

Distr.: General
22 June 2021
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة السادسة والسبعون
البند 143 من القائمة الأولية*
خطة المؤتمرات

خطة المؤتمرات

تقرير الأمين العام

موجز

أعد هذا التقرير عملاً بالقرار 244/75 والقرارات السابقة الصادرة بشأن هذا الموضوع، واستجابة للولايات التي عُهد بها في تلك القرارات إلى الأمين العام. ويقدم التقرير أيضاً معلومات عن الإجراءات والأنشطة المتصلة بخطة المؤتمرات المضطلع بها في نيويورك وجنيف وفيينا ونairobi في عام 2020.



الرجاء إعادة استعمال الورق

* A/76/50.

230721 120721 21-08469 (A)



أولا - مقدمة

1 - لم يحدث قط أن تعطلت خطة المؤتمرات في الأمم المتحدة إلى الحد الذي شهدته في عام 2020. إذ أن بدء تفشي مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) في آذار/مارس غير الطريقة التي كانت تُقدم بها في السابق خدمات المؤتمرات بين عشية وضحاها تقريبًا. وكانت استجابة إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات بالتنسيق مع الكيانات الأخرى المقدمة للخدمات في مراكز العمل الرئيسية الأربعة التابعة للأمانة العامة التي تُقدم فيها خدمات المؤتمرات (نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي) شبه فورية. ففي وقت قياسي، تم تحديد منصات الترجمة الشفوية عن بعد واختيارها وشراؤها، مما مكن أفرقة إدارة الاجتماعات من بدء البرمجة والتخطيط للاجتماعات الافتراضية والمختلطة (جزئيًا بشكل افتراضي، وجزئيًا بالحضور الشخصي) في غضون أشهر. وانتقلت دوائر الترجمة التحريرية على الفور تقريبًا وبدون عوائق تذكر إلى عمليات تُنفذ عن بُعد كليًا بفضل السياسة التي تتبعها الإدارة منذ فترة طويلة المتمثلة في الاستثمار في أحدث الأدوات الإلكترونية وتطويرها لدعم إنتاج وثائق متعددة اللغات عالية الجودة على نطاق واسع. وبالمثل، انتقلت دائرة المراسم والاتصال إلى أساليب العمل الافتراضية على الفور، مما مكنها من مواصلة تسجيل موظفي البعثة الوافدين حديثًا وتسجيل التغييرات الأخرى في تكوين البعثات ومكاتب الدول التي لها مركز المراقب طوال عام 2020.

2 - وكان ما ترتب على ذلك من أثر وعبء إضافي على الموظفين غير مسبوق. فعلى الرغم من أن عدد الاجتماعات التي قدمت لها الخدمات كان أقل من العدد المسجل خلال السنوات السابقة، فإن درجة التعقيد التي اتسمت بها الاجتماعات المعقودة كانت أكبر بكثير، مما تتطلب من أفرقة إدارة الاجتماعات والترجمة الشفوية التابعة للأمانة العامة بذل جهود أكبر بكثير. وتأثرت دوائر الترجمة التحريرية، بالإضافة إلى ذلك، باستمرار تدابير التشفير المرتبطة بالقيود المفروضة على السيولة، مما حال دون الاستعانة بالدعم الخارجي المعتاد لتعزيز القدرات الداخلية. وأدى ذلك إلى فرض أعباء عمل فردية أكبر من المعتاد بالنسبة إلى بعض أفرقة تجهيز الوثائق خلال فترة من التوتر والقلق الشديدين.

3 - وإن واقع أن جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في الجدول كانت قادرة على مواصلة عملها وأن مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بإدارة المؤتمرات في الأمانة العامة قد انخفضت بشكل طفيف فقط في عام 2020، إنما يشهد على تفاني موظفي الأمم المتحدة ومرونتهم وحس العطاء لديهم، إذ استجابوا للأزمة بشكل فاق التوقعات لضمان تقديم خدمات مؤتمرات متعددة اللغات ذات جودة عالية، وبالتالي ضمان مواصلة اضطلاع الأمم المتحدة بعملها الأساسي خلال هذا العام الاستثنائي. ويرد أدناه وصف للتحديات التي واجهوها والإجراءات التي اتخذوها والنتائج التي حققوها خلال الأشهر التسعة الأولى من جائحة كوفيد-19.

ثانيا - إدارة الاجتماعات

أثر جائحة كوفيد-19 على إدارة الاجتماعات

4 - كان لجائحة كوفيد-19 أثر تحويلي على الاجتماعات في جميع مراكز العمل الأربعة خلال الفترة من آذار/مارس حتى نهاية عام 2020. وأدت التعليمات المتعلقة بملزمة المنزل والقيود المفروضة على التجمعات وقواعد التباعد البدني إلى الحد من إمكانية الوصول إلى أماكن العمل ومن القدرة الاستيعابية للغرف وتوفير خدمات الترجمة الشفوية وغيرها من خدمات الاجتماعات، مما شكل تحدّيًا غير متوقع كانت

له أبعاد غير عادية. ولا يتجلى حجم الاضطرابات وفعالية استجابة الأمانة العامة لها إلا جزئياً في مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بإدارة الاجتماعات المبينة في هذا الفرع.

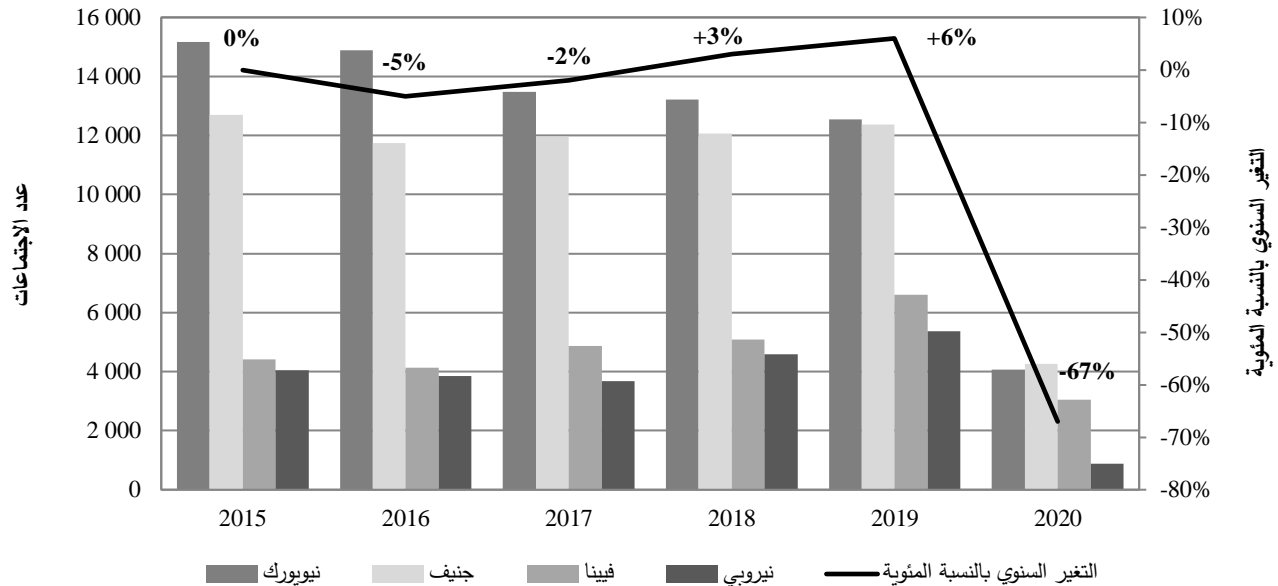
5 - وفُرضت قيود على إمكانية الوصول إلى مقر الأمم المتحدة في نيويورك فور بدء تفشي الجائحة، بحيث اقتصرت الاجتماعات الحضرية المعقودة في أماكن العمل على عدد قليل جداً من الاجتماعات الأساسية. وخلال الجزء الرئيسي من الدورة الخامسة والسبعين للجمعية العامة، لم تعقد بالحضور الشخصي إلا جلسات الجمعية ولجانها الرئيسية ومجلس الأمن، فضلاً عن عدد محدود من الاجتماعات الأخرى المدرجة في الجدول. وعُلقت الاجتماعات في قصر الأمم في جنيف ومركز فيينا الدولي من منتصف آذار/مارس 2020 إلى حزيران/يونيه ومنتصف أيار/مايو 2020، على التوالي. وعندما أمكن استئناف عقد الاجتماعات الحضرية، تم ذلك وفق قواعد التباعد البدني. وتعين أن يظل مرفق المؤتمرات في نيروبي مغلقاً أمام جميع الموظفين باستثناء الموظفين الأساسيين من منتصف آذار/مارس حتى نهاية العام.

6 - وأدت القيود المفروضة على السفر والتجمعات الحضرية بسبب الجائحة إلى إلغاء أو تأجيل نسبة كبيرة جداً من الاجتماعات، مما أدى إلى انخفاض بنسبة 67 في المائة من سنة إلى أخرى في عدد الاجتماعات المعقودة في جميع مراكز العمل الأربعة، على النحو المبين في الشكل الأول. وانخفض عدد الاجتماعات المعقودة على الصعيد العالمي من 36 892 اجتماعاً في عام 2019 إلى 12 266 اجتماعاً في عام 2020، على النحو المبين في الجدول 1.

الشكل الأول

عبء العمل المتعلق بالاجتماعات في مراكز العمل الرئيسية الأربعة التي تُقدم فيها خدمات المؤتمرات،

2020-2015



الجدول 1

عدد الاجتماعات المعقودة، المجاميع العالمية، 2015-2020

عدد الاجتماعات	2015	2016	2017	2018	2019	2020
المجموع العالمي	36 316	34 604	33 975	34 962	36 892	12 266

استجابة الأمانة العامة

7 - إن الترتيب لعقد الاجتماعات البالغ عددها 12 266 اجتماعا في عام 2020، بأشكال افتراضية أو مختلطة جديدة في كثير من الأحيان وبعد تأجيلات عدة، في ظل حالة متطورة باستمرار، شكل مهمة معقدة للغاية. وأعطيت الأولوية في استخدام مرافق وخدمات المؤتمرات المتاحة لما كانت الجمعية العامة قد وافقت عليه من اجتماعات مدرجة في الجدول، مما قلل من توافرها للمناسبات الممولة من الموارد الخارجة عن الميزانية والمناسبات المخصصة في نيويورك وجنيف وفيينا. وبحلول نهاية آذار/مارس 2020، كانت جميع الاجتماعات الحضرية التي كان من المقرر عقدها في نيروبي قد ألغيت. وتعين عقد الاجتماعات المدرجة في الجدول والمقررة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية بشكل افتراضي دون تزويدها بخدمات الترجمة الشفوية إلى أن تم التوقيع على عقود الترجمة الشفوية عن بعد. وعلى الرغم من تسجيل انخفاض بنسبة 67 في المائة في العدد الإجمالي للاجتماعات، فإن عدد الاجتماعات غير المدرجة في الجدول ظل يمثل 67 في المائة من الاجتماعات المعقودة في عام 2020. وبلغ الانخفاض في عدد الاجتماعات غير المدرجة في الجدول ما نسبته 71 في المائة، مقارنة بمستويات عام 2015، و 50 في المائة بالنسبة إلى الاجتماعات المدرجة في الجدول.

8 - وأدى الفرض المفاجئ لتدابير التباعد البدني إلى التعجيل بخطط تنفيذ التوصية 6 الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة (JIU/REP/2018/6) التي تنص على أنه ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يوفروا، بحلول كانون الأول/ديسمبر 2021، خيار المشاركة عن بعد في جميع الاجتماعات والمؤتمرات. وبدأ فوراً العمل بشكل مكثف لتيسير المشاركة عن بعد، بما شمل الترجمة الشفوية عن بعد. وعلى نطاق الأمانة العامة، جرى اختبار المنصات المتاحة تجارياً، مما أسفر عن شراء تراخيص لتوفير خدمات الترجمة الشفوية بطريقتين: واحدة يتواجد فيها جميع المشاركين والمترجمين الشفويين عن بعد؛ وأخرى يعمل فيها المترجمون الشفويون وموظفو الدعم الآخرون في أماكن عمل الأمم المتحدة، مع حضور جميع المشاركين أو بعض منهم عن بعد. وبفضل الجهود المتضافرة لدوائر الترجمة الشفوية ومكاتب المشتريات وأفرقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتسجيلات السمعية والبصرية والبريد الإلكتروني في جميع مراكز العمل الأربعة، أنشئت بسرعة ثلاث منصات لتوفير خدمات الترجمة الشفوية عن بعد. واعتباراً من حزيران/يونيه، كانت خدمات الترجمة الشفوية توفر للاجتماعات في الموقع وللإجتماعات الافتراضية والمختلطة التي عقدتها الدول الأعضاء في جميع مراكز العمل الأربعة.

