

اجتماع ICANN72 | الأسبوع التحضيري - تحديث إطار عمل إدارة الأزمات لمنظمة ICANN
الخميس الموافق 12 تشرين الأول (أكتوبر) 2021 - من الساعة 02:30 م إلى الساعة 03:30 م بالتوقيت الصيفي لمنطقة المحيط الهادئ

كلوديا رويز: أهلاً ومرحباً بكم في نظرة عامة على جلسة الأسبوع التحضيري لإطار عمل إدارة الأزمات لمنظمة ICANN. اسمي كلوديا رويز وأنا، إلى جانب سوزي جونسون، سنكون مدراء المشاركة عن بُعد لهذه الجلسة. يُرجى العلم بأن هذه الجلسة يجري تسجيلها وتتبع معايير السلوك المتوقعة في ICANN.

خلال هذه الجلسة، ستتم قراءة الأسئلة أو التعليقات المقدمة في الدردشة بصوت عالٍ فقط إذا تم وضعها بالشكل المناسب كما أشرت في الدردشة. سأقرأ الأسئلة والتعليقات بصوت عالٍ خلال الوقت الذي حدده رئيس الجلسة أو مديرها.

ستشمل الترجمة الفورية للجلسة اللغات الإنجليزية والفرنسية والإسبانية والعربية والروسية. انقر فوق رمز الترجمة الفورية في برنامج زوم وحددوا اللغة التي ستستمعون إليها أثناء هذه الجلسة.

إذا رغبت في التحدث، فيرجى أن ترفعوا أيديكم في غرفة Zoom، وبمجرد أن ينادي منسق الجلسة اسمكم، يُرجى إلغاء كتم صوت الميكروفون وأخذ الكلمة. وقبل التحدث، تأكدوا من تحديد اللغة التي ستحدثون بها من قائمة الترجمة الفورية. يُرجى التكرم بذكر الاسم للتدوين في السجل وتحديد اللغة إذا كنتم ستحدثون بلغة أخرى غير الإنجليزية. وعند التحدث يتعين التأكد من كتم صوت جميع الأجهزة والإشعارات الأخرى. ويُرجى التحدث بوضوح وبسرعة معقولة للسماح بالترجمة الدقيقة.

لعرض النسخ في الوقت الحقيقي، انقر فوق زر التسمية التوضيحية المغلقة في شريط أدوات برنامج زوم Zoom. شكرًا لكم. وبهذا سأسلم الكلمة لإكزافيير كالفيز. شكرًا لكم.

إكزافيير كالفيز: شكرًا لك، كلوديا. مرحبًا بالجميع. طابت أوقاتكم أينما كنتم. شكرًا لكم على المشاركة في هذه الجلسة. هذه هي الجلسة الأولى من نوعها فيما يتعلق بإدارة الأزمات في كيفية تنظيم ICANN لإدارتها للأزمات.

ملاحظة: مايلي هو ما تم الحصول عليه من تدوين ماورد في الملف الصوتي وتحويله الى ملف كتابي نصي. ورغم أن تدوين النصوص يتمتع بدقة عالية، إلا أنه في بعض الحالات قد تكون غير مكتملة أو غير دقيقة بسبب المقاطع غير المسموعة والتصحيحات النحوية. تنشر هذه الملفات لتكون بمثابة مصادر مساعدة للملفات الصوتية الأصلية، ولكن لا ينبغي أن تُعامل كما لو كانت سجلات رسمية.

ونحن متحمسون جدًا لإتاحة الفرصة لنا للتحدث عن هذا الموضوع، وهو أمر مهم حقًا لأي منظمة ولاستدامة أي منظمة. ومنظمة ICANN، بالنظر إلى مهمتها، مع الأخذ في الاعتبار دورها في المنفعة العامة لإدارة وتنسيق المعرفات الفريدة، من واجبها أيضًا إدارة الأزمات التي تواجهها، والمساعدة في اتخاذ القرارات، والمساعدة في التخطيط للمستقبل. وبالتالي، تعتبر إدارة الأزمات نشاطًا مهمًا للغاية داخل المنظمة.

بهذا، سأترك الكلمة لجيمس كولفيلد، نائب الرئيس لإدارة الأزمات في ICANN، لتزويدكم بنظرة عامة على ما تفعله ICANN، وكيف يتم تنظيم ICANN لإدارة الأزمات. سنكون سعداء بالإجابة على ما قد يكون لديكم من أسئلة. ومرة أخرى، مرحبًا بكم في هذه الجلسة الأولى حول إدارة الأزمات. جيمس؟

شكرًا لك على المقدمة، إكزافيير. أنا نقدر ذلك كثيرًا. مرحبًا بكم جميعًا. أقدر اهتمامكم ببرنامج إدارة الأزمات في ICANN. اليوم، سنستعرض وثيقة تمثل نظرة عامة على إطار عمل إدارة الأزمات لمنظمة ICANN.

جيمس كولفيلد:

في جدول أعمال ICANN 72 وعلى صفحة هذه الجلسة، توجد روابط لتلك الوثيقة ثم هناك أيضًا روابط للشرائح. لذا إذا كنت ترغب في المتابعة - وأرى أن سوزي كانت لطيفة بما يكفي لوضع ذلك في الدردشة أيضًا - فهناك رابط هناك. هذا العرض هو عرض تقديمي لتلك الورقة. لذا، إذا كنت ترغب في المتابعة جنبًا إلى جنب مع الورقة أو الشرائح، فالأمر متروك لك. أردنا فقط أن نعلمك أن هذا متاح.

سيغطي العرض التقديمي اليوم الورقة عن كئيب، والتي تتضمن نطاق الوثيقة، وكيف نحدد إدارة الأزمات والأزمات، وخلفية كيفية تطويرنا لإطار عمل إدارة الأزمات في ICANN، والعملية التي دخلت في ذلك، واستراتيجية الأزمات وتقبلها، وإدارة الأزمات والمساءلة في منظمة ICANN، وثقافة الأزمات التي نطورها، ثم كيف نقوم بتقييم الأزمات والضوابط وإعداد التقارير، وهو جزء مهم جدًا من أي برنامج لإدارة الأزمات. وسنختتم بملاحظات من ليتو، رئيس لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات لمنظمة ICANN.

