

Distr.: General
24 February 2004
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



لجنة الإعلام

الدورة السادسة والعشرون

٢٦ نيسان/أبريل - ٧ أيار/مايو ٢٠٠٤

مواصلة إعادة توجيه أنشطة الأمم المتحدة في ميدان الإعلام والاتصالات

تقرير الأمين العام

موجز

يتضمن هذا التقرير، الذي أُعد استجابة لقرار الجمعية العامة ١٠١/٥٨ بآء المؤرخ ٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣، تفاصيل الخطوات التي اتخذت في الفترة من آذار/مارس ٢٠٠٣ إلى شباط/فبراير ٢٠٠٤ من أجل مواصلة إعادة توجيه إدارة شؤون الإعلام. ونتيجة لتنفيذ مقترحات الإصلاح التي أعلنها الأمين العام عام ٢٠٠٢ (انظر A/57/387 و Corr.1)، أصبح لدى الإدارة الآن بيان مهمة جديد، وهيكل تنظيمي جديد، ونموذج جديد للعمل. ويحتل التركيز الجديد الموجه إلى العملاء، والتنسيق الأوسع على نطاق المنظومة، والأخذ بثقافة التقييم، موقع الصدارة في التوجه الاستراتيجي الجديد الذي تبنته الإدارة.

وقد استحدثت إدارة شؤون الإعلام مفهوم التعامل مع إدارات الأمانة العامة باعتبارها "عملاء" يحددون أولوياتهم الخاصة، ومع نفسها باعتبارها جهة "تقدم الخدمات" تعمل وفقاً لمبادئ توجيهية واضحة تستمدّها من العملاء. ووُضعت ترتيبات رسمية مع ٢٤ من هؤلاء العملاء. كما ضاعفت الإدارة جهودها لوضع أعضاء منظومة الأمم المتحدة، بما في ذلك شبكة مراكز الأمم المتحدة للإعلام، ضمن إطار موحد للاتصالات. أما العنصر الثالث، وهو المتعلق بثقافة التقييم، فقد أصبح الآن جزءاً لا يتجزأ من عمل الإدارة. وكخطوة أولية في المشروع الذي يستمر ثلاث سنوات والقائم بين الإدارة



ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، تم في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٤ إنجاز أول استعراض سنوي لأثر البرامج. وهذا التقرير عن عملية إعادة التوجيه، الذي يتضمن المجموعة الأولية من البيانات التي تم جمعها ضمن عملية الاستعراض، يعرض الجهود الأولية المبذولة من جانب كل شعبة من شعب الإدارة لتقييم النتائج.

ويخلص التقرير إلى أنه نتيجة لمواصلة عملية إعادة التوجيه، أصبح بمقدور الإدارة تعزيز أنشطتها الإعلامية و “تقريب الأمم المتحدة إلى الناس”. وستواصل الإدارة تقييم أداؤها، وتكييف برنامج عملها لتحقيق المقاصد الموضوعية للمنظمة.

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٤	٤-١	أولا - مقدمة
٥	١٦-٥	ثانيا - إصلاح إدارة شؤون الإعلام: تحديد بؤرة التركيز الجديدة
١٠	٢١-١٧	ثالثا - التحديات الجديدة في ميدان الاتصالات
١٢	٣٠-٢٢	رابعا - حملات الاتصالات: التحدث بصوت واحد
١٥	٤٤-٣١	خامسا - الوصول إلى وسائط الإعلام: توصيل رسالة المنظمة
٢٠	٥٣-٤٥	سادسا - الارتباط بالجمهور: بناء الشراكات
٢٣	٥٦-٥٤	سابعا - نحو إدارة المعرفة: الاستجابة للاحتياجات المتنامية
٢٥	٥٩-٥٧	ثامنا - الاستنتاجات

أولا - مقدمة

١ - في الفقرة ١٢ من القرار ١٠١/٥٨ بء المؤرخ ٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣، رحبت الجمعية العامة بالخطوات التي اتخذت لإعادة تشكيل إدارة شؤون الإعلام، وشجعت الأمين العام على مواصلة عملية إعادة التوجيه وبذل الجهود لتحسين كفاءة الإدارة وإنتاجيتها، بما في ذلك تقديم مقترحات واسعة النطاق، وتقديم تقرير بهذا الشأن إلى لجنة الإعلام في دورتها السادسة والعشرين.

٢ - وفي الفقرة ١٤ من القرار ١٠١/٥٨ بء، رحبت الجمعية العامة بالقرار الذي اتخذته الإدارة بشأن تنفيذ استعراض سنوي لأثر البرامج، مما يجعل التقييم الذاتي جزءاً من العمل اليومي لجميع مديري البرامج بغية إضفاء طابع مؤسسي على إدارة الأداء. وفي الفقرة ٣٤ من القرار نفسه، طلبت الجمعية إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً عن التقدم المحرز إلى لجنة الإعلام في دورتها السادسة والعشرين. وبمساعدة مكتب خدمات الرقابة الداخلية، أتمت الإدارة الاستعراض السنوي الأول لأثر البرامج. وفي اجتماع لمكتب لجنة الإعلام في ٢٠ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٤، أبلغ وكيل الأمين العام للاتصالات والإعلام الأعضاء بأنه سيتم عرض نتائج الاستعراض من خلال التقرير المتعلق بعملية إعادة توجيه الإدارة، وسيقدم إلى لجنة الإعلام في دورتها السادسة والعشرين. وبالتالي، فإن هذا التقرير عن عملية إعادة التوجيه، الذي يتضمن المجموعة الأولى من البيانات التي تم جمعها ضمن عملية الاستعراض، يعرض الجهود الأولية المبذولة لتقييم النتائج.

٣ - وجدير بالذكر أيضاً أنه في العديد من الفقرات الأخرى في القرار ١٠١/٥٨ بء، دعت الجمعية العامة إدارة شؤون الإعلام إلى تزويد لجنة الإعلام بمعلومات محددة عن عدد من أنشطتها، ومن بينها:

- أنشطة فريق الأمم المتحدة للاتصالات (الفقرة ٢٢)
- تقرير مرحلي عن ترشيد شبكة مراكز الأمم المتحدة للإعلام (الفقرة ٤٠)
- التقدم المحرز في دمج الوجود الميداني للأمم المتحدة في دار واحدة تابعة للأمم المتحدة (الفقرة ٤٣)
- دور إدارة شؤون الإعلام في مهام حفظ السلام التي تضطلع بها الأمم المتحدة (الفقرة ٥٢)

- التدابير المتخذة لكفالة وصول المعوقين، بمن فيهم ذوي الإعاقة البصرية والسمعية، إلى موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت (الفقرة ٦٢)
- أكثر الوسائل عملية وكفاءة وفعالية من حيث التكلفة لتنفيذ اقتراح الأمين العام بشأن مواصلة تطوير موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت باللغات الرسمية الست وتعهد وإثرائه (الفقرة ٦٦)، وتحديد موعد لوضع جميع ترتيبات الدعم الضرورية لتنفيذ التصور الذي وضعه الأمين العام (الفقرة ٦٧)
- اقتراح الأمين العام تمكين الجمهور من الوصول بحانا إلى نظام الوثائق الرسمية للأمم المتحدة من خلال وصلة مع موقع المنظمة على شبكة الإنترنت (الفقرة ٧١)
- عمل اللجنة التوجيهية للتحديث والأداة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة (الفقرة ٧٨).

٤ - ومن خلال المشاورات التي أجريت مع مكتب لجنة الإعلام، تقرر تجميع المعلومات المطلوبة في القرار ١٠١/٥٨ بء، فضلا عن القرارين ١٢٦/٥٨ المؤرخ ١٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣ و ٢٧٠/٥٨ المؤرخ ٢٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣، في ستة تقارير، أكثرها شمولاً هو التقرير المتعلق بإعادة توجيه إدارة شؤون الإعلام. أما التقارير المتبقية، الوارد بيانها في جدول الأعمال المؤقت والشروح/برنامج العمل (A/AC.198/2004/1)، فهي تتناول الطلبات المتعلقة بمعلومات عن مجالات أكثر تحديداً.

ثانياً - إصلاح إدارة شؤون الإعلام: تحديد بؤرة التركيز الجديدة

٥ - اكتملت عملية إعادة التشكيل الواسعة النطاق لإدارة شؤون الإعلام مع تنفيذ مقترحات الإصلاح التي أعلنها الأمين العام في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٢، والواردة في تقريره المعنون "تعزيز الأمم المتحدة: برنامج لإجراء المزيد من التغييرات" (A/57/387 و Corr.1). وأصبح لدى الإدارة الآن بيان مهمة جديد، وهيكل تنظيمي جديد، ونموذج جديد للعمل، وهو ما ترد تفاصيله في تقرير الأمين العام عن إعادة توجيه أنشطة الأمم المتحدة في ميدان الإعلام والاتصالات (A/AC.198/2003/2). وفي مواصلة عملية إعادة التوجيه، تحددت بؤرة تركيز إدارة شؤون الإعلام بموجب بيان مهمتها الجديد على النحو التالي:

"تتمثل مهمة إدارة شؤون الإعلام في المساعدة على تحقيق الأغراض الموضوعية للأمم المتحدة بإيصال مضمون أنشطة المنظمة وشواغلها بصورة استراتيجية من أجل تحقيق أكبر تأثير على الجمهور".

وثمة نقاط مرجعية ثلاث تحتل موقع الصدارة في هذا النهج الاستراتيجي الجديد، وهي تبني نهج جديد موجه إلى العملاء، والتنسيق الأوسع على نطاق المنظومة، والأخذ بثقافة التقييم في عمل الإدارة.

