|  |  |
| --- | --- |
| **بند جدول الأعمال: PL.1** | **الوثيقة C25/55-A** |
|  | **19 مايو 2025** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
|  |  |
| تقرير من الأمينة العامة | |
| ‏معلومات محدّثة بشأن عملية التحول وخارطة الطريق للاتحاد | |
| **الغرض**  تقدم هذه الوثيقة تقريراً عن حالة عملية التحول من أجل تحقيق التميز التنظيمي.  **الإجراء المطلوب من المجلس**  **يُدعى المجلس إلى** الإحاطة علماً **بالتقدم المحرز حتى الآن.**  **الصلة بالخطة الاستراتيجية**  التميز في مجال الموارد البشرية والابتكار التنظيمي.  **الآثار المالية**  ترد أي موارد مالية أو بشرية إضافية لتحقيق أهداف هذا البرنامج في الوثيقة [C25/43](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0043/en).  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  *وثائق المجلس* [*C20/61*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0061/en) *و*[*C20/74*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0074/en) *و*[*C21/INF/15*](https://www.itu.int/md/S21-CL-INF-0015/en) *و*[*C22/INF/13*](https://www.itu.int/md/S22-CL-INF-0013/en) *و*[*C22/40*](https://www.itu.int/md/S22-CL-C-0040/en) *و*[*C22/57*](https://www.itu.int/md/S22-CL-C-0057/en) *و*[*C23/36*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0036/en) *و*[*C23/50*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0050/en) *و*[*C23/62*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0063/en) *و*[*C23/INF/11*](https://www.itu.int/md/S23-CL-INF-0011/en) *و*[*C23/INF/13*](https://www.itu.int/md/S23-CL-INF-0013/en) *و*[*C24/19*](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0019/en) *و*[*C24/53*](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0053/en) *و*[*C24/31*](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0031/en) *و*[*C25/50*](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0050/en) ***و***[*C25/66*](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0066/en) | |

# 1 مقدمة

في يناير 2023، أطلق فريق القيادة في الاتحاد عملية التحول في الاتحاد استناداً إلى عملية رؤية شاملة تضمنت مدخلات مكثفة من الموظفين والخبراء على جميع مستويات المنظمة.

ويمثل تحول الاتحاد فرصة مشتركة وتعاونية بطبيعتها تتطلب المرونة والتعلم المستمر وإدارة التغيير. وتميزت هذه الفترة من التحول بتنفيذ المشاريع وتحقيق نتائج ملموسة عبر الركائز الخمس.

واستناداً إلى التحديثات السابقة بشأن الوضع في فريق العمل التابع للمجلس والمعني بالموارد المالية والبشرية (‎CWG-FHR) ‏في نوفمبر ‎2024 ‏وفبراير ‎2025 ‏والملخصة في تقرير رئيس الفريق ‎CWG-FHR (الوثيقة [C25/50](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0050/en))، تقدم هذه الوثيقة مزيداً من المعلومات بشأن عملية التحول الجارية في الاتحاد.‎ وعلاوةً على ذلك، وعقب المناقشات التي جرت في إطار فريق العمل CWG-FHR وفريق العمل التابع للمجلس والمعني باللغات في فبراير 2025، قُدّم تقرير مرحلي عن مشروع الموقع الإلكتروني الجديد كملحق بهذه الوثيقة.

# 2 خارطة طريق التحول

تستمر جهود التحول هذا العام في اكتساب الزخم. ومع نضوج محفظة التحول، تشارك فرق العمل عبر الاتحاد بشكل متزايد في كل مبادرة وتُمنح القدرة لتنفيذ هذه التغييرات الشاملة. وعملية التحول في الاتحاد ليست مجرد جهد تقني، بل تهدف إلى إنشاء قوة عاملة مرنة وقادرة وممكَّنة تضع الناس في صميم أولوياتها. ويقدم الشكل 1 لمحة عامة عن محفظة التحول الحالية للاتحاد ويوضح المبادرات التي بدأت بالفعل أو التي أُنجزت، بالإضافة إلى المبادرات الجاري تنفيذها. وستتم متابعة المبادرات المنجزة لضمان استمرار التحسين.

