

Distr.: General  
24 June 2019  
Arabic  
Original: English



الدورة الرابعة والسبعون  
البند ١٤٠ من القائمة الأولية\*  
خطة المؤتمرات

## خطة المؤتمرات

## تقرير الأمين العام

موجز

أعد هذا التقرير عملاً بالقرار ٢٧٠/٧٣ والقرارات السابقة الصادرة بشأن هذا الموضوع، واستجابة للولايات التي عهد بها في تلك القرارات إلى الأمين العام. وهو يقدم أيضاً معلومات عن الإجراءات والأنشطة التي اضطلع بها في عام ٢٠١٨ فيما يتصل بخطة المؤتمرات في نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي.



الرجاء إعادة استعمال الورق

\* A/74/50

160719 110719 19-10611 (A)



## أولا - مقدمة

١ - تستند قوة النظام المتعدد الأطراف إلى كفاءة وفعالية الدعم المقدم لإدارة المؤتمرات، وهو أمر يتوقف بدوره على وجود توجه نحو مراعاة احتياجات العملاء، وعلى الابتكار وإقامة الشراكات. وترد في هذا التقرير أمثلة كثيرة على أوجه التآزر الملموسة بين هذه المفاهيم، حيث ظلت الأمانة العامة في عام ٢٠١٨ تستفيد في عمليات خدمات المؤتمرات التي تؤديها من إمكانيات التكنولوجيات المتقدمة، كما واصلت تعديل أساليب العمل المتبعة في تلك العمليات في إطار التحديث والتحسين المستمرين لعملياتها في نيويورك وفي مكاتب الأمم المتحدة في جنيف ونيروبي وفيينا. وأضيفت سمات جديدة من أجل توسيع نطاق الأدوات القائمة وتنويع وظائفها وزيادة سهولة استخدامها. وبدأ استعمال آليات جديدة بهدف تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة العملاء. ووضعت تطبيقات مبتكرة لزيادة التحليلات العالية القيمة للمعلومات المتعلقة بالأعمال. وجرى، حيثما أمكن، الأخذ بالابتكارات على الصعيد العالمي وإدماجها مع النظم المركزية القائمة. كذلك تم في كثير من الحالات تقاسم تلك الابتكارات مع كيانات الأمم المتحدة الأخرى. وكانت مسألة تعدد اللغات بمثابة العنصر الذي يربط بين جميع هذه الأنشطة ويشكل الموضوع الشامل لها.

٢ - ويعكس عدد ونطاق الابتكارات التي تم استحداثها سياسة مدروسة من جانب إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات تهدف بها إلى تشجيع الابتكار في جميع جوانب إدارة المؤتمرات. فإضافة واجهات بيئية جديدة إلى نظام eLUNA يجعله أكثر من مجرد أداة مخصصة للترجمة بمساعدة الحاسوب، كما أن إدماجه مع قاعدة بيانات المصطلحات الرسمية الموحدة، وهي نظام مراجع مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM)، ومع أداة إدارة سير العمل، وهي النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc)، يزيد من تنسيق وترشيد عملية إعداد الوثائق في جميع مراكز العمل الأربعة وخارجها. ويفضل التحسينات التي أجريت فيما يتعلق بالقدرة على توليد البيانات للتطبيقات التي لا غنى عنها لأداء المهام الحيوية، من قبيل النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الاجتماعات (gMeets)، وتوسيع نطاق الأدوات للمساعدة على التنبؤ بشكل أفضل بعبء العمل، ووضع آليات لتحديد الآثار المترتبة فيما يتصل بالتكلفة، تتوافر الآن لعمليات خدمة المؤتمرات بيانات الأعمال اللازمة للاستفادة إلى أقصى حد من الموارد المخصصة. ومن بين التحسينات البارزة الأخرى التي تحققت في عام ٢٠١٨ توفير مركز جامع لطالبي خدمات الاجتماعات، وإصدار *يومية الأمم المتحدة* في صورة رقمية متعددة اللغات، واستعمال أداة أكثر كفاءة وأيسر في الاستخدام لاعتماد المشاركين، ووضع آلية مبسطة لترتيب عمليات تقديم الدعم للبعثات الميدانية في مجال الترجمة الشفوية. وفي الوقت نفسه، أدت زيادة الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة إلى تحسين إمكانية انتفاعهم بموارد المؤتمرات، وبالتالي إمكانية اطلاعهم على أعمال الأمم المتحدة ككل.

٣ - والإدارة ملتزمة بمواصلة التركيز على عملها الرئيسي المتمثل في تقديم خدمات عالية الجودة فيما يتعلق بتنظيم الاجتماعات وإعداد الوثائق بطريقة ناجعة وفعالة، وتحسين ذلك العمل. وقد ظل مستوى امتثال الإدارة لمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بإدارة الوثائق والاجتماعات في عام ٢٠١٨ مرتفعاً كما كان في عام ٢٠١٧ أو تحسن، على النحو المبين في هذا التقرير، مما أتاح لها أن تحقق أوجه كفاءة ملموسة. وفي ظل بيئة دائمة التغير، وانسجاماً مع توقعات العملاء المتطورة، أصبحت خدمات المؤتمرات في الأمم المتحدة أسرع استجابة وأكثر تنوعاً.

## الالتزام بالابتكار: نهج مدروس

٤ - قد تكون الحاجة هي أم الاختراع، لكن الابتكار يتطلب حيزاً ينشأ فيه ودعماً يؤازره. وقد عممت بصورة منهجية على نطاق الأمانة العامة استراتيجيات استباقية لتعزيز ثقافة الابتكار وتشجيع الموظفين، فرادى وجماعات، على تحديد المجالات التي يمكن تحسينها فيما يقدم من خدمات المؤتمرات. وأنشئ فريق للابتكار في جنيف يأخذ بنهج يجمع بين الانطلاق من القمة والانطلاق من القاعدة، ويمكن في إطاره للموظفين أن يطرحوا أفكاراً يتم، بمجرد الموافقة عليها، اختبارها من خلال إخضاعها لتجارب اختبارية ووضع نماذج أولية لها. ويجري الفريق حالياً تحليلاً مستفيضاً لاحتياجات خدمات المؤتمرات باستخدام نهج ابتكارية تقوم على التفكير التصميمي وتركز على العملاء، بهدف الوقوف على الكيفية التي يمكن بها تحسين خدمات الاجتماعات المقدمة إلى الدول الأعضاء ومنظمي المؤتمرات وتوسيع نطاقها. ويدرس الفريق أيضاً إمكانية تطبيق الدراسات التحليلية التنبؤية للنهوض بتخطيط الموارد المخصصة للاجتماعات واستخدامها على النحو الأمثل.

٥ - وفي نيويورك، فازت الإدارة بجائزة الأمين العام للابتكار لعام ٢٠١٨ عن عملها، في شراكة مع مكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على تطوير منصة اختبار عبر الإنترنت لتعيين موظفين لغويين تُمكن المرشحين من المشاركة في الامتحانات التنافسية دون الحاجة إلى السفر إلى مراكز الاختبار. ولم يؤد ذلك إلى توسيع قاعدة المرشحين فحسب، وإنما أيضاً إلى زيادة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة والمرشحين في المناطق الممتلئة تمثيلاً ناقصاً إلى الامتحانات.

٦ - وتتجلى جودة ابتكارات خدمات المؤتمرات بالأمانة العامة في استخدامها من جانب كيانات أخرى داخل منظومة الأمم المتحدة وخارجها. وتتولى الإدارة أيضاً رئاسة الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات، الذي يضم خبراء من مجموعة واسعة من المنظمات الحكومية الدولية، ويتيح لهم تبادل الخبرات والدراية الفنية، ومواكبة التطورات ذات الصلة، والسعي إلى تحقيق أوجه التآزر والاضطلاع بمشاريع مشتركة في مختلف المجالات، بما في ذلك التدريب والإدارة المستدامة للأنشطة.

٧ - وفي جميع مراكز العمل، انخرطت عمليات خدمة المؤتمرات في العمل عن كثب مع أفرقتها المحلية المعنية بتكنولوجيا المعلومات. وقد ساعد التعاون مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإدارة على الاستفادة من استراتيجية المعلومات والاتصالات الخاصة بها في دعم خدمات المؤتمرات. وترد في الفروع ذات الصلة من هذا التقرير النتائج التي أسفر عنها ذلك التعاون، في إطار سياسة الابتكار الفعال التي تأخذ بها الإدارة ونهجها الموجه نحو خدمة العملاء. ويرد في تقرير الأمين العام عن تعدد اللغات (A/73/761) وصف للمبادرات والتدابير المتخذة من أجل تعميم مراعاة منظور تعدد اللغات في الأمم المتحدة، وتنفيذ اختصاصات منسقة شؤون تعدد اللغات على نحو متسق وفعال.

## ثانياً - إدارة الاجتماعات

### ألف - دورة الاجتماعات والمؤتمرات

٨ - قررت الجمعية العامة، في قرارها ٣٤٩١ (د-٣٠)، أن تتزامن دورة الاجتماعات والمؤتمرات مع فترة الميزانية. واعتمدت الجمعية القرار ٢٦٦/٧٢ ألف الذي وافقت فيه، على أساس تجريبي، على تغيير فترة الميزانية من فترة تقوم على سنتين إلى فترة تقوم على سنة واحدة، ابتداء من الميزانية البرنامجية لعام ٢٠٢٠. وفي ضوء هذا التغيير، قد ترغب لجنة المؤتمرات، وفقاً لولايتها، في النظر في أن تطلب إلى الأمين العام أن يعد مشاريع الجداول السنوية للمؤتمرات والاجتماعات للفترة الحالية، أو خلال فترة التجربة المشار إليها أعلاه على الأقل، على نحو يتماشى مع دورة الميزانية الجديدة، وأن ينظر في الموافقة، في عام ٢٠١٩، على جدول يقتصر على عام ٢٠٢٠.

### باء - اعتماد مشروع جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة لفترة السنتين ٢٠٢٠ و ٢٠٢١

٩ - إذا قررت اللجنة أن تتبع الممارسة الحالية المتمثلة في التخطيط لخطة المؤتمرات لفترة سنتين، فإنها ستستعرض في دورتها الموضوعية التي ستعقد في أيلول/سبتمبر ٢٠١٩، مشروع جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة لفترة السنتين ٢٠٢٠ و ٢٠٢١ الذي أعدته الأمانة العامة (A/AC.172/2019/L.2)، وستحيل توصياتها إلى الجمعية العامة في تقريرها لعام ٢٠١٩ (A/74/32).

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

١٠ - وردت طلبات لعقد اجتماعات خلال الجزء الرئيسي من الدورة الرابعة والسبعين للجمعية العامة من ثماني هيئات حتى الآن. ووفقاً للممارسة المعمول بها، ستستعرض لجنة المؤتمرات تلك الطلبات لتقديم توصيات بشأنها إلى الجمعية.

### دال - حالات الخروج عن الجدول فيما بين الدورات

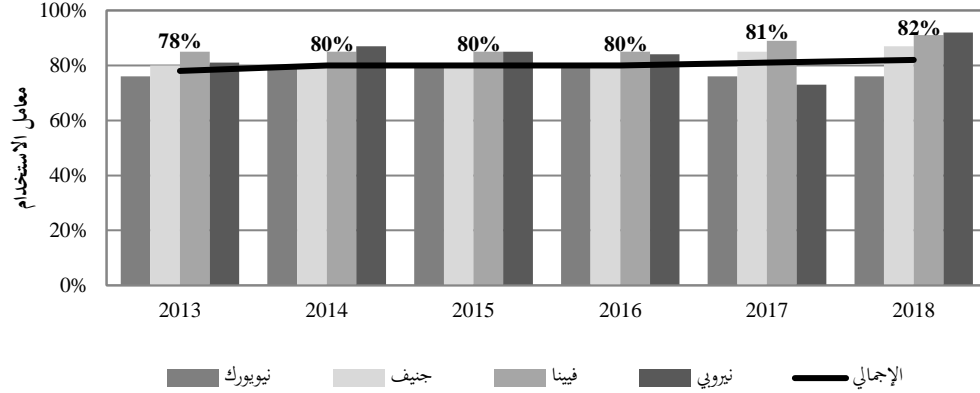
١١ - وافقت لجنة المؤتمرات على خمس طلبات للخروج عن الجدول فيما بين الدورات.