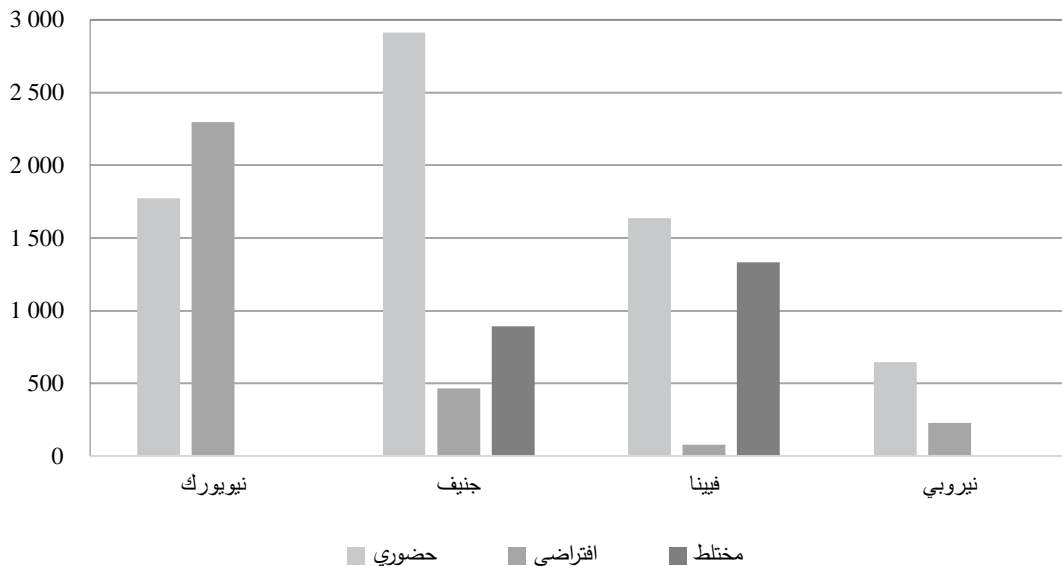
9 - وفي نيويورك، وفرت خدمات الترجمة الشفوية عن بعد لما عدده 240 اجتماعاً، حيث عمل المترجمون الشفويون أساساً انطلاقاً من موقع واحد، أي بتواجد المترجمين الشفويين في مباني الأمم المتحدة. وفي جنيف وفيينا، وفرت خدمات الترجمة الشفوية عن بعد لما عدده 572 و 244 اجتماعاً، على التوالي، انطلاقاً من موقع واحد أيضاً. ومع إغلاق مجمع مكتب الأمم المتحدة في نيروبي اعتباراً من نهاية آذار/مارس 2020، تركزت الجهود على توفير الترجمة الفورية عن بعد بشكل متفرق كليا، حيث عمل

المرجعون الشفويون انطلاقاً من مواقع مختلفة ومن مباني الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم. ووفرت خدمات الترجمة الشفوية بهذه الطريقة لما مجموعه 157 اجتماعاً من الاجتماعات المقررة. وعلى الصعيد العالمي، وفرت خدمات الترجمة الشفوية عن بعد لما عدده 1 213 اجتماعاً خلال عام 2020.

10 - وفي جميع المواقع، توقف عدد الاجتماعات الحضرية إلى حد كبير على نطاق القيود المحلية المفروضة على التجمعات ومدتها. وحيثما سُمح بفتح الأماكن، كانت القدرة على استيعاب الاجتماعات محدودة بسبب متطلبات التباعد البدني، مما حد بدرجة كبيرة من المستوى المسموح به لشغل غرف الاجتماعات. وبالمثل، تقلصت القدرة على توفير الترجمة الشفوية بست لغات بسبب متطلبات التباعد البدني في المقصورات وعدد الغرف المجهزة بالمعدات والبرامجيات اللازمة لتوفير خدمات الترجمة الشفوية عن بعد. ويبين الشكل الثاني عدد الاجتماعات الحضرية والافتراضية والمختلطة المعقودة في كل من مراكز العمل. وانخفضت نسبة عقد الاجتماعات المختلطة بسبب محدودية توافر غرف الاجتماعات والتعقيدات التقنية المصادفة في تنظيم مثل هذه الاجتماعات. ولذلك، كانت الاجتماعات الافتراضية الخيار المفضل في نيويورك نظراً إلى أن الحد الأقصى لشغل الغرف كان عند مستوى 40 في المائة. وفي جنيف، كان عدد الاجتماعات المختلطة المعقودة أكبر من عدد الاجتماعات الافتراضية نظراً إلى أن تدابير الصحة العامة في البلد المضيف سمحت باستخدام مقصورات الترجمة الشفوية والنظم السمعية - البصرية في مراكز المؤتمرات. ومما يتسم بالأهمية أن ممثلو الدول الأعضاء في جنيف أعربوا عن تفضيلهم للمشاركة الحضرية في الاجتماعات بالقدر الذي تسمح به تدابير الصحة العامة. وحال رفع قيود الإغلاق في فيينا والسماح من جديد بدخول مركز فيينا الدولي، رهنا بالالتزام بتدابير مكافحة كوفيد-19، فضلت مجالس الإدارة في فيينا عقد اجتماعات مختلطة يكون فيها الرئيس والأمين، فضلاً عن عدد محدود من المشاركين معظمهم من البعثات الدائمة التي تتخذ من فيينا مقراً لها، حاضرين في الموقع. أما استمرار تدابير الإغلاق في نيروبي، فلم يسمح إلا بعقد اجتماعات افتراضية اعتباراً من نيسان/أبريل.

الشكل الثاني

أشكال الاجتماعات المعقودة في مراكز العمل الرئيسية الأربعة التي تُقدم فيها خدمات المؤتمرات



11 - كان الانخفاض العام في نسبة الاجتماعات التي نُظمت مع توفير خدمات الترجمة الشفوية وبدونها بين عامي 2015 و 2020 متشابهاً جداً، فبلغ 63 في المائة و 67 في المائة على التوالي. ووفر الدعم بخدمات الترجمة الشفوية لجميع المناسبات والأنشطة الرفيعة المستوى المتصلة بالذكرى السنوية الخامسة والسبعين لإنشاء الأمم المتحدة على الرغم من القدرة المحدودة للغاية على العمل في الموقع. وبالمثل، فإن الاجتماعات والمؤتمرات المدرجة في الجدول الرسمي زودت بالدعم عن بعد جزئياً أو كلياً، بما في ذلك المنتدى السياسي الرفيع المستوى المعني بالتنمية المستدامة المعقود في تموز/يوليه 2020. وبالتالي، يتعين تقييم استخدام المجموعات المختلفة من الهيئات المجتمعة لخدمات المؤتمرات في 2020، على النحو المبين في الفروع ثانياً-باء إلى ثانياً-هاء أدناه، بالاستناد إلى هذه الخلفية.

12 - ومن الجوانب البارزة الأخرى لاستجابة الأمانة العامة للحالة المستجدة في عام 2020 الحلول المبتكرة التي تم التوصل إليها لضمان سير العملية الحكومية الدولية. فعلى سبيل المثال، تعين تنظيم المناقشة العامة لدورة الجمعية العامة الخامسة والسبعين بطريقة فريدة نظراً إلى تزامنها مع جائحة عالمية أقر قادة العالم بأنها تمثل الأزمة التي ستميز عصرنا. وطوال الأسبوع، أكد رؤساء الدول والحكومات ووزراء الخارجية من جديد المركز الهام للأمم المتحدة وشددوا على دورها الذي لا غنى عنه في إقامة مجتمع دولي مستقر وأكثر ازدهاراً. وكانت البيانات المقدمة مسبقاً ووفرت خدمات الترجمة الشفوية أثناء تلاوتها.

13 - وبوجه عام، تحقق تحول في غضون أشهر من توفير الخدمات للاجتماعات التقليدية المعقودة في الموقع فقط إلى إتاحة عقد اجتماعات افتراضية ومختلطة وحضورية على أساس التباعد البدني. وقد تطلب ذلك قدراً من الإبداع والجهد والتعاون، ليس فقط بالنظر إلى السرعة التي تعين بها اختبار المنصات الجديدة وشراؤها وتركيبها والأخذ بالإجراءات الجديدة، ولكن أيضاً في ضوء درجة التعقيد الإضافية التي اتسمت بها عملية توفير الخدمات للاجتماعات باستخدام أشكال مختلفة وفي ظل ظروف استثنائية وما ترتب على ذلك من مطالب جديدة ملقاة على عاتق الموظفين.

ألف - اعتماد مشروع جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة لعام 2022، وطلبات الاستثناء، وحالات الخروج عن جدول المؤتمرات والاجتماعات فيما بين الدورات

14 - سوف تستعرض لجنة المؤتمرات، في دورتها الموضوعية التي ستعقد في أيلول/سبتمبر 2021، مشروعاً لجدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة لعام 2022 بالصيغة التي أعدتها الأمانة العامة (A/AC.172/2021/L.2)، وستحيل توصياتها إلى الجمعية العامة في تقريرها لعام 2021 (A/76/32). وكانت طلبات الاستثناء من أحكام الفقرة 7 من الجزء أولاً من قرار الجمعية العامة 243/40 لعقد اجتماعات خلال الجزء الرئيسي من الدورة السادسة والسبعين للجمعية العامة قد وردت من أربع هيئات وقت إعداد هذا التقرير. ووفقاً للممارسة المعمول بها، ستستعرض اللجنة تلك الطلبات وستقدم توصية بشأنها إلى الجمعية. وفي عام 2020، وافقت اللجنة على 11 طلباً من طلبات الخروج عن جدول المؤتمرات والاجتماعات فيما بين الدورات.

باء - استخدام هيئات الأمم المتحدة لموارد خدمات المؤتمرات

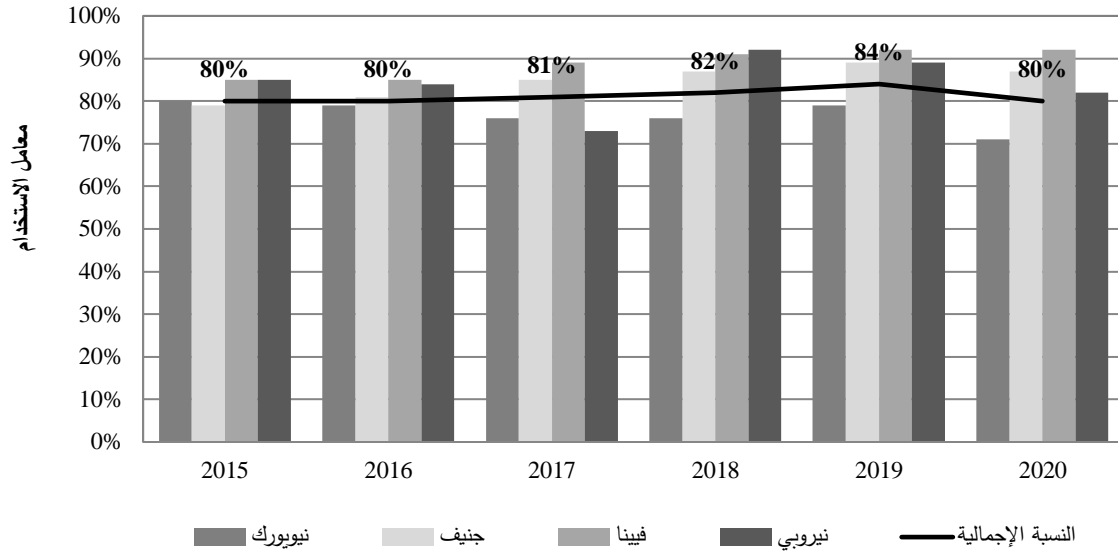
15 - واصلت جميع مراكز العمل الأربعة بذل الجهود من أجل بلوغ المستوى الأمثل لمعدل استخدام الترجمة الشفوية وفقاً للأحكام ذات الصلة من قرارات الجمعية العامة المتعلقة بخطة المؤتمرات، بسبل منها

التواصل مع الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء المعنية. وبلغ معدل الاستخدام العام في عام 2020 ما نسبته 80 في المائة، أي بنقصان قدره 4 نقاط مئوية عما كان عليه في عام 2019، على النحو المبين في الشكل الثالث.

