

理 事 会

第 343 届会议，2021 年 11 月，日内瓦

计划、财务和行政管理部分

PFA

计划、财务和行政管理分项

日期：2021 年 9 月 29 日

原文：英文

第四项议程

国际劳工组织信息技术战略(2022-2025 年)

文件目的

本文件制订了拟议《国际劳工组织信息技术战略(2022-2025 年)》(见决定草案：第 61 段)。

相关战略目标：全部。

主要相关成果目标：保障性成果目标 C：高效的支持服务和国际劳工组织资源的有效利用。

政策影响：无。

法律影响：无。

财政影响：无。

需采取的后续行动：无。

作者单位：信息与技术管理司(INFOTEC)。

相关文件：理事会文件 GB.331/PFA/5、GB.334/PFA/3、GB.338/PFA/INF/2、GB.341/PFA/INF/2。

► 导 言

1. 为应对 2019 年冠状病毒病(新冠肺炎)大流行造成的破坏,国际劳工组织(劳工组织)迅速投入资源,利用信息技术推广新的工作方式并发掘所提供的机会,以继续有效开展工作,向劳工组织三方成员提供服务和支持。
2. 展望未来,《信息技术战略(2022-2025 年)》将通过加快采用安全的数字技术和应用程序,推动建立知情、有效的伙伴关系并提高效率,助力实现劳工组织《2022-2025 年战略规划》的目标,确保劳工组织继续处于劳动世界前沿。
3. 在制订本战略的过程中与全劳工局的主要职员(包括外地和总部在内)进行了多次协商。这些讨论提供了一个机会,借以获悉对上一个战略实施过程中的成功和挑战的反馈意见,同时深入了解与信息技术有关的未来需求。
4. 本文件概述了未来的挑战和机遇,介绍了近年来在履行劳工组织信息技术职能方面的一些主要经验教训。在此基础上,本文件确定了拟议《信息技术战略(2022-2025 年)》的要素。

► 挑战和机遇

5. 在过去的几个两年期期间,信息技术工作的重点是通过自动化创造组织效率,支持劳工组织的改革议程。当前,支持和改进内部行政管理程序方面的需求仍然存在,而且的确在日益增长,这是因为本组织的利益攸关方要求更好和更频繁地提交报告,提高透明度和完善监督,并通过采取改革举措,着重提高效率。
6. 《2022-2023 两年期计划和预算》结合这些现有内部需求,更加重视通过面向三方成员的新的数字产品来开展劳工组织的政策和分析工作。劳工局面临的挑战是如何利用有限的信息技术资源,既满足内部需求又满足外部需求,从而实现适当平衡。这就要求在战略期内采取更具战略性和灵活性的方法来进行信息技术治理和确定优先事项。

疫情期间的交付工作

7. 在劳工组织《2022-2025 年战略规划》中,劳工局概述了其目标,即“通过最高水平的统计、研究和知识管理绩效,加强其作为劳动世界所有领域全球卓越中心的地位”。
8. 《2022-2023 两年期计划和预算》提出了一系列量身定制的政策成果目标,旨在确定劳工局如何帮助其三方成员应对和减轻疫情大流行所导致的经济和社会危机的影响。劳工组织若要做到联通、包容和有效,其所提供的应用程序、产品、服务和数据必须能够增进效率、提高透明度、促进合作和知识共享、推进创新并提供更好的用户体验。

9. 计划和预算中所确定的产出还表明将主要通过混合手段来开展信息、能力建设、工具集和政策指导方面的工作。将通过虚拟环境中的干预措施以及通过如网络研讨会、在线会议、聊天和社交媒体渠道等更传统的方法，为对话活动和支持工作提供便利。