ألف - التشاور مع العملاء

٦ - يتمثل أحد العناصر الجديدة في نموذج عمل إدارة شؤون الإعلام في استحداث مجرد مفهوم التعامل مع إدارات الأمانة العامة باعتبارها "عملاء" يحددون أولوياتهم الخاصة، ومع نفسها باعتبارها جهة "تقدم الخدمات" تعمل وفقا لمبادئ توجيهية واضحة تستمدتها من الإدارات. وتقود عملية التشاور مع العملاء شعبة الاتصالات الاستراتيجية التي أنشئت حديثا، والمكلفة بتحديد الأنشطة والشواغل الموضوعية للمنظمة وإعداد استراتيجيات عالمية للترويج لها.

٧ - وقطعت الإدارة خطوات كبيرة على طريق تحويل عملية التخطيط مع العملاء من مجرد مفهوم إلى واقع. ومنذ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٢، عندما استحدثت بؤرة التركيز "الموجهة إلى العملاء"، حددت الإدارة ٢٤ عميلا ووضعت ترتيبات عمل رسمية معهم. وخلال العام الماضي، تم إعداد أكثر من ٣٠ استراتيجية، سواء بصورة خطية أو تم الاتفاق عليها شفويا مع العملاء من الإدارات. وتم إرسال ١٨ تقريرا خطيا عن فعالية استراتيجيات الاتصالات هذه إلى العملاء من الإدارات، وطلب منها إبداء تعليقاتها عليها.

٨ - ولتيسير عملية التخطيط مع العملاء، أسند الاهتمام بكل إدارة من العملاء إلى أحد الأقسام في دائرة حملة الاتصالات التابعة لشعبة الاتصالات الاستراتيجية. وداخل كل قسم من الأقسام، كُلِّف أحد الأفراد بالعمل بمثابة مركز تنسيق متخصص لكل أولوية من أولويات الاتصالات. وبالنسبة للعملاء من المكاتب الموجودة في جنيف أو فيينا، فإن دائرة إعلام الأمم المتحدة المعنية تعمل كمركز للتنسيق. وفيما بين كانون الثاني/يناير وآذار/مارس ٢٠٠٣، عُقد ما مجموعه ٤٠ اجتماعا رفيع المستوى. وفي الفترة ما بين آذار/مارس وتشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٣، عُقد ما مجموعه ١٩ اجتماعا رفيع المستوى بين وكيل الأمين العام لشؤون الاتصالات والإعلام ووكيل الأمين العام المسؤول عن كل مكتب من العملاء. وتم بعد ذلك صياغة موجز خطي يعرض نقاط الاتفاق التي تم التوصل إليها بشأن الأولويات العامة لكل إدارة من العملاء.

٩ - وبدأت الإدارة إبلاغ العملاء بنتائج تنفيذ استراتيجية الاتصالات، بما في ذلك من خلال عمليات تجميع التغطية الإعلامية الناجحة. وعممت الإدارة مؤخرا استطلاعا للتأكد من

مستوى ارتياح الإدارات الشريكة. ورغم أن الوقت لا يزال مبكراً للتوصل إلى استنتاجات محددة، فإن من الواضح أن عملية التخطيط توفر أداة جيدة يمكن أن تستخدمها إدارة شؤون الإعلام لمواصلة الحوار وتبادل المعلومات مع الإدارات الفنية وزيادة تفهم فعالية الأمانة المضطلع بها لدعم عمل تلك الإدارات.

باء - التنسيق على نطاق المنظومة

١٠ - بالإضافة إلى عملية التشاور مع العملاء، عززت إدارة شؤون الإعلام ما تبذله من جهود لوضع أعضاء منظومة الأمم المتحدة ضمن إطار موحد للاتصالات. وفريق الاتصالات التابع للأمم المتحدة، والذي تقوده إدارة شؤون الإعلام، يلعب دوراً رئيسياً في بلوغ هذا الهدف. وقد أصبح الفريق، الذي أنشئ في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٢ بمبادرة من إدارة شؤون الإعلام، أداة قوية للاتصالات، حيث يقوم ضمن جملة أمور بإسداء المشورة المتعلقة بالسياسات العامة في المسائل الإعلامية ذات الاهتمام المشترك. وفي المتوسط، يحضر ٣٠ عضواً الاجتماعات المنتظمة التي يعقدها الفريق. وقد زادت المشاركة في الاجتماع السنوي للفريق بنسبة ٢٠ في المائة، من ٢٧ من المنظمات الأعضاء في الاجتماع الأول من هذا النوع الذي عقد في حزيران/يونيه ٢٠٠٢ إلى ٣٣ منظمة في حزيران/يونيه ٢٠٠٣. ويرد موجز لأنشطة الفريق على مدار الإثني عشر شهراً الماضية في تقرير الأمين العام عن أنشطة فريق الاتصالات التابع للأمم المتحدة في عام ٢٠٠٣ (A/AC.198/2004/5).

١١ - وكما يعني التعبير في حد ذاته، فإن التنسيق على نطاق المنظومة يتجاوز حدود المكاتب الموجودة في مقر الأمم المتحدة. وأصبح رؤساء مراكز الأمم المتحدة للإعلام أعضاء كاملي العضوية في فريق الأمم المتحدة القطري في البلدان النامية والبلدان التي تمر بمرحلة الانتقال. وهم يتولون الآن أو يشاركون في رئاسة قرابة ٨٠ في المائة من الأفرقة المتخصصة المعنية بالإعلام والاتصالات في الميدان، وهو تطور دفع إليه تشديد فريق الاتصالات التابع للأمم المتحدة بصورة مزيدة على أهمية أنشطة الدعوة. كما تواصل تعزيز التعاون مع الأفرقة القطرية بتنفيذ توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية بتكليف جميع المكاتب الميدانية بإعداد خطط عمل سنوية تبين جملة أمور منها الأنشطة التي ستضطلع بها بالتعاون مع الأفرقة القطرية أنشطتها دعماً لتلك الأفرقة^(١). وتهدف خطط العمل، التي تتضمن الاستراتيجيات الإعلامية للعملاء من الإدارات، إلى توفير التوجيه الاستراتيجي للمكاتب الميدانية بشأن الأولويات الرئيسية للأمم المتحدة ومساعدتها على التركيز على ما تضطلع به من أنشطة الدعوة. وخلال العام، تم إكمال هذه الاستراتيجيات بـ ٣٨ من المبادئ التوجيهية

الاستراتيجية للمساعدة في تنفيذها. وفي عام ٢٠٠٣، قدم ٨٤ في المائة من مكاتب الأمم المتحدة للإعلام خطط عملها الجديدة.

١٢ - ونتيجة لذلك، أصبحت المكاتب الميدانية تركز بصورة أوثق على الأولويات الرئيسية للمنظمة. ففي الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٣، على سبيل المثال، بلغ العدد الإجمالي للمناسبات الإعلامية التي نظمتها مراكز الأمم المتحدة للإعلام للترويج للأهداف الإنمائية للألفية ٥٦٨ مناسبة، بمتوسط يبلغ سبعة مناسبات لكل مركز. كما أسفرت هذه الجهود عن تغير في بؤرة التركيز، حيث أصبحت المكاتب الميدانية تولي اهتماماً أكبر لوسائل الإعلام وأنشطة الدعوة والتوعية، واهتماماً أقل بالمناسبات العامة والخاصة. وبالمقارنة بفترة السنتين السابقتين، شهدت الفترة ٢٠٠٢-٢٠٠٣ زيادة بنسبة ٨,٥ في المائة في أنشطة التوعية، على سبيل المثال، بينما كان هناك انخفاض بنسبة ٩,٥ في المائة في أنشطة الدعوة العامة خلال نفس الفترة.

١٣ - وثمة عنصر هام في عملية إعادة التوجيه المستمرة لإدارة شؤون الإعلام، وهو ترشيد شبكة مراكز الأمم المتحدة للإعلام وتنظيمها حول محاور إقليمية، بدءاً بإنشاء محور أوروبا الغربية. وكانت الجمعية العامة قد أحاطت علماً، في قرارها ٣٠٠/٥٧ المؤرخ ٢٠ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٢، باقتراح ترشيد شبكة مراكز الإعلام الوارد في تقرير الأمين العام عن الإصلاح (A/57/387)، وأعادت تأكيده في العام التالي في القرار ١٠١/٥٨ بء. وعقب التشاور مع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، نفذت إدارة شؤون الإعلام الخطوة الأولى من اقتراح الأمين العام بإغلاق مراكز الأمم المتحدة للإعلام التسعة في أوروبا الغربية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣، وأنشأت في نفس الوقت مركز الأمم المتحدة الإقليمي للإعلام في بروكسل، الذي بدأ عمله في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٤. وكان إنشاء هذا المركز في بروكسل خطوة أولى نحو تطبيق نهج مشابه في المناطق الأخرى على مدار السنتين القادمتين، بغية استغلال الموارد المتاحة بصورة أكثر كفاءة وفعالية من حيث التكلفة من أجل تعزيز أنشطة الاتصالات التي تقوم بها المنظمة في الميدان. وترد معلومات عن هذا الاتجاه الإقليمي في تقرير الأمين العام عن ترشيد شبكة مراكز الأمم المتحدة للإعلام (A/AC.198/2004/3).