### هاء - استخدام هيئات الأمم المتحدة لموارد خدمات المؤتمرات

١٢ - بذلت جميع مراكز العمل الأربعة جهوداً لتحسين معامل استخدام خدمات الترجمة الشفوية، وفقاً للفقرة ١٨ من الجزء الثاني من القرار ٢٧٠/٧٣، عن طريق التواصل مع الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء ذات الصلة، حسب الاقتضاء. ونتيجة لذلك، ارتفع معامل استخدام الترجمة الشفوية الإجمالي إلى ٨٢ في المائة في عام ٢٠١٨، كما هو مبين في الشكل الأول.

## الشكل الأول

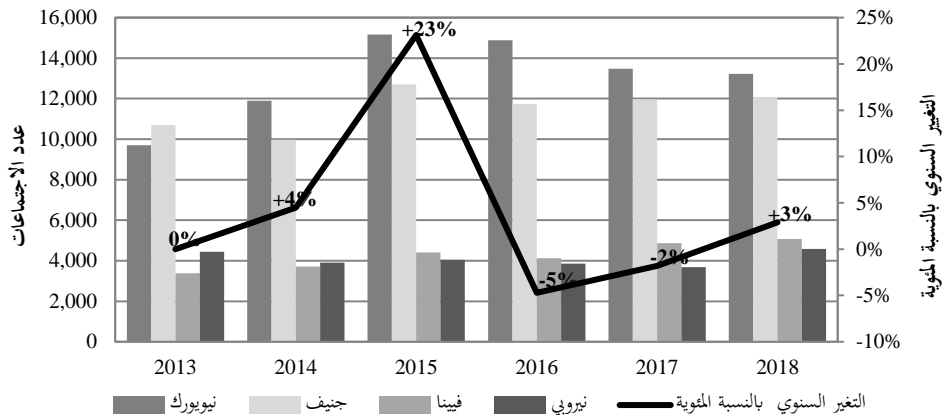
معامل استخدام خدمات الترجمة الشفوية لجميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول (٢٠١٣-٢٠١٨)



١٣ - وقد ارتفع إجمالي عدد الاجتماعات التي عقدت في مراكز العمل الأربعة في عام ٢٠١٨ بنسبة ٣ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٧، من ٩٧٥ ٣٣ إلى ٩٦٢ ٣٤ اجتماعاً، كما هو مبين في الشكل الثاني. وازداد عدد الاجتماعات غير المدرجة في الجدول بنسبة ٤٠ في المائة، مقارنة بعام ٢٠١٣، وشكلت تلك الاجتماعات ما نسبته ٧٥ في المائة من جميع الاجتماعات المعقودة في نيويورك وجنيف في عام ٢٠١٨. وفرضت تلك الزيادة قيوداً شديدة على الموارد المخصصة للاجتماعات المقررة المدرجة في الجدول.

## الشكل الثاني

عبء العمل المتعلق بالاجتماعات (٢٠١٣-٢٠١٨)

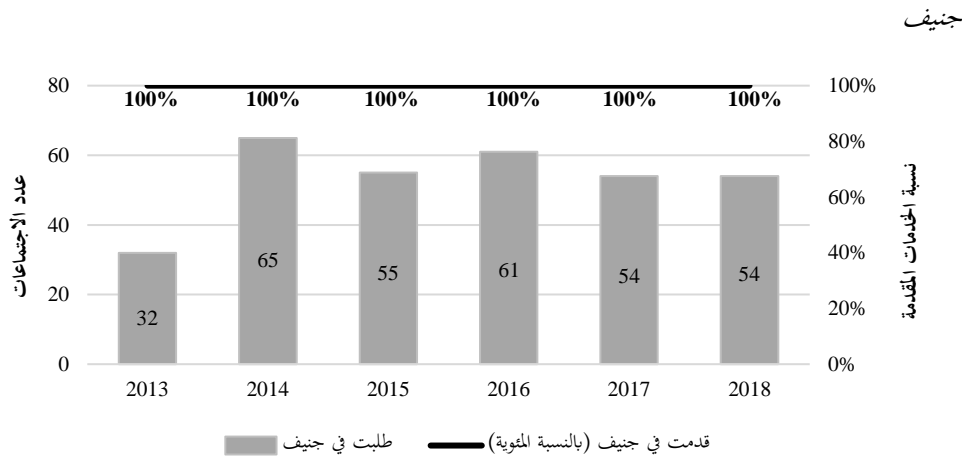
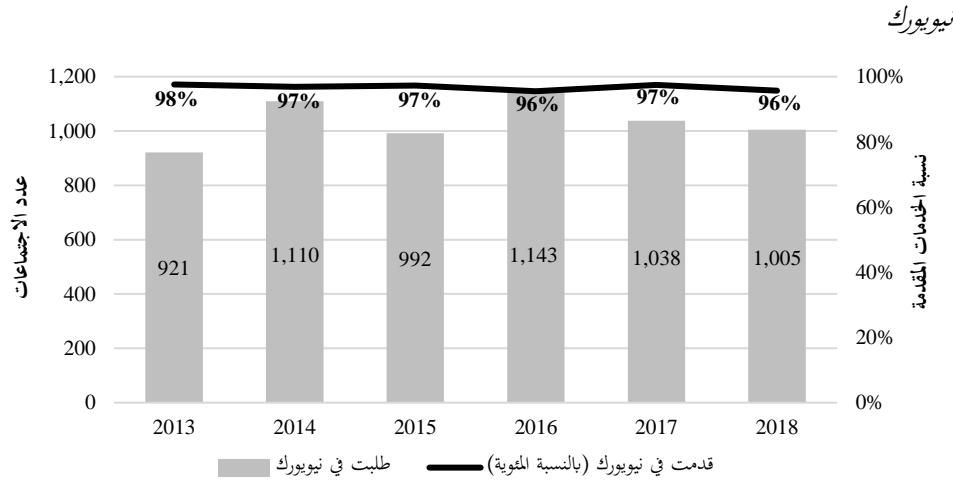


## واو - تقديم خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"

١٤ - تم، في نيويورك، في عام ٢٠١٨ تلبية الطلبات المقدمة من الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء" للحصول على خدمات الترجمة الشفوية بنفس النسبة التي لبيت بها في عام ٢٠١٧. أما في جنيف، فإن الهيئة الوحيدة التي يحق لها أن تجتمع "حسب الاقتضاء" هي مجلس حقوق الإنسان، وقد تمت تلبية جميع طلباته المتعلقة بالحصول على خدمات الترجمة الشفوية وغرف الاجتماعات، على النحو المبين في الشكل الثالث. ولا يوجد أي هيئات يحق لها أن تجتمع "حسب الاقتضاء" في مركزي العمل الآخرين.

الشكل الثالث

تقديم خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء" (٢٠١٣-٢٠١٨)

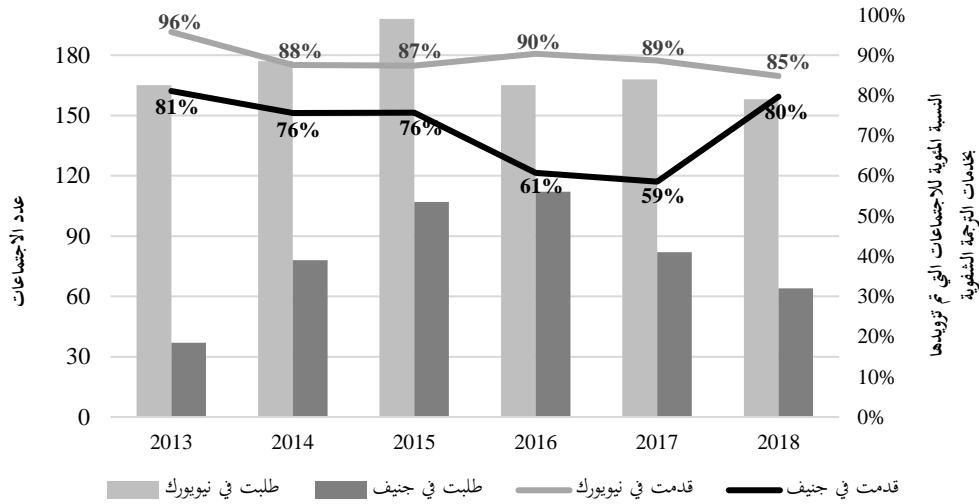


## زاي - توفير خدمات المؤتمرات لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى

١٥ - يقدم الشكل الرابع أدناه موجزا لخدمات المؤتمرات المقدمة إلى المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في مراكز العمل الأربعة في الفترة من عام ٢٠١٣ إلى عام ٢٠١٨. وتم، في عام ٢٠١٨، على غرار السنوات السابقة، تلبية جميع طلبات المقدمة من تلك المجموعات للحصول على غرف الاجتماعات. وفي نيويورك، كان للزيادة المستمرة التي شهدتها السنوات الخمس الماضية في معدل قيام الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول بإلغاء اجتماعاتها في اللحظة الأخيرة تأثير على تقديم خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى: فأنخفضت نسبة الطلبات التي تمت تليبيتها إلى ٨٥ في المائة في عام ٢٠١٨، مقارنة بعام ٢٠١٧ الذي بلغت فيه تلك النسبة ٨٩ في المائة. وفي جنيف، ورد عدد أقل من طلبات عقد اجتماعات مزودة بالترجمة الشفوية في عام ٢٠١٨، وبالتالي كانت نسبة تلبية تلك الطلبات أعلى (٨٠ في المائة، مقابل ٥٩ في المائة في عام ٢٠١٧). وفي نيروبي وفيينا، لم تقدم أي طلبات للحصول على خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في عام ٢٠١٨.

### الشكل الرابع

تقديم خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في نيويورك و جنيف (٢٠١٣-٢٠١٨)



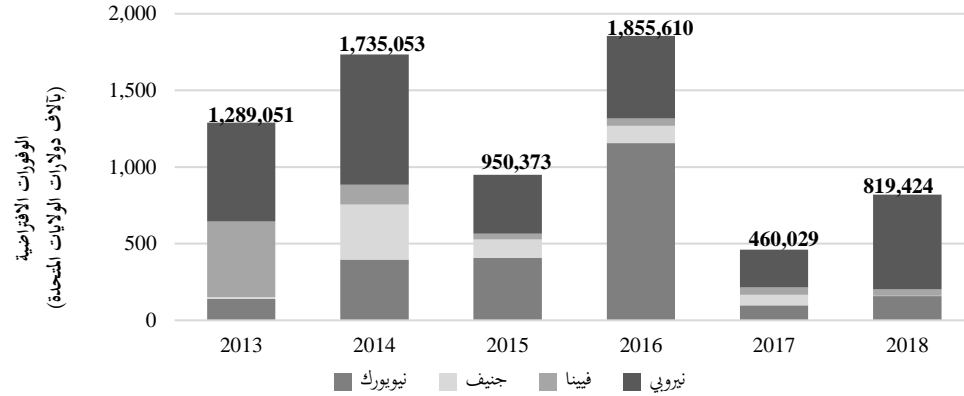
## حاء - الاجتماعات المعقودة خارج المقار المحددة

١٦ - واصلت جميع مراكز العمل تطبيق قاعدة الإدارة العالمية المتكاملة، حسب الاقتضاء، عند تجميع أي فريق لخدمة أحد الاجتماعات المعقودة خارج المقر. وفي عام ٢٠١٨، تم تحقيق وفورات افتراضية قدرها ٤٢٤ ٨١٩ دولارا، من خلال الإدارة العالمية المتكاملة، وهو ما يعكس زيادة نسبتها ٧٨ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٧ (انظر الشكل الخامس). وقد أدى ترشييد احتياجات الاجتماعات وزيادة قيام

الموظفين بمهام متعددة دورا هاما في تحقيق تلك الوفورات. ولكن تجدر الإشارة إلى أن عبء العمل الإضافي المتمثل في تنسيق وخدمة تلك الاجتماعات غير مدرج باعتباره تكاليف إدارية تتحملها الأمم المتحدة.

