

A



WO/PBC/34/INF/1

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 23 مايو 2022

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الرابعة والثلاثون
جنيف، من 27 يونيو 1 يوليو 2022

التقرير السنوي عن الموارد البشرية

من إعداد الأمانة

1. التمسّت لجنة البرنامج والميزانية، في دورتها المعقودة في سبتمبر 2012، "أن يكون التقرير السنوي عن الموارد البشرية إلى لجنة التنسيق في المستقبل ضمن التقارير المقدّمة إلى الدورة الخريفية للجنة البرنامج والميزانية بغية النظر فيه". وعملاً بذلك القرار، تحتوي هذه الوثيقة على التقرير السنوي عن الموارد البشرية (الوثيقة WO/CC/81/INF/1) المرفوع أيضاً إلى لجنة الويبو للتنسيق في دورتها المزمع عقدها في يوليو 2022.

[تلي ذلك الوثيقة WO/CC/81/INF/1]

WO/GC/81/INF/1

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 23 مايو 2022

لجنة الويبو للتنسيق

الدورة الحادية والثمانون (الدورة العادية الثالثة والخمسون)
جنيف، من 14 إلى 22 يوليو 2022

التقرير السنوي عن الموارد البشرية

من إعداد الأمانة

أولاً - المقدمة

1. في ضوء انعقاد جمعيات الدول الأعضاء في الويبو في يوليو 2022، يغطي هذا التقرير السنوي عن الموارد البشرية السنة التقويمية لأول مرة، أي الفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2021. وعلى هذا النحو، فإنه يشتمل أيضاً على بعض الموضوعات الواردة في [التقرير السنوي](#) السابق والذي شمل الفترة من 1 يوليو 2020 إلى 30 يونيو 2021.
2. ويتقصى هذا التقرير السنوي جميع مسائل الموارد البشرية التي يلزم إبلاغ لجنة الويبو للتنسيق بها، وغير ذلك من شؤون الموظفين التي تهم الدول الأعضاء. كما يتضمن معلومات عن التقدم المُحرز في إنجاز أهداف ملاك الموظفين، فضلاً عن استعراض السياسات والمبادرات والأنشطة المتصلة بالموارد البشرية التي تتماشى واستراتيجية الويبو للموارد البشرية للفترة 2017-2021.
3. وإلى جانب المقدمة، جرت هيكلة التقرير السنوي على النحو التالي:
 - لمحة موجزة عن الاتجاهات الرئيسية للقوة العاملة؛
 - مسائل تتعلق بتقديم التقارير الإلزامية إلى الدول الأعضاء؛
 - التحديات والأهداف الجديدة والتغيرات التي شهدتها الويبو؛
 - التقدم المحرز خلال العام الماضي.

ثانياً - لمحة عن القوة العاملة

4. بلغ مجموع القوة العاملة في الويبو 1,588 موظفاً في 31 ديسمبر 2021.
5. وبالمقارنة مع الفترة المشمولة بالتقرير السابق¹، تراجعت القوة العاملة الأساسية² تراجعاً طفيفاً (1,074 هبوطاً من 1,083) وهو ما يمثل 67.6 في المائة من إجمالي القوة العاملة، في حين زادت عناصر القوة العاملة المرنة³ (514 ارتفاعاً من 489) أي ما يشكل 32.4 في المائة من إجمالي القوة العاملة.
6. ومن المنظور الجنساني، تشكل النساء 53.2 في المائة من القوة العاملة (845) في حين يشكل الرجال 46.8 في المائة (743)، علماً بأن هذا التمثيل يختلف باختلاف الفئات. ومن حيث قوة العمل الأساسية البالغ مجموعها 1,074 موظفاً، تشكل النساء 54.2 في المائة (582) في حين يشكل الرجال 46.8 في المائة (492). ويبلغ متوسط عمر القوة العاملة الأساسية 49.6 سنة.
7. ومن ناحية التمثيل الجغرافي ونتيجة للجهود الإعلامية المبذولة، توجد حالياً 121 دولةً عضواً ممثلة في جميع مستويات الموظفين وفئاتهم، في حين توجد 110 دول أعضاء ممثلة في وظائف خاضعة للتوزيع الجغرافي⁴.
8. ويمكن الاطلاع على وثيقة منفصلة على الإنترنت تتضمن بيانات ومقاييس رئيسية عن القوة العاملة في الويبو وتنوعها واستقطاب المواهب إليها وتطويرها وتدريبها، فضلاً عن إدارة النزاعات، التي تغطي إما الفترة المشمولة بالتقرير نفسها أو السنة التقويمية.

ثالثاً - المسائل التي يلزم إبلاغ لجنة الويبو للتنسيق بها

إنهاء التعيينات

9. تُلزم المادة 9-2(ز) من نظام موظفي الويبو المدير العام بأن يُبلغ لجنة الويبو للتنسيق بجميع حالات إنهاء تعيينات الموظفين. وفيما يلي حالات إنهاء الخدمة التي حدثت في الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2021:
 - أربع حالات لأسباب صحية وفقاً للمادة 9-2(أ)(2) من نظام الموظفين؛
 - تسع حالات لصالح حسن إدارة المنظمة وبموافقة الموظفين المعنيين، وفقاً للمادة 9-2(أ)(5) من نظام الموظفين.

تمديدات التعيينات المؤقتة

10. طلبت لجنة الويبو للتنسيق في اجتماعها السنوي الذي عُقد في سبتمبر 2018 أن تُدرج الأمانة بانتظام في تقريرها السنوي عن الموارد البشرية معلومات مفصلة عن عدد التعيينات المؤقتة التي مَدَّها المدير العام لأكثر من سنتين بموجب المادة 4-16(أ)⁵ من نظام الموظفين، والسند المنطقي لاستخدام هذا التدبير الاستثنائي.
11. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2021، تم تمديد 16 تعييناً مؤقتاً لأكثر من سنتين. وفيما يلي أسباب هذه التمديدات الاستثنائية:

- تمديد تعيينين مؤقتين بشكل استثنائي (واحد لمدة ستة أشهر والثاني لمدة اثني عشر شهراً) بسبب احتياجات العمل.
- تمديد تسعة تعيينات مؤقتة بشكل استثنائي (تعيينان لمدة ستة أشهر وسبع تعيينات لمدة 12 شهراً) لضمان استمرارية المهام، في انتظار توضيح الرؤية بشأن احتياجات التوظيف.
- تمديد خمس تعيينات مؤقتة بشكل استثنائي (تعيينان لمدة ثلاثة أشهر وثلاثة تعيينات لمدة ستة شهراً) لضمان استمرارية العمل، في انتظار التوظيف.

