النتيجة الاستراتيجية ١: منظمة عمل دولية أكثر كفاءة

٥. سلطت النتيجة ١ من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات الضوء على ضرورة تعزيز التقدم المحرز في مجال التكنولوجيا من أجل دعم مستخدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات في منظمة العمل الدولية في عملهم اليومي، بهدف تحسين إنتاجية الموظفين ورفع روحهم المعنوية وتحقيق التوازن بين حياتهم العملية وحياتهم الخاصة. وركزت النواتج على تعزيز العمل المتنقل والحد من النفقات والتكاليف الإدارية وتعزيز تطبيقات منظمة العمل الدولية وتحديثها وتحسين تجربة المستخدم المكتبية وضمان توافر كبير لخدمات تكنولوجيا المعلومات، في أماكن العمل وعن بُعد على السواء. وانصب التركيز بوجه خاص على تحسين إمكانية الوصول إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات وموثوقيتها في جميع مواقع منظمة العمل الدولية.

الحصيلة ١-١ زيادة نطاق خدمات تكنولوجيا المعلومات وتوافرها أينما وُجد المستخدم

٦. استعداداً لإنشاء منصة الاتصالات Microsoft Teams، استُعيض عن تطبيق Skype for Business بعمل Microsoft Teams كتطبيق معياري لعقد جلسات الدردشة والاجتماعات عن طريق الفيديو. وأدى ذلك إلى إحداث تحسينات إضافية مكنت من عقد جلسات دردشة جماعية أفضل ومحادثات مترابطة واجتماعات ومؤتمرات فيديو أكثر دينامية ومكالمات بديهية سهلة، كما وفر منصة من أجل التعاون بشأن المحتوى باستخدام تطبيقات Microsoft 365. وبالنظر إلى أنّ العديد من الموظفين قد أمضوا قسطاً كبيراً من وقت عملهم في العمل عن بُعد، فقد شكّل ذلك استجابة مناسبة للطلب على أدوات أوفى للتعاون وتقاسم أسهل للمعلومات خارج نطاق الهيكليات التنظيمية الهرمية التقليدية. وأدى سحب تطبيق Skype for Business إلى استكمال عملية الانتقال من استخدام الاتصالات في مكان العمل إلى الحلول القائمة على الحوسبة السحابية.

^٣ انظر: progress report on outcome indicators for 2020-21.

٧. واستجابة للحاجة المتزايدة إلى زيادة إمكانية تنظيم اجتماعات مختلطة، نفذ المكتب حلّ Microsoft Teams Meeting Room لقاءات الاجتماعات في مبنى المقر. ويضم ذلك معدات سمعية وبصرية مُدارة من خلال لوحات إلكترونية مخصصة في القاعات. وقد حوّل هذا الحل قاعات الاجتماعات إلى فضاءات تعاونية يمكن إدارتها من خلال واجهة Microsoft Teams، وهو يوفر إمكانية الوصول إلى الخصائص التعاونية التي كان الموظفون على دراية كبيرة بها بالفعل.
٨. ويُعتبر OneDrive منتجاً رئيسياً متوفر في مجموعة الإنتاجية لبرنامج Microsoft 365. وبفضل هذا المنتج، يستطيع الموظفون نقل البيانات والاستفادة من المزيد من الإمكانيات لتخزين البيانات. كما يعزز استمرارية سير الأعمال، نتيجة لتخزين الوثائق على نحو آمن على الحاسوب المحمول الخاص بالموظفين وإمكانية تناولها حتى في حالة عدم توفر الإنترنت. ويجري تنسيق الوثائق في سحابة Microsoft 365 عندما يكون الموظف قادراً على توصيل الحاسوب المحمول بالإنترنت. وقد أثبتت هذه الخاصية جدواها بوجه خاص بالنسبة إلى الموظفين الذين يعملون من المنزل في المواقع ذات التوصيلية السيئة أو المتقطعة.
٩. والعديد من موظفي منظمة العمل الدولية يلتمسون الوصول إلى ترخيص Office 365 على أجهزتهم الشخصية. وقد نفذ المكتب إدارة التطبيقات النقالة لتمكين الموظفين من استخدام تطبيقات Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint و Teams) للاستخدام الشخصي والاستمرار في الوقت نفسه في حماية الوصول إلى جميع بيانات منظمة العمل الدولية.
١٠. وجرى إعداد مشروع رائد لتحديد ما إذا كان يمكن استخدام DocuSign بشكل يتيح أمام موظفي منظمة العمل الدولية إمكانية التوقيع إلكترونياً على الوثائق التي يتعين إرسالها إلى خارج المنظمة. وشارك في هذه التجربة موظفون من عشرة مجالات أعمال مختلفة في المقر وفي المكاتب الميدانية. ونُظمت عروض توضيحية لحالات الاستخدام المختلفة وتدقيقات العمل، وأُتيح للمستخدمين إمكانية الوصول إلى بيئة اختبار DocuSign.
١١. وتلقى مئات الأشخاص وثائق لتوقيعها أو من باب الإعلام واستُحدثت قرابة ٥٠ نموذجاً مختلفاً. والمشاركون في المشروع الرائد يقومون بالفعل بتوقيع الوثائق وإرسالها إلى أصحاب المصلحة الخارجيين. ويجري تنسيق التعليقات لتحديد مدى ملاءمة DocuSign لتلبية متطلبات التوقيع الرقمي الكاملة للمكتب. ومن المتوقع أن يُستكمل هذا المشروع الرائد بحلول الربع الأول من عام ٢٠٢٢.
١٢. كما نفذ المكتب التكنولوجيا لإتاحة موارد المعلومات المشتركة بسلاسة لموظفي منظمة العمل الدولية العاملين خارج مبنى المقر ومن المنزل وفي المكاتب الميدانية.

