الأمم المتحدة

A/71/116*

الجمعية العامة

Distr.: General
7 July 2016
Arabic
Original: English

الدورة الحادية والسبعون
البند ١٣٣ من القائمة الأولية**
خطة المؤتمرات

خطة المؤتمرات

تقرير الأمين العام

موجز

يتضمن هذا التقرير معلومات عن الإجراءات والأنشطة المتصلة بخطة المؤتمرات في نيويورك وجنيف ونيروبي وفيينا، عملا بقراري الجمعية العامة ٩/٧٠ و ٧٢/٣٢ وولايات أخرى ذات صلة. ويستهل التقرير بلمحة تحليلية موجزة تليها فروع تعرض النتائج والتطورات المسجلة في إدارة الاجتماعات وإدارة الوثائق في عام ٢٠١٥، بالإضافة إلى مبادرات فعالية التكاليف والمسائل الشاملة لعدة قطاعات. ويختتم التقرير بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات والخطوات المقبلة المقترحة. والمعلومات ملخصة قدر المستطاع لجعل التقرير مقتضبا وضمن حدود عدد الكلمات المسموح به. أما البيانات الإحصائية، فتقدم كمعلومات تكميلية(أ). ويمكن الاطلاع على الصيغ الإلكترونية لوثائق لجنة المؤتمرات في الموقع https://meetings.un.org/en/ga/coc.

(أ) انظر http://coc.dgacm.org/2016/Documents/2016_Supplementary_Information.pdf.

* أعيد إصدارها مرة ثانية لأسباب فنية (١٧ آب/أغسطس ٢٠١٦).

** A/71/50.

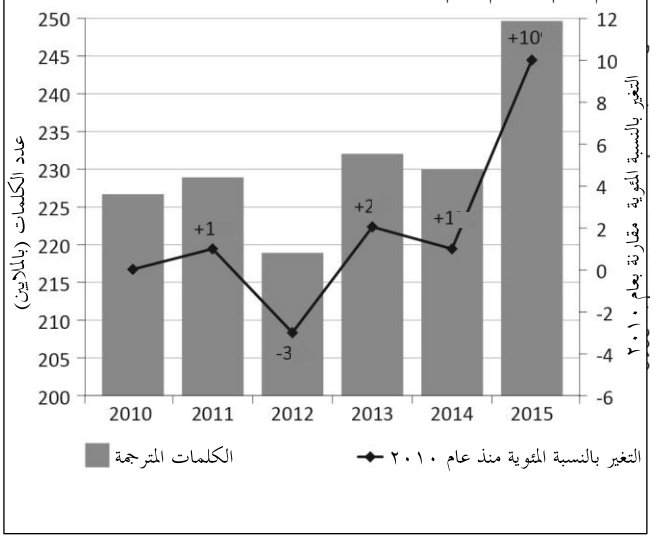
180816 180816 16-11043 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق

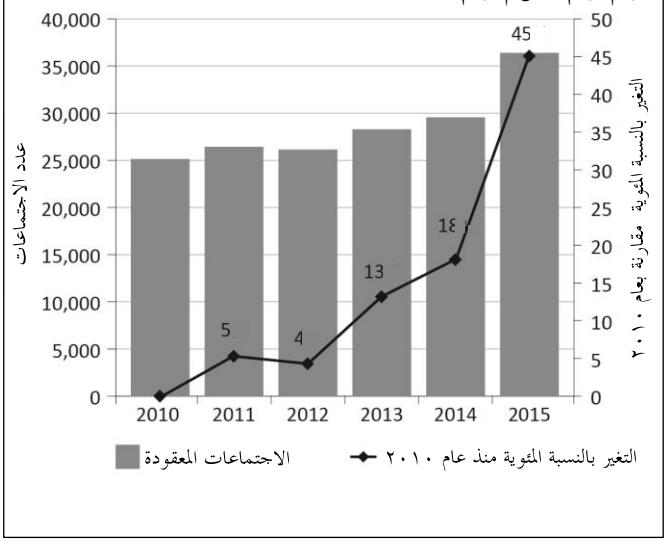
أولا - مقدمة

١ - تظل الجودة وحسن التوقيت وفعالية التكاليف والاستدامة وتسهيلات الوصول فيما يتعلق بخدمات المؤتمرات، فضلا عن تعدد اللغات، تمثل أهداف الأمانة العامة فيما تسعى إلى الاضطلاع بالولايات التي أسندتها إليها الدول الأعضاء. وبالرغم من الطابع الثابت التي قد تتسم به تلك الأهداف، فإن السياق التي تُقدم فيه خدمات مؤتمرات الأمم المتحدة قد تغير بشكل جذري في السنوات الأخيرة، مما طرح تحديات هائلة أمام إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وعمليات إدارة المؤتمرات في جنيف وفينا ونيروبي الممولة في إطار الباب ٢ من الميزانية البرنامجية، شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وإدارة المؤتمرات. وإن أكبر دليل على هذه التحديات هو الزيادة بنسبة ٤٥ في المائة المسجلة منذ عام ٢٠١٠ في عدد الاجتماعات التي قدمت لها الخدمات سنويا وما صاحبها من طفرة في الوثائق بنسبة ١٠ في المائة (انظر الشكلين الأول والثاني)، مع ما سجل في عام ٢٠١٥ من زيادة حادة جدا بنسبة ٢٣ و ٨ في المائة، على التوالي، الأمر الذي حدا بالأمانة العامة إلى تقديم خدمات إلى ٠٠٠ ٣٦ اجتماع وترجمة ما يقرب من ٢٥٠ مليون كلمة في ذلك العام.

الشكل الأول - العدد الإجمالي للاجتماعات المعقودة ٢٠١٠-٢٠١٥

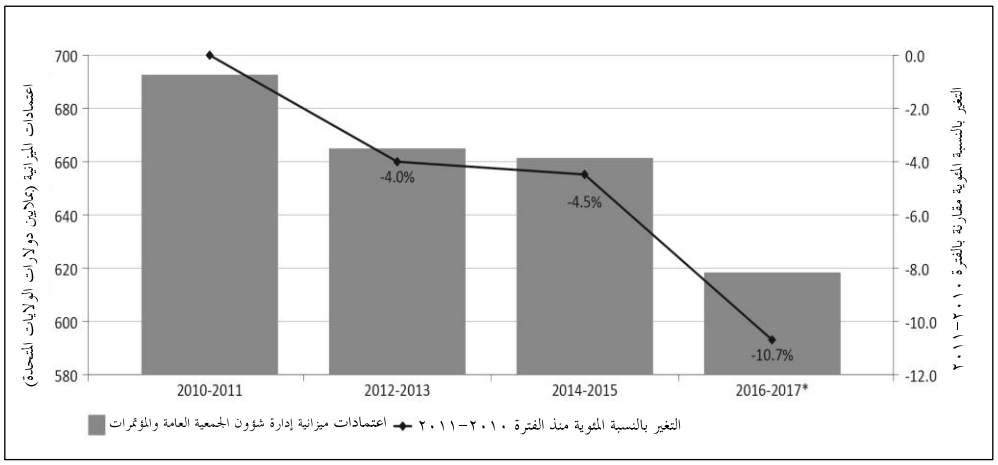


الشكل الثاني - مجموع عدد الكلمات المترجمة ٢٠١٠-٢٠١٥



الشكل الثالث

اعتمادات الميزانية، ٢٠١٠-٢٠١٧



* سوف يُعلَن عن أرقام الاعتمادات الأولية بوصفها الأرقام النهائية في عام ٢٠١٨.

٢ - وفي الوقت نفسه، سجل انخفاض مطرد في اعتمادات ميزانية فترة السنتين للإدارة، على النحو المبين في الشكل الثالث بالقيمة الإسمية، مما دل على انخفاض أكبر في الموارد بالقيمة الحقيقية. وقد حد ذلك من المرونة اللازمة للتعامل بشكل خاص مع عبء العمل الإضافي غير المقرر. إلا أن الأمانة العامة لم تتمكن في عام ٢٠١٥ من الحفاظ على مستوى أدائها بالنسبة لكل من المؤشرات الرئيسية فحسب، بل أنها حسنت أيضا ذلك الأداء في جميع الحالات تقريبا.

٣ - وتسعى الإدارة إلى تنظيم عملياتها بشكل استراتيجي قدر الإمكان لتلبية احتياجات الدول الأعضاء على الرغم من تناقص الموارد وازدياد عبء العمل الناشئ عن ولايات جديدة. وتتأثر جميع مراكز العمل بعبء العمل المتزايد. فعلى سبيل المثال، عقد مجلس حقوق الإنسان ١٥٦ اجتماعا خلال ثلاث دورات في جنيف في عام ٢٠١٥، مقارنة بالاجتماعات البالغ عددها ١٠٠ اجتماع التي عقدها عند إنشائه. ويعني ذلك أساسا أنه جرى دمج ١٥,٥ أسبوعا في ١٠ أسابيع. وازداد عدد الاجتماعات غير الرسمية للجمعية العامة التي تتطلب توفير خدمات كاملة من ٢٣ اجتماعا في دورتها الخامسة والخمسين المعقودة في عام ٢٠٠٠ إلى ٣٢٧ اجتماعا خلال دورتها التاسعة والستين المعقودة في عام ٢٠١٤.

٤ - وفي المستقبل، يتوقع أن تقدم شعبة شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي الدعم بأعمال الأمانة مباشرة إلى الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء المشاركة في متابعة واستعراض تنفيذ الولايات المنبثقة عن خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ وخطة عمل أديس أبابا الصادرة عن المؤتمر الدولي الثالث لتمويل التنمية. وأضيفت عشر ولايات جديدة تتصل بخطة عام ٢٠٣٠ إلى برنامج عمل الشعبة منذ عام ٢٠١٥؛ وأصبحت الولايات المسندة مباشرة إلى رئيس الجمعية العامة ورئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي ورؤساء الهيئات الأخرى التي تقدم لها الشعبة الخدمات بمثابة إضافات محددة إلى الولايات المسندة إلى الهيئات نفسها. وقد أصبح دعم الرؤساء ومكاتبهم أكثر إرهاقا، لا سيما بسبب ازدياد درجة تعقيد الولايات (التي تتطلب مثلا التفاوض على طرائق عقد ونتائج مؤتمرات الأمم المتحدة الرئيسية والاجتماعات العامة الرفيعة المستوى للجمعية العامة والاجتماعات الرفيعة المستوى للمجلس الاقتصادي والاجتماعي وتفعيل الهيئات الجديدة التي أنشأتها الجمعية العامة في إطار برنامج تنفيذ أهداف التنمية المستدامة).

٥ - ومن الأمور الأساسية لنجاح الإدارة تعزيز القوة العاملة التي تقدم خدمات المؤتمرات في الأمانة العامة وتزويدها بالمهارات والأدوات اللازمة اليوم وغدا. وتسعى الإدارة إلى معالجة ندرة المهنيين المؤهلين في مجال اللغات على الصعيد العالمي من خلال العمل بنشاط مع جامعات مختارة وزيادة أنشطتها التدريبية واستقصاء سبل تحديث اختبارات الاستقدام التي تقوم بها بحيث تعكس الاحتياجات المقبلة وتحدد المرشحين الأكثر ملاءمة لتلبيتها.

٦ - ويجري في الوقت نفسه العمل على تحقيق مكاسب ناتجة عن زيادة الكفاءة من خلال الحد على نحو استباقي أكثر من استخدام الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول لخدمات الاجتماعات المخصصة لها استخداما ناقصا ومن خلال الاستفادة من التكنولوجيا في إدارة الوثائق وتجهيزها. ومن المزايا الرئيسية التي تسعى الأمانة العامة إلى استغلالها في هذا الصدد نظام eLUNa، وهو منصة للترجمة التحريرية الآلية وبمساعدة الحاسوب التي تم استحداثها داخليا، في حدود المورد المتاحة، وبشكل خاص بمبادرة من موظفي أقسام الترجمة أنفسهم في المنظمة وبمشاركتهم النشطة. وفيما يستمر ازدياد الطلبات على الوثائق، فإن نظام eLUNa، الذي يحظى بالاهتمام والتقدير داخل المنظمة وخارجها على السواء، سيكون قادرا على أداء دور هام في تلبية تلك الطلبات.

٧ - وتحقيقا لأوجه التآزر وتعزيز الكفاءة، أنشأت الإدارة فريقا توجيهيا في عام ٢٠١٥ يرأسه الأمين العام المساعد لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات ويتألف من ممثلين عن الإدارة العليا في جميع مراكز العمل. وأحرز تقدم هام من خلال أنشطته في مجال تنسيق

العمليات والإجراءات، مع إيلاء الاعتبار الواجب لخصوصيات كل مركز عمل؛ وتعميم مراعاة حلول تكنولوجيا المعلومات في إدارة المؤتمرات؛ وتوحيد مؤشرات الأداء ومنهجيات تقدير التكاليف؛ وتعميم مراعاة هياكل الإبلاغ وإجراءاته لكفالة قدر أكبر من الوضوح والاتساق في إدارة المؤتمرات على نطاق الأمانة العامة. واستحدثت منهجية مشتركة لمراقبة جودة الترجمة التعاقدية وجرى توحيد القائمة العالمية للمترجمين التحريريين ومجهزي النصوص المتعاقدين من خلال المواءمة الزمنية للقوائم في التطبيق المتعلق بالإدارة التعاقدية وباستخدام نظام أموجا.

