

Distr.: General  
4 March 2021  
Arabic  
Original: English



الدورة الخامسة والسبعون  
البند 129 من جدول الأعمال  
تعدد اللغات

## تعدد اللغات

## تقرير الأمين العام

موجز

يقدم هذا التقرير عملاً بقرار الجمعية العامة 346/73، الذي طلبت فيه الجمعية إلى الأمين العام أن يقدم إليها في دورتها الخامسة والسبعين تقريراً شاملاً عن التنفيذ الكامل لقراراتها المتعلقة بتعدد اللغات. ويعيد التقرير تأكيد رؤية الأمين العام المتمثلة في النهوض بتعدد اللغات وبالتوجه الميداني والمرونة والشفافية في الأمم المتحدة. وهو يقدم آخر المستجدات بشأن حالة التقدم المحرز منذ تقديم التقرير السابق بشأن هذا الموضوع (A/73/761) نحو تحقيق نهج متسق داخل الأمم المتحدة إزاء تعدد اللغات الذي هو من القيم الأساسية للمنظمة؛ ونحو تعميم تعدد اللغات بشكل متسق في مختلف العمليات التي تضطلع بها جميع كيانات الأمانة العامة، باعتبار ذلك وسيلة لتحسين كفاءة المنظمة وأدائها وشفافيتها. ويعرض هذا التقرير أيضاً التحديات التي طرحتها جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، والتدابير المتخذة للحفاظ على تعدد اللغات في هذه الأوقات المضطربة.



## أولاً - مقدمة

1 - يقدم هذا التقرير موجزاً للإجراءات المتخذة في الفترة من كانون الثاني/يناير 2019 إلى كانون الأول/ديسمبر 2020، ما لم يُذكر خلاف ذلك. وترد في المعلومات التكميلية لهذا التقرير بيانات إضافية تبين امتثال مواقع الأمم المتحدة الشبكية وحساباتها على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي لمتطلبات تعدد اللغات<sup>(1)</sup>.

## ثانياً - تنسيق تعدد اللغات

### ألف - تعيين منسق شؤون تعدد اللغات ودوره

2 - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها 64/54، أن يعيّن من بين الموظفين الرفيعي المستوى في الأمانة العامة منسقا للشؤون ذات الصلة بتعدد اللغات على مستوى الأمانة العامة بأكملها. وقد عين الأمين العام وكيل الأمين العام الحالي لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات منسقا لشؤون تعدد اللغات، اعتباراً من 3 أيلول/سبتمبر 2019. وتبقى اختصاصات المنسق (انظر A/71/757، المرفق الثاني)، التي أيدتها الجمعية العامة في قرارها 328/71، دون تغيير.

### باء - التنسيق داخل الأمانة العامة

#### 1 - إشراك شبكة من جهات التنسيق

3 - تعمل شبكة من جهات التنسيق<sup>(2)</sup> كحلقة وصل بين منسق شؤون تعدد اللغات والكيانات التابعة لكل جهة من جهات التنسيق.

4 - وقد توسعت الشبكة بشكل كبير منذ 1 كانون الثاني/يناير 2019، نتيجة لتفويض السلطة إلى رؤساء الكيانات، ليرتفع عددها من 60 جهة تنسيق تمثل 38 كيانياً تابعا للأمانة العامة في كانون الأول/ديسمبر 2018، إلى 103 جهات تنسيق تمثل 72 كيانياً، في كانون الأول/ديسمبر 2020.

5 - وقد أدى التوسع الجغرافي والكمي للشبكة إلى زيادة مستوى مشاركة والتزام جميع كيانات الأمانة العامة في دعم تعدد اللغات، مما أدى إلى ارتفاع عدد الكيانات (67 كيانيا)<sup>(3)</sup> التي ساهمت في هذا التقرير إلى عدد غير مسبوق.