الحصيلة ٢-١ تجربة أكثر ثراءً وأماناً في مجال الحواسيب المكتبية

١٣. شكل استخدام الحواسيب المحمولة عوضاً عن الحواسيب المكتبية حجر الزاوية لاستمرارية سير أعمال المكتب خلال الجائحة. غير أنه بالنظر إلى أنّ الحواسيب المحمولة يسهل التنقل بها، فمن السهل سرقتها أو فقدانها، مما قد يُعرض المكتب لانتهاكات سرية البيانات إذا وقع الجهاز في أيدي غير أمينة. وسعيًا إلى التخفيف من هذا الخطر، طبق المكتب إجراء تشفير الأقراص على جميع حواسيب منظمة العمل الدولية المحمولة. وتضمن هذه المبادرة، بالاقتران مع تنفيذ OneDrive، حماية بيانات الموظفين من السرقة. وفي حالة سرقة أحد حواسيب المكتب المحمولة، يمكن أن يعاود الموظف المعنى عمله بسرعة، لأن نسخة من بياناته متاحة بسهولة في السحابة، وذلك بمجرد أن يعيد الموظف الاتصال باستخدام جهاز بديل.

الحصيلة ٣-١ تطبيقات إدارية أكثر "ملاءمة للهدف المنشود"

١٤. وضع المكتب شبكة خارجية لمنظمة العمل الدولية لتمكين الأطراف الخارجية، مثل الهيئات المكونة والمؤسسات الشريكة، من الوصول إلى حلول منظمة العمل الدولية والتعاون بطريقة آمنة. وتتيح هذه الشبكة أمام المكتب إمكانية تقاسم المعلومات بسهولة مع شركاء منظمة العمل الدولية والتعاون بشأن مهام المشاريع ضمن فريق واحد منسجم.
١٥. وحقق المشروع الرامي إلى الارتقاء بالنظام المتكامل للمعلومات عن الموارد (IRIS) تقدماً كبيراً في عام ٢٠٢١ ومن المرتقب استكمالها في عام ٢٠٢٢. ومن شأن هذا الارتقاء أن يضمن الاستدامة طويلة الأجل لهذا النظام الرئيسي.
١٦. وعلى الرغم من استكمال عملية تعميم نظام IRIS في جميع أقاليم منظمة العمل الدولية في عام ٢٠١٩، طلب العديد من مواقع تنفيذ المشاريع في عام ٢٠٢١ تزويدها بهذا النظام. والوصول إلى نظام IRIS يسمح لمكاتب المشاريع معالجة معاملات النظام الخاصة بها بدلاً من الاعتماد على خدمات المكاتب القطرية. والقدرة على تنفيذ الأنشطة الإدارية

والبرنامجية على نحو مستقل تسمح بزيادة الضوابط والفعالية، نظراً لتقليل وقت المعالجة. وفي عام ٢٠٢١، استكمل المكتب تعميم نظام IRIS على ١٧ موقعاً إضافياً من مواقع تنفيذ المشاريع.