جيم - ثقافة التقييم

١٤ - استجابة لما طلبته الجمعية العامة في قرارها ٣٠٠/٥٧ و ١٠١/٥٨ بء، وبدعم من مكتب خدمات الرقابة الداخلية، قامت إدارة شؤون الإعلام بتطوير استعراض سنوي لأثر البرامج لتقييم منتجاتها وأنشطتها بصورة منظمة. وكما يتبين من هذا التقرير، فإن مواصلة

تعزيز وصقل ثقافة التقييم وإدارة الأداء أصبحت الآن جزءاً لا يتجزأ من إعادة توجيه إدارة شؤون الإعلام. ولإضفاء الطابع المؤسسي على هذه الثقافة، نجحت الإدارة في توفير التدريب لموظفيها لكفالة امتلاكهم للقدرة التحليلية اللازمة لجمع البيانات بصورة سليمة وموثوقة عن أنشطة برامجها. ونتيجة لذلك، فإن ٩٠ في المائة من جميع مديري برامج الإدارة في المقر قد شاركوا في دورة أو أكثر من الدورات التدريبية. وكخطوة أولى في المشروع الذي يستمر ثلاث سنوات بين إدارة شؤون الإعلام ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، اكتمل بنجاح أول استعراض سنوي لأثر البرامج في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٤.

١٥ - ويستخدم الاستعراض السنوي لأثر البرامج إطاراً يعتمد على النتائج مشابه لما هو معمول به في الميزانية البرنامجية، ويتضمن تقييماً ذاتياً في العمل اليومي لمديري البرامج. وتتألف الخطوات الأولى للاستعراض السنوي لأثر البرامج من تحديد بيانات أساسية لتتبع الأداء مستقبلاً. وفي مرحلة التنفيذ الأولى، التي استمرت من شباط/فبراير إلى تموز/يوليه ٢٠٠٣، ومن خلال سلسلة من المناقشات الميسرة، قام مديرو البرامج بتحديد وإقرار أهداف الإدارات والشعب على أساس بيان مهمة الإدارة. وفي المرحلة الثانية، التي استمرت من أيلول/سبتمبر إلى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٣، نُظمت حلقات عمل بمشاركة الموظفين من كافة المستويات لصياغة مؤشرات للاستعراض. وفي حين أن الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥، التي تم إعدادها عام ٢٠٠٢، تشمل ١٢ مؤشراً، فإن الإدارة كانت قد انتهت بحلول نهاية عام ٢٠٠٣ من صياغة ١٧٠ مؤشراً لتمكين مديري البرامج من تقييم جميع أنشطتهم بصورة شاملة، على النحو الذي طلبته الجمعية العامة. وبحلول دورة كانون الثاني/يناير للاستعراض السنوي لأثر البرامج، كان مديرو البرامج قد جمعوا البيانات الأساسية عن ثلثي هذه المؤشرات. وتجدر الجهود التي بذلتها الإدارة لتحديد البيانات الأساسية نموذجاً لها في مكتبة داغ همرشولد، التي أجرت دراسة استقصائية بين من يستخدمونها لتقييم مدى وعيهم ورضاهم عن خدمات المكتبة. واستناداً إلى نتائج الدراسة الاستقصائية، زادت المكتبة من جهود الاتصال بالجمهور التي تضطلع بها، كما ستقوم بصورة دورية بتقييم أثر هذه الحملة بالمقارنة بالأهداف التي حددتها. وتستخدم نفس الأدوات أيضاً في تقييم الخدمات الأخرى التي تقدمها الإدارة. ويهدف بعض مؤشراتهم إلى قياس الأداء من خلال مستوى وصول رسالة المنظمة، مثل معدل مقالات الرأي التي ينشرها كبار مسؤولي الأمم المتحدة في الصحف المحلية والوطنية، أو عدد المستمعين الذين تصلهم برامج إذاعة الأمم المتحدة عن طريق الشركاء من المحطات الإذاعية في كل منطقة. وتم تصميم أكثر من ٣٠ مؤشراً للمساعدة في ربط منتجات الإدارة وأنشطتها بصورة أدق باحتياجات الجمهور المستهدف من خلال ردود فعل الجمهور. وسيستخدم مديرو البرامج نتائج التقييم أيضاً

لتوجيه عملية إعادة توزيع الموارد بناء على إدارة البرامج. فعلى سبيل المثال، ستستخدم البيانات التي يتم جمعها عن أنشطة مراكز الأمم المتحدة للإعلام في عملية صنع القرار فيما يتعلق بترشيد تلك المراكز.

١٦ - ولما كان تقييم أثر البرامج يتطلب موارد لا تتوفر حالياً، فقد وضعت الإدارة إطاراً للتعاون مع المنظمات الدولية المتخصصة في ميدان الاتصالات. وستمكن هذه الشراكات من وصول الإدارة إلى ردود فعل الجمهور المستهدف التي تتجاوز نطاق قدراتها الداخلية، بما ينتج تقييمات أدق لأثر عمل الإدارة. واعترافاً بجهود الإدارة، أنشأت مؤسسة الأمم المتحدة، وهي مؤسسة خاصة تتخذ مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، جائزة لأفضل بحث عن فعالية وأثر أنشطة الأمم المتحدة في ميدان الإعلام والاتصالات.

ثالثاً - التحديات الجديدة في ميدان الاتصالات

١٧ - خلال العام المنصرم، ظل الاهتمام الدولي يتركز على الحرب في العراق وما أعقبها من تطورات، بما في ذلك الهجوم الذي تعرض له مكتب الأمم المتحدة في بغداد. وكان ذلك يمثل تحدياً مزدوجاً لإدارة شؤون الإعلام. فقد كان عليها، من ناحية، أن توضح دور الأمم المتحدة في العراق في مرحلة ما بعد الحرب؛ ومن ناحية أخرى، أن تقنع العالم بوجه عام بأن هناك مناطق أخرى بالغة الأهمية تحتاج اهتماماً مماثلاً، إن لم يكن أكبر.

ألف - الأزمة في العراق

١٨ - شاركت كل أجزاء الإدارة تقريباً في كفالة توفر التغطية الكاملة في التوقيت السليم لكثير من المسائل والأنشطة المتصلة بالعراق التي اهتمت بها المنظمة. وكان لهذه القضية أثر عميق، وإن كان معظمه سلبياً، على صورة المنظمة في أنحاء العالم. ولذلك، كان التوجه الأولي لجهود الإدارة يتركز على تطوير ونشر استجابة متماسكة ومنسقة وجيدة التوقيت لمنظومة الأمم المتحدة تجاه القضية في تطورها.

١٩ - ووصولاً إلى هذه الغاية، تم تشكيل فرقة العمل المشتركة بين الوكالات والمعنية بالعراق برئاسة وكيل الأمين العام للاتصالات والإعلام. وكانت هذه الفرقة، التي تضم المكاتب السياسية والإنسانية والقانونية وغيرها من المكاتب الفنية المعنية، تجتمع بصورة منتظمة خلال الجزء الأول من عام ٢٠٠٣ لوضع استراتيجية إعلامية موحدة بشأن العراق. وأقرت فرقة العمل إنشاء مركز للإحاطة الإعلامية في عمان في حالة نشوب أعمال عسكرية، وتم إنشاؤه وشغله بالموظفين من خلال الجهود المنسقة لعدد من الإدارات

والصناديق والبرامج والوكالات، ومن بينها إدارة شؤون الإعلام. وخلال فترة عمل المركز في شهر آذار/مارس، كان فريق مشترك بين الوكالات، ينسق أعماله موظف من الإدارة، يقدم إحاطات إعلامية يومية إلى عدد كبير من ممثلي وسائط الإعلام الوطنية والإقليمية والدولية الذين تجمعوا في عمّان. وكان يكمل ذلك ترتيب مقابلات منتظمة مع وسائط إعلامية بعينها، عند طلب ذلك. وكان المستوى العالي للحضور وللغذية المرتدة من ممثلي وسائط الإعلام يؤكد الفائدة التي تحققت من خلال هذه القدرة الإعلامية للأمم المتحدة في المنطقة. وكان مركز عمّان يرسل تغطية صوتية حية إلى جنيف ونيويورك، حيث كانت تستخدم في البرامج اليومية لإذاعة الأمم المتحدة، التي تم توسيعها إلى سبعة أيام في الأسبوع خلال هذه الفترة، وإدخال تلك المدخلات إلى الصفحة الإخبارية التي أعدت خصيصا لموضوع العراق ضمن مركز أنباء الأمم المتحدة، حيث يتم توفير إمكانية الوصول المباشر في خطوة واحدة إلى كل المعلومات الأخيرة عن العراق في كل أجزاء منظومة الأمم المتحدة.

٢٠ - وكان أحد العناصر الأساسية في استراتيجية الاتصالات المنسقة بشأن العراق يتمثل في وضع توجيه منتظم لكبار المسؤولين وغيرهم من الموظفين الأقدم، وبخاصة مديرو مراكز ومكاتب الأمم المتحدة للإعلام، ممن تشمل مهامهم التحدث إلى وسائط الإعلام. وكانت الإدارة مسؤولة عن صياغة هذا التوجيه، والحصول على موافقة كل المكاتب المعنية عليه، وتوزيعه في الوقت السليم. وكان يكمل ذلك إجراء استعراضات منتظمة - ثلاث مرات في الأسبوع أحيانا - للتغطية والتعليقات الصحفية على العراق. وكان يكمل التوجيه الموجه إلى كبار المسؤولين بذل جهود منسقة لإتاحة الفرصة لممثلي وسائط الإعلام للوصول إلى المسؤولين في الأمم المتحدة في المناسبات الرئيسية. وكانت هذه الجهود الإعلامية تنسم بأهمية حيوية في حماية صورة المنظمة وشواغلها.