٨ - ويمثل تعدد اللغات قيمة أساسية من قيم الأمم المتحدة وستواصل الأمانة العامة الاستجابة لما للدول الأعضاء من توقعات عالية في هذا المجال في حدود الميزانية المتاحة. وتقوم وكيلة الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، بصفتها المنسقة لشؤون تعدد اللغات، بوضع إطار سياساتي سيوجه ويضمن التقدم في مجال تعدد اللغات. وسيتم إبلاغ الدول الأعضاء بهذه الجهود بصورة مستقلة في إطار البند ذي الصلة من جدول الأعمال.

ثانيا - إدارة الاجتماعات

ألف - جدول المؤتمرات والاجتماعات

١ - مشروع جدول المؤتمرات والاجتماعات المنقح لعام ٢٠١٧

٩ - في دورتها الموضوعية التي ستعقد في أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، ستستعرض لجنة المؤتمرات مشروع جدول المؤتمرات والاجتماعات المنقح لعام ٢٠١٧ (A/AC.172/2016/L.2) وتحيل توصياتها إلى الجمعية العامة في تقريرها لعام ٢٠١٦ (سيصدر بوصفه الوثيقة A/71/32، ومرفقيها الأول والثاني).

٢ - طلبات الاستثناء من أحكام الفقرة ٧ من الجزء الأول من قرار الجمعية العامة ٤٠/٢٤٣

١٠ - وردت طلبات لعقد اجتماعات خلال الجزء الرئيسي من الدورة الحادية والسبعين للجمعية العامة من سبع هيئات (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الأول، الجزء ألف). ووفقا للممارسة المعمول بها، ستستعرض لجنة المؤتمرات الطلبات لتقديم توصيات بشأنها إلى الجمعية.

٣ - حالات الخروج عن الجدول فيما بين الدورات

١١ - وافقت لجنة المؤتمرات على ست طلبات للخروج عن الجدول فيما بين الدورات (انظر المعلومات التكميلية، الفرع ألف، الجزء باء)، إلا أن الفريق العامل المعني بالاحتجاز التعسفي، وهو أحد الهيئات التي قدمت طلبا، قرر أن يعقد دورته الخامسة والسبعين في جنيف بدلا من نيويورك نظرا للقيود المفروضة على الميزانية.

باء - استخدام موارد خدمات المؤتمرات ومرافقها

١ - تحليل معامل استخدام هيئات الأمم المتحدة لموارد خدمات المؤتمرات

استخدام جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول لموارد خدمات المؤتمرات

١٢ - ارتفع مجموع عدد الاجتماعات المعقودة في جميع مراكز العمل الأربعة في عام ٢٠١٥ بنسبة ٢٣ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٤، أي من ٢٩ ٤٩٧ إلى ٣٦ ٣١٦ (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثاني، الجداول من ١ ألف إلى ١ واو).

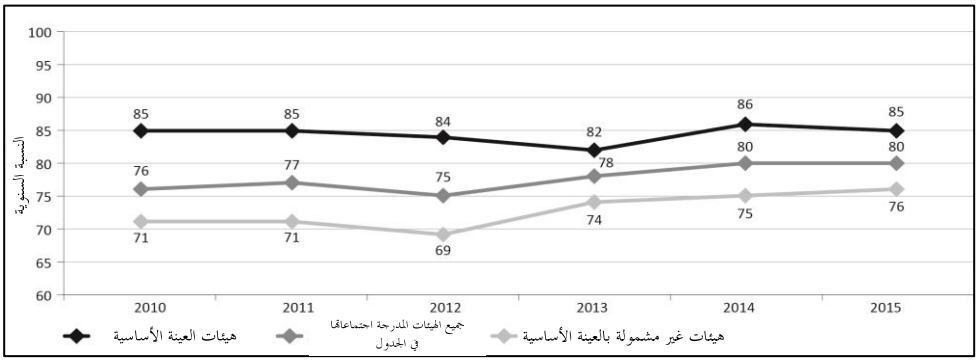
١٣ - وبغية إعطاء صورة كاملة لاستخدام موارد خدمات المؤتمرات، يأخذ هذا التقرير بمنهجية جديدة تعدل نطاق ودورة الإبلاغ؛ إذ إنها توسع نطاق الإبلاغ بما يتجاوز العينة الأساسية ليشمل جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول في جميع أنحاء مراكز العمل الأربعة. وكانت قد درجت العادة على أن يركز الإبلاغ عن الاستخدام على عينة أساسية من الهيئات، مما يمثل ٢٩ في المائة فقط من الاجتماعات المدرجة في الجدول، على افتراض أن أداءها يمثل انعكاسا لأداء هيئات الأمم المتحدة ككل. إلا أنه تبين على مر السنين أنه في حين سجل متوسط معامل الاستخدام لهيئات العينة الأساسية تحسنا نتيجة الاهتمام المتزايد والجهود المحددة الأهداف، فإن معدلات الاستخدام للهيئات غير المشمولة بالعينة الأساسية كانت أدنى بكثير من معدلات الاستخدام لهيئات العينة الأساسية.

١٤ - وفي الوقت نفسه، تدل التجربة على أن النطاق الزمني التقليدي للإبلاغ لا يقيس بدقة استخدام موارد خدمات المؤتمرات. فإن معدل الاستخدام القائم على دورة من ثلاث سنوات كثيرا ما تشوهه حالة شاذة في سنة واحدة في حين أن معدلا قائما على دورة من عشر سنوات غالبا ما يستهدف الهيئات التي حسنت بالفعل أداءها، بدرجة كبيرة في كثير من الأحيان، في السنوات الأخيرة. وبالتالي، تعتبر دورة إبلاغ من ست سنوات طويلة بما فيه الكفاية لكشف الاتجاهات في الاستخدام مع توفير في الوقت نفسه بيانات حديثة بما فيه الكفاية للاستفادة منها في قياس استخدام الموارد.

١٥ - وبناء على ذلك، فإن الأمانة العامة تبلغ عن استخدام جميع الاجتماعات الرسمية للهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول، التي عقدت في مراكز العمل الأربعة خلال السنوات الست الماضية (انظر الشكل الرابع)، من أجل معالجة مسألة الاستخدام الناقص بشكل أعم وتحقيق قدر أكبر من أوجه الكفاءة في جميع الهيئات الحكومية الدولية. ويعرض كل من الاستخدام خلال السنوات الثلاث الماضية للهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول والمشمولة بالعينة الأساسية والاستخدام خلال السنوات الست الماضية لجميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول في إطار المعلومات التكميلية، الفرع الثاني، الجداول من ٢ ألف إلى ٥ واو، لأغراض الرجوع إليهما.

الشكل الرابع

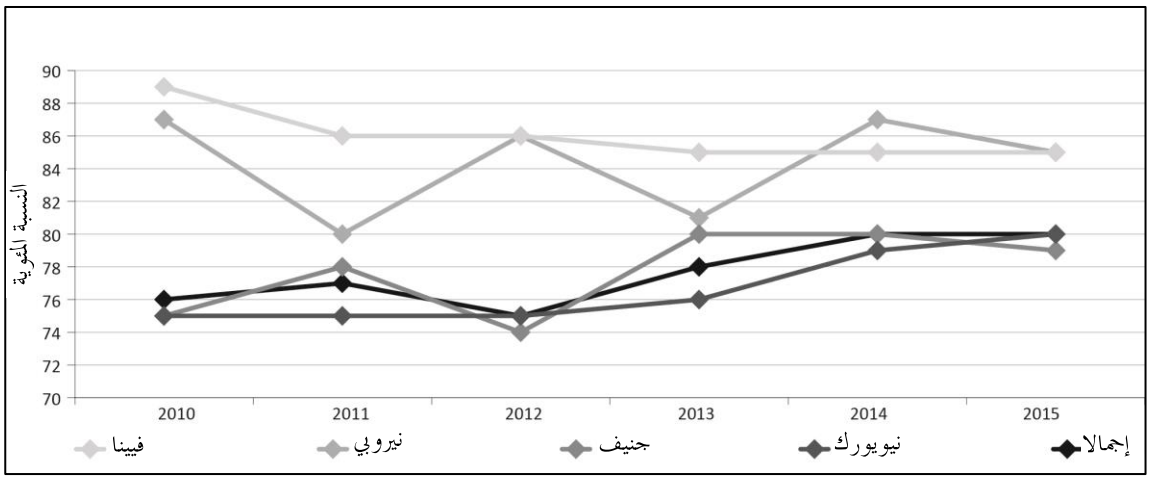
استخدام هيئات العينة الأساسية والهيئات غير المشمولة بها لموارد خدمات الاجتماعات



١٦ - وفي عام ٢٠١٥، بلغ إجمالي استخدام خدمات الاجتماعات المخصصة ما نسبته ٨٠ في المائة، على غرار عام ٢٠١٤، بالرغم من تسجيل زيادة بنسبة ١٠ في المائة في عدد الاجتماعات المبرمجة وزيادة بنسبة ٨ في المائة في عدد الاجتماعات المعقودة. وسجل في نيويورك وجنيف على حد سواء تحسن مطرد من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١٥، في حين ظل الاستخدام أعلى من ٨٠ في المائة في فيينا ونيروبي (انظر الشكل الخامس). وتحققت هذه النتائج الإيجابية من خلال الجهود المتواصلة المبذولة للعمل عن كثب مع أمانات الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول على صقل برامج عملها وتعديل احتياجاتها من الترجمة الشفوية، مما نشأ عنه انخفاض بنسبة ٣١ في المائة في عدد حالات الإلغاء وتحسن بنسبة ١٤ في المائة منذ عام ٢٠١٤ في عدد الدقائق الضائعة نتيجة التأخر في افتتاح الجلسات أو رفعها المبكر - وهما العاملان الرئيسيان اللذان يؤثران في استخدام الخدمات.

الشكل الخامس

استخدام موارد خدمات المؤتمرات حسب مركز العمل، ٢٠١٠-٢٠١٥



الهيئات الحكومية الدولية التي كانت نسبة استخدامها لخدمات الاجتماعات دون ٨٠ في المائة

١٧ - عملاً بالفقرة ٢٩ من قرار الجمعية العامة ٩/٧٠، اجتمع رئيس لجنة المؤتمرات في حزيران/يونيه ٢٠١٦ برئيس لجنة الإعلام، نظرا إلى أن استخدام اللجنة لخدمات الاجتماعات في كل من السنوات الثلاث الأخيرة كان دون النسبة المرجعية المحددة بـ ٨٠ في المائة. وعُقدت مشاورات، بالنيابة عن رئيس لجنة المؤتمرات، مع ممثلي المجلس التنفيذي لصندوق الأمم المتحدة للطفولة واللجنة الثانية في نفس الصدد. وشجعت جميع الهيئات الثلاث على اتخاذ تدابير إضافية لتحسين استخدامها لموارد خدمات المؤتمرات.

١٨ - وبعد إخضاع الهيئات غير المشمولة بالعينة الأساسية للتحليل، سجّل عدد الهيئات التي كان استخدامها لخدمات الاجتماعات أقل من النسبة المرجعية البالغة ٨٠ في المائة خلال السنوات الست الماضية ارتفاعاً كبيراً، حيث بلغ ٣٨ هيئة. ومن بين تلك الهيئات، يقع مقر ٢٠ هيئة في نيويورك، و ١٦ في جنيف، و هيئتين في فيينا (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثاني، الجدول ٦). وتوصي الأمانة العامة بأن يوجه رئيس لجنة المؤتمرات رسالة إلى رئيس كل من تلك الهيئات يقدم فيها توصيات خاصة بكل منها تهدف إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لخدمات الاجتماعات. ويمكن توفير المتابعة لهذه الرسائل من خلال تقديم الأمانة العامة مزيداً من الدعم العملي وعقد اجتماعات عن طريق الحضور الشخصي، حسب ما يراه رئيس لجنة المؤتمرات مناسباً.