١٧. واستُهل مشروع جمع المعلومات الرئيسية عن بعثات الموظفين (إعداد تقارير البعثات) في عام ٢٠٢١ ومن المقرر استكماله في عام ٢٠٢٢. ويتمثل هذا الحل في تمكين موظفي منظمة العمل الدولية من تخزين تقارير البعثات ومحاضر جلسات الاجتماعات الرئيسية باستمرار في مستودع واحد، بحيث يمكن لموظفي منظمة العمل الدولية البحث عنها والإشارة إليها لتعزيز تقاسم المعارف في جميع أقسام المكتب.

١٨. وشكلت رقمنة الوثائق والأدوات وقواعد البيانات ونماذج الوثائق عاملاً تمكينياً رئيسياً للتسيير الناجح لاجتماع لجنة الخبراء المعنية بتطبيق الاتفاقيات والتوصيات، الذي عُقد في تشرين الثاني/نوفمبر - كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١ على نحو افتراضي بالكامل. وأدت أتمتة طريقة عمل اللجنة إلى إحداث تحسين رئيسي في عمليات سير الأعمال وتطلبت جهوداً متضافرة وتعاونية على جميع مستويات الحافظات الثلاث في المقر. واستُكملت إجراءات التحسين لزيادة تبسيط العمليات في عام ٢٠٢١.

١٩. وفي عام ٢٠٢١، جرت أتمتة عملية جمع البيانات من الدول الأعضاء، التي اضطلعت بها إدارة معايير العمل الدولية في إطار متابعة إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل. وكانت هذه العمليات تؤدي حتى الآن بشكل يدوي وتكون عرضة للأخطاء. وسيبذل المكتب، في عام ٢٠٢٢، جهوداً إضافية من أجل تحسين تحليل البيانات وتبسيط إصدار التقرير الختامي.

٢٠. وفي عام ٢٠٢٠، نُفذ مشروع من مشاريع الرقمنة لتمكين المكتب من إدارة سجل للمستفيدين من برامج التدريب التي يقدمها فرع المهارات والقابلية للاستخدام في جميع أنحاء العالم. واستُعين بنجاح بمشروع تتبع الخدمات Service Tracker في بنغلاديش والجزيرة الأسود وجمهورية تنزانيا المتحدة وتركيا. ومنذ ذلك الحين، اكتسب هذا المشروع اهتماماً من مختلف المنظمات الحكومية ومنظمات الأمم المتحدة، ويجري حالياً تعزيزه بقدر أكبر بحيث يمكن توفير نسخ مستقلة من مشروع التتبع لكل منظمة لديها اتفاق مع منظمة العمل الدولية. ومن المتوقع استكمال هذه التحسينات بحلول نهاية آذار/مارس ٢٠٢٢.

النتيجة الاستراتيجية ٢: منظمة عمل دولية أكثر استشرافاً

٢١. سلطت النتيجة ٢ من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات الضوء على ضرورة تعزيز تركيبة بيانات منظمة العمل الدولية وهيكلتها وانتشارها للتمكين من تنوير عملية صنع القرار على نحو أفضل وتقديم تقارير أكثر دقة وفي الوقت المناسب وتحسين الفعالية التشغيلية الإجمالية. وتقوم الحصائل المستخدمة لتحقيق النتيجة ٢ على استغلال البيانات الضخمة وبناء مستودعات البيانات وتطوير لوحات المتابعة الشخصية وتنفيذ السجلات الإلكترونية الحديثة وتُظم إدارة محتويات الشبكة.

الحصيلة ٢-١ تحسين نوعية واستخدام بيانات منظمة العمل الدولية

٢٢. وافق الفريق العامل لمنظمة العمل الدولية المعني بالشفافية على خطة العمل المرتبطة بالمرحلة الأولى نحو تحقيق الامتثال الكامل لمعيار مبادرة شفافية المعونة الدولية. ويحظى هذا المعيار باعتراف واسع النطاق من أكثر من ٨٠٠ منظمة ويهدف إلى تحسين شفافية الموارد المخصصة للمعونة والتنمية والعمل الإنساني لمكافحة الفقر. وتشمل التحسينات المخطط لها الإحاطة برموز الجهات المانحة للمشروع والمواقع الجغرافية وتحديد المشاريع الإنسانية في نظام IRIS وتوثيقها. وستجري أيضاً أتمتة نشر بيانات منظمة العمل الدولية وفقاً لمعيار مبادرة شفافية المعونة الدولية، مما يسهل إعداد التقارير على نحو أكثر تواتراً. وقد بلغت نسبة إنجاز هذه المرحلة ٩٠ في المائة ومن المقرر استكمالها في أوائل عام ٢٠٢٢.