باء - أولويات استراتيجية

٢١ - في حين ظلت الأزمة في العراق والتطورات السياسية والأمنية المحيطة بها تحتل صدارة اهتمام وسائط الإعلام، فإن إدارة شؤون الإعلام تواصل تعزيز الوعي العالمي وزيادة تفهم عمل الأمم المتحدة في المجالات ذات الأولوية، مستفيدة في ذلك من الوسائل المتاحة لها. وتسترشد الإدارة فيما تبذله من جهود بالأولويات التي وضعتها الجمعية العامة وبالأولويات التي حددها الأمين العام في بداية فترة ولايته الثانية. كما أن الإدارة، التي تسترشد أيضا بالقرار ١٠١/٥٨ بء، الذي يشير في فقرته ٨ إلى إعلان الأمم المتحدة للألفية^(٢)، تولي اهتماما خاصا إلى القضايا الكبرى من قبيل القضاء على الفقر، ومنع الصراعات، والتنمية المستدامة، وحقوق الإنسان، ووباء فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، ومكافحة الإرهاب

في كل أشكاله ومظاهره، واحتياجات القارة الأفريقية. كما بدأت الإدارة، بالتعاون مع الإدارات والمكاتب الفنية المعنية في منظومة الأمم المتحدة، في وضع وتنفيذ استراتيجيات للاتصالات لتعزيز عمل الأمم المتحدة في تلك المجالات.

رابعاً - حملات الاتصالات: التحدث بصوت واحد

٢٢ - تواصل إدارة شؤون الإعلام، في تنسيق وثيق مع الشركاء والإدارات من العملاء، رفع مستوى الوعي والمساعدة في تشكيل النقاش العام لأهداف وأولويات المنظمة من خلال جهود التوعية الموجهة إلى وسائط الإعلام والفئات الرئيسية الأخرى. وبقيادة شعبة الاتصالات الاستراتيجية، تنظم الإدارة حملات اتصالات حول مواضيع معينة وتروج للمؤتمرات الدولية التي تنظر في هذه القضايا. ومن الأمثلة الأخيرة على ذلك حملة الاتصالات الناجحة التي قامت بها الإدارة فيما يتصل بمؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات، الذي عُقدت مرحلته الأولى في جنيف في الفترة من ١٠ إلى ١٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣.

٢٣ - وفي شراكة مع الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية، وضعت الإدارة استراتيجية ترمي إلى أن يكون مؤتمر القمة بمثابة اجتماع لأصحاب المصلحة المتعددين، وتوسيع نطاق جدول الأعمال من كونه مجرد مناقشة ضيقة للتكنولوجيا ليشمل طائفة من القضايا البالغة الأهمية، بما في ذلك حرية التعبير والرأي، وحرية الصحافة التي تترتب عليها. وكمناخ موازية، قامت إدارة شؤون الإعلام، مع الاتحاد الإذاعي الأوروبي وحكومة سويسرا، بتنظيم المنتدى العالمي لوسائط الإعلام الإلكترونية، الذي شارك فيه ٦٢١ مشاركاً يمثلون ٣٧٤ منظمة من ١١٢ بلداً، من بينهم كبار المسؤولين في المنظمات الإذاعية، وهو ما أتاح للإدارة ساحة رئيسية لتطوير شراكاتها الإعلامية على نطاق العالم. وللمرة الأولى في تاريخ وسائط الإعلام، اعتمد رؤساء الاتحاد الإذاعي الأوروبي برنامجاً مشتركاً، هو إعلان الإذاعيين، الذي أكد دور وسائط الإعلام الإذاعية في مجتمع المعلومات.

٢٤ - ونُظمت حملة ناجحة أخرى فيما يتصل بمكافحة فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز. فقد اضطلعت الإدارة، بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، بـ "حملة إعلامية خاطفة" في الأسبوعين السابقين على اليوم العالمي للإيدز في ١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣. وطلب إلى كبار مسؤولي الأمم المتحدة الاضطلاع بأنشطة إعلامية استباقية في مجالات مسؤوليتهم للتشديد على الطبيعة الشاملة لوباء فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز. وتم نشر ثلاث مقالات رأي، وقع كل منها أحد كبار مسؤولي الأمم المتحدة، في صحف منتقاة في الاتحاد الروسي والصين والهند، التي تعتبر

من المناطق الحرجة التي ينتشر فيها فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز. وبالإضافة إلى ذلك، نُشر مقال رأي عن المرأة والعنف والإيدز بمناسبة اليوم الدولي للقضاء على العنف ضد المرأة، الذي يُحتفل به قبل اليوم العالمي للإيدز بأسبوع. وأبلغ ثلاثون من مراكز الأمم المتحدة للإعلام عن أنشطة خاصة أنتجت في المتوسط ٣١ من فقرات التغطية الصحفية للبلد الواحد. كما أجرت هيئة الإذاعة البريطانية مقابلة إذاعية مع الأمين العام، تناقلتها وسائل الإعلام في أنحاء العالم. وفي بنغلاديش وحدها، تم تغطية المقابلة في خمس صحف وطنية مختلفة.

٢٥ - كما أن الجهود الإعلامية واستراتيجية الاتصالات التي تضطلع بها إدارة شؤون الإعلام في ميدان التنمية الاقتصادية والاجتماعية قد أسفرت عن تغطية شاملة في القنوات الإعلامية الدولية الرئيسية. فقد نُشرت موضوعات في الغاينانشيال تايمز، ودير شبيغل، ووكالة الصحافة الفرنسية، وهيئة الإذاعة البريطانية عن المؤتمر الوزاري المعني بالبلدان غير الساحلية وبلدان المرور النامية، الذي عُقد في آلماني، كازاخستان، في آب/أغسطس ٢٠٠٣. ونظمت الإدارة إصدار الدراسة الاستقصائية الاقتصادية والاجتماعية العالمية الصادرة عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية لأول مرة في ثلاث مدن، حيث صدرت في ٢٣ حزيران/يونيه ٢٠٠٣ في كل من نيويورك، وجنيف، وسانتياغو، وحظيت بتغطية طيبة في الغاينانشيال تايمز، ولوموند، وبوسطن غلوب وغيرها من الصحف. وواصلت الإدارة، بالإضافة إلى ذلك، ما تبذله من جهود لإبراز صورة المجلس الاقتصادي والاجتماعي. ونُشر أكثر من ٣٠ موضوعاً صحفياً في الصحف الأوروبية ووكالات الأنباء العالمية عن الجزء الرفيع المستوى من عمل المجلس. وبمناسبة السنة الدولية للمياه العذبة، احتفت الإدارة بإصدار الطبعة الأولى من تقرير تنمية المياه في العالم في ٢٢ آذار/مارس، وبالمنتدى العالمي للمياه في الفترة من ٢٢ إلى ٢٥ آذار/مارس ٢٠٠٣ في كيوتو، اليابان. ونُشر مقال رأي مشترك بين الوكالات، وقعه ستة من رؤساء وكالات الأمم المتحدة وبرامجها، عبر مراكز/دوائر الأمم المتحدة للإعلام في جمهورية إيران الإسلامية، وإيطاليا، والبرتغال، وبنغلاديش، والنمسا، والهند. كما أن الجهود الإعلامية المبذولة بمناسبة المؤتمر السياسي الرفيع المستوى للتوقيع على اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، المعقود في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣ في ميريدا، المكسيك، تضمنت تنظيم مؤتمرات صحفية مبتكرة أشركت قادة قطاع المجتمع المدني في مكافحة الفساد. ونتيجة لذلك، نُشر أكثر من ٢٠٠ موضوع صحفي في الصحف الوطنية، وعبر شبكة سي.إن.إن التلفزيونية وهيئة الإذاعة البريطانية ووكالات الأنباء الدولية.

٢٦ - وتظل الإدارة تنصدي لاحتياجات القارة الأفريقية باعتبارها من القضايا ذات الأولوية. فمجلة انتعاش أفريقيا، التي تعد العمود الفقري لاستراتيجية الإدارة بشأن أفريقيا، أصبحت الآن مصدراً دولياً معترفاً به للمعلومات والتحليلات، ولا سيما فيما يتعلق

بالشراكة الجديدة من أجل تنمية أفريقيا. وتصل النسخ المطبوعة من المجلد إلى ٣٣ ٠٠٠ قارئ، من بينهم ٣ ١٠٠ صحفي، و ٢ ٧٠٠ من الناشطين، و ٢ ٨٠٠ من الموظفين الحكوميين أنشطتها الحكوميين الدوليين. أما النسخة المنشورة عبر شبكة الإنترنت، عن طريق موقع الأمم المتحدة على الشبكة (www.africarecovery.org) فقد شهدت زيادة في جمهورها بنسبة ٢١ في المائة فيما بين شهري كانون الثاني/يناير وتشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٣. والنتائج الأولية لمسح أجري في نهاية عام ٢٠٠٣ لقراء النسخة المطبوعة تبين أن قرابة ٨٨ في المائة من المعلومات المنشورة عن أفريقيا لا تتوفر من خلال أية جهة أخرى.

٢٧ - كما بذلت الإدارة جهوداً منسقة للوصول إلى الجمهور العام وإلى وسائط الإعلام في العالم العربي. ومن التجديدات التي تتسم بأهمية خاصة في الإدارة تعيين منسق للاتصالات بوسائط الإعلام العربية. وتتم ترجمة المواد الإعلامية ذات الصلة إلى اللغة العربية، ويوزعها المنسق في الوقت المناسب على حوالي ٣٠٠ جهة إعلامية في الشرق الأوسط وخارجه، وعلى شبكة مراكز الأمم المتحدة للإعلام في المنطقة. وفي إقامة هذه الصلات مع وسائط الإعلام العربية، جرى التشديد بصفة خاصة على الاتصالات المباشرة عبر الهاتف والبريد الإلكتروني لتوفير المعلومات عن المسائل المتصلة بالأمم المتحدة والشرق الأوسط. كما واصلت الإدارة بذل جهودها في إطار برنامجها الإعلامي الخاص عن قضية فلسطين. وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٣، نظمت الإدارة حلقة دراسية دولية لوسائط الإعلام في أشبيلية، أسبانيا عن موضوع “نحو حل على أساس قيام دولتين”. وكانت الحلقة الدراسية بمثابة منتدى لأكثر من ١٥٠ من ممثلي وسائط الإعلام والخبراء الدوليين لمناقشة عديد من الأمور، من بينها دور وسائط الإعلام في الصراع، ودور الثقافة والأدب والتوعية في تيسير إجراء حوار بين الإسرائيليين والفلسطينيين، ودور المجتمع المدني في إقرار السلام. ومن المخطط عقد الحلقة الثانية عشرة في هذه السلسلة في بيجين في حزيران/يونيه ٢٠٠٤.