سننتقى الأسئلة في النهاية، إذا كان هذا جيدًا. طالما استمر العرض التقديمي، إذا استطعنا أن نطلب ذلك فسنعامل مع الأسئلة في نهاية العرض التقديمي. وبهذا، سأطلب أن ننقل إلى الصفحة التالية من فضلك.

نطاق الوثيقة. تهدف النظرة العامة لإدارة الأزمات في المنظمة إلى تقديم موجز عن أنشطة إدارة الأزمات لدينا. وتغطي إطار عمل إدارة الأزمات، وكيفية تنفيذه وتشغيله.

لن نغطي الأزمات المحددة التي تواجهها ICANN أو الإجراءات المضادة المقابلة لأزمات محددة. ولكن بدلاً من ذلك، ما الذي نفعله وكيف نعمل ذلك لإدارة الأزمات في ICANN وكيف نصل إلى هناك؟ كما ذكرت للتو، شرائح العرض هذه عبارة عن ملخص والوثيقة متاحة عبر الإنترنت إذا كنت ترغب في إلقاء نظرة على الوثيقة الفعلية. الشريحة التالية، رجاء.

من الجيد دائمًا، عندما نتحدث عن الأزمات وإدارة الأزمات، تحديد "ما هي إدارة الأزمات؟" لدينا جميعًا فكرة، بمعنى ما، أو تعريفنا الخاص لإدارة الأزمات. لكن من المهم جدًا في برنامج إدارة الأزمات تحديد المقصود بالأزمات. في ICANN، تتمثل الأزمات في احتمال أن يكون للأحداث أو الظروف أو الاتجاهات تأثير سلبي على قدرة ICANN على تحقيق مهمتها وخططها الإستراتيجية، وقد تمنع منظمة ICANN من مواصلة عملياتها.

الأهم من ذلك، تتميز إدارة الأزمات ببعض عناصر عدم اليقين. أي، إذا علمنا أن شيئًا ما سيحدث بالتأكيد وعرفنا حجم التأثير، وعرفنا حالة ضوابطنا، فلن يكون ذلك أزمة. سيكون أمرًا مؤكدًا وهو شيء يجب أن نخصص له ميزانية. لكن الشيء المثير للاهتمام بشأن الأزمات هو أنها قد تحدث. وإذا حدثت أو كانت في طور الحدوث، فنحن لسنا متأكدين من مدى شدة التأثير. لذلك نحن بحاجة إلى وضع بعض الافتراضات حول ذلك.

عندما ندير الأزمات، نريد تقييم حافظة الأزمات التي تواجهها المنظمة. نريد أن ننظر إلى الصورة الكبيرة؟ ما هي الأشياء التي يجب أخذها في الاعتبار أو التي نتوقف على قضايا أخرى؟ ونريد حقًا الحصول على نظرة عامة حول ماهية الأزمات.

لنكون واضحين، إدارة الأزمات لا تتعلق بإزالة جميع الأزمات. هناك الكثير من الأزمات التي نواجهها جميعًا في حياتنا اليومية والتي نقبلها لأن ذلك منطقي. وننظر أيضًا في الأزمات ونقرر

ونحدد مقدار ما يجب القيام به لمواجهة هذه الأزمات. لذلك ننظر إلى تلك المحفظة، وننظر إلى مواردنا المتاحة، ونعمل على الوصول إلى مستوى إجمالي من الأزمات نقبله.

يتحمل مجلس الإدارة والفريق التنفيذي مسؤولية معرفة الأزمات التي تواجهها ICANN واتخاذ قرارات مستبيرة لتحديد المستوى المقبول للأزمات - وبعبارة أخرى، تقبل الأزمات، والتي سنتطرق إليها لاحقًا.

لكن الهدف المهم للغاية لإدارة الأزمات هو اتخاذ القرار المستنير. الهدف ألا تكون هناك مفاجآت. ولتحقيق هذه الغاية، تعد إدارة الأزمات جزءًا مهمًا من عمليات التخطيط، مع مدخلات ثنائية الاتجاه بين إدارة الأزمات وعمليات التخطيط. قد تحدث أشياء سيئة ونتوقع حدوثها ولكننا لا نريد أن نثوم فقط برد فعل. لا نريد أن نكون غير مستعدين ونريد أن نفكر في كيفية التعامل مع الأزمات المحتملة قبل حدوثها. الشريحة التالية من فضلك.

أود الآن أن أتطرق إلى كيفية ظهور إطار عمل إدارة الأزمات في ICANN. في 2014 إلى 2015، قامت ICANN بتحديث إطار عمل إدارة الأزمات للمنظمة. طورت المنظمة ولجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات، بمساعدة شركة استشارية خارجية، النموذج المستهدف لإدارة الأزمات الذي كان مدعومًا من قبل مجلس الإدارة وهو أساس إطار عمل إدارة الأزمات الحالي للمنظمة.

استند هذا النموذج المستهدف إلى ما يسمى بلجنة المنظمات الراعية، والتي تُعرف أحيانًا باسم لجنة المنظمات الراعية لمفوضية تريدواي، والمعروفة اختصارًا باسم COSO، وذلك باستخدام الإطار المتكامل لإدارة الأزمات المحيطة بالشركة. ومن هذا المنطلق، اختارت المنظمة مستوى النضج المطلوب - أي مستوى التطوير - لمختلف عناصر إطار عمل إدارة الأزمات. وسنتناول بعضًا من ذلك بشكل أكثر تحديدًا.

بناءً على هذا النموذج المستهدف، حققت المنظمة، وفي بعض الحالات تجاوزت، مستويات النضج المستهدفة. على سبيل الخلفية، تم الإبلاغ عن التقدم المحرز بشكل منتظم إلى لجنة مجلس الإدارة لإدارة المخاطر وبشكل سنوي إلى مجلس الإدارة بأكمله.

لذا كمرجع، انضمت إلى ICANN في عام 2017 بصفتي نائب الرئيس لإدارة الأزمات. جزء من هذه المسؤولية هو تنفيذ الإطار الذي تم اعتماده. كان لدي 20 عامًا من الخبرة في إدارة

الأزمات قبل الانضمام إلى ICANN وكان تقييمي هو نهج جيد للغاية وإطار عمل جيد. وتم العمل على تنفيذ ذلك داخل ICANN.

