الأمم المتحدة

A/73/93*

الجمعية العامة

Distr.: General
25 June 2018
Arabic
Original: English

الدورة الثالثة 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.

* أعيد إصدارها لأسباب فنية في ٢٤ تموز/يوليه ٢٠١٨.

** A/73/50.

270718 250718 18-10402 (A)

الرجاء إعادة استعمال الورق

أولا – مقدمة

١ – في عام ٢٠١٧، استمر التركيز في عمليات إدارة المؤتمرات في الأمانة العامة على ضمان الجودة، والتقيد بالمواعيد، والفعالية من حيث التكلفة، واستدامة الخدمات وتيسير الحصول عليها في نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي. وتمثل التحدي في إحراز تقدم ملموس في بيئة محدودة للميزانية، وهو لا يزال كذلك. فتدهور حالة مرافق المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، على سبيل المثال، يعوق بشدة الاستفادة من خدمات الاجتماعات هناك.

٢ – أما طبيعة العمل فما فتئت تشهد تغييرات. ففي جميع مراكز العمل، يفوق الآن عدد الاجتماعات غير المدرجة في الجدول عدد الاجتماعات غير المدرجة فيه إلى حد بعيد، وأدى الترشيد المستمر في سير العمل والتشغيل الآلي لمهام الدعم المختلفة في دوائر الترجمة التحريرية إلى تحول جذري في الطريقة التي يعمل وفقها موظفوها والمتعاقدون معها.

٣ – وبناء على ذلك، تم إدخال ابتكارات في كل من إدارة الاجتماعات وإدارة الوثائق في عام ٢٠١٧ في إطار استراتيجية التحسين والتحديث المستمرين لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات. وأُجريت دراسات لحساب التكاليف الكاملة للاجتماعات التي تُعقد خارج مقار الهيئات المجتمعة، وللتأكد من الجدوى التقنية للترجمة الشفوية عن بعد. واقتُرح هيكل جديد لدوائر الترجمة التحريرية في نيويورك، وتم اعتماده، بهدف الاستفادة من التحول في أساليب العمل لتحقيق الاستخدام الأمثل للقدرات وتحسين الإنتاجية دون التضحية بجودة الترجمة التحريرية. ووضعت تطبيقات تكنولوجية جديدة واستمر العمل على صقل الأدوات الحالية من أجل تبسيط وتسريع الإجراءات للموظفين وتحسين تجارب الوفود. ونُظمت أنشطة توعية محددة الهدف للامتحانات التنافسية الستة التي أُجريت في عام ٢٠١٧. وأُجريت ثلاثة من تلك الامتحانات بشكل موحد للمترجمين، والمحررين، ومدوني المحاضر الحرفية، ومجهزي النسخ للطباعة، ومصححي التجارب المطبعية، ومشرفي الإنتاج، الأمر الذي سيمهد الطريق أمام المزيد من تعددية المهام لدى موظفي اللغات في المستقبل. وأُجريت جميع اختبارات توظيف المترجمين التحريريين وغيرهم من الموظفين المسؤولين عن الوثائق بالكامل عن بعد، مع تطبيق أحدث التقنيات في عمليات المراقبة عن بعد في المراحل النهائية. وجُربت عمليات الاختبار الموجهة عن بعد أيضا في المراحل الأولية من اختبار المترجمين الشفويين المستقلين. وجرى استكشاف خيارات تكنولوجية لزيادة إمكانية الحصول على خدمات الاجتماعات، وتم توفير طائفة أوسع من التسهيلات.

٤ – وفي السنوات الأخيرة، فرضت عمليات الأمم المتحدة في مجال إدارة المؤتمرات بمراكز العمل الأربعة نفسها بقوة كجهة مهنية رائدة في مجال الابتكار التقني. وتبين التجربة أن موظفي خدمات المؤتمرات لن يستطيعوا تلبية الطلبات المتزايدة بموارد ثابتة إلا بالاستفادة من حلول تكنولوجية أكثر تقدما. وتعكس نتائج الدراسة الاستقصائية المتعلقة باهتمام الموظفين لعام ٢٠١٨ حرص موظفي الإدارة على العمل مع الأخذ بآخر مستجدات التقدم التكنولوجي. وينبغي أن تواصل خدمات مؤتمرات الأمم المتحدة تكيفها وأن تتسم بالابتكارية بما أن المشهد التكنولوجي في العالم يتطور بسرعة غير مسبوقة، ونحن على مشارف مرحلة الثورة الصناعية الرابعة.

٥ – ويتطلب اتباع استراتيجية منسقة لإدارة المؤتمرات وضوحا تاما فيما يتعلق بتقسيم العمل بين كيانات خدمات المؤتمرات في الأمانة العامة. والأهم من ذلك، أن تحديد المسؤوليات المقررة بين مراكز

العمل الأربعة تحقق أخيرا. ومن الآن فصاعدا، يتولى وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات سلطة تنفيذ السياسات وصياغة المعايير والمبادئ التوجيهية وإدارة الموارد في إطار الباب ٢ من الميزانية البرنامجية للأمم المتحدة والإشراف على العمليات في المقر، بينما يتحمل المديرون العامون لمكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي المسؤولية عن ضمان تنفيذ السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية التي حددها وكيل الأمين العام وإدارة العمليات اليومية في مراكز العمل تلك. ويستدعي هذا النموذج اللامركزي الجديد إدارةً قائمة على النتائج، وقد أُنشئ فريق عامل لاستعراض مؤشرات الأداء الرئيسية لعمليات إدارة المؤتمرات في ضوء الترتيبات الجديدة، ولكفالة المواءمة بين المنهجيات المستخدمة في احتسابها والاستفادة من البيانات المتولدة عن الأدوات التكنولوجية التي تستعملها الإدارة.

ثانيا – إدارة الاجتماعات

ألف – جدول المؤتمرات والاجتماعات

١ – اعتماد مشروع جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة المنقح لعام ٢٠١٩

٦ – ستستعرض لجنة المؤتمرات، في دورتها الموضوعية التي ستعقد في أيلول/سبتمبر ٢٠١٨، مشروع جدول المؤتمرات والاجتماعات المنقح لعام ٢٠١٩ (A/AC.172/2018/L.2)، وستحيل توصياتها إلى الجمعية العامة في تقريرها لعام ٢٠١٨ (سيصدر بوصفه الوثيقة A/73/32).

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

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

٣ – حالات الخروج فيما بين الدورات عن جدول المؤتمرات والاجتماعات المعتمدة

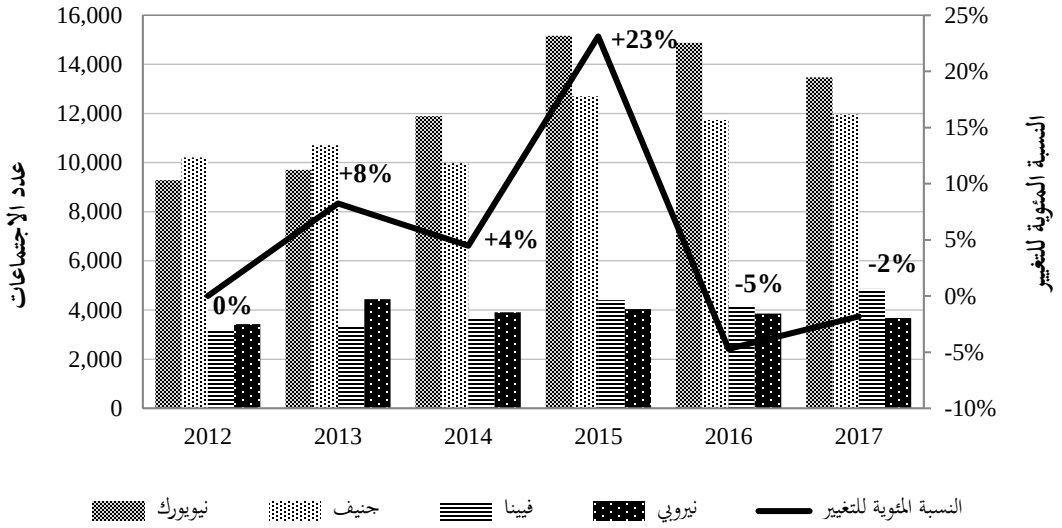
٨ – وافقت لجنة المؤتمرات على أربعة طلبات خروج فيما بين الدورات عن الجدول المعتمد للمؤتمرات والاجتماعات.

باء – الاستفادة من خدمات الترجمة الشفوية ومرافق الاجتماعات

٩ – انخفض مجموع عدد الاجتماعات التي عقدت في مراكز العمل الأربعة في عام ٢٠١٧ بنسبة ٢ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٦، من ٦٠٤ ٣٤ اجتماعات إلى ٩٧٥ ٣٣ اجتماعا، كما هو مبين في الشكل الأول. ومع ذلك، ما فتئ عدد الاجتماعات غير المدرجة في الجدول يشهد ازديادا كبيرا في جميع مراكز العمل، مما يفرض قيودا إضافية على الموارد المخصصة للاجتماعات المدرجة في الجدول. وتمثل الاجتماعات غير المدرجة في الجدول في نيويورك وجنيف، قرابة ثلاثة أرباع مجموع عدد الاجتماعات التي عُقدت في عام ٢٠١٧. وهذا المجموع يشكل زيادة كبيرة مقارنة بعام ٢٠١٢ عندما كانت الاجتماعات غير المدرجة في الجدول تمثل أقل من ٦٠ في المائة من المجموع.

الشكل الأول

العدد الإجمالي للاجتماعات المعقودة في جميع مراكز العمل، ٢٠١٢-٢٠١٧



١٠ - ويؤثر تدهور الحالة والقدرات المحدودة لمركز المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي في قدرة الأمانة العامة على تقديم الخدمات للهيئات المدرجة في الجدول والتي يوجد مقرها في نيروبي وللاجتماعات والمؤتمرات الدولية الرئيسية الأخرى التي تُعقد هناك. ويضم المركز الذي شُيد في عام ١٩٨٤، ثماني قاعات للاجتماعات تتسع لعدد يتراوح بين ٢٠ و ٥٥٠ شخصًا. ولا توجد إلا غرفتان فقط مجهزتان للترجمة الشفوية باللغات الرسمية الست. وقد شُيدت في عام ٢٠٠٧ ست غرف إضافية متعددة الأغراض شبه مؤقتة تتراوح طاقتها الاستيعابية بين ٦٠ و ٩٠ شخصا لكل منها. وبذلك يبلغ مجموع الطاقة الاستيعابية ١ ٨٨٤ شخصًا. وفي عام ٢٠١٣، جرى توسيع عضوية مجلس إدارة برنامج الأمم المتحدة للبيئة الذي حلت محله جمعية الأمم المتحدة للبيئة في عام ٢٠١٤، من ٥٨ دولة إلى ١٩٣ دولة. وفي عام ٢٠١٧، تجاوز عدد المشاركين في الدورة الثالثة للجمعية ٥٠٠ ٣ شخص، بحيث غدا من الضروري إقامة الخيام وغيرها من الهياكل المؤقتة وتأثيثها وتزويدها بالكهرباء وبخدمات تكنولوجيا المعلومات. ولم تعقد المؤتمرات الرئيسية للأطراف في الاتفاقات البيئية المتعددة الأطراف في نيروبي منذ انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ في عام ٢٠٠٦؛ فالمرافق غير كافية من حيث حجمها وقدرتها على التعامل مع الطابع المعقد لهذه المؤتمرات. ونتيجة لذلك انخفض استخدام مرافق المؤتمرات في نيروبي باطراد إلى أن بلغت نسبته ٣٩ في المائة في عام ٢٠١٧.

١١ - وجرى تحديث نظام إدارة المؤتمرات والترجمة الفورية من النظام التماثلي إلى النظام الرقمي في عام ٢٠٠٩، وأُجري المزيد من التحسينات على عزل الصوت وتهوية مقصورات الترجمة الشفوية في عام ٢٠١٢. على أن المعدات تقترب من نهاية دورتي حياتها وصيانتها في عام ٢٠١٩، وهي تشهد عدة أعطال في النظام. وبالإضافة إلى ذلك، يجري وقف تصنيع بعض قطع الغيار. ومن الواضح أنه سيتعين توفير موارد مخصصة لتغطية تكاليف الصيانة على وجه السرعة لأن عمليات الصيانة الأساسية حتى الآن لم تكن ممكنة إلا من خلال الدعم المالي المخصص. وبالنظر إلى الترابط بين المعدات والأثاث والهياكل

الأساسية للمؤتمرات بشكل عام، فإن إدخال أي تحسينات واستبدالات هامة سيتطلب تخطيطًا شاملاً فيما بين أفرقة إدارة المباني وتكنولوجيا المعلومات والمؤتمرات.