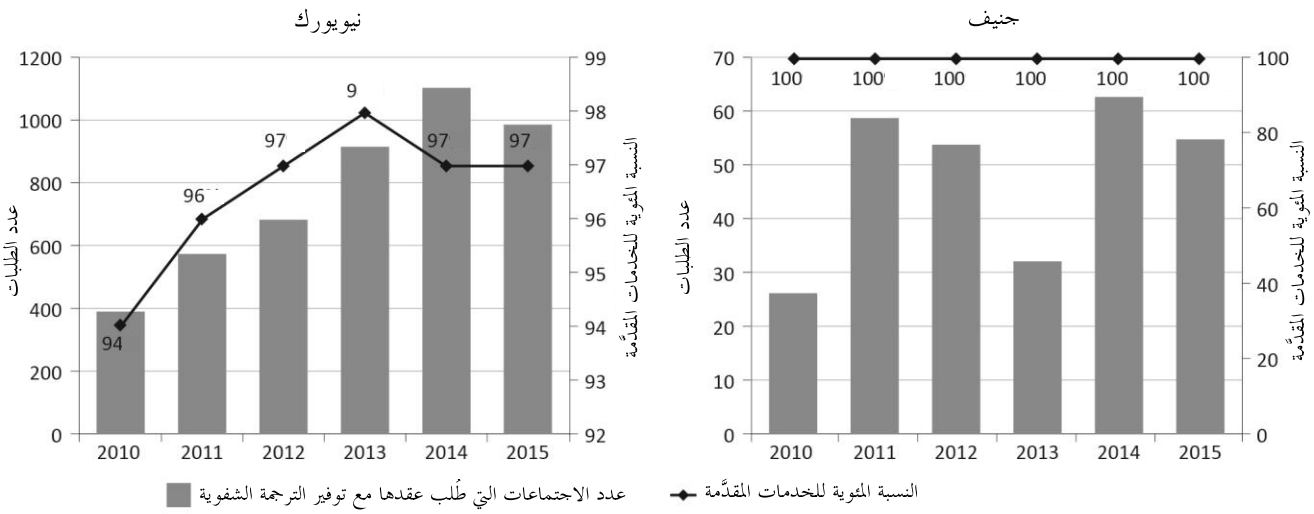
١٩ - وفي الفقرة ٢٠ من قرارها ٣٢١/٦٩ المتعلق بتنشيط أعمال الجمعية العامة، طلبت الجمعية إلى الأمين العام أن يدرج في هذا التقرير معلومات عن أساس الممارسة الحالية التي تتحمّل الدول الأعضاء وفقاً لها التكاليف الإضافية الناجمة عن الاستعانة بخدمات المؤتمرات المقدمة في مقر الأمم المتحدة أثناء ساعات العمل. وتتمثل الممارسة السائدة في أن تقدمَ الأمانة العامة جميع خدمات المؤتمرات القياسية للاجتماعات التي صدر بها تكليف وتمول من اعتمادات الميزانية البرنامجية. أما الاجتماعات التي لم يصدر بها تكليف، كتلك التي تنظمها البعثات الدائمة لدى الأمم المتحدة و الإدارات والمكاتب بالأمانة العامة، فضلا عن اجتماعات الهيئات الحكومية الدولية أو هيئات الخبراء ووكالات الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها التي أُسندت لها ولايات تشريعية ولكن لم تُرصَد لها اعتمادات في الميزانية، فإن الأمانة العامة، تمشيا مع الأمر الإداري الصادر بشأن استخدام مباني الأمم المتحدة لتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات الخاصة والمعارض (ST/AI/416)، تطبق قاعدة استرداد التكاليف بالنسبة للاحتياجات اللازمة أثناء ساعات العمل العادية على أساس التكلفة الشاملة لتوفير قاعة اجتماع، التي تغطي رسوم الكهرباء وخدمات التنظيف ولكن تستثني تكاليف التدفئة والتهوية والتبريد. ولا تسترد التكاليف الأنفة الذكر إلا بالنسبة للاجتماعات المنعقدة في ساعات مبكرة و بعد ساعات العمل العادية وفي عُطل نهاية الأسبوع وفي عُطلات الأمم المتحدة الرسمية. وتُحدّد تكلفة تنسيق المناسبات الخاصة بالساعة و تختلف باختلاف الدعم والتنسيق المطلوبين. وبالإضافة إلى التكاليف القياسية لاستخدام قاعة اجتماع وتنسيق المناسبات الخاصة، تُطبق قاعدة استرداد التكاليف أيضاً في حال توفير أي خدمات مخصصة إضافية قد تكون مطلوبة فيما يتعلق بالاجتماعات التي لم يصدر بها تكليف.

٢ - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“

٢٠ - كما هو مبين في الشكل السادس، بقي عدد الطلبات التي تقدمت بها هيئات يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“ مرتفعاً في نيويورك في عام ٢٠١٥، بالرغم من انخفاض عدد الاجتماعات التي طلبت الجمعية العامة ومجلس الأمن عقدها مقارنة بعام ٢٠١٤. وقد تمت تلبية جميع هذه الطلبات تقريباً (٩٧ في المائة). وفي جنيف، تمت تلبية نسبة ١٠٠ في المائة من طلبات الاجتماع ”حسب الاقتضاء“، وكانت جميعها مقدمة من مجلس حقوق الإنسان (انظر المعلومات التكميلية، الفرع الثالثً، الجدولين ١ و ٢). ولم تجتمع في فيينا ونيروبي أي من الهيئات التي يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“.

الشكل السادس

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“ في نيويورك وجنيف، ٢٠١٠-٢٠١٥



٣ - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى

٢١ - يعطي كل من الشكل السابع والفرع الرابع، الجدول ٢، من المعلومات التكميلية لمحة موجزة عن خدمات الاجتماعات المقدمة مع ترجمة شفوية إلى المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في مراكز العمل الأربعة في الفترة من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١٥. وفي نيويورك، ازداد عدد طلبات عقد هذه الاجتماعات و عدد الطلبات التي تمت تلبيتها بنسبة ١٢ في المائة في الفترة بين عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥. ونتج الانخفاض في النسبة المئوية للطلبات التي تمت تلبيتها في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، بالمقارنة مع عام ٢٠١٣، عن الارتفاع المتزايد في حجم الطلبات التي قدمتها هيئات يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“، بما فيها هيئات الجزاءات الست الجديدة المنشأة منذ عام ٢٠١٠ وعن تمديد مدة دورات الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول، مثل اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية واللجنتين الثانية والخامسة. وتجدر الإشارة إلى أن الهيئات التي يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“ تستهلك بشكل متزايد خدمات الترجمة الشفوية في نيويورك وإلى أن الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول أصبحت تستخدم خدمات المؤتمرات بدرجة أكبر من الكفاءة، وبالتالي، فقد سُجلت حالات إلغاء أقل، مما أدى بدوره إلى الحد من

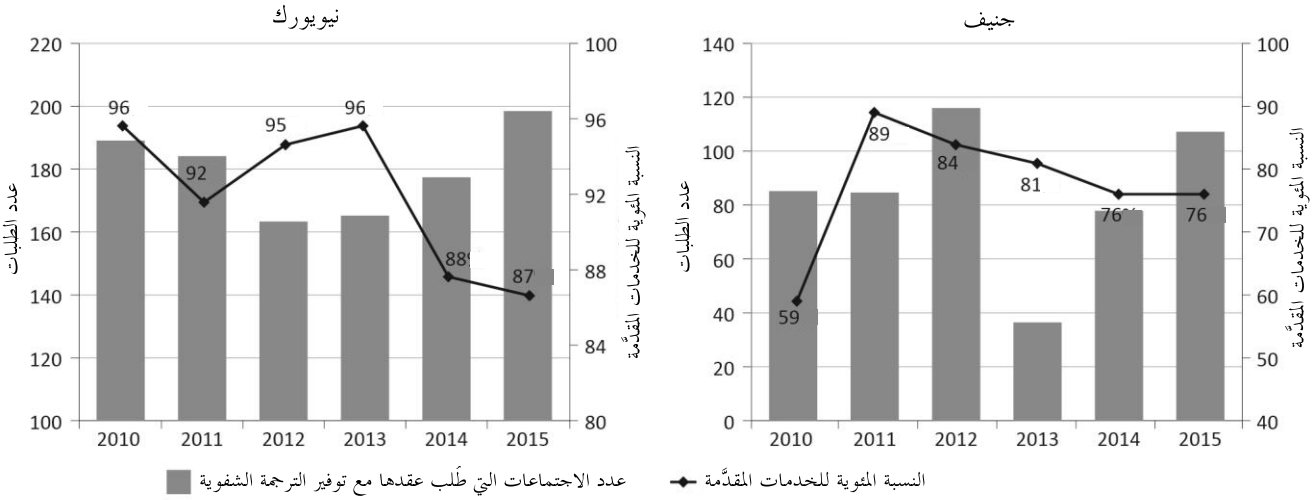
خدمات الترجمة الشفوية المتاحة لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى، التي تقدم لها الخدمات ”حسب ما هو متاح“.

٢٢ - وفي جنيف، بلغت الطلبات الواردة من المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى والتي تمت تلبيتها في عام ٢٠١٥ما نسبته ٧٦ في المائة، كما كان الحال في عام ٢٠١٤. إلا أن عدد هذه الطلبات ارتفع ارتفاعاً كبيراً: ارتفع عدد الطلبات الواردة بنسبة ٣٧ في المائة وعدد الطلبات الملبّاة بنسبة ٢٥ في المائة.

٢٣ - وفي فيينا ونيروبي، يعتبر عدد الطلبات الواردة من المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى لعقد اجتماعات ضئيلا إحصائياً. وترد بيانات إضافية عن إدارة الاجتماعات في المعلومات التكميلية، الفرع السابع، الجزء دال.

الشكل السابع

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في نيويورك وجنيف، ٢٠١٠-٢٠١٥



٤ - الاجتماعات المعقودة خارج المقارّ المحددة

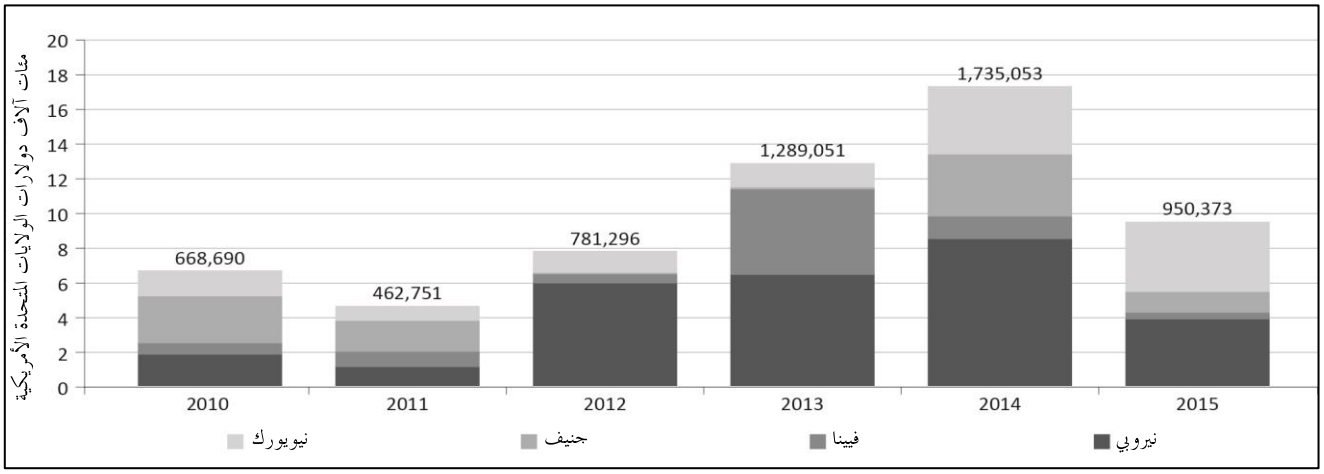
٢٤ - في عام ٢٠١٥، استمر تطبيق قاعدة الإدارة المتكاملة لخدمات المؤتمرات على النطاق العالمي في ما يتصل بتوفير خدمات الترجمة الشفوية في الاجتماعات المعقودة خارج المقارّ المحددة. وبحسب هذه القاعدة، التي تقضي بألا توفّر مراكز العمل التي تتخذها الهيئات

المجتمعة مقاراً دائمة لها خدمات الترجمة الشفوية في تلك الاجتماعات، بل أن توفرها أفرقة مترجمين شفويين يُستعان بهم من مراكز العمل الأقرب جغرافياً من تلك المراكز. ويخضع سفر هؤلاء المترجمين الشفويين للقواعد نفسها السارية على سائر الموظفين. وضمن هذه المعايير، تبذل كل الجهود الممكنة لضمان وصول المترجمين الشفويين في الوقت المناسب، بحيث يتسنى لهم أخذ قسط كاف من الراحة قبل دخولهم مقصورات الترجمة لتقديم خدمات الترجمة الشفوية في الاجتماعات المعقودة خارج المقار المحددة.