الشكل الثالث

معامل استخدام الترجمة الشفوية من جانب جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في جدول المؤتمرات والاجتماعات، 2015-2020

(النسبة المئوية)



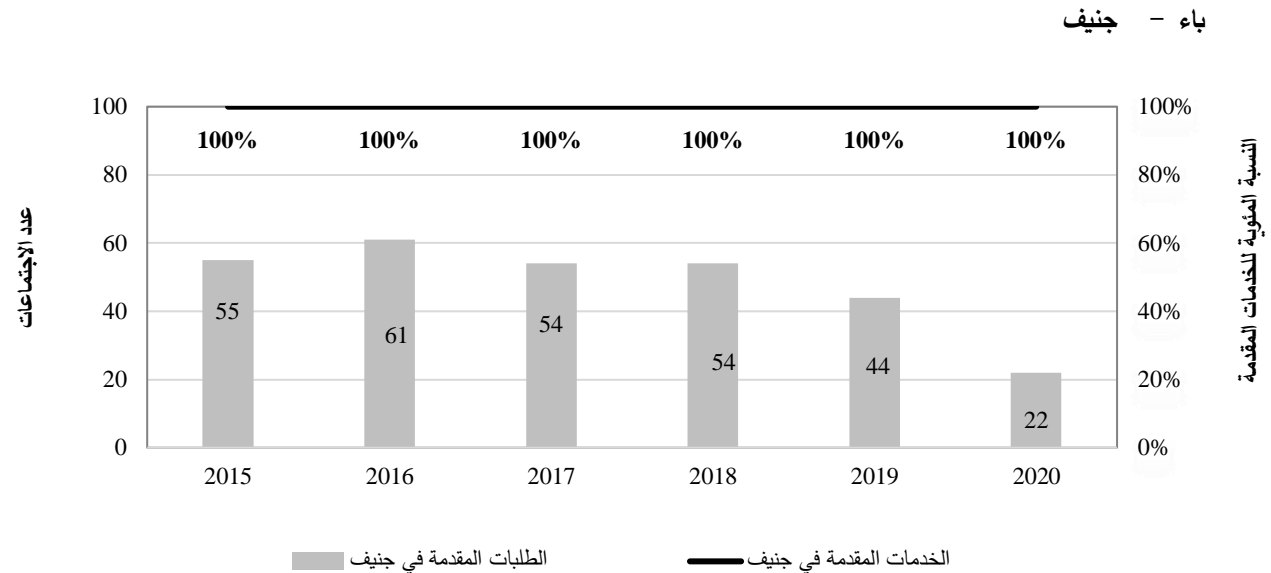
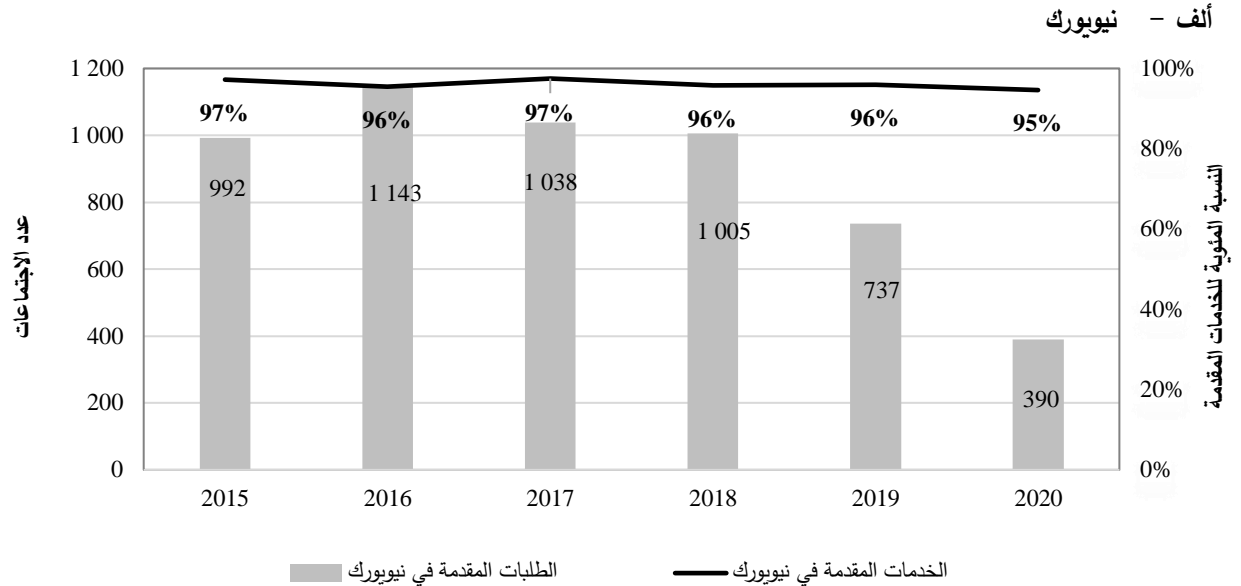
جيم - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"

16 - يبين الشكل الرابع خدمات الترجمة الشفوية المقدمة إلى الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء" في نيويورك وجنيف. وعلى الرغم من أن ديناميات توفير الخدمات للاجتماعات أثناء الجائحة كانت مختلفة بدرجة كبيرة عن تلك التي شهدتها السنوات السابقة، فإن النسبة المئوية للطلبات التي تمت تلبيتها في عام 2020 في نيويورك كانت 95 في المائة، مما يشير إلى انخفاض طفيف فقط من 96 في المائة في عام 2019. وفي جنيف، يعد مجلس حقوق الإنسان الهيئة الوحيدة التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"، وقد تمت تلبية جميع طلباته المتعلقة بخدمات الترجمة الشفوية وغرف الاجتماعات. وفي عام 2020، عقدت هيئات معاهدات حقوق الإنسان 342 اجتماعاً مع توفير خدمات الترجمة الشفوية لها. ومن بين تلك الاجتماعات، عقد 313 اجتماعاً (91,5 في المائة) بثلاث لغات عمل، و 24 اجتماعاً (7,0 في المائة) بأربع لغات و 5 اجتماعات (1,5 في المائة) بأكثر من أربع لغات. ووفقاً للفقرة 58 من القرار 262/74، يكون اتخاذ قرار بشأن عدد لغات العمل من صلاحيات كل لجنة ويقع خارج نطاق اختصاص الأمانة العامة. وبسبب جائحة كوفيد-19 ومحدودية البنية التحتية لخدمات المؤتمرات

المتاحة للاجتماعات المختلطة، كان عدد اجتماعات هيئات معاهدات حقوق الإنسان حوالي ربع الحجم المعتاد. ولا توجد في فيينا أو نيروبي هيئات يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء".

الشكل الرابع

توفير خدمات الترجمة الشفوية للهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"، 2015-2020



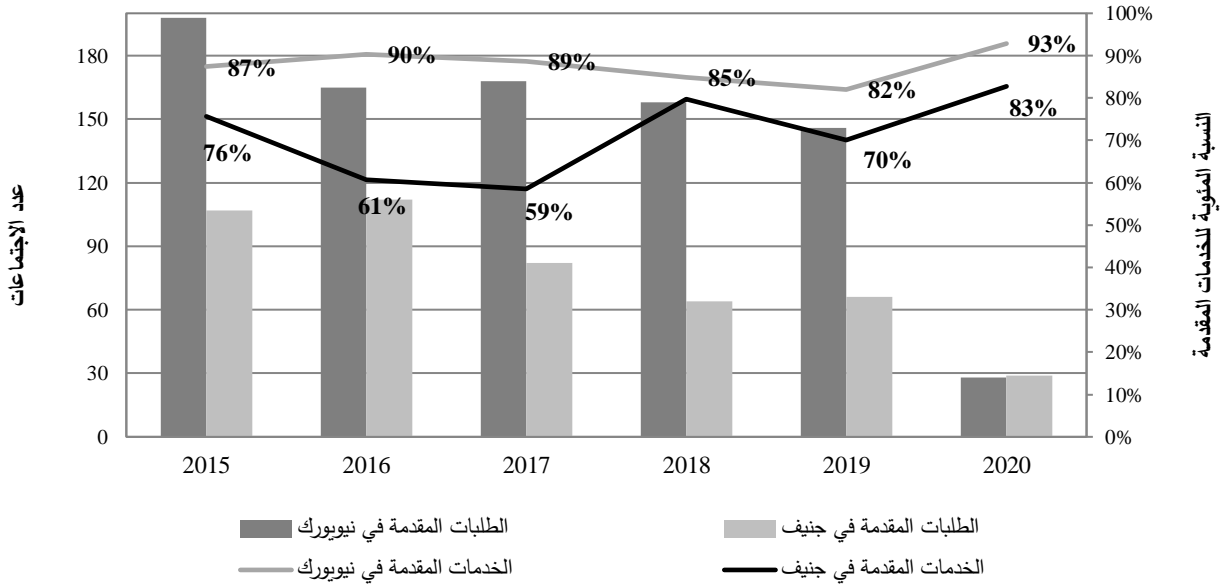
دال - توفير خدمات المؤتمرات لاجتماعات المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء

17 - إن جميع طلبات الاجتماعات التي قدمتها في عام 2020 المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء تمت تلبيتها في العام نفسه. وفي عام 2020، تلقت نيويورك وجنيف

طلبات لعقد اجتماعات مع توفير خدمات الترجمة الشفوية أقل بكثير منه في عام 2019. ونتيجة لذلك، ارتفعت نسبة الطلبات التي تمت تلبيتها إلى 93 في المائة و 83 في المائة في نيويورك وجنيف، على التوالي، من 82 في المائة و 70 في المائة في عام 2019، على النحو المبين في الشكل الخامس.

الشكل الخامس

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء في نيويورك وجنيف، 2015-2020

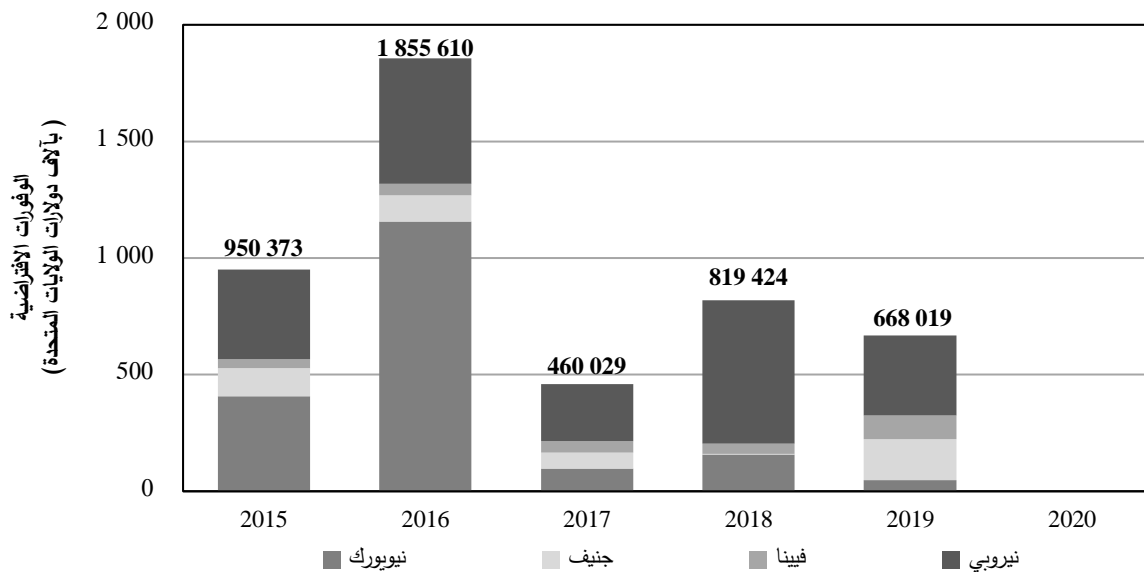


هاء - الاجتماعات المعقودة خارج المقار

18 - لم يعقد أي اجتماع خارج المقار في عام 2020 بسبب جائحة كوفيد-19. ونتيجة لذلك، لم تتحقق أي وفورات افتراضية من خلال تطبيق قاعدة الإدارة العالمية المتكاملة، على النحو المبين في الشكل السادس. وقدمت جنيف دعماً حضورياً بخدمات الترجمة الشفوية لما عدده 19 بعثة من بعثات المكلفين بولايات في إطار الإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان في مواقع مختلفة من العالم، وهو عدد أقل بكثير مما كان عليه في السنوات السابقة. وتم الاضطلاع بجميع هذه البعثات قبل نقشي كوفيد-19.

الشكل السادس

الوفورات الافتراضية من الخدمات المشتركة للاجتماعات المعقودة خارج المقار، 2015-2020



واو - الابتكارات في خدمات الاجتماعات في عام 2020

19 - بالإضافة إلى إدارة حالة معقدة للغاية من حيث التخطيط للاجتماعات وتنظيمها، والإسراع باعتماد طرائق جديدة للاجتماعات وتوفير الترجمة الشفوية عن بعد وما يرتبط بذلك من إجراءات في ظل ظروف استثنائية، على النحو المبين أعلاه، اعتمدت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات عدة ابتكارات في خدمات الاجتماعات في عام 2020. وأنشئ قسم مخصص بعنوان "البيانات الإلكترونية" في النسخة الرقمية من يومية الأمم المتحدة من أجل تيسير الوصول إلى البيانات التي أدلت بها الوفود في الدورة الخامسة والسبعين للجمعية العامة. وعُدل نظام التخطيط للاجتماعات (gMeets) لاستيعاب الأشكال الافتراضية والمختلطة الجديدة.

20 - وفي جنيف، شملت الخدمات الجديدة إتاحة التتبع الإلزامي للمخالفين عن طريق أداة التسجيل Indico.UN. ووفرت لأول مرة الترجمة الشفوية بلغة الإشارة عن بعد كلياً، وتم تركيب أداة جديدة تضع بسرعة مخططات الجلوس ولوحات الأسماء الخاصة بالغرف. وفي نيروبي، أعد المترجمون الفوريون تسجيلات صوتية بجميع اللغات لعروض برنامج الأمم المتحدة للبيئة، أثبتت أهميتها البالغة في الحفاظ على سير عملية حكومية دولية بشأن القمامة البحرية والتلوث بالجسيمات البلاستيكية الدقيقة.