الشكل الخامس

الوفورات الافتراضية من الخدمات المشتركة للاجتماعات التي تعقد خارج مراكز العمل (٢٠١٣-٢٠١٨)



## طاء - حالة مراكز المؤتمرات

١٧ - وفقا للقرار ٢٧٠/٧٣، سيقدم الأمين العام تقريرا إلى الجمعية العامة، خلال الجزء الرئيسي من دورتها الرابعة والسبعين في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لعام ٢٠٢٠، عن أشغال التجديد المحتملة الرامية إلى التصدي لتدهور أحوال مركز المؤتمرات في نيروبي ومحدودية قدراته.

١٨ - وفي اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، بلغ في عام ٢٠١٨ متوسط معدل الاستخدام لجميع غرف الاجتماعات معا ٨١ في المائة، مما شكل ارتفاعا عن المعدل الذي تحقق في عام ٢٠١٧، وهو ٧٨ في المائة. وكان متوسط معدل الإشغال السنوي ٩٣ في المائة، وهو أعلى أيضا من متوسط عام ٢٠١٧، الذي بلغ نحو ٨٩ في المائة، وذلك بفضل مبادرات الترويج والتسويق المستمرة التي اتخذتها دائرة إدارة المؤتمرات، واستهدفت طائفة واسعة من العملاء الخارجيين. واكتملت في عام ٢٠١٨ عملية تبديل السجاد التي كانت مقررة لمركز المؤتمرات، باستثناء قاعتي الجلسات العامة. ومن المقرر أن تكتمل بحلول عام ٢٠٢٠ عملية تبديل السجاد وتحديث المنصات. وقدم إلى قيادة اللجنة الاقتصادية لأفريقيا بيان للجدوى، مشفوع بخطة للاستثمارات الرأسمالية، من أجل التعامل مع التحسينات المطلوبة على وجه الاستعجال للمرافق التكنولوجية للمركز.

## باء - الابتكارات في إدارة الاجتماعات

١٩ - بدأ في عام ٢٠١٨ تجديد النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الاجتماعات (gMeets) بهدف تعزيز أدائه الوظيفي وتيسير الإبلاغ على أساس كل كيان على حدة. وتُستمد جميع المعلومات المتعلقة بالمؤتمرات أو الاجتماعات الرسمية المقبلة أو الحالية أو السابقة، وكذلك الاستحقاقات المتعلقة بالاجتماعات، من نظام gMeets، مما يجعله نظاما لا غنى عنه لأداء المهام الحيوية المتعلقة بتخطيط



جدول الاجتماعات، والتنظيم اليومي للاجتماعات، وإدارة الموارد، والاتصالات مع العملاء، والإبلاغ. وهذا النظام مستخدم في جميع مراكز العمل التي بها مقر (نيويورك وجنيف وفيينا ونروبي)، وكذلك في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، كما حصلت عليه، عن طريق اتفاقات مستوى الخدمات، منظمة الطيران المدني الدولي والوكالة الدولية للطاقة الذرية ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة.

٢٠ - وفي آذار/مارس ٢٠١٨، بدأ استخدام تطبيق شبكي يعمل بمثابة مركز جامع ويمثل الواجهة البينية لعملاء نظام gMeets في نيويورك، من أجل تزويد الجهات الطالبة للاجتماعات بإمكانية الوصول بسهولة إلى جميع خدمات الاجتماعات، مع تعزيز التنسيق فيما بين مقدمي الخدمات تحقيقاً للكفاءة على نطاق المنظومة. وبإمكان العملاء الآن أن يجتاروا من بين مجموعة واسعة من الخدمات، بما يشمل إتاحة غرف الاجتماعات؛ والترجمة الشفوية؛ وتوفير لوحات الأسماء والعلامات التي توضع على المنبر، وترتيب الغرف؛ ونشر المواد في يومية الأمم المتحدة؛ وتقديم خدمات الوسائل السمعية - البصرية؛ والبث الشبكي؛ وتوفير خدمات الدخول والخدمات المتصلة بالأمن، وإعارة المعدات التكنولوجية. ويجري بسهولة إتاحة الحقائق والأرقام، من قبيل تعريف المصطلحات المستخدمة وتقديرات التكلفة، لتمكين العملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن طلباتهم المتعلقة بعقد الاجتماعات. وفي ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨، كان النظام قد جهز ٦٢٩ ٢ طلباً لعقد الاجتماعات قدمها ٢٦١ عميلاً، بما شمل ١٣١ بعثة دائمة و ٢٨ مجموعة إقليمية أو غيرها من المجموعات الرئيسية و ١٠٢ من كيانات منظومة الأمم المتحدة. وبدأت مرحلة تطوير ثانية في كانون الثاني/يناير ٢٠١٩، بالتنسيق مع نظام أوموجا، من أجل توسيع نطاق طائفة الخدمات المقدمة لتشمل المناسبات الخاصة والمعارض والاجتماعات الثنائية، من بين خيارات أخرى، وإعداد فاتورة واحدة لخدمات الاجتماعات.

٢١ - وقد بدأ إصدار نسخة رقمية من يومية الأمم المتحدة في كانون الثاني/يناير ٢٠١٨، مما ييسر عمل المندوبين وغيرهم من المشاركين في الاجتماعات. وفي السنة الأولى من إصدار النسخة الرقمية، بلغ عدد مستعمليها ١٨٣ ٠٠٠ مستعملاً، وزاد عدد زيارات الموقع عن مليوني زيارة. وأفسح هذا التحول الرقمي المجال أمام زيادة التحسينات التي أدخلت من أجل تيسير استعمال اليومية، وإتاحة أجزاء متزايدة منها باللغات الرسمية الست للأمم المتحدة على مدار العام بدلاً من أن تكون متاحة فقط خلال الجزء الرئيسي من دورات الجمعية العامة، وهي الممارسة التي ظلت متبعة في المنظمة لسنوات عديدة. وقد أمكن إجراء هذه التغييرات بفضل تحديث عملية إنتاج هذا المنشور الرئيسي، ومن المقرر إجراء مزيد من التحسينات في عام ٢٠١٩.

٢٢ - وتم في عام ٢٠١٨ التوسع في استعمال أداة Indico، وهي أداة مفتوحة المصدر لتسجيل المشاركين في الاجتماعات واعتمادهم، تمت تجربتها في مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وبحلول نهاية العام، كانت أداة Indico قد استخدمت في ٣٧١ ١ مؤتمراً في مواقع داخل المقار وخارجها لما عدده ٤١٣ ١٢ جلسة، وسجل من خلالها أكثر من ٢٠٠ ٠٠٠ مشارك. وقد استفاد منظمو المؤتمرات من هذه الأداة، التي اعتمدها أيضاً كيانات أخرى من كيانات الأمم المتحدة، ذلك أنها قد أدت إلى تبسيط إجراءات الاعتماد والحد من الازدواجية، وسمحت بوقف العمل بثمانية تطبيقات سابقة، مع دعم شروط الأمن الصارمة التي تفرضها المنظمة على دخول المباني. واستفاد المشاركون في الاجتماعات، بدورهم، من

تيسير إجراءات الحصول على بطاقات الدخول وعلى المعلومات المتعلقة بالاجتماعات. وقد اختيرت أداة indico لتغطي مسألة إدارة المشاركة في الاجتماعات في التوسعة ٢ لنظام أوموجا.

٢٣ - واستحدثت في نيويورك الوحدة الأولى (مرحلة التنبؤ المسبق) من الإصدار الثاني للنظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc 2.0)، بهدف تيسير استعراض مشاريع القرارات وتقييمها من حيث الآثار المترتبة عليها فيما يتعلق بخدمات المؤتمرات. وتم الآن تبسيط إجراءات التقييم وأصبحت النتائج تسجل مركزياً. وخلال الجزء الرئيسي من الدورة الثالثة والسبعين للجمعية العامة، تم تجهيز أكثر من ٤٠٠ مشروع قرار من خلال تلك الوحدة.

٢٤ - وتم في جنيف تطبيق أداة للخدمة الذاتية تقدر تلقائياً الآثار المالية والمتعلقة بالموارد، المترتبة على خدمات المؤتمرات والخدمات التقنية وخدمات الدعم التي يتم ترتيبها للاجتماعات والأنشطة الخاصة الخارجة عن الميزانية. ولجرت هذه الأداة بنجاح مع مكتب شؤون نزع السلاح، وسيجري الأخذ بها في البعثات الدائمة. كذلك تم الأخذ بالسبل الإلكترونية في تقدير تكاليف بيانات الآثار المترتبة في الميزانية البرنامجية على قرارات مجلس حقوق الإنسان والهيئات الأخرى الموجودة في جنيف، من أجل الإسراع بخطى إعداد تلك البيانات. وبالإضافة إلى ذلك، تم في عام ٢٠١٨ الأخذ بأداة إلكترونية للترتيب لتقديم الدعم فيما يتعلق بالترجمة الشفوية للبعثات الميدانية التابعة للإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان، بهدف وقف الطريقة الورقية في تسيير العمل، وتحسين الشفافية ورصد الوقت اللازم للتجهيز واختصاره. ومنذ حزيران/يونيه ٢٠١٨، يجري تلقائياً إعداد تقرير عن استخدام موارد المؤتمرات من جانب الهيئات المدرجة في الجدول التي يحق لها عقد اجتماعات مزودة بالترجمة الشفوية، وإرساله إلى الأمانات المعنية بعد أسبوع من اختتام الدورة. ويؤمل في أن تساعد هذه التقارير التي تصدر بانتظام وفي الوقت المناسب جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول على الوفاء بشرط استخدام ٨٠ في المائة من الموارد كحد أدنى.

٢٥ - وفي فيينا، استحدثت برنامج للتدريب العملي والشامل للموظفين المعيّنين للعمل في غرف الاجتماعات على أساس "فترة الاستخدام الفعلي". ففي غياب الوظائف العادية اللازمة لتقديم الخدمات داخل غرف الاجتماعات، يعتمد مكتب الأمم المتحدة في فيينا على قائمة من الموظفين المعيّنين لفترات قصيرة لخدمة الكثير من اجتماعاته. وقد تضمن برنامج التدريب وحدات تتعلق بالتنوع بمسألة الإعاقة، والترجمة الشفوية، والسلامة، وخدمة العملاء، وقواعد السلوك. وسيواصل تحسين البرنامج بانتظام في عام ٢٠١٩، بغية تحسين الخدمات المقدمة إلى جميع المشاركين في الاجتماعات.

٢٦ - وفي نيروبي، أجرت شعبة خدمات المؤتمرات دراسة استقصائية في عام ٢٠١٨ استهدفت الجهات التي تتطلب عقد الاجتماعات على نطاق قاعدة عملائها، من أجل المساعدة في تحديد أسباب التقلبات في استخدام مباني مكتب الأمم المتحدة في نيروبي. ويشير التحليل الأولي للنتائج إلى أن الجهات الطالبة لخدمات المؤتمرات تهتم في المقام الأول بتنظيم حلقات عمل وأنشطة تدريبية وغير ذلك من أنشطة تنفيذ البرامج التي تتطلب خدمات المؤتمرات.

