

إدارة السجلات والمحفوظات  
في الأمم المتحدة

من إعداد

جيرار بيرو

وحدة التفتيش المشتركة

جنيف، ٢٠١٣



الأمم المتحدة



JIU/REP/2013/2

Arabic  
Original: English

# إدارة السجلات والمحفوظات في الأمم المتحدة

من إعداد

جيرار بيرو

وحدة التفتيش المشتركة



الأمم المتحدة  
جنيف، ٢٠١٣



## إدارة السجلات والمحفوظات في الأمم المتحدة

JIU/REP/2013/2

لا تتيح السياسات والإجراءات التي تتبعها الأمم المتحدة حالياً وما يتصل بها من ترتيبات تنظيمية إدارة السجلات والمحفوظات إدارة فعالة إن في المقر أو على صعيد الميدان. وقد بحثت وحدة التفتيش المشتركة هذه المسألة، لا من باب صون الذاكرة المؤسسية فحسب، بل أيضاً من منظور نجاعة أساليب العمل، والمساءلة والشفافية في المعاملات التجارية، وعمليات اتخاذ القرار وإدارة المخاطر. ولا يقتصر الجمهور الرئيسي المستهدف بهذا التقرير على الموظفين الفنيين المعنيين بإدارة المعلومات، ذلك أن التقرير يتضمن توصيات قد تساعد على إذكاء الوعي في صفوف صناع القرار والمديرين التنفيذيين والموظفين المشاركين في الأنشطة الفنية، بأهمية الإدارة الفعالة للسجلات والمحفوظات باعتبارها مكوناً أساسياً من مكونات الإدارة الرشيدة، وشرطاً لازماً لنجاعة سير الأعمال الإدارية، وأساساً لتعزيز إدارة المعارف ومجلباً للمنفعة في شتى المجالات وعلى مستويات عدة من كيانات الأمم المتحدة.

## ضرورة توحيد الأطر التنظيمية

يبرز هذا التقرير الحاجة الملحة إلى تحديث وتوحيد الأطر التنظيمية التي تحكم إدارة السجلات والمحفوظات ضمن كيانات الأمم المتحدة. وينبغي أن تُدمج هذه الأطر ضمن مجموعة شاملة لا لبس فيها من مبادئ وقواعد وإجراءات عملية المنحى تغطي كامل دورة حياة الوثيقة (التوصية ١). وسيكفل تحقيق هذا الشرط المسبق تطبيق هذه المبادئ تطبيقاً صارماً على جميع الكيانات استناداً إلى برامج مصممة خصيصاً لإدارة السجلات والمحفوظات (التوصية ٢) يتعين ضمان استدامتها بتوفير ما يكفي من التدريب لكل فئة من الأطراف المعنية (الموظفون عامة، والمديرون وجهات الاتصال المعنية بإدارة السجلات والمحفوظات) ورصدها رصداً فعالاً (التوصية ٣).

ومن أهم التحديات الماثلة في هذا الصدد ضمان أن يتيح النهج والإجراءات المتبعة تطبيق مبادئ موحدة في تجهيز جميع السجلات (السجلات الورقية، والرقمية وغيرها من السجلات القائمة على تكنولوجيا أخرى)، مهما بدا من اختلاف في أشكالها وسماتها. وغني عن البيان أن الأدوات اللازمة لاستلام هذه السجلات وإدارتها وتخزينها تختلف تماماً، بيد أن الحرص على الاتساق في استخدامها في المؤسسة يقتضي إخضاعها لمبادئ التجهيز ذاتها. وهذا ما حققته بعض المنظمات الدولية بفضل الالتزام الراسخ لدى الإدارة العليا والدول الأعضاء معاً في هذا الشأن.

## ضرورة إدخال تحسينات ملموسة على الممارسات المتعلقة بالسجلات المادية الورقية والرقمية

تتسم ترتيبات إدارة السجلات والمحفوظات في الأمم المتحدة في الوقت الحالي بـنُهج مجزأة وبغياب الاتساق في تنفيذ مبادئ السياسة المتبعة. وتوحي التحديات القائمة فيما يتعلق باستلام السجلات المادية الورقية وتجهيزها وتخزينها بمثابة محفوزات بأنه ليس من الواضح ما إذا كانت السجلات ذات القيمة الفنية أو الإدارية أو القانونية أو التاريخية تُستلم وتُنقل إلى مستودع مركزي ابتغاء صونها بوجه سليم، أم أن مآلها الضياع.

وإن غياب الفعالية في إدارة السجلات الرقمية وضعف تطبيق مبادئ إدارة السجلات والمحفوظات على هذه السجلات (ما لم تكن مطبوعة)، يجعل الكيانات المعنية عرضة لمخاطر حمة تتهدد سلامة هذه السجلات وأمنها وصحتها حاضراً ومستقبلاً، عندما يتعين تجهيزها وتقييمها وفقاً لمبدأ إدارة السجلات والمحفوظات وقد تمثل الأساس الوحيد لمحفوظات ذات قيمة. ومن ثم فإن إدخال تحسينات ملموسة يمثل أمراً لا غنى عنه في الأخذ بنظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية بغية إدارة فعالة لتلك السجلات (التوصية ٤). وتمثل مسألة الحفظ الرقمي، في سياق مسعى إنشاء محفوزات الأمم المتحدة في المستقبل، مسألة رئيسية ينبغي النظر فيها فوراً.

### بقاء الأمور على حالها لم يعد خياراً وارداً

يتعين على كيانات الأمم المتحدة أن تحرز تقدماً ملموساً لضمان حسن سير برامج إدارة السجلات والمحفوظات، سواء في مقراتها أو في مكاتبها الميدانية. ويتطلب ذلك التزاماً مؤسسياً بعيد المدى على أعلى مستوى من جانب كل كيان، من الدول الأعضاء والإدارة العليا على حد سواء. ثم إن استعراض وتوحيد مبادئ وإجراءات إدارة السجلات والمحفوظات، وتكليفها مع البيئة الرقمية وضمان تطبيقها في جميع المستويات، يتطلب تسخير استثمار أولي للاستفادة من القدرات الداخلية وتجهيز كيانات الأمم المتحدة بأدوات مناسبة، لا سيما في بيئة رقمية. ويرى المفتش أن من المفيد تسخير هذا الاستثمار لأنه ينطوي على منافع في الأمد المتوسط، منها تعزيز العمل الفني، ومكاسب النجاحة والوفورات في الموظفين.

وتحقيقاً لهذه الغاية، يوصي المفتش بتنفيذ مشروع متسق يهيئ ظروفًا ملائمة لتنفيذ برنامج إدارة السجلات والمحفوظات على مستوى كل كيان (التوصية ٦). وينبغي أن تشمل مبادئ مشروع من هذا القبيل الأبعاد الرئيسية التالية:

- موافقة الدول الأعضاء عن اقتناع بتحليل متين للتكاليف والمنافع فيما يتعلق بفوائد المشروع المباشرة و/أو على المدى المتوسط والبعيد، بما في ذلك يسر استعادة السجلات ذات الصلة، وهو ما سيزيد من النجاحة الإدارية، والفعالية التنظيمية والوفورات المالية؛

- التزام الإدارة العليا بتعزيز ثقافة الامتثال بين جميع المديرين والموظفين بوصفهم أول المستفيدين من هذا التحسن؛
  - إدارة المشروع على مستوى ملائم لتوفير الرؤية العامة وتحديد المسؤولية والصلاحيات فيما يخص مختلف مكونات إدارة المعلومات وضمان اتباع نهج متعدد التخصصات (إدارة السجلات والمحفوظات، وإدارة المعارف وتكنولوجيا المعلومات والاتصال) لحشد مختلف الخبرات في إطار من التآزر؛
  - نطاق تطبيق يشمل الكيان بأكمله في المقر وفي المكاتب الميدانية من أجل إقامة حوار بناء وفي الوقت المناسب بشأن متطلبات إدارة السجلات والمحفوظات.
- ومع مراعاة أحكام الخطة الإستراتيجية للجنة الإدارية الرفيعة المستوى للأعوام ٢٠١٣-٢٠١٦، التي تنص الفقرة ١٣ منها على تفضيل المشاريع المشتركة التي تأخذ في الحسبان الوسائل المتاحة لكل كيان وما يواجهه من عوائق، يشجع المفتش أيضاً مؤسسات منظومة الأمم المتحدة وكياناتها على أن تعمل على تضافر جهودها ومواردها على أساس طوعي لضمان اتباع نهج مشترك إزاء مسائل إدارة السجلات والمحفوظات، ولا سيما فيما يتعلق بالمسألة الرئيسية المتمثلة في الحفظ الرقمي للسجلات (التوصية ٥).

### التوصية ١

ينبغي أن يراجع الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير أطرهم التنظيمية التي تحكم إدارة السجلات والمحفوظات وأن يدمجها ضمن مجموعة شاملة لا لبس فيها من مبادئ وإجراءات عملية المنحى وقواعد لمواكبة التغيرات التي تشهدها بيئة وتكنولوجيا إمساك السجلات، وبما يشمل كامل دورة حياة المعلومات المسجلة. وينبغي أن يكفلوا الامتثال الصارم لهذه المبادئ والإجراءات والقواعد فيما يخص أي مواد تحدّد على أنها سجلات للمؤسسة أو الكيان.

### التوصية ٢

يكون الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير، وكذلك كبار المديرين فيها، مسؤولين عن قيام جميع الإدارات، والمكاتب وسائر الكيانات التي تقع تحت مسؤولياتهم بإعداد العناصر الأساسية لبرامج إدارة السجلات وتطبيقها على جميع السجلات التي يكونون مسؤولين عنها إدارياً.

### التوصية ٣

يكفل الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير تخصيص ما يناسب من الوقت والموارد لإدراج برامج مكيفة للتدريب على إدارة السجلات والمحفوظات داخل المؤسسة ينفذها خبراء متمرسون في

إدارة السجلات والمحفوظات، في المقر وفي الميدان، يستفيد منها (أ) كبار المديرين والمديرون من المستوى المتوسط؛ و(ب) منسقو السجلات وغيرهم من الموظفين المعنيين بأنشطة إدارة السجلات والمحفوظات؛ (ج) الموظفون عامة.

#### التوصية ٤

يكفل الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير استجابة نظم المعلومات التي تتلقى أو تنشئ أو تدير السجلات الإلكترونية للمعايير الدولية الخاصة بامساك السجلات وصون السجلات والمحفوظات الرقمية.

#### التوصية ٥

ينشئ الأمين العام، بصفته رئيس مجلس الرؤساء التنفيذيين المعنيين بالتنسيق، فرقة عمل مشتركة بين المؤسسات يرأسها خبير متمرس في إدارة السجلات والمحفوظات، وتضم فرقة العمل الكيانات المهتمة أكثر بوضع نهج مشترك لحفظ السجلات الرقمية ذات الأمد البعيد و/أو الدائمة (الاستراتيجية، والسياسة والبنى التحتية).

#### التوصية ٦

تطلب الجمعية أن يكفل الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير تخصيص ما يناسب من الوقت والموارد لإدراج برامج مكيفة للتدريب على إدارة السجلات والمحفوظات داخل المؤسسة ينفذها خبراء متمرسون في إدارة السجلات والمحفوظات، في المقر وفي الميدان، يستفيد منها (أ) كبار المديرين والمديرون من المستوى المتوسط؛ و(ب) منسقو السجلات وغيرهم من الموظفين المعنيين بأنشطة إدارة السجلات والمحفوظات؛ (ج) الموظفون عامة وهيئات إدارة كيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير من الأمين العام والرؤساء التنفيذيين المعنيين بتقديم مقترح مشروع عام أو مشترك لتعزيز إدارة السجلات والمحفوظات بصورة متسقة داخل كيانات كل منهم.

الصفحة	الفقرات	
iii	.....	موجز تنفيذي.....
١	١٦-١	..... مقدمة - أولاً -
١	٢-١	..... معلومات أساسية..... ألف -
١	٥-٣	..... الأهداف ..... باء -
٢	٦	..... الأساس المنطقي ..... جيم -
٢	١٢-٧	..... النطاق والتعاريف ..... دال -
٤	١٥-١٣	..... المنهجية ..... هاء -
٦	١٦	..... القيود ..... واو -
٨	٣٩-١٧	..... المبادئ الأساسية في إدارة السجلات والمحفوظات ..... ثانياً -
٨	١٩-١٨	..... إدارة السجلات ..... ألف -
٩	٢٣-٢٠	..... السجلات التنظيمية ..... باء -
١٠	٣٤-٢٤	..... برنامج إدارة السجلات ..... جيم -
١٣	٣٧-٣٥	..... إدارة السجلات والمحفوظات ..... دال -
١٤	٣٩-٣٨	..... إدارة السجلات وإدارة المعلومات ..... هاء -
١٥	٥٢-٤٠	..... الأطر التنظيمية ..... ثالثاً -
١٦	٥٠-٤٦	..... الأمانة العامة للأمم المتحدة ..... ألف -
٢١	٥١	..... الصناديق والبرامج والكيانات الأخرى ..... باء -
٢٢	٥٢	..... المنظمات الحكومية الدولية الأخرى ..... جيم -
٢٤	١٢٤-٥٣	..... الممارسات الحالية والمخاطر المتصلة بها ..... رابعاً -
		..... اختلاف الممارسات بين منتجي السجلات في غياب برامج لإدارة
٢٧	٧٤-٥٥	..... السجلات والمحفوظات ..... ألف -
٣٤	٧٨-٧٥	..... شروط حفظ السجلات المادية "غير الراهنة" والمحفوظات ..... باء -
٣٥	٨٩-٧٩	..... قدرة متخصصة غير كافية على مستوى المؤسسات ..... جيم -
٤٠	٩٣-٩٠	..... قدرة غير كافية على مستوى الوحدات التنظيمية ..... دال -
٤٢	٩٦-٩٤	..... عدم كفاية التكامل بين الوظائف المتصلة بالمعلومات ..... هاء -
٤٣	١٠٢-٩٧	..... التنفيذ: غياب الرصد ..... واو -
٤٥	١٠٩-١٠٣	..... الوعي المحدود: الحاجة إلى التواصل الخارجي والتدريب ..... زاي -
٤٧	١١٩-١١٠	..... التحديات الأخرى المطروحة على الكيانات الميدانية ..... حاء -
٥١	١٢٤-١٢٠	..... نحو زيادة التنسيق داخل الأمم المتحدة ..... طاء -

٥٤	١٦٣-١٢٥	..... تحدي المحفوظات الرقمية	خامساً -
٥٤	١٣٠-١٢٥	..... لا يُدار معظم الملفات الرقمية حالياً بمثابة سجلات	ألف -
٥٧	١٥١-١٣١	..... الحاجة إلى نظم إدارة المعلومات لها وظائف إدارة السجلات	باء -
		..... إدماج نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية مع نظم أخرى	جيم -
٦٥	١٥٣-١٥٢	..... معلومات المؤسسة	
٦٦	١٥٦-١٥٤	..... الرقمنة	دال -
٦٧	١٦٣-١٥٧	..... الحفظ الرقمي	هاء -
٧١	١٩٠-١٦٤	..... آ ن أو ان الخيارات الاستراتيجية	سادساً -
٧١	١٨١-١٦٤	..... منافع تعزيز ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات	ألف -
٧٧	١٨٣-١٨٢	..... حالة راهنة مزرية	باء -
٧٨	١٩٠-١٨٤	..... ضرورة اتخاذ مبادرة على صعيد المؤسسة	جيم -

## المرفقات

٨١	.....	تعريف المصطلحات الرئيسية الخاصة بإدارة السجلات والمحفوظات	الأول -
		أبرز وثائق السياسة العامة والمبادئ التوجيهية بشأن إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة	الثاني -
٨٣	.....	المعايير الدولية الرئيسية بشأن إدارة السجلات والمحفوظات	الثالث -
٩٠	.....	الترتيبات التنظيمية لإدارة السجلات والمحفوظات في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة	الرابع -
٩٢	.....	وثائق السياسة العامة والإرشادات الرئيسية فيما يتعلق بالبريد الإلكتروني ومرفقاته في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة	الخامس -
٩٦	.....	ترتيبات بشأن مجموعات المحفوظات المادية في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة	السادس -
٩٩	.....	عرض عام عن إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة	السابع -
١٠٣	.....	المسح الإلكتروني الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة بشأن ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات	الثامن -
١٠٧	.....	عرض عام عن الإجراءات التي اتخذتها المنظمات المشاركة بشأن توصيات وحدة التفتيش المشتركة	التاسع -

## أولاً - مقدمة

### ألف - معلومات أساسية

١- أجرت وحدة التفتيش المشتركة، في إطار برنامج عملها لعام ٢٠١٢، استعراضاً لإدارة السجلات والمحفوظات في الأمم المتحدة. وانبثق هذا الاستعراض من مقترح داخلي قدمه المفتش، وأبدت ١٩ منظمة مشاركة اهتمامها به خلال العملية التشاورية، وهو ما أفضى إلى إدراجه في صيغة برنامج العمل النهائية.

٢- وقد يُعد هذا الاستعراض اختياراً مفاجئاً، إذ كثيراً ما يرتبط لفظ "المحفوظات" بصورة نمطية لكومة ملفات ورقية يعلوها الغبار وتقع في أقبية المباني العامة، ويكاد لا يطلع عليها سوى المؤرخون والطلبة. بيد أن "الإعلان العالمي بشأن المحفوظات"، الذي اعتمده الجمعية العامة لمجلس المحفوظات الدولي (أوسلو، أيلول/سبتمبر ٢٠١٠)<sup>(١)</sup> وأيده المؤتمر العام لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢، أزاح هذه الصورة التي عفا عنها الزمن وأحسن صنعا إذ ذكّر بأن الغرض من وظائف إدارة السجلات والمحفوظات هو صون السجلات في المنظمة المعنية وحفظها وضمان النفاذ إليها، ومن ثم التعرف على تاريخ تلك المنظمة وذاكرتها المؤسسية وهويتها. فالمحفوظات تحفظ القرارات، والإجراءات والذاكرة، وتعزز قدراً أكبر من المساءلة والشفافية والنجاعة، وهذه مكونات رئيسية لحسن الإدارة في المنظمات الدولية.

### باء - الأهداف

٣- يرمي هذا الاستعراض إلى تقييم ما تتبعه الأمم المتحدة حالياً من سياسات وإجراءات وما يتصل بها من ترتيبات تنظيمية لتبين ما إذا كانت تهيئ شروط إدارة فعالة للسجلات والمحفوظات في المقر وفي الميدان، عند الاقتضاء. ويرمي هذا الاستعراض كذلك إلى تحديد المجالات التي يلزم تحسينها فيما يتعلق بممارسات إدارة السجلات والمحفوظات.

٤- ولا يقتصر الجمهور الرئيسي المستهدف بهذا التقرير على الموظفين الفنيين المعنيين بإدارة المعلومات، ذلك أن التقرير يتضمن توصيات قد تساعد على إذكاء وعي صناع القرار والمديرين التنفيذيين والموظفين المشاركين في الأنشطة الفنية بأهمية الإدارة الفعالة للسجلات والمحفوظات باعتبارها مكوناً أساسياً من مكونات الإدارة الرشيدة، وشرطاً لازماً لحسن سير

(١) متاح على الموقع الإلكتروني <http://www.ica.org/6573/reference-documents/universal-declaration-on-archives.html>. و متاح أيضاً على موقع وحدة التفتيش المشتركة الإلكتروني ([www.unjiu.org](http://www.unjiu.org)) كمرفق عاشر بهذا التقرير.

الأعمال الإدارية، وأساساً لتعزيز إدارة المعارف ومجربة للمنفعة في شتى المجالات وعلى مستويات عدة من كيانات الأمم المتحدة. ولذلك ينبغي تقييم إدارة السجلات والمحفوظات لا من باب صون الذاكرة المؤسسية فحسب، بل أيضاً من حيث إمكانية التعويل على أساليب العمل ونجاعتها، والمساءلة والشفافية في المعاملات التجارية، وعمليات اتخاذ القرار وإدارة المخاطر. وتدعم إدارة السجلات والمحفوظات إدارة المعارف وتقاسمها داخل مؤسسة معينة، بالاحتفاظ بمحتويات فنية متخصصة وإتاحتها لمختلف مكونات المؤسسة.

٥- ويوفر هذا التقرير تحليلاً يقارن التحديات التي تواجهها أمانة الأمم المتحدة وجميع الكيانات التي تقع تحت سلطة الأمين العام المباشرة أو غير المباشرة، ويقدم حلولاً ممكنة لهذه التحديات. ويبرز التقرير أوجه الشبه والاختلاف التي لوحظت بين كيانات الأمم المتحدة، ويحدد ممارسات جيدة ومبادرات إيجابية، فضلاً عن تناوله للصعوبات القائمة ومواطن القصور والضعف.

## جيم - الأساس المنطقي

٦- تواجه كيانات الأمم المتحدة عدة تحديات حسام على صعيد إدارة السجلات والمحفوظات. وهناك أسباب وجيهة تدعو إلى تحسين الترتيبات القائمة في مجال إدارة السجلات والمحفوظات، لا من حيث صون الذاكرة المؤسسية والمعارف الجوهرية فحسب، بل أيضاً من منظور ما يُتوقع أن يؤتبه تعزيز ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات من فعالية في معظم مجالات العمل (الإدارية والمعمارية والفنية)، وما يتصل بذلك من الوفورات المالية الممكنة. وينبغي أن تحفز هذه المنافع والوفورات اتخاذ الدول الأعضاء والإدارة العليا قرارات في هذا المجال. وأخيراً، يمكن أن يُستعان بهذا التقرير أيضاً في تعزيز التخطيط لتعاقب الموظفين، وعمليات تسليم المهام ومتطلبات استمرارية الأعمال سواء عندما يغادر الموظف منصبه أو عندما يكون من اللازم الاحتفاظ بسجلات حيوية، بما في ذلك العمليات الإدارية والمعارف الجوهرية.

## دال - النطاق والتعاريف

٧- يشمل هذا الاستعراض أمانة الأمم المتحدة، وصناديقها وبرامجها وسائر الوكالات المرتبطة بها المشار إليها جميعاً فيما يلي بـ "مجموعة الأمم المتحدة"<sup>(٢)</sup>. وقد تكون هذه

(٢) كما ورد في تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن العلاقات بين الموظفين والإدارة في الأمم المتحدة، الذي أُحيل إلى الجمعية العامة في ٩ تموز/يوليه ٢٠١٢ (انظر A/67/136)، يشير مصطلح "مجموعة الأمم المتحدة" إلى مقر الأمانة العامة للأمم المتحدة؛ وإلى ثلاثة مكاتب للأمم المتحدة خارج المقر، في جنيف (مكتب الأمم المتحدة بجنيف، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، والأونكتاد، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والأونروا) وفي نيروبي (مكتب الأمم المتحدة بنيروبي، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية) وفي فيينا (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ومكتب الأمم المتحدة بفيينا)؛ واللجان

التوصيات مفيدة أيضاً للوكالات المتخصصة في منظومة الأمم المتحدة التي قد تواجه أوضاعاً شبيهة في هذا المجال.

٨- انتقل تركيز الاستعراض من "إدارة المحفوظات" إلى "إدارة السجلات"، لأن امتلاك مجموعة موثوقة وشاملة من المحفوظات ينتج بالضرورة عن تنفيذ ملائم لبرنامج إدارة للسجلات محددة تحديداً حسناً ومكيفة في جميع المستويات في كيان ما. ويتناول الاستعراض إدارة سجلات المنظمات كما يعرفها المعيار الدولي ISO 15489: "السجل: المعلومات المنشأة، والمتلقاة والمحفوظة بمثابة دليل والمعلومات الواردة من منظمة أو شخص، تبعاً للالتزامات القانونية أو في معاملات تجارية"<sup>(٣)</sup>. ولا يشمل الاستعراض بنوداً أخرى من قبيل الوثائق البرلمانية الرسمية ومواد الإعلام العامة، بما في ذلك إصدارات المؤسسات أو منشوراتها أو كراسياتها أو أي وثائق منشورة ينبغي تحديد المؤسسات التي تحوزها والمبادئ والعمليات الخاصة القائمة لإنشاء مستودعات رسمية مناسبة لها.

٩- وليست مجاميع المحفوظات مجرد مستودعات سجلات جامدة تحفظ على الأمد البعيد. ففضلاً عن أنها تضم وثائق من الماضي، فهي تمثل تراثاً لعمل منظمة ما، وبهذا تتضمن معلومات يجب أن يسترشد بها في العمل الجاري. وتضطلع دوائر المحفوظات المؤسسية بدور فعال في ضمان استمرار الاطلاع على هذه المحفوظات يشمل عدداً من الأنشطة من قبيل ترتيب ووصف المحفوظات، وخدمات المراجع، وخدمات المستخدمين وقاعات المطالعة، وأنشطة الحفظ الاستباقية وأنشطة التواصل الخارجي. ونظراً للنطاق المحدود لهذا التقرير، فهو لا يتناول صراحة هذه المكونات الهامة من إدارة السجلات والمحفوظات.

١٠- وفقاً لنشرة الأمين العام بشأن حفظ السجلات وإدارة محفوظات الأمم المتحدة (ST/SGB/2007/5)، تُصنف السجلات "محفوظات" عندما تحيل إلى "السجلات التي ينبغي حفظها على الدوام نظراً لقيمتها الإدارية أو المالية أو القانونية أو التاريخية أو الإعلامية". وعبارة أكثر تحديداً، تشير النشرة إلى أن محفوظات الأمم المتحدة هي "محفوظات منظمة الأمم المتحدة، بصرف النظر عن مكان وجودها الفعلي، ومحفوظات منظمات سبقتها هي بحوزة الأمانة، والسجلات الورقية والإلكترونية التي ينبغي حفظها نظراً لقيمتها الإدارية أو المالية أو القانونية أو التاريخية أو الإعلامية كدليل للعمل الرسمي للأمم المتحدة".

الاقتصادية الإقليمية الأربع (اللجنة الاقتصادية لأفريقيا في أديس أبابا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ في بانكوك، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا في بيروت واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي في سانتياغو)؛ فضلاً عن أكثر من ٤٠ من عمليات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، وصناديق الأمم المتحدة وبرامجها (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، وبرنامج الأمم المتحدة للسكان، واليونيسيف، ومكتب خدمات المشاريع، والأونروا، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة وبرنامج الأغذية العالمي)، وجامعة الأمم المتحدة ومحكمتين من المحاكم الجنائية للأمم المتحدة (المحكمة الجنائية الدولية لرواندا في أروشا وكيغالي والمحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة في لاهاي) والآلية الدولية لتصفير الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين. ولا يشمل هذا الاستعراض أمانات مختلف الاتفاقيات.

(٣) المعيار ISO 15489: المعلومات والتوثيق - إدارة السجلات، الجزء ١ (العام)، ٢٠٠١.

١١- وينبغي الإقرار بأن إدارة السجلات تدعم وترشد المجالات الأوسع نطاقاً والأشد تعقيداً في إدارة المعلومات، وإدارة محتوى المؤسسة، وإدارة المعارف، وإدارة الوثائق، وإدارة محتوى شبكة الإنترنت، وإدارة الأصول الرقمية، وإدارة عمليات العمل التعاوني والعمليات التجارية، وغيرها. ولئن كان هذا التقرير يتطرق إلى جميع هذه الجوانب التي ستستفيد من إدارة السجلات والمحفوظات، فهي لا تشكل بؤرة اهتمامه.

١٢- وفي السياق ذاته، تعمل وكالات الأمم المتحدة حالياً على استكشاف آفاق تكنولوجيا جديدة، منها استخدام منابر الاتصالات عن بعد، والحوسبة السحابية (cloud computing) والحلول التعاونية لإعادة تشكيل بعض النماذج التشغيلية التقليدية بهدف تحقيق مكاسب في النجاعة عن طريق مبادرات من قبيل مبادرة "Connect" التي اتخذها برنامج الأغذية العالمي. وفي هذا الصدد، ينبغي النظر في التوصية ٤ من الوثيقة JIU/REP/2012/8 التي تفضل الأخذ بنهج مشترك إزاء حلول السحابية بين المنظمات الأعضاء في اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين. ولا يشمل هذا الاستعراض هذه المبادرات، وإن كانت تتصل بإدارة الوثائق والسجلات، لأنها تستحق تحليلاً مستقلاً ومعماً، لا سيما فيما يتعلق بمكاسبها الثابتة من حيث النجاعة ووفوراتها المالية. بيد أن الآفاق التي تفتحها أمام عمل الأمم المتحدة في المستقبل تؤكد، في نظر المفتش، الحاجة إلى سياسات وممارسات مناسبة فيما يتعلق بإدارة السجلات والمحفوظات.

## هاء- المنهجية

١٣- استعان المفتش بطائفة من تقنيات التقييم للتكفل بجمع النتائج ومضاهاتها ببعضها البعض إلى جانب الاستنتاجات والتوصيات التي لها سند حسن. ويشمل هذا التقرير المعلومات والبيانات المتلقاة بحلول آب/أغسطس ٢٠١٣، بما في ذلك:

- استعراض نظري لوثائق السياسة ذات الصلة المتاحة في المجال العام (مواقع الإنترنت والإنترنت في الكيانات المشمولة، والروابط المهنية المتخصصة والباعة) بشأن إدارة السجلات والمحفوظات والمسائل ذات الصلة؛
- ورقة استهلاكية تبين فيها أهداف الاستعراض ونطاقه ومنهجيته والمسائل المراد دراستها/تحديدها، والتعاريف الرئيسية وأسئلة التقييم التي سيستعان بها (إلى جانب النقاط ذات الصلة) وأصحاب المصلحة الرئيسيون المعنيون بإدارة السجلات والمحفوظات والإطار الزمني؛
- استبيانات قُدمت إلى الوحدات المسؤولة عن إدارة السجلات والمحفوظات في مختلف الكيانات المعنية وأجري تحليل للردود المقدمة. وأجرى فريق وحدة التفتيش المشتركة اتصالاته مع معظم الكيانات عن طريق نقاط الاتصال المعنية بالوحدة فقدمت مساهماتها، باستثناء برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومكتب الأمم المتحدة بنرويجي؛

- إجراء مهمات ومقابلات موقعية مع المسؤولين عن إدارة السجلات والمسؤولين عن المحفوظات في الكيانات المعنية، حسب الاقتضاء، أو مع سائر المسؤولين المكلفين بإدارة السجلات والمحفوظات من أجل بحث الترتيبات والأطر التنظيمية المطبقة داخل المؤسسة المعنية؛
- إجراء مقابلات مباشرة وأخرى عن طريق الفيديو مع مجموعة منتقاة من منتجي ومستخدمي السجلات (المديرون وموظفو الإدارات الفنية وإدارات الدعم) ومسؤولي تكنولوجيا الإعلام، ونقاط الاتصال المعنية بإدارة السجلات والمحفوظات فيما يخص الوحدات التنظيمية والخبراء الاستشاريين، وغيرهم، لبحث الممارسات التي يتبعونها. وزار المفتش أيضاً منظمة الأغذية والزراعة لدراسة الأسس المنطقية والدروس المستفادة من مشروع تحديث إدارة السجلات في نطاق واسع (٢٠١٠-٢٠١٥) الذي يرمي إلى استعراض عمليات إدارة السجلات في هذه المنظمة وتبسيطها؛
- تحليل الردود المجمعة من خلال مسح أجرته وحدة التفتيش المشتركة إلكترونياً ووزعته على مجموعة منتقاة من أصحاب المصلحة لتقييم الممارسات التي يتبعها منتجو أو مالكو السجلات في شتى الوحدات التنظيمية (مثل الإدارات، والمكاتب الإقليمية والقطرية، وبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة)<sup>(٤)</sup>. وجاءت المساهمات من ٥٨ من أصل ١٦٥ شخصاً تم الاتصال بهم كتابياً في إطار عينة منتقاة وعشوائية جزئياً؛
- إجراء مشاورات مع مسؤولين من عدة منظمات وطنية ودولية متخصصة في إدارة السجلات والمحفوظات (مجلس المحفوظات الدولي، الأرشيف الوطني الفرنسي) ومسؤولين من منظمات دولية حكومية مماثلة (مثل المفوضية الأوروبية ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ومنظمة معاهدة حلف شمال الأطلسي، والبنك الدولي) للحصول على رؤية معمقة عن سبل تعاملهم مع مسائل إدارة السجلات والمحفوظات. وحضر المفتش أيضاً حلقة العمل التي نظمها فرع المنظمات الدولية في مجلس المحفوظات الدولي في عام ٢٠١٣؛
- أخذت الملاحظات التي أبدتها المنظمات المشاركة على مشروع التقرير بعين الاعتبار في وضع صيغة التقرير النهائية. ووفقاً للمادة ١١-٢ من النظام الداخلي لوحدة التفتيش المشتركة، فقد وضعت الصيغة النهائية للتقرير بعد مشاورات مع المفتشين من أجل مضاهاة استنتاجاته وتوصياته مع الممارسات التي تتبعها الوحدة في هذا الصدد؛
- المعايير والمبادئ التوجيهية المقررة دولياً التي تصدرها أساساً المنظمات الدولية (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ومجلس المحفوظات الدولي) أو استشارة مؤسسات وطنية معيارية.

(٤) انظر المرفق الثامن بهذا التقرير.

١٤- يتضمن التقرير ست توصيات وجهت آخرها للجمعية العامة للأمم المتحدة، وهيئات الإدارة في الكيانات المعنية من منظومة الأمم المتحدة. ومن أجل تيسير تناول هذا التقرير، وتنفيذ توصياته ورصده، يتضمن المرفق ٩ جدولاً يبين فيه ما إذا كان التقرير قد قُدم إلى المنظمات المعنية لاتخاذ إجراء بشأنه أو لغرض الإعلام فحسب. وتبين في الجدول التوصيات ذات الصلة بكل منظمة على حدة، ويحدّد ما إذا كانت تقتضي قراراً من هيئتها الإدارية أو هيئتها التشريعية أو اتخاذ إجراء من رئيسها التنفيذي. ومع مراعاة نطاق الاستعراض، كما هو مبين في الفرع دال أعلاه، فإن التوصيات موجهة إلى الأمين العام و/أو جميع الرؤساء التنفيذيين للأجهزة والبرامج ذات الإدارة المستقلة المشار إليها لاحقاً بـ "كيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير".

١٥- ويود المفتش أن يعرب عن تقديره لكل من ساعده في إعداد هذا التقرير، ولا سيّما أولئك الذين شاركوا في المقابلات وتقاسموا عن طيب خاطر خبراتهم ومعارفهم.

## واو- القيود

١٦- يركز هذا الاستعراض على الترتيبات المؤسسية والجوانب الإدارية. وليس القصد منه حل جميع المسائل المتصلة بالجوانب المهنية وهو لا يتضمن دراسة للمسائل التكنولوجية المعمقة التي لا تملك وحدة التفتيش المشتركة خبرة كافية بها. وللعلم، فقد كان في عام ٢٠٠٠ زهاء ربع المعلومات في العالم مسجلاً في صيغة رقمية، وما تبقى كان في صيغة ورقية أو في أفلام أو في وسائط تناظرية. وفي عام ٢٠١٣، مثلت المعلومات الرقمية ٩٨ في المائة من المجموع، نتيجة للزيادة الهائلة في عدد الملفات الرقمية الذي يتضاعف كل ثلاث سنوات<sup>(٥)</sup>. وأثارت هذه الزيادة الهائلة في حجم وصيغ السجلات الرقمية طائفة من الأسئلة المتعلقة بإدارة السجلات لم تقدم عليها حتى الآن جواباً شافياً، وإن كان من الوارد أن يكون لها أثر هام على الخيارات التي ينبغي أن تدرسها الأمم المتحدة في السعي إلى صون سلامة ذاكرتها المؤسسية. وتنطوي هذه الأسئلة الاستراتيجية على أهمية حاسمة في العديد من المنظمات الدولية والحكومات الوطنية، التي تواجه جميعها أنواعاً متشابهة من الأسئلة والصعوبات وتحتاج إلى الأخذ بخيارات استراتيجية من أجل المستقبل. وقد توصل عدد قليل منها إلى استراتيجية وخطّة عمل نهائيّتين لتناول جميع العوامل والتحديات. وتنطبق عدة قيود على هذا الاستعراض:

- غياب نسبي في البيانات الأساسية المتاحة في الكيانات المستعرضة: لئن كان من الواضح أن إدارة السجلات والمحفوظات لا تبعث على الرضا في كثير من الجوانب، فلا أحد يدرك الحجم الحقيقي للمشكلة. فعمليات جرد السجلات والمحفوظات

(٥) Viktor Mayer-Schönberger and Kenneth Cukier, *Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work and Think*, Houghton Mifflin Harcourt, Boston, May 2013

لا تجرى بشكل منهجي فيما يخص السجلات الورقية المادية، ونادراً ما تجرى عمليات جرد للسجلات الرقمية؛

- تنوع الكيانات والأوضاع المرتبطة بها: في الوقت الحالي، تتسم ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات بالتنوع الشديد وهي مجزأة في أمانة الأمم المتحدة والكيانات ذات الصلة بها وأحياناً في مكتب معين، أو إدارة أو برنامج وبالأحرى في أماكنهم المختلفة. وبسبب قيود الوقت والميزانية، لم يتسن جمع المعلومات في جميع الكيانات الفرعية للكيانات المشمولة. ويرى المفتش مع ذلك أن مجموعة المعلومات والأرقام المجمعة توفر ضماناً معقولاً على أن الاتجاهات والمسائل الواردة بهذا التقرير سديدة فيما يخص جميع الكيانات المعنية؛

- تنوع أنواع السجلات المشمولة: لا يوجد توافق في الآراء بين الخبراء على أن مبادئ إدارة السجلات والمحفوظات تسري على جميع السجلات بصرف النظر عن طبيعتها المادية وخصوصياتها (ورقية أو رقمية أو سمعية بصرية أو غير ذلك) والصيغة الإلكترونية المعنية (.doc، .pdf، .jpeg، وغير ذلك)، ولكن تطور التكنولوجيا يجعل البيئة التي تنشأ فيها السجلات اليوم أكثر تعقيداً مما كانت عليه الحال من قبل، ولم يعد بالإمكان تحليلها كـ "نموذج دورة حياة خطية". وقد يشمل السجل تكنولوجيات متعددة؛ فقد يكون عبارة عن مجموعة بيانات تضم ملايين من المعاملات التي قد يتعذر "تحديدها" زمنياً. وإدراكاً لهذه العوامل، انصب تركيز المفتش على السجلات المطبوعة والرقمية (لا سيما البنود المعالجة نصياً، وبرامج Word، Excel، و PowerPoint) ولم يتطرق لمجالات أكثر تخصصاً وأشد صعوبة، مثل محتويات الشبكة، والشبكات الاجتماعية، والتكنولوجيات النقالة التي تشهد تطوراً متسارعاً. بيد أن التحديات ومواطن الضعف المشار إليها في هذا التقرير تنطبق على هذا النطاق الأوسع.

## ثانياً - المبادئ الأساسية في إدارة السجلات والمحفوظات

١٧- يركز هذا الاستعراض على مجال متخصص، بيد أنه يتناول الجوانب العملية من العمل والأنشطة اليومية التي تضطلع بها وكالات الأمم المتحدة والغالبية العظمى من موظفيها. ومبادئ إدارة السجلات والمحفوظات هي مبادئ بسيطة ومنطقية نسبياً، غير أنها تعتمد على عدة مفاهيم رئيسية قلما تكون معروفة عند منتجي المعلومات ومستخدميها. ويهدف هذا الفصل إلى تمكين الأشخاص غير الملمين بإدارة السجلات والمحفوظات من التعرف على المفاهيم المستخدمة في التقرير، ويشرح علاقة هذه المبادئ بيئة العمل في الأمم المتحدة. وينبغي أن يشمل الجمهور الرئيسي لهذا الفصل صناع القرار، والمديرين ومدوبي الدول الأعضاء، بدل الاقتصاد على أوساط مديري المعلومات والسجلات الفنيين والمسؤولين عن المحفوظات الذين قد يكونوا في غنى عن قراءته. ويتاح مسرد وجيز بالمصطلحات في المرفق ١ بهذا التقرير، وتتاح على موقع وحدة التفتيش المشتركة قائمة تقارن بين التعاريف المستخدمة في مجموعة منتقاة من المنظمات<sup>(٦)</sup>.

### ألف - إدارة السجلات

١٨- تعرّف إدارة السجلات باعتبارها مجال إدارة المعلومات "المسؤول عن المراقبة الناجمة والمنظمة لإنشاء السجلات، وتلقيها، وصونها، واستخدامها، وإتلافها، بما في ذلك عمليات استلام الأدلة والمعلومات عن الأنشطة التجارية والمعاملات في شكل سجلات"<sup>(٧)</sup>. وقد انبثق هذا التعريف من احتياجات القطاع الخاص، بيد أنه ينطبق أيضاً على المنظمات الدولية من قبيل الأمم المتحدة التي ينبغي أن تخضع كحد أدنى لنفس مبادئ المساءلة، والشفافية والنجاعة، والتي يمكن أن تكون لكثير من أنشطتها فائدة تاريخية.

١٩- وتشير إدارة السجلات إلى نهج عملي إزاء نوع ومحتوى المعلومات الموجهة لتوضيح منفعتها وقيمتها بالنسبة إلى الكيان في الحاضر والمستقبل، والأسباب الكامنة وراء تلك المنفعة وتلك القيمة، بما في ذلك الأسباب المعيارية، والقانونية، والجوهرية والتاريخية. وتتجاوز إدارة السجلات مجرد ترتيب ملفات الوحدة أو الكيان والتكفل بإتاحة المعلومات، إذ إنها تحيل أيضاً إلى فرز المعلومات القيمة والاحتفاظ بها، في أي شكل، استناداً إلى معيار القيمة، مع الإقرار بأن بعض هذه المعلومات يمثل "سجلات" وأن جزءاً آخر منها يمثل "محفوظات" نتيجة لعمليات معيارية يرد وصفها بهذا التقرير. ولما كانت إدارة السجلات تمثل جانباً رئيسياً من الإدارة، فإنها تقتضي عملية تجهيز مناسبة: أي إبقاء المعلومات في المكان الذي تنتمي إليه

(٦) متاح على موقع وحدة التفتيش المشتركة الإلكتروني (www.unjiu.org). بمنابة المرفق الحادي عشر بهذا التقرير.

