|  |  |
| --- | --- |
| **المجلس 2017 جنيف، 25-15 مايو 2017** | logo_A-[Converted] |
|  |  |
|  |  |
| **بند جدول الأعمال: ADM 10** | **الوثيقة C17/41-A** |
|  | **8 مايو 2017** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام | |
| المراجعة الخارجية لحسابات تليكوم العالمي للاتحاد 2016 | |

|  |
| --- |
| **ملخص**  يشمل تقرير المراجع الخارجي للحسابات حسابات معرض تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016.  **الإجراء المطلوب**  يُدعى المجلس إلى النظر في تقرير المراجع الخارجي بشأن حسابات 2016 **والموافقة** على الحسابات بصيغتها المراجَعة.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  [*اللوائح المالية (طبعة 2010)*](https://www.itu.int/en/council/ties/Documents/cwg-fhr/Regl-fin-2010-E.pdf)*: المادة 28 والصلاحيات الإضافية* |



Corte dei conti

**تقرير المراجع الخارجي للحسابات**

**مراجعة حسابات تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016**5 مايو 2017

**جدول المحتويات**

[ملخص المراجعة 5](#_Toc482724277)

[الإطار القانوني ونطاق المراجَعة 5](#_Toc482724278)

[شكر وعرفان 6](#_Toc482724279)

[الإطار العام وأهمُّ الأرقام 6](#_Toc482724280)

[صندوق رأس المال العامل للمعارض 7](#_Toc482724281)

[آجال الأعمال الواجب الاضطلاع بها 8](#_Toc482724282)

[الإبلاغ عن الحدث: ربط الأهداف العامة للقرار 11 (المراجَع في  بوسان، 2014) بمؤشرات الأداء الرئيسية والنتائج 8](#_Toc482724283)

[استدراج العطاءات 8](#_Toc482724284)

[المقارنة بين المبالغ المدرجة في الميزانية والمبالغ الفعلية 9](#_Toc482724285)

[الإيرادات 9](#_Toc482724286)

[الإطار العام 9](#_Toc482724287)

[الجهات الراعية 10](#_Toc482724288)

[قاعات الاجتماعات 11](#_Toc482724289)

[المساحات غير المجهزة 11](#_Toc482724290)

[الأجنحة كاملة التجهيز 11](#_Toc482724291)

[المنتدى 12](#_Toc482724292)

[برنامج التواصل 13](#_Toc482724294)

[الأنشطة الاحتفالية 13](#_Toc482724295)

[رعاية الجوائز وحفل العشاء 13](#_Toc482724296)

[قيمة الخدمات المتبادلة 13](#_Toc482724297)

[الإيرادات المستحقة 14](#_Toc482724298)

[النفقات 15](#_Toc482724299)

[النفقات الرئيسية 15](#_Toc482724300)

[التكاليف المباشرة 16](#_Toc482724301)

[خدمات وسائل الإعلام الخاصة بتليكوم 16](#_Toc482724302)

[مؤشرات الأداء الرئيسية واستقصاء ما بعد الحدث 16](#_Toc482724303)

[مسألة السن 16](#_Toc482724304)

[مسألة المساواة 17](#_Toc482724305)

[قلة الاهتمام بحفلات ولقاءات الغداء/العشاء 17](#_Toc482724306)

[البعد العالمي 17](#_Toc482724307)

[المتابعة فيما يتعلق بتوصياتنا ومقترحاتنا 18](#_Toc482724308)

# ملخص المراجعة

1 طبقاً للفقرة 6 من القسم "*يقرر"* من القرار 11 (المراجَع في بوسان، 2014)، "يقوم المراجع الخارجي لحسابات الاتحاد بمراجعة حسابات تليكوم الاتحاد".

2 ويتناول هذا التقرير نتائج مراجعتنا لحساب الأرباح والخسائر لحدث تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016، الذي نُظِّم في بانكوك (من 14 حتى 17 نوفمبر 2016). ويجب ألا يُعتبر هذا الاستعراض مراجعةً للبيانات المالية المعدة وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام (IPSAS)، يُبدى بناءً عليها رأي المراجعين. فهو لا يرمي إلا إلى إفادة مجلس الاتحاد بأنه تم في الحسابات تناولُ المعاملات المتصلة بالحدث المعني على نحو سليم.

3 لقد أكَّدت عملية مراجعة حسابات تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016 المقدمة إلينا أنها حسابات سليمة وأن البيانات المتصلة بهذا الحدث قُيدت فيها بشكل صحيح.

4 وتم تنظيم هذا الحدث وتسييره وفق القرار 11 (المراجَع في بوسان، 2014)، الذي ينص في الفقرة 4 من القسم "*يقرر*" على "أن يكون كل حدث من أحداث تليكوم الاتحاد مجدياً مالياً وألا يكون له أي تأثير سلبي على ميزانية الاتحاد على أساس النظام الحالي لتوزيع التكاليف الذي وضعه المجلس".

5 وفيما يتعلق بتليكوم العالمي للاتحاد 2016، سُجِّلت في 31 ديسمبر 2016 نتيجة موجبة مقدارها 927 193,72 من الفرنكات السويسرية، كما يبيَّن في الفقرة 21، وهي أكبر بكثير من النتيجة المتوقعة ضمن إطار الميزانية.

## الإطار القانوني ونطاق المراجَعة

6 تبيِّن المادة 19 من اللوائح المالية والقواعد المالية للاتحاد القواعد التي تنطبق على معارض ومنتديات الاتصالات العالمية والإقليمية والأحداث المماثلة التي ينظمها الاتحاد. كما ترد نصوصٌ ذات صلةٍ محدَّدةُ الطابع في الفقرة 4 من القرار 11 وفي دليل القواعد والإجراءات المالية لمعارض تليكوم التي بدأ نفاذها في 13 مارس 1998 وعُدِّلت لاحقاً.

7 ويتضمن القرار 11 بصيغته المراجَعة في بوسان 2014 تعليمات موجَّهة إلى الأمين العام أُوليت أيضاً الاعتبار الواجب في هذه المراجعة.

8 ويتعلق هذا التقرير بحسابات تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016 للفترة الممتدة من 1 يناير 2016 حتى 31 ديسمبر 2016. وتبيِّن هذه الحساباتُ النفقاتِ والإيراداتِ المتعلقةَ بهذا الحدث وتقدِّم معلوماتٍ أخرى إلى مجلس الاتحاد. ويجب ألا تُعتبر بياناتٍ ماليةً معدّةً وفق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وذلك على الرغم من كون الاتحاد يطبِّق هذه المعايير منذ 1 يناير 2010.

9 وبعد التحول إلى المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، أصبحت حسابات تليكوم العالمي للاتحاد تُقْفَل في أجل أقصاه نهاية السنة المالية التي ينظَّم خلالها الحدث، وذلك للتقيد بمبدأ الاستحقاق. لذا، أقفلت حسابات تليكوم العالمي للاتحاد 2016 يوم 31 ديسمبر 2016.

10 ليس التقرير الحالي المتعلق بالمراجعة المعنية مشفوعاً بأي رأي يُبدى في ضوئها. فلا يتعيَّن إصدار الرأي المبدى في ضوء المراجعة إلا بشأن البيانات المالية الموحَّدة للاتحاد.

11 لقد أجرينا مراجعتنا وفق مبادئ المراجعة الأساسية للمنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات (INTOSAI)، والصلاحيات الإضافية التي تشكِّل جزءاً لا يتجزأ من اللوائح المالية للاتحاد.

12 وقد خططنا أعمالنا طبقاً لاستراتيجيتنا الخاصة بالمراجعة بغية التيُّقن على نحو معقول من عدم انطواء البيانات على أخطاء هامة.

13 لم نجر مراجعة مالية ميدانية في الموقع، ولكن تم تجميع الأدلة من الوثائق المقدمة من الإدارة ومن مصادر مستقلة مثل التقارير الصحفية والصور وتسجيلات الفيديو الرقمية. وقد كانت لدينا معرفة كافية بمكان الحدث بفضل زيارتنا السابقة أثناء تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2013 في بانكوك.

14 وبغية تقييم مدى التقيد بالقواعد والقرارات والتوصيات وأفضل الممارسات، جمعنا أيضاً بيانات عن المشاركين، تمت الإشارة إليها في إطار التحليل الذي قدَّمته إدارة تليكوم الاتحاد.

15 ولإجراء تقييمنا لم نكتف بالنظر في النتائج المالية بل نظرنا أيضاً في مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة (KPI).

16 وقد تحققنا من أن بيان حساب الأرباح والخسائر لمعرض تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016 حتى 31 ديسمبر 2016 يتوافق مع الحسابات التي قُدِّمت إلينا، وذلك بفحص عيِّنة عشوائية لاستبانة صحة إسناد البنود المتعلقة بالحدث. وقد تناولت المراجعة إمساكَ الدفاتر، والإيرادات، والنفقات، والنتائج ذات الصلة.

17 وقمنا في أثناء المراجعة بمناقشة كافة القضايا مع الموظفين المسؤولين واستوضحناها لديهم، وفحصنا عيِّنة عشوائية من المعاملات والمستندات ذات الصلة، فحصلنا على أدلة كافية ويمكن التعويل عليها بشأن حسابات تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016.

