الأمم المتحدة

A/72/116*

الجمعية العامة

Distr.: General
28 June 2017
Arabic
Original: English

الدورة الثانية والسبعون

البند ١٣٩ من القائمة الأولية**

خطة المؤتمرات

خطة المؤتمرات

تقرير الأمين العام

موجز

يتضمن هذا التقرير معلومات عن الإجراءات والأنشطة المتصلة بخطة المؤتمرات في نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي، عملا بقرار الجمعية العامة ٧١/٢٦٢ وولايات أخرى ذات صلة. ويستهل التقرير بعرض موجز تليه فروع تعرض النتائج والتطورات المسجلة في إدارة الاجتماعات وإدارة الوثائق في عام ٢٠١٦، 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. ويمكن الاطلاع على الصيغ الإلكترونية لوثائق لجنة المؤتمرات في الموقع http://coc.dgacm.org.

* أُعيد إصدارها للمرة الثانية لأسباب فنية (٧ أيلول/سبتمبر ٢٠١٧).

** A/72/50.

070917 070917 17-10685 (A)

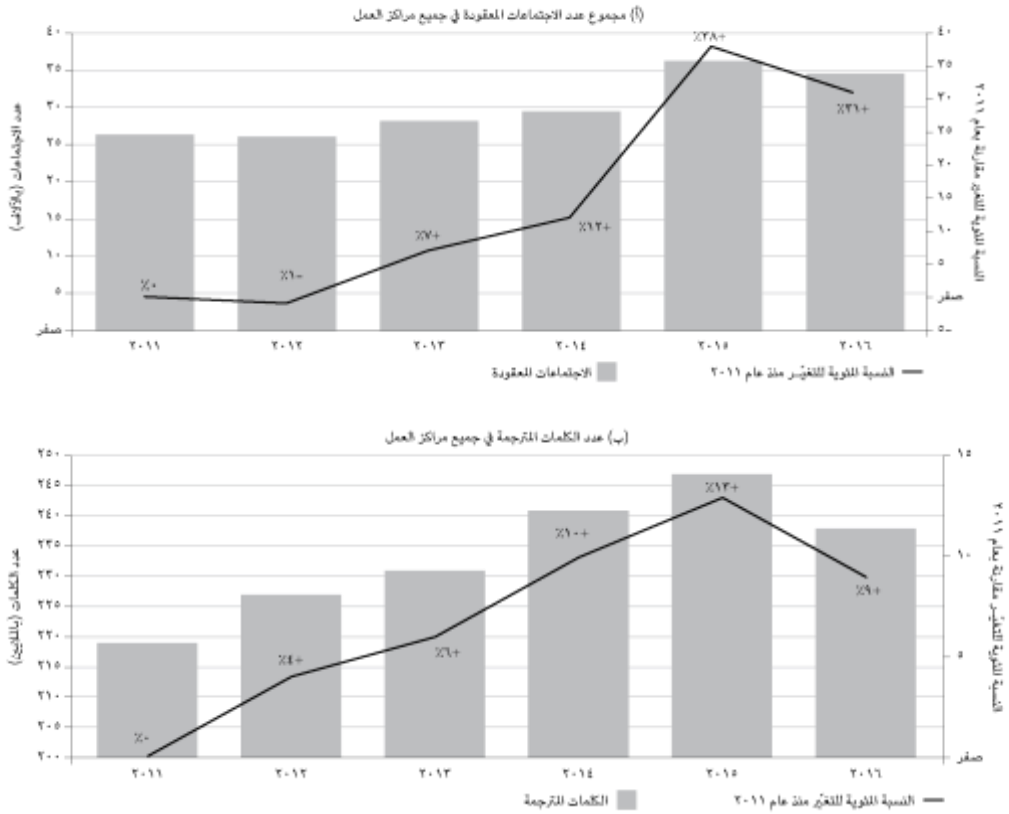
الرجاء إعادة استعمال الورق

أولا- مقدمة

١ - اقترن توسع دور الأمم المتحدة بوصفها مركزا لمواءمة الإجراءات التي تتخذها الأمم من أجل تحقيق أهدافها المشتركة بزيادة بنفس القدر في عبء العمل الذي تنهض به الأمانة العامة فيما يتعلق بالاجتماعات والوثائق.

الشكل الأول

عدد الاجتماعات المعقودة والكلمات المترجمة، ٢٠١١-٢٠١٦

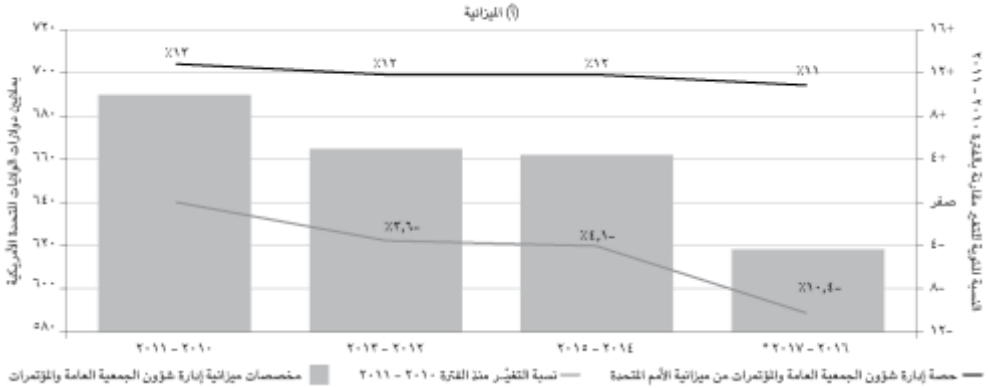


٢ - وقدمت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات الخدمات لحوالي ٠٠٠ ٣٥ اجتماع وقامت بترجمة ٢٤٦ مليون كلمة في عام ٢٠١٦، ويظل هذان الرقمان تقريبا بنفس مستواهما المسجل في عام ٢٠١٥، ولكنهما يمثلان زيادة نسبتها ٣١ في المائة و ٩ في المائة على التوالي مقارنة بعام ٢٠١١ (انظر الشكل الأول)[(١)]. وبالرغم من زيادة عبء العمل، ما فتئت اعتمادات ميزانية الإدارة لفترة السنتين تشهد انخفاضا متواصلا منذ عام ٢٠١١، بما في ذلك من خلال خفض ٥٩ وظيفة منذ الفترة ٢٠١٠-٢٠١١ (انظر الشكل الثاني). وأدى ذلك إلى مواجهة تحديات كبيرة على مستوى عمليات الأمانة العامة في مجال إدارة المؤتمرات في المقر وجنيف وفيينا ونيروبي تمكنت الأمانة العامة من التصدي لها باتخاذ تدابير متنوعة على النحو المبين أدناه.

(١) انظر الفقرة ١١ أدناه التي تتضمن تفسيرا لاتخاذ عام ٢٠١١ أساسا للمقارنة.

الشكل الثاني

ميزانية الإدارة ووظائفها من فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ إلى فترة السنتين ٢٠١٦-٢٠١٧



٣ - وواجهت الأمانة العامة هذه التحديات وستواصل مواجهتها وبذل كل جهد ممكن لاستيعاب عبء العمل المتزايد عن طريق التماس سبل زيادة الإنتاجية وتحقيق الكفاءة في خدمات المؤتمرات التي تقدمها في جميع مراكز العمل الأربعة باتباع استراتيجية للتحسين والتحديث المستمرين. وقد بدأت هذه الاستراتيجية تؤتي بالفعل ثمارها. ففي عام ٢٠١٦، تمكنت الأمانة العامة من الحفاظ على مستوى أدائها العام أو تحسينه في المجالات الرئيسية.

٤ - وتستند الاستراتيجية إلى تعزيز التخطيط المسبق، وتسخير التكنولوجيا، واستخدام القدرات اللغوية الاستخدام الأمثل، وتبسيط تدفق العمل، ومواءمة النظم من أجل تحقيق مزيد من الكفاءة مع الحفاظ على الجودة العالية. وعلى هذا النحو، ستواصل الأمانة العامة بذل الجهود، قدر الإمكان، لتوفير خدمات عالية الجودة في جميع مراكز العمل الأربعة بنفس التكلفة أو بتكلفة أقل وضمن الأطر الزمنية المقررة، على الرغم من انخفاض الموارد.

٥ - وتشمل العناصر الرئيسية للاستراتيجية تعميم حلول تكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب إدارة المؤتمرات، وبذل جهود متضافرة لتجديد وتنشيط وتحفيز القوة العاملة، وتحديث أساليب وإجراءات العمل. وتجسد ذلك، في عام ٢٠١٦، في مواصلة تطوير أدوات تكنولوجيا المعلومات الداخلية وتكييفها واعتمادها في جميع مراكز العمل الأربعة؛ وإعادة هيكلة مهام الدعم اللغوي، وتعديل أساليب العمل، وتحديث إجراءات التشغيل الموحدة لمراعاة التدفق الإلكتروني الجديد والتام للعمل؛ وتوسيع مجموعات المترجمين المستقلين المؤهلين ووضع بروتوكولات لمراقبة الجودة من أجل زيادة قدرات التجهيز الخارجية وكفالة الجودة؛ ومواءمة النظم والإجراءات المستخدمة في جميع مراكز العمل، بغية زيادة إمكانية تقاسم عبء العمل؛ وتوحيد نماذج الإبلاغ من أجل تحسين قابلية مقارنة البيانات وتعزيز فائدتها لأغراض الرصد والتقييم، ومن ثم توخي سبل التحسين المستمر. وتم أيضا تجريب عدة أدوات مبتكرة خلال ٢٠١٦ فيما يتعلق باختبارات استقدام الموظفين، وإدارة الترجمة التعاقدية، واستخدام القدرات الداخلية. وتسعى الأمانة العامة أيضا، تمشيا مع قرار الجمعية العامة ٧١/٢٦٢ المؤرخ ٢٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، إلى إعادة التوازن الداخلي لقدراتها المهنية في مجال تجهيز الوثائق بغية تحسين أوجه الكفاءة وكفالة معاملة جميع دوائر اللغات معاملة متساوية حسب خصوصياتها وتوفير ظروف عمل وموارد ملائمة لها على قدم المساواة بينها.

٦ - وتعكس هذه التحسينات وغيرها من التحسينات المبينة في هذا التقرير التزام الأمانة العامة بالوفاء بولايتها المتمثلة في ضمان الجودة، والتقيد بالمواعيد، والفعالية من حيث التكلفة، والاستدامة في تقديم خدمات المؤتمرات، وتيسير الحصول عليها في ظل إكراهات الميزانية المشتدة. وسيتطلب إحراز التقدم في المستقبل مواصلة مساعي تعميم أفضل الممارسات ومواءمة إجراءات التشغيل في كل مراكز العمل الأربعة التي ما فتئت تبذل منذ اعتماد قرار الجمعية العامة ٥٧/٢٨٣، بما يشمل تحقيق التكامل التام بين أدوات التشغيل الآلي المستخدمة في دوائر اللغات. وعلى إثر ما أجري سابقا من مواءمة للسياسات ولنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، انخرطت جميع مراكز العمل بنشاط في الجولة الشاملة الحالية لتعميق المواءمة بين العمليات وممارسات العمل وتحقيق التكامل فيما بينها. ولهذا الغرض، أنشأت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في ٢٠١٥ فريقا توجيهيا برئاسة وكيل الأمين العام. وقام الفريق، في إطار ثلاثة مسارات متوازية، بصياغة وإصدار أكثر من ٧٠ توصية تستهدف مواءمة إجراءات العمل ومنهجيات الإبلاغ ومؤشرات الأداء الرئيسية. وقد تم الأخذ بما يقرب من نصف هذه التوصيات فعلا. وستتيح عملية المواءمة تعزيز تنفيذ وفعالية التوجيهات السياساتية التي قدمها وكيل الأمين العام لشؤون الجمعية العامة وخدمات المؤتمرات لجميع مراكز العمل، وفقا لقرار الجمعية ٥٧/٢٨٣ باء، الفقرة ٧.