1 بلغ مجموع القوة العاملة في الفترة المشمولة بالتقرير السابق، 1,572 موظفاً، وكانت نسبة الموارد الأساسية إلى الموارد المرنة 69 إلى 31.

2 الموظفون المعينون بموجب عقد محدد المدة أو مستمر أو دائم بتمويل من الميزانية العادية.

3 الموظفون المعينون بموجب عقد مؤقت بتمويل من الميزانية العادية؛ والموظفون الممولون من الميزانية غير العادية (الاحتياطيات والصناديق الاستثنائية)؛ والموظفون المنتدبون من الأمم المتحدة؛ والموظفون الفنيون المبتدئون بمن فيهم الموظفون الممولون من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي؛ والمتدربون؛ والممنوحون؛ والمتخرجون/المراجعون براتب شهري/يومي؛ والمتعاقدون الفرديون؛ وموظفو الوكالات؛ ومقدمو الخدمات الخارجيون؛ والأفراد من برنامج SYNI التابع للمكتب السويسري للوظائف المؤقتة المدعومة.

4 الوظائف الخاضعة للتوزيع الجغرافي هي جميع الوظائف في الفئة الفنية والفئات العليا والتي تمول من الميزانية العادية باستثناء الوظائف اللغوية ووظيفة المدير العام.

5 انظر الوثيقة [.WO/CC/75/3](#)

تنفيذ سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين

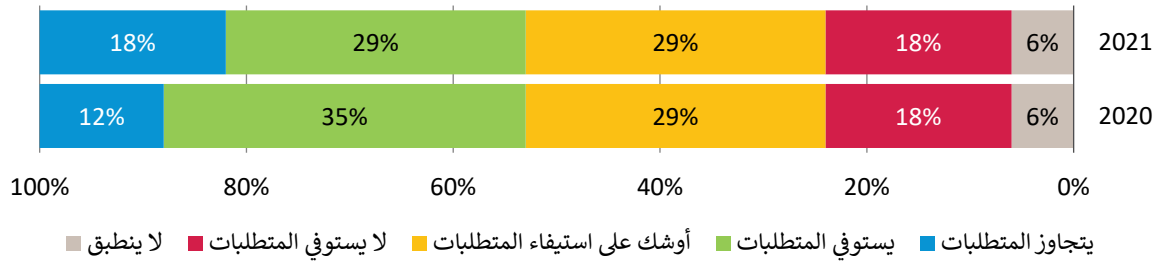
12. اتبعت الويبو نهجاً ذا شقين في جهودها الرامية إلى تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة: فهو ينفذ مبادرات تراعي المنظور الجنساني من جهة ويعممها من جهة أخرى عبر البرامج والوظائف.

تعميم مراعاة المنظور الجنساني في الوظائف التنظيمية

13. فيما يتعلق بالعمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة، واصلت الويبو في عام 2021 تنفيذ خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP)⁶. واستوفت الويبو المتطلبات في عام 2021 أو تجاوزتها فيما يخص 47 في المائة من التقييمات أو ثمانية مؤشرات. والجدير بالذكر أن الويبو رفعت عدد المؤشرات التي تجاوزت المتطلبات الخاصة بها، من مؤشرين في عام 2020 إلى ثلاثة مؤشرات في عام 2021 (التقييم، والتدقيق والمعرفة، والتواصل).

14. ويبين الرسم البياني أدناه النتائج التي حققتها الويبو إزاء خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في عام 2021 مقارنة بعام 2020:

مقارنة الأداء - 2021 مقابل 2020



التوازن بين الجنسين

15. في 31 ديسمبر 2021، شكّلت النساء 47.9 في المائة من جميع الموظفين في الفئات الفنية وما فوقها من ذوي التعيينات المحددة المدة أو المستمرة أو الدائمة في إطار الميزانية العادية⁷، وكان 49.8 في المائة من النساء في الفئة الفنية و33.3 في المائة في فئة المديرين. وشكّلت النساء 80 في المائة من الموظفين الفنيين الوطنيين و62.8 في المائة من موظفي فئة الخدمات العامة 2020.

16. وفيما يتعلق بأهداف التكافؤ بين الجنسين، على مدى فترة السنتين الماضية، حققت كل من الرتبتين ف-4 ومد-1 أهدافهما واستمرت على ذلك المنوال. وفي مقابل ذلك، سجلت كلا الرتبتين ف-5 ومد-2 تراجعاً، رغم ثباتهما العام الماضي.

الأهداف المنشودة في ديسمبر 2021	الوضع في 31 ديسمبر 2021	الوضع في 30 يونيو 2021	الوضع في 30 يونيو 2020	الوضع في 30 يونيو 2019	الدرجة
%24	%10	%10	%15.4	%15.4	مد-2
%37	%37.3	%37.1	%34.9	%36.8	مد-1
%43	%29.1	%29.7	%32.7	%32.4	ف-5
%50	%49.7	%50	%50.0	%48.7	ف-4

⁶ خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP) هي آلية مساءلة وافق عليها مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق (CEB). وتعمل خطة العمل على تفعيل السياسة العامة على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة التي اعتمدها مجلس الرؤساء التنفيذيين في عام 2006. ويمكن النفاذ [هنا](#) إلى أداء الويبو حسب المؤشر.

⁷ بناء على رتبة الوظيفة. ويُستثنى الموظفون المؤقتون والمسؤولون التنفيذيون.

17. وبالنسبة للثنائية 2023/2022، سطرت الويبو أهدافاً جديدة بشأن التوازن بين الجنسين في الرتب مد-2 ومد-1 وف-5 وف-4، على النحو التالي:

الدرجة	الهدف
مد-2	33%
مد-1	41%
ف-5	35%
ف-4	50%

تعميم مراعاة المنظور الجنساني في البرامج

18. من أجل إدكاء الوعي وإيجاد حلول للفجوة العالمية القائمة بين الجنسين في مجال الملكية الفكرية، نظّمت إدارة الموارد البشرية والفريق المعني بجدول أعمال التنمية في عام 2021 ثلاث دورات عالمية افتراضية بشأن "سد الفجوة القائمة بين الجنسين في مجال الملكية الفكرية". وجمعت الدورات شتى أصحاب المصلحة (مكاتب الملكية الفكرية وجمعيات الملكية الفكرية ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمنظمات غير الحكومية والأوساط الأكاديمية) من مجتمع الملكية الفكرية العالمي لعرض الممارسات الجيدة والدروس المستفادة بشأن تصميم خدمات الملكية الفكرية والتوعية بها وتقديمها، وكذلك السياسة العامة وقدرات التنمية والثقافة التنظيمية. كما شكلت الدورات فرصة لعرض نتائج عمل الويبو في هذا المجال. وعلى الصعيد العالمي، حضر أكثر من 700 مشارك من أكثر من 60 بلداً جلسات تبادل المعلومات.