(٧) المعيار ISO 15489-1، الفقرة ٣-١٦.

منظماً، وحماية البيئة المادية أو الإلكترونية التي تخزن فيها، وتقييد النفاذ إلى المعلومات التي تعد مؤتمنة أو سرية، وتقييم وقت قابلية استخدامها لمختلف الأسباب، وإتلافها بعد انقضاء الآجال ذات الصلة، والاحتفاظ بما تبقى من هذه السجلات التي تعتبر ذات قيمة دائمة.

## باء- السجلات التنظيمية

٢٠- في سياق الأنشطة الرسمية، يتعامل المديرون والموظفون مع كم هائل من المعلومات، سواء المعلومات ذاتية المنشأ أو تلك المتلقاة من أجزاء أخرى من منظماتهم أو كياناتهم وشركائهم. وتخدم هذه المعلومات أغراضاً متعددة منها: المساعدة في اتخاذ القرار، وتقديم معلومات عامة، وتقديم التقارير للدول الأطراف، وتوفير الدعم للعمل المعياري، ويمكن أيضاً استخدامها كأدلة على العمليات الإدارية. ويتضمن هذا الكم الهائل من المعلومات بنوداً متفاوت قيمتها وتغطي مختلف مستويات التقدم من وجهات النظر القانونية أو المعيارية أو الإدارية أو السياسية أو التاريخية. وفيما يخص الأمم المتحدة، وعلى غرار أي مؤسسة عامة أو خاصة أخرى، من المهم جداً تحديد المعلومات التي لها قيمة مؤقتة أو دائمة تصنفها بمثابة "سجلات"، وفق تعريف المعيار ISO 15489-1 (انظر الفقرة ٨)، وإدارة هذه المعلومات واستعادتها.

٢١- وتشكل تقارير البعثات، وعقود الشراء، والمراسلات الموقعة، والاستثمارات الإدارية المعبأة، ومحاضر لجان الإدارة العليا، وملفات الموظفين والبيانات المالية، أمثلة على السجلات التنظيمية والمنتجات الموجهة للإعلام العام، بما في ذلك محتوى شبكة الإنترنت. ويمثل تحديد الأهمية النسبية للسجلات ("تقييم السجلات") عملية معقدة ينبغي أن تدعمها الخبرة المهنية لأنه يتعين تنفيذها في سياق عمل منظمة معينة ومتطلبات حفظ السجلات. والسجلات التنظيمية ملك للمنظمة. وفي سياق إدارة السجلات والمحفوظات، يمكن تصنيفها على النحو التالي<sup>(٨)</sup>:

- السجلات النشطة، التي يتواتر استخدامها، بصرف النظر عن تاريخ إنشائها، وهي مطلوبة للأعمال الحالية المتصلة بالمهام الإدارية أو الجوهرية في الكيان. وعادة ما تحفظ هذه السجلات في حيز مكتبي في المتناول. وتُعرف أيضاً بالسجلات الراهنة؛
- السجلات شبه النشطة وغير النشطة (وتعرف أيضاً بالسجلات غير الراهنة)، وهي سجلات لم يعد من المطلوب النفاذ إليها على أساس يومي، ولكنها قد تُطلب لأسباب إدارية أو قانونية لفترة معينة من الزمن أو على الدوام. وينبغي أن تُستبعد

(٨) انظر التعاريف الواردة على الموقع الإلكتروني لقسم إدارة السجلات والمحفوظات في الأمانة العامة للأمم المتحدة. في النشرة ST/SGB/2007/5، يشير "السجل غير الراهن" إلى أي بيانات أو معلومات لم تعد مطلوبة في الاستخدام اليومي في إنجاز الأعمال الرسمية ولكن يُحتفظ بها لفترة محددة من الزمن، ويشير "السجل المؤقت" إلى أي بيانات أو معلومات مطلوبة لفترة محددة فقط لضمان إتمام العمل المعتاد أو في إعداد لسجل لاحق.

هذه السجلات من حيز مكتب العمل وتُنقل إلى مستودع آخر. وتثار مسألة إزالتها أو حفظها عند نهاية فترة الاحتفاظ التي يحددها الكيان المعني لها وفقاً لفئة السجلات التي تنتمي إليها.

٢٢- وفي ممارسة العمل، يُحتفظ بعدة نسخ من السجلات في المتناول ليستخدمها الموظفون في عملهم كلما ارتأوا ذلك. وتمثل كماً هاماً من الوثائق بينما يُحتفظ بالنسخة الأصلية في مكان آخر آمن في الكيان. ففي أمانة الأمم المتحدة مثلاً، يُحتفظ بسجلات الميزانية والموارد البشرية في مكتب التخطيط للبرامج والميزانية والحسابات ومكتب إدارة الموارد البشرية، على التوالي، وقد ترتب مختلف الإدارات الاحتفاظ بنسخ أخرى.

٢٣- وفي سياق إجراء هذه الدراسة، بدا واضحاً أنه لا توجد في الأمم المتحدة حدود فاصلة بين مفهوم السجلات ومفاهيم الوثائق الأوسع نطاقاً. فكل الوثائق وغيرها من البنود المنتجة أو المتلقاة في سياق إنجاز الأعمال الرسمية هي سجلات، وبعضها أكثر أهمية من غيره. وفي غياب جرد رسمي للسجلات، لا تملك الوحدات التنظيمية أو منتج ومنتقو السجلات دوماً صورة واضحة عن الأهمية النسبية للبنود المستخدمة في سياق أنشطتهم. ونتيجة لذلك، فإن الكثير من الوحدات التنظيمية والأفراد معرضون لخطر فقدان المعلومات أو الاحتفاظ بأحجام من الوثائق أو المعلومات المادية و/أو الرقمية التي لا مبرر لها.

## جيم - برنامج إدارة السجلات

٢٤- يشير برنامج إدارة السجلات (أو برنامج مسك السجلات) إلى مجموعة مخطط لها ومنسقة من السياسات والإجراءات والأنشطة اللازمة لضمان "المراقبة الناجعة والمنهجية لإنشاء السجلات وتلقيها وصونها واستخدامها وإتلافها، كأدلة أو معلومات عن أنشطة العمل والمعاملات"<sup>(٩)</sup>. وبعبارة أخرى، توفر إدارة السجلات أساساً لترتيبات مؤسسية متسقة تكفل إدارة سليمة للمحفوظات والسجلات وفقاً لمبادئ مشتركة متفق عليها بين الجميع وتطبق على جميع أجزاء المنظمة.

٢٥- ويمثل وجود برامج لإدارة السجلات من هذا النوع وتنفيذها أحد الجوانب الرئيسية التي يشملها هذا الاستعراض. وينبغي أن تنفذ هذه البرامج في كل كيان وأن تستند إلى عناصر رئيسية من قبيل: (أ) نظام لتصنيف الملفات أو خطط التعامل مع الملفات<sup>(١٠)</sup> يعدها كيان لتنظيم وترتيب مختلف أنواع الملفات في ترتيب منطقي وتصمم وفقاً للعمل الخاص بالكيان ومتطلباته التنظيمية؛ (ب) الجداول الزمنية للاحتفاظ المحددة في النشرة ST/SGB/2007/5

(٩) المعيار ISO 15489-1، الفقرة ٣-١٦.

(١٠) يعرف المعيار ISO 15489-2 التصنيف باعتباره عملية تحديد فئة أو فئات قطاع من الأعمال والسجلات التي تنتجها، وتجميعها عند الاقتضاء في ملفات لتسهيل وصفها، والتحكم بها، وتحديد روابط الوصول إليها والتصرف بها وحالة النفاذ إليها.

باعتبارها توجيهاً شاملة وعملية تعددها إدارة أو مكتب من أجل التعامل مع السجلات بما يكفل الاحتفاظ بكل منها لأطول مدة لازمة استناداً إلى قيمتها الإدارية أو المالية أو القانونية أو التاريخية أو الإعلامية؛ (ج) مبادئ وقواعد تتعلق بالأمن والنفاد.

٢٦- وهذه مسألة عملية جداً لأن برامج إدارة السجلات ينبغي أن ترشد المديرين والموظفين في التعامل مع وثائقهم في سياق أنشطتهم. ومن شأن ذلك أن يكفل إدراكاً جيداً لحالة كل بند أنتج أو تم تلقيه. ويشير هذا أيضاً إلى مسؤولياتهم في أي عملية لاحقة. وقد أدرك القطاع الخاص منافع هذه البرامج التي تمكن الشركات من الاحتفاظ فقط بالمعلومات التي لها قيمة في العمل أو تخضع لمتطلبات تنظيمية أو تدقيقية.

### دورة حياة الوثائق

٢٧- من المبادئ الرئيسية لإدارة السجلات مبدأ أن كل سجل يمر بعدة مراحل منذ إنشائه حتى إتلافه. ويحيل إتلاف بند إلى القيام بعد التقييم بالاختيار النهائي بين تدميره المفيد، وهذا ما يحدث غالباً، وبين الاحتفاظ به بصفة دائمة كأرشيف ذي قيمة على الأمد البعيد.

٢٨- وينبغي وضع سياسات خاصة بكل مؤسسة تتناول كل مرحلة من مراحل دورة حياة الوثيقة: إنشاء الوثيقة، أو استلامها، أو إدارتها، أو توزيعها، أو تقاسمها، أو فهرستها، أو الاحتفاظ بها، أو تخزينها، أو البحث فيها، أو النفاذ إليها، أو استعادتها، أو استخدامها وتدميرها أو أرشفتها لصورها. وفي أمانة الأمم المتحدة، غالباً ما تتولى المسؤولية عن هذه الخطوات مختلف الكيانات من قبيل الإدارات الفنية، وخدمات إدارة المؤتمرات والوثائق، وإدارة الإعلام العام، ومكتب تكنولوجيا المعلومات، مما يصعب، إن لم يجعل من المستحيل، الأخذ بنهج متسق ومتكامل.

٢٩- وفي أحسن الأحوال، ينبغي أن يحمل كل سجل طوال دورة حياته الكاملة خصائص، تعرف بـ "البيانات الوصفية"، وهي تُحدد عند إنشائه: التاريخ، والمؤلف، ودرجة السرية وحقوق النفاذ، ووصف المحتوى والمعايير التقنية، من بين أمور أخرى. وتؤثر البيانات الوصفية تأثيراً مباشراً على كيفية إدارة سجل بعينه في كل مرحلة، ويمكن أن تقدم وصفاً عن محتوى البند ومواصفاته التقنية وبنيتها. وفي البيئة الرقمية، تزايد أهمية هذه البيانات الوصفية وتشير إلى محتوى السجل وخصائصه التقنية.

### خطة التعامل مع الملفات

٣٠- في كل وحدة أو كيان أو منظمة برمتها، ينبغي أن تُرتب السجلات المتعلقة بمختلف المسائل وفقاً لنظام موحد لترتيب الملفات أو تصنيفها. وينبغي أن تنظم كل وحدة وثائقها الداخلية تنظيمياً منطقياً لكي يتسنى لها استعادة المعلومات لاحقاً ليستفيد منها المستخدمون الداخليون أو الخارجيون. وبالنسبة إلى غير المختصين، يمكن أن يكون استخدام مصطلح

"تصنيف" مصدرًا وليس لأنه يشير كذلك إلى "مستويات تصنيف" المعلومات (غير مصنفة، سرية أو شديدة السرية) التي تحمل معنى مختلفاً.

### فترة الاحتفاظ

٣١- منطقيًا، ينبغي أن تمسك السجلات وأن يحتفظ بها فقط خلال المدة التي يفترض أن لها فائدة وفعالية فيها؛ ويسمى طول هذه الفترة الزمنية "فترة الاحتفاظ". وكما يشير معيار المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس فإن "القرارات بشأن طول مدة الاحتفاظ بالسجلات ضمن نظام السجلات تستند إلى تقييم للبيئة التنظيمية ومتطلبات العمل والمساءلة والمخاطر. وينبغي في بادئ الأمر أن تشارك في اتخاذ هذه القرارات الوحدة التي تدير نشاط العمل المعني، ومدير السجلات المعين وموظفون آخرون عند الاقتضاء، وفقاً لسياسات أو معايير إدارة السجلات الداخلية والخارجية ومتطلبات السجلات المرتبطة بنشاط العمل المعني". وعند غياب أحكام واضحة ومقبولة ومعلن عنها (جدول زمنية للاحتفاظ) تتناول السجلات، فإن ذلك ينطوي على خطر كبير في وجود حالات من عدم الاتساق في الممارسات، مما يفضي إلى ضياع سجلات قيمة أو الاحتفاظ ببنود لا لزوم لها.

٣٢- ومن بين أغراض فترة الاحتفاظ المتفق عليها أنها تتيح لوحدة تنظيمية امتلاك ما يكفي من الوعي بأعباء توثيق سجلاتها والثقة في الحسم بشأن ضرورة مواصلة الاحتفاظ بالسجلات، وتحديد السجلات التي ينبغي أن يُحتفظ بها لنقلها كمحفوظات رسمية إلى المستودع الرسمي. وتبين الأمثلة أدناه أن فترة الاحتفاظ تمثل بادئ الأمر للمتطلبات القانونية ومتطلبات التدقيق فيما يتعلق بالمعاملات التي يجريها كيان ما، ولا اعتبارات الذوق السليم أيضاً.

### الإطار ١

#### أمثلة لمبادئ الاحتفاظ في سياق الأمم المتحدة

- خلال عملية للتوظيف، تمثل الوثائق من قبيل طلبات الترشيح، ونتائج الاختبار، وملاحظات المقابلات، والتحقق من الجهات المرجعية وقرارات الانتقاء، سجلات راهنة إلى حين ملء المنصب الشاغر ويُحتفظ بها في إدارة أو مكتب التوظيف. وعندما الانتهاء من هذه الخطوة الإدارية، تصبح هذه البنود شبه نشطة أو غير نشطة لأنها لن تكون مفيدة إلا في حالة طعن أو اعتراض. وبعد انقضاء فترة الاحتفاظ المحددة، ينبغي إتلافها وفقاً للقواعد الداخلية، أو الاحتفاظ بها إن كانت لها أي قيمة تاريخية. ويحكم هذا المنطق كذلك أنشطة الشراء وإعداد الميزانية، على سبيل المثال؛
- ورفقات الحضور أو الإجازات المرضية - والإحصاءات غير المتصلة بها - هي سجلات إدارية لها قيمة محدودة عبر الزمن، في حين أن الوثائق المتعلقة بفترة عمل الموظفين يجب الاحتفاظ بها حتى بلوغ سن التقاعد، وذلك من أجل استحقاقات المعاش ومن ثم فينبغي ألا تُعامل بالطريقة ذاتها؛

- يتلقى مقررو حقوق الإنسان أو ينتجون عدداً من الوثائق التي تظل نشطة طوال فترة ولايتهم بكاملها. وعندما يكف المقرر عن أنشطته، تصبح الملفات ذات الصلة غير نشطة غير أنها قد تمثل معلومات أساسية تتجاوز المعلومات الواردة في التقارير الرسمية. فهذه المعلومات تجسد عمل المقرر، والسياق الذي عمل فيه والحالة العامة للبلد المعني، ومن ثم ينبغي الاحتفاظ بها كمحفوظات.

### النفاز<sup>(١١)</sup>

٣٣- تشمل الجوانب الرئيسية لإدارة السجلات تحديد القواعد المتعلقة بحماية الأمن (مستويات التصنيف) والنفاز (حقوق الإذن)؛ وتطبيقها بما يكفل حماية سلامة وسرية المعلومات، والسماح في الوقت ذاته بقيام المستخدمين المعنيين باستعادتها واستخدامها.

٣٤- ويؤكّد للنفاز اعتبار استراتيجي في سياق الأمم المتحدة. ففيما يخص السجلات والمحفوظات، توجد في كل كيان من كيانات الأمم المتحدة عدة مجموعات من المستخدمين المحتملين، من قبيل موظفي الوحدة المنتجة في مختلف مستوياتها، والموظفين عامة، ودبلوماسيين البعثات الدائمة، ومندوبي المؤتمرات، وأعضاء اللجان المعنية بأنشطة الأمم المتحدة، والباحثين الخارجيين (المنظمات غير الحكومية، والأوساط الأكاديمية، والمؤرخون، والطلبة والصحفيون) والمجتمع المدني بشكل عام. ويمثل الغرض من أحكام النفاز في تيسير النفاز في الوقت المناسب إلى السجلات واستعادتها عندما تكون مطلوبة لمواصلة تنفيذ الأنشطة والوفاء بمتطلبات المساءلة مع تأمين سلامة السجلات وحمايتها من الاستخدام غير المرخص، أو التحريف أو الإتلاف.

### دال - إدارة السجلات والمحفوظات

٣٥- إن توفر مجموعة محفوظات تتسم بالمصداقية والشمولية (قدر الإمكان) هو دوماً نتاج لاتباع سياسات رصينة في إدارة السجلات والمحفوظات، ولا سيّما تنفيذ هذه السياسات بصورة ملائمة من خلال برامج لإدارة السجلات محددة تحديداً جيداً ومكيفة في جميع مستويات وحدة ما. وفي معظم الكيانات، تؤول ملكية السجلات المنتجة لمنتجها (أو متلقيها فيما يخص السجلات المتلقاة من مصدر خارجي) وينبغي أن تجهز باستخدام مختلف الأدوات المبينة في هذا الفصل. وعند نهاية كل فترة احتفاظ، ينبغي "البت" في مآلهة، أي أن تُدمر أو تنقل إلى مستودع معتمد رسمياً. ويُفهم عموماً أن المحفوظات تمثل أقل من ١٠ في المائة من إجمالي عدد السجلات.

(١١) يعرف المعيار ISO 15489 النفاز بـ "حق، أو فرصة، أو سبيل للعثور على المعلومات، أو استخدامها أو استعادتها". ويعرف مجلس المحفوظات الدولي النفاز بـ "إتاحة الاطلاع على السجلات نتيجة لتوفر الترخيص القانوني ووجود وسائل العثور عليها".

٣٦- وتمثل المحفوظات، إن أُديرت إدارة حسنة وتيسر النفاذ إليها، مستودعاً ذا قيمة فكرية عالية للمستخدمين الداخليين والخارجيين في المستقبل. وتتخذ ولايات الأمم المتحدة وأهدافها ومنجزاتها محفوظاتها بمثابة مصدر قيم للمعلومات عن العلاقات الدولية، والمساعدة الإنسانية، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، والبيئة وحقوق الإنسان، من بين أمور أخرى. ولسوء الحظ، فقد شهد الكثير ضياع أدلة قيمة جُمعت عن أحداث مأساوية مثل تلك التي حدثت في الصومال ورواندا في التسعينيات (أحياناً ضاعت حاويات كاملة).

٣٧- وتمثل السجلات ذات القيمة الدائمة المحتفظ بها كمحفوظات الشاهد الوحيد على ما حققته الأمم المتحدة وكياناتها، في المقر وفي الميدان، خصوصاً بعد إغلاق بعثة لحفظ السلام أو مكتب ميداني. وكما جاء على لسان أحد المستجوبين في هذا التقرير، فإن "الذاكرة المؤسسية لأي كيان من كيانات الأمم المتحدة هي نتاج عمل موظفيها (ما تم فعله وكيف تم على جميع المستويات)، وهذه الأدلة ينبغي أن تُجمع وتوثق. وهذا يختلف جوهرياً عن مواد المراسلات/المعلومات العامة التي يولدها ذات الكيان ويعبر بها عن نفسه". وفي كثير من الأحيان، لا يمكن فهم الوثائق الرسمية أو الصيغ النهائية لوثائق السياسات العامة، الاتفاقيات أو البروتوكولات أو القرارات، أو تأويلها تأويلاً صحيحاً، إلا إذا كانت سجلات المفاوضات التي أُحررت خلال فترة الصياغة محفوظة وتمت قراءتها بالموازاة مع الوثيقة النهائية.

## هاء- إدارة السجلات وإدارة المعلومات

٣٨- تكمن المفارقة في أنه حتى وإن كان ينظر عن حق لإدارة المعلومات والمعارف باعتبارها مجالاً استراتيجياً لأي منظمة في الاضطلاع بعملها وتنفيذ ولايتها، فإن مسك السجلات، الذي يمثل أحد العناصر الأساسية في إدارة المعلومات، غالباً ما يعتبر ثانوياً أو عبئاً، إذ لا يفرق بوضوح بينه وبين إدارة الوثائق أو الجوانب الأخرى لإجراءات حسن تنظيم العمل.

٣٩- وليست اعتبارات إدارة السجلات والمحفوظات مندمجة بشكل كاف مع سائر عناصر إدارة المعلومات. ودون التقليل من إدارة السجلات وخصوصياتها بمفهوم إدارة المعلومات بالوجه الأعم، يشدد المفتش على أن المبادئ والإجراءات التي تحكم إدارة السجلات والمحفوظات ينبغي أن يتشربها جميع من يتعامل مع سائر الجوانب الرئيسية لإدارة المعلومات في المؤسسات، من قبيل إدارة محتوى المؤسسة، وإدارة المعارف وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي لا يتناولها هذا الاستعراض إلا بشكل جزئي. ويمكن للقراء المهتمين الرجوع إلى موقع وحدة التفتيش المشتركة (www.unjiu.org) للاطلاع على تقريرين آخرين أعدتهما وحدة التفتيش المشتركة وركزت فيهما على إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظومة الأمم المتحدة (JIU/REP/2011/9) وإدارة المعلومات (JIU/REP/2007/6).

## ثالثاً - الأطر التنظيمية

٤٠ - وجد المفتش أن كيانات الأمم المتحدة لم تعتمد نهجاً موحداً لإزاء إدارة السجلات والمحفوظات، بالرغم من تشابه سياقاتها التنظيمية وحاجتها إلى تناول المسائل المهنية المتشابهة في جميع أبعادها التقنية، وهو ما أفضى إلى اختلاف كبير بين الأطر التنظيمية. ويستعرض المرفق الثاني السياسات القائمة التي تحكم إدارة السجلات والمحفوظات ويشير في بعض الحالات إلى غياب سياسات خاصة محيئة. وقد أقر الرؤساء التنفيذيون بعض السياسات بينما أعدت سياسات أخرى وأقرت في مستويات أدنى.

٤١ - ومن الضروري أن تملك كيانات الأمم المتحدة سياسة لإدارة السجلات والمحفوظات، سواء أكانت سياسة مستقلة أو ضمن سياسة إعلامية على نطاق أوسع. وتقتضي هذه المجموعة من مبادئ إدارة السجلات والمحفوظات وقواعدها وإجراءاتها أيضاً مراجعة منتظمة على ضوء التغيرات في سير الأعمال و/أو المستجدات التكنولوجية. وينبغي بذلك أن تُستعرض السياسة على فترات يُتفق بشأنها.

٤٢ - في السنوات العشر الأخيرة، شهدت مجموعة معايير الـ ISO ذات الصلة بإدارة السجلات والمحفوظات تطوراً كبيراً<sup>(١٢)</sup>. بيد أن وكالات الأمم المتحدة ما تزال متخلفة في اعتماد المعايير المعترف بها دولياً أو الامتثال لها، علماً أن هذه المعايير في حالات كثيرة أُصدِرت بعد نشر وثائق السياسة الرئيسية في الأمم المتحدة. ويبدو أن الظروف لم تنهياً بعد في وكالات الأمم المتحدة بما يمكنها من الامتثال السريع لهذه المعايير؛ بيد أن المفتش يشدد على أهمية هيكلية الإطار التنظيمي لكي تتسنى مواءمته مع المعيار ISO 15489 الذي ينص على إطار أساسي بهذا الشأن. واستناداً إلى تحليل المفتش، فإنه يقر بأن وثائق السياسة القائمة تتناول بعض المسائل ذات الصلة بإدارة السجلات والمحفوظات، غير أنها في معظم الأحيان موعلة في الغموض وتفتقر إلى أحكام بشأن الجوانب التي أشار معيار الـ ISO إلى أهميتها، من قبيل الرصد أو التدريب.

٤٣ - ونادراً ما تكمل مجموعة السياسات والمبادئ القائمة بمبادئ توجيهية عملية المنحى ولا غنى عنها للأخذ بزمام الأمور في المؤسسة. ونتيجة لذلك، هناك غياب خطير في الوعي بالأدوار والمسؤوليات ذات الصلة وبسبل أدائها، وهو ما يفضي إلى غياب الامتثال. وقد أشار المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة إلى غياب فهم واضح للإطار التنظيمي بين منتجي السجلات ومستخدميها.

٤٤ - واستناداً إلى تحليل محتويات السياسات والمدخلات المقدمة خلال المقابلات، درس المفتش الأدوار والمسؤوليات التي تنيطها وثائق السياسة ذات الصلة بمختلف المعنيين بعمليات إدارة السجلات والمحفوظات. وهناك نموذجان ناشئان:

(١٢) ترد بالمرفق الثالث قائمة بمعظم القواعد والمعايير الدولية ذات الصلة.

- نهج مركزي ينيط دوراً رئيسياً بوحدة مكرّسة في المؤسسة تتألف من مسؤولين عن سجلات العمل ومسؤولين عن المحفوظات من ذوي الخبرات المتخصصة (مثلاً، قسم إدارة السجلات والمحفوظات في أمانة الأمم المتحدة أو قسم السجلات والمحفوظات في مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)؛
- نهج غير مركزي يعهد بالمسؤوليات إلى عدد من مختلف أصحاب المصلحة في المؤسسة (مثلاً، شعبة الشؤون الإدارية، شعبة تكنولوجيا المعلومات، وغيرهما). وهذا هو النموذج السائد في الصناديق والبرامج.

٤٥ - وتبغى الإشارة إلى أنه حتى في النهج المركزي، هناك حضور قوي جداً للترعة إلى تكليف منتجي السجلات ومالكيها أنفسهم بمسؤوليات إدارة السجلات والمحفوظات، بما في ذلك بعض الجوانب المتخصصة من قبيل التقييم والوصف.

## ألف - الأمانة العامة للأمم المتحدة

٤٦ - لقد أعمل الفكر ملياً في إدارة السجلات والمحفوظات في الأمم المتحدة منذ إنشائها. فمنذ عام ١٩٤٦، وجه الأمين العام نظر الموظفين إلى أن مواد المحفوظات لم تكن تودع كما ينبغي في محفوظات الأمم المتحدة<sup>(١٣)</sup>. ومنذ عام ٢٠٠٧، غدت نشرة الأمين العام بشأن حفظ السجلات وإدارة محفوظات الأمم المتحدة (ST/SGB/2007/5) الوثيقة الإرشادية الإلزامية فيما يخص إدارة السجلات والمحفوظات في أمانة الأمم المتحدة. وتمثل النشرة خطوة متقدمة مقارنة بالإصدارات الإدارية السابقة التي تنظم هذا الموضوع<sup>(١٤)</sup> وتحدد أدوار ومسؤوليات مختلف المعنيين بعمليات إدارة السجلات والمحفوظات، وتشدّد، في الفرع ٥، على أدوار ومسؤوليات قسم إدارة السجلات والمحفوظات: "يكون قسم إدارة السجلات والمحفوظات مسؤولاً عن إعداد السياسة ووضع المعايير، بما في ذلك تصميم نظم وإجراءات إدارة حفظ سجلات ومحفوظات الأمم المتحدة، بما في ذلك استخدامها، وتخزينها، وحفظها، وإتلافها وحقوق النفاذ إليها. ويعد قسم إدارة السجلات والمحفوظات أيضاً نهج البنية ومعاييرها، ومحتوى السجلات الإلكترونية وسياقها، بغية التكفل بدقة بإنشائها والاحتفاظ بها كلياً وصونها دون تحريف وبقائها متاحة طيلة فترة الاحتفاظ بها في السجل الإلكتروني". وبذلك من الواضح أن قسم إدارة السجلات والمحفوظات مسؤول عن اتساق الممارسات في جميع وحدات أمانة الأمم المتحدة، بيد أن الولاية تفترض مسبقاً وجود قدرة كافية داخل قسم إدارة السجلات والمحفوظات لتنفيذ هذه المهمة، وهذا يختلف عما عليه واقع الحال.

(١٣) انظر (1946) ST/SGB/23.

(١٤) الوثيقتان (1984) ST/AI/326 و (1991) ST/SGB/242، من بين وثائق أخرى. وتشمل أيضاً مختلف نشرات الأمين العام المخصصة الغرض أحكاماً بشأن إدارة السجلات والمحفوظات والعناية بها وتخزينها والتصرف فيها والنفاذ إليها في كيانات محددة، لأسباب سياسية حساسة أو مسائل قانونية في معظم الأحيان، دون إشارة إلى الموارد المقابلة على نحو أوضح.

٤٧- ولئن كانت نشرات الأمين العام مبدئياً تنطبق قانونياً على جميع الوحدات التنظيمية في الأمانة العامة للأمم المتحدة<sup>(١٥)</sup>، فإن المراجعة التي أجراها مكتب خدمات الرقابة الداخلية في عام ٢٠١١ أبرزت الحاجة إلى توضيح الإطار التنظيمي المتعلق بمحفوظات الأمم المتحدة، واختصاص قسم إدارة السجلات والمحفوظات خارج مقر الأمم المتحدة<sup>(١٦)</sup>. وقد أكد هذا الاستعراض أن هذه المسألة لم تحسم بعد.

٤٨- وقد أشارت النشرة ST/SGB/2013/1 مجدداً إلى أن مكتب خدمات الدعم المركزي (الذي يتبع له قسم إدارة السجلات والمحفوظات) يتولى، إلى جانب مهامه المعقدة الكثيرة الأخرى، المسؤولية عن "إسداء المشورة بشأن إدارة السجلات وحيازة المحفوظات في المقر، والمكاتب خارج المقر، واللجان الإقليمية وبعثات الأمم المتحدة الميدانية، والعمليات وسائر مكاتب الأمانة العامة"<sup>(١٧)</sup>. وهكذا أغفلت الأعباء المتصلة بالميزانية، فكانت النتيجة أن الموارد البشرية والمالية المكلفة بهذه الولاية الواسعة جداً لم تكن متناسبة بشكل واضح مع ما هو مطلوب من أجل تنفيذ فعال ومتسق (المرفق الرابع). وقد أكدت المعلومات التي جمعتها وحدة التفتيش المشتركة من خلال استماراتها ومقابلاتها غياباً في الوعي وافتقاراً إلى تنفيذ متسق وموحد لمبادئ السياسة العامة في المكاتب خارج المقر، وبين اللجان الإقليمية، حيث يندر وجود وحدات مكرّسة أو موظفين يضطلعون بهذه المهام (المرفق الرابع).

٤٩- وبما أن نشرة الأمين العام التي تتألف من ست صفحات هي وثيقة سياسة رفيعة المستوى (ST/SGB/2007/5)، فلا يمكنها بحكم طبيعتها أن تكون شاملة ومفصلة، وقد كملت مجموعات من المبادئ التوجيهية التقنية التي أعدها قسم إدارة السجلات والمحفوظات (الإطار ٢). بيد أن المفتش يشدد على أن الثغرات والنواقص الجوهرية والمناطق الرمادية المتعددة التي تنطوي عليها النشرة ساهمت في ظهور مشاكل جدية على أرض الواقع:

- لا يرد بيان أهداف تنظيم إدارة السجلات والمحفوظات ومنافعها. ولا يرد بيان رؤية يُقرّ بأهمية إدارة السجلات والمحفوظات والمنافع التي تعود بها على المنظمة، وموظفيها والجهات المعنية. وهذا لا يساهم في التنفيذ الفعال؛

(١٥) انظر النشرة ST/SGB/2002/11، وترد بأحدث تعديل على نشرة الأمين العام بشأن تنظيم أمانة الأمم المتحدة (ST/SGB/1997/5) قائمة بجميع الوحدات التنظيمية المعنية.

(١٦) Office of the Internal Oversight Services: "Audit of the United Nations Archives and Records Management", IAD: 12-00212, March 2012.

(١٧) وهذا يتفق مع الوثائق المرجعية السابقة عن هذا الموضوع: وذكر في (1984) ST/AI/326 أن "قسم المحفوظات يوفر الإرشادات ويضع معايير لصون السجلات والمحفوظات غير الراهنة في أجهزة الأمم المتحدة الأخرى ووحدات الأمانة خارج المقر، وحفظ هذه السجلات والمحفوظات وإصلاحها وترتيبها ووصفها والتخلص منها والنفاذ العام إليها"، ونصت النشرة (1991) ST/SGB/242 أيضاً على أن "سجلات محفوظات الأمم المتحدة" لا تشمل أمانة المقر وحدها، بل أيضاً وحدات الأمانة خارج المقر والأجهزة الفرعية للأمم المتحدة.

- الهدف المنشود من قسم إدارة السجلات والمحفوظات غير واضح. فلتن كان قسم إدارة السجلات والمحفوظات يتولى مسؤولية تنسيق إدارة السجلات والمحفوظات في جميع وحدات الأمانة العامة، فهو لا يملك القدرة على أن يطلب من مختلف الإدارات والمكاتب أن تمتثل لأحكام السياسة هذه. وينبغي تحسين تطبيق الفرع ٥-٤ من النشرة الذي ينص على أنه "بالرغم من أن المسؤولية عن صون جميع السجلات يومياً تقع على عاتق مختلف الإدارات والمكاتب، فإن رئيس قسم إدارة السجلات والمحفوظات، أو من ينوب عنه، يجوز له أن يتفقد نظم إدارة السجلات القائمة وأن يقرر إدخال تعديلات و/أو تحسينات على هذه النظم حسب ما يقتضيه الحال". ويتعذر على قسم إدارة السجلات والمحفوظات أن يتولى جميع المهام الموكولة إليه أو يحققها بشكل ناجح، في حدود موارده الحالية، بالرغم من تخصيصها على النحو الأمثل؛
- وتهيئ الأحكام المتصلة بالأدوار والمسؤوليات ذات الصلة ظروفًا مناسبة لعدم الاتساق. ذلك أن النهج ينيط عدداً من المسؤوليات بكل فئة من الجهات المعنية، أي الموظفين، وقسم إدارة السجلات والمحفوظات والإدارات والمكاتب، بيد أنه ينص على هذه المسؤوليات بعبارات فضفاضة، لا يُرعى فيها إن كانت شروط تنفيذها تنفيذاً فعالاً قد استوفيت أم لم تُستوف، ولا سيما من حيث الاختصاص. فضلاً عن ذلك، لا توجد محفزات أو عقوبات تتصل بالامتثال للأدوار والمسؤوليات ذات الصلة التي تقع على الموظفين أو على مديريهم التنفيذيين؛
- وبما أن المسؤوليات عن حفظ السجلات تفوض إلى الإدارات والمكاتب، فلا يُستغرب أنها طورت نُهجاً خاصة بها أو أنها لم تتخذ مطلقاً أي إجراء، وهذا ما يصعب في كلتا الحالتين بناء نهج يشمل المؤسسة برمتها وتنفيذ إجراءات لاحقة. بيد أن عدداً من الوحدات التنظيمية، "المحظية" بفعل الظروف (مثل مخطط الأمم المتحدة العام لتجديد مباني المقر الذي يقتضي عمليات نقل أو تقييد مكان الملفات المادية)، طورت طائفة من السجلات الإيجابية واتخذت مبادرات تتعلق بالمحفوظات في مختلف المقاييس والأعماق؛
- نطاق وثيقة السياسة الرئيسية الحالية ضيق جداً. فحتى وإن كانت تشير إلى أن جميع السجلات، بما في ذلك السجلات الإلكترونية وسجلات البريد الإلكتروني، مشمولة بأحكامها، فهي تكاد لا تذكر السجلات الإلكترونية والبريد الإلكتروني (عدداً في الفقرتين ٦-١ و ٦-٢، وبعبارة فضفاضة)، ولا تشير إلى الصيغ السمعية والبصرية التي تقتضي تدابير خاصة لحفظها، أو محتوى شبكة الإنترنت وغيرها من التكنولوجيات الناشئة. وقد تطرقت المبادئ التوجيهية التي أعدها قسم إدارة السجلات والمحفوظات إلى بعض هذه الجوانب ويجري التعامل بها في عدد من

الإدارات التي تعمل قدر جهدها بفضل حسن نوايا الموظفين المعنيين، غير أنها لا تُتناول بطريقة منسقة تشمل المؤسسة برمتها. وبوجه خاص، ينبغي النظر في سياسات محددة واعتمادها لتطبيق على السجلات والمحفوظات السمعية البصرية نظراً لخصوصياتها فيما يتعلق بالتقييم، والانتقاء، والوصف/التصنيف، والتخزين، والاحتفاظ، والنقل، والنفاد والحفظ على المدى البعيد وغير ذلك.

الإطار ٢	
المبادئ التوجيهية الرئيسية التي أصدرها قسم إدارة السجلات والمحفوظات فيما يخص أمانة الأمم المتحدة	
نيسان/أبريل ٢٠٠٣	المتطلبات الوظيفية لنظم حفظ السجلات
نيسان/أبريل ٢٠٠٤	معيار بشأن البيانات الوصفية المتعلقة بحفظ السجلات
نيسان/أبريل ٢٠٠٦	مبادئ توجيهية بشأن تحديد السجلات الشخصية وإدارتها
حزيران/يونيه ٢٠٠٦	مبادئ توجيهية بشأن منع انتشار الحشرات في مراكز السجلات والمحفوظات ومعالجتها
نيسان/أبريل ٢٠٠٩	معيار بشأن متطلبات حفظ السجلات من أجل رقميتها
كانون الثاني/يناير ٢٠١٢	مبادئ توجيهية بشأن تنفيذ الجدول الزمني للاحتفاظ
كانون الثاني/يناير ٢٠١٢	مبادئ توجيهية بشأن تقييم برنامج إدارة السجلات
كانون الثاني/يناير ٢٠١٢	مبادئ توجيهية بشأن تدمير السجلات
حزيران/يونيه ٢٠١٢	نظام تصنيف الملفات من أجل الوظائف الإدارية المشتركة بين جميع مكاتب الأمم المتحدة
أيلول/سبتمبر ٢٠١٢	نقل السجلات الإلكترونية إلى قسم إدارة السجلات والمحفوظات في الأمم المتحدة
-	مبادئ توجيهية بشأن إدارة رسائل البريد الرقمي باعتبارها من السجلات

٥٠- ولاحظ المفتش أن عدداً من مكونات أمانة الأمم المتحدة قد أعدت أو هي بصدد إعداد سياسات خاصة بها لتكملة النشرة ST/SGB/2007/5. ولئن كانت هذه الوثائق تتناول بعض الثغرات المحددة أعلاه وتوائم الإطار المبين في نشرة الأمين العام وفق ما يتناسب مع سياقها، فقد تطرح إشكاليات فيما يتعلق باتساق هذه الوثائق مع أحكام النشرة ST/SGB. ويسري الأمر ذاته على وثائق السياسة التي أصدرت قبل عام ٢٠٠٧:

- صدر تعميم جنيف الإعلامي بشأن هذه المسألة (IC/Geneva/2001/55) قبل النشرة ST/SGB/2007/5، وقد يبدو أنه يناقض بعض أحكامها. وقد ينشأ عن هذا الوضع لبس كما أشار إلى ذلك مكتب خدمات الرقابة الداخلية في عام ٢٠١٢. ويوفر قسم الذاكرة المؤسسية التابع لمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف خدمات في إدارة السجلات والمحفوظات لعدد من الكيانات القائمة في جنيف دون وجود إطار متفق عليه بوضوح. بمثابة مذكرة تفاهم؛
- وقد نشرت المفوضية السامية لشؤون اللاجئين سياستها فيما يتعلق بالسجلات الإلكترونية في عام ٢٠٠٥ (أي قبل النشرة ST/SGB/2007/5) إثر قرار مبكر أُتخذ في عام ١٩٩٦ للانتقال إلى الاعتماد بشكل رئيسي على المراسلات الإلكترونية. وعززت هذه السياسة في عام ٢٠٠٩. ولاحظ المفتش بوجه خاص أن الكيان بذل جهوداً من أجل اعتماد نهج تعليمي وأن النص الذي أعده يسهب في تناول أهمية الإدارة السليمة للسجلات بالنسبة إلى المكتب وموظفيه. وهناك أيضاً أحكام أكثر دقة وتحديداً فيما يتعلق بمسؤوليات المعنيين، لا سيما إدارة المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، وموظفي المفوضية، وقسم السجلات والمحفوظات وشعبة نظم المعلومات والاتصالات؛
- وأبرزت سياسة إدارة السجلات والمحفوظات التي أعدها برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (في عام ٢٠٠٧) مختلف الأدوار والمسؤوليات، ولا سيما ما هو منوط منها بالمدير التنفيذي ومديري الشعب، والفروع، والأقسام والمكاتب. وأقرت هذه السياسة رسمياً وعن حق بأهمية استحداث مهمة "منسقي السجلات" واستحدثتها بالفعل ليكون هؤلاء بمثابة نقاط اتصال فيما يتعلق بمسائل إدارة السجلات والمحفوظات. ووقت إعداد هذا التقرير (الربع الأخير من عام ٢٠١٣)، كانت يجري النظر في هذه السياسة لغرض إدراج السجلات الإلكترونية ومسائل الحفظ الإلكتروني؛
- وتمثل سياسة إدارة السجلات والمحفوظات (٢٠١١-٢٠١٢) حجر الزاوية في مشروع إدارة السجلات والمحفوظات الذي بدأ تطبيقه في عام ٢٠١١ في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة بدعم من أمينها التنفيذي. والغرض منها هو تناول الوضع الحرج الذي نشأ عن غياب إدارة السجلات والمحفوظات داخل اللجنة لعقود منذ إنشائها في عام ١٩٥٨. وقد أيدت إدارة اللجنة الاقتصادية لأفريقيا هذه السياسة ووضعت إطاراً لأنشطة حفظ السجلات سيعزز بمزيد من التفصيل في دليل إجراءات إدارة السجلات والمحفوظات المتاح لجميع موظفي اللجنة؛
- ومنذ عام ٢٠١١، عمل المسؤول عن إدارة السجلات بمكتب المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، تدريجياً على إعداد أحكام داخلية فيما يتعلق بالسياق

الضيق للمفوضية السامية (نظام التصنيف، والجدول الزمنية للاحتفاظ، وإدارة البريد الإلكتروني وغير ذلك)، وكلها متسقة مع المبادئ الرئيسية للأمانة؛

- وأصدر مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية توجيه سياسة بشأن إدارة السجلات في عام ٢٠١١ شدد فيه على مختلف مستويات المسؤوليات وصولاً إلى المستوى الأعلى في المكتب بالقول إن "وكيل الأمين العام، من خلال الأمين العام المساعد والمديرين، مسؤول عن امتثال مكتب الشؤون الإنسانية لسياسة إدارة السجلات في الأمم المتحدة، ومعاييرها وإجراءاتها"<sup>(١٨)</sup>.