الحصيلة ٢-٢ معلومات مؤسسية محسنة وقابلة للتنفيذ

٢٣. في إطار التصدي المستمر لجائحة كوفيد-١٩، استُحدث تطبيق لجمع البيانات المتعلقة بحالة تلقيح موظفي منظمة العمل الدولية. ويُمكن أن تستفيد الإدارة لاحقاً من هذه المعلومات لتنسيق الاستجابة للمسائل المتعلقة بالعودة إلى العمل ومكان العمل في منظمة العمل الدولية.

٢٤. وبغية تلبية الحاجة إلى إصدار بيانات مالية وتقارير تحليلية لمنظمة العمل الدولية على نحو فعال باستخدام البيانات المتاحة في نظام IRIS، طبق المكتب برمجة Hubble. وسيساعد ذلك على إعداد التقارير المالية لمنظمة العمل الدولية والتقارير المقدمة إلى مجلس الإدارة واللجنة الاستشارية المستقلة للإشراف ومؤتمر العمل الدولي، وإعداد التقارير المالية ربع السنوية أو الشهرية المستمرة في المستقبل من أجل التحليل الداخلي وتقديم التقارير إلى المكاتب الإقليمية.

الحصيلة ٢-٣ لوحات متابعة قائمة على شبكة الإنترنت وأكثر ملاءمة للهدف المنشود

٢٥. نفذ المكتب بوابة تُعنى بسياسات العمالة لتوفير مصدر عالمي للمعلومات بشأن السياسات والاستراتيجيات الوطنية لتعزيز عمالة الشباب. ويستهدف هذا المحتوى الحكومات والشركاء الاجتماعيين ومؤسسات البحوث والأخصائيين وغيرهم من أصحاب المصلحة الإنمائيين. وتُمكن البوابة المستخدمين من إجراء بحوث عن السياسات والاستراتيجيات الوطنية القائمة لتعزيز العمالة حسب الإقليم والبلد والموضوع. وهذا يسمح بإجراء مقارنات بين السياسات الوطنية في جميع البلدان ويدعم البحوث والتحليلات المتعلقة بالأدوات السياسية القائمة.
٢٦. وفي عام ٢٠٢٠، أنشئت قاعدة بيانات لمركز العمل الجبري لجمع المعلومات عن نُظم العمل الجبري. وفي عام ٢٠٢١، أُضيفت البيانات المعروضة بصرياً وسُتشر على الموقع الإلكتروني العمومي لمنظمة العمل الدولية في أوائل عام ٢٠٢٢. ومن شأن هذه المبادرة أن تؤدي إلى استشارة الوعي ببروتوكول عام ٢٠١٤ التابع لاتفاقية العمل الجبري، ١٩٣٠ وتوضيح السياسات وخطط العمل الوطنية بشأن العمل الجبري وتوفير نظرة أعمق عن الإحصاءات الوطنية.
٢٧. وفي عام ٢٠٢١، أنشئت لوحة متابعة خطة العمل القائمة على النتائج وتُشرت بهدف أن يستفيد منها موظفو منظمة العمل الدولية في دعم تنفيذ البرنامج والميزانية لفترة السنتين. وقد أدت هذه الأداة إلى زيادة شفافية برامج منظمة العمل الدولية على مستوى المكتب وزيادة كبيرة، مما مكّن الموظفين من رصد الاستخدام الاستراتيجي للموارد والتقدم المحرز فيما يتعلق بتنفيذ التزامات البرنامج والميزانية.
٢٨. وفي عام ٢٠٢٠، جرى إطلاق تطبيق لتخطيط المشتريات. وفي عام ٢٠٢١، أنشئت لوحة متابعة لتوفير صورة شاملة عن خطط المشتريات على مستوى المكتب للشركاء الخارجيين والمنظمات الدولية في منظومة الأمم المتحدة. ويمكن للموظفين أيضاً أن يعاينوا خطط المشتريات ذات الصلة بإداراتهم أو مكاتبهم القطرية.