19. ويستمر تعزيز العمل في مجال النوع الجنساني عبر القطاعات والمجالات الوظيفية، مما يعكس مصالح الدول الأعضاء في المساواة الجنسانية والنهوض بالمرأة في مجال نظام الملكية الفكرية. وفي الفترة المشمولة بالتقرير، اتخذت عدة مبادرات، منها على سبيل المثال:

- ففي عام 2021، أطلقت الويبو سلسلتين من حلقات العمل حول تعميم مراعاة المنظور الجنساني في مكاتب الملكية الفكرية في منطقة أمريكا اللاتينية. واستهدفت السلسلة الأولى، التي تتألف من أربع دورات، مكاتب حق المؤلف وحدد لها هدفان: "1" خلق جو من الفهم المشترك لمسائل المساواة بين الجنسين في سياق الملكية الفكرية "2" وإدكاء الوعي بين ممارسي الملكية الفكرية بشأن الفجوة القائمة بين الجنسين في مجال الملكية الفكرية. واستهدفت السلسلة النموذجية الثانية سبعة مكاتب للملكية الفكرية في منطقة أمريكا اللاتينية، وكانت ترمي إلى بناء المعرفة بشأن تعميم مراعاة المنظور الجنساني وتبادلها وتوفير مداخل تحليلية لتعميم اعتبارات المساواة بين الجنسين في جميع مجالات عمل مكتب الملكية الفكرية. وقد لقيت هذه السلسلة استحساناً وسيتم تكرارها في عام 2022 للمشاركة مع مكاتب إضافية في المنطقة.
- وفي عام 2021، أعدت الويبو المبادئ التوجيهية بشأن اللغة الشاملة، المتاحة بلغات الويبو الرسمية الست. وتشكل أداة واضحة وموجزة ومباشرة لزيادة الوعي بشأن كيفية صياغة النصوص بطريقة تتسق مع خطة الويبو الاستراتيجية المتوسطة الأجل وتضمن "عدم ترك أحد خلف الركب". وهي تشمل وحدتين (لغة شاملة للجنسين ولغة شاملة للإعاقة). ويرمي شكل الوحدات النمطية إلى إبداء المرونة بحيث يمكن إضافة وحدات إضافية في المستقبل، إذا لزم الأمر.

20. وإن تعيين المدير العام لنائبته السيدة ليزا جورجنتسون كأول نصيرة للويبو في مجال الملكية الفكرية والمساواة بين الجنسين، والذي أعلن عنه في الجمعية العامة لعام 2021، وتعيين كبير مستشاري الملكية الفكرية والمساواة بين الجنسين في الآونة الأخيرة سيعززان التوجه الاستراتيجي لعمل الويبو من أجل تعزيز وزيادة مشاركة المخترعات والمبتكرات والمبدعات ورائدات الأعمال في نظام الملكية الفكرية. ويضاف هذين التعيينين إلى الوظيفة الحالية التي يشغلها أخصائي النوع الجنساني والتنوع في إدارة الموارد البشرية.

برنامج المكافآت والتقدير

21. طلبت لجنة الويبو للتنسيق من الأمانة إبان اجتماعها السنوي المعقود في سبتمبر 2018 موافاتها بتقارير منتظمة عن تنفيذ برنامج المكافآت والتقدير وعن المستجدات منذ التقرير السنوي السابق عن الموارد البشرية.

22. وفي ضوء الاستعراض الذي أجرته شعبة الرقابة الداخلية لإطار الويبو المتعلق بإدارة الأداء وتطوير الموظفين، لم تحدد أي مكافآت مالية كجزء من برنامج المكافآت والتقدير لعام 2021. وصدرت شهادات تقدير بشأن الأداء المتميز وكذلك الخدمة التطوعية في مجلس الويبو للطعون أو الفريق الاستشاري المشترك أو كجهات اتصال معنية بالمنظور الجنساني وأُيحت للموظفين المعنيين في نظام إدارة المحتوى المؤسسي للويبو.

تقريراً لجنة الخدمة المدنية الدولية ومجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة

23. استرعى انتباه لجنة الويبو للتنسيق إلى تقرير لجنة الخدمة المدنية الدولية السنوي الأخير (وثيقة الأمم المتحدة [A/76/30](#)) وتقرير مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة (وثيقة الأمم المتحدة [A/76/297](#)).

رابعاً حينما يتغير العالم

24. شهدت المنظمة وموظفوها فترة عصبية خلال العامين الماضيين بسبب التحديات غير المتوقعة وغير المسبوقة الناجمة عن جائحة كوفيد-19.

25. ومع تولي الإدارة الجديدة سدة التسيير، وُجّهت الدعوة إلى إدارة الموارد البشرية لدعم التنسيق التنظيمي الهام، بما في ذلك إنشاء قطاع جديد وقطاع الملكية الفكرية والابتكار ومجالات التركيز الأخرى. وكان الغرض الرئيسي من التنسيق التنظيمي هو تبسيط تدفق المعلومات وتحسينها والتنسيق عبر القطاعات. وجاءت إعادة التنظيم هذه على خلفية الخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل الجديدة. وتمثل الخطة الاستراتيجية خطوة نحو منظمة تركز على الموظف بشكل متزايد، حيث يُشجع على الثقافة والنهج القائمين على الفريق في العمل، ولا تشكل تعويضات الموظف مجرد هدف، بل حقيقة واقعة.