## باء- الصناديق والبرامج والكيانات الأخرى

٥١- حتى في ظل غياب تفويض واضح ومحدد للصلاحيات في هذا المجال، يبدو للمفتش أن إدارة السجلات، والمحفوظات في مرحلة لاحقة، في صناديق الأمم المتحدة وبرامجها وسائر الكيانات تقع ضمن مسؤوليات رؤسائها التنفيذيين. وقد أبرز تحليل وثائق السياسة ذات الصلة الشواغل التالية:

- تتعين مراجعة وثائق السياسة في صندوق الأمم المتحدة للسكان واليونيسيف، أولاً لأنهما لا يزالان يعهدان بالعديد من مهام ووظائف إدارة السجلات والمحفوظات لوحدة مكرسة لإدارة السجلات والمحفوظات لم تعد قائمة في السنوات الأخيرة، مما يثير شواغل بشأن كيفية تطبيق المبادئ الراسخة حالياً أو رصدها عبر هذه الكيانات، وثانياً بما أن هذه الوثائق أعدت منذ سنوات خلت فإن أحكامها لا تراعي بشكل كامل المستجدات التكنولوجية وظل تركيزها منصباً على البندود المطبوعة وعمليات الحفظ المادية ذات الصلة، دون تناول السجلات الإلكترونية، ورسائل البريد الإلكتروني وسائر الصيغ الأخرى الجديدة بشكل كاف؛
- يتبع برنامج الأغذية العالمي عدة تعميمات إدارية تتعلق بمختلف جوانب إدارة السجلات والمحفوظات، وتكملها إجراءات موحدة في دليل إدارة السجلات. وفي أعقاب تقليص الميزانية، أعطت المنظمة الأولوية للأنشطة التشغيلية، وأفضت عمليات إعادة الهيكلة الداخلية في عام ٢٠٠٧ إلى حل وحدة إدارة السجلات، التي كانت حجر الزاوية في إدارة السجلات في هذا الكيان. وبالرغم من إلغاء هذه الوحدة، فقد حافظ برنامج الأغذية العالمي على الوظيفة، بيد أن برامج وممارسات إدارة السجلات والمحفوظات عانت من غياب تنفيذها على صعيد المؤسسة كلها؛
- في الآونة الأخيرة، قامت هيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومكتب الأمم المتحدة

(١٨) OCHA Policy Instruction on records management, 2011

لخدمات المشاريع بإعداد وثائق للسياسة، بيد أن تنفيذها تعطل جراء غياب إجراءات وأدوات مؤسسية تمكن الموظفين من الامتثال لأحكامها، ولا سيما فيما يتعلق بالسجلات الرسمية. ولا تزال مراجعة وتحديث العمليات جارية. فمثلاً في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يُتوقع في عام ٢٠١٤ تطبيق أداة للتسجيل الإلكتروني فيما يخص إدارة وثائق المكاتب القطرية ووضع سياسة للاحتفاظ بسجلات البريد الإلكتروني.

## جيم - المنظمات الحكومية الدولية الأخرى

٥٢- خلافاً لكيانات الأمم المتحدة، تملك عدة منظمات حكومية دولية إطاراً تنظيمياً لإدارة السجلات والمحفوظات، يتسم بقدر أكبر من التطور والتنظيم والتفصيل، ويؤدي مستوى أعلى من الاهتمام بمسائل إدارة السجلات والمحفوظات وإدراكها:

- تأثرت المفوضية الأوروبية في أواخر التسعينات بسلسلة من الحوادث الرئيسية، أظهرت غياب الشفافية وأثارت أسئلة بشأن إدارتها، ولا سيما فيما يتعلق بالإدارة السليمة للسجلات. وأثر ذلك تأثيراً سلبياً على المساءلة، وهو ما أدى إلى استقالة المفوضية بأكملها في عام ١٩٩٩. ونتيجة لذلك، طلب البرلمان الأوروبي أموراً منها إدخال تحسين ملموس على إدارة الوثائق والسجلات المتصلة بالعمليات الإدارية. وبعد ذلك، بدأت المفوضية الأوروبية تدريجياً منذ عام ٢٠٠٢ باعتماد عدد من اللوائح التنظيمية الصارمة والمفصلة الخاصة بإدارة الوثائق والوثائق الإلكترونية أو المرقمنة التي جُمعت في عام ٢٠٠٩ في دليل مرجعي يقع في ٨٥ صفحة ويجمع مبادئ إدارة السجلات وممارساتها<sup>(١٩)</sup>. ويرى المفتش في هذا الدليل أداة جيدة توفر إطاراً مرجعياً واضحاً للعمل وتساعد الموظفين على إيجاد حلول لبعض القضايا الخاصة بصورة متسقة؛
- وتوفر "سياسات وتوجيهات منظمة الناتو المتصلة بإدارة المعلومات" مثلاً آخر على تجميع كل العناصر ذات الصلة بإطار السياسة ضمن دليل مؤسسي يقدم لموظفيها أساساً رسمياً ومفصلاً يسترشدون به في ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات<sup>(٢٠)</sup>؛
- وقد أعد البنك الدولي ثلاث وثائق للسياسة توضح الإطار التنظيمي الكامل لإدارة سجلاته، وقد جرت مؤخراً مراجعة وتحديث هذه الوثائق. وتمثل سياسة إدارة السجلات (عام ٢٠١١)، وسياسة النفاذ إلى المعلومات (عام ٢٠١٠) وسياسة تصنيف المعلومات ومراقبتها (عام ٢٠١٠) وثائق منفصلة تُقرأ مقترنة لفهم الأساس

(١٩) SEC(2009)1643: Implementing rules for the decision 2002/47/EC, ECSC, EURATOM on document management and for the decision 2004/563/EC, EURATOM on electronic and digitized documents.

(٢٠) Policies and directives related to information management, NATO, 2012

المنطقي لإدارة السليمة للسجلات طوال دورة حياة وثائق البنك الدولي. وقد كملت هذه الوثائق المرجعية بسلسلة من المبادئ التوجيهية العملية الرامية إلى دعم الموظفين في تنفيذ مبادئ السياسة. ولئن كانت المبادئ مدرجة في وثائق السياسة، فإن وثائق المبادئ التوجيهية تتيح مجالاً لإجراء تحديثات منتظمة للإجراءات حسب الاقتضاء، دون الحاجة إلى استصدار تصاريح رفيعة المستوى.

ويُتوقع أن يعزز تنفيذ التوصية التالية الرقابة على سياسات وممارسات إدارة السجلات والمحفوظات ومدى الامتثال لها.

#### التوصية ١

ينبغي أن يراجع الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير أطرهم التنظيمية التي تحكم إدارة السجلات والمحفوظات وأن يدمجوها ضمن مجموعة شاملة لا لبس فيها من مبادئ وإجراءات عملية المنحى وقواعد لمواكبة التغيرات التي تشهدها بيئة وتكنولوجيات إمساك السجلات، وبما يشمل كامل دورة حياة المعلومات المسجلة. وينبغي أن يكفلوا الامتثال الصارم لهذه المبادئ والإجراءات والقواعد فيما يخص أي مواد تحدّد على أنها سجلات للمؤسسة أو الكيان.

## رابعاً- الممارسات الحالية والمخاطر المتصلة بها

٥٣- يقدم الجدول ١ والشكل ١ تقييماً يقارن وضع كل كيان من الكيانات المنتقاة على صعيد إدارة السجلات والمحفوظات، بالاستعانة بمجموعة واحدة من المعايير لتقييم أطرها التنظيمية ومجموعة أخرى لتقييم ممارساتها. أما المعايير المتصلة بالسياسات فتشمل وجود أحكام خاصة ومدى وجاهتها، ومستوى اعتمادها ونطاقها (السجلات الورقية المادية و/أو الرقمية)، ووجود أحكام محددة لإدارة الرسائل الإلكترونية والمرفقات، والترتيبات المؤسسية القائمة. وتشمل المعايير المتصلة بالممارسات إدارة السجلات المادية والرقمية (برامج إدارة السجلات والمحفوظات، ونقلها، وحفظها وغير ذلك) ومستويات التدريب والرصد. ويعزى تموضع الكيانات في كل محور (انظر الشكل ١) إلى إضافة النقاط الممنوحة عن كل معيار<sup>(٢١)</sup>.

٥٤- ولا يُقصد من هذا التمثيل أن يوفر مقياساً علمياً، وهو أمر يتعذر في هذا السياق، بل أن يوفر عرضاً عاماً عن حالة وكالات الأمم المتحدة. بيد أنه ينبغي أن يُنظر إلى دقائق الأمور فيما يتعلق بهذا التقييم العام فيما يخص تنوع الكيانات، أي أن بعضها أحرز تقدماً في بعض المجالات. غير أن الترتيبات الحالية لإدارة السجلات والمحفوظات ما زالت تتسم بسُهج مجزأة وتنفيذ غير متسق لمبادئ سياسة ليست معروفة على نطاق واسع. وتظل النتائج المحصلة فيما يتصل بالممارسات الحالية أقل من المعدل. وهذا يشكل باعثاً على القلق الشديد لدى المفتش لأن الظروف ليست مهيأة حالياً لتصحيح الوضع بشكل ملموس.

### الجدول ١

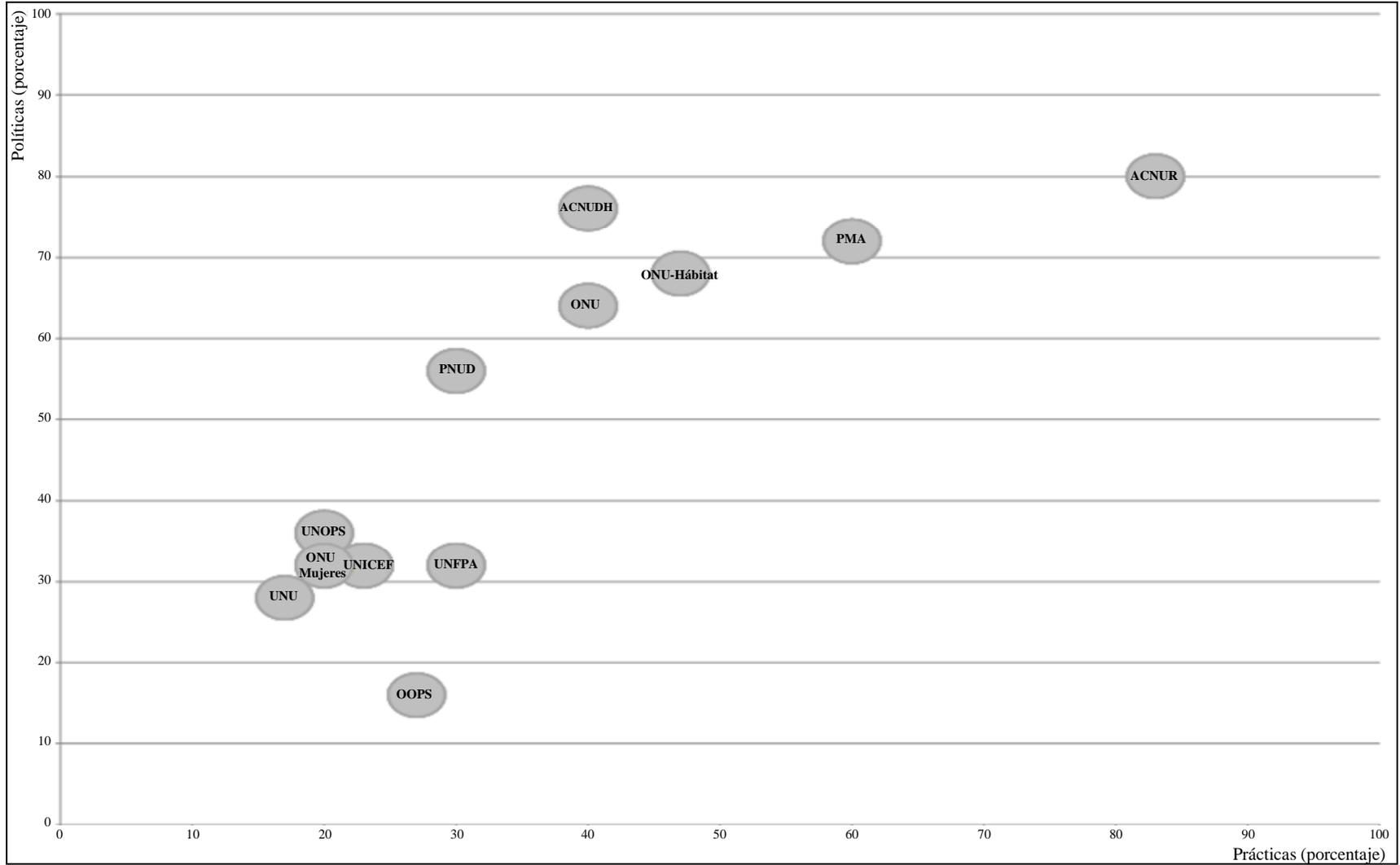
#### عرض عام عن إدارة السجلات والمحفوظات داخل كيانات منتقاة من الأمم المتحدة

المنظمات	خمسة معايير (النسبة المئوية)	ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات التي تم تقييمها بناء على مجموعة من ستة معايير (النسبة المئوية)
أمانة الأمم المتحدة	٦٤	٤٠
مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان	٧٦	٤٠
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	٨٠	٨٣
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	٥٦	٣٠
صندوق الأمم المتحدة للسكان	٣٢	٣٠

(٢١) أفضى استخدام نموذج تجميع مضاعف أكثر منطقية إلى عرض أوضح للمواقع داخل الرسم البياني وخارجه. ويقدم المرفق السابع مصفوفة من المعايير المستخدمة في هذا التمرين. ويقدم المرفق الثاني عشر شرح تطبيق هذه المعايير في كل كيان، وهو متاح على موقع وحدة التفتيش المشتركة (www.unjiu.org).

المنظمات	سياسات إدارة السجلات والمحفوظات التي تم تقييمها بناء على مجموعة من خمسة معايير (النسبة المئوية)	ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات المقيمة بناء على مجموعة من ستة معايير (النسبة المئوية)
برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية	٦٨	٤٧
اليونيسيف	٣٢	٢٣
مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	٣٦	٢٠
هيئة الأمم المتحدة للمرأة	٣٢	٢٠
برنامج الأغذية العالمي	٧٢	٦٠
الأونروا	١٦	٢٧
جامعة الأمم المتحدة	٢٨	١٧

الشكل ١  
عرض عام عن إدارة السجلات والحفوظات داخل كيانات منتقاة من الأمم المتحدة



## ألف- اختلاف الممارسات بين منتجي السجلات في غياب برامج لإدارة السجلات والمحفوظات

٥٥- أقر المفتش بأن كثيراً من المديرين والموظفين الآخرين يبذلون جهوداً يومية للحفاظ على ما يدل على أعمالهم، وعلى القرارات المتخذة أو المعاملات المجرأة باسم وحدات عملهم، وأنهم يقومون بذلك أحياناً تحت ضغط أو في بيئة حافلة بالتحديات. وأبرز الاستعراض أن هذه الجهود تظل مع ذلك مشتتة وغالباً ما تُبذل خارج أي برنامج لإدارة السجلات متفق عليه ومنظم ويهدف إلى تطبيق سياسات ومبادئ إدارة السجلات والمحفوظات في المؤسسة من خلال عمليات مصممة بحسب الإدارات المعنية والمكاتب الداخلية أو الميدانية.

٥٦- ففي المقر الرئيسي للأمم المتحدة مثلاً، هناك عدد محدود من الإدارات والمكاتب التي أعدت خططاً للتصنيف والاحتفاظ بالسجلات وفقاً لتوجيه النشرة ST/SGB/2007/5 (الفرع ٤-١). ويظهر موقع قسم إدارة السجلات والمحفوظات على الإنترنت عدداً محدوداً من الإدارات والوحدات التنظيمية التي أعدت أدوات مصممة لإدارة السجلات والمحفوظات<sup>(٢٢)</sup>. ويؤثر هذا الوضع تأثيراً سلبياً على التقيد بالجدول الزمنية للاحتفاظ بالوثائق الصادرة عن المؤسسة وإتلافها، إن وجدت هذه الجداول.

٥٧- وقد حذر قسم إدارة السجلات والمحفوظات من صعوبات تنفيذ مبادئ السياسة في عام ٢٠١٢، ملاحظاً أنه غداً من الواضح أن الكثير من المكاتب ليست لها قدرة لحفظ السجلات ولها معرفة محدودة بقواعد الأمم المتحدة فيما يتصل بالسجلات، ومن ثم فإن نسبة كبيرة من المكاتب كانت لا تملك برنامجاً لإدارة السجلات ولا تُجري نقلاً منظماً ومنتظماً للسجلات إلى قسم إدارة السجلات والمحفوظات. ونتيجة لذلك، فقد حُزنت سجلات متقدمة وغير نشطة قد تكون لها قيمة احتفاظ في حيز مكثي ولم تحدد المحفوظات القيمة لتُحفظ. وبالإضافة إلى ذلك، فقد احتُفظ بالكثير من السجلات ذات القيمة المؤقتة لمدة تتجاوز تاريخ تدميرها، وبذا فهي تحتل حيزاً قيماً للتخزين<sup>(٢٣)</sup>.

٥٨- وقد صادف المفتش عند إعداد هذا الاستعراض عدداً من التقييمات الداخلية التي سلطت الضوء على المخاطر التي تنطوي عليها الممارسات الحالية. وأعرب أحد المستجوبين الرفيعي المستوى عن أمله في أن يكون تقرير وحدة التفتيش المشتركة بمثابة "إشارة تنبيه" لكيانه بهذا الشأن.

(٢٢) القائمة متاحة على موقع قسم إدارة السجلات والمحفوظات الإلكتروني:  
<https://archives.un.org/content/retention-schedules-un-offices>

(٢٣) "Capital master plan and United Nations records: report and lessons learned by the Archives and Records Management Section", 2012

- وفي اليونيسيف، أشارت شعبة حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات وشعبة الموارد البشرية، عند إعداد دراسة جدوى مشتركة بينهما لتحسين إدارة السجلات في عام ٢٠١٢، إلى أن سجلات الموظفين الرسمية معرضة لخطر كبير وأن الإدارة الحالية للسجلات أدت بالفعل إلى ضياع ملفات الموظفين بصفة دائمة وغير قابلة للاسترداد<sup>(٢٤)</sup>؛
- وفي اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، بعد ما يزيد عن ٥٠ عاماً منذ إنشائها، لم تكن تتبع أي عملية منهجية ومنظمة لتأمين السجلات والمحفوظات. وفي عام ٢٠٠٤، وصف خبير استشاري موقفاً لخطر السجلات القديمة التي كان يتم إيداعها دون إشارة لاحتوائها أو للجهة التي نقلتها إلى قسم المحفوظات. ولم توجد أدوات للبحث، ولا نظام لتعقب المواقع ولا رفوف منظمة لإيداع المواد المطبوعة. بل كانت سجلات المحفوظات الجوهرية تخلط بسجلات المكتبة، مما يجعل من المستحيل تعقب الجزء الجوهرية من عمل اللجنة الاقتصادية لأفريقيا<sup>(٢٥)</sup>. وحذر الخبير الاستشاري من أن "السجلات غير المكتملة والبيانات التي أصابها التلف تفضي إلى معلومات غير مكتملة بل حتى ضياعها، وبذلك تطرح مشاكل تتعلق بالمساءلة والمصادقية وتعيق اتخاذ القرار وقد تفضي إلى افتراضات خاطئة ويمكن أن تؤخر تنفيذ البرامج ومن ثم فهي تؤدي المنظمة وسمعتها".

٥٩ - وشدد المفتش على ضرورة تصميم برامج لإدارة السجلات. وفي غياب برامج من هذا النوع، يُترك للموظفين في معظم الأحيان أمر تحديد ما يشكل سجلاً، وما إذا كان ينبغي الاحتفاظ به وكيفية الاحتفاظ به، وأسباب الاحتفاظ به والمدة الزمنية للاحتفاظ به، وما إذا كانت توجد نسخة موثوقة منه في مكان آخر.

٦٠ - وقد أعرب الأشخاص المستجوبين في معظم الأحيان عن رضاهم عن الترتيبات الحالية والممارسات ذات الصلة ولم يدركوا أنها ربما تسببت في جميع أنواع المخاطر التي تهدد كياناتهم. وفي الوقت ذاته، كشفت المعلومات المجمعة من الاستبيانات والمسوح أن مستوى تنفيذ أحكام السياسة نادراً ما كان يحظى بالرضا. فقد وصف ما يقل عن نصف المستجوبين ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات بأنها "مرضية" أو "مرضية جداً" بالمقارنة مع مبادئ السياسة، سواء فيما يخص السجلات المادية أو الإلكترونية. وهذا يبين أنه لا يُحتفظ بالمعلومات والسجلات على نحو يضمن وجود أدلة عن أنشطة الكيان تتسم بالاكتمال، والدقة وإمكانية التعويل عليها، وقابلية النفاذ إليها ودوامها، ولا سيما في صيغة إلكترونية، في السنوات أو العقود القادمة (انظر الفصل ٧).

(٢٤) "Business case: electronic records management system and customer relationship management system", UNICEF, 2012

(٢٥) D. Zeller, Consultancy on records management (at ECA), interim report (2004)

٦١- وقد اتخذت عدة مبادرات إيجابية في أمانة الأمم المتحدة ترمي إلى مراجعة ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات وإعداد سياسات للاحتفاظ. فمثلاً، بدأ المكتب التنفيذي لإدارة الشؤون الإدارية والمكتب التنفيذي لمكتب إدارة الموارد البشرية برامج للرقمنة تستند إلى عمليات داخلية لإدارة السجلات. وقد أحرزت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية تقدماً ملموساً في إعداد خدماتها لتمثيل لمبادئ السياسة الرئيسية، بما في ذلك سياسة إدارة السجلات، والجدول الزمني للاحتفاظ بها، ونظام تصنيف الملفات، وذلك بتنسيق وثيق مع قسم إدارة السجلات والمحفوظات. وتشارك اللجنة الاقتصادية لأفريقيا أيضاً في مشروع يهدف إلى إحداث تحسن جذري في ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات داخل اللجنة، بدءاً من شعبة الإدارة. وقد أعد برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية أيضاً برنامجاً لإدارة السجلات والمحفوظات في مقره الرئيسي.

٦٢- ولاحظ المفتش أن وضع الوحدات التنظيمية التي تتعامل مع السجلات الإدارية و/أو المالية أفضل في معظم الأحيان من وضع الوحدات التي تتعامل مع الأنشطة الجوهرية أو المعيارية. وهذا في معظمه إرث إيجابي من الماضي حيث كانت دوائر التسجيل قائمة. ولحسن الحظ، فإن هذه الوحدات الإدارية أو المالية هي من بين أكبر منتجي السجلات. وفي هذه المجالات، تختلف الثقافة أيضاً لأن المديرين والموظفين أكثر عرضة لمسائل المساءلة والموثوقية والمسؤولية (المتعلقة بعمليات العقود والمشتريات من بين أمور أخرى) وهو ما يفضي إلى اهتمام أكبر بإدارة السجلات والمحفوظات.

#### خطة الملفات والجدول الزمني للاحتفاظ بها

٦٣- لا يوجد حالياً أي نظام رسمي لتصنيف الملفات أو التعامل معها في الأمم المتحدة على غرار النظم التي أعدت تدريجياً في المفوضية الأوروبية وغيرها<sup>(٢٦)</sup>. وقد أصدر قسم إدارة السجلات والمحفوظات وثيقة عامة موجهة إلى أمانة الأمم المتحدة عنوانها "السجلات المشتركة بين معظم مكاتب الأمم المتحدة (RCUN، ٢٠٠٠، الصيغة المنقحة في عام ٢٠٠٧)<sup>(٢٧)</sup>، وهي تقدم فئات التصنيف الرئيسية للسجلات والفترات المقترحة للاحتفاظ بها، بيد أنها تقتصر على السجلات الإدارية الأساسية. وتتضمن هذه الوثيقة المرجعية أيضاً معلومات عن مكتب الاحتفاظ بالسجلات وصلاحيات التصرف فيها. وقد أصدر قسم إدارة السجلات والمحفوظات أيضاً مجموعة من المبادئ التوجيهية في عام ٢٠١٢ (نظام تصنيف الملفات للوظائف الإدارية المشتركة بين مكاتب الأمم المتحدة).

(٢٦) القائمة المشتركة للاحتفاظ بملفات المفوضية الأوروبية على مستوى اللجنة هي وثيقة تنظيمية في شكل جدول زمني للاحتفاظ بسجلات اللجنة، تحدد فترات الاحتفاظ بأنواع مختلفة من ملفات اللجنة. وقد اعتمدت النسخة الأولى منها في تموز/يوليه ٢٠٠٧.

(٢٧) القائمة متاحة على موقع قسم إدارة السجلات والمحفوظات الإلكتروني:  
<https://archives.un.org/content/un-records-resources-and-tools>

٦٤- ويعلم كثير من المسؤولين المستجوبين في مقر الأمم المتحدة بوجود وثيقة السجلات المشتركة بين معظم مكاتب الأمم المتحدة وقد استعان بعضهم بها في تصنيف الملفات والاحتفاظ بها. ولئن كان يمكن للكيانات الأخرى أن تستعين بوثيقة السجلات المشتركة بين معظم مكاتب الأمم المتحدة كدليل في تصنيف سجلاتها والجدول الزمني للاحتفاظ بها، فإن الأهمية المقدمة على أسئلة استبيان وحدة التفتيش المشتركة لم تشر صراحة إلى هذه الوثيقة، وهو ما يدل على وجود مجال لزيادة تقاسم هذه الأداة وتملكها، مثلاً في المكاتب خارج المقر أو اللجان الإقليمية.

٦٥- وكما يوحي اسمها، تقتصر وثيقة السجلات المشتركة بين معظم مكاتب الأمم المتحدة على البنود الإدارية المشتركة، حتى وإن كانت تتضمن قدراً معيناً من التفاصيل. ولا تدعم إدارة السجلات الجوهرية الخاصة بكل إدارة، أو لجنة إقليمية أو وحدة تنظيمية أخرى حسب أنشطتها الجوهرية ذات الصلة ومتطلباتها التشغيلية. ومن أجل تصميم خطة لتصنيف الملفات، وهو عمل يقتضي جهداً كبيراً، ينبغي فهم محتوى الأعمال وامتلاك بعض الخبرة في إدارة السجلات. ولا توجد خطط من هذا النوع في كثير من أجزاء الأمم المتحدة، وهو ما يؤثر على جودة ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات.

٦٦- وتملك الصناديق والبرامج والكيانات الأخرى عادة نظاماً عاماً لتصنيف الملفات على مستوى المؤسسة وتترك المسؤولية عن تكيفه وتنفيذه لمنتجي السجلات ومالكيها، وهو أمر لا يخلو من مخاطر نظراً لمحدودية الخبرة والموارد في إدارة السجلات والمحفوظات. ويُتوقع في عام ٢٠١٤ أن ينشر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي سياسة بشأن تدبير المعلومات وتصنيفها.

### السرية والنفاد والأمن

٦٧- يستند النهج الذي تتبعه الأمم المتحدة فيما يتعلق بالسرية والنفاد والأمن إلى فهم مفاده أن عملها ينبغي أن يكون مفتوحاً وشفافاً، كما ورد في النشرة ST/SGB/2007/6، "إلا إذا كانت طبيعة المعلومات المعنية تعتبر سرية"<sup>(٢٨)</sup>.

٦٨- ويُشدّد المعيار ISO 15489-1 على ضرورة امتلاك المنظمات مبادئ توجيهية رسمية تنظم النفاذ إلى السجلات<sup>(٢٩)</sup>. وفي عام ٢٠١٢، نشر مجلس المحفوظات الدولي "مبادئ النفاذ إلى المحفوظات"<sup>(٣٠)</sup>، التي تتألف من عشرة مبادئ تزود المسؤولين عن المحفوظات بقاعدة مرجعية دولية ذات حجج يمكن أن تقاس على أساسها سياسات وممارسات النفاذ القائمة. ويشجع المفتش كيانات الأمم المتحدة على أن تجري، ربما من خلال التكييف بإنجاز

(٢٨) النشرة ST/SGB/2007/6.

(٢٩) المعيار ISO 15489-1:2001(E)، الفقرة ٩-٧.

(٣٠) International Council on Archives, Committee on Best Practices and Standards, Working Group on Access, AGM, 2012.

دراسة مستقلة، مقارنة لسياسات النفاذ الحالية مع هذه المبادئ واستخدامها كإطار عند إعداد قواعد نفاذ جديدة أو تعديل ما هو قائم فيها فيما يتعلق بالمحفوظات التي يجوزتها. وفي الوقت الحالي، ترد هذه المفاهيم (مستويات الإذن، وعمليات السرية ورفع السرية، وغير ذلك) إما في أحكام مدرجة في وثيقة السياسة الرئيسية أو في مبادئ توجيهية منفصلة. وتستحق النقاط الواردة أدناه مزيداً من الملاحظات الخاصة:

- أعد مكتب الأمم المتحدة للشؤون القانونية اللوائح التنظيمية المتعلقة بالنفاذ بالتشاور مع قسم إدارة السجلات والمحفوظات ووحدات الإنتاج. وتتناول نشرة الأمين العام ST/SGB/2007/6 بوجه خاص المسائل المتصلة بحساسة المعلومات وتصنيفها ومعاملتها. وتبيّن بوضوح معايير التصنيف ورفع السرية ومستوياته أيضاً. بيد أن غياب رصد تنفيذ هذه المبادئ وما يقترن به من غياب للتدريب المناسب ينطوي على مخاطر في هذا المجال، ولا سيّما فيما يتعلق بالسجلات الرقمية؛
- وقد أعد فرع السجلات والمحفوظات في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين قواعد النفاذ بالتشاور مع الوحدات المعنية. بيد أن هذه القواعد لم تصدر رسمياً كجزء من سياسة إدارة السجلات والمحفوظات في المؤسسة (مذكرة مشتركة بين المكاتب) حتى وإن كانت اللوائح التنظيمية الأخرى تشير إليها وتدرج مبادئها. وخلافاً للمنظمات الأخرى، تمنح المبادئ التوجيهية في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين دوراً متزايداً للمسؤولين عن المحفوظات برفع التصنيف عن الوثائق أو الاحتفاظ بها كوثائق مصنفة؛
- وتفتقر سياسات إدارة السجلات والمحفوظات في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، إلى مجموعة موحدة من المبادئ يُستند إليها في إصدار القرار ودعم تنفيذ التصنيف والتقييد. وقد أدرج بعض هذه المعايير، مثل تلك التي يطبقها صندوق الأمم المتحدة للسكان، تطوير تصنيف المعلومات كجزء من مشروع لإدارة محتوى المؤسسة. وتملك اليونيسيف قواعد أساسية يعود تاريخها إلى عام ١٩٨٣. ويشير بعض هذه الوحدات إلى النشرة المطبقة ST/SGB باعتبارها وثيقة مرجعية رئيسية تكملها مبادئ توجيهية داخلية. وتوفر النشرة ST/SGB/2012/3 المتعلقة بالمحاكم الجنائية الدولية مثلاً جيداً عن إطار مصمم خصيصاً لتصنيف المعلومات السرية وتناولها المأمون.

٦٩- ويوفر امتلاك وحدة لإدارة السجلات والمحفوظات (مثلاً في أمانة الأمم المتحدة، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين) مستوى معقولاً من الاطمئنان إلى سلامة تطبيق القواعد لأن المسؤولين عن المحفوظات لهم القدرة على مراقبة تنفيذها بطريقة أكثر اتساقاً، على الأقل فيما يتصل بالبنود التي يجوزتهم. بيد أن المسؤولين عن المحفوظات أشاروا إلى

أن السجلات الورقية غالباً ما تُنقل إليهم دون علامات أمنية. ويؤثر ذلك سلباً على سير أعمالهم كما أشار مسؤول متمرس في المحفوظات إذ قال إن "استعراض الصفحات صفحة تلو صفحة يكون مطلوباً لمنع الكشف عن معلومات حساسة". ويبرز التحدي ذاته في إدارة السجلات الرقمية.

### عمليات النقل

٧٠- على نحو ما ورد آنفاً، تملك بعض الكيانات برنامجاً مركزياً للمحفوظات يغطي محفوظاتها المادية ويصونها في مستودع واحد (وأحياناً في أماكن مختلفة) بينما تحتفظ كيانات أخرى بهذه البنود موزعة عبر إدارتها أو مكاتبها ووحداتها إما عن قصد أو تلقائياً في غياب نظرة شاملة. ومن منظور المسؤول المتخصص في المحفوظات، من الواضح أنه لا ينبغي أن تُحفظ المحفوظات في المكاتب التي أصدرتها لأن هذا لن يمكن الكيان من حمايتها أو عرضها على الجمهور في الوقت الملائم.

٧١- وعندما يكون النقل مطلوباً، يغيب الاتساق في التنفيذ. فكثير من بنود المحفوظات ليست محددة ولا تنقل إلى أي مستودع في المؤسسة من خلال الوحدة التنظيمية أو منتجي السجلات. ووفقاً للنشرة ST/SGB/2007/5، تقع المسؤولية عن مباشرة نقل السجلات على عاتق قسم إدارة السجلات والمحفوظات، وهذا أمر لا يمكن إدارته ببساطة. وقد أقر قسم إدارة السجلات والمحفوظات بأنه فيما يخص أمانة الأمم المتحدة "من الصعب تقييم حجم السجلات التي ينبغي نقلها بالمقارنة بما ينقل منها فعلاً رغم الثغرات الكثيرة في محفوظات الأمم المتحدة". وربما ينطبق هذا التقييم أكثر على الوحدات الأخرى كما ظهر في المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة: ما يزيد على ٨٠ في المائة من الوحدات المستجوبة أعلنت أنها تحتفظ بمجموعة محفوظاتها (السجلات المحفوظة لغرض الذاكرة المؤسسية بعد انقضاء الفترة المعينة للاحتفاظ بها واستخدامها الداخلي)، وهو ما يمثل أمراً سلبياً من حيث صون الذاكرة المؤسسية. وقد ينطوي نقل السجلات بشكل نهائي على خطر حدوث تراكم كبير في عمليات المعالجة (التقييم والإتلاف وغير ذلك) بسبب محدودية الموارد المتاحة في وحدات إدارة السجلات والمحفوظات، ولا سيما إن لم تدر السجلات المادية بشكل سليم على مستوى الوحدة التنظيمية.

٧٢- وغالباً ما تنقل السجلات إلى وحدات إدارة السجلات والمحفوظات لأسباب من قبيل تغيير المكتب، أو عدم وجود أحياز للتخزين، أو تغيير المديرين، وليس كجزء من ممارسة إدارة معتادة تهدف إلى تطبيق مبادئ المؤسسة والاستفادة منها. وترد بالجدول ٢ معلومات مجمعة عن الممارسات المتبعة فيما يخص السجلات المادية والسجلات الإلكترونية، تُظهر مستوى التزام متدن في هذا الشأن<sup>(٣١)</sup>.

(٣١) يناقش الفصل الخامس القضايا المتصلة بالسجلات الرقمية والإلكترونية.

الجدول ٢  
نقل السجلات المادية والرقمية

السجلات المادية (النسبة المئوية)	السجلات الرقمية (النسبة المئوية)	
٤٠,٠	٥٢,٥	حسب الجدول الزمني المقرر للاحتفاظ بالسجلات
١٥,٠	٣٢,٥	على نحو غير منتظم
٢٥,٠	٣٠,٠	حسب الطلب
٢٢,٥	٣٠,٠	بمبادرة فردية من الموظفين
١٧,٥	١٢,٥	لم يجر بعد أي نقل
٧,٥	٥,٥	لا أعرف

المصدر: المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة في عام ٢٠١٣، السؤال رقم ١٣.

٧٣- وينبغي توضيح ملكية السجلات بعد انقضاء فترة الاحتفاظ بما يخص الأمانة العامة للأمم المتحدة، بما في ذلك مكاتبها خارج المقر واللجان الإقليمية.

٧٤- وفي غياب قدرة مركزية على إدارة المحفوظات، يُترك لمنتجي السجلات ومستخدميها سلطة اتخاذ القرار بشأن العناصر التي ينبغي نقلها أو تدميرها. وهذا ينطوي على خطر حُدّد في المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة، هو: أن المختصين في المحفوظات لا يتخذون عادة قرار التقييم.

ويُتوقع أن يعزز تنفيذ التوصية التالية الرقابة على سياسات وممارسات إدارة السجلات والمحفوظات ومدى الامتثال لها في كيانات الأمم المتحدة.

التوصية ٢

يكون الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير، وكبار مديريهم، مسؤولين عن قيام جميع الإدارات، والمكاتب وسائر الكيانات التي تقع تحت مسؤولياتهم بإعداد العناصر الأساسية لبرامج إدارة السجلات وتطبيقها على جميع السجلات التي يكونون مسؤولين عنها إدارياً.

## باء- شروط حفظ السجلات المادية "غير الراهنة" والمحفوظات

٧٥- خلص المفتش إلى وجود ترتيبات مختلفة لحفظ السجلات غير الراهنة والمحفوظات التاريخية. فقد قررت بعض الكيانات أن تخزن محفوظاتها وتصونها داخل المؤسسة، وعادة ما يتم ذلك في عدد من غرف التخزين التي تختلف ظروف الحفظ بها، بينما أبرمت كيانات أخرى اتفاقات مع شركة أخرى لإيواء محفوظاتها. وترد المسائل الخاصة بالمحفوظات في المكاتب الميدانية بالفقرات من ١٠٩ إلى ١١٨.

٧٦- ويستنسخ المرفق السادس بهذا التقرير المعلومات والبيانات التي جمعتها وحدة التفتيش المشتركة بشأن مجموعات المحفوظات المطبوعة والملاحظات بشأن الظروف العامة التي تصان فيها. وزار المفتش عدة أحياء تخزين داخلية في نيويورك وجنيف وبروكسل (مركز الأمم المتحدة الإقليمي للإعلام). وبالرغم من الجهود المبذولة، فإن ظروف الحفظ الحالية في مختلف وحدات الأمم المتحدة ليست مرضية تماماً كما أقر بذلك المسؤولون عن المحفوظات في أحياءهم على استبيان وحدة التفتيش المشتركة<sup>(٣٢)</sup>. ويرد في ما يلي ذكر عدد من الصعوبات التي تعرض المعلومات التاريخية إلى مخاطر غير مقبولة قد تفضي إلى ضياع أو تدمير مواد لا يمكن تعويضها.

- إن حيز التخزين غير كاف لإيواء جميع البنود المنقولة إلى الوحدات المكرسة لإدارة السجلات والمحفوظات. وتبغى الإشارة أنه لا ينقل سوى جزء من السجلات (يصعب تقييمه). وستواجه وحدات إدارة السجلات والمحفوظات وضعاً أشد صعوبة عند تعزيز ممارسة إدارة السجلات والمحفوظات. كما أن الرفوف والأثاث والمعدات ليست كلها ملائمة؛
- عادة ما تكون ظروف التخزين غير ملائمة، بما في ذلك من حيث التحكم في درجات الحرارة، والإضاءة، والتهوية، والرطوبة وتغير المناخ، لأن أجزاء من مباني الأمم المتحدة المستخدمة بمثابة أحياء للتخزين لم تصمم أصلاً ولم تُبنَ تحديداً لهذا الغرض؛
- تطرح الحروقات فيما يتعلق بالجوانب الأمنية بعض المخاطر: فأحياناً يكون الحيز المتاح لحفظ مجموعة من المحفوظات مشتركاً أو متاحاً نفاذه لطائفة من الموظفين. وقد يفضي ذلك إلى الإضرار بأمن المحفوظات (النفاذ غير المرخص به والأضرار)؛
- وينطوي خطر التعرض لظروف قاهرة أو حالات طوارئ غير متوقعة وما يقترن بها من غياب خطط راسخة للتأهب للكوارث فيما يتعلق بمباني المحفوظات على نتائج سلبية. وأعلم المفتش بعدة حوادث حصلت في قصر الأمم في جنيف

(٣٢) المعيار ISO 11799 (2003) المتعلق بمتطلبات تخزين الوثائق الخاصة بمواد المحفوظات والمكتبة هو المعيار الوحيد المتبع؛ ولذلك فهو يمثل أدنى قاسم مشترك يصف المتطلبات بعبارات عامة.

(فيضان عام ٢٠٠٤) ومقر برنامج الأغذية العالمي في روما (حريق في عام ٢٠١٢)، مما يدعو إلى النظر في هذا الجانب عن كثب.