١٢ - وتمثل الظروف الراهنة لمركز المؤتمرات خطراً مباشراً على تقديم الخدمات للمناسبات الرئيسية المدرجة في الجدول التي تستضيفها نيروبي وهي: دورات جمعية الأمم المتحدة للبيئة ومجلس إدارة برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (موئل الأمم المتحدة). وستعقد الهيئتان كلتاهما دورة في عام ٢٠١٩. وتعرقل هذه الظروف الجهود الترويجية لتوسيع قاعدة الجهات المستفيدة لتشمل منظمات دولية أخرى مقرها في نيروبي، على غرار اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، مما يرفع من درجة الاستفادة من الخدمات. وفي هذه الأثناء، تحول حالة معدات الترجمة الفورية من مواصلة استكشاف خيارات الترجمة الشفوية عن بعد التي تنطوي على إمكانية زيادة قدرات الترجمة الشفوية وبالتالي الخدمات التي يقدمها المكتب.

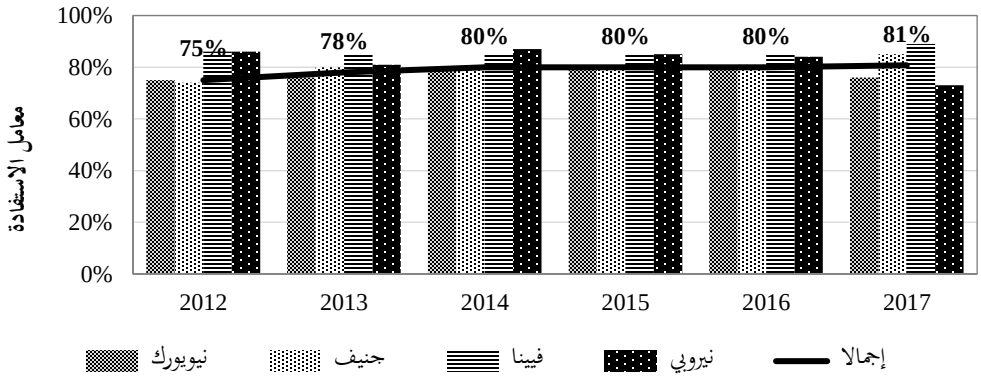
١٣ - والأثاث المتخصص في الغرفة المخصصة لمحكمة الأمم المتحدة للمنازعات لا يناسب من أشكال الاجتماعات إلا جلسات المحكمة، وبالتالي لا يمكن استخدام الغرفة لأغراض أخرى.

١ - تحليل استفادة هيئات الأمم المتحدة من موارد الترجمة الشفوية

١٤ - راقبت مراكز العمل الأربعة جميعها عن كثب وعلى مدار العام مدى استفادة الهيئات المدرجة في الجدول من الخدمات المخصصة للاجتماعات، وقدمت مقترحات استباقية للهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء لترشيد برامج عملها وعدلت توزيع أفرقتها للترجمة الشفوية وفقا لذلك. ونتيجة لذلك، بلغ معدل الاستفادة العام ٨١ في المائة كما هو مبين في الشكل الثاني.

الشكل الثاني

استفادة جميع الهيئات المدرجة في الجدول من خدمات الترجمة الشفوية، ٢٠١٢-٢٠١٧



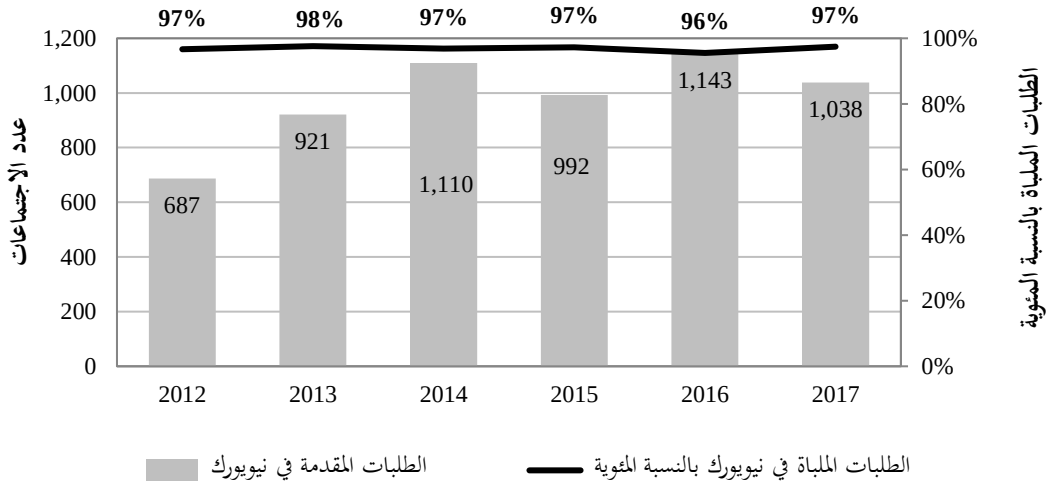
٢ - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"

١٥ - بالمقارنة بعام ٢٠١٦، انخفض عدد طلبات توفير الترجمة الشفوية في عام ٢٠١٧ في نيويورك بنسبة ٩ في المائة، وانخفض عدد الاجتماعات التي وفرت لها الترجمة الشفوية بنسبة ٧ في المائة، على النحو المبين في الشكل الثالث. ويظل الرقمان كلاهما أعلى من رقمي عام ٢٠١٢ بنسبة ٥٠ في المائة، وتمت تلبية جميع طلبات توفير قاعات الاجتماعات. أما في جنيف، فالهيئة الوحيدة التي يحق لها أن تجتمع

”حســـب الاقتضـــاء“ هي مجلس حقوق الإنســـان الذي تمت تلبية جميع طلباته المتعلقة بتوفير الترجمة الشفوية وغرف الاجتماعات، على النحو المبين في الشكل الرابع.

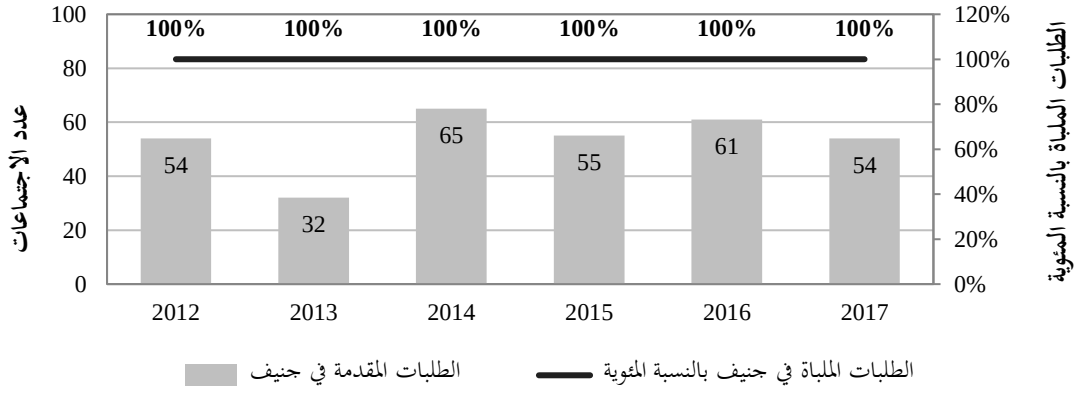
الشكل الثالث

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“ في نيويورك، ٢٠١٢-٢٠١٧



الشكل الرابع

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع ”حسب الاقتضاء“ في جنيف، ٢٠١٢-٢٠١٧



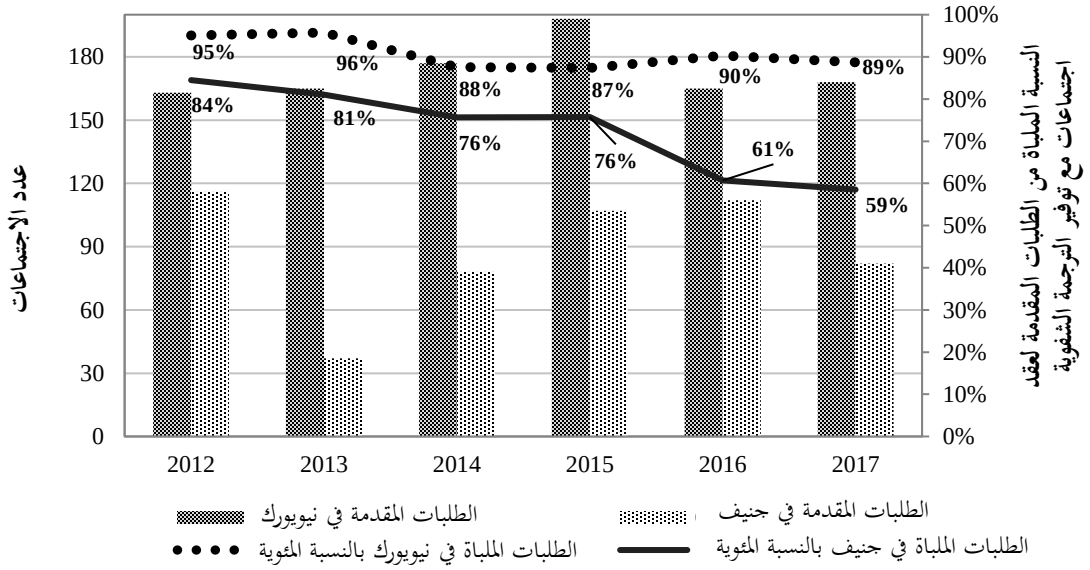
٣ - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى

١٦ - تمت تلبية جميع طلبات الحصـــول على غرف الاجتماعات التي قدمتها المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في نيويورك وجنيف. وتفاوت توفير خدمات الترجمة الشفوية

إلى هذه المجموعات التي لا يمكن ترتيبها إلا على أساس ”بحسب توفرها“، باستخدام الخدمات التي تصبح متاحة إثر إلغاء الاجتماعات المدرجة في الجدول، كما هو مبين في الشكل الخامس.

الشكل الخامس

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في نيويورك وجنيف، ٢٠١٢-٢٠١٧



١٧ - وفي نيويورك، كان عدد طلبات الحصول على خدمات الترجمة الشفوية متماثلا في عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧، وكذلك نسبة الطلبات الملباة. أما في جنيف، فقد تراجع عدد الطلبات المقدمة بنسبة ٢٧ في المائة بسبب العديد من الاجتماعات التحضيرية التي عُقدت في إطار الدورة الرابعة عشرة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية في عام ٢٠١٦. وشهدت النسبة المئوية للطلبات الملباة في جنيف تراجعا طفيفا بما قدره ٢ في المائة.