أود أن أشير أيضًا إلى أننا، في وقت سابق من هذه السنة، راجعنا نموذج التشغيل المستهدف وشعرنا أننا قد حققنا هذه المستويات وأن إطار الأزمات كان في وضع جيد، بالنسبة لما تم تطويره وما تم تسليمه.

إذا انتقلنا إلى الشريحة التالية، فهذه مصفوفة لمستويات مختلفة من النضج لمستويات مختلفة من نموذج التشغيل المستهدف لإدارة الأزمات. الطريقة التي تعمل بها هذه المصفوفة هي أهم العناصر الموجودة في الأعلى. لذلك من أعلى إلى أسفل، على الجانب الأيسر، هي العناصر الأكثر أهمية.

ويمكنكم أن تروا أننا اخترنا، في المنظمة، الاندماج والنضج لأهم الأزمات، وفي الواقع، حققنا بشكل عام مستويات متقدمة إلى متكاملة من النضج لتلك الأزمات. كان ذلك مجرد جزء من التطور الطبيعي لإطار عمل الأزمات.

وتلك الفئات الموجودة على اليسار، سنستعرض الآن بالتفصيل كيف حصلنا على ما نقوم به كجزء من تلك العناصر ونوضح مستوى النضج الذي نتمتع به لكل من تلك الأزمات المرفوعة على الجانب الأيسر. الشريحة التالية من فضلك.

لذا فإن عنصر المستوى الأعلى في إطار عمل إدارة الأزمات هو استراتيجية الأزمات وتقبلها. بيان تقبل الأزمات هو الشيء الذي يحدد التوجه ومستوى الأزمات لأنواع مختلفة من الأزمات داخل المنظمة.

السبب في وجود بيان تقبل الأزمات هو أنه يبلغ الموظفين بأنه يجب عليهم متابعة أهدافهم ضمن حدود الأزمات المقبولة. يوفر مدخلات لتحديد الأولويات، للتخطيط والميزنة. يوجه مجلس الإدارة في اتخاذ القرار. يمكن اعتباره جزءًا من الأساس المنطقي الذي يصاحب قرارات مجلس الإدارة، على سبيل المثال. يوجه الأفراد لاتخاذ القرارات التي تتماشى مع تقبل الأزمات.

كما أنه يشجع على ثقافة إدارة الأزمات وليس النفور من الأزمات أو التخلص من الأزمات كما تحدثنا سابقًا. إنها ثقافة أن إدارة الأزمات هي مسؤولية مشتركة عبر المنظمة. وأعتقد أيضًا أنه يعزز سمعة ICANN. إنه يوضح أن المنظمة ملتزمة بإدارة الأزمات بشكل استباقي.

لذا فإن بيان تقبل الأزمات في ICANN يوضح مستوى الأزمات. وبغض النظر عن ذلك، فإن التعبير هو كلمة مفيدة جدًا في إدارة الأزمات. نقول بوضوح، حتى يتمكن الجميع من الفهم ويكون الجميع في نفس الصفحة، فإنه يوضح مستوى الأزمات الذي ترغب منظمة ICANN في تحمله والاحتفاظ به. وعلى مستوى واسع، كيف يتم تعريفها لتحقيق مهمتنا.

وافق مجلس الإدارة على بيان تقبل الأزمات الأول لمنظمة ICANN في كانون الأول (ديسمبر) الماضي. ويمكنك قراءته بنفسك ولكن الملخص هو أن تقبلنا العام للأزمات منخفض إلى متوسط. وبالنسبة للأشياء التي تؤثر على أمن واستقرار ومرونة الإنترنت، تعمل ICANN بقابلية منخفضة للغاية للأزمات لتلك الأزمات المرتبطة مباشرة بتلك المهمة الحرجة.

هذه هي مهمتنا، لتوفير الأمن والاستقرار والمرونة للإنترنت. لذلك، فإن تقبلنا للأزمات منخفض بالنسبة للأشياء التي تؤثر على ذلك، في حين أن لدى ICANN تقبل منخفض أو متوسط للأزمات المتعلقة بتشغيل منظمة ICANN بينما نوازن العمليات مع الموارد المطلوبة لإدارة تلك الأزمات المرتبطة.

في العرض التقديمي، هناك رابط إلى مدونة مارتين التي طرحها في كانون الأول (ديسمبر) الماضي، موضحة خلفية بيان تقبل الأزمات، واعتماده في ICANN. وضمن تلك المدونة، يوجد رابط إلى بيان تقبل الأزمات الفعلي المتاح على موقع ICANN.org. الصفحة التالية، من فضلك.

أرى أن هناك سؤالاً وقد أجاب إكزافيير على هذا السؤال. لذا شكرًا لك إكزافيير. الشريحة التالية تتعلق بإدارة الأزمات والمساءلة. يتمثل هيكل إدارة الأزمات في ICANN في وجود نائب رئيس لإدارة الأزمات. هذا أنا. وأنا مسؤول أمام إكزافيير، وهو نائب الرئيس الأول والتخطيط والمدير المالي.

لذا فإن إكزافيير يشارك بشكل كبير في إدارة الأزمات. نحن نعمل معًا بشكل وثيق جدًا. وإكزافيير هو صوت جيد جدًا بين الفريق التنفيذي والجناح التنفيذي لتوفير مدخلات إدارة الأزمات للمنظمة

والمدراء التنفيذيين ومجلس الإدارة. أعمل مع الموظفين في جميع المجالات، والمدراء التنفيذيين في المنظمة، ومجلس الإدارة لتنفيذ وتفعيل إطار عمل إدارة الأزمات.

أحد مفاتيح إدارة الأزمات في ICANN هو ملكية الأزمات، وبالتالي إنشاء المساءلة عن أزمات محددة. من خارج ICANN.org، يتحمل الرئيس والمدير التنفيذي جميع الأزمات. هو الرئيس والمدير التنفيذي. داخل المنظمة، نتطلع إلى الأشخاص داخل المنظمة الأقرب إلى الأنشطة التي تؤدي إلى تلك الأزمات لأنهم الأشخاص الأكثر قدرة على فهم تلك الأزمات، وهم أصحاب الأزمات.