٧٧- ويدرك مسؤولو المحفوظات العاملون في الأمم المتحدة هذه التحديات ويؤيدون بقوة ضرورة إعداد حلول ترمي إلى تحسين الوضع الحالي. ومن أجل الحصول على صورة واضحة عن الوضع في كل وحدة، يوصى المفتش بأن يكلف الأمين العام والرؤساء التنفيذيون لجميع الكيانات المشمولة بهذا التقرير، فرادى أو مجتمعة، بإجراء دراسة مستقلة شاملة لتقييم الظروف الحالية لتخزين مجموعات المحفوظات المادية ورفع توصيات مناسبة في تقرير يقدم إلى الهيئات الإدارية و/أو الهيئات الفرعية في منظماتهم، وإلى لجنة الجمعية العامة للأمم المتحدة المعنية بالمعلومات في دورتها الثامنة والثلاثين في عام ٢٠١٦ كأجل أقصى. وسبق أن قام فرع الذاكرة المؤسسية في مكتبة مكتب الأمم المتحدة بجنيف بذلك في عام ٢٠٠٤ لإذكاء الوعي لدى الإدارة العليا بشأن الوضع السيئ لمحفوظات مكتب الأمم المتحدة بجنيف، حتى وإن كان الأثر محدوداً.

٧٨- ولجأ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، واليونيسيف وهيئة الأمم المتحدة للمرأة إلى مستودع يملكه طرف ثالث من أجل إيداع محفوظاتها خارج بلدة منهاتن في نيويورك. ويتوقع أن تحظى هذه المحفوظات بظروف حفظ أفضل، وأكثر اتساقاً مع المعايير المعترف بها. ولم يتسن للمفتش التحقق من هذه الظروف لكنه لاحظ أن اتفاقات المستويات الخدمية تشمل أحكاماً لخدمات مناسبة فيما يتعلق بتخزين البنود وحمايتها، بما في ذلك السجلات الحيوية. وعملاً بهذا النهج، من الأهم وضع برنامج متين لإدارة السجلات بغية تحديد السجلات الدائمة ذات الصلة، وإتلاف السجلات في الوقت المحدد لذلك، تفادياً لتكاليف تخزين إضافية لا لزوم لها في مقرات الطرف الثالث، ولكي يتسنى أيضاً تعقب البنود المحفوظة بصورة مركزية بغية الاستجابة للطلبات والاحتياجات الداخلية أو الخارجية.

## جيم- قدرة متخصصة غير كافية على مستوى المؤسسات

٧٩- يُنظر غالباً إلى وظائف إدارة السجلات والمحفوظات باعتبارها وظائف دعم (وهذا واضح من وضع قسم إدارة السجلات والمحفوظات داخل الأمانة العامة للأمم المتحدة ضمن خدمات الدعم المركزية). وشرح المديرون المستجوبون أن الأنشطة التشغيلية قد تكون لها الأسبقية على الوظائف التي يُنظر إليها باعتبارها أقل أهمية. وفي أوقات الأزمة المالية، أو حتى عند وجود قيود في الميزانية، كما حصل خلال التسعينات، سادت النزعة إلى تقليص الموارد المخصصة لوظائف الدعم؛ ولم تكن إدارة السجلات والمحفوظات استثناء عن هذه القاعدة، بالرغم من أن وثائق الميزانية لا تقدم حسابات واضحة وذات صلة في هذا الصدد. ولسنوات عدة، كان يُنظر إلى وظائف إدارة السجلات والمحفوظات باعتبارها غير منتجة وغير جذابة،

فلم تكن تحظى باهتمام ودعم من سلطات الميزانية. وخلافاً لذلك، وعلى النحو المبين في الفصل السادس من هذا التقرير، فإن إدارة السجلات والمحفوظات تمثل مجالاً يتيح فرصاً لزيادة النجاعة وتحقيق الوفورات.

٨٠- ويظهر المرفق الرابع تنوع الترتيبات المؤسسية والموظفين فيما يخص إدارة السجلات والمحفوظات. وخلص المفتش إلى أن وحدات إدارة السجلات والمحفوظات تتبع لإدارات أو أقسام مسؤولة عن الإدارة (خدمات الدعم)، أو إدارة المعلومات والمكتبة (إدارة المعارف)، أو تكنولوجيا المعلومات أو حتى العلاقات الخارجية، مما يبين غياب رؤية واضحة وموحدة عن الجهات التي تتبع لها هذه الوظائف. ويسلط المرفق الرابع الضوء أيضاً على غياب مسؤولين متمرسين في إدارة السجلات والمحفوظات داخل كيانات الأمم المتحدة، حتى وإن وجدت وحدة متخصصة رسمياً ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة. ولاحظ المفتش أيضاً بأسف أنه لا تُجرى أي امتحانات للتوظيف في هذا المجال المهني المتخصص، وهو أمر يدعو للقلق لأنه يجد من توفر هذه الخبرة المتخصصة في مستويات مهنية. وينبغي تدارك هذا العيب في المستقبل لإتاحة المجال لإدخال تحسينات ملموسة. ومن الحاسم أن توظف المنظمات مختصين مؤهلين ومتمرسين في إدارة المعلومات ممن لهم إلمام معين بمختلف أبعاد إدارة السجلات والمحفوظات.

#### وحدات إدارة السجلات والمحفوظات القائمة

٨١- عند وجود وحدة مكرّسة لإدارة السجلات والمحفوظات في كيان ما، فإن ولايتها الرئيسية تشمل، بالإضافة إلى دور الوصاية، طائفة واسعة من المهام والوظائف، من قبيل إعداد إطار للسياسة، ووضع معايير مؤسسية وإسداء خدمات المشورة المتخصصة. وفي بعض الأحيان، قد تُمسك ببيانات ومحفوظات إلكترونية. وفي بعض الأحوال، يناط بوحدة إدارة السجلات والمحفوظات صراحة دور في إذكاء الوعي وتوفير التدريب والرصد والإشراف، بيد أن هذه المهام تشكل استثناء في الوقت الراهن، وذلك يرجع في معظمه إلى غياب سياسة مؤسسية واضحة بشأن هذا الموضوع وغياب الأولويات ومن تمّ الموارد المتاحة لها.

٨٢- ويوفر وجود وحدة لإدارة السجلات والمحفوظات، حتى وإن لم يتسن لها حل جميع المشاكل ذات الصلة، إمكانية قوية لإذكاء الوعي بشأن إدارة السجلات والمحفوظات داخل الوحدة المعنية. وتكفل توفير إرشادات مهنية ووضع معايير داخلية، ويمكنها تقديم الدعم للإدارات والمكاتب حسب الطلب. واستناداً إلى الزيارات والمقابلات التي أجراها المفتش، فإنه يشدّد على القيمة الإضافية لإنشاء وحدة مكرّسة لها خبرة كافية للتكفل بالملكية المؤسسية. ولئن كانت الموارد المالية محدودة لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، فإنها توضح هذه النقطة بصورة ملموسة (الإطار ٣).

## الإطار ٣

## مثال المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان

ظلت المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان تعتمد اعتماداً كاملاً على فرع الذاكرة المؤسسية في مكتبة مكتب الأمم المتحدة بجنيف فيما يخص خدمات إدارة السجلات والمحفوظات، حتى عام ٢٠١١، حين وظفت خبيراً فنياً في قسم الخدمات الإدارية العامة التابع لها.

وخلفَ توظيف مسؤول عن إدارة السجلات (من الفئة الفنية ف-٣) أثراً إيجابياً على ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات في مختلف مستويات الكيان. ومنذ أيلول/سبتمبر ٢٠١١، أُبجِر قدر هائل من العمل شمل إجراء أول تقييم للحالة العامة لإدارة السجلات والمحفوظات في المكتب. وعمل هذا المسؤول مع عدة فروع من المفوضية السامية وأمانات لجان حقوق الإنسان المتخصصة على إذكاء الوعي، واستطلاع جمع السجلات، والتعرف على التحديات واقتراح الحلول. وبمساعدة من فرع الذاكرة المؤسسية في مكتبة مكتب الأمم المتحدة بجنيف، بدأ إعداد أدوات مؤسسية، بما في ذلك خطة لتصنيف الوثائق في المفوضية السامية وجدول زمنية للاحتفاظ بها. وأعد المسؤول أيضاً مواد تدريبية وقدم عروضاً موجزة لإذكاء الوعي بشأن مسائل إدارة السجلات والمحفوظات.

وأعد المسؤول أيضاً ورقة مشروع شامل يسترعي انتباه فريق الإدارة العليا إلى مسائل إدارة السجلات والمحفوظات. ورحب فريق الإدارة العليا بالأسس المنطقية للمشروع وأذن بأنشطة جمع أموال لتنفيذ المشروع، بيد أنه أخذ علماً بالقيود في الميزانية وقت إعداد هذا التقرير، وهو ما جعل من الصعب توسيع نطاق المشروع ليشمل المكتب برمته. وهذا يظهر هشاشة الوضع والحاجة إلى مأسسة إدارة السجلات والمحفوظات حرصاً على استدامة هذه التطورات الإيجابية.

٨٣- ولا توجد حصة متفق عليها رسمياً أو موحدة من الموارد البشرية أو المالية المطلوبة للمساعدة في تحديد القدرة الدنيا اللازمة للاضطلاع بمهام إدارة السجلات والمحفوظات على نحو مناسب. وتعتمد هذه الموارد على عدة عوامل مختلفة مثل حجم الكيان المعني، وطبيعة ولايته وأنشطته، ومقدار السجلات المنتجة أو المدارة وأنواعها، ووجود أدوات مؤتمتة داخل المؤسسة لتلقي السجلات وإدارتها، وموقع أماكن العمل. ويظهر الجدول ٣ التباين في الحدود العليا والدنيا من الموارد المخصصة لوظائف المحفوظات على المستوى الوطني. وقد نشرت بعض الحكومات تقديرات للموارد المخصصة لإدارة السجلات. وحرى أن تؤخذ هنا بعين الاعتبار بعض ملاحظات التقييم الصادر عن "الإدارة العامة لتحديث الدولة" (فرنسا)، ولا سيما أنه يتضمن تحليلاً مقارناً بين مختلف الدول المتقدمة ويظهر اختلافات جوهرية بينها من حيث حجم الموارد المخصصة لإدارة السجلات والمحفوظات.

## الجدول ٣

## الموارد المخصصة لحفظ المحفوظات الوطنية العامة، بمكافئ الدوام الكامل، باليورو/السنة

المبلغ الأقصى سنويا	المبلغ الأدنى سنويا	
١٦٠ ٠٠٠ يورو	٥٠ ٠٠٠ يورو	تكاليف حسب مكافئ الدوام الكامل (استناداً إلى الميزانية المصروفة على حفظ المحفوظات العامة)
١٧٠ ٠٠٠ يورو	٣٠ ٠٠٠ يورو	الكلفة التقديرية لحفظ المحفوظات بالكيلومتر الخطي
١,٦	١,٢٥	عدد مكافئ الدوام الكامل المستخدم للكيلومتر الخطي من المحفوظات الدائمة المصونة

المصدر: الإدارة العامة لتحديث الدولة، تدقيق بشأن تحديث حفظ السجلات، تموز/يوليه ٢٠٠٧. تقديرات مستندة إلى ممارسات البلدان في كل من استراليا وكندا وفرنسا وهولندا ونيوزيلندا وسويسرا والمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى والولايات المتحدة الأمريكية.

٨٤- وعند إجراء هذا الاستعراض، صادف المفتش بعض الأمثلة على تحديد مقدار الموارد المطلوبة لإنشاء قدرات مؤسسية تُعنى بحفظ السجلات:

- في حالة المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، يتلقى السجلات أو ينتجها ما يزيد عن ٨٥٠ موظفاً وخبيراً، ليس للمقر فحسب بل أيضاً، وفي معظم الأحوال، في الميدان حيث تكون للسجلات قيمة عالية فيما يخص أوضاعاً محددة لانتهاكات لحقوق الإنسان أو مخاطر ذات صلة. وتستند وثيقة مشروع إدارة السجلات والمحفوظات في المفوضية السامية<sup>(٣٣)</sup> إلى افتراض الحاجة إلى خمسة مناصب لمساعدة مدير المشروع على إعداد وتنفيذ برنامج إدارة السجلات والمحفوظات: موظفان من الفئة الفنية (مسؤول عن إدارة السجلات ومدير نظام إدارة السجلات الإلكترونية) وثلاثة موظفين من فئة الخدمة العامة (مساعدو المحفوظات). وينبغي أن تكمل هذه القدرة الداخلية بخدمات استشارية للمساعدة على التعامل مع التغيرات التكنولوجية ورصد تقدم المشروع؛
- وفي اللجنة الاقتصادية لأفريقيا (التي تضم زهاء ١٥٠٠ موظف)، قُدرت الموارد المطلوبة لإدخال إدارة السجلات والمحفوظات في المؤسسة وإنشاء وحدة مكرسة لها بوظيفة واحدة من الفئة الفنية وثلاثة وظائف من فئة الخدمة العامة، أي ما يمثل ٢٠٠ ٠٠٠ دولار في العام من الأجور والتعويضات. ويصل هذا الاستثمار الأولي في العام الأول، المعدات، والبرامج الحاسوبية، والإمدادات، وتحديد بعض أحياز المباني التي ستستخدم لحفظ المحفوظات، إلى مبلغ مقداره زهاء ٥٠٠ ٠٠٠ دولار. وقدرت مصاريف التراخيص فيما يخص نظام إدارة السجلات والمحفوظات اللازم بـ ٥٠ ٠٠٠ دولار في السنة.

(٣٣) المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان، مشروع الوثائق والمحفوظات، ٢٠١١-٢٠١٢.

٨٥- واطلع المفتش على عدة قرارات بشأن تقليص حجم الوحدات المكرّسة لإدارة السجلات والمحفوظات أو إلغائها في السنوات الأخيرة، بما في ذلك في برنامج الأغذية العالمي في عام ٢٠٠٧ واليونيسيف في عام ٢٠١١، نتيجة للنطاق الأوسع لتقليص الميزانيات وقرارات ترتيب العمليات حسب الأولوية<sup>(٣٤)</sup>. ولما كانت هذه الوحدات تضطلع بدور رئيسي في إسداء المشورة ورصد إدارة السجلات والمحفوظات، فقد أفضت هذه القرارات إلى نتائج سلبية وولدت مخاطر تجاوزت بكثير نسبة التكاليف التي "وفرهما" هذه القرارات. وهذا يطرح سؤالاً بشأن العائد الصافي من الوفورات التي نتجت عن تقليص وحدة مكرّسة لإدارة السجلات والمحفوظات تتسم بالكفاءة المهنية، عند مقارنتها بالتكاليف الناجمة عن المخاطر في الأجل المتوسط والأجل البعيد التي يولدها غياب وحدة من هذا النوع.

٨٦- ولاحظ المفتش أيضاً بقلق غياب وضوح في الرؤية والموثوقية، ومن ثمّ الصلاحيات، لدى وحدات إدارة السجلات والمحفوظات المكرّسة حالياً داخل بيئتها المعنية. وهذا يقلص بشكل كبير فرصة إدراك المبادئ التنظيمية على نحو سليم وتنفيذها تنفيذاً صحيحاً. ولا يُوظف رؤساء فروع إدارة السجلات والمحفوظات في مستوى مدير، بل في مستوى الفئة الفنية (ف-٥) (بما في ذلك في أمانة الأمم المتحدة). وحتى إن لم تكن الدرجة بديلاً عن الصلاحية، فقد يقوض ذلك عمل أفرقة إدارة السجلات والمحفوظات في أعين زملائهم في مستويات الإدارة المتوسطة في الشعب الفنية وشعب تكنولوجيا المعلومات التي يُطلب منها إبداء التعاون الكامل في تنفيذ سياسات إدارة السجلات والمحفوظات.

٨٧- وخلافاً لما تقدم، تتسم محفوظات منظمة الناتو بقدر أكبر من وضوح الرؤية والموثوقية داخل المنظمة، بفضل ولايتها المتمثلة في مناولة عملية رفع التصنيف عن معلومات منظمة الناتو وإعلانها، وهو موضوع رئيسي يحظى باهتمام حكومات الدول الأعضاء في منظمة الناتو بالنظر إلى أنشطة المنظمة. وبفضل هذا الاهتمام، توفر محفوظات منظمة الناتو الدعم لـ "لجنة محفوظات منظمة الناتو"، التي تتألف من ممثلي الدول الأعضاء من ذوي الخبرة المهنية في إدارة السجلات والمحفوظات، وهي لجنة تجتمع عادة مرة في العام لتقديم المساعدة وإسداء المشورة للمنظمة بشأن جميع المسائل المتصلة بالسجلات والمحفوظات، من قبيل رفع التصنيف، والإرشادات العامة بشأن الحفظ الرقمي. وهي من بين قلة من اللجان التي تتبع مباشرة لهيئة الإدارة العليا في المنظمة (مجلس شمال الأطلسي) ويبدو أنها تستجيب لاحتياجات الدول الأعضاء الـ ٢٨ وفريق إدارة السجلات والمحفوظات داخل المنظمة. ولم يعثر فريق وحدة التفتيش المشتركة على أي مثال عن لجنة معنية بالتحفظات في المؤسسة في سياق الأمم المتحدة بالرغم من أن بعض خدمات أمانة الأمم المتحدة، ولا سيّما فيما يتعلق بمجلس الأمن ولجنة الجزاءات، تضطلع بأنشطة حساسة للغاية دون الاستفادة من التوجيه المهني بشأن إدارة السجلات والمحفوظات.

(٣٤) في غضون ذلك، أُجري تحليل أولي من أجل إصلاح نظام إدارة السجلات في برنامج الأغذية العالمي في عام ٢٠٠٩ وأصدرت دراسة جدوى في عام ٢٠١٣.

## غياب وحدة لإدارة السجلات والمحفوظات

٨٨- في غياب وحدة مكرّسة، تقع مهام إدارة السجلات والمحفوظات ضمن مسؤولية مجموعة من الشعب، أو أجزاء منها، مكلفة بالإدارة، والسياسة، والتكنولوجيا والمرافق. ويرى المفتش أن هذا النهج المجزأ إزاء حفظ السجلات يمثل تنصلاً من مفهوم إدارة السجلات والمحفوظات، في وقت يتسم بتزايد إدراك أهمية هذا المفهوم لدى المؤسسات العامة والخاصة والشركات. وعلى نحو ما تقدم، فإن هذا المفهوم يستدعي رؤية عامة وملكية لإدارة السجلات وسلاسل المحفوظات بأكملها فيما يخص السجلات المادية والإلكترونية، في إطار تدفقات المعلومات في الكيان، والوضوح بشأن طريقة أداء أدوار ومسؤوليات الأطراف المعنية والتفاعل فيما بينها. وإن تجزؤ مهام إدارة السجلات والمحفوظات بين مختلف الوحدات أو الأفراد لا يصب في مصلحة هذه الرؤية.

٨٩- وينشأ عن هذا الوضع المجزأ الذي يكون فيه منتج السجلات ومالكها نظرياً مسؤولين بموجب النصوص المطبقة عن التكفل بالإدارة السليمة للسجلات في كيانهم أو دوائريهم، غياب اليقين بشأن ما إذا كانت برامج إدارة السجلات قائمة أو ما إذا كانت السجلات ذات القيمة الجوهرية أو الإدارية أو القانونية أو التاريخية تستلم ثم تنقل إلى مستودع في المؤسسة كما ينبغي. وينطوي هذا الوضع أيضاً على خطر عدم الامتثال لأحكام السياسة، ولا يوفر قناة واضحة لتلقي الطلبات من الباحثين الخارجيين (الحكومات والعلماء) لإرشاد أعمالهم البحثية.

## دال- قدرة غير كافية على مستوى الوحدات التنظيمية

٩٠- وجد المفتش أن الوحدات التنظيمية ومنتجي السجلات ليسوا مجهزين للتعامل بنجاح مع الأدوار والمسؤوليات المتعددة والمعقدة المنوطة بهم. ويظهر المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة أن ٥٠ في المائة فقط من الكيانات والإدارات المستقصاة أو كلت مهام إدارة السجلات والمحفوظات لمسؤول معين أو مسؤولين معينين مخولين بما يناسب من الصلاحيات التنفيذية لتنسيق تنفيذ سياسات المؤسسة بشأن إدارة السجلات والمحفوظات والإشراف عليها. وفي معظم الحالات، يضطلع الموظفون في إطار مهامهم الأوسع نطاقاً بمهام إدارة السجلات والمحفوظات ويخصصون وقتاً محدوداً لإدارة السجلات والمحفوظات، لا سيما في بيئة متطلبة مثل المكاتب الميدانية. ولا يملك هؤلاء الأفراد عموماً تعليماً أو خبرة متخصصة في إدارة السجلات والمحفوظات. وعادة ما يتعامل موظفو الخدمة العامة من ذوي المواصفات الإدارية (بما في ذلك في الميدان) أو الموظفون الفنيون أنفسهم مع سجلاتهم الخاصة. وفي أفضل الحالات، يتعامل مع هذه السجلات مسؤولون عن نظم المعلومات أو إدارة المعلومات ممن لهم دراية بتكنولوجيا المعلومات.

٩١- وفي عدد من الحالات، برزت شبكات لنقاط الاتصال المعنية بالسجلات أو منسقون للسجلات فساهموا نوعاً ما في تعزيز القدرة على إدارة السجلات والمحفوظات على مستوى

وحدهم التنظيمية ذات الصلة. ويرى المفتش أن هذه ممارسة جيدة لكن وجود منسقين مدربين على إدارة السجلات، وإن كان أمراً رئيسياً، يغيب بوضوح في عدد من الكيانات. وتمثل شبكات من هذا النوع وسيطاً حاسماً بين كل وحدة تنظيمية، وموظفيها والوحدة المكرسة لإدارة السجلات والمحفوظات. وينبغي أن يملك هؤلاء الموظفون، الذين عادة ما يكونون مساعدين إداريين أو في مناصب مشابهة، دراية جيدة بعمليات وحدتهم التنظيمية ووثائقها المتعددة الأوجه، وينبغي أن يكونوا أول من يستفيد من التدريب والجلسات الاطلاعية.

٩٢- ومن أجل درء خطر عدم امتلاك ما يكفي من الصلاحيات لتعزيز ممارسات سليمة في حفظ السجلات، ينبغي أن تحدد أدوارهم بوضوح وبعبارة محددة وملزمة في نصوص السياسة المعتمدة، كما هو الحال مع منسقي السجلات في برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية. وبغية درء خطر غياب الصلاحيات، يسعى البنك الدولي جاهداً إلى إقامة نقاط الاتصال تلك في مستوى مديرين متوسطين (الفئة حاء) لكي يحظوا بقبولهم كشركاء، بما في ذلك من لدن رؤساء الإدارات، وقد تحقق ذلك في جميع الحالات تقريباً.

٩٣- ومن أجل سد الفجوة في غياب الخبرة الداخلية، استعانت بعض الإدارات بخدمات الاستشارة أو استفادت من استعارة مؤقتة لخبرة مختصة من قسم إدارة السجلات والمحفوظات، حتى وإن حُرِم هذا القسم من مناصب كافية. وفيما يخص مشروع إدارة السجلات والمحفوظات، اختارت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية خبيرها الاستشاري بالتشاور مع قسم إدارة السجلات والمحفوظات، وهذه ممارسة جيدة.

#### الإطار ٤

##### مثال المفوضية الأوروبية

استثمرت المفوضية الأوروبية كثيراً في إدارة السجلات على مدى العقد الماضي. وتشمل الميزانية المخصصة لكل مديرية عامة، وهي تقابل إدارات الأمم المتحدة، موارد تعين تخصيصها لإدارة السجلات والمحفوظات، ولا سيما من خلال الوجود الإلزامي لمسؤول واحد على الأقل مختص بإدارة الوثائق في كل مديرية عامة.

وأنيطت هؤلاء المسؤولين مهام رسمية تقتضي مواصفات مؤهلة. ويكون مسؤول إدارة الوثائق مسؤولاً، تحت سلطة المدير العام أو رئيس القسم، عن إجراء الاستعراض الأولي للملفات ونقلها إلى المحفوظات التاريخية. وبحسب حجم المديرية ومقدار المعلومات التي تتم إدارتها، يجوز أن يستعين المسؤول عن إدارة الوثائق بعدد متفاوت من الموظفين لضمان إدارة فعالة للسجلات تتماشى مع مبادئ السياسة والإجراءات المتفق عليها. وقدر استعراض داخلي أجري مؤخراً أن مجموعة من ٤٥٠ موظفاً لهم مواصفات إدارة الوثائق كانوا يعملون مع المفوضية السامية (التي تضم زهاء ٥٠.٠٠٠ من الموظفين).

ومن حيث المسؤولية، يحدد كل مدير عام كمسؤول عن تهيئة الظروف لإدارة سليمة للسجلات داخل مديريته، والأهم من ذلك أنه يكون مسؤولاً عنها.

## هاء - عدم كفاية التكامل بين الوظائف المتصلة بالمعلومات

٩٤ - أعرب مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة عن شواغل جديدة بشأن معاملة المعلومات وشؤون تكنولوجيا الاتصالات في أمانة الأمم المتحدة<sup>(٣٥)</sup>. ومن بين المسائل الاستراتيجية الأخرى، تناول المراجعون سبب غياب نهج متكامل إزاء المسائل المتعلقة بالمعلومات فأشاروا إلى أن "تعيين رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات في الأمانة (بدلاً من "كبير موظفي الإعلام") ساهم في توقع أن يكون لهذا المنصب تركيز تقني وشجع على السلوكيات التي تركز على التكنولوجيا. ونتيجة لذلك، وجه رئيس هيئة موظفي تكنولوجيا المعلومات والإدارة اهتماماً غير كاف ل (أ) الانتقال، أو التغيير أو القيادة الاستراتيجية لوظيفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و(ب) إعداد مبادئ توجيهية وأطر عمل ومعايير وسياسات تشمل الأمانة وتنفيذها".

٩٥ - وتمثل الطريقة الحالية التي تتعامل بها كيانات الأمم المتحدة مع مسائل إدارة السجلات والمحفوظات مثلاً صارخاً على غياب نهج متعدد التخصصات في المؤسسة:

- فغالباً ما تكون وحدة إدارة السجلات والمحفوظات منفصلة عن وحدة إدارة المعارف داخل الهيئة التنظيمية، في حين ينبغي أن تكون وحدة إدارة السجلات والمحفوظات مجالاً من جهد مشترك.
- تستند وحدة إدارة السجلات والمحفوظات إلى تنظيم المعلومات وقواعد الامتثال بينما تركز تكنولوجيا المعلومات على الفعالية التقنية والتشغيلية، وتتعامل إدارة المعارف وتقاسم المعارف مع الحصول على المبادئ والدروس المستفادة، ونشرها وتقييمها. وحتى الآونة الأخيرة، لم يوفق بين هذه العناصر الثلاثة بيسر، فنتج عن ذلك أن مهنيي إدارة السجلات والمحفوظات، والمختصين في تكنولوجيا المعلومات ومسؤولي إدارة المعارف نادراً ما يعملوا جنباً إلى جنب في إنشاء مشاريع مؤسسية مستفيدين من مواطن القوة المهنية التي يملكونها في جهد متضافر وبصلاحيات متساوية؛
- وغالباً ما تتعامل وحدة إدارة السجلات والمحفوظات مع السجلات المادية بينما تتولى إدارات تكنولوجيا المعلومات المسؤولية عن السجلات الرقمية، ولا سيما في عمليات إدارة المحتوى والوثائق، مع إيلاء اهتمام ضعيف ولكن متنام بمبادئ إدارة السجلات في استراتيجيات الدعم. وإزاء تطور الاستراتيجيات، ينبغي ألا يغيب عن البال في المستقبل أحد الجوانب الرئيسية المتمثل في كيفية تطبيق نهج متوازن من الخبرة على إدارة المحفوظات الرقمية وحفظها؛

(٣٥) انظر A/67/651.

• وفي الوقت الحالي، تقتضي أعمال إدارة السجلات حلولاً تستند إلى التكنولوجيا، يوفرها ويدعمها خبراء في تكنولوجيا المعلومات. ويحتاج المسؤولون عن إدارة السجلات والمحفوظات كفاءات متينة في تكنولوجيا المعلومات تمكنهم من مواجهة التحديات في وظائفهم التي تشهد تطوراً متسارعاً. وفي الوقت ذاته، ينبغي أن تدرج مشاريع تكنولوجيا المعلومات عنصراً عن إدارة السجلات منذ مرحلة التصميم من أجل إدارة الأصول الرقمية إدارة مبكرة وملائمة.

٩٦- وتنجم عن غياب نهج متكامل نتائج سلبية، لا سيما في بيئة رقمية تكون فيها السجلات والمعارف التي تحملها رقمية المنشأ في الأساس. ومن شأن اتباع نهج أكثر تكاملاً إزاء الجوانب المتصلة بإدارة المعلومات، بما فيها إدارة الوثائق، وإدارة السجلات، وإدارة المعارف، وإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أن يجلب مكاسب إيجابية لكيانات الأمم المتحدة وأن يكفل أن جميع المشاريع المنفذة في هذا المجال الواسع النطاق تعد وتصمم مع مراعاة وإدراج أطر السياسة العامة ذات الصلة والخبرة المعنية. ومن الإيجابي أن يُلاحظ أن الآراء بشأن هذه المسألة آخذة في التغير في عدة كيانات، من قبيل أمانة الأمم المتحدة حيث يجري إعداد استراتيجية كاملة لإدارة المعارف (٢٠١٣، مشروع) تشمل عناصر إدارة السجلات.

## واو- التنفيذ: غياب الرصد

٩٧- لا يمكن الاستمرار في تطبيق السياسة دون رصد تنفيذها والتحقق من الامتثال لها. وينتج التوزيع الفضفاض جداً في المسؤوليات في وثائق السياسة عن غياب مهام واضحة ومبادئ توجيهية محددة، يتطلب تنفيذها تحقيقاً يجريه مراجعون داخليون وخارجيون. وحتى وقت قريب، حددت بعض الكيانات (اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية) هذا العيب وتداركته بتحديد المسؤوليات في سياساتها الخاصة بإدارة السجلات والمحفوظات. فمثلاً، أشار برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية في سياسته المتعلقة بإدارة السجلات والمحفوظات إلى مسؤولية مديري الشعب والفروع والأقسام والمكاتب في التكفل بأن جميع الموظفين في وحدات أعمالهم ينفذون سياسة إدارة السجلات والمحفوظات. وفي مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، يكلف رئيس فرع خدمات المعلومات والاتصالات برصد تنفيذ إدارة السجلات والمحفوظات ويتعين عليه أن يكفل وجود آليات لإجراء عمليات المراجعات ذات الصلة.

٩٨- وهذه نقطة جوهرية. وكما هو الحال مع أي تفويض للصلاحيات، يقتضي التنفيذ السليم في بيئة غير مركزية مراقبة فعالة. وينبغي أن يصاحب النزعة إلى تكليف منتجي السجلات ومستخدمي السجلات (الإدارات وسائر المكاتب أو الكيانات غير المركزية في الميدان) بمهام إدارة السجلات والمحفوظات، تعزيز رصد كفو للتكفل بتطبيق السياسة الراسخة، وهذا ما لا يتم حالياً. وعلى نحو ما تقدم، فإن وحدات إدارة السجلات

والمحفوظات القليلة القائمة ليست مجهزة أو ممولة بما يكفي لأداء هذه المهام؛ بل إن الوضع يكون أشد سوءاً عند غياب وحدة لإدارة السجلات والمحفوظات.

٩٩- وليس من المستغرب أن يكشف المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة مستوى ضعيفاً من الرصد والمراقبة في هذا الصدد. فحتى عندما زعم المستجوبون وجود ضوابط للمراقبة، فإنهم لم يأتوا بأدلة محددة عن الممارسات الفعالة.

الجدول ٤

رصد الفعالية (النسبة المئوية)

يرجى بيان الإجراءات وضوابط الرقابة الرئيسية القائمة للتكفل بأن الوحدة وموظفيها يمثلون لسياسات/إجراءات إدارة السجلات والمحفوظات		
لا أعرف	لا	نعم
٢٣,١	٣٣,٣	٤٣,٦
		رصد تجريه الوحدة المسؤولة عن إدارة السجلات والمحفوظات على مستوى المؤسسة
١٧,٩	٣٠,٨	٥١,٣
		ضوابط رقابة داخلية
٣٠,٨	٣٠,٨	٣٨,٥
		إشراف داخلي/خارجي
٥٣,٨	٣٠,٨	١٥,٤
		غير ذلك

المصدر: المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة، السؤال ٣٠.

١٠٠- ومن ثمّ فهناك حاجة لتحسين مراقبة ورصد سبل أداء مهام إدارة السجلات والمحفوظات في الوحدات التنظيمية، وما إذا كان المديرون التنفيذيون قد هيئوا ظروفًا مناسبة لممارسات ملائمة في إدارة السجلات والمحفوظات ومدى امتثال الموظفين للقواعد والإجراءات. وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٢، طلب قسم إدارة السجلات والمحفوظات إجراء مراجعة رسمية لممارسات إدارة السجلات في أمانة الأمم المتحدة لكفالة امتثال جميع الإدارات والمكاتب للنشرة ST/SGB/2007/5. وقدمت محفوظات منظمة الناتو طلباً مماثلاً لإجراء مراجعة داخلية في المنظمة للتحقق من مدى امتثال الموظفين للسياسات القائمة في المنظمة برمتها.

١٠١- وعندما تصبح ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات معززة ومدروسة على نحو أفضل في المؤسسة، فإن المفتش سيقترح الأخذ بهذا الجانب في نظام تقييم أداء كل موظف بما في ذلك المديرين كتقييم إلزامي لمدى امتثال المعنيين للإجراءات الراسخة.

١٠٢- ومن المستجبات الإيجابية أن تتعاون وحدات إدارة السجلات والمحفوظات وأقسام الإشراف على التعاون في إنتاج أداة مشتركة لمواجهة مخاطر إدارة السجلات والمحفوظات يمكن أن يستعان بها في عمليات المراجعة وفي غيرها من عمليات التقييم المعتادة. ويرى المفتش

أن ذلك سيوفر أساساً جيداً في سياق التقييم الذاتي في سياق الأمم المتحدة<sup>(٣٦)</sup>. ووجد المفتش أن هناك ممارسات جيدة يجري تنفيذها في أقسام المحفوظات الوطنية، حيث تُنشأ إجراءات للتقييم الذاتي فيما يخص عدداً من السلطات الحكومية. ومنذ عام ٢٠٠٩، عكفت إدارة السجلات والمحفوظات الوطنية في الولايات المتحدة على تجميع نتائج تقييم ذاتي بشأن إدارة السجلات والمحفوظات تجريه كل إدارة حكومية في الولايات المتحدة. وهذا يساعد الإدارات على تحسين فهمها لمسؤولياتها وتقييم ما إذا كان تنفيذها مرضياً قبل تلقي أي استنتاجات وتوصيات من إدارة السجلات والمحفوظات الوطنية، ويُركز كل تمرين على مسألة محددة تتعلق بإدارة السجلات والمحفوظات، من قبيل السجلات الحيوية في عام ٢٠١١. وقد أعدت المحفوظات الوطنية البريطانية أداة للتقييم الذاتي موزعة على تسع وحدات مواضيعية تقدم الدعم لتحليل الممارسات الفعالة وفقاً للعناصر الرئيسية للتوجيه المنصوص عليه في قانون إدارة السجلات الوطنية.

### زاي- الوعي المحدود: الحاجة إلى التواصل الخارجي والتدريب

١٠٣- غالباً ما تكون منافع تحسين إدارة السجلات غير واضحة للمستخدمين المحتملين. ويولد ذلك مقاومة لتغيير سير الأعمال القائمة أو العمليات الداخلية. وكثيراً ما يفضل الموظفون والأفرقة الإبقاء على نظم حفظ الملفات ومبادئ إدارة المعلومات لديهم، مقتنعين بأنهم أفضل من يقيم الطريقة الأكثر فعالية واستجابة لاحتياجاتهم. ومن الدروس المستفادة من فريق منظمة الأغذية والزراعة المكلف بمشروع إدارة سجلات المؤسسة أنه كلما قل الاختلاف في استخدام نظام إدارة السجلات عن عادات الموظفين، زادت فرص تنفيذه بنجاح، واعتماده وصونه من قبل مستخدميه والتغلب على مقاومة التغيير.

١٠٤- ويؤكد المعيار ISO 15489 على ضرورة أن تنفذ كل وحدة برنامجاً تدريبياً من أجل جميع العاملين الذين ينشئون سجلات أو يستعينون بنظام لحفظ السجلات ويشدّد على ضرورة دعم إدارة المؤسسة المعنية لبرنامج التدريب هذا لكي يكون فعالاً. وهناك مستويان من التدريب: أولهما يتعلق بمهنيي إدارة السجلات الذين تفرض عليهم التطورات التكنولوجية تحيين مهاراتهم وكفاءاتهم باستمرار؛ وثانيهما يتعلق بالموظفين بشكل عام، بدءاً من الإدارة العليا.

١٠٥- ومقارنة بفرص التدريب المتاحة في مؤسسات دولية مماثلة (الإطار ٥)، يسلط هذا الاستعراض الضوء على ضرورة بذل جهود ملموسة في مجال التدريب لإذكاء الوعي بشأن إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات الأمم المتحدة. وغالباً ما تقتصر قنوات التواصل الخارجي الرسمية على التعامل مع إصدار السياسات دون شفعتها. ومحفزات، وهو ما يؤدي إلى تدني مستوى الوعي بشأن أهمية إدارة السجلات والمحفوظات والإجراءات الرئيسية المطبقة ذات الصلة.

(٣٦) على سبيل المثال، أصدر قسم إدارة السجلات والمحفوظات أداة لتقييم برنامج إدارة السجلات (٢٠١٢).

## الإطار ٥

## أمثلة على التواصل الخارجي والتدريب في المؤسسات الدولية الأخرى

- يوفر مركز التدريب في منظمة حلف شمال الأطلسي دورة تدريبية على إدارة معارف المعلومات موجهة لإعداد مديري إدارة المعلومات، ورؤساء إدارة معارف المعلومات وموظفي دعم إدارة المعارف (ومن يعملون في مناصب مماثلة) في مهامهم، بما في ذلك وحدة مخصصة يقدمها المسؤول عن المحفوظات في المنظمة؛
- وفي المفوضية الأوروبية، جمعت مجموعة من قواعد تنفيذ إدارة السجلات والمحفوظات بطريقة تعليمية في حقيبة "E-Domec Toolkit"، بعض أدوات الإدارة الجيدة للوثائق<sup>(٣٧)</sup>، وأصدرت في أيار/مايو ٢٠١١ وعممت على نطاق واسع بين موظفي الأمانة.

١٠٦- وأظهر المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة أن مسارات التعلم غير الرسمي، مثل التدريب أثناء العمل، والمبادرات الخاصة والمشورة المسداة من الزملاء تمثل أكثر الطرق شيوعاً في تطوير المعارف بشأن مبادئ وإجراءات إدارة السجلات والمحفوظات. وطلب المستجوبون مراراً في مقترحاتهم المقدمة إلى وحدة التفتيش المشتركة توفير مزيد من التدريب والتوجيه المحدد.

١٠٧- وفيما يتعلق بأنشطة التدريب والتواصل الخارجي بشأن إدارة السجلات والمحفوظات، ينظم قسم إدارة السجلات والمحفوظات حلقات عمل في بعض المكاتب خارج المقر واللجان الإقليمية، وتعقد مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان حلقة عمل سنوية مع ممثلي المكاتب القطرية، وقد نظمت إدارة عمليات حفظ السلام حلقة عمل سنوية من أجل بعثات حفظ السلام منذ عام ٢٠٠٧. ويمثل دليل Livelink/e-SAFE<sup>(٣٨)</sup> (في طبعته الأخيرة عام ٢٠١١) الذي أعدته مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مثلاً جيداً على أداة يجري تحديثها بانتظام وتوفر معلومات أساسية وإرشادات عملية لتعزيز الامتثال. بيد أن هذه المبادرات الإيجابية تظل محدودة نتيجة للقيود المالية الشديدة؛ إذ نادراً ما تملك وحدات إدارة السجلات والمحفوظات أموالاً تسخر لأنشطة التواصل الخارجي والتدريب وغالباً ما تكون مقتصرة على تقديم مبادئ توجيهية نظرية بشأن إدارة السجلات والمحفوظات. وهذا الوضع غير مرضٍ لأن إدارة السجلات والمحفوظات تنطوي على أبعاد عملية لا ينبغي إغفالها، ولأنها تتطلب تمارين عملية في دورات مباشرة في مكان العمل. وينبغي أن تفسر منافع تعزيز ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات تفسيراً أفضل خلال دورات التدريب، بما في ذلك من أجل الموظفين أنفسهم.

(٣٧) متاح على الموقع الإلكتروني:

[http://ec.europa.eu/archival-policy/docs/edomec/recueil\\_dec\\_mda\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/archival-policy/docs/edomec/recueil_dec_mda_en.pdf)

(٣٨) غيرت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تسمية نظامها لإدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية "Livelink" الذي طبقته في عام ٢٠٠١ إلى تسمية "e-SAFE" في عام ٢٠١٣.

١٠٨- ولا تنشر المواد الإرشادية التي تصدرها وحدات إدارة السجلات والمحفوظات، حيثما وجدت، أو تُختبر في الكيانات إلا بين بضعة أشخاص مهتمين. فعلى سبيل المثال، بالرغم من عرض الإرشادات والأدوات التي أنتجها قسم إدارة السجلات والمحفوظات على موقعه في الإنترنت، فإنها لا تستخدم بما يتناسب مع الاستثمار الذي سخر في إعدادها. وكمثال آخر على محدودية التواصل الخارجي في أمانة الأمم المتحدة أن الوقت المخصص لتعريف الموظفين الجدد على المسائل المتصلة بإدارة السجلات: هو خمس دقائق "سخية" خلال برنامج إرشادي يدوم أسبوعاً.

