

EP

الأمم المتحدة

Distr.

LIMITED

UNEP/OzL.Pro/ExCom/36/5

19 February 2002

ARABIC

ORIGINAL: ENGLISH



اللجنة التنفيذية للصندوق متعدد الأطراف
لتنفيذ بروتوكول مونتريال
الاجتماع السادس والثلاثون
مونتريال ، 20-22 آذار/مارس 2002

تقرير عن الدراسة النظرية الممددة بشأن
تقييم غرفة تبادل المعلومات

قائمة المحتويات

3..... موجز تنفيذي

5	السياق والغرض	1
5	الولاية والأهداف وميزانية غرفة تبادل المعلومات.	1-1
7	تركيز ومنهج الاستعراض.	2-1
9	خدمات تبادل المعلومات لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة.	2
9	استعراض عام	1-2
11	وقت الموظفين.	2-2
12	تغير الاحتياجات من المعلومات.	3-2
12	توزيع الوثائق.	4-2
13	إدارة قواعد البيانات..	5-2
14	نشرة OzonAction .	6-2
14	خدمة الاستفسارات والردود.	7-2
16	صفحة ويب OzonAction	8-2
16	فعالية التقييم	9-2
18	التغذية المرتردة من المستعملين.	3
18	تعليقات عامة	1-3
19	قاعدة المعلومات.	2-3
19	حجم المعلومات.	3-3
19	تركيز المعلومات.	4-3
20	مضمون المنتجات الاعلامي	5-3
22	فهم المعلومات.	6-3
23	شكل المعلومات.	7-3
24	التغذية المرتردة من طرائق المعلومات المستخدمة..	8-3
26	توزيع المواد الإعلامية في البلدان العاملة بمقتضى المادة 5..	9-3
27	التعاون بين الوكالات المنفذة....	10-3
27	التوجيهات في المستقبل وتوصيات	4

التذييل ألف: استعراض المشاركين

موجز تنفيذي

1 - كما كان متوقعا في برنامج عمل الرصد والتقييم لعام 2001، نفذ برنامج الأمم المتحدة للبيئة استعراضا مستقلا لأنشطة تبادل المعلومات كجزء من وظيفة غرفة تبادل المعلومات التي عهد بها إليه. وجعل الطابع غير الملموس لأنشطة تبادل المعلومات من الصعب تحليل أثر المشروعات في البلدان العاملة بمقتضى المادة 5. ولم تقدم حتى الزيارات الميدانية بالضرورة أدلة واضحة يمكن تقديرها. وتألف المنهج المختار، نظرا للحدود المنهجية وكذلك اعتبارات مردودية التكاليف، من تجميع لدراسة نظرية من الوثائق المتاحة، تم التوسع فيها بواسطة إجراء مقابلات مع أطراف مؤثرة مختلفة، ومسح للتغذية المرتدة من المستعملين من خلال استبيانات أرسلت إلى وحدات الأوزون والمستعملين الآخرين.

2 - وتواصل عمل فريق الاستشاريين المؤلف من Cullbridge Marketing and Communications and Lura Consulting في خطوات ثلاث:

(أ) استعراض الوثائق الحالية ومناقشات مع موظفي أمانة الصندوق متعدد الأطراف وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة؛

(ب) 34 مقابلة مع موظفي الأوزون والمستعملين الآخرين خلال اجتماع الشبكة الإقليمية لبلدان منطقة الكاريبي المتحدثة بالانجليزية في جويانا وبمناسبة الاجتماع الخامس والثلاثين للجنة التنفيذية في مونتريال، في تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر 2001 على التوالي؛

(ج) استبيانات إلى الوحدات الوطنية للأوزون والمستعملين الآخرين التي انتهت منها 37 وحدة و 42 مستعملا آخر. ويمكن الاضطلاع على الاستبيانات وتحليلها الإحصائي التفصيلي على :

<http://www.cullbridge.com/ozonactionsurvey.htm>

3 - ولما كان من غير الممكن تحليل تفاصيل المشروعات المنفردة، بينت الصورة الشاملة التي تمخضت عن استعراض الوثائق والمقابلات الشخصية مع الأطراف المؤثرة المختارة والمسح، أن برنامج الأمم المتحدة للبيئة يواصل بنشاط إخطار المستعملين بخدمات معلوماته وكيف البرامج باستمرار لمتطلباتهم المتغيرة. وأكد المستعملون أيضا، ولاسيما الوحدات الوطنية للأوزون، الأثر الإيجابي على قدرة بلادهم في القضاء التدريجي على المواد المستنفدة للأوزون. ووافق بشدة (41 في المائة) ثمانية من بين عشرة من المجيبين على الاستبيان أو وافق (41 في المائة) على نحو متوسط على أن خدمات معلومات برنامج الأمم المتحدة للبيئة قد ساعدت على زيادة الوعي بقضايا الأوزون وحلولها فيما بين الجمهور العام/المستعملين في بلادهم. ووافق ثلاثة من بين أربعة بشدة (25 في المائة) أو على نمو متوسط (50 في المائة) على أن هذه الخدمات قد ساعدت الحكومات في بلادهم على اتخاذ قرارات عن علم في السياسة للامتنال لبروتوكول مونتريال، بما في ذلك إجراء تغييرات في التشريعات ونظم الترخيص.

4 - فضلا عن ذلك، ورد أن المنشورات والمواد الإعلامية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة كانت الأكثر استعمالا كمصادر مختلفة للمعلومات المتاحة المتعلقة ببروتوكول مونتريال. وكان الترتيب التالي لذلك، مكاتب الحكومات الوطنية والبحث في الإنترنت، تبعثها الوكالات المنفذة.

5 - وفي نفس الوقت، حدد الاستعراض مجالات عديدة يمكن لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة أن يجرى عليها تحسينات:

"1" تجنب الإفراط في المعلومات، ولاسيما للوحدات الوطنية للأوزون الصغيرة؛

"2" تحول تركيز الاحتياجات من المعلومات العالمية إلى الإقليمية والوطنية؛

"3" تحسين توقيت الوثائق التقنية وأدلة التدريب؛

"4" تحديد طرق الوصول إلى مزيد من صانعي السياسات والشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم؛

- "5" تناول 'ذاكرة الشركات' التي فقدت مع المقدار المرتفع للوحدات الوطنية للأوزون؛
- "6" التصدي لحوجز اللغة؛
- "7" إيجاد المصفوفة الصحيحة للمعلومات الإلكترونية والمطبوعة؛
- "8" تسهيل إيجاد المعلومات؛
- "9" توحيد قواعد البيانات في نطاق برنامج الأمم المتحدة للبيئة.

6 - وعلى أساس نتائج التقييم والاستجابة لاحتياجات المستعملين المتطورة والفرص التقنية، تقدم التوصيات التالية:

- (أ) بينما تحققت الفوائد الأولية من خلال وضع وتوزيع مواد ذات علاقة بواضعي السياسات بصورة عامة، فإن الرسالة الرئيسية من هذا التقييم الآن قيام برنامج الأمم المتحدة للبيئة بتحويل تركيز خدمات المعلومات من المستوى العالمي إلى المستويين الإقليمي والوطني، كما خطط ذلك لاثتمال أقدع اسم جم انرب للبرنامج بأكمله.
- (ب) توفير معلومات بلغات أخرى غير الإنجليزية، ووضع مقدمة للقادمين الجدد إلى بروتوكول مونتريال وعمليات اتخاذ القرارات للصندوق متعدد الأطراف وإعداد جذاذ من مواد الاتصالات المطلوبة بصورة عامة من أجل مواد زيادة وعي الجمهور العام.
- (ج) تيسير إيجاد المعلومات من خلال مواصلة الجهود لتوفير الوثائق في شكل الكتروني، وتحسين آلة البحث على أقراص CD Rom التي يجري إنتاجها.
- (د) تقديم المعلومات إلى الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم، ولاسيما معلومات محددة عن مردودية التكلفة لدعم الاستثمار في التكنولوجيا الخالية من المواد المستنفدة للأوزون، والاستفادة أيضا من خبرة واتصالات الوكالات المنفذة الأخرى.
- (هـ) مواصلة تحسين مرافق تبادل المعلومات بين الوكالات الوطنية للأوزون من خلال تنظيم مجموعات للمعلومات بين الوكالات الوطنية للأوزون ودوائر البريد الإلكتروني و/أو محافل الإنترنت.
- (و) وضع استراتيجية للتحسين والإسراع بوضع وثائق تقنية من خلال استعراض ما إذا كان مستوى تكاليف الاستشاريين كافيا وما إذا كان من الممكن الإسراع بالدفع وكيفية تكامل مشورة الوكالات المنفذة الأخرى.
- (ز) زيادة الشفافية المتعلقة بفعالية تكلفة خدمات تبادل المعلومات لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة المنفذة والنتائج المتحققة. وبالرغم من صعوبة تقدير كمية هذه المعلومات، بدرجة معقولة من الصحة، ينبغي تقديمها على نحو منتظم.
- (ح) تجميع قواعد البيانات في نطاق برنامج الأمم المتحدة للبيئة. وينبغي ت كامل آلاف الاتصالات في قواعد البيانات العديدة في نظام واحد لإدارة الاتصالات.

7 - لقد تعاون برنامج الأمم المتحدة للبيئة طوال الاستعراض من خلال التعليق على المنهج والوصول إلى موظفي غرفة تبادل المعلومات والإدارة وكذلك الوثائق ودعم جمع البيانات. وقدم منسقو الشبكة الإقليمية المساعدة من خلال إرسال الاستبيانات إلى موظفي الأوزون في أقاليمهم وتذكيرهم باحترام مواعيد الرد على الاستبيانات. وتمت مناقشة تعليقات برنامج الأمم المتحدة للبيئة على مشروع التقرير ولأخذت في عين الاعتبار في النص النهائي.

1 - السياق والغرض

1-1 الولاية والأهداف وميزانية غرفة تبادل المعلومات

8 - إن الجزء المهم من الدعم الذي يقدمه الصندوق متعدد الأطراف إلى البلدان العاملة بمقتضى المادة 5 هو توفير الخدمات الدولية لتبادل المعلومات. وترد ولاية هذه الخدمات في المادتين 9 و10 من البروتوكول اللتان تنصان على:

المادة 9

12 - قرر الاجتماع الثاني للأطراف (المقرر 8/2 الفقرة 3 ب) أن يقوم الصندوق متعدد الأطراف:

"3"

13 - لقد تم اختيار برنامج الأمم المتحدة للبيئة كوكالة منفذة مسؤولة عن توفير وظيفة غرفة تبادل المعلومات الواردة أعلاه. ويقوم البرنامج بالإيفاء بهذا الدور من خلال مكتب باريس لبرنامج عمل الأوزون، وهو جزء من شعبة التكنولوجيا والصناعة والاقتصاد. وبالإضافة إلى غرفة تبادل المعلومات، يقدم برنامج عمل الأوزون أيضا الخدمات غير الاستثمارية التالية تحت إشراف الصندوق متعدد الأطراف: الشبكات الإقليمية لموظفي المواد المستنفدة للأوزون؛ والتدريب والمساعدة في مجال الدعم المؤسسي والبرنامج القطرية لغرفة تبادل المعلومات الدولية لمعلومات الإدارة مصدرها المعلومات المعاد دوراتها. الحاضرة للوظيفة والمواد التي تستنفذ طبقة الأوزون.

