



المجلس

الدورة التاسعة والثلاثون بعد المائة

روما، 17-21 مايو/أيار 2010

استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات

منظمة الأمم المتحدة بالإنترنت (JIU/REP/2008/6)

-1 أرفقت بهذا التقرير الذي أعدته وحدة التفتيش المشتركة تعليقات موجزة للمدير العام وتعليقات مشتركة أكثر استفاضة لمجلس الرؤساء التنفيذيين المعنى بالتنسيق التابع لمنظمة الأمم المتحدة (مجلس الرؤساء التنفيذيين) (الجمعية العامة للأمم المتحدة، الوثيقة: A/64/95/Add.1، الوثيقة: A/64/95/Add.1.1).

تعليقات المدير العام لمنظمة الأغذية والزراعة

-2 نظرا إلى أن منظمة الأغذية والزراعة تؤيد بوجه عام تعليقات مجلس الرؤساء التنفيذيين بشأن هذا التقرير (الواردة في الوثيقة المرفقة رقم A/64/95/Add.1)، الصادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة وسعيا إلى تفادي الازدواجية، تقتصر تعليقات المدير العام على تقديم إيضاحات ضرورية من وجهة نظر المنظمة (مثلا عندما لا تبرز تعليقات مجلس الرؤساء التنفيذيين آراء تم التوصل إليها بالإجماع أو شبه الإجماع) أو معلومات أساسية إضافية.

-3 وتجدر الإشارة إلى أن المنظمة هي من بين المنظمات التي تعمل في مجال وضع السياسات والمبادئ التوجيهية لحكومة وإدارة المواقع الشبكي للمنظمة بصورة جيدة (الوصية 1)، وتؤيد بشدة نهج جماعة استشارية للتدريب والدعم في اعتماد الممارسات الجيدة في النشر على شبكة الإنترنت.

طبع عدد محدود من هذه الوثيقة من أجل الحد من تأثيرات عمليات المنظمة على البيئة والمساهمة في عدم التأثير على المناخ.
ويرجى من السادة المندوبين والمراقبين التكرم بحضور نسخهم معهم إلى الاجتماعات وعدم طلب نسخ إضافية منها.
ومعظم وثائق اجتماعات المنظمة متاحة على الإنترنت على العنوان التالي: www.fao.org

4- وتفق المنظمة عموماً مع تعليقات مجلس الرؤساء التنفيذيين بشأن التعديلة اللغوية (الوصية 6)، وتقر بأهمية خلق محتوى أصلي بلغات أخرى، ومع التحفظ بشأن التكاليف التي ينطوي عليها تحقيق التكافؤ بين اللغات. وتلتزم المنظمة بتقييم الاحتياجات الحقيقية للجمهور المستهدف من حيث التغطية اللغوية بدلاً من إدارة المحتويات في جميع لغات المنظمة.

5- كما تتفق المنظمة مع تعليق مجلس الرؤساء التنفيذيين بأن التقرير لم يشمل قضايا مثل الشبكة الداخلية/الخارجية والإنترنت كأدوات للابتكار ومنبر للنقاش والتواصل بين أصحاب الشأن. وقد اعتمدت المنظمة في عام 2008 موقع الممثلين الدائمين، وهو موقع على الشبكة الخارجية مخصص لأعضاء المنظمة أثبتت أنه مفيد جداً في تحسين وتبسيط التواصل معهم. ويمكن دراسة هذه الأدوات بمزيد من التفصيل في المستقبل.

6- وأخيراً، تقر المنظمة بالحاجة إلى تشجيع إمكانية الوصول إلى الواقع الشبكي وفقاً لأحكام اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي اعتمدت في 13 ديسمبر/كانون الأول 2006 وتوافق على أن هناك حاجة إلى توفير المزيد من الموارد لضمان إمكانية وصول أكبر عدد ممكن من الناس إلى الواقع الشبكي للمنظمة (الفقرة 40 من الوثيقة: JIU/REP/2008/6).

الجمعية العامة



Distr.: General
5 October 2009
Arabic
Original: English

الدورة الرابعة والستون
البندان ١٣١ و ١٣٨ من جدول الأعمال
الميزانية البرنامجية لفترة السنين ٢٠٠٩-٢٠٠٨
وحدة التفتيش المشتركة

تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة بالإنترنت

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيط طيه، لنظر الجمعية العامة، تعليقاته وتعليقات مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعنى بالتنسيق، على تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون “استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة بالإنترنت” (JIU/REP/2008/6).

موجز

يستطلع تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون “استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة بالإنترنت” العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح إدارة المواقع الشبكية وبيحث القضايا المتعلقة بإدارة المواقع الشبكية واستراتيجياتها ومعاييرها والتدريب والتمويل.

ويعرض هذا التقرير آراء مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بشأن التوصيات الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة. وقد تم تجميع آراء المنظومة على أساس المدخلات المقدمة من المؤسسات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعنى



بالتنسيق، التي ترحب بهذا التقرير وتلاحظ أن الشبكة بسبيلها إلى أن تصبح قناة الاتصالات الرئيسية التي يستخدمونها للاتصال بنطاق عريض من أصحاب المصلحة. وتفيد معظم الوكالات بأنها تتصارع مع التحديات المتعلقة بتوحيد وجودها على الشبكة من خلال تبسيط إدارة محتويات الشبكة. وتتفق الوكالات عموماً مع التوصيات، مع بعض التحفظات، وتقترح أن تولي الدراسات التي ستجرى في المستقبل في هذا الحال أهمية لاستخدام الشبكة وفائدها بما يتجاوز التوعية المؤسسية.

أولاً - مقدمة

١ - يقيم تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون ”استعراض إدارة الواقع الشبكيّة لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة بالإنترنت“ فعالية وكفاءة استخدام الواقع الشبكيّة بالإنترنت كأداة اتصال لنشر المعلومات. ويستطيع التقرير العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح إدارة الواقع الشبكيّة ويبحث القضايا المتعلقة بإدارة الواقع الشبكيّة، واستراتيجيتها، ومعاييرها، والتدريب والتمويل. وتحدّف التوصيات الواردة في التقرير إلى تعزيز تشغيل وإدارة الواقع الشبكيّة لمؤسسات بالإنترنت فضلاً عن تحسين التسويق داخل المنظومة فيما يتعلق بتطبيق هذا الوسيط من وسائل الاتصالات.

ثانياً - تعليلات عامة

٢ - يرحب أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعنى بالتنسيق بالتقدير ويتفقون من حيث المبدأ مع الكثير من نتائجه وتصنياته. وهم يلاحظون أن الشبكة بسبيلها إلى أن تصبح قناة الاتصال الرئيسية لجميع وكالات الأمم المتحدة وأن الوكالات تواجه تحديات مختلفة فيما يتعلق بتوحيد وجودها على الشبكة من خلال تبسيط محتواها وتطبيق عالمة افتراضية ثابتة على الإنترت.

٣ - وتلاحظ المؤسسات أن التقرير يعالج مسألة الواقع الشبكيّة المتاحة لعام الجمهور، ولا يستعرض المبادرات الأخرى المتعلقة بالشبكة، مثل الشبكات الخارجية أو الداخلية، التي عادة ما تكون إمكانية الوصول إليها مقيدة. ومع ذلك، فإن المؤسسات تشير إلى أن هذه الفروق آخذة في التناقص بسرعة حيث أنها تقوم بإنشاء موقع شبكيّة توجد بها مجالات تتضمن محتويات متاحة للجمهور في حين تتضمن مجالات أخرى محتويات مقيدة وتنطلب التسجيل وكلمات سر. وتشير المؤسسات كذلك إلى أن التقرير كان يمكن تعزيزه من خلال جمع وفحص البيانات المتعلقة برضى المستعملين وربط التوصيات بالزيادة في استخدام الواقع الشبكيّي وفقاً لما يراه الجمهور المستهدف.

٤ - كما يلاحظ أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين أنه يمكن للدراسات التي سيستطيع بها في المستقبل في هذا المجال أن تنظر في استخدام وفائدة الشبكة بما يتجاوز التوعية المؤسسية. وهناك مؤسسات كثيرة ترتكز بالفعل على الشبكة، والإنترنت بصفة عامة، كأداة للابتكار. وبدأت الواقع الشبكيّة للأمم المتحدة تصبح بسرعة منتدى للمناقشة وتبادل المعلومات بين جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الدول الأعضاء، وينبغي استطلاع هذا الجانب في التقارير المقبلة.

٥ - وأخيراً، أحاطت المؤسسات علماً بالتوصيات التي أصدرتها الجمعية العامة مؤخراً والتي لها تأثير على الكثير من التوصيات الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة، بما في ذلك إدارة الإنترن特 (القرار ٢٦٢/٦٣)، وسياسة الإعلام (القرار ٦٣/١٠٠)، والتعدد اللغوي (القرارات ٦٣/١٠٠ باء، و ٦١/٢٦٦، و ٦٠/١٠٩ باء)، وإمكانية الوصول (القراران ٦٣/١٩٢، و ٦٣/١٠٠)، والفجوة الرقمية (القرار ٦٣/٢٠٢)، وإدارة المحتوى (القراران ٦٣/٢٦٢، و ٦٣/١٠٠)، والتي ترى أنها ستكون لها آثار على تطوير موقع شبكة مفيدة.

ثالثاً - تعليقات محددة على التوصيات

النقطة ١

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل اعتماد سياسات واضحة وما يلزم من الآليات لحكومة وإدارة الموقع الشبكي بصورة جيدة.

٦ - تؤيد الوكالات هذه التوصية، ولكنها تقترح أنه لكي تكون آليات الحكومة واستراتيجياتها وسياساتها فعالة، ينبغي استخدامها لدعم الكيانات المنفذة وليس لعاقبة الكيانات لعدم امتنالها. وهي تشير إلى أن المعايير الطوعية التي تركز على قابلية التشغيل البيئي من الأرجح أن تنجح عن المعايير التقنية الصارمة، حتى إذا كانت هذه المعايير قد تم التفاوض بشأنها بنية صادقة بين جميع الأطراف المعنية. وعلاوة على ذلك، فإن المعايير التقنية من الأرجح أن يؤخذ بها إذا كانت مصحوبة بمساعدات تقنية. وهي تقترح كذلك، أنه بدلاً من إنشاء مجالس إدارة تُصدر توجيهات إلى وحدات أخرى (نظام مركزي للقيادة والتحكم)، سيكون من الأفضل إنشاء فريق استشاري لمساعدة تلك الوحدات ذاتها على تحديد أفضل الممارسات (التوجيه والدعم) والأخذ بها.

النقطة ٢

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل تحديث استراتيجية الموقع الشبكي بانتظام وربطها باستراتيجيات الأعمال الأخرى ورعاها لها كما ينبغي أن يقدم بانتظام تقارير بشأن التدابير التي اتخذت إلى الجهاز الإداري للمؤسسة.

٧ - تؤيد المؤسسات عموماً هذه التوصية، ولا سيما فيما يتعلق بضرورة تحديد الواقع الشبكي بصفة منتظمة بالنظر إلى الطابع الدائم للتطور للشبكة. إلا أن المؤسسات تحذر من أن وجود روابط قوية بين استراتيجيات الأعمال واستراتيجية الموقع الشبكي يمكن، في بعض الحالات، أن يؤدي إلى تجزؤ النهج المتبع في الوصول إلى الشبكة، وذلك بسبب تعدد استراتيجيات الأعمال (الاتصالات، العمليات، التنمية، الخ) التي قد تكون قائمة في أنحاء المؤسسة، وينبغي تفادي إمكانية حدوث ذلك عندأخذ توجهات الأعمال في الاعتبار.

الوصية ٣

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل وجود سياسات ومبادئ توجيهية تحدد، في جملة أمور، المتطلبات والمعايير المتعلقة بما يلي: (أ) تحطيط وتصميم الشبكة؛ و (ب) مراقبة التحرير واستعراض مضمون الشبكة؛ و (ج) إمكانية الوصول إلى الشبكة.

٨ - تتفق المؤسسات مع هذه التوصية وتؤيدها. ييد أنها تشدد على أنه مع التسليم بضرورة وجود متطلبات ومعايير، فإنه ينبغي مواصلة تطبيقها بقدر كافٍ من المرونة بحيث لا تؤدي إلى وقف أو تجميد إجراء تطورات محددة. وهي تشير كذلك إلى أن السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالواقع الشبكي ينبغي أن تأخذ في الاعتبار، لا سيما في حالة المؤسسات الكبيرة الحجم والمتعددة، أن سوق المستعملين تتسم بدرجة عالية من التجزؤ وأن الوحدات المختلفة القائمة داخلها تخدم مجموعات متباعدة وعالية التخصص من المستعملين. وفي هذه المؤسسات، سيثبت أن اعتماد فلسفة تقوم على اتباع نهج "متعدد"، يربط بين موقع شبكة مستقلة، ولكن متخصصة، بدلاً من اعتماد مبدأ يقوم على نهج مركزي أو موحد، سيكون أكثر فعالية واستدامة.