الحصيلة ٢-٤ إدارة أفضل للمحتوى المؤسسي

٢٩. أجرى المكتب طوال عام ٢٠٢١ عملية إصلاح شاملة للبيانات الوصفية في المستودع الرقمي Labordoc لمواءمتها مع المعايير الدولية. ويتمثل الجانب البارز لهذا العمل في نشر أكثر من ١٢ ٠٠٠ مقال من مجلة العمل الدولية في بوابة مخصصة باللغات الرسمية الثلاث، احتفالاً بمئوية المنشور.
٣٠. وخلال السنوات الثمانية الأولى، كانت المنشورات تصدر على شكل مطبوع فقط. ولزيادة إطلالة هذه المنشورات، ينشر المكتب الآن المحتوى والأصول الرقمية من مستودع Labordoc الرقمي على Google و على Google Scholar.
٣١. وأجري تحليل لعدد من نُظم المعلومات، بما في ذلك الموقع الإلكتروني والشبكة الداخلية والمنشورات و Labordoc، لوضع تصنيف مشترك لمختلف أنواع الوثائق. ومن شأن ذلك أن يؤدي إلى تحسين تقاسم المعارف وإضفاء الوضوح والاتساق وصيغة التركيز على إدارة المكتب للمنشورات. كما أُدرج تصنيف للأعمال في التصنيف المواضيعي الحالي، لتعزيز قابلية اكتشاف المحتوى على الشبكة الداخلية.

النتيجة الاستراتيجية ٣: منظمة عمل دولية أكثر تعاوناً

٣٢. سلطت النتيجة ٣ من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات الضوء على ضرورة استفادة الموظفين والهيئات المكونة والشركاء الخارجيين من التطورات التكنولوجية لتبادل الأفكار بحرية أكبر والعمل في فرق افتراضية والتعاون على نحو أكثر فعالية لتنفيذ ولاية منظمة العمل الدولية. وبغية تحقيق الفوائد المتوقعة من النتيجة ٣، ركزت الحاصلات على تنفيذ منتجات رقمية متكاملة تماماً لتحسين دعم تقاسم المعارف والعمل الجماعي ومجتمعات الممارسات.

الحصيلة ٣-١ تعزيز أدوات التعاون من أجل تنفيذ أكثر فعالية

٣٣. يُشكل تطبيق Microsoft Teams ركيزة من ركائز الاستراتيجية الرقمية لمنظمة العمل الدولية من أجل تعزيز التعاون مع الموظفين الداخليين ومع الشركاء الخارجيين. وهو يُتيح بيئة عمل افتراضية مشتركة بين المستخدمين عن بُعد والمستخدمين المحليين. كما أنه يُتيح، إلى جانب القدرة على الردشة وعقد الاجتماعات، إمكانية المشاركة في تأليف الوثائق وإدارتها وتعزيز البحوث والتكامل مع العشرات من التطبيقات والخدمات التي توفرها أطراف ثالثة.

٣٤. وبدأت المرحلة الأولى من تعميم تطبيق Microsoft Teams بهدف التوصل إلى تعاون عالمي في عام ٢٠٢١ واستُكملت بنجاح في ثلاثة مكاتب ميدانية وأربع إدارات في المقر. ويجري تعميمه في أربعة مكاتب ميدانية إضافية وإدارتين. وستستمر عملية التعميم هذه في عام ٢٠٢٢.

الحصيلة ٢-٣ شبكة داخلية مصممة على نحو يلئم احتياجات الموظفين استناداً إلى وظائفهم وأفضلياتهم

٣٥. بغية التصدي للمخاطر المرتبطة بمواقع الشبكة الداخلية القديمة، أُجريت عملية ترحيل أولية واستُكملت في عام ٢٠٢١. كما أُعيد تصميم وتسمية الشبكة الداخلية، إلى جانب إنشاء صفحة رئيسية جديدة ومراجعة عملية التصفح لتبسيط وصول المستخدمين إلى التطبيقات والخدمات الرئيسية. وفي عام ٢٠٢٢، سَتُعتمد خدمات إضافية لإثراء المحتوى من أجل تنوير الموظفين ودعمهم في مهامهم اليومية.

الحصيلة ٣-٣ تحسين الموقع الإلكتروني كي يعزز بقدر أكبر من الفعالية هدف منظمة العمل الدولية وإسهامها في عالم العمل

٣٦. تُعتبر لوحة منظمة العمل الدولية لمتابعة التعاون الإنمائي أداة تقوم على شبكة الويب موجهة للجمهور لتتبع وتحليل وعرض مشاريع منظمة العمل الدولية وجهاتها المانحة وأهدافها الاستراتيجية. ويمكن أن تطلع الهيئات المكونة وموظفو منظمة العمل الدولية على المشاريع التي تعكف عليها المنظمة والجهات الراعية لها والأهداف التي يزمع المكتب تحقيقها في هذا الإطار. وفي عام ٢٠٢١، أُضيف المزيد من السمات إلى لوحة المتابعة للسماح بتعزيز عملية تصفية محتوى الإدارات والمواضيع المتعلقة بمشاريع التعاون الإنمائي.