٤ - استخدام وتحسين مرافق المؤتمرات في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا

١٨ - بلغ متوسط معدل الاستخدام الإجمالي للغرف في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا ٧٧,٦٥ في المائة. ووفقا لتوصية اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (انظر A/71/571، الفقرة ٣٤)، أصبح هذا الحساب الآن قابلاً للمقارنة مع جميع مراكز العمل الرئيسية الأربعة. وفي عام ٢٠١٧، ظلت نسبة الموارد المتاحة للمؤتمرات والتي استُخدمت بالفعل مرتفعة حيث بلغت ٩٠ في المائة. وسيتم تحسين المرافق عن طريق تركيب منصات ميسرة أعيد تصميمها ومنابر لإلقاء الكلمات قابلة للضبط في غرفتي الاجتماعات ١ و ٢ في عام ٢٠١٩. ومن المقرر أيضًا إعادة فرش هاتين الغرفتين بالسجاد في عام ٢٠١٨. ومع ذلك، ووفقا للمعلومات المستقاة من العملاء، هناك حاجة إلى إدخال تحسينات تكنولوجية عاجلة لضمان احتفاظ اللجنة بقدرتها على توفير خدمات متطورة للمؤتمرات. وبالإضافة إلى ذلك، يجب تجديد المباني على أساس منتظم. وتشهد مدينة أديس أبابا توسعا بمعدل ملحوظ، وهناك بالفعل عدد من المشاريع التي تعدها الحكومة والقطاع الخاص لتطوير

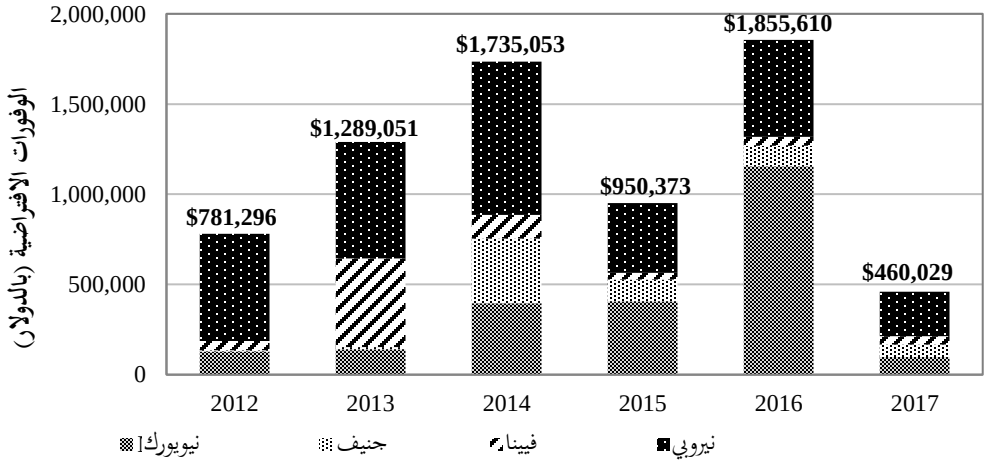
قدرة المدينة في مجال توفير أماكن عقد المؤتمرات وإقامة المآدب وإقامة المعارض. وتم الانتهاء من وضع خطة لاستثمار رؤوس الأموال من أجل تسهيل إجراء التحسينات على التكنولوجيا الرقمية في مركز المؤتمرات خلال الفترة ٢٠١٨-٢٠٢٢. ومن المقرر أن يكتمل مشروع تجديد قاعة أفريقيا في عام ٢٠٢١.

٥ - الاجتماعات المعقودة خارج المقار الدائمة

١٩ - واصلت جميع مراكز العمل تطبيق قاعدة الإدارة العالمية المتكاملة عند الاقتضاء. وتحقّقت وفورات بلغت ٠٢٩ ٤٦٠ دولاراً وذلك بتطبيق القاعدة في عام ٢٠١٧، وهي أقل بكثير مما تحقّق في عام ٢٠١٦، كما هو مبين في الشكل السادس. ويرجع ذلك أساسا إلى عقد عدد أقل بكثير من الاجتماعات خارج المقار الدائمة في عام ٢٠١٧ (٢٣) مقارنة بعام ٢٠١٦ (٣٥). وقيدت معظم هذه الوفورات لحساب البلدان المضيفة أو المنظمات الدولية أو الإقليمية الأخرى التي طلبت المساعدة من الأمانة العامة. ولم يقيد إلا ما نسبته ٢٦ في المائة من مجموع الوفورات لحساب الباب ٢ من الميزانية البرنامجية.

الشكل السادس

الوفورات الافتراضية من الخدمات المشتركة للاجتماعات التي تعقد خارج مراكز العمل، ٢٠١٢-٢٠١٧



٢٠ - زاد عدد المحاضر الحرفية التي أصدرتها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات إلى ٤٧٣ محضرا في عام ٢٠١٧ مقارنة بـ ٤٣٥ محضرا في عام ٢٠١٦ و ٤٣٩ محضرا في عام ٢٠١٥. وبلغ عدد المحاضر الموجزة الصادرة في نيويورك ٢٩١ محضرا في عام ٢٠١٧ مقارنة بـ ٣٢٨ محضرا في عام ٢٠١٦ و ٤١٩ محضرا في عام ٢٠١٥. وفي جنيف، بلغ عدد المحاضر الموجزة الصادرة ٦٠٠ محضرا في عام ٢٠١٧ مقارنة بـ ٦٢٢ محضرا في عام ٢٠١٦ و ٥٨٠ محضرا في عام ٢٠١٥.

٢١ - ولا تزال التسجيلات الرقمية متاحة لأي هيئة تعقد الاجتماعات، وذلك بناء على طلبها. وواصلت ثلاث هيئات في فيينا يحق لها استخدام المحاضر الخطية استخدام التسجيلات الرقمية في عام ٢٠١٧ بدلا من تلك المحاضر، وقد أوقفت اثنتان منهما إنتاج المحاضر الخطية. وبلغ عدد الزيارات

باستخدام مشغل الصوت إلى الصفحة المعنية ٧٤٠ ٥٧ زيارة في عام ٢٠١٧، مقارنةً بـ ٧٢٥ ٨٩ زيارة في عام ٢٠١٦ و ٨٩٧ ٦٣ زيارة في عام ٢٠١٥.

جيم - الابتكارات في إدارة الاجتماعات

٢٢ - نُفذ في عام ٢٠١٧ عدد من الأفكار والتحسينات المبتكرة في مجال إدارة الاجتماعات. وفي نيويورك، وُضع تطبيق نقطة الخدمات الموحدة داخل النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الاجتماعات gMeets للجهات الطالبة للاجتماعات وجرى تعميمه في شباط/فبراير ٢٠١٨. ويُيسّر هذا التطبيق الوصول إلى مجموعة كاملة من خدمات الاجتماعات مع تعزيز التنسيق بين مقدمي الخدمات، وبالتالي تحقيق الكفاءة والفعالية على نطاق المنظومة.

٢٣ - وأتيحت للجمعية العامة في الجلسات العامة وفي اللجان الرئيسية تطبيقات جديدة من خلال بوابة e-deleGATE، بما في ذلك إدارة الدخول والقائمة الإلكترونية للمشاركين ومكان (أماكن) اللجان. ولم تنطو هذه التطبيقات على تبسيط أعمال شعبة شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي فحسب، بل عالجت أيضاً الحاجة إلى قنوات فعالة وآمنة بين المندوبين وأمانات اللجان. وتم توسيع نطاق البوابة الإلكترونية في أوائل عام ٢٠١٨ لتشمل المجلس الاقتصادي والاجتماعي ولجانه الفنية.

٢٤ - وفي مشروعٍ تجريبي يهدف إلى الحد من النسخ التصويري وزيادة استدامة عمليات المؤتمرات، تم إطلاع المترجمين الشفويين إلكترونياً على المذكرات الموجهة إلى رئيس الجمعية العامة فيما يتعلق بالجلسات العامة قبل يوم واحد من كل اجتماع، وتم تحديثها مباشرة خلال الاجتماع.

٢٥ - وطُبقت أشكال مختلفة من التكنولوجيا لإتاحة نشر *يومية الأمم المتحدة* بجميع اللغات الرسمية الست على مدار السنة، وفي نسخة رقمية تتسم بمزيد من سهولة الاستخدام. وبدأ العمل بالنظام الجديد في ٢ كانون الثاني/يناير ٢٠١٨.

٢٦ - وجرى في مكتب الأمم المتحدة في جنيف توسيع المشروع التجريبي Indico، وهو أداة مفتوحة المصدر لتسجيل واعتماد الاجتماعات. وقد أدى استخدام الكيانات الأخرى التابعة للأمم المتحدة لهذه الأداة، بما في ذلك مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، إلى زيادة تبسيط الاعتماد والحد من الازدواجية والسماح بوقف العمل بثمانية تطبيقات سابقة، مع دعم شروط الأمن الصارمة التي تفرضها المنظمة على دخول المباني. كما استخدمت الأداة بنجاح لإدارة الاعتماد وإصدار الشارات فيما يتعلق بالمؤتمرات التي تُعقد عن بعد أيضًا. وسيتم تطوير الأداة لتصبح الواجهة الأمامية للنظام الشامل لإدارة المؤتمرات والمناسبات في نظام أوموجا.

٢٧ - وشكل الاستخدام المتزايد للمشاركة في الاجتماعات عن بعد وأدوات التداول بالفيديو (حيث لا يكون المشاركون في غرفة الاجتماعات) تحديات جديدة لخدمات الترجمة الشفوية نظراً لأن مسألة جودة الصوت وعوامل التداخل الصوتي يمكن أن تجعل من الصعب جدا على المترجمين الشفويين أداء عملهم على النحو الأمثل. ولذلك أعدت في أوائل عام ٢٠١٨ مجموعة من المبادئ التوجيهية بشأن المتطلبات والمعايير التقنية اللازمة للمشاركة والتداول بالفيديو عن بعد، وأُطلعت عليها الهيئاتُ الحكومية الدولية والوحدات ذات الصلة في الأمانة العامة في نيويورك، على غرار ما حدث في جنيف في عام ٢٠١٦.

٢٨ - وتم تقييم الجدوى العملية والتقنية للترجمة الشفوية عن بعد (حيث لا يكون المترجمون الشفويون في غرفة الاجتماع) بين مراكز العمل الأربعة. وتشمل التوصيات الناتجة عن ذلك إنشاء غرفة في كل مركز من مراكز العمل مخصصة لتجربة الترجمة الشفوية عن بعد والقيام بالتوعية الاستباقية لجميع الجهات صاحبة المصلحة.

٢٩ - وفي جنيف، وضعت في عام ٢٠١٧ أداة للتحديد التلقائي للآثار في الموارد والآثار المالية المترتبة على خدمات المؤتمرات والخدمات التقنية وخدمات الدعم للاجتماعات والمناسبات الخاصة، استنادا إلى الاحتياجات التي تحددها الجهات المستعملة، وستُنفذ هذه الأداة في تموز/يوليه ٢٠١٨. وجرى في أوائل عام ٢٠١٨ أيضا أتمتة وتبسيط تسلسل سير العمل لتنظيم الدعم المقدم للبعثات الميدانية في مجال الترجمة الشفوية.

استخدام مباني الأمم المتحدة

٣٠ - في نيويورك وجنيف وفيينا، استمر تزايد طلبات استخدام مباني الأمم المتحدة لعقد الاجتماعات وإقامة المناسبات الجانبية غير المدرجة في الجدول. وألقى العمل الإضافي الناجم عن كثرة هذه المناسبات المعقودة في المقر عبئا كبيرا على كاهل خدمات إدارة الاجتماعات في نيويورك في عام ٢٠١٧. ولذلك، يجري وضع دراسة بشأن سبل إنشاء آلية يمكن من خلالها تقييد تكاليف الأنشطة والاجتماعات والمناسبات الثقافية غير المتعلقة بالعملية الحكومية الدولية في إطار التكاليف المرتبطة بالحدث الرئيسي ذي الصلة، كما هو الحال في جنيف. وإضافة إلى ذلك، عُممت في آذار/مارس ٢٠١٨ مذكرة شفوية تحدد إجراءات منقحة للموافقة على طلبات استخدام مباني الأمم المتحدة في نيويورك، بغية ضمان السير السلس للاجتماعات المدرجة في الجدول واجتماعات المجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الثابتة للدول الأعضاء والتقليل إلى أدنى حد من البلى والاستعمال الذي يلحق بغرف الاجتماعات وقاعة الجمعية العامة. وسيتم تنقيح الأمر الإداري المتعلق باستخدام مباني الأمم المتحدة لتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات الخاصة والمعارض، والمؤرخ ٢٦ نيسان/أبريل ١٩٩٦ (ST/AI/416)، الذي يوجّه حاليا استخدام مباني الأمم المتحدة، ليعكس بدء العمل بتطبيق نقطة الخدمات الموحدة للجهات الطالبة لخدمات الاجتماعات.