الوصية ٤

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، من أجل توفير محتوى ملائم، ومناسب من حيث التوقيت، وجيد للموقع الإلكتروني، أن يكفل تنفيذ نظام لإدارة المحتوى يدعم بشكل كامل الكتابات اللاتينية وغير اللاتينية والمزدوجة الاتجاه ويكون متوافقاً، بقدر الإمكان، مع نظم إدارة المحتوى التي تستخدمها المؤسسات الأخرى. وعند اختيار نظام ملائم لإدارة المحتوى، ينبغي لهم النظر بشكل جدي في اعتماد معايير مشتركة لتبادل المعلومات وكذا النظر في فوائد نظام مشترك لإدارة المحتوى على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

٩ - تؤيد الوكالات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة هذه التوصية ويُشير كثير منها إلى أنها تستخدم بالفعل نواتج نظام إدارة المحتوى التي تقدم موقعها الشبكي بالكتابات اللاتينية وغير اللاتينية والمزدوجة الاتجاه. وهي تلاحظ الرابطة بين هذه التوصية والتوصيتين ١ و ٣، من حيث أن نظام إدارة المحتوى يمكن أن ثبت فعاليته في تطبيق عناصر الواقع الشبكية القياسية وإنفاذها في أنحاء المؤسسة. وتقترن الوكالات إضافة عنصر آخر، وتحديداً قدرة نظام إدارة المحتوى على تقديم مضمون شبكي إلى مستعملين الفترة الفاصلة السريعة والنطاق الترددى المنخفض للوصول إلى الفئات السكانية الموجودة في المناطق التي لا تتوفر فيها إمكانية الاتصال بـالإنترنت بسرعة عالية. وتشدد بعض المؤسسات على أنه في حين أنه من الثابت أن نظام إدارة المحتوى مفيد للغاية لأنه يسمح للأفراد غير الفنانين بتطوير المحتوى، فإن تصميم موقع شبكي فعال وتنفيذه ما زال يتطلب مهارات مهندس متخصص في تصميم الشبكات. ومع ذلك، فإنه بينما تتفق الوكالات على وجود حاجة إلى هذه النظم، فإنها تلاحظ أن إقامة نظام موحد لإدارة المحتوى قد ثبت أنه غير عملي في الأجل القصير.

ال滂وصية ٥

ينبغي للرئيس التنفيذي لـكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل تخصيص تمويل كافٍ ومستمر لإدارة الموقع الشبكي من أجل المالك الوظيفي والتدريب. وإذا تعذر توفير هذا التمويل عن طريق إعادة التوزيع أو غيره من الوسائل، ينبغي أن يقدم تقريراً بذلك إلى مجلس الإدارة لينظر فيه من أجل تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير الذي ترتب آثاراً مالية ومنها نظام إدارة المحتوى، والمالك الوظيفي، والتدريب، والتكافُف اللغوي، واعتماد معايير مشتركة لتبادل المعلومات، الخ.

١٠ - يؤيد أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين هذه التوصية تأييداً قوياً ويلاحظ كثيرون منهم أن الموارد القائمة لتطوير الشبكة وتنفيذها محدودة للغاية. ومع ذلك، تُشير المؤسسات إلى أن إجراء تحليل لمستوى التمويل الذي يُعتبر "كافياً"، والذي كان يمكن أن يوفر أطراً مرجعياً يمكن للمؤسسات أن تستخدمها لقياس استثمارها الحالية، كان يمكن أن يكون مفيداً. وتشير تلك المؤسسات إلى أنه بدون مثل هذا التحليل، قد يكون من العسير على المؤسسات أن تُقيِّم جدوى هذه التوصية وأولوية تطوير الموقع الشبكي على الاحتياجات الأخرى من الموارد داخل المؤسسة.

التوصية ٦

ينبغي بمحالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تنشئ لجنة مخصصة معنية بتطبيق التعددية اللغوية في مواقعها الشبكية، وينبغي أن تستعرض مجالس الإدارة التقرير المقدم من اللجنة المخصصة عن التدابير والآثار المالية لتحقيق التكافؤ بين اللغات في مواقعها الشبكية واتخاذ الإجراءات المناسبة لذلك.

١١ - في حين تؤيد المؤسسات روح هذه التوصية، فإنها تُعرب عن تحفظات بشأن تنفيذها، سواء على أساس تكاليف تحقيق التكافؤ بين اللغات أو الحاجة إلى إدماج الاحتياجات اللغوية في الاستراتيجية العامة للشبكة. وتلاحظ المؤسسات كذلك أن التعدد اللغوي ينبغي ألا ينضر إليه باعتباره مجرد التحدي المتمثل في ترجمة المحتوى من الإنكليزية إلى اللغات الأخرى، ولكن كوسيلة لاستحداث القدرة على إنشاء المحتوى الأصلي بلغات أخرى، وهو الأمر الذي سيتطلب توفير دعم من المؤسسة على جميع المستويات.

التوصية ٧

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة إنشاء آلية تابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى، بمشاركة جميع أصحاب المصلحة، لأغراض التنسيق ووضع سياسات ومعايير ومبادئ توجيهية مشتركة فيما يتعلق بالواقع الشبكي.

١٢ - يشدد أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين على أنه ينبغي لمنظومة الأمم المتحدة، بدلاً من إنشاء آلية جديدة للتشاور عن طريق الشبكة، أن تستفيد من أجهزة التشاور القائمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأجهزة التشاور عبر الشبكة تحت أشراف مجلس الرؤساء التنفيذيين، بما في ذلك اللجنة البرنامجية الرفيعة المستوى، واللجنة الإدارية الرفيعة المستوى (التي تنظر حضراً في جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بالواقع الشبكي). وفي هذا الصدد، تتفق الوكالات على أن المشاورات المتعلقة بتنسيق السياسات ومعايير والمبادئ التوجيهية المشتركة ينبغي أن تكلف بها هيئة من الهيئات القائمة المشتركة بين الوكالات، مثل فريق الأمم المتحدة للاتصالات، الذي هو أكثر تأهلاً لمعالجة تلك القضايا المتعلقة بالواقع الشبكي.

١٣ - وبالإضافة إلى ذلك، تُشير بعض الوكالات إلى أنه في حين أنه من المهم وضع سياسات ومعايير ومبادئ توجيهية مشتركة للموقع الشبكي للأمم المتحدة، فإنه من المهم أولاً أن تقوم الإدارات داخل الوكالات بإنشاء موقع شبكية متماسكة تتقييد بمعايير القائمة

والمشتركة. وعندئذ فقط سيكون من المنطقي مواصلة أعمال التنسيق والتوحيد على الصعيد العالمي.

الوصية ٨

ينبغي أن تطلب مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إلى الرؤساء التنفيذيين تقديم تقارير في دورتها المقبلة عن تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير والوجهة إلى الرؤساء التنفيذيين، ولا سيما منها تلك التي تهدف إلى إصلاح إدارة المواقع الشبكية، وتحديث الاستراتيجية والسياسة العامة لهذه المواقع وتطبيق التعددية اللغوية.

٤ - يتفق أعضاء مجلس الرؤساء التنفيذيين عموماً مع هذه التوصية؛ إلا أن كثريين منهم يُشرون إلى أنه توجد لديهم بالفعل عمليات محددة لمتابعة توصيات وحدة التفتيش المشتركة مع مجالس إدارتهم.

استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات
منظومة الأمم المتحدة بالإنترنت

وحدة التفتيش المشتركة
جنيف 2008



ARABIC

Original: ENGLISH

استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات
منظومة الأمم المتحدة بـالإنترنت

وحدة التفتيش المشتركة



الأمم المتحدة، جنيف 2008

GE.09-00248

موجز تنفيذي

استعراض إدارة المواقع الشبكية لمؤسسات منظمة الأمم المتحدة بالإنترنت

JIU/REP/2008/6

الغرض من الاستعراض هو تقديم تقييم إلى مجالس إدارة مؤسسات منظمة الأمم المتحدة ورؤسائها التنفيذيين بشأن فعالية وكفاءة استخدام المواقع الشبكية بالإنترنت كأداة اتصال لنشر المعلومات. ويؤكد الاستعراض على أهمية المسائل ذات الصلة مثل نظام إدارة المحتوى، وسهولة الوصول، والتعددية اللغوية. ويناقش التقرير أيضاً التحديات الرئيسية التي تواجه هذه المؤسسات في إدارة مواقعها الشبكية.

وأنشأت مؤسسات منظمة الأمم المتحدة مواقع شبكية لتحقيق غرضين رئисين: أولاً، لنشر المعلومات، وثانياً، لتكون منطلقاً لتطبيقات الأعمال الإلكترونية.

ومن الشروط الأساسية للموقع الشبكي الممتاز إدارة الشبكة بصورة فعالة وجود آلية عاملة لصنع القرار تتيح التفاعل بفعالية بين أصحاب المصلحة الرئيسيين. وفي إطار إدارة الشبكة، يلزم صياغة استراتيجية الموقع الشبكي بصورة جيدة، ويلزم أن تتماشى وأن تتكامل هذه الاستراتيجية مع استراتيجيات الأعمال الأخرى مثل الاتصالات، والموارد البشرية، والتمويل. وينبغي تنفيذ استراتيجية الموقع الشبكي عن طريق سياسات ومبادئ توجيهية واضحة، ومتسقة، وشاملة، و المناسبة من حيث التوفيق.

ويسمح تنفيذ نظام إدارة المحتوى بتركيز جميع الأنشطة المتعلقة بالموقع الشبكي. وأهم خصائص نظام إدارة المحتوى الجيد هي سهولة الاستعمال، وقابلية تدفق العمل للتعديل، والأمان الكامل، ودعم التعددية اللغوية.

والمستوى الحالي للموظفين والأموال المخصصة للتدريب غير كافيين، بالنظر إلى أهمية الموقع الشبكي لولاية المؤسسات وتأثيرها عليها. وبدون تمويل مناسب وموظفين مؤهلين، سيفقد الموقع الشبكي فعاليته وقيمة بسرعة.

وتواجه مؤسسات منظمة الأمم المتحدة تحديات مختلفة في توحيد وجودها بالشبكة عن طريق تبسيط محتواها وتطبيق علامة افتراضية ثابتة على الخط. وينبغي للمؤسسات أن تثير انتباه الدول الأعضاء كافة إلى ضرورة مواصلة تطوير الشبكة، وإلى أنه يلزم لذلك استثمارات كبيرة ومستدامة في الموارد البشرية والتدريب.

وترجع جميع هذه التحديات إلى هيكل الموقع الشبكي في مؤسسات منظمة الأمم المتحدة الذي يتسم باللامركزية في توليد وإدارة المضمون، نتيجة لعدم وجود هيكل إداري شامل للشبكة، وعدم تكامل الاستراتيجية التنظيمية للشبكة مع استراتيجية الاتصالات (العلامة المميزة)، وعدم وجود مبادئ توجيهية

وسياسات وتكنولوجيا موحدة.

وفيما يلي قائمة بالتوصيات المقدمة إلى مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. وترتدى التوصيات الأخرى المقترحة على الرؤساء التنفيذيين لهذه المؤسسات للنظر في صلب التقرير. وسيؤدي تنفيذ هذه التوصيات إلى زيادة فعالية وكفاءة إدارة المواقع الشبكية بإنترنت، لا سيما عن طريق الإدارة الجيدة للموقع الشبكي وتحديث استراتيجية وسياسة الموقع.

التوصيات المقدمة إلى مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة للنظر

التوصية 6

ينبغي أن تنشئ مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة لجنة مخصصة معنية بتطبيق التعددية اللغوية في مواقعها الشبكية. وينبغي أن تستعرض مجالس الإدارة التقرير المقدم من اللجنة المخصصة عن التدابير والآثار المالية لتحقيق التكافؤ بين اللغات في مواقعها الشبكية واتخاذ الإجراءات المناسبة لذلك.

التوصية 8

ينبغي أن تطلب مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إلى الرؤساء التنفيذيين تقديم تقارير في دوراتها المقبلة عن تنفيذ التوصيات الواردة في هذا التقرير والوجهة إلى الرؤساء التنفيذيين، ولا سيما منها تلك التي تهدف إلى إصلاح إدارة المواقع الشبكية، وتحديث الاستراتيجية والسياسة العامة لهذه المواقع وتطبيق التعددية اللغوية.

المحتويات

iii		موجز تنفيذي.....
1	10-1	أولاً - مقدمة.....
		ثانياً - العناصر الرئيسية المحددة لإدارة المواقع الشبكية في مؤسسات منظومة
3	20-11	الأمم المتحدة.....
5	60-21	ثالثاً - الاستنتاجات التفصيلية.....
5	27-21	ألف - إدارة المواقع الشبكي.....
6	34-28	باء - استراتيجية المواقع الشبكي
7	42-35	جيم- سياسات المواقع الشبكي ومبادئه التوجيهية.....
9	48-43	DAL - نظام إدارة المحتوى.....
10	52-49	هاء - التوظيف والتدريب والتمويل
11	54-53	واو - إدارة أمن المواقع الشبكي.....
12	58-55	زاي - التعديلية اللغوية.....
13	60-59	حاء - الوثائق الرسمية والمبادرات البيئية
		رابعاً - تنسيق وتعاون إدارة المواقع الشبكية داخل مؤسسات منظومة
14	75-61	الأمم المتحدة.....
14	65-62	ألف - المشتريات المشتركة والمعايير الموحدة
15	71-66	باء - بوابة موحدة للأمم المتحدة
16	75-72	جيم - أسماء النطاقات.....
17	80-76	خامساً - الاستنتاجات والرؤى المستقبلية.....