26. وسيعاً للمساعدة في تنفيذ هذه الرؤية الجديدة لإدارة الموارد البشرية في الويبو، جرت الاستعانة بخبير خارجي في استراتيجية الموارد البشرية لإجراء عملية تشاور شاملة مع المديرين والموظفين من أجل تحديد عناصر إدارة الموارد البشرية التي يمكن أن تفخر بها المنظمة وتلك التي يمكن تحسينها. وبناء عليه، وُضعت استراتيجية جديدة للموارد البشرية وقُدمت إلى لجنة الويبو للتنسيق في أكتوبر 2021، مما وّجه العمل الاستراتيجي للموارد البشرية للسنوات الخمس القادمة. وتركز الاستراتيجية الجديدة على سبعة أهداف مترابطة - الثقافة والمرونة التنظيمية والتنوع والشمول وإدارة أداء الأفراد والتعليم والتطوير الوظيفي والقيادة والإدارة والمشاركة والرفاهية.

وضع تصور جديد للسبل الكفيلة بإنجاز العمل

27. دفعت الجائحة الويبو وإدارة الموارد البشرية إلى الإقرار بثقافة العمل المرنة وتبنيها. ومنذ ظهورها، كان على إدارة الموارد البشرية أن تنظر في كيفية إدارة قوة عاملة عن بعد وبشكل هجين أكثر، تتألف من موظفين يعملون من المنزل وفي المكتب وبدوام جزئي وفي ظل ترتيبات عمل مرنة.

28. ويشهد العالم حالة من التغير المستمر وذلك هو حال عالم العمل الذي لا يختلف عنه كثيراً، حيث تؤثر التكنولوجيا بشكل متزايد على كيفية أداء العمل. وفي ضوء ذلك وعلى أساس استراتيجية الموارد البشرية الجديدة، أعلن عن نموذج خدمة "المصالح الجامعة" لإدارة الموارد البشرية في نهاية عام 2021 ليصبح سارياً في فبراير 2022.

29. وسيسمح النموذج الجديد لإدارة الموارد البشرية بالتركيز على تقديم الخدمات وتكامل المجالات المواضيعية بدلاً من المهام. ويرمي النموذج إلى تيسير انتقال الويبو إلى منظمة منفتحة وشفافة تدور في فلك الإنسان. وعلاوة على ذلك، تهدف إلى ضمان تكامل الأشخاص والعمليات بشكل أفضل، وبالتالي التمكين من اكتساب المستخدمين الداخليين والخارجيين لخدمات إدارة الموارد البشرية تجربة أكثر سلاسة وأقل تفككاً. وفي إطار النموذج الجديد وإنشاء خدمة إدارة المواهب الجديدة، ستطمح إدارة الموارد البشرية إلى العمل في إطار نهج أفقي، جنباً إلى جنب مع قطاع الأعمال باعتباره "شريكاً" والمشاركة في تحقيق النتائج مع أصحاب المصلحة الآخرين ومساعدة مجالات الأعمال على التكيف والتحول.

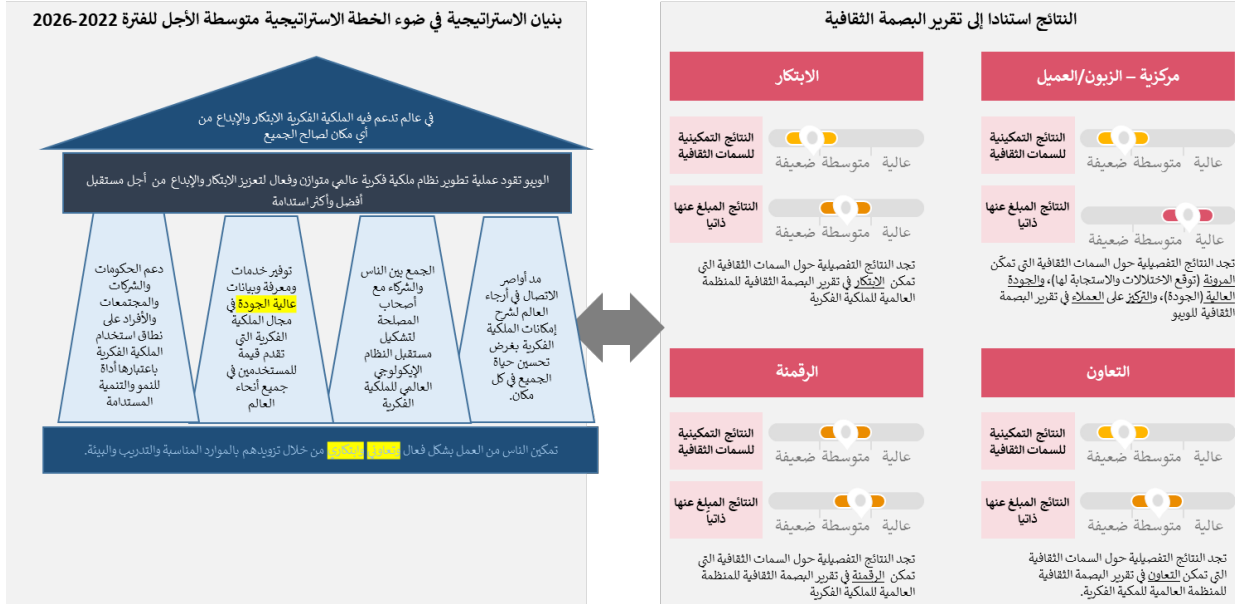
30. ويتطلب "الانفجار" التكنولوجي، وتأثيره على عالم العمل، تقديم خدمة متفانية لضمان قدرة إدارة الموارد البشرية على جني ثمار التكنولوجيا وإدارة البيانات بفعالية وإجراء تحليل نقدي، فضلاً عن تحسين خدمة العملاء وإعلام إدارة المواهب. ويُبين إنشاء وحدة بيانات وتكنولوجيا الموارد البشرية الجديدة داخل إدارة الموارد البشرية مدى أهمية تكامل التكنولوجيا في الموارد البشرية.

31. وشهد العام أيضاً استعراض وإصلاح عملية تخطيط القوى العاملة الاستراتيجية على مدى الطويل والتي انطلقت في عام 2014. وترمي العملية إلى تقييم "حالة" الموارد البشرية للويبو وتقديم التوجيه بشأن إجراءات الموارد البشرية المطلوبة لضمان التسليم الناجح لنتائج الأعمال. واستعرضت العملية واستخلصت الدروس من أجل تحسين عملية تخطيط القوى العاملة على المدى الطويل ويجري طرحها حالياً في جميع القطاعات باسم "استعراض مواهب الويبو للشائبة 23/2022" وما بعدها.