٢٥ - وفي عام ٢٠١٥، حققت وفورات بلغ مجموعها ٣٧٣ ٩٥٠ دولاراً نتيجة تطبيق هذه القاعدة (انظر الشكل الثامن). وهذا المبلغ أقل بكثير من مبلغ ١,٧ مليون دولار الذي تم توفيره في عام ٢٠١٤؛ ومن مبلغ ١,٣ مليون دولار الذي تم توفيره في عام ٢٠١٣، و ذلك لأن عدد الاجتماعات المعقودة خارج المقار المحددة كان أقل في عام ٢٠١٥(٢٧ اجتماعاً مقارنة بـ ٣٤ اجتماعاً في عام ٢٠١٤ و ٣١ اجتماعاً في عام ٢٠١٣ ولأنه جرى في عام ٢٠١٥ تعديل المعادلة المعتمدة لحساب الوفورات من أجل تقديم صورة أكمل من خلال تبيان عناصر كانت مستترة من قبل، مثل تكاليف الاستعاضة عن الموظفين ودفع بدل الإقامة اليومي. وترد في الفرع الخامس من المعلومات التكميلية تفاصيل الاجتماعات التي طبقت عليها القاعدة في عام ٢٠١٥ وما ارتبط بها من وفورات في التكاليف.

٢٦ - والجدير بالذكر أن نسبة ٨٨ في المائة من الوفورات المحققة في عام ٢٠١٥ قيدت لحساب البلدان المضيفة أو المنظمات الدولية أو الإقليمية التي طلبت المساعدة من الأمانة العامة. و لم تقيد إلا نسبة ١٢ في المائة من هذه الوفورات (١١٠ ١١١ دولاراً)، لحساب الباب ٢ من الميزانية البرنامجية، شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وإدارة المؤتمرات.

الشكل الثامن
الوفورات الافتراضية المتحققة من خلال تطبيق قاعدة الإدارة المتكاملة على النطاق العالمي في مجال تقديم الخدمات للاجتماعات خارج المقار المحددة



٥ - استخدام مرافق المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي

٢٧ - في عام ٢٠١٥، ووفقاً لعدد من قرارات الجمعية العامة، بما في ذلك الفقرة ٢٣ من القرار ٧٠/٩، عُقدت في نيروبي كل اجتماعات الهيئات التي تتخذ من نيروبي مقرا لها، وذلك طبقاً لقاعدة عقد الاجتماعات في المقر.

٦ - استخدام مركز المؤتمرات في مقرّ اللجنة الاقتصادية لأفريقيا

٢٨ - ترد معلومات عن استخدام مركز المؤتمرات في مقر اللجنة الاقتصادية لأفريقيا في مرفق هذا التقرير.

٧ - المحاضر الموجزة والمحاضر الحرفية والتسجيلات الرقمية

٢٩ - لا تزال المحاضر الموجزة والمحاضر الحرفية السجلاتِ الرسمية الوحيدة للمناقشات التي تجريها هيئات الأمم المتحدة. وظلّ عدد المحاضر الحرفية التي أعدتها الإدارة مرتفعاً نسبياً (٤٣٩ محضراً)، كما في عام ٢٠١٤ (٤٣٨ محضراً)، وأعلى من عام ٢٠١٣ بنسبة ١٤ في المائة. وارتفع عدد المحاضر الموجزة بنسبة ٢٣ في المائة: من ٣١٥ إلى ٤١٩ محضراً موجزاً في نيويورك، ومن ٤٩٩ إلى ٥٨٠ محضراً موجزا في جنيف، بفعل زيادة عدد الاجتماعات المعقودة في هذين المركزين.

٣٠ - وتتاح التسجيلات الرقمية كخدمة لأي هيئة مجتمعة ترغب في الاستعانة بها باعتبارها خدمات تكميلية أو في الاستعاضة بها عن المحاضر الخطية التي يحق لها الحصول عليها. واستمرت ثلاث هيئات تتخذ من فيينا مقرا لها في استخدام التسجيلات الرقمية في عام ٢٠١٥. وقد سُجّل أكثر من ٠٠٠ ٥ تنزيل من نظام التسجيلات الرقمية في تلك السنة.

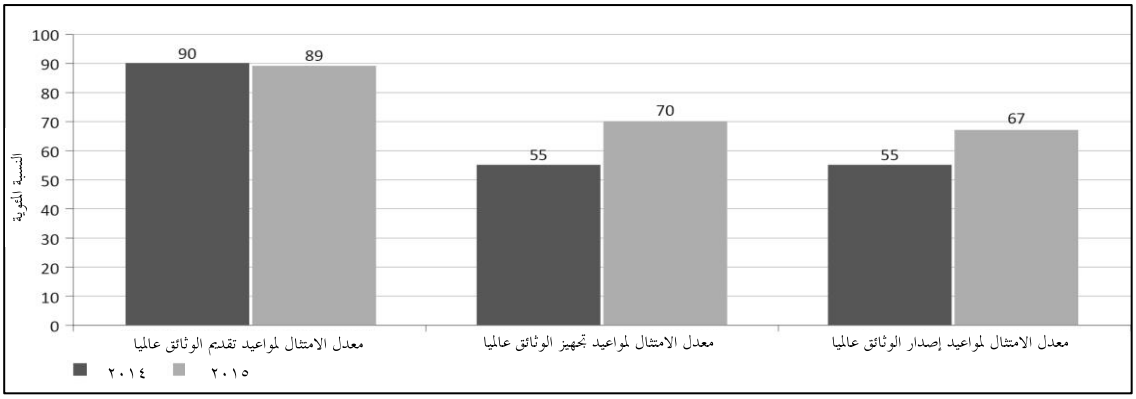
ثالثا - إدارة الوثائق

ألف - تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها في الوقت المناسب

٣١ - على الصعيد العالمي، سجلت مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة الوثائق تحسناً كبيراً في عام ٢٠١٥، كما هو مبين في الشكل التاسع. وبالمقارنة مع السنة السابقة، تراجع امتثال الإدارات المقدِّمة للوثائق بالمواعيد النهائية لتقديم الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية من أجل تجهيزها (التحرير والترجمة التحريرية والإعداد) بنسبة نقطة مئوية واحدة. أما امتثال الأمانة العامة للمواعيد النهائية لتجهيز الوثائق، أي فترة الأربعة أسابيع المُفترَض في غضونها إنجاز الوثائق المستوفية لمتطلبات الحدود القصوى لعدد الكلمات والمقدَّمة في مواعيدها، فقد بلغ ٧٠ في المائة، وذلك أعلى بكثير من نسبة ٥٥ في المائة المسجلة في عام٢٠١٤. كما بلغت نسبة امتثال الأمانة العامة للأطر الزمنية المقررة لإصدار الوثائق ٦٧ في المائة، في ارتفاع عن النسبة المسجلة في عام ٢٠١٤ والبالغة ٥٥ في المائة. ويرد تحليل مفصل لأوجه أداء كل من مراكز العمل حسب هذه المؤشرات الثلاثة في الفرع السادس والفرع السابع، الجزء باء، من المعلومات التكميلية.

الشكل التاسع

تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها في الوقت المناسب في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥



٣٢ - ويتوقف إصدار الوثائق في الوقت المناسب على عدة عوامل، هي: حجم عبء العمل وإمكانية التنبؤ به، و وجود أولويات متنافسة، وتقيّد الكيانات المقدّمة للوثائق بالمواعيد النهائية المقررة للوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية، والقدرة على التجهيز (التي تتوقف بدورها على مستوى ملاك الموظفين الداخليين والخارجيين)، وعدد وطول الوثائق غير الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية المقدمة لتجهيزها بشكل عاجل. وتجدر الإشارة إلى أن الأرقام المتعلقة بالوثائق المقدمة في الوقت المناسب والمبينة في الشكل التاسع تشير إلى الوثائق المقدمة في التاريخ المحدد المتفق عليه، ولا تعني بالضرورة الوثائق المقدمة وفقاً للأطر الزمنية المقررة التي تتراوح بين١٠ و ٨ أسابيع قبل البدء بالنظر فيها. وعلى الصعيد العالمي، لم يتم استلام إلا نسبة ٨٣ في المائة من الوثائق المجهزة في عام ٢٠١٥ وفقاً للأطر الزمنية المقررة. وفي عام ٢٠١٥، تحقق تحسّن بنسبة ١٢ في المائة في إصدار الوثائق في الوقت المناسب، نتيجة قيام موظفي إدارة المؤتمرات بالعمل عن كثب مع العملاء الرئيسيين، ورصد توقعات أعباء العمل وأحياناً التفاوض لتسليم الوثائق في وقت مبكر لتجهيزها. وقيام دوائر اللغات ليس فقط بالوفاء بعدد أكبر من المواعيد النهائية للتجهيز، بل أيضا بالحد من فترات الإنجاز المقررة.

٣٣ - على غرار السنوات السابقة، حالت عوامل خارجية لا تخضع لسيطرة الإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق دون تقديم بعض الوثائق لتجهيزها في حدود الأطر الزمنية المقررة. وكان هذا هو الحال بصفة خاصة فيما يتعلق بالوثائق المقدمة لكي تنظر فيها اللجنة الخامسة. ومن أجل التصدي بصورة منهجية للتحديات الدائمة التي تشكلها وثائق اللجنة الخامسة، واصلت الإدارة تعاونها الوثيق مع الكيانات المقدمة للوثائق وأمانتي اللجنة الخامسة واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، من أجل وضع توقعات بشأن تواريخ إصدار جميع وثائق ما قبل دورات اللجنة الخامسة بناء على طول الوثائق والمواعيد النهائية لتقديمها والنمط التاريخي للنظر فيها. ونتيجة لهذه الجهود والعمل الاستثنائي الذي ساهمت به دوائر اللغات، فمن بين التقارير الـ ٩٥ المقرر تقديمها في الدورة الرئيسية للجنة الخامسة في عام ٢٠١٥، صدر ٦٠ تقريرا قبل ستة أسابيع من موعد النظر فيها. وقد تحقق ذلك رغم أن متوسط عدد كلمات تلك التقارير بلغ ما يقارب ١٨ ٠٠٠ كلمة و لم يُتَلَق سوى ٥٧ تقريراً قبل ١٠ أسابيع من موعد النظر فيها، و لم يَلتَزِم بالحدود القصوى المقررة لعدد الكلمات سوى ٣٨ تقريرا. وإضافة إلى ذلك،، تم تقديم جميع تقارير مجلس مراجعي الحسابات البالغ عددها ٢١ تقريراً إلى اللجنة الاستشارية بجميع اللغات الرسمية قبل دورة المجلس التي تعقد في الربع الثالث من العام، كما كان الحال في عام ٢٠١٤. وزاد أيضا عدد الكلمات في تلك التقارير بشكل هائل منذ اعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام - من متوسط سنوي لعدد

الكلمات قدره ٨٧٥ ٨٤٠ كلمة سابقا إلى متوسط قدره ٥٤٧ ٩٥١ كلمة في عام ٢٠١٥ (١٣ في المائة). وتجدر الإشارة إلى أن تقرير اللجنة الاستشارية الضخم بشأن الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧ (A/70/7) صدر للمرة الأولى على الإطلاق قبل أكثر من أربعة أسابيع من نظر اللجنة الخامسة فيه.

باء - التحديات التي تواجه تجهيز الوثائق ذات الأولوية العالية وغير الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية

٣٤ - يمكن أن يؤدي الطابع الدينامي للعملية الحكومية الدولية إلى توليد عدد كبير جدا من الوثائق ذات الأولوية العليا غير المبرمجة والتي تحتاج إلى تجهيز، مما يؤثر بشدة على قدرة الإدارة على الوفاء بالمواعيد النهائية. وفي نيويورك، على سبيل المثال، زاد حجم عبء العمل غير المبرمج في عام ٢٠١٥ بنسبة ١٩ في المائة عما كان عليه في عام ٢٠١٤ وشكل ٥٥ في المائة من إجمالي عبء العمل، بينما زاد عبء العمل الكلي بنسبة ١٢ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٤ . وتشمل الوثائق المندرجة في هذه الفئة قوائم جزاءات مجلس الأمن والتقارير ذات الصلة بالمعاهدات وتقارير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية والرسائل الواردة من الدول الأعضاء.

٣٥ - وفي هذا الصدد، يشكل تجهيز تقارير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية تحديا خاصا في المقر. وخلال الجزء الرئيسي من الدورة السبعين للجمعية العامة، تلقت الإدارة ٥٠ تقريرا من اللجنة الاستشارية بلغ مجموع عدد الكلمات فيها ١٩١ ٣٣٨ كلمة ونجحت الإدارة في تجهيزها خلال ما متوسطه ثلاثة أيام تقويمية. ورغم أن الإدارة بذلت قصارى جهدها، فإن العديد من تقارير اللجنة صدر في نهاية المطاف قبل مواعيد النظر فيها بوقت قصير.