18 وفي 20 أبريل 2017 قدَّمنا مشروع تقريرنا عن المراجعة إلى دائرة الموارد المالية وإلى أمانة تليكوم الاتحاد. ويتضمن التقرير المجالات التي يلزم التحسين فيها، إضافةً إلى توصيات ومقترحات يراد استرعاء عناية المجلس إليها، طبقاً للمادة 19 من اللوائح المالية والقواعد المالية للاتحاد.

19 وقد تم إعلامنا بأنه لم تُرْفع رسمياً ضد الاتحاد أي طعون أو دعاوى في إطار تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016، ولم نُفَد بأيّ حالة من حالات الاحتيال أو شبهة الاحتيال.

## شكر وعرفان

20 نود أن نعرب عن امتنانا لكل موظفي الاتحاد الذين تعاونوا معنا بانفتاح وزوَّدونا بكافة المعلومات والمستندات ذات الصلة، على النحو المطلوب.

# الإطار العام وأهمُّ الأرقام

21 فيما يلي جدول بالنفقات والإيرادات الإجمالية المدرجة في الميزانية:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| تليكوم العالمي للاتحاد 2016 | الميزانية (9 مايو 2016) | المبلغ الفعلي | الفرق بين المبلغ الفعلي والمبلغ المدرج في الميزانية الأصلية (%) |
| الإيرادات | 9 147 500,00 | 8 847 389,64 | 3,28– |
| النفقات | 8 982 500,00 | 7 920 195,92 | 11,83– |
| *النفقات المباشرة* | *3 931 500,00* | *2 930 575,43* | *25,46–* |
| *النفقات الأساسية* | *5 051 000,00* | *4 989 620,49* | *1,22–* |
| **الناتج الصافي** | **165 000,00** | **927 193,72** | 461,93+ |
| (بالفرنكات السويسرية) | | | |

22 سنعلِّق في الفقرات التالية على الفرق بين المبلغ الفعلي والمبلغ المدرج في الميزانية. هذا ولمّا تُعتمد بعد أي ميزانية معدلة.

## صندوق رأس المال العامل للمعارض

23 كما تقضي به الفقرة 4 من المادة 19 من اللوائح المالية للاتحاد، "يتم تحويل أي إيرادات فائضة أو نفقات زائدة ناتجة عن المعارض العالمية أو الإقليمية إلى صندوق رأس المال العامل للمعارض" (EWCF).

24 وقد أدّت النتيجة المالية الموجبة لتليكوم العالمي للاتحاد 2016 إلى زيادة في مستوى رصيد صندوق رأس المال العامل للمعارض فبلغ هذا الرصيد 10,1 من ملايين الفرنكات السويسرية في 31 ديسمبر 2016، وهو أعلى مستوى يسجل خلال ست سنوات.

25 ويبيِّن الرسم أدناه مستوى رصيد صندوق رأس المال العامل للمعارض خلال السنوات الست الأخيرة.

(بآلاف الفرنكات السويسرية)

26 لذا، فإن صندوق رأس المال العامل للمعارض قادر الآن على تنظيم الحدث بإمكاناته الذاتية، حتى بعد تحويل مبالغ كبيرة إلى صندوق تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

27 وحيث إن القرار 11 (المراجَع في بوسان، 2014) يشترط في الفقرة 5 من *يقرر* ضرورة *"تحقيق إيرادات موجبة من أحداث تليكوم الاتحاد"* (الفقرة 4.5 من القرار 11)، ولكن أيضاً مع *"مبدأ التناوب بين المناطق وبين الدول الأعضاء داخل المناطق إلى أقصى حد ممكن"* (الفقرة 5.5 من القرار 11)، يجب النظر في تحقيق توازن بين الأمرين.

28 وعلاوة على ذلك، *يكلف* القرار 11 الأمين العام *"بالنظر في التدابير التي تساعد وتمكن الدول الأعضاء القادرة والراغبة، وخصوصاً البلدان النامية، من استضافة وتنظيم أحداث تليكوم الاتحاد"*.

29 وقد لاحظنا أيضاً أن الفقرة 4 من *يقرر* من القرار 11 تنص على *"أن يكون كل حدث من أحداث تليكوم الاتحاد مجدياً مالياً وألا يكون له أي تأثير سلبي على ميزانية الاتحاد على أساس النظام الحالي لتوزيع التكاليف الذي وضعه المجلس"*. وفي هذا الصدد، وفي ضوء المستوى الكافي لصندوق رأس المال العامل للمعارض ومبدأ التناوب، يمكن النظر في إمكانية تنظيم أحداث تليكوم الاتحاد في بلد نامٍ قد لا يؤدي بالضرورة إلى تحقيق عائد موجب كبير.

الاقتراح رقم 1

30 نقترح النظر، طبقاً للمبلغ الحالي بصندوق رأس المال العامل للمعارض في سيناريوهات جديدة من أجل مزيد من الالتزام بمبدأ التناوب في مكان الحدث (طبقاً للفقرة 5.5 من القرار 11).

تعليق من الأمين العام

جميع الدول الأعضاء مدعوة إلى تقديم رغبتها في الترشح لاستضافة تليكوم الاتحاد وتقديم مقترح يتماشى مع التزامات البلد المضيف الموضحة في نموذج اتفاق البلد المضيف الذي اعتمده المجلس في دورته لعام 2016. وفي عملية التقييم والاختيار، سيتم الاستمرار في مراعاة التناوب كأحد العوامل الرئيسية.

## آجال الأعمال الواجب الاضطلاع بها

31 تنص المادة 1، الجزء X من دليل القواعد والإجراءات المالية لمعارض تليكوم على أن "يقوم الأمين العام بإعداد وإقرار وتوقيع ميزانية كل معرض أو منتدى أو أي أحداث أخرى للاتصالات في موعد أقصاه ستة أشهر قبل تاريخ افتتاح الحدث". وقد أُقرت ميزانية تليكوم العالمي للاتحاد 2016 في 9 مايو 2016، أي أنه تم في ذلك التقيُّدُ بأجل الستة أشهر قبل افتتاح الحدث المعني (14 نوفمبر 2016).

32 وقد تم في 16 مايو 2016 توقيع اتفاق البلد المضيف رسمياً بين حكومة تايلاند والاتحاد الدولي للاتصالات. بيد أن حكومة البلد المضيف وافقت على الاتفاق في وقت مبكر عن ذلك، في 26 أبريل 2016. وقد أتاح ذلك توفُّرَ جميع الأرقام اللازمة إبّان إعداد الميزانية وإقراراها. ولذا لم تلزم ميزانية معدَّلة.

33 وحدد الطرفان في الملحق باتفاق البلد المضيف هذا التفاصيل التقنية ومستوى الخدمات التي تقضي بتقديمها التزاماتُ البلد المضيف بموجب الاتفاق الرئيسي.

## الإبلاغ عن الحدث: ربط الأهداف العامة للقرار 11 (المراجَع في  بوسان، 2014) بمؤشرات الأداء الرئيسية والنتائج

34 تنص الفقرة 2 من القسم "*يقرر*" من القرار 11 (المراجَع في بوسان، 2014) على "أن يكون الأمين العام مسؤولاً مسؤولية كاملة عن أنشطة تليكوم العالمي للاتحاد (بما في ذلك أعمال التخطيط والتنظيم والتمويل)".

35 وقد حلَّلنا مختلف جوانب العملية وقيَّمنا، فيما يخص مرحلة الإبلاغ، التقارير ذات الصلة التي تقدَّم فيها إلى الأمين العام ملاحظات تعقيبية بشأن نتائج الحدث ويُربَط بين مؤشرات الأداء الرئيسية والنتائج ويقارَن بينهما، ضمن إطار الأهداف العامة كما يرد في القرار 11، وفعالية الحدث بالقياس إلى تكاليفه.

36 وحصلنا على "تحليل الحدث" الذي أُجري بالاستعانة بموارد داخلية وتم عرضه علينا وشرحه لنا على النحو الواجب في 12 أبريل 2016.

37 إننا نقدِّر الجهود التي بُذلت في صقل مؤشرات الأداء الرئيسية والاسترشاد بها في تصميمِ وتنفيذِ أحداث تليكوم الاتحاد العالمي.

## استدراج العطاءات

38 يُنص في الفقرة 5 من القسم "*يقرر*" من القرار 11 (المراجَع في بوسان، 2014) أيضاً على "أن يحرص الاتحاد في عملية اختياره أماكن أحداث تليكوم الاتحاد على اتباع عملية عطاءات مفتوحة وشفافة".

39 وفي 24 فبراير 2015 أُرسلت إلى الول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات رسالةٌ معمَّمة رسمية صادرة عنه تُدعى فيها البلدان إلى تقديم عطاءات لاستضافة تليكوم الاتحاد العالمي لعام 2016. وحُدِّد 15 يونيو 2015 تاريخاً نهائياً لتقديم العطاءات.

40 تم إعلامنا بأنه جرت اتصالات مع عدة بلدان أعربت عن اهتمامها باستضافة تليكوم الاتحاد لكن لم يُستلم في نهاية المطاف إلا عطاء رسمي واحد.

41 وبرغم البداية المبكرة لعملية استدراج العطاءات، استغرقت مفاوضات بلورة شروط مقترح البلد المضيف وقتاً أطول من المتوقع، مما أثر على إمكانية الإعلان بفعالية عن حدث 2016 أثناء حدث 2015. وقد قدمنا بالفعل اقتراحاً في هذا الصدد في تقريرنا للعام الماضي بشأن تليكوم العالمي (انظر الاقتراح 2015/5).