ثالثاً - إدارة الوثائق

أثر جائحة كوفيد-19 على إدارة الوثائق

21 - إن السياسة الطويلة الأمد المتمثلة في الاستثمار في مجموعة من الأدوات الإلكترونية وتطويرها لإدارة سير العمل ودعم التجهيز الواسع النطاق للوثائق الرسمية متعددة اللغات في جميع مراكز العمل الأربعة أثبتت جدواها في عام 2020. فيفضل جاهزية خدمات الوثائق، سارت عملية الانتقال إلى العمليات

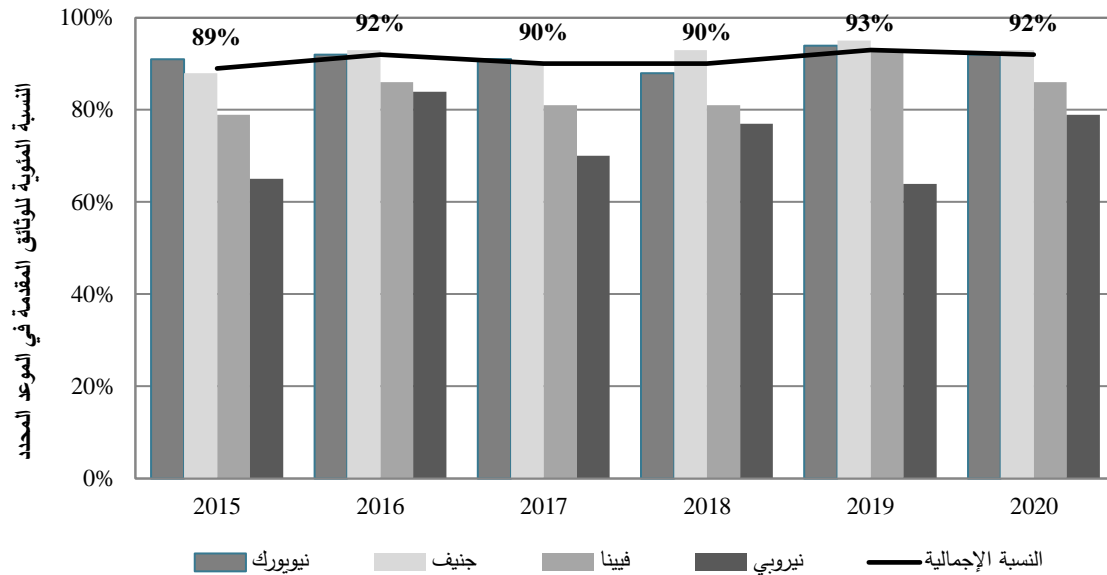
المنفذة عن بعد كليا بشكل سلس واستمر العمل دون انقطاع. وتمثل التحدي الرئيسي في استمرار تجميد التعيين، الأمر الذي منع دوائر الترجمة التحريرية من ملء الشواغر والاستعانة بخدمات الدعم المؤقت أو التعاقد كما درجت عليه العادة. وإن الانخفاض بنسبة 12 في المائة في حجم الكلمات المقدمة للترجمة التحريرية في عام 2020 مقارنة بعام 2019 (انظر الفرع ثالثا-باء أدناه) وانخفاض عبء العمل المتعلق بتدوين المحاضر الموجزة لم يعوضا عن النقص في القدرات الذي عانت منه بعض الدوائر، لا سيما في نيويورك. وإن القدرة على تحقيق نسبة 90 في المائة على الأقل من حيث الامتثال للمواعيد النهائية للتجهيز والإصدار خلال سنة عصبية للغاية، حسبما ورد في الفرع ثالثا-جيم أدناه، تمثل انعكاسا مباشرا لتفاني موظفي الترجمة التحريرية في الأمانة العامة وما بذلوه من جهود.

ألف - تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها في الموعد المحدد

22 - أثر تعطل جدول الاجتماعات والعوامل الأخرى المتصلة بالجائحة بشكل طفيف على مستوى امتثال الإدارات التي تُعد الوثائق للمواعيد النهائية لتقديم الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية لأغراض التجهيز (التحرير والترجمة والتنسيق) في جميع مراكز العمل. وانخفض المستوى العام للامتثال من 93 في المائة إلى 92 في المائة (الشكل السابع). وفي بعض الحالات، استمر تسجيل مستويات عالية، بل وأوجه تحسن، في عملية تقديم الوثائق في الموعد المحدد.

الشكل السابع

تقديم الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية في الموعد المحدد، 2015-2020

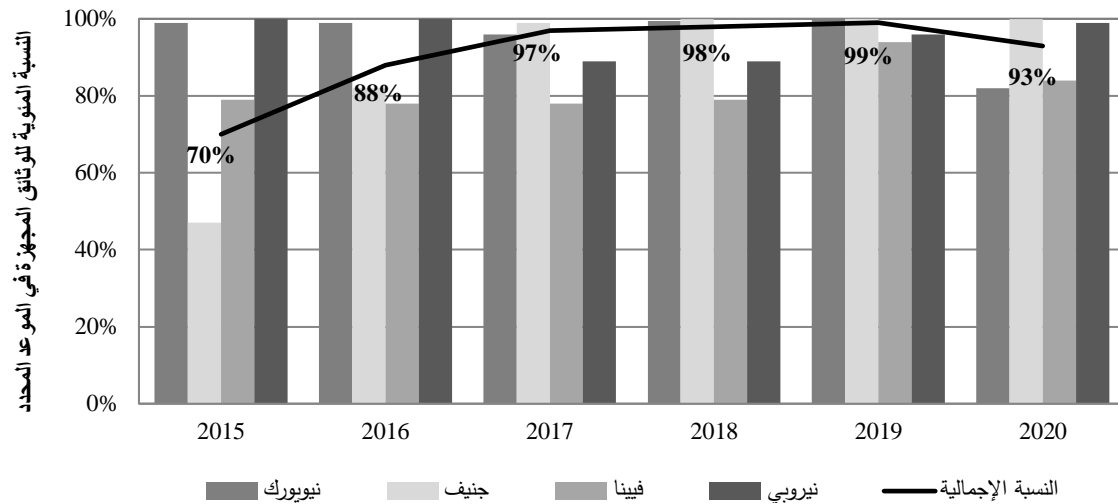


23 - وخلال العام، جُهِز في الوقت المحدد ما نسبته 93 في المائة (2 466) مما مجموعه 2 654 وثيقة من الوثائق المقدمة في الموعد المحدد وفي حدود عدد الكلمات المقرر، مقارنة بنسبة 99 في المائة في عام 2019، على النحو المبين في الشكل الثامن. وتغيرت المعدلات بالنسبة إلى نيويورك وفيينا ونيروبي من 100 و 94 و 96 في المائة في عام 2019 إلى 82 و 84 و 99 في المائة في عام 2020، على التوالي، وظل المعدل المسجل في جنيف عند مستوى 100 في المائة. وقد تأثر الامتثال لأوقات التجهيز إلى حد كبير

بأزمة السيولة التي منعت الدوائر من ملء الشواغر والتعاقد للحصول على خدمات المساعدة المؤقتة التي يستعان بها عادة كل عام. وتمكن الموظفون من التغلب على هذا التحدي كما يتجلى في الزيادات غير العادية في الإنتاجية الإجمالية للترجمة التحريرية المسجلة في نيويورك وجنيف وفيينا (انظر الفرع ثالثاً-جيم أدناه).

الشكل الثامن

تجهيز الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية في الموعد المحدد، 2015-2020

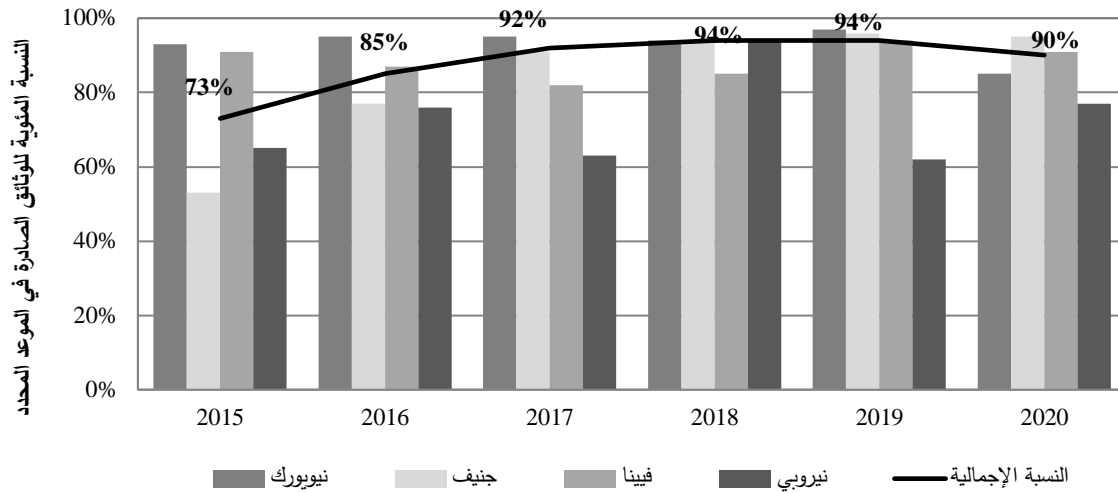


24 - وانخفض المستوى العام للامتثال للمواعيد النهائية للإصدار من 94 في المائة في عام 2019 إلى 90 في المائة في عام 2020 (انظر الشكل التاسع). وكما كان الحال بالنسبة إلى المؤشرات الأخرى، تأثرت عملية الإصدار في الموعد المحدد سلباً في معظم الحالات بجائحة كوفيد-19. ففي نيويورك، على سبيل المثال، تم تجهيز أكثر من مليون ونصف كلمة تتعلق بكوفيد-19 على سبيل الأولوية، مما أدى إلى تناقص الموارد المخصصة لإنتاج الوثائق المطلوبة الأخرى. وعلى وجه التحديد، انخفضت نسبة الإصدار في الموعد المحدد، من سنة إلى أخرى، من 97 في المائة إلى 85 في المائة في نيويورك، ومن 96 في المائة إلى 95 في المائة في جنيف، ومن 94 في المائة إلى 91 في المائة في فيينا. وتحسنت نسبة الإصدار في الموعد المحدد في نيروبي خلال الفترة نفسها، من 62 في المائة إلى 77 في المائة، لكنها ظلت منخفضة نسبياً، ويعود ذلك في المقام الأول إلى تلقي التوصيات من الجهات المقدمة أثناء تجهيز الوثائق.

25 - وفي جنيف، استمرت طوال العام الممارسة المكرسة المتمثلة في التقديم المتعاقب للوثائق الخاصة بالهيئات الحكومية الدولية ذات الدورات الطويلة، مثل مجلس حقوق الإنسان. وتأخر إصدار أحد التقارير بسبب تأخر تقديمه؛ وصدر في الوقت المحدد 13 ملحقاً من ملاحق الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي البالغ عددها 16 ملحقاً. ولم يُقدم تقريران للتجهيز وهما: تقرير مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين وتقرير مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي. وعُقدت دورتان فقط من دورات الاستعراض الدوري الشامل في عام 2020 بسبب التأجيلات الناجمة عن جائحة كوفيد-19. وبناءً عليه، صدر 30 تقريراً ختامياً في عام 2020 من أصل 42 تقريراً كان من المقرر إصدارها. وصدرت جميع التقارير قبل ستة أسابيع من بدء الدورة التي كان من المقرر أن تصدر من أجلها.

الشكل التاسع

إصدار الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية في الموعد المحدد، 2015-2020

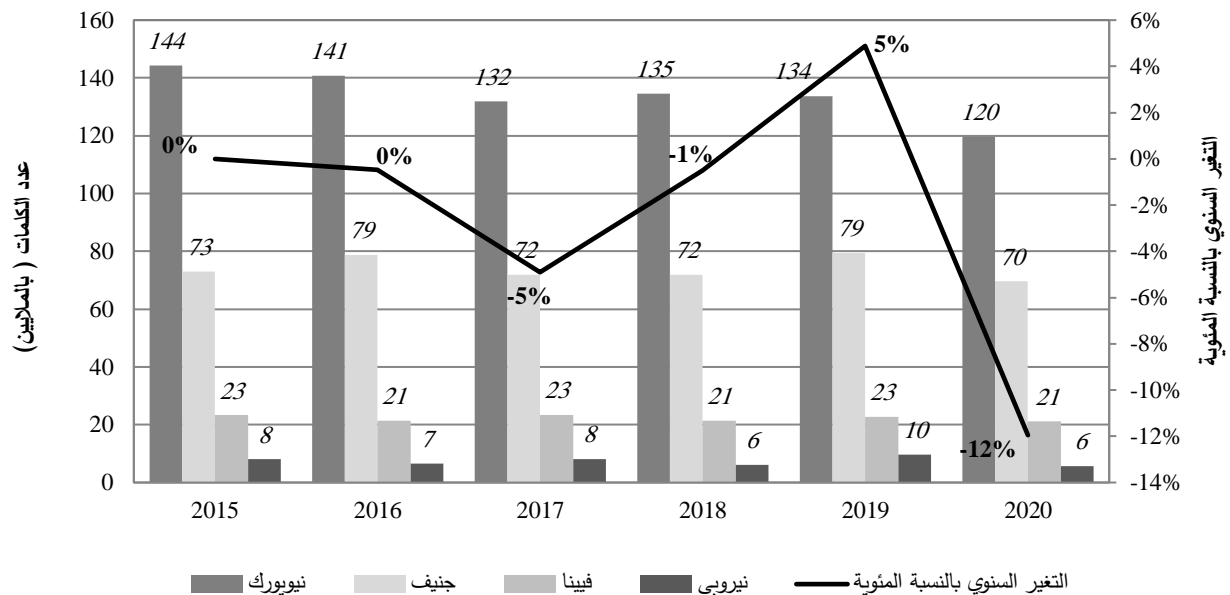


باء - مراقبة الوثائق والحد منها

26 - انخفض عدد الكلمات المقدمة للترجمة التحريرية على مستوى العالم من أكثر من 245 مليون كلمة في عام 2019 إلى ما يزيد عن 216 مليون كلمة بقليل في عام 2020، على النحو المبين في الشكل العاشر. وأسفر تأجيل الاجتماعات أو إلغاؤها عن انخفاض في عدد الوثائق المقدمة للتجهيز. وفي الوقت نفسه، نشأ عبء عمل جديد كبير وغير متوقع نتيجة الوثائق المتصلة بجائحة كوفيد-19 التي تعين تجهيزها بصورة عاجلة.