جيم - الإعفاءات من الحدود القصوى لعدد الكلمات

٣٦ - في عام ٢٠١٥، كان ٨٢ في المائة من الوثائق المقدمة للتجهيز في إطار الفترات الزمنية المقررة في نيويورك ضمن الحدود القصوى لعدد الكلمات، وأسفرت الإدارة الاستباقية للإعفاءات (أي تذكير الإدارات المقدمة للوثائق بالحدود القصوى لعدد الكلمات والآجال المقررة للتجهيز أثناء مرحلة التخطيط) عن انخفاض عدد الكلمات التي تم تجهيزها بمقدار ٢,٣ مليون كلمة عما كان مطلوبا في الأصل. وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف، كان ما يقرب من جميع الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية ضمن الحدود القصوى لعدد

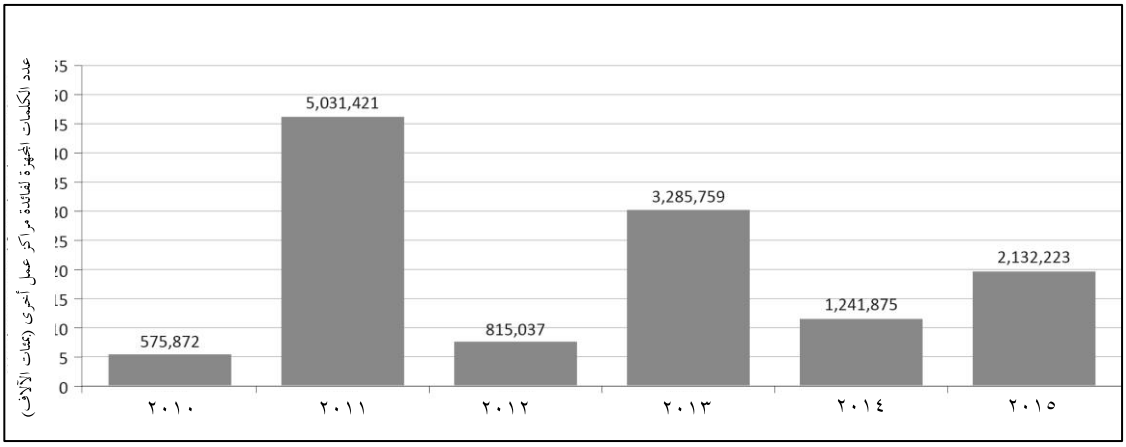
الكلمات، باستثناء خمس وثائق واردة من وحدة التفتيش المشتركة. وبلغت نسبة الامتثال للحدود القصوى لعدد الكلمات ٨٦ في المائة في مكتب الأمم المتحدة في فيينا، ويعزى ذلك إلى ارتفاع عدد الوثائق ذات الطابع القانوني التي لا تخضع لحدود قصوى لعدد الكلمات، وبلغت هذه النسبة ٩٥ في المائة في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، حيث تجاوزت وثيقة واحدة فقط الحدود القصوى لعدد الكلمات.

دال - تقاسم عبء العمل

٣٧ - بلغ عبء عمل الترجمة الذي تم تقاسمه بين مراكز العمل في عام ٢٠١٥ ما مجموعه ٢,١٣ مليون كلمة، أي بزيادة نسبتها ٧٢ في المائة عما كان عليه في عام ٢٠١٤، حسبما هو مبين في الشكل العاشر. وتعزى الطفرة التي حدثت في عام ٢٠١١ إلى نقل عبء إصدار الوثائق المتأخرة مرة واحدة من مكتب الأمم المتحدة في جنيف إلى نيويورك. وتعزى الزيادة التي حدثت في عام ٢٠١٣ إلى نقل المسؤولية عن تجهيز وثائق ما قبل دورات اللجنة المعنية بالقضاء على التمييز ضد المرأة من جنيف إلى نيويورك، وقد أدمجت هذه المسؤولية الآن إدماجا كاملا ضمن عبء العمل في نيويورك ولم تعد مدرجة في إطار تقاسم عبء العمل. ويرد توزيع لتقاسم عبء العمل حسب مراكز العمل في الفترة ٢٠١١-٢٠١٥ في إطار المعلومات التكميلية، الفرع الساس، الجزء هاء.

الشكل العاشر

تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل، ٢٠١٠-٢٠١٥



هاء - التوزيع المتزامن للوثائق

٣٨ - التوزيع المتزامن للوثائق هو إحدى ركائز تعدد اللغات الذي تبذل الإدارة قصارى جهدها لتحقيقه بلا استثناء. وفي عام ٢٠١٥، تباينت معدلات التوزيع المتزامن فيما بين مراكز العمل. وبلغ معدل الامتثال نسبة ١٠٠ في المائة في نيويورك وظل مرتفعا في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي حيث وصل إلى نسبة ٩٩ في المائة، ولكنه بلغ ٦٧ و ٧٢ في المائة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، على التوالي. وتعزى أسباب عدم التوزيع المتزامن في المقام الأول إلى صدور تعليمات من الهيئات الحكومية الدولية، والإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق بإصدار وثائق ببعض اللغات قبل أن تكون جاهزة باللغات الأخرى، كما كان الحال مع عدد من وثائق مجلس حقوق الإنسان؛ والمشاكل التقنية التي حدثت أثناء الانتقال إلى نظام إدارة الوثائق (gDoc)؛ و تفاوت أساليب تحميل المعلومات بعض الشيء على نظام الوثائق الرسمية (ODS) حسب مركز العمل نظرا لخصوصية نظم تكنولوجيا المعلومات المحلية. وتتم عملية التحميل بصورة آلية تماما في نيويورك وفيينا ونيروبي، ومن المقرر أن تتم بصورة آلية في جنيف بحلول نهاية عام ٢٠١٦.

واو - تخزين الوثائق

١ - تحسين نظام الوثائق الرسمية

٣٩ - يعتبر نظام الوثائق الرسمية (http://ods.un.org) مستودع وثائق الهيئات التداولية للأمم المتحدة باللغات الرسمية الست. ومنذ بدء العمل به في عام ١٩٩٣، شهد عدة تحسينات شملت إطلاق موقع عام (http://documents.un.org) والوصول المباشر إلى المحتوى عبر وصلات شبكية مرتبطة برموز الوثائق واستحداث خدمة الاشتراك الإلكتروني (http://undocs.org).

٤٠ - وفي عام ٢٠١٥، بدأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتنسيق مع إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وإدارة شؤون الإعلام، مشروعا لتحسين نظام الوثائق الرسمية. ويهدف تحديث الموقع إلى تحسين تجربة المستخدمين من خلال توفير إمكانية الوصول إلى الموقع عبر طائفة واسعة من الأجهزة المحمولة، وإتاحة سمات بحث متقدمة وسريعة، وعرض نتائج البحث بصورة أوضح، وتعدد عمليات تنزيل الوثائق والقدرة على تخزين عمليات البحث والعلامات المرجعية المعتادة. وتمت أيضا ترقية مستوى البنية التحتية لخادوم نظام الوثائق الرسمية بحيث تتوافق مع أحدث المعايير التقنية ومعايير أمن المعلومات، مما يوفر قدرا أكبر من الاستقرار ومستوى أرقى من الأداء.

٢ - رقمنة وثائق الأمم المتحدة القديمة المهمة وتحميلها

٤١ - واصلت إدارة شؤون الإعلام وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات العمل معا على زيادة إمكانية الاطلاع على وثائق الأمم المتحدة التاريخية عن طريق شبكة الإنترنت في عام ٢٠١٥. واتخذت تدابير لضمان تحسين الظروف البيئية وظروف الحفاظ على المجموعات المطبوعة، وتم تحديد السجلات الآخذة في التدهور ورقمنتها على سبيل الأولوية. وفي نيسان/أبريل ٢٠١٦، كانت قد تمت رقمنة ٨٦٠ ٣٨٤ وثيقة وفهرستها وإتاحتها، وهي تمثل نحو ١٢,٨ في المائة من ٣ ملايين وثيقة تم تحديدها بوصفها وثائق هامة وتتطلب الرقمنة على وجه الاستعجال. وإجمالا يوجد في مستودعات الأمم المتحدة ما يقدر بنحو ١٧ مليونا من الوثائق الورقية، يعود معظمها إلى مرحلة ما قبل العصر الرقمي، أي ما قبل عام ١٩٩٣. أما المرحلة الثالثة (من ١ نيسان/أبريل ٢٠١٦ إلى ٣١ آذار/مارس ٢٠١٧)، على غرار سابقتيها، فتمولها قطر.

٤٢ - وسيدرج في تقرير الأمين العام السنوي إلى لجنة الإعلام اقتراح يحدد، في جملة أمور، نطاق مشروع يهدف إلى رقمنة وثائق الأمم المتحدة القديمة المهمة. ويقترح أن يتم الإبلاغ عن جميع ما يستجد في المستقبل بشأن هذا المشروع في إطار بند جدول الأعمال المعنون ''المسائل المتصلة بالإعلام'' وليس في إطار البند المعنون ''خطة المؤتمرات''.

رابعا - الاستفادة من التكنولوجيا في زيادة الكفاءة

٤٣ - سعيا إلى تحقيق مزيد من الكفاءة والاستدامة والإنتاجية، تعمل إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات على الاستفادة من الإنجازات المحققة في مجال التكنولوجيا بطرق متعددة.

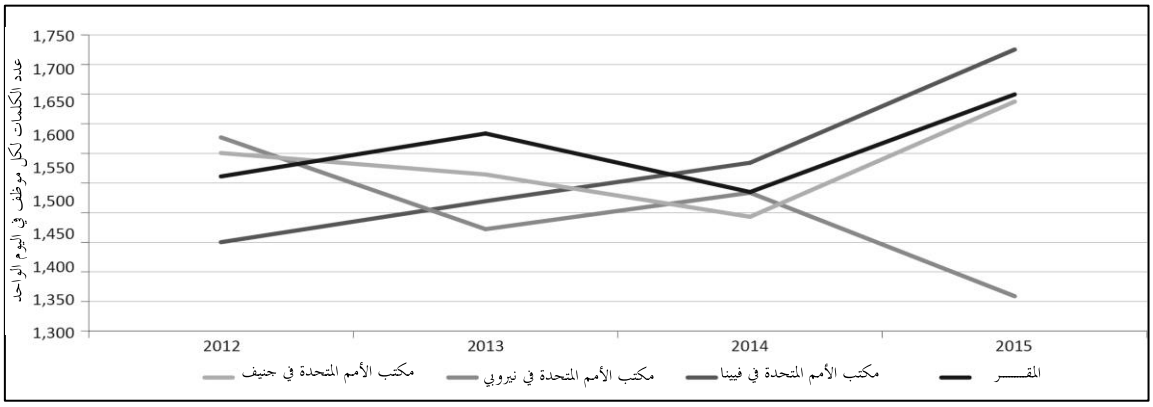
ألف - سير العمل الإلكتروني الكامل

٤٤ - تسير الإدارة بخطى سريعة صوب تحقيق سير إلكتروني كامل للعمل، أي دون استخدام الورق داخليا، من خلال تنفيذ نظاميها في مجال تخطيط الوثائق وتجهيزها في مراكز العمل الأربعة، والتطبيقات الأربعة المترابطة لنظام gText، وهي: eLUNa، أداة الترجمة الآلية وبمساعدة الحاسوب؛ وأداة الترجمة الآلية الإحصائية Tapta4UN؛ وتطبيق تخزين الوثائق؛ وهو بمثابة مستودع الوثائق المتوازية الثنائية اللغة؛ وأداة الإعداد الآلي للمراجع eREF. وتؤدي هذه التطبيقات معا إلى زيادة الكفاءة عن طريق التعجيل بتوفير المواد المرجعية التي يستخدمها المترجمون في عملهم والتعرف الآلي على المصطلحات. وقد أنجز تركيبها في مراكز العمل الأربعة في عام ٢٠١٥، كما تم تدريب جميع موظفي اللغات على استخدامها. وساهم

تبسيط سير العمل وإنشاء قواعد بيانات موحدة ومواءمة النظم، إلى جانب زيادة استخدام eLUNa، في الارتفاع الشديد في الإنتاجية في عام ٢٠١٥ في مراكز العمل الثلاثة التي اضطلعت بـ ٩٧ في المائة من عبء عمل الترجمة المسند إلى الإدارة في ذلك العام (انظر الشكل الحادي عشر). وتجدر الإشارة إلى أن تراجع الإنتاجية في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي يعزى إلى ارتفاع معدل الشواغر الذي لم يخفض إلا في النصف الثاني من العام (انظر الفرع الخامس) وانحدار منحنى التعلم للمعينين الجدد. ففي دوائر الترجمة التحريرية الصغيرة، من قبيل تلك التي في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، يكون لهذا الأمر أثر كبير على الأرقام الإجمالية. ويرد المزيد من البيانات عن الإنتاجية فيما يتعلق بالترجمة التحريرية والتحرير وتجهيز النصوص في المعلومات التكميلية، الفرع السابع، الجزء جيم.

