

Distr.
GENERAL

A/C.5/49/34
17 November 1994
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH

الجمعية العامة



الدورة التاسعة والأربعون
اللجنة الخامسة
البنديان ١٠٧ و ١١١ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ١٩٩٤-١٩٩٥

خطة المؤتمرات

الدراسة الشاملة بشأن خدمات المؤتمرات

تقرير الأمين العام

تقرير الأمين العام عن الدراسة الشاملة بشأن خدمات المؤتمرات

أولا - المقدمة

١ - طلبت الجمعية العامة في الفقرة ٤٢ من قرارها ٢٢٨/٤٨ المؤرخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٢ إلى الأمين العام "أن يقدم إلى الجمعية العامة في دورتها التاسعة والأربعين دراسة شاملة عن الاحتياجات من التنظيم والإدارة والموارد البشرية اللازمة لتقديم خدمات مؤتمرات وافية، لتكون أساسا للنظر في مقترحاته بشأن الميزانية العادية لفترة السنتين ١٩٩٦-١٩٩٧". وقد أجريت الدراسة المطلوبة بمساعدة خبير استشاري مستقل عينته إدارة شؤون الإدارة والتنظيم وبالمشاركة الكاملة من جانب مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم. ونظرا لقيود الوقت والموارد فقد ركزت الدراسة على خدمات المؤتمرات في المقر، على الرغم من أن النتائج والتوصيات تعتبر منطبقة بصفة عامة على مكثبي الأمم المتحدة في جنيف وفيينا.

٢ - ووجدت الدراسة أن الطلب على خدمات المؤتمرات قد ازداد ازديادا كبيرا منذ عام ١٩٩١ وأنه يتجاوز قدرة خدمات المؤتمرات على الوفاء به في إطار المستوى الحالي من الموظفين والموارد الأخرى. وحددت الدراسة بعض التدابير التي يمكن أن تحسن إنتاجية وكفاءة تنظيم موارد خدمات المؤتمرات وأكدت على الحاجة إلى تحسين الاتصالات بين خدمات المؤتمرات والخدمات التي تقدم مواد يتعين تجهيزها أو التي تستخدم الخدمات التي توفرها خدمات المؤتمرات. ويتم في الوقت الراهن اتخاذ التدابير بشأن كثير من التوصيات التي وردت في الدراسة، كما ستوضع في الاعتبار نتائج وتوصيات الدراسة في إعداد الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ١٩٩٦-١٩٩٧.



ألف - التعريفات

٣ - أجريت الدراسة الحالية على أساس تعريف خدمات المؤتمرات بأنها الخدمات اللازمة لعقد مؤتمرات واجتماعات وإصدار وثائق تتصل بهذه الاجتماعات. ووفقا للخطة المتوسطة الأجل للفترة ١٩٩٢-١٩٩٧^{٥)}، يمكن وصف الأهداف العامة لخدمات المؤتمرات كوحدة تنظيمية كما يلي:

"توفير ما يلزم من خدمات لأجهزة الأمم المتحدة وغيرها من الهيئات الحكومية الدولية والهيئات الفرعية التابعة لكل منها، تحقيقا للكفاءة والفعالية في تسيير أعمال اجتماعاتها ومؤتمراتها، وذلك بطريقة تكفل الاستفادة من خدمات المؤتمرات ومواردها على نطاق العالم على الوجه الأمثل والأجدي؛

"وضع وتخطيط جدول مقترح لاجتماعات المنظمة لتقديمه إلى لجنة المؤتمرات، يلتزم فيه بقرارات [الهيئات الحكومية الدولية] والقواعد والمبادئ المتعلقة بتخطيط المؤتمرات ويصمم على نحو يتيح الاستخدام الأمثل من حيث فعالية التكاليف لموارد ومراكز ومرافق خدمة المؤتمرات على نطاق العالم؛

"وضمن جودة الوثائق والمنشورات التي تصدرها المنظمة، وصدورها في حينها، وتوافرها ونشرها على نطاق واسع على الدول الأعضاء وغيرها من المستعملين بطائفة من الأشكال التي يسهل الحصول عليها؛

"وضمن التقيد في المواد المقدمة للتجهيز بالإجراءات المقررة لمراقبة الوثائق والحد منها".

وتتضمن خدمات المؤتمرات التخطيط، وخدمة الاجتماعات، والترجمة الشفوية، وإعداد المحاضر الحرفية، وإعداد المحاضر الموجزة، ومراقبة الوثائق، والتحرير، والمراجع، والمصطلحات، والترجمة التحريرية (بما في ذلك الترجمة التعاقدية)، وتجهيز النصوص، وإعداد التجارب للمطبعة وتدقيقها، وتصميم المادة المطبعية، والنشر المكتبي، والاستنساخ، والتوزيع.

٤ - وخدمات المؤتمرات متاحة للهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء لمساعدتها على الاضطلاع بعملها وتحقيق أهدافها. وبناء عليه، يمكن اعتبار أن خدمات المؤتمرات وافية بالفرض إذا مكنت الدول الأعضاء من أن تجتمع وفقا للجدول الزمني الموافق عليه وأن تجري المداولات بشأن المسائل التي تود النظر فيها. وبموجب هذا التعريف، فإن وفاء خدمات المؤتمرات بالفرض لا يمكن بل لا ينبغي أن يقاس بالنتيجة التي تسفر عنها المداولات نفسها؛ فإذا كان عدم وفاء خدمات المؤتمرات بالفرض قد يحول دول نجاح المداولات، فإن وفاء خدمات المؤتمرات بالفرض، مهما يكن تعريضا، لا يمكن أن يضمن نجاح المداولات.

٥ - وتركز الدراسة الاهتمام على ما يلي:

(أ) إن موارد خدمات المؤتمرات محدودة ويجب أن تستخدم بطريقة فعالة من حيث التكلفة. ولا يقتصر الأمر على أن هناك حدودا على عدد الموظفين الذين يمكن استخدامهم في إطار المخصصات المرصودة في الميزانية لخدمات المؤتمرات، بل هناك حدود أيضا على قدرة هؤلاء الموظفين على الوفاء بالطلب المتزايد باستمرار على الخدمات. وهناك أيضا حدود لمدى التمكن من زيادة هذه القدرة عن طريق تطبيق تكنولوجيا التشغيل الآلي للمكاتب، واستخدام المعدات، وغير ذلك من الموارد التقنية.

(ب) يجب أن تقدم الخدمات في حينها لكي تكون لها قيمتها. إذ يجب إصدار الوثائق قبل وقت كاف من بداية الجلسة التي سينظر فيها في البند المتصل بهذه الوثائق لتمكين ممثلي الدول الأعضاء من دراستها. ويجب أن تكون جميع الخدمات اللازمة متاحة في الوقت المحدد لبدء الجلسة؛

(ج) يجب أن تكون الخدمات على أعلى درجة من الجودة. إذ يجب أن تكون خدمات المؤتمرات على أعلى درجة من الجودة لكي تكون لها قيمتها للدول الأعضاء ولكي تساعد الهيئات الحكومية الدولية على تحقيق أهدافها. ويتطلب حسن سير العمل في الجلسات إصدار وثائق معدة إعدادا جيدا وفي الوقت المحدد لها وتوفير الترجمة الشفوية وغير ذلك من الخدمات بمستويات عالية من الجودة.

وبناء عليه، فإن مهمة توفير خدمات مؤتمرات وافية بالفرض تتطلب المحافظة على التوازن الأمثل بين الجودة والالتزام بالمواعيد والكفاءة. فالنوعية العالية، والالتزام بالمواعيد، والكفاءة كلها عناصر أساسية في تقديم خدمات كافية للمؤتمرات. وعلى المدى القصير، وبسبب القيود المفروضة على الموارد، أو الحدود المفروضة على القدرة، أو عدم وجود دعم تقني كاف، أو غير ذلك من العوامل، فإن الأولوية العالية الممنوحة لأحد العناصر، مثل الالتزام بالمواعيد، يمكن أن يؤثر تأثيرا عكسيا على العنصرين الآخرين. ومع ذلك، ما زال الهدف على المدى الطويل هو تحسين العناصر الثلاثة جميعها.

باء - المعايير

٦ - يجري نتيجة للدراسة وضع معايير جديدة أنسب لقياس أداء خدمات المؤتمرات ويجري أدناه تناول هذه المعايير.

ثانيا - تنظيم خدمات المؤتمرات

ألف - الأهداف

٧ - يجب أن يحقق تنظيم خدمات المؤتمرات ما يلي:

- (أ) تسهيل استخدام الموارد المحدودة بكفاءة لتوفير خدمات عالية الجودة بطريقة آنية وفعالة للوفاء باحتياجات مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم؛
- (ب) التمكين من التكليف بالمسؤوليات على نحو واضح وتفويض المسؤوليات المناسبة لمديري البرامج الذين سيسألون عن تحقيق الأهداف المحددة، في إطار الموارد الموفرة لهم؛
- (ج) إقامة خطوط واضحة للاتصال سواء داخليا أو مع الإدارات والمكاتب الأخرى؛
- (د) تشجيع المبادرة والمرونة اللازمتين للاستجابة للتغير السريع في الاحتياجات من الخدمات؛
- (هـ) تشجيع التعاون والتنسيق ليس فقط فيما بين وحدات خدمات المؤتمرات في جميع أنحاء العالم بل أيضا فيما بين دوائر خدمات المؤتمرات والوحدات التنظيمية الأخرى في الأمانة العامة وكذلك مع الهيئات الحكومية الدولية وممثلي الدول الأعضاء.

