

WO/PBC/31/7

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 24 يوليو 2020

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الحادية والثلاثون

جنيف، من 7 إلى 11 سبتمبر 2020

تقرير التثبيت لشعبة الرقابة الداخلية بشأن تقرير أداء الويبو للشنائية 2019/2018

من إعداد الأمانة

1. تولّت شعبة الرقابة الداخلية إعداد تقرير التثبيت بشأن تقرير أداء الويبو لتقديم الدعم اللازم لضمان موثوقية وصحة تقرير أداء الويبو للشنائية 2019/2018 (الوثيقة WO/PBC/31/6). ويُقدّم تقرير التثبيت نتائج شعبة الرقابة الداخلية واستنتاجاتها وتوصياتها الرئيسية التي أسفرت عنها عملية التثبيت.
2. وفيما يلي فقرة القرار المقترحة.

3. أحاطت لجنة البرنامج والميزانية علماً بتقرير التثبيت الذي أعدته شعبة الرقابة الداخلية بشأن تقرير أداء الويبو للشنائية 2019/2018 (الوثيقة WO/PBC/31/7).

[يلي ذلك تقرير التثبيت]

المحتويات

3	قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي
4	قائمة برامج الويبو، كما هي مُعرّفة في تقرير أداء الويبو للشائبة 2019/2018
5	ملخص عملي
7	1. مقدمة
7	2. أهداف تثبيت تقرير أداء الويبو
8	3. نطاق تثبيت تقرير أداء الويبو والمنهجية المستخدمة
10	4. ملاحظات بشأن تثبيت تقرير أداء الويبو
17	5. لمحة عامة عن إطار الأداء
24	6. استنتاجات تثبيت تقرير أداء الويبو
24	7. توصيات تثبيت تقرير أداء الويبو
25	8. متابعة حالة تنفيذ توصيات تقارير التثبيت السابقة
27	المرفقات

المرفقات

المرفق الأول: نتائج الاستقصاء الخاص بتثبيت تقرير أداء الويبو للشائبة 2019/2018

المرفق الثاني: تقييمات التثبيت متضمنةً التقدير

المرفق الثالث: تعريف معايير التثبيت

المرفق الرابع: اجتماعات أخذ العينات العشوائية

المرفق الخامس: إطار التثبيت

قائمة المختصرات المستخدمة في النص الإنكليزي

اللجنة الاستشارية المعنية بالإفناد	ACE
السبل البديلة لتسوية المنازعات	ADR
اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية	CDIP
منظمات الإدارة الجماعية	CMOs
إدارة الأداء المؤسسي	EPM
نتائج مرتقبة	ERs
تقرير الإدارة المالية	FMR
إدارة الموارد البشرية	HRMD
اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة	IAOC
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ICT
منظمة حكومية دولية	IGO
شعبة الرقابة الداخلية	IOD
الملكية الفكرية	IP
المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام	IPSAS
أقل البلدان نمواً	LDCs
البرنامج والميزانية	P&B
لجنة البرنامج والميزانية	PBC
معاهدة التعاون بشأن البراءات	PCT
بيانات الأداء	PD
مؤشر الأداء	PI
تقييم مؤشر الأداء	PIE
شعبة أداء البرامج والميزانية	PPBD
نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين	PMSDS
تقرير أداء البرنامج	PPR
إطار قائم على النتائج	RBF
الإدارة القائمة على النتائج	RBM
مُحدّد وقابل للقياس ويمكن تحقيقه وذو صلة ومُحدّد زمنياً	SMART
فريق الإدارة العليا	SMT
مركز دعم التكنولوجيا والابتكار	TISC
نظام إشارات السير	TLS
المنظمة العالمية للملكية الفكرية	WIPO
تقرير أداء الويبو	WPR

قائمة برامج الويبو، كما هي مُعرّفة في تقرير أداء الويبو للشئنة 2018/2019

البرنامج 1: قانون البراءات
البرنامج 2: العلامات التجارية والتصاميم الصناعية والمؤشرات الجغرافية
البرنامج 3: حق المؤلف والحقوق المجاورة
البرنامج 4: المعارف التقليدية وأشكال التعبير الثقافي التقليدي والموارد الوراثية
البرنامج 5: نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات
البرنامج 6: نظام مدريد
البرنامج 7: مركز الويبو للتحكيم والوساطة
البرنامج 8: تنسيق أجندة التنمية
البرنامج 9: البلدان الأفريقية والعربية وبلدان آسيا والمحيط الهادئ وأمريكا اللاتينية والكاريبي والبلدان الأقل نمواً
البرنامج 10: البلدان المتحوّلة والبلدان المتقدمة
البرنامج 11: أكاديمية الويبو
البرنامج 12: التصنيفات والمعايير الدولية
البرنامج 13: قواعد البيانات العالمية
البرنامج 14: خدمات النفاذ إلى المعلومات والمعرفة
البرنامج 15: حلول الأعمال التجارية لمكاتب الملكية الفكرية
البرنامج 16: الاقتصاد والإحصاء
البرنامج 17: إدكاء الاحترام للملكية الفكرية
البرنامج 18: الملكية الفكرية والتحديات العالمية
البرنامج 19: التواصل
البرنامج 20: العلاقات الخارجية والشركات والمكاتب الخارجية
البرنامج 21: الإدارة التنفيذية
البرنامج 22: إدارة البرامج والموارد
البرنامج 23: إدارة الموارد البشرية وتطويرها
البرنامج 24: خدمات الدعم العامة
البرنامج 25: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
البرنامج 26: الرقابة الداخلية
البرنامج 27: خدمات المؤتمرات واللغات
البرنامج 28: تأمين المعلومات والسلامة والأمن
البرنامج 30: الشركات الصغيرة والمتوسطة ودعم المقاوله
البرنامج 31: نظام لاهاي
البرنامج 32: نظام لشبونة

ملخص عملي

1. تُقيّم الويبو أداء برامجها سنوياً، استناداً إلى إطار أداء معتمد. وفي الشائيتين الماضيتين، أُعيدت هيكلة تقرير أداء الويبو وجرى تبسيطه ليتضمن معلومات أكثر شمولاً وشفافيةً عن الشؤون المالية والأداء. ويُعدُّ هذا التقرير الصادر عن شعبة الرقابة الداخلية تثبيتاً مستقلاً لتقرير أداء الويبو في الشائيتين 2018/2019، بما يتماشى مع خطة الرقابة لعام 2020 التي وضعتها شعبة الرقابة الداخلية. وهذه هي سادس عملية تثبيت تضطلع بها شعبة الرقابة الداخلية منذ عام 2008. وتمثل أهداف هذا التثبيت فيما يلي:

(أ) التَّحَقُّق بصفة مستقلة من موثوقية وصحة معلومات الأداء الواردة في تقرير أداء الويبو للشائيتين 2018/2019،

(ب) ومتابعة حالة تنفيذ توصيات تقارير التثبيت السابقة من خلال الأدلة المستندية وغيرها من الأدلة الداعمة.

2. ويشمل النطاق تقيماً لبيانات الأداء الخاصة بمؤشر أداء واحد تم اختياره عشوائياً من كل برنامج على النحو الوارد في تقرير أداء الويبو للشائيتين 2018/2019. كما يتضمن التثبيت استنتاجات عامة بشأن التقدم المحرز نحو تحسين إطار الإدارة القائمة على النتائج خلال الشائيتين قيد الاستعراض¹. وجرى للمرة الأولى اختيار مؤشري أداء لبرنامج واحد: مؤشر للمكاتب الخارجية في البرنامج 20، ومؤشر للعلاقات الخارجية والشراكات في البرنامج 20. وكان ذلك بهدف إيلاء اهتمام أكبر للمكاتب الخارجية في نطاق التثبيت.

3. وفيما يلي ملخص للنتائج الإيجابية الرئيسية لعملية التثبيت هذه، بناءً على عينة مُختارة عشوائياً مكونة من 32 بياناً من بيانات الأداء:

(أ) بلغ عدد بيانات الأداء التي ثبت أنها وجية وقيمة واحداً وثلاثين بيان أداء (97%) في الشائيتين

2018/2019، أي بزيادة قدرها 7% مقارنةً بثانيتين وعشرين بيان أداء (90%) في الشائيتين 2016/2017؛

(ب) وبلغ عدد بيانات الأداء التي ثبت أنها دقيقة وقابلة للتحقق منها ثلاثين بيان أداء (94%) مقابل 25 بيان أداء (81%) في الشائيتين 2016/2017؛

(ج) وبلغ عدد بيانات الأداء التي ثبت أنها جُمعت بفعالية ومن السهل الحصول عليها واحداً وثلاثين بيان أداء (97%)، مقابل 26 بيان أداء (84%) في الشائيتين 2016/2017؛

(د) وأما بيانات الأداء التي كان التقييم الذاتي لنظام إشارات السير بها دقيقاً فقد ارتفع عددها إلى 32 (100%) في الشائيتين 2018/2019 مقابل 26 (84%) في الشائيتين 2016/2017.

4. وأسفر التثبيت عن وجود فرص للتحسين في حالة واحدة. ولم تستوف بيانات الأداء المعايير في أربعة من معايير التثبيت الستة، واستوفت المعيارين المتبقين استيفاءً جزئياً فقط.

5. ويتضح عند إلقاء نظرة عامة على مؤشرات الأداء خلال الشائيتين الماضيتين أن مؤشرات الأداء استمرت في الخضوع للتبسيط والتحسين. وقد انخفض عدد مؤشرات الأداء في الشائيتين 2018/2019 بنسبة 3% فوصل إلى 279 مؤشراً بعد

¹ يبلغ إجمالي عدد بيانات الأداء الخاضعة للاستعراض 32 بياناً بشأن 31 برنامجاً.

أن كان 287 مؤشراً في الشنائية 2017/2016. وعلى الرغم من انخفاض العدد الإجمالي لمؤشرات الأداء بمقدار ثمانية مؤشرات، يشير الاستعراض التفصيلي إلى تعديل صيغة ما يقرب من 92 مؤشراً (33%) عند إعداد وثيقة البرنامج والميزانية للشنائية 2019/2018. وكان من دواعي تلك التعديلات أو التغييرات: تحسين صيغة مؤشرات الأداء وربطها بالنتائج المرتقبة، أو دمج مؤشرات أداء مُحَدَّدة، أو تجزئة بعض المؤشرات إلى مؤشرات مختلفة من أجل تحسين الشفافية. وقد بُذلت على مدار الشنائيتين جمود متواصلة لتبسيط إطار الإدارة القائمة على النتائج عن طريق تقليل عدد النتائج المرتقبة. وبلغ عدد النتائج المرتقبة 38 في الشنائية 2019/2018، أي انخفض بمقدار نتيجة واحدة مقارنةً بالشنائية 2017/2016.

6. ويوضح استقصاء مديري البرامج والمناوبين المسؤولين عن الإبلاغ عن أداء البرامج أن 81% من المجيبين على الاستقصاء يرون أن الإدارة القائمة على النتائج تحدث بطريقة تشاركية وبناءة مما يجعلها مفيدة، وأن إدارة المخاطر تؤدي إلى الوقوف على المخاطر المتعلقة بالإدارة القائمة على النتائج (93% من المجيبين)، وأن الإطار مناسب وملائم لأهداف الويبو الاستراتيجية (82% من المجيبين) ومفيد أيضاً للمساءلة أمام الدول الأعضاء (74% من المجيبين).

7. ورغم الإقرار بأن نتائج الاستقصاء تعبر عن تصورات مديري البرامج والمناوبين الذين أجابوا عن الاستقصاء، فمن الملائم أن تُستكشف، وأن تُعالج عند الاقتضاء، الظروف التي تؤدي إلى هذه التصورات، ويرد فيما يلي ملخص لبعضها.

8. وتكرر شعبة الرقابة الداخلية تأكيد أهمية المشاركة الكاملة للبرامج في هذه العملية وتحملها المسؤولية الكاملة عنها، لكي تحظى بالتأييد التام والالتزام الكامل. وأظهر الاستقصاء أن 48% من المجيبين أشاروا إلى عدم وجود مؤشرات وأهداف وأسس مقارنة أقل عدداً وتنسم بمزيد من الدقة وإمكانية القياس والتحقق والواقعية واحترام المهل (SMART) في الشنائية 2019/2018. وعلاوة على ذلك، أشار نحو 52% من المجيبين إلى تحسُّن اختيار مؤشراتهم وجودة بياناتهم منذ آخر عملية تثبيت.

9. وإضافةً إلى ذلك، تُظهر نتائج الاستقصاء أن 35% من المجيبين أشاروا إلى أنهم قد وجدوا مؤشراً أو مؤشرين غير مُعرَّفين تعريفاً جيداً أو غير مناسبين لأنشطة برامجهم. وحدد 12% من المجيبين ما يتراوح من ثلاثة إلى خمسة مؤشرات أداء غير مُعرَّفة تعريفاً جيداً أو غير مناسبة لأنشطة برامجهم. ويدل ذلك على ضرورة الاستمرار في تقديم التوجيه التقني إلى البرامج، لا سيما المساعدة على إعداد مؤشرات مُحَدَّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وذات صلة ومحددة المدة الزمنية (SMART)²، والأدوات المناسبة للحصول على البيانات ذات الصلة للإبلاغ عن المؤشرات. فسوف يُساعد ذلك على ضمان أن يكون إطار الإدارة القائمة على النتائج ذا فائدة كبيرة في رصد تقدُّم البرامج ونجاحها المنشود وقراراتها المتخذة.

10. وأشار أيضاً 50% من المجيبين إلى أنهم استخدموا مؤشرات الأداء في الأغراض الإدارية المعتادة. ويُعدّ استخدام مؤشرات الأداء والنتائج ذات الصلة في الأغراض الإدارية هدفاً رئيسياً عند تعميم ممارسات الإدارة القائمة على النتائج داخل المنظمة. وكذلك رأى 66% من المجيبين أن إطار الإدارة القائمة على النتائج له فائدة كبيرة في رصد التقدم المحرز والنجاح المنشود واتخاذ القرارات في البرامج، ولكن رأى 23% أنه يمكن القيام بالمزيد في هذا الصدد. وينبغي بذل مزيد من الجهود لترسيخ فائدة الإدارة القائمة على النتائج بوصفها أداة إدارية.

11. وأخيراً، رأى 48% من المقيمين أن أدوات وأنظمة الرصد متاحة بسهولة للبرامج (42% في الشنائية 2016/2017). وكذلك رأى 48% من المقيمين أن البرامج الأخرى تُطلعهم على بيانات رصد وإبلاغ مفيدة في الوقت المناسب. وتشير هذه النتائج إلى وجود فرصة لزيادة إضفاء الطابع المؤسسي على ثقافة تبادل المعرفة، فضلاً عن تعزيز استخدام الأدوات والعمليات الحالية لدعم تبادل المعرفة.

12. وقد نُفذت كلياً توصية واحدة من توصيات تثبيت تقرير 2016/2017، ونُفذت جزئياً توصية أخرى، وتوجد توصيتان أصححتا غير منطقتين بسبب توقف مؤشرات الأداء المعنية. وقد نُفذت وأغلقت جميع التوصيات الصادرة عن عمليتي التثبيت السابقتين (2014/2015 و 2012/2013).

13. ولا تقدم شعبة الرقابة الداخلية أي توصية رسمية بناءً على هذا التثبيت، ولكنها ستواصل رصد التنفيذ الكامل للتوصيات المتبقية الناشئة عن تقرير التثبيت السابق. كما أن النقاط الرئيسية التي طُرحت في هذا التقرير والقرارات المقترحة سوف تخضع للرصد من خلال عمليات تدقيق وتقييم مُخطَّط لإجرائها لاحقاً، لا سيما التدقيق والتقييم المجتمعان للإدارة القائمة على النتائج في الويبو، المقرر إجراؤها في النصف الثاني من الشنائية 2020/2021.

1. مقدمة

14. تُقدِّم وثيقة البرنامج والميزانية المعتمدة إطاراً لقياس أداء البرامج سنوياً داخل المنظمة. ولهذا الغرض، يُعدّ تقرير أداء الويبو ويُقدِّم إلى لجنة البرنامج والميزانية كل سنة. وابتداءً من الشنائية 2016/2017، جرى تبسيط تقرير أداء الويبو وأُعيد تصميمه، مع دمج تقرير الإدارة المالية السابق وتقرير أداء البرنامج. وتُقيم برامج الويبو إنجازها لمؤشرات الأداء تقيماً ذاتياً وتُقدِّم تقريراً عن ذلك. ثم تتولى شعبة أداء البرامج والميزانية فحص التقارير الواردة من البرامج ودمجها لإعداد تقرير أداء الويبو.

15. وهذا هو سادس تثبيت مستقل لتقرير أداء الويبو تجريبه شعبة الرقابة الداخلية. وقد أُجري هذا التثبيت استناداً إلى تقارير أداء الويبو الفردية التي أعدها وقدمتها برامج الويبو على النحو المُعرّف في وثيقة البرنامج والميزانية للشنائية 2018/2019.

2. أهداف تثبيت تقرير أداء الويبو

16. تتمثل أهداف عملية التثبيت هذه فيما يلي:

(أ) التَّحَقُّق بصفة مستقلة من موثوقية وصحة المعلومات الواردة في تقرير أداء الويبو للشنائية 2018/2019،

(ب) ومتابعة حالة تنفيذ توصيات تقرير التثبيت السابق من خلال الأدلة المستندية وغيرها من الأدلة الداعمة.

17. ويشتمل التثبيت أيضاً على اقتراحات وملاحظات عامة بشأن تعزيز إطار الإدارة القائمة على النتائج، بما في ذلك المساءلة عن النتائج داخل الويبو.

3. نطاق تثبيت تقرير أداء الويبو والمنهجية المستخدمة

18. جرت العادة في عمليات التثبيت السابقة التي قامت بها شعبة الرقابة الداخلية على إجراء تحليل متعمق لبيانات الأداء الخاصة بمؤشر أداء واحد مُختار عشوائياً لكل برنامج على النحو المُحدّد في تقرير أداء الويبو. ولكن، وللمرة الأولى، تم اختيار مؤشري أداء للبرنامج 20، أحدهما للعلاقات الخارجية والشراكات والآخر للمكاتب الخارجية، من أجل إدراج المكاتب الخارجية داخل النطاق. وبلغ مجموع مؤشرات الأداء التي خضعت للتقييم في سياق عملية التثبيت 32 مؤشر أداء³.

19. وأما المعايير التي استُخدمت للتحقق من بيانات الأداء الواردة في تقارير أداء الويبو الفردية فقد ظلّت دون تغيير لأغراض الاتساق⁴. وإضافةً إلى ذلك، قيّم التثبيت مدى دقة نظام إشارات السير المستخدم في الإبلاغ عن إنجاز الهدف المُحدّد لمؤشر الأداء. ويرد في المرفق الثالث لهذه التقرير شرحٌ مُفصّلٌ لمعايير التثبيت.

20. ويتضمّن التثبيت استعراضاً للأدلة المستندية الداعمة إلى جانب إجراء مقابلات شخصية عبر برنامج SkypeTM وعبر الهاتف مع كبار الموظفين المسؤولين عن الرصد والإبلاغ في ضوء مؤشرات الأداء المُختارة عشوائياً البالغ عددها 32 مؤشراً.

(ألف) المعلومات المُقدّمة سلفاً

21. في إطار الأعمال التحضيرية لعملية تثبيت تقرير أداء الويبو، وُزّعت المعلومات الآتية قبل بدء عملية التثبيت:

(أ) رسالة بالبريد الإلكتروني، بتاريخ 4 فبراير 2020، من شعبة أداء البرامج والميزانية إلى جميع مديري البرامج، من أجل تقديم مبادئ توجيهية وجدول زمنية لإعداد مدخلات تقرير أداء الويبو وتقديمها،

(ب) ومذكرة، بتاريخ 25 مارس 2020، من مدير شعبة الرقابة الداخلية إلى جميع مديري البرامج، لإبلاغهم بالخطوات الرئيسية لعملية التثبيت المستقلة ومواعيدها.

(باء) أخذ عينات عشوائية

22. اتخذ موظفو شعبة الرقابة الداخلية الترتيبات اللازمة لعقد اجتماعات عبر برنامج SkypeTM لكي تُيسّر على أعضاء فريق الإدارة العليا أو مناوئهم / ممثليهم المعيّنين الاختيار العشوائي لمؤشرات أداء من أجل تثبيت كل برنامج. وترد في المرفق الرابع لهذا التقرير قائمةً بالموظفين الذين شاركوا في الاختيار العشوائي لمؤشرات الأداء. وتمثل مؤشرات الأداء المُختارة عشوائياً نحو 11.5% (32 من أصل 279 مؤشر أداء) من إجمالي عدد المؤشرات المستخدمة في الشائبة 2018/2019. وأُخذت تدابير لاستبعاد مؤشرات الأداء المُختارة في عملية التثبيت السابقة. وعلاوة على ذلك، تم اختيار مؤشري أداء للبرنامج 20، أحدهما للمكاتب الخارجية والآخر للعلاقات الخارجية والشراكات. ويمكن الاطلاع على تقييمات التثبيت الخاصة بكل مؤشر مُختار عشوائياً في المرفق الثاني لهذا التقرير.

³ تم اختيار مؤشري أداء للبرنامج 20.

⁴ المعايير هي: الوجاهة والقيمة، والكفاية والشمول، وجمع البيانات بفعالية وسهولة الحصول عليها، ودقة البيانات وإمكانية التحقق منها، والإبلاغ في المواعيد المناسبة، والوضوح والشفافية.

23. وحدد فريق التثبيت مواعيد اجتماعات عبر SkypeTM لمناقشة بيانات الأداء المستخدمة في رصد التقدم المحرز بناءً على مؤشرات الأداء المختارة والإبلاغ عنه، واستند الفريق في عمليات التثبيت إلى أدلة يمكن التحقق منها ووثائق داعمة.

(جيم) استقصاء بشأن إطار الويبو للإدارة القائمة على النتائج

24. في إطار عملية تثبيت تقرير أداء الويبو، وزعت شعبة الرقابة الداخلية استقصاء⁵ على 118 شخصاً من مديري البرامج والمناوبين وغيرهم من الأشخاص المسؤولين عن الإبلاغ عن الأداء، لتلقي تعقيباتهم على الإدارة القائمة على النتائج في الويبو. وبلغ مجموع الموظفين الذين شاركوا في هذا الاستقصاء 48 موظفاً (41%).

(دال) اجتماعات التثبيت وتقييمات تثبيت البرامج الفردية

25. عقدت شعبة الرقابة الداخلية اجتماعات مباشرة و/أو عبر برنامج SkypeTM مع الموظفين المسؤولين عن الإبلاغ بناءً على مؤشرات الأداء للحصول منهم على إيضاحات بشأن استخدام معلومات تقرير أداء الويبو وبشأن تنفيذ توصيات ناشئة عن عمليات تثبيت سابقة.

26. وأجريت أعمال التثبيت الميدانية في الفترة من 6 أبريل 2020 إلى 12 يونيو 2020، وتضمنت عقد اجتماعات عبر SkypeTM، والتحقق من صحة الوثائق والأدلة الإلكترونية التي قدمتها البرامج.

(هاء) أوجه القصور

27. إن وجه القصور الرئيسي للتثبيت، كما كان الحال في الشائبة السابقة، يتعلق بالمنهجية التي اعتمدها واستخدمتها شعبة الرقابة الداخلية، وهي الاكتفاء بتثبيت عينة مختارة عشوائياً من إجمالي مؤشرات الأداء. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى نتائج واستنتاجات قد لا تعبر بالضرورة عن إطار الإدارة القائمة على النتائج بأكمله في الويبو. ولكن على الرغم من بعض أوجه القصور، لا يزال أخذ عينات عشوائية هو أنسب طريقة لتقييم جودة بيانات الأداء بعمق كافٍ ومعقول. وتشمل أوجه القصور: القيود الزمنية، والحفاظ على الاتساق وقابلية المقارنة بين عمليات التثبيت السابقة. وترد في المرفق الخامس تفاصيل عن عينة مؤشرات الأداء المختارة عشوائياً.

(واو) حالة توصيات التثبيت السابق

28. نُقِّدَت كلياً توصية واحدة من توصيات تثبيت تقرير أداء الويبو للشائبة 2016/2017، ونُقِّدَت جزئياً توصية أخرى، وتوجد توصيتان أصبحتا غير منطبقتين بسبب توقف مؤشرات الأداء المعنية. وقد نُقِّدَت وأُغْلِقَت جميع التوصيات الصادرة عن عمليتي التثبيت السابقتين (2014/2015 و2012/2013).

⁵ ترد نتائج الاستقصاء في المرفق الأول لهذا التقرير.

4. ملاحظات بشأن تثبيت تقرير أداء الويبو

(ألف) الإنجازات الرئيسية

29. يمكن تلخيص بعض الإنجازات الرئيسية المتعلقة بإدارة أداء البرامج وإطار الإدارة القائمة على النتائج خلال الشنائية 2019/2018 على النحو التالي:

(أ) جرى تعزيز تقرير أداء الويبو للشنائية 2019/2018 من خلال إعادة تصميم لوحات متابعة الأهداف الاستراتيجية، فأصبحت تتضمن لمحة عامة عن الأداء حسب النتائج المرتقبة. وإضافةً إلى ذلك، جرى تعزيز التقرير المرحلي للصناديق الاستثنائية لعام 2019 من أجل تقديم لمحة عامة عن النتائج الرئيسية التي تحققت في إطار الصناديق الاستثنائية في عام 2019؛

(ب) استُحدث قسم لأبرز الأمور المتعلقة بأجندة التنمية، بالإضافة إلى إيضاحات استخدام الميزانية، التي جرى دمجها على مستوى المنظمة؛

(ج) استمر تعزيز عمليات الإدارة القائمة على النتائج بوصفها وسيلة لترسيخ ثقافة الاستناد إلى النتائج-وتعزيز دورة إدارة الأداء لدى الويبو. وفيما يلي بعض التدابير التي أُخذت: "1" تقديم إحاطات منتظمة بشأن الإدارة القائمة على النتائج في الويبو لجميع كبار المديرين الجدد (ف-5 وما فوق)؛ "2" وتعزيز رصد الأداء وتتبع النتائج؛ "3" واستخدام تحليلات مُعززة لعملية تنفيذ خطة العمل من أجل الاسترشاد بها عند اتخاذ القرارات؛

(د) وُحِدَ إطار حوكمة إدارة المشاريع في الشنائية 2019/2018. ونتيجةً لذلك، جرى تعزيز منهجية إدارة المشاريع الخاصة بحافظة مشاريع الخطة الرأسالية الرئيسية. وعلاوة على ذلك، كان هناك تدريب شامل مستمر على إدارة المشاريع مرتبط ارتباطاً تاماً بإطار نتائج الويبو، واستمر دمج التخطيط للمشاريع في دورة إدارة أداء الويبو؛

(هـ) وجرى توحيد عملية قياس "الرضا" عن خدمات الويبو وأنشطتها، مما أتاح لأول مرة القدرة على الإبلاغ عن النتائج كمؤشر قوي وكلي على رضا العملاء. ومن الآن فصاعداً، سوف يُطبَّق الإطار الموحد لرضا العملاء والمقياس المتوازن على جميع الاستقصاءات الخاصة برضا عملاء الويبو (خدمات الملكية الفكرية وبرامج وأحداث تكوين الكفاءات)؛

(و) وانخفض عدد النتائج المرتقبة في الشنائية 2019/2018 إلى 38، مقابل 39 في الشنائية السابقة. وإضافةً إلى ذلك، انخفض عدد مؤشرات الأداء إلى 279 في الشنائية 2019/2018، مقابل 287 في الشنائية 2017/2016.

(باء) ملاحظات عامة

30. إن نتائج تقييمات تثبيت فرادى البرامج التي أُجريت على 32 مؤشراً من مؤشرات الأداء المُختارة عشوائياً وبيانات الأداء الخاصة بكل مؤشر منها عبر 31 برنامجاً (أُختيرَ مؤشراً أداءاً للبرنامج 20) أدت إلى الملاحظات العامة التالية.