保持数字产品的价值

10. 依赖数字手段提供劳工组织的产品和服务，这需要认真评估每一项拟议技术投资是否提供了可量化和可持续的资金效益。
11. 为使劳工局保持其作为“劳动世界所有领域卓越中心”的地位，它提供的信息必须具有当代性、相关性和连贯性。系统地评估未来需作出哪些努力来保持数据的高质量和及时性，这是确定数字产品或服务是否可能提供长期价值的重要一步。
12. 劳工组织将继续投入大量时间和资源，确保对构成现代信息技术支柱的基础设施和系统进行保护与管理。信息技术职员将：研究系统脆弱性；确定减少劳工组织系统和数据风险所需的活动；升级硬件、软件和网络；实施新的安全产品。鉴于当前网络犯罪呈指数级增长，这方面的工作对于确保本组织数据的安全性、可靠性和可用性至关重要。
13. 劳工组织将确保在创建和部署新的数字产品时充分考虑到其实施和维护成本。管理和维护这些系统的工作占用了越来越多的信息技术人员资源。为使劳工组织在日益数字化的世界中继续有效运作，有必要提高劳工组织职员的技能，以跟上技术快速变化的步伐。

提升数字技能

14. 为应对疫情大流行，劳工组织采取了强制远程工作安排，为此需要部署新的设备、信息技术系统以及许多新的安全工具和服务。由于及早认识到良好沟通的重要性，立即着手在劳工组织内联网上提供了信息和指导。新的视频会议技术很快到位，使劳工局能够在 2020 年 7 月举行首次配备同声传译的虚拟全球峰会。
15. 尽管在此期间劳工局有效开展了工作，但并非所有职员和三方成员都能轻松过渡到虚拟环境。在某些情况下，由于当地缺乏基础设施、对虚拟环境不大熟悉以及不具备采用和适应这些新数字技术所需的连接速度，人们因而感到沮丧和孤立。
16. 劳工局将需要提供创新方法，开展有关新的技术、流程和工作方式的持续培训，采取更加以人为本的方法来实施变革管理举措，从而确保作出必要的行为改变，发展一支自主、联通和敏捷的职员队伍。

弥合数字鸿沟

17. 劳工组织的职员和三方成员都面临着在联通性差、电力供应不可靠的地方工作的挑战。劳工局在设计通过互联网使用的产品和服务时需注意到这些制约因素。特别是，在采用公共云服务时需要认真加以考虑，以确保处于偏远地区的劳工组织办事处和项目能够在日益数字化的环境中有效运作。尽管高速互联网带宽在过去十年有了很大改善，但对劳工组织一些办事处和三方成员而言仍然无法企及。劳工组织需更为重视弥合数字鸿沟的方法，确保那些最弱势的群体能够受益于劳工组织的产品和服务。

18. 2021 年，劳工组织举行了首次虚拟国际劳工大会会议。尽管对会议的兴趣和参与度很高，但由于当地信息技术基础设施的限制以及无法获得当地信息技术援助和支持，一些参与者未能充分做出贡献。展望未来，重要的是考虑如何消除这些障碍，实现最大程度参与。

► 主要经验教训

19. 全球疫情大流行提供了一个机会，用以评估劳工组织信息技术职能对加速实施数字化工作场所的需求的回应能力。加快采取了一些信息技术举措，以确保职员能够安全地访问和使用必要的设备、工具、应用程序和服务，远程开展其各方面工作。总体而言，在此期间，职员对信息技术支持和服务的满意度很高。
20. 采用云服务来推进劳工组织的数字化转型，这使劳工组织的信息技术基础设施扩展到其传统控制范围之外，也增加了复杂性和风险因素。网络攻击的频率和复杂性继续增加。为应对这一情况，需采取更复杂的安全控制措施，防止网络犯罪分子未经授权访问劳工组织的敏感信息。
21. 2020-2021 两年期对信息技术服务和解决方案的需求比上一个两年期增加了 28%，远远超过了现有的资源供应。幸运的是，劳工局能够通过重新利用现有资源和理事会所批准的信息技术投资来应对所增加的部分需求。《2022-2023 两年期计划和预算》表明将在更大程度上依赖信息技术来实现劳工局的成果目标。为满足这一需求，需继续投资于开发和获取更多的信息技术技能。
22. 内部管理评估表明，在应对因疫情而产生的对新信息技术举措的更多需求时，劳工局面临优先事项之间的相互冲突。迅速实施和采用更多的技术凸显了信息技术职员在能力、技能和才干方面的不足。特别是，对于能够重新设计业务流程及管理项目、合同、顾问、用户关系和企业架构的信息技术职员的需求有时不能得到满足。为了暂时弥补这种技能和才干上的不足，劳工局不得不在很大程度上依赖于使用外部合作者和供应商顾问。
23. 今后，劳工局将探索各种方案，使增加的需求与现有供应保持一致，这包括通过改善治理、重新分配和调整空缺职位、淘汰几乎不用的系统、更换维护成本高昂的旧版应用程序、酌情使用内部服务费以及尽可能将现有资源重新部署到需求更高的领域。信息技术投资基金的持续可用性对于成功实施该战略也至关重要。