ثالثا - إدارة الوثائق

ألف - تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها في المواعيد المقررة

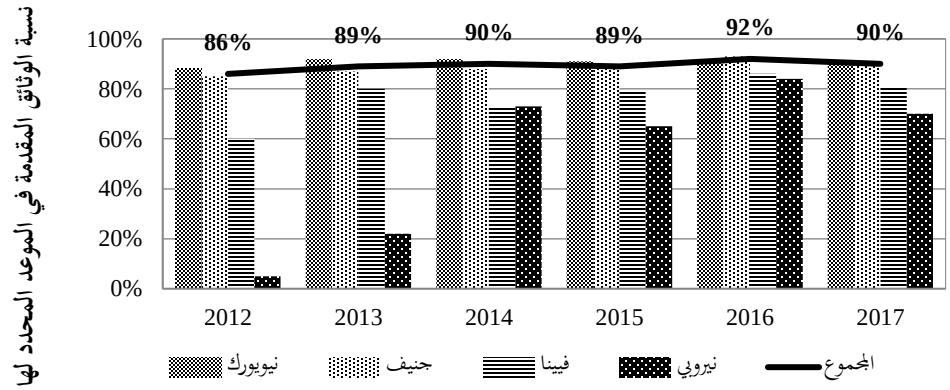
٣١ - ظلت نسبة امتثال الإدارات التي تُعد الوثائق للمواعيد النهائية لتقديم الوثائق المجدولة لأغراض التجهيز (التحرير والترجمة والإعداد) مرتفعة في عام ٢٠١٧، حيث بلغت ٩٠ في المائة، مقارنة بنسبة ٩٢ في المائة في عام ٢٠١٦، على النحو المبين في الشكل السابع. وإضافة إلى ذلك، حققت نسبة الامتثال لضوابط تجهيز الوثائق - أي التزام الأمانة العامة بالموعد النهائي المحدد في أربعة أسابيع لتجهيز الوثائق المقدمة في مواعيدها وفي حدود عدد الكلمات المقرر زيادةً كبيرة إذ وصلت إلى ٩٧ في المائة بعد أن كانت ٨٨ في المائة في عام ٢٠١٦ و ٧٠ في المائة في عام ٢٠١٥ (انظر الشكل الثامن). وفي الوقت نفسه، حافظت أيضا نسبة الامتثال للمواعيد النهائية لإصدار الوثائق على اتجاه تصاعدي لتصل إلى ٩٢ في المائة بعد أن بلغت ٨٥ في المائة في عام ٢٠١٦، و ٧٣ في المائة في عام ٢٠١٥، كما هو مبين في الشكل

التاسع. وتجدر الإشارة إلى أنه نظراً لدينامية اعتماد اللجنة الخامسة لبرنامج عملها، فإن موعد بدء الدورة الرئيسية (تشرين الأول/أكتوبر) يُعتبر، لأغراض الجدولة، المهلة النهائية لتقديم عدد كبير من الوثائق.

٣٢ - وفي نيويورك، شهدت نسبة الوثائق المقررة التي لم يكن من الممكن إخضاعها للجدولة وفقا لقاعدة الأسابيع العشرة لتقديم الوثائق لأسباب خارجة عن سيطرة الأمانة العامة، زيادة كبيرة منذ عام ٢٠١٤. وقد أثر ذلك على إصدار الوثائق في المواعيد المقررة، ولكنه لم يرد في التقارير السابقة. ولذلك، تحسب بيانات إصدار الوثائق، فيما يتعلق بنيويورك للفترة ٢٠١٥-٢٠١٧، الواردة في الوثيقة الحالية على أساس افتراض أن إصدار الوثائق في المواعيد المقررة يعني إصدارها قبل ما لا يقل عن ستة أسابيع من النظر فيها في حالة الوثائق المجدولة وفقا لقاعدة الأسابيع العشرة، وكذلك إصدارها بحلول الموعد النهائي المتفق عليه مع الإدارات التي تعدها في حالة الوثائق التي يحدث تأخير في جدولتها. وتختلف بالتالي البيانات المقدمة هنا عن ٢٠١٥ و ٢٠١٦ و ٢٠١٧ فيما يتعلق بنيويورك عن البيانات المبلغ عنها في السنوات السابقة.

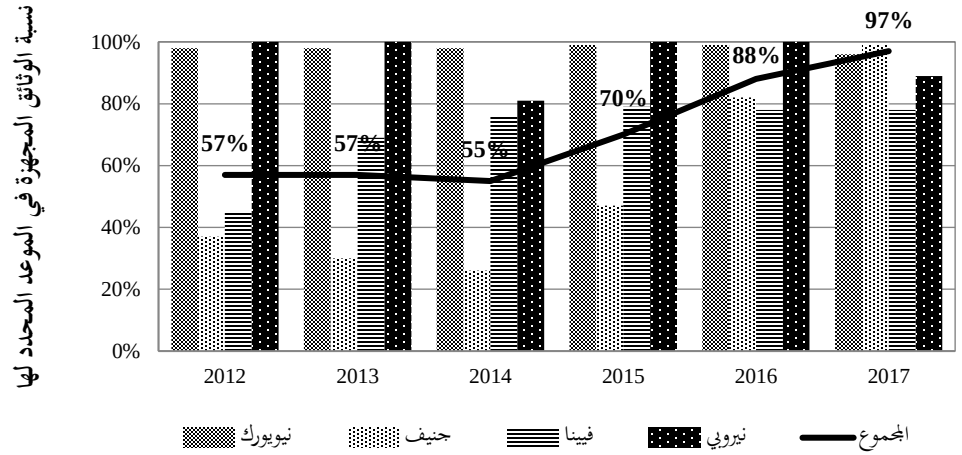
الشكل السابع

الوثائق المجدولة المقدمة في الموعد المحدد لها، ٢٠١٢-٢٠١٧



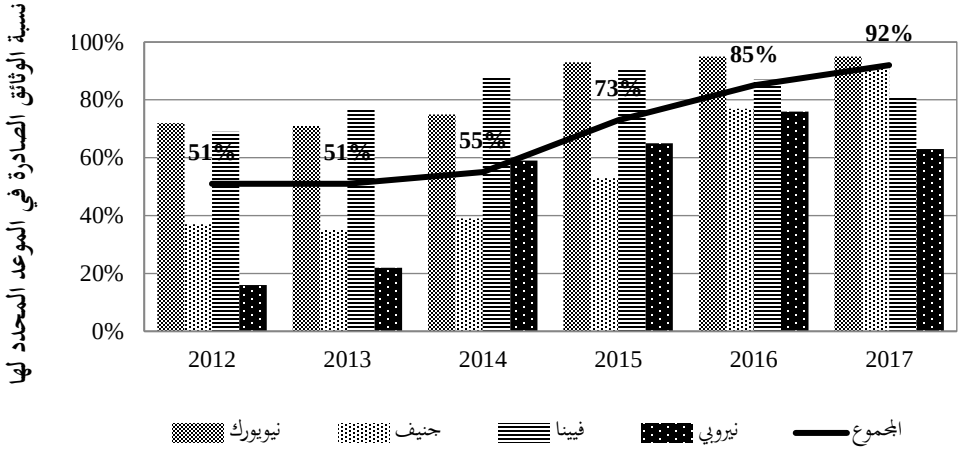
الشكل الثامن

الوثائق المجدولة المجهزة في الموعد المحدد لها، ٢٠١٢-٢٠١٧



الشكل التاسع

الوثائق المجدولة الصادرة في الموعد المحدد لها، ٢٠١٢-٢٠١٧



٣٣ - وقد تحققت هذه النتائج من خلال الجهود المتضافرة على عدة جبهات. وفي نيويورك، أجريت مشاورات مع الإدارات المعدة للوثائق ترمي إلى تقديم التقارير قبل المواعيد النهائية المقررة، حيثما أمكن. وإضافة لذلك، قدمت مشورة موجهة إلى الكيانات التي انخفضت نسبة امتثالها لمواعيد تقديم الوثائق عن ٩٠ في المائة لمساعدتها على الوفاء بهذا المعيار في المستقبل. وفي كانون الثاني/يناير ٢٠١٧، نفّذ المكتب التنفيذي للأمين العام إجراءً جديداً للموافقة على تقارير الأمين العام وتخليصها، يقضي بأن تقدَّم إليه جميع هذه التقارير لاستعراضها قبل تقديمها للتجهيز. كما عملت الإدارة بشكل أوثق مع أمانة اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية على تحسين القدرة على التنبؤ بمواعيد تقديم تقارير اللجنة الاستشارية إلى اللجنة الخامسة في الدورة الثانية والسبعين المستأنفة للجمعية العامة.

٣٤ - وفي جنيف، تواصل إجراء التحسينات فيما يتعلق بموثوقية التنبؤ بتقديم الوثائق والتقيد بالمواعيد النهائية المحددة لتقديمها من خلال العمل مع الأمانات الفنية. وفي فيينا، انخفضت نسبة الامتثال لمواعيد تقديم الوثائق إلى ٨١ في المائة، وذلك بسبب الطبيعة المعقدة لبعض الوثائق وعمليات التخليص المطولة. إضافة لذلك، لم يكن من الممكن جدولة عدد من الوثائق وفقا للإطار الزمني المقرر بسبب أنماط الاجتماعات المحلية. وأثّر التأخر في تأكيد مواعيد الاجتماعات على نسب الامتثال لتقديم الوثائق في نيروبي.

٣٥ - وفي مناسبات عديدة في عام ٢٠١٧، ظلت الوثائق الملحّة غير المخطط لها والوثائق التي غالبا ما تكون مطولة تشكل ضغطا إضافيا على قدرة الأمانة العامة في مجال تجهيز الوثائق. وفي نيويورك، جرى في الوقت المناسب ووفقا للإطار الزمني القياسي البالغ ٢٨ يوما تجهيز ما نسبته ٩٦ في المائة من الوثائق المجدولة المقدمة في حينها وفي حدود عدد الكلمات المحدد. وفي جنيف، شهدت نسبة الامتثال في مجال تجهيز الوثائق تحسنا كبيرا وصل إلى ٩٩ في المائة، بعد أن بلغ ٨٢ في المائة في عام ٢٠١٦. واستمرت جميع وحدات التجهيز في مركز العمل في الاستفادة من أداة العرض البصري للأعمال قيد التنفيذ (Pipeline Visualization Tool) (انظر الفقرة ٥٠)، التي تتيح وظائف متطورة في مجال الرصد والتحليل والتنبؤ. وفي فيينا، بلغت نسبة الامتثال ٧٨ في المائة بسبب طبيعة وطول معظم التقارير غير الصادرة عن الأمانة المنبثقة عن الأفرقة العاملة بشأن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي. وفي نيروبي، بلغت نسبة الامتثال فيما يتعلق بتجهيز الوثائق ١٠٠ في المائة للدورة الثالثة لجمعية الأمم المتحدة للبيئة، ولكنها بلغت ٢٥ في المائة فقط بالنسبة للدورة السادسة

والعشرين لمجلس إدارة موئل الأمم المتحدة بسبب التصويبات التي أجريت في اللحظة الأخيرة والطلبات التي قدمتها الأمانات الفنية من أجل حجب الوثائق إلى حين اتخاذ قرارات بشأن مواعيد الدورة.

٣٦ - ومن حيث الامتثال لإصدار الوثائق في الأطر الزمنية المتفق عليها، استمر الاتجاه التصاعدي العام في عام ٢٠١٧. وظلت نسبة إصدار الوثائق في الموعد المحدد لها ٩٥ في المائة في نيويورك، وزادت بدرجة كبيرة في جنيف لتصل إلى ٩١ في المائة، بعد أن بلغت ٧٧ في المائة في عام ٢٠١٦. واستمر تحقيق النتائج الإيجابية من خلال التقديم المتعاقب للوثائق المتعلقة بالدورات الطويلة، من قبيل مجلس حقوق الإنسان، وتم تطبيقه على اجتماعات مختارة لهيئات الأخرى أيضاً.

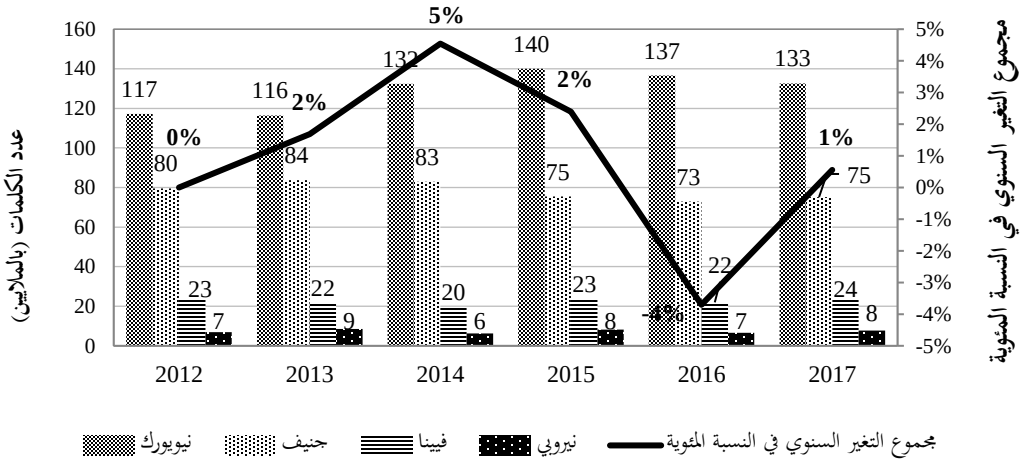
٣٧ - وفي فيينا، تم التفاوض مع الإدارات المقدمة للوثائق بشأن الأنماط البديلة لتجهيز الوثائق، وحظيت هذه الأنماط بقبول الدول الأعضاء، وزادت نسبة الامتثال لإصدار الوثائق إلى ٨٢ في المائة، بعد أن بلغت ٧٩ في المائة في عام ٢٠١٦. وفي نيروبي، صدرت جميع الوثائق المقدمة للدورة الثالثة لجمعية الأمم المتحدة للبيئة وفقاً لقاعدة الأسابيع الستة. ومع ذلك، فإن إصدار الوثائق المطلوبة لمجلس إدارة موئل الأمم المتحدة في دورته السادسة والعشرين تأثر سلبا بالانخفاض الشديد في مستوى الامتثال لتقديم الوثائق.