١٠٩- ومن أجل تحسين الوعي بشأن إدارة السجلات والمحفوظات وتعزيز المهارات المناسبة، ينبغي أن تعزز برامج التدريب وأن يكتف تركيزها على الجماهير المستهدفة: (أ) كبار المديرين فيما يخص الدعوة لإدارة السجلات والمحفوظات (سلباً أو إيجاباً). بما في ذلك مثلاً الدور الرئيسي الذي يضطلعون به على صعيد التنفيذ؛ (ب) الموظفون المكلفون بمهام إدارة السجلات والمحفوظات فيما يخص الجوانب المتصلة بالإجراءات والامتثال؛ (ج) الموظفون عموماً فيما يخص إذكاء الوعي العام واعتماد سلوك فردي منشود.

ويُتوقع أن يعزز تنفيذ التوصية التالية من نجاعة ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات الأمم المتحدة.

### التوصية ٣

يكفل الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير تخصيص ما يناسب من الوقت والموارد لإدراج برامج مكيفة للتدريب على إدارة السجلات والمحفوظات داخل المؤسسة ينفذها خبراء متمرسون في إدارة السجلات والمحفوظات، في المقر وفي الميدان، يستفيد منها (أ) كبار المديرين والمديرون من المستوى المتوسط؛ (ب) منسقو السجلات وغيرهم من الموظفين المعنيين بأنشطة إدارة السجلات والمحفوظات؛ (ج) الموظفون عامة.

## حاء- التحديات الأخرى المطروحة على الكيانات الميدانية

١١٠- تعمل الكيانات الميدانية التابعة للأمم المتحدة بما في ذلك بعثات حفظ السلام، والصناديق والبرامج، في بيئة صعبة ومن ثم فإنها تواجه تحديات إضافية فيما يتعلق بالامتثال للسياسة، والقدرة المهنية وكفاية الأدوات. ونظراً للقيود المالية، ولأغراض هذا التقرير، اقتصر تغطية المقرات الميدانية على مقابلات سمعية بصرية أجريت مع مسؤولي الميدان وعلى الردود المقدمة في المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة وشمل الكيانات الميدانية على نطاق واسع.

١١١- وأشارت هذه المصادر إلى ضعف الاهتمام المخصص للسجلات التي تُنتج أو تتلقى أو تُخزن في الميدان. وكان من الواضح أن المسؤولين في مكاتب المقر لهم فهم محدود فيما يتعلق بالكيفية التي تتعامل بها المكاتب غير المركزية مع سجلاتها، وتحديد ونقل السجلات التي يفترض أن لها منفعة دائمة، إلى مقراتهم. وفيما يخص الكيانات التي تملك وحدة لإدارة السجلات والمحفوظات، فهي توفر شريكاً في إسداء المشورة، والتوجيه أو التدريب التقنيين، بيد أن تأثيرها محدود نظراً لقلّة الموارد وغياب وحدات نظيرة تعنى بإدارة السجلات والمحفوظات في الميدان. وكثيراً ما تُلغى المهمات المتصلة بإدارة السجلات والمحفوظات التي يفترض أن يقوم بها مسؤول إدارة السجلات والمحفوظات من المقر إلى الميدان بسبب قلة الموارد المالية أو إلزام المكتب الميداني بتمويلها بنفسه.

١١٢- ونتيجة لذلك، تعتمد ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات بشكل أكبر على إدراك الأفراد وممارساتهم. وغالباً ما تفتقر المكاتب الإقليمية أو القطرية لأدنى قدرة على اتباع ممارسة ملائمة، أو أنها، كما ذُكر في عدد من التقييمات الداخلية، لم تُبد سوى اهتمام محدود بإدارة السجلات والمحفوظات مقارنة بسائر الانشغالات (المشروعة).

### إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني

١١٣- من الناحية النظرية، فإن قسم إدارة السجلات والمحفوظات هو الوصي على محفوظات عمليات حفظ السلام. وفي الماضي، أعربت اللجنة الاستشارية عن شواغلها، لا سيما فيما يتعلق بشؤون الإدارة والميزانية، بشأن ظروف إغلاق عمليات حفظ السلام السابقة. وغالباً ما استغرقت فوضى الملفات المكدسة في حاويات سنوات لصون ملفات العمليات والأفرقة المكلفة بالتوفيق بين البيانات المالية، مما يجعل إدارة السجلات والمحفوظات أشد صعوبة مع مرور الزمن. ونتيجة لذلك، فقد بذلت إدارات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني وقسم إدارة السجلات والمحفوظات جهوداً جادة متآزرّة خلال العقد الماضي لتحسين هذا الوضع.

١١٤- ومن بين إدارات الأمم المتحدة، يبدو أن إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني كانتا سباقتين إلى وضع برنامج لإدارة السجلات والمحفوظات فيهما. وقد حُدِّدت إدارة السجلات والمحفوظات باعتبارها تنطوي على أهمية رئيسية، سواء من حيث المساءلة والدروس المستفادة، فيما يخص مختلف الأطراف المعنية بحفظ السلام. ويستند البرنامج المتين في إدارة السجلات والمعلومات الذي شاركت في إعداده عمليات حفظ السلام وبين إدارة الدعم الميداني إلى تعميم بشأن سياسة مشتركة لإدارة السجلات (عام ٢٠٠٦، المعدل في عام ٢٠٠٩)<sup>(٣٩)</sup> تُمَّم بأحكام خاصة تتعلق بالتصنيف والجدول الزمني الخاصة بالاحتفاظ

(٣٩) تعميم السياسة الصادر عن إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني: إدارة السجلات، كانون الثاني/يناير ٢٠٠٦، المعدل في عام ٢٠٠٩.

بالوثائق في المقرين وفي مواقع العمليات (انظر المرفق ٢). ويشمل دليل الأمم المتحدة لتصفية بعثات حفظ السلام، الذي يوفر إرشادات عن إعداد خطط تصفية بعثات حفظ السلام وتنفيذ تصفيتها، بعض الأحكام المتعلقة بإدارة السجلات ومسك المحفوظات.

١١٥- وفي الماضي، ولا سيما مع تزايد عمليات حفظ السلام وحجمها وتعقيدها في مطلع التسعينات، ضاع كم هائل من السجلات، بما فيها السجلات المتعلقة بمسائل حساسة سياسياً، أو دُمِّر ولم يُصنَّ بمثابة محفوظات تاريخية. وتملك هذه البعثات الآن ما مجموعه ١٤ مركزاً للسجلات يفترض أن تأوي كل السجلات المنتجة أو المتلقاة. ويتحمل رؤساء أركان بعثات حفظ السلام مسؤولية البرامج فيما يتعلق بالإشراف على أنشطة إدارة المعلومات في بعثاتهم. وعلاوة على ذلك، يضطلع مكتب رئيس الأركان بدور رصد ممارسات إدارة السجلات وإدارة المعلومات. وتشكل مراكز السجلات مستجداً إيجابياً بلا شك، بيد أنها تمثل ظاهرة حديثة العهد نسبياً وما تزال تواجه عدة صعوبات فيما يتعلق بتشغيلها<sup>(٤٠)</sup>:

- تأوي مراكز السجلات بشكل رئيسي السجلات الإدارية؛ ومن ثم لا يُولى ما يكفي من الاهتمام بالسجلات ذات الطابع السياسي ومن ثم التاريخي. وبالإضافة إلى ذلك، هناك ازدواجية بين الشقين المدني والعسكري في بعثات حفظ السلام فيما يتعلق بإدارة المعلومات والسجلات، إذ يبدو أن الشق العسكري ليس معنياً أو لا تشمله مراكز السجلات؛

- وتتعامل مراكز السجلات بشكل رئيسي مع البنود الورقية بينما يتم التعامل مع السجلات الرقمية في عنصر تكنولوجيا المعلومات في البعثة؛

- ويظل عدد المهنيين محدوداً: فبحلول عام ٢٠١٣، وزَّع خمسة مسؤولين عن إدارة المعلومات على ١٧ بعثة حفظ سلام عاملة. وتعتمد مراكز السجلات في معظم الوقت على عدد محدود من الموظفين المحليين.

١١٦- ومن العوامل الرئيسية في زيادة تحسين ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات في عمليات حفظ السلام وجود قدرة جوهرية لإدارة السجلات والمحفوظات في المرحلة الأولى من نشر البعثة لضمان وجود ممارسات مناسبة منذ اليوم الأول للبعثة وحتى إغلاقها. ويعتمد تحقيق هذا الوضع الأمثل على الموارد المتاحة وعلى ما إذا كانت قدرة إدارة المعلومات غير موجهة لدوافع تشغيلية إلى وظائف أخرى من قبيل تكنولوجيا المعلومات. وقد ساعدت الجهود التي بذلها قسم إدارة السجلات والمحفوظات وإدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني في الآونة الأخيرة، من أجل إدارة تدفق سجلات البعثات بالاستعانة بمراكز

(٤٠) أُعدت بناء على المعلومات الواردة من قسم إدارة السجلات والمحفوظات وإدارة عمليات حفظ السلام أو المعلومات الواردة في المسح الذي أجراه مكتب خدمات الرقابة الداخلية عام ٢٠١١ بشأن إدارة السجلات في عمليات حفظ السلام.

السجلات، على تقليص عدد السجلات المنقولة إلى قسم إدارة السجلات والمحفوظات باعتبارها الوصية الأخيرة عن محفوظات حفظ السلام، وهو ما زاد من نجاعة العملية.

### الصناديق والبرامج والكيانات الأخرى

١١٧- خلال الاستعراض، شدّد عدد من المستجوبين من المكاتب الميدانية على أن سياسات إدارة السجلات والمحفوظات أعدت دون مراعاة خصوصيات هذه المكاتب، وهو الأمر الذي أقر به المفتش بأسف باعتباره نمطاً متواتراً في عدة جوانب من التغييرات الإدارية في الأمم المتحدة، ولا سيّما مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأبرزها نظام المعلومات الإدارية المتكامل (وهو نظام ركز على المقر طيلة سنوات). ومن جهة أخرى، تعتقد كل وحدة إدارية أنها خاصة أكثر من غيرها.

١١٨- وفي برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وبرنامج الأغذية العالمي، تمنح سياسة إدارة السجلات والمعلومات الاستقلالية للكيان الميداني، سواء المكاتب القطرية أو المكاتب الإقليمية. وقد أقر المسؤولون المستجوبون في مقراتهم بصراحة أن كلاً من الكيانات الميدانية القائمة قد تكون أعدت عملياتها وممارستها فيما يخص إدارة الوثائق والسجلات وتخزينها. وشدّدوا على أن من مسؤولية مديري المكاتب الميدانية الحرص على الامتثال لمبادئ إدارة السجلات والمحفوظات القائمة. وشدّد المفتش على أن هذا التفويض ينبغي ألا يكون مصحوباً بآليات صارمة للرقابة الداخلية وإجراءات واضحة فحسب بل أن يُعزّز بقدرة محلية لحفظ السجلات دعماً للعمل الجوهري وحرصاً على الشفافية والمساءلة<sup>(٤١)</sup>. وقد توتّرت هذه الجهود منافع جمة، وإن كانت تزيد من القيود التشغيلية والمالية.

١١٩- وخلافاً لذلك، فإن المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين واليونيسيف، وإن كانت لديها الكثير من الأفرقة العاملة في الميدان، تمسك بمحفوظاتها بشكل مركزي في مقراتها.

- ومن الوجهة النظرية، ينبغي لمسؤولي إدارة السجلات في المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان أو موظفي فرع السجلات والمحفوظات في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أن يقدموا الدعم للمكاتب الميدانية قبل إغلاقها أو تقليص حجمها أو إبان ذلك، بيد أن ذلك يعيقه غياب الموارد المخصصة لرصد التنفيذ أو إجراء مهمات تقييم؛

(٤١) أُبلغت وحدة التفتيش المشتركة، منذ قيامها بمهمة إلى برنامج الأغذية العالمي، بأن الجوانب المتعلقة بإدارة السجلات والمحفوظات مشمولة في البيانات التأكيدية التي صدرت عن مديري المكاتب الإقليمية والقطرية بخصوص ضوابط الرقابة الداخلية المتعلقة بالامتثال لجميع سياسات المؤسسة. وتوجد ضوابط أخرى للرقابة لا تقتصر على إدارة السجلات والمحفوظات، بل تشمل عمليات التدقيق الميدانية التي يجريها المراجع الداخلي والمراجع الخارجي، وقد تشمل أيضاً مراجعة ممارسة إدارة السجلات في المجالات التي يتم تدقيقها.

- وفي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، يتولى الموظفون في المكاتب حيث يُستعان ببرنامج Livelink/e-SAFE المسؤولية عن إدخال السجلات في المستودع المركزي، وهذا نهج فعال يمكن أن يشكل نموذجاً يُحتذى في الكيانات الأخرى شريطة أن تكون الوحدة التنظيمية موصولة بنظام بوابة رئيسية. ويطبق برنامج Livelink/e-SAFE بشكل كامل ويستعان به على نطاق واسع في مقر المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وفي مركز خدمات بودابست وفي المنطقة الأوروبية، وينفذ لأغراض مخصصة في أماكن أخرى (مثلاً في كندا والأردن وجمهورية ترازيا المتحدة والولايات المتحدة وغيرها). وفي كل بلد توجد فيه تمثيلية للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، يمكن لنقطة اتصال واحدة على الأقل أن تنفذ إلى المعلومات المدرجة في البرنامج. وقد اتسع نطاق استخدام هذا البرنامج باطراد منذ عام ٢٠٠٨ أي تاريخ بدء النفاذ إليه عبر الإنترنت؛ وفي الوقت الحالي يتلقى فرع السجلات والمحفوظات عدداً متزايداً من الطلبات من الزملاء والخبراء الاستشاريين وشركاء التنفيذ في الميدان للحصول على النفاذ إلى برنامج Livelink/e-SAFE؛
- وفي اليونيسيف، تُنقل محفوظات وسجلات مكتب، في حال إغلاقه، إلى مقر اليونيسيف.

## طاء- نحو زيادة التنسيق داخل الأمم المتحدة

- ١٢٠- في الماضي، أجريت محاولات عدة من أجل تناول مسائل إدارة السجلات والمحفوظات بطريقة أكثر انسجاماً في مختلف الأماكن. بيد أن هذه الجهود كانت مجزأة، وآتت نتائج محدودة، ربما بسبب غياب الزخم السياسي، أو بسبب الأفكار المسبقة التي ترى أن هذه المسائل تقتصر على مسؤولي المحفوظات.
- وإثر المحاولات والمبادرات السابقة، سمح الفريق العامل المعني بإدارة السجلات والمحفوظات التابع لفرقة العمل بشأن الخدمات المشتركة التابعة للمجموعة الإنمائية للأمم المتحدة، في عام ٢٠٠٤، بتبادل المعلومات بين الكيانات القائمة في نيويورك، ولا سيما فيما يتعلق بسياساتها وإجراءاتها والتكنولوجيا المستخدمة. وقد تقاسمت الكيانات تكاليف استشارة لإجراء مشروع رئيسي معني بالجوانب المهنية (تقييم السجلات وحفظها وقيمتها التاريخية) وآخر معني بالحفظ الرقمي. ولم توقف هذا الفريق العامل عن العمل منذ عام ٢٠٠٧. واقتصرت إنجازاته الرئيسية على تبادل المعلومات وإصدار ورقات عمل بشأن المسائل المهنية الجوهرية، بما في ذلك المحفوظات الرقمية؛

- ويتألف فريق مديري السجلات والمحفوظات في منظمات الأمم المتحدة، الذي أنشئ في عام ٢٠٠٣، من مسؤولين عن المحفوظات في كيانات منظومة الأمم المتحدة القائمة في جنيف. ويعمل على فترات متقطعة ويوفر منبراً للتعاون والتبادل المهني بين رؤساء الفروع وموظفيهم.

١٢١- وقد أنشئ الفريق العامل المعني بإدارة السجلات والمحفوظات، التابع لإدارة الخدمات المشتركة في نيروبي، في شباط/فبراير ٢٠١١ بهدف مساعدة كيانات الأمم المتحدة في نيروبي في برامجها ذات الصلة بإدارة السجلات والمحفوظات. ولئن كان أفراد المجموعة يبدون دوماً اهتماماً إيجابياً بإدارة السجلات والمحفوظات، فإن عضويتها تقلبت من عدد أدناه ١٠ إلى عدد أقصاه ١٧ من مختلف المنظمات القائمة في مركب جيغيري التابع لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي وخارجه. وتشير اختصاصاته (٢٠١٣) إلى خمسة أهداف أولية: إنشاء شبكة من الممارسين في نيروبي؛ وتطوير التدريب؛ وإقامة الروابط مع شبكة الممارسين في منظومة الأمم المتحدة على نطاق أوسع؛ وإسداء خدمات استشارية وإذكاء الوعي بين المديرين والموظفين. وقد ركز الفريق منذ نشأته على تبادل المعارف وأفضل الممارسات، والتدريب وإعادة الدراسات لفائدة المكاتب القائمة في نيروبي. وبفضل المساهمة الجمة التي قدمها فريق برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، تمكنت عدة كيانات من إحراز تقدم ملموس نحو ترشيد ممارسات إدارة محفظاتها وسجلاتها وإتلاف السجلات المتقدمة. وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية هو الكيان الوحيد في نيروبي الذي يملك سياسة راسخة لإدارة السجلات والمحفوظات. ويختلف الوضع بين الكيانات الأخرى القائمة في نيروبي: ذلك أن المقرات، والمكاتب الإقليمية أو القطرية لها مستويات مختلفة من الاستقلالية وتحظى بدعم متباين من رؤسائها التنفيذيين، وهو ما لا ييسر الأخذ بنهج مشترك.

١٢٢- وقد أنشأ مجلس المحفوظات الدولي "قسماً للمنظمات الدولية" في عام ١٩٧٦، بهدف تعزيز العلاقات بين المسؤولين عن المحفوظات ومسؤولي إدارة السجلات في المنظمات الدولية وبين جميع المؤسسات، والهيئات المهنية وسائر المنظمات أو الأشخاص الأوصياء على السجلات والمحفوظات ذات المنشأ الدولي أو العام أو الخاص<sup>(٤٢)</sup>، أو تنظيمها أو إدارتها. وتتجاوز تشكيلته منظمات منظومة الأمم المتحدة وتضم فرادى الأعضاء<sup>(٤٣)</sup>. وقد انضم برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية إلى عضوية هذا القسم بمثابة منظمة وهو بصدده التسجيل مع مجلس المحفوظات الدولي. ويضم مجلس المحفوظات الدولي في عضويته أيضاً موظفين فرادى من فرع السجلات والمحفوظات في برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية. ومع هذا الاستثناء، لاحظ المفتش بأسف أن مختلف صناديق الأمم المتحدة وبرامجها

(٤٢) انظر قسم المنظمات الدولية في مجلس المحفوظات الدولي، على الموقع الإلكتروني:

[http://www.unesco.org/webworld/ica\\_sio](http://www.unesco.org/webworld/ica_sio)

(٤٣) متاح قائمة بأعضاء قسم المنظمات الدولية على الموقع الإلكتروني:

<http://www.ica.org/?lid=2806&group1=26>

ليست عضواً في القسم بالرغم من أن برامجه توفر فرصاً للربط الشبكي المهني وتبادل المعلومات. بيد أنه خلافاً للتجمعات المهنية المفيدة الأخرى، فإنه لا يسمح بتناول مسائل خاصة بالأمم المتحدة إلا في جلسات أو سياقات غير رسمية. وعلى مدى سنوات، أشارت توصيات القسم مراراً إلى عدد من النقاط الرئيسية التي ينبغي أن تنظر فيها كيانات الأمم المتحدة لتعزيز ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات تماشياً مع النموذج الذي وضعته منظمات دولية أخرى حققت بعض النجاح. ويفترض ذلك إقامة حوار محترم بين المسؤولين عن إدارة السجلات والمحفوظات والمسؤولين عن المحفوظات في إدارتهم التنفيذية.

١٢٣- وتوجد مجموعات عاملة مختلفة من مستخدمي التكنولوجيا. فمنذ عام ٢٠٠٢، ضمت مجموعة مستخدمي نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية في المنظمات الدولية منظمات دولية قائمة في أوروبا تستخدم حلول OpenText لإدارة المعلومات والسجلات والمحفوظات. وتسمى هذه المجموعة إلى خدمة أغراض ثلاثة، هي: (أ) تبادل الخبرات بشأن حلول إدارة سجلات النصوص المفتوحة (OpenText)؛ و(ب) إيجاد أجوبة وطلبات منسقة فيما يتعلق بعمليات تطوير منتجات نظام OpenText ذات الصلة في المستقبل؛ و(ج) المساعدة على إدارة علاقة المستخدمين بنظام OpenText. وفي نفس السياق، تمثل شبكة نظام Documentum للتبادل بين منظمات المعلومات شبكة لتبادل المعلومات عن المستندات في البرامج المعلوماتية، وتبادل الأسئلة التقنية وإجراء مفاوضات مع المزود EMC. وقد أنشأت الكيانات التي تستعين بنظام SharePoint أيضاً شبكة للممارسين.

١٢٤- ويشكل غياب أي آلية للتنسيق بين كيانات الأمم المتحدة، وفيما يتجاوز مستوى منظومة الأمم المتحدة، باعثاً على القلق لأن هذه الكيانات، كما أشير في هذا التقرير، تواجه حالياً أنواعاً متشابهة من التحديات والمسائل التقنية. ومن شأن هذه الآلية أن تساعد الكيانات على تدارس مسائل إدارة السجلات والمحفوظات بشكل جماعي وتحديد استراتيجيات مشتركة. ويرى المفتش أنه لعل من المفيد في هذا الوقت الحاسم إنشاء شبكة منظمة ورسمية من المهنيين المسؤولين عن إدارة السجلات والمحفوظات في مختلف أجزاء منظومة الأمم المتحدة لتعزيز نهج مشترك والتكفل بمواءمة هذه الاستراتيجيات.

## خامساً- تحديّ المحفوظات الرقمية

### ألف- لا يُدار معظم الملفات الرقمية حالياً بمثابة سجلات

١٢٥- ما من شك أن ظهور تكنولوجيا جديدة قد ساهم مساهمة هامة في تحسين برامج الأمم المتحدة وخدماتها وعملياتها. فمعظم الوثائق تنشأ الآن رقمياً أو هي منسوخة نسخاً رقمياً. ويمثل التحدي الرئيسي للأمم المتحدة، كما هو حال سائر المؤسسات الكبرى، في تجسيد وإدارة سجلاتها الرقمية فيما يتجاوز استراتيجيات الدعم والتخزين العادية. ولم يول لإدارة السجلات الاهتمام اللازم في مرحلة الانتقال إلى بيئة رقمية. ونجمت عن ذلك آثار مقلقة: ذلك أن ٢٠ سنة من السجلات الرقمية والمحفوظات ذات الصلة غدت مهددة وقد يتعذر النفاذ إليها بالرغم من أنها مخزنة في مكان ما في خادوم من نوع ما.

١٢٦- ويصف المعيار ISO 15489-2 الاختلافات في التعامل مع السجلات الورقية والسجلات الرقمية في مختلف مراحل عمليات إدارة السجلات. ومن أبرز الاختلافات أن الأنشطة المتصلة بإدارة السجلات والمحفوظات فيما يتعلق بتصنيفها والنفاذ إليها وإتلافها تُجرى عند نقطة إنشاء البنود الرقمية. وينطوي هذا الأمر على أهمية خاصة فيما يتعلق بالبيانات الوصفية للسجلات. وليس هذا الإجراء معتاداً في كثير من كيانات الأمم المتحدة، ولذلك فما من ضمانات بأن السجل الرقمي يمكن أن يُنظر إليه بمثابة الصيغة الرسمية الأصلية أو المعتمدة.

١٢٧- وقد أبرزت نتائج المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة والتعقيبات المقدمة خلال المقابلات التنوع الشديد في الطرائق التي يستعين بها منتجو السجلات ومستخدموها في حفظ السجلات الرقمية أو الإلكترونية حالياً، إذ يستخدمون نظاماً معلوماتية مختلفة. وتستخدم المشغلات الفردية، أو المشغلات المشتركة، والحواسيب النقالة، وأقلام الذاكرة USB، وقواعد البيانات المحلية أو المشتركة، والشبكات الداخلية (intranets)، ومستودع محتوى الشبكة، وغير ذلك، ولكنها ليست مصممة وفقاً لمبادئ ومعايير مشتركة ومتفق عليها في التصنيف والحفظ تشكل، مجتمعة مع قواعد النفاذ، السمات الرئيسية لإدارة حفظ السجلات. وفي معظم الحالات، تقوم أقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مرحلة لاحقة بتخزين نسخة احتياطية من هذه العناصر المجمع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

## الجدول ٥

## وسائل تخزين السجلات والمحفوظات الرقمية

(بالنسبة المئوية)

نعم	(في غياب نظام لإدارة السجلات الإلكترونية)، هل تستخدمون نظاماً أخرى لإدارة المعلومات في وحدتكم؟
٩١,٧	مشغل فردي
٩٢,٣	مشغل مشترك
٧٨,٨	قاعدة بيانات مشتركة
٣٩,٣	نظم إدارة المحتوى
٣٧,٩	نظام إدارة الوثائق
١٥,٤	مستودع إلكتروني (نظام Clouds وغيره)
٢٦,٣	نظم معلومات أخرى

المصدر: المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة، السؤال ٢٣.

١٢٨- وأكد المسؤولون عن إدارة السجلات أن الوضع الحالي ليس مرضياً لأن معدات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في التخزين لا تمكن الموظفين من إدارة السجلات الإلكترونية طوال دورة حياتها. وأشاروا إلى المخاطر ذات الصلة الكامنة فيما يتعلق بسلامة السجلات وأمنها وأصالتها لأنه يمكن حذفها بيسر ونقلها إلى مكان آخر بينما لا يمكن تعقب أنشطة المستخدمين على نحو مناسب؛ وتُجرى عمليات النسخ بصورة شائعة، ولا توجد ضوابط للنفاد إلى النسخ وعمليات إنشاء السجلات.

١٢٩- وأقرّ المشاركون في المسح الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة بهذه الصعوبات، وصرح زهاء ٥٠ في المائة منهم بأن الوضع الحالي لا يمكن من إدارة السجلات إدارة فعالة. وأشارت الملاحظات المجمعة أيضاً إلى أن السجلات الإلكترونية نادراً ما تُحذف عندما تصل نهاية فترة الاحتفاظ بها ولا تُنقل إلى أي مستودع رسمي خاص بالمؤسسة. وينبغي أن يتألف هذا النوع من التخزين الإلكتروني حصراً من ملفات إلكترونية لها قيمة دائمة (بيانات تاريخية) من الأيسر أن تطبق عليها في وقت لاحق استراتيجيات لحفظها على المدى البعيد.

١٣٠- ويجوز المستودعات المتعددة أشخاص مختلفون، فيزيد احتمال فقدان بعض المعلومات ذات الصلة عندما يغادر هؤلاء الموظفون مناصبهم. كما يؤثر هذا التعدد والاحتكاك سلباً على إدارة المعارف وتقاسمها، حيث تكون في واقع الأمر مقيدة في الكيان؛ وغالباً ما تكون هذه النظم المحلية حصرية النفاذ رغم أن محتوياتها قد تكون مفيدة لسائر أجزاء الكيان. وقد شرحت مسؤولة عن إدارة السجلات بصراحة أنها أدركت مدى الترابط بين المواضيع الجوهرية في الفروع التي عملت فيها في الكيان، وأن بوسع الموظفين أن يستفيدوا استفادة جيدة من النفاذ إلى هذه المعلومات التي يتناولها زملاؤهم لو أتاحت في مستودع تتم إدارته.

## الإطار ٦

## حالة خاصة عن رسائل البريد الإلكتروني ومرفقاتها

تمثل رسائل البريد الإلكتروني ومرفقاتها سجلات يحتمل تداولها في أي وحدة تنظيمية ومن ثم فإنها تخضع، نظرياً، لمتطلبات حفظ السجلات كما تقرّها بوجه خاص النشرة ST/SGB/2007/5. ويشير المرفق الخامس بهذا التقرير إلى الكيانات التي اعتمدت سياسات أو مبادئ توجيهية خاصة فيما يتعلق بالرسائل الإلكترونية. ولم يعتمد بعضها سياسة خاصة أو أشار إلى تعميم إداري بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوجه أعم. وفي أمانة الأمم المتحدة، يبدو أن مشروع نهج كان قيد الإعداد لسنوات عدة لكنه لم ينشر رسمياً حتى الآن.

ويركز الكثير من هذه السياسات الخاصة على استخدام المراسلات الإلكترونية كمصادر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويشير إلى الكيفية التي ينبغي أن تستخدم أو لا تستخدم بها داخل منظمة (استخدام شخصي/رسمي، السرية، الإجراءات المتبعة فيما يتعلق بالمرفقات وأحجامها، مواصفات البريد الإلكتروني، وتدابير البريد غير المرغوب فيه، إلخ).

بيد أن قلة من السياسات تنص ماهية الرسائل التي ينبغي اعتبارها سجلات إلكترونية وكيفية إدارتها من حيث حفظها ومخططات تصنيفها وإتلافها وأمنها والعملية التي ينبغي اتباعها في الاحتفاظ ببعضها لاحقاً كمحفوظات. وتطبق المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين السياسة الأكثر تفصيلاً في هذا الصدد، مستفيدة من نظام Livelink/e-SAFE، وتبيط دوراً بقسم إدارة السجلات والمحفوظات في هذا الشأن. وفيما يخص أمانة الأمم المتحدة، ينتج قسم إدارة السجلات والمحفوظات مبادئ توجيهية بشأن إدارة البريد الإلكتروني باعتباره من السجلات المتاحة على موقعه الإلكتروني، بيد أنه ليس من اليسير النفاذ إلى هذه المبادئ التوجيهية ولا يمكن إنفاذها. ويشمل دليل برنامج الأغذية العالمي أحكاماً بشأن الرسائل الإلكترونية.

والواقع أن هذا الاستعراض أكد أن إدارة البريد الإلكتروني في الوقت الراهن في كيانات الأمم المتحدة تعني بالأساس حفظ نسخ احتياطية من جميع الرسائل ومرفقاتها بشكل غير تمييزي دون الإدلاء بمعلومات عما تم حفظه وسبب حفظه. وفي واقع الأمر، لا يكمن الدافع وراء حذف رسائل البريد الإلكتروني في قيمتها باعتبارها سجلات بل في قدرة الخادوم الداعم أو حتى من محض اختيار الأفراد. ونادراً ما يُستثمر المستودع الإلكتروني كبيئة للسجلات. وينبغي الإشارة إلى أن حصة هذا المقدار الهائل من المعلومات التي تمثل سجلات أصلية لها قيمة على المدى المتوسط أو البعيد من أجل المنظمة تظل ضئيلة نسبياً (تقدر بـ ٥ في المائة من مجموع الرسائل المتبادلة).

ولئن كانت الاستعادة السريعة والسهلة من الفوائد الرئيسية لبرنامج إدارة السجلات والمحفوظات، فإن الأمثلة التالية تبين الصعوبات العملية والمخاطر التي يولدها غياب إدارة ديناميكية، حتى وإن لم يدرك جميع المستخدمين هذه الصعوبات:

- عندما غادر رئيس تنفيذي لمنظمة دولية منصبه، فإنه نقل إلى قسم المحفوظات في ملف وحيد جميع الرسائل الإلكترونية التي تبادلها خلال شغله لمنصبه!
- ومنذ أيلول/سبتمبر ٢٠١١، كانت تخزن جميع رسائل البريد الإلكتروني في برنامج الأمم المتحدة في المركز الدولي للحوسبة التابع للأمم المتحدة لمدة مؤقتة تدوم ٧ أعوام، بيد أنها لم تكن تصنف أو تحدّد أو تنظم حسب فئات. ولذلك يعتمد برنامج الأمم المتحدة على أدوات ومصافي البحث في المركز لاسترداد أي معلومة مخزنة؛
- وفي إدارة عمليات حفظ السلام، تُحفظ الرسائل لمدة ١٠ سنوات في خوادم في القاعدة اللوجستية للأمم المتحدة في برانديش في ظل نفس الظروف.

وبالنظر إلى تزايد انتشار الرسائل الإلكترونية في دعم المعاملات والقرارات الجوهرية، ثمة حاجة ماسة إلى وضع سياسات تتناول إدارة البريد الإلكتروني باعتباره من السجلات. وهذا شرط مسبق للتمكن من إدماجها دمجاً كاملاً في إطار إدارة السجلات الإلكترونية منذ إنشائها، الذي يتسم بأهمية حاسمة كما تقدم. فمثلاً، يتاح في بعض نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية القائمة (Unite Docs أو Livelink/e-SAFE) خيار لـ "السحب واللصق" يمكن من الإدماج السهل والمبكر.

## باء- الحاجة إلى نظم إدارة المعلومات لها وظائف إدارة السجلات

١٣١- تكمن المفارقة في أن الكثير من السجلات الرقمية المنشأ تطبع حالياً حصراً لأغراض حفظها على النحو المشار إليه في النشرة ST/SGB/2007/5. وفي غياب نظام بديل لحفظ السجلات الرقمية التي طال أمدها، يمثل ذلك خياراً حذراً اتخذته المديرين والموظفون الذين لهم إدراك أساسي بمبادئ إدارة السجلات والمحفوظات. وبطبيعة الحال ليس هذا النهج ملائماً من الناحية البيئية ويفتقر إلى النجاعة (هدر الوقت والموارد). وتُدرج مطبوعات السجلات الرقمية في نظم إدارة السجلات والمحفوظات فردية أو جماعية وتعتمد على الورق (الوحدة، والإدارة والكيان). وتمثل هذه العملية أسلوباً للتخفيف من حدة المخاطر ريثما يتم وضع نظام مناسب، بيد أنها ليست الأسلوب الأمثل لأن السجلات تؤخذ من سياقها الأصلي ويمكن أن تضيع معلومات هامة مثل البيانات الوصفية. وفي بعض الأحيان، توجه هذه الممارسات بوثائق السياسة، كما هو حال وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا)، التي تقر بأن البريد الإلكتروني يمثل وسيلة رسمية للتواصل بيد أن تعميمها ذا الصلة يبين صراحة أنه ينبغي على الموظفين أن يضعوا في ملفاتهم نسخة ورقية لغرض الرجوع إليها.

١٣٢- وفي سياق الإصلاح المستمر للأمم المتحدة، يشكل الانتقال نحو إدارة أكثر مراعاة للبيئة وخالية من الأوراق بالاعتماد أكثر على صيغ إلكترونية واستخدام التوقيعات الرقمية محورياً

رئيسياً لتحديث العمليات الإدارية. وقد لاحظ المفتش أن قسم إدارة السجلات والمحفوظات ليس منخرطاً عن كنب في عملية الإصلاح هذه، بالرغم من الأثر الذي يخلفه عمله على الطريقة التي ستدير بها الأمانة سجلاتها. وفي غياب نظام معلومات واسع النطاق في وظائف إدارة السجلات والمحفوظات، فإن تفضيل استخدام السجلات الرقمية أو الإلكترونية وتقليص عدد المطبوعات الورقية ينطوي على خطر.

١٣٣- وبالرغم من أن العديد من كيانات الأمم المتحدة ملتزمة بالانتقال من حلول تعتمد على الورق في حفظ السجلات والمحفوظات إلى حلول رقمية، فالواقع يكشف أن عدداً هائلاً من العمليات في الأمم المتحدة يظل مستنداً على الورق لأسباب شتى، بما في ذلك المتطلبات القانونية (حفظاً للأدلة والحجية في المحاكم)، والأمور التشغيلية التي تتطلب توقيع مكتوبة، والحالات التي يكون فيها الشركاء المحليون لا يملكون حفظاً للسجلات الرقمية أو فقط من أجل راحة الموظفين العاملين بالوثائق (ويشار هنا كثيراً إلى المحامين).

١٣٤- ومن أجل التصدي للمخاطر المتصلة بالسجلات الرقمية أو الإلكترونية والتأهب لمعالجة مسألة حفظ البنود الرقمية ذات الصلة على المدين المتوسط والبعيد، من المهم أن تحرز الأمم المتحدة وكياناتها تقدماً حاسماً في انتقاء وتطبيق نظم لإدارة المعلومات لها خصائص إدارة السجلات والمحفوظات. وما زالت جهود تزويد الكيانات بنظم لإدارة الوثائق والسجلات إلكترونياً وليدة ولم تجسد القرارات بعد في إجراءات مستدامة. وتمثل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين كيان الأمم المتحدة الأكثر تقدماً في هذا المضمار، لأنها نفذت تدريجياً نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية EDRMS link/e-SAFE منذ عام ٢٠٠١، ويلبها إلى حد ما في ذلك برنامج الأغذية العالمي.

١٣٥- وتمثل نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية أحد نظم إدارة المحتويات التي تجمع بين إدارة الوثائق وتكنولوجيا إدارة السجلات. وتستخدم لإدارة الوثائق والسجلات طوال دورة حياة الوثيقة، منذ إنشائها حتى تدميرها، وفقاً لأمر منها مبادئ التصنيف المشترك، والجداول الزمنية للاحتفاظ بالوثائق ومبادئ النفاذ المطبقة في الكيان.

١٣٦- ويُشدّد المعيار ISO 15489 على أنه ينبغي أن يستهدف أي نظام لإدارة السجلات تخزين السجلات ذات الحجية، والموثوقة والمتكاملة والقابلة للاستخدام. وتمثل نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية شرطاً أساسياً في هذا الصدد وهي جزء من حل يمكن من إدارة السجلات الرقمية/الإلكترونية وحفظها وإتاحة النفاذ إليها بيد أنها ليست الحل الأمثل. ويسترعي المفتش الانتباه إلى الشروط التالية التي لا غنى عنها في الانتقال الناجح والفعال إلى استخدام نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية:

- ومن الواضح أنه يوجد تجسيد لمبادئ سياسة إدارة السجلات والمحفوظات وإلمام بها لدى الوحدة التنظيمية الكاملة لمنتجي السجلات، ولا سيما من خلال استخدام مخطط فريد لإدراج الوثائق في السجلات وما يقابل ذلك من جداول زمنية مشتركة

لحفظها فيما يخص السجلات الإدارية (ويمكن أن تستخدم السجلات المشتركة بين معظم مكاتب الأمم المتحدة كأساس لذلك) والأهم من ذلك فيما يخص السجلات الجوهريّة التي يرجح أن تكون خاصة بكل وحدة تنظيمية وفقاً لولاية الكيان الرئيسيّة وأنشطته؛

- إدارة داعمة (وعلى مستوى متقدم من الإدارة العليا)؛
- تُكفّل مشاركة الموظفين في حفظ السجلات من خلال إذكاء الوعي والتدريب (وهذا تيسره عملية سهلة الاستخدام تقتضي إدخال الحد الأدنى من التغيرات مقارنة بالعادات المهنية التقليدية).

١٣٧ - ولا يهدف هذا التقرير إلى الترويج لنظام بعينه. فسوق نظم إدارة المحتويات متنوعة بما يكفي وتتيح خيارات شتى يمكن تقييمها بحسب الاحتياجات التشغيلية وسير الأعمال الرئيسيّة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمعدات التي تستخدم بالفعل في كل كيان أو كيان فرعي، وبحسب حجم الاستثمارات وتكاليف الصيانة في المستقبل. وينبغي أن يمثّل النظام المعتمد لحد أدنى من المتطلبات المهنية والتقنية (معايير الـ ISO، انظر المرفق ٣) التي تشكل مرجعاً أساسياً لنظام موثوق في إدارة السجلات. وفي نفس الصدد، أعد قسم إدارة السجلات والمحفوظات قائمة بهذه المتطلبات من أجل أمانة الأمم المتحدة في عام ٢٠٠٣<sup>(٤٤)</sup>. وفي هذا السياق، يسترعي المفتش الانتباه إلى أن الخصائص الوظيفية لإدارة السجلات والمحفوظات في نظام SharePoint (التي تختلف بحسب صيغة البرنامج المعلوماتي) ينبغي أن تُقيّم بعناية، لأن لا يوجد توافق في الرأي بين أوساط المهنيين بشأن ما إذا كانت توائم بشكل كافٍ متطلبات إدارة السجلات والمحفوظات.

#### الجدول ٦

#### أمثلة عن أبرز الشركات ونظم إدارة المعلومات

الشركات	حلول البرنامج المعلوماتي
EMC corporation (الولايات المتحدة)	Documentum
Open Text (كندا)	Livelink
IBM (الولايات المتحدة)	Filenet
Oracle (الولايات المتحدة)	Universal Records Management (URM)
Microsoft (الولايات المتحدة)	SharePoint
Hewlett Packard (الولايات المتحدة)	TRIM
Open source solutions	Alfresco, etc.

(٤٤) معيار المتطلبات الوظيفية في نظم حفظ السجلات في أمانة الأمم المتحدة، ٢٠٠٣، متاح على موقع قسم إدارة السجلات والمحفوظات:

[https://archives.un.org/sites/archives.un.org/files/Standard\\_Functional%20Req\\_RKS3.pdf](https://archives.un.org/sites/archives.un.org/files/Standard_Functional%20Req_RKS3.pdf)

١٣٨- ويشدّد المفتش على أنه من المحبذ جداً العمل على قاعدة تقنية مشتركة أو متطابقة لكي يُتفادى، على الأقل ضمن حدود ولاية الأمم المتحدة، غياب التفاعل والتطابق الذي تتسم به تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ الثمانينات. وقد أفضى هذا الوضع إلى ارتفاع التكاليف والمدر من حيث المشتريات، والاستشارات والنجاعة، كما أشارت إلى ذلك كثيراً اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية.