باء - الهيكل التنظيمي الحالي

٨ - نتج الهيكل التنظيمي لخدمات المؤتمرات في أواسط عام ١٩٩٤ حسب ما اقترح في تقرير الأمين العام عن إعادة تنظيم إدارة شؤون الإدارة والتنظيم (A/C.5/48/72) وقبلته الجمعية العامة في قرارها ٤٩١/٤٨ المؤرخ ١٤ تموز/يوليه ١٩٩٤. وكما جاء بيانه في ذلك التقرير، فإن مكتب خدمات المؤتمرات ومكتب الخدمات العامة السابقين أدمجا معا وتشكل منهما مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم الذي يتولى إدارته أمين عام مساعد. والمسؤوليات الوظيفية لخدمات المؤتمرات تشمل الوظائف الأساسية لتسهيل الاتصال فيما بين الدول الأعضاء، وهو ما ينبغي أن يساهم في نجاح سير أعمال الأمم المتحدة وظهورها بصورة المنظمة ذات الكفاءة. ويعاون الأمين العام المساعد لخدمات المؤتمرات وخدمات الدعم في اضطلاعهم بمسؤولياته الإدارية المتعلقة بخدمات المؤتمرات نائب بدرجة مدير، يتولى مسؤولية الإشراف اليومي على الخدمات المعنية، وتوجيه وضع سياسات خدمات المؤتمرات في المنظمة، وتقرير إجراءات وممارسات لتقديم خدمات المؤتمرات في جميع مراكز العمل. أما الهيكل التنظيمي في مكتب الأمم المتحدة في جنيف فسيختلف عن ذلك اختلافا طفيفا. فشعبة خدمات المؤتمرات في جنيف، التي تتألف من دائرة شؤون المؤتمرات ودائرة اللغات ودائرة الترجمة الشفوية ودائرة النشر والمكتبة، مستقلة عن شعبة شؤون الإدارة؛ ومدير خدمات المؤتمرات تابع مباشرة للمدير العام لمكتب الأمم المتحدة في جنيف. وفي التنظيم المقترح لدائرة موحدة لشؤون المؤتمرات في فيينا، فإن خدمات المؤتمرات والخدمات الإدارية مدمجة معا في شعبة الخدمات الإدارية والخدمات المشتركة (A/C.5/49/24). ويرد في المرفق الأول للتقرير الحالي بيان تنظيم خدمات المؤتمرات في المقر.

٩ - إن خدمات المؤتمرات منظمة في جميع الأحوال حسب تسلسل هرمي ووظيفي، حيث توجد وحدات تنظيمية مستقلة لكل نوع من أنواع خدمة المؤتمرات. وتنقسم هذه الوحدات في المقر إلى شعبتين رئيسيتين: شعبة الترجمة التحريرية وخدمات التحرير وشعبة الترجمة الشفوية والاجتماعات والوثائق. وفي إطار مكتب المدير، يتولى موظفون من ذوي الرتب العليا الإشراف على وحدات التخطيط والتنسيق المركزيين، ومراقبة الوثائق، وبرنامج الابتكارات التكنولوجية.

جيم - تحليل الهيكل التنظيمي

١٠ - حلت الدراسة التنظيم الداخلي لخدمات المؤتمرات والعلاقات القائمة بين خدمات المؤتمرات والوحدات الأخرى للأمانة العامة. فتنظيم خدمات المؤتمرات حسب الوظيفة، حيث توجد وحدة مستقلة تتناول كل جانب من جوانب خدمة المؤتمرات، يحقق فوائد التخصص، والتحديد الواضح للمسؤوليات والسلطات والمسألة. وييسر هذا التنظيم تجهيز الوثائق وخدمة الاجتماعات على نحو يعمل على تجنب تداخل المهام أو ازدواج الجهود. أما خطوط الاتصال فواضحة ومباشرة، ويجري التفويض بالسلطة على النحو المناسب للاستجابة المرنة لتغير الاحتياجات. كما أن الاتصالات الداخلية جيدة.

١١ - غير أن التخصص والاهتمام الزائد بأنشطة التجهيز الداخلية قد يقلل من الاهتمام بالاتصال بين وحدات خدمات المؤتمرات، ومع الوحدات الأخرى للأمانة العامة، ومع مستعملي خدمات المؤتمرات. وقد تبين من الاستعراض الشامل ضرورة أن تكون خدمات المؤتمرات أكثر وعياً باحتياجات واهتمامات مستعملي خدماتها وأولئك الذين يقدمون المواد لخدمات المؤتمرات لتجهيزها. كما ظهر أن ثمة نقصاً في تفهم الآخرين، في بعض الحالات، لاحتياجات وقدرات خدمات المؤتمرات.

دال - اقتراحات من أجل التحسين

١٢ - يتوفر الآن، بفضل الدراسة، إقرار أكبر بأهمية تعزيز الاتصالات بين خدمات المؤتمرات وبقية الأمانة العامة، وكذلك مع ممثلي الدول الأعضاء، بغية تبادل المعلومات واتخاذ إجراء منسق لتحقيق الأهداف المشتركة. ولذلك يجري الآن اتخاذ الخطوات لإقامة شبكات تربط موظفي خدمات المؤتمرات مع الوحدات الأخرى للأمانة العامة التي تقدم المواد إلى خدمات المؤتمرات لتجهيزها أو التي تستخدم منتجات خدمات المؤتمرات ومع البعثات الدائمة، فيما يتعلق بخدمة الهيئات الحكومية الدولية أو أفرقة الخبراء.

١٢ - والغاية من هذه الشبكات هو تحسين طائفة من علاقات العمل بين خدمات المؤتمرات وغيرها. وستشمل الشبكات الإدارات التي تقدم المخطوطات التي تقوم خدمات المؤتمرات بتجهيزها كما ستشمل أمانات الهيئات الحكومية الدولية المعنية بتخطيط عمل تلك الهيئات وضمان توفير الوثائق الضرورية وخدمات الاجتماعات في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

١٤ - ويجري النظر في أمر تكليف موظفي خدمات المؤتمرات بمسؤوليات خاصة عن تقديم الخدمات لهيئات حكومية دولية وأفرقة خبراء بعينها وما يتصل بها من الإدارات المعدة للتقارير. فبدلاً من ازدواج أعمال أمناء اللجان ومنسقي الوثائق في الإدارات الفنية، يقوم هؤلاء الموظفون باستكمال أعمالهم والاعتماد عليهم في تقدير احتياجات الهيئات واقتراح الجداول الزمنية لتقديم الوثائق وإصدارها. وسينسق مكتب المدير هذه المهمة.

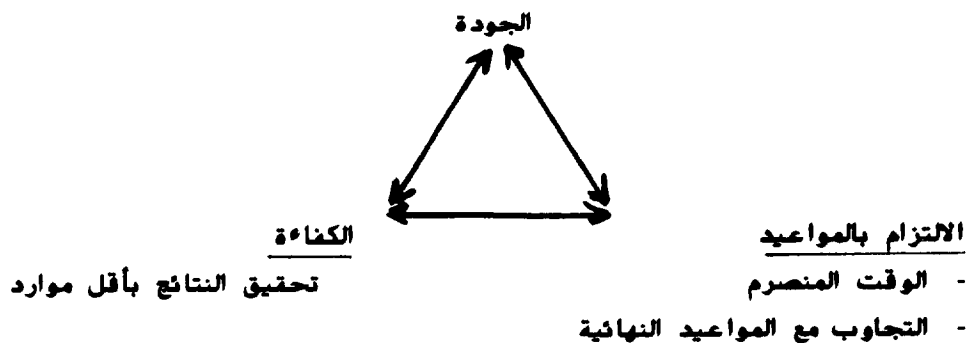
١٥ - ويجري حالياً استعراض الإجراءات اللازمة لتعزيز قدرات مكتب مدير خدمات المؤتمرات في مجال التخطيط والتنسيق المركزيين، بما في ذلك إنشاء فريق لتنسيق أعمال جميع مراكز المؤتمرات في مجال الإعداد للمؤتمرات العالمية وخدمتها. وبالإضافة إلى ذلك، يجري إدخال هيكل لإنشاء وتطوير مهام لتحسين الأداء بصفة مستمرة.

ثالثاً - تنظيم خدمات المؤتمرات

ألف - الهدف

١٦ - الهدف من تنظيم خدمات المؤتمرات هو استخدام ما هو متاح من الموارد المحدودة نسبياً في تقديم الخدمات المطلوبة مع توخي تحقيق التوازن الأمثل بين الجودة والالتزام بالمواعيد والكفاءة. ويتمثل التحدي اليومي في ممارسة الاختيارات الصائبة اللازمة لتحقيق هذا التوازن. وكما هو مبين أعلاه، فإن هذا يستلزم الوعي باحتياجات وأولويات كل ما يتم توفيره من منتجات وخدمات. ويتمثل التحدي على المدى الطويل في تحسين الجودة والالتزام بالمواعيد والكفاءة عن طريق تحسين النظم والإجراءات والتنظيم.

تنظيم الأداء



باء - تحليل الترتيبات الحالية

١ - تنظيم موارد خدمة المؤتمرات على الصعيد العالمي

١٧ - رغم أن خدمات المؤتمرات في جنيف وفيينا تخضع رسمياً لسلطة المديرين العامين لهذين المكتبين، فإن الأمين العام المساعد لخدمات المؤتمرات وخدمات الدعم ونائبه، مدير خدمات المؤتمرات في المقر، يظطلعان بالمسؤولية العامة عن تنظيم موارد خدمة المؤتمرات الواردة في الباب ٢٥ هـ من الميزانية البرنامجية للفترة ١٩٩٤-١٩٩٥: خدمات المؤتمرات، نيويورك وجنيف وفيينا. وتشمل هذه المسؤولية تعيين وترقية موظفي خدمة المؤتمرات وتنسيق أنشطة خدمة المؤتمرات على نطاق عالمي، لضمان أمثل استخدام للموارد المتاحة. ويستند في تعيين وترقية موظفي اللغات في المقر وجنيف وفيينا على التوصيات التي يقدمها مدير خدمات المؤتمرات إلى الأمين العام المساعد لخدمات المؤتمرات وخدمات الدعم. ويتولى مديرو الشعب ورؤساء الدوائر في المقر، نيابة عن المدير، إقامة اتصالات وثيقة ومنظمة مع نظرائهم في جنيف وفيينا ومراكز المؤتمرات الأخرى، لتنسيق الخطط وإعادة توزيع الموظفين أو العمل من أجل تحقيق أفضل استخدام للقدرات المتوفرة. وفي إطار مكتب المدير، يقيم منسق برنامج الابتكارات التكنولوجية في المقر اتصالات وثيقة مع نظيره في جنيف لضمان التوافق بين تطبيقات تكنولوجيا الحاسوب واتساق استراتيجية التطوير.