باء - مراقبة وتحديد عبء العمل المتعلق بالوثائق

٣٨ - كما هو مبين في الشكل العاشر، لم يسجل عبء أعمال الترجمة التحريرية إلا ارتفاعا طفيفا في عام ٢٠١٧. وفي نيويورك، ساعدت التدابير المبتكرة الرامية إلى مراقبة الوثائق وتحديدها على تقليل عبء أعمال الترجمة التحريرية بنسبة ٣ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٦. وقد طُبقت الحدود القصوى المقررة لعدد الكلمات تطبيقا صارما وبُسّطت إجراءات تجهيز مشاريع القرارات للقضاء على الازدواجية. ونتيجة لذلك، قدم للتجهيز نحو ١,٥٧ مليون كلمة أقل مما طلبته الإدارات المعدة للوثائق أصلا، وارتفعت نسبة الوثائق المجدولة التي تتقيد بالحدود القصوى المقررة لعدد الكلمات إلى ٨٠ في المائة مقارنة بنسبة ٧٩ في المائة في عام ٢٠١٦، على النحو المبين في الشكل الحادي عشر.

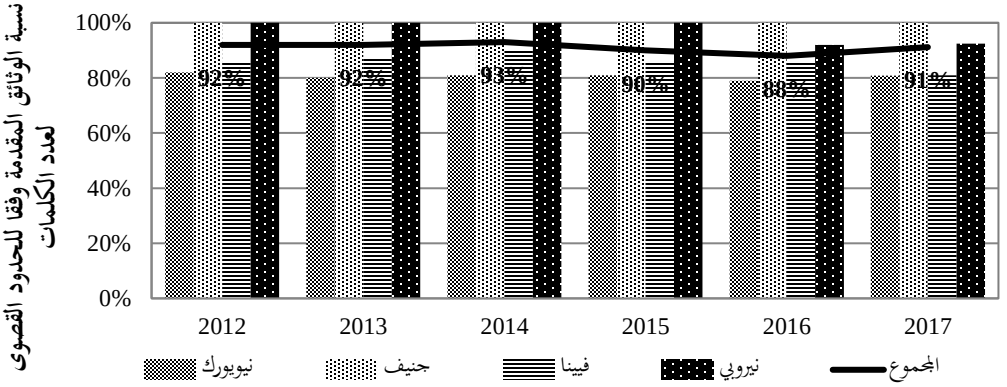
الشكل العاشر

عبء أعمال الترجمة التحريرية، ٢٠١٢-٢٠١٧



الشكل الحادي عشر

الوثائق المقدمة للتجهيز وفقا للحدود القصوى المقررة أو الموصى بها لعدد الكلمات، ٢٠١٢-٢٠١٧



٣٩ - وفي جنيف، أدت زيادة الوثائق المقدمة من الجهات المتعاملة الرئيسية لتجهيزها إلى زيادة عبء أعمال الترجمة في عام ٢٠١٧ بنسبة ٣ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٦. وتحقق الالتزام بالحدود القصوى المقررة لعدد الكلمات في جميع الوثائق المجدولة منذ عام ٢٠١٢. ولم تمنح استثناءات إلا لسبعة من تقارير وحدة التفتيش المشتركة التي لم يمكن جدولتها بسبب طابعها الشامل. وارتفع عبء أعمال الترجمة في فيينا بنسبة ٨ في المائة في عام ٢٠١٧ مقارنة بعام ٢٠١٦ بسبب استحداث عدد من الصكوك القانونية الجديدة الواسعة النطاق، بالإضافة إلى أعمال الترجمة الواردة من مراكز عمل أخرى في إطار ترتيب تقاسم عبء العمل. والتزم نحو ٨١ في المائة من الوثائق بالحدود القصوى المقررة لعدد الكلمات، أما الوثائق التي تجاوزت تلك الحدود القصوى فقد عكست في المقام الأول وثائق دورات الإبلاغ الموسعة حديثاً للهيئات المجتمعة.

٤٠ - وفي نيروبي، بلغ عبء أعمال الترجمة التحريرية ١٩ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٦. وقدمت أغلب الوثائق ضمن الحدود القصوى المقررة لعدد الكلمات. وقد أتاحت مراقبة وتحديد عبء أعمال الترجمة التحريرية والزيادة العامة في إنتاجية دوائر الترجمة التحريرية - بفضل تطبيق الأدوات التكنولوجية ووسائل العمل الجديدة - تحسين الكفاءة والفعالية في تسلسل إصدار الوثائق (انظر الفرع جيم والفرع رابعا - ألف).

جيم - الإنتاجية

٤١ - عبرت التقارير السابقة عن إنتاجية الترجمة التحريرية في صورة متوسط ناتج الفرد، أي عدد الكلمات التي يجهزها كل موظف في كل يوم عمل. إلا أن معدل ناتج الفرد المذكور لا يقدم صورة كاملة عن إنتاجية عمليات الترجمة التحريرية ككل لأنه لا يعكس الأثر الكامل لأساليب العمل المختلفة على تسلسل إصدار الوثائق، مثل استخدام الترجمة بمساعدة الحاسوب والترجمة والمراجعة الذاتية. وأتاح تطبيق الأدوات المخصصة (eLUNa) في السنوات الأخيرة لدوائر الترجمة التحريرية زيادة الإنتاجية الفردية واستحداث ترتيبات عمل أكثر كفاءة (مثل إسناد الترجمة الذاتية إلى شخص واحد في مقابل إسناد الترجمة إلى شخص واحد ثم إسناد مراجعة النص المترجم ذاته إلى شخص آخر). وتتضح المكاسب الناتجة

أفضل ما تتضح من حيث نشاط الإنتاجية أي مجموع عدد الكلمات المجهزة، مقسوما على جميع الموظفين المشاركين في إنتاجها. وهي مبيّنة للفترة ٢٠١٣-٢٠١٧ في الجدول ١.

الجدول ١

نشاط إنتاجية دوائر الترجمة التحريرية بعدد الصفحات في اليوم، ٢٠١٣-٢٠١٧

مركز العمل	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧
نيويورك	٥,٤	٥,٤	٥,٨	٥,٩	٥,٩
جنيف	٥,٣	٥,١	٤,٨	٥,١	٥,٠
فيينا	٥,٢	٥,٣	٥,١	٥,٤	٥,٢
نيروبي	٦,٣	٥,٥	٥,٩	٥,٨	٥,٣

٤٢ - وتعكس الطفرة في الإنتاجية التي سجلتها دائرة الترجمة التحريرية في نيويورك فيما بين عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥ نشر نظام eLUNa وما ترتب عليه من تعديل ترتيبات العمل، مثل زيادة الثقة في الاعتماد على المراجعة الذاتية. أما الفروق الأخرى بين مراكز العمل والتغيرات من سنة إلى أخرى فتعكس الاختلافات في ديناميات حجم العمل على الصعيد المحلي وطبيعة النصوص المترجمة والغرض المقرر من استخدامها. فعلى سبيل المثال، تعكس الذروة التي تحققت في عام ٢٠١٣ في نيروبي عبء العمل غير المعتاد الذي وصل خلال سنة واحدة ولم يمكن التنبؤ به على نحو كافٍ. ويعتمد نموذج العمل الذي يتبعه مكتب الأمم المتحدة في نيروبي على تلبية هذه الطفرات من خلال الاستعانة بالمزيد من الخدمات التعاقدية. وفي ظل هذه الظروف، يركز فريق الترجمة الداخلية الصغير وفقا لذلك على إدارة عبء العمل ومراقبة جودة الوظائف التعاقدية بحيث تقتصر عملية الترجمة والمراجعة فقط على الوثائق التي تحتاج إلى المزيد من الخبرة الداخلية. ومع زيادة تطور الخصائص الوظيفية لأدوات الترجمة بمساعدة الحاسوب واتساع نطاقها وتعميمها على جميع عمليات الترجمة التحريرية بالأمانة العامة، من المتوقع مع ذلك أن تصل معدلات الإنتاجية في مراكز العمل الثلاثة الأخرى إلى مستويات مماثلة للمستويات التي تحققت في نيويورك خلال السنوات القليلة المقبلة. والهدف من ذلك هو تحقيق زيادة في مجمل الإنتاجية والفعالية في دوائر الترجمة التحريرية بالأمانة العامة من أجل إتاحة استيعاب بعض من عبء العمل المفاجئ وتقليل الاعتماد على المساعدة المؤقتة في مركزي العمل الأكبر حجما في المستقبل. وفي الختام، فإن الاستثمار في التكنولوجيا من شأنه أن يمكن موظفي الترجمة التحريرية من تكريس المزيد من الوقت للمهام ذات القيمة المضافة الأعلى وغير المتكررة التي تعد أساسية لأداء مهمتهم في مجال ضمان الجودة.

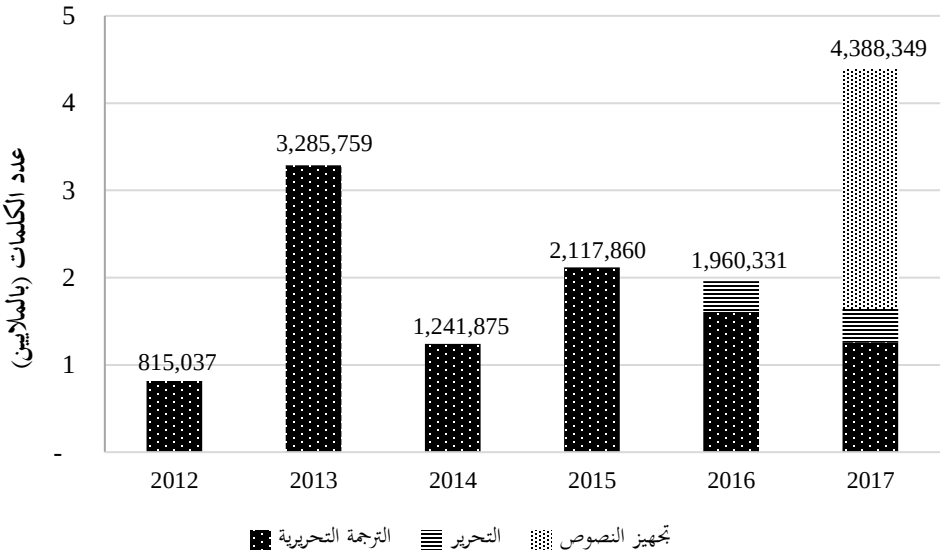
٤٣ - وتجدر الإشارة إلى أنه حتى البيانات الفائقة الأداء لا توفر سوى صورة جزئية عن المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة، حيث إنها لا تعكس المكاسب التي تحققت في السنوات الأخيرة نتيجة للتشغيل الآلي للمهام المتنوعة المتعلقة بدعم الترجمة (مثل مهام البحث والتدقيق التي يؤديها مساعدو شؤون المراجع)، مما يجعل من الممكن إلغاء بعض الوظائف. وقد أنجز هذا بالفعل في نيويورك، وسيتكرر في مراكز العمل الأخرى في الوقت المناسب.

دال – تقاسم عبء العمل

٤٤ – يرد في الشكل الثاني عشر بيان بحجم تقاسم عبء العمل بين مراكز العمل. وتحققت الطفرة التي شهدها عام ٢٠١٧ نتيجة لإضافة عبء عمل تجهيز النصوص، لأول مرة، إلى مزيج عبء العمل المشترك، مما أدى إلى زيادة العدد الإجمالي المشترك من ٢ مليون كلمة في عام ٢٠١٦ إلى ٤,٤ ملايين كلمة في عام ٢٠١٧. ومع ذلك لا تزال الطفرات المتزامنة المتحققة في الأنشطة في جميع مراكز العمل تحد من قدرة الأمانة العامة على الاستفادة من فرص تقاسم عب العمل على مدار العام.