الشكل العاشر

عبء العمل المتعلق بالترجمة التحريرية، 2015-2020

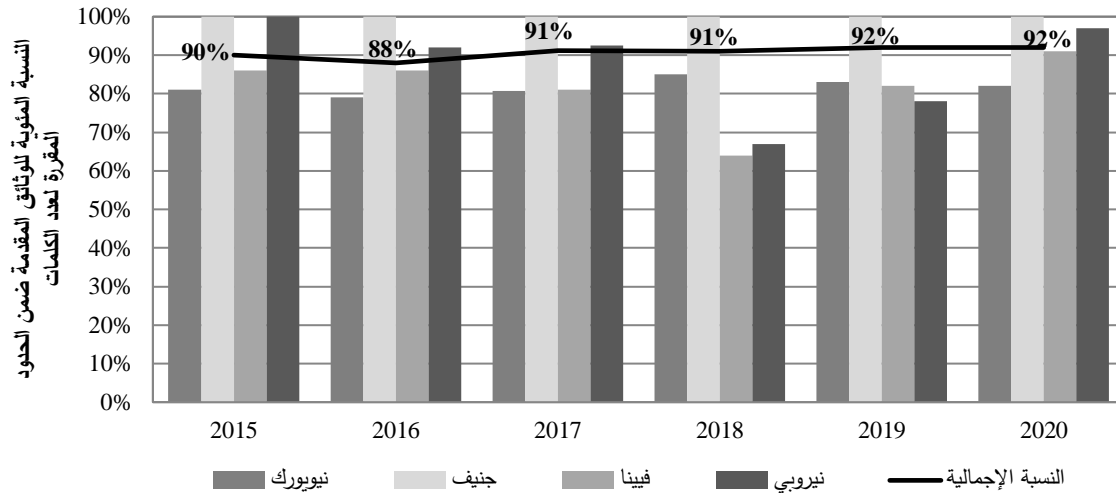


27 - ولم تتغير عمليا نسبة الوثائق المقدمة للتجهيز وفقا للحدود المتفق عليها لعدد الكلمات حيث ظلت عند نسبة 92 في المائة (انظر الشكل الحادي عشر). وفي نيويورك، بلغ عبء العمل المتعلق بالترجمة في عام 2020 ما يزيد عن 119 مليون كلمة مقارنة بأكثر من 133 مليون كلمة في عام 2019. وانخفضت النسبة المئوية للوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية والتي امتثلت للحدود المتفق عليها لعدد الكلمات انخفاضا طفيفا، من 83 في المائة في عام 2019 إلى 82 في المائة في عام 2020. واستمرت مشاورات مع الإدارات والمكاتب المعدة للوثائق لاستكشاف خيارات بديلة من أجل ضمان الإبقاء على تقارير الأمانة العامة ضمن الحدود المقررة لعدد الكلمات.

28 - ومنذ عام 2012، تلتزم جنيف بصرامة بحدود عدد الكلمات المقرر بالنسبة لجميع الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية وترصد الوثائق المقدمة من هيئات معاهدات حقوق الإنسان لضمان امتثالها لحدود عدد الكلمات المقرر وعدد اللغات التي ينبغي ترجمتها إليها، وفقا لقرار الجمعية العامة 268/68. وكما كان الحال في عام 2019، لم تُمنح استثناءات إلا لسبعة من تقارير وحدة التفتيش المشتركة. وفي فيينا، كان عبء العمل المتعلق بالترجمة التحريرية في عام 2020 متسقًا مع الأنماط المعتادة وامتثل ما نسبته 91 في المائة من الوثائق لحدود عدد الكلمات المقرر، على الرغم من الحجم الكبير لعبء العمل الذي شمل الوثائق ذات الطابع القانوني المستثناة من الحدود المفروضة على طول الوثائق. وفي نيويورك، لا تُفرض قيود على الوثائق المقدمة من هيئات ممولة من موارد خارجة عن الميزانية لا تُدرج اجتماعاتها في الجدول. وتم التفاوض على إدراج مواعيد في الجدول أبكر من الوقت المعتاد بالنسبة إلى وثائق الميزانية والوثائق التقنية/القانونية التي تتجاوز الحدود المقررة لعدد الكلمات.

الشكل الحادي عشر

الوثائق المقدمة للتجهيز وفقا للحدود المقررة أو المتفق عليها لعدد الكلمات، 2015-2020



جيم - الإنتاجية

29 - يبين الجدول 2 الإنتاجية الإجمالية لدوائر الترجمة التحريرية، أي مجموع عدد الكلمات المجهزة مقسوما على الأيام التي قضاها الموظفون في ترجمتها، للفترة 2016-2020. وسُجلت زيادة في الإنتاجية في جميع مراكز العمل، باستثناء نيروبي حيث أن عدم اليقين في جدولة الاجتماعات في الربع الثاني من العام، إثر حالات التعطيل الناجمة عن جائحة كوفيد-19، حال دون التخطيط الأمثل للقدرات أو التخصيص الفوري للموارد لتقاسم أعباء العمل. وتسجل إنتاجية دوائر الترجمة التحريرية اتجاها تصاعديا منذ عدة سنوات يعزى إلى نشر أحدث تكنولوجيات اللغات، وتطوير الأدوات المصممة لأغراض محددة، واعتماد أساليب عمل جديدة والمستويات العليا لكفاءة الموظفين وتفانيهم. إلا أن الزيادة المسجلة في عام 2020 تعزى جزئياً أيضاً إلى استعداد الموظفين للتخلي عن إجازاتهم والعمل ساعات طويلة جداً أثناء الجائحة دعماً للعمل الذي تضطلع به الأمم المتحدة في هذه الفترة الحرجة.

الجدول 2

الإنتاجية الإجمالية لدوائر الترجمة التحريرية، 2016-2020

(عدد الصفحات في اليوم)

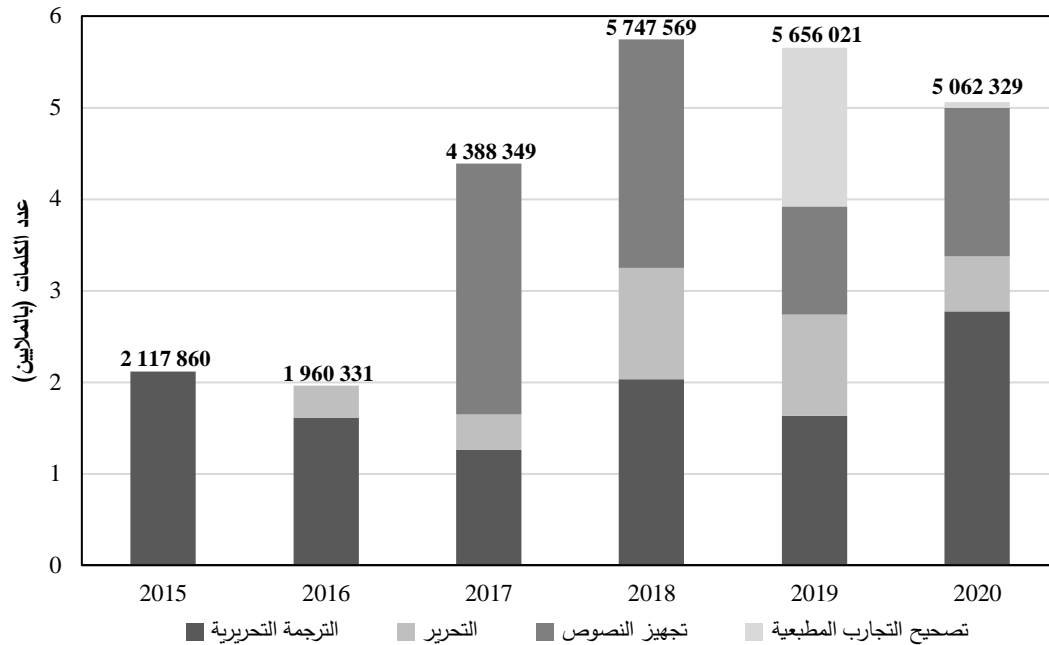
مركز العمل	2016	2017	2018	2019	2020
نيويورك	5,9	5,9	6,1	6,2	6,6
جنيف	5,1	5,0	5,3	5,5	5,8
فيينا	5,4	5,2	5,4	5,9	6,7
نيروبي	5,8	5,3	4,9	5,8	5,5

دال - تقاسم عبء العمل

30 - يبين الشكل الثاني عشر حجم تقاسم عبء العمل بين مراكز العمل. وقد أصبح تقاسم عبء العمل أداة ذات أهمية متزايدة لإدارة عبء العمل والقدرات في عام 2020، حيث أدت القيود المفروضة على التعيين إلى اختلالات في معدلات الشغور وأعباء العمل في جميع مراكز العمل. فعلى سبيل المثال، قامت دائرة الترجمة الصينية في نيويورك بتجهيز (ترجمة ومراجعة وتنسيق وتصحيح التجارب المطبعية) 396 صفحة من الوثائق التي تخضع لترتيبات تقاسم عبء العمل في عام 2020 (46 2 صفحة و 350 صفحة من مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، على التوالي).

الشكل الثاني عشر

تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل، 2015-2020، حسب عدد الكلمات ونوع الخدمة

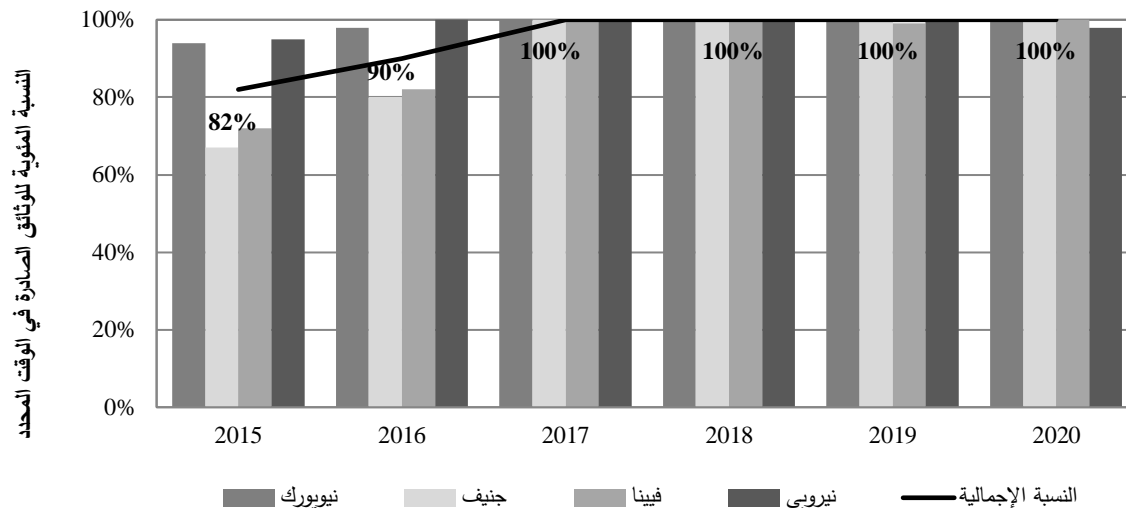


هـ - الإصدار المتزامن للوثائق

31 - تتمثل إحدى ركائز تعدد اللغات في الإصدار المتزامن للوثائق باللغات الرسمية المقررة. وعموماً، تحقق الامتثال التام لهذه الولاية في عام 2020، على النحو المبين في الشكل الثالث عشر. ولم تصدر ست وثائق (من أصل 243 وثيقة) بشكل متزامن في نيروبي وفقاً لطلب من أمانة بروتوكول مونتريال بشأن المواد المستفدة لطبقة الأوزون (وهي هيئة ممولة من موارد خارجة عن الميزانية لا تُدرج اجتماعاتها في الجدول) بالتنازل بشكل استثنائي عن شرط تزامن التوزيع.