١٣٩- وينبغي التوضيح أن أي أداة تكنولوجية ينبغي أن تستجيب لأهداف السياسة لا أن تكون على النقيض منها، بالرغم من الضغط الذي يمارسه بعض الباعة والخبراء الاستشاريون على المديرين. وكما يُشدّد عليه في مشروع منظمة الفاو، فإن الحلول المعتمدة على التكنولوجيا عادة ما تفشل. وفي هذا السياق، من الضروري أن يجري تحليل لعملية إدارة السجلات والمحفوظات ومتطلبات الوحدات التنظيمية قبل انتقاء أي نظام لإدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية، أو تكييفه حسب المتطلبات (عند الحاجة) والأخذ به.

١٤٠- وكما هو الشأن في أي استثمارات رئيسية في مجال التكنولوجيا، فإن مفهوم الكلفة الإجمالية للملكية يستدعي الانتباه خلال إعداد حالة العمل لانتقاء نظام لإدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية (أو أي حلول مستودع رقمي آخر) على جميع جوانب الحالة بدءاً من تكلفة الاقتناء/التوطين وتكلفة التشغيل خلال دورة حياة أي نظام معلوماتي يتم شراؤه وتنفيذه.

#### أمانة الأمم المتحدة

١٤١- منذ عام ٢٠٠٧، نصت النشرة ST/SGB/2007/5 على أن إنشاء نظام لإدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية من أجل إدارة السجلات الإلكترونية في أمانة الأمم المتحدة يمثل خطوة على المسار الصحيح. بيد أن المشاكل الصعبة وحالات التأخير في إعداد حل لإدارة محتوى المؤسسة في أمانة الأمم المتحدة، ضمن نظام Documentum، أثرت سلباً على التقدم المحرز في هذا المجال. وعلم المفتش بقلق بالغ أن بعض المشاريع الرائدة الرامية إلى التعامل مع السجلات الرقمية (بما في ذلك في برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية) توقفت لهذا السبب في عامي ٢٠٠٧-٢٠٠٩، وهو ما أثر سلباً على أي تقدم محلي.

١٤٢- وقد أنتج فرع إدارة المعارف في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلاً صُمم لخدمة جميع الإدارات والمكاتب في الأمانة. ويرى هذا المكتب أن نظام Unite Docs ينبغي أن يكون المحطة النهائية لإيداع الوثائق والسجلات، حيث يُحتفظ بمصادر ذات حجية من المعلومات من أجل الإدارات، مثل الوثائق التي أقرت والنسخ النهائية من التقارير.

١٤٣- وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٢، كلفت أمانة الأمم المتحدة بإجراء دراسة قامت بها مؤسسة Forrester Consulting من أجل إجراء تحليل مقارن لثلاثة من نظم إدارة المحتويات الرئيسية المتاحة في السوق والمستخدمه بالفعل في بعض أجزاء الأمانة، وهي تحديداً

نظم Documentum (إدارة محتوى المؤسسة)، و IBM) Filenet و SharePoint (Microsoft). ويعرب المفتش عن تقديره لأن قسم إدارة السجلات والمحفوظات اعتُبر كواحد من الأطراف المعنية في هذا الاستعراض وأن إدارة المحفوظات كانت من بين تسع أولويات أُخذ بها في تحليل المنتجات. وقد قيّمت هذه المنتجات بالمقارنة مع مجموعة من الضرورات التنظيمية، بما في ذلك إدارة الوثائق، وسير الأعمال، ونسخ الصور وإدارة السجلات. وتعذر على وحدة التفتيش المشتركة أن تؤيد أو تعترض على خلاصة الدراسة التي آثرت خيار Filenet نظراً لغياب الوثائق المتصلة بالعناصر الكمية والمالية لتحليل التكاليف - الفوائد المشتركة داخل الوحدة. ومن النقاط الإيجابية التي أثارها الخبير الاستشاري هي أن إدارة محتوى المؤسسة ينبغي أن تدعم قدرات إدارة السجلات فيما يخص البنود الإلكترونية والورقية معاً.

١٤٤ - وبالرغم من أن نظام Unite Docs صمّم وفقاً للمتطلبات الوظيفية في قسم إدارة السجلات والمحفوظات، فإنه لم يؤخذ به في آب/أغسطس ٢٠١٣ إلا في عدد محدود من الإدارات، وهو ما يمثل زهاء ٢٠٠ من المستخدمين، في حين كان يمكن بل كان ينبغي أن يستخدمه ١٠٠٠٠ موظف على الأقل. ويتطلب الأخذ بهذا النظام تسخير استثمار له في وحدة أو إدارة المستخدمين، لأن من الضروري إقامة مخطط لإدراج الوثائق في ملفات ووضع جداول زمنية للاحتفاظ بها قبل إطلاقه. ويمثل نطاق الاستخدام الضيق مثار قلق بالنظر إلى حجم الاستثمار الهائل الذي سُخِّر في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال السنوات الأخيرة لإتاحة هذا النظام<sup>(٤٥)</sup>.

١٤٥ - ووجد المفتش أن عدداً من النظم الأخرى كانت تُستخدم في الأمانة إلى جانب نظام Unite Docs، وكان مالكوها يروجون عنها في معظم الأحيان أنها تملك خصائص وظيفية في إدارة السجلات في حين أنها لم تكن كذلك.

#### الجدول ٧

أمثلة عن نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية في وحدات تنظيمية منتقاة من الأمانة

منذ	الوحدة التنظيمية
٢٠١٢	المكتب التنفيذي لإدارة الشؤون الإدارية
	المكتب التنفيذي لإدارة شؤون الإعلام
٢٠١٢-٢٠١٣	(يُتوقع أن يطبق في الإدارة برمتها في خريف عام ٢٠١٣)

(٤٥) تشمل الاستثمار المسخر لتطوير نظام Unite Docs: (أ) تكاليف البرمجيات (٢٨٢ ٥٠٠ دولار أمريكي)؛ (ب) الاستعانة بخدمات استشارية خارجية (١٥٠ ٠٠٠ دولار أمريكي)؛ و (ج) الاستعانة بموظفين داخليين (١٢ موظفاً في الشهر). وفي عام ٢٠١٣، كان ثلاثة موظفين بدوام كامل يوفرون الدعم لنظام Unite Docs.

منذ	الوحدة التنظيمية	
٢٠١٢	المكتب التنفيذي لمكتب إدارة الموارد البشرية	Unite Docs
٢٠١٢-٢٠١٣	دائرة إدارة المعلومات والاتصالات في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (يتوقع أن يُطبق في الإدارة برمتها في ربيع عام ٢٠١٤)	Unite Docs
٢٠١٢	قسم الذاكرة المؤسسية في مكتبة مكتب الأمم المتحدة بجنيف كمرحلة تجريبية في جنيف	Unite Docs
	قسم إدارة السجلات والمحفوظات من أجل حفظ سجلاته وإدارة محفوظاته فيما يخص إدارة السجلات المادية	TRIM
٢٠١٣	اللجنة الاقتصادية لأفريقيا (قسم الشؤون الإدارية)	TRIM
	طبق بناء على مبادرة من مسؤولي إدارة المعلومات في عدة بعثات تابعة لإدارة عمليات حفظ السلام	TRIM
	استُخدم في مختلف الوحدات التنظيمية فيما يخص الملفات الواردة والخارجة حسب الترتيب الزمني، مثلاً في المكتب التنفيذي للأمين العام	Corlog
	استُخدم في مختلف الوحدات التنظيمية، مثلاً في إدارة الجمعية العامة وإدارة المؤتمرات	Xthos
	أعدت عدة وحدات تنظيمية قواعدها بياناتها بالاستعانة بتطبيق Lotus Notes لتنظيم سجلاتها ووثائقها. ومنها مثلاً أمانة مجلس الأمن	Lotus Notes
٢٠١٣	أعدت إدارة عمليات حفظ السلام تطبيق الإطار العملي هذا لأتمتة الإدارة التعاونية، بما في ذلك إدارة السجلات، فيما يخص كامل دورة حياة الوثائق	COSMOS
	استُخدمت في مختلف الوحدات التنظيمية، بما في ذلك بعثات حفظ السلام والمكاتب الميدانية	مختلف تطبيقات SharePoint الداخلية

١٤٦- وسرَّ المفتش أن يعلم بأن ما يزيد عن ١٥ من مجموعات الزبائن مستعدة لاستخدام نظام Unite Docs. بيد أنه في غياب استراتيجية مؤسسية للأخذ إلزامياً باستخدام نظام Unite Docs، فإن قسم إدارة المعارف التابع لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجاهد من أجل إقناع المستخدمين المحتملين، نظراً للأسباب التالية:

- أنشطة التواصل الخارجي بشأن سمات نظام Unite Docs ومنافعه الممكنة محدودة جداً بما لا يمكن من إذكاء الوعي وتوليد الاهتمام لدى مستخدميها (الإدارات والمكاتب)؛
- تظل الإدارات والمكاتب مستقلة وغالباً ما تقرر أن تقتصر على ما لديها من تطبيقات لإدارة المعلومات تعتبر أكثر استجابة لاحتياجاتها. وفي بعض الأحيان، قررت بعض الإدارات التي كانت تنظر في الأخذ بنظام Unite Docs أن لا تأخذ به، بسبب مشاكل تتعلق بالارتباط بالشبكة مثلاً؛
- وفي عام ٢٠١٣، نجحت عن تغيير قاعدة نظام Unite Docs إلى نظام (IBM) Filenet حالات تأخر وعدم يقين بين المستخدمين. وتجري حالياً مرحلة الانتقال، التي يعتبرها قسم إدارة المعارف في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورية لتحسين مناقلة المتطلبات الخاصة فيما يتعلق بالإدماج وواجهة المستخدمين، ويتوقع أن تُنجز بحلول نهاية عام ٢٠١٣؛
- وأعرب المستجوبون عن شواغل تقنية بشأن الخوادم التي تستخدم في مقر نيويورك وهو ما يقصر زمن تقديم الدعم في نيويورك على ساعات العمل فيها. وهذا أمر مقلق بوجه خاص بالنسبة للكيانات التي لها مكاتب ميدانية في مختلف المواقيت الزمنية التي تقتضي استجابة سريعة في حال وقوع عطل. وسرّ المفتش أن يعرف أن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في ضوء هذه الملاحظات، قرر أن يستضيف قاعدة تقنية أوروبية بدءاً من عام ٢٠١٤ في مركز بيانات شركات الأمم المتحدة في فالنسيا بإسبانيا، من أجل تقديم الخدمات لمناطق مختلفة؛
- ويستخدم قسم إدارة السجلات والمحفوظات نظاماً آخر هو نظام TRIM.

#### الإطار ٧

### مثال نظام إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: Livelink/e-SAFE

لا شك أن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هي الكيان الأكثر تقدماً من حيث إدارة السجلات الرقمية. وقد طبقت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين نظامها الخاص بالإدارة الإلكترونية للوثائق والسجلات (Livelink/e-SAFE) في مقرها منذ عام ٢٠٠٠ ثم طبقت في مكاتبها القطرية في المنطقة الأوروبية ومناطق أخرى. وقد اعتمدت نظام إدارة المحفوظات هذا عدة مؤسسات دولية مماثلة.

ويشرف قسم السجلات والمحفوظات على استخدام هذا النظام. وقد قدر كبير مسؤولي المحفوظات في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أن زهاء ٦٠ في المائة من السجلات المنتجة في مقر المفوضية السامية ومكاتبها الميدانية يتم تغطيتها وتجهيزها من خلال نظام Livelink/e-SAFE.

وقد تأخرت خطط تطبيق النظام في مناطق أخرى نتيجة لقرار تطبيق نظام SharePoint، ولا سيما استخدام سماته في الإدارة التعاونية. وفي آذار/مارس ٢٠١٣، أطلقت المفوضية السامية مشروعاً لاستكشاف خيارات إدماج نظام Open Text ونظام Microsoft SharePoint لاستخدامها في مكاتب المفوضية السامية، بهدف تحسين حوكمة أصول المعلومات العالمية. ويتمثل الهدف أساساً في جعل نظام SharePoint واجهة للمستخدمين النهائيين في حين يكون نظام Livelink/e-SAFE مستودعاً للوثائق.

### الصناديق والبرامج والكيانات الأخرى

١٤٧- أحرز برنامج الأغذية العالمي تقدماً نحو إنشاء برنامج لإدارة السجلات الإلكترونية يتناول سجلات ذاكرته المؤسسية. وطبق هذا البرنامج في المقر وفي المكاتب الميدانية تدريجياً بعد عام ٢٠٠٤. ويسعى تطبيق هذا البرنامج إلى تحقيق ثلاثة أهداف، هي: (أ) تهيئة بيئة لتقاسم المعلومات داخل برنامج الأغذية العالمي وخاصة بين المقر والميدان؛ (ب) تلقي رسائل البريد الإلكتروني وتخزينها في مستودع مأمون؛ و(ج) وضع قواعد وإجراءات مشتركة لإدارة السجلات تطبق على الكيان برمته. وشملت العناصر الرئيسية لبرنامج إدارة السجلات الإلكترونية نظاماً للتسجيل الإلكتروني وخططاً للملفات الشركة تستند على مخطط تصنيف وظيفي لسجلات برنامج الأغذية العالمي. وأشار برنامج الأغذية العالمي إلى أن زهاء ٤٠ إلى ٥٠ مكتباً في الميدان كانوا يستخدمون النظام في عام ٢٠١٣.

١٤٨- وطلبت هيئة الأمم المتحدة للمرأة، وهي كيان حديث النشأة، من قسم نظم المعلومات والاتصالات فيها أن يعد نظاماً لإدارة السجلات الإلكترونية، بالاستعانة بنظام Microsoft SharePoint ٢٠١٣، كمسألة ذات أولوية. وترى هيئة الأمم المتحدة للمرأة أن خيار SharePoint سيكون مناسباً للاستجابة لمتطلبات إدارة السجلات والمحفوظات فيها، نظراً لحجمها المحدود.

١٤٩- وسخر صندوق الأمم المتحدة للسكان وقتاً ومالاً طائلين في إعداد إدارة محتوى المؤسسة انطلاقاً من نظام Documentum على مدى السنوات الخمس الأخيرة. ولئن كان هذا المشروع يبشر بالخير في عام ٢٠٠٨-٢٠١٠، فإنه واجه عدداً من الصعاب الداخلية، بما في ذلك غياب نهج متكامل، بين عدة شركاء داخليين. وأفضى غياب الاتفاق الداخلي بشأن العمليات وسير الأعمال وغياب مجموعة متفق عليها من البيانات الوصفية إلى وقف العمل بالمشروع ريثما تقدم شركة للخبرة الاستشارية تقييماً ومشورة بشأن سبيل المضي قدماً. وأوصى الخبير الاستشاري بالاستمرار في العمل بنظام Documentum وتكييفه حسب الاحتياجات، ولا سيما على ضوء الحجم الهائل من الاستثمارات التي سُخرت بالفعل. ويُنتظر اتخاذ قرار بشأن مستقبل المشروع بعد أن تستعرضه اللجنة التنفيذية وتقره.

١٥٠- وبدأ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في النظر في هذه المسألة، ويعكف حالياً على إنشاء نظام لإدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية مستعان فيه بنظام SharePoint، ويُتوخى منه أن يدمج سمات إدارة الوثائق في السجلات المنتجة عن طريق نظام SharePoint.

١٥١- وقد حدد مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع تطبيق نظام إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية باعتباره أولوية استراتيجية لعامي ٢٠١٣ و٢٠١٤، وترى إدارة مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أن بعض مكونات هذا النظام موجودة بالفعل. وبذلك فإن الخيار المقدم إلى مجلسه التنفيذي في حزيران/يونيه ٢٠١٣ كان هو استحداث مظلة تقنية داخل المكتب تجمع النظم القائمة التي تحتوي سجلات بدل شراء تطبيق من السوق سيتطلب تكيفه مع الاحتياجات تكاليف وجهداً طائلين. ولئن رحب المفتش بالمنطق الاقتصادي الذي يسند هذا النهج، فإن وضع نظام بهذه الطريقة ينطوي على خطر عال يكمن في احتمال عدم الامتثال لمتطلبات إدارة السجلات والمحفوظات المضمنة في هذا التقرير، وقد يتبين فيما بعد أنه مكلف على الأمد البعيد.

وُتوقع أن يعزز تنفيذ التوصية التالية فعالية إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات الأمم المتحدة.

#### التوصية ٤

يكفل الأمين العام وكل رئيس من الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير استجابة نظم المعلومات التي تتلقى أو تنشئ أو تدير السجلات الإلكترونية للمعايير الدولية الخاصة بامساك السجلات وصون السجلات والمحفوظات الرقمية.

#### جيم - إدماج نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية مع نظم أخرى لمعلومات المؤسسة

١٥٢- من المستجدات الإيجابية أن منظمات الأمم المتحدة تجهز نفسها بنظم للتخطيط المركزي للموارد من أجل تبسيط سير الأعمال والمعاملات<sup>(٤٦)</sup>. وتتلقى نظم التخطيط المركزي للموارد معلومات تحمل أدلة على معاملات تجارية وأحياناً بعض الوثائق ذات الصلة، بيد أنها لا تتلقى المعلومات المنتجة في سياق عمل أكثر تخصصاً يتمثل أن يعود بمنفعة تاريخية في المستقبل. وقد حاجج هذا التقرير أن مفهوم السجلات له نطاق أوسع من السجلات القائمة على المعاملات.

١٥٣- وهناك عدد قليل من نظم التخطيط المركزي للموارد التي تضم مكوناً لإدارة السجلات يمكنه تحديد السجلات القيمة من بين جميع المعلومات والأدلة المتلقاة أو ربط

(٤٦) JIU/REP/2012/8، "استعراض النظم المركزية لتخطيط الموارد في منظمات الأمم المتحدة".

السجلات بجدول زمني للاحتفاظ بها. والواقع أن معايير قطاع الأعمال فيما يخص تنفيذ نظام للتخطيط المركزي للموارد لا تشير إلى إنشاء وظيفة تتعلق بإدارة السجلات. وكان السيناريو المتوقع هو حفظ السجلات (غير اللازمة) في قواعد البيانات والتطبيقات. وخلال هذا الاستعراض، صادف المفتش نوعين مختلفين من التحاليل أو المواقف بشأن هذه المسألة. فقد أصر بعض المستجوبين على أن الوثائق التي تولدها نظم التخطيط المركزي للموارد (وهي سجلات محتملة في نهاية المطاف)، بل أيضاً في أي نظم للمعلومات، من قبيل نظم إدارة الموارد البشرية، يجب أن تكون لها نقطة دخول في نظام إدارة السجلات (كما هو الحال في منظمة الفاو مثلاً). وكان من المتوقع أن يفضي هذا الإدماج إلى إزالة أو تقليص الازدواجية (إدخال البيانات يدوياً في نظم متعددة أو إعادة طباعة سجلات نظام التخطيط المركزي للموارد)، ومن ثم ادخار الوقت والموارد المالية وزيادة الفعالية. وخلافاً لذلك، فقد استبعدت وكالات أخرى خيار الإدماج، معتبرة أنه سيكون من المكلف جداً تصميم وتطبيق نظم للتخطيط المركزي للموارد. ويستند هذا الموقف بشدة إلى مسألة العائد من الاستثمار وقيمة نظام إدارة السجلات المنشأة ضمن نظام للتخطيط المركزي للموارد تقتضي إمكانية توسيع نطاقه نفقات باهظة ولن تعود بأي قيمة إضافية، لأن النظام لن يفرق بين مختلف أنواع وقيم السجلات والوثائق المتباينة. وفي أمانة الأمم المتحدة، جرت مباحثات مطولة بشأن ما إذا كان يتعين دمج نظام لإدارة السجلات والمحفوظات ضمن نطاق مبادرة Umoja، وهي حل من حلول التخطيط المركزي للموارد يشمل برنامجاً معلوماتي لتيسير وتبسيط المعلومات بين جميع وظائف الأعمال داخل أمانة الأمم المتحدة، غير أن هذه المباحثات لم تصل إلى اتفاق بشأن وضع نموذج من هذا النوع.

## دال - الرقمنة

١٥٤ - لا تحيل الرقمنة إلى المسح الضوئي حصراً؛ إذ تقتضي تخطيطاً مناسباً لأن رقمنة الوثائق هي عملية مكلفة وتستغرق الوقت. ولذلك ينبغي التأني في تقييم الغرض والفوائد من مشروع للرقمنة، قبل بدء أي مشروع من هذا النوع. ويملك معظم الإدارات والمكاتب التي استشيرت خلال هذا الاستعراض برامج للرقمنة، وإن كانت تتباين من حيث نطاقها. وقد أشار الموظفون المستجوبون كثيراً إلى: (أ) مزايا تقليص حجم الأوراق التي يستعملها الموظفون، ومن ثم الحيز المادي المطلوب لتخزين تلك الوثائق؛ (ب) زيادة فرص النشر والنفذ الناجمة عن وجود ملفات رقمية عوضاً عن بنود مطبوعة؛ (ج) تحسن نجاعة الموظفين في مكان العمل. ومن منظور مسؤول عن المحفوظات، فإن الرقمنة تمثل أيضاً أحد الخيارات في حفظ السجلات المتضررة أو المهشة التي تتهددها المخاطر<sup>(٤٧)</sup>.

(٤٧) يبين تقرير "فهم تكاليف الرقمنة" الذي أُعدّ من أجل اللجنة المشتركة لنظم المعلومات حجم الجهود المبذولة في مشاريع من هذا النوع. والتقرير متاح على الموقع الإلكتروني:

<http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/digitisation/reports/breakingcosts>

١٥٥- وتبين الردود على استبيان وحدة التفتيش المشتركة غياب استراتيجيات مؤسسية فيما يتعلق بمبادرات الرقمنة التي تُجرى في كيانات الأمم المتحدة. وتُجرى برامج الرقمنة في الإدارات والمكاتب والوحدات ذات الصلة بصورة مستقلة نوعاً ما، حسب أولوياتها والموارد المتاحة. ونتيجة لذلك، بالرغم من وجود مبادئ توجيهية بشأن الرقمنة في أمانة الأمم المتحدة أصدرها قسم إدارة السجلات والمحفوظات<sup>(٤٨)</sup>، فما لا يوجد اتساق على مستوى المعدات المستخدمة، والعمليات التقنية المطبقة (من قبيل التعرف الضوئي على الحروف)، ونوع الصيغة المنتجة أو البيانات الوصفية، من جملة أمور أخرى. ومن أجل معالجة هذه المسألة، ينكب مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حالياً على تطوير تطبيق Unite Imaging. ولم تذكر الكيانات الأخرى مبادئ توجيهية مشابهة في ردودها على استبيان وحدة التفتيش المشتركة.

١٥٦- وبالإضافة إلى الوثائق الرقمية المنشأ، يوجد كم هائل من الوثائق المسوحة ضوئياً التي ينبغي إدارتها: وينبغي أن تُولى جميعها نفس العناية. ومرة أخرى، تمثل برامج إدارة السجلات والمحفوظات عناصر رئيسية في إجراء مشاريع الرقمنة: وينبغي أن تكون الخطوة الأولى هي إجراء استعراض كامل للملفات ذات الصلة (إجراء جرد للوثائق الورقية حسب فترة الاحتفاظ بها، وحفظها أو إتلافها) من أجل تحديد أكثرها أهمية ومن ثم مسحها ضوئياً. ومن المفارقات أنه في سياق مشاريع الرقمنة يعاد غالباً مسح البنود الرقمية انطلائاً من مصدر مطبوع.

## هاء- الحفظ الرقمي<sup>(٤٩)</sup>

١٥٧- ما انفكت استمرارية المعلومات الرقمية تشكل قلقاً عبر العالم لدى أوساط المهنيين سواء في القطاع الخاص أو القطاع العام. وقد أفضى ذلك إلى وضع سلسلة من المعايير بهدف الحد من تأثير تقادم التكنولوجيا على أصول المعلومات الرقمية<sup>(٥٠)</sup>. ويشير الحفظ الرقمي فيما يلي إلى التدابير التي اتخذها كل كيان لضمان حفظ السجلات (سواء أكانت ممسوحة ضوئياً أو كانت رقمية المنشأ) على المدى البعيد في صيغة رقمية لها قيمة دائمة أو على المدى البعيد، وضمان استمرار النفاذ إلى المعرفة التي تتضمنها.

(٤٨) معيار قسم إدارة السجلات والمحفوظات بشأن متطلبات حفظ السجلات من أجل رقمنتها، ٢٠٠٩، متاح على الموقع الإلكتروني لقسم إدارة السجلات والمحفوظات:

[https://archives.un.org/sites/archives.un.org/files/Standard\\_RKreqfor%20digitisation3.pdf](https://archives.un.org/sites/archives.un.org/files/Standard_RKreqfor%20digitisation3.pdf)

(٤٩) قدم معظم الاعتبارات التقنية الواردة هنا الخبيران الاستشاريان الدوليان Lori Ashley و Charles Dollar، اللذان ألفا نموذج Digital Preservation Capability Maturity Model. وحظيت هذه الاعتبارات التقنية بالتقدير العظيم في اجتماع قسم المنظمات الدولية الذي عقد في بروكسل من ١٢ إلى ١٤ حزيران/يونيه ٢٠١٣.

(٥٠) على سبيل المثال، المعيار (ISO 18492 (2005)، "تطبيقات إدارة الوثائق - الاحتفاظ بمعلومات الوثائق الإلكترونية على المدى البعيد"، والمعيار (ISO 16363 (2012)، "نظم نقل البيانات والمعلومات الفضائية" - تدقيق المستودعات الرقمية الموثوقة واعتمادها".

١٥٨- وإن الاستلام المبكر للسجلات الرقمية وحفظها في المدى البعيد يمثلان مسألتين وثيقتي الصلة ومتراپتتين لأن الخصائص المحمولة في دورة حياة السجل ينبغي أن تُحدّد في أبكر وقت ممكن، ويفضل أن يكون ذلك وقت إنشائها حتى وإن كانت مرحلة الحفظ لا تشمل سوى قدر محدود من السجلات. ففي أفضل الحالات مثلاً، عند تلقي سجلات رقمية من مختلف الوكالات التنظيمية، غالباً ما يواجه قسم إدارة السجلات والمحفوظات مشكلة عدم التطابق في الأجهزة، وتقادم البرامج المعلوماتية أو غياب وصف تقني وبيانات وصفية، مما يجعل من الصعب معالجة السجلات كما ينبغي.

١٥٩- وعلى النحو المبين أعلاه، كثيراً ما توجّه التدابير المحدودة وغير الملائمة فيما يتعلق بالسجلات الرقمية والإلكترونية داخل كيانات الأمم المتحدة، لإدارة السجلات الراهنة وغير النشطة في أحسن الأحوال. ولم يستوعب هذا النهج بعد أن لبعض هذه السجلات دورة حياة تشغيلية في الأجل البعيد (تصل أحياناً إلى ٥٠ سنة) أو قد تصبح محفوظات تاريخية بسبب قيمتها الدائمة. وبعبارة أخرى، ينبغي الدفع بمفهوم "المحفوظات الإلكترونية"، حتى وإن ازدادت تدريجياً أهمية إدارة السجلات الإلكترونية.

١٦٠- وينبغي أن تحظى هذه المسألة الاستراتيجية بعناية قصوى على مستوى الإدارة العليا في كيانات الأمم المتحدة لأن التدابير المطبقة والقرارات المتخذة حالياً تمثل ضماناً بأن محفوظات الغد الإلكترونية ستُحفظ بطريقة ملائمة. بيد أن هذا الاستعراض يُظهر أن استراتيجيات الحفظ الرقمي لا تحظى بقدر كاف من الاهتمام في الوقت الحالي. فنادراً ما تشمل نصوص سياسة إدارة السجلات والمحفوظات أحكاماً خاصة تكفل الحفظ على الأمد البعيد بدل الاكتفاء بذكر نفس القواعد التي ينبغي تطبيقها سواء فيما يتعلق بالسجلات المطبوعة أو الرقمية، كما أشار إلى ذلك قسم إدارة السجلات والمحفوظات، حيث صرح أنه "في الوقت الراهن، لا توجد أي ممارسة موثوقة في الحفظ في المحفوظات الرقمية للأمم المتحدة". وبذلك يوصي المفتش بإطلاق مبادرة مشتركة بين المنظمات لتناول هذا الجانب الرئيسي. ومن شأن هذه المبادرة أن تحشد خبرة قوية لدى المختصين في المحفوظات وإدارة السجلات وقدرات إدارية عليا.

١٦١- وبالرغم من أن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لم تطبق بعد نموذج Livelink/e-SAFE للمحفوظات، الذي سيتلقى السجلات لتخزينها لفترة أكثر دواماً، فإنها تمثل استثناءً إيجابياً لافتاً لأنها خططت الخطوات الأولى نحو وضع استراتيجية للحفظ الرقمي ووظفت في الآونة الأخيرة مسؤولاً عن المحفوظات الرقمية. ويُنظر إلى هذا المنصب باعتباره حاسماً في تقييم حل لحفظ أصول المفوضية السامية الرقمية وتطويره واختباره. وقد بُذلت هذه الجهود في إطار مشروع يمتد لعامي ٢٠١٣ و ٢٠١٤ ومن شأنه أن يفضي إلى تطبيق حل مؤسسي لحفظ البنود ذات الصلة على المدى البعيد.

١٦٢- ويتفهم المفتش أن الأوضاع قد تختلف حسب كل كيان ومتطلباته التشغيلية فيما يتصل بالسجلات الرقمية. وعلى نحو ما أكدت عليه الخطة الاستراتيجية للجنة الإدارية رفيعة المستوى<sup>(٥١)</sup>، فإن "حجماً واحداً لا يناسب الجميع"، ومن ثم من المقبول اتباع نهج مرن في إنجاز العمل المشترك بين عدة وكالات لها متطلبات وموارد خاصة. وينبغي أن يشكل هذا التقرير حافزاً على إثارة هذه المسألة على المستويات الأعلى في كل كيان بهدف التكفل بتنظيم الحفظ الرقمي، على النحو الوارد في مبادئ إدارة السجلات.

١٦٣- ومن أجل دعم كيانات الأمم المتحدة التي ترغب في مشروع يتناول تحدي الحفظ الرقمي، توجد بعض النماذج التي أعدها أعضاء أوساط المهنيين بغية تقييم مدى نضج الحفظ الرقمي داخل المؤسسات الخاصة أو العامة. وتوفر هذه النماذج إرشادات في الانتقال من إدارة غير منظمة وغير منضبطة فيما يتعلق بالسجلات الرقمية إلى برامج أكثر نضجاً فيما يتعلق بالحفظ الرقمي. وتتناول هذه النماذج الأبعاد الرئيسية لتحدي الحفظ الرقمي بما في ذلك:

- القدرات التنظيمية والموارد المطلوبة للتكفل بوضع برنامج للحفظ الرقمي في المؤسسة: إطار تنظيمي خاص، ومبادئ حوكمة تنطبق على المعدات المستخدمة، وثقافة للتعاون بين جميع الأطراف المعنية، ومستوى كاف من الخبرة التقنية والتكنولوجية المناسبة للتعامل مع السجلات طوال دورة حياتها، من بين أمور أخرى. وعلى النحو المعروض في هذا التقرير، فإن هذه العناصر لا تزال حديثة النشأة في كيانات الأمم المتحدة؛
- مستودع رقمي يوفر ضماناً تقنية تكفل، من جملة أمور أخرى، التخزين والأمن والنفاد على نحو ملائم إلى جميع السجلات ولفترة طويلة. ويوفر نموذج نظام معلومات الأرشيف المفتوح (ISO 14721) إطاراً ومفاهيم من أجل المحفوظات الرقمية بينما تحدد قائمة تدقيق المستودعات الموثوقة والتصديق عليها (TRAC, ISO 16363) المتطلبات التي ينبغي أن يوفرها مستودع موثوق لدعم النفاذ في الأمد البعيد لتستخدمه كيانات الأمم المتحدة كأساس لتحديد خيارات إنشاء مستودع للمحفوظات على مستوى المؤسسة أو مستودع مشترك؛
- القدرة على تنفيذ الخدمات الرئيسية المطلوبة لمواصلة رصد البيئات الخارجية والداخلية والتخطيط لأنشطة استدامة السلامة والأمن وقابلية الاستخدام وقابلية النفاذ للسجلات الإلكترونية المخزنة في مستودعات رقمية موثوقة. ويشمل ذلك طائفة واسعة من الأنشطة التي تتطلب الوقت والموارد والخبرة، بما في ذلك إجراء مسح للسجلات الإلكترونية لتحديد السجلات ذات الأمد البعيد، وإقامة علاقات عمل تعاونية بين الأطراف المعنية، واستيعاب السجلات اللازمة عن طريق اتخاذ

(٥١) CEB/2013/HLCM/2، الخطة الاستراتيجية ٢٠١٣-٢٠١٦، الفقرات ١٢ و ١٣.

سجلات مركزية إلكترونية منظمة من المنتجين ونقلها إلى صيغ محايدة متفق عليها، وتجهيز البيانات الوصفية، واتخاذ تدابير من أجل تخزينها وصونها وتحديث المعدات والوسائط، والحفاظ على البيانات التقنية الوصفية، وكفالة أمن النظم. ويُتوقع أن يعزز تنفيذ التوصية التالية التنسيق والتعاون بين كيانات الأمم المتحدة.

#### التوصية ٥

ينشئ الأمين العام، بصفته رئيس مجلس الرؤساء التنفيذيين المعنيين بالتنسيق، فرقة عمل مشتركة بين المنظمات يرأسها خبير متمرس في إدارة السجلات والمحفوظات، وتضم فرقة العمل الكيانات المهتمة أكثر بوضع نهج مشترك لحفظ السجلات الرقمية ذات الأمد البعيد و/أو الدائمة (الاستراتيجية، والسياسة والبنى التحتية).

## سادساً- آن أو ان الخيارات الاستراتيجية

## ألف- منافع تعزيز ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات

١٦٤- ينبغي أن يُنظر إلى تحسين إدارة السجلات باعتباره جزءاً أصيلاً من العمليات الإدارية الحديثة. ويتوافق المسؤولون عن إدارة السجلات الرأي بأن توفر ممارسات جيدة في إدارة السجلات والمحفوظات يمكن أن يولد منافع جمّة داخل أي منظمة، سواء أكانت خاصة أو عامة. ويوضح الاقتباس التالي الذي يرد في الأدبيات المهنية هذه الحالة: "توفر إدارة السجلات المال. ويعزز حسن إدارة السجلات نجاعة النفاذ إلى المعلومات، ويحيل السجلات غير النشطة إلى أحياز أو مرافق التخزين غير النشط ويكفل التخلص من السجلات المتقدمة، وبذلك يقلص تكاليف التخزين. وإدارة السجلات هي أمر يمكن للمديرين تعليقه للمتخمين ودافعي الضرائب، لأنه يبسط العمليات ويوفر دولارات من الضرائب"<sup>(٥٢)</sup>. وسيجد القارئ قائمة بالمنافع المتوقعة من إدارة السجلات في المعيار ISO 15489، الفرع ٤.

١٦٥- وهذه المنافع إما كمية أو غير ملموسة. ومما لا شك فيه أن الكيانات تتكبد نفقات إضافية، بما في ذلك في البحث عن المعلومات التي ليست متاحة، أو تخزين بنود مكررة لا لزوم لها سواء في صيغ مطبوعة أو إلكترونية، ونقل سجلات غير لازمة من الميدان إلى المقر. بيد أن إجراء تقييم مالي للمنافع المحتملة على الأمدين المتوسط والبعيد مقارنة بالتكاليف الراهنة والمستقبلية وما يرتبط بذلك من وفورات صافية، يصطدم بغياب بيانات مرجعية وافتراضات متفق عليها يمكنها أن تساعد بصورة واضحة على تحديد وقياس الخسارة المتكبدة حالياً (بسبب الممارسات القائمة)، مقابل الوفورات التي قد تتأتى في المستقبل في حال تعزيز ممارسة إدارة السجلات والمحفوظات ومواءمتها مع توقعات تنفيذ السياسة. فمثلاً، تغيّب المعلومات عن حجم المقتنيات الراهنة من السجلات المحفوظة في الوحدات التنظيمية، والبنود المكررة المحتفظ بها في ملفات ورقية أو مشغلات مشتركة، ومقدار المواد ذات الصلة غير المتاح، والوقت الفعلي المستغرق في البحث عن البنود.

١٦٦- وإبان إجراء هذا الاستعراض، صادف المفتش حالات عمل ملموسة قليلة جداً تسهب في ذكر المنافع المتوقعة إثر الأخذ بممارسات معززة في إدارة السجلات والمحفوظات. وينبغي مراعاة عدة اعتبارات عند تقييم المنافع المحتملة لإدارة السجلات والمحفوظات على نحو معزز، من قبيل عدد الموظفين المطلوبين وتكاليف التخزين المادي والصيانة، والحصول على التراخيص والتدريب على برامج المعلومات، والتخزين الإلكتروني ونقل البنود الرقمية ونسخها. وينبغي أن تأخذ هذه التقديرات أيضاً الكلفة، التي أحياناً تكون باهظة جداً،

Bruce Dearstyne, "Why records management matters", *Public Management*, vol. 89, No. 10 (٥٢) (November 2007).

فيما يتصل بالبحث عن المعلومات والنفوذ إليها، ونتائج ضياع المعلومات وازدواجية العمل الأساسي فيما يخص بعض المشاريع أو الأنشطة المتشابهة.

١٦٧- وقد وفر تبادل الآراء مع المسؤولين عن إدارة السجلات وغيرهم من الموظفين زاداً للتفكير فيما يتعلق بعدد المجالات التي يمكن تحقيق وفورات منها. وفي الوقت آنه، ينبغي الإقرار بأنه يمكن تحقيق وفورات من خلال وفورات الحجم فقط، وتحديدًا في شكل عملية مؤسسية تقتضي تسخير قدر أدنى من الاستثمارات في إعداد السياسات، والموارد البشرية المكلفة بالعمل والتكنولوجيات المستعان بها، من بين أمور أخرى. ويمكن تحقيق عائد على الاستثمار في المدى المتوسط.

### مكاسب في الإنتاجية من أجل الموظفين

١٦٨- في القطاع الخاص، أظهرت الدراسات أن الإنتاجية ترتفع ارتفاعاً كبيراً بعد تحديد قواعد داخلية صارمة في حفظ السجلات وتطبيق نظام لإدارة السجلات. وفي الأمم المتحدة، يسهل تخيل النتائج المتوقعة تحقيقها في حياة العمل وإنتاجية الموظفين عندما يكون من السهل، بل من الآتي، استعادة ملفات ذات صلة بمسألة ما. وفي السياق ذاته، أبرزت مراجعة أجرتها السلطات الفرنسية بشأن تحديث حفظ السجلات أن معدل الوقت المطلوب في البحث عن البنود القديمة والنفوذ إليها ينقص عندما تكون عملية الإدراج في الملفات والفرز قد أجريت في مرحلة سابقة، وهو ما يفضي إلى محفوظات حقيقية وادخار وقت كبير من حيث ساعات العمل المؤدى عنها<sup>(٥٣)</sup>.

١٦٩- ولا يوجد سبب يعلل اختلاف الوضع في سياق الأمم المتحدة. فكل الأرقام الإرشادية المتاحة تؤكد أن تنفيذ نظام لإدارة السجلات يمثل مصدراً لتحقيق تحسن جم من حيث النجاعة في العمل والمكاسب في الإنتاجية ذات الصلة. ومن الدوافع التي حفزت المديرين على تطبيق برامج إدارة السجلات في إداراتهم رفع إنتاجية أفرقتهم المتخصصة. وتظل هذه المنافع بطبيعتها الحال غير ملموسة إلى حد بعيد ويصعب قياسها. وبوجه عام، فإن من قدموا أحوية على الاستبيانات اتفقوا على أن تعزيز إدارة السجلات والمحفوظات من شأنه أن يفضي إلى معرفة مؤسسية أفضل في التخطيط لتعاقب الموظفين وادخار الوقت والمال من خلال تبادلي تكرار المحاولات المتشابهة أو الأخطاء في سير الأعمال.

١٧٠- وبالنظر إلى حالة الأمم المتحدة والكيانات ذات الصلة بها، تُظهر الأمثلة إمكانية الاقتصاد في وقت الموظفين الذي يمكن توجيهه إلى وظائف أخرى، سواء إدارية أو متخصصة. وبحساب أرقام الموظفين الدوليين المعنيين وأجورهم، قد تكون الوفورات جمّة.

- حاولت عدة إدارات تابعة للأمم المتحدة تنفيذ مشاريع إدارة السجلات (مثل إدارة شؤون الإعلام أو إدارة الشؤون الإدارية) أن تقدر الوقت المطلوب لاستعادة

(٥٣) مراجعة تحديث حفظ السجلات التي أجرتها السلطات الفرنسية في عام ٢٠٠٧ (انظر الجدول ٣).

السجلات فيها والنفاد إليها والوقت المتوقع توفيره في إعادة البحث والنفاد إلى المعلومات ذات الصلة. واحتلقت المنهجية المتبعة بين هذه الإدارات بيد أن التقديرات تتراوح بين ٥ إلى ٣٠ دقيقة من معدل الوقت الموفر عن كل حالة فردية من البحث. ومن البديهي أن يعتمد تواتر البحث ونوعه على أنواع الأنشطة المضطلع بها في الإدارة أو المكتب. وقد افترضت إدارة الدعم الميداني/إدارة عمليات حفظ السلام في إطار وثيقة مشروع مبادرة الرقمنة (٢٠١٢) أن وقت البحث سيقلص بـ ٨٠ في المائة عن كل طلب مقدم إلى موظفيها؛

- وقد أجرت المفوضية الأوروبية أيضاً بحثاً لتقدير معدل الوقت الذي يستغرقه موظفوها في البحث عن المعلومات في أماكن العمل. وقد وصل الأمر إلى أسابيع في السنة، وهو ما يعني مصدراً ممكناً لوفورات تحققها منظمات دولية أقل تقدماً من حيث سياسات وممارسات إدارة السجلات والمخفوظات.