هناك حوكمة ورقابة رسمية على إطار إدارة الأزمات وإدارة الأزمات. لدينا سياسة إدارة الأزمات التي تصف الأدوار والمسؤوليات في جميع أنحاء المنظمة. وبالتالي، فهو يغطي جميع أنحاء المنظمة. الصفحة التالية، من فضلك. أعتقد أنه إذا كان بإمكاننا العودة إلى الصفحة السابقة، من فضلك. أنا آسف.

فقط للتحدث عن الأدوار والمسؤوليات المختلفة في النقاط الرئيسية هناك، مجلس الإدارة، فهم مسؤولون في النهاية عن ICANN وأنواع ومقادير الأزمات. تشرف لجنة الأزمات التابعة لمجلس الإدارة على أن المنظمة تعمل ضمن تقبل واضح من خلال التقارير التي يتبعها إطار عمل إدارة الأزمات.

الرئيس والمدير التنفيذي مسؤول عن جميع أنشطة إدارة الأزمات داخل المنظمة. يحدد الرئيس والمدير التنفيذي التوجه من الأعلى لنجاح برنامج إدارة الأزمات.

كما ذكرت سابقاً، لدي خبرة واسعة في إدارة الأزمات في منظمات أخرى. وأود أن أقول إن أحد العناصر الأساسية لإدارة الأزمات الناجحة هو ما نسميه التوجه في الأعلى - أن المدراء التنفيذيين ومجلس الإدارة يعيشون ويتحدثون، وهم جادون للغاية بشأن إدارة الأزمات. وعندما يرى موظفو المنظمة ذلك، يريد الناس المشاركة. يريدون دعمها.

لذلك هذا أمر بالغ الأهمية لنجاح أي نوع من البرامج، وليس فقط إدارة الأزمات. وأود أن أقول إنها قوية جداً في ICANN. ويسعدني جداً أن أكون مدير الأزمات في ICANN لهذا السبب - لأحد الأسباب.

والرئيس والمدير التنفيذي هو في النهاية صانع القرار، حيث يوافق أو يرفض توصيات لجنة إدارة الأزمات للمدير التنفيذي ووظيفة إدارة الأزمات. تتكون لجنة إدارة الأزمات للمدير التنفيذي من مجموعة من الإدارة التنفيذية في منظمة ICANN وتوفر الإشراف على أنشطة إدارة الأزمات في المنظمة. كما يقدمون خبراتهم وردود الفعل الخاصة بإطار إدارة الأزمات وتقديم المشورة للرئيس والمدير التنفيذي بشأن الأمور المتعلقة بالأزمات.

تقوم اللجنة أيضًا بمراجعة الإبلاغ عن الأزمات وتتطلب اتخاذ إجراءات حسب الضرورة، وتراجع خطط العمل الموصى بها المتعلقة بإدارة الأزمات وتضمن المساءلة عن تنفيذ هذه الخطط. يتم إطلاع الأعضاء على قضايا إدارة الأزمات وهم مناصرون لتقافة الوعي بالأزمات.

في ICANN، لدينا ما نسميه مسؤولي اتصال الأزمات. يعد هذا جزءًا مهمًا جدًا من كيفية عمل إدارة الأزمات في ICANN، حيث تقوم كل وظيفة بتعيين مسؤول اتصال بشبكة تنسيق الأزمات ويصبح هؤلاء المسؤولون عن الاتصال بالأزمات خبراء وظيفيين في موضوع إدارة الأزمات كمورد لوظيفتهم. لذا فهي وظيفة صغيرة جدًا داخل ICANN ولكن لدينا شخص من كل وظيفة في المنظمة يمثل وظيفته في إدارة الأزمات.

هذه في الواقع عملية جيدة جدًا لأن لدينا أشخاصًا لديهم خبرة في الأزمات التي قد توجد في الوظائف المختلفة، كما أنها تمنح الملكية التي تحدثنا عنها. تثبت الملكية. إذا كان هناك خطر في إحدى الوظائف، فهم الأشخاص الذين تؤدي أنشطتهم إلى ظهورها. إنهم يعرفون ماذا يفعلون حيال ذلك. ثم هناك ممثل من هذه الوظيفة للقيام بذلك.

لذلك ليس هذا هيكلًا غير معتاد بالنسبة للمنظمات أن يكون لديها ممثل خبير من كل وظيفة. بهذه الطريقة، هناك فهم جيد جدًا للأزمات في المنظمة بدلاً من نوع من الهيكلية التنزالية من إدارة الأزمات، حيث يوجد الكثير من مدراء الأزمات الذين قد لا يكونون على دراية كبيرة بما يجري ولكنهم خبراء في إدارة الأزمات. لقد اخترنا نموذجًا وجدته الأكثر انتشارًا في إدارة الأزمات، حيث نأخذ خبراء يعرفون حقًا ما يجري في جميع أنحاء المنظمة.

توفر وظيفة إدارة الأزمات القيادة والخبرة لتنفيذ إدارة الأزمات. أقوم بتطوير الإجراءات والأدوات التي تدعم سياسة إدارة الأزمات. نحن نقدم المستوى المناسب من التيسير والاعتدال لتمكين المنظمة من تنفيذ إطار عمل إدارة الأزمات.

نقوم بتطوير تقارير موجزة وثاقبة لإدارة الأزمات. أقول دائمًا إن التقارير يجب أن تكون مفيدة أو لا ينبغي أن نفعل ذلك. ويضمن أن تفي الوظائف الأخرى بمسؤولياتها لإدارة الأزمات - تأكد من أننا نعمل جميعًا معًا. وبعد ذلك أعمل مع الوظائف لتحديد الأزمات والمساعدة في إدارتها والعمل ضمن تقبل الأزمات المحددة والتخفيف من الأزمات المحددة.