٣٧. وعُززت منصة منظمة العمل الدولية لتقاسم المعارف بشأن المهارات والتعلم المتواصل في عام ٢٠٢١ بحيث يجري تقديم المحتوى باللغات غير الرسمية بفضل الترجمة الآلية. وأُتيحَت للمستخدمين الخارجيين إمكانية الوصول إلى المنصة، الأمر الذي يسمح لهم بالإسهام بالأفكار والآراء. وتشمل التحسينات الإضافية إشعارات محتوى جديدة وبيانات قطرية أوفى ومساحات مخصصة لمنظمي الأحداث والمشاركين متاحة أمام الأعضاء فقط. وحُسنَت أيضاً سمات البحث والتصفية لمساعدة المستخدمين على العثور على الموارد التي يحتاجون إليها وتحسين تجربة المستخدم الإجمالية.

٣٨. وأُنشئت بوابة على شبكة الإنترنت، تُسمى مركز الأحكام المتعلقة بالعمل في الاتفاقات التجارية، لمساعدة الباحثين وأصحاب المصلحة والهيئات المكونة الضالعين في مسائل التجارة وسوق العمل. وتوفر هذه البوابة مجموعة أدوات تحليلية بشأن مؤشرات العمل اللائق الرئيسية ومصدراً لأحكام العمل في الاتفاقات التجارية ومنصة لنشر المعلومات ونتائج البحوث والأنشطة ذات الصلة بشأن المشاريع المرتبطة بالتجارة والعمل اللائق.

أوجه التآزر والمحركات المشتركة

أمن المعلومات

٣٩. تُعتبر سرقة الهوية (حيث يسرق طرف ثالث خبيث اسم مستخدم وكلمة المرور من أجل انتحال شخصيته على نحو افتراضي) جريمة سهلة ومتعددة المخاطر وعالية المكاسب، وتشكل خطراً يهدد جميع الأشخاص الذين يستخدمون الإنترنت بانتظام للعمل أو للأغراض الشخصية. ويعتبر الموظفون في المنظمات الدولية هدفاً مرئياً وسهلاً لهذا النوع من النشاط. وتتمثل الطريقة الأكثر جدوى لحماية المنظمة والفرد من هذه الهجمات في التحقق من الهوية متعددة العناصر، وهي عملية يُطالب بموجبها المستخدم أثناء تسجيل الدخول بتحديد شكل ثانٍ من أشكال إثبات الهوية بالإضافة إلى كلمة المرور. وخلال عام ٢٠٢١، استُكملت إجراءات تعميم طريقة التحقق من الهوية متعددة العناصر بالنسبة إلى جميع موظفي منظمة العمل الدولية.

٤٠. وبُغية دمج أمن المعلومات مع تكنولوجيات الحوسبة السحابية، أنشأ المكتب منصة سحابية لإدارة وتحليل البيانات الأمنية في عام ٢٠٢٠. واكتمل بنجاح ترحيل برمجيات الحماية القائمة على الزبون إلى حواسيب منظمة العمل الدولية المحمولة وخواديمها في الربع الأول من عام ٢٠٢١. وبفضل عملية الترحيل هذه، استفاد المكتب من خدمات أمن المعلومات المُدارة ومركز يُعنى بعمليات الأمن على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للكشف عن الحوادث والتصدي لها. وتكتسي هذه الخدمة أهمية بالغة بالنسبة إلى المكاتب الميدانية لمنظمة العمل الدولية ومكاتب المشاريع التي تعمل خارج ساعات العمل الاعتيادية للمقر.

٤١. وتعتبر لجنة إدارة المخاطر أنّ مخاطر الأمن السيبراني ترتدي أهمية استراتيجية بالنسبة لمنظمة العمل الدولية. لذلك، من المهم قياس مدى تعرض منظمة العمل الدولية لعوامل مخاطر الأمن السيبراني على نحو مستمر. وبغية رصد تطور قدرات الجهات الفاعلة في مجال التهديد السيبراني، التي تستهدف المنظمات الدولية، عزز المكتب تعاونه مع شركاء

الأمم المتحدة من خلال منصة الأمن المشترك لمركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة. وبالإضافة إلى تقاسم المعلومات المتعلقة بالتهديدات بين النظراء، أرست منظمة العمل الدولية تبادلاً ألياً لمؤشرات التوفيق. ومن شأن ذلك أن يحد من الوقت المستغرق لكشف الحوادث الأمنية المحتملة وأن يضع المخاطر السيبرانية في السياق العام للمخاطر التي تتهدد المنظمة.