١٨ - ومن الوسائل الرئيسية لتنسيق خدمات المؤتمرات على النطاق العالمي خطة مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة التي يتم إعدادها تحت إشراف رئيس قسم التخطيط وخدمة الاجتماعات، الذي يعمل أيضاً أميناً للجنة المؤتمرات. وتستعرض لجنة المؤتمرات الخطة وتقدمها إلى الجمعية العامة للموافقة. ويجري وضع قاعدة بيانات حاسوبية لمؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة لتسهيل التنسيق بين مراكز المؤتمرات وإعداد وتنفيذ خطة المؤتمرات والاجتماعات لفترة السنتين.

٢ - التنظيم والتنسيق في المقر

١٩ - يجري تنسيق أعمال الوحدات الوظيفية المتخصصة التي تقدم خدمات المؤتمرات في المقر وذلك عن طريق اجتماعات أسبوعية يعقدها مديرو الشعب ورئيس قسم مراقبة الوثائق للتخطيط لتجهيز الوثائق وخدمة الاجتماعات في الأسابيع القادمة. وتضم هذه الاجتماعات الموظفين المعنيين من مختلف الوحدات التنظيمية لكفالة الاتفاق على الأولويات المشتركة وتخصيص الموارد المناسبة لإنجاز العمل في الوقت المناسب.

٢ - خط الانتاج بالنسبة لتجهيز الوثائق

٢٠ - لتحقيق الكفاءة في التصدي للحجم الكبير من الوثائق والالتزام بالمواعيد النهائية القصيرة الأجل لإصدارها، تشكل وحدات خدمة المؤتمرات خطا للانتاج يقوم فيه قسم مراقبة الوثائق بتحديد أولويات التجهيز، بالتشاور مع أمانات الهيئات الحكومية الدولية ومع وحدات التجهيز. ويجري حاليا وضع خطط لتعزيز قدرة قسم مراقبة الوثائق على القيام بالتخطيط لانتاج الوثائق ورصده ولتطبيق القواعد الخاصة بالوثائق.

٢١ - ومن أجل تجهيز المخطوطات بأسرع وقت ممكن في كل وحدة من وحدات التجهيز، تقسم الوثائق غالبا على عدة موظفين ثم يعاد تجميعها عند مرحلة إعداد الصفحات للتصوير من أجل الاستنساخ. وفي حين تسمح خطوط الانتاج بتجهيز الوثائق بكفاءة وسرعة، فإنها تتطلب من الموظفين أن يعملوا على سلسلة من الأجزاء من وثائق مختلفة، مما يجعل من العسير عليهم التعود على إنتاج الوثائق النهائية. ويندر أن يكون مترجم واحد أو موظف واحد من موظفي تجهيز النصوص مسؤولا عن إعداد وثيقة بكاملها، حيث لا تستعرض الوثيقة بأكملها في غالب الأحيان إلا في مرحلة تجميع الصفحات المعدة للتصوير من أجل الاستنساخ. وفي غالب الأحيان لا تتوافر فرصة لإجراء استعراض شامل لوثيقة مطولة ترجمها عدة مترجمين يعملون على أساس المراجعة الذاتية.

٤ - التعاون مع الوحدات التنظيمية الأخرى

٢٢ - من الأهداف الأخرى للترتيبات التنظيمية تشجيع قيام تعاون وثيق لا فيما بين وحدات خدمات المؤتمرات فحسب بل أيضا فيما بين جميع الإدارات والمكاتب المعنية بأعمال الهيئات الحكومية الدولية وأفرقة الخبراء. وهذا التعاون أساسي بين جزأي مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم، وإن تكن له أهميته الشديدة أيضا في حالة الإدارات والمكاتب الأخرى. ورغم أنه لا توجد ترتيبات تنظيمية رسمية لقيام تعاون من هذا النوع، فإن الاتصالات تجري يوميا بين قسم مراقبة الوثائق وقسم التخطيط وخدمات الاجتماعات في مكتب خدمات المؤتمرات والأمانات الفنية والإدارات المعدة للوثائق بصدد الجدول الزمني لتجهيز الوثائق واجتماعات الهيئات الحكومية الدولية. كذلك تعقد خلال دورة الخريف للجمعية العامة اجتماعات تنسيق اسبوعية بين موظفي خدمات المؤتمرات وفرع خدمات أمانة الجمعية العامة مع أمناء اللجان الرئيسية لكفالة تحقيق أقصى درجة من الفعالية والكفاءة في استخدام الموارد المتاحة لتلبية احتياجات أعمال الجمعية العامة. وقد ثبتت فائدة هذه الاجتماعات الأسبوعية، التي بدأ عقدها خلال الدورة الثامنة والأربعين للجمعية العامة.

٥ - عدم كفاية مؤشرات الأداء

٢٣ - إن وجود برنامج للتحسين المستمر يتطلب إجراء قياسات للأداء تشير إلى درجة الكفاءة والفعالية في استعمال خدمات المؤتمرات للموارد للقيام في حينه بتقديم خدمات عالية الجودة تفي باحتياجات الجهات التي تقدم لها هذه الخدمات. وقد وجدت الدراسة أن إحصاءات عبء العمل التي تعد حاليا ليست كثيرة الفائدة كمؤشرات للأداء. فهي لا تنسجم دوما بعضها مع البعض الآخر، وتكون أحيانا عسيرة على التفسير، ولا تتناول جميع جوانب خدمة المؤتمرات التي ينشد فيها التحسين المستمر. فإحصاءات إنتاج الوثائق، على سبيل المثال، تسجل العمل المنجز وليس الانتاج النهائي؛ وإذا كانت لذلك فائدته لأغراض التنظيم الداخلي، فإنه لا يقدم صورة واضحة عن عدد الصفحات التي يتم إنتاجها من الوثائق النهائية.

٦ - فشل إحصاءات عبء العمل الحالية في قياس الطلب

٢٤ - من أهم ما يواجهه من مشاكل أن إحصاءات عبء العمل الحالية تتناول العمل المنجز فقط، وليس عبء العمل الوارد أو إجمالي الطلب على الخدمات. وإحصاءات الوثائق تبين حجم العمل الذي أنجزته مختلف الدوائر في فترة معينة، وليس حجم الوثائق المقدمة للتجهيز. لذلك فإن حالة الوثائق المتراكمة التي لم يتم تجهيزها لا تظهر في الإحصاءات عن الفترة التي كان ينبغي أن تصدر هذه الوثائق خلالها. وبالمثل، فإن الإحصاءات تبين أعداد الاجتماعات التي قدمت لها الخدمات، مع الترجمة الشفوية أو دونها، ولكنها لا تبين الأعداد الإجمالية للاجتماعات المطلوبة. ونتيجة لذلك، ربما تقدر مستويات الطلب على خدمات المؤتمرات في الإحصاءات الحالية لخدمات المؤتمرات بأقل مما هي عليه بالفعل. ونظرا لعدم وجود مقاييس لمجموع الطلب على الخدمات، فإن من العسير تقدير مدى تجاوز الخدمات المطلوبة قدرة خدمات المؤتمرات على توفيرها.

٧ - ضرورة تشجيع العمل الجماعي على نحو أكثر انتظاما

٢٥ - إن قدرة خدمات المؤتمرات على تلبية الخدمات المطلوبة منها تعتمد على العمل الجماعي في إطار الأمانة العامة وفيما بين وحداتها العاملة. فالعمل الجماعي مطلوب، وقد وجدت الدراسة أن هناك في المعتاد عملا جماعيا فعالا فيما بين مختلف الوحدات. على أن الأداء الجماعي، كما ذكر أعلاه، لا يجري قياسه أو تحليله بانتظام، وضرورة تركيز المديرين والموظفين على الانتاج الفوري ربما كان من مؤداها ضياع فرص تحسين العمل الجماعي. وفي مثل هذه الحالات، فإن المشاكل التي تكتنف الكثير من علاقات العمل بين وحدات خدمات المؤتمرات قد تبقى خافية، فتحجب عن الأنظار الأعمال الإضافية التي قد تدعو إليها الحاجة نتيجة لأن وحدة من الوحدات العاملة لم تقدم ناتج عملها على أحسن وجه ممكن إلى الوحدة التالية لها.