وبعد ذلك، والأهم من ذلك، هو في الواقع جميع موظفي ICANN الذين يدعمون إطار عمل إدارة الأزمات من خلال تنفيذ الإجراءات والعمليات ذات الصلة. إنهم يمتلكون الأزمات الكامنة في أنشطتهم. نحن نشجع ثقافة "نحن جميعًا مدراء أزمات." لذلك، فهي ليست مسؤولية شخص آخر. تقع على عاتقي مسؤولية إدارة الأزمات كما أراها تظهر. ونريد أيضًا تمكين موظفينا من تصعيد المخاوف. حسنًا. الشريحة التالية من فضلك.

أحد العناصر الأخرى هو ثقافة الأزمات. هذا هدف جدًا لأي إطار عمل فعال لإدارة الأزمات، وهو أنه يحتاج إلى فهمه وتطبيقه من قبل الموظفين في المنظمة. نحن نسعى جاهدين لجميع الموظفين لفهم وتطبيق الإطار. وكما قلت، نحن نشجع ثقافة تدرك الأزمات حيث يكون كل فرد فيها مديرًا للأزمات. الشريحة التالية من فضلك.

في عملية تقييم السيطرة على الأزمات ... واعتذاري. هذه الشريحة ليست مسودة. لقد فشلت في إزالة ذلك من تلك الصفحة. تعد عناصر التحكم في تقييم الأزمات وإعداد التقارير في إطار عمل إدارة الأزمات جزءًا من نفس دورة نشاط إدارة الأزمات التي تبلغ ذروتها في سجل أزمات المنظمة كما يُدار بموجب إجراءات تحديد وإدارة الأزمات الخاصة بالمنظمة.

لذلك عندما نحدد الأزمات، نقوم بقياسها. نحن نتحكم بها. نحن نراقب ونبلغ. إنها عملية تكرارية لذا فهي مستمرة دائمًا. يتم تحسينها دائمًا ونقوم دائمًا بإعادة تقييمها. وتغذي عملية تحديد الأزمات الرغبة في الأزمات. أرجو التكرم بالانتقال إلى الشريحة التالية، رجاءً.

لذلك عند تقييم الأزمات، لدينا عملية تحديد أولية ثم لاحقة. لذلك عند بدء العملية قبل بضع سنوات تحديد الأزمات في جميع أنحاء المنظمة. كان لدينا كل من الوظائف التي تحدد الأزمات التي رأوها. وبعد ذلك، نقوم بجمع هذه الأزمات وإدراجها في نوع الأزمات على مستوى ICANN، اعتمادًا على الأهمية النسبية للأزمات.

ومع هذه الأزمات، نقوم بتحديث سنوي. نطلب من مسؤولي اتصالات الأزمات في ICANN والوظائف إلقاء نظرة جديدة على أزماتهم، ومحاولة التفكير في ما هو جديد - ليس فقط التغييرات الإضافية ولكن ما تغير بالفعل خلال العام السابق. خلال العام، تجري عملية تحقق ربع سنوية. لذلك فإننا ننظر إلى أزماتنا كل ثلاثة أشهر. نطلب من الوظائف إعادة تقييم أزماتها والأزمات التي يتحملونها داخل سجل أزمات ICANN.

نطلب أيضًا إدراج الأزمات، كما تم تحديدها، في سجل الأزمات. من فضلك لا تنتظر حتى نهاية الربع أو نهاية العام. دعنا نلقي نظرة على الأزمات وننظر فيما إذا كان ينبغي تضمينها في سجل الأزمات أم لا.

نحاول أيضًا التأكد من أننا أخذنا في الاعتبار الأزمات التي تم تحديدها في أجزاء أخرى من منظمة ICANN في عمليات المجتمع. لذلك إذا حددت وظيفة أخرى أو إحدى اللجان الداعمة بعض الأزمات، فإننا نحاول أخذها في الاعتبار أيضًا في سجل الأزمات الخاص بنا.

بمجرد تحديد الأزمات، يتم تصنيفها من حيث احتمالية حدوثها وتأثيرها في حالة حدوثها أو استمرارها. بعض الأزمات مستمرة ولكن التأثير غير مؤكد. وننظر أيضًا إلى تأثير التحكم في هذا. نحن نصف الضوابط والتخفيف. وإذا كان ذلك مناسبًا، فإننا نطور خطط عمل لضوابط وعمليات تخفيف إضافية. لذلك إذا بدا أن الخطر لا يزال كبيرًا للغاية ولا يتناسب مع تقبلنا للأزمات، فسنبحث عن ضوابط وعمليات تخفيف إضافية لتقليل الأزمات بشكل أكبر.

وبعد ذلك، عبر منظماتنا، نقوم بمعايرة الأزمات لضمان الاتساق عبر الأزمات ولضمان الأهمية النسبية للأزمات المختلفة التي تم تحديدها لـ ICANN.

لدينا ضوابط للأزمات، كما ذكرت. تتم مراجعتها كل ثلاثة أشهر، كجزء من التحقق ربع السنوي. تم تضمينها في مراجعات سجل الأزمات ولديها إشراف من المدراء التنفيذيين ومجلس الإدارة. وقد بدأت وظيفة إدارة الأزمات في إجراء تقييم دوري للضوابط لتعزيز هذه العملية بشكل أكبر. الشريحة التالية من فضلك.

إن، تعتبر المراقبة جزءًا مهمًا جدًا من إدارة الأزمات. نقوم بعمل سجل الأزمات السنوي. يتم إعادة تقييم الأزمات وتحديث التقدم المحرز في خطط العمل للحد من الأزمات. وكما قلت، أجرت

إدارة الأزمات الآن تقييماً وتقديراً للضوابط والتخفيف للتأكد من أن ما نقوله موجود بالفعل وأن فعالية الرقابة التي نعتقد أنها تبدو صحيحة.

ومن ثم فإن العنصر الأخير من العملية التكرارية هو إعداد التقارير. لذلك نقوم بإعداد تقارير دورية حول سجل الأزمات إلى لجنة إدارة الأزمات للرئيس التنفيذي، حيث ننظر في الأزمات القصوى من ثلاث إلى أربع مرات سنوياً وسجل أزمات منظمة ICANN الكامل سنوياً. وبالمثل يتم تحديث لجنة الأزمات التابعة لمجلس الإدارة من ثلاث إلى أربع مرات سنوياً في سجل الأزمات لأهم الأزمات. وبعد ذلك نقوم بمراجعة سجل أزمات منظمة ICANN بالكامل سنوياً. وبعد ذلك، يحصل مجلس الإدارة بالكامل على تحديث لأهم الأزمات مرتين سنوياً، كما يقدم سجل أزمات منظمة ICANN الكامل سنوياً.