14 - وحتى عام 1997، كانت تتم الموافقة على ميزانية أنشطة غرفة تبادل المعلومات كما كان للمشروعات الأخرى على أساس كل حالة على حدة. وقد نظرا الاجتماع الحادي والعشرين للجنة التنفيذية في برنامج عمل عام

1997 لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة مع تعليقات أمانة الصندوق عليه، وكذلك توصيات اللجنة الفرعية لاستعراض المشروعات، قرر (المقرر 14/21، الفقرة 24):

15 - وفي اجتماعها الثاني والثلاثين، قررت اللجنة التنفيذية الموافقة على برنامج عمل عام 2001 لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، والذي أعيدت فيه الأولويات لإتاحة مبلغ 191 000 دولار أمريكي لزيادة برامج الوعي الإقليمية التي تسعى من أجلها البلدان العاملة بمقتضى المادة 5 (المقرر 49/32).

2-1 تركيز ومنهج الاستعراض

16 - كما تم الإيجاز في التقرير المرحلي بشأن تقييم غرفة تبادل المعلومات الوارد في القسم الخامس من الوثيقة UNEP/OzL.Pro/ExCom/35/11 ، ركز الاستعراض على أنشطة تبادل المعلومات المتكررة وغير المتكررة التي نفذها برنامج الأمم المتحدة للبيئة، كما حدد في مقرر اللجنة التنفيذية 14/21. والجوانب الأخرى لبرنامج عمل الأوزون، مثل التدريب وأنشطة الشبكات قد تم تغطيتها في تقييمات مكررة؛ لم يتم تناول خدمات غرفة تبادل المعلومات المتعلقة بإدارة مصرف الهالونات بالتفصيل، ولكن سيجري مزيد من استعراضها في تقييم مشروعات الهالون التي هي جزء من برنامج عمل الرصد والتقييم هذا العام.

17 - سيجري تناول المسائل الرئيسية التالية في التقييم:

- (أ) فعالية وأثر الخدمات المقدمة: ما هي الأنشطة الرئيسية ونتائج غرفة تبادل المعلومات؟ من يقوم باستخدامها ولأي غرض؟ أي نوع من المعلومات يبحث عنها المستعملون الآن،
- (ب) الترابطات والشراكات: هل الصناعات في البلدان غير العاملة بمقتضى الفقرة 15(1) والعاملة بمقتضى المادة 15(1) تتعاون في توفير المعلومات واستخدامها؟ وإلى أي مدى تنسق الوكالات المنفذة الأخرى، بما في ذلك الوكالات الثنائية، وتتعاون مع برنامج الأمم المتحدة للبيئة في تخطيط واستخدام غرفة تبادل المعلومات؟
- (ج) المسؤولية والتحسين المتواصل: ما هي آليات الرصد والإبلاغ الموجودة؟ ما هي أفضل طريقة للحصول على التغذية المرندة من المستلمين واستخدامها لمواصلة تحسين الخدمات؟

ن دولار أمريكي الموافق عليها لأنشطة تبادل المعلومات المتكررة الموجزة في الفقرة الفرعية (أ)

(د) الموارد: ما هي الموارد المالية والبشرية المستخدمة؟ هل مستوى التمويل يتناسب مع مستوى الأنشطة المضطلع بها؟

18 - لقد صمم هذا الاستعراض للاستفادة من رؤية وخبرة من يستعملون خدمات معلومات برنامج الأمم المتحدة للبيئة، أي الأشخاص المسؤولين عن القضاء التدريجي على المواد المستفدة للأوزون في البلدان العاملة بمقتضى المادة 5 وأيضا ممثلين عن البلدان غير العاملة بمقتضى المادة 5.

19 - يتألف الاستعراض من ثلاثة أجزاء رئيسية:

"1" استعراض الوثائق الحالية والمناقشات مع موظفي أمانة الصندوق متعدد الأطراف وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة؛

"2" 34 مقابلة مع موظفي الأوزون والمستعملين الآخرين في اجتماع الشبكة الإقليمية للمتحدثين بالإنجليزية في بلدان منطقة الكاريبي في جويانا وبمناسبة الاجتماع الخامس والثلاثين للجنة التنفيذية في مونتريال في تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر 2001 على التوالي؛

"3" استبيانات للوحدات الوطنية للأوزون والمستعملين الآخرين التي استكملتها 37 وحدة وطنية للأوزون و42 مستعملا آخر.

20 - يوجز الجدول 1 أدناه مجموع عدد اتصالات قو اعد بيانات برنامج الأمم المتحدة للبيئة ويعدد اتصالات البريد الإلكتروني والفاكس التي وزعت عليها الاستبيانات بالإختيار العشوائي، باستثناء الوحدات الوطنية للأوزون التي الاتصال بها جميعا. وبالإضافة إلى الاتصال المباشر بالبريد الإلكتروني، وزع كل منسق شبكة إقليمية المسح عبر المجموعة الإقليمية للبريد الإلكتروني وذكر موظفي الأوزون باستكمالهم وإعادة تفرغهم للمستعملين خيارات على أساس الاستجابة لمسح التقييم: إرسال الاستبيانات مستكملة بالبريد الإلكتروني أو بالفاكس و/أو استكمال المسح مباشرة. وصاحب الاستبيانات رسالة تشرح عملية التقييم.

الجدول 1: عناوين المستعملين المتاحة وعينات مختارة للمسح			
المجموعة المستهدفة	العدد الإجمالي للعناوين المتاحة	اتصالات البريد الإلكتروني المختارة	اتصالات الفاكس المختارة
مذسفو الشبكات الإقليمية	5	5	
الوحدات الوطنية للأوزون	130	130	
قاعدة بيانات نشرة الأوزون	140	140	
قاعدة بيانات طلب المنشورات	260	32	
قاعدة بيانات نشرة الأوزون	9000	900	506
قاعدة بيانات الاستفسارات والردود	700	190	
المجموع	10235	1397	506
العدد الإجمالي لعمليات المسح الموزعة	1903		
مجموع الاجابات على المسح	79 (of which from NOU: 37)		
عدد الأطراف المؤثرة الإضافية المقدمة لتغذية مرتدة من خلال المقابلات فقط	24		
العدد الإجمالي للمستعملين المساهمين في المسح	103		

21 - يقوم هذا التقرير بتكامل المعلومات والآراء التي جمعت وجمعها وذلك لكي يؤكد على الموضوعات المشتركة والقضايا التي أثبتت. ويتاح وصف تفصيلي للإجابات الفردية على المسح عند طلبه تحت بند آخر. ومن المهم أيضا ملاحظة أنه بالإضافة إلى نتائج هذا الاستعراض، يلتزم برنامج الأمم المتحدة للبيئة بجمع التغذية المرتدة من مستعملي

برنامج عمل الأوزون فيما يتعلق بخدمات تبادل المعلومات. وعرضت التغذية المرتدة أخيراً في تقرير بعنوان "تحليل التغذية المرتدة من المستعملين" (كانون الثاني/يناير 2000 - آب/أغسطس 2001). وقد صمم هذا الرأي المستقل لإستكمال، وليس لاستنساخ جهود جمع المعلومات لسابقة، مركزة على القضايا الأساسية والتحديات والمشورة في المستقبل لمستعملي برنامج عمل الأوزون التي أثرت من خلال المقابلات الشخصية والإجابات على المسح.

2 - خدمات تبادل المعلومات لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة

1-2 استعراض عام

22 - يعمل برنامج الأمم المتحدة للبيئة على مساعدة متخذي القرارات لاتخاذ مقررات عن علم بشأن السياسات والاستثمارات المصممة لتيسير الامتثال لبروتوكول مونتريال. وتتخذ معلومات البرنامج عدداً من الأشكال، بما في ذلك وثائق مطبوعة (مثل النشرات والملصقات والكتيبات والتقارير) وأشرطة الفيديو ومعلومات على صفحة الويب بريد إلكتروني قائم على شبكة وخدمات إخبارية ودعم هاتفية شخصي. وحجر الزاوية لأنشطة تبادل معلومات البرنامج تشمل:

- (أ) توزيع منتظم للوثائق (مواد للوعي العام وكتيب الوحدات الوطنية للأوزون ودراسات حالة وتقارير تقنية ومواد تدريب ... الخ)؛
- (ب) توزيع نشرة عمل الأوزون (ثلاث أعداد سنويا الآن، وأربع أعداد قبل عام 2001)؛
- (ج) خدمات جارية للاستفسارات والردود؛
- (د) خدمات أسبوعية لبريد إلكتروني بأخبار الأوزون؛ وخدمات بريد إلكتروني شهرية لاستكمال منتظم لبدائل بروميد الميثيل؛
- (هـ) صيانة صفحة الويب برنامج الأمم المتحدة للبيئة؛
- (و) CD-ROM (الواحة) OASIS.

23 - وبالإضافة إلى هذه الخدمات، يحتفظ البرنامج بمكتبة تحتوي على مطبوعات متعلقة بالأوزون وشرائط فيديو و CD-ROM ومواد للوعي العام (أكبر مجموعة من مواد محددة بالأوزون في العالم) والعلاقات مع وسائل الإعلام لتعزيز الأنشطة المتعلقة بالأوزون ومنشورات البرنامج.

24 - ويأتي التمويل لأنشطة البرنامج من خلال وسيلتين: (1) ميزانية سنوية موافق عليها تبلغ 1.05 مليون دولار أمريكي لأنشطة المعلومات المتكررة ذات الطابع الجاري (طبقت لأول مرة على برنامج عمل عام 1997 للبرنامج على أن يكون هذا المبلغ الحد الأعلى واستثناء يزيد حتى 5 في المائة لتغطية الزيادة السنوية للتضخم)؛ (2) المقترحات المقدمة إلى البرنامج لتمويل الأنشطة غير المتكررة (مثلاً، منشورات تصدر لمرة واحدة). وكان مجموع التمويل موافق عليه حتى كانون الأول/ديسمبر 2001 لجميع الأنشطة التي يتعين أن ينفذها البرنامج للصندوق متعدد الأطراف هو مبلغ 55 640 637 دولار أمريكي (و يشمل تكاليف الدعم)، يمثل 4.9 في المائة من مجموع التمويل الذي وافق عليه الصندوق متعدد الأطراف حتى التاريخ.