مهام حفظ السلام التي تضطلع بها الأمم المتحدة والإعلام

٢٨ - تركز الدعم الذي تقدمه الإدارة لمهام حفظ السلام على المساعدة في تهيئة المجال لفعالية نشر العناصر الإعلامية في البعثات الجديدة، بما في ذلك تطوير استراتيجيات اتصالاتها وتوفير عملها مع الأهداف الاستراتيجية. وفي هذا الصدد، أوفدت الإدارة موظفين للقيام بثلاث بعثات تقييم متكاملة للمساعدة في صياغة توصيات لعمليات حفظ السلام الجديدة أو الموسعة، كما قدمت الدعم لبعثة رابعة. وأعارت الإدارة موظفاً لبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا لتصميم العنصر الإعلامي في البعثة والمساعدة في وضع استراتيجيتها الإعلامية. وفي كانون الأول/ديسمبر، جمعت الإدارة في داكار، السنغال، كبار موظفي الإعلام والخبراء

التنفيذيين من بعثات حفظ السلام في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وليبريا، وسيراليون، وكوت ديفوار، لتصميم استراتيجية للاتصالات بشأن نزع سلاح المقاتلين وتسريحهم وإعادة إدماجهم في المجتمع.

٢٩ - وفي وقت قريب، تحولت الإدارة باهتمامها إلى بناء استراتيجية للتوعية بأنشطة حفظ السلام الجديدة، وبخاصة في أفريقيا. وتهدف الاستراتيجية، ضمن جملة أمور، إلى حشد التأييد بين كبار صنّاع القرار، ولا سيما فيما يتعلق بالمساهمة بالقوات وغير ذلك من أشكال المساعدة. ويتوازى هذا التركيز الجديد مع ما تبذله الإدارة من جهود للتوعية بالأدوار الجديدة والمتنوعة لحفظة السلام في سياق الاحتفال باليوم العالمي لحفظة السلام، ومع استكمال وتوسيع موقع عمليات حفظ السلام على شبكة الإنترنت. وفي هذا الصدد، توفر الصفحات الجديدة على الشبكة مزيداً من التنوع وعمقاً في المعلومات مع زيادة التركيز على المحتوى المنبثق من الميدان. ويُعد توسع فرص وصول المستخدمين لهذه المعلومات مؤشراً على نجاح هذه الاستراتيجية: ففي عام ٢٠٠٣، ازداد عدد زوار تلك الصفحات بنسبة ٥٩ في المائة عن عددهم عام ٢٠٠٢. كما تقدم الإدارة المساعدة لبعثات حفظ السلام في إنشاء مواقعها الخاصة على شبكة الإنترنت.

٣٠ - وتبذل الإدارة جهوداً منسقة للتوعية بالتدابير التي تقوم بها الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب. وتستخدم مراكز الأمم المتحدة للإعلام بصفة خاصة طائفة شديدة التنوع من الأدوات في إنجاز ذلك. فعلى سبيل المثال، نظم مركز الأمم المتحدة للإعلام في فيينا حلقة عمل عن الإرهاب ووسائل الإعلام، لتوفير التوجيه للصحفيين في المنطقة بشأن الإبلاغ عن الإرهاب ودورهم في تشكيل الرأي العام. وشرعت دائرة الأمم المتحدة للإعلام في بانكوك في برنامج للتوعية يتضمن سلسلة من المحاضرات المتنقلة الموجهة إلى طلاب المدارس الثانوية والجامعات في أنحاء منطقة آسيا والمحيط الهادئ.

خامساً - الوصول إلى وسائل الإعلام: توصيل رسالة المنظمة

٣١ - يتمثل أحد الأهداف الرئيسية للإدارة في زيادة اهتمام منظمات ووسائل الإعلام وغيرها من الجهات الوسيطة الهامة بعمل الأمم المتحدة، وتعزيز فرص وصولها إليها، من خلال توفير المعلومات الجيدة التوقيت والموضوعية والمتوازنة عن أنشطة المنظمة. ويقود هذا الجهد شعبة الأنباء ووسائل الإعلام، التي تواصل توسيع مساهمتها الإخبارية اليومية الشاملة لجميع وسائل الإعلام، باستخدام الوسائل التقليدية إلى جانب تكنولوجيات المعلومات

والاتصالات الجديدة، وتقديمها إلى مجموعة متزايدة من وسائط الإعلام الرئيسية في جميع مناطق العالم.

٣٢ - ويظل مركز أنباء الأمم المتحدة عبر شبكة الإنترنت، المتاح باللغات الرسمية الست جميعاً اعتباراً من أيلول/سبتمبر ٢٠٠٣، يصل إلى جمهور أوسع نطاقاً على اتساع العالم. وقد ازداد عدد زوار موقع مركز أنباء الأمم المتحدة (الصفحة المتاحة باللغة الإنكليزية فقط) من ٩٤٥ ٧٠٥ زائر في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٢ إلى أكثر من ٤،٤ مليون زائر في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣. وذلك يزيد بدرجة كبيرة عن الرقم المستهدف في نهاية فترة السنتين ٢٠٠٢-٢٠٠٣، وكان يبلغ ١،٤ مليون زائر. كما أن خدمة البريد الإلكتروني اليومية، المتاحة باللغتين الإنكليزية والفرنسية، قد ازدادت بدرجة كبيرة هي الأخرى. وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣، كانت تضم ٢٢ ٠٥٣ مشتركاً من ١٣٠ بلداً، بزيادة قدرها ٨٠٠ ٤ مشترك عما كانت عليه في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٢. ويتضح ازدياد شعبية الموقع وارتفاع مستوى ارتياح المستخدمين له من عدد المواقع الخارجية في شبكة الإنترنت التي تنشئ وصلات مباشرة منتظمة أو ثابتة بمركز الأنباء، مثل مواقع PolitInfo.com، و DevZone.org، وصحيفتا الديلي تليغراف والغارديان (وكلاهما في لندن)، ومعهد ماساشوسيتس للتكنولوجيا، ومفوضية التجارة الأسترالية.

٣٣ - وكان نمو خدمات إذاعة وتلفزيون الأمم المتحدة ناجحاً بنفس القدر. فهناك قرابة ١٤٠ محطة إذاعة في ٧٥ بلداً، يُقدر عدد جمهورها بأكثر من ١٣٠ مليون شخص، تذيع برامج إذاعة الأمم المتحدة بسبع لغات مختلفة بصورة يومية أو أسبوعية. والشركاء الإذاعيون لإذاعة الأمم المتحدة يشملون حالياً القناة الأولى لإذاعة بيلاروس، ورايو بيغين، واتحاد إذاعات الدول العربية، وصوت أمريكا، ورايو الفاتيكان، وصوت نيجيريا، والإذاعة الألمانية الدولية. وفي استبيان أرسل إلى كبار المشاركين ممن يعيدون نشر البث الحي الذي تبثه الإدارة عبر السواتل إلى المخططات الشريكة في أنحاء العالم، أعرب كل من ردوا على الاستبيان عن ارتياحهم الكامل لنوعية المواد المقدمة وحسن توقيتها. وبالنسبة للخدمات التلفزيونية، تأخذ برامج الأمم المتحدة الآن قرابة ٩٠ محطة تلفزيون في ٤٠ بلداً، يُقدر جمهورها بنحو بليون شخص. وتشمل هذه المخططات: سي.إن.إن. CNN، و CCTV في الصين، و Doordarshan في نيودلهي، وإذاعة وتلفزيون البرتغال، و ReseauFrance OutreMer، وإذاعة جنوب أفريقيا، التي تغطي أفريقيا بأسرها، ومحطة أوربت Orbit Communications، التي تغطي الشرق الأوسط. وأذيع أحد هذه البرامج، وهو برنامج "استعراض وقائع السنة" (٢٠٠٣)، في ١٥٩ بلداً من خلال أكثر من ٢١٠ محطة.

٣٤ - ويقدم مكتب المتحدث باسم الأمين العام خدمات هامة لوسائل الإعلام. فمكتب المتحدث ينقل الموقف الرسمي للمنظمة من الأمور المطروحة في الأنباء من خلال جلسات الإحاطة، والبيانات الرسمية، والمقابلات، والإحاطات عن خلفيات الأحداث. ويوفر المكتب، عن طريق موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت، نصوص جميع تعليقات الأمين العام إلى الصحافة، ويصدر بياناته الرسمية، ويقدم آخر المعلومات عن مقابلاته اليومية وأسفاره. كما يقدم المكتب إلى الأمين العام وغيره من المسؤولين في منظومة الأمم المتحدة آخر التطورات اليومية في تغطية وسائل الإعلام للأمم المتحدة وجميع المسائل الدولية ذات الصلة.

٣٥ - ويتمثل تكثيف الاهتمام الإعلامي بأنشطة المنظمة في الأمانة التي تضطلع بها وحدة اعتماد وسائل الإعلام والاتصال، التي شهدت سنة ناجحة للغاية، حيث سجلت أعلى الإحصاءات في كل نشاط من أنشطتها. ففي عام ٢٠٠٣، بلغ مجموع عدد المراسلين المعتمدين في المقر ٣٩١ ١٠ مراسلا، وهو العدد الذي وصل إلى ذروته في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى آذار/مارس عندما كان مجلس الأمن يتداول مسألة العراق، وكذلك أثناء المناقشة العامة للجمعية العامة.