32. وعلاوة على ذلك، ستكون أداة المتابعة الخاصة بالموارد البشرية، التي تزود بتحليلات الموارد البشرية وتفيد في تخطيط القوة العاملة على جميع المستويات، متاحة للمديرين. وستسمح الأداة بالنفاذ إلى المعلومات الأساسية بسهولة، مثل ملاك الموظفين والنوع الجنساني والتمثيل الجغرافي والتقاعد والغياب والأداء، ومجموعة من البيانات الأخرى. وستعمل هذه الأداة أيضاً على تعزيز قدرات المشرفين على إدارة القوى العاملة لديهم، وتتبع أفرقتهم ومراقبتها، فضلاً عن تحسين تمثيل الجنسين والتمثيل الجغرافي لقواهم العاملة.

ثقافة تبني المهارات وتبني التكيف

33. في عام 2021، أجرت شركة برايس ووترهاوس كوبرز (PWC) استعراضاً لنظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين في الويبو. وإدراكاً لأهمية الثقافة في إدارة الأداء، وضعت بصمة ثقافية للويبو كجزء من هذا الاستعراض. ولخص هذا التحليل خمس سمات مهمة تميز ثقافة الويبو، ألا وهي ثقافة واسعة ومهنية ومحترمة وركيزة للاستقرار و"تتبع القواعد" وتحظى بسمعة في مجال الكفاءة. وبينما تحتوي جميع السمات على نقاط قوة معينة، فإنها لا تخلو من التحديات. وخلص تحليل الثقافة في الويبو إلى أن هناك حاجة إلى زيادة الموازنة بين تطلعات الويبو الاستراتيجية والثقافة التنظيمية الحالية.



34. ويوفر التحليل للبنية الأساسية التي يمكن لإدارة الموارد البشرية من خلالها إطلاق المهمة الحاسمة المتمثلة في الانخراط في برنامج التحول الثقافي للويبو. وسيؤكد ذلك أن الثقافة السائدة تعزز المرونة التنظيمية وتزود المنظمة بأكملها برؤية مشتركة للنجاح.

35. وحدد الاستعراض أيضاً الحاجة إلى إجراء عدد من التغييرات الرئيسية في إدارة أداء الويبو والتي عبر عنها الموظفون والمديرون. وشملت هذه الحاجة تبني المزيد من الموضوعية والاعتراف والتطوير مدعومة بعملية تركيز بشكل أكبر على المستخدم؛ وزيادة الدعم في إدارة ضعف الأداء والحاجة إلى تطور ثقافي عميق للعقلية والسلوكيات حول مسألة الأداء. ولوحظ أيضاً أنه لمواجهة التحديات الرئيسية لإدارة الأداء، ستحتاج الويبو إلى التحول إلى نهج أكثر تركيزاً على العملاء، فضلاً عن تطوير "عقلية نمو" على نطاق المنظمة. وبالمجمل، قدم التقرير ثماني توصيات ستدعم المنظمة نحو تبني إطار إدارة أداء أكثر ملاءمة للغرض. وكانت إحدى تلك التوصيات هي إدراج عملية معايرة الأداء لمزيد من الاتساق والإنصاف. وتحقيقاً لهذه الغاية، أدرجت عملية معايرة الأداء لموظفي الرتبة ف-4 وما فوق في دورة الأداء لعام 2021. وسعت عملية المعايرة إلى إنشاء فهم مشترك عبر المنظمة لأعلى تصنيفين للتقييم.

36. وسيكون العمل على تطوير نظام أداء جديد، وضمان ارتباط إدارة الأداء بشكل أوثق بالتنمية وعمليات المواهب الأخرى، جزءاً لا يتجزأ من عمل وحدة خبرات الموظفين التابعة لدائرة إدارة المواهب جنباً إلى جنب مع المديرين وأصحاب المصلحة الآخرين.

37. وللمضي قدماً، من المعروف أن التطور الشخصي والمهني هو سر إدارة الأداء وتحفيزه. وفي الوقت نفسه، اتضحت ضرورة استثمار الويبو في رأس مالها البشري لضمان امتلاك المنظمة للمهارات اللازمة لتلبية الطلبات الحالية والمستقبلية. وتحقيقاً لهذه الغاية، فقد ثبت أن فتح وتحسين تنقل المواهب هي مبادرة إدارية قوية لإشراك الموظفين، إلى جانب تمكين الإدارة أيضاً من تحديد المهارات الداخلية التي تقلل من الحاجة إلى البحث باستمرار عن المواهب خارجياً - الاستثمار داخلياً بدلاً من التعويل على "الدعم الخارجي". وقد أحرز تقدم كبير على مدار العام في تحديد منصات سوق المواهب وعروضها لتمكين الويبو من إطلاق طلب رسمي لتقديم العروض لاحقاً في عام 2022 بغرض التجريب في عام 2023. وبالإضافة إلى ذلك، وبعد ردود الفعل الإيجابية، وسّعت إدارة الموارد البشرية مشروعها النموذجي الذي يسمح بتعيين الموظفين، المعينين بموجب عقود محدودة المدة ومستمرة ودائمة، في وظائف مؤقتة ووظائف المشاريع، مع الاحتفاظ بوضعهم التعاقدية والمزايا والاستحقاقات ذات الصلة.

38. وأخيراً، فقد أجرى تغيير هام في إعادة هيكلة إدارة الموارد البشرية فيما يتعلق بنقل المسؤولية عن تنفيذ برامج التعليم وتقديمها إلى أكاديمية الويبو. والغرض الأساسي من نقل الاختصاصات هذه هو تحفيز الأكاديمية على استخدام خبرتها في بناء المعارف والمهارات لإفادة موظفي الويبو. ولضمان أن تكون البرامج التدريبية بؤرة استراتيجية، أنشئ فريق عمل معني بالتدريب والتطوير لإصدار توصيات

بالتغييرات اللازمة لتحسين نهج الويبو في التدريب، إلى جانب تعاون أكاديمية الويبو وإدارة الموارد البشرية بشأن وضع إطار التعليم والتطوير لفائدة الويبو والإشراف على تنفيذه.

خامساً - الوضع الطبيعي الجديد

39. أماط تفشي الجائحة في عام 2020 اللثام عن مجموعة جديدة من التحديات أمام إدارة الموارد البشرية نظراً لتأثيرها على الجوانب النفسية والاجتماعية والصحة العقلية للموظفين. وطوال هذه الفترة، لعبت إدارة الموارد البشرية دوراً رئيسياً في إدارة الأزمات والعمل عن بعد ومعالجة المخاطر وإعادة توزيع القوى العاملة، وكذلك السلامة والرفاهية.