## المقارنة بين المبالغ المدرجة في الميزانية والمبالغ الفعلية

42 لم يُعتمد أي تعديل للميزانية. بيد أننا لاحظنا أن هناك، فرقاً ذا شأن بين الرقم المدرج في الميزانية والرقم الفعلي، سواء على صعيد المبالغ الإفرادية أم على صعيد المبالغ الإجمالية. وسيُساق بعض الأمثلة على ذلك بمزيد من التفصيل ضمن إطار الحديث عن الإيرادات والنفقات.

# الإيرادات

## الإطار العام

43 بلغ إجمالي الإيرادات 8,8 مليون فرنك سويسري وهو أقل من المبلغ المدرج في الميزانية البالغ 9,1 مليون فرنك سويسري ولكنه أعلى بوجه عام من الأحداث السابقة (7,3 مليون فرنك سويسري).

44 وفيما يتعلق بتكوين الإيرادات، تمثَّل الاتجاه على مدى السنوات الخمس الماضية في تزايد دور البلد المضيف (HC)؛ إذ ازدادت نسبة مساهمته إلى الإيرادات الإجمالية من %23 في 2012 إلى %42 في 2015.

45 كان المبلغ الإجمالي الذي ساهم به البلد المضيف في تليكوم العالمي لعام 2016 البالغ 3,5 مليون فرنك سويسري هو نفسه المساهم به في تليكوم العالمي لعام 2013. بيد أن المبلغ الإجمالي لتليكوم العالمي لعام 2016 تضمن بالفعل المساهمة من أجل الإقامة وبدل الإعاشة اليومي وتذاكر السفر بالطيران وبدل محطات السفر لموظفي الاتحاد المسافرين إلى بانكوك في مهام قبل الحدث وخلال الحدث نفسه فضلاً عن نقل معدات الاتحاد الخاصة بالحدث. ففي تليكوم العالمي لعام 2013، قدم البلد المضيف، إضافة إلى المبلغ الإجمالي البالغ 3,5 مليون فرنك سويسري، بعض المساهمات المالية من أجل تكاليف سفر موظفي الاتحاد بمبلغ 454 276,70 فرنك سويسري. ويوفر البلد المضيف عادة خدمات سمعية بصرية بصورة عينية. بيد أنه في تليكوم العالمي لعام 2016، فضل البلد المضيف أن يوفر على نفسه النفقات العامة التنظيمية بتقديم مبلغ إضافي (600 000 فرنك سويسري) لتدبير هذه الخدمات وإدارتها بشكل مباشر. وبالتالي، فإن قيمة مساهمة البلد المضيف انخفضت في تليكوم العالمي لعام 2016 مقارنة بمساهمته في تليكوم العالمي لعام 2013.

46 وفي المستقبل، فإن البلدان التي قد لا تتمكن بالضرورة من توفير مساهمة مالية تضارع المساهمات المالية في الأحداث السابقة، يمكن النظر في استضافتها لأحداث تليكوم الاتحاد وفقاً للقرار 11 (المراجَع في بوسان، 2014) وعلى النحو المشار إليه في الفقرة 28 أعلاه.

### الجهات الراعية

47 استُهدف تحقيق إيرادات من مساهمات الجهات الراعية، عدا مساهمة البلد المضيف، تبلغ 1 030 ألف فرنك سويسري، وبلغ ما تحقق من هذه الإيرادات 1 183 ألف فرنك سويسري، مع زيادة ملحوظة أيضاً مقارنة بالعام السابق (2015)، بقيمة (883 ألف فرنك سويسري)، وهو ما كسر اتجاه الانخفاض في السنوات الخمس الأخيرة من 2 654 ألف فرنك سويسري في عام 2011 إلى المستوى الأقل المذكور البالغ 883 ألف فرنك سويسري في 2015.

اتجاه الإيرادات المتعلقة بالجهات الراعية  
(بآلاف الفرنكات السويسرية)

48 لقد سجلنا تبدلاً في المساهمين الماليين والجهات الراعية بالتركيز على الكم والنوع بشكل أكبر، مع ظهور بعض المساهمين ذوي الصلة للمرة الأولى.

*رسوم الدخول*

49 كانت الإيرادات من مبيعات بطاقات الدخول (لدخول المنتدى والمعرض طوال مدة الحدث) (198 ألف فرنك سويسري) مساوية إلى حد كبير للمستهدف (197,5 ألف فرنك سويسري)، وهذه الإيرادات أكثر واقعية من نظيرتها في الحدث السابق (401 ألف فرنك سويسري).

50 وبلغت الإيرادات من رسوم دخول المعرض 3,8 ألف فرنك سويسري وهي أعلى من المدرجة في الميزانية، 2,5 ألف فرنك سويسري.

51 ومن الجدير ملاحظة الانخفاض المستمر في الإيرادات المتحصلة من بطاقات الدخول، من أكثر من مليون فرنك سويسري في عامي 2011 و2012 إلى المبلغ الحالي البالغ نحو 200 ألف فرنك سويسري.

الاقتراح رقم 2

52 بالرغم من أن القيمة الفعلية تتفق بشكل كبير مع الميزانية، لاحظنا الانخفاض الحاد في الإيرادات من رسوم الدخول، ومن ثم نقترح دراسة تدابير بديلة قبل زيادة أعداد الأشخاص الذين يحضرون الحدث بمقابل.

تعليق من الأمين العام

ستتواصل الجهود للترويج للحدث بشكل واسع وتشجيع شراء بطاقات الدخول للمنتدى والمعرض من خلال ضمان برنامج جاذب وهام للمنتدى وإجراء مراجعة منتظمة لخيارات بطاقات الدخول وأسعارها بما يتفق أيضاً مع أسعار السوق المحلية. وعلى سبيل المثال، تم في تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2017 إعادة طرح بطاقات دخول المنتدى بيوم واحد وعرض جديد لبطاقة دخول للمسؤولين التنفيذيين تتيح فرص للتواصل مع المشاركين من الشخصيات الهامة.

### قاعات الاجتماعات

53 نقر بأنه بعد تقريرنا للعام الماضي (الاقتراح 2015/5)، أجري تنبؤ معقول للميزانية بالنسبة للإيرادات من تأجير قاعات الاجتماعات (43 ألف فرنك سويسري) وكانت القيمة الفعلية (68 ألف فرنك سويسري) أكبر من المستهدف.

54 هناك بند ينص على "تأجير مركز مؤتمرات" وهو غير مدرج في الميزانية، يعرض نفقات فعلية بقيمة 3 554 فرنك سويسري، في حين أن نفقات تجهيز قاعات الاجتماعات، المدرجة في الميزانية بمبلغ 3 000 فرنك سويسري، لم يذكر لها قيمة فعلية.

التوصية رقم 1

55 نظراً للحاجة الدائمة لمقارنة واضحة وموثوقة بين الإيرادات والنفقات لكل منتج، في الأرقام المدرجة في الميزانية والأرقام الفعلية، **نوصي** بالنظر في ممارسة مستقبلية للميزنة لتوضيح هدف النفقات بشأن "تأجير قاعات الاجتماعات/رسوم عمليات التركيب" في حالة عدم اليقين مما إذا كان سيتم البناء/التجهيز أم سيتم تأجير مركز مؤتمرات.

تعليق من الأمين العام

بالنسبة لتليكوم العالمي للاتحاد لعام 2017، حيث إنه لن يتم تأجير مركز مؤتمرات في مكان الحدث، يشير بند الميزانية "بناء/تجهيز قاعات الاجتماع". ومع ذلك، بالنسبة للأحداث المستقبلية التي تتوفر فيها احتمال إما تأجير مركز مؤتمرات أو بناء/تجهيز قاعة الاجتماع، فإن رسوم تأجير قاعة الاجتماع/تركيبها" ستستعمل كبند للنفقات.

### المساحات غير المجهزة

56 تظهر البيانات المتعلقة ببيع **المساحات غير المجهزة** ناتجاً (1 494 975 من الفرنكات السويسرية) أقل بشكل طفيف عن المستهدف (1 597 000) مع زيادة مقارنة بناتج العام الماضي مقدارها (1 444 000 من الفرنكات السويسرية) وقد جاء أكثر من نصف الإيرادات الناتجة عن تأجير المساحات غير المجهزة (831,5 ألف فرنك سويسري) من الأجنحة الوطنية: كان عددها 11، بيد أن أحدها مثل ربع هذا البند من الإيرادات تقريباً.

### الأجنحة كاملة التجهيز

57 يظهر ناتج **الأجنحة كاملة التجهيز** انخفاضاً كبيراً مقارنة بالميزانية. فقد بلغت القيمة الفعلية للحلول كاملة التجهيز 625 800 فرنك سويسري (إضافة إلى 53 600 فرنك سويسري غرامات إلغاء)، وكانت مدرجة في الميزانية بمبلغ 1 174 500 فرنك سويسري.

58 ويعرض هذا الناتج، بدلالة المساحات المؤجرة، على أساس أن المساحة المستهدفة المقدرة بنحو 2m 1 440 لم تحقق، حيث بلغت المساحة الفعلية المؤجرة 2m 914.

59 ومن جهة أخرى، حققت النفقات الأقل (ثلث المتوقع لعمليات بناء وتجهيز مقصورات العرض كاملة التجهيز هامشاً موجباً مقداره 500 000 فرنك سويسري.