### الوفورات المالية في تكاليف الموظفين

١٧١- وجد المفتش أن منظمة الفاو تقدم مثلاً عن الوفورات المالية يثير الإعجاب. فقد ركز مشروع تحديث إدارة السجلات في بادئ الأمر على العديد من السجلات المتاحة في منظمة الفاو ونظر في استبدالها بنظام حديث لإدارة السجلات، حيث يشارك تدريجياً كل موظف من منظمة الفاو مباشرة في تلقي البنود ذات الصلة وتجهيزها. وأفضى المشروع إلى إعادة تحديد مناصب أقسام السجلات وإعادة توزيعها. وقلصت منظمة الفاو من العدد الصافي للموظفين المشاركين في هذه المهام من ٤٢ إلى ٢٨ منصباً بدوام كامل (وكانت تعمل هذه المناصب بشكل رئيسي في مختلف أقسام السجلات وتقوم يدوياً بـ (إعادة) إدراج الرسائل والسجلات ضمن النظم) وفي الوقت ذاته أعادت تحديد المناصب للتركيز على مجموعة مختلفة من المهارات لتعويض "كتاب السجلات" بـ "مديري السجلات"، وهو ما أتاح اهتماماً مهنيًا متزايداً، ومسارات مهنية أفضل ومواصفات أعلى. وولد هذا الخيار وفورات كبيرة. ففي ٢٠١٠-٢٠١١، بلغت الوفورات ١,١ مليون دولار. وفي ٢٠١٢-٢٠١٣، مكنت مواصلة تطوير المشروع من تحقيق وفورات في الموظفين خلال سنتين بلغت ما مجموعه ٢,٤٦ مليون دولار.

١٧٢- وقدمت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أمثلة على الوفورات التي نتجت عن تطبيق نظام Livelink/e-SAFE. وفي حالة مجلس استعراضها المشترك، قدرت الوفورات بما يزيد عن ١٠.٠٠٠ دولار عن كل اجتماع شهري. ونتجت الوفورات من تقليص مصاريف الأسفار وبدل المعيشة اليومي والوقت الذي وفره الموظفون في وحدة إنتاج الوثائق، وتقليص الوثائق (الملفات والورق ومداد الطابعات)، والتكاليف التي تقابل ٣٦ ساعة من عمل موظفي الدعم بغية تحضير الملفات والوثائق، من جملة أمور أخرى.

## تحسين جودة العمل الموضوعي

١٧٣- على غرار الاستثمارات المسخرة لتنظيم التخطيط المركزي للموارد المتوقع منها تبسيط العمليات الإدارية، يُتوقع أن يحسن أي استثمار يُسخر لإدارة السجلات من جودة العمل الفني. وفي عام ٢٠١٣، صدر تقرير بشأن حفظ السجلات والمحفوظات في المكاتب الميدانية لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ووردت فيه أمثلة ملموسة على أثر إدارة السجلات على الشؤون الجوهرية. وفي أحد المكاتب القطرية، أفضت الممارسة المتمثلة في تسجيل المعلومات على أجهزة فردية بدل تسجيلها في مستودعات مؤسسية إلى ضياع الذاكرة المؤسسية وهو ما أدى إلى إعادة المفاوضات بشأن اتفاقات مع الحكومة الوطنية.

١٧٤- واستند مشروع منظمة الفاو إلى نفس الافتراض الذي يفيد أن الاستثمار في إدارة السجلات سيحسن من جودة العمل الفني. وعند إيفاد فريق وحدة التفتيش المشتركة إلى منظمة الفاو، كانت المرحلة الثانية من مشروع تحديث إدارة السجلات تنظر في تحديات إدارة المحتويات وفي استراتيجيات لاسترداد المعلومات الجوهرية بشأن مشاريع منظمة الفاو ومجالات عملها العامة بإضافة البطاقات، وتوليد مختصرات لمعلومات جوهرية يومية أو أسبوعية لإبلاغ المديرين تلقائياً بالنقاط الرئيسية المتبادلة بشأن موضوع يعينه يقع تحت مسؤولياتهم أو يشاركون فيه.

١٧٥- وقد وصفت المسؤولة عن إدارة السجلات في مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان بعبارات دقيقة جداً المنافع الجوهرية التي يتوقع أن تستفيد منها مختلف أقسام المكتب المواضيعية. وترى أن اتباع نهج لإدارة السجلات في المؤسسة واتخاذ مستودع مركزي للسجلات (المادية والرقمية) سيسهل سبيلاً للاستفادة القصوى من ثروة المعلومات في المكتب. وترى في تقييمها أن "عمل أقسام مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان سيكون أكثر ارتباطاً وأن مسائل حقوق الإنسان ستكون أكثر ترابطاً، وهو ما سيجعل المكتب أكثر جدوى بالنسبة إلى المعنيين به". وفي المثال أعلاه، أشارت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أيضاً إلى أن نظام Livelink/e-SAFE حسن من جودة الاجتماعات، إذ إن أعضاء مجلس الاستعراض المشترك غدوا أكثر استعداداً لأهم كانوا يحصلون على الوثائق في الوقت المناسب ولأن مجال الأخطاء بسبب الأعمال اليدوية قد تقلص جذرياً.

## وفورات في أحياء المكتب

١٧٦- إن فرز السجلات الورقية وتحديد ما لم يعد منها مطلوباً، استناداً إلى جداول زمنية متفق عليها، يعني تقليص عدد ما تبغى إدارته من الملفات والعلب، وبالتالي تقليص الحيز المطلوب لتخزينها، سواء في مقرات المكتب أو في المستودعات الإلكترونية. وفيما يخص البنود المادية، فقد يمثل ذلك مصدراً للوفورات التي قد تتباين بحسب تكاليف حيز التخزين المادي في كل مركز عمل، مع وجود اختلافات كبيرة. فمثلاً، قدرت إدارة عمليات حفظ

السلام وإدارة الدعم الميداني تكلفة تخزين البنود المطبوعة في مبنى الأمانة في نيويورك بـ ٦٠ دولاراً سنوياً لكل "قدم خطي".

١٧٧- وأتاح المخطط العام لتجديد مباني مقر الأمانة العامة للأمم المتحدة فرصة لقسم إدارة السجلات والمحفوظات من أجل الاتصال بعدة إدارات سترحل من مقراتها أو يتوقع أن تشغل حيزاً أقل في مقراتها الحالية. وقد عززت هذه الاتصالات الإيجابية بين قسم إدارة السجلات والمحفوظات وهذه الإدارات أو المكاتب من إدراكها بإدارة السجلات، ومن ثم ممارساتها. وتجسدت هذه التفاعلات غالباً في عملية ترشيد للأحياز وزادت من تقليص حجم الوثائق التي ينبغي إعادتها إلى المقر، وهو ما ولد بدوره وفورات. وقدّر قسم إدارة السجلات والمحفوظات أن إتلاف السجلات في المكاتب يوفر زهاء ٣٠ ٠٠٠ قدم خطي، أي ما يعادل مبلغاً إجمالياً مقداره ١,٨ مليون دولار في العام على أساس حسابات إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني. ومن التجارب المشابهة الأخرى تجربتنا برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية واللجنة الاقتصادية لأفريقيا اللتان أظهرتا أن الاهتمام الذي أولي لسير الأعمال والسجلات ذات الصلة وفر أساساً لزيادة تمييز السجلات النشطة عن السجلات غير النشطة، وهو ما أفضى إلى ترشيد مماثل.

### الوفورات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات

١٧٨- من المواقف المشتركة بين خبراء تكنولوجيا المعلومات أن حيز تخزين السجلات الرقمية غدا أرخص فأرخص ومن ثم فهو لا يتطلب جهد تحديد السجلات ذات المنفعة القصيرة الأجل في مقابل السجلات ذات القيمة البعيدة الأجل أو الدائمة وإدارتها تبعاً لذلك. ولاحظ المفتش أن هذا المسوغ المنطقي قد لا يكون مرضياً تماماً؛ ذلك أن الممارسات الحالية لها تداعيات من حيث التكاليف على المنظمة برمتها وعلى كل وحدة تنظيمية بمفردها كما يظهر أدناه. ولا شك أن اتباع إدارة أكثر دينامية واستنارة فيما يخص السجلات الرقمية قد يفضي إلى تقليص هذه التكاليف.

- في مقر الأمم المتحدة وفي كثير من الأماكن الأخرى، يقضي نموذج التكاليف المعتاد بأن تتلقى إدارات تكنولوجيا المعلومات من كل إدارة أو مكتب أو وحدة مقابلاً عن الحيز المستخدم في حواديها ومشغلاتها المشتركة وعن الخدمات ذات الصلة من قبيل توفير نسخ احتياطية يومية واستعادة البيانات (وعادة ما يقاس ذلك بوحدة جيغابايت في العام). وبذلك فإن تراكم السجلات والنسخ غير اللازمة يرفع تلقائياً مبلغ الفاتورة الذي تؤديه كل وحدة تنظيمية. وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف مثلاً، يتعين على إدارة تستخدم ١ ٠٠٠ جيغابايت من الحيز (وهذا معدل تقريبي لزهاء ما يحتاجه مائة من الموظفين) أن تدفع ٢٤ ٠٠٠ دولار في العام. فإذا كانت ٢٥ في المائة من البنود الرقمية المخزنة نسخاً مكررة لا لزوم لها، وهذا أبسط تقدير، فإنه يمكن تحقيق وفورات تقدر بـ ٦ ٠٠٠ دولار لكل موظف وفي كل عام.

## الجدول ٨

## أرقام إرشادية عن مصاريف تكنولوجيا المعلومات فيما يخص خدمات التخزين والتخزين الاحتياطي

نظم البريد الإلكتروني	الحواسيب	
\$19.50/GB as of 2014	\$19.50/GB as of 2014	مقر الأمم المتحدة
61SwF/0.5 GB (500 MB)	\$24 GB/Year	مكتب الأمم المتحدة بجنيف

- ومن شأن استخدام نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية من أجل فرز وتحديد السجلات التي لم تعد مطلوبة بحسب الجدول الزمني للاحتفاظ أن يوفر حيزاً على النطاق الترددي، لأن الوثائق لن تتطلب إرفاقها برسائل البريد الإلكتروني، ويمكن توفير رابط لصيغة منفردة من خطة الإدراج في الملفات والمستودع؛
- وفي غياب أي إدارة فعالة للسجلات الرقمية، فإن إجراءات نقل أو تحويل السجلات الرقمية من نظام تقني أو وسط إلى آخر هو متوقع في العقود القادمة لعدد هائل من السجلات والملفات الرقمية. وإذا أريد أن تطبق هذه الإجراءات على "سجلات دائمة" محددة، فإن الوقت والموارد المطلوبة لهذه العمليات التقنية سيتقلصان بشكل كبير؛
- وفي الوقت الراهن في معظم الحالات، فإن المحتوى الفعلي لمستودع رقمي والقيمة النهائية التي يعود بها على الكيانات لا يملكهما بشكل كامل أي أحد: فمنتجو السجلات ومستخدمو السجلات فقدوا أثر المعلومات المسجلة والمخزنة احتياطياً، بينما يتعامل نظيرهم في تكنولوجيا المعلومات حصراً مع السمات التقنية والخدمات. وهذا يفضي إلى الاحتفاظ بتطبيقات حية أو قابلة للاستخدام، بتكاليف يستمر تزايدها، ويستعان فيها بتكنولوجيا متقدمة لتأمين النفاذ في المستقبل إلى السجلات ذات المنفعة المحتملة، عند الحاجة. والتذكير بأن أمد الحياة المفيدة المتوقع لأي تطبيق يبدو في وقتنا الحالي محدوداً في خمسة إلى عشر سنوات كحد أقصى.

١٧٩- ويُتوقع أن الأخذ بإدارة متقدمة في السجلات سيتيح تحديد السجلات الرقمية ذات القيمة الدائمة لكي يتم حفظها، مع المحتويات والبيانات التقنية (البيانات الوصفية)، للتكفل بالنفاذ إليها على الأمد البعيد بدل تبديد المال على نظم متهاكلة. ويبدو أن هذا النهج منطقي وملائم أكثر. فهل من المعقول الاحتفاظ بأي سجل لأجل غير مسمى، بدل فرز هذه السجلات وإتلاف معظمها؟

## تحسين السمعة

١٨٠- إن المنظمات التي لها برامج متينة لإدارة السجلات يرجح أن تنظر إليها دولها الأعضاء والأطراف الأخرى المعنية باعتبارها أكثر شفافية وابتكاراً ومواكبة للتكنولوجيا.

وسيكون لذلك نتائج إيجابية فيما يخص ثقة الأطراف المعنية في المنظمة أو الكيان وأنشطة برامجها ومن ثمّ فيما يخص تعبئة الاشتراكات المقتطعة والطوعية. وسيكون ذلك أيضاً هاماً من حيث إطار المساءلة في الأمانات المعنية.

١٨١- ومن وجهة نظر قانونية، هناك أيضاً حجج قوية تدعم إيلاء عناية أوثق إلى كيفية تلقي كيانات الأمم المتحدة مواردها وإدارتها وحفظها لهذه الموارد للتكفل بالإبقاء على سلامتها، ولا سيّما في العالم الرقمي. وتتوقف القدرة على إظهار أصالة سجل رقمي على سلامة نظام السجلات القائم، ويظهر هذا التقرير مكامن الضعف الراهنة في هذه الترتيبات. ونظراً للتوجهات الحالية، فقد تواجه كيانات الأمم المتحدة صعوبات عندما يُطلب منها أن تقدم سجلات معتمدة (نسخ ورقية أو من خلال تصديق على توقيع رقمي)، مثلاً في الدعاوى القانونية أو استجابة إلى طلب رسمي للسجلات والمعلومات في عمليات من قبيل الطعن في القرارات أو في عملية المشتريات. وهذا دون الحديث عن المخاطر التي تتهدد السمعة إذا كانت منظمة أو كيان موجهين نحو الميدان غير قادرين على تسجيل النزاعات أو الأزمات أو المآسي من جميع الأنواع فيما يتجاوز مجرد دور الشاهد إلى دور رئيسي يعد ويتخذ قرارات تاريخية سياسية وتشغيلية.

## باء- حالة راهنة مزرية

١٨٢- يُظهر الاستعراض أن الترتيبات الحالية فيما يتعلق بإدارة السجلات والمحفوظات تتسم بمقاربات مجزأة وبتنفيذ غير متسق لمبادئ السياسة التي غالباً ما تكون غير معروفة. وفي الوقت الراهن، تقوم مختلف الوحدات التنظيمية، بمناولة عمليات ورقية ورقمية منفصلة، بدلاً من التعامل معها بشكل أعم. ولئن كان يُفهم أن أنواع التحديات تختلف باختلاف الوسائط والصيغ نظراً لتنوع الأدوات اللازمة لتلقي المعلومات وإدارتها وتخزينها، فمع ذلك ينبغي أن تخضع جميع السجلات لنفس مبادئ التجهيز، وذلك حرصاً على الاتساق في المؤسسة. وتمثل الطريقة التي تُتناول بها حالياً مسائل إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات الأمم المتحدة مثلاً صارخاً على "متلازمة الصومعة" (silos syndrome) وغياب نهج تعاوني ومتعدد الاختصاصات في الشركة داخل المنظمة التي تقتضي احتراماً متبادلاً أكثر من سلطات هرمية متنافسة. ويستند منظور إدارة السجلات والمحفوظات على تنظيم المعلومات وقواعد الامتثال، ويركز منظور تكنولوجيا المعلومات على الفعالية التقنية والتشغيلية ويفضل نهج إدارة المعلومات وتقاسم المعلومات تلقي المبادئ الرئيسية والدروس المستفادة ونشرها وتحديثها. وهذه العناصر الثلاثة لم يوفق بينها بعد. ونتيجة لذلك، فإن مهنيي إدارة السجلات والمحفوظات، ومختصي تكنولوجيا المعلومات والمسؤولين عن إدارة المعارف نادراً ما يعملوا جنباً إلى جنب لبناء مشاريع مؤسسية يستعان فيها بمواطني القوة المهنية لديهم، بتضافر وبسلطة متساوية.

١٨٣- ويرى المفتش أن السبب الرئيسي وراء الغياب العام في ممارسات صحيحة على مستوى إدارة السجلات والمحفوظات (انظر الفصل الرابع، الجدول ١) مرده إلى أنه، باستثناء

حالة أو حالتين، لا توجد قيادة مقررة بشكل واضح في الأمم المتحدة ولها السلطة الكافية لإعطاء توجيه متسق على مستوى المؤسسة إلى مشاريع متعددة الاختصاصات كتلك التي يدعو إليها الوضع الحالي لإدارة السجلات والمحفوظات. وغالباً ما تتعامل وحدة إدارة السجلات والمحفوظات مع السجلات المادية بينما تتولى إدارة تكنولوجيا المعلومات المسؤولية عن السجلات الرقمية، ولا سيما في عمليات إدارة المحتويات والوثائق، دون إبداء اهتمام بمبادئ إدارة السجلات والمحفوظات في استراتيجيات التخزين الاحتياطي. وغالباً ما تُغفل البنود في الصيغ الأخرى من قبيل الصيغة السمعية البصرية.

## جيم - ضرورة اتخاذ مبادرة على صعيد المؤسسة

١٨٤- في هذا السياق، من خلال سنوات طوال من الجهد المتواصل وثورة ثقافية حقيقية، تمكنت المفوضية الأوروبية تدريجياً من تحقيق نتائج لا تستجيب لمبادئ إدارة السجلات والمحفوظات فحسب بل لمتطلبات جميع الأطراف المعنية والموظفين العاديين. وفي هذه الحالة، ينبغي للوحدات التنظيمية ومنتجي السجلات وفقاً لمجموعة موحدة من مبادئ التصنيف والاحتفاظ أن يطبقوا المفاهيم والمبادئ المبينة في هذا التقرير على قدم المساواة. وهذا يقتضي اتخاذ مبادرة سياسية شجاعة وعلى أعلى مستوى، واستراتيجية تستند إلى معلومات وتشاور متينين، وتسخير موارد هامة منذ الوهلة الأولى. ويمكن أن يتأتى الأداء الفعال لبرنامج إدارة السجلات والمحفوظات في الأمم المتحدة، سواء في المقر أو في المكاتب الميدانية، من التزام مؤسسي على أعلى مستوى في كل كيان من كيانات الأمم المتحدة وحبذا أن يكون ذلك من مجموعة الأمم المتحدة برمتها، تحت قيادة الأمين العام. ويبين هذا التقرير أن بقاء الأمور على حالها لم يعد خياراً.

١٨٥- ويرى المفتش أن أي جهد واسع النطاق لزيادة تعزيز القدرة الحالية أو المبادرات الإيجابية القائمة وإن كانت مجزأة، لن يكفي لإحراز تقدم ملموس وللتكفل بتحقيق المستوى المنشود من نجاعة إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات الأمم المتحدة. ونتيجة لذلك، ونظراً لأن جميع الدول الأطراف، والمديرين، والموظفين وكل مستفيد من خدمات الماضي والحاضر في الأمم المتحدة هم أطراف معنية بصورة شرعية، فقد آن الأوان للإدارات العليا في كيانات الأمم المتحدة أن تعد وتباشر مباحثات موجهة نحو الأعمال فيما يتعلق بالخيارات الاستراتيجية التي يتعين اتخاذها في هذا المجال وأن تُبلغ دولها الأطراف على النحو الواجب كلما كانت موافقتها مطلوبة لتحديد مسار واضح للعمل.

١٨٦- ويحتفل أن يختلف الوضع في كل كيان من كيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير بحسب نموذج أعمالها ومتطلباتها التشغيلية، وحالة محفوظاتها ولا سيما وجود أو غياب خبراء ونظم تكنولوجيا معلومات متخصصة في إدارة السجلات، والموارد البشرية والمالية المطلوبة والوقت المطلوب لحشدها. وينبغي إحداث نفس الزخم واستدامته في كل كيان لأن

العوائد المالية الصافية والمتنامية وغيرها من المنافع لن تحدث إلا في إطار منظور على الأمد المتوسط. ومن الخلاصات التي تنطبق على جميع هذه الكيانات أن تنفيذ التوصيات المضمّنة في هذا التقرير سيتطلب إطلاق مشاريع مجدية على مستوى المؤسسة.

١٨٧- وينبغي أن يكون مشروع من هذا النوع مصمماً ليشمل جميع أجزاء أي كيان بغية التكفل بحصول هذه العملية على القوة والسلطة السياسيّتين لجعل الفاعلين الرئيسيّين (ولا سيّما جميع المديرين) يقبلون القواعد المشتركة، والاستفادة تدريجياً من السمات الرئيسية للأدوات للتكفل بالتقيد بالمعيار ISO 15489 (وربما المعايير الأخرى) ولا سيّما إيجاد خطة مشتركة لإدراج الوثائق في السجلات ووضع فترات للاحتفاظ تستند على استخدام الوثائق المشتركة لدى الأمم المتحدة.

١٨٨- وبالرغم من أنه يُتوقع أن يرفض الكثيرون تقاسم معلوماتهم (التي ينظرون إليها كمصدر قوة) وبالرغم من التغييرات في الإدارة، إن نُظر إليها على المستوى المركزي لكيان برمته، فإن هذا المشروع سيوفر الزخم اللازم ويقدم مصدراً لتوفير وفورات كبيرة في الحجم. واستناداً إلى تحليل حصيف للثغرات، سيشمل ما يلي:

- إنشاء هيئة ناظمة تمثل جميع الإدارات أو الكيانات باعتبارها منشئة ومستخدمة للسجلات، بما في ذلك في الميدان؛
- تصميم وإطلاق استراتيجية على المدى المتوسط؛
- إعداد واعتماد مبادئ إدارة السجلات والمحفوظات تعقبها نصوص إلزامية بشأن إدارة السجلات والمحفوظات؛
- تعيين فريق مشروع له قائد يقدم تقاريره إلى الإدارة العليا؛
- توظيف أو تدريب شبكة من المسؤولين المتخصصين عن إدارة السجلات والمحفوظات والمنسقين، ويمكن ذلك من خلال امتحان تنافسي خاص بهذه الفئة من المهنيين؛
- تقديم تحديثات إعلامية إلى الهيئة الناظمة، وفقاً لتوقعاتها الأولية؛
- تصميم وتنفيذ أحكام للرصد والإشراف؛
- إنتاج برامج للتدريب المكيف وإذكاء الوعي بما في ذلك إلكترونياً؛
- انتقاء تنافسي لخبراء استشاريين متمرسين؛
- إجراء الاختيار بعد تحليل حصيف للتكاليف والفوائد على الأمدين المتوسط والبعيد وعلى أساس تنافسي لنظم الاتصالات، والحواديم والبرامج المعلوماتية للتكفل بالامتثال لجميع وظائف إدارة السجلات والمحفوظات وفقاً لمعايير الـ ISO، بما في ذلك في الميدان.

١٨٩- يتطلب الوضع الحالي بوضوح إطلاق مشروع على مستوى المؤسسة، ولا يرغب المفتش في استباق نتائج المباحثات، التي يقضي المنطق بأنها ستجرى بين الأمين العام والرؤساء التنفيذيين للكيانات المشمولة بهذا التقرير. ويمكن التفكير في خيارين فيما يتعلق بالتنفيذ وهما:

(أ) وضع مشروع واحد مشترك بين للأمم المتحدة على مستوى "مجموعة الأمم المتحدة" يُستند فيه إلى مبادئ موحدة تشمل كامل دورة حياة جميع أنواع المعلومات المسجلة، أو (ب) إطلاق مشاريع متعددة، أحدها من أجل كل كيان من كيانات الأمم المتحدة، ويُنسَّق من خلال فرقة الأمم المتحدة المعنية بإدارة السجلات والمعلومات لتجسيد المبادئ المشتركة ضمن قواعد وإجراءات خاصة مكيفة بحسب الاحتياجات، والحالة، والثقافة الخاصة بكل كيان. ومن شأن الخيار الأول أن يعزز زخم المشروع والوفورات في الحجم التي تنتج عنه، بيد أنه قد يزيد من تعقيد إدارتها وتنفيذها. وفي كلتا الحالتين، ينبغي مراعاة مبادئ إدارة السجلات والمحفوظات، والامتثال لمعايير الـ ISO الدولية وتوجهات الميدان فيما يخص المشروع (المشاريع). وفي الخيار الثاني، يمكن أن يكلف فريق عمل مشترك بهذه الأهداف. وقد يكون الجمع بين الخيارين هو الحل الأكثر فعالية.

ويُتوقع أن يعزز تنفيذ التوصية التالية فعالية إدارة السجلات والمحفوظات في أمانة الأمم المتحدة.

#### التوصية ٦

تطلب الجمعية العامة وهيئات إدارة كيانات الأمم المتحدة المشمولة بهذا التقرير من الأمين العام والرؤساء التنفيذيين المعنيين تقديم مقترح مشروع مركزي أو مشترك لتعزيز إدارة السجلات والمحفوظات بصورة متسقة داخل كيانات كل منهم.

١٩٠- وتوفر إدارة السجلات والمحفوظات أيضاً سبيلاً نحو اعتماد نهج يشمل المنظومة كما هو شأن المنظمات التي تستعد للامتثال للمعايير الحاسوبية الدولية للقطاع العام<sup>(٥٤)</sup> (وهذه حالة أشد تعقيداً وكلفة). وقد يكون من المستحقات الإيجابية أن نرى أن هذه المسائل تُعالج على مستوى مجلس الرؤساء التنفيذيين من خلال فرقة عمل أو شبكة مكرّسة لهذا الغرض وتجمع بين بعض أو جميع الوكالات الممثلة في اللجنة الإدارية رفيعة المستوى، إن كانت مهتمة بوضع مبادئ مشتركة تتماشى مع معايير الـ ISO، وتمكينها من تبادل المعلومات عن تجاربها وعن التحديات والتقدم المحرز. ومن شأن ذلك أن يوفر فرصة لبدء مواءمة ممارسات الأعمال كما تدعو إليها اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى في خططها الاستراتيجية للأعوام ٢٠١٣-٢٠١٦، في الفقرة ١٣، حيث ذكرت إنها "توافق على مبدأ إنجاز عمل مشترك، حسب الاقتضاء، بنهج جامع/أو منفرد. وبلاستعانة بهذا النهج، يمكن في بادئ الأمر لمجموعة أصغر تهتم بالعمل على موضوع بعينه أن تُجري عملاً ميدانياً وتنفيذاً تجريبياً، ثم تلتحق بها منظمات أعضاء أخرى في مراحل لاحقة، رهناً بتطور النطاق والأثر المحتمل للموضوع." وإذا أُتخذت هذه المبادرة، فإنها قد تجمع بين تناول مسألة الحفظ الرقمي كما حدّد بهذا التقرير (الفقرات ١٥٧-١٦٣ والتوصية ٥).

(٥٤) JIU/REP/2010/6، "جاهزية مؤسسات منظومة الأمم المتحدة للمعايير الحاسوبية الدولية للقطاع العام".

## المرفق الأول

## تعريف المصطلحات الرئيسية الخاصة بإدارة السجلات والمحفوظات (هذه التعاريف متاحة أيضاً على موقع وحدة التفتيش المشتركة في صيغة مزيدة تشمل مجموعة أوسع من المصطلحات يقارن فيها بين التعاريف المعتمدة لدى منظمات دولية منتقاة)

النفاز	هو حق، أو فرصة، أو سبيل للعثور على المعلومات، أو استخدامها أو استعادتها (ISO 15489-1)
التقييم	عملية تحديد قيمة معينة لسجل ما بغرض تحديد فترات الاحتفاظ (قسم إدارة السجلات والمحفوظات)
المحفوظات	سجلات يتعين صونها نظراً لما لها من قيمة إدارية أو مالية أو تاريخية أو إعلامية (ST/SGB/2007/5)
التصنيف	عملية تحديد فئة أو فئات الأنشطة التجارية والسجلات التي تنشئها، وتجميعها - إن أمكن - على شكل ملفات بغرض تسهيل التوصيف والتحكم ووضع الروابط وتحديد وقت إتلافها وإمكانية النفاذ إليها (ISO/TR15489-2)
تدمير السجلات	عملية الإتلاف النهائي للسجلات أو حذفها بصورة لا تتيح إمكانية استرجاعها (ISO 15489-1)
التحويل إلى الصيغة الرقمية	عملية تحويل المواد التناظرية إلى الشكل الرقمي بهدف التخزين في الكمبيوتر. مثل القيام بمسح وثيقة ورقية لعمل نسخة رقمية لها (قسم إدارة السجلات والمحفوظات)
التصرف/الإتلاف	نقل السجلات، لا سيما السجلات غير الراهنة، إلى حالتها النهائية، سواء بإتلافها أو نقلها إلى المحفوظات (قسم إدارة السجلات والمحفوظات)
الوثيقة	المعلومات أو الأغراض المسجلة التي يمكن التعامل معها كوحدة مستقلة بذاتها (ISO 15489-1)
إدارة محتوى المؤسسة	التكنولوجيا والأدوات، والمناهج المستخدمة لجمع المحتوى في المؤسسة وإدارته وحفظه وصونه وإتاحته. وتوفر تطبيقات إدارة محتوى المؤسسة أدوات وطرائق واستراتيجيات متكاملة لإنشاء نظم إدارة المعلومات (الوثائق والسجلات والمحفوظات) (قسم إدارة السجلات والمحفوظات)

السجلات الرقمية/الإلكترونية	سجلات يتم إيصالها وصورها بالاستعانة بمعدات إلكترونية ولها الخصائص التالية: (أ) هيكل: وهو صيغة السجل الإلكتروني وأي روابط للمرفقات أو غير ذلك من الوثائق ذات الصلة؛ (ب) محتوى: وهو المعلومات المضمنة بميكل السجل الإلكتروني التي تمثل الدليل على المعاملة؛ و(ج) سياق: أي المعلومات التي توثق المصدر في إطار المعاملة التي ترتبط به، ومنشأ السجل الإلكتروني وتاريخه، وعنصر الأمن، وإمكانية النفاذ إليه، ولغته، والتصرف فيه، وصيغته، وما إلى ذلك، وعادة ما تنفصل في الهيكل عن المحتوى (قسم إدارة السجلات والمحفوظات)
خطة التعامل مع الملفات	خطة أو مخطط يعده مكتب أو إدارة أو منظمة لتنظيم مختلف أنواع الملفات وترتيبها (قسم إدارة السجلات والمحفوظات)
البيانات الوصفية	بيانات تصف سياق، ومحتوى وبنية السجلات وإدارتها على مر الزمن (ISO 15489; ISO 30300)
صون السجلات	العمليات والإجراءات اللازمة لضمان الحفاظ على السجلات الأصلية فنياً وفكرياً عبر الزمن (ISO 15489-1)
سجل/سجلات	أي بيانات أو معلومات تحتفظ بها الأمم المتحدة كدليل على معاملة ما، بغض النظر عن شكلها أو الوسيطة التي تتضمنها (ST/SGB/2007/5)
إمسك السجلات	إمسك أدلة كاملة ودقيقة وموثوقة على المعاملات في شكل سجلات، وصون هذه الأدلة وإتلافها (ST/SGB/2007/5)
إدارة السجلات	المجال الإداري المسؤول عن التحكم الفعال والمنظم في إنشاء السجلات واستلامها وصيانتها واستخدامها وإتلافها، بما في ذلك العمليات التي تتضمن جمعها، والحفاظ على الدلائل والمعلومات التي تدعم أنشطة العمل والمعاملات في شكل سجلات (ISO 15489)
منتجو السجلات/مستخدموها	الأفراد أو الوحدات التنظيمية الذين ينتجون و/أو يستلمون أثناء أنشطتهم الرسمية وثائق تغدو سجلات تنظيمية
الجدول الزمني للاحتفاظ/فترة الاحتفاظ	توجيهات شاملة تعدها إدارة أو مكتب وتشمل التصرف في السجلات لضمان الاحتفاظ بها لأطول مدة تقتضيها الضرورة بناء على قيمتها الإدارية، والمالية، والقانونية، والتاريخية (ST/SGB/2007/5)
النقل	عملية نقل السجلات (إلى مستودع المحفوظات التاريخية) كجزء من دورة حياتها (قسم إدارة السجلات والمحفوظات)

## المرفق الثاني

## أبرز وثائق السياسة العامة والمبادئ التوجيهية بشأن إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة

نشرات الأمين العام التي تغطي جميع الوحدات التنظيمية المشار إليها أدناه بنجمة (*) وفقاً للنشرة ST/SGB/2002/11	
ST/SGB/2004/15	استخدام موارد وبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نشرة أقرها الأمين العام
ST/SGB/2007/5	حفظ السجلات وإدارة محفوظات الأمم المتحدة، نشرة أقرها الأمين العام
ST/SGB/2007/6	حساسية المعلومات وتصنيفها والتعامل معها، نشرة أقرها الأمين العام
ST/SGB/2013/1	تنظيم مكتب خدمات الدعم المركزية، نشرة أقرها الأمين العام

## اللجان الإقليمية التابعة للأمم المتحدة: وثائق مرجعية أخرى

اللجنة الاقتصادية لأفريقيا*	سياسة إدارة محفوظات وسجلات اللجنة الاقتصادية لأفريقيا (٢٠١٢)، أقرها مدير شعبة الشؤون الإدارية
	تحدد مبادئ ومسؤوليات ومتطلبات إدارة سجلات اللجنة الاقتصادية لأفريقيا للتكفل بإنشائها، وإدارتها، وصونها وإتلافها على نحو سليم لحماية الحقوق القانونية والمالية للجنة وصون ذاكرتها المؤسسية.

تسعى إلى إقامة تعاون مستمر ومستدام بين جميع الفروع في شعبة الخدمات الإدارية بتحديد المبادئ التوجيهية والإجراءات الخاصة بالمعايير الموحدة لإنشاء السجلات ذات القيم المستمرة، وتصنيفها، وحفظها ونقلها إلى المحفوظات المركزية.

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي مشروع إجراءاتها التشغيلية الموحدة في إدارة السجلات والمحفوظات (٢٠١٢) في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، أقرها مدير شعبة الخدمات الإدارية

### مكاتب الأمم المتحدة خارج المقر: وثائق مرجعية إضافية

تحدد دور وحدة قلم السجل والسجلات والمحفوظات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف (فرع الذاكرة المؤسسية حالياً) في إدارة السجلات والمحفوظات وتعيد تحديد القواعد التي ينبغي أن تتبعها وحدات الأمانة وموظفوها فيما يتعلق بمسؤولياتهم عن صون السجلات والمحفوظات غير الراهنة، ونقلها وإتلافها في مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وتشرح أيضاً المبادئ التوجيهية المتعلقة بوصول الموظفين الداخليين وعمامة الجمهور إلى محفوظات الأمم المتحدة.

مكتب الأمم المتحدة في جنيف\* IC/Geneva/2001/55: إدارة السجلات والمحفوظات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف

### الإدارات والمكاتب الأخرى

يحدد إطار ومسؤوليات برنامج إدارة السجلات في إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني الذي يسري على جميع موظفي إدارة عمليات حفظ السلام وإدارة الدعم الميداني في المقر وفي بعثات حفظ السلام؛ ويشدد على الامتثال الإلزامي بهذا البرنامج.

إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة التعديل الثاني 6400/ADM/POL/0504: توجيه صادر عن إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني بشأن السياسة العامة لإدارة السجلات (٢٠٠٦) وعُدل في عام (٢٠٠٨) كما أقره وكيل الأمين العام لإدارة عمليات حفظ السلام

يقدم توجيهات مفصلة عن استخدام نظام تصنيف ملفات حفظ السلام المصمّم للسجلات الورقية والإلكترونية معاً.

استخدام نظام تصنيف ملفات حفظ السلام (٢٠٠٨) كما أقره رئيس أركان إدارة عمليات حفظ السلام

يتيح إدارة السجلات الإدارية الشائع وجودها في جميع المكاتب في البعثات الميدانية التي لا توثق أنشطة عملها الرئيسي (مثلاً السجلات المالية في مكتب للموظفين).

استخدام الجداول الزمنية للاحتفاظ بالسجلات المشتركة بين عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام وعملياتها السياسية (٢٠١١)، كما أقرها وكيل الأمين العام لإدارة عمليات حفظ السلام ووكيل الأمين العام لإدارة الدعم الميداني

استخدام مقار حفظ السلام ص ٢٠ (٢٠١١)، كما أقرها وكيل الأمين العام لإدارة عمليات حفظ السلام ووكيل الأمين العام لإدارة الدعم الميداني	الإجراء التشغيلي الموحد: النفاذ إلى السجلات والمحفوظات غير الراهنة ورفع السرية عنها (٢٠٠٦ و عدل في عام ٢٠١٠)، كما أقره وكيل الأمين العام لإدارة عمليات حفظ السلام
يحدد إجراءات النفاذ إلى السجلات والمحفوظات غير الراهنة لدى مجموعة حفظ السلام ورفع السرية عنها.	الإجراء التشغيلي الموحد: النفاذ إلى المعلومات (عام ٢٠١١)، كما أقره وكيل الأمين العام المعني بإدارة عمليات حفظ السلام
يتيح إدارة حقوق وقيود النفاذ إلى المعلومات التي تنتجها جميع مكاتب حفظ السلام بتحديد إطار مشترك للوصول إلى المعلومات (استناداً إلى مصفوفة حقوق النفاذ) ويسر الاتساق في تبادل معلومات المكتب الرئيسية أو تقييدها.	مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية* توجيه السياسة العامة بشأن إدارة السجلات (٢٠١١)، أقره منسق الإغاثة في حالات الطوارئ ووكيل الأمين العام للشؤون الإنسانية
تحدد هذه السياسة إطار ومسؤوليات برنامج إدارة السجلات في مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، بما يتفق مع معايير ومتطلبات إدارة السجلات في الأمانة، كما هي مبينة في النشرة ST/SGB/2007/5.	المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان* وصلت المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان إلى المرحلة الأولوية في نشر سياسات إضافية داخلية للاحتفاظ بالسجلات، وإمساكها والنفاذ إليها تتبع مبادئ سياسات الأمم المتحدة في سياق المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان
يبين مبادئ تحديد أنواع سجلات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ويحدد فترة الاحتفاظ بها؛ وإتلافها فوراً وبشكل مناسب عند انقضاء فترات الاحتفاظ المأذون بها؛ ونقل السجلات الدائمة إلى محفوظات المفوضية السامية لحفظها واستخدامها في البحوث المستقبلية.	المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين* IOM/72/1999: تقديم الجداول الزمنية للسجلات

## صناديق الأمم المتحدة وبرامجها

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

برنامج الأمم المتحدة للبيئة\*

نشرات الأمين العام التي تغطي جميع الوحدات التنظيمية المشار إليها أدناه بنجيمة (\*) وفقاً للنشرة ST/SGB/2002/11

- IOM/031/2005: سياسة للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين فيما يتعلق بالسجلات الإلكترونية
- IOM/039/2009: تعزيز الامتثال لحفظ السجلات الإلكترونية واستخدام نظام Livelink/e-SAFE كنظام شامل لإدارة الوثائق الإلكترونية بالمفوضية السامية
- IOM/076/2010: سياسة المفوضية السامية في تصنيف المعلومات والتعامل معها ورفع السرية عنها
- مدخل إلى نظام إدارة الوثائق في المفوضية السامية (النسخة الأخيرة لعام ٢٠١١)
- IOM/076/2010: سياسة المفوضية السامية في تصنيف المعلومات والتعامل معها ورفع السرية عنها
- توفر معلومات أساسية وتعليمات عملية بشأن استخدام نظام Livelink/e-SAFE امتثالاً لمبادئ السياسة العامة.
- تبين المبادئ الرئيسية لإدارة الوثائق، والاحتفاظ بالسجلات وسياسة المحفوظات.
- دليل السياسة العامة والإجراءات فيما يتعلق بالبرنامج والعمليات. يتناول فرع من هذا الدليل إدارة السجلات فيما يتناول فرع آخر إدارة الوثائق الإلكترونية
- تبين معايير المؤسسة فيما يتعلق بالملفات والاحتفاظ بالسجلات وأرشفتها في المكاتب القطرية ووحدات المقر؛ وتصف مبادئ إدارة الوثائق الإلكترونية وتشمل أحكاماً خاصة بهذه الوثائق عندما تكون صكوكاً قانونية أو مطلوبة لأغراض المراجعة.
- سياسة التعامل مع المعلومات وتصنيفها (٢٠١٣)
- ما من معلومات متاحة

صندوق الأمم المتحدة للسكان	نظام الملفات/مبادئ توجيهية لإدارة السجلات في صندوق الأمم المتحدة للسكان (١٩٩٧)، أقرها رئيس فرع المشتريات والشؤون الإدارية والمبادئ التوجيهية المحينة للاحتفاظ بالوثائق في صندوق الأمم المتحدة للسكان (٢٠١٢)
برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية*	سياسة إدارة السجلات والمحفوظات ببرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (٢٠٠٧)، أقرها المدير التنفيذي (كانت قيد الاستعراض في عام ٢٠١٣ لإدراج مسائل تتعلق بالسجلات الإلكترونية والحفظ الرقمي)
اليونيسيف	CF/EXD/1983/2867: محفوزات اليونيسيف وسجلاتها (١٩٨٣)، مذكرة من المدير التنفيذي
تكفل أن السجلات الكاملة والدقيقة عن أنشطة برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، وقراراته ومعاملاته، تُنشأ وتدار بما يحفظ الذاكرة المؤسسية للمنظمة.	CF/AI/1983/359: مبادئ توجيهية تشغيلية فيما يخص سجلات ومحفوزات اليونيسيف (١٩٨٣)
تشير إلى بعض القواعد العامة ذات الصلة بحفظ سجلات اليونيسيف وفقاً لممارسة الأمم المتحدة، وتنص على مسؤولية الوصاية.	CF/IC/2001-029: سياسة تكنولوجيا المعلومات في اليونيسيف بشأن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات
تُفصّل القواعد والإجراءات التي ينبغي اتباعها فيما يتعلق بنقل محفوزات اليونيسيف وسجلاتها غير الراهنة، وصونها، والوصاية عليها وإتلافها، وتشرح أيضاً المبادئ التوجيهية المتعلقة بوصول الموظفين الداخليين وعمامة الجمهور إلى سجلات اليونيسيف المخزنة في مراكز المحفوظات أو السجلات.	CF/EXD/2010/003: سياسة إتاحة معلومات اليونيسيف للعامة (٢٠١٢)
يقر بأن على مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع أن يصنف هذه السجلات وأن يسجلها ويدرجها في ملف، وأن ينقلها، وأن يحفظها وأن يصونها وأن يتلفها بصورة لا لبس فيها كجزء لا غنى عنه في عمله اليومي. ويهدف إلى التكفل بأن المكتب يستجيب لمتطلبات المعيار ISO 9001 فيما يتعلق بحفظ السجلات؛ وأن يكفل شفافية عمل المكتب وإمكانية تعقب أثره؛ وتعزيز النجاح والفعالية فيما يتعلق بالقيام بعمليات المكتب، وتعقب أثرها وتوثيقها.	التعميم التنظيمي رقم ١٢ (المراجعة ١، ٢٠١١) بشأن سياسة حفظ السجلات في مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، أقرها المدير التنفيذي

هيئة الأمم المتحدة للمرأة	مبادئ توجيهية عامة بشأن إدارة السجلات (٢٠١٢)، أعدتها شعبة الإدارة والشؤون الإدارية	تحدد السياسات والإجراءات المتعلقة بصون السجلات، وإدراجها في ملفات، ومحفوظات، وإتلافها.
برنامج الأغذية العالمي	تعميم المدير التنفيذي 2005/006 بشأن وضع سياسات وإجراءات لإدارة السجلات في برنامج الأغذية العالمي (٢٠٠٥)	
	التعميم 2005/007 الصادر عن شعبة الشؤون الإدارية بشأن تنفيذ سياسات وإجراءات إدارة السجلات في برنامج الأغذية العالمي	يحدد الإجراءات التنظيمية التي ستمكن من تنفيذ سياسة إدارة السجلات بتحديد الترتيبات التنظيمية والمسؤوليات والدور العام لوحدة إدارة السجلات.
	التعميم 2006/006 الصادر عن شعبة الشؤون الإدارية بشأن سياسة الاحتفاظ بالسجلات في برنامج الأغذية العالمي	ينص على سياسة برنامج الأغذية العالمي بشأن حفظ السجلات للتكفل بأن السجلات المطلوبة لأغراض العمل محمية ومصانة على نحو ملائم وبأن السجلات التي لم تعد ضرورية أو ليست لها أي قيمة تُتلف في الوقت المناسب، ويزود موظفي برنامج الأغذية العالمي بقواعد وإجراءات لحفظ السجلات الرسمية وإتلافها.
	دليل إدارة السجلات في برنامج الأغذية العالمي (٢٠٠٦)	يبين الاستراتيجية التي ينبغي اتباعها في إدارة السجلات المنظمة، ويبين أهمية السجلات والمبادئ والإجراءات المسترشدها في التعامل مع هذه السجلات وصونها.