25 - تقع مشروعات تبادل المعلومات أساساً تحت فئة "المساعدة التقنية" وبعضها تحت التدريب (تحسب المنشورات فقط هنا). وحتى نهاية عام 2001، تمت الموافقة على 50 مشروعاً؛ كان 36 منها على المستوى العالمي و14 توفر مساعدة تقنية لأنشطة بروميد الميثيل في مختلف البلدان العاملة بمقتضى المادة 5. وكان مجموع التمويل موافق عليه لجميع الأنشطة غير المتكررة هذه هو مبلغ 3 871 800 دولار أمريكي.

26 - وتبين المشروعات الـ 36 العالمية الصورة التالية حسب نوع المنتج أو النشاط.

الجدول 2: المشروعات العالمية لغرفة تبادل المعلومات حسب نوع المنتج أو النشاط			
زيادة الوعي	5	نشرات	2
كتيبات	1	إيصال الوعي	1

1	الاستفسارات والإجابات	3	دراسات حالة
1	برامج كمبيوتر	1	CD-ROM
2	دراسات	1	جمع بيانات
2	أدلة تدريب	1	قاعدة بيانات
3	ترجمة	1	نشر
1	فيديو	8	أدلة
1	صفحة الويب	1	مصرف الهالون
36			المجموع

27 - يعرف البرنامج التغذوية المرتدة باعتبارها تعليقات أو آراء حول نوعية أو فائدة أو ملاءمة الخدمات المقدمة، الواردة من شخص ما يستخدم تلك الخدمة. وتجمع التغذية المرتدة من المستعملين بانتظام من خلال عدد من الأدوات، بما في ذلك عمليات مسح موزعة مع الوثائق المطبوعة التي يجري توزيعها ومسح مختصر بالبريد الإلكتروني الذي يرفق بجميع الإجابات بالبريد الإلكتروني للاستفسارات للحصول على المعلومات التي يتلقاها البرنامج، وعمليات المسح الأخيرة لمرة واحدة للنشرة الأسبوعية OZONNEWS الجديدة وهي خدمة إخبارية بالبريد الإلكتروني والى نشرة OzonAction. والمصادر الأخرى للتغذية المرتدة هي: مدخلات خطط العمل؛ اجتماعات الشبكة والتعليقات من الوكالات المنفذة والثنائية؛ والتقارير من اجتماع أطراف بروتوكول مونتريال و الفريق العامل المفتوح العضوية واللجنة التنفيذية و TEAP/TOC والمجلات والنشرات الإخبارية والمشتريات و/أو الطلبات للحصول على نسخ مجانية من المطبوعات. ويعمل البرنامج أيضا عن كثب مع الفريق الاستشاري غير الرسمي للحصول على توجيه لتطوير وتنفيذ المنتجات والخدمات في إطار برنامج عمل الأوزون.

2-2 وقت الموظفين

28 - يخصص في برنامج الأمم المتحدة للبيئة خمسة موظفين لدوام كامل وثلاثة لنصف دوام حاليا للقيام بخدمات تبادل المعلومات، بما في ذلك موظفي معلومات، مسؤولين عن الإدارة الشاملة لأنشطة تبادل المعلومات. ويعمل فريق تبادل المعلومات تحت توجيه منسق برنامج عمل الأوزون. وتعني العلاقة الوثيقة بين التدريب ودعم الشبكة وخدمات تبادل المعلومات التي يقوم بها البرنامج أن الموظفين يتعاونون عن كثب وأن المسؤوليات تتشابه بين المجالات الثلاثة. ويوضح هذا أولوية البرنامج بشأن ضمان تلبية احتياجات البلدان من خلال مجموعة من المنتجات والخدمات التي تقدم.

29 - حدد البرنامج ثلاثة عناصر رئيسية للتنفيذ الشامل للبرنامج: وضع المشروع وتنفيذ المشروع والإبلاغ. وترد أدناه تقديرات الجهود الشاملة المخصصة لكل عنصر وكذلك الأنشطة المختلفة المنفذة كجزء من كل عنصر:

- (أ) يستغرق البرنامج حوالي 15 في المائة من وقته لوضع المشروعات. ويشمل هذا (1) تحديد الحاجة لمنتج معين من الخدمات، بالتشاور مع البلد (البلدان) المعنية، (2) تقييم الحاجة، (3) تبرير الحاجة (بما في ذلك النظر في معايير الأهلية للجنة التنفيذ)، (4) صياغة المشروع، (5) التفاوض بشأن المشروع، تلقي الموافقة على المشروع.
- (ب) يستغرق البرنامج حوالي 70 في المائة من وقته لتنفيذ المشروع، بما في ذلك وضع المنتج وإنتاجه ونشره وتسويقه وجمع التغذية المرتدة عن المنتج. وتشمل أنشطة وضع المنتج تحديد الموارد التقنية المطلوبة ووضع اختصاصات الاستشاري (إذا كان مطلوباً) والتفاوض مع الاستشاري واختياره وتتبع التقدم المحرز والإشراف على العمل والتأكد من الدقة التقنية للعمل وتيسير استعراض الخبراء للعمل والموافقة على المشروع النهائي وطبعه.
- (ج) وتخصص النسبة البالغة 15 في المائة المتبقية من وقت الموظفين لتقارير انتهاء المشروع والتتبع المالي وإبلاغ اللجنة التنفيذية.

3-2 تغيير الاحتياجات من المعلومات

30 - في أوائل أيام تنفيذ برنامج عمل الأوزون، توقع برنامج الأمم المتحدة للبيئة أن احتياجات البلدان من المعلومات تتطور طبقاً لعملية من 7 مراحل لتحقيق الامتثال الكامل، بما في ذلك: (1) تقييم حالة البلد وتحديد الاحتياجات وتشكيل الفريق، (2) بناء الوعي، (3) وضع استراتيجية للقضاء التدريجي، (4) وضع إطار وطني للسياسة، (5) تحديد وفهم خيارات أفضل ممارسة، (6) مصدر واختيار الخيارات الملائمة، (7) تنفيذ الاستراتيجية ورصدها وتقييم التقدم المحرز وتصنف هذه المراحل الجهود الاستراتيجية للقضاء التدريجي التي تضطلع بها البلدان العاملة بمقتضى المادة 5 بطريقة منتظمة، ومع ذلك، بينما من المتوقع في الأصل أن تتم بترتيب زمني، لا تتبع في الحقيقة هذا التتابع. ويوضح الجدول 3 أدناه صورة عامة للحالة الراهنة لجهود البلد للامتثال:

الجدول 3: حالة تنفيذ المراحل المعيارية للقضاء التدريجي الوطني على المواد المستنفذة للأوزون							
7	6	5	4	3	2	1	المراحل النمطية للقضاء التدريجي الوطني على المواد المستنفذة للأوزون
تنفيذ الاستراتيجية ورصدها وتقييم التقدم المحرز	اختيار الخيارات الملائمة	تحديد خيارات أفضل ممارسة	وضع إطار للسياسة الوطنية	وضع استراتيجية القضاء التدريجي	بناء الوعي	تقييم الحالة وتحديد الاحتياجات وتشكيل الفريق	
جاري	حدثت مبكراً بسبب التركيز المبكر على مشروعات البيئة	تحدث الآن	تقرب من الانتهاء	تحقيق الوعي السياسي العالمي؛ تحسين وعمل الأطراف المؤثرة الوطنية المختلة أكثر	انتهت تقريباً استكمال التقييمات الأصلية	حالة التنفيذ	

4-2 توزيع الوثائق

31 - إن إنتاج جميع الوثائق وتوزيعها هي مسؤولية وكالة التوزيع الرسمية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة SMI (Distribution Services) Limited، الموجودة في المملكة المتحدة. وهدف هذه الوكالة هو تحديد أكثر الطرق مردودية للتكلفة لتسليم المواد في الوقت المناسب. وهناك عدد من التحديات للتوزيع العالمي، بما في ذلك التأخيرات الطويلة والتكاليف العالية وسوء الاعتماد على إرسال المعلومات بالبريد، لمسافات بعيدة إلى البلدان النامية، والتكاليف العالية بالبريد السريع الخاص. إن البرنامج ملتزم داخلياً بالرد على الطلبات للحصول على وثائق مكتوبة خلال خمسة أيام من تلقي الطلب. ومع وصول كثير من الطلبات الصغيرة في أوقات مختلفة من أماكن مختلفة، من الصعب الاستفادة من كفاءات الشحن بكميات كبيرة.

32 - ويرد أدناه مثال على نمط توزيع الوثائق في البرنامج لعام 2001. فقد وزعت الوثائق التالية عبر البريد حيث توضح الأقواس عدد النسخ الموزعة:

- (أ) ملصقات (124)؛
- (ب) العودة إلى الطبيعة: العمل بأمان مع الهيدروكربونات (127 إلى الوحدات الوطنية للأوزون)؛
- (ج) عدم الاعتماد على الهالونات: دراسات حالة (182)؛
- (د) دليل: الاستعادة وإعادة الدوران (27)؛
- (هـ) مبادئ توجيهية للفنادق (78)؛
- (و) النشرة المشتركة الخاصة لمركز مضخات الحرارة برنامج الأمم المتحدة للبيئة (121) إلى الوحدات الوطنية للأوزون و 5 إلى (RNCs)؛
- (ز) تحقيق صيد ثمين (185)؛
- (ح) مبادرات الصناعة CD-ROM (184)؛
- (ط) استكمال قواعد الرقابة على المواد المستنفذة للأوزون (193)؛
- (ي) معايير الهالون ومدونات الممارسة (188)؛
- (ك) كتاب مرجعي لبروميد الميثيل (476)؛
- (ل) نشرة HPC (169)؛

- (م) دروس أعمق (91)؛ و
(ن) علاج طبقة الأوزون (رسوم أطفال) (403).

5-2 إدارة قواعد البيانات

33 - يستخدم البرنامج خمس قواعد بيانات على الأقل أو قوائم لتتبع وإدارة أنشطة وخدمات مختلفة مقدمة الى مستعملي برنامج عمل الأوزون:

- (أ) قاعدة بيانات قائمة البريد لبرنامج عمل الأوزون (MLDB) للمتلقين لنشرة الأوزون (OAN)؛
(ب) طلبات التتبع للحصول على معلومات مطبوعة (تقارير ... الخ)؛
(ج) طلبات تتبع لأسئلة على استفسارات محددة تقنية وسياسية؛
(د) توزيع نشرة OZONEWS (الخدمات الجديدة الأسبوعية بالبريد الإلكتروني)؛ و
(هـ) إخطار الأطراف المؤثرة باستمرار بصدور نشرة "What's New" على صفحة الويب برنامج عمل الأوزون؛

34 - يوضح الجدول التالي الاتصالات في كل قواعد البيانات مع الإشارة إلى الإزدواجية بينها:

الجدول 4: لجمهور المستهدف المسجل في قاعدة بيانات برنامج الأمم المتحدة للبيئة					
الجمهور المستهدف	المتلقين لـ OAN	المستعملين لنظام الاستفسارات والردود	المتلقين للمواد المطبوعة	المتلقين لنشرة OZONEWS	المتلقين لنشرة "What's New"
أعضاء اللجنة التنفيذية					
أمانة الصندوق					
الوحدات الوطنية للأوزون			أساسا		
أمانة الأوزون					
منسق الشبكة الإقليمية					
الوكالات المنفذة					
فريق الأوزون في باريس					
الصناعة					
المنظمات غير الحكومية					
الأكاديميات/المؤسسات التعليمية					
اتصالات المشروعات الثنائية					
بلدان المادة 2				بعض منها	
أفراد آخرين					
مجموع المتلقين	حوالي 9.100 حتى ديسمبر / كانون الأول 2001	682 استفسار 2001-1997	ورد 320 طلبا في 2001	حوالي 140 متلقي حتى ديسمبر / كانون الأول 2001	47

6-2 نشرة OzonAction

35 - منذ عام 1991 نشر البرنامج ووزع 40 عددا من هذه النشرة. وحتى تشرين الأول/أكتوبر 2001، بلغت قاعدة المشتركين بالإنجليزية والفرنسية والأسبانية 9 094 فردا. ومجموع المشتركين في الطبعين الصينية والعربية للنشرة يبلغ 2 000. أما التوزيع حسب المنطقة فهو كما يلي: أفريقيا 16 في المائة وآسيا والمحيط الهادي 23 في المائة وأوروبا الشرقية 5 في المائة وأمريكا اللاتينية 14 في المائة وأمريكا الشمالية 14 في المائة وغربي آسيا 5 في المائة وأوروبا الغربية 22 في المائة.