► 战略成果目标

24. 考虑到挑战、机遇和所获得的主要经验教训，结合对重要文件的分析和劳工组织利益攸关方的反馈，确定在 2022-2025 年战略期期间有必要重点关注两项成果目标。它们是：
- 一个更有效率、更敏捷和反应更快速的劳工组织；
 - 一个更具协作性、洞察力和透明度的劳工组织。

成果目标 1：一个更有效率、更敏捷和反应更快速的劳工组织

25. 劳工组织若要保持相关性和有效性，加快数字化步伐至关重要。对于能够提高业务效率的数据和系统的需求仍然是一个重点领域，因为主要利益攸关方表示希望看到更快的交付速度、决策中更强的伙伴关系以及信息技术举措优先次序和成本计算方面的更高透明度。
26. 在实现这一成果目标的过程中，劳工局预计将扩大信息技术产品和服务的范围和可用性，加强远程工作，提高流程效率，减少行政管理费用，增加交付量，改善信息技术与企业的伙伴关系，确保更具战略性和可持续性地使用劳工组织的资源。
27. 为实现预期成果，劳工局将注重强化当前的信息技术治理流程，以便能够基于业务重要性和价值，更有效地评估有关信息技术产品和服务的要求并确定优先次序。劳工局还将评估其目前的信息技术交付模式，挑战惯例，并寻找机会加强服务交付。通过利用业务领域的专业知识并分担信息技术产品组合中某些组成部分的领导权，将减轻有限的信息技术资源日益增长的压力，同时促进更有效的知识转移和对系统的共同主导权。

产出 1.1：加强使用自动化流程和应用程序，提高业务效率

28. 为在快速变化的数字化环境中保持效率，劳工局将加大力度，对流程和应用程序进行升级，实现自动化和标准化。这将提高内容的清晰度、质量和可访问性，同时简化内部流程并降低职员成本。
29. 以下是有针对性的可交付成果/活动：
 - 对主要手动流程进行提升和自动化，以改善工作量分布、提高效率、支持远程工作并降低维护成本。这包括实施一个综合工作场所管理系统，将综合资源信息系统(IRIS)进一步推广到各项目办公室，部署计算机辅助翻译软件，使用数字签名功能，将各种手工表格自动化以及职员人事档案数字化。
 - 更换或升级不再有效、不再适用或即将报废的劳工组织旧版应用程序，以提供现代用户体验并确保长期可持续性。其中包括劳工组织的公共网站、综合资源信息系统(IRIS)、医疗保险信息系统(HIIS)、各国法律数据库(NATLEX)和劳工组织重大活动支持系统。
 - 改进劳工组织的信息技术治理框架、流程、成员和方法，以应对信息技术服务日益增长的需求。

产出 1.2：加强使用虚拟和移动技术，为远程工作提供支持

30. 在继续努力改造工作场所的过程中，劳工局将采用必要的技术、工具和应用程序，以实现全球实时通信，支持在任何时间和地点工作，提高生产率，减少纸面工作，减少劳工组织的碳足迹。
31. 劳工组织通过对话取得进展的权责也意味着组织会议和活动是其工作的一个重要部分。疫情凸显了向虚拟受众提供这些活动的重要性。