المرفقات

1	1	- مستويات الموظفين الأقدم المسؤولين عن المواقع الشبكية للمؤسسات ووسلسلهم الإداري
19	2	- المؤشرات الإحصائية الرئيسية المستخدمة لقياس أداء المواقع الشبكية ودرجة الأهمية الملاحظة
21	3	- العناصر الرئيسية لسياسة المواقع الشبكي ومبادئه التوجيهية
22	4	- توزيع الميزانية والملك الوظيفي لمختلف وظائف الشبكة في عام 2007
23	5	- استخدام اللغات في المواقع الشبكية للمؤسسات
24		

6- لجز	استعراض للتدابير الواجب أن تتخذها المؤسسات المشاركة بناءً على توصيات
25 التفتيش المشتركة

أولاً - مقدمة

- 1- بناء على اقتراح من مكتب خدمات الرقابة الداخلية، أجرت وحدة التفتيش المشتركة، كجزء من برنامج عملها لعام 2008، استعراضاً بعنوان "إدارة المواقع الشبكية للإنترنت في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة" في الفترة من شباط/فبراير إلى أيلول/سبتمبر 2008.
- 2- والغرض من الاستعراض هو تقييم فعالية وكفاءة استخدام المواقع الشبكية بالإنترنت كأداة اتصال لنشر المعلومات. ويؤكد التقرير أهمية المسائل ذات الصلة مثل نظام إدارة المحتوى، وسهولة الوصول، والتعددية اللغوية. ويناقش التقرير أيضاً التحديات التي تواجه هذه المؤسسات في إدارة مواقعها الشبكية.
- 3- وأنشئت المواقع الشبكية لتحقيق غرضين رئيسيين: أولاً، لنشر المعلومات (كجزء من وظيفة الاتصالات/الترويجية)، وثانياً، لتكون منطلقاً لتقديم الخدمات، مثل المعلومات والتطبيقات المتعلقة بالمشتريات، والتوظيف، وإدارة الوثائق، والتماس التبرعات، الخ. غير أن هذا التقرير يركز أساساً على دورها في نشر المعلومات. ولا يستعرض التقرير أيضاً المواقع الشبكية الداخلية والخارجية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة لأن الغرض من إنشائها هو التقاسم الداخلي للمعلومات وإدارة المعارف⁽¹⁾، ولأنها غير متاحة عادة للجمهور.
- 4- وقد يؤدي انتشار المواقع على مستوى المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية والقطرية إلى ازدحام المعلومات أو تقادمها. ولذلك يلزم إدارة واستراتيجيات فعالة للموقع الشبكي لضمان الاتساق والتناسق في المعلومات الموزعة. وهذا هو التحدي الذي يواجه المشاركون في إدارة الموقع الشبكي.

المنهجية

- 5- طبقاً للمعايير والمبادئ التوجيهية الداخلية لوحدة التفتيش المشتركة وأساليب عملها الداخلية، شملت المنهجية المتبعة في إعداد هذا التقرير استعراضاً مكتبياً مفصلاً واستبيانات ومقابلات وتحليلاً عميقاً.
- 6- والتمس المفتshan، عبر المقابلات الشخصية والمؤتمرات عن بعد/الفيديو، آراء ما يزيد على 40 من مديرى المواقع الشبكية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بمحطات عمل مختلفة.

(1) للاطلاع على دور الشبكة الداخلية في إدارة المعارف بمنظومة الأمم المتحدة بالتفصيل، انظر تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعون "إدارة المعارف في منظومة الأمم المتحدة" (JIU/REP/2007/6).

وأخذ المفتشان في الاعتبار أيضاً الاجتماعات التي ينظمها فريق الشبكة في جنيف⁽²⁾. وأرسل استبيان مفصل إلى جميع المؤسسات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة. وبالإضافة إلى ذلك، أجرى المفتشان مناقشات مع المديرية العامة للمعلوماتية التابعة للإتحاد الأوروبي، التي تقدم التوجيه/الدعم التقني للموقع الشبكي المنشأ في كيانات الإتحاد الأوروبي.

7- وطلبت تعليقات على مشروع التقرير من جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي تألف الاستبيان وأخذت هذه التعليقات في الحسبان عند وضع الصيغة النهائية للتقرير.

8- ووفقاً للمادة 11-2 من النظام الأساسي لوحدة التفتيش المشتركة، وضعت الصيغة النهائية لهذا التقرير بعد تشاور المفتشين بغية اختبار استنتاجاته وتوصياته على ضوء الحكمة الجماعية للوحدة.

9- وتيسيراً لتناول التقرير وتنفيذ توصياته ورصدها، يتضمن المرفق 6 جدولًا يبين ما إذا كان التقرير قد قدم إلى المؤسسات المعنية لاتخاذ إجراءات بشأنه أو للعلم فقط. ويحدد الجدول التوصيات ذات الصلة بكل مؤسسة، ويبين ما إذا كانت تقتضي اتخاذ قرار من الهيئة التشريعية أو الإدارية للمؤسسة، أو إذا كان يمكن للرئيس التنفيذي للمؤسسة أن يتخذ إجراءات بشأنها.

10- ويود المفتشان أن يعربا عن تقديرهما لجميع من ساعدوهما على إعداد هذا التقرير، لا سيما للذين شاركوا في المقابلات والاستبيانات وتقاسموا معارفهم وتجاربهم عن طيب خاطر، وبوجه خاص لأعضاء فريق الشبكة في جنيف.

(2) يتكون فريق الشبكة في جنيف من مجموعة من الفنيين المعنيين بالإنترنت في المدينة، معظمهم من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، يجتمعون بصورة غير منتظمة لمتابعة التطورات في الموقع الشبكي وتبادل الخبرات.

ثانياً - العناصر الرئيسية المحددة لإدارة المواقع الشبكية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة

11- يرى المفتشان أن الموقع الشبكي لمؤسسة منظومة الأمم المتحدة بمثابة "الواجهة الافتراضية" للمؤسسة لأنه غالباً النقطة الأولى التي ينفذ منها الزائرين الخارجيين إليها. وللموقع الشبكي بالتالي خصائص هامة:

(أ) القدرة على أن يكون أكثر الوسائل فعالية من حيث التكلفة التي يمكن للمؤسسة أن تستخدمها لأغراض الاتصال، بالنظر إلى إمكانية الوصول إليها من جميع أنحاء العالم، رهنا بالاتصال بالإنترنت، وحجم المعلومات المتاحة للجمهور المستهدف.

(ب) وفي نفس الوقت، فإن فعاليتها غير مؤكدة، لوصول مستخدمي الإنترنت إلى عدد متزايد من المواقع الشبكية ونفادهم وبالتالي إلى مصادر بديلة للمعلومات.

12- وقد يفوق الضرر الناجم عن الموقع الشبكي غير الجيد التصميم المنافع العائد منه لامتناع الزائرين عن استخدامه لعدم سهولة الاطلاع على المعلومات المعروضة عليه. وبالعكس، سيجذب الموقع الشبكي الجيد التصميم والمحدث، المزود بوصلات بينية سهلة الاستعمال، والذي يقدم المعلومات بطريقة واضحة ومركزة، زائرین جدد وسابقین، وسيؤدي ذلك إلى "الإخلاص" للموقع الشبكي.

13- ولذلك، من الشروط الأساسية للموقع الشبكي الممتاز وجود إدارة فعالة للموقع الشبكي، وأن تنشئ هذه الإدارة آلية عاملة لصنع القرار، تتيح التفاعل بفعالية بين أصحاب المصلحة الرئيسيين بالمؤسسة، بما في ذلك ممثلي الدول الأعضاء والإدارة العليا والموظفين. وستقدم هذه الإدارة أيضاً الدعم للهيئات التنظيمية والعمليات وستتحقق، من خلال الموقع الشبكي، أهداف واستراتيجيات المؤسسة.

14- وفي إطار الإدارة الفعالة للشبكة، يمكن صياغة استراتيجية الموقع الشبكي كعنصر هام من عناصر الاستراتيجية الشاملة لأعمال المؤسسة. وينبغي إدماج استراتيجيات الموقع الشبكي في استراتيجية الاتصالات، إذ بينما يكون الموقع الشبكي أساساً أداة للاتصال، فإنه يؤدي مهام أخرى أيضاً من بينها، في جملة أمور، المشتريات، والتوظيف، وحملات جمع الأموال/التبرعات. ومن حيث المبدأ، ينبغي أن تتماشى استراتيجية الموقع الشبكي مع استراتيجيات الأعمال الأخرى وأن تتكامل معها.

15- ويرى المفتشان أن إدماج استراتيجية الموقع الشبكي في استراتيجيات الأعمال الأخرى خيار أفضل من أن تكون مكوناً من مكونات استراتيجية وظيفية معينة مثل استراتيجية

الاتصالات أو الموارد البشرية. وعلى الرغم من عدم قيام عدد من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة برفع مستوى الأهمية الاستراتيجية للموقع الشبكي إلى هذا الحد حتى الآن، فقد لاحظ المفتشان من خلال المقابلات والمناقشات التي قاما بها الآثار الجانبية التالية للوضع الحالي: سيفيصبح الموقع الشبكي موقعًا "للإغراق" بمعلومات الوحدات التابعة للمؤسسة، وستر غب كل وحدة في عرض رسالتها وخدماتها بالموقع الشبكي، ومن الأفضل على الصفحة الرئيسية للمؤسسة. ولتجنب ظاهرة "الإغراق" هذه التي ستؤدي إلى ارتباك الزائرين الخارجيين وتثبيط عزيمتهم، ينبغي أن تملك المؤسسة استراتيجية للموقع الشبكي يقوم أصحاب المصلحة الرئيسيين بصياغتها ومراجعتها والمصادقة عليها في إطار آلية إدارتها، وينبغي أن تنظر المؤسسة في تقسيم الموقع الشبكي بحسب المواضيع أي بحسب احتياجات المستخدمين/الزبائن من المعلومات والخدمات. وهذه هي الممارسة التي كانت متتبعة قبل وجود الإنترن特: تلبية احتياجات الزبائن عن طريق استراتيجية متكاملة للأعمال. ويعطي الموقع الشبكي للمؤسسات وجوداً افتراضياً وينبغي إدارته بعناية لتجنب الآثار الجانبية المشار إليها أعلاه.

16- ولوجود استراتيجية فعالة للموقع الشبكي، يلزم وضع سياسات ومبادئ توجيهية لجميع أصحاب المصلحة المشاركون في إدارة الموقع الشبكي. ويقصد بمضمون الشبكة أساساً كل ما يرد في الموقع من مواد ومن بينها الوثائق، والبيانات، والتطبيقات، والخدمات الإلكترونية، والصور، والملفات السمية والبصرية. وستخضع المواد بمجرد عرضها على الخط للاستعراض والتدقيق بعناية من جانب قراءها، وستكون العيوب والتناقضات في المعلومات المقدمة من الوحدات المختلفة للمؤسسة واضحة، وقد تسبب حرجاً لها.

17- ونظام إدارة المحتوى أداة لتمكين الموظفين غير الفنيين المختلفين من توليد، وتحرير، وإدارة، وأخيراً رأنش (بعدة أشكال) محتويات متنوعة (مثل النصوص، والرسوم البيانية، والفيديو، والوثائق، الخ) مع التقيد في نفس الوقت بمجموعة مركبة من القواعد والإجراءات وتدفقات العمل لضمان وجود محتوى الكتروني متناسق ومعتمد⁽³⁾.

18- ومن بين العناصر الرئيسية الأخرى ما يلزم من **الموظفين والتدريب والتمويل لإدارة الموقع الشبكي**. وبدون تمويل مناسب وموظفين مؤهلين، سيفقد الموقع الشبكي قيمته بسرعة لعدم القدرة على تقديم المعلومات الدينامية والمناسبة للمستخدمين على أساس مستدام.

19- وتعزز الدول الأعضاء، بالجهود التي تبذلها لتشجيع التنوع والعدديّة في الأمم المتحدة، **العدديّة اللغوية**. وأعلن قرار الجمعية العامة 266/61 سنة 2008 سنة دولية للغات. ويفيد هذا القرار على الأهمية البالغة للمساواة بين اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة.

20- وينبغي عدم الاستهانة مطلقاً بالتهديدات الأمنية التي تتعرض لها الموقع الشبكي لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة. فهذه الموقع الرفيعة المستوى أهداف مثالية لقراصنة الانترنت بسبب دعایتها المعادية لهم. ولذلك، ينبغي تنفيذ سياسات وتدابير أمنية صارمة عن طريق إدارة أمنية فعالة للموقع الشبكي.

ثالثاً - الاستنتاجات التفصيلية

الف - إدارة الموقف الشبكي

21- عند تقييم إدارة الموقف الشبكي، يكون الدور الذي يقوم به مدير الموقف الشبكي ومستواه مؤشراً للأهمية التي توليها المؤسسة للموقف الشبكي في الاستراتيجية الشاملة لأعمالها، ولما إذا كان هناك تفاعل كافٍ وفعال ومنسق بين الأفرقة المختلفة، سواء كانت الفريق المعنى بالموقف الشبكي، أو الفريق المعنى بالدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات، أو فريق إدارة الاتصالات، أو الوحدات التنظيمية المختلفة التي تنشر المعلومات على الموقف الشبكي.

22- ويبين المرفق 1 مستوى مدير الموقف الشبكي الأقدم والجهات التي يتبعونها في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، بناءً على ردودهم على استبيان المفتشين. وبينما يصل معظم مدير الموقف الشبكي على ما يبدو إلى المناصب الإدارية العليا، فإنه يمكن التساؤل عما إذا كانوا يمنوحون السلطة الكافية لتنسيق الوحدات التنظيمية المختلفة المشاركة في تشغيل الموقف الشبكي.