٢٧ - ولا تزال التسجيلات الرقمية تتاح، بناء على الطلب، لأي هيئة تعقد اجتماعات. وفي عام ٢٠١٨، وفر مكتب الأمم المتحدة في جنيف تسجيلات رقمية لأكثر من ٣٠٠٠ اجتماع، وقد أتاحت تلك التسجيلات للمندوبين من خلال بوابة شبكية (<https://conf.unog.ch/digitalrecordings>). ويتاح الاطلاع على تسجيلات الاجتماعات العامة دون تسجيل الدخول بوضع كلمات السر؛ أما الاجتماعات الخاصة فتقتصر إمكانية الاطلاع على تسجيلاتها على من لديهم وثائق تفويض. ويشمل مستعملو هذه الخدمات هيئات معاهدات حقوق الإنسان ومؤتمر نزع السلاح وهيئات معاهدات

نزع السلاح، فضلا عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية واللجنة الاقتصادية لأوروبا. واستمرت أيضا ثلاث هيئات في فيينا يحق لها استخدام المحاضر الخطية في استخدام التسجيلات الرقمية في عام ٢٠١٨، واستعاضت هيئتان من تلك الهيئات عن المحاضر الخطية بالتسجيلات. وبلغ عدد الزيارات إلى الصفحة المعنية مع استخدام مشغل الصوت ٨٤ ٥٥٥ زيارة في عام ٢٠١٨، مقارنةً بما عدده ٥٧ ٧٤٠ زيارة في عام ٢٠١٧ و ٨٩ ٧٥٢ زيارة في عام ٢٠١٦ و ٦٣ ٨٩٧ زيارة في عام ٢٠١٥.

٢٨ - وأتاحت إدارة التواصل العالمي تسجيلات للبيانات والاجتماعات العامة يجري بثها على الإنترنت عند الطلب لأغراض العرض القصير الأجل. كذلك واصلت الإدارة سعيها إلى تحسين خدمات البث الشبكي التي تقدمها وتوسيع نطاقها، حسب ما أبلغت به لجنة الإعلام (انظر A/AC.198/2019/3)

### استخدام مباني الأمم المتحدة

٢٩ - يُنظم استخدام مباني الأمم المتحدة بموجب الأمر الإداري ST/AI/416 المؤرخ ٢٦ نيسان/أبريل ١٩٩٦، المعنون "استخدام مباني الأمم المتحدة لتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات الخاصة والمعارض"، الذي تظلمت حاليا الإدارات والمكاتب المختصة بتقيقه. وبالإضافة إلى ذلك، يُستشهد كذلك في استخدام مباني الأمم المتحدة للاجتماعات والأنشطة التي لا تتعلق بالعملية الحكومية الدولية للأمم المتحدة في نيويورك بالمذكرة الشفوية التي أحالتها وكالة الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات إلى الدول الأعضاء وجميع رؤساء الإدارات في نيسان/أبريل ٢٠١٨. وتقدم المذكرة الشفوية إرشادات حديثة بشأن استخدام غرف الاجتماعات بالأمم المتحدة، مع التركيز على الطابع غير التجاري للاجتماعات والمناسبات المقرر تنظيمها، وكذلك على مسؤوليات الجهات الراعية للأنشطة.

٣٠ - وبالنظر إلى الضغط الذي لا يزال عدد الاجتماعات والأنشطة غير المرتبطة بالعملية الحكومية الدولية يفرضه على الموارد المحدودة المخصصة لإدارة المؤتمرات في نيويورك (حيث شكلت تلك الاجتماعات والأنشطة ما نسبته ٤٤ في المائة من مجموع الاجتماعات في عام ٢٠١٨)، بما يشمل البلى السريع الذي تتعرض له مرافق غرف الاجتماعات نتيجة لذلك، أجريت دراسة بشأن إنشاء آلية لتحميل التكاليف من أجل تغطية التكاليف المرتبطة بتلك الاجتماعات والأنشطة. وقد بدأ العمل فعلا بآليات تحميل التكاليف في مراكز العمل الثلاثة الأخرى.

٣١ - وفي جنيف، يحق للبعثات الدائمة، والمنظمات غير الحكومية ذات المركز الاستشاري لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي، والعملاء المستوفين للشروط من غير المدرجين في الميزانية، حجز الفترات الزمنية المتاحة لعقد الاجتماعات والاضطلاع بالأنشطة، امثالاً للأمر الإداري ST/AI/416. وفي فيينا، ظلت طلبات الانتفاع بمرافق المؤتمرات المقدمة من الكيانات الخارجية تتزايد في عام ٢٠١٨، استمراراً للاتجاه القوي الذي لوحظ في السنوات السابقة. فعلى سبيل المثال، ازداد عدد الأنشطة الجانبية التي تنظم بالاقتران مع أربعة من المؤتمرات الرئيسية التي يديرها مكتب الأمم المتحدة في فيينا من ٩٨ نشاطاً في عام ٢٠١٣ إلى ٢١٦ نشاطاً في عام ٢٠١٨. ويجب في كل حالة من الحالات الحصول على موافقة الأمانة الفنية المعنية، وتبرمج معظم عروض المنظمات غير الحكومية وأنشطتها باعتبارها أنشطة جانبية تجري في أثناء المؤتمرات الرئيسية.

٣٢ - وفي نيروبي، عقدت في عام ٢٠١٨ أربع مناسبات لم تنظمها هيئات أو وكالات تابعة للأمم المتحدة. وبالإضافة إلى ذلك، عقد برنامج الأمم المتحدة للبيئة أول اجتماع لفريق الخبراء المفتوح العضوية

المخصص للقمامة واللدائن الدقيقة البحرية. وتم الحصول على إذن صريح من مكتب المدير العام لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي ووقع المنظمون على خطابات اتفاق قبل الاضطلاع بالأنشطة. وارتفعت نسبة استخدام غرف الاجتماعات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي في عام ٢٠١٨ إلى ٥٤ في المائة، مقارنة بعام ٢٠١٧ الذي بلغت فيه هذه النسبة ٣٩ في المائة، ومن الممكن أن تستمر الزيادة في تقديم الخدمات لتلبية طلبات العملاء من خارج الأمم المتحدة.

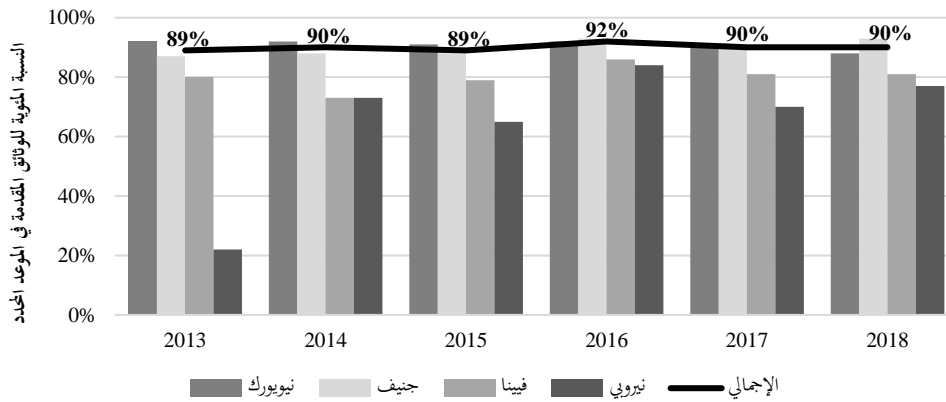
### ثالثا - إدارة الوثائق

#### ألف - تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها في المواعيد المحددة

٣٣ - ظل المستوى العام لامتثال الإدارات التي تُعد الوثائق للمواعيد النهائية لتقديم الوثائق المجدولة لأغراض التجهيز (التحرير والترجمة والإعداد) مرتفعا في عام ٢٠١٨، حيث بلغت نسبته ٩٠ في المائة، على النحو المبين في الشكل السادس. وظلت مرتفعة أيضا نسبة امتثال الأمانة العامة للموعد النهائي المحدد بأربعة أسابيع لتجهيز الوثائق المقدمة في الموعد المحدد وفي حدود عدد الكلمات المقرر، إذ بلغت ٩٨ في المائة (انظر الشكل السابع). وفي الوقت نفسه، ارتفع مرة أخرى مستوى الامتثال للمواعيد النهائية لإصدار الوثائق، لتصل نسبته إلى ٩٤ في المائة، فيما يشكّل استمرارا لاتجاهه التصاعدي من نسبة ٥١ في المائة التي سجلها في عام ٢٠١٣، كما هو مبين في الشكل الثامن.

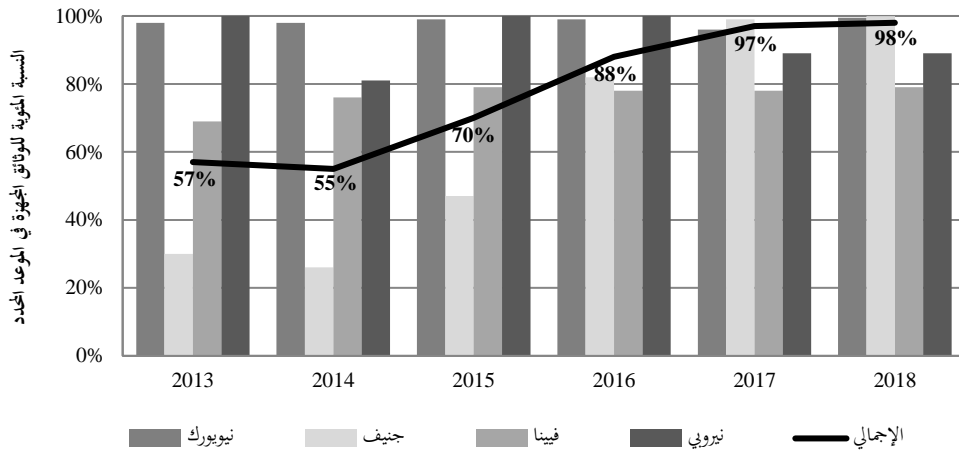
الشكل السادس

الوثائق المجدولة المقدمة في الموعد المحدد (٢٠١٣-٢٠١٨)



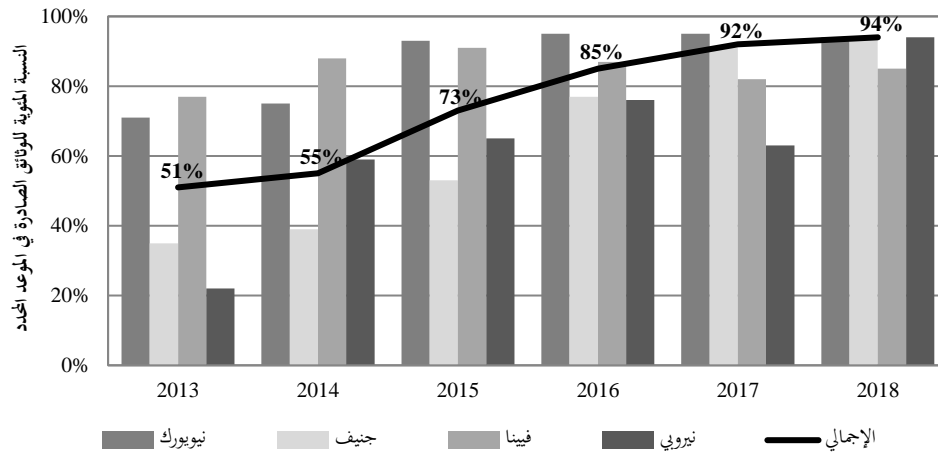
## الشكل السابع

## الوثائق المجدولة المجهزة في الموعد المحدد (٢٠١٣-٢٠١٨)



## الشكل الثامن

## الوثائق المجدولة الصادرة في الموعد المحدد (٢٠١٣-٢٠١٨)



٣٤ - وفي نيويورك، بلغت نسبة تقديم الوثائق في الموعد المحدد ٨٨ في المائة، وهي نسبة أقل بقليل من النسبة التي تحققت في عام ٢٠١٧. غير أن العدد الإجمالي للوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية ارتفع بنسبة ٤,٥ في المائة مقارنة بعام ٢٠١٧. وتواصلت الجهود المبذولة لجدولة التقارير بحيث تقدم، حيثما أمكن، في وقت أبكر من فترة الـ ١٠ أو ٨ أسابيع التي تمثل المعيار المقرر، وذلك بهدف تعزيز القدرة على التنبؤ وتحسين الكفاءة على نطاق المنظومة. ويشمل هذا المسعى إدراج مؤشر مخصص في اتفاقات كبار المديرين لعام ٢٠١٩ يتطلب تقديم ١٠٠ في المائة من المخطوطات في حينها بحلول المواعيد المجدولة المتفق عليها، في حدود عدد الكلمات المقرر، مع التأكيد التام بجميع توجيهات التحرير.