الشكل الثاني عشر

تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل، ٢٠١٢-٢٠١٧، حسب عدد الكلمات ونوع الخدمة



هاء – الإصدار المتزامن للوثائق

٤٥ – من ركائز التعددية اللغوية الإصدار المتزامن للوثائق بجميع اللغات الرسمية. وحققت نيويورك وفيينا ونيروبي نسبة امتثال بلغت ١٠٠ في المائة في عام ٢٠١٧، ووصل الامتثال في جنيف إلى ٩٩,٩ في المائة مقارنة بنسبة ٨٠ في المائة في عام ٢٠١٦. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأرقام لا تأخذ في الاعتبار الحالات التي تصدر فيها المرفقات بلغة واحدة فقط، بغرض ضمان إصدار التقرير في الموعد المحدد، عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٠٢/٤٧.

واو – رقمنة القديم من وثائق الأمم المتحدة المهمة وتحميلها

٤٦ – وحتى شباط/فبراير ٢٠١٨، تم الانتهاء من رقمنة ٦٠٠ ٤٥٤ وثيقة من وثائق الأمم المتحدة بجميع اللغات الرسمية الست، وهو ما يمثل ١٥,١٥ في المائة من مجموعة الوثائق التي وصفت بأنها مهمة وفي حاجة إلى رقمنة وعددها ٣ ملايين وثيقة، وفهرستها وإتاحتها لاطلاع الجمهور، مقارنة بنسبة

١٢,٨ في المائة في نيسان/أبريل ٢٠١٦. وتقود هذه الجهود مكتبةُ داغ همرشولد التابعة لإدارة شؤون الإعلام بالتعاون مع إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات التي تقدم الدعم في عملية المسح الضوئي.

زاي - الابتكارات في تجهيز الوثائق

٤٧ - نُفذ عدد من الأفكار الابتكارية وتدابير تعزيز الكفاءة في ميدان تجهيز الوثائق في عام ٢٠١٧. ففيما يتعلق بإصدار *يومية الأمم المتحدة* بجميع اللغات الرسمية الست في نيويورك على مدار العام يوميا، أنشئت قوالب خاصة للإسراع بعملية الترجمة. واستمرت مجموعة الأدوات المستحدثة في إطار مشروع gText في التوسع، حيث تتيح حلول المصطلحات، والمراجع، وإمكانية التعرف الالكتروني على النصوص، والترجمة الآلية، وضمان الجودة للموظفين الداخليين والخارجيين في مراكز العمل الأربعة جميعها وخارجها. وقد أطلقت الواجهة التحريرية لنظام eLUNa في آذار/مارس ٢٠١٧. وأدخلت تحسينات على آلية تحميل الوثائق على نظام الوثائق الرسمية في نيويورك وجنيف للقضاء على التحميل اليدوي وضمان تسليم الوثائق بشكل أسرع وأقوى. وجرى أيضا تحديث الروابط الشاملة للوثائق في النظم.

٤٨ - وجرى أيضا نقل جميع مجموعات البيانات الداخلية في مراكز العمل واللجان الإقليمية بنجاح إلى البوابة العالمية لنظام مراجع مصطلحات الأمم المتحدة في عام ٢٠١٧. وستُدمج هذه المجموعات في عام ٢٠١٨ من أجل إصدار قاعدة بيانات واحدة متعددة اللغات لجميع مصطلحات الأمم المتحدة الرسمية. وأصبحت مجموعات البيانات الثنائية اللغة متاحة الآن بالفعل على الصعيد العالمي، مما يتيح لجميع دوائر الترجمة التحريرية أن تستخدم قواعد البيانات نفسها، الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة الاتساق في استخدام المصطلحات.

٤٩ - ويجري حاليا تطوير نظام جديد لإدارة الوثائق داخليا، وهو نظام gDoc2.0، في جميع مراكز العمل الأربعة. والهدف من ذلك هو إنشاء نظام واحد لإدارة الوثائق في جميع مراحلها، متصل ببرنامج eLUNa ونظم الإنتاج الأخرى. وسيؤدي هذا إلى تبسيط إجراءات العمل، وتحسين إصدار المعلومات المتعلقة بالأعمال، وتيسير تقاسم عبء العمل. وجرى بالفعل توحيد العديد من الإجراءات، بما في ذلك التعاقد مع مترجمين خارجيين ومراقبة جودة الترجمة التعاقدية. وسيمثل استخدام نظام واحد أيضا تحقيق وفورات الحجم من حيث الصيانة والتحديثات. ومن المقرر تشغيل النظام الجديد تجريبيا في عام ٢٠١٩.

٥٠ - وتتيح أداة العرض البصري للأعمال قيد التنفيذ، التي أنتجها موظفون من داخل المنظمة باستخدام برمجيات مفتوحة المصدر، إجراء تحليلات دعم اتخاذ القرار سهلة الاستخدام وتستخدمها دوائر الوثائق في جنيف منذ عام ٢٠١٥. وقد أسهمت، من خلال المساعدة على تحديد أولويات العمل بفعالية، في إحداث تحسن مطرد وكبير في تجهيز الوثائق في المواعيد المحددة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف الذي حقق رقما قياسيا بلغ ٩٩,٣ في المائة في عام ٢٠١٧.

٥١ - وواصل قسم التحرير في نيويورك العمل بسياسة إلزام المحررين بالرجوع إلى المسؤولين الرسميين أو الوفود لاستيضاح أي أخطاء نحوية أو غيرها والتي قد يؤثر تصحيحها على المعنى الموضوعي للنص. وقد بذلت جهود لزيادة وعي المحررين بنطاق التغييرات الأسلوبية، وكذلك الاتصال بالوفود لإظهار أهمية تحرير القرارات لضمان الاتساق بين اللغات الرسمية، دون إدخال أية تغييرات ذات طابع موضوعي على النصوص المتفق عليها، سواء في مشاريع القرارات أو في القرارات المتخذة، وذلك وفقاً لقرار الجمعية ١٩/٧٢.

رابعاً – ملاك الموظفين

٥٢ – سعياً إلى زيادة الكفاءة والاستدامة، يواصل مديرو المؤتمرات في الأمانة العامة اتخاذ تدابير استباقية لضمان وضع أمثل لملاك الموظفين، الآن وفي المستقبل، بالاستفادة من التكنولوجيات الرائدة حيثما أمكن ذلك.

ألف – الشواغر والتوظيف والابتكارات في ملاك الموظفين

١ – الشواغر

٥٣ – ترد في الجدول ٢ معدلات الشواغر في المجموعات المهنية الرئيسية حسب مركز العمل في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، وترد في الجدول ٣ أرقام عام ٢٠١٦ للمقارنة. وفي جميع الحالات تقريباً، انخفضت معدلات الشواغر، وتحديداً في الترجمة التحريرية وتجهيز النصوص في المقر. وقد شُغلت وظيفتان من وظائف الترجمة التحريرية الثلاث في نيروبي في الجزء الأول من عام ٢٠١٨، مما خفض معدل الشواغر في الترجمة التحريرية إلى ٥ في المائة. لكن ظل معدل الشواغر في قسم الترجمة الشفوية في نيروبي مرتفعاً، بنسبة ٣٧ في المائة، وهو ما يعزى إلى حد كبير إلى الافتقار إلى وظائف برتبة ف-٤، وبالتالي إلى مسار وظيفي للمترجمين الشفويين في مركز العمل هذا. ويواصل مكتب الأمم المتحدة في نيروبي بنشاط على استعراض قوائم المرشحين لوظائف اللغات كلما نُشرت والإعلان عن الشواغر على الصعيدين الداخلي والخارجي لاجتذاب مقدمي الطلبات المؤهلين، وقد أدت هذه الجهود إلى خفض معدل الشواغر إلى ١٥,٨ في المائة في النصف الأول من عام ٢٠١٨.

الجدول ٢

معدلات الشواغر في المجموعات المهنية الرئيسية حسب مركز العمل في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧

	نيويورك		*جنيف*		*فيينا*		*نيروبي*	
	العدد	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*
دوائر الترجمة الشفوية	٩	٧	٥	٥	١	٤	٧	٣٧
دوائر الترجمة التحريرية	٣١	٩	١٠	٦	٥	١٢	٣	١٤
وحدات تجهيز النصوص	١٧	١٤	١٧	١٩	١	٣	٣	١٤
التحرير والمصطلحات وإعداد المراجع	٢	٧	٢	١٠	–	–	–	–
تدوين المحاضر الحرفية	٣	٦	–	–	–	–	–	–

الجدول ٣

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

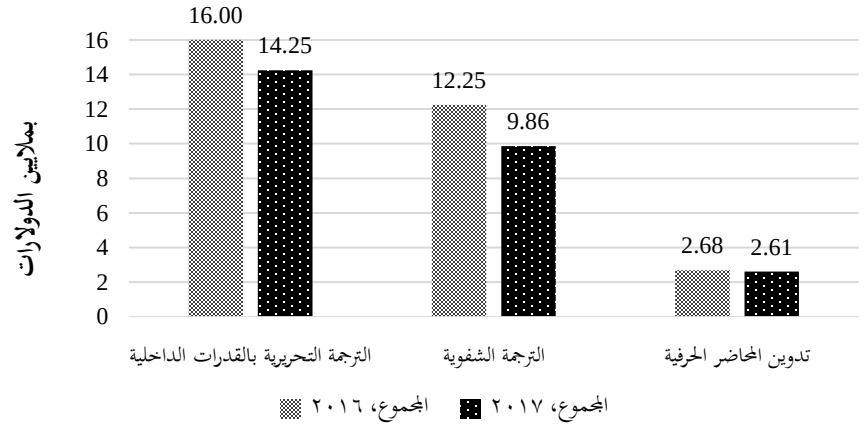
	نيويورك		*جنيف*		*فيينا*		*نيروبي*	
	العدد	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*	*العدد*	*النسبة المئوية*
دوائر الترجمة الشفوية	٨	٦	٨	٨	–	–	٧	٣٧
دوائر الترجمة التحريرية	٤٥	١٤	٩	٥	٢	٥	–	–
وحدات تجهيز النصوص	٢٤	٢٠	٩	١٠	١	٣	–	–
التحرير والمصطلحات وإعداد المراجع	١	٤	١	٥	١	١٧	–	–
تدوين المحاضر الحرفية	٤	٨	–	–	–	–	–	–

٢ – المساعدة المؤقتة للاجتماعات

٥٤ – تُستخدم المساعدة المؤقتة للاجتماعات لاستبقاء مهنيين لغويين مستقلين مؤهلين من أجل مواجهة الزيادات في عبء العمل وتغطية العجز المؤقت في القدرات الداخلية. ولذلك تختلف النفقات المرتبطة بذلك اختلافاً كبيراً من دائرة لغة إلى أخرى. وبفضل المكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة المتحققة في الترجمة الشفوية نتيجة استخدام التكنولوجيا وتطبيق أساليب عمل جديدة، والجهود المتضافرة المبذولة لزيادة حجم قوائم الموظفين المستقلين المحليين، وغير ذلك من عوامل، تمكنت الأمانة العامة من خفض النفقات المتعلقة بالمساعدة المؤقتة في مراكز العمل الأربعة للترجمة التحريرية والترجمة الشفوية وتدوين المحاضر الحرفية داخلياً بمبلغ ١,٨ مليون دولار (١١ في المائة) و ٢,٤ مليون دولار (١٩,٥ في المائة) و ٧٠ ٠٠٠ دولار (٢,٦ في المائة) على التوالي، مسجلةً بذلك انخفاضاً عاماً مقداره ٤,٢١ ملايين دولار (١٣,٦ في المائة) بين عامَي ٢٠١٦ و ٢٠١٧ (انظر الشكل الثالث عشر).