ثانيا - إدارة الاجتماعات

ألف - مشروع جدول المؤتمرات والاجتماعات لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩

٧ - ستستعرض لجنة المؤتمرات، في دورتها الموضوعية التي ستعقد في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧، مشروع جدول المؤتمرات والاجتماعات المنقح للفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ (A/AC.172/2017/L.2)، وستحيل توصياتها إلى الجمعية العامة في تقريرها لعام ٢٠١٧ (سيصدر بوصفه الوثيقة A/72/32، المرفقان الأول والثاني).

باء – طلبات الاستثناء من أحكام الفقرة ٧ من الجزء الأول من قرار الجمعية العامة ٢٤٣/٤٠

٨ – وردت طلبات لعقد اجتماعات خلال الجزء الرئيسي من الدورة الثانية والسبعين للجمعية العامة من ست هيئات. ووفقا للممارسة المعمول بها، ستستعرض لجنة المؤتمرات الطلبات لتقديم توصيات بشأنها إلى الجمعية العامة.

جيم – حالات الخروج عن الجدول فيما بين الدورات

٩ – وافقت لجنة المؤتمرات على ثماني طلبات خروج عن الجدول فيما بين الدورات.

دال – استخدام هيئات الأمم المتحدة لموارد خدمات المؤتمرات ومرافقها

١ – استخدام جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول لموارد خدمات المؤتمرات

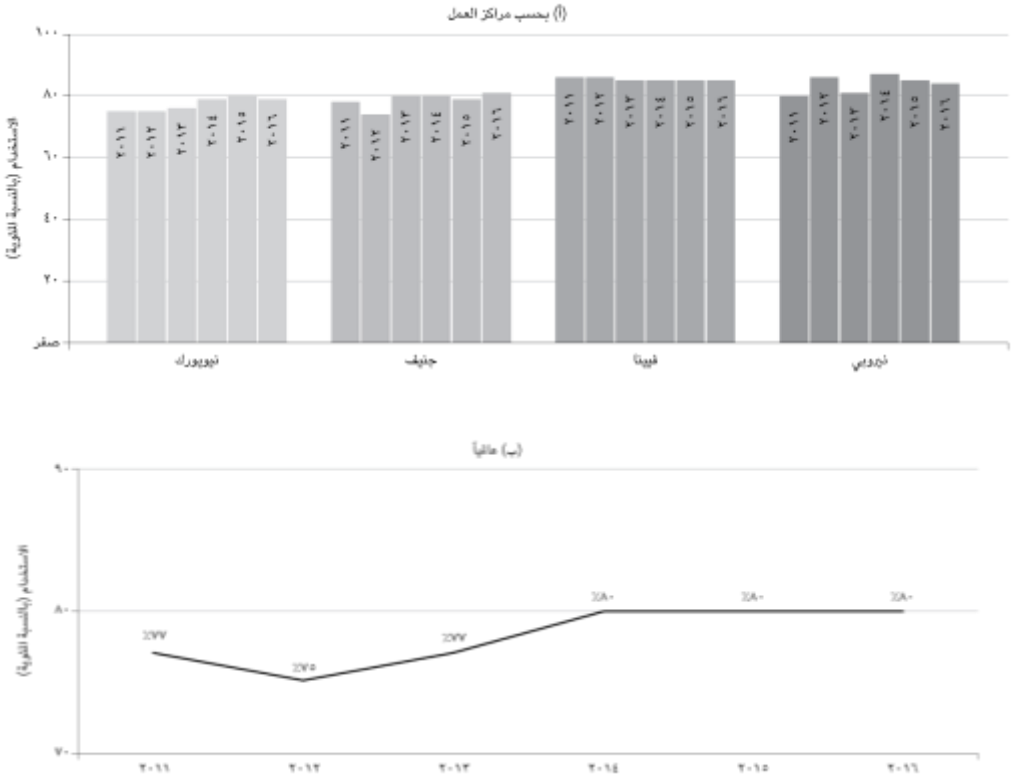
١٠ – تراجع مجموع عدد الاجتماعات المعقودة في مراكز العمل الأربعة في ٢٠١٦ بنسبة ٥ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٥، من ٣١٦ ٣٦ اجتماعا إلى ٦٠٤ ٣٤ اجتماعات. وتشكل الأرقام المسجلة في ٢٠١٥ زيادة استثنائية في حجم الاجتماعات، نتيجة عقد مؤتمر قمة الأمم المتحدة لاعتماد خطة التنمية لما بعد عام ٢٠١٥، والأنشطة التي نظمت خلال العام لإحياء الذكرى السبعين لإنشاء الأمم المتحدة، واعتماد قرار الجمعية العامة ٢٦٨/٦٨، الذي أدى إلى إضافة ٢٠,٦ أسبوعا من اجتماعات الهيئات المنشأة بمعاهدات حقوق الإنسان سنويا، ونتيجة لبرنامج اجتماعات مكثف جدا بشأن اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ استعدادا للتوقيع على اتفاق باريس في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥.

١١ – ولتقديم صورة كاملة عن استخدام موارد خدمات المؤتمرات، يواصل في هذا التقرير استخدام المنهجية الموضوعة في ٢٠١٥ المتمثلة في توسيع نطاق الإبلاغ بما يتجاوز العينة الأساسية ليمتد للإبلاغ عن الاجتماعات الرسمية التي تعقدها جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول في كل مراكز العمل الأربعة باستخدام دورة تتألف من ست سنوات (انظر الشكل الثالث). وتتيح هذه المنهجية أيضا التصدي للاستخدام الناقص للموارد على نطاق أوسع وتحقيق المزيد من أوجه الكفاءة في جميع الهيئات الحكومية الدولية.

١٢ – وبلغ إجمالي استخدام خدمات الاجتماعات المخصصة ٨٠ في المائة في ٢٠١٦، أي نفس نسبة ٢٠١٥. وواصلت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات العمل عن كثب مع أمانات الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول على صقل برامج عملها وتعديل احتياجاتها من الترجمة الشفوية، من أجل أن تقلل إلى أدنى حد عدد الإلغاءات والدقائق الضائعة نتيجة التأخر في افتتاح الجلسات أو رفعها المبكر، وهما العاملان الرئيسيان اللذان يؤثران في استخدام الخدمات.

الشكل الثالث

استخدام موارد خدمات المؤتمرات، ٢٠١١-٢٠١٦



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

١٣ - عملا بالفقرة ١٤ من قرار الجمعية العامة ٢٦٢/٧١، وجهت رئيسة لجنة المؤتمرات رسائل في حزيران/يونيه ٢٠١٧ لرؤساء كل من الهيئات التي ظلت تستخدم أقل من ٨٠ في المائة من خدمات الاجتماعات المخصصة لها في كل من السنوات الست الماضية وعددها ١٤ هيئة، ووجهت انتباههم إلى هذه المسألة. وتضمنت تلك الرسائل توصيات مصممة خصيصا لكل هيئة من تلك الهيئات من أجل الاستخدام الأمثل لخدمات الاجتماعات واتخاذ تدابير إضافية لجعل استخدامها لخدمات المؤتمرات أكثر كفاءة. وأتبعت تلك الرسائل بدعم إضافي مقدم من الأمانة العامة.

١٤ - وبعد إخضاع الهيئات غير المشمولة بالعينة الأساسية للتحليل، سجل عدد الهيئات التي كان متوسط استخدامها لخدمات الاجتماعات أقل من النسبة المرجعية البالغة ٨٠ في المائة خلال السنوات الست الماضية ارتفاعا كبيرا، حيث بلغ ٤٢ هيئة (٢٠ منها مقرها في نيويورك، و ١٩ في جنيف، و ٣ في فيينا).

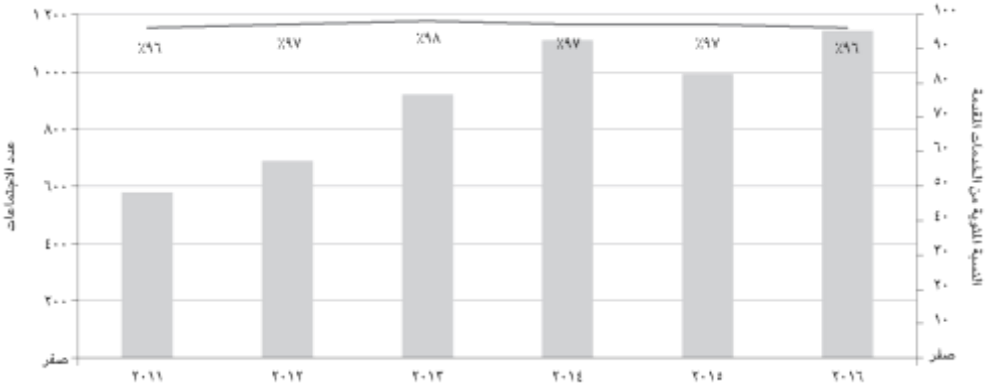
٣ - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"

١٥ - كما يبين الشكل الرابع، تضاعف في نيويورك عدد طلبات توفير الترجمة الشفوية وعدد الاجتماعات التي وفرت لها الترجمة الشفوية منذ عام ٢٠١١، وارتفع هذان العددان بنسبتي ١٥ في المائة و ١٣ في المائة على التوالي في ٢٠١٦، مقارنة بعام ٢٠١٥. وتمت تلبية جميع طلبات توفير قاعات

الاجتماعات، وتمت الاستجابة لجميع طلبات خدمات الترجمة الشفوية باستثناء عدد ضئيل منها. والهيئة الوحيدة التي يحق لها، في جنيف، أن تجتمع ”حسب الاقتضاء“ هي مجلس حقوق الإنسان، الذي استجيب لجميع طلباته. ولا توجد في فيينا أو نيروبي هيئات يحق لها أن تجتمع ”حسب الاقتضاء“.

الشكل الرابع

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“ في نيويورك، ٢٠١١-٢٠١٦



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

١٦ - يبين الشكل الخامس خدمات الترجمة الشفوية المقدمة إلى المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في مراكز العمل الأربعة منذ عام ٢٠١١ حتى عام ٢٠١٦. وفي ٢٠١٦، تمت الاستجابة لجميع طلبات توفير قاعات الاجتماعات. ويجب التشديد على أن المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى تقدم لها خدمات الترجمة الشفوية ”بحسب توفرها“ فقط، باستخدام الخدمات المتاحة على إثر إلغاء الاجتماعات أو عند توفر فائض في القدرات. وبالتالي، يكون توفير الترجمة الشفوية لمثل هذه الاجتماعات متناسبا عكسيا مع الاجتماعات المدرجة في الجدول التي توفر لها الترجمة الشفوية واجتماعات الهيئات التي يحق لها أن تجتمع ”حسب الاقتضاء“.

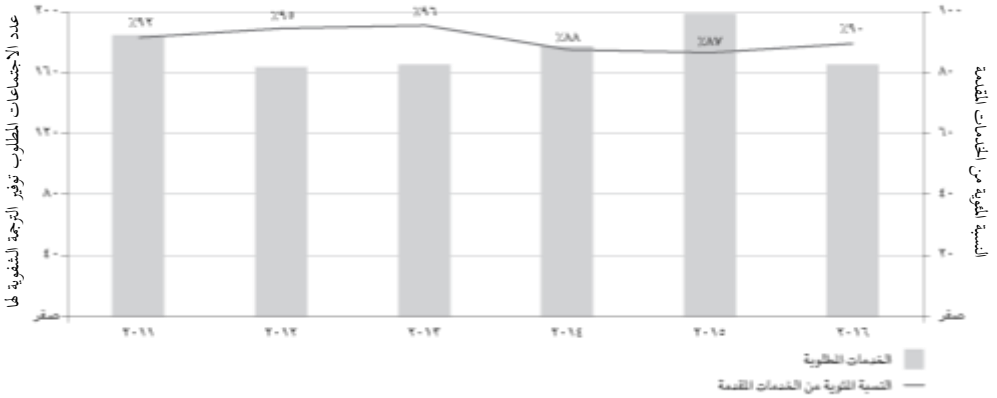
١٧ - وسجل في نيويورك انخفاض بنسبة ١٧ في المائة في عدد طلبات توفير الترجمة الشفوية، وانخفاض بنسبة ١٤ في المائة في عدد الاجتماعات التي وفرت لها تلك الخدمات في ٢٠١٦، علما أن هذا الانخفاض الأخير يعزى إلى زيادة في احتياجات الهيئات التي تعقد اجتماعاتها ”حسب الاقتضاء“. وشهدت جنيف، من جانبها، زيادة بنسبة ٤ في المائة في عدد طلبات الترجمة الشفوية، تعزى في الغالب إلى الأعمال التحضيرية للدورة الرابعة عشرة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية. غير أنه تمت الاستجابة لعدد أقل من الطلبات، نظرا لتزايد عدد الاجتماعات المدرجة في الجدول التي أصدرت الجمعية العامة تكليفا بها.