60 ونحن نقر بأن بند الميزانية بخصوص **العارضين المشتركين**، تمت إضافته على النحو المناسب في حدث 2016 (كما طلبنا في اقتراحنا 2015/4). وكانت الإيرادات الفعلية مساوية للإيرادات المدرجة في الميزانية).

## المنتدى

61 إن الإيرادات الفعلية المتأتية من المنتدى (1 347 100 فرنك سويسري) أعلى من مبلغها المدرج في الميزانية (1 107 500 فرنك سويسري) وتمثل زيادة كبيرة مقارنة بإيرادات المنتدى في 2015 (4 474 000 فرنك سويسري)، بالوصول إلى مستويات الأحداث السابقة (1 125 000 فرنك سويسري في 2014).

62 ويتشكل %80 من إيرادات المنتدى من مساهمات الجهات الراعية وغيرها من الجهات، وتشكِّل رسوم الدخول %15 من هذه الإيرادات. وتؤول النسبة %5 المتبقية إلى الغرامات المتحصلة من حالات الإلغاء الخاصة بالجهات الراعية.

63 وقد لوحظ أن هناك مبلغاً ضمن هذه الإيرادات أدرج في الميزانية كمساهمة مالية من البلد المضيف لأغراض الخدمات السمعية المرئية التي تقدم عادةً من جانب البلد المضيف في صورة عينية. انظر أيضاً الفقرة 45.

64 والاختلاف الأبرز هو أن "الجلسات المشمولة بالرعاية أو التي تتم استضافتها بصورة مشتركة" أعطت إيرادات أعلى من الإيرادات المدرجة في الميزانية بنسبة %78. ويكمن السبب في العدد الأكبر من الجلسات المشمولة بالرعاية (10 جلسات بدلاً من 5).

65 وحققت الرعاية من استراحات تناول القهوة إيرادات فعلية بلغت ثلاثة أضعاف المبلغ المدرج في الميزانية (30 000 فرنك سويسري بدلاً من 10 000).

66 وبلغت حصيلة رسوم الدخول إلى المنتدى 198 000 فرنك سويسري بزيادة طفيفة عن المبلغ المدرج في الميزانية (197 000 فرنك سويسري) وبزيادة قدرها %6 مقارنة بالمبلغ المتحصل من نفس الإيرادات في حدث 2015 (186 000 فرنك سويسري).

67 وتظهر تفاصيل أنواع بطاقات الدخول المدرجة في الميزانية والمباعة البيانات التالية

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الفئة | المدرج في الميزانية | المباع |
| القادة | 10 | 18 |
| المنتدى المميز | 65 | 73 |
| المنتدى | 87 | 66 |
| الإجمالي | **162** | **157** |

68 حققت بطاقات الدخول الخاصة بفئة القادة نجاحاً أكبر كثيراً من المتوقع في حين كانت بطاقات الدخول الخاصة بفئة المنتدى العادي أقل نجاحاً بكثير من المستهدف.

69 يجب أن نقارن بيانات بطاقات دخول المنتدى المباعة بكم بطاقات الدخول المجانية، التي تقدم في إطار اتفاقات مع المساهمين الماليين في الحدث. ومن بين 324 بطاقة دخول مجانية (لعدد 35 مساهماً مالياً في الحدث)، لم يستعمل بالفعل إلا 182 بطاقة (%56).

*برنامج القادة*

70 منذ الدورة السابقة للحدث، لم تتحقق أي إيرادات فعلية من برنامج القادة، وقد طلبنا في تقريرنا السابق إدخال تعديلات جوهرية.

71 ونحن نقر بالجهد المبذول من الإدارة وبالنتائج المحققة، بالوصول إلى المستهدف من حفل غداء القادة (150 000 فرنك سويسري) وإضافة منتج جديد (وهو قمة القادة) التي أتاحت تحقيق إيرادات إضافية بمبلغ 100 000 فرنك سويسري.

### برنامج التواصل

72 سجلت إيرادات (%55+) ونفقات (%313+) أعلى من المدرج في الميزانية بالنسبة لهذا البرنامج.

73 وحدثت حالات إلغاء من جانب الجهات الراعية وأضيفت إلى الحسابات غرامات بمبلغ 40 000 فرنك سويسري. ولما كان هذا المبلغ لا يزال معلقاً في 31 ديسمبر 2016، فقد سجل ضمن نفقات هذا البند.

### الأنشطة الاحتفالية

74 لم تسجل أي إيرادات أو نفقات للأنشطة الاحتفالية.

75 وقد لاحظنا أنه تم توقع بند ميزانية لهذا البند، كرعاية للعشاء بمبلغ 90 000 فرنك سويسري ولم تدرج أي نفقات في الميزانية، حيث كان من المتوقع أن تتولى الجهة الراعية عملية التنظيم والسداد الخاصة بالعشاء.

### رعاية الجوائز وحفل العشاء

76 تمت رعاية جوائز أنشطة ريادة الأعمال بمبلغ يمثل ثلث المبلغ المستهدف.

77 على الرغم من إدراجه في الميزانية، ظلت رعاية حفل العشاء بدون بيع.

المقترح رقم 3

78 نقترح مواصلة دراسة أسباب قلة الاهتمام برعاية حفل العشاء الخاص بتوزيع الجوائز. انظر أيضاً الاقتراح رقم 8.

تعليق من الأمين العام

من أجل تحديد المواعيد المثلى لأنشطة الحدث، تغير موعد حفل توزيع الجوائز في 2016 إلى بعد ظهر اليوم الأخير للحدث وأعقبه حفل وداع للحدث نظمه البلد المضيف. لذا، أُلغي حفل عشاء توزيع الجوائز. وبالتالي، لم يتوقع رعاية حفل عشاء توزيع الجوائز لحدث 2017، وجاري اختبار وتقييم أفكار بديلة لتحقيق إيرادات فيما يتعلق بتوزيع الجوائز.

### قيمة الخدمات المتبادلة

79 سجلت قيمة الخدمات المتبادلة في الميزانية بمبلغ 1 000 000 فرنك سويسري بزيادة فعلية طفيفة (1 013 000 فرنك سويسري).

80 وقد لاحظنا أن ثمة خدمات كثيرة قدمتها الجهة المتعاقد معها على مدى فترة تبلغ عدة أشهر، تباين خلالها سعر صرف العملة، كما يُبيَّن أدناه، في حالة البات التايلاندي بالقياس إلى الفرنك السويسري:

تغير سعر صرف البات التايلاندي بالقياس إلى الفرنك السويسري

****

مايو

مارس 17

يناير 17

نوفمبر

سبتمبر

يوليو

81 امتثالاً لتوصيتنا، طبق سعر صرف العملات المعمول به وقت توفير الخدمة المعنية وفقاً للاتفاقات بشأن الخدمات المتبادلة. وطبق متوسط أسعار صرف العملات إذا حدث أن وُفِّرت خدمة ما في أوقات مختلفة.

82 ونحن نقر بالجهود المبذولة وبالتحسينات التي أُدخلت من أجل زيادة التحكم في الخدمات التي تقدم بالفعل من شركاء الخدمات المتبادلة.

## الإيرادات المستحقة

83 كان عدد المدنيين المسجلين تسعة (9) في 31 ديسمبر 2016 بمبلغ مستحق بفواتير مقداره 2 067 000 فرنك سويسري. وقد سدد أربعة منهم المستحق عليهم بعد 31 ديسمبر 2016، وبالتالي أصبحت الفواتير غير المسددة تساوي 924 000 فرنك سويسري.

84 أعلن في الحسابات عن مبلغ قيمته 231 000 فرنك سويسري لخدمات لم تقدم إما بشكل جزئي أو بشكل كلي من شركاء الخدمات المتبادلة. وقد تم الحصول على توضيح أكثر تفصيلاً في هذا الصدد في نشاط مراجعة الحسابات الذي قمنا به.

المقترح رقم 4

85 نقترح الإحاطة بالشركاء الذين يظهرون مصداقية أقل فيما يتعلق بأعمال الخدمات المتبادلة والنظر في استبعادهم في الأحداث المقبلة في الأغراض المماثلة.

تعليق من الأمين العام

تم الأخذ بالفعل بالاقتراح في حدث 2017 بإدراج مادة في اتفاقات الخدمات المتبادلة تنص على أن الاتحاد يحتفظ بحقه في عدم الدخول في أي اتفاقات مستقبلية مع أي شريك يخل بالتزاماته تجاه الاتحاد.

# النفقات

## النفقات الرئيسية

*استرداد التكاليف*

86 لقد أُدرج بمثابة نفقات في ميزانية تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2016 مبلغ مقطوع مقداره 1,5 مليون فرنك سويسري من باب استرداد الاتحاد للتكاليف (جزء من النفقات الرئيسية)، يمثل رواتبَ ومستحقات موظفي الأقسام الأخرى الذين يقدمون خدمات لهذا الحدث.

87 كما أشرنا من قبل في السنوات السابقة، كان مبلغ استرداد التكاليف (النفقات الرئيسية) يحدد من قبل من جانب الأمين العام. وأجريت دراسة بشأن المبلغ العادل لعملية استرداد التكاليف هذه وأرسلت إلى موظفي تليكوم العالمي للاتحاد للتعليق عليها في أكتوبر 2014.