٨ - ضرورة قيام تعاون أوثق مع الإدارات والمكاتب

٢٦ - تشدد الدراسة الحالية لخدمات المؤتمرات على ضرورة قيام تعاون وثيق بين خدمات المؤتمرات والإدارات والمكاتب المعنية منذ المراحل الأولى لإعداد الوثيقة باعتبار ذلك شرطاً أساسياً لإصدار الوثائق في حينه. فخدمات المؤتمرات تحتاج إلى معلومات مسبقة دقيقة عن عدد الوثائق التي يلزم تقديمها إلى الهيئة الحكومية الدولية ومدى تعقيدها وطولها وعن مواعيد تقديم هذه الوثائق للتجهيز. وللأسف لا تتوافر هذه المعلومات في غالب الأحيان. وقد وجدت الدراسة أنه على الرغم من احتمال وجود تنسيق معقول فيما بين الأشخاص المسؤولين في الإدارات الفنية عن تنسيق الوثائق ووحدات التنسيق (كشعبة شؤون مجلس الأمن، وفرع خدمات أمانة الجمعية العامة، وشعبة تنسيق السياسات وشؤون المجلس الاقتصادي والاجتماعي) وقسم مراقبة الوثائق في خدمات المؤتمرات، فإن هذا التنسيق يتم في وقت متأخر لا يتسنى معه بدء ما يلزم القيام به في جميع أجزاء الأمم المتحدة من عمل جماعي وتقييد بالأهداف. إذ أن ذلك يجب أن يبدأ، كحد أدنى، بمن يعدون الوثائق، وأن يلتقى الدعم من مديري الإدارات المعدة للوثائق. وهذا التنسيق له أهمية خاصة بالنسبة لهيئات كمجلس الأمن لا يمكن التنبؤ فيها، بحكم طبيعة عملها، بجدول الاجتماعات وحجم الوثائق.

٩ - ضرورة توفر معلومات أفضل عن تكاليف الخدمات

٢٧ - إن التنظيم الفعال لموارد خدمة المؤتمرات يتطلب معرفة دقيقة بتكاليفها. ويلزم توفير معلومات أفضل عن تكاليف الاجتماعات والوثائق لإعطاء صورة أكمل عن مجموع التكاليف اللازمة ولتحسين إعداد ميزانية خدمات المؤتمرات. ويلزم توفير معلومات أفضل عن التكاليف الكاملة بالنسبة لمختلف طرائق العمل ومختلف تدفقات العمل. ولا يجري تحليل دقيق للأثار المترتبة من حيث التكاليف على إضافة عمل إلى مهمة التجهيز في شعبة خدمات المؤتمرات أو إلغاؤه. وقد أوصت الدراسة باستقصاء العوامل التي ينجم عنها إنجاز كميات مختلفة من العمل، وبحساب ما ينتج عن ذلك من فروق في التكلفة والوقت، للمساعدة على تحديد فرص تخفيض التكاليف بتجنب تكرار العمل وحذف أعمال من عمليات خدمة المؤتمرات. وحسب إجراءات الميزانية التي اعتمدها الجمعية العامة في قرارها ٧١٢/٤١، فإن الميزانية البرنامجية ترصد فيها اعتمادات للاجتماعات التي تكون قد تقرر وقت إعداد الميزانية البرنامجية وأيضاً للاجتماعات التي يصدر إذن بها في وقت لاحق على افتراض أن عدد الاجتماعات وتوزيعها سيكون متمشياً مع نمط السنوات السابقة. على أن صعوبة الوفاء بالمطالب في حدود مستوى الموارد الموافق عليه تزداد بمقدار زيادة عدد الاجتماعات وحجم الوثائق عن نمط السنوات السابقة. وقد كان الحال كذلك طوال السنوات الخمس السابقة. ونتيجة للزيادة المستمرة في عدد الاجتماعات وحجم الوثائق، كانت مستويات القدرة التي تقرر على أساس التجربة السابقة أدنى باستمرار من الاحتياجات الفعلية. والقرارات التي تتخذ بإضافة اجتماعات في "إطار الموارد المتاحة" إلى الجدول المعتمد تفرض أعباء لا تستطيع خدمات المؤتمرات النهوض بها بصورة وافية.

جيم - اقتراحات للتحسين

١ - استعمال مؤشرات جديدة للأداء

٢٨ - عقدت سلسلة من حلقات العمل في خدمات المؤتمرات أسفرت عن تحديد ١٧ مؤشرا للأداء يمكن استعمالها في التقارير المقدمة الى الدول الأعضاء بغية تقديم تقييم أكثر شمولاً للعمل المنجز في مجال خدمة المؤتمرات، وهي تشمل مؤشرات لإنجاز العمل في حينه، والجودة، والكفاءة، وسيكون بعضها مستندا الى استقصاءات تجري مع وفود الدول الأعضاء والإدارات الفنية في الأمانة العامة. كما تشمل مؤشرات الأداء المقترحة سبعة مؤشرات تتعلق بالطلب، وعبء العمل، واستخدام القدرة. وبعد فترة من الاختبار في عام ١٩٩٥ في نيويورك وجنيف، يجري خلالها إدخال مزيد من التحسينات على المؤشرات، ستطبق هذه المؤشرات خلال فترة السنتين ١٩٩٦-١٩٩٧.

٢٩ - وأبرزت الدراسة الشاملة أيضا الحاجة الى قياس الأداء بطرق تكشف عن طبيعة التغيرات الواضحة في الإنتاجية والفروق الداخلية في الأداء بين الوحدات ذات المهام المتشابهة. ولغرض إعداد التقارير الداخلية، حددت خدمات المؤتمرات استعمالات تنظيمية معينة لبيانات الأداء، كتحسين قرارات تخصيص الموارد، أو تحسين العمل الجماعي، أو تخفيض تكرار العمل، وهي عاكفة على وضع مقاييس لهذه المسائل.

٢ - إدخال أسلوب التنبؤ بالطلب

الوثائق

٣٠ - إن وضع تنبؤات مفيدة عن عبء عمل الوثائق وجدول يحدد سلخا مواعيد إنجازها أمر يتطلب تحديد مواعيد نهائية واقعية لواضعي الوثائق، وبذل الإدارات المعدة للوثائق جهدا جيدا للوفاء بهذه المواعيد النهائية، كما يتطلب الإخطار المبكر بوقت كاف بأي تغييرات في تواريخ التقديم، ومراعاة الدقة وحسن التوقيت في التنبؤات وفي التغييرات في التنبؤات. ومن الأساليب التي يمكن الأخذ بها في توفير معلومات أفضل مقدما أن يقوم واضعو الوثائق ومدبروهم بوضع مواعيد مستهدفة للمراحل الرئيسية قبل التقديم (استكمال البحوث الميدانية، وتلقي الردود من الدول الأعضاء، وإجازة المسودات من ناحية سياسة). وتلقى خدمات المؤتمرات تقارير عن إنجاز هذه المراحل في موعدها أو التخلف عنه. وأثر التخلف عن الموعد على تواريخ التقديم النهائية. ويمكن إعداد هذه التقارير إلكترونيا باستخدام البرامج الحاسوبية لإدارة المشاريع.

٣١ - وعلى أساس تحليل الأنماط الفعلية لورود المخطوطات والوقت المطلوب لتجهيزها، يجري تنفيذ مشروع نموذجي لتطبيق أساليب تخطيط المشاريع بغية تحديد مراحل رئيسية واقعية لإعداد الوثائق قبل التقديم.

الاجتماعات

٢٢ - نظرا لتعدد وتباين وتكرر تغير احتياجات الهيئات الحكومية الدولية وأفرقة الخبراء، فإن تحديد المواعيد ليس من الأنشطة التي تمارس مرة واحدة وينتهي الأمر، كما أنه لا يقتصر على إعداد جدول المؤتمرات والاجتماعات كل سنتين؛ فهو أحد أهم المهام الجارية لموظفي وحدة تخطيط الاجتماعات التابعة لخدمات المؤتمرات، التي تعمل بصورة وثيقة مع أمانات الهيئات الحكومية الدولية، ورؤساء المجموعات الإقليمية وغيرهم من المعنيين بخدمة الاجتماعات، كما تعمل في بعض المناسبات مع المسؤولين الذين يتراسون الاجتماعات، حيث تلجأ بصفة مستمرة الى تعديل جداول الاجتماعات وتخصيص القاعات لضمان إمكان إيجاد القاعات المناسبة الأكبر عدد من الهيئات. ويتسم تحديد المواعيد بصعوبة خاصة في حالة اجتماعات الأفرقة الإقليمية. ورغم أن الخدمة تقدم الى هذه الاجتماعات في حدود الموارد القائمة، فإن أهميتها أخذت في التزايد بالنسبة لأعمال الجمعية العامة. ويجري وضع قاعدة بيانات حاسوبية للمواعيد والاجتماعات تشمل جنيف وفيينا فضلا عن نيويورك، كما يجري الاضطلاع بتحليل لأنماط الطلب الفعلي على خدمات الاجتماعات بغية تحديد التدابير التي يمكن أن تخفف من مستوى عدم اليقين في مجال التخطيط وأن تتيح استخدام الموارد المحدودة على أكفا وجه.

٣ - العمل الجماعي والتعاون الأوثق مع الأمانات الفنية والإدارات المعدة للوثائق

٢٣ - من المسلم به أن تحسين العمل الجماعي مهمة مستمرة، تحتاج الى إجراءات وكذلك عمليات قياس، وقد بدأ اتخاذ خطوات لتحسين العمل الجماعي على جميع المستويات: في إطار مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم، وفي إطار إدارة شؤون الإدارة والتنظيم، وفي إطار الأمانة العامة ككل. وفي إطار خدمات المؤتمرات، أنشئت شبكة للموظفين في وحدات التجهيز المختلفة بغية تحسين علاقات العمل الداخلية.

٢٤ - وجدت الدراسة أن معايير عبء العمل الحالية تنحو الى وضع أهداف ثابتة للأداء، وأوصت بأن أشد الطرق فعالية لتشجيع تحسين الخدمات هو استعمال نظام لـ "القياس"، تجري بموجبه الدوائر مقارنات منتظمة ويساعد بعضها البعض الآخر في تحديد أفضل الممارسات التي يمكن أن تعتمدها جميع الدوائر. ونظرا لأن وحدات القياس تقارن العمليات والممارسات كما تقارن درجات الأداء، فقد تتاح فرص جيدة للتحسين حتى في أحسن الوحدات أداء. ولتنفيذ هذه التوصية، عقدت سلسلة من حلقات العمل داخل خدمات المؤتمرات وتم وضع نظام للقياس لاستعماله في تنظيم خدمات المؤتمرات.