١٨ - ولم ترد أي طلبات في فيينا لتوفير الترجمة الشفوية، بينما استجيب في نيروبي لجميع هذه الطلبات المقدمة لأجل اجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى، وعددها ١١ طلبا.

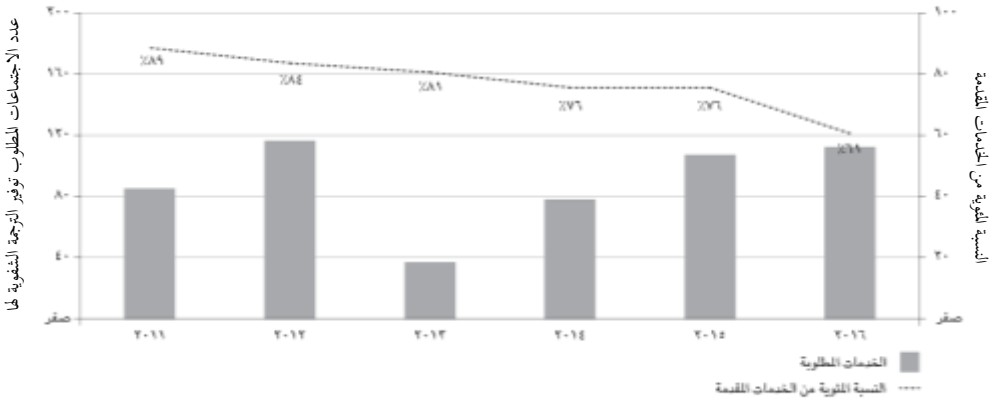
الشكل الخامس

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في نيويورك وجنيف، ٢٠١١-٢٠١٦

(أ) نيويورك



(ب) جنيف



واو - استخدام مرافق المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي

١٩ - في عام ٢٠١٦، ووفقا لعدة قرارات للجمعية العامة، بما في ذلك الفقرة ٢٣ من القرار ٧٠/٩، عقدت في نيروبي كل اجتماعات الهيئات التي تتخذ من نيروبي مقرا لها، وذلك طبقا لقاعدة عقد الاجتماعات في المقر.

زاي - استخدام مركز المؤتمرات في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا

٢٠ - بفضل جهود التسويق المستمرة التي تستهدف على نحو استراتيجي المنظمات المحلية (أساسا وكالات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية والكيانات الحكومية والسفارات والهيئات العامة والخاصة وممثلو قطاع الضيافة الرئيسيين في أديس أبابا)، والعملاء الإقليميين والدوليين، ارتفع متوسط شغل مركز المؤتمرات في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا ليبلغ ٩٣ في المائة في ٢٠١٦ بعد أن بلغ

٨٤ في المائة في عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥. ومثل ذلك تراجعا كبيرا عن اتجاه نقص الاستخدام السابق، حيث كان معدل شغله قد بلغ مستويات منخفضة إلى حد ٥٣ في المائة في ٢٠١١.

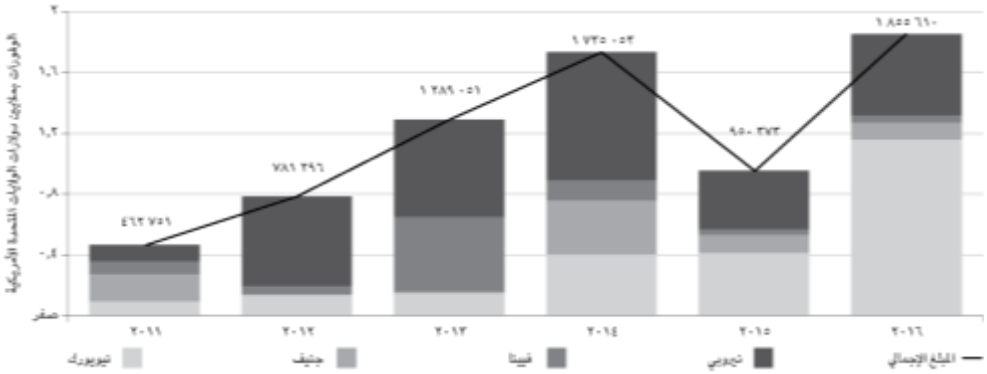
حاء – الاجتماعات المعقودة خارج المقار المحددة

٢١ – طبقت جميع مراكز العمل قاعدة الإدارة العالمية المتكاملة عند الاقتضاء. وبذلت جهود متواصلة لبناء القدرات من أجل تنسيق وخدمة هذه الاجتماعات بأكثر السبل كفاءة من خلال توسيع مجمع الموظفين المدربين. ولم يراع في عملية تجميع أفراد فريق الخدمات عامل القرب فقط، بل أيضا جودة الخدمات والتكاليف الإدارية الخفية وتكاليف الاستبدال والخبرة.

٢٢ – وفي عام ٢٠١٦، أسفر تطبيق قاعدة الإدارة العالمية المتكاملة عن وفورات افتراضية في الأنشطة الممولة من الميزانية العادية ومن خارج الميزانية تبلغ ٦١٠ ٨٥٥ ١ دولارات (انظر الشكل السادس)، أي بتحقيق زيادة كبيرة مقارنة بعام ٢٠١٥ تعزى أساسا لزيادة عدد المؤتمرات المعقودة خارج المقار المحددة في ٢٠١٦ (٣٥ اجتماعا) عن عددها في ٢٠١٥ (٢٧ اجتماعا). وقيدت هذه الوفورات الافتراضية لحساب البلدان المضيفة أو المنظمات الدولية أو الإقليمية الأخرى التي طلبت المساعدة من الأمانة العامة. وتجدر الإشارة إلى أن عبء العمل الإضافي المتمثل في تنسيق وخدمة هذه الاجتماعات لا يدرج عادة باعتباره تكاليف إضافية تتحملها الأمم المتحدة.

الشكل السادس

الوفورات الافتراضية الناتجة عن تطبيق قاعدة الإدارة العالمية المتكاملة في تقديم الخدمات للاجتماعات التي تعقد خارج المقار المحددة



طاء – المحاضر الموجزة والمحاضر الحرفية والتسجيلات الرقمية

٢٣ – ظل عدد المحاضر الحرفية التي أنتجتها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات مرتفعا نسبيا، إذ بلغ ٤٣٥ محضرا مقابل ٤٣٩ في ٢٠١٥ و ٤٣٨ في ٢٠١٤. وفي حين ظل عدد الاجتماعات التي يحق وضع محاضر حرفية بشأنها مستقرا نسبيا، زاد حجم تلك المحاضر إلى جانب عدد الكلمات التي تسجل في المحاضر الحرفية. وبلغ عدد المحاضر الموجزة الصادرة في نيويورك ٣٢٨ محضرا في ٢٠١٦ مقابل ٤١٩ في ٢٠١٥ و ٣١٥ في ٢٠١٤. وفي جنيف، أدت زيادة الاجتماعات التي يحق إصدار محاضر موجزة بشأنها إلى زيادة عدد هذه المحاضر المنتجة من ٤٩٩ في ٢٠١٤ إلى ٥٨٠ في ٢٠١٥ ثم ٦٢٢ في ٢٠١٦.

٢٤ - وتتاح خدمة التسجيلات الرقمية لأي هيئة تعقد الاجتماعات، وذلك بناء على طلبها. وفي ٢٠١٦، استخدمت ثلاث هيئات في فيينا يحق لها استخدام المحاضر الخطية التسجيلات الرقمية بدلا من تلك المحاضر، وقررت اثنتان منهما وقف إنتاج المحاضر الخطية. وتمت أكثر من ٨٠٠ ٦ عملية تنزيل من النظام في ٢٠١٦، مقارنة بما يزيد قليلا عن ٠٠٠ ٥ في ٢٠١٥.

ثالثا - إدارة الوثائق

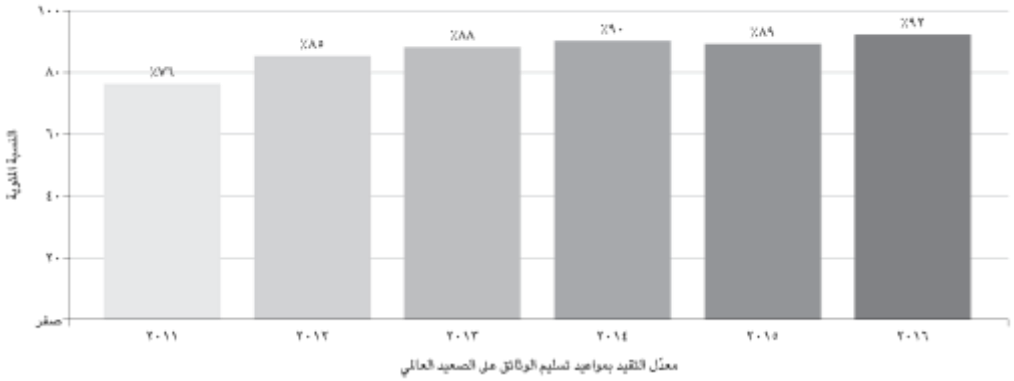
ألف - تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها في المواعيد المقررة

٢٥ - شهدت، على العموم، جميع مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة الوثائق تحسنا كبيرا في ٢٠١٦، كما هو مبين في الشكل السابع. وتمت مواءمة التعاريف والنماذج المستخدمة في التقارير الإحصائية المتعلقة بتقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها فيما بين جميع مراكز العمل للتعجيل برصد وتحديد مجالات التحسين في وقت مبكر. وبالمقارنة بالسنوات السابقة، زادت في ٢٠١٦ نسبة الامتثال لضوابط تقديم الوثائق - أي امتثال الإدارات التي تعد الوثائق للمواعيد النهائية لتقديم الوثائق المجدولة من أجل تجهيزها (التحرير والترجمة والإعداد) - بنسبة ١٦ في المائة مقارنة بعام ٢٠١١. وزادت إلى حد كبير نسبة الامتثال لضوابط تجهيز الوثائق - أي التزام الأمانة العامة بالموعد النهائي المحدد في أربعة أسابيع لتجهيز الوثائق التي قدمت في مواعيدها وفي حدود عدد الكلمات المقرر - إذ بلغت ٨٨ في المائة، بعد أن كانت في حدود ٧٠ في المائة في ٢٠١٥ و ٤٣ في المائة في ٢٠١١، وزادت إلى حد كبير أيضا نسبة الامتثال لضوابط الإصدار - أي الالتزام بالمواعيد المقررة لإصدار الوثائق والمحددة في ستة أسابيع (أو أربعة أسابيع فيما يتعلق بعدة هيئات وصناديق وبرامج تابعة للأمم المتحدة) قبل برمجة الوثائق من أجل النظر فيها - إذ بلغت ٧٩ في المائة، بعد أن كانت في حدود ٦٧ في المائة في ٢٠١٥ و ٤٤ في المائة في ٢٠١١.