الصحة والرفاه والتوازن بين الحياة العملية والشخصية

40. لطالما كانت الصحة العقلية للموظفين ورفاههم من الأهمية بمكان بالنسبة للويبو، وقد أدت الجائحة إلى تسريع إعادة تقييم ممارسات عمل الويبو. ولا مجال للشك في أن العاملين المنصرمين قد جددا الفرصة لجعل العمل المرن ممارسة قياسية أكثر بغية تحسين التوازن بين العمل والحياة. وعلى وجه الخصوص، ربما، لم يعد يُنظر إلى الممارسات المرنة على أنها عنصر تكميلي، بل جزء أساسي من الحياة العملية.

41. وأدت إدارة الموارد البشرية دوراً أساسياً في توسيع نطاق هذا النهج الجديد لدعم التوازن بين العمل والحياة الخاصة للموظفين، ولا سيما إدراك أن اتباع نهج مرن للعمل أمر بالغ الأهمية لقطاع الأعمال، ويسهم في أن تصبح الويبو جهة توظيف جذابة. وعلى هذا النحو:

- صدرت سياسة الويبو العامة الجديدة بشأن ساعات العمل وترتيبات العمل المرنة في أكتوبر 2021 ودخلت حيز التنفيذ في يناير 2022. وأدرج العمل عن بعد كترتيب عمل مرن، مستمد من الدروس المستفادة خلال جائحة كوفيد-19. ولأن احتياجات العمل تتمتع بالأسبقية، ستمنح التغييرات التي تم إجراؤها للموظفين مزيداً من المرونة لتنظيم عملهم وإدارة ساعات عملهم وفقاً لتفضيلاتهم واحتياجاتهم الشخصية، وبالتالي دعم التوازن بين العمل والحياة. وستمنح هذه التغييرات المشرفين قدرًا كافيًا من حرية التصرف في إدارة ترتيبات عمل أفرقتهم وفقاً للاحتياجات التنظيمية والفردية.
- وأجريت تغييرات كبيرة أيضاً على السياسة العامة المتعلقة بالإجازة الوالدية، لصالح الموظفين ودعمًا للتوازن بين العمل والحياة الشخصية. وتهدف التغييرات كذلك إلى تعزيز المساواة بين الجنسين والإدماج، لا سيما من خلال الاعتراف بأن مسؤوليات الرعاية يجب تقاسمها بالتساوي بين الوالدين. وتحقيقاً لهذه الغاية، تمت زيادة استحقاقات الإجازة بالنسبة لمعظم أنواع التعيينات وأشكال الأبوة والأمومة، ومُنح مزيد من المرونة لاستخدام هذه الاستحقاقات.
- ولأول مرة، وُضعت سياسة عامة على نطاق المنظمة بشأن الإجازة التعويضية للموظفين في الفئة الفنية والفئات ذات الصلة الذين طُلب منهم العمل لساعات إضافية لفترات طويلة أو متكررة. وتضع السياسة العامة الجديدة الأساس لمنح إجازة تعويضية لهذه الفئات من الموظفين بطريقة عادلة وشفافة ومتسقة.

42. وعلاوة على ذلك، قدّمت إدارة الموارد البشرية، بالتنسيق مع الوحدة الطبية ومستشار شؤون الموظفين، مشورة شاملة بالإضافة إلى مجموعة واسعة من الدعم للموظفين. ووضعت توصيات وإرشادات الصحة النفسية للموظفين بهدف تعزيز المرونة الفردية والجماعية. وفي عام 2021، شاركت الويبو في دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية بشأن الصحة والرفاهية التي أجريت بين صفوف 24 منظمة من منظمات الأمم المتحدة، ومنها الويبو. وكان معدل الاستجابة مرتفعاً حيث بلغ 37 في المائة في المنظمة. وقيمت الدراسة الاستقصائية الصحة البدنية والعقلية، وتجربة جائحة كوفيد-19، وأنماط العمل ومكائد المكاتب والعنف المنزلي والعديد من القضايا الأخرى. وأظهرت النتائج أن 43 في المائة من المستجيبين يندرجون في فئات المخاطر الصحية المتوسطة/العالية، كما تم تقييمها من خلال طريقة تصنيف المخاطر الصحية. وأفاد 39% أن صحتهم الجسدية تدهورت و39 في المائة أن صحتهم العقلية ورفاههم انخفضتا بشكل ملحوظ خلال الجائحة. كما عبر الكثير منهم عن عدم تلقي رعاية صحية كافية أثناء الجائحة. وبالإضافة إلى ذلك، فيما يثير القلق، تم الإبلاغ عن العنف المنزلي - الذي تفاقم أيضاً بسبب الجائحة - بمستويات عالية بشكل مدهش (17 في المائة). وبشكل عام، كانت الشكاوى السائدة هي آلام الجسم والإجهاد المرتبط بالعمل وأعراض الصحة العقلية. وسُجّلت مستويات عالية من الوصم فيما يحيط بمسائل الصحة العقلية. وتعترم الويبو إجراء مزيد من التحليل لبيانات الدراسة الاستقصائية جنباً إلى جنب مع الأمم المتحدة، إلى جانب إعادة تقديم الدراسة سنوياً أو مرتين في السنة إلى موظفيها. وتعمل على اتخاذ مجموعة من التدابير لمعالجة النتائج في السنوات المقبلة.

43. وبالمثل، تواصلت الجهود من أجل تعزيز مكان عمل يتسم بالاحترام والتناغم وعدم التسامح مطلقاً مع المضايقات. ويجدر بالذكر أن تعديلات أدخلت على السياسة العامة الخاصة بالمنازعات والتظلمات المتعلقة بمكان العمل لإزالة المهلة الزمنية السابقة بحد 90 يوماً لتقديم الشكاوى المتعلقة بالتحرش (بما في ذلك التحرش الجنسي) والتمييز وأو إساءة استخدام السلطة. ولعل أهم ما في الأمر أن المهلة السابقة البالغة 90 يوماً لتقديم شكوى قد ألغيت. ويضمن هذا التغيير الاتساق مع السياسة النموذجية لمنظومة الأمم

المتحدة بشأن التحرش الجنسي الصادرة عن مجلس الرؤساء التنفيذيين للتنسيق، والتي تنص على أن التقارير الرسمية عن التحرش الجنسي يجب ألا تخضع للمواعيد النهائية⁸. وعدلت السياسة لضمان إحالة جميع الادعاءات المتعلقة بسوء السلوك، بما في ذلك ادعاءات التحرش و/أو التمييز و/أو إساءة استخدام السلطة إلى شعبة الرقابة الداخلية (باستثناء ادعاءات الانتقام التي تظل لدى مكتب الأخلاقيات)⁹.