٣٦ - وكانت الجهود التي بذلتها الإدارة لتقديم خدمات إعلامية أفضل وأسرع محل اعتراف واسع. ففي استطلاع لآراء ١١ وفدا (اختيرت بحيث تحقق تنوعا جغرافيا) عن مدى الفائدة المتحققة من البلاغات الصحفية، أعرب كل من ردوا على الاستطلاع عن ارتياحهم لهذه الخدمة، بما في ذلك ما يتصل بحسن توقيتها. فما يتراوح بين ٦٨ و ٧٠ في المائة من البلاغات يصدر خلال ساعتين من انتهاء الاجتماع الذي تتعلق به، وهو ما يتجاوز النسبة المستهدفة التي تبلغ ٦٥ في المائة.

٣٧ - كما ازداد حسن التوقيت في مجال الصور الفوتوغرافية، مع استحداث نظام رقمي بالكامل، مما مكن من سرعة عرض الصور عبر شبكة الإنترنت. ويمكن أن تتوفر الصور للعملاء خلال دقائق من وقوع الحدث. وقد أكدت وكالات الصور الإخبارية ارتياحها لإزاء نوعية صور الأمم المتحدة وحسن توقيتها.

٣٨ - ولكن رغم أوجه التحسن هذه، لا تزال هناك تحديات تواجهها الإدارة. فالاستطلاع الإذاعي الذي أجري عام ٢٠٠٢، على سبيل المثال، أكد نقص التغطية نسبيا في كثير من أجزاء آسيا، خارج الصين. وسيجري التصدي لهذه المسألة في الفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥، إلى جانب التوسع في البرامج المتعلقة بأفريقيا والموجهة إلى أفريقيا. كما أن ارتفاع التكلفة واحتمال المنافسة في مجال التلفزيون يمثلان تحديا هائلا. فنظرا للمحدودية الشديدة

لحجم موارد الإدارة المخصصة لتحقيق هدف توسيع نطاق جمهورها في كافة أنحاء العالم، فإنها تنشط في السعي وراء ترتيبات الإنتاج المشترك مع عدد من الشركاء الخارجيين، كما تستكشف سبل تنسيق الاستفادة من الموارد داخل منظومة الأمم المتحدة. وتستثمر الإدارة أيضا في التكنولوجيات الجديدة التي ستتيح لها زيادة الإنتاجية وتعزز بدرجة كبيرة من قدرتها على الاتصالات في الميدان.

موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت

٣٩ - وكانت زيادة استغلال المنتجات الإعلامية التي تنتجها الإدارة عبر شبكة الإنترنت، ولا سيما مركز أنباء الأمم المتحدة، يعكس نموا شاملا واسعا في عدد زوار موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت. فقد زاد عدد الزوار من ١,٦ بليون زائر عام ٢٠٠٢ إلى أكثر من ٢,١ بليون زائر في عام ٢٠٠٣، وهو ما يتجاوز العدد المستهدف بأكثر من ١٠٠ مليون زائر. وفي المتوسط، كان الزوار يطلعون على ٩٤٠ ٠٠٠ صفحة في اليوم بالمقارنة بـ ٧٢٠ ٠٠٠ صفحة يوميا عام ٢٠٠٢. وفي عام ٢٠٠٣، سُجلت زيادات كبيرة في أعداد الزوار لمواقع اللغات - بنسبة ١٢٦ في المائة للغة العربية، و ٧٩٢ في المائة للغة الصينية، و ٧٧ في المائة للغة الانكليزية، و ١٠٨ في المائة للغة الفرنسية، و ١٧٣ في المائة للغة الروسية، و ١١٥ في المائة للغة الأسبانية. والمدى الكبير للزيادة في عدد الزوار يعكس قاعدة استخدام أصغر بكثير في بعض اللغات، كما يعكس النمو الهائل في استخدام شبكة الإنترنت عموما في بعض البلدان، مثل الصين، فضلا عن التدابير الهامة التي اتخذتها الإدارة لتوفير الصفحات باللغات الرسمية كجزء من السعي وراء تحقيق التكافؤ بين اللغات في مواقع المنظمة على شبكة الإنترنت. كما أن تطوير أداة البحث الجديدة في كل اللغات يزيد من سهولة تحديد مكان تلك المواد.

٤٠ - وتزداد بدرجة كبيرة شعبية البث الحي والمسجل عبر شبكة الإنترنت لمؤتمرات الأمم المتحدة واجتماعاتها والمناسبات التي تحتفل بها، حيث يشاهد الزوار هذه النشرات من ١٤٠ بلدا. ففي شهر أيلول/سبتمبر وحده، على سبيل المثال، شاهد أكثر من ٨٠٩ ٥٥٩ زائر من ١٤٤ بلدا أكثر من ٢٤٦ ساعة من البث الحي والمسجل خلال الشهر. وستواصل الإدارة خلال عام ٢٠٠٤ توسيع قدرتها على البث عبر شبكة الإنترنت باللغات الرسمية في نفس الوقت.

٤١ - وبالنسبة للموقع العام على شبكة الإنترنت، نجحت الإدارة في زيادة عدد الصفحات المتاحة ببعض اللغات، باستخدام الترجمة التحريرية المجانية الخارجية المقدمة من مؤسسات أكاديمية. وقد وقعت بالفعل اتفاقات مع جامعتي سالامانكا (أسبانيا)، وشاوزينغ

(الصين)، وهي بسبيلها لإبرام اتفاق مع جامعة منسك الحكومية للغات (بيلاروس). كما دخلت المناقشات مرحلة متقدمة للوصول إلى اتفاقات مشابهة لترجمة المواد إلى اللغة العربية.

٤٢ - والإدارة منتبهة بصورة دائمة إلى ضرورة كفاءة وصول جميع الزوار إلى محتوى موقعها على شبكة الإنترنت. ويجري تنفيذ تدابير خاصة بالزوار من ذوي الإعاقات. ووفقاً للمبادئ التوجيهية الفنية للفريق العامل المعني بمسائل الإنترنت التابع لمجلس المنشورات، فإن “المكاتب التي تقدم المحتوى مدعوة لضمان تقييد كل الصفحات الجديدة التي يجري تطويرها، إلى أقصى حد ممكن، بالمعايير المقبولة المتصلة بوصول المعوقين لهذه المواد”. وتقضي المبادئ التوجيهية كذلك بضرورة “توفير معادل نصي للعناصر غير النصية”. وتدرس الإدارة المبادئ التوجيهية للوصول إلى محتوى شبكة الإنترنت الصادرة عن اتحاد شبكة الإنترنت العالمية، بغية إدماج التوصيات الرئيسية في الإصدار المقبل للمبادئ التوجيهية، وذلك رهنا بالآثار المترتبة فيما يتعلق بالتكاليف.

٤٣ - وكخطوة نحو تنفيذ مقرر الجمعية العامة ٥٧/٥٩، وتمشيا مع المقترحات المقدمة من الأمين العام في تقريره عن تعزيز إدارة شؤون الإعلام في إطار قدراتها الحالية من أجل دعم وتحسين موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت بجميع اللغات الرسمية للمنظمة (A/٥٧/٣٥٥)، أعيد توزيع وظيفة واحدة من الرتبة ف - ٤ وست وظائف من فئة الخدمات العامة إلى قسم شبكة الإنترنت لتعزيز قدرته اللغوية، فضلا عن توحيد تصميمه وإعداد برامجها وتقديمها. وأعيد تنظيم القسم، وإنشاء مجموعات لغوية لتوفير قدرة إضافية فضلا عن تعزيز أوجه التآزر. ومع زيادة هذه الموارد، سيصبح بمقدور الإدارة توفير المزيد من المواد، من الأخبار والمعلومات العامة على حد سواء، بكل اللغات الرسمية الست عبر موقعها على شبكة الإنترنت. وسيشمل ذلك إنشاء خدمة إخبارية عن طريق البريد الإلكتروني بكل اللغات الرسمية لدعم خدمات أنباء الأمم المتحدة الست التي تعمل حاليا. غير أنه لم يكن بمقدور الإدارة بعد تحديد كل الموارد المطلوبة في تقرير الأمين العام المذكور أعلاه لتحقيق هدف التكافؤ بين اللغات في موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت. وتستعرض الإدارة الوضع بصورة متواصلة، كما تستعرض تنفيذ المقرر ٥٧/٥٩، وهو ما سيتم بصورة متدرجة بما يقلل إلى أدنى حد من الأثر الواقع على الأمانة الأخرى المسندة إلى الإدارة. ولن يكون من الممكن تحديد موعد مقبل لضمان تحقق التكافؤ بين اللغات في المواد الجديدة المعروضة عبر شبكة الإنترنت إلا عندما تتوفر الموارد بصورة كاملة، سواء في إدارة شؤون الإعلام أنشطتها في الإدارات والمكاتب التي توفر محتوى تلك المواد.

٤٤ - ومن الأهمية الإشارة إلى أن توفير المحتوى بكل اللغات الرسمية عبر شبكة الإنترنت هو مسؤولية جميع المكاتب التي تقدم المحتوى في الأمانة العامة. وتواصل إدارة شؤون الإعلام، باعتبارها الجهة التي تدير الموقع على شبكة الإنترنت، تقديم المساعدة إلى الإدارات الأخرى في توفير محتواها بكل اللغات. غير أنه لم تتمكن حتى الآن سوى إدارة واحدة فحسب من توفير جزء من محتواها عبر موقع شبكة الإنترنت بكل اللغات الرسمية.