7-2 خدمة الاستفسارات والردود

36 - واصلت الاستفسارات والردود لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة تتبع الأسئلة الواردة إليه إلكترونيا منذ عام 1997 وتوجد الجداول التالية استخدام الخدمة إلكترونيا حسب البلد والقطاع ونوع الاستفسار. وظلت أعداد الاستفسارات من البلدان العاملة بمقتضى المادة 5 ثابتا تقريبا بينما الواردة من البلدان غير العاملة بمقتضى المادة 5 انخفضت.

الجدول 5: الاستفسارات حسب بلد المنشأ						
السنة	بلدان المادة 5	البلدان التي تمر اقتصادياتها بمرحلة انتقال	بلدان غير المادة 5	لا ينطبق	المجموع	% من الحصة
1997	64	3	121	2	190	28%
1998	46	3	67	3	119	17%
1999	38	1	39	20	98	14%
2000	50	0	41	42	133	20%
2001	65	3	49	25	142	21%
المجموع	263	10	317	92	682	100%
%من	39%	1%	46%	13%		100%

						الحصة
--	--	--	--	--	--	-------

37 - تعتبر الشركات هي أكثر المستعملين للخدمة والاستفسارات التقنية الواردة هي أكثر الأنواع شيوعاً. وتتعلق جميع البيانات بالسنوات 1997-2001.

الجدول 6: الاستفسارات حسب نوع المستعمل		
القطاع	عدد الاستفسارات	% من المجموع
شركات	184	27%
أكاديميون/طلاب	104	15%
أفراد غير محددين	96	14%
الوحدات الوطنية للأوزون/جهات الاتصال	96	14%
حكومات أخرى (غير وحدات الأوزون وجهات الاتصال)	46	7%
معاهد البحوث	30	4%
مستشارون	29	4%
منظمات دولية (غير الوكالات المنفذة)	27	4%
منظمات غير حكومية	25	4%
أمانة الصندوق الإستئماني/الوكالات المنفذة	21	3%
روابط الصناعة	14	2%
(كما هي)	10	1%
المجموع	682	100%

الجدول 7: الاستفسارات حسب الموضوع		
نوع الاستفسار	عدد الاستفسارات	% من المجموع
القطاع التقني - الصناعة	265	39%
السياسة/القواعد	176	26%
متعلقة بالبرنامج	139	20%
تقني/علمي/صحي/أثر بيئية	70	10%
الصفحة الأساسية للويب	14	2%
OAIC - DV	10	1%
معلومات عن برنامج عمل الأوزون	8	1%
المجموع	682	100%

8-2 صفحة ويب OzonAction

38 - جذب عدد متزايد من المستعملين باستمرار منذ بدأ في عام 1996. وتوفر الجداول التالية بيانات متوسط الاستخدام الشهري للفترة الكاملة من تشرين الأول/أكتوبر 1999 إلى أيار/مايو 2001 والجزء الأخير من هذه الفترة:

الجدول 8: صورة المستعملين لصفحة الويب طوال الفترة (المتوسط الشهري)			الجدول 9: نشاط صفحة الويب طوال الفترة (المتوسط الشهري)	
الفترة الزمنية	زيارة واحدة	أكثر من مرة	الفترة الزمنية	زيارات المستعمل
أكتوبر/تشرين الأول 1999 إلى مايو/أيار 2001	2 142	620	أكتوبر/تشرين الأول 1999 إلى مايو/أيار 2001	5 859
مايو/أيار 2000 إلى مايو/أيار 2001	2 612	729	مايو/أيار 2000 إلى مايو/أيار 2001	7 120
نوفمبر/تشرين الثاني 2000 إلى مايو/أيار 2001	3 482	917	نوفمبر/تشرين الثاني 2000 إلى مايو/أيار 2001	9 498

39 - يرد أدناه آخر التفاصيل المتاحة حسب المستعملين في البلدان العاملة بمقتضى المادة 5 وغير المادة 5 مع أرقام عامي 1997 و1998. وتستخدم صفحة الويب أساساً من قبل البلدان المتقدمة - وليس معنى ذلك أنه لا يستخدم جيداً ولا يحظى بتقدير البلدان النامية. وفي الحقيقة، يبدو أن النسبة المئوية للمستعملين من بلدان المادة 5 تزداد بسرعة.

الجدول 10: مستعملو صفحة ويب OzonAction حسب مجموعة البلدان في 1997 و1998			
القطاع	بلدان المادة 5	البلدان التي تمر اقتصادياتها بمرحلة انتقال الجماعة الأوروبية	بلدان غير المادة 5
1997	%2	%11	%87
1998	%4	%30	%66

40 - توفر صفحة الويب فرصة عالية التكاليف للمستعملين للحصول على وثائق إعلامية من برنامج الأمم المتحدة للبيئة عند طلبها. فمثلاً، خلال شهر أيار/مايو 2001 فقط، تم نسخ 1 490 ملفاً من الموقع.

41 - وفي عام 2001، أطلق برنامج ويب يسمى Business-to-Business (B2B) لتيسير التبادل الدولي للهالونات "الموضوعة في المصارف"، موفراً سوقاً حيث يمكن للأشخاص مقارنة العرض والطلب، ومن ثم مساعدة الشركات التي تستخدم الهالونات للاستخدامات الأساسية أو "الحرجة" (المشغلون لنظم الوقاية من الحرائق وخدمات مكافحة الحرائق والمنظمات الأخرى). ويحل هذا محل نظام مصارف الهالونات المباشر السابق.

9-2 فعالية التقييم

42 - مع عدد الاحصائيات وعدد أنشطة برنامج الأمم المتحدة للبيئة، وكذلك سلسلة تقارير المشروعات والبرامج الشاملة، تظل هناك إجابات على سؤاليين رئيسيين: (1) ما هي فعالية خدمات تبادل المعلومات للبرنامج في خفض انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون؛ (2) وهل مبلغ الأموال المخصصة لتبادل المعلومات يتماشى نسبياً مع حجم ونوعية وأثر المنتجات والخدمات المقدمة. إن هذه الأسئلة مهمة نظراً لأن اللجنة التنفيذية تود معرفة أن المواد تستخدم بطرق اقتصادية ولدعم القضاء التدريجي على المواد المستنفدة للأوزون.

43 - إن بيان الأثر المباشر بأن المعلومات قد دعمت البلدان في جهودها للقضاء التدريجي على المواد المستنفدة للأوزون تواصل في مواجهة التحدي إن المستعملين يعرفون أنه دون معلومات البرنامج لن يتمكنوا من تثقيف أنفسهم أو الأطراف المؤثرة الأخرى داخل بلادهم فيما يتعلق ببروتوكول مونتريال؛ ومع ذلك، من الصعب تتبع طريق مباشر بين خدمات المعلومات المقدمة وأنشطة القضاء على المواد. وفي حالات كثيرة، تأتي المعلومات من مصادر متنوعة وليس من الممكن تفضيل معلومة معينة من المعلومات. فمثلاً، من الصعب معرفة ما إذا كانت وثيقة تقنية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة أو مشورة شفوية قدمتها الوحدة الوطنية للأوزون عبر الهاتف بناء على مقالة في آخر نشرة

إخبارية أو معلومات قدمها مورد على صفحة ويب قد تعلم شيئا عن برنامج الأمم المتحدة للبيئة ينتج عنه تحول الشركة إلى تكنولوجيا خالية من المواد المستنفدة للأوزون.

44 - يتعلق السؤال الثاني بفعالية التكاليف، ويعني ذلك ما إذا كانت الموارد تستخدم تناسب مع النتائج المتحققة. وهذه المعلومات مهمة كجزء من عملية التقييم، ومع ذلك، فهي تتجاوز نطاق الدراسة المكتنية الموسعة هذه. وبالرغم من تقديم مدى من الاحصائيات والأرقام في التقارير المرحلية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وتقارير انتهاء المشروعات وتبرير مبلغ الموارد المخصصة لبعض المهام ليس واضحا بصورة مباشرة ومن الصعب تقديره. ويمكن للبرنامج أن يجعل الإبلاغ أكثر معنى وأسهل للأطراف المؤثرة لفهمه من خلال:

- (أ) توفير تبرير مختصر لكل مقترح جديد لمشروع وكذلك السبب المنطقي لمواصلة تنفيذ الخدمات الجارية في التقارير المرحلية السنوية وبرنامج العمل. وهنا يمكن الرجوع إلى التغذية المرتدة من المستعملين والبحوث المستقلة والأسباب المنطقية الأخرى.
- (ب) تقديم تقدير لعدد الأشخاص والأيام المطلوبة (أسبوعيا أو شهريا) لدعم تنفيذ المشروع.
- (ج) تقديم مسح عام عن عدد موظفي البرنامج المخصصين لتنفيذ منتجات تبادل المعلومات والخدمات ومقدار الزمن الذي يستغرقونه بجوار مكاتبهم.
- (د) فصل تكاليف الموظفين الجارية، كما حدث الآن تحت برنامج لاشتراك المدعاسم، عن التكاليف الأخرى المرتبطة بخدمات تبادل المعلومات، بما في ذلك تكاليف المستشارين والطباعة والتوزيع.
- (هـ) تحديد وقت الموظفين والموارد المالية التي تتفق على مهام تبادل المعلومات مقابل المعايير التي تمارسها مؤسسات مماثلة والإبلاغ المرحلي مقابل هذا التحديد.
- (و) مواصلة العمل مع الوحدات الوطنية للأوزون للحصول على تغذية مرتدة عن فائدة منتجات وخدمات تبادل المعلومات. وقد أعد المستشارون قائمة مؤقتة لمؤشرات الأداء؛ ويجري مناقشتها بين الأمانة وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة.