الشكل الثالث عشر

الامتثال لمتطلبات الإصدار المتزامن للوثائق، 2015-2020



إصدار المحاضر الحرفية والمحاضر الموجزة

32 - يتوقف الإصدار المتزامن للمحاضر الحرفية في الموعد المحدد إلى حد كبير على توافر المساعدة المؤقتة. ولم تتغير أساسا الموارد من الموظفين في دائرة تدوين المحاضر الحرفية في نيويورك على مدى عقود فيما زاد عب عملها بشكل كبير، وهو ما يعزى عموما إلى ازدياد نشاط مجلس الأمن. وتعين تغطية النقص الناتج في القدرات بنسبة 45 في المائة من خلال الاستعانة بالمساعدة المؤقتة أو المتعاقدين. إلا أنه تم تقليص المساعدة المؤقتة بدرجة كبيرة في عام 2019 بسبب أزمة السيولة، ثم وقف الاستعانة بها في عام 2020 مع بدء تفشي الجائحة، مما أدى إلى تراكم الأعمال المتأخرة.

33 - ونشأت الحالة نفسها بالنسبة إلى إصدار المحاضر الموجزة التي تعدها الدائرة الانكليزية للترجمة والتحرير في نيويورك، وتعتمد منذ سنوات عديدة على المساعدة المؤقتة لإدارة الزيادة السنوية الكبيرة في عبء العمل المتعلق بتدوين المحاضر الموجزة الناجم عن الجلسات التي تعدها اللجان الرئيسية خلال دورة الجمعية العامة. وقد أدى عدم القدرة على الاستعانة بالدعم الإضافي المقدم بشكل منتظم إلى تأخر إصدار المحاضر الموجزة عن المعتاد.

واو - رقمنة وثائق الأمم المتحدة القديمة الهامة وتحميلها

34 - بفضل مساهمة إضافية قدمتها حكومة قطر، بدأت الأمانة العامة مشروعاً لرقمنة العمل الذي اضطلعت به الأمم المتحدة على مدى سبعة عقود وتحويله إلى مصدر معرفة مفتوحة في نيسان/أبريل 2020. وخلال العام، أدى تحليل الوثائق الصادرة في الفترة من عام 1945 إلى عام 1972 إلى تحديد 4 000 وثيقة لأغراض التحسين من خلال تضمينها ببيانات وصفية إضافية (مثل بند جدول الأعمال، والموجز، والمتكلمين، وتاريخ الاعتماد، والهيئة)، ليصبح محتواها أكثر قابلية للبحث فيه وأيسر منالاً وإتاحة إعادة استخدامها لأغراض أخرى ضمن المستودعات الرقمية.

35 - وبغية إنجاز المسح الضوئي للوثائق القديمة التي لم تتم رقمنتها في إطار مشروع المسح الضوئي الأولي، قدمت إدارة التواصل العالمي إلى لجنة الإعلام خلال دورتها الثالثة والأربعين مقترح مشروع واسع النطاق للرقمنة والحفظ أعدته مكتبة داغ همرشولد. وستواصل الإدارة تقديم تقارير منتظمة ومستفيضة إلى اللجنة عن التقدم المحرز في عملية الرقمنة.

زاي - التطورات الجديدة في إدارة الوثائق في عام 2020

36 - كان لأداة الترجمة بمساعدة الحاسوب eLUNA ومجموعة التطبيقات الإلكترونية التي استحدثتها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات لدعم تجهيز الوثائق دور رئيسي في تمكين المترجمين التحريريين من العمل عن بُعد أثناء جائحة كوفيد-19. وأُتيحت إمكانية استعمال تطبيق eLUNA للمترجمين الشفويين التابعين للأمم المتحدة، وكذلك لموظفين في إدارة التواصل العالمي، لدعم ترجمة المواد المتصلة بجائحة كوفيد-19، وبدأ تشغيل كل من تطبيق eLUNA وقاعدة مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM) في منظمة الصحة العالمية. وفي عام 2020، استُخدمت التكنولوجيا المعتمدة في تطبيق eLUNA لاستحداث أداة جديدة هي محول eLUNA، تقوم تلقائياً بصياغة المحتوى باللغات الرسمية الست وتجميع القرارات الصادرة بشكل فردي في شكل XML. وبفضل استخدام هذه التكنولوجيا، قُدم موعد نشر المجلد الأول من كتاب القرارات من حزيران/يونيه إلى كانون الثاني/يناير في عام 2021. وتتاح القرارات للعموم في شكل

XML من خلال صفحة جديدة للوثائق المقروءة آلياً في الموقع الشبكي لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، بالإضافة إلى عروض تفاعلية من خلال أداة Microsoft Power BI تمكن المستخدمين من فرز البيانات حسب بند جدول الأعمال، وهدف التنمية المستدامة، والبلد، والموضوع، واللجنة.

37 - وواصلت مراكز العمل الأربعة واللجان الإقليمية والمنظمات التي ترد مصطلحاتها في قاعدة المصطلحات UNTERM (منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، والمنظمة البحرية الدولية، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية) تنسيق تدوين المصطلحات عالمياً، بناءً على مجالات تخصصها، لضمان توافر المصطلحات بجميع اللغات الرسمية. وباعتماد منظمة الصحة العالمية تطبيق eLUNa وقاعدة المصطلحات UNTERM، أصبحت المصطلحات ذات الصلة بشأن جائحة كوفيد-19 متاحة لجميع المنظمات وعامة الجمهور باللغات الرسمية الست، مما ساهم في ضمان جودة واتساق الوثائق المتعددة اللغات على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

38 - وأطلقت أداة التدريب الإلكتروني الذاتي الوتيرة (SPOT) في نيويورك خلال الأسابيع الأولى من العمل عن بعد نتيجة تفشي جائحة كوفيد-19. وتحتوي أداة SPOT على أكثر من 500 من أنشطة وموارد التعلم، بما في ذلك الدروس والاختبارات وغيرها من المواد التي أعدها داخلياً أفرقة صغيرة في كل دائرة من دوائر الترجمة التحريرية باللغات الرسمية الست. والهدف من أداة SPOT هو تيسير التبادل الفعال للمعارف بين موظفي اللغات ودعم تطويرهم المهني المستمر. وقد تبين أن أداة SPOT مفيدة بشكل خاص لتوفير تدريب متعدد التخصصات للموظفين من الدوائر أو مراكز العمل الأخرى الذين كانوا يساعدون في تجهيز عبء العمل غير العادي المتعلق بالترجمة التحريرية (انظر الفرع رابعا)، فضلاً عن إلحاق الموظفين الجدد بالعمل وإجراء دورات التدريب الداخلي عن بعد.

39 - واستمرت أنشطة ضمان الجودة ومراقبتها طوال عام 2020 على الرغم من حالات النقص في القدرات. واستمر استعراض وفحص أعمال الترجمة والتحرير والتنسيق باستخدام بروتوكولات الجودة المعمول بها. وأتقن الموظفون مجموعة من الأدوات الجديدة لدعم العمل والتدريب والتواصل عن بعد، وتم التحول إلى الصيغة الإلكترونية في العديد من جوانب التعلم والتطوير المستمرين الضروريين لموظفي اللغات. واستُحدثت أداة جديدة لتقييم جودة الترجمة التحريرية من أجل تحقيق الاتساق في عملية استعراض فرادى الترجمات وتقديم التعليقات إلى المترجمين التحريريين.

رابعا - ملاك الموظفين

ألف - الشواغل والاستقدام والتواصل مع مقدمي الطلبات المحتملين

40 - يعرض الجدول 3 معدلات الشغور حسب مركز العمل في الفئات المهنية الرئيسية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2020. وقد أوجدت الآثار المجتمعة للجائحة وتجميد التعيين تفاوتات كبيرة في مدى توافر الموظفين في دوائر اللغات طوال عام 2020، مما فرض عبئاً غير متناسب على الموظفين في الدوائر التي تُسجل فيها نسب أعلى من عبء العمل مقارنة بعدد الموظفين. ومع تحسن الوضع، تُتخذ إجراءات في عام 2021 لاستعادة التوازن، لكن الجائحة لا تزال تمثل عقبة لأن بعض الموظفين الجدد لا يرغبون السفر ولأن إلحاقهم بالعمل عن بعد ليس مناسباً دائماً.

الجدول 3

معدلات الشواغر في الفئات المهنية الرئيسية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2020

(الوظائف)

	نيويورك		جنيف		فيينا		نيروبي	
	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
خدمات الترجمة الشفوية	11	9	5	5	3	11	4	21
خدمات الترجمة التحريرية	52	16	18	10	2	4	3	14
وحدات تجهيز النصوص	12	10	13	17	4	11	—	—
خدمات التحرير	5	21	3	14	1	20	—	—
دائرة تدوين المحاضر الحرفية	1	2	—	—	—	—	—	—

41 - وسجلت أكبر زيادة في معدلات الشواغر، مقارنة بعام 2019، في شعبة الوثائق في نيويورك. وكلف، بشكل استثنائي، وكتدبير طارئ، عدد من المترجمين الشفويين أو مدوني المحاضر الحرفية بأعمال الترجمة التحريرية في إطار الاضطرار بمهام مؤقتة متعددة التخصصات. وأثبتت الأداة الجديدة التي اعتمدتها الإدارة للتدريب الإلكتروني الذاتي الوتيرة، SPOT، فائدتها بشكل خاص في تعريف أولئك الزملاء بمختلف جوانب المهام الجديدة المسندة إليهم. وتمت معالجة حالات نقص القدرات في قسم تحرير الوثائق أساساً من خلال التدريب المستمر لعدد من المترجمين التحريريين/مدوني المحاضر الحرفية باللغة الإنكليزية وتكليفهم بمهام متعددة التخصصات وتكليف أحد المترجمين الشفويين إلى اللغة الإنكليزية مؤقتاً بمهام تحرير الوثائق. كما قام المستعربون في الدائرة الإنكليزية للترجمة والتحرير في نيويورك بتزويد دائرة تدوين المحاضر الحرفية بترجمات من العربية إلى الإنكليزية لوثائق مجلس الأمن التي حلت محل المحاضر الحرفية أثناء الجائحة.

الاستقدام

42 - يقرر إجراء امتحانات تنافسية للوظائف اللغوية وفقاً للاحتياجات المتصلة بالتخطيط لتعاقب الموظفين في دوائر اللغات المختلفة. وفي عام 2020، أُجري امتحان تنافسي للمترجمين الشفويين للغة الفرنسية والجزء الأول من امتحان تنافسي موحد للمترجمين التحريريين والمحريين ومدوني المحاضر الحرفية باللغة الإسبانية.

43 - وفي عام 2020، استُهلّت عملية لوضع قائمة عالمية موحدة جديدة للمرشحين المقبولين من المهنيين اللغويين الذين تعتبر إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات من المناسب توظيفهم على أساس مؤقت أو حسب المهمة. وفي عام 2021، يجري وضع الصيغة النهائية لاستعراض لمواصفات الموظفين الذين يعملون بالفعل في مراكز العمل الأربعة. واتفق أيضاً على إجراءات اختبار موحدة لتجديد قائمة المرشحين المقبولين في المستقبل حسب الاقتضاء، وتم تجربتها بنجاح في امتحان للإدراج في القائمة العالمية للمرشحين المقبولين من المترجمين الشفويين المستقلين للغة الفرنسية. وبناء على هذه الإصلاحات، لا يوجد حالياً سوى مسارين لتوظيف المهنيين اللغويين في الأمانة العامة: الامتحانات التنافسية للوظائف اللغوية والامتحانات للإدراج في القائمة العالمية للمرشحين المقبولين الذين يمكن استقدامهم للعمل كموظفي

لغات على أساس مؤقت أو حسب المهمة. ويسهم ذلك في تبسيط الإجراءات إلى حد كبير، والأهم من ذلك أن جميع امتحانات استقدام المهنيين اللغويين يُعلن عنها حالياً من خلال نظام إنسبيرا وتُجرى عن بُعد بالكامل، مما يتيح اطلاع جميع المرشحين المؤهلين في أي مكان في العالم عليها ويجعلها في متناولهم. ويؤمل أن يؤدي ذلك، إلى جانب جهود التواصل المحددة الهدف، إلى حفز تقديم الطلبات من مختلف المناطق.

التواصل مع مقدمي الطلبات المحتملين

44 - على الرغم من جائحة كوفيد-19 وأثر تجميد التعيين على دوائر اللغات، استمر موظفو اللغات في توفير دورات في مجال بناء المهارات ودورات إعلامية إلى مقدمي الطلبات المحتملين بفضل تكيفهم السريع مع العمل باستخدام أدوات التواصل عن بعد. وأتاح التعليق المؤقت للاجتماعات المزودة بخدمات الترجمة الشفوية خلال الفترة من آذار/مارس إلى أيار/مايو 2020 للمترجمين الشفويين تكريس الوقت لتطوير موارد للتعليم وتوفير التدريب للزملاء ومقدمي الطلبات المحتملين على نطاق أوسع بكثير من المعتاد. ونتيجة لذلك، زاد مقدار الوقت الذي خصصه الموظفون لأنشطة التواصل بنسبة 43 في المائة مقارنة بعام 2019، واستفادت من ذلك 66 مؤسسة تدريبية ومهنية. وواصلت الإدارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي باللغات الرسمية الست دعماً لبرنامجها الخاص بالتواصل. فخلال عام 2020، زاد عدد متابعيها على موقعي تويتر ويوتيوب مثلاً بنسبة 12,15 في المائة و 51 في المائة، على التوالي.