23- ويرغب المفتشان في إبراز مسالتين يشار إليها كثيراً في مجال الإدارة. إحداهما هي التوتر بين وظيفة الموقف الشبكي ووظيفة الدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات. ففي مؤسسات كثيرة، لا يملك الفريق المعنى بالموقف الشبكي خبراء في تكنولوجيا المعلومات، أو يلزم، حتى في حالة وجودهم، التفاعل بينهم وبين الفريق المعنى بالدعم في مجال تكنولوجيا المعلومات، لاحتاجهم في عملهم إلى البنية الأساسية التي يقوم هذا الفريق بإدارتها وتشغيلها، مثل الشبكة، وصيانة الخادم، الخ. وقد يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات إلى التناقض، لاحتمال أن تختلف استراتيجياتهما عن متطلباتها من الموقف الشبكي. وعلى سبيل المثال، قد يرحب الفريق المعنى بالموقف الشبكي في نشر المضمون الشبكي في توقيت معين أي في توقيت مناسب وللجمهور المناسب. وقد يصعب ذلك أحياناً لاهتمام تكنولوجيا المعلومات بالاعتبارات الأمنية والنشر طبقاً لبرنامج معين لا يتفق مع متطلبات الفريق المعنى بالموقف الشبكي (24 ساعة يومياً في جميع أيام الأسبوع). أما المسألة الأخرى، فهي احتمال التنازع بين الفريق المعنى بالموقف الشبكي والوحدات التنظيمية المختلفة التي ترغب في نشر مضمونها على الموقف الشبكي المشترك. ويؤدي الافتقار إلى السلطة والتنسيق اللازمين في الفريق المعنى بالموقف الشبكي إلى تحول الموقف الشبكي إلى "ميدان قتال" وكذلك إلى "موقع للإغراق" أي إلى رغبة كل فريق في نشر رسالته، وازدحام الموقف الشبكي بقدر كبير جداً من المعلومات، بل أحياناً بمعلومات متناقضة.

24- ووضعت بعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إجراءات لإدارة الموقف الشبكي، مثل هيئة تحرير الدليل الشبكي التابعة للفريق الاستشاري للمركز العالمي للمعلومات الزراعية في منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة (الفاو)، وهيئة تحرير الموقف الشبكي في الاتحاد الدولي

للاتصالات، واللجنة التوجيهية للموقع الشبكي في مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وفي أمانة الأمم المتحدة، اقترحت إدارة شؤون الإعلام، بالتشاور مع رئيس موظفي تكنولوجيا المعلومات، إنشاء آلية إدارية من مستويين للموقع الشبكي للأمم المتحدة (www.un.org) ووافقت المكتب التنفيذي للأمين العام على هذا الاقتراح.

25- ووضعت مؤسسات كثيرة مثل هذه الإجراءات لبعض المشاريع ولكنها أوقفت عملها عند انتهاء المشروع. ووضعت مؤسسات أخرى إجراءات ولكنها لم تشارك الإدارة العليا أو ممثلي الوحدات التنظيمية المختلفة فيها.

26- ولذلك ينبغي أن تتضمن ترتيبات الإدارة الفعالة: (أ) مشاركة مباشرة من الإدارة العليا في الرقابة وصنع القرار؛ و(ب) مشاركة من ممثلي المهام والوحدات الرئيسية في المؤسسة؛ و(ج) إرشادات واضحة بشأن المسئولية والمساءلة عن إدارة مضمون الموقع الشبكي؛ و(د) آليات متابعة لضمان احترام القرارات الصادرة وتنفيذها.

27- وتهدف التوصية التالية إلى تحسين فعالية إدارة الموقع الشبكي للمؤسسة عن طريق إدارة رأس خطة الموقع الشبكي.

1 التوصية

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل اعتماد سياسات واضحة وما يلزم من الآليات لحوكمة وإدارة الموقع الشبكي بصورة جيدة.

باء - استراتيجية الموقع الشبكي

28- يلاحظ المفتشان مع القلق عدم وجود استراتيجية محددة للموقع الشبكي في جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة المشمولة بالاستقصاء. وليس هذه الاستراتيجية بالنسبة لبعض المؤسسات متصلة أو متكاملة تماماً مع استراتيجيات الأعمال أخرى، وبوجه خاص مع استراتيجية الاتصالات.

29- ومن الأسباب الرئيسية للرغبة في وجود استراتيجية متناسبة للموقع الشبكي عدم فهم المؤسسات المقصود من فعالية الاتصال الخطي المباشر. فهناك قدر كبير جداً من المعلومات الالكترونية المتاحة للجمهور وينبغي بالتالي تغيير التركيز في الاتصال بالموقع الشبكي من "دفع المعلومات إلى الجمهور" إلى "اجتذاب الجمهور للمعلومات"، أي معلومات بحسب الطلب. وسيؤدي الانتقال من استراتيجية سلبية إلى استراتيجية إيجابية للموقع الشبكي إلى زيادة الزيارات للموقع.

30- ولا يتطلب وضع استراتيجية رفيعة المستوى للموقع الشبكي مدخلات داخلية فحسب ولكن يتطلب أيضاً مدخلات خارجية وتغذية مرتبطة. وينبغي البدء بتحليل احتياجات الجمهور المستهدف من المعلومات. وتشير المقابلات التي أجرتها المفتشان إلى وجود تفاقم عام للأراء بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة على أنها لا تقوم بالتحليل اللازم للاحتجاجات بسبب النقص في الموارد والموظفين.

31- وينبغي تحديث استراتيجية الموقع الشبكي بانتظام كما ينبغي أن تستجيب الاستراتيجية للبيئة المتغيرة واحتياجات الجمهور. وينبغي أن تعمل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بناء على التغذية المرتبطة من الجمهور وأن تحلل بعض المؤشرات الإحصائية التي تجمعها من الزيارات للموقع (يرد في المرفق 2 الترتيب الذي وضعته مؤسسات منظومة الأمم المتحدة لأهمية مؤشرات الأداء الإحصائية الرئيسية للموقع الشبكي). وينبغي أن تنظر أيضاً في إجراء تقييم خارجي مستقل لموقعها الشبكي. فمن خلال هذه الآليات فقط يمكن للمؤسسة أن تضع استراتيجية رفيعة المستوى للموقع الشبكي وأن تلبي احتياجات جمهورها المستهدف من المعلومات. غير أن منظمات قليلة فقط تقوم من الناحية العملية بتقييم منظم لمواقعها الشبكية أو ترى أنها في حاجة إلى تحليل هذه الواقع.

32- ويدرك المفتشان أن عدداً قليلاً فقط من المؤسسات، مثل إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، ومنظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، والوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومنظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، وبرنامج الأغذية العالمي، أجرى تقييمات لموقع الشبكة (مراجعة الأداء الشبكي). ويدرك المفتشان الافتقار إلى التمويل اللازم لإجراء مثل هذه التقييمات ولكنهما يؤكدان أن هذه العملية ليست ضرورية فحسب ولكنها حتمية لفعالية الموقع الشبكي أيضاً.

33- وينبغي للاستراتيجية الجيدة للموقع الشبكي (أ) أن تحدد المستخدمين المعنيين الرئيسيين للموقع الشبكي؛ و(ب) أن تضع علامات مرجعية لقياس نوعية الموقع الشبكي للمؤسسة وأداء هذا الموقع، بما في ذلك آليات للحصول على بيانات إحصائية لاستخدام الموقع من جانب الجمهور المستهدف؛ و(ج) أن تسمح بمراجعة دورية للموقع.

34- وتهدف التوصية التالية إلى تحسين فعالية استراتيجية الموقع الشبكي للمؤسسة.

التوصية 2

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل تحديث استراتيجية الموقع الشبكي بانتظام وربطها باستراتيجيات الأعمال الأخرى ومراعاتها

لها كما ينبغي أن يقدم بانتظام تقارير بشأن التدابير التي اتخذت إلى الجهاز الإداري للمؤسسة.

جيم - سياسات الموقع الشبكي ومبادئه التوجيهية

35- طلب المفتشان إلى المؤسسات المشمولة بالاستقصاء أن تقدم قوائم بالعناصر الرئيسية التي ينبغي إدراجهما في سياسة موقعها الشبكي. وتبين النتائج، الواردة في المرفق 3، أن التخطيط/التصميم، وإدارة/وضوح المضمون، وأسلوب الكتابة، وصفحة الاستقبال، والبيان المتعلق بحقوق التأليف والنشر، والبيان المتعلق بدرجة السرية، وسياسة الوصول، تعتبر جميعها من العناصر الرئيسية. ويمكن القول أيضاً بأن بعض العناصر لا تعتبر رئيسية بالنسبة إلى بعض المؤسسات.

36- ويرغب المفتشان في إبراز أهمية العناصر الثلاثة التالية: سياسة التخطيط/التصميم، وهيئة التحرير، وإمكانية الوصول، التي ذكرتها معظم مؤسسات منظومة الأمم المتحدة.

37- وتؤدي سياسة تخطيط وتصميم الموقع الشبكي دوراً هاماً في إنشاء "هوية اعتبارية" (علامة مميزة) للشبكة. وركزت مؤسسات كثيرة لمنظومة الأمم المتحدة على النحو المطلوب على وضع تخطيط وتصميم مشترك لجميع صفحات الشبكة والموقع الفرعية المقابلة. وفي نفس الوقت، يمكن ملاحظة الاختلاف بمقارنة هذه الموقع بالموقع التي لا تملك سياسة موحدة للتخطيط والتصميم. وقد لا تقدم الموقع الأخيرة رسالة/موضوعاً متماسكاً للجمهور.

38- وستقدم هيئة تحرير الموقع الشبكي مبادئ توجيهية فعالة بشأن أسلوب الكتابة وستقوم أيضاً بتحسين نوعية المعلومات المعروضة بالموقع. وعلى الرغم من قلة المؤسسات التي توجد بها هيئات تحرير لموقعها الشبكي، فإن المفتشان يريان أن الافتقار إلى هيئات التحرير يؤدي إلى عدم الاتساق في المضمون المعروض على الشبكة، وفي بعض الأحيان إلى تناقض هذا المضمون.

39- ويرغب المفتشان في إبراز أهمية التدريب على الكتابة للشبكة. فتختلف الكتابة للشبكة عن الكتابة للطباعة التقليدية. وعند إنشاء مضمون جديد للشبكة، لا يمكن الارتحال ببساطة من المضمون المطبوع السابق ولكن يلزم كثيراً مواد جديدة. ولدى معظم الزائرين للموقع الشبكي للمؤسسة معرفة محدودة بهيكلها و سياستها الداخلية. وتقدم مؤسسات كثيرة لمنظومة الأمم المتحدة عند تصميم و تخطيط موقعها الشبكي نسخة مطابقة لهيكلها التنظيمي الداخلي، وهذا أمر غير مفيد أو غير مهم بالنسبة للجمهور. ولذلك، ينبغي ترتيب مضمون الموقع الشبكي على أساس "موضوعي" وليس على أساس "الهيكل التنظيمي".

40- وتعني إمكانية الوصول إلى الشبكة تمكين جميع الأشخاص من استخدام الموقع الشبكي، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، سواء كانت الإعاقة بصرية أو سمعية، أو معرفية/فكرية، أو حركية/في القدرة على التنقل. وعند تصميم المواقع الشبكية وتطويرها وتحريرها بصورة فعالة، تكون لجميع المستخدمين القدرة على الوصول إلى المعلومات وعلى الاستفادة منها على حد سواء، دون التأثير على قدرة غير المعوقين على الاستعمال. ويرى المفتشان أن مؤسسات منظومة الأمم المتحدة ينبغي أن تكون نموذجاً للتشجيع على إمكانية الوصول إلى الشبكة عند النظر في اعتماد اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبروتوكولها الاختياري المؤرخ 13 كانون الأول/ديسمبر 2006. ويلاحظ المفتشان أن إدارة شؤون الإعلام وضعت مؤخراً، بالتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، معايير نموذجية لإمكانية الوصول إلى الشبكة، وهي مجموعة شاملة من المتطلبات لجميع المواقع الجديدة على الموقع الشبكي للأمم المتحدة www.un.org من أجل ضمان وصول أكبر عدد ممكн من المستخدمين إلى الموقع. وعلم المفتشان مع ذلك بأن مؤسسات كثيرة لمنظومة الأمم المتحدة لا تولي الاهتمام اللازم لإمكانية الوصول. ويرجع ذلك إلى الافتقار إلى ما يلزم من تمويل ومعرف وخبرة لتنفيذ هذه التدابير.

41- وتشكل إدارة المواقع الشبكية التي تنشئها المكاتب الإقليمية/القطرية/الميدانية تحدياً لجميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. وستكفل سياسة شاملة بشأن هذا الجانب تقديم رسالات واضحة. ولا يلاحظ المفتشان أن مؤسسات كثيرة لمنظومة الأمم المتحدة من بينها منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، واليونسكو، واليونيسف أصدرت مبادئ توجيهية لهذه المواقع الشبكية.

42- وستؤدي التوصية التالية إلى تحسين المضمون الشبكي نتيجة لإدارة الموقع الشبكي بصورة فعالة.

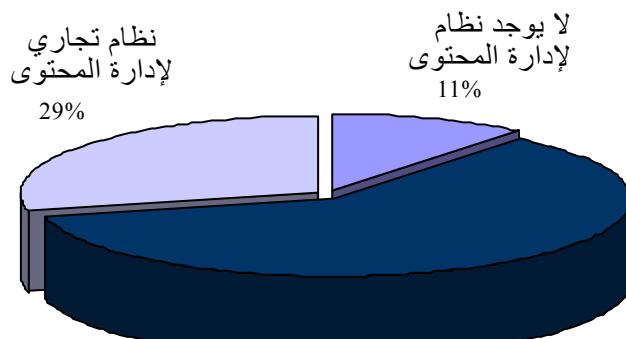
التوصية 3

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل وجود سياسات ومبادئ توجيهية تحدد، في جملة أمور، المتطلبات والمعايير المتعلقة بما يلي: (أ) تخطيط وتصميم الشبكة؛ و(ب) مراقبة التحرير واستعراض مضمون الشبكة؛ و(ج) إمكانية الوصول إلى الشبكة.