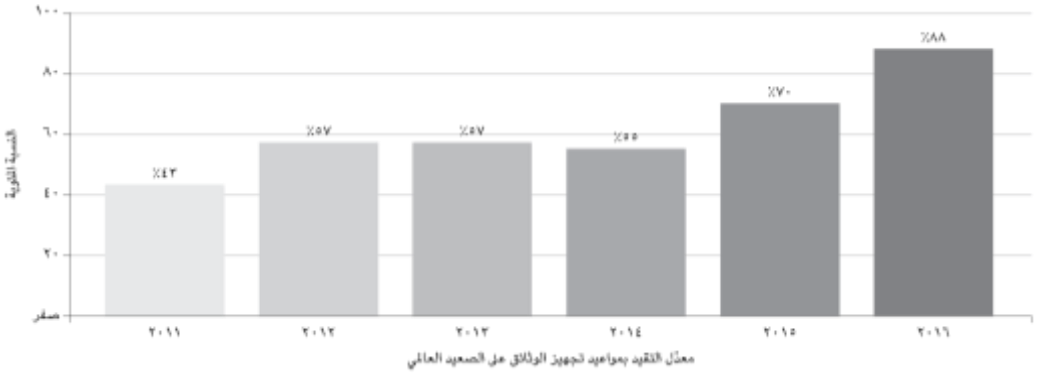
الشكل السابع

مؤشرات إدارة الوثائق، ٢٠١١-٢٠١٦

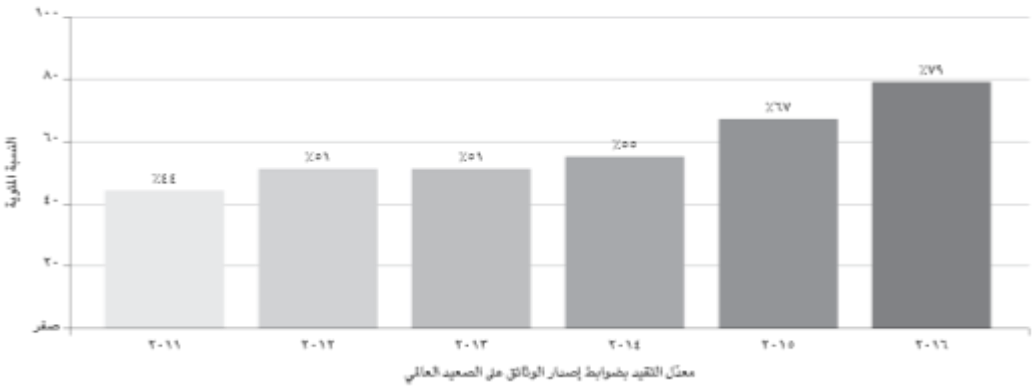
(أ) الوثائق المسلمة في موعدها



(ب) الوثائق المجدولة المجهزة في الموعد المحدد لها



(ج) الوثائق المجدولة الصادرة في الموعد المحدد لها



٢٦ - وتجدر الإشارة إلى أن معدلات الامتثال لضوابط تقديم الوثائق المبينة في الشكل السابع تتعلق بالوثائق المقدمة بحلول تاريخ جدولة متفق عليه، وليس بالضرورة بالوثائق المقدمة ضمن الموعدين المقررين المحددين في ١٠ أو ٨ أسابيع قبل بدء النظر فيها. وإجمالا، لم تقدم في ٢٠١٦ سوى ٧٩ في المائة من الوثائق إلى إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات ضمن الأطر الزمنية المقررة لها من أجل تجهيزها، مما يمثل انخفاضا بنسبة ٤ في المائة عن ٢٠١٥. وتحقق التحسن المسجل في إصدار الوثائق في موعدها بنسبة ١٢ في المائة في ٢٠١٦ بفضل عمل موظفي إدارة المؤتمرات بشكل وثيق مع جميع الإدارات المعدة للوثائق، وبفضل التزام دوائر اللغات بمواعيد تجهيز الوثائق أو زيادة تخفيض الفترة الزمنية التي يستغرقها.

٢٧ - وعلى غرار السنوات السابقة، حالت عوامل خارجية لا تتحكم فيها الإدارات المعدة للوثائق دون تقديم بعض الوثائق في حدود الأطر الزمنية المقررة من أجل تجهيزها. وكان هذا هو الحال بصفة خاصة فيما يتعلق بالوثائق المقدمة لكي تنظر فيها اللجنة الخامسة. ومن أجل التصدي للتحديات الدائمة التي تشكلها وثائق اللجنة الخامسة، واصلت الأمانة العامة بذل الجهود، للسنة الثالثة على التوالي، لكفالة التعاون الوثيق بين إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات والإدارات المعدة للوثائق وأمانتي اللجنة الخامسة واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية. ونتيجة لهذه الجهود وللعمل الاستثنائي الذي

ساهمت به دوائر اللغات، صدر ٦٩ تقريرا من بين ١٠٤ تقارير مجدولة لتقديمها في الدورة الرئيسية للجنة الخامسة في ٢٠١٦ قبل ستة أسابيع من موعد النظر فيها. وتحققت هذه النتيجة رغم أن ٣٢ تقريرا فقط ورد قبل ١٠ أسابيع من موعد النظر فيها وأن متوسط حجم كل تقرير بلغ ٠٠٠ ١٩ كلمة تقريبا. ومنذ اعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، تزايد بشكل كبير عبء العمل المتصل بتقارير مجلس مراجعي الحسابات على مدى السنوات الثلاث الماضية، بنسبة ١٣ في المائة في ٢٠١٥ و ٤٦ في المائة في ٢٠١٦، مقارنة بدورة الإبلاغ السنوي الأولى في ٢٠١٤.

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

٢٨ - يؤدي الطابع الدينامي للعملية الحكومية الدولية إلى توليد عدد كبير جدا من الوثائق ذات الأولوية العليا غير المبرمجة التي تحتاج إلى تجهيز، مما يؤثر بشدة على قدرة الأمانة العامة على التقيد بالمواعيد النهائية. وفي نيويورك، على سبيل المثال، ظل حجم عبء العمل غير المبرمج في ٢٠١٦ يتجاوز ٥٠ في المائة من مجموع عبء العمل (٥٦ في المائة في ٢٠١٦، بعد أن كان في حدود ٥٥ في المائة في ٢٠١٥ و ٥١ في المائة في ٢٠١٤).

٢٩ - وفي هذا الصدد، يشكل تجهيز تقارير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية تحديا خاصا في المقر. فخلال الجزء الرئيسي من الدورة الحادية والسبعين للجمعية العامة، تلقت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات ٤٢ تقريرا من اللجنة الاستشارية، حجمها الإجمالي ٣٨٧ ١٨٥ كلمة، وتمكنت من تجهيزها في غضون ثلاثة أيام في المتوسط وإصدارها قبل ٢٤ ساعة على الأقل من النظر فيها.

٢ - الإعفاءات من الحدود القصوى لعدد الكلمات

٣٠ - في نيويورك، بلغت نسبة وثائق الأمانة العامة التي تتجاوز الحدود القصوى لعدد الكلمات ٢٦ في المائة في ٢٠١٦، بعد أن كانت في حدود ١٨ في المائة في ٢٠١٥، مما يشكل إضافة لعبء العمل قدرها ١,٧٨ مليون كلمة. وفي الوقت نفسه، شكلت الوثائق غير الصادرة عن الأمانة العامة من هذه الفئة التي بلغت نسبتها ١٥ في المائة عبء عمل إضافي قدره ١,١٨ مليون كلمة. وشجعت الإدارات المعدة للوثائق على النظر في خفض حجم التقارير التي تضعها بالتماس سبل بديلة لتعميم المعلومات. أما في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، فقد قدمت جميع وثائق ما قبل الدورة المجدولة في التزام تام بالحدود القصوى لعدد الكلمات منذ ٢٠١٢، ولم تمنح في ٢٠١٦ إعفاءات من التقيد بحجم الوثائق سوى لأجل ١٠ من تقارير وحدة التفتيش المشتركة. وفي مكتب الأمم المتحدة في فيينا، تحقق امتثال يكاد يكون كاملا لضوابط حجم الوثائق، باستثناء الوثائق القانونية التي لا تخضع لتحديد عدد الكلمات. وفي مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، بلغ معدل الامتثال ٨٨ في المائة، حيث لم تتجاوز الحدود القصوى لعدد الكلمات إلا في ثلاث وثائق.

باء - التوزيع المتزامن للوثائق

٣١ - يمثل التوزيع المتزامن للوثائق إحدى ركائز تعدد اللغات الذي تبذل الإدارة قصارى جهدها لتحقيقه بلا استثناء. وفي عام ٢٠١٦، استُحدث نموذج جديد للإبلاغ ووضعت تعاريف جديدة فيما يتصل بتجميع إحصاءات التوزيع المتزامن التي ستيسر رصد هذا المؤشر. وبلغ معدل الامتثال للتوزيع المتزامن في عام ٢٠١٦ ما نسبته ٩٩ في المائة في نيويورك ونيروبي و ١٠٠ في المائة في فيينا. وأتاح الإنفاذ الصارم

للولايـة والتعجيـل بعمليـات التجهيـز تحقيـق زيادة في التوزيـع المتـزامن في جنيـف مـن ٥٠ في المائـة في عام ٢٠١١ إلى ٨٠ في المائة في عام ٢٠١٦. وتعزى إلى حد كبير حالات عدم التزامن في التوزيع إلى التعليمات الصادرة عن الهيئات الحكومية الدولية بإصدار الوثائق ببعض اللغات قبل إعدادها باللغات الأخرى، كما كان الحال مع عدد من وثائق مجلس حقوق الإنسان.

جيم – رقمنة وثائق الأمم المتحدة القديمة الهامة وتحميلها

٣٢ – في شباط/فبراير ٢٠١٧، تمت رقمنة ٥٥٦ ٤٠٩ وثيقة وفهرستها وإتاحتها، وهي تمثل زهاء ١٣,٧ في المائة من ٣ ملايين وثيقة تم تحديدها بوصفها وثائق هامة وتتطلب الرقمنة على وجه الاستعجال، وهي نسبة تفوق نسبة ١٢,٨ في المائة التي أنجزت في نيسان/أبريل ٢٠١٦.

دال – الابتكار في تجهيز الوثائق في عام ٢٠١٦

٣٣ – ارتفع استخدام أداة الترجمة بمساعدة الحاسوب المصممة داخليا (eLUNa) في جميع مراكز العمل وفي جميع التشكيلات اللغوية بنسبة ٦٥ في المائة في عام ٢٠١٦. وفي نهاية السنة، كان يستخدم هذه الأداة قرابة ٢٠٠ ١ مترجم تحريري داخلي ومؤقت وتعاقدي ومدون محاضر حرفية، يستفيدون جميعهم من الوصول إلى نفس مستودع الوثائق وقاعدة بيانات المصطلحات. واعتمدت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا أداة eLUNa في عام ٢٠١٦، والتمست اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي اعتمادها في عام ٢٠١٧. واستُغلت التعليقات الواردة من هذه المجموعة الكبيرة من المستعملين لإدخال تحسينات متواصلة شملت في عام ٢٠١٦ إدماج أداة قوية للقيام بعمليات بحث متطورة ومخصصة في مستودع الوثائق العالمي. وبالإضافة إلى ذلك، تم تطوير واجهة بينية جديدة للمحررين ستعمم في منتصف عام ٢٠١٧. وعلى غرار الواجهة البينية للترجمة، تتحقق واجهة التحرير البينية تلقائيا من استخدام المصطلحات الرسمية الواردة في نظام مراجع مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM) وتحدد أجزاء الوثيقة المعاد تدويرها من وثائق سبق إصدارها. وسيتيح ذلك للمحررين تجهيز الوثائق بمزيد من الكفاءة والتركيز على تحسين نوعية النصوص الأصلية وتيسير قراءتها.