31. وبعد التحقق من صحة بيانات الأداء والمعلومات الداعمة المستخدمة للإبلاغ في ضوء مؤشرات الأداء، كانت أهم مواطن القوة المحددة تتمثل فيما يلي:

(أ) بلغ عدد بيانات الأداء التي ثبت أنها وجية وقيمة واحداً وثلاثين بيان أداء (97%) في الشنئية 2019/2018، أي زيادة قدرها 7% مقارنةً بثانية وعشرين بيان أداء (90%) في الشنئية 2017/2016؛

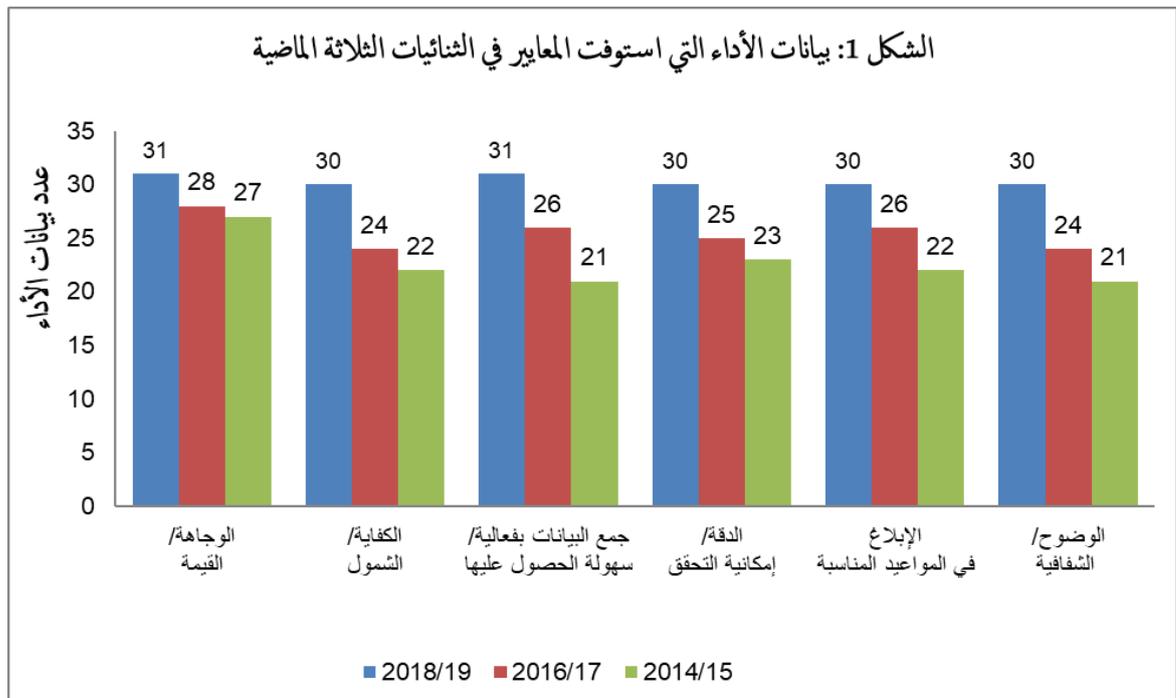
(ب) وبلغ عدد بيانات الأداء التي ثبت أنها دقيقة وقابلة للتحقق منها ثلاثين بيان أداء (94%) مقابل 25 بيان أداء (81%) في الشنئية 2017/2016؛

(ج) وبلغ عدد بيانات الأداء التي ثبت أنها جُمعت بفعالية ومن السهل الحصول عليها واحداً وثلاثين بيان أداء (97%)، مقابل 26 بيان أداء (84%) في الشنئية 2017/2016؛

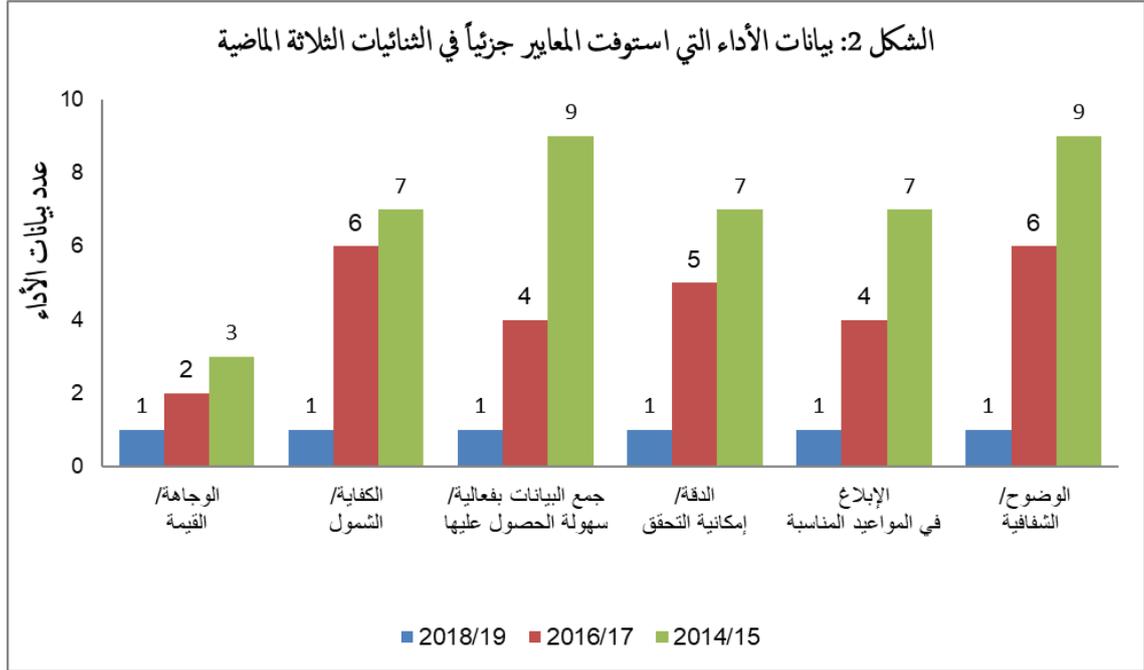
(د) وأما بيانات الأداء التي كان التقييم الذاتي لنظام إشارات السير بها دقيقاً فقد ارتفع عددها إلى 32 (100%) في الشنئية 2019/2018 مقابل 26 (84%) في الشنئية 2017/2016.

32. وقد زادت الجودة العامة لبيانات الأداء، عند مقارنتها بالثبوت السابق. وبلغ تقييم جميع معايير الثبوت الستة 94% أو أكثر. وفيما سبق، كانت توجد أربعة فقط من أصل ستة معايير تثبتت يزيد تقييمها على 80%. وأسفر الثبوت عن وجود فرص للتحسين في حالة واحدة. ولم تستوفِ بيانات الأداء المعايير في أربعة من معايير الثبوت الستة، واستوفت المعيارين المتبقين استيفاءً جزئياً فقط.

33. ويمكن تحسين صياغة مؤشرات أداء بعض البرامج لتحسين قياس الأداء والإنجاز المحرز لبلوغ النتائج المرتقبة الخاصة بهذه البرامج. وعلى سبيل البيان، أشار 35% من المُجيبين عن استقصاء الإدارة القائمة على النتائج (29% في الشنئية 2017/2016) إلى أنهم وجدوا مؤشراً أو مؤشرين من مؤشرات الأداء غير مُعرَّفين تعريفاً جيداً أو غير مناسبين لبرامجهم، بينما وجد 12% منهم (6% في الشنئية 2017/2016) ما يتراوح من ثلاثة إلى خمسة مؤشرات أداء. وتقرن الأشكال الواردة أدناه (من 1 إلى 4) جودة معايير الثبوت خلال الشنئيات الثلاثة الماضية.

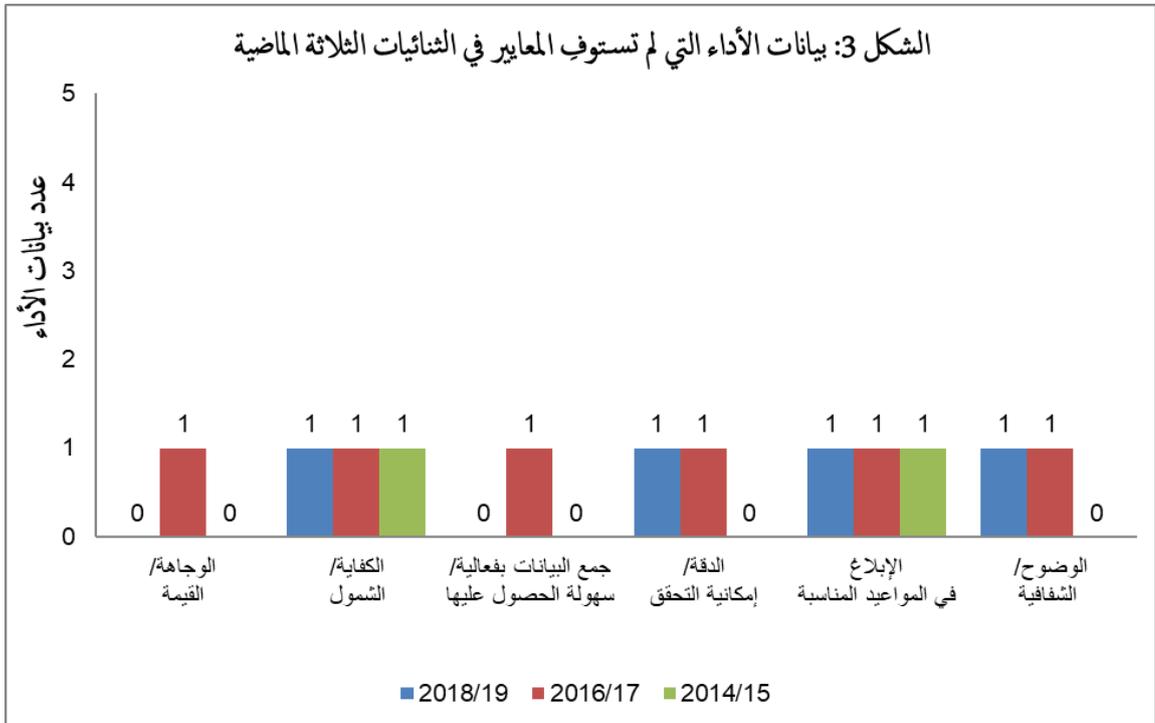


34. ويقارن الشكل 1 الوارد أعلاه عدد بيانات الأداء التي استوفت بما فيه الكفاية معايير التثبيت على مدار الشناتيات الثلاثة الماضية. وقد تحسنت نتائج المعايير الستة جميعها، مقارنةً بالشناتية الماضية.



المصدر: بيانات جمعتها شعبة الرقابة الداخلية

35. وكما يتضح من الشكل 2 الوارد أعلاه، انخفض عدد البرامج التي قدمت بيانات أداء مستوفية جزئياً للمعايير، مقارنةً بالشناتية الماضية.



المصدر: بيانات جمعتها شعبة الرقابة الداخلية

36. وظل عدد بيانات الأداء التي لم تستوف معايير التثبيت ثابتاً عند الرقم 1 في معظم المعايير، باستثناء معياري الواجهة/القيمة وجمع البيانات بفعالية/سهولة الحصول عليها، اللذين شهدا تحسناً مقارنةً بالشائبة السابقة.

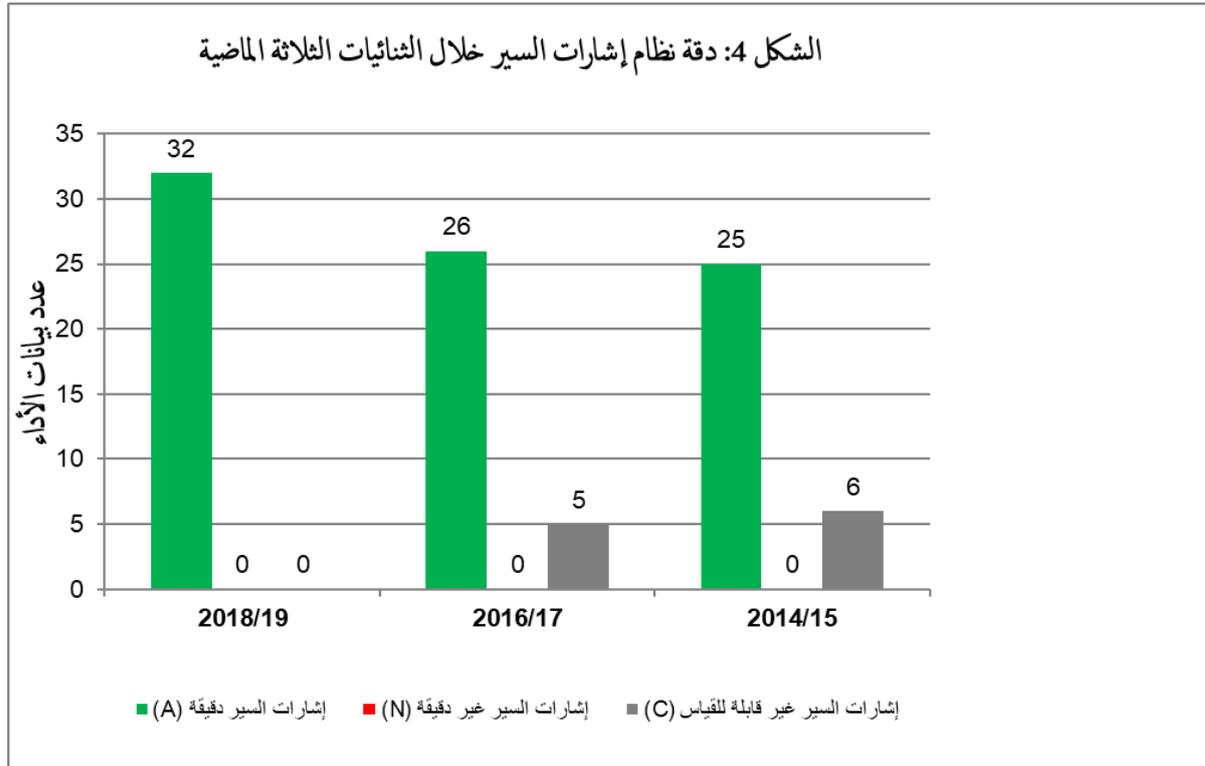
الجدول 1: ملخص نتائج تثبيت بيانات الأداء

لم تستوف المعايير		تستوفي المعايير جزئياً		تستوفي المعايير بما فيه الكفاية		المعايير
النسبة المئوية	عدد بيانات الأداء	النسبة المئوية	عدد بيانات الأداء	النسبة المئوية	عدد بيانات الأداء	
%0	0	%3	1	%97	31	الواجهة / القيمة
%3	1	%3	1	%94	30	الكفاية / الشمول
%0	0	%3	1	%97	31	جمع البيانات بفعالية / سهولة الحصول عليها
%3	1	%3	1	%94	30	الدقة / إمكانية التحقق
%3	1	%3	1	%94	30	الإبلاغ في المواعيد المناسبة
%3	1	%3	1	%94	30	الوضوح / الشفافية
غير دقيق		غير قابل للقياس		دقيق		
النسبة المئوية	عدد بيانات الأداء	النسبة المئوية	عدد بيانات الأداء	النسبة المئوية	عدد بيانات الأداء	
%0	0	%0	0	%100	32	دقة نظام إشارات السير

المصدر: بيانات جمعها شعبة الرقابة الداخلية

37. ويوضح الجدول 1 الوارد أعلاه عدد ونسبة بيانات الأداء التي استوفت المعيار بما فيه الكفاية أو استوفته جزئياً أو لم تستوفه، وذلك من بين بيانات الأداء الاثني والثلاثين التي خضعت للاستعراض. على سبيل المثال، من بين بيانات الأداء المُقدّمة لقياس مؤشرات الأداء المُختارة الاثني والثلاثين كان هناك 31 بياناً (97%) مناسباً وذا قيمة، وبيان واحد مناسباً وذا قيمة جزئياً.

ويلخص الجدول 1 أيضاً مدى دقة نظام إشارات السير، أي عدد الحالات التي كانت فيها درجة التقييم الذاتي لتحقيق مؤشرات الأداء بناءً على الأهداف المحددة تتسم بالدقة. وفيما يلي تحليل أكثر تفصيلاً لنظام إشارات السير خلال الشائبات الثلاثة الماضية.

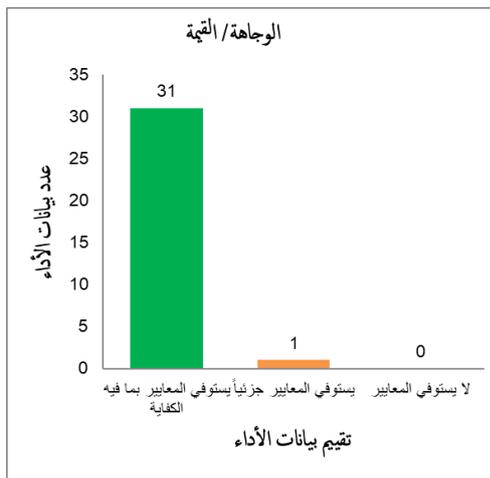


المصدر: بيانات جمعتها شعبة الرقابة الداخلية

38. ويوضح الشكل 4 تطور دقة نظام إشارات السير خلال الثنائيات الثلاثة الأخيرة. ويقدم نظام إشارات السير خمسة خيارات: مُحقق كلياً، ومُحقق جزئياً، وغير مُحقق، وغير قابل للقياس⁶، ومتوقف. وأجرت عملية التثبيت تقيماً لدقة حالة مؤشر الأداء المبلغ عنها استناداً إلى بيانات الأداء المُقدّمة.

39. وكما يتضح من الشكل السابق، تشير النتائج إلى أن جميع البرامج الواحدة والثلاثين أبلغت بدقة عن إشارات السير الخاصة بمؤشرات الأداء الاثني والثلاثين المختارة عشوائياً. وتبلغ نسبة هذه الدقة 100% مقارنةً بالثنائية السابقة التي كانت فيها بيانات الأداء الخاصة بستة وعشرين مؤشراً (84%) تتسم بالدقة.

(جيم) ملاحظات التثبيت حسب المعايير



"1" الوجهة/ القيمة

40. يهدف هذا المعيار إلى تحديد وجهة وقيمة المعلومات المستخدمة للإبلاغ عن مؤشرات الأداء والنتائج المرتقبة، وتنفيذ البرنامج بوجه عام، لا سيما لغرض قياس التقدم الملموس والنجاح المنشود. كما أنه يُقِيم ما إذا كان القياس الكمي لبيانات الأداء والإبلاغ

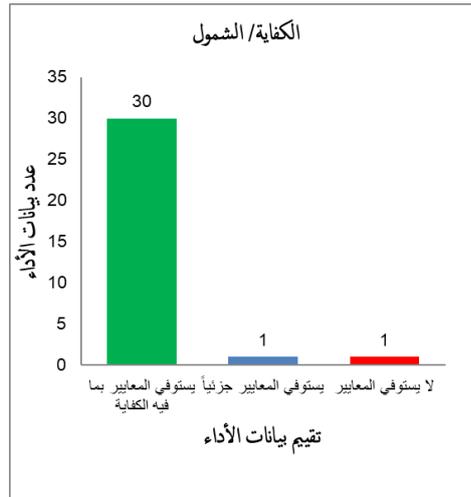
⁶ يُستخدم خيار "غير قابل للقياس" حينما يتعذر تقييم الأداء بسبب عدم تحديد الهدف كما ينبغي، أو حينما يكون أساس المقارنة غير متاح، أو حينما تكون بيانات الأداء غير كافية لتحديد نظام إشارات السير.

عنها يتضمن معلومات تشمل جميع نواحي الأداء المهمة التي وردت في مؤشرات الأداء.

41. وقد استوفت بيانات أداء 97% من مؤشرات الأداء (31) هذا المعيار استيفاءً كافيًا، بينما استوفت هذا المعيار جزئياً بيانات الأداء الخاصة ببرنامج واحد.

42. أمثلة على ممارسات جيدة موجودة: يمكن الاستشهاد بالبرامج 2 و6 و7 و9 و17 و23 كبرامج قدّمت بيانات أداء ومعلومات وجيهة وقيمة استُخدمت في الإبلاغ على نحو فعال، مما يُمكن من إجراء تقييم سليم لجودة البيانات مع الربط الواضح بين مؤشر الأداء والنتيجة المرتقبة.

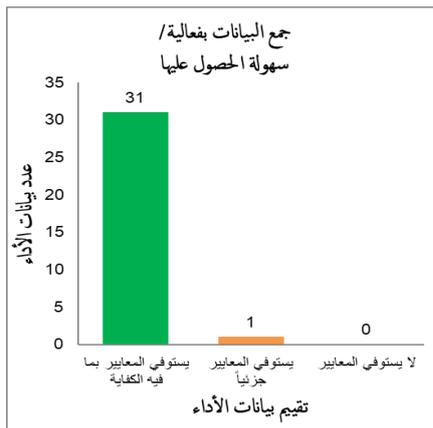
"2" الكفاية/ الشمول



43. يُقيّم هذا المعيار مدى كفاية وشمول بيانات الأداء المُستخدمة لقياس التقدم المُحرز بناءً على مؤشر الأداء، ويُحدّد ما إذا كانت بيانات الأداء تشمل جميع المعلومات المتاحة لإجراء ذلك التقييم أم لا.

44. وبوجه عام، كانت بيانات الأداء المُقدّمة بشأن 94% من مؤشرات الأداء (30) كافيةً وشاملةً بما فيه الكفاية للتمكين من القياس الفعلي لمؤشرات الأداء المُختارة في ضوء النتائج المرتقبة. وقدّم برنامج واحد بيانات أداء تستوفي هذا المعيار جزئياً، بينما قدّم برنامج آخر بيانات أداء لم تستوف هذا المعيار.

45. أمثلة على ممارسات جيدة موجودة: يمكن الاستشهاد بالبرامج 2 و6 و17 و23 كأمثلة جيدة عند تقييم هذا المعيار. فقد كانت سجلات أنشطتها شاملةً وكافيةً لقياس التقدم المُحرز في ضوء مؤشرات الأداء المُستندة إلى أدلة واقعية.



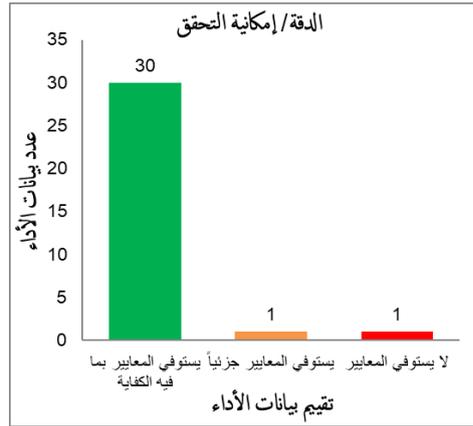
"3" جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها

46. يُقيّم هذا المعيار مدى فعالية جمع بيانات الأداء وسهولة الوصول إليها، ومدى توفر أنظمة ملائمة لتدوين بيانات الأداء وتحليلها والإبلاغ عنها.

47. وكانت بيانات الأداء المُقدّمة بشأن 97% من مؤشرات الأداء (31) تستوفي هذا المعيار بما فيه الكفاية، فقد استخدم أصحاب مؤشرات الأداء أنظمة وأدوات لجمع البيانات وتحليلها والإبلاغ عنها بطريقة فعّالة وتنسّم بالكفاءة. وقدّم برنامج واحد بيانات أداء تستوفي المعيار جزئياً.

48. أمثلة على ممارسات جيدة موجودة: استخدمت البرامج 2 و6 و7 و9 و23 و27 أنظمة وأدوات لتدوين بيانات الأداء وجمعها وتحليلها بفعالية وكفاءة.

"4" الدقة/ إمكانية التحقق

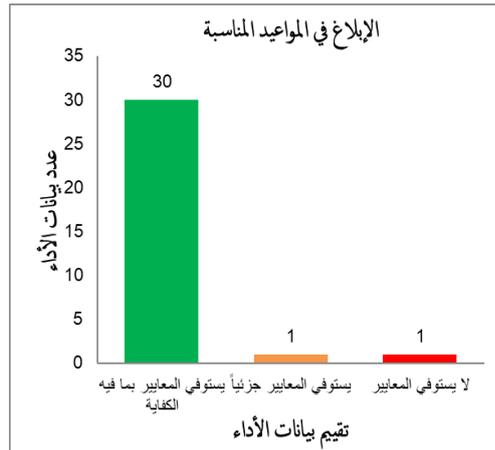


49. يُجَدِّد المعيار ما إذا كانت بيانات الأداء مدعومةً بمستندات واضحة تسمح بالتحقق بدقة من صحة العمليات التي تُنتج مقاييس الأداء.

50. وكانت بيانات الأداء المُقدَّمة بشأن 94% من مؤشرات الأداء (30) دقيقةً وقابلةً للتحقق منها من خلال استعراض الوثائق ذات الصلة التي كانت متاحة في بعض الحالات على مواقع الويبو الإلكترونية الداخلية والخارجية. وقَدِّم برنامج واحد بيانات أداء دقيقة ويمكن التحقق منها جزئياً للإبلاغ في ضوء مؤشر الأداء، ولم يستوفِ برنامج واحد هذا المعيار.

51. أمثلة على ممارسات جيدة موجودة: يمكن الاستشهاد بالبرامج 2 و6 و15 و7 و9 و17 و22 و24 كأثلة جيدة على أن بيانات الأداء كانت دقيقة ويمكن التحقق منها ومتاحة في كثير من الحالات على موقع الويبو الإلكتروني.

"5" الإبلاغ في المواعيد المناسبة

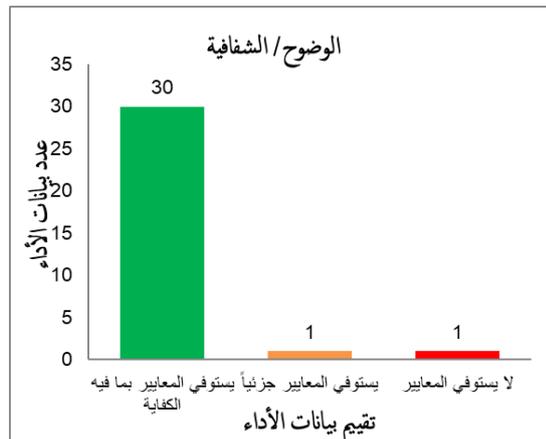


52. يتحقق هذا المعيار مما إذا كانت البيانات تصدر بانتظام لتتبع التقدم المحرز والإبلاغ في المواعيد المناسبة عن بيانات الأداء.

53. وقد لُوَظَّح الإبلاغ عن بيانات الأداء والمعلومات ذات الصلة في المواعيد المناسبة في 94% من الحالات (30)، مما شكَّل أساساً لمتابعة الأداء بانتظام في ضوء مؤشرات الأداء. وفي برنامج واحد، لم يكن الإبلاغ في المواعيد المناسبة عن بيانات الأداء والمعلومات ذات الصلة كافياً تماماً للمساعدة على تتبع التقدم المحرز في ضوء مؤشر أداء ذلك البرنامج، وعجزت بيانات الأداء عن استيفاء هذا المعيار في حالة واحدة.

54. أمثلة على ممارسات جيدة موجودة: كانت البرامج 6 و7 و8 و9 و17 و23 أمثلة جيدة تُوضِّح كيف يمكن للإبلاغ في المواعيد المناسبة عن بيانات الأداء أن يصبح مفيداً إذا استُخدم لأغراض الإدارة واتخاذ القرارات.

"6" الوضوح/ الشفافية

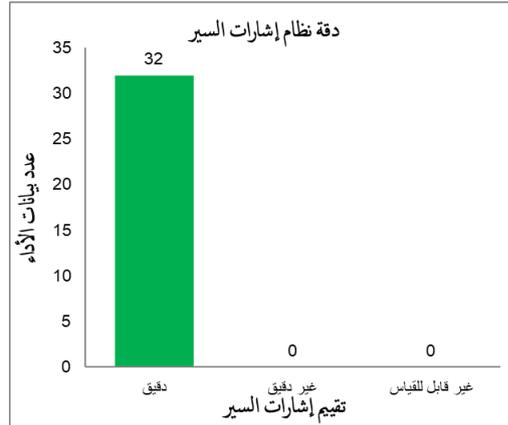


55. يُجَدِّد هذا المعيار ما إذا كانت بيانات الأداء تُمكن المستخدمين من الاستيعاب واتخاذ قرارات بدرجة معقولة من الثقة. وتتعلق الشفافية بمدى مراعاة التبليغ عن المعلومات بطريقة صريحة وواضحة وحقيقية ومحيدة ومتناسقة بناءً على أدلة موثقة.

56. وكانت بيانات الأداء واضحةً وشفافةً في 94% (30) من مؤشرات الأداء المأخوذة كعينة البالغ عددها 32 مؤشراً. وقدم برنامج واحد بيانات أداء واضحة وشفافة جزئياً، وعجز برنامج آخر عن استيفاء هذا المعيار.

57. أمثلة على ممارسات جيدة موجودة: عُرضت بيانات الأداء في تقرير أداء الويبو بطريقة واضحة وشفافة، وفي بعض الحالات كانت المعلومات متاحة لعامة الناس على الإنترنت. وكانت توجد أمثلة جيدة على الإبلاغ الواضح والشفاف في البرامج 2 و6 و7 و8 و9 و21.

"7" دقة نظام إشارات السير



58. أُجري تقييم لدقة نظام إشارات السير للتحقق مما إذا كانت تقديرات التقييم الذاتي يمكن تبريرها على أساس المعلومات المقدمة لدعم بيانات الأداء المستخدمة للإبلاغ عن مؤشر الأداء.

59. وكان الإبلاغ الذاتي عن إشارات السير دقيقاً في جميع الحالات التي شملتها العينة.

5. لمحة عامة عن إطار الأداء

60. مؤشرات الأداء هي الدوافع الرئيسية التي تقيس بها البرامج مساهمتها في تحقيق نتائج الويبو المرتقبة، وتحدد جودة مؤشرات الأداء جودة ووجهة بيانات الأداء التي تُستخدم لقياس مؤشر الأداء. ومن ثم فإن وضع مؤشرات أداء مُحددة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وذات صلة ومُحددة زمنياً أمر بالغ الأهمية لضمان أن المقاييس الصحيحة تقيس بشكل ملائم تحقيق النتيجة المرتقبة، من خلال بيانات أداء وجيدة وقيمة.

"1" مؤشرات الأداء والنتائج المرتقبة

61. بنظرة عامة على مؤشرات الأداء عبر الشناتيات الثلاثة الأخيرة (2014/2015، و2016/2017، و2018/2019) يتضح أن تطور مؤشرات الأداء يتناسب مع تطور النتيجة المرتقبة. ولذلك فإنه في إطار الجهود المبذولة لتبسيط إطار الإدارة القائمة على النتائج، انخفض عدد النتائج المرتقبة إلى 38 في 2018/2019 بعد أن كان 39 في 2016/2017، وانخفض عدد مؤشرات الأداء إلى 279 في 2018/2019 بعد أن كان 287 في 2016/2017. ويقدم الشكل 5 أدناه تفاصيل عن تطور مؤشر الأداء والنتائج المرتقبة لكل برنامج على مدار الشناتيات الثلاثة.

62. وعلى الرغم من انخفاض العدد الإجمالي لمؤشرات الأداء بمقدار ثمانية مؤشرات، يشير الاستعراض التفصيلي إلى تعديل صيغة ما يقرب من 92 مؤشراً، بنسبة 33% (139 مؤشراً، بنسبة 48% في الشناتية 2016/2017) عند إعداد وثيقة البرنامج والميزانية للشناتية 2018/2019. وكانت التغييرات ضرورية لعدة أسباب، منها تحسين صياغة مؤشرات الأداء

وربطها بالنتائج المرتقبة، أو دمج مؤشرات أداء مُحدّدة، أو تجزئة بعض مؤشرات الأداء إلى مؤشرات مختلفة من أجل تحسين الشفافية.

63. وخلص استعراض لمؤشرات الأداء المُبلغ عنها في تقرير أداء الويبو في الشنّائية 2019/2018 إلى توقف تسعة تقييمات لمؤشرات الأداء⁷، كانت منها خمسة مؤشرات جديدة استُحدثت في الشنّائية 2019/2018. وكان هناك 22 مؤشراً و24 تقييماً غير قابل للقياس. ويوضح تقرير أداء الويبو للشنّائية 2019/2018 أنه من بين مؤشرات الأداء الاثني والعشرين كان يوجد 18 مؤشراً وُضع في فترات سابقة، وأربعة مؤشرات أُضيفت حديثاً في الشنّائية 2019/2018. وتتألف التقييمات الأربعة والعشرون غير القابلة للقياس من خمسة تقييمات في الشنّائية 2019/2018 و19 تقييماً من فترات سابقة.

⁷ بعض مؤشرات الأداء لها تقييمات متعددة بشأن شتى الأهداف، أو وحدات متعددة تقوم بالإبلاغ بشكل فردي عن هدف معين، ولذلك تكون تقييمات إشارات السير متعددة.