الشكل الحادي عشر

إنتاجية المترجمين، ٢٠١٢-٢٠١٥



٤٥ - وعلاوة على ذلك، يمكن أن يستخدم المترجمون الذين يعملون عن بُعد نظام eLUNa بوصفه أداة على شبكة الإنترنت، مما يمكن الموظفين التعاقديين من الاستفادة أيضا من خاصيتي توفير الوقت وتعزيز الاتساق اللتين توفرهما. وسوف يساعد ذلك الإدارة على زيادة الاستعانة بجهات خارجية في إنجاز أعمال الترجمة مع الحفاظ على الجودة. وتم تصميم واجهة بينية جديدة للتحرير في نظام eLUNa في عام ٢٠١٥، وسيتم تطويرها وتجريبها في عام ٢٠١٦ بحيث يمكن دمج التحرير دمجا كاملا في سير العمل الإلكتروني. وسوف تبحث الإدارة أيضا عن شركاء أكاديميين لإجراء بحوث بشأن مدى الحاجة إلى التحرير عند استخدام Tapta4UN، أي ما هو متوسط التغييرات التي يتعين على المترجم المحترف إدخالها على جملة ترجمها التطبيق لجعلها مماثلة في جودتها للمستوى الذي يتحقق من خلال الترجمة

البشرية. ولا توجد حاليا مقاييس لتحديد مدى قدرة الترجمة الآلية الإحصائية على زيادة الإنتاجية.

٤٦ - ومن العقبات التي تحد من إمكانات تحقيق وفورات في التكاليف باستخدام نظام eLUNa العدد الكبير من الرسائل الواردة من الدول الأعضاء بشكل الوثائق المحمولة (PDF) بدلا من الوثائق المعدة ببرنامج Microsoft Word، رغم المبادئ التوجيهية الموجودة المتعلقة بتقديم الوثائق. ويتطلب تحويل صفحة واحدة واردة بشكل الوثائق المحمولة باستخدام تكنولوجيا التعرف الضوئي على الحروف ومعالجتها لأغراض التجهيز الإلكتروني اللاحق حوالي ١٥ دقيقة. ويؤثر عبء العمل الإضافي هذا تأثيرا كبيرا على إنتاجية موظفي اللغات المعنيين. وتطلب ما لا يقل عن ٠٠٠ ١٥ صفحة مقدمة بشكل الوثائق المحمولة في عام ٢٠١٥ - بما في ذلك معظم صفحات المعاهدات البالغ عددها ٩٠٠ ٨ صفحة - التجهيز باستخدام التعرف الضوئي على الحروف، وهو ما استغرق ٧٥٠ ٣ ساعة من ساعات عمل الموظفين لإنجاز تلك المهمة وحدها. وإضافة إلى ذلك، يتعين ترجمة جميع الوثائق المقدمة باللغة العربية بشكل الوثائق المحمولة بدون الاستفادة من نظام eLUNa نظرا لأن برامجيات التعرف الضوئي على الحروف لا تعمل بشكل جيد مع اللغة العربية.

باء - إنشاء قاعدة مصطلحات وحيدة

٤٧ - من أجل كفالة اتساق ودقة المصطلحات المستخدمة في دوائر الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية، استمر العمل على تطوير وتعهد وتحديث نظام مراجع مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM)، وهو بوابة مصطلحات عالمية متعددة اللغات، وذلك بهدف تحقيق المواءمة بين المصطلحات المستخدمة في مراكز العمل الأربعة واللجان الإقليمية. وعملت دوائر اللغات على مواءمة قواعد البيانات الخاصة بها مع هذا النظام الذي يوفر حاليا إمكانية الوصول في موضع واحد إلى البيانات من مراكز العمل الأربعة واللجان الإقليمية الأربع، وكذلك من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والمنظمة البحرية الدولية والمؤسسات الأوروبية. وفي عام ٢٠١٥، أحدثت تلك البيانات أكثر من ٣ ملايين عملية بحث. وستؤدي زيادة استخدام نظام eLUNa، الذي ترتبط سمة التعرف التلقائي على المصطلحات فيه بنظام UNTERM، إلى مواصلة توسيع نطاق استخدام مصطلحات موحدة ومتسقة، وبالتالي تحسين نوعية الترجمة في جميع مراكز العمل الأربعة.

٤٨ - ووسعت الإدارة نطاق تعاونها مع المنظمات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق في عام ٢٠١٥. ومن الأمثلة المبتكرة بوجه خاص على

ذلك، تضمين نظام UNTERM مسردا متخصصا لمصطلحات الانتخابات إنكليزي/فرنسي/عربي قام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتجميعه في الميدان. وكانت هناك تفاعلات منتظمة مع منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة، والوكالة الدولية للطاقة الذرية، والمنظمة البحرية الدولية، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، وغيرها، بهدف تبادل المعلومات والممارسات الجيدة. كما اتصلت الإدارة مع أمانة مجلس الرؤساء التنفيذيين من أجل نشر معلومات الدخول إلى نظام UNTERM بين أعضاء المجلس.

جيم - الاختبار عن طريق الحاسوب والاختبار عن بُعد

٤٩ - يحسّن اختبار المترجمين عن طريق الحاسوب صحة الاختبار، ويزيد الاختبار عن بُعد مجموعة المرشحين عن طريق جعل سفر المرشحين إلى مراكز الاختبار غير ضروري. وخروجا عن التقليد المعهود منذ زمن بعيد والمتمثل في الاختبارات التي يستخدم فيها القلم والورقة، تم تجريب الاختبار عن طريق الحاسوب والاختبار عن بُعد في امتحانين من امتحانات اللغات التنافسية للمترجمين/مدوني المحاضر الموجزة باللغة الإنكليزية ولمحرري اللغة الإنكليزية اللذين أجريا في تموز/يوليه ٢٠١٥. وكانت التعليقات الواردة من المرشحين ودوائر اللغات المعنية إيجابية للغاية. وعلى وجه التحديد، خفضت الطريقة الجديدة الوقت الذي يقضيه المراجعون الأقدمون في مرحلة تحديد الدرجات، ونتج عن ذلك قائمة مرشحين مقبولين مؤلفة من ١٩ مرشحا للوظائف في دائرة الترجمة الإنكليزية و ٢٠ مرشحا للوظائف في قسم التحرير، بمن فيهم ٣ مرشحين من مواطني الدول الأعضاء من أفريقيا ومنطقة البحر الكاريبي. وحدد الامتحان التنافسي للمترجمين/مدوني المحاضر الموجزة باللغة الإنكليزية أيضا ٢٣ مرشحا من الدرجة الثانية للعمل المؤقت والمنح التدريبية. ومهدت هذه النتائج المشجعة الطريق لتجريب إجراء الامتحانات التنافسية عن بُعد بصورة كاملة في عام ٢٠١٦.

خامسا - التوظيف

٥٠ - في حين ساعد تطبيق الأدوات التكنولوجية ومواءمة الممارسات وتوحيد النظم على زيادة الكفاءة، فإن المحافظة على أعلى معايير الجودة المقررة ما زالت تعتمد على موظفي اللغات في الأمانة العامة. وقد اتخذت عدة خطوات في عام ٢٠١٥ لضمان أن تكون مستويات قوائم التوظيف والخدمات التعاقدية كافية للتعامل مع عبء العمل المتزايد.

ألف - التقاعد والاستقدام

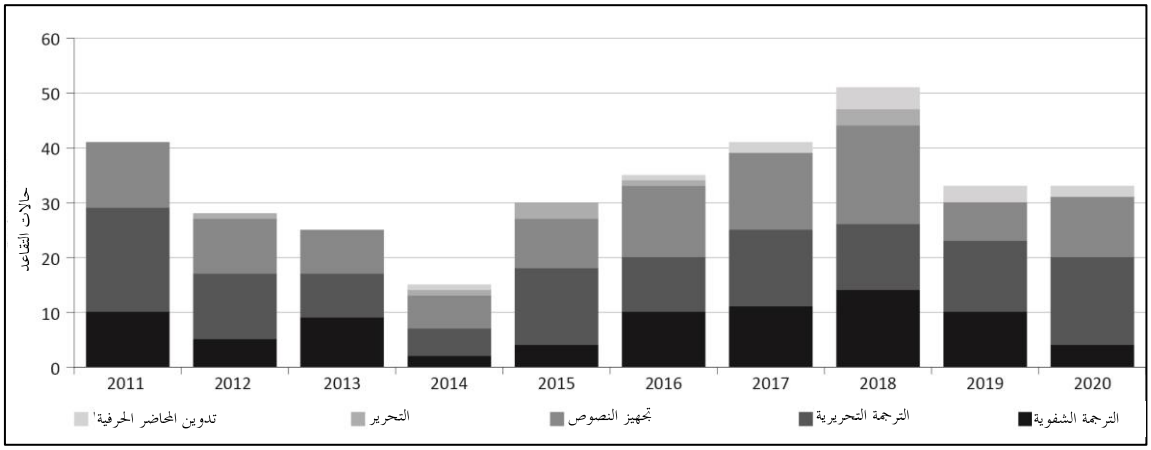
٥١ - تواجه الأمانة العامة موجة جديدة من حالات التقاعد في دوائر اللغات في المستقبل القريب، على النحو المبين في الشكل الثاني عشر.

٥٢ - وتُملأ الوظائف الشاغرة للمترجمين التحريريين والمترجمين الشفويين ومدوني المحاضر الحرفية والمحررين من قوائم المرشحين المناسبين المنشأة من خلال امتحانات اللغات التنافسية. وأجريت ثمانية امتحانات تنافسية في عام ٢٠١٥، أي بزيادة امتحانين عن عام ٢٠١٤.

٥٣ - وأثمرت سبعة امتحانات، من بين الامتحانات التنافسية الثمانية التي أجريت، عن ١٠٣ مرشحين إجمالا حتى الآن، بالمقارنة مع ٣٨ مرشحا أثمرت عنهم الامتحانات الستة التي أجريت في عام ٢٠١٤. والأهم من ذلك، وبفضل حملة توعية نشطة (انظر الفرع دال)، أثمر الامتحان التنافسي للمترجمين التحريريين باللغة الفرنسية عن أعداد قياسية من المتقدمين (١ ١١٩ من مقدمي الطلبات في عام ٢٠١٥، بالمقارنة مع ٦١٢ في عام ٢٠١٤ و ٤٦٠ في عام ٢٠١٣) ومن المرشحين الناجحين (٢٨ مرشحا، بالمقارنة مع ٧ في عام ٢٠١٤ و ١٧ في عام ٢٠١٣). ومن المتوقع أن يساعد هذا الأمر بدرجة كبيرة في خفض أحد معدلات الشغور الحرجة في الإدارة. وللاطلاع على نتائج فرادى الامتحانات في عام ٢٠١٥، انظر المعلومات التكميلية، الفرع السابع، الجزء هاء، الجدول ٢.

الشكل الثاني عشر

الأرقام التاريخية والمتوقعة لحالات التقاعد بين موظفي اللغات، ٢٠١١-٢٠٢٠

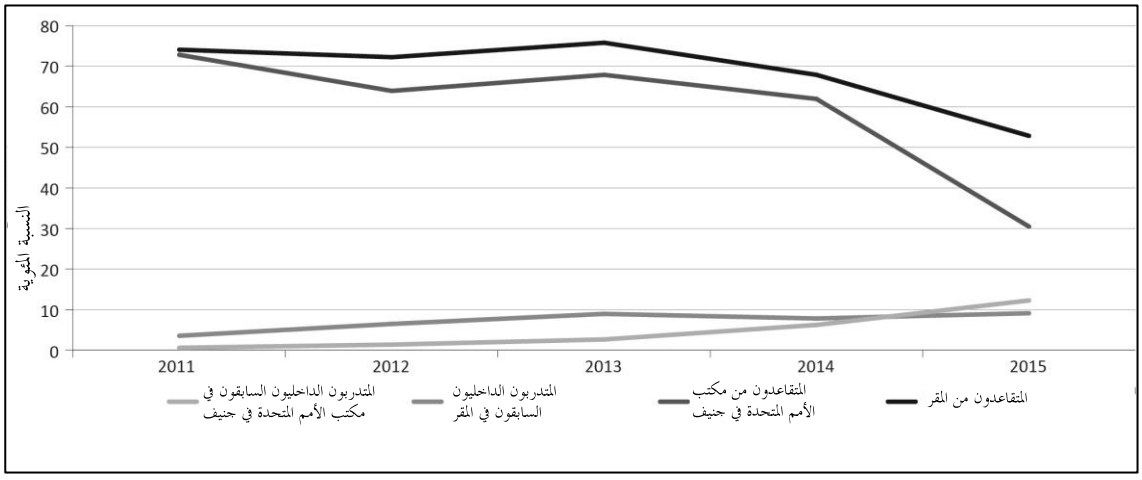


ملاحظة: البيانات عن الفترة ٢٠١١-٢٠١٥ هي بيانات تاريخية؛ والبيانات عن الفترة ٢٠١٦-٢٠٢٠ هي توقعات تستند إلى سن التقاعد الإلزامي عند التعيين.

٥٤ - وشملت التدابير الأخرى للتخطيط الاستباقي لتعاقب الموظفين في عام ٢٠١٥ إجراء ٥٢ اختبارا للموظفين المستقلين أثمرت عن ٧٣ مرشحا جديدا للعمل المؤقت والتعاقدي؛ ومن بينهم ١٨ من المتدربين الداخليين السابقين. ويبين الشكل الثالث عشر كيف ارتفعت نسبة المتدربين الداخليين السابقين بين موظفي الترجمة التحريرية المؤقتين في نيويورك وجنيف ارتفاعا مطردا منذ بدء برنامج التدريب الداخلي في عام ٢٠٠٩، وكيف انخفضت بدرجة كبيرة نسبة المتقاعدين خلال الفترة نفسها. وعلى الرغم من أن اختبار وتدريب المهنيين الشباب قد زاد إلى حد كبير من عبء عمل دوائر الترجمة التحريرية، فإنه يشكل استثمارا استراتيجيا في القدرات.