٣٤ – ولا تساعد وفرة المعلومات التي تضعها أداة eLUNa في متناول مستخدميها على ضمان الجودة والاتساق فحسب وإنما تقلص كذلك من الوقت اللازم لتجهيز الوثائق، بما أن معظم عمليات البحث عن المراجع تتم بشكل آلي. وتتوخى الاستراتيجية التي تتبعها الإدارة في هذا المجال الإلغاء التدريجي لأسلوب البحث عن المراجع المتبع تلقائيا والاستعاضة عنه بالبحث الآلي عن المراجع والبحث عن المراجع عند الطلب مع ضمان الجودة استنادا إلى تصنيف الوثائق. وبفضل هذا التشغيل الآلي، ألغيت في ميزانية الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩ عدة وظائف غير مشغولة لمساعدي شؤون المراجع في شعبة الوثائق، بينما نقلت جميع الوظائف المشغولة إلى مهام الدعم اللغوي الجديدة ذات القيمة المضافة العالية، مثل دعم التحرير، والتعرف الضوئي على الحروف، وترجمة أسماء الأعلام باللغات العربية والصينية والروسية، وخدمات البحوث عند الطلب. وفي جنيف وفيينا ونيروبي، سيتعين تنفيذ إعادة توصيف هذه الفئة من الوظائف على مراحل، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى أعداد الوظائف المشغولة في وحدات المراجع، فضلا عن ضرورة استعراض عمليات تصنيف الوثائق.

١ - تكريس نظام UNTERM بوصفه بوابة مصطلحات الأمم المتحدة على الصعيد العالمي

٣٥ - تمثل إتاحة الاستفادة من سجلات المصطلحات الرسمية مفتاح تحقيق الجودة والاتساق والكفاءة في أداء عمل دوائر اللغات بالأمم المتحدة. وفي عام ٢٠١٦، وضع نظام UNTERM تحت مظلة مشروع النظام الإلكتروني الشامل للنصوص (gText) وأدرج في البوابة الإلكترونية للمؤتمرات (eConference) حيث أدمج إدماجا تاما في وظيفة المراجع الآلية لأداة eLUNa. وتواصل العمل لنقل المصطلحات من جميع مراكز العمل واللجان الإقليمية إلى نظام UNTERM بهدف تحقيق الاتساق على الصعيد العالمي في نهاية المطاف. وتم نقل قاعدة بيانات جنيف للمصطلحات في عام ٢٠١٥. وبدأت الأعمال لنقل مصطلحات فيينا في عام ٢٠١٦ ويتوقع إنجازها في عام ٢٠١٧ مع نقل قواعد بيانات نيروبي وبيروت وسانتياغو للمصطلحات. وقد أثمر نقل أخصائيي المصطلحات ومساعدي شؤون المصطلحات إلى دوائر اللغات في نيويورك في عام ٢٠١٥ نتائج ممتازة من حيث مواءمة توليد المصطلحات مع احتياجات المستعملين، وتسريع عملية التسجيل وتحسين نوعية سجلات المصطلحات. ويفرض نظام UNTERM نفسه بسرعة بوصفه المصدر الرئيسي للبحث عن مصطلحات الأمم المتحدة لكل من الموظفين وعامة الجمهور، مع تسجيل ٤ ملايين عملية بحث شخصي في عام ٢٠١٦ مما يمثل زيادة بنسبة ٣٧ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٥.

٢ - الاستخدام الأمثل لإدارة الترجمة التعاقدية

٣٦ - لقد جعل النموذج السابق لإدارة الترجمة التعاقدية في نيويورك من الصعب مواءمة القرارات المتعلقة بالتعاقد مع القدرات الداخلية والخبرة الخاصة المطلوبة. وتمت في دائرتين تجربة نظام تسند بموجبه كل دائرة منفردة من دوائر الترجمة التعاقدية العمل إلى لغتها في نهاية ٢٠١٦. وكشفت التجربة عن تحقيق مكسبين رئيسيين هما تحسين استخدام القدرات الداخلية القائمة وتحسين ضمان الجودة. وفي دائرة الترجمة العربية، أنجزت داخليا أعمال كان من المفروض أن يتم إنجازها خارجيا في إطار التعاقد. وفي دائرة الترجمة الصينية، أسندت أعمال ترجمة إلى متعاقدين أكثر تأهيلا، مع إيلاء اهتمام خاص بإتقانهم لموضوع الترجمة المطلوبة، وهو شرط أساسي للجودة. ونظرا إلى نجاح هذا المشروع التجريبي، سوف تدمج عمليات وحدة الترجمة التعاقدية في نيويورك في فرادى دوائر الترجمة التحريرية والمكتب التنفيذي. ولزيادة المواءمة وإمكانية تقاسم عبء العمل، اعتمدت جميع مراكز العمل الأربعة معايير مشتركة لمراقبة جودة الترجمة التحريرية المنجزة خارجيا. وأدمجت أيضا وحدة مراقبة لجودة التحرير التعاقدي في التطبيق المتعلق بإدارة شؤون المتعاقدين.

رابعا - عبء العمل والتوظيف

ألف - الإنتاجية وحجم عمل المراجعين وتقاسم عبء العمل

١ - الإنتاجية

٣٧ - يبين الجدول ١ الإنتاجية المتحققة من حيث عدد الكلمات المنتجة يوميا لكل موظف في دوائر الترجمة في جميع مراكز العمل الأربعة. وقد زادت إنتاجية دوائر الترجمة عموما، ولا سيما في العامين الماضيين، بفضل اعتماد أساليب عمل وتكنولوجيات جديدة. وتمثل الأرقام في الجدول ١ جهود فرادى

الموظفين ولا تعكس تماما مكاسب الكفاءة التي تحققت من خلال استخدام أداة eLUNa وتزايد المراجعة الذاتية. وتعتزم الأمانة العامة مراجعة منهجية قياس الإنتاجية بحيث تعكس الجهد الفردي ومكاسب الكفاءة الناجمة عن استخدام التكنولوجيات، بما في ذلك الترجمة بمساعدة الحاسوب.

الجدول ١

إنتاجية الترجمة، الفترة ٢٠١١-٢٠١٦

(عدد الكلمات لكل موظف في اليوم)

مركز العمل	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦
نيويورك	١ ٥٣٠	١ ٥٩٦	١ ٥٠٦	١ ٦٥٦	١ ٨١٩
جنيف	١ ٥٦٦	١ ٥٣٣	١ ٤٦٨	١ ٦٤٥	١ ٧٤١
فيينا	١ ٤٢٩	١ ٤٩٢	١ ٥٥١	١ ٧٢٥	١ ٧٩٨
نيروبي	١ ٥٩٠	١ ٤٤٩	١ ٥٠٥	١ ٣٤٦	١ ٣٤٠

٢ - حجم عمل المراجعين

٣٨ - استجابة لطلب اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر A/71/549، الفقرة ١٤) تقديم معلومات عن عبء عمل المراجعين العاملين في دوائر الترجمة التحريرية الست فيما يتعلق بالسنوات السابقة في التقارير المقبلة بشأن خطة المؤتمرات، ترد في الجدول ٢ لمحة عامة عن ناتج الترجمة التحريرية السنوي الذي تولت دوائر اللغات في نيويورك وجنيف مراجعته في الفترة من عام ٢٠١٤ إلى عام ٢٠١٦ والذي مثل نسبة أدنى بقليل من ٩٠ في المائة من ناتج الترجمة التحريرية خلال تلك الفترة.

الجدول ٢

عبء عمل المراجعة في دوائر الترجمة التحريرية، حسب اللغة، الفترة ٢٠١٤-٢٠١٦

(عدد الكلمات المراجعة)

	٢٠١٤		٢٠١٥		٢٠١٦	
	جنيف	*نيويورك*	جنيف	*نيويورك*	جنيف	*نيويورك*
العربية	٤ ٧٦٠ ٠٩٥	٩ ٤٣٨ ٩٤٢	٤ ٢٣٦ ٩٣١	١٠ ٤٧٧ ٤٢٥	٣ ٤٢٤ ٦٨٧	٩ ٤٤٧ ١٩١
الصينية	٢ ١٨٨ ٢٨٠	٧ ٠٢٢ ٢٦٦	٢ ٢٨٢ ٣٤٠	٦ ٨٣٦ ٤٧٥	٣ ٠٠٨ ٢٨٤	٧ ١٣٠ ٤٣٩
الإنكليزية	٢ ١٠٥ ٩٥٦	٥٤٣ ٢٤٩	٢ ٣٤٦ ٦٥٣	٦٣٣ ٤٨١	١ ٦٤٩ ٥٨٩	٨٧٣ ٣٤٢
الفرنسية	٥ ٩١٥ ٤٤٠	٤ ٩٩٠ ٣٦٣	٥ ١١٧ ٦١٠	٧ ٠٧٣ ٢٨٦	٧ ٢٢٦ ١١١	٧ ٩٢٤ ١٢٥
الروسية	٥ ٢٧٣ ٧٧٦	٤ ٢٣٤ ١٢٩	٥ ١٤٥ ٦١١	٤ ٦١٥ ٠٥٠	٥ ٩٦٦ ٤٦٩	٣ ٨١٣ ٧٥١
الإسبانية	٥ ٩٦٦ ٨٠٥	٤ ٣٨٤ ٢٤٤	٦ ٧٥٠ ٨٩٧	٤ ٦٣٨ ٩٢٥	٧ ٦٥٣ ٨٢٥	٥ ٤٩٨ ٦٩٨
المجموع	**٢٦ ٢١٠ ٣٥٢**	**٣٠ ٦١٣ ١٩٣**	**٢٥ ٨٨٠ ٠٤٢**	**٣٤ ٢٧٤ ٦٤٢**	**٢٨ ٩٢٨ ٩٦٥**	**٣٤ ٦٨٧ ٥٤٤**

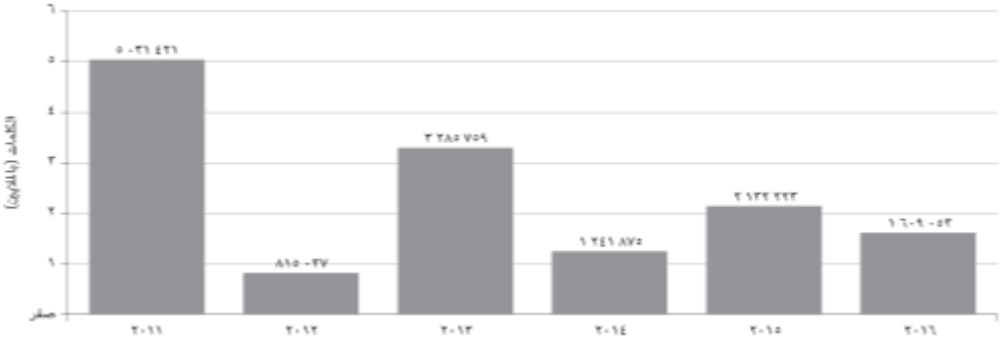
٣٩ - وتتوقف نسبة ناتج الترجمة التحريرية المراجع على طبيعة الوثائق المقدمة للترجمة وخبرة المراجعين والمراجعين الذاتيين وتوافرهم، وفي بعض الحالات، الموظفين المؤقتين، الذين تتوفر لديهم التشكيلات اللغوية والمعرفة المتخصصة اللازمة. وبناء على ذلك تسند الدوائر أعمالا للترجمة رهنا بالمراجعة أو للمراجعة الذاتية، وذلك مع ضمان استيفاء معياري الجودة واحترام مواعيد الإنجاز على أنجع نحو ممكن.