٣٥ - ولمعالجة مسائل الوثائق المتعلقة باللجنة الخامسة، واصلت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات صقل الجدول الخاص بنظام الجدولة الزمنية لتجهيز الوثائق، بالتشاور التام مع الإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق ومع أمانتي اللجنة الخامسة واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، حسب الاقتضاء.

٣٦ - وفي جنيف، بلغ معدل التقييد بتقديم الوثائق في الموعد المحدد ٩٣ في المائة في عام ٢٠١٨، متجاوزا بذلك المعدل الذي تحقق في عام ٢٠١٧، وهو ٩٠ في المائة، وذلك بفضل انتظام التفاعل والمتابعة مع الأمانات الفنية، عملا على تحسين موثوقية التنبؤات. وحققت أربعة من الكيانات المقدمة للوثائق معدل امتثال للمواعيد المحددة لتقديم الوثائق نسبته ١٠٠ في المائة. وفي فيينا، ظل معدل الامتثال فيما يتعلق بتقديم الوثائق في الموعد المحدد عند نسبة ٨١ في المائة في عام ٢٠١٨، حيث تعذر بسبب أنماط الاجتماعات المحلية جدولته عدد من الوثائق وفقا للإطار الزمني المقرر. وفي نيروبي، ازداد معدل تقديم الوثائق في الموعد المحدد من ٧٠ في المائة في عام ٢٠١٧ إلى ٧٧ في المائة في عام ٢٠١٨، إذ قدمت ٨٩ وثيقة من وثائق الهيئات الممولة من مصادر خارجة عن الميزانية في الموعد المحدد (لم يعقد أي من الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول التي تقدم وثائق للتجهيز أي دورات في عام ٢٠١٨). وواصل مكتب الأمم المتحدة في نيروبي العمل بالتعاون الوثيق مع الكيانات المقدمة للوثائق من أجل مساعدتها في المراحل المبكرة من التخطيط.

٣٧ - وفيما يتعلق بالتجهيز، بلغت في عام ٢٠١٨ نسبة الامتثال للأطر الزمنية المقررة للتجهيز في نيويورك ٩٩,٢ في المائة لتقارير الأمانة العامة و ٩٩,٧ في المائة لغير تقارير الأمانة العامة المقدمة في الوقت المحدد وفي حدود عدد الكلمات المقرر. وبلغت الأرقام المقابلة في جنيف ١٠٠ في المائة و ٩٩,٨ في المائة، على التوالي. وفي فيينا، بلغ معدل الامتثال فيما يتعلق بتجهيز التقارير التي منشؤها الأمانة العامة ٨٤ في المائة، ولكن معظم التقارير غير الصادرة عن الأمانة العامة، التي منشؤها الأفرقة العاملة التابعة للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي، لم تكن تصلح للتجهيز السريع أو للترجمة التحريرية التعاقدية بسبب طابعها التقني أو القانوني الشديد وكذلك بسبب طولها. وبالتالي، بلغ معدل الامتثال الإجمالي المتعلق بتجهيز التقارير (تقارير الأمانة وغير الأمانة) ٧٩ في المائة، وهو ما يشكل، على الرغم من ذلك، زيادة عن المعدل الذي تحقق في عام ٢٠١٧، وهو ٧٨ في المائة. وفي نيروبي، ظل معدل الامتثال المتعلق بالتجهيز عند نسبة ٨٩ في المائة. وتجدر الإشارة إلى أن عدد كلمات الوثائق التي وردت في نيويورك قد ازداد على مدى فترة خمس سنوات بنسبة ٢٣ في المائة، من ٦٦٤٦ كلمة لكل وثيقة في الدورة الثامنة والستين للجمعية العامة إلى ٨١٩٢ كلمة في الدورة الثانية والسبعين. وعلى الرغم من هذه الزيادة، تمكنت شعبة الوثائق في نيويورك، بفضل تحديد أولويات عبء العمل بصورة دينامية واستخدام التكنولوجيات الجديدة، من خفض الوقت اللازم لتجهيز كل تقرير من ١٧ يوما إلى ٩ أيام في الفترة ما بين عامي ٢٠١٣ و ٢٠١٧.

٣٨ - وفي نيويورك، صدر في عام ٢٠١٨ وفقا للإطار الزمني المحدد ما نسبته ٩٤,٤ في المائة من جميع الوثائق المجدولة. وشكلت الوثائق التي تأخر تقديمها وعدد كبير من الوثائق التي تتجاوز حدود عدد الكلمات المقرر ٥,٦ في المائة من الوثائق التي لم تصدر وفقا للإطار الزمني المقرر، أي قبل ستة أسابيع من موعد انعقاد الاجتماع المعني. غير أن ما نسبته ١٠٠ في المائة من الوثائق قد صدر قبل بدء الاجتماع المعني.

٣٩ - وواصل معدل الامتثال المتعلق بإصدار الوثائق في جنيف إلى ٩٣,٧ في المائة في عام ٢٠١٨، فيما يشكل زيادة عن المعدل الذي تحقق في عام ٢٠١٧، وهو ٩١ في المائة. وبالنسبة للوثائق المقدمة في الموعد المحدد وضمن الحدود المقررة لعدد الكلمات، وصل معدل الامتثال إلى ٩٩,٨ في المائة، وذلك بفضل الجهود المتضافرة التي بذلها جميع أصحاب المصلحة بغية تحسين التخطيط وتحديد الأولويات ورصد التقدم المحرز رصدًا دقيقًا. واستمرت طوال عام ٢٠١٨ الممارسة المتمثلة في تقديم الوثائق الخاصة بالهيئات

الحكومية الدولية ذات الدورات الطويلة، مثل مجلس حقوق الإنسان، بصورة متعاقبة. كذلك اتبعت هذه الممارسة بنجاح فيما يخص مجموعة مختارة من اجتماعات اللجنة الاقتصادية لأوروبا. وعلى الرغم من ضيق المواعيد النهائية، تم إصدار جميع ملاحق الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، البالغ عددها ١٦ ملحقا، في الموعد المحدد. وبالإضافة إلى ذلك، فإن جميع التقارير الختامية للاستعراضات الدورية الشاملة، البالغ عددها ٤٢ تقريرا، التي صدرت في عام ٢٠١٨ قد صدرت في الموعد المحدد لها، أي قبل ستة أسابيع من تاريخ بدء الدورة أو تاريخ النظر فيها.

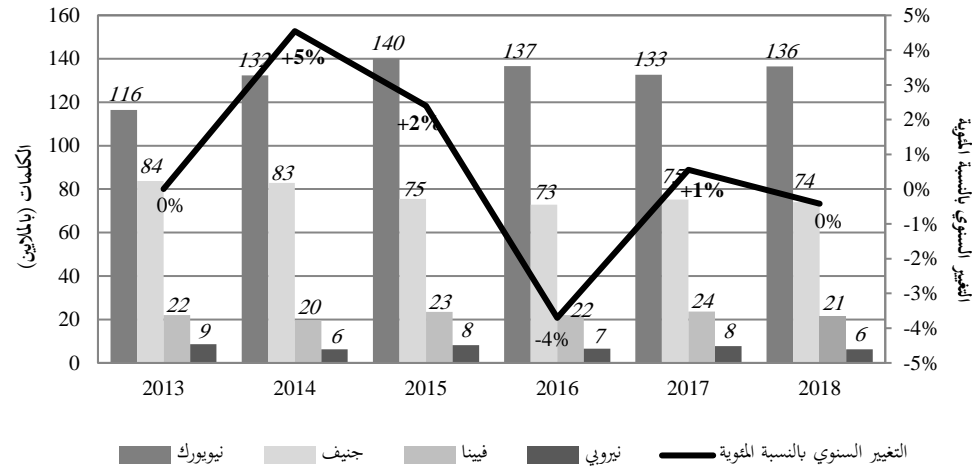
٤٠ - وفي فيينا، زاد معدل الامتثال المتعلق بإصدار الوثائق عموما إلى ٨٥ في المائة مقارنة بما نسبته ٨٢ في المائة في عام ٢٠١٧. وفي بعض الحالات، تم الاتفاق مع الإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق على أنماط بديلة لتجهيز الوثائق، وافقت عليها الدول الأعضاء بعد ذلك. وفي نيروبي، ارتفع معدل الامتثال المتعلق بإصدار الوثائق عموما ارتفاعا حادا، من ٦٣ في المائة في عام ٢٠١٧ إلى ٩٤ في المائة.

## باء - مراقبة الوثائق والحد منها

٤١ - ظل عدد الكلمات المقدمة للترجمة على الصعيد العالمي في عام ٢٠١٨ (٢٣٧ مليون كلمة) ثابتا تقريبا مقارنة بعام ٢٠١٧ (٢٤٠ مليون كلمة)، كما هو مبين في الشكل التاسع.

الشكل التاسع

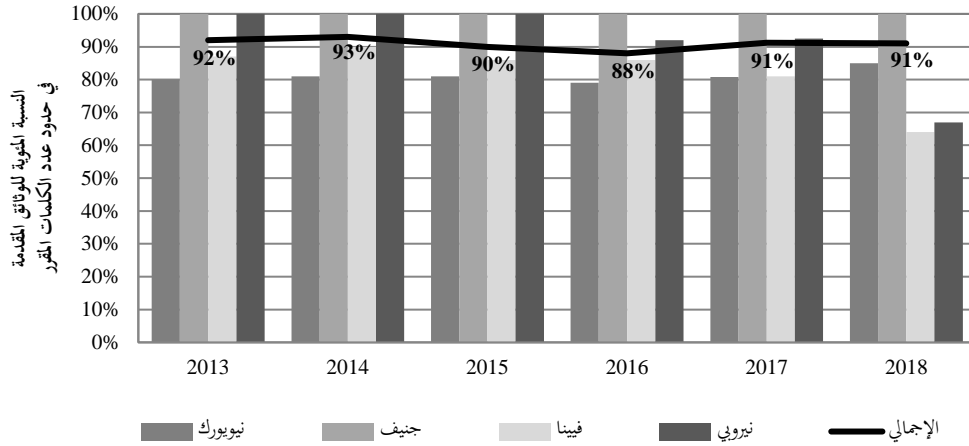
عبء العمل المتعلق بالترجمة التحريرية (٢٠١٣-٢٠١٨)



٤٢ - كذلك لم تتغير نسبة الوثائق المقدمة للتجهيز في حدود عدد الكلمات المقرر، إذ بلغت ٩١ في المائة (انظر الشكل العاشر).