3 - التغذية المرتدة من المستعملين

3-1 تعليقات عامة

45 - إن الصورة الشاملة التي تمخضت عن استعراض الوثائق والمقابلات الشخصية مع أطراف مؤثرة مختارة والمسح تبين أن برنامج الأمم المتحدة للبيئة يتصل بنشاط مع المستعملين لخدمات معلوماته ويكيّف البرنامج باستمرار لمنطلقاتهم المتغيرة. وهذه المساهمة لها قيمة خاصة في البلدان الصغيرة حيث البرنامج هو المصدر الرئيسي لمعلومات المتعلقة بالبروتوكول (يستكملها في حالات كثيرة شركاء ثانويين). ومن بين الوحدات الوطنية للأوزون الكبيرة والصغيرة، فإن الجمع بين دعم المعلومات الاستباقي والتفاعلي الذي يوفره البرنامج من خلال الوثائق وعبر الهاتف وعلى صفحة الويب وبواسطة البريد الإلكتروني وعلى أقراص CD-ROM وعبر النشرة الإخبارية OzonAction ومن خلال شرائط الفيديو هو استجابات واردة فعالة "المساعدة الوحدات الوطنية للأوزون"، ومن ثم تزيد قدرة البلدان العاملة بمقتضى المادة 5 لتحقيق القضاء التدريجي على المواد المستنفدة للأوزون والامتثال لالتزاماتها بمقتضى بروتوكول مونتريال.

46 - إن تسعة مجيبين على المسح من بين عشرة (91 في المائة) إما يتفقون بشدة (46 في المائة) أو يتفقون بشكل متوسط (45 في المائة) على أن خدمات معلومات البرنامج كانت مفيدة وملائمة لمنظماتهم. ويستفيد الجميع تقريباً (96 في المائة) من هذه المعلومات ويرجعون - على الأقل مرتين في السنة - إلى نصف أو أكثر المواد التي كانوا قد قرؤوها. ويستخدم شخص واحد من أربعة مواد البرنامج من أجل زيادة الوعي العام وبرامج التدريب (مثلاً، 26.9 في المائة للملصقات و23.7 في المائة أدلة التدريب). ويستخدم وأكثر من 10 في المائة مواد لكل من الأغراض الثلاثة التالية: زيادة وعي الصناعة والدراسات البحثية والبحث عن المصادر واختيار التكنولوجيات المتاحة تجارياً.

47 - تعكس خطط العمل السنوية لغرفة تبادل المعلومات والملاحظات من اجتماعات الفريق الاستشاري غير الرسمي منظمة الدفاع وراءها الطلب. وهناك أمثلة كثيرة للتغذية المرتدة وطلبات من الأطراف ترجمت إلى أعمال في خطط العمل السنوية. ولكن في خطة عملها لعام 2001، أصبحت العلاقة بين خطط البرنامج واحتياجات المستعملين واضحة جداً. وفي تلك الخطة، هناك جدول به ثلاثة أعمدة: الحاجة/أعرب عنها/الاستجابة للحاجة. ويوضح المسح سمعة البرنامج على أنها نفية ومستجيبة. ويعتقد ثلاثة من المجيبين من بين أربعة (74 في المائة) أن لديهم فرصة كافية لتقديم تغذية مرتدة، والكثير يقدم خبرات إيجابية نتيجة لذلك. أما معظم من يعتقدون العكس كانوا مستعملين لفترة طويلة أتموا عمليات المسح بلغة غير اللغة الإنجليزية.

48 - وفضلاً عن ذلك، تعتبر خدمات البرنامج الأكثر استخداماً من بين مصادر المعلومات المتاحة لدعم بروتوكول مونتريال. ويولي البرنامج مكاتب الحكومات الوطنية والإنترنت، يتبعها الوكالات المنفذة الأخرى. ويجد مجتمع البحوث والأكاديمي المصادر الأخرى أقل فائدة.

49 - قدم المشاركون في التقييم مدى واسع من الأمثلة تبين كيف استفادوا من مواد المعلومات للبرنامج بما في ذلك: برامج تدريب متخصصة (مثل للعاملين في الجمارك) وإنتاج مشترك للأفلام التي تعرض على الجمهور في التلفزيون وأشرطة الفيديو التي تستخدم في المدارس وأماكن العمل وتوزيع النشرة الإخبارية OzonAction فيما بين الشركات والمدارس المهنية وإعداد البيانات لأجهزة الإعلام ومقالات الصحف وملاحق الصحف المتخصصة وإعداد عروض لـ Power Point لحلقات العمل وحلقات التدارس والأحداث الإعلامية الموجهة إلى قطاعات مختلفة.

3-2 قاعدة المعلومات

50 - إن ثمانية مجيبين على المسح من بين عشرة (82 في المائة) إما يتفقون بشدة (41 في المائة) أو يتفقون بشكل متوسط (41 في المائة) على أن خدمات معلومات البرنامج قد ساعدتهم على زيادة الوعي بقضايا الأوزون وحلولها فيما بين الجمهور العام/المستهلكين في بلدانهم. هناك أربعة (75 في المائة) سواء يتفقون بشدة (25 في المائة) أو يتفقون بشكل متوسط (50 في المائة) أن هذه الخدمات قد ساعدت الخدمات الحكومية في بلادهم اتخاذ قرارات في مجال السياسة عن علم تمتثل لبروتوكول مونتريال، بما في ذلك إجراء تغييرات في التشريع ونظم التراخيص. وكان مستعملو خدمات البرنامج لمدة طويلة أكثر إيجابية حول هذا الأثر: ومع ذلك، كان نصف المجيبين الحكوميين من غير الوحدات الوطنية للأوزون ليس لهم رأي.

3-3 حجم المعلومات

51 - إن المعلومات الكثيفة تؤدي إلى معلومات تتحمل أكثر من طاقتها. وتواجه لوحدة الوطنية للأوزون بصورة منتظمة كميات كبيرة من المعلومات لعدد من الموضوعات - على شكل مطبوع وإلكتروني. وهناك الكثير مهتمون باستعراض كثير من المواد أو كلها؛ ومع ذلك، تفرض الطلبات على عملها فحالة إلى معلومات على أساس "الحاجة". ونتيجة لذلك، تتلقى الغالبية العظمى من الوحدات الوطنية للأوزون معلومات أكثر مما تستخدمها ويعني هذا أن الكثير من الوحدات ليست على وعي بجميع المعلومات والموارد المتاحة لها. ويعني أيضا أنه عندما يكون لهذه الوحدات أو أطرافها المؤثرة أسئلة محددة، يكون من الصعب إيجاد الإجابات بسرعة وبسهولة. والسبب في ذلك أو لا أنه لا يتوفر لها الوقت لاستعراض جميع الوثائق المتاحة لها، والغرض أو العلاقة بالمعلومات قد لا تكون واضحة بصورة مباشرة. ومن الصعب أيضا عندما يكون البحث في المصادر الإلكترونية غير ناجح أو يحدد الكثير من "مثيلاتها".

4-3 تركيز المعلومات

53 - طبقا لعدد من الإجابات، هناك حاجة لتحويل التركيز من المعلومات العالمية إلى الإقليمية/الوطنية. وهذا يؤكد تحرك برنامج الأمم المتحدة للبيئة مع برنامج لاشتمال ودعم اسم لتنفيذ مشورة محددة ومناسبة مباشرة إلى البلدان. وهناك تسليم عام من المشاركين بأن دفع البلدان للوعي ببروتوكول مونتريال ومسؤولياتها كان ناجحا. وعند هذه النقطة، تركز الاحتياجات إلى المعلومات على كيفية اتخاذ الإجراءات ووضع السياسات والتشريعات لدعم العمل. وتشير التعليقات بأن هناك قيمة محدودة لقيام البرنامج بتقديم السياسة والمشورة التشريعية نظرا لأن الظروف والقضايا متفرقة في كل بلد. وكما حددت بعض البلدان غير العاملة بمقتضى المادة 5 العاملة في مشروعات ثنائية، هناك فرصة للبرنامج لقيمة مضافة لخدماته الحالية من خلال جعل المعلومات تتناسب محليا أكثر. ويعني هذا النظر إلى كيفية إرسال الوثائق الحالية على النطاق العالمي، وكلما كان ضروريا إنتاج مواد إعلامية أكثر تحديدا للاحتياجات الإقليمية والقطرية (ولا سيما للخيارات التي تعتمد الفاعلية فيها على التربة المحلية والأوضاع المناخية والجغرافية). وعلى المستوى القطري، يقترح أن تستفيد الوحدات الوطنية للأوزون من تكيف الاتصالات فيما يتعلق بالمعلومات التي تتلقاها من البرنامج، وما تعني المعلومات وكيف تتصل بمقررات اللجنة التنفيذية، ولماذا تتعلق بها.

54 - إن التركيز على معلومات واتصالات الوحدات الوطنية للأوزون يحتاج إلى أن يكون مفيدا مع مواد نموذجية مشتركة. إن جود من توجز عناصر أداة اتصالات معينة (مثل النشرات الإعلامية أو إستراتيجية للاتصالات أو عرض Power Point أو كتيب أو شريط فيديو) ويقدم مقترحات تتعلق بالعناصر المطلوبة لتكيفها لتنتمشى مع احتياجات المستعلمين المختلفين. وتضع الوحدات الوطنية في بلادها، بما في ذلك الجمهور العام. وأقترح بأن هناك فرصة مهمة للبرنامج لتقديم توجيه إلى الوحدات الوطنية للأوزون بالمواد أكثر ملائمة لإيصال الوعي البيئي إلى الأطراف المؤثرة والجمهور. وبالإضافة إلى ذلك، هناك احتياجات لمعلومات عامة كثيرة فيما بين الوكالات الوطنية للأوزون ولا سيما المعلومات العامة المتعلقة ببروتوكول مونتريال. من المفيد وجود الكثير من النموذج قدر الامكان. وتشمل الأمثلة عروض Power Point التي تقدم نظرة شاملة ببروتوكول مونتريال وأمثلة للقطات من أجهزة الإعلام والتجارية التي يمكن استخدامها في التلفزيون أو الإذاعة. وتشمل المقترحات الأخرى الأنية من بعض المجبيين على المسح: إنشاء محفل مباشر مفتوح للجمهور العام؛ تعزيز مسرد مصطلحات ببروتوكول مونتريال المتعلق بالمصطلحات، بما في ذلك المختصرات المستخدمة في الاجتماعات؛ وإرسال خبراء دوليين عال المستوى إلى وحدات الأوزون على أساس منتظم لمساعدتها على تحسين عملها؛ والبدء في منتجات إعلامية جديدة من خلال المحافل والمحادثات

5.3 مضمون المنتجات الاعلامي

55 - تعتبر الوثائق التقنية وأدلة التدريب مفيدة، ولكن غالباً ما تكون قديمة أو غير محددة بما فيه الكفاية. وتم تحديد الوثائق التقنية وأدلة التدريب على أنها من بين أكثر المعلومات قيمة التي يوفرها البرنامج، ولا سيما فعاليتها في توفير معلومات غير منحازة عن بدائل التكنولوجيا. وأشار اثنان من بين ثلاثة من المجيبين على المسح (66 في المائة) بأنهما يراجعان سلسلة الكتيبات التقنية للبرنامج مرة واحدة في الشهر على الأقل ويجدونها مفيدة جداً (72 في المائة) ويجد معظمهم (92 في المائة) أن أدلة التدريب مفيدة جداً (68 في المائة) أو مفيدة على نحو متوسط (24 في المائة). وأشارت الوحدات الوطنية للأوزون أن هذه المادة تقدم لهم فهماً بالخيارات، وغالباً ما يقدمونها إلى الشركات المهمة باستعراض البدائل.