٤ - التحسين المستمر

٢٥ - أنشئت شبكة لتحسين خدمات المؤتمرات، وبدأت كل وحدة تنظيمية في وضع إجراءات وأساليب عملها التماسا للتحسين المستمر في إطار الوحدة، وتحديد مؤشرات لأدائها، أو "أدوات قياس" لتحديد الشكل الذي ينبغي أن تتخذه التحسينات ولتحديد المجالات التي يمكن أن تساهم التحسينات التي تتحقق

.../...

فيها في علاقات العمل بين الوحدات في التحسين الإجمالي. وقد كلف موظف كل وحدة بالعمل كنقطة اتصال للشبكة. وسيعد هؤلاء الموظفون اجتماعات منتظمة يرأسها مدير خدمات المؤتمرات لتبادل الآراء بشأن الإجراءات التي اتخذت في كل وحدة لتحسين الأداء.

٥ - قياس تكاليف خدمة المؤتمرات

٣٦ - يجري النظر في وضع طرق وأساليب لتسجيل وتحليل تكاليف خدمة المؤتمرات، ستغطي تخطيط المؤتمرات والاجتماعات والتحضير لها وكذلك الخدمة الفعلية لهذه الاجتماعات (بما في ذلك إعداد الوثائق اللازمة وإصدارها).

٦ - تنقيح أساليب تنظيم تدفق العمل

٣٧ - مع تحسن التنبؤ، كما ورد وصفه في الفقرات من ٢٢ إلى ٢٤ أعلاه، من المنتظر أن يتسنى تنقيح الأساليب الحالية لتنظيم تدفق العمل. ويجري بحث جدوى الانتقال إلى "دورة قصيرة" لإنتاجية التجهيز بالنسبة لفئات معينة من وثائق ما قبل الدورة. ويجري أيضا استكشاف تدابير خاصة لمعالجة الوثائق التي تحتاج إلى تجهيز فوري والتي تكون عادة غير متوقعة تماما. وستستخدم قاعدة بيانات نظام سجلات الوثائق ومعلوماتها وتعبئها لتزويد المديرين بتقارير أداء أكثر تفصيلا.

٧ - تطبيق التكنولوجيات الجديدة على خدمة المؤتمرات

٣٨ - تطبيق الابتكارات التكنولوجية على خدمة المؤتمرات مستمر وفقا للمبادئ الواردة في الخطة المتوسطة الأجل ١٩٩٢-١٩٩٧، مما يحقق مكاسب في نوعية الخدمات وأدائها في التوقيت المناسب وخفض تكاليفها. وقد أتمت جميع وحدات تجهيز النصوص تحولها إلى استخدام محطات العمل الحاسوبية المرتبطة في شكل شبكة والبرامج الحاسوبية لتجهيز النصوص؛ ووفرت قدرات النشر المكتبي بالنسبة للغات الإسبانية والانكليزية والروسية والفرنسية في قسم تحضير النصوص وتصحيح التجارب المطبعية وسيجري تطويرها بالنسبة للغتين العربية والصينية؛ وفي الوقت الحاضر يقوم محررو المحاضر الحرفية والوثائق الرسمية الأخرى بإعدادها مستخدمين شاشات محطات العمل الحاسوبية والبرامج الحاسوبية لتجهيز النصوص؛ وتقوم خدمات المؤتمرات بتجهيز الوثائق وتحديد مواعيد نوبات المترجمين الشفويين في المقر باستخدام قواعد بيانات حاسوبية ونظم للمعلومات؛ وتعمل الآن بطاقتها الكاملة قاعدة بيانات حاسوبية للمصطلحات بجميع لغات الأمم المتحدة الرسمية؛ ويجري في الوقت الحالي تخزين جميع وثائق الهيئات التداولية التي تصدر في نيويورك أو جنيف في شكل الكتروني على قرص بصري، والوصول إليها متاح للبعثات الدائمة في نيويورك وجنيف.

٢٩ - إن الدراسة بشأن خدمات المؤتمرات تؤيد توصيات فريقين عاملين داخليين في خدمات المؤتمرات أنشأنا في السابق لتناول موضوعين هما على الترتيب الترجمة بمعاونة الآلات، والوثائق الالكترونية. وخدمات المؤتمرات في سبيلها الآن الى الحصول على ١٢٠ محطة عمل حاسوبية كخطوة أولى لتزويد جميع المترجمين بمعدات التشغيل الآلي. وسيتم ربط محطات عمل المترجمين بتلك الموجودة في وحدات تجهيز النصوص، ودوائر التحرير، وقسم الوثائق والمراجع والمصطلحات وكذلك مع قواعد أخرى للبيانات داخل وخارج منظومة الأمم المتحدة. ويجري تنقيح تصميم وثائق الهيئات التداولية لمراعاة احتياجات وقدرات البرامج الحاسوبية لتجهيز النصوص، وتقوم وحدات تجهيز النصوص في الوقت الحالي بإعداد وثائق (مثل الميزانية البرنامجية المقترحة) كانت تحتاج في السابق الى تنضيد الحروف خارجيا. ويجري تزويد قسم تحضير المواد المطبعية وتصحيح التجارب المطبعية بمعدات وبرامج حاسوبية للنشر المكتبي ذات كفاءة عالية، علاوة على التدريب المناسب، حتى تتم تهيئة القدرات الكاملة للنشر المكتبي بجميع اللغات عدا الصينية (التي لا تتوفر بالنسبة لها بعد البرامج الحاسوبية اللازمة) في فترة السنتين ١٩٩٦-١٩٩٧. ويجري توسيع طاقة نظام الأقراص البصرية لكي يصبح متاحا الوصول اليه بالنسبة لجميع البعثات الدائمة في نيويورك وجنيف وللمزيد من موظفي الأمانة العامة؛ وستكون هناك حاجة الى زيادة تعزيز النظام، بما في ذلك إنشاؤه في فيينا، في الفترة ١٩٩٦-١٩٩٧. وفي مجالي الاستنساخ والتوزيع، تجري زيادة استخدام تكنولوجيا الرموز الشفرية للخطوط المتوازية لمتابعة العمل أو قياس الأداء. وتجري في الوقت الحالي دراسات أولية لجدوى واستصواب شراء معدات لوحدة الاستنساخ يمكن أن تنتج الصفائح من المعلومات الرقمية، وبالتالي تتيح تجهيز الوثائق من مرحلة التقديم الى الاستنساخ في شكل الكتروني. وسيتم تقديم مقترحات تفصيلية من أجل تطبيق الابتكارات التكنولوجية لتحسين خدمة المؤتمرات وذلك في الميزانية البرنامجية المقترحة للفترة ١٩٩٦-١٩٩٧.

رابعا - الاحتياجات من الموارد البشرية

ألف - الهدف

٤٠ - الهدف من تنظيم شؤون موظفي خدمات المؤتمرات هو ضمان توفر موظفين من ذوي المهارات والتدريب اللازمين لتقديم الخدمات المطلوبة الى الهيئات الحكومية الدولية، والاستخدام الأمثل لهؤلاء الموظفين.

باء - الحالة الراهنة

١ - كثافة اليد العاملة في خدمة المؤتمرات

٤١ - تتميز خدمة المؤتمرات بالكثافة الشديدة لليد العاملة. وتبلغ الوظائف الثابتة لخدمة المؤتمرات نحو ٢٠ في المائة من مجموع عدد الوظائف الثابتة بالأمانة العامة الممولة من الميزانية العادية للفترة

١٩٩٤-١٩٩٥) نحو ٢٥ في المائة من الوظائف بالفئة الفنية و ١٨ في المائة من الوظائف بفئة الخدمات العامة) وأكثر من نصف الوظائف الثابتة المدرجة في الجزء الثامن، خدمات الدعم المشتركة. ونسبة وظائف الفئة الفنية الى وظائف الخدمات العامة أعلى مما هي عليه بالأمانة العامة ككل (٠,٨٨ في مقابل ٠,٦٣). مما يعكس تركيز المهام التي تحتاج الى مؤهلات مهنية متخصصة. ويجري شغل وظائف اللغات بالفئة الفنية (وهي الأغلبية العظمى من الوظائف في خدمات المؤتمرات) على أساس الامتحانات التنافسية الدولية، مع تعيين المرشحين الناجحين لفترة اختبار مبدئية مدتها سنتان.

٢ - طاقة مستويات الوظائف الثابتة

٤٢ - تزايد الطلب في السنوات الأخيرة على خدمات المؤتمرات بينما انخفضت مستويات الوظائف الثابتة. وقد جرت العادة على تحديد مستويات الوظائف الثابتة لخدمة المؤتمرات بما يقل عن الطاقة اللازمة لمستويات الطلب المتوقعة على خدمة المؤتمرات، على أساس أن تزداد هذه الطاقة حسب الاقتضاء بتعيين موظفين مؤقتين لفترة قصيرة وبإسناد أعمال على سبيل التعاقد إلى جهات خارجية تقدم خدمات لغوية. ورغم اتخاذ طائفة من التدابير لزيادة الإنتاجية، ولاسيما عن طريق زيادة مراجعة المترجمين ذاتياً لترجمتهم، فقد أصبح من الضروري اللجوء بصورة متزايدة إلى تعيين موظفين على أعمال المساعدة المؤقتة وإلى الخدمات التعاقدية الخارجية. ومع ذلك فقد ازداد عدد ما لم يتسن تقديم الخدمات له من الاجتماعات غير المقررة (انظر الفقرة ٤٤ ب)، وتعين تأجيل الأعمال المتعلقة بوثائق من قبلي لامحاضر الموجزة والمحاضر الحرفية للاجتماعات.