الشكل الثالث عشر

الإنفاق على المساعدة المؤقتة للاجتماعات حسب الفئة المهنية، ٢٠١٦–٢٠١٧



٣ - استقدام الموظفين

٥٥ - نُظِّمت ستة امتحانات تنافسية لغوية في عام ٢٠١٧، أدت إلى إدراج ١٤٣ مهنياً لغوياً في قائمة المرشحين لاستقدامهم لاحقاً في عام ٢٠١٨، وهي نتيجة أعلى بكثير من السنوات السابقة لبعض اللغات. وكانت ثلاثة من هذه الامتحانات موحدة للمترجمين التحريريين والمحررين ومدوني المحاضر الحرفية ومجهزي النسخ للطباعة ومصححي التجارب المطبعية ومشرفي الإنتاج، حيث وُضع المرشحون الناجحون على قائمة واحدة للاستقدام اللاحق والإعارة أو النقل إلى أي من هذه المجالات الوظيفية. وسيؤدي نشر مجموعة أدوات النظام الإلكتروني gText في جميع مراكز العمل، والأخذ التدريجي بالوصلات البينية للتحرير والمهام اللغوية الأخرى في برنامج eLUNa وتطوير أداة تدريب على الإنترنت إلى زيادة دعم إيجاد قوة عاملة متنوعة في خدمات الوثائق قابلة للنقل عبر الوظائف والعمل حيث الحاجة إليها أشد.

٥٦ - وبناءً على النجاح الذي حققته امتحانات المترجمين التحريريين باللغة الإسبانية في عام ٢٠١٦، كانت جميع الامتحانات الموحدة لعام ٢٠١٧ اختبارات عن بُعد بشكل كامل، وكانت متاحة لأي من الأشخاص المتقدمين المؤهلين ممن لديهم حاسوب وربط بشبكة الإنترنت، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة البدنية. وقد زاد نتيجة ذلك بأكثر من الضعف عدد المتقدمين من ٣ ٢٠٣ أشخاص في المرة السابقة التي أُجريت فيها تلك الامتحانات الثلاثة بالورقة والقلم، إلى ٦ ٧٣٩ متقدماً في أول تطبيق لها بحلّتها الإلكترونية الكاملة. وعلاوة على ذلك، ارتفعت ارتفاعاً ملحوظاً نسبة المتقدمين من المناطق التي طالما كان تمثيلها ناقصاً، من ٢٠ إلى ٣٣ في المائة لامتحان اللغة الإنكليزية ومن ٢٥ إلى ٤٧ في المائة لامتحان اللغة الفرنسية. وكان نسبة المتقدمين لامتحان اللغة الإنكليزية من أستراليا أو نيوزيلندا أعلى بشكل ملحوظ أيضاً، مما يدل مرة أخرى على زيادة إمكانية الوصول إلى هذه الامتحانات الإلكترونية. وستجرَّب أداة لاختبار المترجمين الشفويين عن بُعد في عام ٢٠١٨. وبالإضافة إلى إجراء امتحانات تنافسية لملء قوائم المرشحين، نُظِّم عدد من الاختبارات المخصصة لاستقدام موظفين مستقلين مؤقتين.

٤ - الابتكارات في مجال الملاك الوظيفي

٥٧ - في نيويورك، أتاح تطبيق نظام إلكتروني بالكامل لتدفق العمل والتشغيل الآلي لمهام مختلفة من خلال مجموعة أدوات النظام gText نقل موظفي دعم الترجمة إلى أنشطة قيمتها المضافة أعلى. وفي الوقت نفسه، أدى الاستخدام الواسع النطاق لبرنامج eLUNa، الذي يتيح الوصول المباشر إلى المصطلحات والمواد المرجعية الأخرى، إلى تقليص منحنى التعلم للجوانب الموضوعية في الترجمة، لأن العديد من عمليات تدقيق المراجع التي يقوم بها المترجمون أصبحت الآن آلية، مما يسمح للموظفين الجدد بالبدء بالمراجعة الذاتية في وقت أسرع. ولذلك اقترحت الأمانة العامة، في إطار استعراض ميزانية فترة السنتين في نهاية عام ٢٠١٧، أن تتحول دوائر الترجمة التحريرية إلى هيكل مَعيني الشكل في تنظيم ملاك الموظفين، يتم من خلاله الاعتماد على المراجعة الذاتية للترجمة التحريرية أكثر من العملية المزدوجة المتمثلة في الترجمة التي تليها المراجعة. وقد رحّبت الجمعية العامة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ بإعادة التنظيم هذه في قرارها ٧٢/٢٦١، وستنفَّذ في بادئ الأمر في المقر في عام ٢٠١٨ وفيما بعد في مراكز العمل الأخرى. وبالتعبير عن واقع أساليب العمل الجديدة المتأتية من تعزيز أدوات الترجمة بمساعدة الحاسوب المطورة داخلياً، والاستغناء عن خطوات في سلسلة التجهيز كانت ضرورية في السابق لكنها لم تعد كذلك حالياً، من المتوقع أن يؤدي هذا التحول في نهاية المطاف إلى تحسين التقيد بالمواعيد والجودة والكفاءة. وبالتالي،

سيتألف هيكل ملاك الموظفين من الآن فصاعداً في كل دائرة من دوائر الترجمة التحريرية من عدد أكبر من المراجعين الذاتيين وعدد أقل من المترجمين.

٥٨ - وقد اتُّخذت عدة إجراءات للتحضير لإعادة الهيكلة في نيويورك، والاستفادة من تسلسل سير العمل بطريقة إلكترونية بالكامل، وتحقيق الاستخدام الأمثل للقدرات. حيث أصبحت دوائر الترجمة التحريرية مسؤولة عن توزيع ومراقبة جودة الترجمة التعاقدية كل في لغتها، وتم نقل الموظفين السابقين من وحدة الترجمة التعاقدية. ومع التشغيل الآلي الكامل في برنامج eLUNa لمهام البحث التي كان يؤديها مساعدو شؤون المراجع اللغوية، أُلغيت الوظائف الشاغرة الخاصة بهم، ونُقلت الوظائف المشغولة إلى مجالات أخرى، منها الشُعب الأخرى التي تحتاج إلى المزيد من الموظفين. وبعد إلغاء وظيفة برتبة مد-١، دُمجت وحدات تجهيز النصوص كل في دائرة الترجمة المتعلقة بها، ودُمجت دائرة التحرير في دائرة الترجمة الإنكليزية. وستزيد عمليات الدمج هذه، بالإضافة إلى الامتحانات اللغوية الموحدة الجديدة، من قدرة المحررين والمترجمين التحريريين على التنقل بسهولة بين الوظائف، مما يؤدي إلى زيادة مرونة القوة العاملة. وبالنظر إلى زيادة التشغيل الآلي للمهام اللغوية، أُنشئت وظيفتان في مجال اللغويات الحاسوبية من أجل دعم التحسين المستمر للأدوات اللغوية. وبالإضافة إلى ذلك، بدأ العمل على وضع أداة تدريب على الإنترنت تستهدف موظفي اللغات على جميع المستويات، وكذلك الطلبة الجامعيين والموظفين المحتملين والمتعاقدين الخارجيين.

٥٩ - وانتهت عملية النقل التجريبي لخمسة موظفين في دائرة الترجمة الفرنسية في نيويورك إلى فيينا في أوائل عام ٢٠١٨. وقد حقق المشروع هدفه في مجال الاحتفاظ بالموظفين، لكن غياب اثنين من كبار المراجعين برتبة ف-٥ وضع عبئاً كبيراً على باقي موظفي الرتبة ف-٥ في نيويورك. وعليه، ستعاد تلك الوظيفتان إلى نيويورك، وسيظل الموظفون الثلاثة الآخرون في فيينا لمدة سنتين أخريين، وعندئذ سيعاد تقييم فائدة ذلك الترتيب.

٦٠ - وفي شعبة شؤون الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، أدى استخدام ساعات العمل المتداخلة والاعتماد على التنقل بين الوظائف إلى خفض كبير في استخدام ساعات العمل الإضافي والإجازة التعويضية.

باء - الوصول إلى الموظفين المحتملين

٦١ - واصلت الأمانة العامة استخدام وسائط التواصل الاجتماعي بجميع اللغات الرسمية للتوعية بالفرص الوظيفية المتاحة في خدمات المؤتمرات في جميع مراكز العمل. واستمرت شبكة الجامعات التي وقّعت مذكرات تفاهم مع الأمم المتحدة لتدريب المهنيين اللغويين في تحقيق نتائج إيجابية: ٤٣ في المائة تقريباً من الناجحين في الامتحانات التنافسية التي أُجريت في عام ٢٠١٧ تخرجوا من تلك الجامعات. واستحدثت الأمانة العامة طرائق جديدة للتعاون في عام ٢٠١٧، بما في ذلك اتفاقات للتدريب العملي عن بُعد تتيح لطلاب الترجمة الواعدين من الجامعات الشريكة الحصول على خبرة عملية بطريقة فعالة من حيث التكلفة.

٦٢ - وقد أدت الأنشطة التي تضطلع بها جمعية البلدان الأفريقية لبرنامج الماجستير في الترجمة التحريرية والشفوية إلى زيادة كبيرة في إمكانية الحصول على تعليم عالٍ ذي نوعية جيدة في أفريقيا من خلال إنشاء برامج ماجستير في الترجمة الشفوية والتحريرية في خمس جامعات. وحتى الآن، بلغ عدد الخريجين الذين

أتمّوا البرامج التي مدتها سنتين ٥٢ خريجة و ٧٣ خريجاً. وأدت أنشطة تدريب المدربين والتوجيه، إلى جانب التبادل بين الجامعات في القارة الأفريقية ومع أوروبا، إلى تعزيز القدرات التدريبية المحلية. ويسهم توافر الخريجين المؤهلين في استراتيجية التطوير العامة المتمثلة في زيادة المهارات كماً ونوعاً لمدّ أسواق العمل داخل أفريقيا وعلى الصعيد العالمي.

خامسا – المرافق وإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها

٦٣ – سعت الأمانة العامة، في عام ٢٠١٧، إلى ضمان زيادة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاجتماعات التي تهم مجتمعهم بصورة مباشرة، مثل اجتماعات اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المعقودة في نيويورك، والاجتماعات التي يكرسها مجلس حقوق الإنسان لموضوع الإعاقة، واجتماعات الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرها من الأحداث التي توفر لها دعم من الموارد الخارجة عن الميزانية. وجرى توفير طائفة واسعة من الخدمات التي تكفل إمكانية الوصول، مثل العرض النصي، والترجمة إلى لغة الإشارة، وتوفير النصوص بطريقة برايل بناء على الطلب، وتوفير وثائق يسهل اطّلاع ذوي الإعاقة عليها، للجنة في اجتماعاتها المعقودة في جنيف، إلى جانب الخدمات الموجهة خصيصا إلى أعضائها.

٦٤ – وأُعطيت الأولوية، في خدمات العرض النصي المتزامن مع إلقاء الكلمات، للاجتماعات التي تتطلب إمكانية وصول ذوي الإعاقة إليها، وجرى توفير وثائق مؤتمرات ومواقع شبكية يسهل اطّلاع ذوي الإعاقة عليها، وكذلك توفير الترجمة إلى لغة الإشارة الوطنية والدولية، لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الحصول على هذه الخدمات. ويُعد توسيع نطاق هذه الخدمات أمرا بالغ الصعوبة، نظرا لأنه لا يتوفر حاليا سوى حوالي ٢٠ مترجما إلى لغة الإشارة الدولية معتمدا لدى الاتحاد العالمي للصم. وجرى اختبار الجدوى التقنية للترجمة إلى لغة الإشارة عن بعد في تجارب أجرتها الأمانة العامة. غير أن هذه الطريقة قد لا تكون مناسبة لجميع الاجتماعات ولم يتقبلها بعدُ المترجمون إلى لغة الإشارة الدولية المعتمدون. وفي الوقت نفسه، يُعد العرض النصي عن بعد المتزامن مع إلقاء الكلمات أيسر تكلفة، ويصل إلى جمهور أوسع بكثير، وتستفيد منها جماهير عريضة حيث يعرض آنيا النص الكامل لحوار الجلسات. وإدراكا منها بتزايد الاهتمام بالوثائق التي يسهل وصول ذوي الإعاقة إليها وتزايد الطلب عليها، ولا سيما حين تكون بلغة مبسَّطة وسهلة القراءة، وتمشيا مع اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، قامت شعبة إدارة المؤتمرات في جنيف بتعزيز تعاونها مع مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الانسان في عام ٢٠١٧، وأنجزتا مشروعاً تجريبيا مشتركا لدراسة تكاليف وجدوى توفير نسخ محررة بلغة إنكليزية مبسَّطة من مجموعة مختارة من الوثائق الأساسية للجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

٦٥ – وتتأكد الأمانة العامة من توفر وثائق الاجتماعات، قدر الإمكان، بوسائط يسهل اطّلاع ذوي الإعاقة عليها بما في ذلك توفرها على الشاشات في قاعات الاجتماعات وعلى تليفزيون وفيديو الأمم المتحدة. وقد اتخذت تدابير لتيسير إمكانية وصول ذوي الإعاقة إلى مواقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت. وفيما يتعلق بإمكانية الوصول المادي، اتُّخذت ترتيبات لتوفير أماكن مناسبة يمكن لمستخدمي الكراسي المتحركة في قاعة الجمعية العامة الجلوس عليها، وجرى تنصيب مدرج لتسهيل وصولهم إلى المنصة. ويسمح ذلك بوصول المشاركين على نحو يحفظ الكرامة ويخلو من العوائق لدى إلقاء كلمة أمام الجمعية.