٣ - تقاسم عبء العمل

٤٠ - يرد في الشكل الثامن بيان بحجم تقاسم عبء العمل بين مراكز العمل. وتعزى الطفرة التي حدثت في عام ٢٠١١ إلى نقل عبء العمل المتعلق بالوثائق المتأخرة مرة واحدة من مكتب الأمم المتحدة في جنيف إلى نيويورك. أما الزيادة في عام ٢٠١٣ فتعزى إلى نقل تجهيز وثائق ما قبل دورة اللجنة المعنية بالقضاء على التمييز ضد المرأة من جنيف إلى نيويورك. وقد تم الآن إدماج تجهيز هذه الوثائق إدماجا كاملا في عبء عمل نيويورك ولم يعد يدخل في باب تقاسم عبء العمل. وبلغ مجموع حجم عبء العمل المتقاسم ١,٦ مليون كلمة في عام ٢٠١٦. وعلى الرغم من أن هذا الحجم أقل بنسبة ٢٥ في المائة عن النسبة المسجلة في عام ٢٠١٥، فقد وضعت إجراءات لتحقيق الإمكانيات المثلى لتقاسم عبء العمل في المستقبل بحيث يتم تقاسم عبء العمل عندما وحيثما يكتسي أهمية قصوى. وتتشاور الآن أفرقة إدارة الوثائق في مختلف مراكز العمل بانتظام (على أساس شهري أو مرة كل شهرين) لتنظيم عملية تقاسم عبء العمل. وبالإضافة إلى ذلك، بدأ تقاسم عبء عمل التحرير في عام ٢٠١٦ عندما تولت شعبة إدارة المؤتمرات في جنيف تحرير قرابة ٠٠٠ ١٧٩ كلمة من وثائق نيويورك وقرابة ٠٠٠ ١٨ كلمة من وثائق نيروبي. وفي المقابل، قامت نيويورك بتحرير زهاء ٠٠٠ ١٠٧ كلمة من وثائق جنيف. بيد أن ذروة الأنشطة المتزامنة على نطاق الأمانة العامة قد تحد من قدرتها على الاستفادة بانتظام من فرص تقاسم عبء العمل على مدار السنة.

الشكل الثامن

تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل، الفترة ٢٠١١-٢٠١٦



باء - الشواغر

٤١ - ترد في الجدول ٣ معدلات الشغور في المجموعات المهنية الرئيسية حسب مراكز العمل في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، وترد في الجدول ٤ أرقام عام ٢٠١٥ للمقارنة. وفي جميع الحالات تقريبا، انخفضت معدلات الشغور. ويعكس عدد الشواغر في تجهيز النصوص في المقر طفرة مؤقتة بسبب

مجموعة من العوامل التي تمت معالجتها في أوائل عام ٢٠١٧، وجرى شغل ربع هذه الشواغر بحلول نيسان/أبريل من هذا العام. وتم شغل جميع وظائف الترجمة التحريرية وتجهيز النصوص في نيروبي بحلول نهاية عام ٢٠١٦، على الرغم من أن معدل الشغور في وظائف الترجمة الشفوية لا يزال مرتفعا، ويعزى ذلك إلى حد كبير إلى نقص الوظائف من الرتبة ف-٤ ومن ثم عدم توفر مسار وظيفي للمترجمين الشفويين في مركز العمل.

الجدول ٣

معدلات الشواغر في المجموعات المهنية الرئيسية حسب مراكز العمل، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦

	المقر		*جنيف*		*فيينا*		*نيروبي*	
	العدد	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*
دوائر الترجمة الشفوية	٨	٦	٨	٨	صفر	صفر	٧	٣٧
دوائر الترجمة التحريرية	٤٥	١٤	٩	٥	٢	٥	صفر	صفر
وحدات تجهيز النصوص	٢٤	٢٠	٩	١٠	١	٣	صفر	صفر
مراقبة التحرير/المصطلحات وإعداد المراجع	١	٤	١	٥	١	١٧	لا ينطبق	لا ينطبق
دائرة تدوين المحاضر الحرفية	٤	٨	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق

الجدول ٤

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

	المقر		*جنيف*		*فيينا*		*نيروبي*	
	العدد	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*
دوائر الترجمة الشفوية	١٠	٨	صفر	صفر	١	٤	٥	٢٥
دوائر الترجمة التحريرية	٣٧	١٢	١١	٦	٢	٥	٥	٢٢
وحدات تجهيز النصوص	١١	٩	٧	٦	١	٣	٢	٩
مراقبة التحرير/المصطلحات وإعداد المراجع	٧	١٣	٣	١٤	١	١٤	لا ينطبق	لا ينطبق
دائرة تدوين المحاضر الحرفية	٣	٦	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
المجموع	**٦٨**	**١٠,٤**	**٢١**	**٥,١**	**٥**	**٤,٦**	**١٢**	**١٧,٩**

جيم - استقدام الموظفين

٤٢ - بدأ العمل في عام ٢٠١٦ بعدة ابتكارات ترمي إلى تحسين كفاءة أنشطة الأمانة العامة وفعاليتها وتيسيرها من أجل تجديد قوائم المرشحين المقبولين وملء الوظائف اللغوية.

١ - اختبارات التوظيف

٤٣ - أجريت خمسة امتحانات لغات تنافسية، وأفضت هذه الامتحانات، إلى جانب الامتحان الأخير الذي أجري في أواخر عام ٢٠١٥، إلى إدراج ٧٩ مهنيا لغويا في قوائم المرشحين ليتم تعيينهم

لاحقا في عام ٢٠١٦. واستنادا إلى نجاح تجربة الاختبار وإجراء المقابلات عن بعد في امتحانات المترجمين والمحررين باللغة الإنكليزية في عام ٢٠١٥، أجرت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في عام ٢٠١٦ أول امتحان تنافسي عن طريق الإنترنت ينظم بشكل كامل عن بُعد. ويجعل الاختبارُ عن بُعد عمليةَ التوظيف أيسر منالا بالنسبة للمرشحين الذين يجدون صعوبة في السفر إلى مراكز الاختبار لأسباب مالية أو مادية أو لغير ذلك من الظروف الشخصية. ووقع الاختيار على امتحان المترجمين باللغة الإسبانية لإجراء التجربة. وبهدف تيسير إمكانية خوض مرشحين من مزيد من المناطق للامتحان، ألغي شرط اللغة الثالثة لحاملي الشهادات الجامعية في الترجمة. وبالإضافة إلى ذلك، نُظمت حملة تواصل نشطة لتشجيع المرشحين المحتمَلين على المشاركة في الامتحان، لا سيما في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي. ونتيجة لذلك، وصل عدد مقدمي الطلبات إلى رقم قياسي بلغ ٧٧٧ ٤ شخصا، أي قرابة خمسة أضعاف الأرقام المسجلة في السنوات السابقة. ودُعي مقدمو الطلبات الذين استوفوا الشروط، وعددهم ٥٦٩ ٣ شخصا، إلى المشاركة في الامتحان. ومما يبعث على السرور هو أن نسبة مقدمي الطلبات من أمريكا اللاتينية زادت من ١٩ في المائة إلى ٥٨ في المائة، ونسبة المرشحين الناجحين من أمريكا اللاتينية زادت من ٦ في المائة إلى ٢٢ في المائة.

٤٤ - ووُضعت منصة الاختبار لامتحان اللغات التنافسي هذا الذي يجرى للمرة الأولى عن بُعد بشكل كامل بالتعاون مع مكتب إدارة الموارد البشرية الذي يحقق له التحولُ إلى الاختبار عن بُعد وفورات كبيرة. فقد تراوحت التكاليفُ الإدارية المرتبطة بالاختبارات التي يُستخدم فيها القلم والورقة التي أجريت في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٥ بين ١٠٠ ١ دولار و ٧٠٠ ١ دولار لكل مرشح ناجح، وشكّلت نفقاتٍ تتراوح بين ٠٠٠ ٤٠ دولار و ٠٠٠ ١٠٠ دولار في السنة. وبالمقارنة، لم تترتب على الامتحان الذي أجري عن بُعد بشكل كامل للمترجمين باللغة الإسبانية في عام ٢٠١٦ أي تكاليف إدارية من هذا القبيل. وشمل الجزء الأول من الامتحان، كما كان الحال في الامتحانات السابقة، ترجمة ثلاثة نصوص، إلا أن النصوص تُرجمت هذه المرة باستخدام برامجيات تجهيز النصوص مع إمكانية الوصول إلى الموارد التي يستخدمها المترجمون بشكل اعتيادي في عملهم. أما الجزء الثاني، الذي أجري عن بُعد أيضا، فقد شمل ترجمة نصوص بحضور مراقب ومقابلة قائمة على الكفاءة. وكانت ردود فعل المشاركين على شكل الامتحان الجديد المجرى عن بُعد إيجابية للغاية. وبناء على هذا النجاح، ستُجرى جميع امتحانات اللغات التنافسية للمترجمين، والمترجمين/مدوني المحاضر الموجزة، والمحررين، ومدوني المحاضر الحرفية، ومشرفي الإنتاج في عام ٢٠١٧ عن بُعد وستطبَّق فيها الدروس المستفادة، بما في ذلك ما يتعلق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوجيه المرشحين المحتملين وجذبهم. وبالإضافة إلى ذلك، وبغية تحقيق الكفاءة في الحجم وزيادة مرونة الموظفين وتنقلهم (وبالتالي إمكانية تقاسم عبء العمل)، سيجري توظيف هؤلاء المهنيين اللغويين، اعتبارا من عام ٢٠١٧، عن طريق امتحانات مشتركة يوضع المرشحون الناجحون فيها على قائمة واحدة لتعيينهم وإعارتهم أو نقلهم فيما بعد إلى أي من هذه المجالات الوظيفية. واتُّخذت أيضا خطوات لمواءمة ندب الموظفين الجدد مع تخصص مختلف مراكز العمل.

٤٥ - وبالإضافة إلى إجراء الامتحانات التنافسية لملء قوائم المرشحين، نُظِّم ١٣٩ اختبارا مخصصا لتعيين موظفين مستقلين موقتين. وتمثّل عقود الموظفين المستقلين تدريبا ممتازا للمهنيين اللغويين الأصغر سنا، الذين غالبا ما يشاركون لاحقا في امتحانات اللغات التنافسية.

٢ - التواصل مع الموظفين المحتملين

٤٦ - اتسع نطاق التواصل مع الموظفين المحتملين بشكل كبير في عام ٢٠١٦. ولا تزال شبكة الجامعات التي وقّعت مذكرة تفاهم مع الأمم المتحدة بشأن تدريب المهنيين اللغويين تشكل مصدرا قويا للموظفين الجدد. وظلت نسبة المرشحين الناجحين في امتحانات اللغات التنافسية لعام ٢٠١٦ الذين تخرجوا من هذه الجامعات مرتفعة، إذ بلغت ٤٢ في المائة مقابل ٥٧ في المائة في عام ٢٠١٥. ويجري استكشاف إمكانية منح مركز العضو المنتسب لجامعات مختارة، لا سيما الجامعات الواقعة في مناطق ناقصة التمثيل التي لا تستوفي جميع المعايير اللازمة لتوقيع مذكرة التفاهم ولكن يمكنها وضع برامج مناسبة وتدريب المرشحين للدوائر اللغوية في الأمم المتحدة.

٤٧ - واتسع نطاق التواصل مع الجامعات في المناطق الممثلة تمثيلا ناقصا، وذلك في إطار الترويج لكل من امتحانات اللغات التنافسية وجمعية البلدان الأفريقية لبرنامج الماجستير في الترجمة التحريرية والشفوية. وتشترك في تمويل هذا المشروع المفوضية الأوروبية ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي بهدف إعداد مترجمين شفويين ومترجمين أفارقة على درجة عالية من الكفاءة لتلبية احتياجات السوق الأفريقية. وتشارك أيضا جامعتان من الجامعات الست المشاركة في المشروع في عضوية شبكة الجامعات الموقعة على مذكرات التفاهم، وتنسق أمانة جمعية البلدان الأفريقية بانتظام مع جهات الاتصال التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الجامعي للتواصل مع الجامعات التابع لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦، كانت جمعية البلدان الأفريقية تدعم ١٢٥ طالبا من خلال منح دراسية تغطي الرسوم الدراسية ومنح مخصصة للتوظيف، فضلا عن ٣٤ مدربا من خلال تبادل الزيارات، وأربعة مشاريع بحثية لإعداد شهادة الدكتوراه. وخلال السنة، استُخدمت أموال جمعية البلدان الأفريقية لدعم حلقات عمل تدريب المدربين وحضور اجتماعات اللجنة التنفيذية للجمعية وصيانة المرافق وشراء المعدات المتخصصة.