الشكل الثالث عشر

المتدربون الداخليون السابقون والموظفون السابقون (معظمهم من المتقاعدين) الذين عيَّنتهم بعقود مؤقتة دوائر الترجمة التحريرية في جنيف ونيويورك، ٢٠١١-٢٠١٥



٥٥ - وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، بلغ معدل الشواغر العالمي في دوائر اللغات ٨,٥ في المائة، على النحو المبين في الجدول. وتراوحت معدلات الشواغر في جميع مراكز العمل بين ٤,٦ في المائة في فيينا و ١٨,٢ في المائة في نيروبي. ورغم أن معدل الشواغر في نيروبي لا يزال الأعلى، فقد انخفض في عام ٢٠١٥ من مستوى الذروة الذي وصل إليه سابقا بنسبة ٣٥ في المائة. ويعزى ارتفاع معدل الشواغر في نيروبي أساسا إلى عاملين اثنين هما: النقص العام في المهنيين اللغويين المؤهلين تأهيلا مناسبا، مما يمكن الموظفين من ممارسة التفضيل، وعدم وجود وظائف برتبة ف-٥، وبالتالي عدم وجود مسارات وظيفية كاملة لموظفي اللغات في نيروبي. ولمعالجة العامل الثاني، رفعت رتبة ١١ وظيفة من وظائف اللغات

(٦ في الترجمة التحريرية/التحرير و ٥ في الترجمة الشفوية) إلى رتبة ف-٥ ليتم شغلها في عام ٢٠١٦. ومن المتوقع أن يمكن هذا الأمر مكتب الأمم المتحدة في نيروبي من اجتذاب واستبقاء مزيد من الموظفين ذوي الخبرة وتخفيض معدل الشواغر إلى ١٠ في المائة بحلول نهاية السنة. وفي ٣١ أيار/مايو ٢٠١٦، كان المعدل قد انخفض بالفعل إلى ١٠,٩ في المائة. ويرد توزيع معدل الشواغر حسب الفئات المهنية ومراكز العمل في ٣١ أيار/مايو ٢٠١٥ في المعلومات التكميلية، الفرع السادس، الجزء هاء، الجدول ١.

معدلات الشواغر حسب مراكز العمل، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥

مركز العمل	الوظائف الشاغرة	مجموع الوظائف	معدل الشواغر (النسبة المئوية)
نيويورك	٦٨	٦٥٧	١٠,٤
جنيف	٢١	٤١٥	٥,١
نيروبي	١٢	٦٦	١٨,٢
فيينا	٥	١٠٩	٤,٦
المجموع	١٠٦	١ ٢٤٧	٨,٥

باء - نقل المترجمين التحريريين إلى مراكز عمل أخرى

٥٦ - وضعت في عام ٢٠١٥ التفاصيل الإدارية لنقل خمسة موظفين من دائرة الترجمة الفرنسية في نيويورك إلى فيينا لفترة تجريبية مدتها سنتان تبدأ في الربع الثالث من عام ٢٠١٦. ولن يساعد هذا الترتيب في معالجة معدل الشواغر في الدائرة فحسب، بل سيحقق أيضا كفاءة من حيث التكلفة نتيجة لانخفاض تكاليف الموظفين في فيينا (تبلغ تقديرات الوفورات المحتملة ٠٠٠ ٤٥ دولار على مدى عامين). وقد ييسر أيضا تجهيز الوثائق في فترات الليل بفضل فارق التوقيت، ويزيد تنقل موظفي اللغات، مع التمسك بالجودة والحفاظ على الذاكرة المؤسسية للدائرة.

جيم - توسيع نطاق القدرات التعاقدية

٥٧ - زاد عبء عمل وحدات الترجمة التعاقدية بنسبة ٩,٨ في المائة بين عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥، سواء من حيث القيمة المطلقة (بما يقرب من ٦ ملايين كلمة) أو كنسبة مئوية من مجموع عبء الترجمة التحريرية (من ٢٦ إلى ٢٧ في المائة). وكانت الزيادة في نسبة

الوثائق التي ترجمها إلى الفرنسية مترجمون متعاقدون ملحوظة بصفة خاصة في المقر، حيث تجاوزت ٤٠ في المائة عدة مرات خلال السنة.

٥٨ - وأدت الجهود المكثفة إلى زيادة عدد المترجمين في قائمة الخدمات التعاقدية من ٥٨٨ إلى ٦٧٧، وكفل تخطيط القدرات على نحو دقيق والإدارة الاستراتيجية للقوائم (بما في ذلك إزالة المتعاقدين ذوي الأداء الضعيف أو غير العاملين) التمسك بمعايير الجودة. وأُقرت للتنفيذ في عام ٢٠١٦ منهجية موحدة لمراقبة الجودة لكي تستخدم في جميع مراكز العمل، وعُيّنت جهات تنسيق لمراقبة الجودة في الدوائر التي يجري فيها تنسيق الجزء الأكبر من العمل المسند إلى جهات خارجية.

دال - الوصول إلى الموظفين المحتملين

٥٩ - في عام ٢٠١٥، زاد برنامج التواصل من استخدام وسائط التواصل الاجتماعي وأدوات الاجتماع والتدريب والاختبار عن بُعد من أجل الوصول إلى عدد أكبر من المرشحين المحتملين في مزيد من المناطق بصورة أكثر فعالية من حيث التكلفة. وجُددت بوابة وظائف اللغات في الأمم المتحدة (https://languagecareers.un.org) بوصفها مصدرا متعدد اللغات للمعلومات المحدثة والدقيقة والمفيدة للمهنيين في مجال اللغات الذين يفكرون في الالتحاق بوظيفة في الأمم المتحدة. وبالإضافة إلى ذلك، أنشأت دوائر اللغات حسابات في وسائط التواصل الاجتماعي لكل لغة وأنتجت داخليا تسجيلات فيديو نُشرت على موقع لتبادل مقاطع الفيديو للتوعية بالفرص الوظيفية وتبادل الأخبار والنصائح بشأن مواضيع مثل اختبارات الاستقدام.

٦٠ - وتواصل برامج التدريب الداخلي في مجال اللغات البرهنة على أنها استثمار قيم للوقت والجهد. واستضاف ما مجموعه ٢٣ دائرة ١١٧ من المهنيين الشباب في إطار التدريب الداخلي والمنح التدريبية والتدريب العملي القصير في عام ٢٠١٥، وعُرضت على كثير منهم لاحقا عقود مؤقتة أو أعمال تعاقدية (تخضع للمراجعة الكاملة). ويكون التدريب الداخلي وهذه العقود الأولية للمترجمين التحريريين في بداية حياتهم المهنية بمثابة أطر للتدريب والتوجيه الوظيفي. فعلى سبيل المثال، كان ١٠ من أصل ١٩ مرشحا اجتازوا الامتحان التنافسي للمترجمين/مدوني المحاضر الموجزة باللغة الإنكليزية من المتدربين الداخليين السابقين أو ممن كانت لهم خبرة في العمل كموظفين مستقلين مع الأمم المتحدة، أو كلا الأمرين. وتواصل بعض الدوائر توفير إرشاد عن بُعد لطلاب الترجمة من جامعات مختارة.

٦١ - وجاء كثير من المتدربين الداخليين والمتدربين الآخرين من الجامعات المنتمية إلى الشبكة المؤلفة من ٢٢ جامعة وقعت مذكرات تفاهم مع الأمم المتحدة من أجل تدريب المهنيين في مجال اللغات. ولا تزال الشبكة مصدرا قويا للموظفين الجدد، حيث جاء من هذه الجامعات في عام ٢٠١٥ ما نسبته ٥٧ في المائة من المرشحين الذين نجحوا في امتحانات اللغات التنافسية وأدرجوا في القوائم و ٣٧ في المائة من الموظفين المستقلين الجدد.

٦٢ - ووضعت أيضا خطط لمواصلة توسيع نطاق التواصل مع المناطق الممثلة تمثيلا ناقصا والتوظيف منها، عن طريق إقامة شراكات جديدة في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى وأمريكا اللاتينية. واتصلت الإدارة بجميع البعثات الدائمة في نيويورك في حزيران/يونيه ٢٠١٥ طالبة منها المساعدة في تحديد الفرص المتاحة للاتصال بالجامعات والمؤسسات التعليمية ومراكز تعليم اللغات. وتلقت اقتراحات من ثلاث بعثات. وقام أحد المراجعين الأقدمين في دائرة الترجمة الفرنسية في نيويورك بتوفير الإرشاد عن بُعد لثمانية من طلاب الترجمة في ''جامعة غاستون برجي'' في السنغال طوال العام.

٦٣ - واستخدمت وسائط التواصل الاجتماعي لتشجيع المهنيين في مجال اللغات الناطقين بالفرنسية في أفريقيا على المشاركة في امتحان اللغات التنافسي للمترجمين التحريريين باللغة الفرنسية الذي أُجري في تموز/يوليه ٢٠١٥. وأجري الامتحان في ٢٢ بلدا، بما شمل ٦ بلدان أفريقية (جمهورية الكونغو الديمقراطية والسنغال والكاميرون وكينيا ومصر والمغرب)، وبُذل جهد خاص لكفالة أن تكون مراكز الامتحان مفتوحة في بلدين من البلدان الناطقة بالفرنسية الواقعة في جنوب الصحراء الكبرى تتوفر فيهما مدارس ترجمة حسنة السمعة (السنغال والكاميرون). ونتيجة لذلك، خاض الامتحان في عام ٢٠١٥ ما عدده ٦٩ مرشحا من الدول الأفريقية الأعضاء، أي أكثر من ضعف عددهم في عام ٢٠١٤، واجتازه ٣ منهم. وسيجري بذل جهد مماثل للوصول إلى المرشحين المحتملين في أمريكا اللاتينية في الفترة التي تسبق إجراء امتحان اللغات التنافسي للمترجمين التحريريين باللغة الإسبانية في عام ٢٠١٦.

٦٤ - وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، أُبرم اتفاق بين الاتحاد الأوروبي ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي من أجل دعم جمعية البلدان الأفريقية لبرنامج الماجستير في الترجمة التحريرية والشفوية. ويهدف المشروع إلى معالجة النقص في المهنيين المدربين والمهرة في مجال اللغات في السوق الأفريقية عن طريق إنشاء شبكة من الجامعات تعمل بوصفها مراكز امتياز في أفريقيا لتدريس الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية. وسيغطي المشروع ثلاث سنوات أكاديمية (٢٠١٥-٢٠١٦ و ٢٠١٦-٢٠١٧ و ٢٠١٧-٢٠١٨) وتبلغ ميزانيته ٣,٧ ملايين يورو. ويتولى المكتب المسؤولية عن إنشاء ودعم الأمانة الدائمة التي ستنسق

أنشطة الجمعية. ويرد مزيد من التفاصيل بشأن هذا المشروع في الفرع الثامن من المواد التكميلية.

سادسا - تحسين المرافق وإمكانية الوصول إليها

١ - تحسين المرافق

٦٥ - أنشأ مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مركزاً عالمياً للهندسة والمؤتمرات من شأنه أن ينسق بين خدمات التداول بالفيديو في جميع مراكز العمل الأربعة وفي اللجان الإقليمية وأن يحسن تقديم الخدمات من خلال ممارسة المزيد من الحوكمة، وضمان الامتثال للمعايير، وتحسين الاتصالات وتبادل المعارف، وتوحيد المعدات وتعزيز التدابير الأمنية. وستتوفر معلومات إضافية في سياق التقرير المرحلي عن استراتيجية الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي سيقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الحادية والسبعين.

٢ - إمكانية الوصول إلى المرافق

٦٦ - في عام ٢٠١٥، واصلت الأمانة العامة توفير خدمات الترجمة الشفوية بلغة الإشارة والتدوين الآني للخطاب في الاجتماعات التي يحق لها الحصول على هذه الخدمات في جنيف ونيويورك، مثل مؤتمر قمة الأمم المتحدة من أجل اعتماد خطة التنمية لما بعد عام ٢٠١٥، والتأكد من أن الوثائق التي صدرت في أشكال إلكترونية يمكن لقراء المواد الإلكترونية الاطلاع عليها. وبالإضافة إلى العدد المحدود للاجتماعات التي خُصصت لها ميزانية لمثل هذه الخدمات، يمكن الحصول على خدمات المؤتمرات عند الطلب إذا مولتها إحدى الدول الأعضاء.