٤٢. ويتمثل العامل الثاني للتصدي للمخاطر السيبرانية في قياس مواطن ضعف نُظم المعلومات والعمليات المرتبطة بها واستخدام النُظم. وقد وُضعت عملية لإدارة مواطن الضعف هذه وفقاً للمعايير وأفضل الممارسات السارية في القطاع. ونُفذ مسح آلي لمواطن ضعف نُظم المعلومات المكتشفة على الإنترنت للتمكين من رصد التعرض للمخاطر والحد من احتمال استغلال مواطن الضعف الحرجة. وأدرجت نتائج مسح مواطن الضعف في عمليات إدارة التغيير والتهينة في تكنولوجيا المعلومات، وفي عملية تطوير البرمجيات.

الإدارة السديدة لتكنولوجيا المعلومات

٤٣. استجابة لتوصيات مراجعي حسابات المعيار ISO 27001 من أجل تحسين العمليات، شرع المكتب في تنفيذ لوحات متابعة لعرض مؤشرات الأداء الرئيسية بشأن أمن المعلومات، مع استكمالها بمؤشرات المخاطر الرئيسية. ومن شأن ذلك أن يساعد المسؤولين عن النُظم التشغيلية وأصحاب البيانات في مراعاة المخاطر عند اتخاذ القرارات، وأن يسهل رصد الامتثال لسياسات منظمة العمل الدولية ومتطلبات الجهات المانحة وشركاء التنفيذ في مجال حماية البيانات.

إدارة مستوى الخدمات

٤٤. اختبرت التكنولوجيا اللازمة لتحل محل نظام مكتب الخدمات الحالي لإصدار تذاكر الدعم الذي تنتهي صلاحيته. ويسمح النظام الجديد بإدارة سير العمل لتمكين الطلبات من الانتقال بسلاسة في جميع أقسام المنظمة وإتاحة قدر أكبر من الوضوح للموظفين لمتابعة وضع طلباتهم وتحسين قدرات تحليل البيانات. وستُعرض المقالات ذات الصلة من قاعدة المعارف عندما يكون الموظفون بصدد كتابة طلباتهم للحصول على المساعدة، الأمر الذي من شأنه أن يمكنهم من إيجاد الحلول للعديد من المشاكل دون الحاجة إلى مساعدة إضافية. وقد تم تحميل قاعدة المعارف وسيبدأ تشغيل نظام إدارة الطلبات في المقر في الربع الأول من عام ٢٠٢٢ وفي الميدان في وقت لاحق من العام.

٤٥. ونُفذت خدمة التصوير المسبق لحواسيب المكتب المحمولة المخصصة للمواقع الميدانية في عام ٢٠٢١. ولم تعد الأجهزة بحاجة إلى المرور عبر مكتب قطري داعم لإعدادها قبل تسليمها إلى المستخدم النهائي (الذي قد يعمل على مشروع في بلد أو مدينة مختلفة). ويتوقع المكتب أن تؤدي هذه الخدمة، بمجرد حل صعوبات سلسلة التوريد والإمداد المرتبطة بالسلع الإلكترونية بصفة نهائية، إلى الحد بشكل كبير من الوقت اللازم لتسليم الأجهزة للموظفين في المواقع النائية.

٤٦. وجرى وضع نظام جديد للإخطار بحالات الطوارئ في عام ٢٠٢١. ويوفر هذا الحل خدمات الإخطار الأساسية للموظفين في حالة حدوث أزمة. وقد تبين أنه مفيد للغاية كوسيلة تكميلية للاتصال بالموظفين بشأن التغييرات فيما يتعلق بالتواجد في مكان العمل أثناء الجائحة.

إدارة التغيير

٤٧. بغية التصدي للجائحة، حدّثت شراكة Research4Life أنشطتها العالمية في مجال التدريب وبناء القدرات على وجه السرعة. وفي عام ٢٠٢١، أسهم المكتب في أربع دورات دراسية مفتوحة واسعة النطاق لهذه الشراكة: ثلاث منها باللغة الإنكليزية وواحدة باللغة الفرنسية. وحضر هذه الدورات الدراسية ٢٦٣٧ مشاركاً من البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط.

٤٨. وبالتعاون مع مكتبة القانون في جامعة كورنيل والشركاء في Research4Life، نسق المكتب أيضاً ندوات تدريب إلكترونية للباحثين في البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط لتمكينهم من البحث بسهولة عن المعلومات القانونية التي يحتاجون إليها.