#### الكيانات الأخرى ذات الصلة

الآلية الدولية لتصرف الأعمال المتبقية من المحكمتين الجنائيتين (٢٠١٢)	S/RES/1966 (٢٠١٠)	يطلب من الأمين العام، بالتشاور مع مجلس الأمن، أن يعد نظاماً لأمن المعلومات والنفوذ فيما يخص محفوظات المحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا والآلية الدولية لتصرف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين قبل تاريخ البدء الأول المشار إليه في الفقرة ١ من القرار.
--	-------------------	---

S/RES/1966 (٢٠١٠)، المادة ٢٧

ينص على أن الآلية الدولية لتصنيف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين مسؤولة عن إدارة هذه المحفوظات، بما في ذلك صونها والوصول إليها وأن محفوظات المحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا ينبغي أن تكون مجاورة لفروع الآلية الدولية ذات الصلة، وأن الآلية، عند إدارتها للنفوذ إلى هذه المحفوظات تكفل الحماية المستمرة للمعلومات السرية، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالشهود المحميين، وأن تقدّم المعلومات على أساس سري. ولهذا الغرض، تنفذ الآلية نظام أمن المعلومات والنفوذ إليها، بما في ذلك ما تستنسه من تصنيف للمحفوظات ورفع للسرية عنها.

ST/SGB/2012/3 (بالاقتران مع نشرات الأمين العام المشار إليها أعلاه)

تكفل تصنيف السجلات والمعلومات التي تصدر عن المحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا والآلية الدولية لتصنيف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين، المشار إليها هنا بالمحكمتين الجنائيتين، والتعامل المأمون مع هذه السجلات والمعلومات والتصريح بالنفوذ إليها، مع الإقرار بسلطتها في منح النفوذ إلى هذه السجلات والمعلومات أو رصده أو تقييده.

سياسة المحفوظات في الوكالة هي قيد الإعداد

الأونروا\*

انظر ST/SGBs أعلاه

جامعة الأمم المتحدة

## المرفق الثالث

## المعايير الدولية الرئيسية بشأن إدارة السجلات والمحفوظات

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي	
إدارة السجلات (الجزءان ١ و ٢)	ISO 15489 (٢٠٠١)
تطبيقات إدارة الوثائق، حفظ المعلومات المستندة إلى وثائق إلكترونية في الأمد البعيد	ISO 18492 (٢٠٠٥)
مبادئ توجيهية من أجل واضعي المعايير لبيان متطلبات إدارة السجلات في المعايير	ISO 22310 (٢٠٠٦)
عمليات إدارة السجلات، البيانات الوصفية عن السجلات (الجزء ١-٣)	ISO 23081 (٢٠٠٦؛ ٢٠٠٩ و ٢٠١١)
تحليل عمليات الأعمال من أجل السجلات	ISO 26122 (٢٠٠٨)
مبادئ توجيهية تُنفذ في تحويل السجلات إلى الصيغة الرقمية	ISO/TR 13028 (٢٠١٠)
مبادئ ومتطلبات وظيفية فيما يخص السجلات في بيئة مكتبيّة إلكترونية (الجزء ١-٣)	ISO 16175 (٢٠١٠ و ٢٠١١)
المعلومات والتوثيق (نظم إدارة السجلات)	ISO 30301 و ISO 30300 (٢٠١١)
تحويل السجلات الرقمية وعملية التحول	ISO 13008 (٢٠١٢)
بيانات المجال ونظم نقل المعلومات - نظام معلومات الأرشيف المفتوح - نموذج مرجعي	ISO 14721 (٢٠١٢)
بيانات المجال ونظم نقل المعلومات - تدقيق المستودعات الرقمية الموثوقة واعتمادها	ISO 16363 (٢٠١٢)
مستودعات الأطراف الثالثة الموثوقة من أجل السجلات الرقمية	ISO 17068 (٢٠١٢)
تكنولوجيا المعلومات - واجهة إدارة بيانات Cloud ٢٠١٢	ISO/IEC 17826 (٢٠١٢)
المجلس الدولي للمحفوظات	
المعيار الدولي العام لوصف المحفوظات	ISAD(G)
المعيار الدولي لوصف المؤسسات التي لديها محفوظات	ISDIAH
المعيار الدولي لوصف الوظائف	ISDF
المعيار الدولي في سلطة المحفوظات فيما يخص الهيئات المؤسسية، والأفراد والأسر، الطبعة الثانية	ISAAR(CPF)
مبادئ النفاذ إلى المحفوظات	ICA

## المنظمة الدولية للتوحيد القياسي

---

المبادئ التوجيهية لإعداد الجدول الزمني للاحتفاظ بالسجلات من أجل إدارة السجلات والرايطات المهنية للمحفوظات، بما في ذلك نموذج للجدول الزمني للاحتفاظ	ICA
مدونة أخلاقيات المسؤولين عن المحفوظات	ICA
<b>منظمات أخرى</b>	
السجلات الإلكترونية (المحفوظات الوطنية للولايات المتحدة)	DOD 5051.2
متطلبات إدارة السجلات الإلكترونية	MoReq2 (European Union)

---

## الترتيبات التنظيمية لإدارة السجلات والمحفوظات في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة

الأطراف المعنية الأخرى	الوحدة المتخصصة/المكرّسة المسؤولة عن إدارة السجلات والمحفوظات على مستوى المؤسسة	مقر أمانة الأمم المتحدة
أعد قسم إدارة المحتوى، ووحدة خدمات إدارة المعارف في مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نظام UNITEdocs الذي يعمل عليه حالياً ثلاثة موظفين بدوام كامل.	قسم إدارة السجلات والمحفوظات يوجد في مكتب خدمات الدعم المركزية التابع لإدارة الشؤون الإدارية. يتأسسه كبير موظفي المحفوظات (ف-5) ويتألف قسم إدارة السجلات والمحفوظات من خمسة موظفين من الفئة الفنية و ١٤ من موظفي فئة الخدمات العامة وتتيح الموارد خارج الميزانية الاستعانة بموظفين من الفئة الفنية في العمل المتعلق ببعثات حفظ السلام.	
ترجع اللجنة الاقتصادية لأوروبا إلى مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف. تمارس مهام ومسؤوليات إدارة السجلات والمحفوظات عدة وحدات من قبيل مكتب الأمين التنفيذي، وفريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومكتبة Hernan Santa Cruz وقسم المشتريات وغيره.	وحدة إدارة السجلات والمحفوظات تتبع لقسم خدمات المعارف والمكتبة في شعبة المعلومات العامة وإدارة المعارف. ما من وحدة متخصصة/مكرّسة.	لجان الأمم المتحدة الإقليمية
	ما من وحدة متخصصة/مكرّسة.	اللجنة الاقتصادية لأفريقيا*
		اللجنة الاقتصادية لأوروبا*
		اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي*
		اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ*
يُرجع إلى قسم نظم المعلومات والاتصالات لتقديم إرشادات ودعم تقني للجنة إدارة المعارف فيما يخص خطة توجيه السياسة العامة والأرشفة الإلكترونية.	وحدة إدارة محفوظات وسجلات البريد في قسم الخدمات العامة. منصبان من فئة الخدمة العامة.	اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا*

الوحدة المتخصصة/المكرّسة المسؤولة عن إدارة السجلات  
والمحفوظات على مستوى المؤسسة

الأطراف المعنية الأخرى

مكاتب الأمم المتحدة خارج المقر

مكتب الأمم المتحدة في جنيف\*

داخل قسم الذاكرة المؤسسية لمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ويترأسها رئيس (ف-٥)، ووحدة إدارة السجلات والتحويل إلى الصيغة الرقمية (منصب واحد من فئة ف-٣+٩ مناصب من فئة الخدمة العامة) ووحدة إدارة المحفوظات (منصب واحد من الفئة ف-٢+٦ مناصب من فئة الخدمة العامة).

مكتب الأمم المتحدة في نيروبي\*

لا توجد

لا توجد.

وحدة السجلات والمحفوظات هي قسم الدعم العام.

يشرف قسم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الشؤون الإدارية على نظام السجل الإلكتروني.

مكتب الأمم المتحدة  
بفينا/مكتب الأمم المتحدة المعني  
بالمخدرات والجريمة

الإدارات والمكاتب الأخرى

إدارة عمليات حفظ  
السلام/إدارة الدعم الميداني

في المقر، تعتمد إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني السياسات، وفي الميدان، توجد وحدات إدارة المعلومات/إدارة السجلات في خمس بعثات لحفظ السلام: ONUVT، UNMISS، UNMIL، MONUSCO، MINUSTAH

تعد شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني أدوات لدعم تنفيذ سياسات إدارة المعلومات في إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني

مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية\*

يشرف رئيس فرع خدمات المعلومات والاتصالات على رصد تنفيذ هذه السياسة ويُجري عمليات مراجعة لرصد الامتثال لإدارة السجلات.

المفوضية السامية للأمم المتحدة  
لحقوق الإنسان\*

ما من وحدة متخصصة/مكرّسة. ومنذ عام ٢٠١١ استُحدث منصب مسؤول عن إدارة السجلات (ف-٣)، من تمويل خارج الميزانية) في قسم الخدمات الإدارية العامة. ولا يوجد حالياً أي تمويل لتنفيذ برنامج إدارة السجلات

ترجع الأونكتاد إلى مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

ما من وحدة متخصصة/مكرّسة

الأونكتاد\*

الوحدة المتخصصة/المكرّسة المسؤولة عن إدارة السجلات والمحفوظات على مستوى المؤسسة الأطراف المعنية الأخرى	المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين*
يوجد قسم السجلات والمحفوظات ضمن فرع العلاقات الخارجية يتأهله كبير موظفي المحفوظات من الفئة ف-٤، ويعتمد القسم على ٥ موظفين من الفئة الفنية و ٥ موظفين من فئة الخدمة العامة	صناديق الأمم المتحدة وبرامجها
يمارس مهام ومسؤوليات إدارة السجلات والمعلومات مكتب الشؤون الإدارية ومكتب سياسات التطوير فيما يخص جوانب السياسة العامة؛ وتتولى شعبة الخدمات الإدارية عمليات إدارة الوثائق في المقر، بينما يتولى مكتب نظم المعلومات والتكنولوجيا عمليات النظم الإلكترونية المتصلة بإدارة الوثائق.	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ما من وحدة متخصصة/مكرّسة
تتولى مهام ومسؤوليات إدارة السجلات والمعلومات عدة شعب/فروع: فرع المرافق والخدمات الإدارية فيما يخص سياسة الاحتفاظ بالمحفوظات المادية، وفرع معلومات الإدارة فيما يخص المسائل التقنية، وبوجه خاص سياسة البريد الإلكتروني/مشغلات الشبكة المشتركة، وفرع المعلومات الاستراتيجية وإدارة المعارف في شعبة البرامج فيما يخص تطبيق إدارة المعارف.	برنامج الأمم المتحدة للبيئة* صندوق الأمم المتحدة للسكان ما من وحدة متخصصة/مكرّسة ما من معلومات متاحة
تتولى مهام ومسؤوليات إدارة السجلات والمحفوظات عدة شعب، مثل شعبة الموارد البشرية، والإمداد، وتكنولوجيا المعلومات وإدارة الشؤون المالية والإدارية.	برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية* اليونيسيف توجد وحدة دعم إدارة المعارف في مكتب فرع الإدارة ويتأهله هذه الوحدة موظف من الفئة الفنية يعمل معه ٥ موظفين من فئة الخدمة العامة ما من وحدة متخصصة/مكرّسة منذ أن حُلّت وحدة إدارة السجلات في عام ٢٠١١ بسبب قيود في ترحيل الخدمات

الأطراف المعنية الأخرى	الوحدة المتخصصة/المكرّسة المسؤولة عن إدارة السجلات والمحفوظات على مستوى المؤسسة	
إدارة السجلات هي جزء من وحدة الشؤون الإدارية لخدمات الدعم المركزي في مقر مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع.	ما من وحدة متخصصة/مكرّسة	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع
يتولى مكتب الشؤون الإدارية في شعبة الإدارة والشؤون الإدارية بشكل جزئي مهام ومسؤوليات إدارة السجلات والمحفوظات.	ما من وحدة متخصصة/مكرّسة	هيئة الأمم المتحدة للمرأة
تتولى وظائف ومسؤوليات إدارة الشؤون الإدارية المكلفة بالمحفوظات المادية، وتحظى المكاتب الإقليمية والمكاتب (دون القطرية) بالاستقلالية فيما يتعلق بإدارة السجلات وصون المحفوظات.	ما من وحدة متخصصة/مكرّسة منذ أن حُلَّت وحدة إدارة السجلات في عام ٢٠٠٧ التي كانت تتبع لشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	برنامج الأغذية العالمي
قسم السجلات والمحفوظات في الآلية الدولية لتصريف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين يوجد في قلم المحكمة ويترأسه كبير موظفي المحفوظات (ف-٥)، ويعمل فيه ١٢ موظف من موظفي الفئة الفنية و ١٠ موظفين من فئة الخدمة العامة	الكيانات الأخرى ذات الصلة	الآلية الدولية لتصريف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين (٢٠١٢)
إلى حد ما تمارس مهام إدارة السجلات والمحفوظات وحدة الخدمات العامة في المقر (عمان)، بالتعاون مع وحدة السجلات المركزية بالمقر (غزة).	ما من وحدة متخصصة/مكرّسة	الأونروا*
وحدة المحفوظات والتسجيل في مكتبة جامعة الأمم المتحدة مع الإدارة ومكتب العميد موظفان من الفئتين خ ع-٥ وخ ع-٣ يتبعان لمسؤول عن المكتبة من الفئة الفنية	جامعة الأمم المتحدة	

## وثائق السياسة العامة والإرشادات الرئيسية فيما يتعلق بالبريد الإلكتروني ومرفقاته في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة

سياسة الاستخدام	إدارة رسائل البريد الإلكتروني ومرفقاته بمخاتبة سجلات	نشرات الأمين العام التي تغطي جميع الوحدات التنظيمية في أمانة الأمم المتحدة وفقاً للنشرة ST/SGB/2002/11
		ST/SGB/2004/15 استخدام موارد وبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
✓		تعميم إعلامي بشأن إدارة البريد الإلكتروني قيد الإعداد منذ عام ٢٠٠٦
	✓	المبادئ التوجيهية التي أعدها قسم إدارة السجلات والمحفوظات بشأن إدارة رسائل البريد الإلكتروني بمخاتبة سجلات: <a href="https://archives.un.org/content/managing-emails-records">https://archives.un.org/content/managing-emails-records</a>
		<b>لجان الأمم المتحدة الإقليمية: وثائق مرجعية إضافية</b>
		– اللجنة الاقتصادية لأفريقيا*
		– اللجنة الاقتصادية لأوروبا*
		– اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي*
		– اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ*
		اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا* سياسة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا فيما يتعلق بالاحتفاظ بنظام الرسائل وأرشفتها
		<b>مكاتب الأمم المتحدة خارج المقر: وثائق مرجعية إضافية</b>
✓		مكتب الأمم المتحدة في جنيف* IC/Geneva/2006/15: الاستعمال المناسب لمرفق البريد الإلكتروني والإنترنت

سياسة الاستخدام	إدارة رسائل البريد الإلكتروني ومرفقاته بمخاتبة سجلات	نشرات الأمين العام التي تغطي جميع الوحدات التنظيمية في أمانة الأمم المتحدة وفقاً للنشرة ST/SGB/2002/11
✓	سياسة إدارة البريد الإلكتروني في برنامج الأمم المتحدة للبيئة، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي (٢٠١٢)	مكتب الأمم المتحدة في نيروبي*
		مكتب الأمم المتحدة بفيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
		<b>الإدارات والمكاتب الأخرى</b>
		إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني*
		مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية*
✓	مبادئ توجيهية أعدت على أساس التعميم الإعلامي للأمم المتحدة (٢٠١١/٢٠١٢)	المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان*
		الأونكتاد*
	IOM/039/2009: تعزيز الامتثال لحفظ السجلات الإلكترونية واستخدام نظام LiveLink/e-SAFE. بمثابة نظام لإدارة الوثائق الإلكترونية العامة بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين*
	IOM/031/2005: سياسة السجلات الإلكترونية في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	
		<b>صناديق الأمم المتحدة وبرامجها</b>
✓	أيد فريق إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي قرار مجموعة الأداء التنظيمي بشأن إعداد سياسة لحفظ رسائل البريد الإلكتروني	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
؟	سياسة إدارة البريد الإلكتروني في برنامج الأمم المتحدة للبيئة، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي (٢٠١٢)	برنامج الأمم المتحدة للبيئة*

سياسة الاستخدام	إدارة رسائل البريد الإلكتروني ومرفقاته بمخاطبة سجلات	نشرات الأمين العام التي تغطي جميع الوحدات التنظيمية في أمانة الأمم المتحدة وفقاً للنشرة ST/SGB/2002/11
✓	دليل السياسات والإجراءات في صندوق الأمم المتحدة للسكان: سياسة البريد الإلكتروني (٢٠١٢)	صندوق الأمم المتحدة للسكان
؟	سياسة إدارة البريد الإلكتروني في برنامج الأمم المتحدة للبيئة، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي (٢٠١٢)	برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية*
✓	CF/IC/2001-029: سياسة بشأن استخدام نظم المعلومات والاتصالات باليونيسيف (٢٠٠١)	اليونيسيف
-	-	مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع
-	-	هيئة الأمم المتحدة للمرأة
OD2010/001: الرسائل الإلكترونية: تعميم بشأن استخدام البريد المركزي في برنامج الأغذية العالمي وسائر خدمات الرسائل الإلكترونية	برنامج الأغذية العالمي	
✓	AD 2005/006: رسائل البريد الإلكتروني في برنامج الأغذية العالمي، تعميم بشأن استخدام البريد الإلكتروني، السياسة والإجراء ودليل إدارة سجلات برنامج الأغذية العالمي (٢٠٠٦) الفرع ٤-٢-٣	
-	-	الكيانات الأخرى ذات الصلة
-	-	الآلية الدولية لتصريف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين (٢٠١٢)
-	-	الأونروا*
-	-	جامعة الأمم المتحدة

## المرفق السادس

## ترتيبات بشأن مجموعات المحفوظات المادية في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة

الأرقام المجمعّة في الردود على استبيان وحدة التفتيش المشتركة	
مقر أمانة الأمم المتحدة	تتمركز المحفوظات في المقر في مجمع رئيسي وفي مبنى صناعي خارج منهاتن. ويظل الكثير من جيوب السجلات والمحفوظات قائما في الإدارات والمكاتب.
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا*	مشروع إدارة السجلات والمحفوظات في مرحلة أولية.
اللجنة الاقتصادية لأوروبا*	المحفوظات تتمركز مادياً في مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف.
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي*	تخزن المقتنيات الحيوية ذات القيمة التاريخية في المكتبة. وتخزن المقتنيات الإدارية في نسخة ورقية في غرف التخزين في مختلف الوحدات.
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ*	ما من معلومات متاحة.
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا*	قاعة المحفوظات MB12 (٤٧ متراً مربعاً). تننظم بشكل غير مركزي لأن الوثائق ذات القيمة الأرشيفية تظل بحوزة كل إدارة أو قسم. وتوجد بعض المحفوظات المادية، وبالأساس الوثائق التنظيمية، والمالية والشخصية، في مخازن بحوزة قسم الخدمات العامة.
مكاتب الأمم المتحدة خارج المقر	تخزن السجلات غير الراهنة والمحفوظات التاريخية بشكل مركزي في قسم الذاكرة المؤسسية لمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف، في الجزء الأعظم منها. بيد أن بعض الوحدات ما زالت تملك غرفاً للتخزين تضم سجلات غير راهنة ومحفوظات تاريخية، يتعين تجهيزها ونقلها إلى قسم الذاكرة المؤسسية.
مكتب الأمم المتحدة في جنيف*	السجلات غير الراهنة: ٧ كيلو مترات خطية. منتقيات المحفوظات: ٦ كيلو مترات خطية (بما فيها ٣ كيلو مترات تعود لمحفوظات عصابة الأمم).

## الأرقام المجمّعة في الردود على استبيان وحدة التفتيش المشتركة

مكتب الأمم المتحدة في نيروبي*	ويقوم قسم الذاكرة المؤسسية نظرياً بصون المقتنيات فيما يخص اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، والأونكتاد، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان القائم كل منها في جنيف.
مكتب الأمم المتحدة بفيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة*	ما من معلومات متاحة. تنظم بشكل غير مركزي: يتم إيواء السجلات غير الراهنة والمحفوظات التاريخية في وحدات الاستخدام.
الإدارات والمكاتب الأخرى	لا تحتفظ إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني بمحفوظات مادية. وتُمسك المحفوظات بشكل مركزي في قسم إدارة السجلات والمحفوظات.
إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني*	يتعامل معها قسم الذاكرة المؤسسية في مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف.
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية*	ما يقدر بمجموعه ١,٥ كيلو متر خطي في جنيف.
المفوضية السامية للأمم المتحدة لحقوق الإنسان*	تتمركز في قصر ويلسن فيما يخص السجلات غير الراهنة والمحفوظات (وقصر الأمم، في مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف)، وهي غير متمركزة في مكتب Motta حيث تتوزع المخازن في الإدارات.
الأونكتاد*	يتعامل معها قسم الذاكرة المؤسسية في مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف.
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين*	١٠ كيلو مترات خطية من السجلات المادية يقدر أن ٤٠ في المائة منها تشمل ملفات ورقية في المحفوظات ولها قيمة على الأمد البعيد. ١ ٥٠٠ صندوق من المحفوظات في مستودع خارجي.

صناديق الأمم المتحدة وبرامجها	تجمع بشكل مركزي فيما يخص سجلات المقر التي تُمسك بها شركة خارج الموقع منذ عام ٢٠٠٩. هي غير متمركزة لأن على كل مكتب قطري أن يُنشئ حيزاً للأرشفة وأن يدير محفوظاته. عندما يُغلق مكتب، ينبغي أن تُنقل السجلات الدائمة إلى المقر وتُصان فيه.	٣٤ ٠٠٠ قدماً مكعباً للمقر.
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	ما من معلومات متاحة.	٥ ٣١٦ قدماً مكعباً.
برنامج الأمم المتحدة للبيئة*	تُخزن جميع المواد الأرشيفية لصندوق الأمم المتحدة للسكان بشكل مركزي وتمسكها خارج الموقع شركتان خارجيتان منذ منتصف عام ١٩٩٠ وعام ٢٠١١ على التوالي.	يقدر أن السجلات غير الراهنة التي تخضع حالياً لعملية تقييم بـ ٣٠٠٠ صندوق (زهاء ١٠٠ ٣٠ ملف).
صندوق الأمم المتحدة للسكان	معظم السجلات غير الراهنة مخزنة بشكل غير مركزي وتوجد مادياً في ثلاثة أحياء رئيسية من مجمع Gigiri.	يقدر عدد السجلات المقيمة التي خُلص إلى أن لها قيمة دائمة للمنظمة بـ ٢٠٠٠ صندوق (زهاء ٤٠٠ ٨ ملف).
برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية*	في المقر، يُخزن السجلات والمحفوظات طرف ثالث في مستودع قائم في نيوجرسي وفي وحدات. وما من أحكام تتصل بنقل هذه السجلات من المكاتب الميدانية إلى المقر.	١٠٠٠٠ صندوق من مواد المحفوظات في مستودع نيوجرسي و ٣٠٠٠ صندوق في اليونيسيف في حيز التخزين في القبو.
اليونيسيف	تُخزن بشكل غير مركزي، إذ أن كل وحدة تحتفظ بسجلاتها. ويُحتفظ بعدد قليل جداً من السجلات ذات القيمة الدائمة في المقر في كوبنهاغن.	مبدئياً، أرثت هيئة الأمم المتحدة للمرأة محفوظات عناصرها المتأنية من أمانة الأمم المتحدة (شعبة النهوض بالمرأة، ومكتب المستشارية الخاصة للقضايا الجنسانية والنهوض بالمرأة والمعهد الدولي للبحث والتدريب من أجل النهوض بالمرأة) وصندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة.
مكتب الأمم المتحدة للخدمات المشاريع	يُخزن سجلات المقر طرف ثالث.	
هيئة الأمم المتحدة للمرأة		

الأرقام المجمعة في الردود على استبيان وحدة التفتيش المشتركة	
برنامج الأغذية العالمي	تخزن سجلات المقر في مقر روما وفي برنديسي.
الكيانات الأخرى ذات الصلة	زهاء ٣٨٠ ٠٠٠ سجل راهن. وما معلومات بشأن عدد السجلات غير الراهنة.
الآلية الدولية لتصريف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين (٢٠١٢)	حل قسم السجلات والمحفوظات في الآلية الدولية لتصريف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين محل مستودعات السجلات المركزية في المحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة
الأونروا*	يوجد زهاء ٦٠٠ متر خطي من السجلات من السجلات غير الراهنة للمحفوظات التاريخية التي تعود للمحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة. ولم تنتج الآلية الدولية لتصريف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين، التي أنشئت في عام ٢٠١٢، سجلات غير راهنة أو محفوظات تاريخية.
جامعة الأمم المتحدة	تخزن بشكل مركزي في إدارات المقر في مستودع المحفوظات في عمان (الذي كان يوجد سابقاً في فيينا). وتخزن بشكل لا مركزي: يخزن كل مكتب ميداني سجلاته داخلياً
	٩٢١ صندوقاً يحتوي زهاء ١٠ ٠٠٠ من الملفات.
	تخزن بشكل مركزي جميع البنود في المقر بطوكيو
	مئات من الصناديق.

## عرض عام عن إدارة السجلات والمحفوظات في كيانات منتقاة من الأمم المتحدة

يوفر هذا المرفق معلومات أساسية فيما يتعلق بالفقرتين ٥٣ و ٥٤. ويقدم مجموعة من المعايير المستعان بها في تقييم الكيانات التي تظهر في محورين: الإطار التنظيمي لإدارة السجلات والمحفوظات (المحور ١) وممارسات إدارة السجلات والمحفوظات (المحور ٢) لدى الكيانات ذات الصلة. ويظهر تطبيق هذه المعايير على الكيانات المعنية في مرفق تكميلي، المرفق الثاني عشر، المتاح على موقع وحدة التفتيش المشتركة (www.unjiu.org).

### المحور ١: الإطار التنظيمي لإدارة السجلات والمحفوظات (السياسات والترتيبات المؤسسية)

#### المعيار ١ (الإطار العام)

صفر	لم تُعتمد أي سياسة في المؤسسة فيما يخص إدارة السجلات والمحفوظات
١	اعتمدت سياسة فيما يخص إدارة السجلات والمحفوظات بيد أنها ليست مكتملة أو تجاوزها الزمن
٣	اعتمدت سياسة فيما يخص الجوانب الرئيسية لإدارة السجلات والمحفوظات (ISO)، وبوجه خاص فيما يخص البنود المطبوعة
٤	اعتمدت سياسة فيما يخص الجوانب الرئيسية لإدارة السجلات والمحفوظات (ISO)، للسجلات المطبوعة والرقمية معا
٥	اعتمدت سياسة فيما يخص الجوانب الرئيسية لإدارة السجلات والمحفوظات (ISO)، للسجلات المطبوعة والرقمية، وهي مدعّمة بمبادئ توجيهية عملية مُدجّجة في دليل للمؤسسة

#### المعيار ٢ (مستوى اعتماد الإطار العام)

صفر	لم تُعتمد أي مبادئ في المؤسسة فيما يخص إدارة السجلات والمحفوظات
٢	اعتمدت الوحدة المكرّسة لإدارة السجلات والمحفوظات مبادئ بشأن إدارة السجلات والمحفوظات
٣	اعتمدت شعبة واحدة مبادئ بشأن إدارة السجلات والمحفوظات
٤	اعتمدت مبادئ إدارة السجلات والمحفوظات فيما يخص الكيان برمته، ولا سيّما المقر
٥	اعتمدت مبادئ إدارة السجلات والمحفوظات فيما يخص الكيان برمته، وهناك ملكية جيدة أيضاً خارج المقر

## المعيار ٣ (المواد الإرشادية)

صفر	ما من مواد إرشادية عملية متاحة
١	المواد الإرشادية العملية متاحة جزئياً و/أو غير مَحْيَنَة
٣	المواد الإرشادية العملية مكتملة ومَحْيَنَة، بيد أنها ليست موزعة بشكل منظم داخل الكيان
٥	المواد الإرشادية العملية مكتملة ومَحْيَنَة، وتحظى بملكية جيدة في الكيان

## المعيار ٤ (الرسائل الإلكترونية)

صفر	لم تُعتمد أي سياسة بشأن البريد الإلكتروني
٢	اعتمدت سياسة بشأن البريد الإلكتروني، بيد أنها مقتصرة على الاستخدام الداخلي
٣	تُعمت سياسة البريد الإلكتروني (استخدامها). بمبادئ توجيهية غير رسمية بشأن إدارة رسائل البريد الإلكتروني. بمثابة سجلات
٥	اعتمدت سياسة للبريد الإلكتروني لإدارة رسائل البريد الإلكتروني. بمثابة سجلات عند الانطباق

## المعيار ٥ (الترتيبات المؤسسية)

صفر	لم تتركس أي بنية لإدارة السجلات والمحفوظات في الكيان
١	تناط المسؤوليات عن إدارة السجلات والمحفوظات بمختلف الأطراف المعنية في الكيان
٣	تناط المسؤوليات عن إدارة السجلات والمحفوظات لوحدة مكرسة لها سلطة وموارد محدودة
٤	تناط المسؤوليات عن إدارة السجلات والمحفوظات لوحدة مكرسة لها شبكة رسمية من نقاط الاتصال/منسقي السجلات
٥	توجد وحدة مكرسة لإدارة السجلات والمحفوظات، وتحظى بتمويل جيد، ولها سلطة للرصد والمراقبة

## المحور ٢: ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات

## المعيار ١ (إدارة السجلات الورقية المادية/المحفوظات)

صفر	لا يُحتفظ بالسجلات الورقية المادية/لا تحتفظ الوحدات التنظيمية/منتجو السجلات/المستخدمون بالسجلات المادية
١	تحتفظ الوحدات التنظيمية/منتجو السجلات بالسجلات في مباني المكاتب ولكن ليس في سياق برنامج إدارة السجلات والمحفوظات (مبادئ التصنيف/التخزين والنقل الخ)
٢	تنفذ بعض الوحدات التنظيمية/منتجو السجلات برامج إدارة السجلات والمحفوظات (مبادئ التصنيف/التخزين والنقل الخ)
٣	تنفذ معظم الوحدات التنظيمية/منتجو السجلات برامج إدارة السجلات والمحفوظات (مبادئ التصنيف/التخزين والنقل الخ)
٥	تنفيذ كامل لبرنامج إدارة السجلات والمحفوظات (مبادئ التصنيف/الاحتفاظ بها ونقلها، وإتلاف السجلات غير الدائمة بعد فترة الاستخدام المؤقتة)

### المعيار ٢ (إدارة السجلات/المحفوظات الرقمية)

صفر	لا تحتفظ الوحدات التنظيمية/منتجو السجلات/مستخدموها بالسجلات الرقمية/ولا يمسكون بها
١	تستخدم نظم المعلومات المختلفة، بما في ذلك نظم إدارة الوثائق، لتخزين السجلات الرقمية
٢	هناك خطط أولية لنظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية أو هي في مرحلة تجريبية لإدارة السجلات الرقمية
٣	تطبق نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية في المقر لاستلام وإدارة السجلات الرقمية، مع تنفيذ مبادئ التصنيف والاحتفاظ
٥	تطبق نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية في المقر وفي المكاتب الميدانية لاستلام وإدارة السجلات الرقمية، مع تنفيذ مبادئ التصنيف والاحتفاظ

### المعيار ٣ (الرصد)

١	اعتماد السياسة بمثابة تدبير الامتثال الوحيد
٢	وضعت الوحدات التنظيمية/منتجو سجلات/مستخدموها آليات للمراقبة الداخلية
٣	توجد نقاط اتصال معنية بإدارة السجلات والمحفوظات في الكيان ولها اتصالات وثيقة مع الوحدة المكرّسة لإدارة السجلات والمحفوظات
٤	ترصد الوحدة المكرّسة لإدارة السجلات والمحفوظات بشكل فعال امتثال منتجي السجلات/مستخدميها لممارسات إدارة السجلات والمحفوظات
٥	تشمل عمليات المراجعة الداخلية و/أو الخارجية المسائل المتعلقة بإدارة السجلات والمحفوظات

### المعيار ٤ (التدريب والتواصل)

صفر	فرص تعلم غير الرسمية فقط
٢	يُدرج التدريب الأساسي في حلقات العمل المتعلقة بالإرشاد/التقاعد، وتوجد فرص تدريب محدودة
٣	أُتيحت حلقات عمل بشأن إدارة السجلات والمحفوظات للموظفين الذين يتولون مسؤوليات إدارة السجلات والمحفوظات (نقاط الاتصال)
٤	أُتيحت للموظفين بشكل عام حلقات عمل وتدريب إلكتروني بشأن إدارة السجلات والمحفوظات
٥	يوفر تدريب أو تدريب إلكتروني إلزاميين على إدارة السجلات والمحفوظات لكبار المديرين وسائر الموظفين المعنيين (نقاط الاتصال)

### المعيار ٥ (حفظ السجلات/المحفوظات الورقية)

صفر	لا يولَى أي اهتمام لحفظ السجلات المادية غير النشطة التي لها قيمة دائمة لدى الوحدات التنظيمية/منتجي السجلات/مستخدميها
١	يُحتفظ بمعظم السجلات الورقية المادية في مقرات الوحدات التنظيمية/منتجي السجلات/مستخدميها. (السجلات النشطة وغير النشطة، والدائمة) في المقر أو في الميدان
٢	تُجرى عمليات نقل غير منتظمة للسجلات الورقية غير النشطة أو ذات القيمة الدائمة إلى مستودع واحد مأمون
٤	تنقل السجلات الورقية غير النشطة أو ذات القيمة الدائمة في المقر إلى مستودع واحد مأمون
٥	تنقل بانتظام جميع السجلات الورقية غير النشطة أو ذات القيمة الدائمة إلى مستودع واحد مأمون

### المعيار ٦ (حفظ السجلات/المحفوظات الرقمية)

صفر	لا يولَى أي اهتمام لحفظ السجلات الرقمية غير النشطة لدى الوحدات التنظيمية/منتجي السجلات/مستخدميها
١	يُحتفظ بمعظم السجلات الرقمية في مقرات الوحدات التنظيمية/منتجي السجلات/مستخدميها في أجهزة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بهم (السجلات النشطة وغير النشطة، والدائمة) في المقر أو في الميدان
٣	تُجرى عمليات نقل غير منتظمة للسجلات الرقمية غير النشطة أو ذات القيمة الدائمة إلى مستودع واحد مأمون
٤	تنقل السجلات الرقمية غير النشطة أو ذات القيمة الدائمة في المقر إلى مستودع واحد مأمون
٥	تنقل جميع السجلات الرقمية غير النشطة أو ذات القيمة الدائمة إلى مستودع واحد مأمون

## المسح الإلكتروني الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة بشأن ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات

في الفترة الممتدة بين آذار/مارس ونيسان/أبريل ٢٠١٣، أجرت وحدة التفتيش المشتركة مسحاً تضمن ٣٨ سؤالاً حول ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات في ١٦١ وحدة تنظيمية منتقاة داخل المنظمات والكيانات المشمولة بهذا التقرير.

ومن أجل الحصول على صورة متنوعة للممارسات في المقر وفي الميدان، تم اختيار المستجوبين على النحو التالي: في المقر: المكتب التنفيذي للرئيس التنفيذي؛ الإدارة/الشعبة المعنية بالخدمات الإدارية/الدعم؛ واحدة أو اثنتين من الإدارات/الشعب الموضوعية المتخصصة في المنظمة أو بالولاية الرئيسية للكيان؛ وعند الاقتضاء، ٥٠ في المائة من المكاتب الإقليمية، و ١٠ في المائة من المكاتب القطرية؛ وفيما يخص الأمانة العامة للأمم المتحدة، تم اختيار ٢٥ في المائة من عمليات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة والممثلين والمبعوثين الخاصين والشخصيين للأمم العام.

وجمعت وحدة التفتيش المشتركة ٥٨ رداً، بالرغم من أن بعضها ورد غير مكتمل، وهو ما يمثل معدل مشاركة بنسبة ٣٥,١ في المائة، واعتُبر أن ذلك يحمل ما يكفي من التوضيحات لكي يجسّد في هذا التقرير. وقد افترض أن الأشخاص الأكثر دراية بعمليات ووظائف إدارة السجلات والمحفوظات هم فقط من يمكنهم تقديم أجوبة شافية على أسئلة وحدة التفتيش المشتركة. وينطوي ذلك على انحياز محتمل قد يؤثر على النتائج كما جمعت، وقد يعني أن الممارسات الفعلية المتبعة تشير إلى وضع أشد صعوبة مما هو مبين في هذا المسح.

### المشاركة في دراسة وحدة التفتيش المشتركة بشأن ممارسات إدارة السجلات والمحفوظات

المكان	المستجوبون	عدد من قدموا إجابات	المشاركة (بالنسبة المئوية)
المقر	٤٨	١٤ دراسة مكتملة	٢٩,١
الميدان*	١١٣	٢٥ دراسة مكتملة	٢٢,١
المجموع	١٦١	٣٩ دراسة مكتملة	٢٤,٢
المجموع	١٦١	٥٨ (بما في ذلك الدراسات غير المكتملة)	٣٥,١

\* يشمل ذلك المستويات الإقليمية والمستويات القطرية/البعثات.

وأكدت الردود على المسائل التي أثارها المسؤولون المعنيون خلال المقابلات وعن طريق الردود المكتوبة على استبيان وحدة التفتيش المشتركة.

وشملت الدراسة أيضاً أسئلة مفتوحة جمعت إثرها ملاحظات ومقترحات من المشاركين الذين أبدوا اهتماماً بالمساهمة في هذا الاستعراض. وأكدوا على عدد من الصعوبات، من قبيل غياب الخبرة المتخصصة، ومحدودية التدريب المتاح والمتوفر والامتناع الفاضل لمبادئ السياسة (في النقل والإتلاف، وغير ذلك). وأعرب المشاركون عن أوجه القلق التي تعلق أبرزها بحفظ السجلات الإلكترونية على الأمد البعيد، وبرامج الرقمنة وإدارة البريد الإلكتروني، من بين أمور أخرى.