56 - وقيل أن هناك وحدات وطنية للأوزون قليلة أبلغت أن من الشائع لديهم أن يجدوا خيارات التكنولوجيا الجديدة من قطاع الأعمال التجارية أولاً.

57 - وأكثر نقد متكرر للوثائق التقنية على أنها عامة جداً "ولا تذهب بعيداً بما فيه الكفاية". وعلق أشخاص كثيرون على الحاجة إلى معلومات أكثر عن البلد والقطاع والشركة ومعدات محددة قيل أن تكون الشركة قادرة على اتخاذ قرار بالاستثمار في معدات جديدة (مثل تقييم تكنولوجيا محددة على أنها تناسب صناعة محددة). وهذا صحيح بصورة خاصة مع الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم التي لديها هامش قليل في الربح وعدد صغير من الموظفين ووقت أقل للبحوث بشأن مزايا وعيوب شراء معدات، ومن ثم تحتاج إلى مواد "جاهزة" لهم. ولاحظ البعض أن هذه الخبرة تقدم إلى الشركات من الوكالات المنفذة الأخرى ومستشاريهم التقنيين من خلال المشروعات الاستثمارية، ولكن حدود الثغرة في توافر هذا النوع من المعلومات التفصيلية للشركات غير العاملة في المشروعات الاستثمارية. وهناك موردون كثيرون يقدمون خيارات التكنولوجيا إلى الشركات، ومع ذلك، يقومون بتشجيع بيع معداتهم.

58 - وأعربت شركتان كبيرتان أجابنا على المسح بأنهما راضيتان عن المعلومات التي تلقتهما، وتود واحدة أن ترى استكمال منظم للقواعد المحددة لـ CFC/HCFC من قبل البلدان (العاملة بمقتضى المادة 5 وغير العاملة بمقتضى المادة 5)، بما في ذلك أي تواريخ للإسراع بالقضاء التدريجي عليها. ووجدت ثلاث شركات من الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم التي أجابت على المسح نشرة أخبار الأوزون مفيدة بصورة خاصة كذلك النشرة الإخبارية OzonAction والكتيب التمهيدي عن استنفاد الأوزون وتود الشركات مزيداً من المعلومات عن:

(أ) المنظمات الحكومية والمنظمات القطاعية والشركات في القطاع

(ب) إجراءات التكنولوجيا المستحدثة

(ج) الاستشاريون التقنيون من ذوي الخبرة في البلدان حيث تم التحول فيها بنجاح

(د) الجدول الزمني في تفكيك المرافق الحالية مع هالون 1 301

(هـ) الجداول الزمنية للقضاء CFC و HCFC على والتوقف عنهما التي قررتها البلدان العاملة بمقتضى المادة 5. وهذه المعلومات حيوية للشركات الأوروبية العاملة في تنفيذ مشروعات تبريد في هذه البلدان. وعلق أحد المجيبين: "يبدو أن المعلومات تتدفق في اتجاه واحد فقط، من الشمال إلى الجنوب. وهناك القليل ليكون في الاتجاه الآخر".

(و) أسماء المنظمات التي تقدم تدريباً تقنياً عملياً للأشخاص المهتمين في بلدان مثل الهند.

59 - وأخيراً، تم ملاحظة أن الشركات لديها مدى من الاحتياجات من المعلومات، حيث يطلب كبار متخذي القرارات صورة عامة أوضح لمتطلبات بروتوكول مونتريال وتوجيه واضح للمنطق الاقتصادي للاستثمار، بينما يطلب أخصائيو الإنتاج معرفة تفصيلية بخيارات المعدات ومواصفات وقدرة المعدات وما إلى ذلك.

60 - وهناك بعض الفلق بأن طول الوقت الذي يستغرقه البرنامج في وضع المنتجات الإعلامية (و لا سيما الوثائق التقنية، التي يمكن أن تستغرق حتى 3 سنوات) يعني أن كثيراً من المعلومات تصبح قديمة عند نشرها. ومن بين أربعة أجابوا على المسح (26 في المائة) يعتقد واحد منهم أن نصف أو أكثر المادة التي تلقاها من البرنامج قديمة. وترتبط التأخيرات بوقت الاستعراض المكثف. وأشار إلى أن الاستشاريين من ذوي المعرفة القادرين على إنتاج مواد ذات نوعية عالية قد يكون من الصعب الاحتفاظ بهم نظراً للتعرض المنخفض النسبي الذي يتلقونه مقابل جهودهم وطول

الوقت في الدفع لهم. وعند استخدام مستشارين أقل معرفة، تقع مسؤولية أكثر كاهل البرنامج ويقضي أعضاء لجنة خيارات التكنولوجيا الوقت في الاستعراض المكثف وتنقيح المحتوى.

61 - وتعتبر وثائق السياسة مفيدة، ولكن ورد أن من وصولها ال متخذي القرارات. ويستخدم أكثر من نصف المجيبين على المسح المبادئ التوجيهية للسياسة الذي يعدها البرنامج مرة واحدة في الشهر على الأقل، والجميع تقريبا (97 في المائة) يعتبرها مفيدة جدا (64 في المائة) أو مفيدة على نحو متوسط (33 في المائة). ومع ذلك تستخدم المواد أساسا للمعلومات العامة والتدريب والبحوث/الدراسات وزيادة الوعي العام ووعي الصناعة. ويستخدم غالبية المشاركين المواد لوضع سياسات أو قواعد وتنفيذها أو الإخطار بالسياسات (7 في المائة) ولضمان التزام سياسي.

62 - إن الوصول الى متخذي القرارات هو تحد جاري للبرنامج. ففي عام 1995، أبلغ الفريق الاستشاري غير الرسمي أن "رجال الصناعة أظهروا اهتماما بالحصول على خدمات المعلومات، بينما متخذو القرارات أظهروا اهتماما أقل". ومرة ثانية، في عام 1996، قال الفريق أن هناك "افتقار في الوعي على مستوى المستهلكين (هناك افتقار في الضغط من أجل وضع سياسة)". وتناولت خطة عمل برنامج الأمم المتحدة للبيئة لعام 1997 هذه المسألة من خلال تبادل المعلومات المركز على البرلمانين والرسميين الحكوميين رفيعي المستوى. ومع ذلك، حتى في عام

6.3 فهم المعلومات

63 - يتطلب الامتثال لبروتوكول مونتريال فهم تاريخ المقررات المتخذة، والمصطلحات المستخدمة والأنشطة المنفذة. إن عدم الاستقرار في الوحدات الوطنية للأوزون تعني أن "ذاكرة" الشركة قد فقدت، مع أفراد جدد مضطرة "لتعلم ربط الحبل" من البداية. وهذا تحد وخاصة في البلدان الصغيرة التي يوجد بها فرد أو اثنين يعملان في الوحدة الوطنية للأوزون وتم اقتراح وضع دليل للقادمين الجدد إلى بروتوكول مونتريال ليشرح ما حدث ولماذا حدث ويشرح كيفية تعمل عملية اتخاذ القرارات وتقسيم الأدوار والمسؤوليات وأثر القرارات المختلفة.

64 - وبينما شعر مشاركون في التقييم أن معلومات البرنامج هي مباشرة بشكل عام وصيفة لمستعمل، هناك القليل الذين علقوا أن حتى المواد العامة، بما في ذلك المواد الموجودة على الويب مازال من الصعب على المستعمل العادي والجمهور فهمها. لقد تم تحديد عدد من الفرص للتحسين، بما في ذلك رسائل تستهدف بصورة خاصة المستهلكين للإعداد لشراء منتجات مواد مستنفدة للأوزون. وآلية بسيطة مثل ملحق يخبر المستهلكين بأن "هذا المنتج يحتوي على مادة مستنفدة للأوزون سوف يتم القضاء عليها بحلول عام 20XX ولمزيد من المعلومات أضطلع على www.xxx.com باعتبار ذلك طريقة واحدة لتصل الرسالة.

65 - لاحظت وحدات وطنية للأوزون كثيرة تشويشا فيما بين الأطراف المؤثرة، وفي بعض الحالات وسائل اعلام، يتعلق بالفرق بين استنفاد الأوزون وتغير المناخ. إلا أن المسائلين تتعلقان بالجو، ومن السهل أن يحدث تشويش حول العلاقة بين الظاهرتين.

7-3 شكل المعلومات

66 - اعتبرت معظم منتجات الإعلامية على أنها واضحة وجذابة. واتفق معظم من أجابوا على المسح (87 في المائة) على أنها كذلك بطريقة متوسطة (58 في المائة) أو بشدة (29 في المائة) وبأن "تصميم/إعداد المواد يساعدهم على أن يكونوا أصدقاء للمستعملين وجذابين". واتفق الجميع تقريبا (91 في المائة) بشدة (46 في المائة) أو على نحو متوسط (45 في المائة) على أن "أسلوب اللغة (الكلمات والعبارات) المستخدمة المواد المتعلقة بالأوزون في البرنامج واضحة وجذابة وسهلة في فهمها" وفي المجموعات اللغوية المختلفة الممثلة، كان المتحدثون بالفرنسية هم الأقل رضاء عن أسلوب اللغة.

67 - ويذكر أن المعلومات تكون مفيدة جدا عندما تكتب باللغة المحلية. وبينما يبذل البرنامج جهد التوفير مواد بلغات

المجال، ولا سيما الاقتراح بأن تقدم المواد الرئيسية في مدى من اللغات الشائعة وأن تستكمل النصوص المترجمة لهذه

68 - تم التأكيد على الحاجة لإيجاد المصنوفة الصحيحة للمعلومات الإلكترونية والمطبوعة. ويحتاج هذا إلى عمليات استعراض وتعديل متواصلة. وتشمل الخطوات خلال هذه العملية:

- (أ) إخطار جميع المستعملين بأن البرنامج سوف يوقف بالتدريج ممارسة إنتاج وتوزيع نسخ مطبوعة لجميع الوثائق، بما في ذلك نشرة OAN؛
- (ب) ولتوفير جميع المعلومات عبر الوسائل الإلكترونية يعني أن يطلب من الوحدات الوطنية للأوزون أن تؤكد في تاريخ معين أن النسخة الإلكترونية تكفي؛
- (ج) متابعة الوحدات الوطنية للأوزون التي لم تجيب على إرسال المواد إلكترونياً وتحديد حاجتها إلى وثائق مطبوعة؛
- (د) مواصلة توفير الوثائق المطبوعة عند طلبها على نحو محدد.