سادس - الارتباط بالجمهور: بناء الشراكات

٤٥ - يظل من الحيوي بالنسبة للإدارة، باعتبارها "الصوت العام" للمنظمة، أن ترتبط بالجمهور يوجه عام وألا تكف عن بناء جوانب التآزر. وتعمل شعبة التوعية المنشأة حديثاً بحماس زائد لتوصيل رسائل الأمم المتحدة ومواردها إلى المجتمع المدني، وعلى الأخص إلى المنظمات غير الحكومية، والقائمين على شؤون التربية والتعليم، والطلاب، فضلاً عن الشركاء من القطاع الخاص، بطريقة متكاملة على نحو متزايد باستخدام مجموعة متنوعة من القنوات القائمة والمبتكرة على حد سواء.

٤٦ - ويجري على سبيل المثال تعزيز جهود التوعية التعليمية بدرجة كبيرة من خلال الاتصالات الإلكترونية المبتكرة. والآن، يشارك المشروع العالمي للتعليم والتعلم، الذي أنشئ عام ١٩٩٦ لإنتاج مواد تعليمية للمدارس، في عدد متزايد من الشراكات التعليمية عبر شبكة الإنترنت. ويساعد المشروع في إقامة تحالف عالمي جديد لشبكات المدارس، يربط أكثر من ٥٠ شبكة وطنية من شبكات المدارس لمساعدة المعلمين والطلاب على المشاركة بدرجة أكبر في القضايا العالمية، ويتيح لهم الفرص للتعاون في المشاريع التي تتصل بالأهداف الإنمائية للألفية. ولا يزال موقع المشروع الذي يحظى بالشعبية على شبكة الإنترنت، وهو موقع حافلة الأمم المتحدة المدرسية المزودة بأجهزة إيصال المعلومات UNCyberschoolbus، يجتذب الطلاب من كافة أنحاء العالم. وفي عام ٢٠٠٣، كان متوسط العدد الإجمالي للبلدان التي يصلها الموقع كل شهر يبلغ ١٤٠ بلداً، في حين كان العدد الإجمالي للصفحات التي تتم زيارتها كل شهر يتراوح بين ٥٠٠ ٠٠٠ صفحة وما يزيد قليلاً على المليون صفحة.

٤٧ - وتُعد المجلة الفصلية "وقائع الأمم المتحدة" UN Chronicle جزءاً لا يتجزأ من جهود الدعوة التعليمية التي تضطلع بها الإدارة. وهذه المجلة، التي تنشر الآن باللغات الست الرسمية وتتوفر عبر موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت، قد أعيد توجيهها بصورة استراتيجية لإكسابها بؤرة تركيز مزدوجة كمجلة مخصصة لجهود الدعوة الأكاديمية والتعليمية، ولإثراء النقاش المستنير وتبادل المعلومات والأفكار بين القائمين على شؤون

التعليم وصناع السياسات والخبراء المتخصصين. وفيما بين شهري كانون الثاني/يناير وكانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣، ازداد العدد الشهري لزوار موقع المجلة على شبكة الإنترنت ثلاث مرات لصفحتي اللغتين الإنكليزية والفرنسية، حيث بلغ عدد الزوار أكثر من ١٠٠ ٠٠٠ زائر في شهر كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣. كما أن النشرة الإخبارية المتخصصة التي تصدر كل أسبوعين عن المجلة UN Chronicle E-Alert، تُرسل إلى أكثر من ١ ٤٠٠ من المنظمات غير الحكومية و ١ ٨٠٠ من المشتركين الأفراد، بما في ذلك البعثات الدائمة لدى الأمم المتحدة. كما أن بوابة الأمم المتحدة التعليمية عبر شبكة الإنترنت UnEducational Portal، التي تم تطويرها مؤخرا، أصبحت الآن بمثابة مركز رئيسي للمعلومات والموارد للمعلمين والمؤسسات التعليمية.

٤٨ - ولا يزال البرنامج التدريبي الذي تنظمه الإدارة للمذيعين والصحفيين من البلدان النامية، والذي أطلق عليه اسم ريهام الفرا، وهي موظفة بالإدارة لقيت حتفها في الهجوم الذي تعرض له مكتب الأمم المتحدة في بغداد، يلبي الاحتياجات التدريبية للصحفيين من البلدان النامية. فمن خلال توفير معرفة شاملة بعمل النشطة منظومة الأمم المتحدة، يساعد البرنامج في خلق اهتمام طويل الأجل بالأمم المتحدة بين المشاركين فيه. وفي استبيان أجري مؤخرا بين المشاركين في البرنامج في الماضي، أفاد ٦٠ في المائة منهم بأنهم أدخلوا المسائل المتصلة بالأمم المتحدة في عملهم المهني خلال الشهور الاثني عشر الماضية. وأشار ثلثا من شملهم الاستبيان أن البرنامج كان "مفيدا للغاية" في دفع حياتهم الوظيفية قدما، وقالوا جميعا إنهم يوصون غيرهم من الصحفيين بالاستفادة منه. وشارك في البرنامج حتى الآن ٣٤١ شخصا من ١٥٠ بلدا.

٤٩ - ولا تزال أنشطة منشورات الأمم المتحدة في المبيعات والتسويق تركز على زيادة فرص الوصول إلى مجموعة واسعة من الأسواق، من أهمها الدوائر الأكاديمية. وتشمل هذه الأنشطة إرسال أكثر من ٤٥٠ ٠٠٠ من النشرات والكتالوجات بالبريد، وإرسال ١٨٠ ٠٠٠ رسالة بالبريد الإلكتروني، والوصول إلى قرابة أربعة ملايين من قراء المجلات المتخصصة من خلال الإعلانات. ورغم شدة الركود في بعض الأسواق الرئيسية، أتاحت تلك الجهود بقاء المبيعات في نفس مستواها عام ٢٠٠٢. كما تم بنجاح إدماج الصندوق الاستثماري للأعمال التجارية الإنمائية في القسم، مما أتاح زيادة تآزر أنشطة التسويق والمبيعات، فضلا عن المكاسب الإدارية الناتجة عن تجميع البرامج المتشابهة. وفي الوقت ذاته، جرى تعزيز الفعالية العامة لجهود المبيعات من خلال التعاون الوثيق، بما في ذلك من خلال أنشطة الترويج المشتركة، مع المجالات الأخرى من عمل شعبة التوعية.

٥٠ - وتواصل الإدارة تنظيم برامج تقليدية لتوعية الزوار، والقائمين على شؤون التعليم، والطلاب. وسواء في المقر أو في الميدان، كثيرا ما تكون الأنشطة التي تنظمها الإدارة نتيجة للشراكات مع المجتمع المدني بالإضافة إلى مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. فعلى سبيل المثال، اشتركت الإدارة مع برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، ولجنة الخدمات الأفريقية، وهيئة الخدمات الكنسية العالمية، والعديد من المنظمات غير الحكومية والمؤسسات والشركات الخاصة، في الاحتفال الرسمي باليوم العالمي للإيدز عام ٢٠٠٣. ولأول مرة، عُقد الاحتفال خارج مقر الأمم المتحدة، في كاتدرائية القديس يوحنا في مدينة نيويورك، حيث كان مفتوحا أمام الجمهور العام. ونتيجة لسهولة إمكانية المشاركة، زاد عدد المشاركين أربع مرات تقريبا بالمقارنة بالاحتفالات السابقة بتلك المناسبة في مقر الأمم المتحدة. كما يُنظم الآن المؤتمر الطلابي السنوي لحقوق الإنسان كبرنامج يجري في عدة مواقع ويُنقل عن طريق الفيديو، حيث شهد مؤتمر عام ٢٠٠٣ مشاركين من الجمهورية الدومينيكية، وكندا، والمكسيك، وعدة مواقع من الولايات المتحدة الأمريكية. ومن خلال البث المباشر وحلقات المناقشة المنقولة عبر شبكة الإنترنت، تمكن من المشاركة أيضا طلاب من رومانيا، والسويد، والصين، والفلبين، وكينيا، والمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية، والهند. ويُحتفل الآن باليوم الدولي للسلام يوم ٢١ أيلول/سبتمبر من خلال برنامج موسع عن طريق الفيديو، يجمع ممثلي المنظمات غير الحكومية والطلاب من حوالي ٤٠ بلدا.

٥١ - كما تسعى الإدارة إلى تطوير وتنفيذ شراكات إعلامية مبتكرة من خلال برنامجها "أعمال الأمم المتحدة" UN Works. وكانت إحدى المبادرات الرائدة تشمل إنتاج سلسلة تليفزيونية من عشرة أجزاء موجهة إلى جمهور الأسر التي يستضيفها سفراء الخير الذين تعينهم الأمم المتحدة وغيرهم من الشخصيات العامة. وهذه السلسلة، التي تتناول، من خلال عيون الأطفال، قضايا رئيسية من قبيل تعليم البنات، وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، والفقر، والتنمية المستدامة، والألغام الأرضية، والجنود الأطفال، وعمل الأطفال، تصل إلى جمهور يقدر أنه يتراوح بين ٣,٥ و ٣,٩ مليون شخص.