التنوع

44. في عام 2021، استكملت الويبو 26 عملية تعيين لشغل وظائف شاغرة مؤقتة و39 عملية تعيين لشغل وظائف شاغرة محددة المدة أعلن عنها في 2020 و2021. ومن أصل 39 تعييناً للشواغر محددة المدة، شغل المرشحون الداخليون ستة عشر منصباً (عقود دائمة ومستمرة ومحددة المدة)، و26 عند احتساب الموظفين العاملين لدى الويبو بعقود أخرى. وفيما يتعلق بالاختيارات الداخلية الستة عشر، فقد أسفرت خمسة عشر منها عن ترقية وشكلت الموظفين (53%) من هذه الترقيات. ويجري العمل على مشروع لتحديث وتحسين صفحات التوظيف في الويبو على الإنترنت. وبتسهيل فهم المعلومات ومشاركتها بشكل أكبر، بالإضافة إلى الالتزام بأفضل الممارسات فيما يتعلق بإمكانية النفاذ لأغراض الإدماج، تتحدد معالم الهدف من المشروع وهي جذب مجموعة مواهب أكثر تنوعاً.

45. وتواصل الويبو العمل على تحقيق أهداف التكافؤ بين الجنسين وضمان التنوع الجغرافي بين موظفيها من خلال إطلاق مبادرات مختلفة، ولا سيما على المستويات العليا. وتنظم الويبو، إما بشكل مباشر و/أو من خلال المنظمات الشريكة لها، حملات توعية من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المختلفة، وفي بعض الأحيان تكون مصممة خصيصاً للنساء من الفئة الفنية. كما أنها تستعين بخدمات شركات البحث التنفيذي وتشارك في معارض التوظيف. وفي عام 2021، عبرت 978 مرشحة عن اهتمامها بتجمّعنا الخاص بالمواهب النسائية المُخضّمة لوحدها، في حين أن 2,534 من بين 4,444 فنياً والذين عبروا عن اهتمامهم من خلال جميع تجمعات المواهب لدينا كانوا من النساء (57 في المائة). وبالإضافة إلى ذلك، تم تحسين أداة الموارد البشرية لإدارة الأعمال باستخدام البرامج والتطبيقات الذكية الخاصة بالويبو بشكل أكبر لإتاحة بيانات النوع الجنساني فوراً وبلمسة زر حتى يتمكن الموظفون والمديرون من رؤية البيانات الجنسانية بسرعة وسهولة. كما شاركت الويبو في ثلاثة معارض توظيف افتراضية في عام 2021، ويستهدف أحدها منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويستهدف الاثنان الأخران باقي بلدان العالم.

46. وعززت الويبو مبادرة جهات الاتصال¹⁰، التي تهدف إلى استقطاب مجموعة متنوعة من المرشحين لتقديم طلبات لشغل الوظائف الشاغرة، ولا سيما المرشحين من الدول الأعضاء غير الممثلة أو الممثلة تمثيلاً متدنياً. وقُدمت ثمانية عروض عن تكوين الكفاءات إلى جهات الاتصال القطرية خلال عام 2021. وعقدت عدة اجتماعات لتبادل المعلومات مع البعثات الدائمة التي تفكر أيضاً في المشاركة بفعالية في هذه المبادرة. وفي عام 2022، تعتزم إدارة الموارد البشرية إجراء دراسة استقصائية بين جميع جهات الاتصال للتأكد من السير الجيد للمبادرات، ومشاركة أفضل الممارسات وبالتالي تكوين الكفاءات داخلياً في أوساط جهات الاتصال في الشبكة.

47. وعلاوة على ذلك، أُطلق **برنامج الخبراء الشباب** في عام 2021 في حلته الجديدة لتدريب الجيل القادم من قادة الملكية الفكرية العالميين تحت سن 35 عاماً للمساعدة في بناء نظم إيكولوجية للابتكار في جميع أنحاء العالم. وسيتمكن الخبراء الشباب الموهوبين، خلال هذا البرنامج الذي يمتد لسنتين، ليس فقط من فهم الجوانب التقنية للملكية الفكرية، بل أيضاً من تطبيقها في الممارسة العملية. وأطلق البرنامج في نوفمبر 2021 واستقطب حوالي 4000 مرشح، بما في ذلك أكثر من 1500 مرشح من إفريقيا وأسيا الوسطى وأكثر من 200 من اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي وحوالي 900 من آسيا والمحيط الهادئ و350 من شرق ووسط أوروبا وآسيا الوسطى وأكثر من 200 من الشرق الأوسط. وجرى اختيار أحد عشر فنياً شاباً من الجنسين (ستة إناث وخمسة ذكور) في ديسمبر 2021 لبدء البرنامج النموذجي في مطلع عام 2022.

48. وتشمل الدروس المستفادة من برنامج الخبراء الشباب تمديد المهلة المتعلقة بالإعلان وعملية الاختيار، أي الإعلان في وقت مبكر من العام وتوفير مزيد من الوضوح والمعلومات فيما يتعلق بالبرنامج مقدماً لإطلاع المرشحين المهتمين عليه، مما يسمح بإجراء مزيد من الاتصالات مع مديري التوظيف أثناء عملية الاختيار بالإضافة إلى تقديم المزيد من الدعم (مبكراً) للخبراء الشباب المختارين قبل وصولهم إلى جنيف، لا سيما فيما يتعلق بالسكن والقيام بالإجراءات الإدارية الرسمية أمام السلطات السويسرية المعنية.

⁸ يرجى مراجعة السياسة النموذجية لمنظومة الأمم المتحدة بشأن التحرش الجنسي التي وضعها مجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق على:

https://unsceb.org/sites/default/files/imported_files/UN%20System%20Model%20Policy%20on%20Sexual%20Harassment_FINAL_0.pdf

⁹ انظري (الفقرة 17 من الوثيقة WO/CC/80/3 بتاريخ 3 أغسطس 2021 ("تعديلات على لوائح الموظفين").