69 - حدد التقييم بلد واحد ليس لديه اتصال بالإنترنت، ويفضل الكثيرون المعلومات الإلكترونية بسبب أن من السهل إيجاد ما يبحثون عنه ويمكن المستعملين من "قطع" و"الصق" المعلومات لتوزيعها على الآخرين. وشدد بعض المشاركين على أهمية ضمان مواصلة الحصول على المعلومات الإلكترونية باستخدام برامج ومعدات أقدم. وأيد كثيرون أيضاً الحصول على وثائق مطبوعة وإلكترونية، نظراً لأن الوثائق المطبوعة من السهل قراءة أحجام أكبر من المعلومات. وطلب ثلاثة من بين أربعة أشخاص أجابوا على المسح (78 في المائة) نسخاً مطبوعة وإلكترونية من كل المعلومات ذات العلاقة.

70 - وجدت المضيفون من البلدان التي ليست لديها إنترنت يعتمد عليها أو سريعة CD-ROMs أن أقرص مفيدة، وتستخدمها بعض البلدان غير العاملة بمقتضى المادة 5 على نحو منتظم نظراً لأنها توفر المعلومات بطريقة سهلة.

71 - وعلى أساس تسهيل إيجاد المعلومات، تم اقتراح عدد من الحلول بما في ذلك: وضع كتالوجات منشورات البرنامج على صفحة الويب؛ إتاحة التقارير التقنية إلكترونياً بحيث يمكن إيجاد المعلومات بسهولة ويجري نسخها؛ خلق وسيلة بحث محسنة لأقرص CD-ROM، وضع نشرة OAN مباشرة على الإنترنت؛ إتاحة بيانات أكثر تفصيلاً عن المشر وعات التي يمولها الصندوق متعدد الأطراف والتكنولوجيات المستخدمة والاستثمارات الملتمزم بها للتكنولوجيات المختلفة، مع وصف كامل لمدى التكنولوجيات. ويتعين ملاحظة أن البرنامج حقق بض هذه المقترحات، دون أن يلاحظ ذلك المضيفون. فمثلاً أصبحت نشرة OzonAction موجودة مباشرة منذ بضع سنوات، وحوالي 80 في المائة من الوثائق التقنية والخاصة بالسياسة والوعي هي على صفحة الويب.

3-8 التغذية المرتدة عن طرائق المعلومات المستخدمة

72 - يعتبر Web site نشرة OzonAction مفيداً جداً. ووجد معظم المضيفين تقريباً (96 في المائة) أن صفحة الويب مفيدة جداً (70 في المائة) أو مفيدة على نحو متوسط (26 في المائة) ولا سيما للمعلومات العامة ونسخ المطبوعات وإيجاد مواقع صفحة الويب الأخرى ذات العلاقة وعناوين الاتصال لجهات اتصال الأوزون ومن أجل البحث/الدراسات. ومع ذلك، يجد الكثيرون الموقع من الصعب استخدامه. واتفق ثلاثة من أربعة مضيفين (61 في المائة) على أنه "عند استخدام ويب OzonAction، أجد عادة ما أبحث عنه". ومعظم من أبلغوا عن صعوبات كانوا من المستعملين لخدمات البرنامج لمدة طويلة والذين قدموا المسح بلغة غير الإنجليزية (ولا سيما الفرنسية). واقتراح

73 - تعتبر نشرة OzonAction مفيدة ولا سيما للمستعملين الحديثين لخدمات البرنامج. وأشار كثيرون من المقابلات والمسح إلى قيمة أسهم محددة من النشرة. وأشارت البلدان غير العاملة بمقتضى المادة 5 والوكالات المنفذة

أن القسم الخاص بأنشطة الوكالات يعتبر قيما بصورة خاصة. وقال 83 في المائة ممن أجابوا على المسح بأنهم يقرؤون النشرة شهريا على الأقل ووجد معظمهم (97 في المائة أنها مفيدة جدا (57 في المائة) أو مفيدة على نحو متوسط

(40 في المائة) - ولا سيما المعلومات العامة ولزيادة الوعي العام والصناعة ومن أجل البحث/الدراسات. إن محتوى النشرة يتعلق بجمهور أبعد من قائمة توزيع البرنامج. وهناك 11 بلدا على الأقل وضعت نشرات ومطبوعات مماثلة (على نفقتها) كان الدافع وراءها نشرة OzonAction. ويساعد هذا "التأثير" انتشار حماية الأوزون ووصول رسائل الصندوق متعدد الأطراف الى جمهور وطني أكبر. وعلى أساس إجراء تحسينات، اقترح أن تصل النشرة في الوقت المناسب (لأنها تصل متأخرة) ويمكن وضعها مباشرة على الانترنت وهو ما حدث فعلا). واقترح إلغاء الادعاءات التجارية ومحل التساؤل لبعض الموردين. ويضطلع البرنامج بتقييم مستقل لنشرة OAN في وقت إعداد هذا التقييم وسوف نتاح تغذية مرتدة تفصيلية.

74 - ليست الكثير من البلدان العاملة بمقتضى المادة 5 على دراية باستخدام خدمات البريد الإلكتروني لنشرة Ozonews، ولكن الذين على دراية بها وجدوا أنها قيمة جدا. ومن بين المجيبين على المسح الذين قدموا تعليقات، يطلع عليها (95 في المائة) مرة في الشهر على الأقل، بما في ذلك (71 في المائة) يطلعون عليها أسبوعيا. وقال الجميع تقريبا (91 في المائة) أنها مفيدة جدا (57 في المائة) أو مفيدة على نحو متوسط (34 في المائة).

75 - تستخدم أشرطة الفيديو والملصقات استخداما جيدا. ويعتقد جميع من أجابوا على المسح أن شرائط الفيديو مفيدة جدا (65 في المائة) أو مفيدة على نحو متوسط (35 في المائة). وأكثر من واحد من بين ستة (17 في المائة) ذكر أنه يستخدم شرائط الفيديو في التدريب وزيادة وعي الجمهور والصناعة - معظمهم الوحدات الوطنية للأوزون

76 - إن القرص OASIS CD-ROM يجري استشارته في معظم الأحيان وتقدره الوحدات الوطنية للأوزون وموظفي الحكومات والباحثين والأكاديميين، والمستعملين لمدة طويلة. ويستخدم سبعة من عشرة من المجيبين على المسح (68 في المائة) القرص مرة في الشهر على الأقل ويستخدمه واحد من أربعة (23 في المائة) أسبوعيا على الأقل. ويوجد جميع المجيبين تقريبا (91 في المائة) أن القرص مفيد جدا (61 في المائة) أو مفيد على نحو متوسط (30

77 - يتصل أكثر من نصف المجيبين على المسح بالبرنامج مباشرة موجبين أسئلة مرة واحدة في الشهر على الأقل؛ ووجد 97 في المائة أن هذه الخدمة مفيدة جدا (87 في المائة) أو مفيدة على نحو متوسط (10 في المائة). واستخدمت الخدمة في معظم الأحيان للمساعدة على الإجابة على الأسئلة العامة والتدريب والبحث/الدراسات. وأشار عدد من الوحدات الوطنية للأوزون بأن اتصالهم وعلاقتهم "بالأشخاص الحقيقيين" العاملين للأوزون. فهو يوفر الاحساس باليقين إذا لم يستطيعوا إيجاد إجابة على سؤال ما، فهناك شخص سيقدم الدعم لهم. وذكر المشاركون في التقييم أنهم راضون عن زمن الإجابة على أسئلتهم من البرنامج.

78 - إن نظام مصرف الهالون والتجارة المباشر الذي استبدل مؤخرا بوب Business to Business Portal لديه مجموعة صغيرة نسبيا من المستعملين. ويستخدم 46 في المائة من المجيبين على المسح مرة واحدة في الشهر على الأقل (37 في المائة) أو أسبوعيا (9 في المائة). ويوجد المجيبون أن النظام أقل فائدة عن معظم منتجات وخدمات البرنامج. ومن بين 46 في المائة الذين يستخدمون النظام مرة في الشهر، يعتبر 50 في المائة منهم أن النظام مفيد جدا ويوجد واحد من بين خمسة (19 في المائة) أنه مفيد على نحو متوسط. ويقول الباقيون (31 في المائة) أنه غير مفيداً ومفيد بحد أدنى.

9-3 توزيع المواد الإعلامية في البلدان العاملة بمقتضى المادة 5

79 - أبلغت وحدات وطنية للأوزون كثيرة أنها تنقل محتوى المعلومات التي تتلقاها من البرنامج إلى الأطراف المتأثرة على نحو متكرر أكثر من قيامها بتوزيع المواد أنفسهم. والأسباب المحددة لهذا تشمل الحاجة الى تكييف المواد

لتنتمشى مع اللغة الثقافة المحليتين (تشمل تغيير الأمثلة بأمثلة محلية وتغيير طريقة التعبير عن المعلومات ...الخ) والحاجة الى "اختيار" المعلومات المناسبة أكثر للأطراف المؤثرة المحلية بحيث تصبح أكثر سهولة في استعمالها، والعدد المحدود من النسخ التي يوزعها البرنامج. وتعتبر وحدات وطنية للأوزون كثيرة أن هذا جزء أساسي من مسؤولياتها؛ ومع ذلك، لاحظ كثيرون أن تكاليف وطبع أي مواد ينبغي أن يلائم ميزانياتها المحدودة. وذكر كثيرون أنهم يستخدمون الميزات المحدودة هذه بشكل إيداعي ويقومون بتحرير عدد من شرائط فيديو البرنامج في شريط واحد وقطع ولصق معظم المعلومات من صفحة الويب CD-ROM للتوزيع الإلكتروني على الأطراف المؤثرة وإصدار منشورات للشركات في قطاعات محددة. ومن بين المواد التي تنقل من البرنامج مباشرة الى الأطراف المؤثرة المواد الخاصة "بتدريب المدربين".

80 - أشارت وحدات وطنية للأوزون أنها تعمل باستمرار لإقامة علاقات مع الشركات في بلادها. وفي بعض الأحيان يزور التقنيون أو يتصلون هاتفياً بالوحدة لاستكمال معلومات بصورة منتظمة. وفي حالات أخرى، تركز الوحدات على العمل مع الروابط التجارية (إن وجدت) مؤكدين على أن الشركات تستخدم مواد مستفدة للأوزون. وتستخدم آليات أخرى لإيصال الوعي إلى الصناعة بما في ذلك حلقات عمل للقطاعات ومحددة محددة ونشر المعلومات من خلال المكاتب الإقليمية لوزارات البيئة وجولات دراسية للشركات ذات المشروعات الاستثمارية (في بلادها وفي بلدان أخرى) وإعلانات مقالات في الصحف والبريد الإلكتروني.