كما نقدم تقارير دورية حول الأزمات الوجودية إلى منظمة ICANN. قد تشمل هذه الأزمات أزمات ذات احتمالية منخفضة بحيث لا يتم اعتبارها جوهرية في العادة للمنظمة ولكن هذه العملية تلتقط مثل هذه الأزمات للنظر فيها. لذلك قد تكون هناك بعض الأزمات شديدة التأثير التي لا نعتقد حقاً أنها ستحدث. ولكن مع ذلك، من المهم جداً عدم فقدان التركيز على هذه الأزمات لأن هذه الأزمات يمكن أن تكون ضارة جداً بالمنظمات إذا كانت لها مثل هذه العواقب ولكن لم تتم مراقبتها.

ثم تتم مشاركة تقارير الأزمات حسب الحاجة داخل المنظمة للتخطيط ولأغراض أخرى، لذلك لدينا ذلك في جميع أنحاء المنظمة. ثم، إذا أمكننا الانتقال إلى الشريحة التالية، من فضلك.

رائع. قبل أن نأخذ الأسئلة في سجل الأزمات - وأرى أن لدينا اثنين في المحادثة، وستحدث عنهما - كنت سأطرح على ليتو. ليتو، هل ترغب في الإدلاء بأي ملاحظات ختامية على العرض التقديمي؟

نعم. شكرًا يا جيمس. شكرًا لك إكزافيير. أود أن أبدأ بالقول إنه منذ أن انضممت إلى مجلس الإدارة، كنت جزءاً من لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات. لذلك كان لي شرف أن أكون شاهداً من الصف الأول على النضج، المتقدم الذي حققته على مر السنين. لقد كنا نتبع إطار عمل إدارة الأزمات هذا الذي أظهره جيمس في بضع شرائح سابقاً.

ليتو إيبارا:

وكما ذكر، ليس الغرض من وظيفة إدارة الأزمات القضاء على جميع الأزمات الممكنة أو التخلص منها. ولكن من واجبنا تحديدها، والتفكير في تدابير التخفيف، وتحديث سجل الأزمات هذا، كما نسميه، بوتيرة متفق عليها. كما قال، نقوم بهذا كل ثلاثة أشهر لكن هذا لا يعني أنه يتعين علينا الانتظار كل هذا الوقت.

لقد طورنا أيضًا ثقافة تنظيمية داخل ICANN تسمح لنا بجعل معظم المتعاونين لدينا على دراية في مجالاتهم الخاصة بالأزمات المحتملة التي قد نجدها. ليس من الممكن أن نعرف عن كل موضوع يتعين علينا في ICANN التعامل معه. لذلك، تعلم الجميع، من موقعهم، ثقافة الأزمات هذه وطورها لتحديد الأزمات المحتملة وذكرها في كل موقف أو وقت محتمل قد نحصل عليه كمنظمة.

لذلك، من واجب وظيفة إدارة الأزمات بأكملها تقييم هذه الأزمات، وإثبات جدواها، والأثر الذي قد تسببه في حالة حدوثها، ثم التفكير في تدابير التخفيف. هذا ما كانت تقوم به لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات منذ إنشائها للإشراف على ذلك، وتقدير، والعمل مع المدخلات التي توفرها لنا ووظيفة إدارة الأزمات بأكملها في جميع أنحاء المنظمة بأكملها.

أود أيضًا أن أضيف شيئين. على سبيل المثال، منذ أن بدأنا بالخطة الإستراتيجية، كما تعلمون، قمنا بتطوير تلك الخطة الإستراتيجية بخمسة أهداف إستراتيجية. وضمن ذلك، حددنا بعض الأزمات التي يمكن أن تمنعنا من الوصول إلى تلك الأهداف. لذلك قمنا بالمراجعة وتأكدنا من أن جميع الأزمات التي تم تحديدها في الخطة الإستراتيجية مدرجة في سجل الأزمات الخاص بنا. لقد فعلنا ذلك كشيء اعتقدنا أننا بحاجة إليه لاستكمال تطوير خطتنا الإستراتيجية.

أيضًا، لدينا بعض الاجتماعات الدورية بين لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات BRC، ورئيس لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات ورؤساء اللجنة المالية لمجلس الإدارة ولجنة التدقيق لمجلس الإدارة، نظرًا لأنها تتعلق بالأموال المعرضة للأزمات، والمتعلقة بالشؤون المالية والموارد. ولدينا أيضًا اجتماعات بين رئيس لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات ورئيس اللجنة الفنية لمجلس الإدارة لأنه، كما نعلم جميعًا، هناك أزمات أخرى قد تأتي من الجانب الفني. كما تشرف لجنة الأزمات التابعة لمجلس الإدارة، على وجه التحديد، على الأمن الفني داخل البنية التحتية. بالطبع، نقوم بذلك بمساعدة ودعم العديد من أعضاء المنظمة.

ولكن الشيء المهم للغاية هو أن كل عضو في المنظمة يدرك تمامًا ما هي ثقافة الأزمات، وما هي قابليتنا للأزمات، وما هي وظيفة إدارة الأزمات بشكل عام. وهم يدعمون هذه الوظيفة، كما قلنا، بشكل دوري - في واقع الأمر، كل يوم - مدركين ومتيقظين لكل هذه الأزمات المحتملة.

أخيرًا، أود أن أقول إن لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات تقدم ... كجزء من واجبات الأمانة لأعضاء مجلس الإدارة، تقدم لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات تقريرها أو تقرير وظيفة إدارة الأزمات مرتين سنويًا إلى مجلس الإدارة. لقد طورنا تلك الثقافة. يعلم الجميع في مجلس الإدارة أن لدينا تقريرين للسنة من وظيفة إدارة الأزمات إلى مجلس الإدارة بأكمله.