*أمانة تليكوم*

88 وفق منهجية العمل المتّبعة حالياً تخصَّص تكاليف أمانة تليكوم الاتحاد لكل حدث من أحداث تليكوم الاتحاد بشأن نسبة وقت عمل موظفي تليكوم الاتحاد المخصَّصة لهذا الحدث. ومثَّلت التكاليف الفعلية لأمانة تليكوم الاتحاد (النفقات الرئيسية) التي سُجِّلت خصماً على تليكوم الاتحاد لعام 2016 مبلغ 3 489 600 فرنك سويسري. وعلى الرغم من أنها أقل بشكل طفيف عن المبلغ المدرج في الميزانية، فقد لاحظنا أن نفس الرقام الخاصة بالحدث السابق (تليكوم العالمي لعام 2015) تمثل %85 من الميزانية المحددة لهذا البند.

وحسبت هذه الرسوم استناداً إلى المعلومات المقدمة من إدارة تليكوم الاتحاد بشأن النسبة المئوية من وقت عمل موظفي تليكوم الاتحاد المخصَّصة للحدث عامي 2015 و2016. ولكن في حين كانت النسبة المئوية تقدر في الأحداث السابقة على أساس السنة السابقة للحدث وسنة الحدث %40 و%60، على التوالي، فإنه اعتباراً من تليكوم العالمي لعام 2016 خضعت النسب المئوية للتعديل. بيد أنه في هذه المرحلة الانتقالية، تعرض الحسابات تفاصيل النفقات الرئيسية لأمانة تليكوم على أساس **%40** فيما يتعلق بعام 2015 و**%80** فيما يتعلق بعام 2016. وقدم الاتحاد معلومات إضافية، بمعني أنه إذا تم تطبيق %20 - %80 في عام 2016، كان يجب أن تقل نفقات أمانة تليكوم بمقدار 493 025,04 فرنك سويسري.

89 لاحظنا أن هذا الحساب للنفقات الرئيسية لا يأخذ في الاعتبار وقت عمل تليكوم الذي يقدم في بعض الأحيان لخدمات الاتحاد الأخرى. ولهذا السبب ولأسباب أخرى، تحسب النفقات الرئيسية على أساس وقت الخدمة المقدر.

90 لقد لاحظنا أدلة كافية على إلى أي مدى يمكن أن يؤدي تنفيذ نظام تتبع الوقت إلى تحسين مصداقية الأرقام ذات الصلة. ويجب أن تقارن هذه التحسينات بعد ذلك بالتكاليف (من منظور الوقت والموارد المالية) الخاصة بهذا النظام. ولاحظنا أيضاً أن نظاماً لتتبع الوقت ألغي منذ عدة سنوات بناءً على توصية من مراجعي الحسابات الخارجيين السابقين.

المقترح رقم 5

91 نقترح مواصلة تتبع زمن الخدمة المخصص من موظفي تليكوم للحدث ولأنشطة الاتحاد الأخرى من أجل الفهم الأفضل للخدمات المقدمة إلى دوائر الاتحاد الأخرى.

تعليق من الأمين العام

ستتواصل الجهود لضمان الاحتفاظ بسجل لزمن الخدمة المخصص من الموظفين لأحداث تليكوم ولأنشطة الاتحاد الأخرى.

## التكاليف المباشرة

92 إن التكاليف المباشرة 2 930 500 فرنك سويسري، وهي أقل كثيراً من المبلغ المدرج في الميزانية (3 930 600 فرنك سويسري. وأظهرت النفقات للمنتدى، بوجه خاص مبلغاً أقل بنسبة %43. وعلاوة على ذلك، كانت النفقات للمعارض أقل كثيراً من الميزانية، بيد أنه يجب أن تقدم اعتبارات مختلفة في هذا الصدد.

93 في الواقع، تُسجل تغايرات أكبر في النفقات المباشرة بالنسبة للخدمات التي تقدم بأحجام أقل من المتوقع. ولا ينظر إلى ذلك على أنه وفورات. فعلى سبيل المثال، فإن التغاير السالب لنفقات بناء وتجهيز باقات الحلول كاملة التجهيز (%66–) يتعلق بشكل فعلي بانخفاض إيرادات التأخير.

94 وضمن الوفورات، لاحظنا خفضاً جيداً في بعض النفقات بالنسبة لسفريات الموظفين وبدل الإعاشة اليومي. وحصلنا من خلال نشاط المراجعة الذي قمنا به على دليل على تحقيق تحسينات كبيرة أيضاً في هذا الصدد بالتعاون بين مكاتب الاتحاد.

## خدمات وسائل الإعلام الخاصة بتليكوم

95 تظهر نتائج هذا البند وفورات فيما يتعلق بالتسهيلات المقدمة من البلد المضيف.

# مؤشرات الأداء الرئيسية واستقصاء ما بعد الحدث

96 على غرار أحداث السنوات الماضية، تم خلال الحدث تبيُّن بعض السمات الديمغرافية؛ واستُكمل تبين سمات أخرى، بما فيها مدى رضا العملاء، من خلال استقصاء أجري بعد الحدث.

### مسألة السن

97 حصلنا على دليل على زيادة الاهتمام بمسألة السن، وأيضاً في سياق إيلاء اهتمام خاص باستهداف الشباب بأنشطة مخصصة خلال الحدث.

98 وكما هو الحال بالنسبة للمتحدثين، نحن ندرك صعوبة التوفيق بين أهمية المتحدث وصغر سنه.

المقترح رقم 6

99 لذا نقترح إيلاء أهمية لضرورة للمشاركين الشباب النشطين في الحدث بغية توفير فرص لتجديد الأجيال بزيادة مشاركة الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الاتصالات.

تعليق من الأمين العام

يواصل حدث تليكوم العالمي للاتحاد الإصلاحات التي بدأت في عام 2015 ليتجه في مسار يجعل منه منصة دولية تقدم الخدمات للشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. لذا، يتواصل تطوير وتشجيع المنتجات والخدمات الموجهة إلى مجمع الشركات الصغيرة والمتوسطة. وبالنسبة لعام 2017، فإلى جانب حلول المعارض منخفضة التكلفة لهذه الشركات وبرنامج الجوائز، سينفذ برنامج خاص لهذه الشركات يوفر فرصاً لتنسيق الأعمال التجارية وغير ذلك من الفرص. وعلاوة على ذلك، سيتواصل، بالتعاون مع البلدان المضيفة، بذل كافة الجهود من أجل تنظيم وتشجيع جلسات ذات صلة في اليوم الأخير من الحدث تخصص للطلبة الوطنيين ورواد الأعمال الشباب الوطنيين. وسيتم قياس وتقييم مدى نجاح هذه البرامج وأثرها على العوامل الديمغرافية الخاصة بسن المشاركين.

### مسألة المساواة

100 يظهر التوزيع الجنساني نتائج جيدة بالنسبة للمشاركين (نسبة الإناث إلى الذكور 63/37، وكانت 75/25 في 2015 وهي تسير حسب المستهدف لعام 2016)، ولا ينطبق ذلك على المتحدثين (85/15).

المقترح رقم 7

101 نقترح زيادة الجهود من أجل تركيب أكثر توازناً لكل فئة من المشاركين، خاصة الفئات الأكثر ظهوراً، مثل المتحدثين.

تعليق من الأمين العام

ستتضاعف الجهود لتحقيق تركيب أكثر توازناً في فئة المتحدثين والفئات الأخرى من المشاركين، مع إيلاء اهتمام خاص للتوزيع الجنساني.

### قلة الاهتمام بحفلات ولقاءات الغداء/العشاء

102 تؤكد البيانات المجمعة في مؤشرات الأداء الرئيسية الاتجاه نحو انخفاض الاهتمام بفرص التواصل والاحتفال المتعلقة بالوجبات. وتظهر البيانات بشأن غداء القادة حضور 54 مقابل المستهدف والذي يساوي 250 (كان العدد 104 في 2014 و93 في 2015). ويضاف إلى ذلك أيضاً إلغاء حفل العشاء. وتسجل أدلة كافية على هذا الاتجاه.

المقترح رقم 8

103 نقترح خفض التوقعات الخاصة بالمشاركة في فعاليات الغداء والعشاء التي تنظم للمشاركين رفيعي المستوى.

تعليق من الأمين العام

سيولى اهتمام مضاعف لعملية تقدير أعداد الحضور في فعاليات الغداء والعشاء التي تستهدف الشخصيات البارزة في تليكوم العالمي للاتحاد لعام 2017 وطبقاً للممارسة السابقة ستتواصل مراقبة النتائج وتقييمها. وتشير الإحصاءات إلى أن الحضور يتأثرون كثيراً بالتوقيت وبالأنشطة الأخرى التي تجري بالتوازي وسيراعى ذلك في المستقبل.

## البعد العالمي

104 سجل حضور مشاركين من 128 بلداً وهو عدد أقل من المستهدف والبالغ 135 بلداً ولكنه أكبر من المسجل في 2015، والذي بلغ 116 بلداً مشاركاً.

105 وتُظهر التفاصيل الإقليمية توزيعاً غير متوازن للمشاركين، بنسبة %87 من بلدان من آسيا والمحيط الهادئ. ويمكن لذلك أن يعرض البعد العالمي للحدث للخطر.

106 وعلاوة على ذلك، يجب أن نذكّر هنا بالاقتراح رقم 1 المعروض أعلاه عن تحسين تحقيق البعد العالمي، حيث ينبغي تعزيز مبدأ التناوب فيما يتعلق بمكان انعقاد الحدث. ولا تزال هذه المسألة غير محسومة.