(1) متاحة في: [https://www.un.org/dgacm/sites/www.un.org.dgacm/files/pdf/Multilingualism/multilingualism\\_sg\\_report\\_supplementary\\_info\\_75th\\_session.pdf](https://www.un.org/dgacm/sites/www.un.org.dgacm/files/pdf/Multilingualism/multilingualism_sg_report_supplementary_info_75th_session.pdf)

(2) ترد في المعلومات التكميلية قائمة مستكملة بمسؤوليات جهات التنسيق المعنية بتعدد اللغات (انظر أعلاه).

(3) مكتب الأمم المتحدة المتكامل في هايتي، المديرية التنفيذية لمكافحة الإرهاب، وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة التواصل العالمي، وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وإدارة الدعم العملياتي، وإدارة عمليات السلام، وإدارة الشؤون السياسية وبناء السلام، وإدارة شؤون السلامة والأمن، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، والمكتب التنفيذي للأمين العام للأمم المتحدة، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، ومكتب الأخلاقيات، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق

## 2 - التوعية بموضوع تعدد اللغات

- 6 - قام الأمين العام، بوصفه الرئيس التنفيذي، بتحديد مسار الأمور في المنظمة بتعريفه لتعدد اللغات بوصفه إحدى أولوياته. وقد دأب على الإدلاء ببيانات وتسجيل رسائل بالفيديو وعقد اجتماعات ثنائية وقبول إجراء المقابلات بمختلف اللغات (الإنكليزية والفرنسية والإسبانية والبرتغالية).
- 7 - ويستخدم رؤساء عدة كيانات أيضاً مجموعة متنوعة من اللغات يومياً، بما في ذلك عند التعامل مع السلطات الوطنية أو وسائل الإعلام، واضطلعوا شخصياً بتنظيم حملات للتوعية، من أجل تهيئة بيئة مواتية لتعدد اللغات ودعم التزام المنظمة بالتنوع.
- 8 - ومن أجل زيادة الوعي في الأوساط القيادية، يتلقى كبار المديرين في الأمانة العامة إحاطات دورية من المنسق، بما في ذلك عن حالة تعدد اللغات في اختيار الموظفين، وذلك بالشراكة مع الأمين العام المساعد للموارد البشرية.
- 9 - وقد وضع مكتب خدمات الرقابة الداخلية مؤخرًا "مؤشرات" لتتبع أعمال الرقابة المتعلقة بالأولويات التنظيمية، بما في ذلك نوع الجنس والإعاقة وتعدد اللغات، والإبلاغ عن هذه الأعمال.
- 10 - وسعياً لزيادة تعزيز تعدد اللغات، نُظمت باستمرار احتفالات متعلقة باللغات خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واستمرت هذه الاحتفالات في بيئة افتراضية بعد تفشي جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19). وقد شارك كبار مديري الأمم المتحدة والأمين العام في هذه الاحتفالات كلما أمكن، لإعطاء القدوة والإسهام في بث ثقافة مؤسسية شاملة للجميع. وقد عمل المنسق على تسخير الموارد الداخلية لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وشراكتها مع إدارة التواصل العالمي (بما في ذلك المراكز الإعلامية وخدمات المواقع الإلكترونية وأقسام أخبار الأمم المتحدة) من أجل الترويج لأنشطة أيام اللغات داخليا وخارجيا.

الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومكتب إقامة العدل، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومكتب مكافحة الإرهاب، ومكتب شؤون نزع السلاح، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الممثلة السامية لأقل البلدان نموا والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ومكتب الشؤون القانونية، ومكتب المستشارية الخاصة لشؤون أفريقيا، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليوروندي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي، ومكتب المبعوثة الخاصة للأمين العام لميانمار، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لليمن، ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالأطفال والنزاع المسلح، ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف الجنسي في حالات النزاع، ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال، ومكتب المدافعة عن حقوق الضحايا، ومكتب التنسيق الإنمائي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، ومكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وفريق مراقبي الأمم المتحدة العسكريين في الهند وباكستان، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل - فريق الأمم المتحدة لدعم لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة، ومركز الأمم المتحدة الإقليمي للدبلوماسية الوقائية لمنطقة وسط آسيا، وممثلة الأمم المتحدة في مباحثات جنيف الدولية، ومكتب منسق الأمم المتحدة الخاص لعملية السلام في الشرق الأوسط والممثل الشخصي للأمين العام لدى منظمة التحرير الفلسطينية والسلطة الفلسطينية، ومكتب منسق الأمم المتحدة الخاص لشؤون لبنان، وهيئة الأمم المتحدة لمراقبة الهدنة، وبعثة الأمم المتحدة للتحقق في كولومبيا.