٤٩. وبغية مواكبة تنفيذ مجموعة برامج التعاون Microsoft 365 في عام ٢٠٢١، رفع المكتب عدد ما يقدمه للمستخدمين النهائيين من دورات تدريبية مخصصة لتكنولوجيات المعلومات. وعُقدت ٢٣٩ جلسة معلومات افتراضية، ١١٧ منها باللغة الإنكليزية و٦٨ باللغة الفرنسية و٥٤ باللغة الإسبانية.

٥٠. وظل العمل عن بُعد سمة من سمات ممارسات عمل المكتب في عام ٢٠٢١، وأدى إلى زيادة الاعتماد على الأدوات والمعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت. وجرى تحديث الشبكة الداخلية لإدارة تنظيم تكنولوجيا المعلومات على أساس يومي. وكان ذلك مفيداً، فيما يبدو، بالنسبة إلى الموظفين الذين تصفحوا موقعها ١٨٨ ٠٠٠ مرة على مدار العام. كما

وضع المكتب ١٠٦ أشرطة فيديو تعليمية للسماح للموظفين بالعمل على مواضيع تقنية جديدة محددة بالوتيرة التي تناسبهم. وشوهدت هذه الفيديوهات أيضاً على نطاق واسع (٢٦٠ ٢١ مشاهدة).

الشراكات الخارجية

٥١. واصل عدد من كبار العاملين في تكنولوجيا المعلومات في منظمة العمل الدولية المشاركة في مختلف لجان الأمم المتحدة والمجالس الاستشارية والشبكات في عام ٢٠٢١، بما في ذلك:

- مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق: الشبكة الرقمية والتكنولوجية
- فريق الأمم المتحدة المختص بتخطيط موارد المؤسسات
- المركز الدولي للحوسبة التابع للأمم المتحدة: لجنة الإدارة والمجموعة الاستشارية
- المركز الدولي للحوسبة التابع للأمم المتحدة: شبكة الأمن المشترك
- الفريق العامل للأمم المتحدة المعني باستراتيجية إدماج الإعاقة
- فريق الأمم المتحدة المختص بأمن المعلومات
- شبكة الأمم المتحدة للمكتبات والمعلومات من أجل تقاسم المعارف

٥٢. وتمشياً مع التزام المكتب في إطار الشراكة Research4Life، كان موظفو منظمة العمل الدولية مسؤولين عن إدارة البرنامج العالمي للوصول الإلكتروني إلى المعلومات القانونية وشاركوا مع وكالات أخرى في إدارة الخدمات المقدمة لبناء القدرات البحثية وإعداد البحوث والمحتوى الأكاديمي للمستخدمين في البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط. وفي عام ٢٠٢١، جرى تحديث بوابة محتوى Research4Life، مما حسن خبرة المستخدمين. وتعمل منظمة العمل الدولية، في هذا الصدد، جنباً إلى جنب مع الوكالات الأربعة الأخرى في الشراكة - منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة (الفاو) والمنظمة العالمية للملكية الفكرية وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة - فضلاً عن مكتبات جامعة كورنيل وجامعة ييل.

إدارة المخاطر

٥٣. جرى تحديث سجل مخاطر تكنولوجيا المعلومات في منظمة العمل الدولية في عام ٢٠٢١. وكل خطر تم تحديده خضع لتقييم الأثر لتحديد أرجحية وقوع أحداث محفوفة بالمخاطر وعواقبها المحتملة. ونُفذ عدد كبير من الإجراءات التصحيحية لضمان الإبقاء على أية مخاطر متبقية عند مستويات مقبولة (منخفضة أو متوسطة) بالنسبة إلى جميع المخاطر المحددة، البالغ عددها ١٤ خطراً.

٥٤. ويشمل البرنامج والميزانية لفترة السنتين ٢٠٢٢-٢٠٢٣ اعتماداً بمبلغ ٤,٥ مليون دولار أمريكي لتحسين الشبكة الداخلية لمنظمة العمل الدولية (على سبيل المثال، لإثراء المحتوى وإتاحة وظائف تعاونية) وتنفيذ نظام لإدارة السجلات الإلكترونية على مستوى المكتب.° ومن شأن هذه الإجراءات أن تعزز الإدارة الإجمالية واستدامة البيانات الحساسة لمنظمة العمل الدولية.

° البرنامج والميزانية لفترة السنتين ٢٠٢٢-٢٠٢٣، الفقرة ٥٧.