ويمكن النفاذ إلى لوحة متابعة التحول الإلكترونية من خلال [هذا الرابط](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGNjYTlkZmEtZGNkOC00ZjA5LTgzOTgtOGM2ZjE1OWIzYTU2IiwidCI6IjIzZTQ2NGQ3LTA0ZTYtNGI4Ny05MTNjLTI0YmQ4OTIxOWZkMyIsImMiOjl9).

نظرة عامة على مبادرات التحول

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الإدارة | الأنظمة والعمليات والأدوات | الأشخاص والثقافة | الاستعمال الأمثل للموارد | الأعضاء والشركاء |
| **المبادرات الجارية والمنجزة** | | | | |
| **إطار المساءلة وتفويض السلطة**  **المراجَعة والرقابة** | **تنفيذ الذكاء الاصطناعي**  **إدارة المعلومات وإدارة المعرفة** | **ثقافة القيادة**  **التوظيف**  **إدارة الأداء**  **التنقلية**  **مشاركة الموظفين** | **السفر**  **إدارة الأموال الخارجة عن الميزانية**  استكمال إدارة مخصصات الميزانية  استكمال اللوائح المالية والقواعد المالية  استكمال إدارة الخزانة | **التعاون مع الأمم المتحدة/النظام البيئي الرقمي**  **الموقع الإلكتروني والعلامة التجارية والاتصالات الخارجية**  **تعبئة الموارد**  **إدارة المؤتمرات والأحداث**  **الاتصالات والإعلام**  **نظام إدارة العلاقة مع العملاء** |
| **المبادرات المقبلة** | | | | |
| إدارة المخاطر والامتثال  تحديد الأولويات الاستراتيجية ومواءمة الموارد المالية  إطار إدارة الشركات واتخاذ القرار  إطار قائم على النتائج  إطار الرقابة الداخلية | إدارة الوثائق  نموذج التشغيل المستهدف  ‏تحسين العمليات المستمر والمرن‎  بنية المؤسسة  استراتيجية البيانات وإدارتها  استعراض منصة التكنولوجيا  نموذج تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات | تنمية المهارات والكفاءات والمواهب  نموذج تقديم خدمات الموارد البشرية  إدارة شؤون الموظفين  كشوف المرتبات  تخطيط تعاقب الموظفين  ‏التكافؤ بين الجنسين‎  نظام تخطيط الموارد المؤسسية (الموارد البشرية) | التخطيط والتصميم  إدارة المشتريات والعقود  المحاسبة المالية والتقارير المالية  نظام تخطيط الموارد المؤسسية (الموارد المالية) | نموذج تقديم الخدمات  مشاركة الأعضاء  المنتجات والخدمات الحديثة |

# 3 التقدم المحرز في مبادرات التحول

منذ آخر تحديث قُدم إلى المجلس، أحرزت مختلف مبادرات التحول تقدماً، بما في ذلك المبادرات الست المعجَّلة.

وتم اختيار هذه المبادرات استناداً إلى تقييم جاهزيتها للأعمال وتأثيرها وتكاليفها وفوائدها ومخاطرها. وفيما يلي ملخص للإنجازات الرئيسية والعمل المنجز حتى الآن.

## 1.3 ست مبادرات مسرَّعة: مشاريع التحول ذات الأولوية

### 1.1.3 إدارة الأداء

**الهدف**: *تنفيذ عملية إدارة أداء أبسط وأكثر إنصافاً وموجهة نحو النتائج، تحفّز الموظفين وتعزز نجاح المؤسسة.*

✓ تم تبسيط أداة تقييم الأداء في نهاية العام لعام 2024 وخطة العمل لعام 2025 لتقليل وقت الإنجاز بنسبة %50، ولتعزيز مواءمة الأهداف مع الأولويات التنظيمية للاتحاد، ولإنشاء عملية شاملة أكثر كفاءة تركز على التغذية الراجعة المنتظمة والمنهجية.