11 - وإلى جانب الاحتفالات المتعلقة باللغات، بُذلت جهود إضافية في عدد من مراكز العمل للتوعية بتعدد اللغات. وقامت كيانات كثيرة بتنظيم أو دعم حملات للتوعية. وأجرت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) استقصاء شمل موظفي أمانة اللجنة في آب/أغسطس 2020 للتوعية بتعدد اللغات، وبلغ معدل الاستجابة للاستقصاء نحو 40 في المائة. ونظم مكتب الأمم المتحدة في فيينا والإسكوا مسابقتي سانت جبروم الرابعة عشرة والخامسة عشرة للترجمة التحريرية، وهي مسابقة سنوية للاحتفال بتنوع اللغات ومهارات الترجمة التحريرية، مفتوحة لجميع موظفي الأمم المتحدة ولطلبة الجامعات التي لديها شراكة مع إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات. ومن أجل تعزيز استخدام مجموعة واسعة من اللغات، شجع مكتب الأمم المتحدة في فيينا جميع الموظفين في مركز العمل على الإشارة إلى كفاءاتهم اللغوية في خانات توقيع البريد الإلكتروني الخاصة بهم.

### 3 - وضع نهج متماسك في تناول تعدد اللغات

12 - ظلت مسألة تعدد اللغات تحظى بأولوية عالية. ووفقا لقرار الجمعية العامة 328/71، أُدرج في اتفاقات كبار المديرين في عام 2018 (في إطار فرع "الالتزام بالتنوع") مؤشر أداء بشأن دعم الكفاءة والأداء والشفافية من خلال تعدد اللغات، وجرى رصده خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ويتمثل الهدف من هذا المؤشر في إحداث أثر متسلسل في جميع أنحاء المنظمة وتشجيع تعميم تعدد اللغات.

13 - وقد تأخر وضع إطار سياساتي استراتيجي بشأن تعدد اللغات بسبب عوامل متعددة، بما في ذلك أثر الجائحة. وبعد تلقي مساهمة بموارد من خارج الميزانية من المنظمة الدولية للفرنكوفونية في كانون الأول/ديسمبر 2020، انتقل المشروع إلى مرحلته التالية في أوائل عام 2021. ومن المتوقع أن تدعم جميع الكيانات المعنية هذا المسعى.

14 - وواصلت إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وإدارة الدعم العملي، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، تحسين إطار لغات الأمم المتحدة الذي يُستخدم كمعيار لتعلم اللغات وتدريبها وتقييمها على نطاق الأمانة العامة بكاملها وبما يشمل جميع لغات الأمم المتحدة، مما يساهم في اتباع نهج أكثر تماسكا واتساقا إزاء تعدد اللغات. وسيساهم هذا الإطار، على المدى البعيد، في تيسير تعميم تعدد اللغات في إدارة المواهب.

15 - وفي شباط/فبراير 2019، استهل منسق شؤون تعدد اللغات في، بدعم من مكتب الموارد البشرية، استقصاء لموظفي الأمانة بشأن تعدد اللغات والمهارات اللغوية، باستخدام إطار لغات الأمم المتحدة كدليل للتقييمات الذاتية. وقد أظهر الاستقصاء، الذي حصد 613 ردا كاملا من موظفي الأمانة العامة للأمم المتحدة، يمثلون 243 مركز عمل، مدى التنوع اللغوي الكبير للموظفين وفائدة الإطار في توفير معلومات مفصلة لدعم التخطيط للقوة العاملة. وقد أعلن موظفو الأمانة في ردودهم بشكل جماعي أنهم يمثلون أكثر من 200 لغة قومية، واعتبر قرابة 90 في المائة منهم أنفسهم ثنائيي اللغات أو متعددي اللغات. وذكر أكثر من 90 في المائة من موظفي الأمانة العامة الذين شملهم الاستقصاء أنهم على مستوى عال من الكفاءة في اللغة الإنكليزية، وأفاد حوالي 50 في المائة أنهم على مستوى عال من الكفاءة في اللغة الفرنسية. وإلى جانب لغتي العمل في الأمانة العامة، ذكر 25 في المائة من المشاركين في الاستقصاء أنهم على مستوى عال من الكفاءة إما في اللغة العربية أو الصينية أو الروسية أو الإسبانية. كما كشف الاستقصاء عن اختلافات كبيرة في استخدام هذه اللغات في البيئة المهنية.