التواصل مع أفريقيا وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

45 - واصلت الأمانة العامة بذل الجهود في مجال التواصل مع المهنيين اللغويين في أفريقيا وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي على وجه الخصوص. ووضع برنامج مبتكر شامل لجميع مراكز العمل من أجل مساعدة المرشحين الأفريقيين على الاستعداد لامتحانات التوظيف في الأمم المتحدة، واتخذت تدابير خاصة لتعزيز مشاركة المرشحين من أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي في الامتحان التنافسي الموحد للمترجمين والمحريين ومدوني المحاضر باللغة الإسبانية المذكور أعلاه. وتمت مراعاة التنوع الجغرافي عند اختيار مواضيع الامتحانات، ولضمان الشمولية، شجعت التعليمات الموجهة إلى المرشحين صراحة على استخدام أي من أصناف اللغة الإسبانية وتلقى المصححون تدريبات وتوجيهات محددة تتعلق بالأفضليات الإقليمية وتراكيب الجمل واختيار الكلمات. وبالإضافة إلى ذلك، نُظمت 20 دورة إعلامية مع أعضاء الرابطة المهنية والجامعات في 17 بلداً من بلدان أمريكا اللاتينية، واستُخدمت وسائل التواصل الاجتماعي وشبكة مراكز الأمم المتحدة للإعلام في المنطقة من أجل الإعلان عن الامتحان. وعرضت دوائر الترجمة الإسبانية أيضاً برنامج الأمانة العامة الخاص بالتواصل على 40 مؤسسة أكاديمية إقليمية خلال المؤتمر الدولي نصف السنوي الثالث لشبكة أمريكا اللاتينية لدراسات الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية ونظمت سلسلة من الدورات الإعلامية الشهرية بشأن المهن اللغوية في الأمم المتحدة لما يقرب من 25 جامعة ومؤسسة في أمريكا اللاتينية، استفاد منها ما يقرب من 900 طالب ومدرس في جميع أنحاء المنطقة.

46 - وعقدت جلسة خاصة عن جمعية البلدان الأفريقية لبرنامج الماجستير في الترجمة الشفوية والتحريرية في تشرين الأول/أكتوبر 2020 تحت رعاية الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات من أجل استعراض إنجازات المرحلة الأولى من المشروع، واستكشاف الاحتمالات المستقبلية، والحصول على دعم المنظمات الأعضاء في الاجتماع الدولي لتعزيز التعاون في تدريب المترجمين الشفويين والمترجمين التحريريين في أفريقيا. وتلقت خمس جامعات أفريقية تمثل المناطق

الجغرافية واللغوية الرئيسية في أفريقيا الدعم في إطار المشروع وأصبح لديها حالياً القدرات التدريبية الكافية والمعدات والمرافق المناسبة لتدريس الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية وفقاً للمعايير الدولية. وبشكل عام، استفاد 282 طالباً في المرحلة الأولى، التي انتهت في آب/أغسطس 2020، إما من التمويل المقدم مباشرة أو من مواد التدريب والمرافق والمعدات التي تم اقتناؤها بفضل التمويل المقدم من الجمعية. وتم توفير ما مجموعه 244 منحة دراسية مباشرة لتغطية رسوم التعليم وتلقى 151 طالباً دعماً مباشراً للتدريب الداخلي أو الإلحاق بوظائف. وتمخض الاجتماع السنوي عن رسالة موقعة من وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، والمديرة العامة لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي، والمدير العام بالنيابة للترجمة الشفوية والمدير العام للترجمة التحريرية في المفوضية الأوروبية (المشاركون في رعاية المرحلة الأولى) في آذار/مارس 2021 موجهة إلى جميع المنظمات الأعضاء لالتماس إبداء الاهتمام بهدف الشروع بمزيد من الحوار بشأن الخطوات المقبلة. ووجهت رسالة منفصلة إلى الممثلين الدائمين للدول الأفريقية الأعضاء في الأمم المتحدة الموجودين في نيروبي.

دورات التدريب الداخلي

47 - انخفض عدد المتدربين الداخليين الذين استضافتهم دوائر اللغات انخفاضاً كبيراً بسبب الجائحة في عام 2020 (34 مقابل 80 متدرباً داخلياً في عام 2019). وكان 85,3 في المائة من أولئك المتدربين الداخليين طلاباً في جامعات شريكة أو متخرجين جدد منها. وتأثرت أيضاً الجهود المبذولة لفائدة أفريقيا وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي بالقيود المتصلة بالجائحة فكان 32,4 في المائة من جميع المتدربين الداخليين الذين استضافتهم دوائر اللغات بالأمم المتحدة في عام 2020 من رعايا بلدان في أفريقيا أو أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، مقارنة بنحو 40 في المائة في عام 2019. ونُظِم عدد من دورات التدريب العملي عن بعد، بما في ذلك مع طلاب من أربع جامعات في أمريكا اللاتينية. ومن شأن تمويل دورات التدريب الداخلي أو إنشاء منح تدريبية مدفوعة الأجر أن يزيد بدرجة كبيرة من فرص حصول المهنيين الشباب من المناطق الأقل تمثيلاً على خبرات عملية في الموقع بشأن العمل في الأمم المتحدة.

باء - أثر جائحة كوفيد-19 على الموظفين

48 - على الرغم من أن الاجتماعات المعقودة في عام 2020 كانت أقل بكثير من المعتاد، فإن عمليات إدارة الاجتماعات أصبحت شديدة التعقيد أثناء الجائحة. وأدى توفير الخدمات للاجتماعات الافتراضية والمختلطة مع تزويدها بخدمات الترجمة الشفوية عن بُعد على نطاق لم يسبق له مثيل إلى ضغوط إضافية على موظفي الاجتماعات.

49 - وشهدت بيئة عمل المترجمين الشفويين تغييرات جذرية حيث وفرت خدمات الترجمة الشفوية عن بعد انطلاقاً من موقع واحد (من مباني الأمم المتحدة) وبشكل متفرق (من المنزل). ونُفذ تخفيض في عبء العمل اليومي/الأسبوعي بسبب الإجهاد الذهني الإضافي والمخاطر الصحية المحتملة التي يشكلها سوء نوعية الصوت والتفاوت في جودته. وأثناء تعليق الأنشطة، اضطلع المترجمون الشفويون بدور نشط في اختبار منصات الترجمة الشفوية عن بُعد.

50 - وتمثل الأثر الرئيسي لجائحة كوفيد-19 على بيئة عمل دوائر الترجمة التحريرية في ما ترتب على إلزامية العمل عن بعد من وقف مفاجئ للطريقة الجماعية التي تعمل بها تلك الدوائر عادة. فقد أبرزت

الجائحة مدى إسهام التفاعل الشخصي بين العاملين في دوائر الترجمة التحريرية في تطويرهم المهني المستمر ورفع معنوياتهم. وعلى الرغم من توفير الأدوات الإلكترونية بسرعة لإتاحة تنفيذ جميع الأنشطة، بما في ذلك جلسات التدريب والتشاور وإبداء التعليقات، فإن الطابع الغني والمجزي لأعمال الترجمة التحريرية في الأمم المتحدة والتدفق الهادف للمعلومات والمعارف المرتبط بها لا يمكن استتساخها بالكامل في بيئة افتراضية. ويقر العديد بأنه رغم الجهود الحثيثة المبذولة، فقد انخفض مستوى الاتصال، وضعفت شبكات التواصل وأواصر العمل الجماعي، ولم تعد المعرفة تُنقل بنفس القدر من الفعالية.

خامسا - المرافق والتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة

ألف - المرافق

51 - في الجزء الرابع عشر من قرارها 263/74، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام إجراء تقييم للاحتياجات واستكشاف الخيارات التي تتيح أقصى قدر من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة، مع مراعاة الاحتياجات المستقبلية لمرافق المؤتمرات بمكتب الأمم المتحدة في نيروبي، وتقديم تقرير إلى الجمعية في دورتها الخامسة والسبعين. وفي تقريره (A/75/716)، عرض الأمين العام خيارين لتلبية الاحتياجات الفورية والمقبلة المتعلقة بالقدرات وحدد الاتجاه العام الذي سيعالج به مشروع التشييد تدهور أحوال المرافق. وبانتظار أن يتحقق مشروع التشييد المحتمل، يقوم مكتب الأمم المتحدة في نيروبي حاليا برصد وتحسين التغطية بالاتصال اللاسلكي في مرفق المؤتمرات ومعالجة مواطن الضعف في أمن المعلومات التي تم الوقوف عليها خلال مراجعة أجريت مؤخرا. كما يقوم بشراء قطع الغيار التي من المتوقع أن تكون لازمة إلى حين انتهاء مشروع التشييد.

باء - التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة

52 - واصلت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات تعاونها مع إدارة الدعم العملياتي ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات العرض النصي والترجمة الشفوية بلغة الإشارة عن بُعد للاجتماعات التي يحق لها الحصول على هذه الخدمات وللعلماء الذين توفر لهم الخدمات من الأموال الخارجة عن الميزانية عند الطلب. وبدأ العمل باستمارة طلب إلكترونية في الربع الأول من عام 2020 في نيويورك لتيسير طلبات الحصول على الخدمات. وقد ثبت حسن توقيت ذلك بشكل خاص عند وقف الزيارات الشخصية بسبب الإغلاق، الأمر الذي فرض مواصلة إغلاق مركز التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة في مقر الأمم المتحدة. إلا أن قسم دعم الاجتماعات واصل توفير الطباعة بطريقة برايل، واستمر طوال العام في تنفيذ الترتيبات الخاصة بإتاحة أماكن جلوس يسهل الوصول إليها في غرف الاجتماعات. وساعد نجاح تجربة خدمات لغة الإشارة عن بُعد في السنوات السابقة على ضمان تيسير الوصول إلى الاجتماعات التي يعقدها في نيويورك كل من لجنة وضع المرأة ومؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وكذلك الاجتماعات المتصلة بالإعاقة التي تنظمها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية.

53 - وفي جنيف، وفرت خدمات العرض الآني للنصوص لما عدده 53 اجتماعا، وفُرت الترجمة الشفوية بلغة الإشارة لما عدده 21 اجتماعا في عام 2020. وامتنالا لتدابير مكافحة كوفيد-19، عمل المترجمون الشفويون بلغة الإشارة لأول مرة عن بعد كليا. وقدمت بنجاح الخدمات إلى ثماني حلقات نقاش لمجلس حقوق الإنسان تم تيسير الوصول إليها بالكامل. وشمل ذلك الجمع بين منصات متعددة لكل اجتماع

(Zoom و Interprefy و Webex و Skype)، واستخدام بيانات مسجلة مسبقاً بالفيديو حيثما أمكن ذلك، بالإضافة إلى كامل قدرات تلفزيون مكتب الأمم المتحدة في جنيف. كما وفرت الخدمات بنجاح لدورة افتراضية بالكامل عقدتها اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام منصة الترجمة الشفوية عن بعد Interprefy، مع توفير العرض النصي باللغة الإنكليزية لجميع الاجتماعات المغلقة والترجمة الشفوية بلغة الإشارة للجلستين الافتتاحية والختامية. وتوفر الأداة الجديدة لوضع مخططات الجلوس التي بدأ العمل بها في جنيف تصورات لمختلف وسائل الراحة في كل غرفة، بما في ذلك خصائص تتعلق بتيسير الوصول. ويمكن طباعة مخططات الجلوس بأشكال كبيرة وبجودة عالية وعرضها بالقرب من مداخل غرف الاجتماعات لمساعدة المندوبين في العثور على مقاعدهم بسهولة.

54 - وعلى الرغم من أن منصات الاجتماعات الافتراضية المصممة لتوفير خدمات الترجمة الشفوية عن بُعد تمثل طريقة غير مسبقة لتيسير الوصول إلى الاجتماعات عن بُعد، فإنها لا تنطوي على خصائص التيسير لذوي الإعاقة بشكل كامل من حيث قراءة الشاشة. وتواصلت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات مع فرادى مقدمي خدمات التكنولوجيا لتوضيح الحاجة إلى تصميم عام تتضمنه عملية تطوير تلك التكنولوجيا وإصلاح التعليمات البرمجية لتيسير الوصول بشكل مستقل للأشخاص ذوي الإعاقة. واستجاب مزودو منصات الترجمة الشفوية عن بعد بتقديم خرائط طريق معجلة لتوفير التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة، لا يزال إنجازها يتطلب المزيد من الوقت.