دال - نظام إدارة المحتوى

43- يركز تنفيذ نظام إدارة المحتوى على جميع الأنشطة المتعلقة بالموقع الشبكي، بما في ذلك على التصميم البياني/البصري للموقع الشبكي، وتصنيفه العلمي⁽⁴⁾، وتركيبه، وسياسة إدارة الشبكة، والربط الأمثل بمحركات البحث، والكتابة/التحرير، واختبار القابلية للاستعمال، واستعراض أداء الموقع الشبكي. ويشمل هذا المستويات والمهام المختلفة للموظفين، وستكفل نظم جيدة لإدارة المحتوى مستويات الإنتاجية والكفاءة لكل منهم.

44- ويرحب المفتشان بالتقدم المحرز في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي أنشأت نظماً داخلية أو التي اشتهرت نظماً تجارية لإدارة المحتوى (انظر الشكل 1). وأبلغت مؤسسات كثيرة المفتشين بأن مديرى مواقعها الشبكية لا تتاح لهم الفرصة لتقاسم أفضل الممارسات والخبرات في مجال إدارة المحتوى مع أقرانهم في المؤسسات الشقيقة الأخرى. ونتيجة لذلك، تتخذ قرارات الاختيار دون تقاسم التقييمات المتعلقة بنظام إدارة المحتوى.



وضع النظام بالداخل أو استناداً إلى برنامج حاسوبي مفتوح المصدر

(4) تعنى عملية التصنيف العلمي بكيفية تقسيم المعلومات إلى فئات. وتنشر المعلومات عادة تحت عدة فئات ويعودي ذلك بالتالي إلى سهولة تصميمها والوصول إليها عن طريق الوصلات المختلفة.

45- يلاحظ المفتشان أن أهم خصائص نظام جيد لإدارة المحتوى، بالنسبة للعديد من المؤسسات، هي سهولة الاستعمال، وقابلية عبء العمل للتعديل، وإجراءات أمنية مشددة، ودعم تعددية اللغات. وأبلغت الأمانة العامة للأمم المتحدة المفتشين أنها اختارت نظام إدارة المحتوى في المؤسسة (Documentum) وأنه سيستخدم في الإدارة الداخلية للوثائق وكذلك في إدارة محتوى الموقع الشبكي. وسيبدأ التنفيذ التجريبي في اللجنة الاقتصادية لأوروبا وقد وقعت الأمانة العامة للأمم المتحدة العقد مع المورّد، ويشمل بنداً يسمح لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة الأخرى بالحصول على نفس الشروط والأسعار. ويرحب المفتشان بهذه المبادرة ويعودان أيضاً أن عملية تعديل الموصفات تتطلب جهوداً أكبر من عملية اختيار النظام ذاتها. وينبغي تنسيق عملية التنفيذ بشكل جيد فيما بين جميع أصحاب المصلحة من أجل تحقيق أكبر قدر من الفوائد.

46- ويشير المفتشان أيضاً إلى أن احتياجاً محدداً لنظام إدارة المحتوى، أثاره قرار الجمعية العامة 266/61، يستلزم اهتماماً خاصاً وهو "أن بعض اللغات الرسمية تستخدم الكتابات غير اللاتينية والمزدوجة الاتجاه وأن الهياكل الأساسية التكنولوجية والتطبيقات الداعمة في الأمم المتحدة تستند إلى الكتابة اللاتينية، مما يؤدي إلى صعوبات في تجهيز الكتابات غير اللاتينية والمزدوجة الاتجاه". ويتفق المفتشان مع هذه النقطة، ويقرران أن تأخذ المنظمات هذا في الاعتبار عند اختيار الهياكل الأساسية التكنولوجية والتطبيقات الداعمة المرتبطة بنظام إدارة المحتوى. ومن شأن هذا أن يُيسّر التكافؤ اللغوي في استخدام اللغات الرسمية في الموقع الشبكي لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة.

47- كما ينبغي تضمين وظائف التصريح بالدخول والمحفوظات في نظام إدارة المحتوى. وستكفل جودة محتوى الموقع الشبكي بسياسة فعالة للتصريح بالدخول. وستكفل وظيفة المحفوظات إبقاء المحتوى الشبكي للوثائق ذات القيمة التاريخية متاحة على الإنترنت وإمكانية الوصول إليها عند الطلب.

48- ومن شأن التوصية التالية أن تحسن محتوى الموقع الشبكي.

الوصية 4

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، من أجل توفير محتوى ملائم، ومناسب من حيث التوقيت، وجيد للموقع الإلكتروني، أن يكفل تنفيذ نظام لإدارة المحتوى يدعم بشكل كامل الكتابات اللاتينية وغير اللاتينية والمزدوجة الاتجاه ويكون متوافقاً، بقدر الإمكان، مع نظام إدارة المحتوى الذي تستخدمه المؤسسات الأخرى. وعند اختيار نظام ملائم لإدارة المحتوى، ينبغي لهم النظر بشكل جدي في اعتماد معايير مشتركة لتبادل المعلومات وكذا النظر في فوائد نظام مشترك لإدارة المحتوى على نطاق

منظومة الأمم المتحدة.

هاء - التوظيف والتدريب والتمويل

49- يبين المرفق 4 مستوى الملك الوظيفي للموقع الشبكيه لبعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة

عام 2007. ويعتبر المفتشان المستوى الحالي للملك الوظيفي غير كاف، نظراً للأهمية والثراء الذي يمكن أن يكون لهذه الموقع الشبكيه على ولادة هذه المؤسسات وكذلك على احتياجات أصحاب المصلحة فيها. ويتحقق الفارق في الملك الوظيفي فيما بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة دراسة مقارنة وتقاسم أفضل الممارسات فيما بين مديرى شؤون الإنترنوت من وضع نقاط مرجعية للموارد المتاحة واستخدامها على أفضل وجه.

50- ولمسألة نقص الموظفين صلة مباشرة بنقص التمويل من الميزانية العادلة لإدارة الموقع الشبكيه. فالموقع الشبكيه تكتسي أهمية للمؤسسات لأنها تلبي احتياجات الاتصال للبرامج الممولة من الميزانية العادلة ومن خارجها أيضاً. وهي تتطلب تمويلاً مستمراً وكافياً. لكن في الواقع، تعمد أغلب أفرقة إدارة الموقع الشبكيه على موظفين ممولين من موارد خارجة عن الميزانية بموجب عقود قصيرة الأجل⁽⁵⁾. وتضطر العديد من المؤسسات إلى الاستعانة بشركات أو خبراء استشاريين أو متعاقدين خارجيين أو غيرهم من الأفراد من غير الموظفين للقيام بمهام حاسمة ذات صلة بالموقع الشبكي. وتتبعي معالجة هذه الحالة لكفالةبقاء الموقع الشبكي للمؤسسة، وجودها الافتراضي، على أعلى مستوى. ومن النتائج الخطيرة فقدان المعرفة المتخصصة عند انتهاء التعاقد مع الخبر الاستشاري. ولا ينبغي إهمال هذه المسألة بما أنها تتصل باستراتيجية إدارة المعارف في منظمة ما، وهي استراتيجية يدعمها الموقع الشبكي عادة.

51- كما أن التدريب على الموقع الشبكيه ونقص تمويل التدريب الذي يقابله مسائل هامة أيضاً - كما شدد على ذلك مدير الموقع الشبكيه. وتشمل إدارة الموقع الشبكيه وظائف فنية متنوعة، على النحو الوارد في المرفق 4.

52- ومن شأن التوصية التالية أن تحسن فعالية الموقع الشبكيه لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة من خلال تخصيص تمويل كاف ومستمر وتوفير التدريب لموظفي الموقع الشبكيه.

(5) انظر المرفق 4 للاطلاع على نسبة الأموال من الميزانية العادلة ومن خارج الميزانية.

الوصية 5

ينبغي للرئيس التنفيذي لكل مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكفل تخصيص تمويل كافٍ ومستمر لإدارة الموقع الشبكي من أجل المالك الوظيفي والتدريب. وإذا تعذر توفير هذا التمويل عن طريق إعادة التوزيع أو غيره من الوسائل، ينبغي أن يقدم تقريراً بذلك إلى مجلس الإدارة لينظر فيه من أجل تنفيذ التوصيات التي ترتب آثاراً مالية ومنها نظام إدارة المحتوى، والمالك الوظيفي، والتدريب، والتكافؤ اللغوي، واعتماد معايير مشتركة لتبادل المعلومات، وما إليها.

واو - إدارة أمن المواقع الشبكية

53- يشير المفتشان إلى أن المؤسسات نفذت تدابير أمنية من أجل (أ) إنشاء موقع إلكترونية احتياطية وتكفل العودة إلى العمل بعد الأعطال، (ب) والتسلل/محاكاة المواقع الشبكية عن طريق إنشاء نظم أمنية وإجراء تحقيقات/استعراضات أمنية، (ج) ومخاطر أخرى، من قبيل استخدام نماذج لغة الترميز الترابطية في استفسارات الجمهور بدلاً من نشر العناوين الإلكترونية بغية الحد من البريد الطفيلي واستضافة الخوادم في موقع آمنة.

54- وتوجد ممارسة، تعرف بالبريد الإلكتروني المخادع، يوحي محتواه زيفاً بارتباطه بمؤسسة منظومة الأمم المتحدة. فعلى سبيل المثال، يطلب بعض هذه الرسائل الإلكترونية المخادعة معلومات تفصيلية و/أو النقود من الأفراد أو الأعمال التجارية أو المنظمات غير الربحية مقابل وعد بأن تتلقى أموال أو منافع أخرى مقابل ذلك. ويقر المفتشان ممارسة بعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، من قبيل منظمة الصحة العالمية ومكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة اللتين أدرجتا في الصفحات الإلكترونية لكل واحدة منها رسائل تدين هذا البريد المخادع⁽⁶⁾.

زاي - التعددية اللغوية

55- كررت الجمعية العامة طلبها إلى الأمين العام أن "ينجز مهمة تحميل جميع وثائق الأمم المتحدة القديمة المهمة على موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت بجميع اللغات الرسمية

(6) في الواقع، هذا العنوان متاح أسفلاً <http://www.who.int/about/scamalert/en/index.html>. جميع صفحات الموقع الشبكي لمنظمة الصحة العالمية (باستثناء بعض الشركات) المنشورة عن طريق نظامهما لإدارة المحتوى ([نظام إدارة المحتوى](http://www.unodc.org/unodc/en/email-scam-alert.html)). <http://www.unodc.org/unodc/en/email-scam-alert.html>.

الست، على أساس الأولوية" و "أعادت تأكيد الحاجة إلى تحقيق التكافؤ التام بين اللغات الرسمية الست في موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت"⁽⁷⁾.

56- ويبين الشكل البياني 5 أن اللغة الإنكليزية مهيمنة في المواقع الشبكية للعديد من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. كما يبين الفارق الكبير في المحتوى بين لغات الأمم المتحدة الرسمية الست.

57- ويبدو المديرون الذين جرى استجوابهم مدركون لهذه الحالة لكنهم أشاروا إلى عدم القدرة على تحقيق هذا الهدف بسبب محدودية التمويل والملاك الوظيفي المتاح حالياً. كما يقر القرار ذاته بالحاجة إلى "التوزيع المناسب للموارد المالية والبشرية". كما أبلغ المفتشان بأن أغلب محتوى المواقع الشبكية، من قبيل الصفحات الإلكترونية، لا يعامل كوثائق رسمية، باستثناء "الصفحات" المستخدمة للاجتماعات الرسمية والمحملة في الموقع الشبكي. وبذلك دوائر اللغات التي لها موارد محدودة قصارى جهودها فعلاً لتلبية طلبات ترجمة الوثائق الرسمية الحالية. ومن ثم فإنها لا تمتلك موارد إضافية تتسع لطلبات ترجمة وثائق المواقع الشبكية. ولذلك فإن السير نحو التكافؤ بين اللغات لا يزال تحدياً صعباً، بالرغم من أن التقدم مطرد فعلاً في بعض المجالات⁽⁸⁾.

58- ومن شأن التوصية التالية أن تيسر لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة تلبية احتياجات تعدد اللغات.

الوصية 6

ينبغي لمجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تنشئ لجنة مخصصة معنية بتطبيق التعددية اللغوية في مواقعها الشبكية. وينبغي أن تستعرض مجالس الإدارة التقرير المقدم من اللجنة المخصصة عن التدابير والآثار المالية لتحقيق التكافؤ بين اللغات في مواقعها الشبكية واتخاذ الإجراءات المناسبة لذلك.

(7) القرار 266/61، الفقرتان 5 و14.

(8) انظر A/63/338، الفقرة 24.

حاء - الوثائق الرسمية والمبادرات البيئية

59- توفر المواقع الشبكية فرصاً جيدة لنشر الوثائق الرسمية وتبادلها. ويلاحظ المفتشان أن أغلب مؤسسات منظومة الأمم المتحدة التي جرى استقصاؤها وفرت لعامة الجمهور إمكانية الوصول إلى وثائقها الرسمية عن طريق الإنترن트 بصورة ما.