✓ تم استعرض عملية إدارة ضعف الأداء في الاتحاد لوضع عملية أكثر وضوحاً وتبسيطاً لدعم الموظفين ومديريهم.

✓ تم إعداد مذكرة مفاهيمية لتنفيذ إطار جديد وشفاف للمكافآت والتقدير، بهدف الاعتراف بالأداء الممتاز ومكافأة تميز الفريق.

**مؤشرات الأداء الرئيسية**: عدد خطط العمل المنجزة في الوقت المحدد؛ عدد استعراضات نهاية العام المنجزة في الوقت المحدد؛ النسبة المئوية من قضايا الأداء التي عولجت في المرحلة غير الرسمية.

### 2.1.3 تنفيذ الذكاء الاصطناعي

**الهدف**:*الاستفادة من إمكانات الذكاء الاصطناعي لتعزيز الابتكار والكفاءة واتخاذ القرار، بما يضمن حفاظ الاتحاد على ميزة تنافسية وتقديم قيمة أكبر لأصحاب المصلحة.*

✓ تم تزويد 100 من روّاد أداة Copilot بالتراخيص، وإطلاق برنامج تطوير المهارات لتدريبهم على استخدام برنامج Microsoft Copilot من أجل اعتماده بشكل فعّال. وسيجري التوسع في البرنامج خلال النصف الثاني من عام 2025 استناداً إلى نتائج المرحلة التجريبية.

✓ تم صياغة المبادئ التوجيهية الأولى لاستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في الاتحاد لضمان الاستخدام الأخلاقي والمسؤول لهذه التكنولوجيا‎.

✓ تم بدء العمل في إعداد نماذج أولية لوكلاء الذكاء الاصطناعي لتسهيل الإدارة المحسنة للمهام متعددة الخطوات وطويلة الأمد عبر مختلف مجالات العمل (الموارد البشرية، الشؤون المالية، المؤتمرات).

**مؤشرات الأداء الرئيسية**: النسبة المئوية لتوفير الوقت بعد اعتماد أدوات الذكاء الاصطناعي لكل حالة استخدام؛ عدد العمليات المؤتمتة المنشورة؛ النسبة المئوية لتبني رواد أداة Copilot؛ النسبة المئوية لرواد أداة Copilot الذين أكملوا برنامج تطوير المهارات.

### 3.1.3 ثقافة القيادة

**الهدف**: *غرس القيم القيادية على جميع المستويات.* *تعزيز ثقافة الاحترام والنزاهة وإبداء الاستعداد للعمل المشترك.*

✓ أُطلق أول استقصاء بشأن مشاركة جميع الموظفين في يناير 2025، بنسبة استجابة بلغت %72. و‏تساعد البيانات في تحديد مجالات التحسين ذات الأولوية الفورية‎. يجري حشد فرق على مستوى الاتحاد ككل وعلى مستوى المكاتب لدفع عملية تخطيط العمل على المستوى القاعدي، مع متابعة مستمرة للتقدم المحرز.

✓ نُفّذ برنامج للقيادة التكيفية على مستوى المنظمة مصمم خصيصاً لتلبية احتياجات وتحديات مختلف مستويات إدارة الاتحاد، ومعالجة نتائج الاستقصاء[[1]](#footnote-1)1 بشأن مشاركة الموظفين ومتابعة معتكف الإدارة العليا.

**مؤشرات الأداء الرئيسية**: عدد الدورات التدريبية المقدمة؛ وعدد ونسبة الموظفين الذين تلقوا التدريب؛ ومعدل المشاركة في الاستقصاء بشأن مشاركة الموظفين؛ ودرجة مشاركة الموظفين.

### 4.1.3 التوظيف

**الهدف**: *تحسين كفاءة عملية التوظيف الشاملة وجذب المواهب المناسبة*

✓ تمت صياغة مبسطة لاتفاقات مستوى الخدمة (SSA) (للمستشارين/الخبراء الأفراد)، ولسياسة توظيف ذوي العقود محددة المدة وسير العمل.