ولدينا أيضًا ورشة عمل واحدة كل عام، لكل من الوافدين الجدد إلى مجلس الإدارة وربما أعضاء مجلس الإدارة الآخرين غير المنضمين إلى لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات ولكنهم يرغبون في البقاء على اطلاع دائم بالمنهجيات والصيغ والعملية التي نتبعها لتحديد الأزمات ولتطوير تدابير التخفيف.

بهذا، أود أن أنهى، وأشكر جزيل الشكر مرة أخرى جيمس وفريقه، وإكزافيير وجميع أعضاء المنظمة الذين يواصلون مساعدتنا في تحديد الأزمات المحتملة وتدابير التخفيف. شكرًا جزيلًا.

شكرًا جزيلًا لك يا ليتو على هذه المعلومات والخلفية. وشكرًا لك على قيادتك في لجنة مجلس الإدارة لإدارة الأزمات. شكرًا لكم.

جيمس كولفيلد:

جيمس، إذا جاز لي. لقد أجبت على عدد من الأسئلة في الدردشة ولكن أعتقد أن هناك أيضًا أسئلة وتعليقات تم طرحها من قبل المشاركين في الدردشة، والتي أعتقد أنها مفيدة حقًا. هناك مجموعة من التعليقات وسؤال من سيفاسوبرامانيان لم أتناوله بعد في الدردشة، لذلك كنت سأفعل ذلك الآن، إذا كنت موافقًا على ذلك.

إكزافيير كالفيث:

جيمس كولفيلد: بالتأكيد. شكرًا لك على التعامل مع هؤلاء أثناء العرض. أنا لست جيدًا في القراءة والتحدث في نفس الوقت. أنا أنظر إلى القائمة.

إكزافيير كالفيز: دعني أقرأها. إنها أمامي لذا سأتعامل معها.

جيمس كولفيلد: رائع. شكرًا لكم.

إكزافيير كالفيز: لذلك أشار سيفاء، في حوالي الساعة 3:00 م هنا في ساعة الدردشة، إلى بضعة أسئلة. سأقرأ السؤال الأول. "هل سيصدر إطار عمل حوكمة الأزمات هذا وينص على الحد الأدنى والمطلوب من المخازن المالية الضرورية التي يمكن لـ ICANN الرجوع إليها؟" أشكرك على السؤال. سؤال جيد جدًا.

في الواقع، هذا شيء، بالتأكيد، كانت ICANN تنتظر فيه على وجه التحديد. لذا، كجزء من إدارتنا الشاملة للأزمات، فإن الاحتياطات المالية للمنظمة، بالطبع، كما أشرت أنت، سيفاء، وطريقة مهمة بالنسبة لنا لتخفيف الأزمات. في حالة حدوث بعض الأزمات، كان لها تأثير مالي على المنظمة، فعندئذٍ لدينا احتياطات لمساعدتنا في مواجهة تلك العواقب المالية للأزمات التي نتحقق.

قبل بضع سنوات، قاد مجلس الإدارة المجموعة لإعادة تقييم احتياطاتها الضرورية والمستوى المستهدف لتلك الاحتياطات بالضبط، كما اقترحت، من خلال تقييم الأزمات التي تواجهها المنظمة على مستوى عالٍ للغاية. وكان تقييم الأزمات هذا هو الأساس لتحديد المستوى المستهدف لصندوق الاحتياطي.

وتقييم الأزمات، مرة أخرى، لم يكن في تفاصيل الأزمات ولكن على مستوى أزمات استراتيجي، تم إجراؤه ومشاركته علنًا في ذلك الوقت ليقول، "إذا كان هناك مثل هذا النوع من الأحداث، فسنحتاج إلى الاحتياطات المالية،" وهذا ما أدى إلى تحديد المستوى المستهدف المطبق حاليًا

على ICANN، وهو الحد الأدنى من نفقات التشغيل لمدة 12 شهرًا. لذلك تمامًا كما أشرت أو سألت عن ذلك، تم إجراء تقييم للأزمات للمساعدة في تقييم الاحتياطات المالية للمنظمة.

السؤال الثاني، لن أقرأه بالتفصيل لكنني سأقرأ الجزء الأول منه. "ألا يجب أن يتضمن إطار عمل الأزمات الخاص بـ ICANN أزمات مرتبطة بجميع أجزاء التشغيل الفني لنظام اسم النطاق؟" وسأترك باقي السؤال. شكرًا لك على ذلك - سؤال مهم جدًا أيضًا.

من الناحية الفنية، فإن دور ICANN المتعلق بنظام اسم النطاق DNS، كما تعلمون جميعًا، منظم للغاية بموجب السياسات التي طورتها ICANN وطبقتها ونفذتها. لذا فأنت تذكر، على سبيل المثال، أحداثًا مثل السجل أو أمين السجل غير قادر على تولي أدوارهم في إدارة اسم نطاق من المستوى الأعلى، على سبيل المثال. لذلك هناك سياسات وأدوار محددة كجزء مما تقوم به ICANN وكجزء من السياسات التي تم تطويرها من قبل المجتمع ووضعها بالضبط لهذا النوع من الأحداث، كتوضيح.

بعبارة أخرى، هذه هي الأزمات التي تمت ترجمتها، في الماضي، إلى آليات وإجراءات وأحيانًا سياسات وضعها مجتمع ICANN لضمان تطبيق هذه الأحداث عليها، مع أخذها في الاعتبار، وما إلى ذلك.

وخير مثال على ذلك، على سبيل المثال، سياسة وعملية المشغل الطارئ والإحتياطي للسجل EBERO حيث يوجد تدبير لمشغل السجل الخلفي الطارئ الذي تتخذه ICANN لتولي، على أساس مؤقت للغاية، إدارة نطاق المستوى الأعلى TLD وإعادة تعيينه لمشغل جديد، على سبيل المثال، إذا فشل المشغل الحالي. هذا مثال نموذجي للغاية في نطاق سؤالي. لذلك سأتوقف عند هذا الحد وأمل أن يساعد ذلك في معالجته. شكرًا لكم.