32. 以下是有针对性的可交付成果/活动：

- 继续推广微软 Office 365 产品，以提高生产率，并让劳工组织的职员能够在任何地点、任何设备上安全地访问电子邮件、文件和微软办公程序，无论是在本地还是在旅途中。
- 以经济高效、可持续且符合最高质量标准的方式，为以流媒体形式发布劳工组织活动开发通用解决方案。
- 为劳工组织数字媒体的存储和编目提供虚拟平台，更加便于职员、记者和三方成员进行访问、搜索和使用。
- 构建和增强移动应用程序，为劳工组织的活动提供支持、提供培训、支持行政管理流程并推进劳工局的实质性工作。
- 继续实施基于云的信息技术服务，以降低成本、提高可扩展性、确保组织弹性、增强协作性，并在虚拟工作时提供更大灵活性。
- 探索替代方法，如低轨道卫星和移动网络，以解决带宽有限或没有带宽的项目地点的网络联通和延迟问题。

产出 1.3：改进信息技术管理职能，提供更安全和以人为本的服务**33. 劳工局将确保向职员和三方成员提供直观和注重用户体验的信息技术服务。这种方法的核心是通过让所有利益攸关方参与设计和采用产品和服务，确保他们充分了解、主导、参与影响其日常工作的技术决策。****34. 以下是有针对性的可交付成果/活动：**

- 实施现代化的自助工单系统，该系统支持可配置工作流程、易使用表单、可搜索知识库和实时进度状态，帮助职员解决与信息技术相关的问题。
- 提供易使用的生产力工具，使职员能够生成工作流程、对简单流程进行自动化并访问各种来源的数据，从而创建交互式、沉浸式报表和报告，并促进工作规划和执行。
- 建立全面的业务关系管理职能，帮助消除信息技术筒仓，确保实现业务价值，确保业务优先事项得到处理，改善协作，更好地协调跨组织需求，培养信任，支持共同创造，加强信息技术和业务部门的伙伴关系。
- 通过信息安全方面的宣传和培训，确保劳工组织信息和通信技术的用户经常了解到新出现的网络安全风险。

成果目标 2：一个更具协作性、洞察力和透明度的劳工组织**35. 为使劳工组织继续成为劳动世界的权威信息来源，劳工局将持续发展，利用技术、工作实践和文化多样性，在一个联系日益紧密的世界中更好地合作和分享知识。劳工组织通过研究收集了大量的数据。它发挥着知识中介的基本作用，数据是其所有工作的基础。**

36. 在实现这一成果目标的过程中，劳工局期望更充分地利用文化多样性，提高用户满意度，增强生产力，改善决策，提高创造力，推动创新，提升劳工组织全球品牌。
37. 为取得预期成果，劳工局将着力改善数据和信息管理，以推动创新，为进行决策、政策指导和保留机构知识提供见解。劳工局还将继续通过优质活动、外联和遵守外部报告要求来为劳工组织三方成员和捐助方提供支持。