✓ تم تحديد حلول الأتمتة والذكاء الاصطناعي.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** ‏متوسط الفترة الزمنية اللازمة للتوظيف من الإعلان إلى الموافقة على الاختيار؛ نسبة العروض المرفوضة.

### 5.1.3 السفر

**الهدف**: *‏تبسيط العمليات وأتمتة سير العمل لتحسين الامتثال وخفض التكاليف وتوفير رؤية في الوقت الفعلي‎.*

✓ حُددت التحديات الرئيسية في عملية السفر الداخلية.

✓ وُضعت خطة تنفيذ لحل رقمي شامل لتمكين الخدمة الذاتية الكاملة في عملية السفر لجميع الموظفين.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** عدد طلبات السفر المعالَجة من خلال الخدمة الذاتية الكاملة؛ ومدة معالجة طلبات السفر؛ ومدة معالجة مطالبات السفر؛ ودرجة رضا العملاء.

### 6.1.3 التنقلية

**الهدف**: *إدخال عملية تنقل تهدف إلى بناء قوة عاملة عالمية قوية من خلال إتاحة فرص متنوعة وعملية للتطوير المهني.*

✓ وُضعت مذكرة مفاهيمية جديدة من أجل "مشروع تجريبي" للتنقلية، على أن يبدأ التنفيذ في الربع الأخير من عام 2025.

✓ تم استعراض سياسة التنقلية الحالية بالتعاون مع صنّاع التغيير.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** عدد الموظفين المشاركين في البرنامج التجريبي للتنقلية.

## 2.3 مشاريع التحول الجارية الأخرى بحسب كل ركيزة

# الإدارة

### 1.2.3 إطار المساءلة وتفويض السلطة

**الهدف**: *‏زيادة تعزيز آليات المساءلة داخل المنظمة مع تبسيط إجراءات العمل وزيادة الكفاءة‎.*

✓ تم إطلاق مشروع لوضع إطار جديد لتفويض السلطة في الاتحاد.

✓ يسعى الإطار الجديد إلى تحقيق اللامركزية في اتخاذ القرار، ومواءمة السلطات مع المسؤوليات، وتعزيز المساءلة.

**مؤشرات الأداء الرئيسية**: تم تخفيض عدد الموافقات.

### 2.2.3 المراجَعة والرقابة[[2]](#footnote-2)2

**الهدف**: *تعزيز المنظمة من خلال نظام فعال للرقابة والتقييم الداخليين يستند إلى المخاطر ويتسم بالاستقلالية والموضوعية.*

✓ يجري حالياً تعيين موظف تقييم.

✓ توفير تدريب رسمي على مستوى الاتحاد في مجال إدارة التقييم لمجموعة تطوعية من الموظفين، لدعم وحدة الرقابة في تنفيذ تجربة أولية لسياسة تقييم موحدة في الاتحاد.

✓ اعتماد نموذج الخدمة المشتركة لوظيفة أمين المظالم من خلال مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (UNOMS) لتعزيز النزاهة المؤسسية وآليات تسوية المنازعات والمساءلة في مكان العمل.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** عدد توصيات الامتثال المفتوحة؛ وعدد توصيات الامتثال المنفذة؛ وعدد الموظفين الذين يستعملون وظيفة أمين المظالم وعدد المنازعات التي تم حلها بشكل غير رسمي من خلال الوساطة.

# الأنظمة والعمليات والأدوات

### 3.2.3 إدارة المعلومات وإدارة المعرفة

**الهدف**: *إدارة معلومات الاتحاد بفعالية وكفاءة وأمان طوال دورة حياتها، وضمان موثوقيتها ودقتها واكتمالها وملاءمتها لدعم عملية اتخاذ القرار والمساءلة والشفافية واستمرارية الأعمال ونقل المعرفة.*

✓ وُضعت استراتيجية الاتحاد لإدارة المعلومات.

✓ خطة لإنشاء فريق عمل تابع للجنة إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة قضايا حوكمة المعلومات وإدارتها.