## الشكل العاشر

الوثائق المقدمة للتجهيز وفقا للحدود المقررة أو المتفق عليها لعدد الكلمات (٢٠١٣-٢٠١٨)



٤٣ - وفي نيويورك، ازداد عبء العمل المتعلق بالترجمة التحريرية بنسبة ٣ في المائة، إذ قدمت الإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق ٧٥ طلبا للاستثناء، فأضافت بذلك ٧٠٠ ٠٠٠ كلمة إلى عبء العمل. غير أن نسبة الوثائق المجدولة المقدمة للتجهيز في حدود عدد الكلمات المقرر ارتفعت من ٨١ في المائة في عام ٢٠١٧ إلى ٨٥ في المائة في عام ٢٠١٨. وفي جنيف، كان عبء العمل المتعلق بالترجمة التحريرية في عام ٢٠١٨ مماثلا لنظيره في السنة السابقة. وطبقت الحدود القصوى لعدد الكلمات بصورة صارمة على جميع الوثائق المجدولة، كما تم عن كثب رصد الوثائق المقدمة من هيئات معاهدات حقوق الإنسان فيما يخص التقييد لأغراض الترجمة بالحدود القصوى لعدد الكلمات وعدد اللغات، وفقا لقرار الجمعية العامة ٢٦٨/٦٨. ولم تمنح استثناءات إلا لسبعة من تقارير وحدة التفتيش المشتركة التي لم يمكن جدولتها بسبب طابعها الشامل، ولتقرير إجرائي واحد يخص مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

٤٤ - وفي فيينا، انخفض عبء العمل المتعلق بالترجمة التحريرية انخفاضاً طفيفاً في عام ٢٠١٨ مقارنة بعام ٢٠١٧، تمشياً مع الأنماط التاريخية للسنة الأولى من كل فترة من فترات السنتين. وبالنظر إلى أن عدداً كبيراً من الوثائق التي تجهز في فيينا هي نصوص قانونية معفاة من حدود عدد الكلمات، فلم تتجاوز نسبة الوثائق الممتثلة لتلك الحدود ٦٤ في المائة. وفي نيروبي، أجريت عمليات التنبؤ والمجدولة للوثائق المتصلة باجتماعات جمعية الأمم المتحدة للبيئة وجمعية موئل الأمم المتحدة التي تم التكاليف بها مؤخراً. وكانت المواعيد المجدولة للوثائق التي تجاوزت الحدود القصوى المقررة لعدد الكلمات، من قبيل برامج العمل وتقارير الميزانية وغير ذلك من التقارير التقنية أو القانونية، مواعيد خضعت للتفاوض تختلف عن نمط ١٠ - ٤ - ٦ المقرر، وتم إيلاء الاعتبار الواجب للكثير من الوثائق المتوقعة للاجتماعات المقرر عقدها في النصف الأول من عام ٢٠١٩.



## جيم - الإنتاجية

٤٥ - يرد في الجدول ١ بيان بنشاط الإنتاجية، أي مجموع عدد الكلمات المجهزة، مقسوماً على جميع موظفي الترجمة التحريرية المشاركين في إنتاجها، للفترة ٢٠١٤-٢٠١٨.

الجدول ١

نشاط إنتاجية دوائر الترجمة التحريرية، محسوبا بعدد الصفحات في اليوم، ٢٠١٤-٢٠١٨

مركز العمل	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
نيويورك	٥,٤	٥,٨	٥,٩	٥,٩	٦,١
جنيف	٥,١	٤,٨	٥,١	٥,٠	٥,٣
فيينا	٥,٣	٥,١	٥,٤	٥,٢	٥,٤
نيروبي	٥,٥	٥,٩	٥,٨	٥,٣	٤,٩

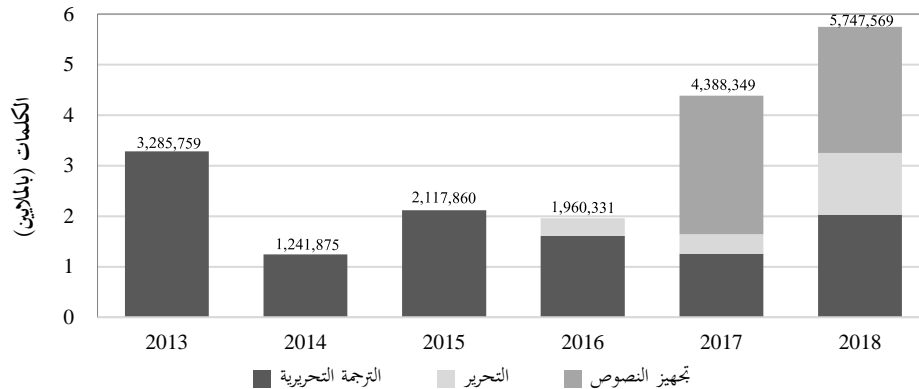
٤٦ - ويمكن أن يعزى الاتجاه التصاعدي في إنتاجية الترجمة التحريرية إلى زيادة استخدام نظام eLUNA والمراجعة الذاتية. ومن المتوقع خلال السنوات القليلة المقبلة أن تتحقق معدلات للإنتاجية مماثلة للمعدلات التي شهدتها نيويورك في مراكز العمل الثلاثة الأخرى. ويعكس انخفاض الإنتاجية في نيروبي زيادة الطابع التقني للوثائق التي جهزت في عام ٢٠١٨ وزيادة درجة تعقيدها؛ فقد تطلب عدد من التقارير الطويلة التي أعدت لوضعي السياسات إجراء مشاورات عديدة مع المكاتب المقدمة للوثائق للتأكد من دقة الترجمة. وتجدر الإشارة إلى أن الكفاءة في الترجمة لا تقاس فقط بالإنتاجية، ولكن أيضاً بعدد موظفي الدعم المشاركين في العملية. فعلى سبيل المثال، أمكن على مر السنين، بسبب الأخذ بالتكنولوجيات الجديدة، الاستغناء تدريجياً عن استخدام الطابعين ومساعدتي شؤون المراجع.

## دال - تقاسم عبء العمل

٤٧ - يرد في الشكل الحادي عشر بيان بحجم تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل. وعلى الرغم من تزايد حجم عبء العمل، فإن تزامن فترات الذروة في عبء العمل في مختلف مراكز العمل لا يزال يحد من قدرة الأمانة العامة على التوسع في تقاسم ذلك العبء على مدار السنة.

الشكل الحادي عشر

تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل، ٢٠١٣-٢٠١٨، حسب عدد الكلمات ونوع الخدمة

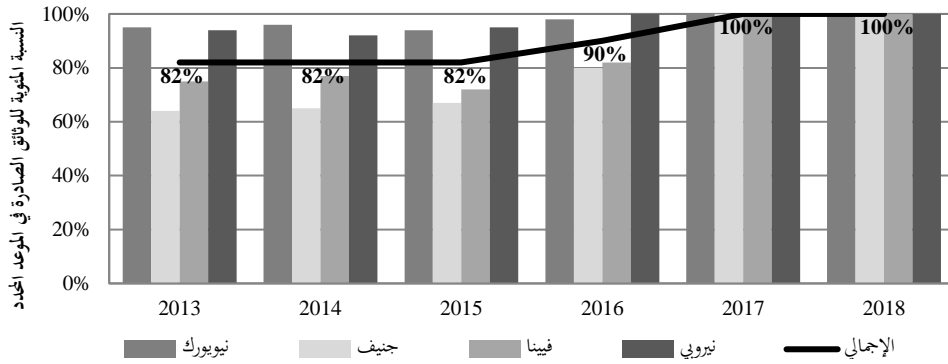


## هاء - الإصدار المتزامن للوثائق

٤٨ - من ركائز التعددية اللغوية الإصدار المتزامن للوثائق بجميع اللغات الرسمية. وقد حققت جميع مراكز العمل معدل امتثال نسبته ١٠٠ في المائة في عام ٢٠١٨، على النحو المبين في الشكل الثاني عشر.

الشكل الثاني عشر

### الامتثال لمتطلبات الإصدار المتزامن للوثائق (٢٠١٣-٢٠١٨)



## واو - رقمنة وثائق الأمم المتحدة القديمة الهامة وتحميلها

٤٩ - حسب ما ذكر في السنوات السابقة، عملت الإدارة بنشاط في مشروع "الرقمنة: فتح باب المعرفة العامة بالعمل الذي اضطلعت به الأمم المتحدة على مدى سبعة عقود"، الذي دعمته تبرعات قدمتها قطر، بقيمة ٥ ملايين دولار، والصين، بقيمة ١٠٠ ٠٠٠ دولار. واکتمل المشروع في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٨ وأمكن من خلاله الحفاظ على أكثر من ١,٢٥ مليون صفحة تغطي أكثر الوثائق القديمة والتاريخية عرضة للضرر.

## زاي - الابتكارات في إدارة الوثائق

٥٠ - تم في فيينا في عام ٢٠١٨ اعتماد وتعميم أداة العرض البصري للأعمال قيد التنفيذ، التي وضعت في مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وتساعد هذه الأداة أقسام اللغات في التخطيط وتحديد الأولويات وتدعم زيادة الكفاءة في استخدام الموارد الداخلية والتعاقدية. وفي الوقت نفسه، تم تنفيذ نظام جديد لتحديد الأولويات ضمن أداة إدارة سير العمل. وقد أسهم ذلك في زيادة الامتثال فيما يتعلق بتجهيز تقارير الأمانة العامة في فيينا في عام ٢٠١٨.

٥١ - واستمر العمل في عام ٢٠١٨ لتعزيز تطبيقات برامجيات النظام الإلكتروني الشامل للنصوص (gText) وتقاسمها مع المنظمات الأخرى على أساس استرداد التكاليف. وازداد توسيع وظائف برنامج eLUNa، الذي بدأ كتطبيق للترجمة بمساعدة الحاسوب يستند إلى مستودع وثائق المنظمة ويرتبط بقاعدة المصطلحات الرسمية للأمم المتحدة، وهي نظام مراجع مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM)، مع تطوير واجهة جديدة لصياغة المحاضر الحرفية، تضاف إلى واجهتي التحرير والمراجعة اللتين تم تطويرهما أيضاً في الآونة الأخيرة. وبالإضافة إلى ذلك، أدمجت في النظام مكونات جديدة تخص الترجمة الآلية المستندة إلى الشبكات العصبية، التي تحقق نتائج أفضل من الترجمة الآلية الإحصائية، خاصة بالنسبة

لغات المعقدة من حيث قواعد الصرف. وتستخدم حاليًا تطبيقات النظام الإلكتروني الشامل للنصوص (gText) في مراكز العمل الأربعة وفي أربع لجان إقليمية وفي منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. ومن المقرر أن يجري في عام ٢٠١٩ تعميم تلك الأدوات داخل اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، وهناك اختبارات جارية لتزويد إدارة التواصل العالمي بإمكانية الاستفادة منها. وتم تعزيز نظام مراجع مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM) باكمال هجرة جميع قواعد بيانات المصطلحات المحلية من جميع مراكز العمل واللجان الإقليمية والتخلص من السجلات المزدوجة في عام ٢٠١٨. ومن شأن ذلك أن يساعد على ضمان الاتساق في استخدام المصطلحات على نطاق المنظمة. واستمر مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، عن طريق لجانه الرفيعة المستوى، في التشجيع على استخدام المصطلحات الرسمية في إعداد الوثائق الرسمية التي تقدم موجزات لإجراءات اللجان.