60- تنفذ بعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة مبادرات بيئية متصلة بالوثائق الرسمية على الإنترنرت، من قبيل الطباعة تحت الطلب وتقديم الوثائق الرسمية في شكل إلكتروني. ويرحب المفتشان بهذه المبادرات التي ستؤدي إلى وفورات اقتصادية وفوائد بيئية جمة، إذ ستقل كمية الورق المطبوع بشكل كبير. وأنشأت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية "لجنة بلا أوراق"، واجتماعاً إلكترونياً، وإدارة السجلات، ونظاماً لحفظ تتيح إجراء المشاورات غير الرسمية لجنة الأمم المتحدة المعنية بالمنظمات غير الحكومية، اعتباراً من الدورة العادية لجنة عام 2003. ويعتبر هذا العمل استجابة لمقررات ترشيد إدارة المؤتمرات والمجتمعات الواردة في أحدث التقارير المتعلقة بإصلاح الأمم المتحدة والمتصلة بالمعالجة الإلكترونية للبيانات والتدفق الإلكتروني للوثائق وكذلك تيسير إشراك المجتمع المدني ودعم الالتزام العالمي بالاستدامة⁽⁹⁾. ولقد أدى هذا المشروع إلى وفورات في وقت الاجتماعات وساعات عمل الموظفين وأغنى عن الحاجة إلى طبع 80 000 نسخة من الوثائق لمداولات اللجنة كل سنة. كما أبلغ الاتحاد الدولي للاتصالات المفتشين أنه حق وفورات بلغت 50 000 فرنك سويسري لاجتماع حضره 250 مشاركاً من خلال تقديم الوثائق الرسمية بصيغة يمكن وصولها عن طريق الإنترنرت بدلاً من الصيغة الورقية. ويلاحظ المفتشان أن الوفورات المحققة بهذه الجهود يمكن إعادة توزيعها لتحقيق التكافؤ بين اللغات. كما اعتمدت مؤسسات أخرى الطبع عند الطلب، من قبيل منظمة الأغذية والزراعة والوكالة الدولية للطاقة الذرية ومنظمة الطيران المدني الدولي ومنظمة الأمم المتحدة للفضول (اليونيسيف) (لما يقارب 10 سنوات، لم تتح الوثائق المتصلة بالمجلس التنفيذي إلا على الإنترنرت لتقديم توزيع النسخ الورقية)، وبرنامج الغذاء العالمي (يجري نشر وثائق المجلس على الإنترنرت بشكل حصري تقريباً)، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية ومكتب الأمم المتحدة في فيينا.

(9) رد إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية على استبيان المفتشين.

رابعاً - تنسيق وتعاون إدارة المواقع الشبكية داخل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة

61- ما فتئت مسألة التنسيق والتعاون بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة مسألة ثابتة تثيرها تقارير وحدة التفتيش المشتركة، وهي مدرجة في هذا التقرير. ويعرض وجود موقع إلكترونية جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، بشكل ما، لرقابة عامة صارمة. إذ يمكن للزوار الخارجيين أن يعثروا بسهولة أكبر على تضارب المعلومات وتدخل الولايات التي تعانها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة عن طريق موقعها الشبكي.

ألف - المشتريات المشتركة والمعايير الموحدة

62- في البند دال من القسم ثالثاً أعلاه، سلط المفتشان الضوء سلفاً على أهمية السعي إلى نظام مشترك لإدارة المحتوى وآثاره. وينبغي أن تتوصل جميع جهود التعاون هذه.

63- كما يشير المفتشان إلى ضرورة وضع معايير ومارسات مشتركة فيما بين مؤسسات المنظومة بشأن إدارة المواقع الشبكية. وأدرجت اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى، مجلس الرؤساء التنفيذيين، مبادرة ما في وثيقة صدرت مؤخراً "خطة عمل لموامة وإصلاح ممارسات تسيير الأعمال في منظومة الأمم المتحدة" (CEB/2008/HLCM/4). كما أنها يدركان وجود بعض جماعات الممارسين أو المؤتمرات غير الرسمية، من قبيل فريق جنيف غير الرسمي المعنى بالإنترنت والمؤتمرات السنوي لتسخير شبكة الإنترت لخدمة التنمية، وهذا الأخير جماعة من الممارسين الفنيين للإنترنت داخل منظومة الأمم المتحدة. ويرى المفتشان أنه ينبغي إنشاء آليات رسمية أيضاً، لأنها ستيسّر التعاون الرسمي وتحديد المعايير فيما بين المؤسسات.

64- ولتسهيل تبادل الأفكار والممارسات الجيدة، يمكن للجنة الإدارية الرفيعة المستوى، مجلس الرؤساء التنفيذيين، أن تنشئ على نطاق منظومة الأمم المتحدة جوائز سنوية لأفضل المواقع الشبكية التي توصّل على أفضل نحو عمل الأمم المتحدة للجماهير المستهدفة المعنية وتثبت مُثُل الأمم المتحدة.

65- ومن شأن هذه التوصية أن تحسن التنسيق والاتساق والتعاون فيما بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. ويشجع المفتشان المؤسسات على اعتماد تدابير فعالة لتعزيز إدارة المعارف من خلال هذه المبادرة.

التوصية 7

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة إنشاء آلية تابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى، بمشاركة جميع أصحاب المصلحة، لأغراض التنسيق ووضع سياسات ومعايير ومبادئ توجيهية مشتركة فيما يتعلق بالموقع الشبكي.

باء - بوابة موحدة للأمم المتحدة

66- نظراً لانتشار الموقع الشبكي المتصلة بالأمم المتحدة، تعرض أمانة مجلس الرؤساء التنفيذيين 'بوابة واحدة للأمم المتحدة' من خلال شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لها. ويرمي هذا المشروع المعروف أيضاً بـ'المصدر الواحد' إلى تقديم تغطية واسحة شاملة و كاملة لأنشطة واهتمامات مؤسسات منظومة الأمم المتحدة من خلال تقديم إمكانية البحث المواضيعي أو الإقليمي أو القطري نحو المحتوى الذي تنشره جميع مؤسسات المنظومة. وقد صممت هذه الخدمة الموجهة في الأصل إلى الجمهور لتلبية احتياجات الجماهير التي تستهدفها المؤسسات ذاتها. وإضافة إلى بوابة واحدة، يرمي مشروع المصدر الواحد أيضاً إلى إتاحة الخدمات الإلكترونية للمؤسسات، وهو ما يتيح على سبيل المثال تقديم المحتوى ذي الصلة (الذي تنشره المؤسسات الأخرى) على أي صفحة إلكترونية.

67- وييسر هذا الحل المستند إلى معيار مفتوح، التوزيع المبسط فعلاً، إمكانية الوصول إلى المعلومات المنشورة في جميع المواقع الشبكية للأمم المتحدة أو التي تشارك في رعايتها من خلال جملة أمور منها الفهرسة حسب الكلمات/المواضيع، والأهداف الإنمائية للألفية، والأهمية الإقليمية. وستعزز هذه المبادرة إمكانية وصول الجمهور إلى المعلومات المتصلة بالأمم المتحدة لأنها تكفل إمكانية تعقب جميع الصفحات الإلكترونية التي تتعهد بها مختلف كيانات الأمم المتحدة بطريقة منظمة من مكان واحد، ما دامت هذه الصفحات توضع وفق معيار موحد.

68- وينظر هذا المقترن أيضاً إلى المحتوى والتكنولوجيا والعملية ضمن إدارة رشيدة يدعمها النشر الالامركزي، وهو ما يعني أن المؤسسات تظل تحكم بشكل كامل في محتواها واستراتيجيات الاتصال. ويشجع هذا الحل على استخدام معايير مفتوحة لتبادل المعلومات واعتماد أفضل الممارسات في مجال النشر. وسيؤدي هذا إلى أوجه تآزر ووفورات في الاستثمارات التكنولوجية، وصيانة المحتوى، ومواءمة عمليات تنظيم الأعمال. وبدلاً من الحلول محل أي موقع شبكي أو خدمة قائمة حالياً، ستكمل هذه البوابة العديد من الواقع الشبكية الناشئة الموجّهة عن طريق الربط بينها وبين توفير سبل بديلة لتحديد المعلومات ذات الصلة وتعقبها.

69- فعلى سبيل المثال، يمكن إدراج الإعلانات عن الوظائف الشاغرة التي تنشرها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بشكل تلقائي عن طريق هذه البوابة حسب الموقع الجغرافي أو الأجل الذي يحددها أو الرتبة أو الفئة أو الوظيفة أو غيرها من المعايير. ويمكن ربط أي شاغر بالموقع الشبكي لمكتب قطري أو لمشروع. وسيقلص هذا النهج المجمع الوقت والجهد الذي يبذله الباحثون عن العمل.

70- وتلبي هذه البوابة الحاجة إلى تحسين صورة منظومة الأمم المتحدة من خلال الترويج لهويتها المؤسسية الفريدة. ومن شأنها أن تنشئ "أمم متحدة افتراضية واحدة". وتتجدر الإشارة إلى، أن هذا المشروع يتطلب جهداً تعاونياً من منظومة الأمم المتحدة، وبخاصة خلال تحديد

كلمات المفاتيح والمواضيع وغيرها من المعايير التي تكمل المهام والأنشطة الخاصة بها. ومن ثم ينبغي أن تستفيد عملية بناء صورة محسنة لمنظومة الأمم المتحدة من خبرة إدارة المحتوى المتوافرة على نطاق المنظومة.

71- ويرحب المفتشان بهذه المبادرة. كما أبلغهم العديد من مديري المواقع الشبكية داخل منظومة الأمم المتحدة بالتعقيدات والتحديات التي ينطوي عليها إنجاز هذه المبادرة، وخاصة الصعوبات التي على هذه المؤسسات تجاوزها لوضع فهرس موحد للمحتويات. ويود المفتشان الاستشهاد بالبوابة الوحيدة للاتحاد الأوروبي (europa.eu) بوصفها سابقة قابلة للتطبيق لتنفيذ هذه المبادرة، حيث يمكن للزائرين الوصول من خلال هذا الموقع الشبكي إلى جميع البيانات التي تدخل في إطار الاتحاد الأوروبي.

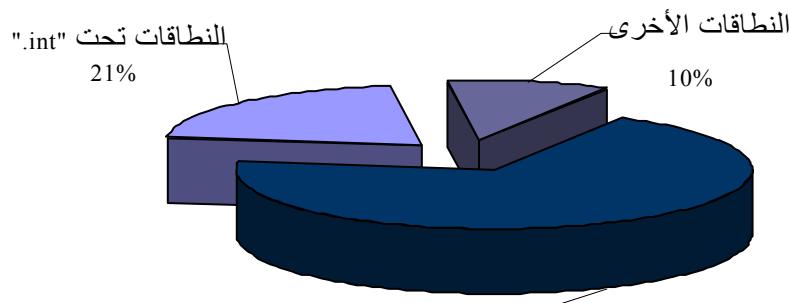
جيم - أسماء النطاقات

72- تعد أسماء نطاقات المواقع الشبكية المؤسسية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أصولاً لا تقدر بثمن لكنها غير مادية. وينظر إلى هذه المواقع الشبكية على أنها الهوية المؤسسية الافتراضية للمؤسسات المعنية وقد أنفقت استثمارات ضخمة لبناء علامتها المميزة في العالم الافتراضي.

73- ويلاحظ المفتشان أن أغلب مؤسسات منظومة الأمم المتحدة اختارت نوعين من أسماء النطاقات من المستوى الأعلى ل مواقعها الشبكية هما '.org' و '.int.' على النحو الوارد في الشكل البياني 2. كما أبلغ فنيو شبكة الإنترنت المفتشين بأن أسماء النطاقات '.int.' خاضعة لقيود أكثر فيما يتعلق بشروط التسجيل لأن المستوى الأعلى لهذه النطاقات محفوظ للمنظمات المنشأة بمحض معاهدات دولية أو المبرمة بين الحكومات الوطنية، في حين أن أسماء النطاقات '.org.' يمكن أن تسجلها أية منظمة أو فرد.