55 - وفي عام 2020، أنتجت جنيف تسجيلات رقمية لما عدده 1 131 اجتماعاً؛ وأنتجت فيينا تسجيلات رقمية لما عدده 114 اجتماعاً؛ وأنتجت نيروبي تسجيلات رقمية لما عدده 212 اجتماعاً. وفي فيينا، تُعد التسجيلات الرقمية للاجتماعات الرسمية وغير الرسمية بناءً على طلب العميل. وتزود ثلاث هيئات حكومية دولية بالتسجيلات الرقمية تلقائياً كبديل للنصوص غير المحررة. وفي نيويورك، يسجل نظام إدارة الموارد الإعلامية تلقائياً جميع الاجتماعات الرسمية المفتوحة. وبالإضافة إلى ذلك، خلال عام 2020، أتاحت إدارة التواصل العالمي التغطية بالبث الشبكي المباشر لاجتماعات ومناسبات الأمم المتحدة إلى جمهور عالمي من خلال الموقع الشبكي لقناة الأمم المتحدة للتلفزيونية عبر الإنترنت (webtv.un.org) وشملت التغطية ما مجموعه 10 198 من تسجيلات البث الشبكي. والإدارة ملتزمة بتعدد اللغات وتبذل جهوداً كبيرة لمعالجة التفاوت بين اللغات الرسمية الست. وفي هذا السياق، تعمل الإدارة لاستقدام موظفين متعددي اللغات يكونون مسؤولين عن التغطية بالبث الشبكي المباشر وحسب الطلب وما يتصل بذلك من بيانات وصفية للجلسات المفتوحة المرقمة التي يعقدها كل من الجمعية العامة ومجلس الأمن والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، بجميع اللغات الرسمية الست. كما تعمل الإدارة حالياً على إعادة تصميم وتطوير الموقع الشبكي الجديد لقناة الأمم المتحدة للتلفزيونية عبر الإنترنت باللغات الرسمية الست. وأطلقت النسخة الإنكليزية من الموقع في حزيران/يونيه 2021، ويتوقع إطلاق نسخ أخرى باللغات الرسمية.

سادسا - تعزيز الإدارة العالمية المتكاملة وقياس نوعية خدمات المؤتمرات

56 - في 3 شباط/فبراير 2021، أصدر الأمين العام نشرة عن تنظيم إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات (ST/SGB/2021/3)، حلت محل نشرته السابقة ST/SGB/2005/9. وتعكس النشرة الجديدة التوجيهات الواردة في قرار الجمعية العامة 283/57 بآء (الجزء ثانيا-باء، الفقرة 7)، ولا سيما أن الإدارة مسؤولة عن تنفيذ السياسات، ووضع المعايير والمبادئ التوجيهية، والإشراف على خدمات المؤتمرات في الأمم المتحدة وتنسيقها، والإدارة الشاملة للموارد المرصودة في إطار باب الميزانية ذي الصلة، في حين تظل مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي مسؤولة ومسائلة عن أنشطتها التنفيذية اليومية. وتتص كذلك على أن وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات مسؤول عن توفير التوجيهات المتعلقة بالإدارة المتكاملة لخدمات المؤتمرات على النطاق العالمي في المقر وفي مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي، بما يشمل وضع سياسات ومعايير إدارة شؤون المؤتمرات وتخصيص الموارد والقدرات لعمليات خدمات المؤتمرات من أجل ضمان توفير خدمات المؤتمرات في مراكز العمل الأربعة على الوجه الأمثل. والإدارة مسؤولة عن توفير التوجيهات السياسية فيما يتعلق باستخدام الأجزاء المعتمدة من هذه الموارد التي تخضع لسلطة المديرين العامين لمكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي، بهدف تحقيق أعلى مستوى ممكن من الاتساق والتأزر والكفاءة.

57 - وتطبق النشرة بالاقتران مع النشرة ST/SGB/2015/3، وبالاقتراح أيضا مع نشرات الأمين العام التي تحدد الهيكل التنظيمي لكل من مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي. وحال صدور النشرات الجديدة التي تبين تنظيم مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي (بلغت جميعها مراحل مختلفة من الاستعراض في تاريخ صدور هذا التقرير)، سيدعو وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات إلى عقد اجتماع تنسيقي مع المديرين العامين المعنيين لاستعراض المسائل المحددة المتعلقة بتقسيم العمل وسياسات إدارة شؤون المؤتمرات من أجل مواءمتها مع إطار تفويض السلطة الذي وضع كجزء من الإصلاح الإداري الذي يجريه الأمين العام، بهدف تعزيز الإدارة المتكاملة لخدمات المؤتمرات التي تقدمها الأمانة العامة على النطاق العالمي.

58 - وبغية رصد عملية تزويد الدول الأعضاء بخدمات المؤتمرات العالية الجودة، تقوم الأمانة العامة بجمع التعليقات من خلال الاجتماعات الإعلامية السنوية التي تعقد في مراكز العمل الأربعة، والدراسات الاستقصائية المخصصة والاستقصاء الإلكتروني الشامل متاح على مدار العام باللغات الرسمية الست. وفي كانون الثاني/يناير 2021، دُعيت الوفود إلى إبداء تعليقاتها من خلال نسخة محدثة من الاستقصاء الإلكتروني أُتيحت على البوابة الإلكترونية للمندوبين (e-deleGATE) وتضمنت أسئلة جديدة تتعلق بالخدمات المقدمة أثناء الجائحة في عام 2020. وأدت الجهود المبذولة للتعريف بالاستقصاء، بما في ذلك من خلال الإعلانات المنشورة في يومية الأمم المتحدة والبوابة الشبكية للإدارة، إلى تلقي 213 ردا في عام 2020 مقارنة بـ 30 ردا على الاستقصاء الذي أجري في عام 2019. وصنف 86 في المائة من المجيبين خدمات المؤتمرات المقدمة في عام 2020 بأنها إما "جيدة" أو "جيدة جدًا"، مقارنة بنسبة 90 في المائة في عام 2019. وصنف المجيبون الـ 17 على دراسة استقصائية لآراء أعضاء مكاتب اللجان الرئيسية في نيويورك نوعية المساعدة المقدمة من الأمانات عموما بأنها "جيدة جدًا". وفي الوقت نفسه، تم تلقي 12 إشادة وشكويين من خلال قاعدة البيانات الخاصة بالتعليقات التي يتم تعهدها بشكل مستقل عن الاستقصاء الإلكتروني.

59 - وفي جنيف، صنف 13 من 15 من المجيبين على استقصاء محلي خدمات المؤتمرات المقدمة في جنيف في عام 2020 بأنها "جيدة" أو "جيدة جدًا" بشكل عام. وبالإضافة إلى ذلك، تم تلقي 15 إشادة ولم ترد أي شكاوى من العملاء بشأن الاجتماعات المعقودة في ذلك العام. وفي فيينا، صُنفت خدمات الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية المقدمة بأنها إما "جيدة" أو "جيدة جدًا" من نسبة تزيد عن 90 في المائة من 76 مجيبًا على استقصاء تفاعلي لرضا العملاء أُجري خلال اجتماعات حضورية في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى آذار/مارس 2020. وفي نيروبي، أُجري استقصاء ان تضمننا أسئلة بشأن تجربة استخدام المنصات الثلاث للترجمة الشفوية عن بعد. وتراوحت التصنيفات المقدمة في الردود الـ 77 التي تم تلقيها بين "متوسط" و "جيد جدًا". وورد تعليق سلبي واحد فقط فيما يتعلق بالوقت الذي يستغرقه إعطاء الكلمة لمشارك ما. ولم ترد أية شكاوى بخصوص خدمات المؤتمرات المقدمة.

الاجتماعات الإعلامية المعقودة مع الوفود في عام 2020

60 - عُقدت جميع الاجتماعات الإعلامية مع الوفود التي نظمتها مراكز العمل الأربعة التي تُقدم فيها خدمات المؤتمرات في عام 2020 عبر الإنترنت أو بطريقة مختلطة وركزت على الإجراءات التي اتخذتها الجهات المسؤولة عن خدمات المؤتمرات لضمان استمرارية تصريف الأعمال ودعم تعدد اللغات أثناء الظروف التي أوجدتها الجائحة، والتحول المفاجئ إلى تنفيذ العمليات عن بعد، ومحدودية البنية التحتية التقنية والحلول المتاحة، والقيود المفروضة على التعيين. وأعرب ممثلو الدول الأعضاء عن تقديرهم للجهود التي بذلتها الجهات المسؤولة عن خدمات الاجتماعات والوثائق في هذا الصدد.

مراقبة جودة خدمات الترجمة الشفوية

61 - تخضع جودة خدمات الترجمة الشفوية، سواء قدمها مترجمون شفويون مستقلون أو مترجمون شفويون من الملاك الوظيفي، لرصد دقيق ومستمر في جميع مراكز العمل الأربعة. وتقع المسؤولية العامة عن ناتج كل مقصورة من مقصورات الترجمة الشفوية على عاتق رئيس القسم المعني. ويكلف رئيس فريق برصد أداء جميع أعضاء الفريق خلال كل اجتماع. كما يُرصد الأداء بعد الاجتماعات باستخدام التسجيلات. وتُجرى استعراضات لعمليات التوجيه وللمصطلحات حسب الاقتضاء. ويقوم رئيس القسم وغيره من كبار المترجمين الشفويين بتقييم المترجمين الشفويين من الملاك الوظيفي من خلال نظام إدارة الأداء في المنظمة. ويجري تقييم المترجمين الشفويين المستقلين رسميًا على أساس سنوي، ويؤخذ سجل أدائهم في الاعتبار عند تجديد العقود. وتشمل الابتكارات الأخيرة في هذا المجال تصميم ونشر مجموعة من أدوات التقييم الإلكترونية، أحدها لتقييم أداء المترجمين الشفويين من الملاك الوظيفي وأخرى لتقييم أداء المترجمين الشفويين المستقلين في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وذلك استجابة لتوصية من مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن تقييم خدمات الترجمة الشفوية صدرت في إطار المراجعة التي أجراها المكتب لدائرة الترجمة الشفوية في جنيف في عام 2019. وتسهم أداة تقييم أداء المترجمين الشفويين من الملاك الوظيفي في تعزيز المناقشات المتعلقة بالجودة بين المديرين والموظفين وتتوافق بشكل مباشر مع النهج الجديد لإدارة الأداء للفترة 2021-2022، الذي يقوم على الحوار المستمر. وتعتمد الأداة الخاصة بالمترجمين الشفويين المستقلين على تقييم أدائهم في كل اجتماع وتعطي لمحة شاملة عن الأداء العام لمترجم شفوي مستقل معين، وتتيح الاطلاع على تفاصيل محددة عندما يقتضي الأمر اتخاذ إجراءات تصحيحية.

سابعاً - الاستنتاجات والتوصيات

ألف - الاستنتاجات

62 - تعزى استمرارية تصريف الأعمال التي حققتها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في عام 2020 إلى ثقافة الابتكار التي حرصت على تعزيزها، وإلى استثمارات في تكنولوجيا اللغات وغيرها من التكنولوجيات على مدى العقود القليلة الماضية، وإلى سياسة التحسين والتحديث المستمرين التي اتبعتها، وقبل كل شيء، إلى استعداد موظفيها لاختبار نهج مبتكرة وقدرتهم على مواجهة ما يستجد من تحديات بالتخلي عن الإجازات والعمل ساعات أطول في ظروف أبعد عن أن تكون مثالية خلال فترة طويلة ومرهقة للغاية. ومن الواضح أن إدارة العمليات في ظروف الأزمة هذه ليس مثالياً ولا مستداماً. وقد أثبتت الإدارة أن لديها ما يلزم من أدوات ومرونة للتحويل إلى تنفيذ العمليات عن بعد بصورة كلية في حالات الطوارئ وأنها في حالة ممتازة من حيث التأهب للكوارث. وتتطوي أساليب وأشكال العمل الجديدة المستخدمة في عام 2020 (الاجتماعات الافتراضية، والعمل عن بعد، والترجمة الشفوية عن بُعد) على فوائد واضحة، مثل إمكانية التقليل من الأسفار وتعزيز إمكانية حضور الوفود للاجتماعات واستفادتها من مختلف الخدمات. وفي الوقت نفسه، تم الوقوف على بعض التحديات الهامة، مثل القدرة على ضمان التعلم المستمر ودعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين.

63 - ومن الأمور الأخرى الجديرة بالملاحظة أن استمرار القيود المفروضة على ملء الشواغر والاستعانة بالقدرات الخارجية للتعامل مع حالات الغياب والزيادات الحادة في أعباء العمل في عام 2020 قد أثر على العمليات بالقدر الذي أثرت به جائحة كوفيد-19 عليها، إن لم يكن بدرجة أكبر، خاصة في دوائر الترجمة التحريرية. ويتوقف تقديم وثائق عالية الجودة في الموعد المحدد وإصدارها بشكل متزامن بجميع اللغات الرسمية الست على تخصيص الموارد الكافية لضمان توافر مستويات القدرات اللازمة للتعامل مع الكم الهائل من الأعمال المطلوبة. ويمكن توقع انخفاض في الناتج على المديين القصير والمتوسط إذا اضطرت الدوائر إلى الاعتماد على القدرات الداخلية فقط وإلى تقليص الأنشطة الهامة مثل التطوير المهني المستمر والتخطيط لتعاقب الموظفين وضمان الجودة.

باء - الإجراءات الموصى بأن تتخذها الجمعية العامة

64 - يوصي الأمين العام الجمعية العامة بما يلي:

(أ) أن تحيط علماً بهذا التقرير؛

(ب) أن تنظر في جدول المؤتمرات والاجتماعات على أساس سنوي، تمشياً مع دورة الميزانية، وأن تطلب إلى الأمين العام أن يقدم جداول المؤتمرات في المستقبل على أساس سنوي، على الأقل طوال فترة الميزانية السنوية التجريبية المنصوص عليها في قرار الجمعية العامة 266/72 ألف.