الشكل 5: مؤشرات الأداء والنتائج المرتقبة لكل برنامج خلال ثلاث سنوات

البرنامج	مجموع مؤشرات الأداء في 2015-2014	مجموع مؤشرات الأداء في 2017-2016	مجموع مؤشرات الأداء في 2019-2018
البرنامج 1	6	6	7
البرنامج 2	6	4	5
البرنامج 3	20	17	14
البرنامج 4	2	2	5
البرنامج 5	10	10	11
البرنامج 6	16	16	15
البرنامج 7	6	4	4
البرنامج 8	9	5	6
البرنامج 9	13	21	29
البرنامج 10	17	13	13
البرنامج 11	5	8	7
البرنامج 12	4	4	5
البرنامج 13	7	9	13
البرنامج 14	5	6	3
البرنامج 15	3	3	5
البرنامج 16	5	5	5
البرنامج 17	6	6	4
البرنامج 18	11	12	11
البرنامج 19	10	10	10
البرنامج 20	22	22	17
البرنامج 21	11	12	11
البرنامج 22	9	12	10
البرنامج 23	10	12	10
البرنامج 24	13	15	13
البرنامج 25	8	5	6
البرنامج 26	5	5	5
البرنامج 27	6	5	4
البرنامج 28	2	10	7
البرنامج 29	5	0	0
البرنامج 30	10	11	9
البرنامج 31	7	10	10
البرنامج 32	0	7	5
مجموع مؤشرات الأداء	269	287	279
مجموع النتائج المرتقبة	38	39	38

المصدر: برنامج الويبو وميزانيتها للشناتيات 2015/2014 و2017/2016 و2019/2018

"2" جودة مؤشرات الأداء

64. في نتائج استقصاء 2019/2018، أشار 49% من المحييين إلى أنهم لم يجدوا أي مؤشرات أداء غير مُعرّفة تعريفاً جيداً أو غير وثيقة الصلة بأنشطة برامجهم. كما أجاب 37% (34% في الشنائية 2017/2016) بأن ما لا يقل عن 80% من مؤشرات أدائهم مُوجّهة نحو المخرجات، في مقابل 23% (20% في الشنائية 2017/2016) أشاروا إلى أن نحو نصف مؤشراتهم مُوجّهة نحو النتائج.
65. وأجاب 33% من المشاركين في الاستقصاء بأن ما يتراوح بين 60% و100% من مؤشرات أدائهم تُركّز على الأثر، ولذلك تقيس الأثر الطويل الأجل الناتج عن برنامجهم (برامجهم). وكذلك أفاد نحو 40% من المشاركين في الاستقصاء بأن أقل من 20% من مؤشرات الأداء الخاصة بهم تقيس الأثر أو لا يوجد من بين هذه المؤشرات ما يقيس الأثر.
66. وفي حين أن مؤشرات المخرجات مفيدة لتوجيه أنشطة البرنامج، وهي تُستخدم لتتبع الآثار/النتائج المباشرة لهذه الأنشطة، فإنها لا تسهم إلا إسهاماً جزئياً في جمع المعلومات ذات الصلة اللازمة لتقييم التقدم المحرز نحو تحقيق النتائج المرتقبة. ومن ثم فإن الاستمرار في إعداد مؤشرات موجهة نحو النتائج والأثر من شأنه أن يساعد على قياس النتائج المتوسطة والطويلة الأجل التي تُحققها مخرجات أنشطة البرامج، وأن يقدم مزيداً من الأدلة المباشرة لتقييم المساهمة في تحقيق النتائج المرتقبة.
67. وأخيراً، تُظهر نتائج الاستقصاء أن 35% من المحييين (29% في الشنائية 2017/2016) قد وجدوا مؤشراً أو مؤشرين غير مُعرّفين تعريفاً جيداً أو غير مناسبين لأنشطة برامجهم. وقد حدّد 12% من المحييين (6% في الشنائية 2017/2016) ما يتراوح بين ثلاثة وخمسة مؤشرات أداء، مقابل 49% منهم (66% في الشنائية 2017/2016) لم يجدوا أي مؤشرات أداء غير مُعرّفة جيداً أو غير مناسبة لأنشطة برامجهم. وتحت شعبة الرقابة الداخلية البرامج التي حددت مؤشرات أداء غير مُصمّمة جيداً أو غير مرتبطة على نحو كافٍ بالنتائج المرتقبة على أن تعمل مع شعبة أداء البرامج والميزانية لمعالجة هذه الحالات. ويرد ملخص لنتائج الاستقصاء في المرفق الأول لهذا التقرير.

"3" الأهداف وأسس المقارنة

68. تُحدّث أسس المقارنة في بداية كل ثنائية لضمان أن أسس المقارنة تعكس الوضع في نهاية الشنائية السابقة وكذلك لإعادة تحديد الأهداف في الحالات التي تكون فيها الأهداف قد تحققت بحلول نهاية الشنائية السابقة. وأسهمت عملية تحديث أسس المقارنة في التأكيد من أن الإشارة إلى أي أساس مقارنة بأنه "سيُحدّد لاحقاً" ترجع إلى أحد الأمرين الآتيين أو كليهما معاً: إما أن أساس المقارنة يرتبط بمؤشر أداء جديد أو بتقييم جديد لمؤشر الأداء، وإما أن النشاط ذي الصلة لم يحدث بعد للتمكن من جمع بيانات أساس المقارنة. وأحاطت شعبة الرقابة الداخلية علماً بأن هناك 40 أساس مقارنة في تقرير أداء الويو للشنائية 2019/2018 يتعلق بمؤشرات أداء جديدة أو تقييمات جديدة لمؤشرات الأداء أو لم تحدث بعد الأنشطة الخاصة به لجمع بيانات أسس المقارنة.
69. وكذلك فإن تحديد الأهداف يعكس أيضاً التحسينات التي أُدخِلت على عملية استعراض أسس المقارنة، إذ توجد حالتان فقط من الأهداف التي "سُحدّد لاحقاً" تتعلقان بأنشطة متوقفة. كما أحاطت شعبة الرقابة الداخلية علماً بأن بعض الأهداف يُشار إليها بعبارة "الحفاظ على ذلك" للدلالة على أنه ينبغي الحفاظ على الهدف أو أساس المقارنة السابق. وترى شعبة الرقابة الداخلية أنه يمكن صياغة هذه العبارة على نحو أفضل توجيهاً للوضوح والاتساق. على سبيل المثال، أحاطت الشعبة علماً باستخدام عبارة "الحفاظ على أسس المقارنة السابقة" في بعض الحالات أيضاً، وتُقدّم الالتزام باستخدام هذه العبارة بدلاً من عبارة "الحفاظ على ذلك" لأنها توفر مزيداً من الوضوح.

70. وأخيراً، وفقاً للملاحظات التي أُبديت عند تثبيت تقرير أداء الويبو للثنائية 2017/2016، أحاطت شعبة الرقابة الداخلية علماً بأن بعض الأهداف لا تزال صياغتها غامضة ولا تضع حداً أدنى مُحدداً (ومن أمثلة هذه الصياغة: "مُحسّن" أو "مُعزز" أو "استمرار")، وكان حريّاً بها أن تذكر على وجه التحديد مقدار الزيادة المتوقعة على أساس المقارنة. فذلك يسهم في عدم تحديد الأهداف بشكل كافٍ. إلا أن هذه نسبة صغيرة من مجموع تقييمات مؤشرات الأداء. ولا يزال العمل جارياً لتبسيط وتنقيح مؤشرات الأداء/ تقييمات مؤشرات الأداء، والأهداف، وأسس المقارنة.

"4" ملخص نتائج الاستقصاء

71. ورزعت شعبة الرقابة الداخلية استقصاء بشأن إطار الإدارة القائمة على النتائج في الويبو على 118 شخصاً من مديري البرامج والمناوبين وغيرهم من الأشخاص المسؤولين عن الإبلاغ عن الأداء، وشارك نحو 41% منهم (118/48) في تقديم تقييمات. ويوضح الجدول 3 أدناه معدل المشاركة في الاستقصاء عند التثبيت في الثنائية 2019/2018 مقارنةً بالثنائية 2017/2016.

الجدول 3: مقارنة معدل المشاركة في الاستقصاء (2017/2016 و 2019/2018)

تقرير أداء الويبو في الثنائية 2016/2017		تقرير أداء الويبو في الثنائية 2018/2019	
عدد المدعوين إلى المشاركة في الاستقصاء			
121		118	
المشاركون الذين أجابوا عن الاستقصاء	المشاركون الذين لم يجيبوا عن الاستقصاء	المشاركون الذين أجابوا عن الاستقصاء	المشاركون الذين لم يجيبوا عن الاستقصاء
49	72	48	70
40%	60%	41%	59%
لم يُشر المشاركون إلى البرنامج أشار المشاركون إلى البرنامج		لم يُشر المشاركون إلى البرنامج أشار المشاركون إلى البرنامج	
40	9	40	8
82%	18%	83%	17%

المصدر: استقصاء شعبة الرقابة الداخلية بشأن تثبيت تقرير أداء الويبو للثنائية 2019-2018

72. وفيما يلي ملخص لبعض التقييمات الإيجابية التي وردت من خلال الاستقصاء:

(أ) أشار 81% من المجيبين إلى أن إطار الإدارة القائمة على النتائج يُنفذ بطريقة تشاركية وبتأه مما يجعله مفيداً، وقد ارتفعت هذه النتيجة مقارنةً بنسبة 71% في الثنائية 2017/2016؛

(ب) ورأى 86% أن إطار الإدارة القائمة على النتائج في برنامجهم مناسب وملائم لأهداف الويبو الاستراتيجية، ورأى 82% أن مؤشر الأداء مفيد للمساءلة أمام الدول الأعضاء (74% في الثنائية 2017/2016)؛

(ج) وأشار 75% إلى أن معلومات الرصد المُحدثة وبيانات الأداء الخاصة بمؤشرات أدائهم تكون متاحة بانتظام وفي الوقت المناسب عند الاقتضاء، ورأى 70% أن الأدوات الحالية مفيدة لتلبية مطالب أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين الخاصة بالرصد وإعداد التقارير؛

(د) ورأى 93% من المجيبين عن الاستقصاء أنهم رصدوا في سجلات المخاطر افتراضات ومخاطر يمكن أن تؤثر في تحقيق النتائج المرتقبة المسجلة في وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية 2019/2018. وهذه النسبة أكبر بمقدار 10% مقارنةً بعملية التثبيت الماضية.

73. وأبرزت أيضاً نتائج الاستقصاء آراء المجيبين بشأن الفرص التالية لزيادة تعزيز إطار الإدارة القائمة على النتائج في المنظمة:

(أ) أشار ثلاثة وستون مُجيباً إلى أنهم حصلوا على مساعدة تقنية مفيدة بشأن الرصد خلال الثنائية 2019/2018. وقد انخفض معدل الردود الإيجابية من 67% في الثنائية 2017/2016 و 88% في الثنائية 2015/2014. وتشير النتائج إلى أن بعض عناصر المساعدة التقنية لتتبع التقدم المحرز في إدارة البرنامج القائمة على النتائج قد انخفضت مقارنةً بالفترات السابقة؛

(ب) وعلى الرغم من أن الإرشادات الحالية الخاصة بوضع مؤشرات أداء مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وذات صلة ومُحدّدة زمنياً (SMART) وجدها 65% من المجيبين مفيدةً، ينبغي توجيه الاهتمام إلى المجيبين الآخرين (البالغة نسبتهم 35%) الذين لم يكونوا يعرفون هل هي مفيدة أم لا والذين اعترضوا على أنها مفيدة. كما أن 48% من المجيبين (33% في الثنائية 2017/2016) أشاروا إلى عدم وجود مؤشرات وأهداف وأسس مقارنةً أقل عدداً وتتسم بمزيد من الدقة وإمكانية القياس والتحقق والواقعية واحترام المهل (SMART) في الثنائية 2019/2018. وأخيراً، أشار 52% من المجيبين (54% في الثنائية السابقة) إلى تحسّن اختيار مؤشراتهم وجودة بياناتهم منذ آخر عملية تثبيت؛

(ج) وأشار 50% من المجيبين إلى أنهم استخدموا مؤشرات الأداء في الأغراض الإدارية المعتادة. ويُعدّ استخدام مؤشرات الأداء والنتائج ذات الصلة في الأغراض الإدارية هدفاً رئيسياً عند تعميم ممارسات الإدارة القائمة على النتائج داخل المنظمة. وكذلك رأى 66% من المجيبين أن إطار الإدارة القائمة على النتائج له فائدة كبيرة في رصد التقدم المحرز والنجاح المنشود واتخاذ القرارات في البرامج، ولكن رأى 23% أنه يمكن القيام بالمزيد في هذا الصدد. وينبغي بذل مزيد من الجهود لترسيخ فائدة الإدارة القائمة على النتائج بوصفها أداة إدارية؛

(د) ورأى 48% من المجيبين أن أدوات وأنظمة الرصد متاحة بسهولة للبرامج (42% في الثنائية 2017/2016). وكذلك رأى 48% من المجيبين أن البرامج الأخرى تُطلعهم على بيانات رصد وإبلاغ مفيدة في الوقت المناسب. وتشير هذه النتائج إلى وجود فرصة لزيادة تعزيز تبادل المعلومات داخل المنظمة؛

(هـ) وأخيراً، رأى أربعة من بين عشرة من الموظفين الجدد أو الذين نُقلوا إلى وظيفة جديدة أنه لم يُجرِ إطلاعهم بقدر كافٍ على حالة مؤشر الأداء والمقاييس ذات الصلة التي تدخل في نطاق مسؤوليتهم.

74. وفيما يلي ملخص للفرص الرئيسية المتاحة للاستفادة من التعليقات المُقدّمة في الاستقصاء، مُقسمةً إلى ثلاثة مجالات رئيسية، هي التصميم والمعالجة والجودة.

الجدول 4: ملخص لأنواع التعليقات التي أدلى بها المقيمون على الاستقصاء

مجالات التحسين المقترحة		
الجودة	المعالجة	التصميم
<ul style="list-style-type: none"> ■ مؤشر أداء يتسم بمزيد من الدقة وإمكانية القياس والتحقق والواقعية واحترام المهل. ■ مزيد من التفاعل وتبادل المعلومات. ■ مزيد من مؤشرات الأثر. ■ الرصد الأسرع. ■ تقديم مزيد من الدعم إلى الشركاء الخارجيين الذين يقدمون بيانات الأداء. ■ مزيد من التوجيه والتدريب على تحديد مؤشر الأداء وقياسه. ■ التحقق بانتظام من مدى ملاءمة أدوات الرصد. ■ مزيد من مؤشرات النتائج المرتبطة بالنواحي الجوهرية للمهمة. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ مزيد من الأتمتة وتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال. ■ تحسين دمج سجل المخاطر في إدارة الأداء. ■ زيادة المشاركة النشطة في تحديد مؤشر الأداء. ■ ضرورة التحول عن العمل في جزر منعزلة. ■ زيادة المشاركة النشطة للعاملين في الصفوف الأمامية. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ تعريف مركزي للمؤشر الشامل لأداء البرنامج. ■ تجديد إدارة الأداء المؤسسي، لجعلها أكثر سهولة. ■ تبسيط سجل المخاطر، وتسهيل الوصول إليه. ■ منح مزيد من الاستقلالية إلى إدارة الأداء.

المصدر: نتائج استقصاء شعبة الرقابة الداخلية بشأن تثبيت تقرير أداء الويبو للثلاثية 2018-2019

75. بعض التعليقات الأخرى:

"توجد دائماً حاجة إلى اتساق المؤشرات، وضمان المناقشة الشاملة والاتفاق المسبق بين جميع أصحاب المصلحة الداخليين المعنيين بالأمر قبل إدخال أي تغيير على المؤشرات."

"ينبغي أن تكون النتائج المرتقبة مرتبطة بمهمة / رؤية الفريق / الشعبة / القطاع، لكي يتسنى قياس التقدم المحرز نحو تحقيقها ولكي توجّه الإجراءات / الاستجابات الرامية إلى إنجاز المهمة / الرؤية. فالعلاقة وكيفية قياس التقدم المحرز بدقة تفتقران إلى الوضوح، ويمكن تحسينهما."

"ينبغي مواءمة مؤشرات الأداء التي تُستخدم لقياس أداء أنشطة شتى البرامج في ظل أهداف استراتيجية متطابقة، حتى يتسنى إجراء مقارنة ذات مغزى بين تنفيذ شتى البرامج، ولذلك ينبغي أن تكون مؤشرات الأداء مُحَدَّدة بشكل مركزي."

6. استنتاجات تثبيت تقرير أداء الويبو

76. بوجه عام، أكدت عملية التثبيت مجدداً استمرار التحسينات التي يشهدها إطار الإدارة القائمة على النتائج الخاص بالمنظمة. فقد استوفى مزيد من بيانات الأداء معايير التقييم، وتحسنت الطريقة المستخدمة لتسجيل الإنجاز مقارنةً بعملية التثبيت الماضية.

77. واستعرضت شعبة الرقابة الداخلية 32 مؤشر أداء مُختاراً عشوائياً وبيانات الأداء ذات الصلة لتحديد الفرص المتاحة لزيادة تعزيز هذه المؤشرات و/أو الأدوات والعمليات المستخدمة لتسجيل البيانات ذات الصلة من أجل تقديم تقارير عن هذه التدابير. وأبدت الملاحظات التالية بناءً على تقييم مؤشرات الأداء في ضوء معايير مُحددة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وذات صلة ومُحددة زمنياً (SMART) ومبادئ الإدارة القائمة على النتائج، ومناقشات مع البرامج، والرجوع إلى التقارير السابقة لشعبة الرقابة الداخلية.

(ألف) التحسين المستمر لإطار الإدارة القائمة على النتائج

78. تُقر شعبة الرقابة الداخلية بالتقدم المُحرز في التحسين المستمر لمؤشرات الأداء، إلا أنها في الوقت نفسه تكرر تأكيد أهمية المشاركة الكاملة للبرامج في هذه العملية وتحملها المسؤولية الكاملة عنها، لكي تحظى بالتأييد التام والالتزام الكامل. وأظهر الاستقصاء أن 48% من المجيبين لم تكن لديهم مؤشرات وأهداف وأسس مقارنة أقل عدداً وتتسم بمزيد من الدقة وإمكانية القياس والتحقق والواقعية واحترام المهل (SMART) في الثنائية 2019/2018. وعلاوة على ذلك، أفاد نحو 52% من المجيبين بتحسُّن اختيار مؤشراتهم وجودة بياناتهم منذ آخر عملية تثبيت. وعلى الرغم من أن هذه مجرد تصورات، من الأهمية بمكان معالجة الظروف التي تسفر عن هذه التصورات.

79. وكذلك لا يستخدم 50% من المجيبين معلومات مُستقاة من مؤشرات الأداء في العمليات الإدارية المنتظمة، مما يشير إلى أنه لا تزال توجد فرص أمام الإدارة القائمة على النتائج للتحويل من كونها مجرد أداة لإعداد التقارير إلى نظام إداري. وأخيراً، يُعدّ تبادل المعلومات عاملاً مهماً للنجاح في تبسيط الإدارة القائمة على النتائج، فقد رأى 48% فقط من المجيبين أن البرامج الأخرى تُطلعهم في الوقت المناسب على بيانات مفيدة بشأن الرصد والإبلاغ. ولا بد من مواصلة إضفاء الطابع المؤسسي على ثقافة تبادل المعرفة، فضلاً عن تعزيز استخدام أدوات من قبيل تطبيق إدارة المحتوى المؤسسي و/أو الأدوات الأخرى ذات الصلة لدعم تبادل المعرفة.

80. ومن الآن فصاعداً، تشجع شعبة الرقابة الداخلية البرامج على مواصلة التعاون مع شعبة أداء البرامج والميزانية على تقييم مؤشرات أدائها في ضوء معايير الدقة وإمكانية القياس والتحقق والواقعية واحترام المهل (SMART)، لكي تضمن تصميم مؤشرات الأداء على نحو مناسب وارتباطها بالنتائج المرتقبة ذات الصلة. وكذلك ينبغي بذل جهود متواصلة لتعزيز تبادل المعارف على نطاق المنظمة.

7. توصيات تثبيت تقرير أداء الويبو

81. لا تقدم شعبة الرقابة الداخلية أي توصية رسمية بناءً على هذا التثبيت، ولكنها ستواصل رصد التنفيذ الكامل للتوصية المتبقية الناشئة عن تقرير التثبيت السابق. كما أن النقاط الرئيسية التي طُرحت في هذا التقرير والقرارات المقترحة سوف تخضع للرصد من خلال عمليات تدقيق وتقييم مُخطَّط لإجرائها لاحقاً، لا سيما التدقيق والتقييم المجتمعان للإدارة القائمة على النتائج في الويبو، المقرر إجراؤها في النصف الثاني من الثنائية 2021/2020.

<p>اتخذ البرنامج 30 خطوات لضمان توزيع استبيانات متابعة من أجل قياس "النسبة المتوية للمشاركين في أنشطة الويبو للتدريب وتكوين الكفاءات من مكاتب إدارة التكنولوجيا في الجامعات أو مؤسسات البحث الذين يطبقون معارف أو مهارات معززة في عملهم". وتحيط شعبة الرقابة الداخلية علماً بتوقف مؤشر الأداء.</p>		<p>برنامج الويبو رقم 30 (الشركات الصغيرة والمتوسطة ودعم المقاولات) ينبغي أن يتعاون مع شعبة أداء البرامج والميزانية على قياس مؤشر أدائه – المشاركون في برامج تدريبية تستهدف المؤسسات الداعمة للشركات الصغيرة والمتوسطة ممن يستخدمون معارف معززة ومهارات محسنة في عملهم – بغية: "1" تحديد ومعالجة الأسباب الجذرية للصعوبات التي تواجه القياس الفعال لبيانات الأداء الخاصة بهذا المؤشر، "2" و/أو التواصل مع البرامج الأخرى ذات المؤشرات المماثلة، للحصول على المشورة والاطلاع على الممارسات الجيدة بشأن الأساليب المستخدمة لقياس هذه المؤشرات، "3" و/أو النظر في إعادة تصميم مؤشر الأداء لتحسين قياس النتائج المرتقبة ذات الصلة والإبلاغ عنها بشكل أفضل.</p>
<p>حرص البرنامج، عقب التثبيت، على إنشاء لوحة متابعة لتتبع التنزيلات.</p>		<p>[تقرير أداء الويبو 2016/2017] التوصية 2: ينبغي لشعبة الاقتصاد والإحصاء (البرنامج 16) وشعبة الاتصالات (البرنامج 19) أن يراجعا البيانات الخاصة بعدد زوار المواقع الإلكترونية لمؤشر الابتكار العالمي وأن يتحققا من هذه البيانات بانتظام، وذلك لتعزيز كفاءة أسلوب جمع البيانات المبلغ عنها في نهاية العام وإرسالها، وحسن توقيتها، ووضوحها. وكبديل لذلك، ينبغي إمداد موظفي شعبة الاقتصاد والإحصاء بالتدريب المناسب على استخدام أداة Google Analytics لكي يتمكنوا من تجميع البيانات وتحليلها والإبلاغ عن مؤشر أدائهم بشكل مستقل.</p>

شكر وتقدير

تود شعبة الرقابة الداخلية أن تشكر جميع الزملاء المعنيين في الويبو على مساعدتهم وتعاونهم خلال هذه المهمة، لا سيما في ظل الظروف الصعبة الناجمة عن جائحة كوفيد-19.

إعداد: السيد أدان رويس فيلالبا، والسيد آلان غاربا، والسيدة جوليا إنغلهارت، والسيد داينيس رينيكس، والسيد بيفان تشيشيما، والسيدة ماكارينا توريس روسيل.

مراجعة وتصديق: السيد راجيش سينغ، مدير شعبة الرقابة الداخلية

المرفقات

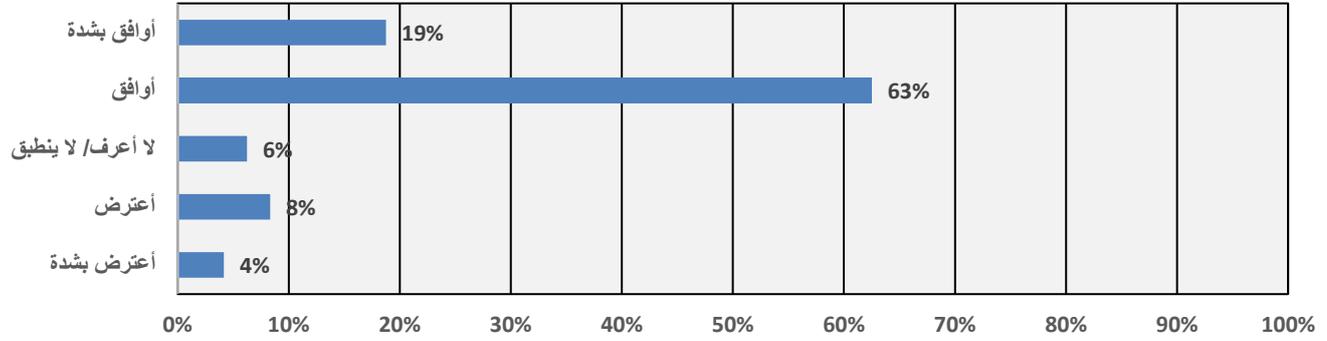
نتائج الاستقصاء الخاص بتثبيت تقرير أداء الويبو للشائبة 2018/2019	المرفق الأول
تقييمات التثبيت متضمنةً التقدير	المرفق الثاني
تعريف معايير التثبيت	المرفق الثالث
اجتماعات أخذ العينات العشوائية	المرفق الرابع
إطار التثبيت	المرفق الخامس

[تلي ذلك المرفقات]

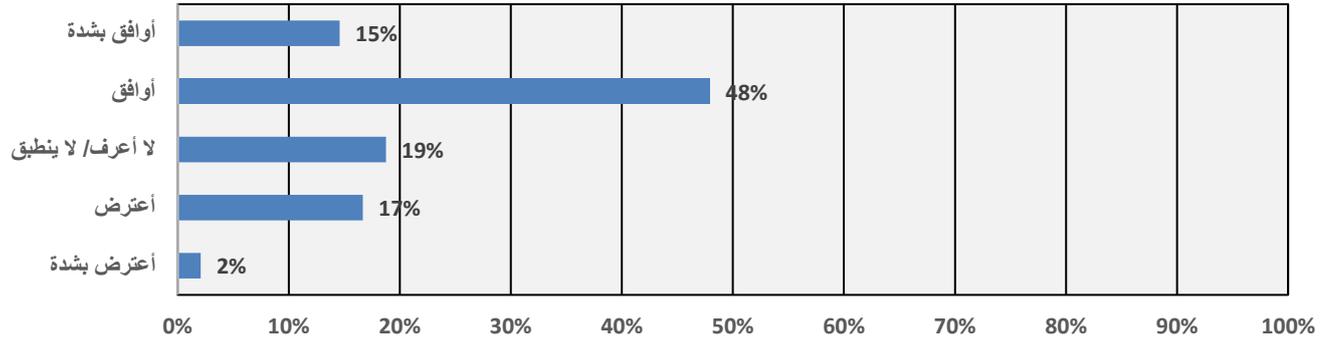
المرفق الأول: نتائج الاستقصاء الخاص بتثبيت تقرير أداء الويبو للثنائية 2019/2018

الجزء 1: الأسئلة التمهيدية والملكية

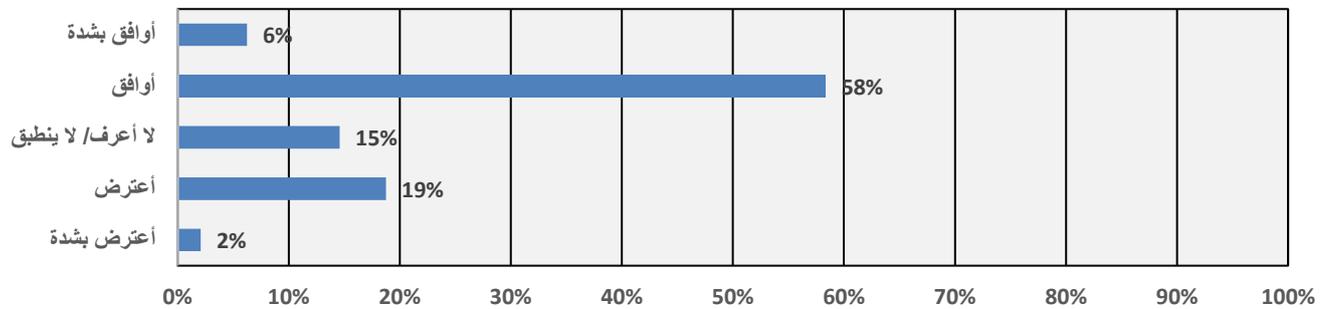
1.1 الإطار القائم على النتائج الخاص ببرنامجنا يُنفَّذ بطريقة تشاركية وبنّاءة مما يجعله مفيداً.