٣ - تدريب الموظفين المحتملين

٤٨ - اتسع نطاق برنامج التدريب الداخلي لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات أيضا، حيث استضافت ٢٢ دائرة لغوية ٢٢٠ من المهنيين الشباب في إطار التدريب الداخلي والدورات التدريبية والتدريب العملي القصير، مقارنة بما عدده ٢٣ دائرة و ١١٧ من المهنيين الشباب في عام ٢٠١٥. وتمثلت أبرز زيادة في عقد دورات تدريبية لمحاكاة الترجمة الشفوية في مقصورات الترجمة لطلاب الترجمة الشفوية. وبناء على نجاح التدريب عن بعد الذي أتاحته الدوائر لطلاب الترجمة في السنوات السابقة، تم تجريب تدريب داخلي عن بُعد في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧ مع طالب من جامعة بلغرانو في الأرجنتين، بهدف زيادة فرص اكتساب خبرات العمل لمزيد من المهنيين الشباب في المناطق الممثلة تمثيلا ناقصا.

٤٩ - ونُظمت دورات تدريبية في نيويورك للمترجمين الشفويين باللغتين العربية والفرنسية لتخفيف النقص في توافر هؤلاء المترجمين، وقد لاقت هذه الدورات نجاحا كبيرا. ونجح ثمانية من المشاركين العشرة في التدريب باللغة العربية في امتحان اللغات التنافسي للمترجمين الشفويين باللغة العربية، ونجح واحد من المشاركين الستة في التدريب باللغة الفرنسية في امتحان اللغات التنافسي للمترجمين الشفويين باللغة الفرنسية، ونجح الخمسة الآخرون في اختبار المترجمين الشفويين المستقلين، فأصبحوا مؤهلين لشغل وظائف مؤقتة. وكان قد تم اختيار جميع المشاركين بعناية وتم التعاقد معهم في الرتبة ف-١ خلال مدة التدريب (خمسة أشهر وثلاثة أشهر

على التوالي). وتم تعيين ستة مترجمين شفويين من الموظفين للعمل كمدربين. ونُظّمت في عام ٢٠١٧ دورات تدريبية داخلية للمترجمين الشفويين باللغتين الإنكليزية والروسية.

٤ - زيادة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الحضور فيها

٥٠ - واصلت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات زيادة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتوعية بالفرص الوظيفية في خدمات المؤتمرات في جميع مراكز العمل. ووسعت نطاق تواصلها من خلال تنويع حضورها في منصات وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر وفيسبوك ويوتيوب ولينكد إن وجوجل + وفليكر)، وتوسيع نطاق التغطية بجميع اللغات الرسمية للأمم المتحدة وتطوير أساليب العمل التي تؤدي إلى مزيد من الاتساق في التوسيم وتعزيز التعرف على علامة الإدارة وزيادة الاحتكاك بالجمهور. وقد تجسد ذلك في زيادة عدد الزيارات إلى الموقع الشبكي للوظائف اللغوية في الأمم المتحدة التابع للإدارة، بما في ذلك من جانب ٤٥٣ ٦ مستخدما جديدا، وفي التوسع السريع في نطاق جمهور الإدارة في معظم اللغات.

خامسا - تحسين خدمات المؤتمرات وإمكانية الوصول إليها

ألف - استخدام مباني الأمم المتحدة في نيويورك

٥١ - زادت طلبات استخدام مباني الأمم المتحدة في نيويورك لأغراض تنظيم مناسبات خاصة، مثل الحفلات الموسيقية والعروض السينمائية، زيادة كبيرة في السنوات الأخيرة. وزادت الساعات التي استغرقتها هذه المناسبات من ٧١ ساعة في عام ٢٠١٤ إلى ٢٠٢ ساعة في عام ٢٠١٥ و ٥٥٥ ساعة في عام ٢٠١٦، مما ألقى عبئا إضافيا كبيرا على كاهل موظفي إدارة الاجتماعات. وبهدف تجنب التأثير على إجراءات العمليات الحكومية الدولية وحماية غرف الاجتماعات من البلى والتلف من جراء الاستعمال، عملت شعبة التخطيط المركزي والتنسيق في المقر مع جميع الإدارات المعنية على وضع سياسة جديدة للموافقة على الطلبات، حيث يجب استيفاء ما يلي: (أ) أن تكون المناسبات الخاصة في حالة امتثال كامل لمقاصد الأمم المتحدة ومبادئها؛ (ب) أن تكون غير تجارية على الإطلاق بطبيعتها؛ (ج) ألا تعدل تصميم الغرف دون إذن مسبق من إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات؛ (د) أن تُعقد عادة في غرفة واحدة معينة وفي عطلة نهاية الأسبوع أو بعد ساعات العمل خلال أيام الأسبوع. وأُرسلت مذكرة شفوية إلى البعثات الدائمة للدول الأعضاء لإخطارها بالسياسة الجديدة. وبالإضافة إلى ذلك، سيجري وضع آلية لتقدير تكاليف هذه المناسبات وفرض الرسوم بشأنها من أجل تمويل ما يترتب عليها من صيانة إضافية لغرف الاجتماعات واحتياجات من الموظفين، وذلك بالتعاون مع إدارة الشؤون الإدارية، من أجل ضمان عدم تأثر المهام الأساسية المتمثلة في تقديم خدمات الاجتماعات الرسمية للمنظمة. ويجب وفقا لذلك تنقيح الأمر الإداري المعنون ”استخدام مباني الأمم المتحدة لتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات الخاصة والمعارض“ (ST/AI/416) المؤرخ ٢٦ نيسان/أبريل ١٩٩٦، الذي يسترشد به في استخدام مباني الأمم المتحدة، وذلك بعد إطلاق خدمة ”المركز الجامع“ لطالبي خدمات المؤتمرات، المقرر إنشاؤه في عام ٢٠١٧، من أجل إدماج المبادئ التوجيهية الجديدة[٢].

(٢) سيوفر نظام ”المركز الجامع“ مدخلا وحيدا لطلب خدمات الاجتماعات، يتمثل في واجهة بينية سهلة الاستخدام للخدمة الذاتية وعمليات مبسطة من شأنها تعزيز التنسيق بين جميع مقدمي الخدمات في المقر.

باء – البوابة الإلكترونية للمندوبين (e-deleGATE)

٥٢ – يجري تطوير مجموعة من الخدمات الإلكترونية لتبسيط الإجراءات وخفض التكاليف والأثر البيئي للاجتماعات وزيادة كفاءة خدمات المؤتمرات بوجه عام، فضلا عن تعزيز تجربة المشاركين. وستتاح هذه الخدمات عن طريق بوابة المندوبين الإلكترونية الجديدة التي تتسم بسهولة الاستخدام، والتي ستحل محل العمليات الورقية المستخدمة منذ عقود. وقد بدأ العمل بالمجموعة الأولى من هذه الخدمات في عام ٢٠١٦ وهي: الاعتماد الإلكتروني (e-Accreditation)، والنظام الإلكتروني لتسجيل أسماء المتكلمين (e-Speakers) (للمناقشة العامة والجلسات العامة للجمعية العامة واجتماعات اللجان الرئيسية للجمعية العامة)، ومنصة المشاركة في تقديم مشاريع القرارات (e-Sponsorship) (لمشاريع قرارات اللجان الرئيسية والجلسات العامة). وتشمل الخدمات التي من المقرر تنفيذها في عام ٢٠١٧ ما يلي: المراسلات الإلكترونية (e-Correspondence)، والكتاب الأزرق الإلكتروني (e-BlueBook)، والتسجيل الإلكتروني (e-Registration)، والقائمة الإلكترونية للمشاركين (e-List)/العضوية الإلكترونية (e-Membership).

جيم – التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة

٥٣ – واصلت الأمانة العامة توفير الترجمة بلغة الإشارة والنصوص بطريقة ”برايل“ وإتاحة إظهار نص الكلام المسموع للهيئات التي يحق لها الحصول على هذه الخدمات في نيويورك وجنيف وللعملاء الممولة الخدمات المقدمة لهم من خارج الميزانية بطلب وتمويل منهم. وواصلت أيضا إعارة الأجهزة المساعِدة للمشاركين في الاجتماعات من مخزونها في مركز التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة في المقر. وفي أيار/مايو ٢٠١٦، رُفع مستوى المخزون من خلال تبرع سخي قدمته حكومة جمهورية كوريا. وتم تشغيل مقصورة مؤقتة للتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة في ردهة الزوار خلال الجزء الرئيسي من دورة الجمعية العامة. وبالإضافة إلى ذلك، اتُّخذت خطوات لتوحيد عمليات التخطيط والتعيين فيما يتعلق بأفرقة الترجمة بلغة الإشارة من أجل تقديم الخدمات للاجتماعات التي يحق لها الاستفادة من الترجمة بلغة الإشارة وزيادة عدد مترجمي لغة الإشارة المؤهلين، وهو عدد محدود للغاية. وعملت مراكز العمل على إنشاء قوائم مشتركة لهؤلاء المترجمين لتلبية الطلب، وبدأت مشاورات غير رسمية لوضع الأساس لتطبيق الاتفاق بين نظام الأمم المتحدة الموحد/مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق والجمعية الدولية لمترجمي المؤتمرات الشفويين على المترجمين بلغة الإشارة.

٥٤ – وتلتزم الأمانة العامة بتعميم الاعتبارات المتعلقة بالتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة في عملها وعملياتها. وفي نيسان/أبريل ٢٠١٦، تقرر وضع مسار لتحسين هذه التسهيلات في جميع مراكز العمل الأربعة استنادا إلى نهج مشترك، بما في ذلك الترتيبات والأشكال التكنولوجية المشتركة، ومعايير التشغيل، ونماذج تقدير التكاليف، وشروط الخدمة، وآليات الرصد والتقييم. وتنسق الأمانة جهودها في إطار فرقة العمل المشتركة بين الإدارات والمعنية بالتسهيلات الخاصة بالمعوقين وغيرها من مقدمي خدمات المؤتمرات من خلال الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات لمواكبة آخر التطورات في الميدان، وتُقِيم جهات التنسيق المعنية بالتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة التابعة لفرقة العمل اتصالاتٍ منتظمة مع ممثلي منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة.

٥٥ – وفيما يتعلق بالمرافق المادية، يعد تعزيز التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة سمة من سمات كل من المخطط العام لتجديد المباني في المقر والخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في جنيف، ومن المتوقع أن تؤدي

أعمال التجديد في مكتبي الأمم المتحدة في نيروبي وفيينا في المستقبل إلى تحسين تلك التسهيلات في مرافق المؤتمرات التابعة لهما أيضا. ويوصى بمناقشة موضوع التسهيلات في مرافق المؤتمرات في إطار بنود جدول الأعمال المتصلة بصيانة مباني الأمم المتحدة وليس في سياق خطة المؤتمرات.

سادسا – قياس نوعية خدمات المؤتمرات

ألف – التعليقات الواردة من مستعملي خدمات المؤتمرات

٥٦ – تلتزم الإدارة بتقديم خدمات مؤتمرات عالية الجودة إلى الدول الأعضاء بكفاءة وبطريقة فعالة من حيث التكلفة. ولقياس ذلك، تقوم بجمع آراء الدول الأعضاء عن طريق استقصاءات إلكترونية شاملة واجتماعات إعلامية سنوية، واستقصاءات مخصصة ينظمها كل مركز من مراكز العمل. والاستقصاء الإلكتروني وسيلة سهلة الاستعمال ومتاحة طوال العام ومعدة لجمع تعليقات الدول الأعضاء على المؤشرات المشتركة المتصلة بخدمات الاجتماعات، وخدمات الترجمة التحريرية والشفوية، والجودة العامة لخدمات المؤتمرات في مراكز العمل الأربعة. وعلى المستوى العالمي، أعطى ٩٣ في المائة من المجيبين على الاستقصاء خدمات المؤتمرات تقدير ''جيد'' أو ''جيد جدا''.