✓ المرحلة الأولى - يجري تنفيذ إدارة المعلومات في خدمة M365.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** عدد التوصيات المنفَّذة.

# الاستعمال الأمثل للموارد

### 4.2.3 إدارة الأموال الخارجة عن الميزانية

**الهدف**: *من خلال تنفيذ عمليات أكثر تبسيطاً بشأن الأموال الخارجة عن الميزانية (EXB)، تكفل الأمانة تحسين الإبلاغ عن الموارد الخارجة عن الميزانية مما يتيح تعزيز الامتثال المالي وعملية اتخاذ القرار.*

✓ ‏مواءمة عمليات التمويل من خارج الميزانية وإعداد التقارير بشكل أفضل مع متطلبات العمل‎.

✓ الخطوة التالية هي تطوير لوحات معلومات تنفيذية.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** عمليات إدارة الأموال الخارجة عن الميزانية محددة بوضوح؛ ‏إصدار التقارير عن تنفيذ المنح في الوقت المحدد‎.

# الأعضاء والشركاء

### 5.2.3 الموقع الإلكتروني والعلامة التجارية والاتصالات الخارجية

**الهدف: *تحسين الموقع الإلكتروني للاتحاد من خلال مزايا حديثة ومتوافقة مع الأجهزة المتنقلة، وتعزيز وظائف البحث، والأمن، وتجربة المستعمل، وتحقيق المواءمة.***

✓ يجري تطوير موقع إلكتروني جديد بشكل مستمر، مع خطة لإطلاق موقع حديث ومتوافق مع الأجهزة المتنقلة وآمن ومتعدد اللغات ومتسق قبل مؤتمر المندوبين المفوضين لعام 2026.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** درجة تقييم رضا المستعملين عن الموقع الإلكتروني.

### 6.2.3 إدارة المؤتمرات والأحداث - معالجة الوثائق

**الهدف:*****تبسيط وتنسيق وثائق المؤتمرات والأحداث في الاتحاد.***

✓ يجري إعداد مشروع لتبسيط وتوحيد عملية إدارة الوثائق بهدف تحسين تجربة الأعضاء في مؤتمرات الاتحاد وجمعياته.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** مدة الإنجاز من التقديم إلى النشر؛ استقصاء رضا المستعملين.

### 7.2.3 الاتصالات والإعلام

**الهدف**: *تعزيز تجربة الموظفين ومشاركتهم من خلال منصة اتصال داخلية حديثة للموظفين.*

✓ تطوير وتنفيذ مشروع تجريبي لحل متكامل يهدف إلى تعزيز الاتصال والتعاون وتبادل المعرفة مع تيسير أساليب عمل جديدة بين موظفي الاتحاد.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** معدل الاعتماد: المشاركة الفعالة للمستعملين؛ التفاعل مع المنصة (الزيارات، المنشورات، التعليقات)؛ استقصاء رضا الموظفين عن استخدام المنصة؛ انخفاض حجم البريد الإلكتروني بشأن المستجدات الداخلية؛ المشاركة في الحملات أو المجموعات المشتركة بين الدوائر.

### 8.2.3 تعبئة الموارد ونظام إدارة العلاقة مع العملاء

**الهدف**: *تعزيز التنسيق على مستوى الاتحاد فيما يتعلق بمشاركة الأعضاء والشركاء، وجمع الأموال، وإدارة الأحداث.*

✓ وُضعت خارطة طريق لتنفيذ إدارة العلاقة مع العملاء.

✓ أُعدت حالات استخدام الخطوة الأولى لتنسيق تعبئة الموارد وإشراك الشركاء على مستوى الاتحاد ككل فضلاً عن التحضير للاجتماعات التنفيذية الثنائية ومتابعتها بهدف تحسين الكفاءة والتأثير.