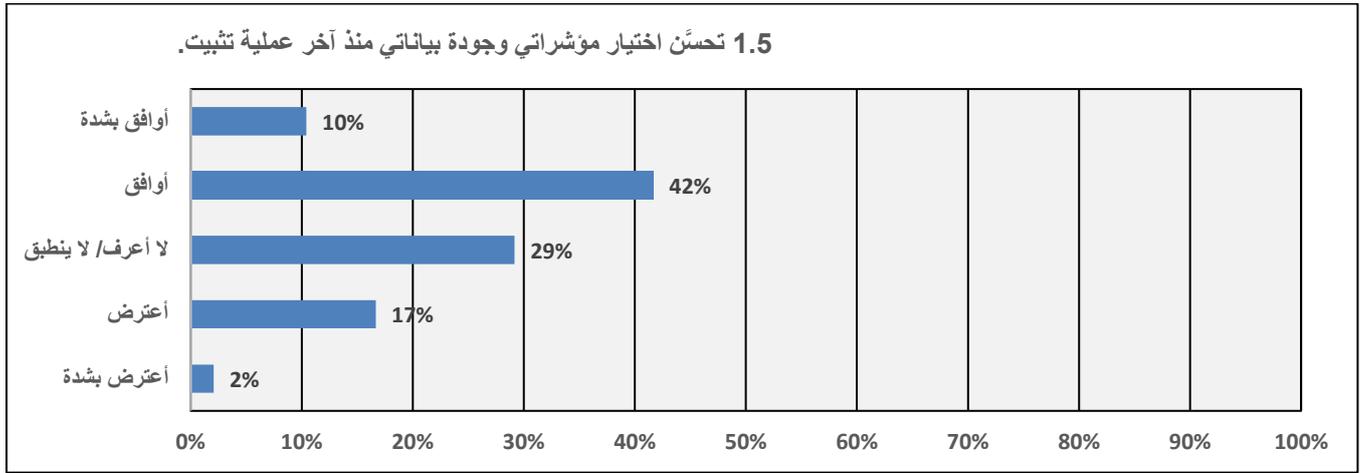
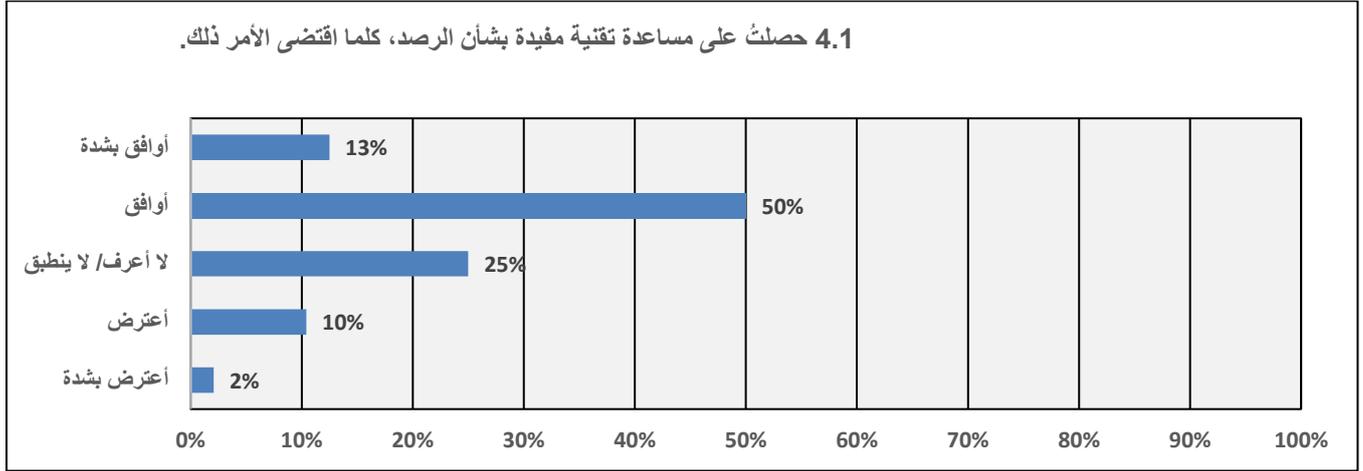


2.1 حصلت على تدريب أو توجيه أو كليهما بشأن إعداد إطارى القائم على النتائج.



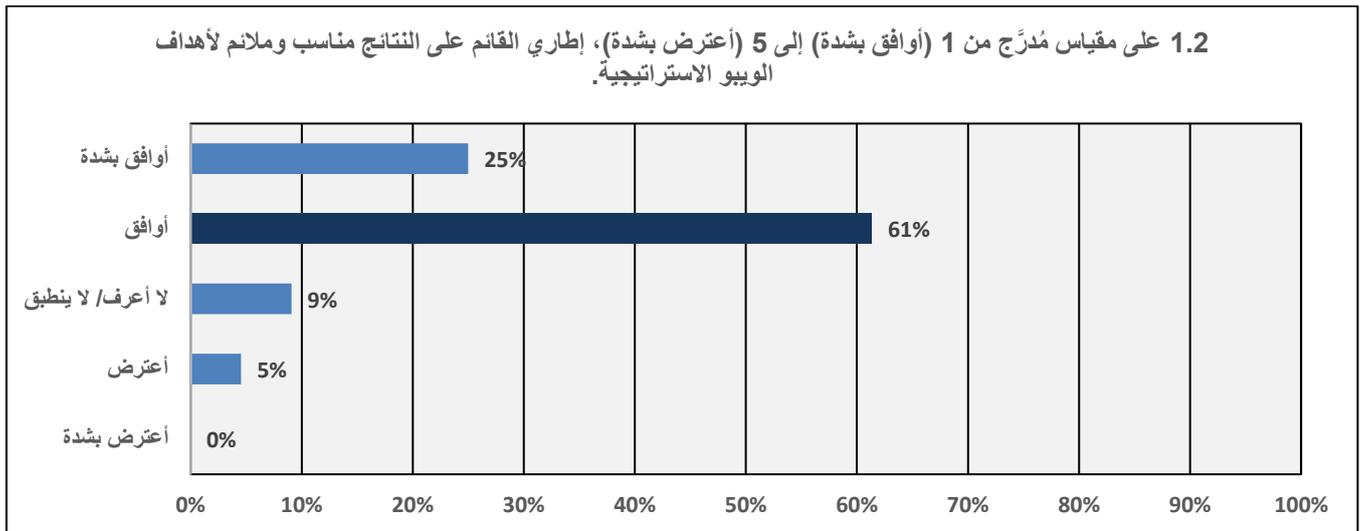
3.1 الإرشادات الحالية الخاصة بكيفية إعداد مؤشرات الأداء التي تجمع بين الدقة وإمكانية القياس والتحقيق والواقعية واحترام المهل (SMART)، وعلاقات تلك المؤشرات بالنتائج المرغوبة، كافية ومفيدة.



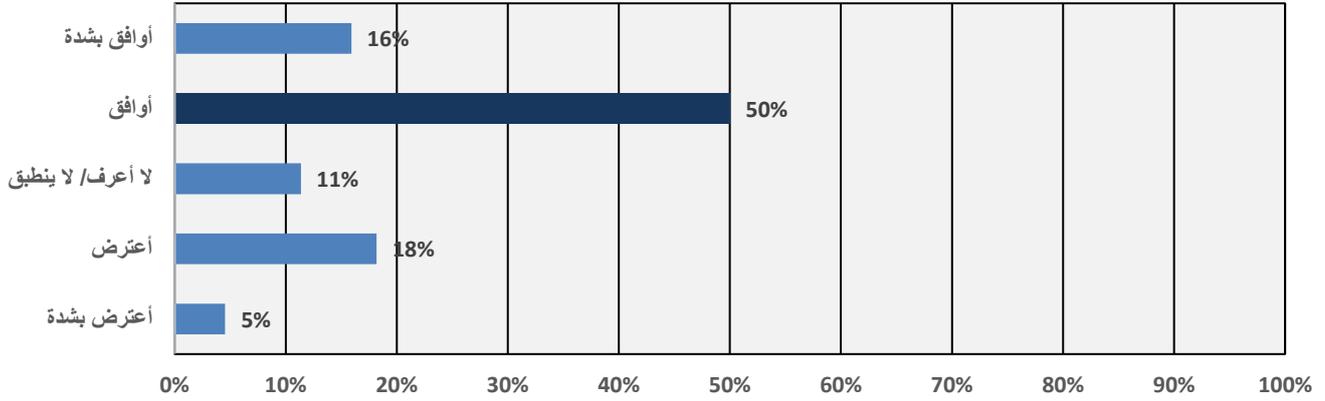


الجزء 2: تقييم المعايير

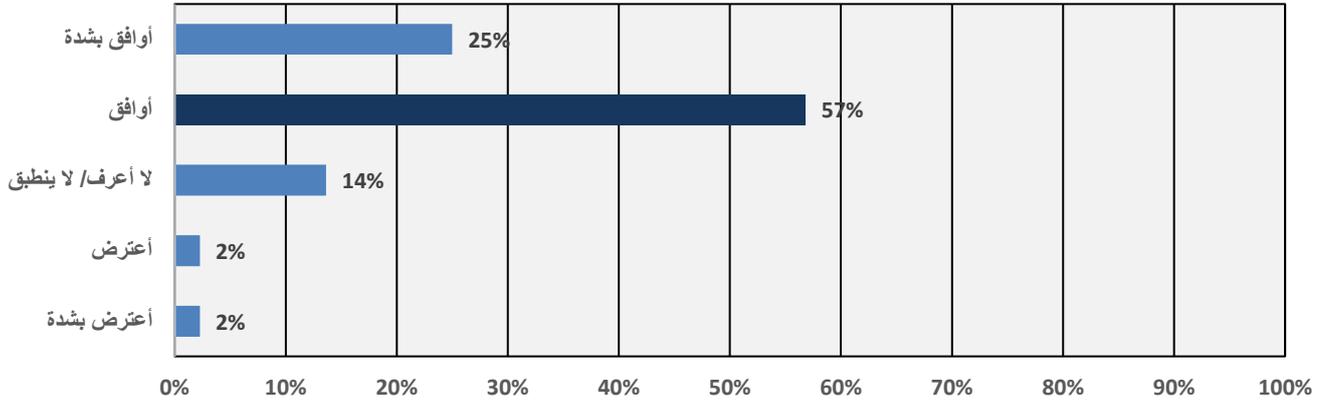
المعيار 1: الواجهة والقيمة



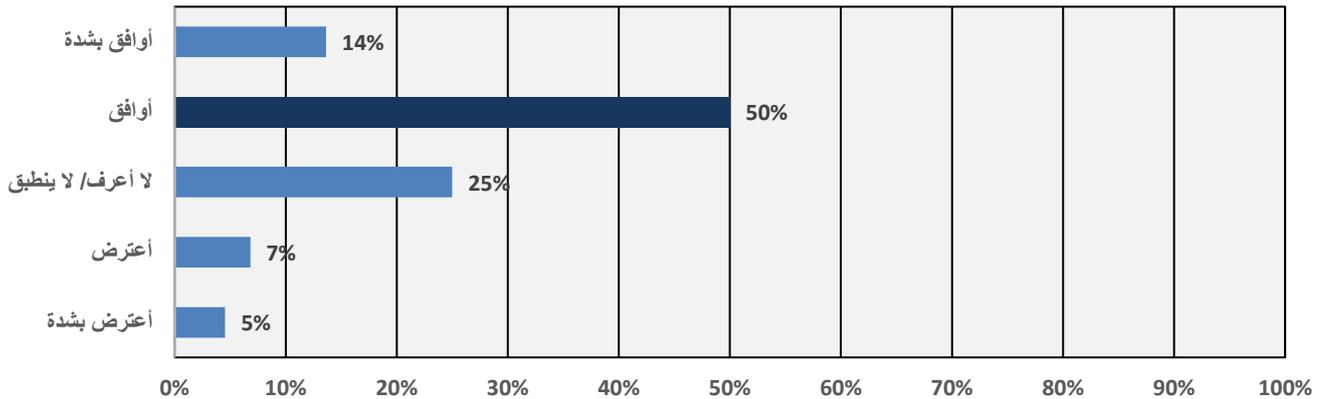
2.2 على مقياس مُدرَج من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 (أعترض بشدة)، إطاري القائم على النتائج له قيمة كبيرة في رصد التقدم المُحرَز، والنجاح المنشود، واتخاذ القرارات في برنامجي.



3.2 على مقياس مُدرَج من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 (أعترض بشدة)، إطاري القائم على النتائج مفيد لأغراض المساءلة أمام الدول الأعضاء.

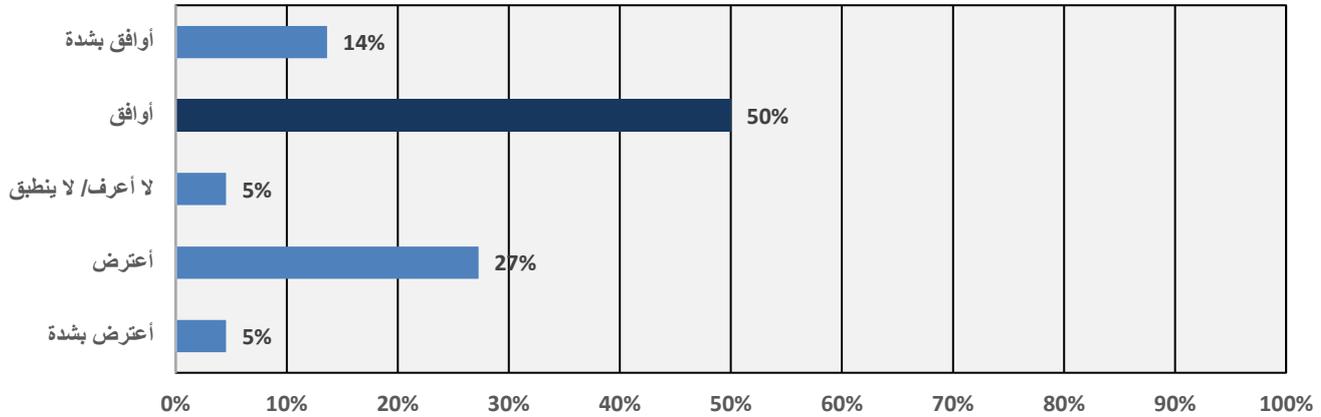


4.2 على مقياس مُدرَج من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 (أعترض بشدة)، إطاري القائم على النتائج مفيد لربط خطة عملي الفردية/ نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين بنتائج برنامجي المرتقبة.

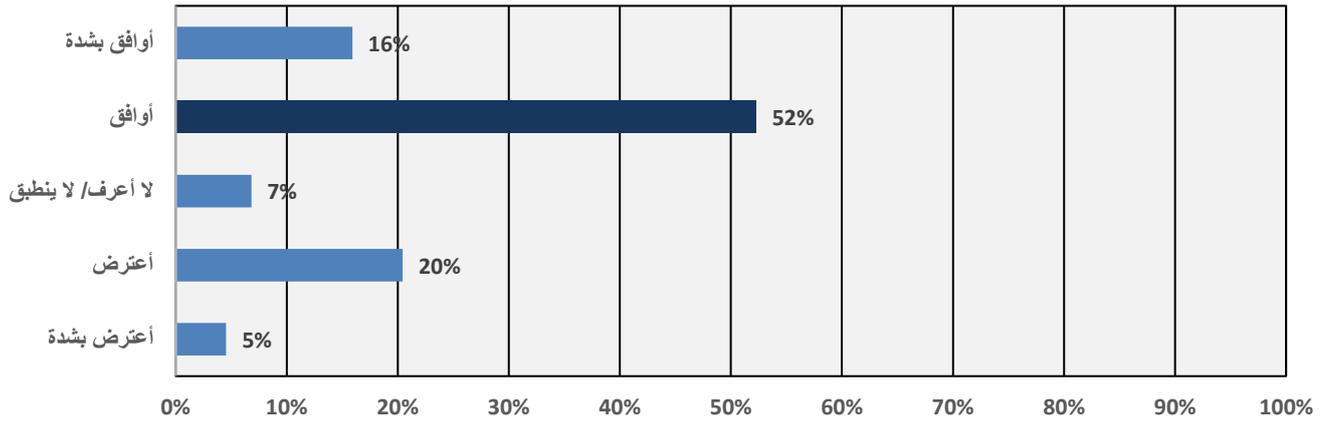


المعيار 2: فعالية جمع البيانات وسهولة الحصول عليها

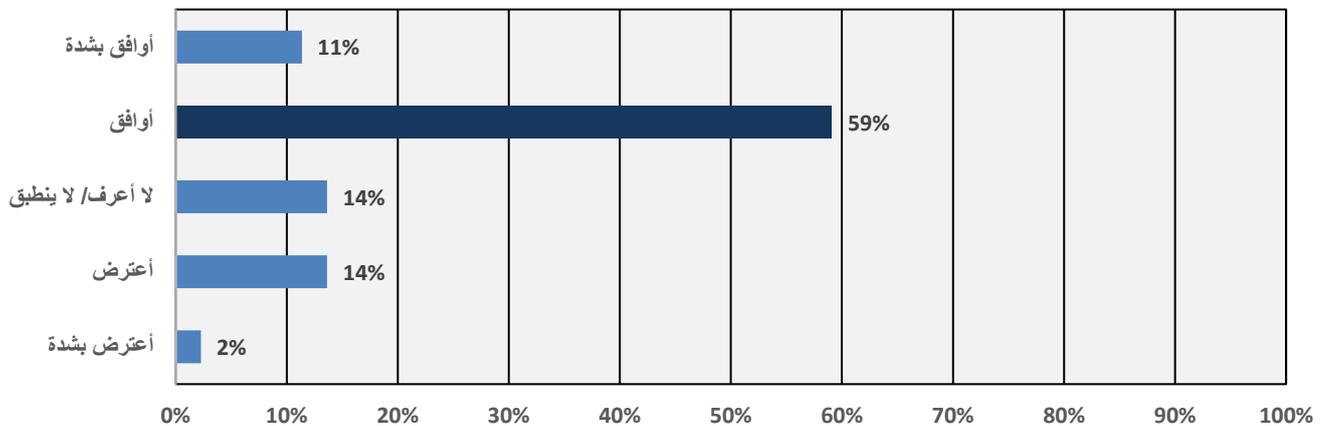
1.3 على مقياس مُدرَج من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 (أعترض بشدة)، أنظمة وأدوات الرصد لدينا مُصمَّمة لجمع البيانات بكفاءة من أجل إعداد تقارير الأداء.



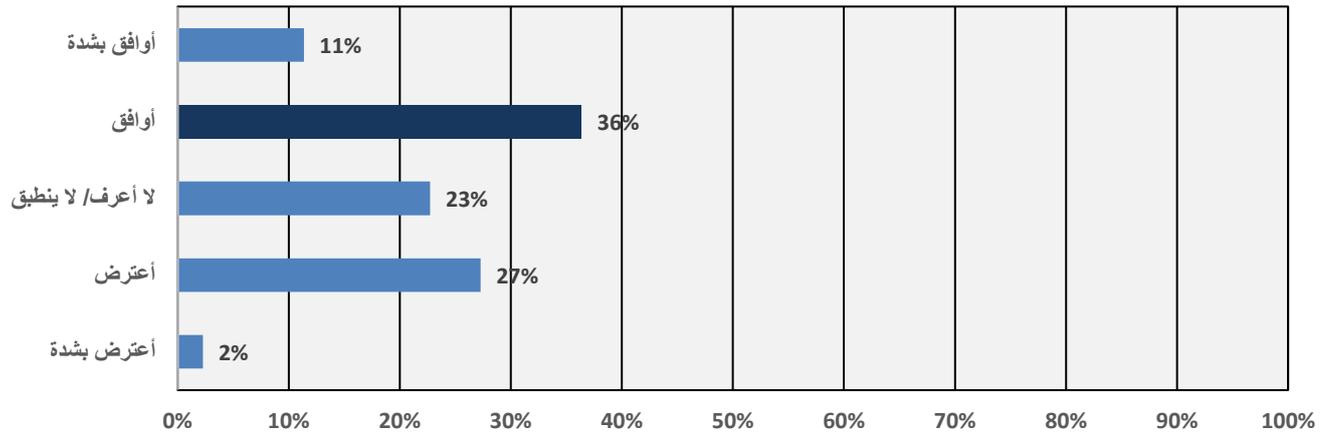
2.3 على مقياس مُدرَج من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 (أعترض بشدة)، أنظمة وأدوات الرصد لدينا مفيدة للإبلاغ في ضوء مقاييس الأداء.



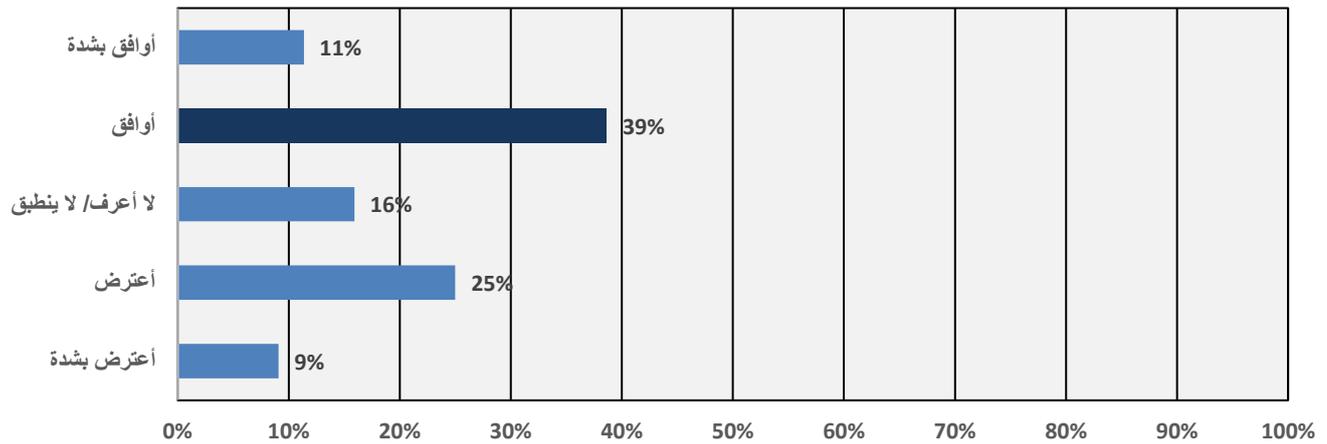
3.3 على مقياس مُدرَج من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 (أعترض بشدة)، أنظمة وأدوات الرصد لدينا مفيدة لتلبية مطالب أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين الخاصة بالرصد وإعداد التقارير.



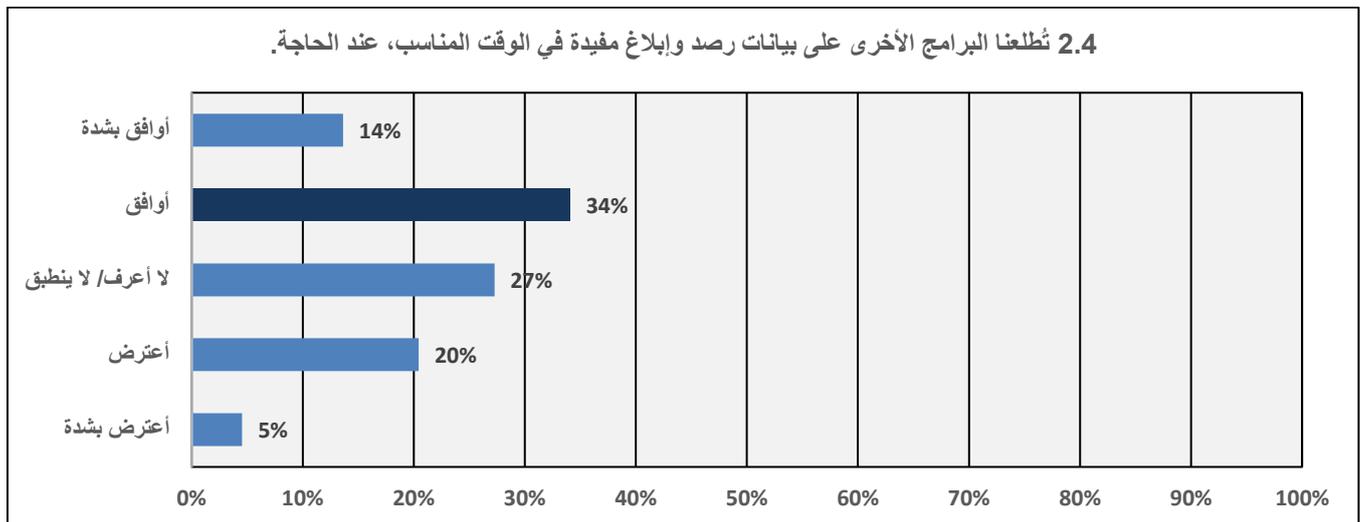
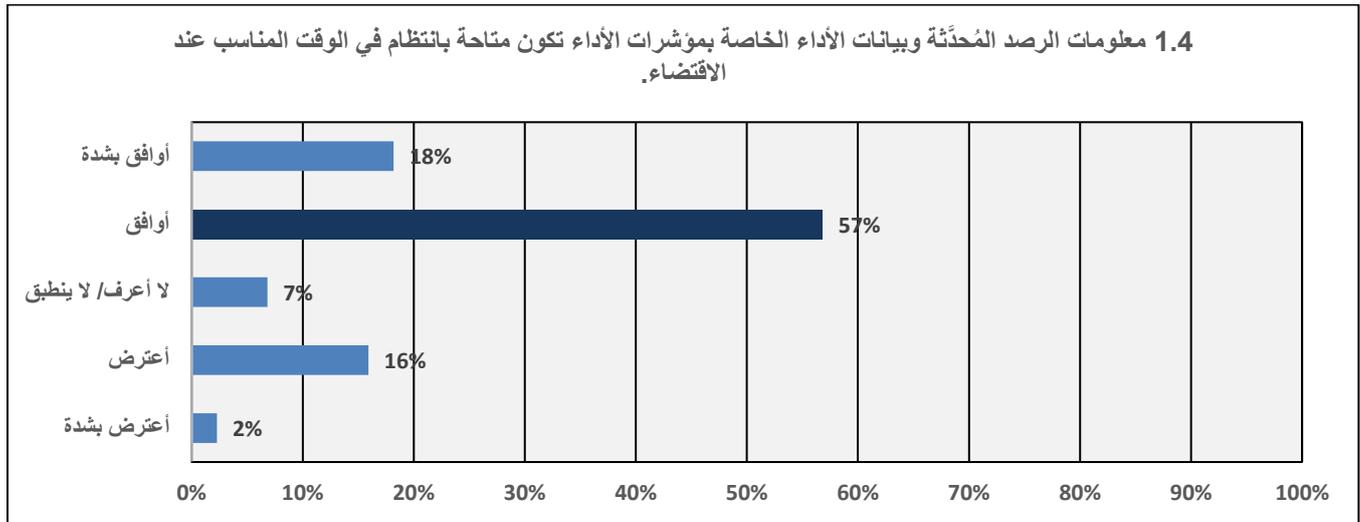
4.3 على مقياس مُدرَج من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 (أعترض بشدة)، يمكن للبرامج الأخرى النفاذ بسهولة إلى أنظمة وأدوات الرصد الخاصة بنا.



5.3 على مقياس مُدرَج من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 (أعترض بشدة)، أنظمة وأدوات الرصد الخاصة بنا تُستخدم بانتظام لأغراض الإدارة.

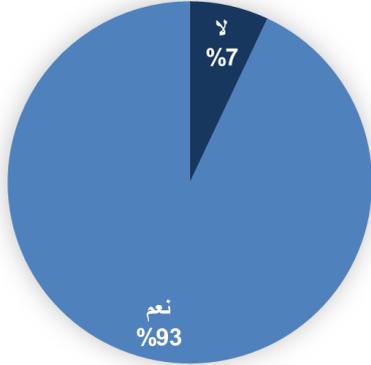


المعيار 3: الإبلاغ في المواعيد المناسبة

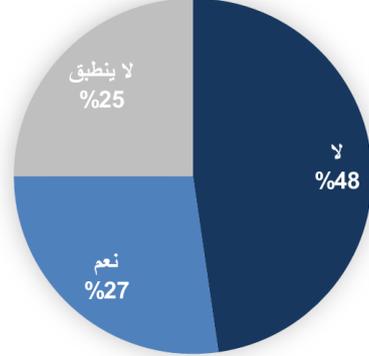


الجزء الثالث: جودة مؤشرات الأداء

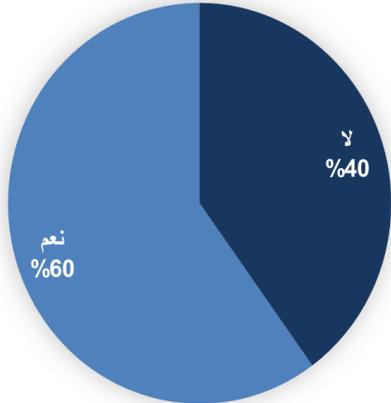
6. في سجلات المخاطر لديكم، هل رصدتم افتراضات ومخاطر يمكن أن تؤثر في تحقيق النتائج المرتقبة المسجلة في وثيقة البرنامج والميزانية للثانية 2018-2019؟



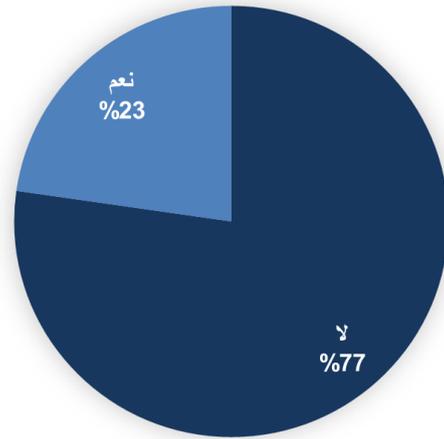
5. هل حُدِّدت خلال الثانية 2018/2019 مؤشرات وأهداف وأسس مقارنة أقل عدداً وتتسم بمزيد من الدقة وإمكانية القياس والتحقق والواقعية واحترام المهل (SMART) لتيسير تقديم التقارير إلى أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين؟



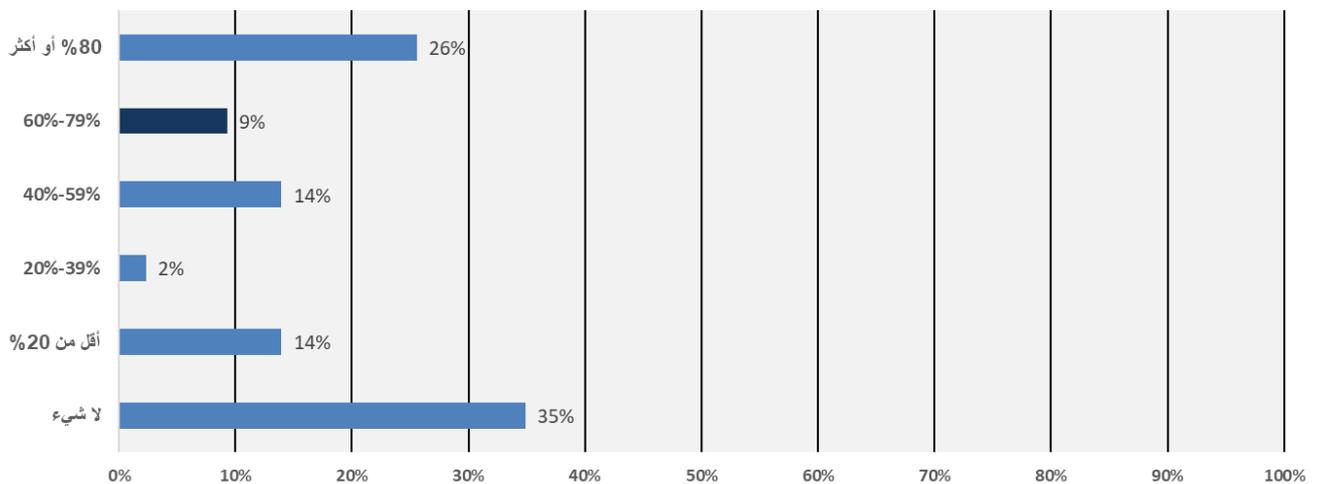
8. بصفتي عضواً جديداً، أطلعتُ بقدر كافٍ على حالة جميع مقاييس أداء البرنامج الذي سوف أتولاه/ أديره في وظيفتي الجديدة.