产出 2.1：改善信息技术平台和服务，促进团队工作和沟通

38. 劳工组织的三方成员要求提供越来越复杂、迅速和准确的信息。这就需要有效地汇集和凝聚整个劳工局的各种技能和才干，共同努力取得成功。劳工局将注重提供技术和应用软件，为团队工作、沟通和知识共享提供支持。
39. 以下是有针对性的可交付成果/活动：
- 部署旨在改善内部和外部协作的产品，促进跨越地域和组织界限的团队合作和知识共享，使会议更有吸引力、更有成效，促进设计思维，更好地管理和共享内容，并在所有劳工组织和个人设备上提供一致体验。这些包括微软团队(Teams)软件和画布(Mural)软件等产品。
 - 重新设计劳工组织的公共网站和内联网，提供一个更加可扩展、可配置、现代化的用户界面，改善信息交流，提高劳工组织产出的内容的曝光度；促进与数字媒体和其他互动技术的更好融合；有助于深入分析网站的使用情况，以找出改进的领域和机会。
 - 展开在线活动，使外部受众能够访问从总部和外地以流媒体形式传输的现场和录制内容。为观众提供一站式服务，让他们可以实时观看直播活动，搜索过去活动的录像，了解未来安排的活动。
 - 提供技术，促进整个劳工局的实践社区和知识平台，以此作为全球技术知识发展和共享的工具，使更大的成员社区能够形成协同效应，共享技术和跨领域主题的知识。
 - 采用软件，在全劳工局范围内开展创新挑战活动，对提出的想法进行合作，支持志愿者网络的管理，并捕捉、评估和优先考虑要大规模实施的想法。
 - 实施综合数字标识解决方案，以实现内部通讯的自动化，使职员和访客知悉重要活动，并改善工作场所的安全和协作。

产出 2.2：改善信息技术平台和服务，促进数据分析和知识管理

40. 总干事强调劳工组织务必继续创新其工作方式，促进更好的内容和知识管理。劳工组织是 11 个可持续发展目标指标的监管机构，并共同主导为其他几个指标提供数据和方法；数据显然是其最有价值的产品之一，也是重要的资产。
41. 对劳工局而言，使用数据驱动的决策也很重要，以在各国政府力求从全球疫情中复苏的过程中，通过提供合理、符合实际情况的政策指导来快速响应三方成员的需求。提高数据的集中化和使用率也将使劳工局能够以更快的速度实现创新，应对需要改进的工作领域以及那些带来未来机遇的领域。

42. 以下是有针对性的可交付成果/活动：

- 在整个劳工局实施电子记录管理系统(ERMS)，以减少存储纸质文件所需的实地存储空间，确保对敏感内容的控制，提高法定合规性，方便文件检索，提高生产力，并根据劳工组织的保留政策实现文件归档的自动化，保存机构知识。
- 将网络驱动器过渡到 SharePoint 存储库，以提高文件管理能力，如通过登入/退出来控制对内容的编辑，自动索引和标记，从而改善搜索和检索，通过版本管理监测进展。
- 建立业务和分析报表，从多个数据源汇总和显示内容，帮助劳工局监测关键指标和绩效指标，调查趋势，探索各种见解，确定要采取的行动，提高对风险和机会的认识。
- 开发一个任务报告平台，收集现场和虚拟会议的内容，促进各政策部门、总部和劳工组织各区域之间的知识共享，从而改善针对政策成果目标的报告，为三方成员提供更好的服务。
- 增加统计和研究数据的中介活动，向联合国提供数据，并建立一个统计数据仓库，支持开放式访问政策。
- 扩大劳工组织的内部分类法和元数据，以考虑到内容类型，促进使用共同语言，并推动内容检索，加强各内部和外部平台内容分类的一致性。
- 采用链接开放数据，将劳工组织的知识与其他组织的相关知识联系起来。

产出 2.3：改善信息技术平台和服务，促进透明度和报告工作

43. 国际组织正面临着捐助方越来越大的压力，要求它们证明正在取得预期结果并实现资金效益。此外，联合国努力建立一个全系统数据立方体，涵盖使财务报告符合各种标准所需的细节，这需要提交越来越复杂和细致的报告。由于联合国系统面临越来越多的竞争和审查，审计和合规机构的评估数量和报告要求也在扩大。劳工组织将确保对外部实体的这些不同要求作出及时和一致的回应。为推广劳工组织产出的内容，将充分利用网络内容可及性指南(WCAG)等标准以及开放数据。