٣ - مستويات ومزيج الوظائف في خدمات المؤتمرات

٤٣ - على أساس استعراض التجربة، أجريت تقديرات للطلب على خدمات المؤتمرات منذ عام ١٩٩١ ولمدى وجود القدرة على الوفاء بهذا الطلب. وكانت هناك فجوة متزايدة بين مستوى خدمات المؤتمرات المطلوبة ومستوى الخدمات التي في مقدور الأمانة العامة تقديمها، بالرغم من التدابير التي اتخذتها الأمانة العامة لتحسين التخطيط ولزيادة الإنتاجية. وقد جرت الممارسة على حساب الاحتياجات من خدمة المؤتمرات لكل فترة سنتين على أساس متوسط رقم الإنتاج في السنوات الخمس السابقة. وفي هذه الفترة التي شهدت تزايد الطلب أدى ذلك باستمرار إلى تقدير الطلب الحقيقي والاحتياجات من الموارد بأقل مما يجب.

٤٤ - وفي حالة خدمة الاجتماعات، فإن تحليل البيانات الخاصة بالاجتماعات المعقودة في المقر أثناء فترة السنوات الثلاث من تموز/يوليه ١٩٩١ إلى تموز/يوليه ١٩٩٤ قد تبين منه ما يلي:

(أ) زاد مجموع الطلب على الاجتماعات (مجموع الاجتماعات المقررة والمعاد تحديدها والمضافة والمرفوضة)؛

(ب) زاد عدد الاجتماعات التي لم يتسن تقديم الخدمات لها من ٥٧ اجتماعا في عام ١٩٩٠ إلى ١٥٧ اجتماعا في عام ١٩٩٣؛

(ج) انخفض الفرق بين عدد الاجتماعات المقررة والطلب الفعلي (كما هو محدد أعلاه) مما يبين أن التخطيط قد تحسن من جانب كل من الأمانة العامة والهيئات الحكومية الدولية؛

(د) زاد الفرق بين الطلب الفعلي وعدد الاجتماعات التي قدمت لها الخدمات، مما يبين أن الطلب قد تجاوز القدرة تجاوزا كبيرا، حتى وإن كان استغلال القدرة قد تحسن.

٤٥ - ولا يزال تحليل أسباب هذه الاجتماعات جاريا، إلا أنه قد تم التوصل إلى نتيجة أولية من أن هناك ثلاثة عوامل ساهمت في تحسين الاستفادة من قدرة خدمة الاجتماعات:

(أ) أدى تحسين الهيئات الحكومية الدولية لتنظيم برامج عملها إلى تمكينها من وضع تقديرات أكثر واقعية لاحتياجاتها؛

(ب) تحسن تقدير الأمانة العامة أيضا للاحتياجات الفعلية (الأمر الذي يتبين من انخفاض الفرق بين عدد الاجتماعات المقررة وعدد الاجتماعات التي قدمت لها الخدمات بالفعل)؛

(ج) تحقق نجاح أكبر في إعادة توزيع الموارد إلى اجتماعات أخرى نتيجة إلغاء اجتماعات مقررة (ويتجلى ذلك من زيادة استغلال قدرة خدمات الترجمة الشفوية من معدل قدره ٧٧ في المائة تقريبا في عام ١٩٨١ إلى ٨٨ في المائة في عام ١٩٩٣ وإلى ٩٢ في المائة في النصف الأول من عام ١٩٩٤).

على أن ذلك قابله عامل آخر زاد من صعوبة توفير جميع الخدمات المطلوبة، هو حدوث زيادة في عدد طلبات الاجتماعات غير المتوقعة أو المخصصة التي لم تدرج في جدول الاجتماعات. وبالإضافة إلى ذلك زادت أنشطة هيئات مثل اللجنة الخامسة التابعة للجمعية العامة واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، وطلبت هيئات حكومية دولية عديدة عقد اجتماعات موازية لم تكن متوقعة أصلا.

٤٦ - وفي حالة الوثائق، يشير تحليل البيانات حتى الآن إلى ما يلي:

(أ) حدثت زيادة عامة في الطلب على خدمات الوثائق؛

(ب) تجاوز هذا الطلب قدرة مستويات الوظائف الثابتة، رغم زيادة الإنتاجية؛

(ج) تطلبت تلبية هذا الطلب المتزايد الاعتماد بدرجة أكبر على المساعدة المؤقتة والخدمات التعاقدية.

٤٧ - أما الزيادة في الطلب على الوظائف فقد كانت إلى حد كبير نتيجة للزيادة في الوظائف المطلوبة لمجلس الأمن وهيئاته الفرعية، وخاصة منذ عام ١٩٩٢. وفيما يتعلق بالترجمة التعاقدية فإن ثلثي العمل يتكون الآن من وثائق الهيئات التداولية ويتكون الثلث الباقي من المنشورات (وذلك بعكس النسب التي كانت قائمة في سنوات عديدة مضت. وقد تسنت زيادة الحد من اللجوء إلى الترجمة التعاقدية لترجمة وثائق الهيئات التداولية لأن عدد المنشورات التي تعدها الإدارات الفنية قد انخفض لطائفة من الأسباب. غير أنه من المرجح أن تكون هذه الحالة مؤقتة وأنها لن تستمر إلى فترة السنتين ١٩٩٦-١٩٩٧.

جيم - مقترحات التحسين

١ - مراجعة مستويات ومزيج الوظائف في خدمات المؤتمرات

٤٨ - يجري وضع مقاييس أفضل للطلب الحقيقي على خدمات المؤتمرات وسيجري تحليلها. كذلك فمن المتوقع أن يؤدي ما استحدثت من مؤشرات الأداء ونظم قياس التكاليف إلى توفير أدوات محسنة للتنظيم وإلى تحسين نوعية التحليل لأغراض الميزانية، الأمر الذي من شأنه أن يسهل حساب المستوى العام للوظائف اللازمة وأفضل طريقة من حيث التكاليف للجمع بين الوظائف الثابتة والمؤقتة والخدمات التعاقدية. وأي حساب لقدرة الأمانة العامة على الوفاء بما يطلب من خدمات المؤتمرات يجب أن تراعى فيه عدة عوامل هي: معدل إنتاجية الخدمات المعنية، ومستويات جدول الوظائف الثابتة، وموارد المساعدة المؤقتة المتاحة، ومدى التمكن من استخدام الخدمات التعاقدية للوفاء ببعض الاحتياجات. والوصول إلى أنسب مزيج من ذلك يتوقف على (أ) التدابير التي يمكن اتخاذها لتحسين الإنتاجية وبالتالي زيادة الطاقة الانتاجية للخدمات بالمستويات الحالية من الوظائف؛ و (ب) ما يمكن اعتباره أفضل مزيج من الوظائف الثابتة والمساعدة المؤقتة والخدمات التعاقدية في كل مهمة وكل وحدة لغوية.

٤٩ - وفي المرحلة الراهنة لا يمكن توقع حدوث زيادة كبيرة في القدرة بمجرد اتخاذ تدابير لزيادة الإنتاجية. مثال ذلك أن استخدام معدات التشغيل الآلي للمكاتب لمساعدة المترجمين سيعمل على زيادة جودة عملهم إلا أنه لن يحقق مكاسب فورية في الإنتاجية. ولذلك فمن الضروري تقدير احتياجات التوظيف العامة على أساس التجربة منذ عام ١٩٩٠. وتوقعات الطلب على الخدمات في الفترة ١٩٩٦-١٩٩٧ وليس على أساس مستويات الانتاج السابقة وحدها. وسيجري اتباع هذا الأسلوب في إعداد المقترحات للميزانية البرنامجية للفترة ١٩٩٦-١٩٩٧.

٢ - زيادة تدريب الموظفين

٥٠ - بالإضافة إلى مشاكل اتخاذ قرار بشأن العدد اللازم من موظفي خدمة المؤتمرات وأفضل مزيج من الوظائف الثابتة والمساعدة المؤقتة والخدمات التعاقدية فإنه يتعين تزويد موظفي خدمة المؤتمرات بالتدريب اللازم لإنجاز أعمالهم بكفاءة وفعالية، وتقديم الخدمة على أرقى مستوى للهيئات الحكومية الدولية وأفرقة الخبراء، واستخدام التكنولوجيات والتقنيات الجديدة على أفضل وجه في أداء مهامهم. والمجالات التي تم فيها تحديد الاحتياجات من التدريب تشمل التدريب اللغوي في اللغات المترجم عنها وذلك لتقليل من الاعتماد على المساعدة المؤقتة بمضي الوقت، وفي حالات معينة في مجال لغة العمل الفعلية، لضمان تطابق اللغة التي يستعملها أولئك المترجمون الشفويون والمترجمون التحريريون في الأمم المتحدة في الاجتماعات وفي الوثائق مع المصطلحات والتعبيرات السائدة في الدول الأعضاء المعنية. وفي مجال التدريب على الحاسوب والتكنولوجيا الجديدة ذات الصلة، فإن اعتماد العمل بالترجمة على الشاشة يقتضي أن يتعلم المترجمون المهارات الحاسوبية الأساسية والمتقدمة. وينبغي أيضا تدريب محضري المواد المطبعية في مجال تقنيات النشر المكتبي لتقليل الاعتماد على تنضيد الحروف خارجيا، ويتعين أيضا أن يكون موظفو مرفق الطباعة الداخلية على إمام بأحدث التطورات والاتجاهات في صناعة الطباعة لتعزيز إنتاج أكبر عدد ممكن من المنشورات داخليا وبينما قد تتسنى تلبية بعض احتياجات التدريب هذه داخليا، فإن غيرها سيتطلب التمويل لإجراء دراسات خارجية. وقد شرعت خدمات المؤتمرات كذلك في استكشاف إمكانية توزيع العمل على مختلف المجموعات الوظيفية وستضع في اعتبارها هذه الإمكانيات كجزء من جهودها المتواصلة لاستغلال الموارد الحالية بأقصى قدر ممكن. وستدرج في مقترحات الميزانية البرنامجية للفترة ١٩٩٦-١٩٩٧ توصيات منفصلة بشأن تدريب الموظفين.