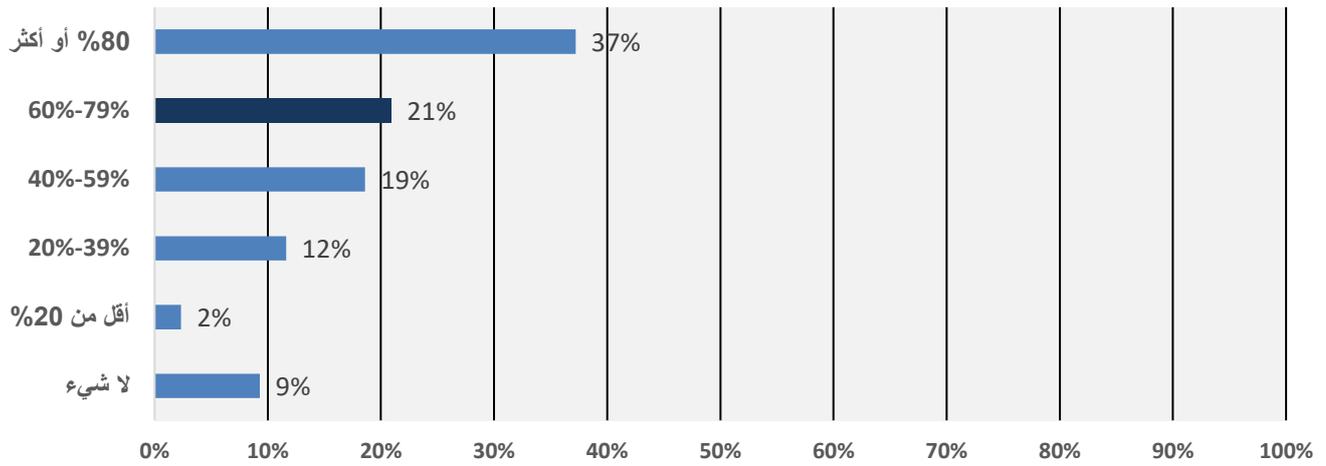
7. هل كنت موظفاً جديداً أو انتقلت إلى وظيفة جديدة في الثانية 2018/2019 أو في عام 2020؟



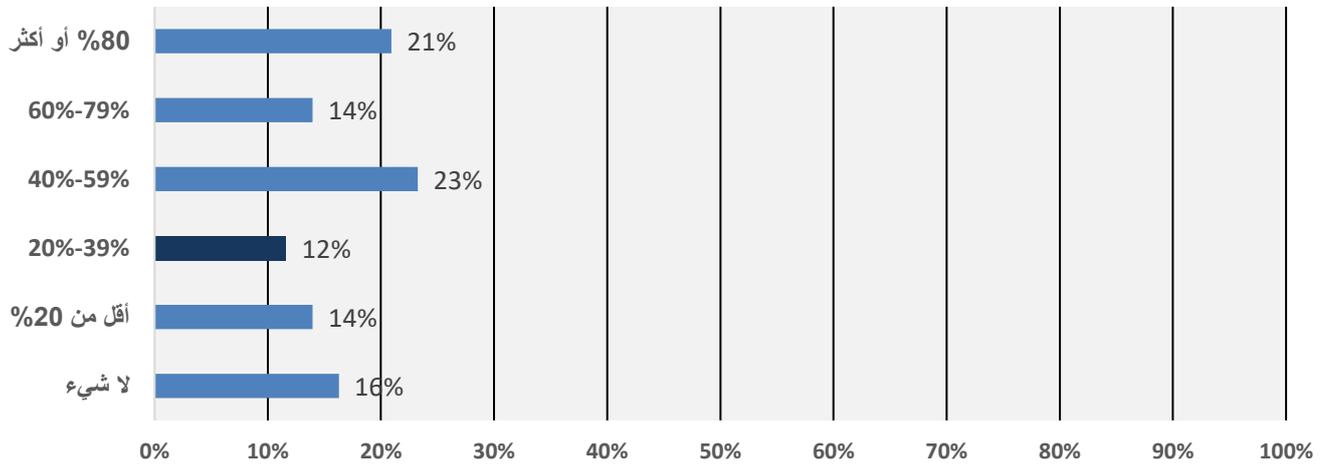
9.1 ما نسبة مؤشرات أداء برنامجك التي تقع في نطاق مؤشرات المدخلات؟



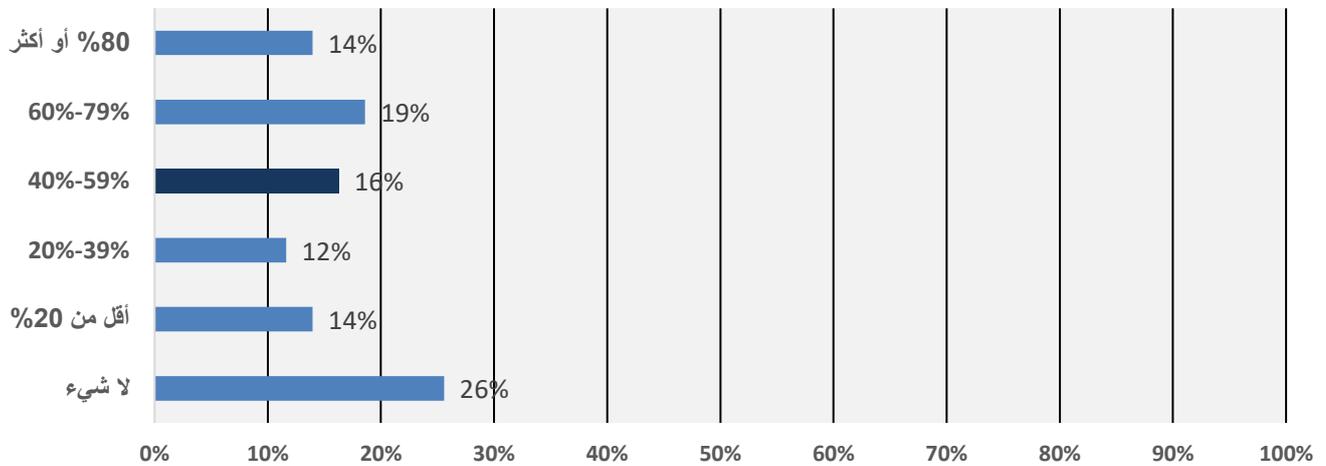
9.2 ما نسبة مؤشرات أداء برنامجك التي تقع في نطاق مؤشرات المخرجات؟

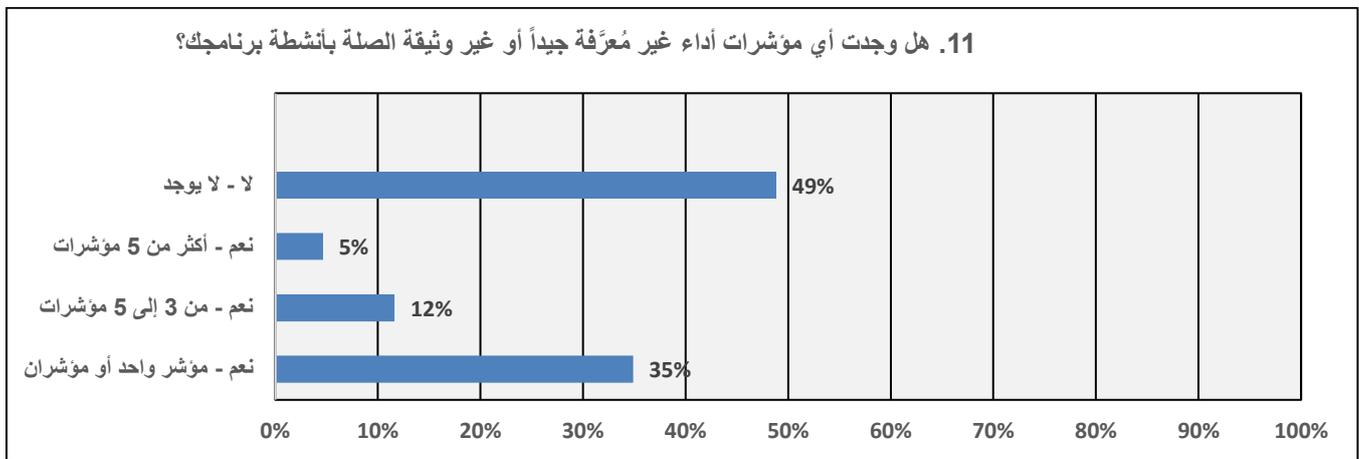
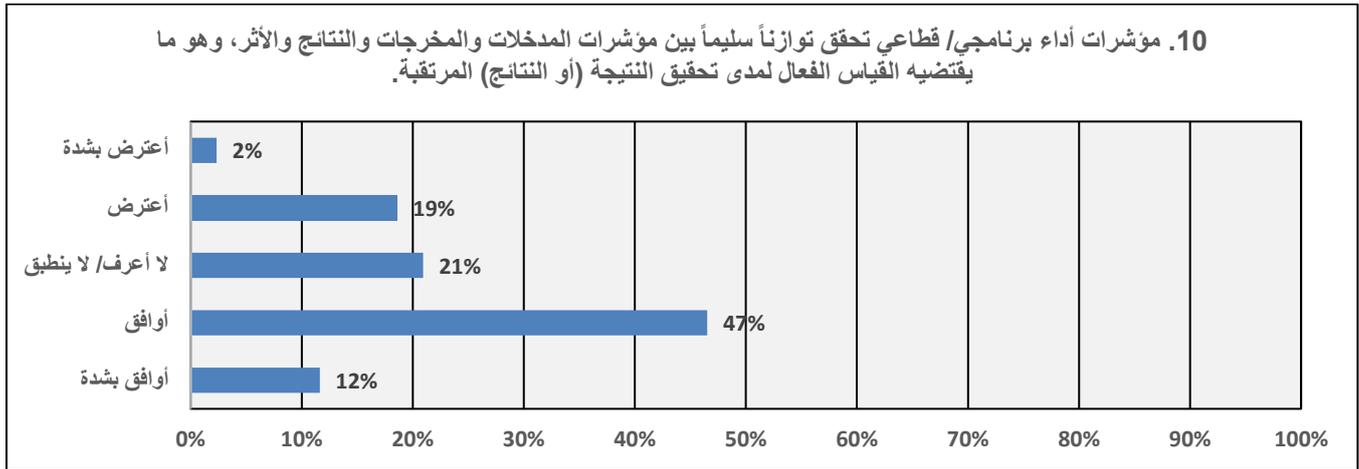


9.3 ما نسبة مؤشرات أداء برنامجك التي تقع في نطاق مؤشرات النتائج؟



9.4 ما نسبة مؤشرات أداء برنامجك التي تقع في نطاق مؤشرات الأثر؟

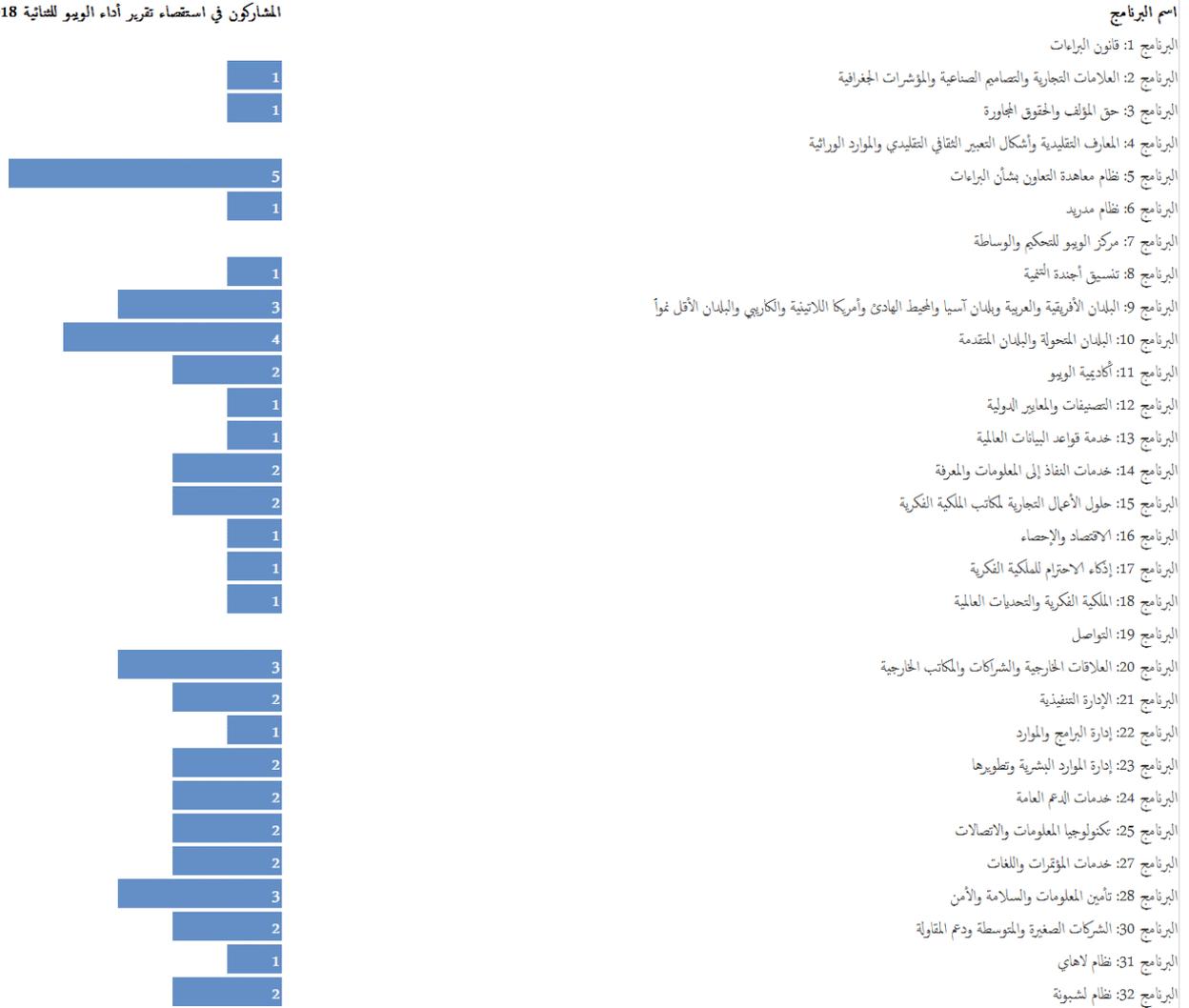




الجزء 4: معلومات عامة

معدل المشاركة في الاستقصاء حسب البرنامج، للمُجيبين الذين حددوا برنامجهم – دُعي 118 شخصاً من مديري البرامج ونوابهم إلى المشاركة في الاستقصاء، وقُدِّم 40 من أصل 48 مجيباً رقم برنامجهم

المشاركون في استقصاء تقرير أداء الويبو للفترة 2018-2019



[يلبي ذلك المرفق الثاني]

المرفق الثاني: تقييمات التثبيت متضمنة التقدير

مؤشر أداء البرنامج 1: نسبة المشاركين في أنشطة الويبو لتكوين الكفاءات والتدريب في مجال البراءات الذين حصلوا زيادة مثبتة في معارفهم.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
■	■	■	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصور في البيانات		
1.أ. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة للإبلاغ عن بيانات مؤشر الأداء لأنها تتوافق توافقاً مباشراً مع جوهر مؤشر الأداء (المعارف الخاصة بالبراءات).		
1.ب. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة بما يسمح بالإبلاغ عن مؤشر الأداء. والبيانات المقدمة تشمل التغيير الحادث في معارف المشاركين.		
1.ج. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	المستندات المؤيدة المقدمة بهدف الإبلاغ عن مؤشر الأداء مُخزّنة إلكترونياً ويمكن استرجاعها بسهولة.		
1.د. الدقة/ إمكانية التحقق	الاختبار السابق والاختبار اللاحق اللذان خضع لهما المشاركون يعبران بدقة عن البيانات التي جُمعت ويسمحان بالتحقق منها بسهولة.		
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	يُبلغ عن البيانات بانتظام بعد تنفيذ كل نشاط من أنشطة تكوين الكفاءات.		
1.و. الوضوح/ الشفافية	التقارير الخاصة بمؤشر الأداء متاحة، وجرى الإبلاغ عن المعلومات بوضوح وشفافية.		
1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
■	■	■	
2.أ. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحَقَّق كلياً"، بالدقة.		
2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج	تعليقات أخرى		

مؤشر أداء البرنامج 2: عدد العلامات الواردة في قاعدة بيانات المادة 6(ثالثاً).

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
■	تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	■	تستوفي المعايير جزئياً
■	لا تستوفي المعايير		
	معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصور في البيانات	
1.أ.	الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأنها توضح عدد العلامات الموجودة في قاعدة بيانات المادة 6(ثالثاً). كما أن البيانات مناسبة للدول الأعضاء في اتفاقية باريس، وللمنظمات الحكومية الدولية، وللأطراف المهتمة.	
1.ب.	الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء شاملة. وتحتوي قاعدة بيانات المادة 6(ثالثاً) على جميع العلامات المسجلة، وأي تغييرات خضعت لها.	
1.ج.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	تُجمع بيانات الأداء إلكترونياً، ويمكن استرجاعها بسهولة من قاعدة بيانات المادة 6(ثالثاً). ويمكن للأطراف المعنية الوصول إلى قاعدة البيانات والبحث فيها عبر موقع الويبو الإلكتروني https://www.wipo.int/article6ter/en/ .	
1.د.	الدقة/ إمكانية التحقق	بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها. ويمكن التأكد من دقة عدد العلامات المسجلة عن طريق البحث أو الاستعلام المنظم في قاعدة بيانات المادة 6(ثالثاً)، https://www.wipo.int/ipdl/en/6ter/search-struct.jsp	
1.هـ.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة	في اليوم الأخير من شهري مارس وسبتمبر من كل عام، يرسل البرنامج تنبيهاً عبر البريد الإلكتروني إلى مكاتب الملكية الفكرية الوطنية والإقليمية، وإلى المنظمات الحكومية الدولية، بما في ذلك الأطراف المعنية التي اشتركت في خدمة الإخطارات. ويُخطر هذا التنبيه أصحاب المصلحة بعدة أمور، منها عدد العلامات الموجودة في قاعدة بيانات المادة 6(ثالثاً) وأي تغييرات خضعت لها.	
1.و.	الوضوح/ الشفافية	بيانات الأداء واقعية وواضحة.	
1.ز.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.	
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
■	دقيق	■	غير دقيق
■	غير قابل للقياس		
2.أ.	دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المقدّمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجة التقييم الناقي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.	
2.ب.	التعليقات الواردة بشأن البرنامج		

مؤشر أداء البرنامج 3: عدد البلدان التي اعتمدت استراتيجيات وطنية بشأن حق المؤلف في إطار استراتيجياتها الوطنية للملكية الفكرية.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية		تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصور في البيانات		
أ.1. الوجهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة للإبلاغ عن مؤشر الأداء لأنها تتوافق توافقاً مباشراً مع الاستراتيجيات والخطط الوطنية للملكية الفكرية، وتقدم معلومات عن كيفية شمول هذه الاستراتيجيات والخطط لأهداف وإجراءات حق المؤلف.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة بما يسمح بالإبلاغ عن مؤشر الأداء. البيانات المقدمة تشمل إدراج حق المؤلف على المستوى الوطني للبلدان التي جرى الاتصال بها خلال دورة الإبلاغ.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	المستندات المؤيدة المقدمة بهدف الإبلاغ عن مؤشر الأداء مُخزّنة إلكترونياً ويمكن استرجاعها بسهولة.		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	استراتيجيات الملكية الفكرية الوطنية المقدمة تعكس البيانات المتعلقة بحق المؤلف مما يسمح بالتحقق منها بسهولة.		
هـ.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	أبلغ شتى أصحاب المصلحة عن البيانات المطلوبة حسب الحاجة.		
و.1. الوضوح/ الشفافية	المعلومات الخاصة بالاستراتيجيات الوطنية للملكية الفكرية متاحة، وجرى الإبلاغ عن المعلومات بوضوح وشفافية.		
ز.1. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
دقيق		غير دقيق	غير قابل للقياس
أ.1. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحَقَّق كلياً"، بالدقة.		
ب.2. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 4: مستوى رضا المشاركين في أنشطة التوعية والترويج العامة المرتبطة بالموارد الوراثية والمعارف التقليدية وأشكال التعبير الثقافي التقليدي.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
أ.1. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة للإبلاغ عن مؤشر الأداء. والبيانات التي جُمعت مناسبة لقياس مستوى الرضا الشخصي للمشاركين في أنشطة التوعية والترويج.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة بما يسمح بالإبلاغ عن مؤشر الأداء. تشمل البيانات المُقدّمة إدراج المعلومات المرتبطة بالرضا الشخصي للمشاركين.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	المستندات المؤيدة المُقدّمة بهدف الإبلاغ عن مؤشر الأداء مُخزّنة على وسائط مادية ويمكن استرجاعها عند الحاجة. وسيكون الملخص الإلكتروني للنتائج عنصراً مُكتملاً للنظر فيه لأغراض التحليل والإبلاغ.		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	تعكس الاستبيانات بالقدر الكافي حالة رضا المشاركين، ويمكن التحقق من المعلومات.		
هـ.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	أبلغ أصحاب المصلحة عن البيانات المطلوبة حسب الحاجة.		
و.1. الوضوح/ الشفافية	أبلغ عن المعلومات بوضوح وشفافية عن طريق الاستبيانات وتقارير المهام.		
ز.1. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
أ.2. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.		
ب.2. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 5: جودة الترجمة.

1. تقييم بيانات الأداء

التقدير:

تستوفي المعايير بما فيه الكفاية

تستوفي المعايير جزئياً

لا تستوفي المعايير

معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصورات في البيانات
1.أ. الوجاهة/ القيمة	مؤشر الأداء وبيانات الأداء مفيدان في الإبلاغ عن التزام شعبة الترجمة لمعاهدة التعاون بشأن البراءات بمستويات جودة كافية في الترجمات المقدمة. ولا يجري الإبلاغ عن نتائج عمليات مراقبة الجودة في تقرير أداء الويبو فحسب، بل يُبلّغ عنها أيضاً في الاجتماعات الشهرية للشعب حيث تُستخدم النتائج لأغراض الرصد المنتظم والإجراءات التصحيحية.
1.ب. الكفاية/ الشمول	تُحسب بيانات الأداء بناءً على نتائج تقارير مراقبة الجودة التي يجمعها أسبوعياً كل قسم من أقسام الترجمة الثلاثة من أجل الملخصات، ويجمعها شهرياً قسم اللغات الآسيوية 1 وقسم اللغات الآسيوية 2 وقسم اللغة الإنكليزية من أجل تقارير أهلية الحصول على البراءات (لا يتعامل قسم اللغة الفرنسية مع تقارير أهلية الحصول على البراءات). كما يوجد لدى الشعبة نظام تقييم متوأم وورقة توجيهية بشأن فئات الأخطاء، ومبادئ توجيهية لمراقبة جودة الملخصات، ومبادئ توجيهية لمراقبة جودة تقارير أهلية الحصول على البراءة ("التقارير الأولية الدولية بشأن قابلية الحصول على البراءة" و"الآراء المكتوبة لإدارات البحث") من أجل الاسترشاد بها في عملية مراقبة الجودة.
1.ج. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	تُجمع التقارير حالياً في ملفات إكسل وجداول إكسل. وتمتلك شعبة الترجمة لمعاهدة التعاون بشأن البراءات بعض وحدات الماكرو في برنامج ورد من أجل التجميع. وتدرس الشعبة أنظمة تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال منذ عام 2016، ولكن مُنحت الأولوية لجوانب أخرى من جوانب تكنولوجيا المعلومات. ومع ذلك، لم يؤثر ذلك في كفاءة العملية.
1.د. الدقة/ إمكانية التحقق	أضفت الشعبة مزيداً من وحدات الماكرو لتسهيل عملية تجميع التقارير، وكان ذلك أمراً مفيداً. ويتسم نظام مراقبة الجودة بالدقة الشديدة. والتحقق سهل نسبياً، ولكنه يتطلب قدرًا من المعرفة العملية بطريقة عمل هذا النظام لتقييم أعمال الوكالات والموردين الخارجيين.
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	تُقدّم هذه المعلومات سنوياً بناءً على البيانات التي تُجمع أسبوعياً من أجل الملخصات، وشهرياً من أجل تقارير أهلية الحصول على البراءات. وتُرسل الشعبة البيانات الأولية إلى شعبة الإحصاء التي تتولى حساب المؤشر في اليوم نفسه عادةً أو في اليوم التالي.
1.و. الوضوح/ الشفافية	أُخْتِبرَتْ بعض الترجمات عشوائياً لإخضاعها لمراقبة الجودة. وهذه الأرقام هي عينات من الكميات الإجمالية، مع تحديد حجم العينات باستخدام نموذج إحصائي مشابه للنموذج المستخدم في المكونات الإلكترونية. وقد اختارت الشعبة هذا النموذج لتقليل مقدار مراقبة الجودة إلى أدنى حد ممكن من خلال عدم مراقبة الجودة بأكثر من القدر الضروري إحصائياً. ومن الجدير بالذكر أن المؤشر هو متوسط مُرجح للجودة في جميع الوثائق ومجموعات اللغات في مقابل عدد الوثائق الموجودة. ومن الممكن أيضاً استخدام مؤشر لكل لغة، وقد خضع ذلك للمناقشة بين مدير

			الشعبة ومديره في عدة مناسبات. ولكن انتهى النقاش إلى أن التعامل مع ذلك سيكون أمراً مرهقاً للمتلقين.
1.ز.	الاستنتاج بيانات الأداء	المتعلق	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
			دقيق <input checked="" type="checkbox"/> غير دقيق <input type="checkbox"/> غير قابل للقياس <input type="checkbox"/>
2.أ.	دقة نظام إشارات السير		بناءً على بيانات الأداء المقدّمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحَقَّقٌ كلياً"، بالدقة.
2.ب.	التعليقات الواردة بشأن البرنامج		تعليقات أخرى

مؤشر أداء البرنامج 6: التجديدات (مدريد).

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
■	تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	■	تستوفي المعايير جزئياً
■	لا تستوفي المعايير		
	معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات	
1.أ.	الوجاهة/ القيمة	■	بيانات الأداء وجيدة وقيمة لأنها تُظهر إجمالي عدد تجديدات التسجيلات الدولية السارية في سجل مدريد. وتُعدّ التجديدات مصدراً رئيسياً لإيرادات المكتب الدولي.
1.ب.	الكفاية/ الشمول	■	بيانات الأداء كافية وشاملة. وتُظهر البيانات جميع تجديدات التسجيلات الدولية في سجل مدريد في الشائبة 2019/2018.
1.ج.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	■	جُمعت بيانات الأداء بفعالية باستخدام نظام معلومات سجلات مدريد الدولية. وعلاوة على ذلك، يمكن الحصول مباشرة على بيانات الأداء من هذا النظام ومن قاعدة بيانات إحصاءات الويبو.
1.د.	الدقة/ إمكانية التحقق	■	بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها عن طريق نظام معلومات سجلات مدريد الدولية وقاعدة بيانات إحصاءات الويبو. https://www3.wipo.int/ipstats/pmhindex.htm?tab=madrid
1.هـ.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة	■	يرصد البرنامج عدد تجديدات التسجيلات الدولية السارية في سجل مدريد، ويبلغ عنها أسبوعياً وشهرياً وسنوياً. وعلاوة على ذلك، يرد تقرير عن التجديدات في وثيقة البرنامج والميزانية الخاصة بالشائبة.
1.و.	الوضوح/ الشفافية	■	بيانات الأداء مستوفية للمعايير. فهي واقعية وواضحة ومُبلّغ عنها بطريقة شفافة.
1.ز.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	■	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
■	دقيق	■	غير دقيق
■	غير قابل للقياس		
2.أ.	دقة نظام إشارات السير	■	بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تنسم درجتا التقييم الذاتي الواردتان في التقرير، وهما "مُحقّق كلياً" في عام 2018 و"مُحقّق جزئياً" في عام 2019، بالدقة.
2.ب.	التعليقات الواردة بشأن البرنامج		

مؤشر أداء البرنامج 7: سياسات تسوية المنازعات التي ساهم المركز في وضعها ودعمها في سياق نظام أسماء الحقول.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
1.أ.	الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة للإبلاغ عن أداء المركز وأصحاب المصلحة. وتُقدّم أيضاً إلى الجمعية العامة معلومات عن الصيانة الفعالة في نظام أسماء الحقول لسياسات تسوية المنازعات. وتُحدّث بانتظام البيانات المستخدمة للإبلاغ في ضوء هذا المؤشر على موقع الويب الإلكتروني. وتقدم بيانات الأداء معلومات توضح كيف يسهم المركز في ما يلي:	<ul style="list-style-type: none"> ● الصيانة الفعالة في نظام أسماء الحقول لسياسات تسوية المنازعات ● إدارة سياسات تسوية منازعات الحقول العليا المكوّنة من رموز البلدان ● دعم سياسات تسوية منازعات الحقول العليا المكوّنة من رموز البلدان
1.ب.	الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة بما يسمح بالإبلاغ عن مؤشر الأداء. وتوجد معلومات أكثر تفصيلاً منشورة جزئياً على موقع الويب الإلكتروني. وقد أُطلعت شعبة الرقابة الداخلية على تقرير مفصل.	
1.ج.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	المستندات المؤيدة المُقدّمة للإبلاغ في ضوء مؤشر الأداء موجودة على موقع الويب الإلكتروني في القسم الخاص بخدمات تسوية منازعات أسماء الحقول. https://www.wipo.int/amc/en/domains/cctld/ كما يوجد استعراض عام كامل لجميع السياسات في التحديثات السنوية الصادرة عن المركز من أجل الجمعية العامة للويبو.	
1.د.	الدقة/ إمكانية التحقق	يمكن التحقق بسهولة من بيانات الأداء لأنها متاحة ويمكن الوصول إليه بسهولة على موقع الويب الإلكتروني وفي وثائق الجمعية العامة. كما أن إطار الإبلاغ يلبي على نحو دقيق ومفيد الحاجة إلى التخطيط لأداء المركز وتوثيقه، سواء في مجال إدارة القضايا أو في مجال تطوير ودعم السياسات. وكذلك طوّر المركز مع مرور الوقت مجموعة من الأدوات الموثوقة لجمع البيانات وتخزينها، بما في ذلك أنظمة تكنولوجيا المعلومات.	
1.هـ.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة	جرى الإبلاغ عن البيانات بانتظام من خلال تحديثات بشأن خدمات تسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول على موقع الويب الإلكتروني.	
1.و.	الوضوح/ الشفافية	التقارير الخاصة بمؤشر الأداء متاحة علانية، وجرى الإبلاغ عن المعلومات بوضوح وشفافية.	
1.ز.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.	