# المتابعة فيما يتعلق بتوصياتنا ومقترحاتنا

107 لقد قمنا بالمتابعة فيما يتعلق بتنفيذ توصياتنا ومقترحاتنا التي قُدِّمت في تقاريرنا السابقة. وترد في الملحق 1 جداول متعلقة بهذه المتابعة، تتضمن تعليقات وردت من إدارة الاتحاد وتبيِّن ما آل إليه تنفيذ التوصيات والمقترحات المعنية.

108 وفيما يخص التوصيات والمقترحات المقدَّر أن التدابير المتعلقة بها قد " أُنجز تنفيذها" هذه السنة إلى أنها لن تدرج من جديد في تقرير مراجعة السنة المقبلة إلا إذا كانت تستلزم متابعة سنوية.

الملحق I - المتابعة فيما يتعلق بالملاحظات المبداة في التقارير السابقة

## التوصيات

|  | **التوصية التي قدَّمها المراجع الخارجي للحسابات (ديوان المحاسبة الإيطالي (Corte dei conti))** | **التعليق المتلقى من الأمين العام  إبان صدور تقرير المراجع الخارجي للحسابات** | **الحال كما أفادت به إدارة الاتحاد** | **الحال فيما يتعلق بالتدابير التي اتخذتها الإدارة كما قيَّمها ديوان المحاسبة الإيطالي (Corte dei conti)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **التوصية 1 2015** | **قيمة الخدمات المتبادلة بعملات أخرى**  على الرغم من أن أثر المكاسب أو الخسائر المتأتية عن سعر صرف العملات قد لا يكون كبير الشأن فيما يخص الحدث فإننا نوصي بالنظر في سعر صرف العملات وقت توفير الخدمة وفقاً للاتفاق المتعلق بالخدمات المتبادلة، عندما ينطوي الأمر على تباينات كبيرة وفترة زمنية طويلة، لكي تتوفر صورة عن النتائج صحيحة. | سيطبَّق بدءاً من عام 2016 فصاعداً سعر صرف العملات المعمول به وقت توفير الخدمة المعنية وفقاً للاتفاقات بشأن الخدمات المتبادلة. وسيطبَّق متوسط أسعار صرف العملات إذا حدث أن وُفِّرت خدمات من نوع واحد في أوقات مختلفة. | طبقاً للاتفاقات المتعلقة بالخدمات المتبادلة، طبق في 2016، سعر صرف العملات المعمول به وقت توفير الخدمة. وسيطبق الأمر نفسه في الأحداث التالية. | تم التنفيذ. |
| **التوصية 2 2015** | **تعريف "الترويج المنتظم"**  نوصي بأن يشار على نحو أكثر تفصيلاً إلى الخدمة التي يتعيَّن على الشريك تقديمها بمثابة "ترويج منتظم"، والتحقق من ذلك في نهاية المطاف، بوسائل منها مثلاً تتبع عدد عمليات إدراج المواد على المواقع المعنية واستعمال الوسم الرسمي. | ستحدد في الاتفاقات بشأن الخدمات المتبادلة لحدث عام 2016 وأحداث السنوات اللاحقة مقادير وأحجام الخدمات التي يتعيَّن تقديمها إلى الاتحاد تحديداً واضحاً. وستجري مراقبة المنجَزات وتتبعها. | روجعت اتفاقات الخدمات المتبادلة لعام 2016 وقد حددت بوضوح كم وحجم الخدمات التي يتعين تقديمها للاتحاد. وسيطبق الأمر نفسه في الأحداث التالية. | تم التنفيذ. |
| **التوصية 3 2014** | **تناقص أعداد المشاركين**  نوصي الإدارة بمواصلة جهودها في تعزيز حضور العارضين وعدد المشاركين. | سوف يدخل تليكوم الاتحاد، اعتباراً من 2015، فترة انتقالية يقدم فيها نفسه كمنصة دولية تركز على مبادرات دعم تنظيم مشروعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم. وباتخاذ هذا المركز الجديد ستكون هناك فرصة لإشراك جمهور أوسع جديد، مع استمرار الوفاء بالولاية للدول الأعضاء. ويولى أهمية وتركيز إضافيان للمعرض بغية زيادة عدد المشاركين بشكل كبير. وتوضع حالياً مؤشرات الأداء الرئيسية لرصد التقدم. | **أبريل 2016**  بالإضافة إلى التركيز المستجد على إشراك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في جميع جوانب الحدث، تم تخفيض أسعار المنتجات فيما يخص عام 2015 لجميع فئات المنتجات. وتبين النتائج لعام 2015 زيادةً كبيرة نسبتها %41 في أعداد الجهات العارضة، التي يمثِّل %40 منها مؤسسات صغيرة أو متوسطة.  وسيواصل الاتحاد جهوده لاستدامة مقادير المشاركة وزيادتها. | أُنجز تنفيذها كتوصية.  تراقب المسألة في الأحداث القادمة. |
| **أبريل 2017**  تستمر أعداد الجهات العارضة لعام 2016 في تسجيل زيادة موجبة بشكل عام مع زيادة هذه الجهات في فئة الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى %51. |