✓ تتضمن خارطة الطريق أيضاً:

o وحدة إدارة الخدمة التي يدعمها الذكاء الاصطناعي لتحديث وتحسين كفاءة عمليات تقديم الخدمات على مستوى الاتحاد، بما في ذلك مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والخدمات الداخلية وخدمات الوفود الأخرى.

o وحدة التسويق لتعزيز رحلة المستعمل وتجربته ومشاركته الشخصية.

o مواصلة إدارة الأحداث لتحسين تجربة المندوبين، وتقليل الإجراءات الإدارية الداخلية من خلال الأتمتة واستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، وإتاحة نماذج أعمال جديدة محتملة مدرة للإيرادات.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** فيما يخص تعبئة الموارد: تقرير عن الشركاء/الجهات المانحة/الراعية والأعضاء المحتملين، ومعدلات المحادثة، وإجمالي الإيرادات والنمو على أساس سنوي، ‎ وفيما يخص إدارة الخدمة: قياس التحسينات في الكفاءة، بما في ذلك تقليل متوسط الوقت لمعالجة الطلبات وتقليل متوسط التكلفة للتعامل مع بطاقات الدعم التقني وحلها بفضل الأتمتة/وكلاء الذكاء الاصطناعي، وتحسين رضا العملاء. وفيما يخص إدارة الأحداث: تحسين رضا المشاركين، وتبسيط الإجراءات للموظفين والمشاركين، وخفض التكاليف ووقت الموظفين المخصص لتنظيم الحدث.

## 3.3 مبادرات التحول المكتملة

### 1.3.3 إدارة مخصصات الميزانية

**الهدف:** ***ضمان إدارة مخصصات الميزانية على مستوى الاتحاد بفعالية وبما يتماشى مع الموارد لضمان الاستمرارية نحو المبادرات ذات الأولوية، وتعظيم الأثر من خلال ترشيد إدارة الأموال.***

✓ ضمان توافق مخصصات الميزانية والإيرادات في عام 2025.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** توافق الميزانية المعتمدة مع الإيرادات المتوقعة في بداية السنة؛ واستعراضات ربع سنوية لتوقعات الإيرادات والتعديلات التي أدخلت على الميزانية المخصصة.

### 2.3.3 اللوائح المالية والقواعد المالية

**الهدف: *كفالة تحسين الإدارة المالية وزيادة الشفافية والمساءلة.***

✓ ضمان امتثال الاتحاد امتثالاً تاماً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** الامتثال بنسبة 100 في المائة للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام عند إصدار التقرير المالي؛ التقرير المالي الصادر بحلول 31 مارس من العام التالي.

### 3.3.3 إدارة الخزانة

**الهدف: *تحسين القرارات المتعلقة بالاستثمار في الاتحاد.***

✓ التأكد من حصول الاتحاد على معلومات كاملة قبل اتخاذ قرارات الاستثمار بما في ذلك الوعي بمخاطر العملة والسوق.

✓ تم إنشاء لجنة الخزانة رسمياً.

✓ تم اعتماد سياسة الاستثمار ذات الصلة.

✓ يجب دمج إدارة مخاطر العملة في عمليات الخزانة.

**مؤشرات الأداء الرئيسية:** تم إنشاء لجنة الخزانة رسمياً. تتخذ اللجنة قرار الاستثمار وفقاً لسياسة الاستثمار.

# 4 الفوائد ومكاسب الكفاءة

بدأت مبادرات التحول التي نُفذت حتى الآن تحقق فوائد قابلة للقياس على مستوى الاتحاد، سواء من حيث الكفاءة التشغيلية أو التحول التنظيمي.

**تعزيز المشاركة والقيادة والثقافة**: أتاح إطلاق أول استقصاء لمشاركة جميع الموظفين، بنسبة مشاركة بلغت %72، اتباع نهج قائم على البيانات لتحسين تجربة الموظفين وتحديد مجالات واضحة لتحسين القيادة، وذلك بدعم من برنامج تدريبي مُصمَّم خصيصاً لبناء المهارات القيادية.