			2. تقييم دقة نظام إشارات السير
			التقدير:
		دقيق <input checked="" type="checkbox"/>	غير دقيق <input type="checkbox"/>
		غير قابل للقياس <input type="checkbox"/>	
			2.أ. دقة نظام إشارات السير
			بناءً على بيانات الأداء المُقدَّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تنسب درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.
			2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج
			تعليقات أخرى

مؤشر أداء البرنامج 8: عدد البرامج التي تبلغ بشكل موضوعي عن مدى استرشادها في عملها بتوصيات أجندة التنمية، كما هي واردة في البرنامج والميزانية.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
			التعليقات/ القصور في البيانات
1.أ.			بيانات الأداء وجيدة وقيمة لأنها تسلط الضوء على برامج الويبو التي تراعي أنشطتها المبادئ التوجيهية لتوصيات أجندة التنمية.
1.ب.			نظراً إلى أن مؤشر الأداء يركز على المخرجات، فإن بيانات الأداء المستخدمة لهذا الغرض تُعد كافية وشاملة لأنها ترصد عدد البرامج.
1.ج.			جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها
			جمع البرنامج 8 البيانات من الزملاء الداخليين عبر رسائل البريد الإلكتروني، وتقرير أداء الويبو لعام 2018. وعُقدت أيضاً مشاورات مع مديري البرامج وبالتنسيق مع زملاء من شعبة أداء البرامج والميزانية. ويستند تقرير أداء الويبو 2019/2018 إلى المدخلات الواردة من البرامج المختلفة من أجل تقرير المدير العام بشأن تنفيذ أجندة التنمية في عام 2019. والموعد النهائي لتقرير المدير العام قريب من المواعيد النهائية لتقرير أداء الويبو، وكلا التقريرين يتطلب نفس المعلومات. وبوجه عام، يستمر البرنامج 8 ما يتراوح من ساعتين إلى 3 ساعات في إعداد بيانات الأداء. وتوجد صلات أجندة التنمية بالبرنامج والميزانية للشائبة 2010-2011 في المرفق التاسع لوثيقة البرنامج والميزانية للشائبة 2010/2011، وقد وافقت عليها الدول الأعضاء في عام 2009 https://www.wipo.int/export/sites/www/about-wipo/en/budget/pdf/budget_2010_2011.pdf
1.د.			الدقة/ إمكانية التحقق
			ظل مؤشر الأداء ثابتاً على مدى السنوات الست الماضية. وبيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها بسهولة. وقام البرنامج 8 بإطلاع شعبة الرقابة الداخلية على جميع البيانات المدونة المفصلة.
1.هـ.			الإبلاغ في المواعيد المناسبة
			طلب من شعبة تنسيق أجندة التنمية تقديم تحديث لهذه البيانات مرتين في السنة، بعد كل جلسة من جلسات اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية. وترد معلومات مماثلة، تستند إلى مدخلات من جميع البرامج ذات الصلة، في تقارير أداء الويبو وتقرير المدير العام. انظر المرجع الوارد أدناه للاطلاع على تقرير اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية: https://www.wipo.int/meetings/en/doc_details.jsp?doc_id=453432 وللاطلاع على تقرير المدير العام، انظر https://www.wipo.int/meetings/en/doc_details.jsp?doc_id=474843
1.و.			الوضوح/ الشفافية
			البيانات المستخدمة في الإبلاغ واضحة، وتوجد روابط شفافة بتوصيات أجندة التنمية لكل برنامج في وثائق البرنامج والميزانية، وتقارير أداء الويبو.

1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدَّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
	غير دقيق	غير قابل للقياس	دقيق
2.أ. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدَّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.		
2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج	تعليقات أخرى		

مؤشر أداء البرنامج 9: عدد البلدان المشاركة في التعاون فيما بين بلدان الجنوب.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
أ.1. الوجهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة لأنها تعكس مخرجات عمل الويبو بشأن التعاون فيما بين بلدان الجنوب الذي يسترشد باتفاقية الويبو، وكذلك مبادئ أجندة التنمية الخاصة بالمنظمة وخطة الويبو الاستراتيجية المتوسطة الأجل (2016-2021). كما أنها تساعد على تتبع التقدم المحرز في زيادة عدد الشركاء.		
	وبيانات الأداء ليست مناسبة لتقديمها في تقرير أداء الويبو ورفعها إلى مكتب نائب المدير العام المسؤول عن قطاع التنمية فحسب، بل قُدمت أيضاً إلى اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية		
	https://www.wipo.int/edocs/mdocs/mdocs/en/cdip_19/cdip_19_5.pdf ، والمدير العام. وتوجد البيانات أيضاً في قاعدة بيانات الويبو للمساعدة التقنية.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	نظراً إلى أن مؤشر الأداء يركز على المخرجات، فإن بيانات الأداء المستخدمة لهذا الغرض تُعد كافية وشاملة لأنها ترصد عدد البلدان المشاركة في التعاون فيما بين بلدان الجنوب.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	تُجمع البيانات بفعالية في قاعدة بيانات الويبو الخاصة بالمساعدة التقنية، ويمكن الوصول إليها بسهولة عبر موقع الويبو الإلكتروني.		
	ويتولى مكتب نائب المدير العام لقطاع التنمية رسم خريطة لأنشطة التعاون فيما بين بلدان الجنوب داخل الويبو من أجل تقديم لمحة عامة عما تضطلع به الأمانة من أنشطة تتعلق بالملكية الفكرية في سياق التعاون فيما بين بلدان الجنوب.		
	https://www.wipo.int/edocs/mdocs/mdocs/en/cdip_19/cdip_19_5.pdf		
	ودُوّنت أيضاً في قاعدة بيانات الويبو للمساعدة التقنية قائمة بأنشطة التعاون فيما بين بلدان الجنوب حسب البلد.		
	https://www.wipo.int/tad/en/		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	أدرج هذا المؤشر لأول مرة في وثيقة البرنامج والميزانية للشائبة 2018-2019، وأُقي عليه في الشائبة 2020-2021، مما يسهل قياس التقدم والتحقق من البيانات.		
ه.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	يجري إعداد الخريطة حسب الطلب من أجل اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية. وقد قُدمت الخرائط إلى اللجنة المعنية بالتنمية والملكية الفكرية ونُشرت على موقع الويبو الإلكتروني، على سبيل المثال، في 2016 و 2017 و 2019. وتخضع قاعدة بيانات المساعدة التقنية للتحديث بانتظام، لأن الدول الأعضاء ترصد بيانات الأداء. كما أن بيانات الأداء		

		مطلوبة للإبلاغ في تقرير أداء الويبو. وتسمح الخرائط وقاعدة بيانات المساعدة التقنية بالإبلاغ في الوقت المناسب لأن البيانات متاحة بسهولة.	
1.و.	الوضوح / الشفافية	أبلغ عن بيانات الأداء من خلال رسم الخرائط بشفافية، وهي متاحة لعامة الناس.	
1.ز.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدَّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.	
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
	دقيق ■	غير دقيق ■	غير قابل للقياس ■
2.أ.	دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدَّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.	
2.ب.	التعليقات الواردة بشأن البرنامج	تعليقات أخرى	

مؤشر أداء البرنامج 10: عدد البلدان المتحوّلة وبها قوانين ولوائح وطنية مُحدّثة.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصور في البيانات		
أ.1. الواجهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة لأنها تعكس بشكل صحيح الولاية المنوطة بإدارة البلدان المتحوّلة والبلدان المتقدمة، وتعبر عن نتائج الأنشطة التي تقوم بها هذه الإدارة. ويساعد المؤشر وبيانات الأداء وحدة الأعمال على متابعة التطورات التنظيمية في البلدان، وعلى تكيف وتعزيز أنشطة تكوين الكفاءات ذات الصلة واستراتيجية المساعدة التقنية.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	المؤشر سهل القياس. وبيانات الأداء كافية وشاملة بما يسمح بالإبلاغ عن مؤشر الأداء. قدمت إدارة البلدان المتحوّلة والبلدان المتقدمة قائمة سجلات كاملة بالقوانين المُحدّثة إلى شعبة الرقابة الداخلية.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	يمكن الحصول بسهولة على بيانات الأداء عن طريق قاعدة بيانات ويو لكس وروابط إلكترونية رسمية تُفضي إلى السجلات الوطنية للتشريعات المُحدّثة (خصوصاً صفحة مكتب الملكية الفكرية على الإنترنت). ونظراً لأن بعض البيانات قد لا تُسجّل دائماً في قاعدة بيانات ويو لكس، تقوم إدارة البلدان المتحوّلة والبلدان المتقدمة، من أجل الدقة، بإجراء مزيد من البحث والتثبيت عند إعداد التقارير ذات الصلة بهذا المؤشر. ووقدمت إدارة البلدان المتحوّلة والبلدان المتقدمة إلى شعبة الرقابة الداخلية أدلة على التشريعات الوطنية المُحدّثة.		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	لم يتغير مؤشر البرنامج في السنوات الست الماضية. كما أن نظام جمع المعلومات دقيق، ويسهل التحقق منه لأن التشريعات المُحدّثة مُدوّنة في إحدى قواعد بيانات الويو وفي قواعد البيانات الوطنية الرسمية الأخرى ذات الصلة. وجرى أيضاً التحقق من الوثائق التشريعية عن طريق التواصل مع الدول الأعضاء لتأكيداتها.		
ه.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	تقوم الدول الأعضاء بتقديم بيانات الأداء إلى المدير العام بشكل منتظم وفي الوقت المناسب من خلال قاعدة بيانات ويو لكس، حيث يطلب مدير إدارة البلدان المتحوّلة والبلدان المتقدمة هذه المعلومات مرة واحدة أو مرتين في السنة من أجل متابعة أداء الوحدة. ويعتمد الوقت اللازم للإبلاغ في ضوء هذا المؤشر على الجدول الزمني الذي تحدده شعبة أداء البرامج والميزانية. وعادةً ما يستغرق إعداد تقرير مفصل ودقيق في الوقت المناسب ما يتراوح من أسبوع إلى أسبوعين.		
و.1. الوضوح/ الشفافية	تعتمد إدارة البلدان المتحوّلة والبلدان المتقدمة على السجلات الداخلية، والتحديثات المُستقاة من قاعدة بيانات ويو لكس، والموقع الإلكتروني الرسمي للبلدان.		
ز.1. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		

2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
غير قابل للقياس	غير دقيق	دقيق	
بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.			2.أ. دقة نظام إشارات السير
تعليقات أخرى			2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج

مؤشر أداء البرنامج 11: النسبة المئوية للمشرفين الراضين عن استخدام المتدربين معارف ومهارات معززة في مجال الملكية الفكرية في عملهم.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
أ.1.	الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة لما تهدف المنظمة إلى تحقيقه، وترتبط ارتباطاً مباشراً بنتيجتها المرتقبة.	
ب.1.	الكفاية/ الشمول	إلى حد ما للفترة المشمولة. وقُدِّم استقصاء إلكتروني لتقييم المتابعة كان برنامج التطوير المهني التابع لأكاديمية الويبو قد أجراه في عام 2019 بشأن الدورات المُقدَّمة في عام 2018. وسوف تُجمع بيانات 2019 ابتداءً من سبتمبر 2020. والمعلومات التي جُمعت شاملة لأنها تشمل جميع المشرفين الذين شاركوا في الدورات التدريبية في تلك السنة المختارة.	
ج.1.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	جُمعت بيانات الأداء بفعالية ويمكن الحصول عليها بسهولة - من خلال استقصاء إلكتروني أُرسِل إلى المشاركين.	
د.1.	الدقة/ إمكانية التحقق	يمكن التحقق من بيانات الأداء ما دامت البيانات مُقدَّمة من مديري البرامج. ويتضح من البيانات المُقدَّمة في الاستقصاء أن النسب المئوية معروضة بدقة.	
هـ.1.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة	لا توجد سوى بيانات عام 2018، نظراً لأن التقييم يُجرى سنوياً. وقد أُختير هذا الفاصل الزمني عن قصد، لأنه يمثل الحد الأدنى للفترة اللازمة من أجل الحصول على تعقيبات موثوق بها بشأن مستوى رضا المشرفين عن انتفاع المتدربين في عملهم بالمعارف والمهارات المعززة في مجال الملكية الفكرية. وتُجمع البيانات بعد تقديم الدورات التدريبية بمدة تتراوح من 9 شهور إلى 12 شهراً، وفقاً لنموذج تقييم البرنامج 11.	
و.1.	الوضوح/ الشفافية	يتضح من البيانات المُقدَّمة أنها واضحة وشفافة، ومُبلَّغ عنها بطريقة صريحة وواضحة وواقعية ومنسقة.	
ز.1.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدَّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.	
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	

بناءً على بيانات الأداء المقدّمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحَقَّق كلياً"، بالدقة.		دقة نظام إشارات السير	2.أ.
		التعليقات الواردة بشأن البرنامج	2.ب.

مؤشر أداء البرنامج 12: عدد المستخدمين القادرين على النفاذ إلى منشورات التصنيفات والمعايير الدولية على الإنترنت، لا سيما من البلدان النامية

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصور في البيانات		
أ.1. الوجهة/ القيمة	بيانات الأداء تستوفي المعايير التي تهدف المنظمة إلى تحقيقها، وترتبط ارتباطاً مباشراً بالنتيجة المرتقبة.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	قُدِّمت المعلومات من خلال "تحليلات غوغل" لكل مصدر من المصادر المُقدَّمة كأسس مقارنة للمؤشر مع تقديم النسب المئوية للزيارات التي حدثت من بلدان نامية.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	من السهل جمع البيانات من خلال المعلومات المُستقاة من تحليلات غوغل، وهي متاحة بسهولة لمديري البرامج الذين يمتلكون حق الاطلاع عليها.		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	يتضح من الوثائق المُقدَّمة أنه يمكن التحقق من صحة البيانات عن طريق تنفيذ نفس طلب الحصول على المعلومات. وقد تحققت معظم الأهداف بشكل كامل.		
هـ.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	يمكن إصدار البيانات عند الطلب، ولذلك تُعتبر موجودة في الوقت المناسب.		
و.1. الوضوح/ الشفافية	مؤشر واضح ذو أسس مقارنة وأهداف شفافة وواقعية وواضحة.		
ز.1. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدَّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
أ.2. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدَّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تنسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.		
ب.2. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 13: عدد مستخدمي أنظمة قواعد البيانات العالمية لكل فترة ربع سنوية.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
			التعليقات/ القصور في البيانات
1.أ.			بيانات الأداء مناسبة لما تهدف المنظمة إلى تحقيقه، ومتماشية مع تحقيق نتائجها المرتقبة المرتبطة بها.
1.ب.			المعلومات المقدمة والمُستخدمة كافية للمؤشر. قُدِّمت كل ثلاثة أشهر بيانات تحليلات غوغل لعامي 2018 و2019 بشأن عدد المستخدمين فيما يخص كلٍّ من مصادر البيانات، وقاعدة البيانات العالمية لأدوات التوسيم وقاعدة البيانات العالمية للتصاميم.
1.ج.			يمكن جمع البيانات بفعالية من خلال تحليلات غوغل، وهي متاحة لمديري البرامج المعنيين.
1.د.			استُخلصت وثائق واضحة من تحليلات غوغل بشأن ربعين من كل عام مشمول بالإبلاغ. ومن المفترض أن تكون البيانات قابلة للتحقق منها عن طريق أداة تحليلات غوغل.
1.هـ.			يمكن استخراج البيانات عند الطلب، ولذلك من المفترض أن تكون متاحة في الوقت المناسب.
1.و.			بيانات الأداء واضحة بشأن ما تقيسه، ولذلك تُعتبر البيانات المقدمة شفافة وواضحة. واقعية ومتسقة.
1.ز.			يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
2.أ.			بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.
2.ب.			التعليقات الواردة بشأن البرنامج

مؤشر أداء البرنامج 14: عدد المسجلين الذين يستخدمون فعلاً برنامج النفاذ إلى الأبحاث لأغراض التطوير والابتكار (ARDI) وبرنامج النفاذ إلى المعلومات المتخصصة بشأن البراءات (ASPI).

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
			التعليقات/ التصور في البيانات
1.أ.	الوجاهة/ القيمة		بيانات الأداء مناسبة للإبلاغ عن بيانات مؤشر الأداء لأنها تتوافق توافقاً مباشراً مع جوهر مؤشر الأداء، وهو في هذه الحالة الزيادة المطلوبة في عدد المسجلين الذين يستخدمون البرنامج فعلاً.
1.ب.	الكفاية/ الشمول		بيانات الأداء كافية وشاملة بما يسمح بالإبلاغ عن مؤشر الأداء. تشير البيانات المقدمة إلى زيادة عدد المشاركين في أنظمة برنامج النفاذ إلى الأبحاث لأغراض التطوير والابتكار شهرياً، والاشتراكات حسب الحالة والتاريخ لبرنامج النفاذ إلى المعلومات المتخصصة بشأن البراءات.
1.ج.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها		المستندات المؤيدة المقدمة بهدف الإبلاغ عن مؤشر الأداء مُخرَجة إلكترونياً ويمكن استرجاعها بسهولة من نظام إدارة العلاقات مع العملاء بشراكة "البحث من أجل الحياة"، الذي ينسق عمليات تسجيل الدخول في برنامج النفاذ إلى الأبحاث من أجل التنمية والابتكار وقاعدة بيانات الاشتراكات في برنامج النفاذ إلى المعلومات المتخصصة بشأن البراءات.
1.د.	الدقة/ إمكانية التحقق		المعلومات المذكورة دقيقة ويمكن التحقق عند الطلب من البيانات التي جُمعت.
1.هـ.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة		جرى الإبلاغ عن البيانات كل سنة على الأقل وفقاً لإجراءات الإدارة القائمة على النتائج في الويبو.
1.و.	الوضوح/ الشفافية		التقارير الخاصة بمؤشر الأداء متاحة، وجرى الإبلاغ عن المعلومات بوضوح وشفافية.
1.ز.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء		يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
2.أ.	دقة نظام إشارات السير		بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحَقَّق كلياً"، بالدقة.
2.ب.	التعليقات الواردة بشأن البرنامج		تعليقات أخرى

مؤشر أداء البرنامج 15: متوسط مستوى الخدمة التي تقدمها مكاتب الملكية الفكرية التي تحصل على مساعدات (يتراوح من 1 إلى 5) من خلال مجموعة تطبيقات نظام أتمتة الملكية الفكرية.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات / التصور في البيانات		
1.أ. الوجاهة / القيمة	بيانات الأداء وحيية وقيمة لأنها تشير إلى مستوى الدعم الذي تقدمه الويبو إلى مكاتب الملكية الفكرية الوطنية التي تستخدم نظام أتمتة الملكية الفكرية.		
1.ب. الكفاية / الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة. وهو مؤشر مُركَّب يُقيَّم بناءً على 5 فئات ذات نقاط اختبار متعددة لاستخدام نظام أتمتة الملكية الفكرية وتقييم استخدامه.		
1.ج. جمع البيانات بفعالية / سهولة الحصول عليها	يجمع البرنامج المعلومات اللازمة عن مكاتب الملكية الفكرية ذات الصلة على مدار العام. وفي بداية العام التالي، يُجري البرنامج تقييماً لكل مكتب من مكاتب الملكية الفكرية. وتستخدم مصفوفة تتألف من خمس فئات لتقييم "متوسط مستوى الخدمة التي تقدمها مكاتب الملكية الفكرية". وتتضمن كل فئة من الفئات الخمسة نقاط اختبار لكي تستخدم أمانة الويبو نظام أتمتة الملكية الفكرية وتُقيَّم استخدامه. وتُحدَّد "درجة" كل مكتب من مكاتب الملكية الفكرية على مُقياس مُدرَّج من 1 إلى 5 (من المستوى الأساسي إلى الأكثر تقدماً) خلال سنة معينة. ثم تُجمع درجات مكاتب الملكية الفكرية لحساب متوسط مستوى الخدمة التي قدمتها مكاتب الملكية في سنة معينة.		
1.د. الدقة / إمكانية التحقق	بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها. تتناسب البيانات مع أرقام مؤشر الأداء المبلغ عنها.		
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	لم توجد مشاكل تُذكر بشأن الإبلاغ في الوقت المناسب.		
1.و. الوضوح / الشفافية	بيانات الأداء المُقدَّمة من أجل حساب مؤشر الأداء واضحة وشفافة. وقُدِّمت مستندات مؤيدة.		
1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدَّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
2.أ. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدَّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.		
2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج	"سوف يواصل البرنامج تحسين عملية جمع البيانات الخاصة بالمؤشر والتحقق من صحتها."		

مؤشر أداء البرنامج 16: الفرق بين تنبؤات يناير والعدد الفعلي للإيداعات في نظام معاهدة البراءات ونظام مدريد ونظام لاهاي ضمن النطاق المحدد.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية		تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصور في البيانات		
1.أ. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأنها تشير إلى مستوى دقة تنبؤات البرنامج (شعبة الاقتصاد والإحصاء) فيما يتعلق بالإيداعات في نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات ونظام مدريد ونظام لاهاي.		
1.ب. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة لأنها تقدّم تفاصيل عن عدد الإيداعات في نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات ونظام مدريد ونظام لاهاي خلال فترة محددة.		
1.ج. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	عملية جمع البيانات الخاصة بالإيداعات شبه مؤتمتة. ويمكن الوصول إلى بيانات الأداء بسهولة من خلال مركز الويبو للبيانات الإحصائية الخاصة بالملكية الفكرية (https://www3.wipo.int/ipstats/).		
1.د. الدقة/ إمكانية التحقق	عدد الإيداعات - تأثير التوقيت يحدث تأخير في الحصول على بيانات الإيداعات من المكاتب الوطنية، وقد يصل ذلك التأخير أحياناً إلى عام كامل. ولذلك فإن العدد المدوّن للإيداعات الفعلية في السنة التي قيد الاستعراض يتغير مع مرور الوقت. وعند حساب مؤشر الأداء لأغراض الإبلاغ السنوي، "تلتقط صورة" للبيانات (عادةً في الفترة من مارس إلى أبريل من العام التالي)، وبعد ذلك قد يتغير عدد الإيداعات الفعلية لتلك السنة، ولكن لا يُحدّث العدد لأغراض الإبلاغ. وعلى الرغم من أن تأثير التوقيت المذكور أعلاه يجعل البيانات المبلّغ عنها غير دقيقة تماماً، فإن التغييرات الإضافية في عدد الإيداعات، التي تحدث بعد تاريخ الإبلاغ، تمثل جزءاً ضئيلاً للغاية من الإيداعات السنوية. ولذلك لا يمكن لهذه التغييرات غير المبلّغ عنها أن تؤثر بشدة في دقة مؤشر الأداء.		
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	يُعتبر عدد الإيداعات أحد مؤشرات الأداء الرئيسية، ويجري تحديثه بانتظام. بيانات الأداء الخاصة بمؤشر أداء البرنامج الذي قيد الاستعراض تُحسب ويُبلّغ عنها رسمياً مرة واحدة في السنة.		
1.و. الوضوح/ الشفافية	يمكن، بوجه عام، التحقق بسهولة من بيانات الأداء، فالأساس الذي يستند إليه حساب مؤشر الأداء مُفصّل عنه.		
1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.		

2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
غير قابل للقياس	غير دقيق	دقيق	
			2.أ. دقة نظام إشارات السير
البيانات دقيقة وكافية للإبلاغ عن مؤشر الأداء المختار، ومن ثمَّ فإن درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحَقَّق كلياً"، تنسم أيضاً بالدقة.			
تخضع الإحصاءات الواردة حسب تاريخ الإيداع للتنقيح المستمر. وهذه هي طبيعة هذه الإحصاءات. ولغرض المقارنة، من المفترض أن تُعتبر "الصورة الملتقطة" للبيانات في يوم معين "دقيقةً" في ذلك اليوم.			2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج

مؤشر أداء البرنامج 17: عدد عمليات التعاون الاستراتيجي مع منظمات شريكة بشأن إذكاء الاحترام للملكية الفكرية.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
أ.1. الوجهة/ القيمة	بيانات الأداء التي قدمها البرنامج مناسبة وذات قيمة لما تهدف المنظمة إلى تحقيقه وفقاً لمقاييس الأداء والنتيجة المرتقبة المتعلقة بالمؤشر.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	أتاح البرنامج بيانات أساسية كافية وشاملة عن عدد عمليات التعاون الاستراتيجي النشط الثانية التي قام بها خلال فترة التثبيت. ويقدم شرحاً لكل استراتيجية إلى جانب تقارير المهمة والوثائق المؤيدة.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	جمعت بيانات المؤشر بفعالية من خلال التقارير المفصلة للمهمة، ووثائق الأحداث الجانبية، وغيرها من تقارير الزيارات الدراسية لاستيفاء المؤشر.		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	لما كانت الوثائق المقدمة هي وثائق الويبو المستخدمة داخلياً والمعتمدة من خلال طبقات/ أنظمة مختلفة، فإن بيانات الأداء تُعدّ قابلة للتحقق منها ودقيقة قدر الإمكان.		
هـ.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	جرى الإبلاغ عن المعلومات في الوقت المناسب من خلال تقارير أُعدت بعد كل اجتماع ذي صلة عُقد من أجل إقامة علاقات التعاون والحفاظ عليه.		
و.1. الوضوح/ الشفافية	المعلومات شفافة ومعروضة بطريقة واضحة وواقعية ومتسقة.		
ز.1. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
أ.2. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تنسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.		
ب.2. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 18: عدد ترتيبات استضافة علماء من البلدان النامية.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
1.أ. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء وجيهة وقيمة لما يهدف البرنامج إلى قياسه من خلال بيانات الأداء.		
1.ب. الكفاية/ الشمول	نجحت بيانات الأداء في قياس التقدم المحرز في ترتيبات استضافة علماء من البلدان النامية في إطار برنامج الزمالة التابع لمنصة قاعدة بيانات الويبو للبحث. وتشير معلومات الصناديق الاستئنائية والتقرير النهائي إلى اتخاذ ترتيبات استضافة العلماء.		
1.ج. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	المعلومات متاحة بما يتماشى مع احتياجات الصناديق الاستئنائية وإعداد التقارير، ويمكن لجميع الأطراف المعنية الحصول عليها.		
1.د. الدقة/ إمكانية التحقق	التقرير النهائي للصناديق الاستئنائية والمعلومات الخاصة بكل عالم مشارك متاحة، والبيانات دقيقة بأكبر قدر ممكن.		
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	تصدر كل عام المعلومات الخاصة بالعلماء الذين جرت استضافتهم في إطار الصناديق الاستئنائية. وجرى الإبلاغ عن بيانات الأداء الخاصة بمؤشر الأداء في الوقت المناسب.		
1.و. الوضوح/ الشفافية	المعلومات المقدمة واضحة وشفافة، وجرى الإبلاغ عنها بطريقة واقعية ومتسقة.		
1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
2.أ. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تنسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.		
2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 19: العلامة/ السمعة: تغطية إيجابية لأنشطة/ إنجازات الويبو الرئيسية في وسائل الإعلام حول العالم.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
			التعليقات/ التصورات في البيانات
أ.1.			بيانات الأداء وجيدة وقيمة، لأنها تشير إلى نظرة الجمهور إلى الويبو.
ب.1.			بيانات الأداء كافية وشاملة.
ج.1.			يُحسب مؤشر الأداء الرئيسي تلقائياً عن طريق أداة رصد إعلامي تابعة لجهة خارجية، هي شركة Cision، وفقاً للخوارزمية الخاصة بها. ويمكن الوصول إلى البيانات بسهولة من خلال بوابة عملاء شركة Cision.
د.1.			بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها لأن البيانات تتناسب مع الأرقام التي أبلغت عنها Cision بشأن مؤشر الأداء. وشركة Cision هي شركة للعلاقات العامة وبرمجيات الإعلام المكتسب ومقدم خدمات يحظى بسمعة طيبة في السوق.
هـ.1.			التقارير متاحة لحظة بلحظة، لذلك لا توجد مشاكل تُذكر في توقيت المعلومات الضرورية.
و.1.			بيانات الأداء واضحة ويمكن التحقق منها بسهولة.
ز.1.			يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
أ.2.			بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تنسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.
ب.2.			التعليقات الواردة بشأن البرنامج

مؤشر أداء البرنامج 20 (المكاتب الخارجية): توجُّه أكبر نحو تقديم الخدمات واستجابة أفضل للاستفسارات.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
أ.1. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأنها تشير إلى قدرة مكاتب الويبو على الاستجابة لعملائها في الوقت المناسب.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	عملية جمع البيانات مستويان: <ul style="list-style-type: none"> ■ جمع البيانات على مستوى المكاتب المحلية (يدوي / شبه مؤتمت)، ■ وجمع البيانات في مقر الويبو الرئيسي (يدوي). ويتسم جمع البيانات بالتنظيم الجيد، وتوجد قنوات للتواصل.		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها. وهي مدعومة بتفاصيل أساسية.		
هـ.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	أُبلغ عن بيانات الأداء في الوقت المناسب جزئياً لأن بعض المكاتب تأخرت في الإبلاغ.		
و.1. الوضوح/ الشفافية	بيانات الأداء واضحة ويمكن التحقق منها بسهولة.		
ز.1. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدَّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
أ.2. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدَّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تنسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.		
ب.2. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 20 (العلاقات الخارجية والشركات): مساهمات الويبو المبيّنة في تقارير الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية الدولية وقراراتها ووثائقها المنبثقة عن العمليات الهادفة ذات الصلة.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
■	تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	■	تستوفي المعايير جزئياً
■	لا تستوفي المعايير		
	معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصور في البيانات	
1.أ.	الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة لما تهدف المنظمة إلى تحقيقه، ولنتيجتها المرتقبة.	■
1.ب.	الكفاية/ الشمول	المعلومات المُقدّمة كافية لفهم التقدم الذي أحرزته مساهمات الويبو في شتى تقارير المنظمات. وتُجمع بيانات النتائج المرتقبة في نهاية كل سنة من خطة العمل، وأما البيانات الخاصة بالمساهمات التي لم تُجمع خلال العام والعناوين فتُدْرَج في قائمة مخصصة لمؤشرات تقرير أداء البرنامج.	■
1.ج.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	تُجمع البيانات وتُحْرَن وتُفحص لمعرفة ما إذا كانت مدخلات الويبو قد أُدرجت. ولا تُدَوّن أي مدخلات مرتين في كل ثنائية. والتقارير منشورة على الإنترنت ومتاحة لجميع الأشخاص المعنيين.	■
1.د.	الدقة/ إمكانية التحقق	يمكن بالفعل التحقق من صحة المعلومات عن طريق الاطلاع على شتى الروابط والمعلومات التي قدمها مديرو البرنامج.	■
1.هـ.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة	يجري الوصول إلى مساهمات الويبو وتقديمها بشكل دوري بناءً على عمل المنظمة مع منظمات الأمم المتحدة الأخرى.	■
1.و.	الوضوح/ الشفافية	التقارير والبيانات متاحة على الإنترنت، وهي شفافة وصریحة وواضحة ومتناسقة.	■
1.ز.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.	■
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
■	دقيق	■	غير دقيق
■	غير قابل للقياس		
2.أ.	دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تنسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.	■
2.ب.	التعليقات الواردة بشأن البرنامج		■