## المقترحات

|  | **المقترح الذي قدَّمه المراجع الخارجي للحسابات (ديوان المحاسبة الإيطالي: Corte dei conti)** | **التعليقات المتلقاة من الأمين العام  إبان صدور التقرير** | **الحال كما أفادت به إدارة الاتحاد** | **الحال فيما يتعلق بالتدابير التي اتخذتها الإدارة كما قيَّمها ديوان المحاسبة الإيطالي (Corte dei conti)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **المقترح 1 2015** | **برنامج القادة**  نظراً إلى أن أنشطة من قبيل أعمال رعاية برنامج القيادة، بما فيها تقديم الغذاء وتقديم العَشاء وتقديم مستلزمات الحيِّز المخصَّص للقادة، لم تثر اهتمام أي جهة راعية، فإننا نقترح أن تُجري الإدارة تحليلاً للأسباب الكامنة وراء ذلك، وأن تجسِّد نتائجه في عملية تنفيذ الميزانية. | لقد نُظر بتمعن في تكاليف أعمال الرعاية المعنية لعام 2016 والمنافع المرتبطة بها، وأجريت تعديلات ذات شأن في هذا الصدد. وسيُراقب اهتمام العملاء بذلك ونتائجه النهائية بغية المزيد من التعديل عند اللزوم في المستقبل. | اجتذبت رعاية برنامج القادة الاهتمام وحققت إيرادات في 2016: الغداء: (المدرج في الميزانية) والقمة نفسها (غير المدرجة في الميزانية، كتدبير احترازي). ونتيجة لذلك، تواصل تطوير خيارات الرعاية المرتبطة لعام 2017 وسيتم الاستمرار في مراقبتها مع إجراء ما يلزم من تعديلات في اعتبارات الميزانيات اللاحقة. | تم التنفيذ. وسيتم الاستمرار في مراقبة المسألة مع اتخاذ ما يلزم من إجراءات. |
| **المقترح 2 2015** | **قيمة رسوم الدخول**  نظراً إلى تدني مقدار الإيرادات من بيع بطاقات الدخول وإلى أن تخفيض تكلفة البطاقة لم يؤت نتيجة مجزية من حيث عدد المشاركين في الحدث لقاء دفع رسوم فإننا نقترح أن تُجري الإدارة البحث اللازم في هذا الصدد وأن تعيد النظر في مقدار رسوم الدخول. | سيُستمر على اتّباع الممارسة المتمثلة في إعادة النظر في مقدار رسوم الدخول بحسب الحدث المعني، مع مراعاة العوامل التي يمكن أن تؤثِّر في الثمن مثل حال السوق، وملاحظات العملاء، والمفاوضات مع البلد المضيف، ومكان الحدث، إلخ. | بعد استعراض قيمة رسوم الدخول بتمعن، فقد تم خفض قيمة رسوم الدخول لعام 2016 بالنسبة للمعرض مقارنة بعام 2015، ونتج عن ذلك زيادة في الإيرادات بنسبة %52 مقارنة بالميزانية وزيادة في أعداد الزوار بأجر بنسبة %80 مقارنة بعام 2015. وتجاوزت الإيرادات من دخول المنتدى المكاسب في 2015 بنسبة %6. وستخضع قيمة رسوم الدخول للمراجعة باستمرار على أساس كل حدث على حدة مع مراعاة العوامل التي تؤثر على التسعير مثل السوق وتعليقات العملاء ومفاوضات البلد المضيف وموقع الحدث وما إلى ذلك، مع استهداف تحقيق إيرادات أعلى وأعداد أكبر من المشاركين بأجر مقارنة بالميزانية والأحداث السابقة. | تم التنفيذ. |
| **المقترح 3 2015** | **قاعات الاجتماع**  نقترح أن يُنظر في الأخذ بافتراض معقول فيما يخص ميزانية قاعات الاجتماع للسنة المالية التالية استناداً إلى تجربة عام 2015. | إن مقدَّر المبيعات فيما يخص قاعات الاجتماع قد خُفِّض في إطار توقُّعات ميزانية عام 2016. | تجاوزت الإيرادات الفعلية المتحصلة من قاعات الاجتماع في 2016 الميزانية بنسبة %58 والقيمة الفعلية لعام 2015 بنسبة %50. وسبب ذلك أيضاً التسهيلات الممتازة في مكان الاجتماع والتي مكنت الاتحاد من تأجير قاعات الاجتماع بأسعار أعلى. وسيدرج في الميزانية أيضاً في الأحداث المقبلة قيمة معقولة للإيرادات المتحصلة من قاعات الاجتماع. | تم التنفيذ. |
| **المقترح 4 2015** | **العارضون بصورة مشتركة**  بالنظر إلى ما تقدَّم، نقترح أن يخصَّص للجهات العارضة المتشاركة في أحياز العرض بند من بنود ميزانية الحدث في العام المقبل، إذا تبيَّن أن بند الإيرادات هذا هو بند متكرِّر. | أُدرجت في ميزانية عام 2016 إيرادات يقدَّر أن تتأتى من الرسوم التي تدفعها الجهات العارضة المتشاركة في أحياز العرض. | سيتواصل تخصيص بند من أجل الإيرادات المتعلقة بالعارضين المتشاركين في ميزانيات الأحداث المقبلة. | تم التنفيذ. |
| **المقترح 5 2015** | **الإعلان المبكر عن مكان الحدث التالي**  نقترح بذل قصارى الجهود للإعلان عن مكان انعقاد الحدث في الوقت المناسب للتمكن من بدء الترويج له وتفادي إضاعة الفرص المماثلة السانحة لجمع الأموال. وإذا كان مكان انعقاد الحدث التالي لـمّا يؤكد إبّان إعداد الميزانية فينبغي ألا يهيَّأ لتخصيص أية إيرادات تُفْرَد للبلد المضيف لحدث العام التالي فقط. | استُهلت سيرورة لاستبانة البلد المضيف لحدث عام 2017 في وقت أبكر بكثير منه في السنوات السابقة سهراً على توفير الوقت الكافي لتخطيط الأنشطة الترويجية إبان حدث 2016. وسيُستمر على هذا التخطيط المسبق للأحداث المقبلة. | يستمر البدء مبكراً بأقصى قدر ممكن في إرسال الدعوات إلى الدول الأعضاء لتقديم ترشيحاتها لاستضافة تليكوم الاتحاد، بحيث يتسنى الإعلان عن مكان الحدث قبل انعقاد الحدث بوقت كافٍ. وعلاوة على ذلك، تمت دعوة الدول الأعضاء في ديسمبر 2016 إلى تقديم عروضها لاستضافة الحدث في 2018 أو 2019 بحيث يتسنى الإعلان عن الحدثين بحلول منتصف 2017 والاستفادة من حدث عام 2017 للبدء في الترويج لهما. | تم التنفيذ. |
| **المقترح 6 2015** | **موعد تقديم الخدمات المتبادلة**  نقترح أن تُعتمد ممارسة أفضل يستعان في إطارها بقوانين حسابية في جدول بيانات، وأن يشار على وجه الدقة إلى تواريخ تقديم كل خدمة بحسب اتفاق الخدمات المتبادلة المعني. كما أن حساب تحويل المبلغ إلى مبلغ بالفرنكات السويسرية فيما يخص كل عملية تقديم خدمة ينبغي أن يُجرى بتطبيق القوانين الحسابية المناسبة. | ستطبَّق من عام 2016 فصاعداً قوانين حسابية في جداول بيانات فيما يخص الخدمات المتبادلة. وسيشار إلى تاريخ تقديم كل خدمة بحسب اتفاق تبادل الخدمات المعني. كما ستطبَّق القوانين الحسابية المناسبة في عملية تحويل المبلغ المعني إلى مبلغ بالفرنكات السويسرية فيما يخص كل عملية تقديم خدمة. | يعكس جدول بيانات الخدمات المتبادلة في 2016 تاريخ تقديم كل خدمة وقد تم تحويل الكم المقدم من كل خدمة إلى الفرنك السويسري باستعمال المعادلة الحسابية المناسبة. وستتواصل هذه الممارسة في الأحداث المقبلة. | تم التنفيذ. |
| **المقترح 7 2015** | **تطبيق من أجل الهواتف الذكية**  نظراً إلى السوانح التي تهيئها هذه المنصة، نقترح حثّ الجهود لبيع فرص الرعاية فيما يخص هذا التطبيق المتنقل. | سيُثابر على المبادرة إلى الترويج للمنافع المتصلة بهذا التطبيق المتنقل. وتشير البيانات المتوفرة إلى أن استعمال هذا التطبيق على مدى سنوات متتالية سيجعله يحظى باهتمام المزيد من المشاركين، ولذا يُتوقع له أن يغدو عنصراً أكثر جاذبية لكي تنظر فيه الجهات الراعية المحتملة. | نظراً للترويج الاستباقي برعاية تطبيق الهواتف الذكية، حظى التطبيق بالرعاية في 2016. وستتواصل الجهود لدفع الرعاية الخاصة بالتطبيق واستعماله من جانب المشاركين في الأحداث المقبلة. | تم التنفيذ. |
| **المقترح 8 2015** | **الاستقصاء الكشكي**  نقترح تعزيز الاستعانة بأداة الاستقصاء الكشكي لجمع المعدَّلات ذات الصلة وإيجاد سبيل إلى تشجيع المشاركين في المنتدى على الاستعانة بهذه الأداة للتعقيب على جلسات المنتدى أو تقييمها. | سيواصَل بذل الجهود لتشجيع المندوبين إلى المنتدى على المشاركة في الاستقصاء الكشكي. | تظهر التجربة من 2016 أنه لا تزال هناك تحديات يتعين التغلب عليها لضمان مشاركة العدد الأقصى من المندوبين المشاركين في المنتدى في الاستقصاء الكشكي، ويرجع ذلك في جانب منه إلى قلة الاهتمام لدى الموظفين المحليين بالحدث الذين يوفرهم البلد المضيف وسرعة الخدمة WiFi بمكان الحدث. لذا، هناك قيد البحث حلول بديلة أكثر فعالية من أجل التماس آراء المشاركين في الجلسات. | جاري التنفيذ. |
| **المقترح 9 2015** | **مسألة أعمار المشاركين**  بغية التشديد على أهمية مسألة أعمار المشاركين، نقترح إجراء استقصاء ديمغرافي تُطلب خلاله بيانات عن أعمار المشاركين. | نُفِّذت خطة لجمع بيانات متعلقة بأعمار المشاركين خلال عام 2015. ومن سوء الطالع أنه تعذر التعويل على البيانات التي جُمعت وذلك بسبب مشكلات استُبينت في وقت متأخّر تأخُّراً حال دون إجراء التصحيح اللازم. وستبذل كافة الجهود الممكنة لتدارك ذلك فيما يخص عام 2016 بغية تقديم بيانات عن الأعمار في التقرير المعد بعد الحدث. | بالنسبة لحدث 2016، كان لا بد للمشاركين كافة إدخال الشريحة العمرية الخاصة بهم أثناء عملية التسجيل. وسيستمر تنفيذ هذا الأمر مع تحليل البيانات في ختام كل حدث. | تم التنفيذ. |