٦٧ - وفي نيويورك، أُتيحت عند الطلب وسيلة بريل القائمة على النتوءات من خلال مركز التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة، الذي واصل توفير الأجهزة المساعدة للمشاركين في الاجتماعات المعقودة في عام ٢٠١٥. وفي جنيف، تم، عند الطلب، توفير وثائق بطريقة بريل باللغتين الإنكليزية والإسبانية لأعضاء كل من اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وفرقة العمل التابعة لمجلس حقوق الإنسان والمعنية بخدمات الأمانة والتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة واستخدام تكنولوجيا المعلومات، تمشيا مع الولاية المناظرة. ويمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات في دليل تيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المجلس (انظر http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/AccessibilityGuideHRC.pdf).

سابعا – قياس نوعية خدمات المؤتمرات

٦٨ – أجرت الإدارة دراسة استقصائية إلكترونية لجمع تعليقات من الدول الأعضاء بشأن وضع مؤشرات مشتركة تغطي خدمات الاجتماعات، وخدمات الترجمة التحريرية والشفوية، والجودة العامة لخدمات المؤتمرات، في مراكز العمل الأربعة. وترد نتائج الدراسة الاستقصائية الإلكترونية في المعلومات التكميلية، الفرع السابع، الجزء واو.

٦٩ – وأصبحت الدراسة الاستقصائية الإلكترونية الآن أقصر وأسهل وأكثر جاذبية من حيث الشكل. ولم تعد بعض الأسئلة المطروحة إلزامية، وتم تمديد المواعيد النهائية لإنجازها. ورغم التدابير التي اتخذت في عام ٢٠١٥ لزيادة المشاركة، ومع أن الدراسة الاستقصائية الإلكترونية سجلت ٦ ٢٩٠ زيارة على المستوى العالمي، فإن معدل الاستجابة لا يزال منخفضا، حيث أنه لم يبلغ سوى نسبة ٥ في المائة. ومع ذلك، فإن ما تزيد نسبتهم عن ٩٤ في المائة من ٢٠٤ من المجيبين قد صنفوا هذه الخدمات بأنها ''جيدة جدا'' أو ''جيدة''.

٧٠ – ومن أجل تكملة هذه الدراسة الاستقصائية الإلكترونية، جُمعت معلومات وتقييمات إضافية تتعلق بالخدمات الفنية المقدمة في الأمانة العامة في نيويورك، ومن ستة اجتماعات مختارة عقدت في جنيف، حيث منحها أيضا ما يزيد عن ٩٤ في المائة من المجيبين (٢٥٦ مجيباً) تقديرات عامة ''جيدة جدا'' أو ''جيدة''. وأعد مكتب الأمم المتحدة في نيروبي دراسات استقصائية عن الاجتماعات التي عُقدت في كل من باريس وبون (ألمانيا) وبانكوك وجنيف ومونتيفيديو، صنفت فيها نسبة ٩٤ في المائة من المجيبين خدمات المؤتمرات بأنها ''ممتازة'' أو ''جيدة''. ويرد مزيد من التفاصيل عن قياس نوعية خدمات المؤتمرات في المعلومات التكميلية، الفرع السابع، الجزء ألف.

٧١ – وفي دراسة استقصائية عالمية عن الخدمات المقتصدة في استخدام الورق أجريت في كل مراكز العمل الأربعة، أشارت نسبة ٨٩ في المائة من المجيبين إلى أن إتاحة الوثائق إلكترونياً كان له ''أثر إيجابي'' على عملها أثناء الاجتماعات، بينما أشارت نسبة ١١ في المائة من المجيبين إلى أنهم لم يلمسوا أثراً لهذه الخدمات؛ وصنفتها نسبة ٩٠ في المائة من المجيبين بأنها إما ''جيدة جدا'' أو ''جيدة''.

الاجتماعات الإعلامية المعقودة مع الوفود في عام ٢٠١٥

٧٢ – كان من ضمن المواضيع التي نُوقشت في اجتماعات إعلامية معنية باللغات عقدت مع الوفود في نيويورك وجنيف ونيروبي جودة الترجمة التحريرية والشفوية، وأدوات تكنولوجيا المعلومات الشاملة، والتدريب، والتواصل وتعدد اللغات، وإدارة القدرات وتحديد

أولويات الوثائق، والإرشادات العملية لحجز غرفة اجتماع وضمان أن يتمكن المترجمون الشفويون من نقل البيانات بدقة إلى اللغات الأخرى. وقد تمت الإجابة على أسئلة تتعلق بالترجمة الشفوية إلى لغات غير رسمية وبالخدمات المقدمة خارج المقار المحددة. وفي الجلسة الإعلامية التي عقدت في مكتب الأمم المتحدة في فيينا في حزيران/يونيه، تم إطلاع المشاركين على مبادرات ترمي إلى تحسين خدمات المؤتمرات، بما فيها توفير التسجيلات الرقمية للاجتماعات، و طلبات الاشتراك الإلكتروني والمراسلة الإلكترونية، لتوزيع الوثائق والاتصال بالبعثات الدائمة، وتطبيق الخدمات الموفرة للورق، الذي يجعل الوثائق متاحة للاطلاع عليها من الأجهزة الإلكترونية المحمولة ويسهم في جعل خدمات المؤتمرات في الأمم المتحدة ''مراعية للبيئة''. وقد أعرب أعضاء الوفود عن ارتياحهم لخدمات المؤتمرات المقدمة وللأدوات الإلكترونية الجديدة.

ثامنا - الاستنتاجات والتوصيات والخطوات المقبلة المقترحة

٧٣ - رغم الزيادة الحادة في عدد الاجتماعات التي تقدم لها الخدمات، فإن التقدم المحرز في السنوات الأخيرة في مجال الاستفادة من الخدمات المخصصة للاجتماعات قد تواصل في عام ٢٠١٥، وكل الطلبات المقدمة من الهيئات التي تجتمع ''عند الاقتضاء'' قد لُبيت باستثناء عدد صغير منها، والفضل في ذلك عائد للتعاون الوثيق بين مجالات عمل الإدارة والتخطيط الاستراتيجي الذي يضطلع به موظفو إدارة المؤتمرات.

٧٤ - ومن خلال الاستعانة بالتكنولوجيا لتبسيط العمليات ومواءمة الممارسات والحد من التداخل وزيادة الإنتاجية، وبفضل استعداد الموظفين للإسهام بما يلزم من الساعات الإضافية المطلوبة، سُجلت تحسينات كبيرة في تجهيز الوثائق في الوقت المناسب رغم الطفرة التي طرأت في عبء العمل المتصل بالوثائق وفي عدد ما ورد من وثائق غير مقررة وذات أولوية عالية. ويسر أيضاً التعامل الاستباقي مع الأمانات التقنية الامتثال للحدود القصوى لعدد الكلمات والمواعيد النهائية لتقديم الوثائق.

٧٥ - وقد نجح كل من التواصل الفعال مع المرشحين المحتملين وتنظيم ٥٢ اختباراً لاستبقاء موظفين متعاقدين وموظفين مستقلين مؤقتين وثمانية امتحانات تنافسية لملء الوظائف في ضمان توفر القدرات خلال فترات الذروة، وخفض الشواغر وتوسيع قائمة المتعاقدين في عام ٢٠١٥، وتمكين الأمانة العامة من تلبية مطالب عبء عملها المتزايد وتحسين أدائها. ووسع الأخذ بالاختبار عن بعد من نطاق مجموعة المرشحين المقبولين وزاد ناتج اختبارات الاستقدام.

٧٦ - وفي عام ٢٠١٦ وما بعده، سيواصل موظفو اللغات في الأمانة العامة تخصيص قدر كبير من الوقت والجهد لتدريب المهنيين الشباب عبر شبكات مؤسسات التدريب التي تقوم بتنسيقها ووسائط التواصل الاجتماعي والأدوات الشبكية، وكذلك شخصيا، لضمان ما يلزم في المستقبل من قدرات مؤقتة وتعاقدية وداخلية لتلبية الطلبات المتنامية فيما يتعلق بخدمات مؤتمراتها. وسيتواصل تعزيز الاستفادة من التطورات التكنولوجية لزيادة فرص الوصول إلى الامتحانات والتدريب، ولا سيما للمهنيين في مجال اللغات الآتين من مناطق ممثلة تمثيلا ناقصا، بالإضافة إلى إمكانية توفير خدمات الاجتماعات للأشخاص ذوي الإعاقة، والحصول على آراء عن أداء الأمانة العامة في مجال خدمات المؤتمرات وقياس ذلك الأداء.

٧٧ - وستتواصل المشاركة الفعالة لموظفي إدارة المؤتمرات مع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول في عام ٢٠١٦ بهدف تحقيق المستوى الأمثل في الاستفادة من خدمات الاجتماعات. وتحسبا لعقد المزيد من الاجتماعات خارج المقر، سيعزز تدريب منسقي خدمات المؤتمرات. وستعمل الإدارة أيضاً مع الإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق في مسعى منها لإدراج احتياجات التخطيط في الجدول الزمني لتقديم الوثائق إلى اللجنة الخامسة أثناء الجزء الرئيسي من الدورة الحادية والسبعين للجمعية العامة، على النحو المنصوص عليه في الفقرة ٢٩ من قرار الجمعية ٧٠/٢٤٧.

٧٨ - واستجابةً لتغييرات في الإجراءات نشأت عن تنفيذ سير عمل إلكتروني كامل، ستجرب عملية إعادة تحديد مواصفات مهام الدعم اللغوي في نيويورك، جنبا إلى جنب مع واجهة بينية جديدة لكل من عمليتي التحرير والمراجعة. وسيعد تحليل لجدوى توسيع نطاق الاختبار عن بعد.

٧٩ - وتشمل المشاريع المقررة لتحسين إمكانية الوصول إلى خدمات الاجتماعات في عام ٢٠١٦ توحيد شروط التعيين وظروف العمل للمترجمين الشفويين بلغة الإشارة في جميع مراكز العمل وأنشطة التواصل من أجل زيادة عدد المترجمين الشفويين بلغة الإشارة الدولية.

الإجراءات الموصى بأن تتخذها الجمعية العامة

٨٠ - توصي الأمانة العامة الجمعية العامة بأن:

(أ) تحيط علما بالتقرير؛

(ب) تحث الهيئات الحكومية الدولية البالغ عددها ٣٨ هيئة التي كان متوسط استخدامها لخدمات الاجتماعات المخصصة لها دون النسبة المرجعية البالغة ٨٠ في المائة على أن تراعي ذلك لدى تخطيط دوراتها المقبلة من أجل بلوغ تلك النسبة المرجعية؛

(ج) تحث جميع الدول الأعضاء على الامتثال للمبادئ التوجيهية المتعلقة بتقديم الوثائق بصيغة **Word** للتعجيل بتجهيز الوثائق؛

(د) ترحب باقتراح الأمين العام بأن يبلغ من الآن فصاعدا عن رقمنة الوثائق القديمة للأمم المتحدة في التقارير السنوية التي يقدمها الأمين العام إلى لجنة الإعلام وليس في إطار بند جدول الأعمال المعنون ''خطة المؤتمرات''.

مرفق

استخدام مركز المؤتمرات في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا

١ - تتجاوز قدرة خدمات المؤتمرات الطلب عليها في مركز المؤتمرات باللجنة الاقتصادية لأفريقيا، ولكن الاستخدام ازداد من ٨٥ إلى ٩٠ في المائة في الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ بفضل مبادرات التسويق الاستباقية التي تستهدف المنظمات المحلية والدولية.

٢ - وقد دخل مشروع تجديد قاعة أفريقيا مرحلته النهائية. وتعين تنقيح الجدول الزمني للمشروع للوفاء بموعد الإنجاز الأصلي لأن المفاوضات مع الخبير الاستشاري استغرقت وقتا أطول مما كان متوقعا. وأصبح الوضع الآن على النحو التالي:

(أ) إنجاز عملية تعيين مدير للمشروع في عام ٢٠١٦؛

(ب) من المقرر إنجاز عملية التصميم والشراء المتعلقة بالأشغال في عام ٢٠١٦؛

(ج) من المقرر إنجاز أعمال التشييد والتجديد في أواخر عام ٢٠١٧؛

(د) تسليم المشروع للمستعملين في عام ٢٠٢٠؛

(هـ) إغلاق المشروع في أواخر عام ٢٠٢١.

٣ - وقد أنجزت عملية الشراء لتحديد متعاقد مؤهل لتنفيذ أعمال تجديد مركز المؤتمرات في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥. وأشار المتعاقد إلى أنه سيتم في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦ إنجاز القسط الأكبر من المرحلة الثانية من أعمال التجديد. ومن المحتمل أن يؤدي عدم توافر الأموال اللازمة للإنجاز أو التأخر في توفيرها إلى تأخير موعد الإنجاز. وبالتنسيق الوثيق مع المتعاقدين، تقرر بعناية الجدول الزمني لأعمال التجديد وفق الاجتماعات والمؤتمرات المقررة. وإعادة تصميم المنصات للوفاء بمتطلبات تيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة قد تأخر عن موعده لأن مواصفات المنصات لم توضع بعد في صيغتها النهائية، غير أنه من المتوقع أن ينجز ذلك، مع إعادة فرش السجاد، بحلول عام ٢٠١٧.