٦٦ - وبغية مواصلة تحسين إمكانية وصول ذوي الإعاقة إلى خدمات المؤتمرات، أطلقت فرقة العمل المشتركة بين الإدارات والمعنية بالتسهيلات الخاصة بالمعوقين دراسة استقصائية يلتمس فيها تعليقات من جميع مستخدمي مرافق المقر في نيويورك بشأن إمكانية الوصول إلى هذه المرافق. وتُستخدم الردود لوضع خطة مفصلة هدفها تحسين إمكانية الوصول بدءاً بقاعة الجمعية العامة. ولا يزال إدخال التحسينات المتعلقة بإمكانية الوصول على مرافق المؤتمرات في جنيف يشكل أحد الأهداف ذات الأولوية للخطة الاستراتيجية لحفظ التراث التي تهدف إلى تجديد مبنى قصر الأمم والمبنى E. وقد وصلت مرحلة التصميم فيها إلى مرحلة متقدمة جدا، ومن المقرر أن يبدأ التشييد في عام ٢٠١٩. وسيجري الإبلاغ عن تفاصيل تحسينات المرافق العامة، ولا سيما تلك المتعلقة بإمكانية وصول ذوي الإعاقة إليها، في إطار بنود جدول الأعمال ذات الصلة.

سادسا - قياس نوعية خدمات المؤتمرات

٦٧ - تقوم الأمانة العامة بجمع آراء الدول الأعضاء عن طريق دراسات استقصائية إلكترونية شاملة، واجتماعات إعلامية سنوية، ودراسات استقصائية مخصصة تنظَّم في كل مركز من مراكز العمل، وذلك بغية قياس نوعية خدمات المؤتمرات التي تقدمها. وفي عام ٢٠١٧، قيَّم ٩١ في المائة من جميع المجيبين على الدراسة الاستقصائية الإلكترونية الشاملة التي تتم على مدار السنة النوعيةَ العامة لخدمات المؤتمرات التي تقدمها الأمانة العامة على أنها ''جيدة'' أو ''جيدة جدا''، وتراوحت نسبة من قيَّموها كذلك بين ٨٨ في المائة (٨ مجيبين) في فيينا، و ٩٢ في المائة (٨٩ مجيبا) في نيويورك، و ٩٦ في المائة (٢٨ مجيبا) في جنيف. وفي نيروبي، أجريت الدراسة الاستقصائية الإلكترونية الشاملة في أعقاب انعقاد الدورة السادسة والعشرين لمجلس إدارة موئل الأمم المتحدة، وقيم ٧٠ في المائة من المشاركين خدمات المؤتمرات على أنها ''جيدة'' أو ''جيدة جدا''. وسعياً لتكملة الدراسة الاستقصائية العالمية ببيانات آنية، أجريت أيضا دراسة استقصائية بعد الاجتماع الأول لمؤتمر الأطراف في اتفاقية ميناماتا بشأن الزئبق. وفي هذه الحالة، قيّم ٩٨ في المائة من المجيبين الخدمات المقدمة على أنها تتراوح بين ''جيدة'' و ''ممتازة''، بينما قيّمها ٢ في المائة من المجيبين على أنها ''متوسطة''. وفي الدراسات الاستقصائية التكميلية الأخرى، قيّم ٨٧ في المائة من المجيبين على الاستبيان في جنيف، وعددهم ٣١٥ مجيباً، الخدمات المقدمة على أنها ''جيدة'' أو ''جيدة جدا''؛ وفي نيويورك، من أصل ٢٧ مجيبا شاركوا في دراسة استقصائية منفصلة لمكاتب الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء التي تقدم لها الأمانة العامة خدمات الأمانة الفنية وخدمات المؤتمرات، عبر ٢٦ مجيبا عن رضاهم عن نوعية الخدمات وحسن توقيتها.

الاجتماعات الإعلامية المعقودة مع الوفود في عام ٢٠١٧

٦٨ - عُقدت اجتماعات إعلامية مخصصة لكل لغة مع ممثلي البعثات الدائمة في نيويورك في آب/أغسطس ٢٠١٧، وكانت بمثابة منتدى لمناقشة خدمات المؤتمرات المقدمة في كل من اللغات الرسمية الست. وأعربت الوفود عن تقديرها للخدمات اللغوية الممتازة المقدمة، وشددت على أهمية الحفاظ على الجودة العالية واستخدام المصطلحات الصحيحة. وشارك في الاجتماع الإعلامي المعقود في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧ في جنيف أكثر من ٧٠ ممثلا من البعثات الدائمة. وعبر المشاركون في الاجتماعات التي عُقدت في فيينا في عام ٢٠١٧ عن تأييدهم المستمر لمبدأ التعددية اللغوية، وأشاروا إلى أن خدمات المترجمين الشفويين والمترجمين التحريريين تتسم بأهمية بالغة في مجال تواصل الخبراء الفنيين فيما بينهم،

كما أشـــاروا إلى ضـــرورة تشـــجيع التعاون بين هؤلاء الخبراء وموظفي اللغات من أجل تيســـير تنســـيق المصـــطلحات. وقامت شـــعبة خدمات المؤتمرات في نيروبي، أثناء الاجتماع الإعلامي المقرر، بعرض حالة الأعمال التحضيرية للدورة الثالثة لجمعية الأمم المتحدة للبيئة.

٦٩ - وجرى التأكيد على أهمية عدم الإسراع في الكلام لدى إلقاء الكلمات وعلى أهمية تقديم بيانات خطية ســـلفاً، توخيا لجودة الترجمة الشـــفوية، في جميع الاجتماعات الإعلامية وفي الاجتماعات أخرى. وكشفت دراسة أجرتها دائرة تدوين المحاضر الحرفية في نيويورك عن أن عدد الكلمات في الساعة ارتفع في الفترة بين عامي ٢٠٠٥ و ٢٠١٦ بنسبة ٥٨ في المائة ليصل إلى أكثر من ١١٢ كلمة في الدقيقة. ومن الصعب للغاية تقديم ترجمة فورية كاملة ودقيقة لنص خطاب يُلقى بهذه السرعة.

سابعا - الاستنتاجات والتوصيات والخطوات المقبلة المقترحة

ألف - الاستنتاجات

٧٠ - واصلت الأمانة العامة إدخال ابتكارات هامة على عمليات خدمات المؤتمرات، وحققت في عام ٢٠١٧ إنجازات ملحوظة في عدة مجالات. وبالاســـتفادة من الفوائد التي توفرها التكنولوجيا، بدأت إدارة شـــؤون الجمعية العامة والمؤتمرات العمل بأدوات وإجراءات جديدة ومتقدمة بغية تحســـين كفاءة ونوعية الوثائق، وتحسـين إمكانية الوصـول إلى الخدمات التي تقدمها، وتوسـيع نطاق عملياتها في التوظيف. وقد أدى إصـــدار يومية الأمم المتحدة بجميع اللغات الرسمية الســـت، وإنشـــاء حل يقوم على اعتماد نقطة خدمات موحدة في النظام الإلكتروني الشـــامل لإدارة الاجتماعات (gMeets)، واســـتحداث تطبيقات جديدة في بوابة e-deleGATE، إلى تحسين تجربة المؤتمرات للوفود. وجرى وضع أسس لزيادة تقاسم عبء العمل وتكوين قوة عاملة أكثر مرونة تكون قادرة على أداء مهام متعددة في مناطق زمنية متعددة، وذلك من خلال مواصـــلة مواءمة الأدوات والنظم المســـتخدمة في جميع المواقع، وإجراء امتحانات موحدة للمترجمين التحريريين والمحررين ومدوني المحاضر الحرفية ومجهزي النسخ للطباعة ومصححي التجارب المطبعية ومشـرفي الإنتاج. وإضـافة إلى ذلك، جرى تحديد هام وواضـح للمسـؤوليات المتعلقة بخدمات المؤتمرات بوضوح بين مراكز العمل الأربعة.

٧١ - بيد أن الظروف الصـــعبة التي تمر بها مرافق المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي ألقت بظلالها على هذه الإنجازات، وتمنع هذه الظروف مركز العمل هذا من تحقيق كامل إمكاناته كمقدم لخدمات الاجتماعات، كما تمنعه من الناحية العملية من الاضطلاع بولايته على النحو الواجب.

٧٢ - وســتواصــل الأمانة العامة، خلال عام ٢٠١٨ وما بعده، الاســتفادة من التكنولوجيا لتحديث تسلسـل سير العمل وتحسينه ومواءمته في جميع مراكز العمل، وتركيز موارده البشرية ذات المهارات العالية على العمليات ذات القيمة المضـافة العالية التي تتفوق فيها هذه الموارد. وسـيدخل هيكل ملاك الموظفين الجديد لدوائر الترجمة التحريرية طور التشغيل بصورة تدريجية من أجل تحسين توقيت وجودة تجهيز الوثائق في جميع مراكز العمل، وسـيتم ذلك بدعم من أدوات التدريب المتاحة على شـبكة الإنترنت وغيرها من أدوات التدريب والتطبيقات التكنولوجية الجديدة. وســتواصــل عمليات إدارة المؤتمرات في الأمانة العامة تعزيز مرونة الموظفين وتطويرهم الوظيفي من خلال عمليات الانتداب المتبادل بين الدوائر وغيرها من المبادرات، وسيتم النظر في آليات جديدة للتصدي لاستمرار الشواغر في بعض الدوائر وفي بعض مراكز

العمل. وسيستمر العمل على النسخة الثانية من النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc 2.0)، الذي سيؤدي، باعتباره نظاما شاملا من البداية حتى النهاية، إلى زيادة تبسيط وتحسين تسلسل سير العمل المتصل بالوثائق، مما يؤدي بدوره إلى إيجاد فرص لتحقيق المزيد من أوجه الكفاءة في المستقبل القريب. وعلاوة على ذلك، فإن المعلومات ذات النوعية العالية الجودة التي يتم الحصول عليها من التحليل الذكي للأعمال والتي تنتج عن تدفق البيانات آليا وفي الوقت الحقيقي بالاستناد إلى نظام إدارة الوثائق بأكمله، بما في ذلك نظم الإنتاج المرتبطة بها، ستجعل من الممكن تحسين اتخاذ القرارات الاستراتيجية والإدارية في إطار التحديد الجديد للمسؤوليات وفي إطار النموذج اللامركزي لعمليات خدمات المؤتمرات. وسيتواصل العمل مع الدول الأعضاء من أجل التوعية بالسبل التي يمكن لها أن تيسر بها العمل وتساعد على تحقيق أقصى قدر ممكن من جودة الخدمات اللغوية التي تقدمها الأمانة العامة.

باء – الإجراءات الموصى بأن تتخذها الجمعية العامة

٧٣ - يوصي الأمين العام الجمعية العامة بما يلي:

(أ) أن تحيط علما بهذا التقرير؛

(ب) أن تلاحظ تحديد المسؤوليات المتعلقة بتوفير خدمات المؤتمرات الذي اتفق عليه وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات والمديرون العامون لمكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي.

(ج) أن تحيط علما بالمعلومات المقدمة بشأن حالة مركز المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، وأن تطلب إلى الأمين العام أن يقدم اقتراحا من أجل معالجة هذه المسألة على وجه السرعة.

(د) أن تلاحظ الزيادة الحادة في عدد طلبات تنظيم الاجتماعات والمناسبات غير المتصلة بالعملية الحكومية الدولية في مقر الأمم المتحدة في نيويورك وبالحاجة إلى تحديث السياسات التي تنظم استخدام تلك الأماكن.