٥٢ - وزادت الإدارة من الجهود التي تبذلها للوصول إلى الشركاء غير الحكوميين خارج مقر الأمم المتحدة. وللمرة الأولى، رتب قسم المنظمات غير الحكومية في شعبة التوعية لعقد سبع جلسات عامة ضمن المؤتمر السنوي السادس والخمسين لإدارة شؤون الإعلام/المنظمات غير الحكومية بعنوان "أمن البشر وكرامتهم: تحقيق وعد الأمم المتحدة"، حيث عُقد في الفترة من ٨ إلى ١٠ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٣، وأذيع عبر الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت (www.un.org). كما تم بمشاركة منظمات غير حكومية تنظيم موقع تفاعلي خاص على

شبكة الإنترنت وتشغيله لتمكين الزوار من الاطلاع على الجلستين الافتتاحية والختامية ومناقشات الأفرقة العامة الخمس، والمشاركة من خلال حواسيبهم الشخصية الخاصة في منتديات النقاش في كل جلسة من الجلسات، وإرسال الأسئلة مباشرة بالبريد الإلكتروني إلى مديري حلقات النقاش. وكل الجلسات محفوظة لمعاودة الاطلاع عليها عبر موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت. وشاهد المؤتمر زوار من أكثر من ٢٥ بلدا عن طريق هذه الوصلة الإعلامية التفاعلية. وسيتكرر هذا المشروع المبتكر في المؤتمر السنوي السابع والخمسين لإدارة شؤون الإعلام/المنظمات غير الحكومية المقرر عقده في الفترة من ٨ إلى ١٠ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٤. ويعتمد المؤتمر، الذي يعتبر الحدث الرئيسي لدوائر المنظمات غير الحكومية في الأمم المتحدة كل عام، على مشاركة ٢٠٠٠ من ممثلي أكثر من ٦٠٠ منظمة غير حكومية في أكثر من ٨٠ بلدا. وفي عام ٢٠٠٣، كان ٤٠ في المائة من ممثلي المنظمات غير الحكومية الذين حضروا المؤتمر من ٦٠ بلدا من البلدان النامية، وهو ضعف العدد الذي حضره في السنوات السابقة.

٥٣ - وقد أسفرت إعادة تشكيل الإدارة، ولا سيما إنشاء دائرة المجتمع المدني ضمن شعبة التوعية، عن عدد من النتائج الإيجابية، من بينها إتاحة الفرصة للمجالات التي تعاني من نقص الموظفين، مثل وحدة المعارض، للاستفادة من البنية الأساسية التي يتيحها الانتماء إلى كيان أكبر، وهو قسم العلاقات العامة. ونتيجة لذلك، فإن العلاقة الوثيقة القائمة الآن بين المعارض وعمل الجولات المصحوبة بمرشدين قد عززت أيضا جهود الترويج الرامية إلى اجتذاب الزوار إلى مقر الأمم المتحدة. وفيما يتعلق بالجولات المصحوبة بمرشدين، ورغم انخفاض معدلات الزوار في أوائل عام ٢٠٠٣ نتيجة لتشديد تدابير الأمن والقيود المفروضة على السفر بسبب المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس)، عاد معدل الزوار إلى الارتفاع في نهاية العام إلى المستوى الذي كان عليه في عام ٢٠٠٠.

سابعاً - نحو إدارة المعرفة: الاستجابة للاحتياجات المتنامية

٥٤ - تواصل إدارة شؤون الإعلام، بقيادة مكتبة داغ همرشولد، توفير طائفة عريضة من الخدمات للوفود، وموظفي الأمانة العامة، والباحثين، والمكتبات الودية، والجمهور العام. وبالإضافة إلى ذلك، ومن خلال مشاركتها النشطة في اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة، تضطلع بدور قيادي في تنسيق الأنشطة المشتركة بين مكتبات المنظمة^(٣).

٥٥ - كما تتعاون مكتبة داغ همرشولد مع شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات في مكتب خدمات الدعم المركزية، التي تضطلع بالمسؤولية الأولية عن نظام الوثائق الرسمية، ومع إدارة شؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات في توسيع نطاق الوثائق المتوفرة من خلال النظام. وتقوم المكتبة بتحويل وثائق ما قبل عام ١٩٩٣ إلى النظام الرقمي لإدخالها إلى النظام مع وثائق ما بعد عام ١٩٩٩. وفي الوقت الراهن، وفي ضوء فتح النظام قريبا أمام الجمهور العام (المقرر في الربع الأخير من عام ٢٠٠٤)، وكمبادرة أولى فيما يتعلق بمجموعات السجلات، تعمل المكتبة مع شركائها لتحديد الثغرات في نظام الوثائق الرسمية من عام ١٩٩٣ حتى الآن وسدها. وسيكفل ذلك أن يصبح النظام أكثر اكتمالا كجهة وديعة لوثائق الأمم المتحدة بالنسبة للفترة المغطاة. وعلاوة على ذلك، فقد ازدادت بدرجة كبيرة إمكانية الوصول إلى الوثائق بعد أن أقيمت الآن وصلات مباشرة مع جميع السجلات المكتبية وسجلات الكلمات والتصويت من خلال كتالوغ المكتبة المتاح عبر شبكة الإنترنت (نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية UNBISNET) للاطلاع على النصوص الكاملة للوثائق المتاحة في نظام الوثائق الرسمية. كما تساعد المكتبة الإدارات الأخرى في إعداد موادها لنشرها على شبكة الإنترنت. وبالتعاون على سبيل المثال مع مكتب فريق مستشاري الموظفين، حولت المكتبة إلى النظام الرقمي جميع أحكام المحكمة الإدارية وأدخلتها إلى نظام الوثائق الرسمية، إلى جانب كل البيانات الفوقية المتعلقة بها مثل بيانات التصنيف/الفهرسة، المستمدة من ملفات نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية.

٥٦ - وزادت المكتبة أيضا من أنشطة الاتصال التي تقوم بها. ففي كانون الثاني/يناير ٢٠٠٤، كانت هناك ٤٠٨ من المكتبات الوديعة في أنحاء العالم تتلقى وثائق ومنشورات الأمم المتحدة. ولتحسين فاعلية هذا الجهد، عُقدت حلقة عمل في بريتوريا في الفترة من ٣١ تموز/يوليه إلى ٢ آب/أغسطس ٢٠٠٣ لـ ١٣ من القائمين على المكتبات الوديعة في أفريقيا الجنوبية، مما وفر تدريباً عملياً على الوصول إلى وثائق الأمم المتحدة ومواقعها على شبكة الإنترنت. ولتشجيع المكتبات الوديعة نفسها على الانخراط في أنشطة الاتصال والتوعية، يجري إرسال رسائل عاجلة بالبريد الإلكتروني إلى أكثر من ٣٠٠ مكتبة من المكتبات القادرة على تلقي هذه الرسائل، وإعادة توزيعها في كثير من الأحيان. كما تنظم المكتبة برامج تدريبية منتظمة لمساعدة الاحتياجات البحثية الفردية ولتهيئة المندوبين الجدد للتعامل مع وثائق الجمعية العامة. وفي عام ٢٠٠٣، وفرت ١٠٥ من هذه التدريبات لما مجموعه ٦٧٨ متدرباً. وتوسعت المكتبة أيضاً في اتصالاتها بالمؤسسات التعليمية. وللجنة الثانية على التوالي، قضى طلاب قسم علوم المكتبات في جامعة ميتشيغان، في آن آربر بالولايات المتحدة، عطلة الربيع في العمل في مشاريع مختلفة في المكتبة. وتتم بصورة منتظمة الاستجابة لطلبات التدريب المتخصص (على سبيل المثال من معلمين من رابطة الأمم المتحدة

في السويد، ومن طلاب من كلية ماكالاستر (الولايات المتحدة)، ومن جامعة كانساي غاكوين (اليابان). كما تشارك المكتبة في برامج رعاية الشباب.

ثامنا - الاستنتاجات

٥٧ - إن إعادة توجيه وتشكيل إدارة شؤون الإعلام قد ساعدت المنظمة على الاقترب من تحقيق أحد الأهداف الرئيسية لمقترحات الإصلاح التي أعلنها الأمين العام، وهو تعزيز الإعلام. فقد وُضع تصور أوضح لدور الإدارة، كما تم تحديد مهامها بصورة أكثر تماسكا. ومع عمل الإدارة بصورة استراتيجية، وليس تكتيكية فحسب، تمكنت من التركيز على الأهداف الطويلة الأجل للمنظمة، وليس الأهداف الفورية وحدها. ومع توفيق أنشطة الإدارة مع أولوياتها العامة، وتطوير آلية أكثر فعالية للتشاور مع العملاء، والحرص على التنسيق الذي يشمل الناس والمؤسسات في كافة مستويات المنظمة، فإنها أصبحت الآن أكثر استعدادا لتنفيذ الولاية المسندة إليها.

٥٨ - وتستلهم الإدارة في جهودها الأولوية المعلنة من جانب الأمين العام لإعادة تنشيط ثقة الجمهور العام في المنظمة من خلال "تقريب الأمم المتحدة إلى الناس". ومن خلال تحديد السبل الاستراتيجية للوصول إلى المجتمع المدني، واعترافا بالشراكات والبرامج الموضوعية التي تعبر بأقصى قدر من الوضوح عن الدعوة إلى حلول متعددة الأطراف للتحديات المعقدة التي تواجه المجتمع الدولي، تعمل الإدارة من أجل تحقيق أعظم قدر من الأثر على الجمهور. وعلاوة على ذلك، فإن الثقافة الجديدة للتقييم والمساءلة التي تقع الآن في قلب أنشطتها التنفيذية توفر حافزا قويا لموظفي الإدارة لكي ينجزوا بصورة أفضل المهام الأكثر أهمية.

٥٩ - ومثل الإصلاح، فإن إعادة توجيه عملية متواصلة، وليست حدثا منفردا. ومع تطور هذه العملية، ستواصل الإدارة تقييم أداءها وتكييف برنامج عملها لضمان أن تسهم في الوفاء بالأغراض الموضوعية للمنظمة، ولكفالة عرض قصة الأمم المتحدة بصورة فعالة وجيدة.

الحواشي

(١) انظر المذكرة المقدمة من الأمين العام عن استعراض هيكل وعمليات مراكز الأمم المتحدة للإعلام (A/57/747).

(٢) انظر قرار الجمعية العامة ٥٥/٢.

(٣) للاطلاع على استعراض متعمق لأنشطة المكتبات، انظر A/AC.198/2004/4.