44. 以下是有针对性的可交付成果/活动：

- 推行发展合作项目实时监测和报告平台，向捐助方通报成果目标、产出、可交付成果、关键绩效指标(KPI)的进展情况以及由此产生的影响。
- 加强劳工组织的各种系统，以便为外部调查、评价、检查、框架、评估和多边系统内的报告要求提供支持，提高劳工组织个人数据、政策、项目、业务和组织业绩的透明度。这方面的例子可包括联合检查组(JIU)、独立监督咨询委员会(IOAC)、国际援助透明度倡议(IATI)、多边组织绩效评估网络(MOPAN)、联合国讯息(UN INFO)和通用数据保护条例(GDPR)等。
- 转换劳工组织的数字资料库，其中有数十万劳工组织书籍、出版物、学术文章、报告和工作文件，按照开放访问的出版准则，在网上免费提供这些资料。

- 实施网络内容可及性指南(WCAG)2.0，确保视觉、听觉、行动和认知障碍者可访问劳工组织网站。
- 采用软件，通过对媒介内容的分析来衡量和改进劳工组织机构研究和外联活动对劳动世界的影响。

► 指 标

45. 与这些产出相关的指标可在本文件的附录中查看。有关实现这些产出的进展将在两年期计划执行报告中予以报告。

► 风险与实施

46. 要成功实施《信息技术战略(2022-2025 年)》，劳工局需预测并及时、灵活地应对下文列出的各类风险可能带来的威胁。

信息可用性、完整性和保密性方面的风险

47. 实现信息技术战略的最重要风险之一涉及劳工组织发生重大网络安全事件的潜在影响。对信息技术基础设施、应用程序和数据的网络安全保护不足，或用户对新出现的网络安全威胁缺乏认识，这会使劳工组织易于面临以下问题：信息技术服务严重中断，财务、法律和声誉风险增加，劳工组织的数据/记录被损害，职员身份受到影响，劳工组织知识产权遭受损失。当在未经信息技术部门事先评估或批准的情况下交付“影子”信息技术产品时，这些风险通常会更高。
48. 灾难(人为或自然的)形势也会损害劳工组织的信息技术资产，干扰其运行。
49. 劳工组织将不断评估新出现的威胁，减轻潜在脆弱性，并采取适当的纠正措施。在“联合国全球脉动”倡议框架下并根据新出现的数据保护条例对关于数据隐私的共同原则进行评估。
50. 劳工组织将继续评估和构建建立组织复原力的方法。劳工组织的数据将被复制到多个地点，从而避免因单一设备或单一数据中心的损失而导致无法恢复数据。劳工组织职员也将配备笔记本电脑，使他们无需处于特定地点即能安全使用劳工局数据。

职员技能跟不上劳工局的需求

51. 未来战略期对信息技术技能的需求水平将会提高。一个重大挑战是平衡劳工局应对疫情的需求和应对临时信息技术产品和服务需求。如果无法招聘或留住能够跟上快速技术变革步伐的职员，挑战有可能加剧，这将影响劳工局推动创新并同时支持关键的信息技术业务和服务的能力。

- 52. 变革管理和培训工作不足也可能影响到职员对新工作方式的接受度，可能导致挫折感、生产力损失和悄无声息恢复旧的工作方式。
- 53. 劳工组织《人力资源战略(2022-2025 年)》也指出了这方面的一些风险。两个职能部门将共同努力处理这些风险，找出更多职员更易于接受的创新持续学习方法。

外部风险

- 54. 劳工局难以控制的一些外部因素也会对其有效交付的能力构成风险。
- 55. 在遵守各国具体法律方面的复杂性将使劳工组织难以有效地存储、签署、分享、保留和管理数字格式的记录。
- 56. 越来越多地使用云计算和外部服务提供商限制了劳工组织对产品可靠性发挥影响的能力，可能导致意外停机和低下的服务交付水平及质量。
- 57. 劳工局高度依赖的外部服务提供商所使用的成本计算和交付模式的变化将导致信息技术成本意外增加。
- 58. 在选择服务供应商时，劳工局将确保合同条款和条件与可靠性、绩效和劳工组织资产的妥善治理相联系。将根据认证和最佳做法标准来评估服务提供商。还将制定一个应急计划，以应对不可预见的服务中断情况。