**تعزيز الكفاءة التشغيلية والفعالية من حيث التكلفة**: تستغرق تقييمات الأداء الآن وقتاً أقل بنسبة %50. أدت إعادة مواءمة الميزانية والإيرادات في إطار مشاريع تخصيص الموارد وإدارة الأموال الخارجة عن الميزانية إلى تحسين استخدام الموارد، وضمان توجيه الأموال نحو المبادرات ذات الأولوية القصوى. وأدت التحسينات التي أدخلت على إدارة الخزانة والتنظيم المالي إلى تعزيز الشفافية المالية والامتثال المالي.

**تعزيز المرونة المؤسسية والإنتاجية من خلال الأدوات الرقمية والابتكار**: أسهم اعتماد أدوات الذكاء الاصطناعي في إرساء أسس اتخاذ قرارات أكثر ذكاءً وسرعة، مما ساعد الموظفين على تقليل الوقت المخصص للمهام اليدوية والمتكررة بنسبة تتراوح بين %8 و%10 والتركيز على الأعمال ذات القيمة العالية. ومن الآن فصاعداً، سيتم رصد الفوائد والمكاسب الناتجة عن زيادة الكفاءة في جميع المبادرات والإبلاغ عنها باستمرار طوال فترة التنفيذ.

# 5 الإطار الزمني

بدأت جهود التحول في المبادرات الست المسرَّعة في عام 2024. ومنذ يناير 2025، عزز برنامج التحول توحيد محفظة مبادراته وأتاح للعديد من المبادرات الأخرى الانتقال إلى مرحلة التنفيذ. ويقدم الجدول أدناه نظرة عامة على الجدول الزمني للمبادرات الجارية.



# 6 ‏الإبلاغ عن التغيير‎

يشارك العديد من الموظفين في عملية التحول التي يقوم بها الاتحاد. وهناك حوار منتظم بين فريق التحول ومجلس الموظفين لضمان الاستماع إلى آراء الموظفين بشكل مستمر؛ وهناك مساحة مخصصة لمستجدات التحول في النشرة الداخلية للموظفين، ويركز أحد أعضاء فريق التحول على تيسير شبكة صناع التغيير - وهي مجموعة تضم أكثر من 90 موظفاً متطوعاً منخرطين في عملية التحول - بهدف الحفاظ على زخم إيجابي للعملية. وسيتم إطلاق موقع إنترانت مخصص للتحول لتعزيز بوابة صناع التغيير، ومركز الذكاء الاصطناعي وسيكون بمثابة وسيلة تواصل مع الموظفين لنقل جميع مستجدات مشروع التحول.

وسيكون تدريب القيادة التكيفية عاملاً أساسياً في بناء لغة قيادية مشتركة على مستوى الاتحاد. وسيُدرَّب عدد كبير من الموظفين على التعامل مع التغيير والتحديات المرتبطة به بعقلية تكيفية، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو المؤسسي. وهذا التدريب جزء من استراتيجية إدارة التغيير الشاملة لتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة للتعامل مع التعقيد، ودفع التغيير، والقيادة بمرونة في بيئة اليوم الدينامية.

# 7 الآثار المالية

سيأتي تمويل عملية التحول في الاتحاد من مخصصات الميزانية العادية. ويمكن طلب اعتمادات إضافية لضمان توفر القدرات والخبرات الكافية لتنفيذ المبادرات.

وخلال عام 2025، أُدرِجت بعض مبادرات التحول التي تتطلب الدعم من خلال تمويل إضافي في الميزانية. ومع ذلك، عمل فريق التحول على ضمان استفادة الاتحاد من موارده الحالية إلى أقصى حد ممكن والحفاظ على الحد الأدنى من التكاليف.

ملحق - معلومات محدّثة بشأن تقدم مشروع الموقع الإلكتروني

# 1 مقدمة

بعد الموافقة على خارطة الطريق (الوثيقة [C24/53](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0053/en)) في دورة المجلس لعام 2024، أُطلق مشروع الموقع الإلكتروني الجديد. ونظراً لأن تحسين الموقع الإلكتروني مسألة شاملة تترتب عليها آثار مالية، فقد نوقشت بالتوازي في الاجتماع السادس عشر لفريق العمل التابع للمجلس والمعني باللغات والاجتماع العشرين للفريق CWG-FHR في فبراير 2025 تماشياً مع مساهمة إحدى الدول الأعضاء (الوثيقة [CWG-FHR-20/21](https://www.itu.int/md/S25-CWGFHR20-C-0021/en)). وفي وقت لاحق، طُلب إلى الأمانة تقديم تحديث إلى المجلس في يونيو 2025.