¹⁰ مبادرة جهات الاتصال - تتعاون الويبو مع البعثات (في الغالب عضو من الدول الأعضاء أو غير ممثلة) والمكاتب الوطنية للملكية الفكرية لتحديد جهات الاتصال الوطنية لمزيد من نشر الإعلانات عن الوظائف الشاغرة في البلد.

الإدماج

49. وأخيراً، بدأت الويبو في عام 2021 العمل على استراتيجيتها الأولى بشأن إدماج الإعاقة، امتثالاً لمتطلبات منظومة الأمم المتحدة على النحو المنصوص عليه في الاستراتيجية الأوسع للأمم المتحدة لإدماج الإعاقة. وسيعتمد عمل الويبو المتعلق بإدماج الإعاقة في المبادرات التي تم وضعها بالفعل في الماضي ويعززها، ولا سيما تحسين إمكانية الوصول المادي إلى مباني الويبو ومبادرة "اتحاد الكتب الميسرة. ومن خلال هذه المبادرات، أقامت الويبو علاقات جيدة مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، ولا سيما تلك التي تمثل الأشخاص المكفوفين ومعاقبي البصر. وأجرت الويبو، بالشراكة مع الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة العمل الدولية، تقييماً لمنصة التوظيف الإلكتروني الخاصة بها لضمان إمكانية نفاذ جميع المستخدمين إليها. ويجري حالياً تنفيذ توصيات التقرير.

مستجدات أخرى

50. شرعت إدارة الموارد البشرية، على مدى السنوات القليلة الماضية، في تنفيذ قائمة جديدة من أدوات الموارد البشرية وعملياتها وإجراءاتها، عبر عملية التحول الرقمي، بغرض تحقيق التمكين الوظيفي في مجال الموارد البشرية بشكل متزايد. وسرّعت الجائحة هذا الانتقال إلى طرق العمل الرقمية وأظهرت أيضاً كيف يمكن استخدام التكنولوجيا للتحرر من المهام الروتينية المتكررة.

51. وفي عام 2021، أدخلت إدارة الموارد البشرية، بالتنسيق مع الوحدات الداخلية الأخرى، واجهة جديدة تعزز تجربة الموظفين أثناء الاتصال ببوابة الموارد البشرية، وواصلت تطوير وظائف وترتيبات العمل المرنة، بما في ذلك العمل عن بعد للتنفيذ في يناير 2022. كما أكملت أيضاً مشروع رقمنة الموارد البشرية لرقمنة الملفات الورقية الحالية للموظفين النشطين من أجل تحسين المستودع الرقمي الفردي لوثائق وسجلات الموظفين، وبالتالي تعزيز قدرة إدارة الموارد البشرية على الاطلاع على المعلومات بأمان عبر الإنترنت من المكتب وعن بعد. وبالمثل، من أجل إدارة الإجازة المرضية الطويلة الأجل بشكل أفضل، استحدثت تبليغات محددة لفائدة الوحدة الطبية، مما يمكنها من استهداف الحالات التي تتطلب دعمها، لمساعدة الموظف المعني على استئناف العمل ومساعدة إدارته على الاستعداد بشكل مناسب للعودة إلى العمل.

52. وبالإضافة إلى ذلك، منذ العام الماضي، تجري عملية التوظيف بأكملها في بيئة افتراضية، من التخطيط واستقطاب المواهب إلى التقييم والاختيار والتعيين. ومن خلال استخدام التكنولوجيا مثل مقابلات الفيديو غير المتزامنة ومنصة الاختبار الإلكترونية، فقد وفر ذلك تجربة مهنية متقدمة للمرشح مع تمكين إدارة الموارد البشرية من استخدام وقتها بشكل استراتيجي في تولى المسؤوليات ذات القيمة المضافة. وإلى جانب ذلك، أدركت إدارة الموارد البشرية أن الالتحاق بالخدمة عن بعد، جنباً إلى جنب مع التحديات التي يطرحها، أصبح أيضاً جزءاً أساسياً من التوظيف الافتراضي. وأطلق مشروع جديد في هذا الصدد ومن المتوقع أن يكتمل بحلول منتصف عام 2022.

53. وتبذل إدارة الموارد البشرية جهوداً كبيرة في الاستعراض المستمر وتحديث اللوائح والسياسات التي تحكم شروط خدمة موظفي الويبو، مما يسمح للويبو بالحفاظ على إطار تنظيمي سليم يتكيف بسرعة مع الاحتياجات والأولويات المتغيرة للمنظمة ويدعمها، بينما يضمن التوافق مع أفضل الممارسات في النظام الموحد للأمم المتحدة. وكجزء من التعزيز المستمر لإطار سياسة الموارد البشرية، أصدر حوالي 20 من التعليمات المكتوبة الجديدة أو المنقحة وغيرها من الإصدارات الإدارية خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مرفقة، عند الاقتضاء، بتبليغات عامة لضمان فهم الموظفين لتطورات السياسة العامة.

54. وأخيراً، كما ورد في تقريرنا السنوي السابق، فإن تغيير ثقافة الويبو، والاستماع إلى صوت قوتها العاملة من أجل خلق ثقافة قائمة على الثقة وديناميكية ومجزية، يمثل أولوية رئيسية للإدارة. والقصد من ذلك هو وضع أدوات لتحديد ما يصلح وما لا يصلح، لفهم دوافع الموظفين وتطلعاتهم بشكل أفضل، وكيفية تحسين رفاهية الموظف ومراعاة صوت الموظفين في قرارات العمل. وتحقيقاً لهذه الغاية، تجري حالياً عملية إطلاق دراسة استقصائية حول مشاركة الموظفين في عام 2022 ووقع عقد مع LinkedIn Glint لتوفير منصة استطلاعية وخدمات استشارية في ديسمبر 2021. وستوفر هذه المنصة إمكانية النفاذ في الوقت الفعلي وبناء على الطلب إلى ملاحظات الموظف وفهم الفرص الرئيسية للمديرين وإدارة الموارد البشرية على حد سواء. ويجب أن تمكن هذه الرؤية، جنباً إلى جنب مع التوصيات التوجيهية للمنظمة، المديرين من اتخاذ الإجراءات الأكثر تأثيراً من أجل زيادة المشاركة وبناء أفرقة أقوى وتحسين الأداء على نطاق المنظمة.

[نهاية الوثيقة]