مؤشر أداء البرنامج 21: مبادرات جديدة مشتركة مع الوكالات الأخرى التابعة للأمم المتحدة/ المنظمات الحكومية الدولية

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية 		تستوفي المعايير جزئياً 	
لا تستوفي المعايير 			
التعليقات/ القصور في البيانات		معايير بيانات الأداء	
أ.1.	الوجاهة/ القيمة		بيانات الأداء مناسبة لأنها توضح مبادرات الويبو الجديدة المشتركة مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى والمنظمات الحكومية الدولية بمشاركة المدير العام.
ب.1.	الكفاية/ الشمول		بيانات الأداء كافية وشاملة لأنها تقدم تفاصيل الفعاليات أو المبادرات المشتركة الجديدة التي شاركت فيها الويبو مع غيرها من وكالات الأمم المتحدة أو المنظمات الحكومية الدولية.
ج.1.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها		بيانات الأداء متاحة على موقع الويبو الإلكتروني و/أو مواقع وكالات الأمم المتحدة/ المنظمات الحكومية الدولية المشاركة.
د.1.	الدقة/ إمكانية التحقق		بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها على موقع الويبو الإلكتروني، والمواقع الإلكترونية لوكالات الأمم المتحدة و/أو المنظمات الحكومية الدولية المشاركة، ومن المراسلات المتبادلة بين الويبو والمنظمات الشريكة.
هـ.1.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة		يقوم البرنامج بإبلاغ الدول الأعضاء سنوياً بالمبادرات الجديدة المشتركة مع المنظمات الشريكة من خلال تقرير أداء الويبو. كما يقوم المدير العام بإبلاغ الدول الأعضاء بأنشطة الويبو وإنجازاتها بصورة مُجمّلة من خلال التقرير السنوي الذي يُقدّم إلى جمعيات الويبو.
و.1.	الوضوح/ الشفافية		بيانات الأداء واقعية وواضحة، ومنشورة على موقع الويبو الإلكتروني.
ز.1.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء		يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق 		غير دقيق 	
غير قابل للقياس 			
أ.2.	دقة نظام إشارات السير		بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.
ب.2.	التعليقات الواردة بشأن البرنامج		

مؤشر أداء البرنامج 22: تعزيز الوعي الإداري والمساءلة بشأن تطبيق الإطار التنظيمي.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
أ.1. الوجهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأنها تشير إلى مستوى الوعي الإداري بإطار الويبو التنظيمي.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة. وهي تستند إلى نتائج الاستقصاء الإداري السنوي.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	جُمعت البيانات بفعالية عن طريق استقصاء إلكتروني. وكانت نتائج الاستقصاء متاحة بسهولة.		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	كانت بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها. تُحسب نسبة الوعي في برنامج مايكروسوفت إكسل بشفافية.		
هـ.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	أُجري الاستقصاء في الوقت المناسب.		
و.1. الوضوح/ الشفافية	كانت بيانات الأداء واضحة ويمكن التحقق منها بسهولة.		
ز.1. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
أ.2. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.		
ب.2. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 23: التوازن بين الجنسين: نسبة النساء من الرتبة ف-4 إلى مد-2.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية 		تستوفي المعايير جزئياً 	
تستوفي المعايير 		لا تستوفي المعايير 	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
1.أ. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأن إحصاءات التوازن بين الجنسين تتماشى مع النتائج المبلغ عنها لمؤشر الأداء. وقد وُضع مؤشر الأداء بما يتماشى مع سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين والتزامات الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة.		
1.ب. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة. وتعتبر إحصاءات التوازن بين الجنسين عن النسبة ذات الصلة للنساء من الفئة الفنية (ف-4) إلى الفئات العليا (مد-2) بما يتماشى مع المعايير المحددة في مؤشر الأداء.		
1.ج. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	يمكن الوصول بسهولة إلى بيانات الأداء والتحقق منها من قبل الأشخاص المعنيين الذين يمتلكون حق النفاذ إلى نظام الإدارة المتكاملة لمعلومات الموارد البشرية. كما أن النظام سهل الاستخدام نسبياً، ويُسهّل التجميع الفعال للبيانات واستخلاص نسبة النساء في الفئة الفنية والفئات العليا.		
1.د. الدقة/ إمكانية التحقق	بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها عبر نظام الإدارة المتكاملة لمعلومات الموارد البشرية. ويمكن استخراج تقارير مناسبة من النظام عن نسبة النساء في الفئة الفنية والفئات العليا في أي وقت على مدار العام.		
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	تُستخلص بيانات الأداء من نظام الإدارة المتكاملة لمعلومات الموارد البشرية في نهاية العام وكل عامين من أجل إبلاغ الدول الأعضاء بها. وإضافةً إلى ذلك، تُستخلص لوحات معلومات شهرية بشأن التوازن بين الجنسين، وتُرسل إلى الإدارة وأصحاب المصلحة المعنيين.		
1.و. الوضوح/ الشفافية	بيانات الأداء شفافة، وجرى الإبلاغ عنها بطريقة صريحة وواقعية وواضحة.		
1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق 		غير دقيق 	
غير قابل للقياس 			
2.أ. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجتا التقييم الذاتي الواردتان في التقرير -وهما "مُحَقَّق كلياً" لتقييمين و"غير مُحَقَّق" لتقييمين من تقييمات مؤشر الأداء- بالدقة.		
2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 24: انخفاض تأثير أنشطة الويبو في البيئة.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
			التعليقات/ القصور في البيانات
1.أ.			بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأنها تحدد هل الويبو قادرة على أن تتحكم في استهلاك الكهرباء وأن تراعي الاعتبارات البيئية أم لا.
1.ب.			بيانات الأداء كافية وشاملة.
1.ج.			عملية جمع البيانات فعالة. ويستند مؤشر الأداء إلى الفواتير الشهرية الواردة من شركة الكهرباء. تتلقى الويبو شهرياً: <ul style="list-style-type: none"> فاتورة واحدة لمجمع الويبو الرئيسي (المبنى الجديد، ومبنى أرباد بوكش، ومبنى جورج بودنهاوز الأول، ومبنى جورج بودنهاوز الثاني، ومبنى معاهدة التعاون بشأن البراءات، وقاعة مؤتمرات الويبو) لأنه يوجد عداد كهرباء واحد فقط لتلك المباني؛ فاتورتان لمبنى CAM الذي يوجد فيه عدادان للكهرباء (لاحظ أن الويبو لا تملك مبنى CAM، بل هي مستأجرة له). وبناءً على هذه الفواتير، تقوم شعبة البنى التحتية للمباني بتحديث سجل تتبع الطاقة.
1.د.			البيانات دقيقة ويمكن التحقق منها بسهولة.
1.هـ.			تُحدَّث البيانات شهرياً عند استلام فواتير الكهرباء.
1.و.			بيانات الأداء واضحة، والحساب شفاف.
1.ز.			يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
a.2.			بناءً على بيانات الأداء المقدّمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.
2.ب.			التعليقات الواردة بشأن البرنامج

مؤشر أداء البرنامج 25: زيادة عدد العناصر المعلوماتية المشتركة المستخدمة في تشغيل منصات الملكية الفكرية.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
1.أ. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة، وتشير إلى زيادة عدد العناصر المعلوماتية المشتركة المستخدمة في تشغيل منصات الملكية الفكرية في الويبو.		
1.ب. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة لأنها تعبر عن الخصائص الوظيفية الإضافية والعناصر المعلوماتية الأخرى التي تم جرى إعدادها ودخلت مرحلة الإنتاج.		
1.ج. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	بيانات الأداء متاحة على صفحة الويكي الخاصة ببوابة الملكية الفكرية على شبكة الويبو الداخلية، والعناصر المعلوماتية الأخرى متاحة على موقع الويبو الإلكتروني.		
1.د. الدقة/ إمكانية التحقق	بيانات الأداء دقيقة ويمكن أن تتحقق منها الأطراف المعنية والمهتمة التي تملك حق الاطلاع على الوثائق والأنظمة، على الشبكة الداخلية وموقع الويبو الإلكتروني الذي يعرض العناصر المعلوماتية المشتركة المستخدمة في تشغيل منصات الملكية الفكرية.		
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	يُبلغ البرنامج بانتظام مجلس برنامج بوابة تكنولوجيا المعلومات بالتفاصيل التقنية المتعلقة بالعناصر المعلوماتية المشتركة المستخدمة في تشغيل منصات الملكية الفكرية. كما أنه يُبلغ الدول الأعضاء بملخص لبيانات الأداء كل سنة وكل سنتين في إطار تقرير أداء الويبو.		
1.و. الوضوح/ الشفافية	بيانات الأداء واقعية وواضحة. وتوضح الوثائق شتى العناصر المعلوماتية التي جرى تنفيذها.		
1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
2.أ. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.		
2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 26: النسبة المئوية لأصحاب المصلحة الداخليين الذين يرون أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وعملية المنحى ومُحدّدة المدة.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ التصور في البيانات		
أ.1. الوجهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة لأنها تعكس مخرجات عمل شعبة الرقابة الداخلية، خصوصاً القيمة المتصورة لنتيجة عمل الشعبة من وجهة نظر الجهات الخاضعة للتدقيق.		
ب.1. الكفاية/ الشمول	يسفر العمل الذي تقوم به شعبة الرقابة الداخلية عن تقديم توصيات. وتُقدّم بيانات الأداء هذه من خلال استقصاءات تُرسل إلى الإدارة لجمع معلومات عن الجودة وعن هذه التوصيات. وتُعتبر بيانات الأداء كافيةً وشاملةً.		
ج.1. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	جُمعت بيانات الأداء من خلال المسوحات. تُجمَع نتائج الاستقصاءات وتُخزّن في محرك أقراص مشترك خاص بشعبة الرقابة الداخلية.		
د.1. الدقة/ إمكانية التحقق	تُجمَع بيانات الأداء من الاستقصاءات، ويمكن التحقق من دقتها لأنها تخضع للمسح الضوئي وتُخزّن في محرك أقراص مشترك خاص بشعبة الرقابة الداخلية.		
ه.1. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	تُجمَع بيانات الأداء بعد كل مهمة لشعبة الرقابة الداخلية، وتُقدّم في تقارير فصلية إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة.		
و.1. الوضوح/ الشفافية	البيانات والمعلومات الواردة في بيانات الأداء إما واضحة بذاتها ولا تحتاج إلى تفسير، وإما مُبرّرة على نحوٍ واضح وشفاف.		
ز.1. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
أ.2. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.		
ب.2. التعليقات الواردة بشأن البرنامج	لا توجد تعليقات		

مؤشر أداء البرنامج 27: النسبة المئوية للمشاركين الداخليين والخارجيين الراضين عن خدمات المؤتمرات في الويبو.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
■	تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	■	تستوفي المعايير جزئياً
■	لا تستوفي المعايير		
	معايير بيانات الأداء		التعليقات/ القصور في البيانات
1.أ.	الوجاهة/ القيمة	■	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأن استقصاءات رضا العملاء تُيسر جمع بيانات قيمة، وهي قناة تتواصل من خلالها الويبو مع المشاركين في المؤتمرات. وتقدم نتائج الاستقصاءات تعقيبات وملاحظات قيمة لمتابعة المشاكل المُبيّنة، وتساعد على تحديد الجوانب الإيجابية في إدارة خدمات المؤتمرات.
1.ب.	الكفاية/ الشمول	■	بيانات الأداء تستوفي المعايير جزئياً. وتعتبر نتائج الاستقصاءات في المقام الأول عن المشاركين الخارجيين في المؤتمرات، وتقتصر على أولئك الذين يستجيبون للاستقصاء أو يشاركون فيه. ولا تراعي النتائج التّقل المحتمل للمشاركين في المؤتمرات الذين لم يستجيبوا للاستقصاء.
1.ج.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	■	نتائج الاستقصاءات الخاصة برضا المشاركين عن خدمات المؤتمرات في الويبو متاحة للتحقق منها من قبل الأشخاص المعنيين الذين يملكون حق النفاذ إلى <i>Opinio</i> (وهي أداة استقصائية قائمة على الويب). كما أن هذه الأداة السهلة الاستخدام نسبياً تُيسر جمع التعقيبات بكفاءة من المشاركين في المؤتمرات.
1.د.	الدقة/ إمكانية التحقق	■	بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها من أداة "Opinio". وتحدد الأداة بدقة نسبة المشاركين الداخليين والخارجيين الراضين عن خدمات مؤتمرات الويبو.
1.هـ.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة	■	تُستخلص بانتظام من <i>Opinio</i> نتائج الاستقصاءات الخاصة بشتى المؤتمرات التي تُعقد على مدار العام. وتُناقش النتائج خلال اجتماعات القسم/ الشعبة، وتُوجّه تعليقات/ ملاحظات قيمة إلى أصحاب المصلحة الداخليين المعنيين الآخرين. ويُستخرج من <i>Opinio</i> في نهاية العام تقرير قياسي واحد يدمج التعقيبات من مختلف الاستقصاءات. وتُقدّم النتائج المدججة للاستقصاءات إلى الإدارة.
1.و.	الوضوح/ الشفافية	■	بيانات الأداء شفافة، وجرى الإبلاغ عنها بطريقة صريحة وواقعية ومتسقة.
1.ز.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	■	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
■	دقيق	■	غير دقيق
■	غير قابل للقياس		

بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.		دقة نظام إشارات السير	2.أ.
		التعليقات الواردة بشأن البرنامج	2.ب.

مؤشر أداء البرنامج 28: النسبة المتوية لمخاطر المعلومات، بما في ذلك مخاطر الغير، التي تم الإبلاغ عنها وإدارتها بشكل متنسق ضمن حدود تحمّل الوبو للمخاطر.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:	
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية 		تستوفي المعايير جزئياً  لا تستوفي المعايير 	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
1.أ. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأنها توضح العقود ذات الصلة لمقدمي الخدمات الخارجيين التي خضعت للتقييم بغرض الوقوف على مخاطر الغير. كما أن بيانات الأداء توضح الوثائق النهائية لعمليات الأتمتة والتدريب على أربع عمليات جديدة لإدارة المخاطر.		
1.ب. الكفاية/ الشمول	توضح بيانات الأداء التقدم المحرز نحو تحقيق مقاييس الأداء المحددة، كما أن التقارير ذات الصلة بشأن مخاطر المعلومات ومخاطر الغير متاحة للمراجعة.		
1.ج. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	توجد أنظمة وأدوات متاحة للوصول إلى بيانات الأداء وتدوينها وتتبعها والإبلاغ عنها وتحليلها. يُستخدم حل آلي، يُسمى MetricStream®، لإدارة مخاطر المعلومات، بينما يُستخدم برنامج Microsoft® Excel لتسجيل وتتبع طلبات الخدمات المتعلقة بتقييم مخاطر الغير.		
1.د. الدقة/ إمكانية التحقق	بيانات الأداء ذات الصلة بتقييمات مخاطر الغير يمكن استخلاصها/ تصفيتها من صحائف التتبع في برنامج Microsoft® Excel، ويمكن التحقق من مخاطر إدارة المعلومات والإبلاغ عنها من تقارير إدارة المخاطر ذات الصلة.		
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	الإبلاغ عن عدد التقييمات المكتملة لمخاطر مُقدمي الخدمات يحدث في إطار تقرير نهاية العام الذي يُقدّم إلى اللجنة التوجيهية المعنية بالأمن وتأمين المعلومات. ويجري أيضاً إبلاغ مجلس المشروع بحالة تنفيذ عمليات إدارة مخاطر المعلومات على فترات منتظمة ومن خلال تقارير "أبرز النقاط".		
1.و. الوضوح/ الشفافية	بيانات الأداء واقعية وشفافة.		
1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:	
دقيق 		غير دقيق  غير قابل للقياس 	

بناءً على بيانات الأداء المقدمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجات التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقَّق كلياً"، بالدقة.		دقة نظام إشارات السير	2.ب.
		التعليقات الواردة بشأن البرنامج	2.ب.

مؤشر أداء البرنامج 30: عدد المشاركين من مكاتب إدارة التكنولوجيا بالجامعات أو مؤسسات البحث في أنشطة تدريب وتكوين كفاءات الذين قدموا إجابات صحيحة عن 60% أو أكثر من أسئلة استبيان قصير وموضوعي ومتعدد الخيارات، والنسبة المئوية لهؤلاء المشاركين.

1. تقييم بيانات الأداء		التقدير:		
		تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير
	معايير بيانات الأداء		التعليقات/ القصور في البيانات	
1.أ.	الوجهة/ القيمة		تصميم بيانات الأداء مناسب لقياس مؤشر الأداء ذي الصلة. ولكن لم تُجمع بيانات الأداء إلا في حالة واحدة من أصل ست حالات.	
1.ب.	الكفاية/ الشمول		عدد الاستبيانات التي جُمعت من أجل بيانات الأداء لا تعكس سوى مشاركة واحدة من أصل ست مشاركات. ولذلك فإن بيانات الأداء ليست كافية ولا شاملة.	
1.ج.	جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها		رغم أن الطريقة المحددة لجمع بيانات الأداء تتسم بالفعالية، فإن بيانات الأداء لم تُجمع إلا في حالة واحدة من أصل ست حالات.	
1.د.	الدقة/ إمكانية التحقق		بيانات الأداء غير كاملة، ولذلك لا يمكن التحقق من دقتها.	
1.هـ.	الإبلاغ في المواعيد المناسبة		بيانات الأداء غير كاملة، ولذلك فإن الإبلاغ في المواعيد المناسبة ليس على ما يُرام.	
1.و.	الوضوح/ الشفافية		بيانات الأداء غير كاملة، ولذلك لا يمكن تقييم الوضوح والشفافية.	
1.ز.	الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء		يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء لا تستوفي المعايير.	
2. تقييم دقة نظام إشارات السير		التقدير:		
		دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس
1.أ.	دقة نظام إشارات السير		بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المُختار، تتسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "غير قابل للقياس"، بالدقة.	
1.ب.	التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 31: مرونة البيانات المدونة في السجل الدولي.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
معايير بيانات الأداء	التعليقات/ القصور في البيانات		
1.أ. الوجاهة/ القيمة	بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأنها تُظهر مدى المرونة والدقة في هيكل المعلومات عند تسجيل البيانات في المكتب الخلفي الجديد لسجل لاهاي مقارنةً بنهج "النص الإجمالي" في ظل النظام القديم (DMAPS).		
1.ب. الكفاية/ الشمول	بيانات الأداء كافية وشاملة. توضح المستندات المؤيدة مرونة البيانات المسجلة في السجل الدولي مقارنةً بالنهج السابق في نظام DMAPS.		
1.ج. جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها	يمكن الحصول على بيانات الأداء بسهولة والتحقق منها من قبل الأشخاص الذين يملكون حق النفاذ إلى شبكة الويب الداخلية ومستودع وثائق المشروع في المكتب الخلفي لسجل لاهاي.		
1.د. الدقة/ إمكانية التحقق	بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها من خلال وثائق المشروع والوثائق الأخرى ذات الصلة في السجل الدولي.		
1.هـ. الإبلاغ في المواعيد المناسبة	أعد البرنامج تقارير وقدمها إلى الإدارة في إطار رصد وتتبع أمتنة سجل لاهاي.		
1.و. الوضوح/ الشفافية	بيانات الأداء مستوفية للمعايير. تحتوي الوثائق المؤيدة على إيضاحات وتفسيرات بشأن مرونة البيانات المسجلة في السجل الدولي.		
1.ز. الاستنتاج المتعلق ببيانات الأداء	يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.		
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
2.أ. دقة نظام إشارات السير	بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تنسم درجة التقييم الذاتي الواردة في التقرير، وهي "مُحقّق كلياً"، بالدقة.		
2.ب. التعليقات الواردة بشأن البرنامج			

مؤشر أداء البرنامج 32: تحسّن تشغيل سجل لشبونة، بما في ذلك العمليات والإجراءات الإلكترونية.

1. تقييم بيانات الأداء			
التقدير:			
تستوفي المعايير بما فيه الكفاية	تستوفي المعايير جزئياً	لا تستوفي المعايير	
			التعليقات/ القصور في البيانات
1.أ.			بيانات الأداء مناسبة وذات قيمة لأنها توضح التحسّن الذي شهدته عمليات سجل لشبونة وإجراءاته الإلكترونية بما يتماشى مع النتيجة المرتقبة للبرنامج.
1.ب.			بيانات الأداء كافية وشاملة. توضح المستندات المؤيدة التحسينات التي شهدتها عمليات سجل لشبونة عن طريق أتمتة العمليات والإجراءات.
1.ج.			يمكن الحصول على بيانات الأداء بسهولة والتحقق منها من قبل الأشخاص الذين يملكون حق النفاذ إلى شبكة الويب الداخلية ومستودع الوثائق في مشروع أتمتة عمليات لشبونة (نظام لشبونة الإلكتروني).
1.د.			بيانات الأداء دقيقة ويمكن التحقق منها من خلال الوثائق في مشروع أتمتة عمليات لشبونة (نظام لشبونة الإلكتروني).
1.هـ.			أبلغت الإدارة ببيانات الأداء في إطار رصد وتتبع أتمتة سجل لشبونة. وأبلغت الدول الأعضاء بالتقدم المحرز في إطار التقرير الذي يُقدّم في نهاية العام عن أنشطة البرنامج.
1.و.			بيانات الأداء تستوفي المعايير جزئياً. يمكن تعزيز وضوح البيانات المؤيدة من خلال مواءمة كل هدف من الأهداف الموجودة داخل مؤشر الأداء مع أساس مقارنة واضح ومُحدّد.
1.ز.			يمكن، بناءً على تقييم المعلومات المُقدّمة، استنتاج أن بيانات الأداء تستوفي المعايير بما فيه الكفاية.
2. تقييم دقة نظام إشارات السير			
التقدير:			
دقيق	غير دقيق	غير قابل للقياس	
2.أ.			بناءً على بيانات الأداء المُقدّمة بشأن مؤشر الأداء المختار، تتسم درجتا التقييم الذاتي الواردتان في التقرير - وهما "مُحقّق جزئياً" لتقييم واحد و"غير مُحقّق" لتقييمين من تقييمات مؤشر الأداء - بالدقة.
2.ب.			التعليقات الواردة بشأن البرنامج

[يلي ذلك المرفق الثالث]

المرفق الثالث: تعريف معايير التثبيت

من أجل تيسير عملية التثبيت، طَبَّقَ فريق التثبيت صيغة معدلة للوثيقة المعنونة "معايير الممارسات الجيدة بالنسبة لأنظمة البيانات" التي أعدها مكتب التدقيق الوطني للمملكة المتحدة. ولذلك ينبغي أن تتحلى بيانات الأداء والمعلومات المستخدمة في إعداد تقارير تنفيذ البرامج بالصفات الآتية:

1. **الوجاهة والقيمة** بالنسبة إلى ما تهدف المنظمة إلى إنجازه وفقاً لمقاييس الأداء. ويجب أن يتضمن التحديد الكمي والإبلاغ معلومات تغطي جميع جوانب الأداء المهمة المنصوص عليها في النتائج المرتقبة ومؤشرات الأداء. ويجب ألا تكون طرائق جمع البيانات، والمعايير، والافتراضات مضللة. ويجب ألا تُدرج البيانات والافتراضات التي ليس لها تأثير على الرأي الخاص بالتثبيت.
2. **الكفاية/ الشمولية** للكشف عن مدى التقدم المحرز بدلالة قياس الأداء. ويجب أن تشمل بيانات الأداء على جميع المعلومات المتاحة بغرض إجراء تقييم شامل لإعداد التقارير استناداً إلى ما تقتضيه مقاييس الأداء.
3. **جمع البيانات بفعالية/ سهولة الحصول عليها**: يتعين استخدام الأنظمة المناسبة بغرض تدوين البيانات اللازمة لإعداد التقارير وفقاً لمقاييس الأداء، والنفاذ إلى هذه البيانات والإبلاغ عنها وتحليلها.
4. **الدقة وإمكانية التحقق** بما يفني بمعايير الاستخدام المطلوب، وأن تتصف بالاستجابة للتغيير مع توفر توثيق واضح بشأنها، بحيث يمكن التحقق من صحة الإجراءات التي ينتج عنها القياس. والالتزام بمبدأ الدقة يتطلب التخلي عن التحيز وعدم التيقن بالقدر الممكن عملياً. وفيما يتعلق بالتثبيت، يلزم توفر الدقة وإمكانية التحقق على مستويين:
 - (أ) يتعلق المستوى الأول بالدقة والتوثيق المستندي، ويُقصد به الإثبات المادي للبيانات والمعلومات الكمية؛
 - (ب) ويتعلق المستوى الثاني بالدقة والتوثيق المستندي، ويُقصد به الإثبات المادي للمعلومات غير الكمية.
5. **الإبلاغ في المواعيد المناسبة**، وذلك بإنتاج المعلومات بانتظام بالقدر الذي يكفي لمتابعة التقدم المحرز، وبالسرعة التي تكفي لاستمرار الاستفادة من تلك المعلومات.
6. **الوضوح والشفافية**، أي الكشف عن المعلومات للسماح للمستخدمين المستهدفين بالفهم والاستيعاب واتخاذ القرارات بدرجة معقولة من الثقة. وتتعلق الشفافية بمدى مراعاة التبليغ عن المعلومات بطريقة صريحة وواضحة وحقيقية ومحايدة ومتناسقة بناءً على أدلة موثقة. ويتعين تسجيل المعلومات وجمعها وتحليلها على نحو يُمكن المراجعين الداخليين والمستخدمين الخارجيين المستهدفين من الإقرار بمصداقيتها. ويتطلب تحقيق الشفافية جملة أمور، من بينها:

(أ) ذُكر جميع الافتراضات وتوثيقها بوضوح وصرامة؛

(ب) والإشارة بوضوح إلى المواد والوثائق المرجعية؛

(ج) وذُكر جميع الحسابات والمنهجيات وجميع المعلومات المستخدمة؛

(د) والتحديد الواضح لجميع التغييرات التي تُجرى على عمليات التوثيق؛

(ه) وتجميع المعلومات وتوثيقها بطريقة تُمكن من التثبيت المستقل؛

(و) وتوثيق الشرح و/أو التبرير (على سبيل المثال، اختيار الإجراءات والمنهجيات والمقاييس ومصادر المعلومات والعوامل الرئيسية ومعايير أخذ العينات)؛

(ز) وتوثيق مبرر المعايير المختارة؛

(ح) وتوثيق الافتراضات والمراجع والأساليب بالشكل الذي يُمكن حمة أخرى من استخراج معلومات واردة في التقارير؛

(ط) وتوثيق أي عوامل خارجية للمشروع قد تؤثر في قرارات المستخدمين المستهدفين.

7. ومن المعايير الأخرى لتقييم الإبلاغ عن مقاييس الأداء **دقة نظام إشارات السير**. ولنظام إشارات السير وظيفة منفصلة، ولا يعد جزءاً من بيانات الأداء بالمعنى الدقيق. وقد أُجري تقييم للدقة استناداً إلى إمكانية تبرير التقديرات على أساس المعلومات المقدمة في بيانات الأداء الواردة ضمن تقرير أداء الويبو للشائبة 2019/2018.

[يلي ذلك المرفق الرابع]

الملحق الرابع: اجتماعات أخذ العينات العشوائية

قام أعضاء فريق الإدارة العليا لليويو، أو مَنْ ينوب عنهم، بأخذ عينات عشوائية من مؤشر أداء واحد لكل برنامج، وذلك في حضور موظفي شعبة الرقابة الداخلية إلكترونياً عبر برنامج سكايب.