| **المقترح 10 2015** | **مشاركة الشركات الصغيرة والمتوسطة**  بالنظر إلى النتيجة المحققة فيما يتعلق بمؤشر الأداء الرئيسي هذا، وإلى ما استجد في الحدث من تركيز على الشركات الصغيرة والمتوسطة، نقترح تعزيز الجهود لزيادة مشاركة هذه المؤسسات فيه. | يؤمل أن برنامج الجوائز، الذي استُهل في عام 2015 ويواصَل تطويره فيما يخص عام 2016 بمثابة دعامة استراتيجية للحدث (إلى جانب المنتدى والمعرض والترابط الشبكي) سيسهم، مع غيره من المبادرات، في أداء دور رئيسي في اجتذاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لكي تشارك في الحدث بأحياز عرض مستقلة أو ضمن الأجنحة الوطنية. | كان للدورة الثانية من جوائز تليكوم العالمي للاتحاد والترويج لها دور أساسي في جذب الشركات الصغيرة والمتوسطة وفي زيادة عدد هذه الشركات في 2016 مقارنة بعام 2015. وستتواصل الجهود للترويج لبرنامج بوصفه دعامة بالغة الأهمية في أحداث تليكوم العالمي للاتحاد. | تم التنفيذ. |
| **المقترح 4 2014** | **سياسات تحديد الأسعار**  نقترح، بالنظر إلى هذه النتائج، أن تضع الإدارة سياسة تسعير معقولة من أجل تحقيق المزيد من الإيرادات من بطاقات الدخول. | تناولت استراتيجية المبيعات لعام 2015 مسألة بطاقات الدخول بعدد من السبل وسيقوم الاتحاد بقياس الفعالية بالوسائل التالية: تم تخفيض سعر الوحدة لجميع فئات بطاقات الدخول بشكل كبير لزيادة الجاذبية؛ وتم تخفيض حجم بطاقات الدخول المجانية للمحافل الممنوحة للزبائن الذين يشترون أماكن أو يقومون بالرعاية، توقعاً أن يؤدي ذلك إلى مشتريات إضافية من الزبائن؛ وتم استحداث بطاقة دخول منخفضة التكلفة لزيادة الحضور في قاعات العرض. | **2016**  على الرغم من تخفيض ثمن بطاقات الدخول في عام 2015 فإن عدد البطاقات المبيعة مقارب جداً لنظيره في عام 2014. وأدى ذلك، جراء تخفيض كلفة البطاقة الواحدة، إلى انخفاض ذي شأن في مجمل الإيرادات المتأتية عن بيع بطاقات الدخول. وتشير هذه النتائج إلى أن ثمن البطاقة ليس عاملاً دافعاً إلى شرائها. هذا وسيواصل الاتحاد مراقبة النتائج ذات الصلة. | تم التنفيذ.  أضيفت المسألة إلى المقترح 2 - 2015. |
| **المقترح 5 2014** | **الأجنحة الكاملة التجهيز**  نقترح، بالنظر إلى أهمية تحقيق إيرادات من حلول الأجنحة كاملة التجهيز، أن تدرس الإدارة إمكانية إعداد مجموعة أكبر من الأجنحة كاملة التجهيز للاستفادة بشكل أفضل من هذه الفرصة الاقتصادية. | يتيح سعر الأجنحة الكاملة التجهيز في عام 2015 قيمة أكبر مقارنةً بمساحات العرض. كما تم إعداد حل آخر من حلول الأجنحة الكاملة التجهيز منخفض التكلفة لجذب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم (SME) والشركات الحديثة ذات الميزانيات المنخفضة للمشاركة في الحدث. وعلى الاتحاد أن يواصل متابعة مدى جاذبية هذه المنتجات وتكاليفها ومنافعها. | **أبريل 2016**  سيظل الاتحاد يقدم طائفة من الحلول الجاهزة عند تنظيم كل حدث، وسيواصل مراقبة الإقبال وكل ما قد يقدمه العملاء من ملاحظات تعقيبية من أجل تحسين مجموعة المنتجات هذه. | تم التنفيذ.  ستراقب المسألة في الأحداث المقبلة. |
| **أبريل 2017**  يجري توفير مجموعة أكثر تنوعاً من الأجنحة كاملة التجهيز في 2017 بما في ذلك أجنحة كاملة التجهيز لأقل البلدان نمواً من أجل تمكين المجموعات المختلفة المستهدفة من المشاركة. |
| **المقترح 6 2014** | **النفقات الاستراتيجية**  نقترح أن تقوم الإدارة بتحليل أي من بنود الميزانية يتعلق بنفقات استراتيجية، وبالتالي، بعد اتخاذ قرار بشأنها، تقييم ما إذا كانت الوفورات المتعلقة بهذه الاستراتيجيات مناسبة. | النفقات الفعلية المتكبدة للمنح بما في ذلك الجوائز للشباب المبتكرين تتعلق مباشرةً بعدد من الطلبات المؤهلة. وعلى الرغم من ذلك، على الاتحاد أن يقوم بتحليل أي وفورات محتملة بشأن هذه البنود من الميزانية والبنود الأخرى التي يمكن اعتبارها نفقات استراتيجية وبتقييم دقيق للأثر على نجاح الحدث. | **أبريل 2016**  التقييم المستمر والعمل بحسب اللزوم. | تم التنفيذ. |
| **أبريل 2017**  تم التنفيذ مع المراقبة سنوياً. |
| **المقترح 9 2014** | **مدة الحدث**  نقترح أن تجري الإدارة دراسة عن مدة الحدث، وتوزيع الجلسات الرئيسية والمحاضرات المهمة على مدار الحدث كله، للاحتفاظ باهتمام وسائل الإعلام لفترة أطول. | سوف تُبذل جهود لتقدير المدة المثلى للحدث وتنظيم الجدول الزمني للجلسات والمحاضرات المهمة لتشجيع وسائل الإعلام على الاحتفاظ باهتمامها طوال مدة الحدث. وبالإضافة إلى ذلك، ستُبذل جهود إضافية لتحديد الجدول الزمني للمؤتمرات والإعلانات الصحفية طوال أيام الحدث لتحفيز اهتمام وسائل الإعلام والمحافظة عليه. | **أبريل 2016**  منذ عام 2015 تُنظَّم أنشطة جديدة تستهدف مجموعات جديدة من الجمهور، مثل برامج الجوائز و"يوم الجيل التالي" في اليوم الأخير من أيام الحدث، تجتذب وسائل الإعلام التي تتواجد إبّانها وفئات أخرى من المشاركين طيلة مدة انعقاد الحدث وفي اليوم الأخير من هذه المدة. وسيُعمل كل عام بهذا المنحى الهادف إلى التحسين الأمثل لبرنامج الحدث طيلة أيام الحدث الأربع. ويضاف إلى ذلك أنه يُثابَر على تقديم عروض عن المستجدات لوسائل الإعلام فيما يخص جميع الأنشطة بصورة يومية مع إصدار نشرة يومية خاصة بوسائل الإعلام وإجراء اتصالات مع جميع المشاركين بشأن "ما سيشهده اليوم التالي". | تم التنفيذ. وتستمر مراقبة المسألة. |
| **أبريل 2017**  تشير التعليقات المستقاة من المناقشات مع البلدان المضيفة والعملاء أن المدة المحددة بأربعة أيام للحدث تعتبر مدة جيدة وتعتبر معياراً للصناعة بالنسبة لأي حدث يضم معرضاً (مع مراعاة عوائد الاستثمار (ROI) المتعلقة بتنظيم مقصورة للعرض). ويتواصل إيلاء العناية لوضع الجدول الزمني للأنشطة خلال الأيام الأربعة لضمان الحفاظ على الزخم. وتشير إحصاءات 2016 إلى عدد متماثل للمشاركة في الأيام من 1 إلى 3 مع انخفاض طفيف في اليوم 4 على الرغم من استمرار جذب الانتباه للاحتفال بتوزيع الجوائز وجلب جمهور جديد للمشاركة في برامج البلد المضيف المخصصة لمواطنيه. ويبلغ اهتمام وسائل الإعلام ذروته في اليومين 1 و2، وهو أمر مفهوم ومع ذلك يستمر أكثر من %25 من وسائل الإعلام في الحضور في اليوم الأخير للحدث. وستتواصل باستمرار مراقبة نماذج الحضور وتعليقات العملاء والجدول الزمني للحدث مع تحليلها ومعالجتها حسب الضرورة. |
| **المقترح 7 2013** | **جعل الحدث أكثر ميسورية من حيث التكلفة لزيادة جذب البلدان المضيفة**  نقترح دراسة سيناريوهات حث البلدان المضيفة على الاستفادة الكاملة من الاستثمارات التي تضخها لاستضافة حدث تليكوم العالمي للاتحاد، من أجل الامتثال للقرار 11 (غوادالاخارا، 2010) بصورة أفضل. | عبرت البلدان المضيفة بصورة نظامية عن رضائها لاستضافة أحداث تليكوم الاتحاد. وستتواصل الجهود لزيادة الآثار الإيجابية لاستضافة هذه الأحداث. | حتى عام **2015** نفَّذ الاتحاد عدداً من المبادرات الرامية إلى تحسين المنافع التي يجنيها البلد المضيف. ومن ذلك (1) تقليص الالتزامات الإجمالية والتدارس المتمعّن للتبعات المتصلة بالتكاليف عند وضع مواصفات الخدمات التي يقدمها البلد المضيف و(2) إصدار وثيقة بشأن المنافع التي يجنيها البلد المضيف و(3) إشراك البلد المضيف في أعمال التحضير للمنتدى لضمان إدراج المواضيع ذات الصلة ضمن إطاره، ولا سيما المحتوى الذي يستهدف رعايا هذا البلد على وجه التحديد و(4) الفرص المتاحة للبلد المضيف فيما يخص استمرار بروزه للعيان في أعمال المتابعة فيما يتعلق بالأحداث. | تم التنفيذ. |
| **2017**  يتواصل تلقي تعليقات إيجابية من البلدان المضيفة فضلاً عن الزيادة في إشراك وتنظيم المبادرات/البرامج الخاصة الموجهة إلى الجمهور من مواطني البلد المضيف. وقد نلاحظ إبداء بعض الإدارات رغبتها في استضافة الحدث مرة ثانية. |
| **المقترح 10 2013** | **احتمالات ضعف هوية أحداث تليكوم العالمي للاتحاد**  نحن نرى أن على الإدارة الاستعداد لإعادة التفكير الحتمي في الحدث وفي نسب مكوناته للحفاظ على هوية الحدث أو حتى تغييرها. ونظراً إلى أن هذه القرارات تنخرط ضمن نطاق وولاية مؤتمر المندوبين المفوضين، نقترح أن تقدم الإدارة دراسة بشأن هذا الأمر إلى مؤتمر المندوبين المفوضين لمساعدته في التوصل إلى قرارات مناسبة. | أثبتت عملية تحويل تليكوم الاتحاد التي بدأت بعد مؤتمر المندوبين المفوضين لعام 2010 نجاتها وهو ما تؤكده النتائج المالية والاستقصاءات المختلفة. وستتواصل الجهود من أجل تنقيح عملية إظهار القيمة لاستعادة المكانة البارزة. | لقي التركيز المستجد على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة استحساناً وسيُستمر عليه في عام 2016. وسيواصل الاتحاد مراقبة الأمر بطلب ملاحظات تعقيبية من جميع أصحاب الشأن عن طريق الاستقصاءات والمناقشات الوجاهية.  تشير نتائج استقصاءات المشاركين إلى أنه تم الترحيب بالتركيز على الشركات الصغيرة والمتوسطة وقد اعتبره أكثر من %66 من المستجيبين أحد الجوانب التي أثرت على قرار مشاركتهم. واعتبر أكثر من %70 من المستجيبين إضافة إيجابية مع رغبة أكثر من %50 منهم في مواصلة تطويره. وستستمر عملية إجراء الاستقصاءات من أجل قياس الرضا العام بالحدث وآراء عناصر محددة بالحدث - بحيث يتسنى تقييم النتائج من أجل العروض المقدمة في الأحداث المقبلة لضمان ملاءمتها. | جاري التنفيذ. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_