实施《信息技术战略(2022-2025 年)》

- 59. 将通过《2022-2023 两年期计划和预算》以及《2024-2025 两年期计划和预算》实施《信息技术战略》。将每年评估一次实施的步伐和重点，并定期进行监测，以适应劳工局优先事项、方向或资源分配方面的任何变化。
- 60. 为充分落实《信息技术战略》，劳工局将超越其传统范畴，通过积极参与联合委员会、战略委员会、咨询委员会和联合国网络，加强现有伙伴关系并发展与外部各方的新伙伴关系。

► 决定草案

- 61. 理事会核可劳工组织《信息技术战略(2022-2025 年)》，并要求总干事在实施该战略时考虑到理事会提供的指导。

► 附录

指标	核查手段	基线	里程碑(2023 年底 前)	目标(2025 年底前)
成果目标 1：一个更有效率、更敏捷和反应更快速的劳工组织				
产出 1.1：加强使用自动化流程和应用程序，提高业务效率				
1.1.a. 能够使用 IRIS 基本功能的项目地点的百分比	由财务司维护的配备 IRIS 的项目地点日志；IRIS 使用数据	16%(131 个项目地点中的 21 个 - 2021 年 8 月)	100%	100%
1.1.b. 被综合工作场所管理系统取代的旧版应用程序的数量	应用软件数据库	12 个旧版应用软件	替换 4 个旧版应用软件	替换 8 个旧版应用软件
产出 1.2：加强使用虚拟和移动技术，为远程工作提供支持				
1.2.a. 能够通过移动设备安全访问 Office 365 程序和数据的劳工组织职员百分比	Office 365 报告工具	60%(2021 年 8 月之前)	90%	100%
1.2.b. 受益于带宽升级，得以便捷使用云技术和互联网的劳工组织办事处和项目地点的百分比	每个地点的互联网带宽统计	62 个办事处	25%	50%
产出 1.3：改进信息技术管理职能，提供更安全和以人为本的服务				
1.3.a. 每年至少一次自助创建服务台工单的劳工组织职员百分比	劳工组织服务台记录	不适用	10%	25%
1.3.b. 在信息技术安全意识培训中得到重新认证的劳工组织职员的百分比	劳工组织电子学习系统	不适用 重新认证工作于 2022 年开始	50%	90%
成果目标 2：一个更具协作性、洞察力和透明度的劳工组织				
产出 2.1：改善信息技术平台和服务，促进团队工作和沟通				
2.1.a. 职员通过微软团队(Teams)共享文件、共同处理文件和使用其他协作工具的百分比	微软团队(Teams)管理软件仪表盘	占劳工组织职员人数 10% (2021 年 8 月)	劳工组织 80%的职员	劳工组织 100%的职员

指标	核查手段	基线	里程碑(2023 年底 前)	目标(2025 年底前)
2.1.b. 外部受众通过劳工组织媒体直播平台访问劳工组织活动的年度百分比增加	谷歌分析	2021 年的外部受众访问(待 2022 年 1 月确定)	每年增长 10%	每年增长 10%
产出 2.2: 改善信息技术平台和服务, 促进数据分析和知识管理				
2.2.a. 存储在 ERMS 中的记录百分比	ERMS 中的归档记录报告	不适用	新建立的人力资源档案的 10%	新建立的人力资源档案的 50%
2.2.b. 以电子方式存储并在整个劳工局共享的任务报告的百分比	所进行的每一次出差都有一份电子存储的出差报告	0%	70%	100%
产出 2.3: 改善信息技术平台和服务, 促进透明度和报告工作				
2.3.a. 自动化报告和 IATI 中公布劳工组织数据的频率	IATI 门户网站	年度报告和出版物	月报告	保持月报告
2.3.b. ILO 公共网站(www.ilo.org)符合 WCAG 可及性 “AA” 标准的百分比	由可及性专家进行网站评估	0%	15%	80%