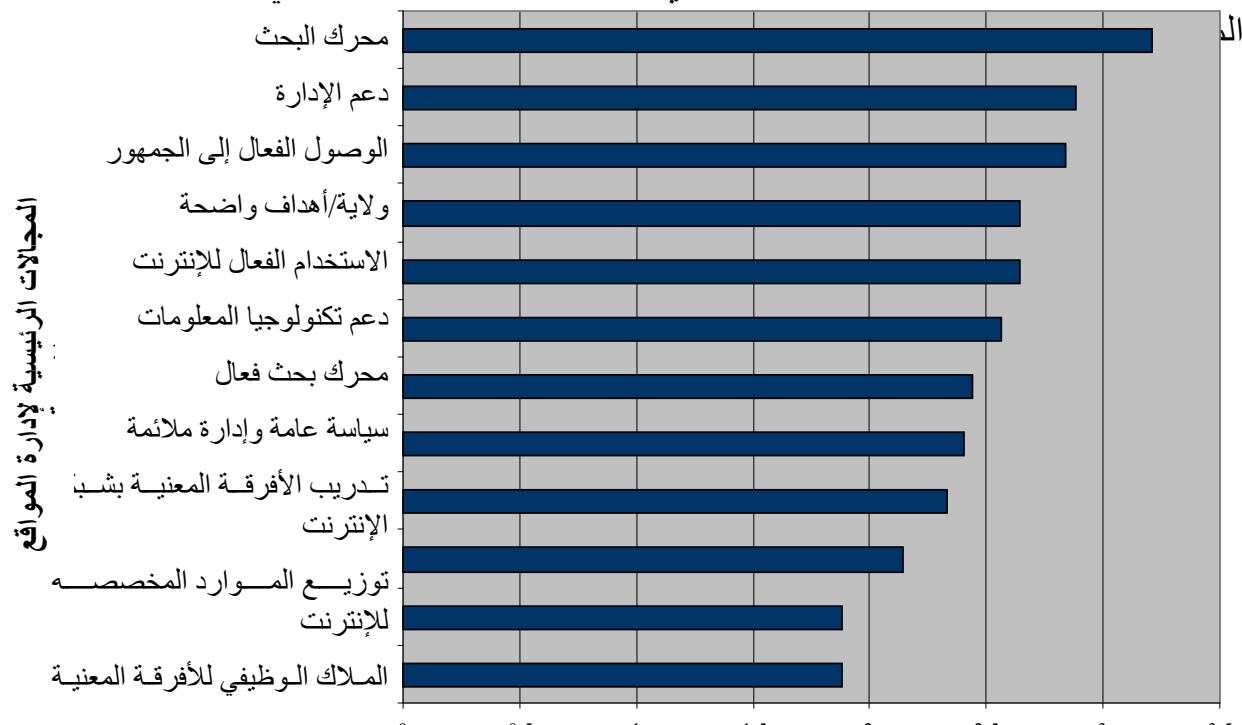
74- وهناك أيضاً اقتراح بوضع '.un.' كنوع جديد من أسماء النطاقات من المستوى الأعلى. وفيما يلي الفوائد المرتبطة باستخدام اسم النطاق هذا: الإشارة بشكل واضح إلى علاقة المواقع الشبكية المعنية بمنظومة الأمم المتحدة؛ والمزيد من الاتساق في إدارة المواقع الشبكية على الصعيد القطري وتيسير وجود متكامل على الإنترنت لفريق الأمم المتحدة القطري مقارنة بالحوار المتواصل بشأن كيفية إنشاء موقع شبكي قطري للأمم المتحدة لعدم موافقة مؤسسة على أن يكون اسم برنامجها القطري تابعاً لنطاق مؤسسة أخرى. وتوجد ممارسة مشابهة لكيانات الاتحاد الأوروبي حيث تستخدم جميع مواقعها الإلكترونية أسماء النطاق '.europa.eu.'

75- وإذا توصلت مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في النهاية إلى توافق آراء بشأن موقع شبكي مشترك ينتهي نطاقه باسم '.un.'، فعليها أيضاً أن تصوغ مبادئ توجيهية وإجراءات مقبولة على نحو عام لتصنيص وتسجيل أسماء نطاقات محددة تحت أسرة '.un.' هذه. ولهذه المسألة آثار هامة أيضاً على إدارة هوية وأمن المواقع الشبكية لأسرة الأمم المتحدة برمتها.



خامساً - الاستنتاجات والرؤية المستقبلية

76- طلب من مديري المواقع الشعبية، في استبيان المفتشين، ترتيب مستوى الارتياح للمجالات الرئيسية المتصلة بإدارة المواقع الشعبية، باستخدام سلم من خمس درجات، حيث تعني الدرجة 1 ‘يحتاج إلى تحسينات هامة’؛ وتعني 2 ‘يحتاج إلى بعض التحسينات’؛ وتعني 3 ‘مقبول’؛ وتعني 4 ‘جيد جداً’؛ وتعني 5 ‘ممتاز’. يؤكد الشكل البياني 3 المسائل ومواطن الضعف التي جرت مناقشتها في الفصول السابقة، وهي التمويل والملاك الوظيفي للأفرقة المعنية بشبكة الإنترنط، وتوزيع الموارد المخصصة لها، وتدريب الأفرقة المعنية بها، والسياسة العامة والإدارة الملائمة، على النحو الذي يبينه متوسط الدرجات التي حصلت عليها هذه



مستوى الارتياح (1- يحتاج إلى تحسينات هامة؛ 2- يحتاج إلى بعض التحسينات؛ 3- مقبول؛ 4- جيد جداً؛

الشكل البياني 3- مستوى الارتياح في المجالات الرئيسية لإدارة المواقع الشبكية

- 77- تود العديد من الدول الأعضاء إنشاء حكومة إلكترونية عن طريق المواقع الشبكية. ويرحب المفتشان بالجهود التي تبذلها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة لتوفير مزيد من الخدمات والأنشطة والوثائق على الإنترن特، من قبيل التوظيف الإلكتروني، والإدارة الإلكترونية للوثائق، وتقديم الهبات عن طريق الإنترن特 وما إليها. ويعتقد المفتشان أنه ينبغي للمواقع الإلكترونية المقبلة لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تكون أمما متحدة "افتراضية" متفاعلة مع مستخدميها وأن تستجيب لطلباتهم.
- 78- وتواجه جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة عدة تحديات في توحيد وجودها على الإنترن特 من خلال تبسيط المحتوى الإلكتروني وتطبيق نظام متسبق للعلامات الإلكترونية. وينبغي للمؤسسات أن تبين للدول الأعضاء عامة أهمية الاستمرار في تطوير شبكاتها الإلكترونية، وأن ذلك يتطلب استثمارات كبيرة ومستمرة في الموارد البشرية والتدريب.
- 79- وتتبع التحديات أعلاه من البنية اللامركزية للمواقع الشبكية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة من حيث إنشاء وإدارة المحتوى بسبب غياب هيكل إدارة جامع واستراتيجية لتنظيم وجودها على الإنترن特 تتكامل مع استراتيجية الاتصالات (العلامة المميزة)، ومبادئ توجيهية وسياسات وتكنولوجيا موحدة. وفي الوقت نفسه، هناك العديد من الفرص، منها الاستخدام الواسع للوسائل المتعددة للإعلام، والخصائص المتصلة بقواعد البيانات والخصائص التفاعلية، والمدونات، والتطبيقات التعاونية لتجاوز هذه التحديات.
- 80- وستكفل هذه التوصية إدارة المواقع الشبكية بصورة فعالة عن طريق الإدارة الرشيدة للمواقع الشبكية واستراتيجيات وسياسات عامة ومتكاملة لتلك المواقع.

التوصية 8

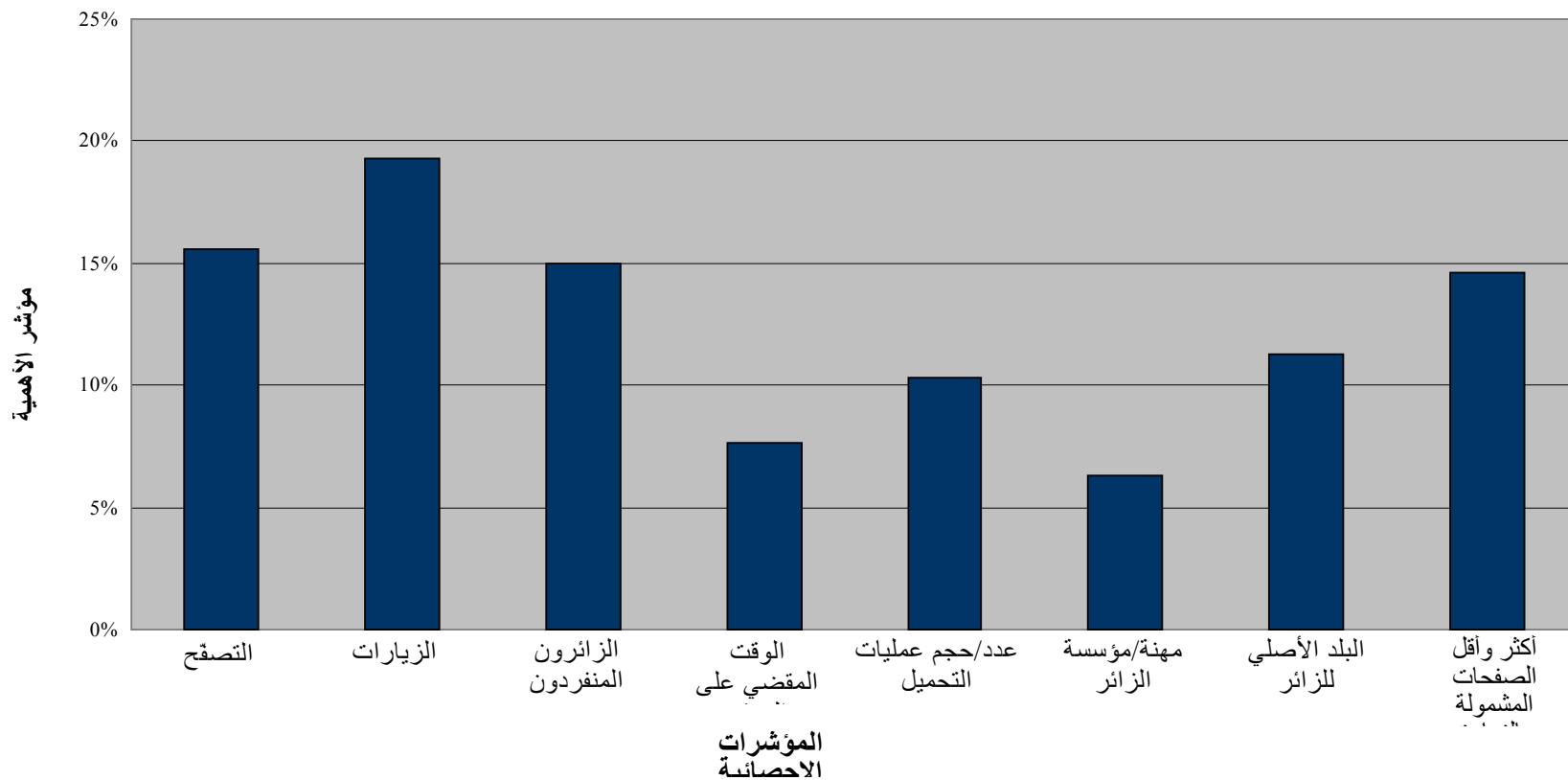
ينبغي أن تطلب مجالس إدارة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إلى الرؤساء التنفيذيين تقديم تقارير في دوراتها المقبلة عن تنفيذ التوصيات الواردة في هذا التقرير والموجهة إلى الرؤساء التنفيذيين، ولا سيما منها تلك التي تهدف إلى إصلاح إدارة المواقع الشبكية، وتحديث الاستراتيجية والسياسة العامة لهذه المواقع وتطبيق التعددية اللغوية.

المرفق 1- مستويات الموظفين الأقدم المسؤولين عن المواقع الشبكية للمؤسسات وتسلسلهم الإداري

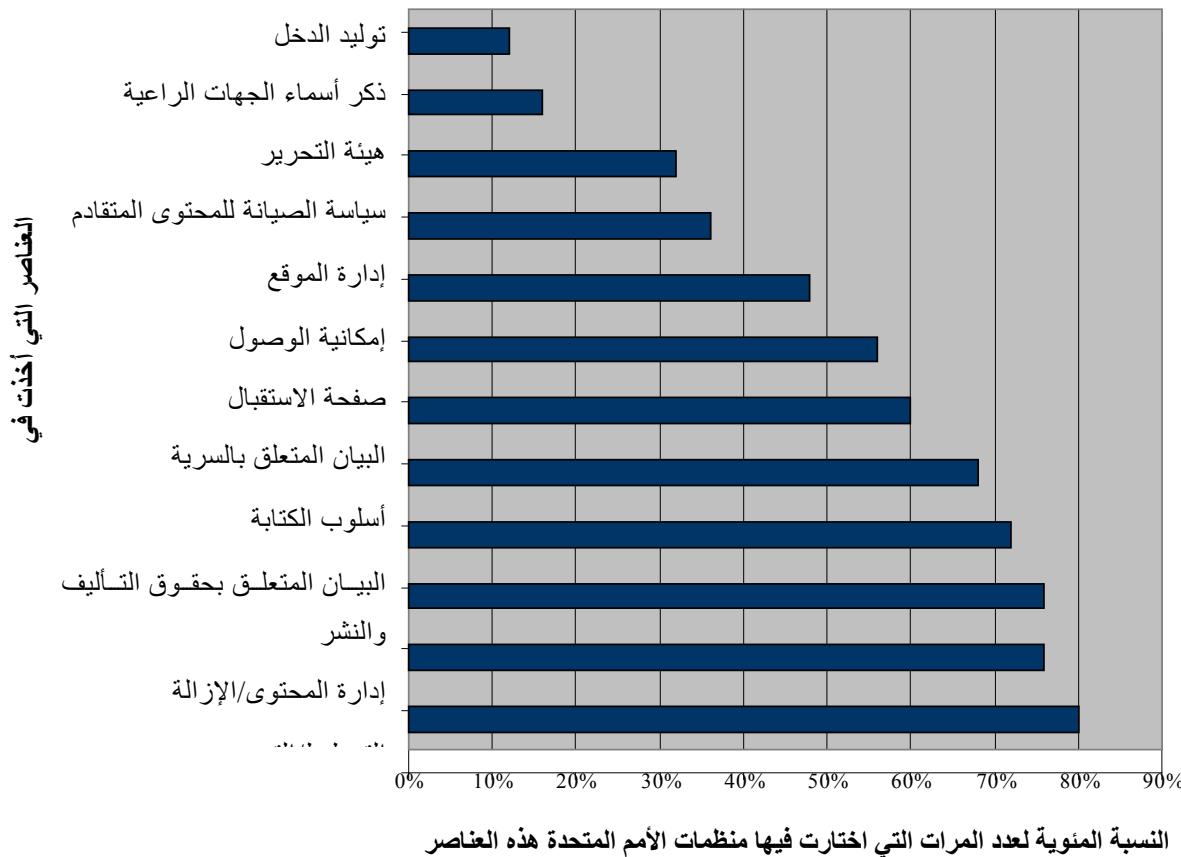
الموظفون الأقدم وتسلسلهم الإداري	المؤسسة
الرئيس، دائرة إدارة الاتصالات والمعلومات، وهو تابع للأمين العام المساعد للتنمية الاقتصادية والتعاون، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية	ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية
إدارة الطبقات العليا للموقع الشبكي (www.un.org), رئيس قسم الخدمات الشبكية، وهو تابع لنائب المدير، شعبة الأخبار ووسائل الإعلام، إدارة شؤون الإعلام	ادارة شؤون الإعلام
كبير موظفي شؤون الإعلام (مدير الموقع الشبكي للجنة الاقتصادية لأوروبا)، وهو تابع لنائب الأمين التنفيذي	اللجنة الاقتصادية لأوروبا
موظف معاون مكلف بالموقع الشبكي، وهو تابع لرئيس دائرة الأمم المتحدة للإعلام	اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ
مدير شعبة تبادل المعرف وبناء القدرات، وهو تابع للمدير العام المساعد لإدارة المعرف والاتصالات	منظمة الأغذية والزراعة
رئيس قسم الأنباء والمعلومات، وهو تابع لمدير شعبة شؤون الإعلام	الوكالة الدولية للطاقة الذرية
رئيس إدارة شؤون الإنترن特 والوثائق، وهو تابع لمدير شؤون الإدارة	منظمة الطيران المدني الدولي
مدير الموقع، يدعمه موظف مكلف بتطوير/مدير قاعدة البيانات، كلاهما تابعان لرئيس شعبة تكنولوجيا المعلومات	محكمة العدل الدولية
رئيس وحدة إنشاء الموقع الشبكي بمنظمة العمل الدولية، وهو تابع لشعبة الإعلام العام ووسائل الإعلام	منظمة العمل الدولية
رئيس دائرة التخطيط الاستراتيجي وشئون الأعضاء بصفته رئيس مجلس تحرير الموقع الشبكي. والرئيس تابع للأمين العام	الاتحاد الدولي للاتصالات
رئيس الوحدة المسؤولة عن الموقع الشبكي، وهو تابع للمنسق، ديوان الأمين العام	مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية
رئيس الاتصالات الداخلية وعبر الإنترن特، وهو تابع لمدير مكتب الاتصالات	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
رئيس وحدة الإنترنط، وهو تابع لمدير شعبة الاتصالات والإعلام	برنامج الأمم المتحدة للبيئة
منسق البوابة الإلكترونية، وهو تابع لمدير مكتب الإعلام	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (يونسكو)