خامسا - المرافق المادية

٥١ - رغم أن المرافق المادية لم تذكر بالتحديد في قرار الجمعية العامة، فإن القدرة على تقديم خدمات المؤتمرات تضار من عدم كفاية المرافق المادية الخاصة بالاجتماعات. ويتضمن ذلك المشاكل الناجمة عن العدد المحدود لغرف الاجتماعات المناسبة في المقر. والافتقار إلى آلات التصويت الالكترونية في بعض قاعات الاجتماعات والحاجة إلى تحديث الأنظمة الصوتية، والحاجة إلى إعادة تنظيم غرف الاجتماعات لتلبية الاحتياجات المتغيرة للهيئات الحكومية الدولية. ولا يتوفر أيضا حيز مناسب للمكاتب لاستعمال موظفي خدمة المؤتمرات.

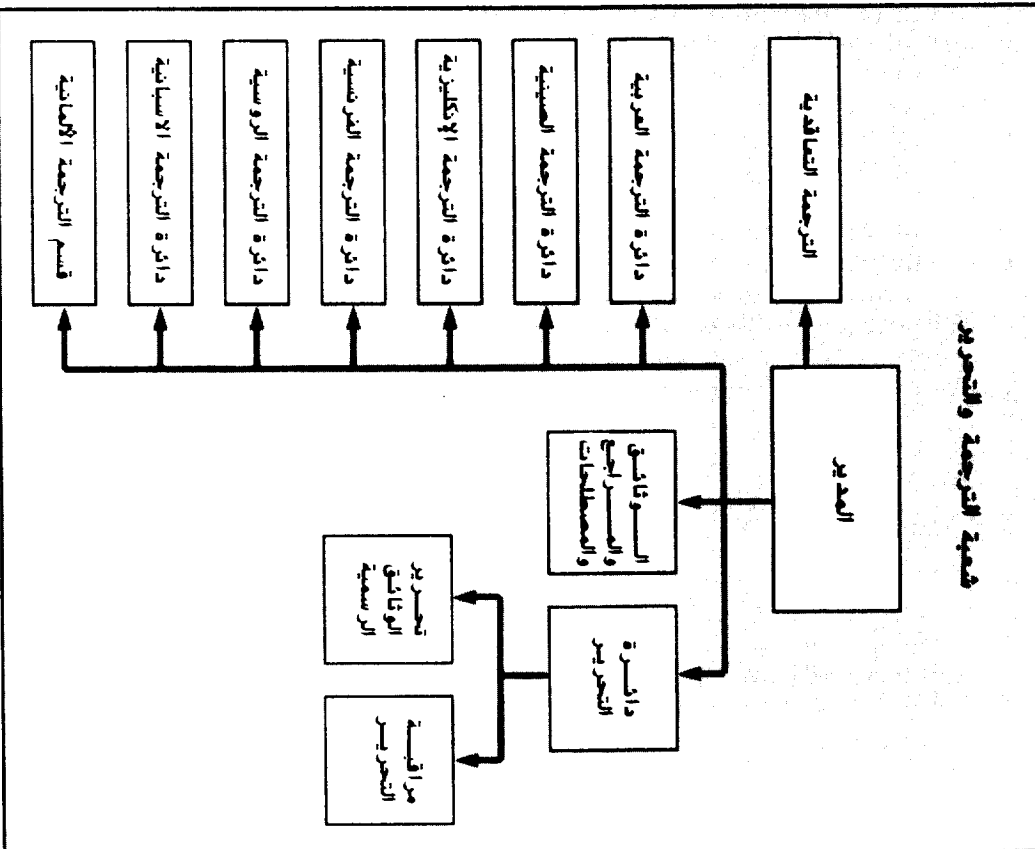
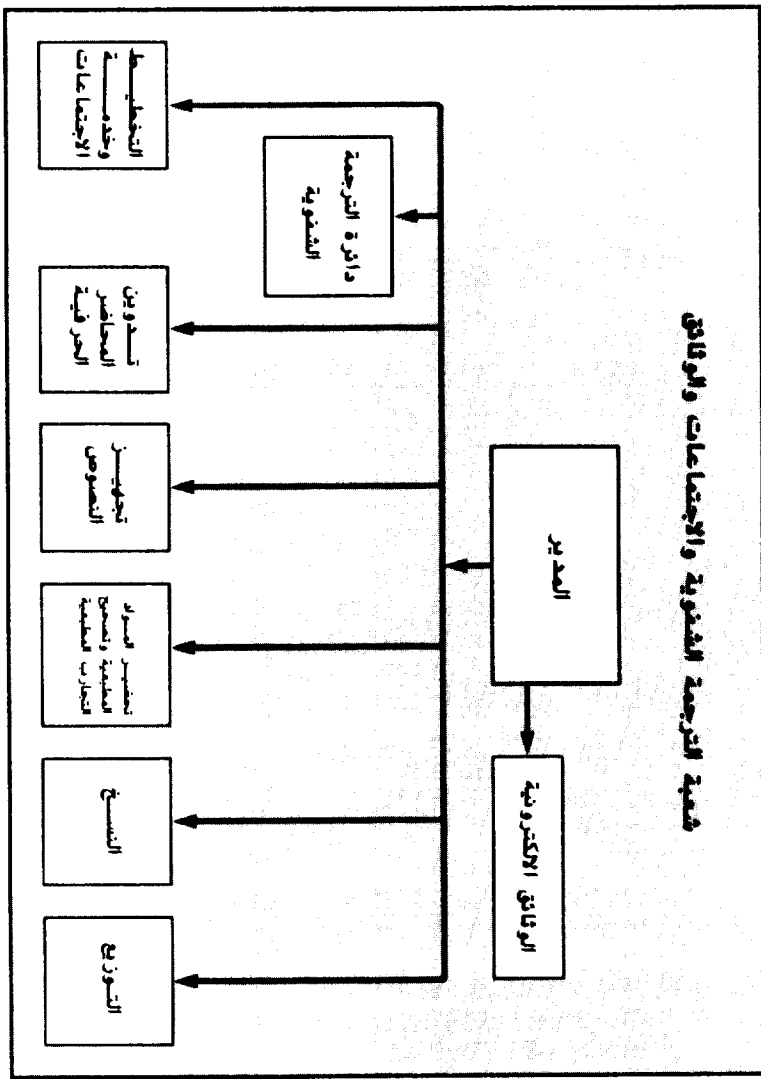
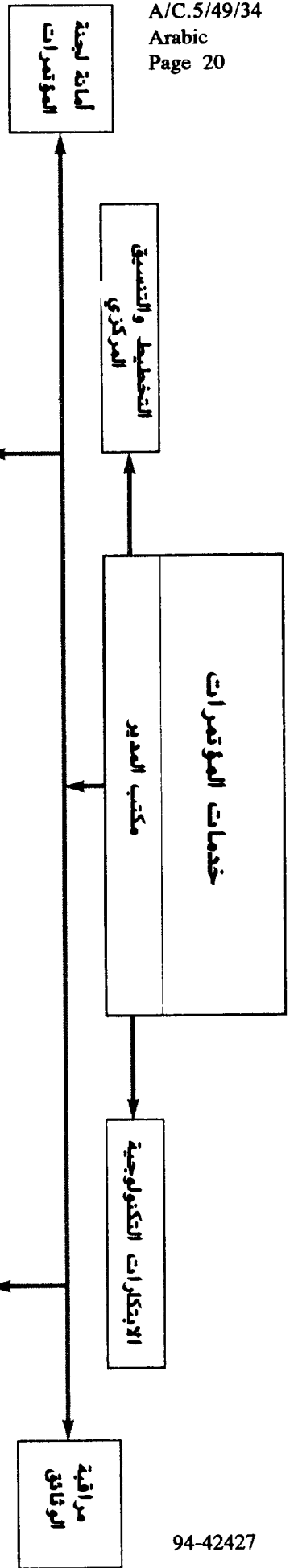
الحواشي

(١) "الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة السابعة والأربعون، المرفق رقم ٦" (A/47/6/Rev.1).

الفقرة ٤٩-٤.