٥٢ - وأدمجت أيضا تطبيقات النظام الإلكتروني الشامل للنصوص (gText) مع نظامي الأمانة العامة لإدارة الوثائق، وهما النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc) ونظام إدارة الوثائق والمؤتمرات والنواتج (DCPMS)، من أجل إفساح المجال أمام تحميل الوثائق ونقل البيانات الوصفية مباشرة وأمام التغذية الراجعة لمستودع الوثائق. ومن المتوقع أن يستمر تحسين ذلك التكامل في عام ٢٠١٩ في ظل تطوير الإصدار الثاني للنظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc 2.0). ويتمثل الهدف النهائي في التمكن من استخلاص البيانات الوصفية لإنتاج الوثائق المقروءة آليا.

٥٣ - ولا تزال إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات تشارك اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى ومنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة في قيادة الأنشطة المضطلع بها ضمن مشروع "إطار الأمم المتحدة للتشغيل البيني الدلالي للوثائق المعيارية ووثائق الهيئات التداولية". وقد أدت عملية إثبات الجدوى التي أجريت في عام ٢٠١٨ باستخدام وثائق من منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية والمنظمة البحرية الدولية لترميز القرارات المترابطة باستعمال معيار لغة الترميز الموسعة (XML) أكوما نتوسو (Akoma Ntoso) لوثائق الهيئات التداولية الذي اعتمد في عام ٢٠١٧، إلى تمهيد السبيل أمام استكشاف إمكانية تقديم وثائق مقروءة آليا ومعززة ببيانات وصفية، يمكن أن تسفر عن أوجه للكفاءة في تجهيز الوثائق عن طريق السماح بتعقب دورات حياة الوثائق ومسار العمل فيها، وتحسين إمكانية اكتشاف الوثائق وربطها، مع كفاءة صحتها الرسمية والحفاظ عليها.

## رابعا - التوظيف

### الشواغر والاستقدام والابتكارات في مجال التوظيف

٥٤ - ترد في الجدول ٢ معدلات الشواغر في المجموعات المهنية الرئيسية، حسب مركز العمل، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨، وترد في الجدول ٣ أرقام عام ٢٠١٧ لأغراض المقارنة. وقد ظلت المعدلات ثابتة في معظم الحالات أو انخفضت. فقد انخفض معدل الشواغر في دائرة الترجمة الشفوية في نيروبي إلى ١١ في المائة، ومن المتوقع أن يواصل الانخفاض في عام ٢٠١٩. وانخفض معدل الشواغر في وحدات تجهيز النصوص في جنيف إلى ١٦ في المائة (١٣ وظيفة) في عام ٢٠١٨ مقارنة بما نسبته ١٩ في المائة (١٧ وظيفة) في عام ٢٠١٧. ولم تكن هناك أي صعوبات خاصة في ملء الوظائف؛ وتم شغل ١٢ وظيفة أخرى في الربع الأول من عام ٢٠١٩.

## الجدول ٢

معدلات الشواغر في المجموعات المهنية الرئيسية، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨ (الوظائف)

	نيويورك		جنيف		فيينا		نيروبي	
	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
دوائر الترجمة الشفوية	٤	٣	٥	٥	صفر	صفر	٢	١١
دوائر الترجمة التحريرية	٣٠	٩	١٣	٧	٣	٧	٤	١٧
وحدات تجهيز النصوص	١٨	١٤	١٣	١٦	١	٣	٣	١٤
دوائر التحرير	١	٤	٢	٨	-	-	لا ينطبق	لا ينطبق
دائرة تدوين المحاضر الحرفية	٢	٤	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق

## الجدول ٣

معدلات الشواغر في المجموعات المهنية الرئيسية، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (الوظائف)

	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
دوائر التحرير	٢	٧	٢	١٠	-	-	لا ينطبق	لا ينطبق
دائرة تدوين المحاضر الحرفية	٣	٦	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق

## استخدام موظفي اللغات

٥٥ - اكتملت في عام ٢٠١٨ الإجراءات الخاصة بسبعة امتحانات تنافسية لاستقدام موظفين لغويين، وأسفرت تلك الامتحانات عن إدراج أسماء ١٤٣ من المهنيين في قوائم المرشحين المقبولين، لكي يجري لاحقاً تعيينهم في صفوف الموظفين. وكان واحد من الامتحانات للأخصائيين في اللغويات الحاسوبية وثلاثة غيره للمتترجمين الشفويين. أما الامتحانات الثلاثة المتبقية فكانت امتحانات موحدة أجريت بأكملها عن بعد للمتترجمين التحريريين والمحريين ومدوني المحاضر الحرفية ومجهزي النسخ للطباعة ومصححي التجارب المطبعية ومشرفي الإنتاج، حيث وُضع المرشحون الناجحون على قائمة واحدة لأغراض الاستقدام والإعارة أو النقل في أي من هذه المجالات الوظيفية لاحقاً. وبفضل إمكانية الاختبار عن بُعد، اجتذبت الامتحانات الثلاثة أعداداً قياسية من المتقدمين، خاصة من المناطق الأقل تمثيلاً، وأسفرت عن عدد كافٍ من المرشحين لتغطية احتياجات التوظيف المتوقعة على مدى السنوات الثلاث القادمة، ومعالجة معدل الشواغر في دائرة الترجمة الفرنسية على وجه الخصوص. وبالإضافة إلى ذلك، مكنت الامتحانات دوائر اللغات من تحديد موظفي اللغات المناسبين للعمل المستقل أو التعاقدية المؤقت. وأدى هذا الأمر، إلى جانب طابع الامتحانات المجمع، إلى خفض كبير في عدد الامتحانات التي يتعين إجراؤها، مما زاد بصورة ملموسة من كفاءة عملية الاستقدام. وشكل ذلك أيضاً وفورات كبيرة في

التكلفة بالنسبة للمرشحين الذين كان عليهم في السابق أن يدفعوا تكلفة السفر إلى مراكز الاختبار المعينة، التي كثيرا ما تقع في بلدان أخرى.

٥٦ - وفي عام ٢٠١٨، تمت تجربة أداة وضعت لاختبار المترجمين الشفويين عن بعد وحُددت من خلال التجربة بعض المسائل التقنية التي يجري حاليا معالجتها، بهدف استخدام تلك الأداة في الامتحان التنافسي للمترجمين الشفويين للغة الفرنسية في عام ٢٠٢٠ على سبيل التجربة، شريطة أن توفر الأداة بيئة اختبار من نفس نوعية البيئة التي توفرها مراكز الاختبار في الموقع. وكشفت التجربة أيضا عن الفائدة المحتملة للأداة في توفير التوجيه عن بُعد للمترجمين الشفويين؛ وبالتالي، سيجري استخدامها في أنشطة التدريب والتوعية التي تضطلع بها الإدارة.

٥٧ - وشكلت عملية انتداب خمسة موظفين من دائرة الترجمة الفرنسية في نيويورك إلى فيينا، التي بدأت في عام ٢٠١٦، تديرا مؤقتا للاحتفاظ بالموظفين الذين لولا ذلك لكانوا قد استقالوا في وقت ارتفع فيه عدد حالات التقاعد ولم توفر الامتحانات التنافسية ما يكفي من المرشحين لتغطية الوظائف الشاغرة. وقد تحسنت الحالة في العامين الماضيين تحسنا كبيرا، بسبب الامتحان الموحد الذي أُجري عن بُعد وأسفر عن ٣٨ مرشحا لشغل وظائف من الرتبة ف-٣، وبفضل التقدم المحرز في ملء الوظائف الشاغرة في الدائرة من الرتبة ف-٤. وبالتالي، سيتم إيقاف عمليات الانتداب، مع عودة آخر موظفين لا يزالان يعملان في فيينا إلى الدائرة في نيويورك في مطلع عام ٢٠٢٠. وتجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من فعالية عملية الانتداب في الاحتفاظ بالموظفين في وقت اشتدت فيه الحاجة إلى الموظفين من ذوي الخبرة، فإنها لم تؤد إلا إلى وفورات ضئيلة إلى أدنى حد في التكاليف، كما أنها وضعت عبئا مفرطا على الفريق في نيويورك، حيث كان لها أثر سلبي على الإنتاجية.

٥٨ - وفي عام ٢٠١٨، استضافت الأمانة العامة ٨٥ متدرباً لغويا داخليا أمضوا بشكل مجمع ٥٥٢٠ يومًا في دوائر اللغات، وتلقوا إشرافا من الموظفين مدته ٤٦٣٠ ساعة في شكل تعليقات وإرشادات وتدريب فردي بشأن مواضيع متنوعة، كما تلقوا توجيهها مهنيا. وجاء معظم المتدربين الداخليين (٧٦ متدربا) من جامعة أو أخرى شريكة للإدارة (أي من الجامعات التي وقعت مذكرات تفاهم أو دخلت في اتفاق للتدريب العملي عن بعد مع الأمم المتحدة، أو الجامعات المشاركة في عضوية جمعية البلدان الأفريقية لبرنامج الماجستير في الترجمة الشفوية والتحريرية). ونظمت دوائر اللغات أيضا ٣٤٠ جلسة تدريبية وإعلامية خلال السنة في إطار برنامج التواصل مع الجامعات. وفي إطار استعراض الترتيبات التعاونية مع الجامعات الشريكة، زادت الإدارة عدد الجامعات التي لديها اتفاقات للتدريب العملي عن بعد إلى ثماني جامعات في عام ٢٠١٨. وتتيح هذه الاتفاقات خبرة عملية لطلاب الترجمة الواعدين بطريقة فعالة التكلفة بالنسبة لهم. وتعزز الإدارة الدخول مع بعض الجامعات التي تقع في مناطق أقل تمثيلا، وإن كانت لا تفي تماما بشروط العضوية في شبكة الجامعات التي وقعت مذكرات تفاهم، في اتفاقات انتساب لعضوية تلك الشبكة. ويمكن لهذا أن يدعم احتياجات الأمم المتحدة فيما يتعلق بالتخطيط لتعاقب الموظفين على المدى الطويل.

٥٩ - وفي إطار برنامج التواصل، استمرت الإدارة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بجميع اللغات الرسمية للتوعية بالفرص الوظيفية المتاحة في مراكز العمل الأربعة. وازداد عدد متابعي الإدارة على حسابات تويتر وصفحات الفيسبوك خلال العام بنسبة ٢٩ في المائة و ٢٤ في المائة، على التوالي. كذلك

ازداد عدد المشتركين في قناة يوتيوب الخاصة بالإدارة بنسبة ٣٩ في المائة، مما يعكس أهمية تلك الوسائل في الوصول إلى الموظفين المبتدئين المحتملين.

٦٠ - وتمدد حتى تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٩، دون تكلفة، مشروع جمعية البلدان الأفريقية لبرنامج الماجستير، الذي يهدف إلى زيادة فرص الحصول على نوعية عالية من التعليم العالي في أفريقيا من خلال درجات الماجستير التي يمنحها في مجال الترجمة الشفوية والتحريرية في خمس جامعات بالتوافق مع المعايير الدولية. وقد تخرج ١٠٠ طالب مدعوم من خلال ذلك المشروع، ومنهم عديدون قد أدرجت أسمائهم حاليًا في قوائم المنظمات الدولية والإقليمية للغويين المستقلين، مما يساهم في استراتيجية التطوير العامة المتمثلة في زيادة المهارات كماً ونوعاً لتزويد أسواق العمل بما داخل أفريقيا وعلى الصعيد العالمي. ويجري تنظيم حلقة عمل ثانية للمناهج في عام ٢٠١٩ من أجل توسيع نطاق المشروع بحيث يشمل الترجمة الشفوية والتحريرية في المجتمعات المحلية ولأغراض الخدمة العامة، ويوفر منبرا يتيح أوجها للتآزر مع سائر المشاريع التعليمية وبرامج التعاون الجامعي التي تمولها الجهات المانحة.