جيمس، هناك سؤال أو نقطة أخرى أثارها جيف نيومان، وأنا متأكد من أن العديد من الأشخاص، في حضور هذه الجلسة، لديهم سؤال، وهو "هل يمكنك سرد الأزمات التي تواجهها ICANN؟" وهو أمر طبيعي جدًا ومنطقي جدًا. ولكنه أيضًا سؤال نتأكد من أن ICANN لا تقدم بيانًا عامًا بشأنه لأن ما لا نريد القيام به هو خلق أو زيادة الأزمات التي تواجهها ICANN من خلال التحدث تحديدًا عما نعتقد أنه يمثل أعلى أزمات للمنظمة.

وبالمناسبة، إذا ذكرنا الأزمات الكبيرة التي نعتقد أن المنظمة تواجهها، فسندقم أيضًا مؤثرًا للجمهور حول الأزمات التي لا نعتقد أنها مهمة حقًا، على سبيل المثال، أو أقل أهمية من تلك التي سنشاركها.

لذلك هذا شيء لا نشاركه عن قصد. وبالطبع، نحن أيضًا لا نشارك، عن قصد، كيف نتعامل مع تلك الأزمات داخل المنظمة، والتي أدرك أنها قد تبدو مخالفة للشفافية. لكني أعتقد أن الجميع يفهم أنه في بعض الأحيان، إذا كنت تشارك في التحدي أو كيف تتعامل مع هذا التحدي، فإنك تعرض نفسك لأزمات محتملة أكبر مثل هذا التحدي الذي تواجهه والذي يتم استغلاله من قبل الأطراف المناوئة، على سبيل المثال. لذلك هذا شيء لا نفعله.

وجيف محق تمامًا في وجود شركات، خاصة تلك المدرجة في أسواق الأسهم، التي تنتج بيانات أزمات. في واقع الأمر، لقد قمت بالفعل بصياغة عدد غير قليل من بيانات الأزمات تلك التي تم وضعها في KS-10 أو التقارير السنوية.

والبيان العام حول بيانات الأزمات هذه هو أنها واسعة جدًا وعامة جدًا. وعادة ما يتطرقون إلى التنظيم، والتحديات التشغيلية، وما إلى ذلك، وهو أيضًا شيء يمكننا القيام به. يمكنني أن أخبركم أننا ننظر إلى الأزمات المالية، والأزمات القانونية، وأزمات السمعة، والأزمات التنظيمية أيضًا. وبهذا، أعطيتكم حوالي 90% من بيانات الأزمات التي تقوم بها معظم الشركات.

أعلم أنني أبالغ قليلاً ولكن وجهة نظري هي أن بيان الأزمات العامة سيظل دائمًا على مستوى عالٍ للغاية ومراوغ للغاية بشأن أي أزمات محددة قد تواجهها أي منظمة. لذلك هذا شيء نقوم به بحذر شديد.

ما أردنا القيام به في هذه الجلسة هو توفير الرؤية للجمهور، ولكن بشكل أكثر تحديدًا لمجتمع ICANN، حيث تدير ICANN الأزمات وتقوم بذلك وفقًا لطريقة معقدة ومتطورة وشفافة لإدارة الأزمات، والتي نأمل أن يكون مفيدًا للجميع معرفتها. سأتوقف هنا. جيمس، تفضل -

أعتقد أن هناك كلمة واحدة تساعد في توضيح ما شرحت، إكزافيير، وهي الضعف. العديد من أزماتنا هي نقاط ضعف للمنظمة. لذلك من خلال بث ما نعتقد أنه نقاط ضعفنا ... وهذه نقاط

جيمس كولفيلد:

ضعف مشتركة بين العديد من المنظمات، وهي طبيعية، وهي متكررة. لكن العديد من الأزمات هي نقاط ضعف.

واعتقد أننا قدمنا نقطة قوية للغاية في شرح إشراف مجلس الإدارة على إطار عمل إدارة الأزمات والأزمات التي تم تحديدها. أكد ليتو ذلك. واعتقد أن هذا السيناريو، حيث نأمل ... جزء من هذا العرض هو منح الناس الراحة لأننا نتبع نهجًا منهجيًا وتحليليًا، وهو نهج شامل لإدارة الأزمات في ICANN.

لذلك نأمل حقًا أن يعزز هذا فكرة أننا نتحلى بالشفافية بشأن إطار إدارة الأزمات لدينا، وكيف نقوم بذلك، ومن يشارك، وما هي أهدافنا، وأن العملية مستمرة. لذلك سأشجع، كما أمل، أن يشعر الناس بالراحة من العملية التي نمر بها.

حسنًا. ثم أعتقد أن لدينا سؤالاً آخر حول التدخلات غير السياسية. لا أعتقد حقًا أن هذا في نطاق العرض التقديمي اليوم. هل هناك أسئلة أخرى؟

نعم. لقد أضفت للتو تعليقًا آخر يتعلق ببيانات الأزمات الصادرة عن الشركات العامة في الدردشة لاستنتاج هذا الموضوع الذي طرحه جيف نيومان.

إكزافيير كالفيز:

حسنًا. حتى أنه عرضي التقديمي. هل كانت هناك أسئلة أخرى؟

جيمس كولفيلد:

أي أسئلة أو تعليقات أخرى من الدردشة أو الأشخاص الذين يريدون رفع أيديهم والتحدث عن تلك الأسئلة أو التعليقات؟

إكزافيير كالفيز:

حسنًا.

جيمس كولفيلد:

إكزافيير كالفيز:

نحن لا نرى أي يد أو أي أسئلة أخرى لذلك أعتقد أنه يمكننا أن نختم، جيمس.

جيمس كولفيلد:

رائع. شكرًا لكم على اهتمام الجميع. نأمل أن يجدوا ذلك ممتعًا. شكرًا لكم.

إكزافيير كالفيز:

شكرًا لكم جميعًا. حصلوا على راحة جيدة من أسبوع جلسة التحضير واجتماع ICANN 72. شكرًا لكم. وشكرًا لك يا ليتو على مشاركتك.

ليتو إيبارا:

شكرًا لكم. وشكرًا للجميع. إلى اللقاء.

إكزافيير كالفيز:

إلى اللقاء.

كلوديا رويز:

إلى اللقاء. شكرًا لكم جميعًا على انضمامكم. يمكنك الآن إيقاف التسجيل.

[انتهاء التدوين]