الموظفون الأقدم وسلسلتهم الإداري	المؤسسة
مدير الموقع الشبكي، وهو تابع لرئيس قسم نظم المعلومات والاتصالات	لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا
مدير الاتصالات الداخلية والخارجية بإنترنت، وهو تابع لرئيس فرع وسائل الإعلام والاتصالات، شعبة الإعلام والعلاقات الخارجية	صندوق الأمم المتحدة للسكان
رئيس فريق الاتصالات، وهو تابع لمدير شعبة العلاقات الخارجية	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
رئيس نظم المعلومات القائمة على الإنترت، شعبة الاتصالات	اليونيسيف
رئيس وحدة الدعوة العامة، وهو تابع لرئيس الديوان	منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية
الإدارة التقنية: مساعد نظم المعلومات الحاسوبية، دائرة تكنولوجيا المعلومات، شعبة شؤون الإدارة إدارة محتوى الموقع الشبكي: مدير الموقع الشبكي، وهو تابع لرئيس قسم الدعوة	مكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة
مدير الموقع الشبكي الذي يعمل رئيساً لأمناء المكتبة وهو تابع للمدير العام مباشرة	مكتب الأمم المتحدة في جنيف
دائرة إدارة المؤتمرات، وهي تابعة لشعبة شؤون الإدارة	مكتب الأمم المتحدة في فيينا
مدير برنامج الاتصالات، وهو تابع لمدير المكتب التنفيذي والاتصالات	الاتحاد البريدي العالمي
مدير الموقع الشبكي، وهو تابع لمدير الاتصالات	برنامج الأغذية العالمي
مدير الموقع الشبكي، وهو تابع لمدير الاتصالات	منظمة الصحة العالمية
الدعم التقني لتكنولوجيا المعلومات، رئيس شعبة خدمات الإنترت/دائرة التطبيقات الإلكترونية والإدارية/شعبة تكنولوجيا المعلومات المعلومات في بوابة المنظمة العالمية لملكية الفكرية وصفحات المعلومات العامة المتعلقة بها ضمن صلاحيات المدير، شعبة الاتصالات والتوعية	المنظمة العالمية لملكية الفكرية
رئيس وحدة منتجات الإعلام وإدارة الموقع الشبكي، وهو تابع لمدير الديوان والعلاقات الخارجية	المنظمة العالمية للأرصاد الجوية

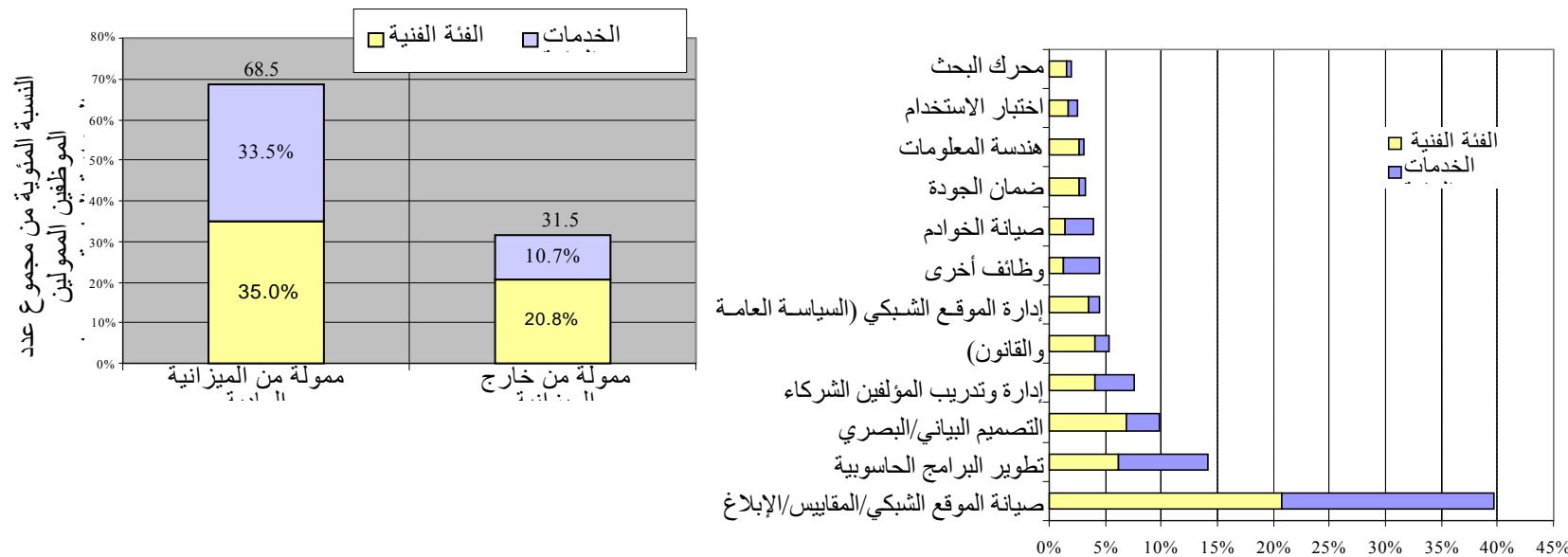
المرفق 2- المؤشرات الإحصائية الرئيسية المستخدمة لقياس أداء الموقع الشبكيّة ودرجة الأهمية الملاحظة



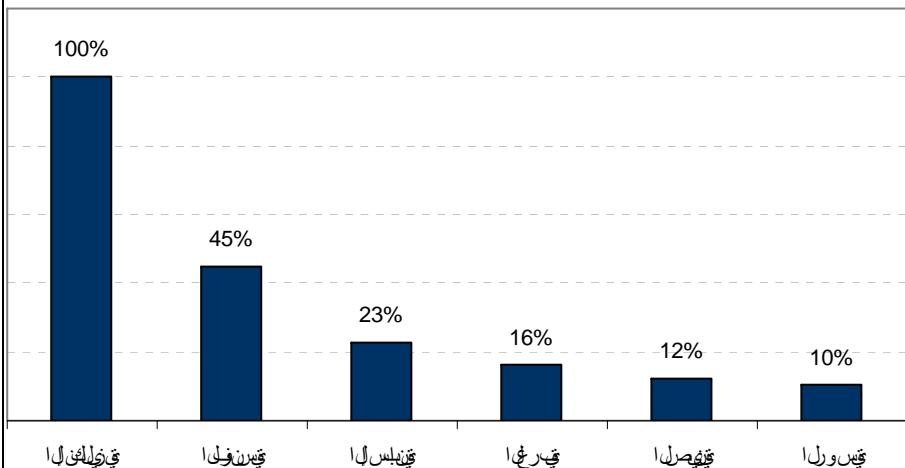
المرفق 3- العناصر الرئيسية لسياسة الموقع الشبكي ومبادئه التوجيهية



المرفق 4- توزيع الميزانية والملك الوظيفي لمختلف وظائف الشبكة في عام 2007



المرفق 5- استخدام اللغات في الموقع الشبكي للمؤسسات



المؤسسة						
٧٠	٢	٧٠	٢٠	٣٠	الإنكليزية	منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة
٢	١	٢	١	١	الإنكليزية	الوكالة الدولية للطاقة الذرية
		١٠٠			الإنكليزية / الفرنسية	منظمة الطيران المدني الدولي
					الإنكليزية	منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية
٣٠	٣٠	١٥	١٥		الإنكليزية	اليونيسيف
٣٣	٣٣				الإنكليزية	مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية
٤٥	٥٠				الإنكليزية	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
٣٥	١٠	٩٠	١٠	٢٠	الإنكليزية	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة
٢٥	٥	٣٠	٣٠	١٥	الإنكليزية	برنامج الأمم المتحدة للبيئة
١	١				الإنكليزية	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
٧	٧	٧	٧	٧	الإنكليزية	مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
٣٠	٢	٣٠	٢	١٠	الإنكليزية	صندوق الأمم المتحدة للسكان
				١٠	الإنكليزية / العربية	لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية
٢٠	٥	٩٠	٢	٥	الإنكليزية	الاتحاد البريدي العالمي
					الإنكليزية	برنامج الأغذية العالمي
١٦	٨	٢١	٨	٨	الإنكليزية	منظمة الصحة العالمية
٢٠	٢	٣٠	٢	٢	الإنكليزية	المنظمة العالمية للملكية الفكرية
٨٠	٧٥	٨٥	٧٠	٧٠	الإنكليزية	المنظمة العالمية للأرصاد الجوية
١٠	٢	٣٠	ص	٤	الإنكليزية	مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية
٥	٥	٥	٥	٥	الإنكليزية	إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية
٦٠	٥٠	٦٥	٥٠	٥٠	الإنكليزية	إدارة شؤون الإعلام
١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	الإنكليزية	اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ
			٩٠		الإنكليزية	مكتب الأمم المتحدة في جنيف

مكتب الأمم المتحدة في فيينا

محكمة العدل الدولية

٢	٢	١٠٠	٢	٢
		١٠٠		

الإنكليزية الفرنسية	الإنكليزية الفرنسية
٢	٢

: بيانات قدمتها فرادى المؤسسات ردأ على استبيان المفتشين.

المرفق 6- استعراض للتدابير الواجب أن تتخذها المؤسسات المشاركة بناءً على توصيات لجنة التفتيش المشتركة

JIU/REP/2008/6

التأثير المترتب	التأثير المترتب*	الأمم المتحدة، صناديقها وبرامجها										التأثير المترتب												
		الأمم المتحدة*	الأونكتاد	مكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة	برنامج الأمم المتحدة للبيئة	برنامجه للأمم المتحدة للأمن البيئي	مفوضية الأمم المتحدة لمساعد تطوير الأجيال	مفوضية الأمم المتحدة لمساعد تطوير الأجيال	الأونروا	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	صندوق الأمم المتحدة للسكان	منظمة الأمم المتحدة للطفولة	برنامج الأغذية العالمية	جهات أخرى	منظمة العمل الدولية	منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة	منظمة الطيران المدني	الاتحاد البريدي العالمي	الاتحاد الدولي للاتصالات	منظمة الأرصاد الجوية	المنظمة البريرية الدولية	المنظمة العالمية للملاكيَّة الفكرية	البريديو	منظمة التجارة العالمية
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	e	1
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	e	2
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	e	3
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	o	4
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	e	5
L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	o	6
E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	c	7
L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	e	8

مفتاح الرموز: L: توصية باتخاذ قرار من قبل جهاز تشريعي

E: توصية باتخاذ إجراء من قبل الرئيس التنفيذي

: توصية لا تتطلب اتخاذ إجراء من قبل هذه المؤسسة

الأثر المطلوب: أ: تعزيز المساءلة ب: نشر الممارسات الفضلى ج: تعزيز التنسيق والتعاون د: تعزيز الضوابط والامتثال ه: تعزيز الفعالية و: فورات مالية كبيرة ز: تعزيز الكفاءة ح: آثار أخرى

* تشمل جميع البيانات المدرجة في الوثيقة ST/SGB/2002/11 من غير الأونكتاد، ومكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، والموئل، والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين، والأونروا.