81 - إن تقييم معومات الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم المتعلقة ببروتوكول مونتريال هو تحد، مع موارد قليلة، بسبب أنها لا تتمكن من استخدام أفراد متخصصين في القضايا البيئية وغالباً لا تتصل بالإنترنت. وهناك آراء مختلفة بشأن أكثر الطرق فعالية لتوصيل المعلومات من البرنامج إلى هذه الشركات. إن العلاقات مع الموردين الأقوياء هي خط الحياة للشركات الصغيرة، مما يجعلها آلية مثالية لإيصال المعلومات. ومع ذلك، هناك شواغل بأن الموردين يقدمون صورة منحازة. وعلى أساس اتصال الحكومات بالصناعة، هناك قلق بشأن أن بعض الشركات تتعاضد عن مشاركة المعلومات مع حكوماتها نتيجة للخوف من أن الشفافية قد تجعلها عرضة لنقد الحكومة واحتمال فرض غرامات وقيود عليها. وقد تكون الروابط التجارية مفيدة "كوسيط" لإيصال هذه المعلومات.

82 - أبلغت وحدات وطنية للأوزون كثيرة بأنها أقامت علاقات مع مصالح ووكالات حكومية أخرى في بلادها بما في ذلك البيئة والخارجية والجمارك والتجارة ورقابة الواردات والصناعة والمالية والمدعي العام والصحة ومجلس رقابة الآفات وآخرين. وفي بعض البلدان تكون هذه العلاقات غير متينة، حيث تعمم المعلومات المطبوعة على كل مصلحة وكالة، بينما في بلدان أخرى تعقد اجتماعات عمل بصورة منتظمة مع لجان مخصصة فقط لتناول قضايا الأوزون (مثل اللجنة الوطنية للأوزون في إيران).

83 - وأبلغت وحدات وطنية للأوزون كثيرة أن الجامعات والمدارس والطلاب هم من بين الأطراف المؤثرة التي تطلب معلومات عن بروتوكول مونتريال. وتستجيب الوحدات عادة من خلال تقديم المعلومات المطلوبة الى الطلاب، وتقوم بعملية عرض وتعرض شرائط فيديو البرنامج وتستضيف مسابقات لتصميم ملصقات ليوم الأوزون.

10-3 التعاون بين الوكالات المنفذة

84 - هناك ازواج بين محتوى المعلومات التي يقدمها برنامج الأمم المتحدة للبيئة والوكالات الأخرى (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية والبنك الدولي). وينظر إلى برنامج الأمم المتحدة للبيئة على أنه الرائد في تقديم المعلومات في جميع الموضوعات المتعلقة ببروتوكول مونتريال، باستثناء الخبرة التقنية لمشروعات محددة التي تقدمها وكالات أخرى. وتقترب التقارير من لجنة الخبراء التقنية التي ينشرها البرنامج من نوع المعلومات التي تقدمها الوكالات الأخرى للشركات المستفيدة.

85 - وتحيل وكالات منفذة أخرى الشركات إلى البرنامج باعتباره المصدر الأول للمعلومات (في بعض الأحيان لا تعي الشركات أن مواد البرنامج متاحة) وفي حالات أخرى تزودها بتقارير وكتيبات البرنامج. وتعرف الوكالات أن البرنامج هو المورد الرائد للمعلومات ولا تنتج مواد مماثلة. وتستخدم أيضاً نشرة OzonAction للتعرف على آخر أنشطة كل وكالة بين اجتماعات اللجنة التنفيذية. وفي بعض الحالات، تعلم الوكالات من خلال نشرة OAN عن البدائل الصناعية التي يجري تطويرها وتستخدم هذه المعلومات للاتصال بالشركات.

86 - تم تحديد عدد من الفرص لمزيد من التعاون من خلال التقييم مثل: استخدام وكالات أخرى كإلية توزيع مواد البرنامج والتعاون في كتابة الوثائق التقنية، ولا سيما من خلال جمع البرنامج للتعليقات من الوكالات الأخرى عن

مشروعات الوثائق، ويتحرك البرنامج الآن نحو وجود أكثر في الأقاليم لإقامة تعاون أكثر مع المكاتب الإقليمية والفطرية للوكالات الأخرى.

4 - التوجهات في المستقبل وتوصيات

87 - على أساس نتائج التقييم وللإجابة على احتياجات المستعملين والفرص التقنية، تقدم التوصيات التالية:

- (أ) إعداد وتوزيع معلومات أكثر مكيفة على الاحتياجات الإقليمية والوطنية. وبينما الفوائد التي تحققت من إعداد وتوزيع مواد ذات علاقة بمتخذي القرارات عالمياً، فإن الرسالة الرئيسية لهذا التقييم هو وجوب أن يتحول برنامج الأمم المتحدة للبيئة الآن إلى تركيز خدمات المعلومات من المستوى العالمي إلى المستويين الإقليمي والوطني، كما خطط برنامج مساعدة الامتثال ذلك لكل البرنامج.
- (ب) تقديم المعلومات بلغات غير الانجليزية ووضع مقدمة للقادمين الجدد إلى بروتوكول مونتريال وعملية اتخاذ القرارات للسندوق متعدد الأطراف وإعداد جذاذم لمواد الاتصالات المطلوبة بصورة شائعة من أجل مواد الوعي للجمهور العام.
- (ج) العمل على سهولة إيجاد المعلومات من خلال مواصلة الجهود لتوفير وثائق في شكل إلكتروني، وتحسين آلية البحث في أقراص CD-ROM المنتجة.
- (د) توفير المعلومات إلى الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم التي تطلبها ولا سيما المعلومات الخاصة بمردودية التكلفة لدعم الاستثمارات في التكنولوجيا الخالية من المواد المستنفدة للأوزون. وهناك فرصة للاستفادة من خبرة واتصالات وكالات منفذة أخرى في وضع وتوزيع صحائف حقائق عن مردودية التكلفة متكيفة على تكنولوجيات وقطاعات محددة وعلى أحجام مختلفة من الشركات.
- (هـ) مواصلة تحسين مرافق تبادل المعلومات بين الوحدات الوطنية للأوزون. ان الحاجة والفوائد المترتبة على هذا النوع من الاتصالات بين النظراء كانت الرسائل الرئيسية الآتية من التقييم. وينبغي على البرنامج تولي الدور القيادي في تنظيم مجموعات للمعلومات ودوائر البريد الإلكتروني وأو محافل الإنترنت لتبادل المعلومات بين الوحدات الوطنية للأوزون بصورة خاصة.
- (و) ينبغي أن يستعرض البرنامج المنهج الحالي المستخدم لوضع الوثائق التقنية. وينبغي أن يشمل هذا استعراض كمية الوقت الذي يستثمره أعضاء البرنامج و TEAP في استعراض وتقييم مشاريع تقارير الاستشاريين وتحدي ما إذا كان الاستثمار الإضافي في تعويض الاستشاريين قد يؤدي إلى خفض كمية الوقت المستمرة حالياً في عملية الاستعراض. فضلاً عن ذلك، ينبغي مقارنة مستوى أجور الاستشاريين التي يدفعها البرنامج بالوكالات الأخرى وإيضاً كمية الوقت التي تمر قبل تسديد الأجر لتحديد ما إذا كان توافر الاستشاريين ونوعية العمل يمكن تحسينها من خلال إجراء تعديلات في هذه المجالات. وأخيراً، أعربت وكالات منفذة أخرى عن الاهتمام بالمساهمة في الوثائق التقنية. ويوصى بأن يبدأ البرنامج المناقشات مع الوكالات المنفذة لتحديد أفضل طريقة لتكامل خبراتها.
- (ز) زيادة الشفافية فيما يتعلق بفعالية تكاليف خدمات تبادل المعلومات للبرنامج والنتائج المتحققة. وبالرغم من صعوبة تقديرها، ينبغي أن تقدم هذه المعلومات بانتظام، مع درجة معقولة من الاقناع. ويتطلب هذا من البرنامج أن يوضح علاقة الموظفين والموارد المالية المستخدمة بالنتائج المتحققة ويركز على التخطيط والإبلاغ المنتظم عن النتائج والآثار وإشراك الوحدات الوطنية للأوزون بشكل منتظم أكثر في الحصول على تغذية مرتدة عن فائدة خدمات المعلومات المقدمة.
- (ح) توحيد قواعد البيانات داخل برنامج الأمم المتحدة للبيئة. وينبغي تكامل آلاف الاتصالات في العديد من قواعد البيانات في نظام إدارة واحد. وتشمل الفوائد الناجمة عن هذا المنهج سهولة استكمال

معلومات الاتصال وتتبع خدمات البرنامج المقدمة بسهولة والقدرة على تحديد الاحتياجات من المعلومات للاتصالات المختلفة.

38	هونج كونج +	1	الجزائر *
39	المجر *	2	أنتيجوا وبربودا I
40	جزر القمر *	3	الأرجنتين *
41	الهند ++E	4	أستراليا +I
42	إيران E	5	البحرين *+
43	إيطاليا I	6	بربادوس I
44	جاميكا I	7	بليتز I
45	اليابان +++++	8	بنين *
46	لبنان *	9	بلوفيا *
47	ليتوانيا +	10	بلغاريا *
48	مقدونيا *+	11	بروكينا فاسو *
49	مالي *	12	بوروندي I
50	مالطة *	13	كمبوديا I
51	موريشيوس I	14	كندا ++++I
52	نيانمار *	15	الصين ++++I****
53	المكسيك I	16	كولومبيا I
54	هولندا E	17	الكونغو *
55	ناميبيا *	18	جزر كوك *
56	النيجر I	19	كوستاريكا +E*
57	أمانة الأوزون E	20	كورواتيا +
58	بولندا +E	21	كوبا *
59	سانت لوسيا I	22	الدانمرك +
60	السنغال *	23	الجمهورية الدومينيكية E
61	أسبانيا *+	24	السلفادور *
62	السويد +E	25	إستونيا *
63	الرئيس المشارك I TEAP	26	اللجنة الأوروبية ++
64	تايلندا E	27	فيجي *
65	توجو *	28	فنلندا +
66	ترينيداد وتوباغو I	29	فرنسا *+++
67	تونس +	30	الجابون *
68	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي I	31	جامبيا ++*
69	منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية +I	32	الوكالة الألمانية للتعاون التقني I
70	الولايات المتحدة +++	33	ألمانيا +IE*
71	المملكة المتحدة +I	34	منظمة السلم الأخضر I
72	أورجواي *	35	جيانا *
73	فنزويلا *	36	جويانا I
74	البنك الدولي I	37	هندوراس *

* استبيانات أتمتها الوحدات الوطنية للأوزون
+ استبيانات أتمها مستعملون آخرون
I مقابلات مع المشاركين
E مشاركون في مناقشتين عقدت على جانب الاجتماع الخامس والثلاثين للجنة التنفيذية