# 2 الجدول الزمني لتحسين البحث في الموقع الإلكتروني للاتحاد ومواءمته

يركز المشروع على تطوير موقع إلكتروني حديث ومتعدد اللغات وآمن ومتوافق مع الأجهزة المتنقلة، يتميز بمعمارية معلومات موحدة وتصنيف محدد بوضوح. والغرض من ذلك توفير قدرات بحث متقدمة، وتصفح سهل الاستخدام، والترويج للعلامة التجارية والتواصل بشكل متسق وذلك بغية ضمان تصميم يعطي الأولوية لتجربة المستعمل ويعمل على تحسينها‏.

وهناك طلبَيْ عروض (RFP)، أحدهما يخص معمارية المعلومات والتصنيف، والآخر بشأن وكالة تطوير مواقع الويب، وهما قيد التنفيذ. وقد وردت مقترحات لكلا الطلبين ويجري تقييمها.

وجُمّعت متطلبات العمل المتعلقة بالموقع الإلكتروني من المكاتب الثلاثة والأمانة العامة.

ويجري حالياً تحليل الصفحات الإلكترونية لمكتب تقييس الاتصالات. وسيلي ذلك صفحات الويب الخاصة بالأمانة العامة ومكتب الاتصالات الراديوية ومكتب تنمية الاتصالات. ونظراً لكبر حجم البيانات، فإن مرحلة التنظيف تستغرق وقتاً أطول مما كان مقدراً في الأصل ومن المفترض أن تنتهي قبل بدء التشغيل‎ الفعلي. وستكون نتيجة مرحلة التنظيف كمدخل لإطار الإدارة لضمان تحديث محتوى الموقع الإلكتروني‎ باستمرار.

تم تعديل خارطة الطريق منذ بدء تنفيذ المشروع. ويُعرض أدناه الجدول الزمني للمشروع مع الإنجازات الرئيسية.



## 2.2 الآثار المالية

يتطلب المشروع ميزانية تقديرية تبلغ 600 000 فرنك سويسري (كجزء من خارطة طريق التحول والميزانية). وكما أُبلغ شفهياً إلى فريق العمل التابع للمجلس والمعني بالموارد المالية والبشرية في أكتوبر 2024، وفي فبراير 2025، تم تخصيص 350 000 فرنك سويسري من مبلغ 600 000 فرنك سويسري المطلوب، مما أتاح بدء المشروع. وترد متطلبات الميزانية المتبقية البالغة 250 000 فرنك سويسري في الوثيقة [C25/43](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0043/en)، بشأن مخصصات الوفورات المحققة في 2024، لكي ينظر فيها المجلس.

# التفاصيل التقديرية

## 3.2 النفقات التقديرية حسب مراحل المشروع

|  |  |
| --- | --- |
| المراحل | تقديرات 2025 بالفرنك السويسري |
| المرحلة C (معمارية المعلومات والتصنيف، بما في ذلك تجربة المستعمل (UX)) | 200 000 |
| المرحلة D (مرحلة الاكتشاف) | 150 000 |
| المرحلة E (السطح البيني للمستعمل (UI)) | 50 000 |
| المرحلة F (مرحلة التنفيذ) | 200 000 |
| **المجموع** | **600 000 فرنك سويسري** |

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

1. 1 يمكن الاطلاع على معلومات عن الاستقصاء بشأن مشاركة الموظفين في الوثيقة [C25/66](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0066/en). [↑](#footnote-ref-1)
2. 2 تتضمن الوثيقة [C25/44](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0044/en) مزيداً من المعلومات عن المراجَعة والرقابة. [↑](#footnote-ref-2)