## خامسا - المرافق والتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة

٦١ - استمرت عمليات خدمة المؤتمرات في الأمانة العامة في نيويورك وجنيف في ترتيب خدمات التيسير لذوي الإعاقة فيما يتعلق بالاجتماعات التي يحق أن تخصص لها اعتمادات خارجة عن الميزانية تغطي هذه الخدمات أو التي لها بالفعل اعتمادات من هذا النوع، وشملت تلك الخدمات في عام ٢٠١٨ الترجمة الشفوية بلغة الإشارة والعرض النصي المتزامن عن بعد وتوفير الأجهزة المساعدة والطباعة بطريقة بريـل عند الطلب وإتاحة أماكن الجلوس التي يمكن لذوي الإعاقة الوصول إليها. وخلال الربع الثالث من عام ٢٠١٨، أجريت أعمال تجديد في قاعة الجمعية العامة لكفالة تعزيز التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة. وشمل ذلك تركيب جهاز لرفع الكراسي المتحركة إلى المنصة والمنبر، والاستعاضة عن مقاعد المستشارين الثابتة بمقاعد قابلة للتحويل لإتاحة مساحة للكراسي المتحركة إما في مواقع المندوبين أو المستشارين على طول الجانب الغربي من القاعة، وتركيب منحدر إلى المدخل الرئيسي للغرفة GA-200. وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بدأ العمل بخاصية عرض صورة داخل صورة أخرى في ثلاث من غرف الاجتماعات بحيث يمكن عرض البث الشبكي والعرض النصي إلى جانب إظهار مترجمي لغة الإشارة في نفس الوقت في نوافذ عرض داخلية. وبناء على طلب من اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، قامت دائرة اللغات في المكتب بتيسير تقديم نسخ معدة باللغة الانكليزية المبسطة لما عدده ٤ من الوثائق الأساسية للجنة، ومنها أحد القرارات، من أجل إضافتها إلى الوثائق التي نسخت باللغة الإنكليزية المبسطة في أوائل عام ٢٠١٨، وعددها ١٤ وثيقة.

٦٢ - وواصلت شعبة خدمات المؤتمرات في نيروبي دعم الجهود الرامية إلى زيادة إمكانية الوصول إلى مرافقها ومؤتمراتها. وهي بصدد إعداد قائمة بأسعار خدمات المؤتمرات المشتملة على تسهيلات خاصة بذوي الإعاقة، من أجل إتاحتها للمؤتمرات الخارجة عن الميزانية، كما تسعى إلى جعل موقعها الشبكي متماشيا مع المبادئ التوجيهية الدولية للنفاد إلى محتوى الشبكة. وتواصلت أيضا في عام ٢٠١٨ التحسينات الرامية إلى تزويد مرافق المؤتمرات في مركز فيينا الدولي بتسهيلات خاصة بذوي الإعاقة.

٦٣ - وشاركت الإدارة بنشاط في الاستعراض الداخلي الذي أجري على نطاق المنظومة لمسألة إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، وفي الدراسة التي بدأتها وحدة التفتيش المشتركة بناء على طلب الإدارة في عامي

٢٠١٦ و ٢٠١٧ بشأن المؤتمرات والمناسبات التي تتوفر لها تسهيلات خاصة بذوي الإعاقة (JIU/REP/2018/6). وستعمل الإدارة جاهدة على تنفيذ التوصيات المنبثقة من ذلك الاستعراض ومن دراسة الوحدة، وعلى تحسين التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة في منطقة عملياتها. وهي مستمرة في العمل على الارتقاء بإمكانية الوصول إلى أنظمتها الحالية، وكفالة أن تؤخذ اعتبارات إمكانية الوصول في الاعتبار منذ المراحل الأولى لوضع الأنظمة والأدوات الجديدة.

## سادسا - قياس نوعية خدمات المؤتمرات

٦٤ - تقوم الإدارة، في سبيل رصد تزويد الدول الأعضاء بخدمات للمؤتمرات ذات جودة عالية، بجمع التعليقات من خلال مسح إلكتروني شامل، متاح على مدار السنة بجميع اللغات الرسمية. وفي عام ٢٠١٨، صنف ٩١ في المائة من جميع المجيبين على المسح الإلكتروني نوعية خدمات المؤتمرات بأنها إما "جيدة" أو "جيدة جداً". وكان ذلك الرقم في نيويورك ٨٩ في المائة، وفي جنيف ١٠٠ في المائة (٩٢ في المائة في مسح محلي منفصل)، وفي فيينا ١٠٠ في المائة، وفي نيروبي ٩٠ في المائة.

٦٥ - وبالإضافة إلى ذلك، أجرى مكتب الأمم المتحدة في جنيف، في تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨، سلسلة من المقابلات الفورية والمتعمقة مع المندوبين ومنظمي الاجتماعات، ومسحا للأمانات الفنية، ونظم حلقة عمل تجمع بين منهجية الرؤية الاستراتيجية ومنهجية التفكير التصميمي في إطار مشروع يهدف إلى تقديم نظرة متعمقة عن تجارب العملاء في الوقت الحقيقي وعن الاتجاهات المتعلقة بخدمات المؤتمرات على مر الوقت. وستؤدي نتائج المشروع إلى تعميق الفهم لتوقعات الدول الأعضاء والأمانات الفنية فيما يتعلق بخدمات المؤتمرات في الوقت الراهن وفي الأجلين المتوسط والطويل.

## الاجتماعات الإعلامية المعقودة مع الوفود في عام ٢٠١٨

٦٦ - أعرب ممثلو الدول الأعضاء في جميع الاجتماعات الإعلامية التي عقدت في عام ٢٠١٨ عن تقديرهم لجودة عمل دوائر اللغات، وأشاروا إلى أن تسيير العمل باللغات الرسمية الست يتيح المشاركة الكاملة من جانب جميع المشاركين في الاجتماعات ويعزز تعدد اللغات.

٦٧ - وأبرزت ستة اجتماعات إعلامية منفصلة مخصصة لكل لغة، عقدت في نيويورك، المبادرات والجهود التي تضطلع بها دوائر الترجمة لضمان جودة الوثائق، من قبيل إدخال مزيد من التحسينات على أداة الترجمة بمساعدة الحاسوب، eLUNA؛ وإعادة تنظيم إجراءات إعداد المصطلحات وتحديثها؛ والانتظام في عمليات التدقيق الهادفة إلى ضمان الجودة؛ وتوفير التدريب للموظفين الجدد والتعقيب على أدائهم. وأكدت دوائر الترجمة الشفوية على أن زيادة السرعة في إلقاء البيانات في السنوات الأخيرة لا تزال مسألة تعوق تقديم ترجمة شفوية خالية من أي عيوب. وقد أوصت الجمعية العامة في القرار ٣١٣/٧٢ المتعلق بتنشيط أعمال الجمعية، بأن يأخذ المتكلمون بعين الاعتبار سرعة إلقاء البيانات، بالنظر إلى ضرورة مراعاة الدقة في الترجمة الشفوية. وحرصاً على ضمان توافر أعلى جودة من الترجمة الشفوية للمؤتمرات، ستواصل الأمانة العامة مراقبة سرعة إلقاء البيانات. وجرى أيضاً في الاجتماعات الإعلامية توجيه الانتباه إلى المبادئ التوجيهية للصياغة اللغوية الشاملة جنسانياً، التي ساعدت دوائر اللغات على وضعها بجميع اللغات الرسمية الست.

٦٨ - وجرت في الاجتماع الإعلامي الذي عُقد في جنيف الصيغة الجديدة المتمثلة في التركيز على مجموعة من المجالات المواضيعية المتعلقة بخدمات إدارة المؤتمرات (مثل الابتكار وإمكانية الوصول والخدمات التي تركز على العملاء وتأثير الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث)، ولقيت تلك الصيغة استحسانا كبيرا. كذلك رحب الجميع بوضع آلية مبتكرة لجمع التعقيبات في الوقت الحقيقي من المشاركين.

٦٩ - وكان الاجتماع الإعلامي الذي عقد مع البعثات الدائمة في فيينا بمثابة متابعة للنقاط التي أثارها الدول الأعضاء خلال الاجتماع الذي عقد في عام ٢٠١٧، بما شمل مسألة إضفاء الطابع المركزي على المعلومات المتصلة بالاجتماعات، وتحسين معدات غرف الاجتماعات وزيادة التفاعل بين موظفي اللغات والخبراء التقنيين. وأفاد الاجتماع الإعلامي الذي عقد في نيروبي في إطلاع البعثات الدائمة على التقدم المحرز في مشاريع التشييد الجارية. وتضمن العرض المقدم موجزا لتاريخ التحسينات السابقة وللتحديات الراهنة التي يطرحها التقادم التكنولوجي.

## سابعاً - الاستنتاجات والتوصيات والخطوات المقبلة المقترحة

### ألف - الاستنتاجات

٧٠ - استمرت الأمانة العامة في تنفيذ الولاية المنوطة بها والمتمثلة في توفير خدمات مؤتمرات عالية الجودة في الوقت المناسب، مع الحفاظ على ارتفاع مستويات الأداء وبلوغ تلك المستويات على صعيد جميع المؤتمرات الرئيسية. وقد أدت سياسة الابتكار الاستباقية التي تنفذها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات إلى تعميم أدوات وآليات واستراتيجيات جديدة تزيد من الخدمات التي تقدمها عمليات إدارة المؤتمرات التابعة لها في نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي وتؤدي إلى تحديثها وتنويعها، بما يعود بالنفع على المشاركين في الاجتماعات الذين يستخدمون تلك الخدمات، وعلى العملية المتعددة الأطراف ككل.

٧١ - وستواصل الأمانة العامة الاستفادة من هذه النتائج، وإدخال المزيد من الابتكارات في عام ٢٠١٩. وتشمل الخطط إطلاق النسخة الثانية من النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc 2.0) بهدف زيادة ترشيح سير العمل المتعلق بالوثائق، وتوسيع وظائف ونطاق المركز الجامع والنسخة الرقمية من يومية الأمم المتحدة، وبدء العمل بالأداة الإلكترونية لتدريب موظفي اللغات. وسيبدأ في نيويورك تنفيذ آلية لاسترداد التكاليف بالنسبة للاجتماعات غير المتعلقة بالعملية الحكومية الدولية.

٧٢ - فقد أصبح استمرار الابتكار والتحديث والتحسين السمة المميزة والقوة الدافعة لعمليات إدارة المؤتمرات بالأمانة العامة في إطار سعيها لزيادة الفعالية والكفاءة، مع كفاءة إدخال مزيد من التحسينات على جودة الخدمات التي تقدمها وعلى دقة توقيتها واستدامتها وسهولة الوصول إليها.



باء - الإجراءات الموصى بأن تتخذها الجمعية العامة

٧٣ - يوصي الأمين العام الجمعية العامة بما يلي:

(أ) أن تحيط علما بهذا التقرير؛

(ب) أن تنظر سنويا في الجدول الزمني للمؤتمرات والاجتماعات، بما يتماشى مع دورة الميزانية، وذلك على الأقل طوال الفترة التجريبية المنصوص عليها في القرار ٢٦٦/٧٢ ألف، وأن تطلب إلى الأمين العام أن يقدم الجداول الزمنية المقبلة سنويا، خلال نفس الفترة؛

(ج) أن تعرب عن دعمها للجهود التي يبذلها الأمين العام سعيا إلى الابتكار في خدمات المؤتمرات؛

(د) أن تعرب أيضا عن دعمها للجهود التي يبذلها الأمين العام لزيادة تعزيز التنسيق فيما بين مراكز العمل بشأن أنشطة خدمات المؤتمرات، بطرق من بينها الرصد والإبلاغ على الصعيد العالمي.