المرفق الأول

الخريطة التنظيمية لخدمات المؤتمرات



المرفق الثاني

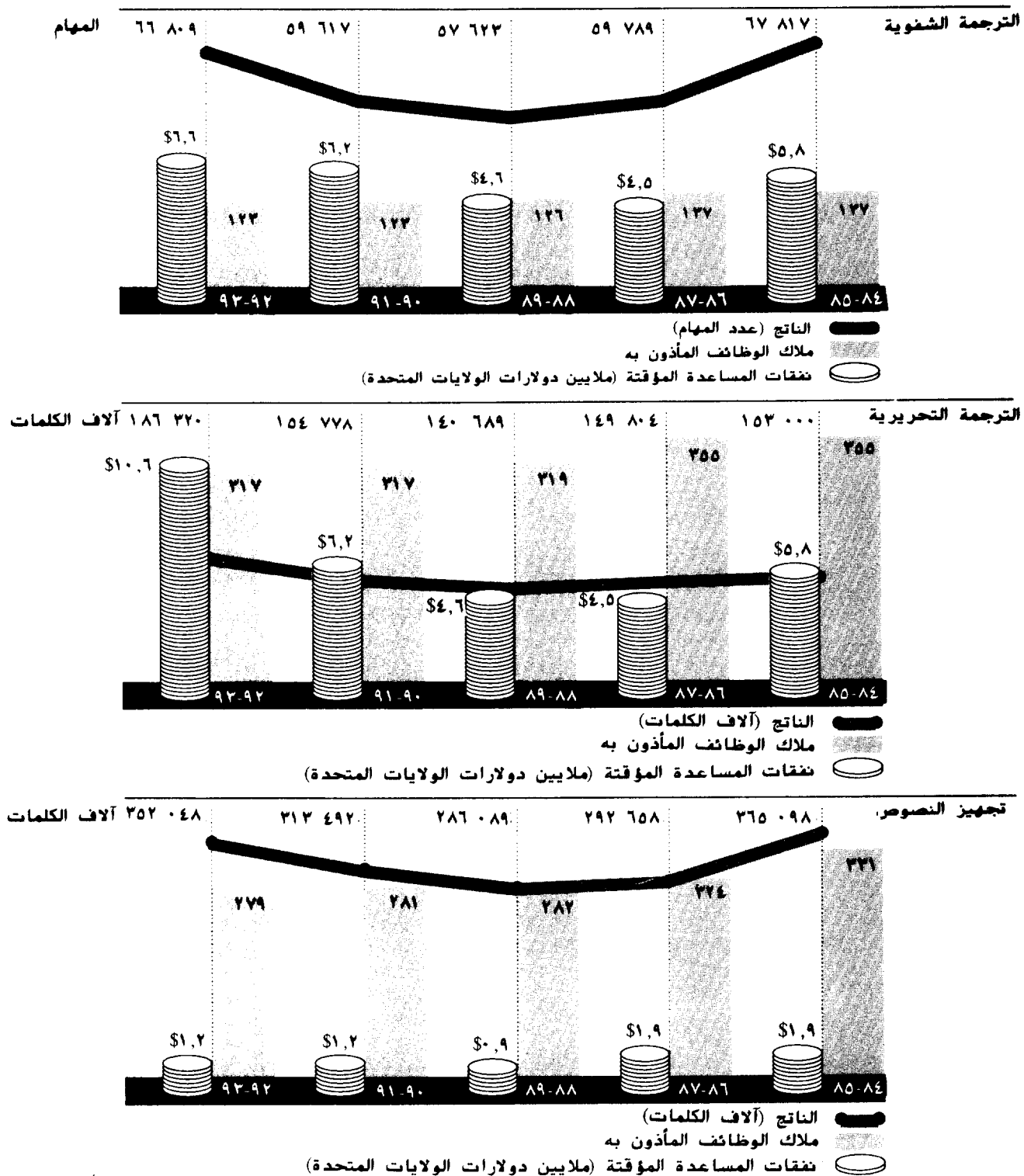
الأشكال

- ١ - مقارنة الناتج والموارد بين فترات السنتين من ١٩٨٤-١٩٨٥ الى ١٩٩٢-١٩٩٣
- ٢ - الترجمة التعاقدية: توزيع العمل، ١٩٩٢-١٩٩٤
- ٣ - الجلسات التي يوفر لها محاضر حرفية، ١٩٩٠-١٩٩٣
- ٤ - الجلسات التي تعذر توفير الخدمات لها، ١٩٩٠-١٩٩٣
- ٥ - مهام الترجمة الشفوية، ١٩٩١-١٩٩٤

الشكل ١

مقارنة الناتج والموارد بين فترات السنتين

من ١٩٨٤-١٩٨٥ إلى ١٩٩٢-١٩٩٣

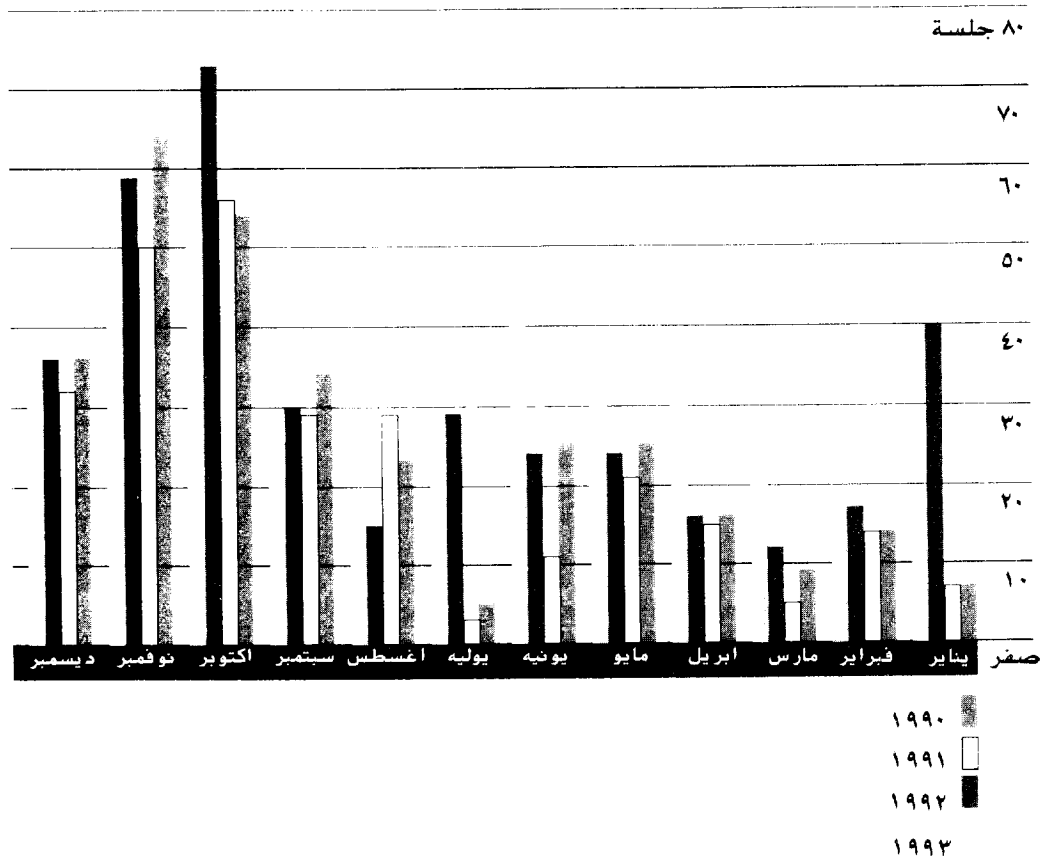


الشكل ٢ - الترجمة التعاقدية: توزيع العمل، ١٩٩٢ - ١٩٩٤

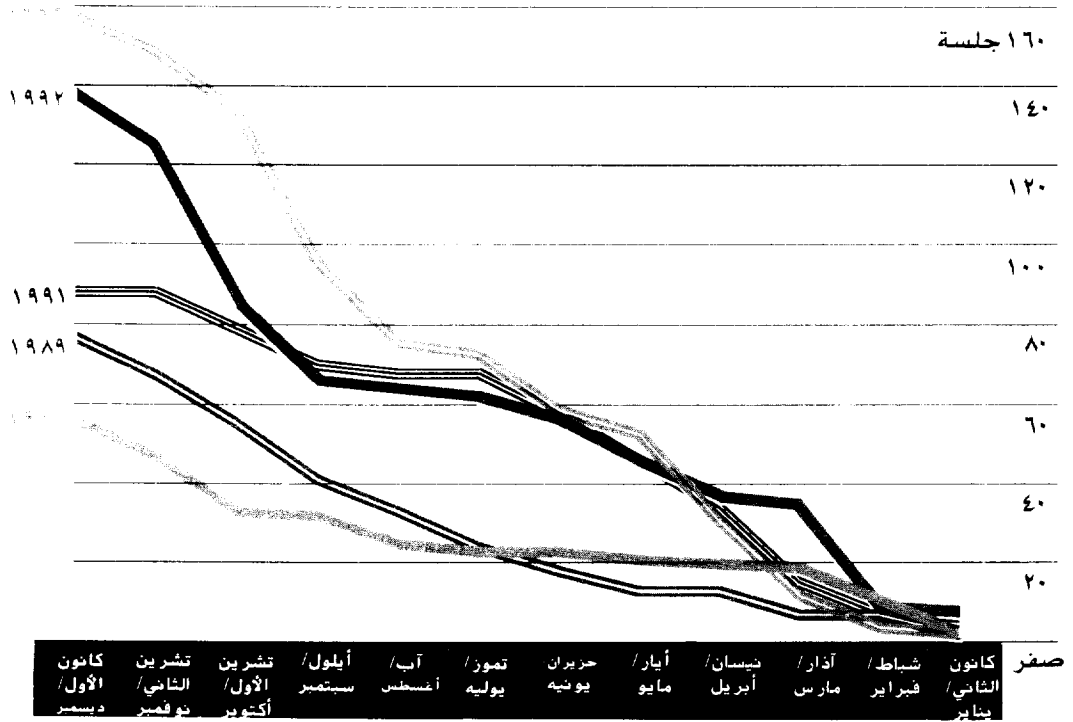
(الحصة بالنسبة المئوية)

المنشورات	وثائق الهيئات التداولية	
٥٢.١		١٩٩٢
٤١.٣		١٩٩٣
٣٦.٦		١٩٩٤ (كانون الثاني/ يناير - حزيران/ يونيه)

الشكل ٣ - الجلسات التي يوفر لها محاضر حرفية ١٩٩٠ - ١٩٩٣



الشكل ٤ - الجلسات التي تعذر توفير الخدمات لها ١٩٩٠ - ١٩٩٣
(الرقم التراكمي أثناء السنة)



الشكل ٥ - مهام الترجمة الشفوية

المجموع الموظفون الثابتون العاملون لحسابهم الخاص