رقم البرنامج واسمه	تاريخ الاجتماع	المنصب	مدير البرنامج أو نائبه
(أ) البرنامج 3: حق المؤلف والحقوق المجاورة	31 مارس 2020	نائبة المدير العام، قطاع حق المؤلف والصناعات الإبداعية	السيدة فوربان
(أ) البرنامج 8: تنسيق أجندة التنمية (ب) البرنامج 9: البلدان الأفريقية والعربية وبلدان آسيا والمحيط الهادئ وأمريكا اللاتينية والكاريبي والبلدان الأقل نمواً (ج) البرنامج 11: أكاديمية الويبو	30 مارس 2020	نائب المدير العام، قطاع التنمية	السيد ماتوس
(أ) البرنامج 1: قانون البراءات (ب) البرنامج 5: نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات (ج) البرنامج 7: مركز الويبو للتحكيم والوساطة	31 مارس 2020	نائب المدير العام، قطاع البراءات والتكنولوجيا	السيد سانديج
(أ) البرنامج 2: العلامات التجارية والتصاميم الصناعية والمؤشرات الجغرافية (ب) البرنامج 6: نظام مدريد (ج) البرنامج 31: نظام لاهاي (د) البرنامج 32: نظام لشبونة	2 أبريل 2020	نائبة المدير العام، قطاع العلامات والتصاميم	السيدة وانغ ناب عنها السيد إغناسي
(أ) البرنامج 4: المعارف التقليدية وأشكال التعبير الثقافي التقليدي والموارد الوراثية (ب) البرنامج 17: إذكاء الاحترام للملكية الفكرية (ج) البرنامج 18: الملكية الفكرية والتحديات العالمية (د) البرنامج 20: العلاقات الخارجية والشركات والمكاتب الخارجية	1 أبريل 2020	مساعد المدير العام، قطاع القضايا العالمية	السيد غيتاهون
(أ) البرنامج 22: إدارة البرامج والموارد (ب) البرنامج 24: خدمات الدعم العامة (ج) البرنامج 25: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (د) البرنامج 27: خدمات المؤتمرات واللغات (هـ) البرنامج 28: تأمين المعلومات والسلامة والأمن	1 أبريل 2020	مساعد المدير العام، قطاع الإدارة والتنظيم	السيد سوندارام

رقم البرنامج واسمه	تاريخ الاجتماع	المصب	مدير البرنامج أو نائبه
(أ) البرنامج 12: التصنيفات والمعايير الدولية (ب) البرنامج 13: خدمة قواعد البيانات العالمية (ج) البرنامج 14: خدمات النفاذ إلى المعلومات والمعرفة (د) البرنامج 15: حلول الأعمال التجارية لمكاتب الملكية الفكرية	2 أبريل 2020	مساعد المدير العام، قطاع البنية التحتية العالمية	السيد تاكاغي
(أ) البرنامج 19: التواصل (ب) البرنامج 20: العلاقات الخارجية والشركات والمكاتب الخارجية (ج) البرنامج 21: الإدارة التنفيذية	30 مارس 2020	مساعد المدير العام، ورئيس الموظفين	السيد براساد
(أ) البرنامج 23: إدارة الموارد البشرية وتطويرها	9 أبريل 2020	مديرة إدارة الموارد البشرية	السيدة موسى
(أ) البرنامج 10: البلدان المتحولة والبلدان المتقدمة (ب) البرنامج 30: الشركات الصغيرة والمتوسطة والابتكار	1 أبريل 2020	مدير إدارة البلدان المتحولة والبلدان المتقدمة	السيد سفانتير ناب عنه السيد نابوليتانو
(أ) البرنامج 16: الاقتصاد والإحصاء	3 أبريل 2020	كبير الاقتصاديين، شعبة الاقتصاد والإحصاء	السيد فينك
(أ) البرنامج 26: الرقابة الداخلية	3 أبريل 2020	مدير شعبة الرقابة الداخلية	السيد سينغ

[يلي ذلك المرفق الخامس]

المرفق الخامس: إطار التثبيت

البرنامج	النتيجة المرتقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
البرنامج 1: قانون البراءات	1.1 تعاون معزز بين الدول الأعضاء على وضع أطر معيارية دولية متوازنة في مجال الملكية الفكرية	نسبة المشاركين في أنشطة الويبو لتكوين الكفاءات والتدريب في مجال البراءات الذين حصلوا زيادة مثبتة في معارفهم.	لا يوجد (يُحدّد لاحقاً في نهاية 2017)	90%	ارتفع مستوى المعرفة من 71% (قبل التدريب) إلى 89% (بعد التدريب). (2019/2018)
البرنامج 2: العلامات التجارية والتصاميم الصناعية والمؤشرات الجغرافية	3.1 درجة متزايدة من الأمن واليقين لحماية شعارات الدول وأسمائها وشعارات المنظمات الحكومية الدولية.	عدد العلامات الواردة في قاعدة بيانات المادة 6 ^(ثالثاً)	3458 (3294) علامة (العدد التراكمي في نهاية 2017)	نشر 200 (100) علامة جديدة	نُشرت 405 علامات جديدة (العدد التراكمي للعلامات في نهاية 2019: 3863)
البرنامج 3: حق المؤلف والحقوق المجاورة	1.3 استراتيجيات وخطط وطنية في مجال الملكية الفكرية تتماشى مع الأهداف الإنمائية الوطنية.	عدد البلدان التي اعتمدت استراتيجيات وطنية بشأن حق المؤلف في إطار استراتيجياتها الوطنية للملكية الفكرية.	أفريقيا: 25 (نفس العدد) تراكمي المنطقة العربية: 0 (2) تراكمي آسيا والمحيط الهادئ: 10 (7) تراكمي أمريكا اللاتينية والكاريبي: 9 (8) تراكمي	أفريقيا: 3 إضافية المنطقة العربية: 1 إضافي آسيا والمحيط الهادئ: 6 إضافية أمريكا اللاتينية والكاريبي: 3 إضافية	أفريقيا: 3 إضافية (بوركينا فاسو، غينيا بيساو، النيجر) المنطقة العربية: توقف آسيا والمحيط الهادئ: 2 إضافيان (بوتان، تايلند) أمريكا اللاتينية والكاريبي: لا توجد بلدان إضافية
البرنامج 4: المعارف التقليدية وأشكال التعبير الثقافي التقليدي والموارد الوراثية	2.3 كفاءات معززة للموارد البشرية القادرة على تلبية تشكيلة واسعة من المتطلبات لتسخير الملكية الفكرية بفعالية لأغراض التنمية في البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً والبلدان المنتقلة إلى اقتصاد السوق الحر.	مستوى رضا المشاركين في أنشطة التوعية والترويج العامة المرتبطة بالموارد الوراثية والمعارف التقليدية وأشكال التعبير الثقافي التقليدي.	لا ينطبق	80%	90% من المشاركين راضون

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
البرنامج 5: نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات	2.2 إنتاجية وجودة خدمات محسنة في عمليات معاهدة التعاون بشأن البراءات.	جودة الترجمة.	86.2% (86%)	88% (+/-3%)	2018: 86% 2019: 89%
البرنامج 6: نظام مدريد	5.2 استخدام نظام مدريد على نطاق أوسع وبفعالية أكبر، بما في ذلك من قبل البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً	التجديدات	29595 (30103)	2018: 33300 2019: 34890	2018: 32258 2019: 29136 (أولي)
البرنامج 7: مركز الويبو للتحكيم والوساطة	8.2 حماية فعالة للملكية الفكرية في الحقوق العليا المكونة من أسماء عامة والحقوق العليا المكونة من رموز البلدان	سياسات تسوية المنازعات التي ساهم المركز في وضعها ودعمها في سياق نظام أسماء الحقوق.	السياسة الموحدة لتسوية المنازعات، تحديث قواعد السياسة الموحدة لتسوية المنازعات لمراعاة أحكام إغلاق المسجل الجديدة، سياسة الإيكان بشأن تسوية المنازعات قبل التفويض، إجراء الإيكان بشأن تسوية نزاعات العلامات التجارية بعد التفويض - التراكمي (هو نفسه) إدارة 76 (74) سياسة تتعلق بالحقوق العليا المكونة من رموز البلدان (تراكمي) دعم 7 (4) سياسات تتعلق بالحقوق العليا المكونة من رموز البلدان	تنفيذ سياسة الويبو والتوصيات المتعلقة بالإجراءات في نظام أسماء الحقوق. إدارة 5 سياسات إضافية من سياسات الحقوق العليا المكونة من رموز البلدان (العدد التراكمي في نهاية 2019: 78، بعد 3 حالات توثق (GQ، ML، TK)). دعم 21 سياسة تتعلق بالحقوق العليا المكونة من رموز البلدان (العدد التراكمي: 28)	إدارة 5 سياسات إضافية من سياسات الحقوق العليا المكونة من رموز البلدان (العدد التراكمي في نهاية 2019: 78، بعد 3 حالات توثق (GQ، ML، TK)). دعم 21 سياسة تتعلق بالحقوق العليا المكونة من رموز البلدان (العدد التراكمي: 28)
البرنامج 8: تنسيق أجنحة التنمية	3.3 تعميم توصيات أجنحة التنمية على عمل الويبو	عدد البرامج التي تبلغ بشكل موضوعي عن مدى استرشادها في عملها بتوصيات أجنحة التنمية، كما هي واردة في البرنامج والميزانية.	22 برنامجاً (يُجَدَّد لاحقاً)	الحفاظ على العدد (يُجَدَّد لاحقاً)	23 برنامجاً
البرنامج 9: البلدان الأفريقية والعربية وبلدان آسيا والمحيط	2.3 كفاءات معززة للموارد البشرية القادرة على تلبية تشكيلة واسعة من المتطلبات لتسخير الملكية الفكرية بفعالية	عدد البلدان المشاركة في التعاون فيما بين بلدان الجنوب.	113	115	20 بلداً إضافياً (العدد التراكمي في نهاية 2019: 133)

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
الهادئ وأمريكا اللاتينية والكاريبي والبلدان الأقل نمواً	لأغراض التنمية في البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً والبلدان المنتقلة إلى اقتصاد السوق الحر				
البرنامج 10: البلدان المتحولة والبلدان المتقدمة	هـ2.1 أطر تشريعية وتنظيمية وسياسية مكيفة ومتوازنة في مجال الملكية الفكرية	عدد البلدان المتحولة وبها قوانين ولوائح وطنية مُحدثة	23 بلداً (6 بلدان) (تراكمي) ⁸	5 بلدان في الثنائية.	5 بلدان إضافية (الجمهورية التشيكية، إستونيا، جورجيا، هنغاريا، صربيا) واصلت عشرة من بلدان أساس المقارنة تحديث القوانين واللوائح الوطنية (ألبانيا، بلغاريا، كازاخستان، قيرغيزستان، لاتفيا، ليتوانيا، بولندا، رومانيا، أوكرانيا، أوزبكستان) (28 بلداً من البلدان المتحولة)
البرنامج 11: أكاديمية الويبو	هـ2.3 كفاءات معززة للموارد البشرية القادرة على تلبية تشكيلة واسعة من المتطلبات لتسخير الملكية الفكرية بفعالية لأغراض التنمية في البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً والبلدان المنتقلة إلى اقتصاد السوق الحر	النسبة المئوية للمشرفين الراضين عن استخدام المتدربين معارف ومهارات معززة في مجال الملكية الفكرية في عملهم.	93%	50% من المستجيبين	90% من المستجيبين
البرنامج 12: التصنيفات والمعايير الدولية	هـ1.4 نظام محدث ومقبول عالمياً للتصنيفات الدولية ومعايير الويبو يهدف تيسير النفاذ إلى معلومات الملكية الفكرية واستخدامها ونشرها في صفوف أصحاب المصلحة في أنحاء العالم	عدد المستخدمين القادرين على النفاذ إلى منشورات التصنيفات والمعايير الدولية على الإنترنت، لا سيما من البلدان النامية.	الصفحة الرئيسية للتصنيف الدولي للبراءات: 352928 مستخدماً، 49.2% منهم من بلدان نامية.	الحفاظ على مستويات أسس المقارنة (السنوية).	الصفحة الرئيسية للتصنيف الدولي للبراءات: 2018: 364004 زيارة، 52% منها من بلدان نامية. 2019: 375890 زيارة، 53% منها من بلدان نامية.

⁸ أُعيد ضبط أساس المقارنة في نهاية 2017 ليعكس العدد التراكمي.

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
البرنامج 13: قواعد البيانات العالمية	3.4 تغطية جغرافية واسعة لقواعد بيانات الويبو العالمية بشأن الملكية الفكرية من حيث المحتوى والاستخدام	عدد مستخدمي أنظمة قواعد البيانات العالمية لكل فترة ربع سنوية.	قاعدة البيانات العالمية لأدوات التوسيم: 279676 في الربع الرابع من عام 2017 (119208)	قاعدة البيانات العالمية لأدوات التوسيم: +5% سنوياً قاعدة البيانات العالمية للتصاميم: +5% سنوياً	قاعدة البيانات العالمية لأدوات التوسيم: - 491206 في الربع الرابع من عام 2018 (+76%) - 773924 في الربع الرابع من عام 2019 (+58%) قاعدة البيانات العالمية للتصاميم: - 61685 في الربع الرابع من عام 2018 (+136%) - 42814 في الربع الرابع من عام 2019 (+49% مقارنةً بهدف 2018)
البرنامج 14: خدمات النفاذ إلى المعلومات والمعرفة	2.4 نفاذ محسّن إلى المعلومات المتعلقة بالملكية الفكرية واستخدامها من قبل مؤسسات الملكية الفكرية والجمهور لتشجيع الابتكار والإبداع	عدد المسجلين الذين يستخدمون فعلاً برنامج النفاذ إلى الأبحاث لأغراض التطوير والابتكار (ARDI) وبرنامج النفاذ إلى المعلومات المتخصصة بشأن البراءات (ASPI).	برنامج النفاذ إلى الأبحاث لأغراض التطوير والابتكار: 1110 (800) برنامج النفاذ إلى المعلومات المتخصصة بشأن البراءات: 52 (55)	برنامج النفاذ إلى الأبحاث لأغراض التطوير والابتكار: 1250 (1000) برنامج النفاذ إلى المعلومات المتخصصة بشأن البراءات: 65	برنامج النفاذ إلى الأبحاث لأغراض التطوير والابتكار: 2311 (+108%) برنامج النفاذ إلى المعلومات المتخصصة بشأن البراءات: 59 (+14%)
البرنامج 15: حلول الأعمال التجارية لمكاتب الملكية الفكرية	4.4 بنية تحتية تقنية ومعرفية معززة لمكاتب الملكية الفكرية وسائر مؤسسات الملكية الفكرية بما يؤدي إلى خدمات أفضل (بتكلفة أقل وسرعة أعلى وجودة أحسن) لأصحاب المصلحة الذين يتعاملون معها ونتائج أحسن لإدارة الملكية الفكرية	متوسط مستوى الخدمة 9 التي تقدمها مكاتب الملكية الفكرية التي تحصل على مساعدات (يتراوح من 1 إلى 5) من خلال مجموعة تطبيقات نظام أتمتة الملكية الفكرية.	المتوسط العام: 3.1 (نفس المتوسط)	3.3 (3.2)	المتوسط العام: 3.3 - أفريقيا: 3.0 - المنطقة العربية: 3.2 - آسيا والمحيط الهادئ: 3.6 - أمريكا اللاتينية والكاريبي: 3.3 - البلدان المتحوّلة: 3.7 - أخرى: 3.1

⁹ للاطلاع على تعريف لمؤشرات مستوى الخدمة، يُرجى الرجوع إلى الصفحة الثالثة من وثيقة الأسئلة والأجوبة المُقدّمة إلى الدورة السابعة والعشرين للجنة البرنامج والميزانية (WO/PBC/27/Q&A).

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
البرنامج 16: الاقتصاد والإحصاء	1.5 استخدام معلومات الويبو الإحصائية بشأن الملكية الفكرية على نطاق أوسع ونحو أفضل	الفرق بين تنبؤات أبريل والعدد الفعلي للإيداعات في نظام معاهدة البراءات ونظام مدريد ونظام لاهاي ضمن النطاق المحدد.	كانت القيم الفعلية لعام 2017 ضمن فترات الثقة البالغة 80% في نظام معاهدة البراءات ونظام مدريد ونظام لاهاي (2016: 103%، 102%، 100%)	القيم الفعلية ضمن 80% من فترة الثقة في التنبؤات	فترة الثقة: 80% القيم الفعلية في 2018 منخفضة مرتفعة نظام البراءات 265000 235300 251737 نظام مدريد 48310 63800 60947 نظام لاهاي 4380 5447 8820 فترة الثقة: 80% القيم الفعلية لعام 2019 منخفضة مرتفعة نظام معاهدة البراءات 273900 242200 265705 نظام مدريد 64400 67200 49230 نظام لاهاي 9800 4820 5887
البرنامج 17: إذكاء الاحترام للملكية الفكرية	2.6 تعاون وتنسيق على نحو منتظم وفعال وشفاف بين عمل الويبو وعمل المنظمات الوطنية والدولية الأخرى في مجال إذكاء احترام الملكية الفكرية	عدد عمليات التعاون الاستراتيجي 10 مع منظمات شريكة بشأن إذكاء الاحترام للملكية الفكرية.	العدد التراكمي لعمليات التعاون الاستراتيجي الجارية: 7 (نفس العدد)	7 عمليات تعاون استراتيجي نشطة	8 عمليات تعاون استراتيجي نشطة (العدد التراكمي في نهاية 2019)

¹⁰ تشمل عمليات التعاون الاستراتيجي الشركات ذات الطابع المنهجي والطويل الأجل، بما في ذلك الشركات التي تُقام من خلال اتفاقات التعاون، وتتناول عناصر إذكاء الاحترام للملكية الفكرية.

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
البرنامج 18: الملكية الفكرية والتحديات العالمية	هـ2.3 كفاءات معززة للموارد البشرية القادرة على تلبية تشكيلة واسعة من المتطلبات لتسخير الملكية الفكرية بفعالية لأغراض التنمية في البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً والبلدان المنتقلة إلى اقتصاد السوق الحر.	عدد ترتيبات استضافة علماء من البلدان النامية	9 (6) تراكي، منها 7 اكتملت بنهاية 2017	4 ترتيبات استضافة إضافية	11 ترتيب استضافة إضافي (20 تراكي، أكتمل منها 13 في الثنائية 2019/2018)
البرنامج 19: التواصل	هـ1.8 التواصل بفعالية أكبر مع جمهور واسع ومتنوع بشأن الملكية الفكرية ودور الويبو	العلامة/ السمعة: تغطية إيجابية لأنشطة/إنجازات الويبو الرئيسية في وسائل الإعلام حول العالم	97% من جميع المقالات التي نُشرت عن الويبو كانت إيجابية أو محايدة	95% على الأقل من جميع المقالات التي نُشرت عن الويبو كانت إيجابية أو محايدة	95% من جميع المقالات التي نُشرت عن الويبو في الثنائية 2019/2018 كانت إيجابية أو محايدة
البرنامج 20: العلاقات الخارجية والشركات والمكاتب الخارجية	هـ5.8 تفاعل الويبو وتشاركها بفعالية مع مسارات ومفاوضات الأمم المتحدة وسائر المنظمات الحكومية الدولية. هـ2.8 توجه أكبر نحو تقديم الخدمات واستجابة أفضل للاستفسارات.	مساهمات الويبو المبيّنة في تقارير الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية الدولية وقراراتها ووثائقها المنبثقة عن العمليات الهادفة ذات الصلة. الوقت المستغرق لمعالجة الاستفسارات.	79% (80%) من مساهمات الويبو كانت مبيّنة. الأوقات المُستغرقة للاستجابة: مكتب الويبو في البرازيل: 90% خلال 24 ساعة مكتب الويبو في الصين: 90% خلال 24 ساعة مكتب الويبو في اليابان: 100% خلال 24 ساعة مكتب الويبو في روسيا: 100% خلال 24 ساعة	85% 90% خلال 24 ساعة (جميع المكاتب) (يُحدّد لاحقاً)	كانت 87.5% من مساهمات الويبو (14 من أصل 16 مساهمة) مبيّنة في الثنائية 2019/2018. الاستجابة خلال 24 ساعة: 2019 2018 مكتب البرازيل 90% 90% مكتب الصين 100% 95% مكتب اليابان 94% 97% مكتب روسيا 98% 95% مكتب سنغافورة 95% 100%

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
			مكتب الويبو في سنغافورة: 100% خلال 24 ساعة		
البرنامج 21: الإدارة التنفيذية	5.8هـ تفاعل الويبو وتشاركتها بفعالية مع مسارات ومفاوضات الأمم المتحدة وسائر المنظمات الحكومية الدولية	مبادرات جديدة مشتركة مع الوكالات الأخرى التابعة للأمم المتحدة/ المنظمات الحكومية الدولية	مبادراتان إضافيتان (نفس العدد)	مبادراتان إضافيتان	أطلق المدير العام، في 10 يوليو 2018، مؤشر الابتكار العالمي لعام 2018 "تنشيط العالم بالابتكار"، الذي تناول الهدف السابع من أهداف التنمية المستدامة 12 الذي خضع للاستعراض في المنتدى السياسي الرفيع المستوى (نيويورك، من 9 إلى 18 يوليو 2018). الإصدار الثالث "مؤتمر القمة العالمي للذكاء الاصطناعي من أجل تحقيق الصالح العام" (من 28 إلى 31 مايو 2019)
البرنامج 22: إدارة البرامج والموارد	3.9هـ بيئة عمل داعمة ومسندة بإطار تنظيمي فعال وقنوات مناسبة لمعالجة مشاغل الموظفين.	تعزيز الوعي الإداري والمساءلة بشأن تطبيق الإطار التنظيمي	لا يوجد (يُجَدَّد لاحقاً)	الوعي بنسبة 90% (يُجَدَّد لاحقاً)	الوعي بنسبة 85%
البرنامج 23: إدارة الموارد البشرية وتطويرها	2.9هـ أمانة نبيهة تعمل بسلاسة وموظفون يعملون تحت إدارة جيدة ومهارات مناسبة يحققون النتائج بكفاءة	التوازن بين الجنسين: نسبة النساء من الرتبة ف-4 إلى مد-2.	ف-4 - 45.7 (45.6%) ف-5 - 35.1 (35.6%) مد-1 - 31.4 (30.0%) مد-2 - 18.2 (16.7%)	ف-4 - 48% ف-5 - 40% مد-1 - 35% مد-2 - 20%	2018 2019 ف-4 46.4% 48.4% ف-5 34.0% 32.0% مد-1 36.4% 33.3% مد-2 15.4% 15.4%

<p>الكهرباء: 2018: 7511018 كيلو وات ساعة (-) النسبة (+/-) 2% (4.8%) 2019: 7162837 كيلو وات ساعة (-) النسبة (+/-) 2% (9.2%) الماء 2018: 32824 م³ (+13.4%) 2019: 33493 م³ (-11.6%) الغاز الطبيعي للتدفئة: 2018: 2828 كيلو وات ساعة/ درجة التدفئة اليومية (+7.1%) 2019: 2644 كيلو وات ساعة/ درجة التدفئة اليومية (+0.1%) زيت التدفئة: توقف نظام التبريد بمياه بحيرة جنيف 2018: 8319 كيلو وات ساعة/ درجة التبريد اليومية (+2.6%) 2019: 9093 كيلو وات ساعة/ درجة التبريد اليومية (+12.2%) انبعاثات الكربون: 2018: 7445 طناً من ثاني أكسيد الكربون (+2.8%) 2019: 7690 طناً من ثاني أكسيد الكربون (+6.2%) تم تعويض 100% منها</p>	<p>الحفاظ على استهلاك الطاقة عند مستويات نهاية 2017 (نفس النسبة (+/-) 2%) الحفاظ على استهلاك الطاقة عند مستويات نهاية 2017 (نفس النسبة (+/-) 2%) الحفاظ على استهلاك الطاقة عند مستويات نهاية 2017 (نفس النسبة (+/-) 5%) الحفاظ على استهلاك الطاقة عند مستويات نهاية 2017 (نفس النسبة (+/-) 5%) الحفاظ على استهلاك الطاقة عند مستويات نهاية 2017 (نفس النسبة (+/-) 5%) الحفاظ على انبعاثات الكربون عند مستويات نهاية 2017 (نفس النسبة (+/-) 2%)</p>	<p>الكهرباء: 7888733 كيلو وات ساعة (7758000) الماء: 37894 م³ (40654) الغاز الطبيعي للتدفئة: 2641 كيلو وات ساعة/ درجة التدفئة اليومية (7550012) زيت التدفئة: 5090 لتر (5500) نظام التبريد بمياه بحيرة جنيف (8105 كيلو وات ساعة/ درجة التبريد اليومية) انبعاثات الكربون: 7243 طناً من ثاني أكسيد الكربون، وتم تعويض 100% منها (انبعاثات الكربون في نهاية 2017)</p>	<p>انخفاض تأثير أنشطة الويبو في البيئة 13، 14</p>	<p>1.9 خدمات دعم موجهة للزبون بفعالية وكفاءة وجودة لفائدة الزبائن الداخليين وأصحاب المصلحة الخارجيين</p>	<p>البرنامج 24: خدمات الدعم العامة</p>
---	--	---	---	--	--

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
البرنامج 25: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1.9 خدمات دعم موجهة للزبون بفعالية وكفاءة وجودة لفائدة الزبائن الداخليين وأصحاب المصلحة الخارجيين.	زيادة عدد العناصر المعلوماتية المشتركة المستخدمة في تشغيل منصات الملكية الفكرية	1 (يُحدّد لاحقاً)	5 على الأقل	6 عناصر إضافية (العدد التراكمي في نهاية 2019: 7)
البرنامج 26: شعبة الرقابة الداخلية	5.9 مستوى محسّن فيما يخص المساءلة، والتعلم المؤسسي، والقيمة مقابل المال، والريادة، والمراقبة الداخلية، والحوكمة المؤسسية من خلال الاستعانة برقابة فعالة ومستقلة	النسبة المئوية لأصحاب المصلحة الداخليين الذين يرون أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وعملية المنحى ومُحدّدة المدة	رأى 90% (81%) من المديرين أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وعملية المنحى ومُحدّدة المدة	يرى 85% من المديرين أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وعملية المنحى ومُحدّدة المدة	نسبة المديرين الذين رأوا أن توصيات شعبة الرقابة الداخلية مُحدّدة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وعملية المنحى ومُحدّدة المدة: - 2018: 84% - 2019: 82%
البرنامج 27: خدمات المؤتمرات واللغات	1.9 خدمات دعم موجهة للزبون بفعالية وكفاءة وجودة لفائدة الزبائن الداخليين وأصحاب المصلحة الخارجيين	النسبة المئوية للمشاركين الداخليين والخارجيين الراضين عن خدمات المؤتمرات في الويبو	98% في نهاية 2017 (95% في نهاية 2016)	الحفاظ على المعدل عند المستوى الذي كان عليه في نهاية عام 2016	متوسط معدل الرضا في 2019/2018: 97% 2018: 98% 2019: 96%
البرنامج 28: تأمين المعلومات والسلامة والأمن	4.9 منظمة ذات مسؤولية بيئية واجتماعية تكفل السلامة والأمن للموظفين في الويبو والمندوبين والزائرين والممتلكات المادية والمعلومات	النسبة المئوية لمخاطر المعلومات، بما في ذلك مخاطر الغير، التي تم الإبلاغ عنها وإدارتها بشكل متنسق ضمن حدود تحمّل الويبو للمخاطر.	خضع للتقييم جميع العقود الجديدة (50%) ذات الصلة المُبرمة مع مقدمي خدمات خارجيين للوقوف على مخاطر الغير.	خضوع 90% من العقود الجديدة المُبرمة مع مقدمي خدمات خارجيين للتقييم من أجل الوقوف على مخاطر الغير	خضع للتقييم جميع العقود (100%) ذات الصلة المُبرمة مع مقدمي خدمات خارجيين للوقوف على مخاطر الغير. تحسّن الاتساق من خلال الأتمتة والتدريب على 4 عمليات جديدة لإدارة المخاطر (العدد التراكمي: 4)
			كانت عمليات إدارة مخاطر المعلومات يدويةً، وأجريت على أساس كل حالة على حدة.	تحسّن الاتساق من خلال الأتمتة والتدريب على ما لا يقل عن 4 عمليات لإدارة المخاطر	

¹³ خضعت منهجية قياس مؤشر الأداء للتفتيح في عام 2018 من أجل مواكبة المعايير الصناعية (انظر الحواشي السفلية أدناه)، مما أدى إلى إدخال تحديثات على أسس المقارنة.

¹⁴ استهلاك الطاقة في جميع مباني المقر الرئيسي والمباني المستأجرة في جنيف

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
البرنامج 30: الشركات الصغيرة والمتوسطة ودعم المقاولات	6.3 قدرات معززة للشركات الصغيرة والمتوسطة من أجل النجاح في تسخير الملكية الفكرية لأغراض دعم الابتكار.	عدد المشاركين من مكاتب إدارة التكنولوجيا بالجامعات أو مؤسسات البحث في أنشطة تدريب وتكوين كفاءات الذين قدموا إجابات صحيحة عن 60% أو أكثر من أسئلة استبيان قصير وموضوعي ومتعدد الخيارات، والنسبة المئوية لهؤلاء المشاركين	لا يوجد	65% (يُحدّد لاحقاً)	البيانات غير متوفرة
البرنامج 31: نظام لاهاي	4.2 إنتاجية وجودة خدمات محسنة في عمليات نظام لاهاي	مرونة البيانات المدوّنة في السجل الدولي	في نهاية عام 2017: "1" القدرة على قبول بيانات تفصيلية وتخزينها واستخدامها؛ "2" والامتثال للمعيار 96ST، مما يسمح للمكاتب بإرسال/ تلقي أنساق بيانات موحدة؛ "3" والقدرة على قبول مجموعات أحرف UTF8 عبر تكنولوجيا قواعد البيانات العلائقية (عدم القدرة على تلقي وتسجيل واسترجاع وتوصيل بيانات تتمحور حول التصميم وبيانات بأحرف غير لاتينية)	القدرة على تلقي وتسجيل واسترجاع وتوصيل بيانات تتمحور حول التصميم، بما في ذلك بيانات بأحرف غير لاتينية	إن القدرة على تلقي وتسجيل واسترجاع وتوصيل بيانات تتمحور حول التصميم، بما في ذلك بيانات بأحرف غير لاتينية، قد تحققت في ديسمبر 2018 مع إطلاق المنصة المعلوماتية لنظام لاهاي
البرنامج 32: نظام لشبونة	10.2 إنتاجية وجودة خدمات محسنة في عمليات نظام لشبونة	تحسّن تشغيل سجل لشبونة، بما في ذلك العمليات والإجراءات الإلكترونية	في نهاية عام 2017، كان إعداد استمارات الإيداع الإلكتروني لا يزال في مرحلة استكشافية. (العمليات والأدوات الحالية لإدخال البيانات والإخطار والنشر)	- استمارات شبكية للإيداع الإلكتروني. - أدوات محسنة لإدخال البيانات والإخطار	بحلول نهاية عام 2019: - قُدمت مساهمة أولية من قطاع الأعمال لإعداد نظام معلوماتي شامل لنظام لشبونة، بما في ذلك استمارات/نظام الإيداع الإلكتروني وأداة الإخطار؛ - استُخدمت أدوات معلوماتية مُحسّنة لإصدار الشهادات ووثائق الإخطار ذات

البرنامج	النتيجة المرقبة	مؤشر الأداء	أساس المقارنة	الهدف	بيانات الأداء
				- نشر مؤتمت للمعاملات الجديدة في سجل لشبونة	الصلة بموجب اتفاق لشبونة، وقدمت مساهمة من قطاع الأعمال لمواصلة تعزيز الأدوات المعلوماتية الحالية لتلبية المتطلبات الجديدة المنصوص عليها في وثيقة جنيف. - تأجل النشر المؤتمت لنشرة لشبونة..

[نهاية المرفقات والوثيقة]