٥٧ – ومن أجل تكملة الاستقصاء الإلكتروني، 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 ٩٢ في المائة من المجيبين البالغ عددهم ١٤٤ مجيباً تقديرات عامة ''جيدة'' أو ''جيدة جدا''. وأجرى مكتب الأمم المتحدة في نيروبي استقصاءات عن الاجتماعات المعقودة في نيروبي والقاهرة، صنّف فيها كذلك ٩٣ في المائة من المجيبين خدمات المؤتمرات بأنها ''جيدة'' أو ''ممتازة''.

باء – الاجتماعات الإعلامية المعقودة مع الوفود

٥٨ – عقدت الاجتماعات الإعلامية مع ممثلي البعثات الدائمة من أجل تسليط الضوء على التطورات في مجال توفير خدمات المؤتمرات وتقديم عروض موجزة عن الأنشطة في مجال التوظيف وإدارة المصطلحات. وشدد ممثلو البعثات في بعض الاجتماعات المعقودة في نيويورك على ضرورة تعزيز مراقبة الجودة وتحديث استخدام اللغة والوفاء بولاية التكافؤ بين اللغات. وقدمت خلال الجلسة الإعلامية المعقودة في جنيف معلومات عملية عن تنظيم خدمات المؤتمرات وكفالة تمكين المترجمين الشفويين من ترجمة بيانات المندوبين المدلى بها باللغات الأخرى بأمانة. وتؤثر السرعة المتزايدة التي يلقي بها المندوبون كلماتهم في الاجتماعات الرسمية تأثيرا شديدا في قدرة الأمانة العامة على الوفاء بولايتها وتوفير الترجمة الشفوية الجيدة، وتعتزم جميع مراكز العمل مواصلة العمل مع الدول الأعضاء لكي تُلقى البيانات والتدخلات بمعدل لا يزيد عن ١٠٠ إلى ١٢٠ كلمة (أو ٢٠٠ إلى ٢٤٠ مقطعا لفظيا باللغة الصينية) في الدقيقة الواحدة. وشُجّع المشاركون في الاجتماعات التي عقدها مكتب الأمم المتحدة في فيينا على دعم جهود المكتب الرامية إلى زيادة ترشيد استخدام موارد خدمات اللغات وتوجيه استفسارات واقتراحات محددة إلى موظفي اللغات المعنيين. واستُخدمت الاجتماعات مع لجان الممثلين الدائمين في نيروبي لعرض الاتجاهات في مؤشرات أداء خدمات إدارة المؤتمرات، وعرض التحديات، وتوضيح الولايات والتوقعات.

سابعا – الاستنتاجات والتوصيات والخطوات المقبلة المقترحة

٥٩ – تتصدى الأمانة العامة بسرعة وبصورة استباقية للتحديات التي تواجه خدمات المؤتمرات التي تقدمها، وتحقق استراتيجية التحسين والتحديث المستمرين التي اعتمدتها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات النتائج المرجوة من حيث الوفاء بولايتها المتمثلة في ضمان جودة خدمات المؤتمرات التي توفرها واحترام مواعيدها وكفالة فعاليتها من حيث التكلفة واستدامتها وإمكانية الوصول إليها. واستمر في عام ٢٠١٦ التقدم المحرز في السنوات الأخيرة في المؤشرات الرئيسية. فقد استوفيت جميع طلبات توفير قاعات الاجتماعات، ولُبّيت جميع طلبات خدمات الترجمة الشفوية إلا النزر اليسير منها، وانخفضت معدلات الشغور، وتحسّن إلى حد كبير تجهيز الوثائق وإصدارها في الوقت المناسب وتوزيعها المتزامن. وعلاوة على ذلك، تُسفر الابتكارات المجربة في مجال اختبار استقدام الموظفين وإدارة الترجمة التعاقدية واستخدام القدرات الداخلية عن نتائج إيجابية عن طريق تحقيق قدر أكبر من الكفاءة، وهي تمهد الطريق لاستمرار التقدم في الأشهر والسنوات القادمة.

٦٠ – وفي عام ٢٠١٧ وما بعده، ستواصل الأمانة العامة العمل بنشاط مع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول والإدارات المعدة للوثائق بغية تحقيق الاستفادة المثلى من خدمات الاجتماعات وتخطيط تجهيز الوثائق.

٦١ – ونظرا لضخامة وتعقد مهمة خدمة ١٣ ٠٠٠ اجتماع سنويا في المقر، يشارك أكثر من ١٠ من مقدمي الخدمات الرئيسيين في أربع إدارات في تقديم الخدمات المطلوبة، مما يضطر العملاء إلى الاتصال بمختلف مقدمي الخدمات عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف من أجل الاجتماع عينه، وملء استمارات متعددة بالمعلومات ذاتها، وانتظار تأكيدات منفصلة وتلقي فواتير متعددة، مما يسبب الكثير من الإزعاج والإحباط. وسيتيح مشروع ”المركز الجامع“، المزمع تنفيذه في عام ٢٠١٧، مدخلا واحدا لطلبات خدمات الاجتماعات، يتمثل في واجهة بينية ميسرة للخدمة الذاتية لطالبي الخدمات، وسير عمل مبسّط فيما بين جميع مقدمي الخدمات، وإعداد فاتورة واحدة. ومن المتوقع أيضا توسيع نطاق هذا النظام ليطبّق في جنيف وفيينا ونيروبي بعد نجاح تنفيذه في المقر.

٦٢ – وتغطي يومية الأمم المتحدة أنشطة الاجتماعات اليومية والمقبلة في المقر. وتيسيرا للعملية الحكومية الدولية عن طريق تعزيز تعدد اللغات واستخدام تكنولوجيا المعلومات، تضطلع إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات بمشروع لإصلاح اليومية. والغرض الاستراتيجي للمشروع هو إتاحة نشر اليومية بطريقة تفي، بأكثر السبل فعالية من حيث التكلفة، بمتطلبات تعدد اللغات المنصوص عليها في المادة ٥٥ من النظام الداخلي للجمعية العامة، أي نشر اليومية باللغات الرسمية الست على مدار السنة، وتقديم خدمات أفضل للعملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات. وسيتحقق ذلك من خلال نهج ذي شقين كما يلي: (أ) توحيد المحتوى لإتاحة إمكانية الترجمة الآلية، قدر الإمكان، من خلال استخدام نص معياري سبق ترجمته؛ (ب) الاستفادة من التكنولوجيا لتحقيق تدفق إلكتروني كامل للعمل وإتاحة تجربة أيسر للمستخدم من خلال تطوير نسخة رقمية (موقع شبكي وتطبيق محمول). وبفضل نظام محكم لإدارة المحتوى على شبكة الإنترنت، سيتم تبسيط سير العمل المتصل باليومية، بما في ذلك عملية تقديم المحتوى وتجهيزه وترجمته وتنسيقه، وإضفاء الطابع الآلي عليه قدر الإمكان، بما يؤدي إلى تحقيق مكاسب كبيرة في الكفاءة.

٦٣ - وسيُنظر أيضا في الجدوى التقنية لتجريب خدمات الترجمة الشفوية عن بعد، على نطاق محدود جدا في مرحلة أولى، بغية زيادة توافر خدمات الترجمة الشفوية واستخدام القدرة الداخلية في جميع مراكز العمل الواقعة في مناطق توقيت مختلفة.

٦٤ - وللمضي قدما في تجديد القدرات اللغوية وتنشيطها، سيستمر التواصل مع الجامعات ومؤسسات التدريب، حيثما تسمح الأموال المتاحة بذلك، وستُنظّم دورات تدريبية وستبرم عقود مستقلة مع المهنيين اللغويين الذي يعملون في التشكيلات اللغوية ذات الأولوية. وقد عقد المؤتمر الخامس للجامعات التي وقعت مذكرات تفاهم مع الأمم المتحدة في المقر في نيسان/أبريل ٢٠١٧، وستغتنم الفرصة الفريدة لانعقاد مثل هذه المؤتمرات في المستقبل لتعزيز التعاون مع شركاء التدريب والتواصل مع أصحاب المصلحة. وبالاقتران مع زيادة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، سيؤدي التحول إلى إجراء كامل الاختبارات عن بعد، الذي تم تجريبه بنجاح في عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٦، إلى توسيع مجمعات المرشحين ويساعد على ملء قوائم التوظيف. وبغية زيادة تنوع كفاءات القوى العاملة وتقليص عدد الامتحانات التي يجب تنظيمها، سيجرب إجراء امتحانات تنافسية مشتركة لجميع الوظائف اللغوية - باستثناء الترجمة الشفوية. وبالإضافة إلى ذلك، وكما هو مبين في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٨-٢٠١٩ (A/72/6، الباب ٢، الفقرة ٢-١٩)، سيُدمج قسم التحرير في دائرة الترجمة الإنكليزية في نيويورك لتيسير المهام المشتركة بينهما، وستُدمج وحدات تجهيز النصوص في دوائر الترجمة لضمان مواءمة الأولويات مواءمة تامة والتخطيط الأمثل ضمن سلسلة تجهيز الوثائق. وسيجري استكشاف ترتيبات عمل أكثر مرونة وترتيبات العمل عن بعد للمترجمين التحريريين بغية تعزيز قدرات الترجمة في فترات ذروة العمل.

٦٥ - ولم تمكن المعالجة الآلية للعديد من المهام البحثية من خلال نشر أداة eLUNa من إعادة ندب الموظفين المكلفين بالمراجع والمصطلحات في وظائف دعم أخرى أو إلغاء عدة وظائف فحسب، وإنما سمحت أيضا للمترجمين في كثير من الحالات بزيادة التركيز على الترجمة في حد ذاتها، أو بعبارة أخرى، على نقل الرسالة بدقة من اللغة المصدر إلى اللغة الهدف وفقا لقواعدها. وهذا يعني أنه أصبح بإمكان المترجمين المبتدئين تطوير المهارات اللازمة ليصبحوا مراجعين ذاتيين في وقت أقصر. وسيُقدّم بالتالي مقترح لهيكل ملاك موظفين في شكل المعيّن للموافقة عليه في ميزانية الفترة ٢٠١٨-٢٠١٩، وذلك من أجل زيادة عدد المراجعين الذاتيين، وتحقيق توازن في قدرات الترجمة عبر اللغات في الوقت نفسه، مع إيلاء الاعتبار الواجب لخصوصية كل لغة.

٦٦ - وبالإضافة إلى إدراج واجهة بينية جديدة للمحررين في أداة eLUNa، سيتواصل تطوير خصائص هذه الأداة لتيسير استخدامها إلى أقصى حد، خاصة من قبل ذوي العاهات البصرية. وقد اجتذبت نوعية eLUNa وأدوات إدارة اللغات وإدارة المؤتمرات الأخرى التي طوّرتها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات اهتمام المنظمات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة، حيث طلبت بعضها خلال عام ٢٠١٦ من الإدارة تمكينها من استخدام مثل هذه الأدوات. وسيُقدّم اقتراح مشروع إلى اللجنة الرفيعة المستوى المعنية بالإدارة التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين المعني بالتنسيق لاعتماد eLUNa أداة مشتركة للمترجمين التحريريين في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة على أساس استرداد التكاليف.

الإجراءات الموصى بأن تتخذها الجمعية العامة

٦٧ - توصى الجمعية العامة بما يلي:

(أ) أن تحيط علما بالتقرير؛

(ب) أن تحث الهيئات الحكومية الدولية التي كان متوسط استخدامها لخدمات الاجتماعات المخصصة لها دون النسبة المرجعية البالغة ٨٠ في المائة على مراعاة ذلك لدى التخطيط لدوراتها المقبلة من أجل بلوغ تلك النسبة المرجعية؛

(ج) أن تشجّع زيادة المواءمة بين أساليب العمل في جميع مراكز العمل، بما في ذلك التنفيذ الكامل لنظم إدارة المؤتمرات القائمة وتحسينها وتعميمها.