## جيم - التواصل مع الدول الأعضاء وسائر أصحاب المصلحة

16 - كثفت جهود التواصل مع الدول الأعضاء وغيرها من أصحاب المصلحة، من قبيل المنظمات الدولية والأوساط الأكاديمية، خلال الفترة المشمولة بالتقرير. واجتمع الأمين العام في عدة مناسبات مع الدول الأعضاء المهمة، ومجموعات الدول الأعضاء، والمنظمات الدولية ذات الصلة، لمعالجة المسائل المتصلة بتعدد اللغات على وجه التحديد، في المقر وفي جنيف على السواء. وشارك منسق شؤون تعدد اللغات وممثلوه أيضا في اجتماعات مجموعات كبيرة من الدول الأعضاء وقاموا بتنسيق مشاركة الأمانة العامة في تلك الاجتماعات. وعقدت اجتماعات مماثلة على الصعيد المحلي في مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومكتب الأمم المتحدة في فيينا.

17 - وفي عام 2019، قام منسق شؤون تعدد اللغات، بصفته رئيس الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات، بتحليل الردود التي وردت بشأن استقصاء عن تعدد اللغات، كان قد أجره فريقه بهدف جمع معلومات عن تعدد اللغات لأغراض المقارنة. وقد كشف التحليل عن الاختلافات والتشابهات فيما بين مختلف المنظمات الأعضاء. وجرى إطلاع المنظمات الأعضاء في الاجتماع على النتائج التفصيلية. وبالإضافة إلى ذلك، اعتمد الاجتماع بيان بروكسل بشأن تعدد اللغات في عام 2019<sup>(4)</sup>، وأتيح البيان بلغات بلغ عددها 27 لغة.

18 - وواصل المنسق ومكتبه أيضا استكشاف الشراكات مع المجتمع المدني، بما في ذلك الأوساط الأكاديمية، من أجل تعزيز تعدد اللغات في الأمم المتحدة.

## ثالثا - إدماج تعدد اللغات في الأمانة العامة: حالة التنفيذ والنتائج الرئيسية وسبل المضي قدما

### ألف - الإعلام والاتصالات

#### 1 - المسائل الشاملة

19 - استندت العديد من كيانات الأمانة العامة إلى تحليل الاحتياجات اللغوية لعملائها من أجل وضع ممارسات جيدة لتعميم تعدد اللغات فيما تظطلع به من أنشطة في مجال الإعلام والاتصالات ومن أجل التغلب على القيود المتعلقة بالموارد.

20 - وجعلت العديد من كيانات الأمانة العامة من ممارساتها المعتادة أيضا توفير مواد الاتصالات بلغات أخرى بخلاف اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة.

21 - غير أنه كما أشير في التقارير السابقة، فإن هذه الجهود الرامية إلى تلبية الاحتياجات اللغوية للعملاء وتقديم خدمات بلغات متعددة لا يمكن أن تكون فعالة إلا إذا استندت إلى بيانات مصنفة حسب اللغة، وفقا لاستراتيجية الأمين العام لاستخدام البيانات من قبل الجميع و في كل مكان.

(4) متاح في: [www.iamladp.org/sites/www.iamladp.org/files/iamladp\\_2019\\_brussels\\_declaration\\_on\\_multilingualism\\_-\\_en\\_compilation.pdf](http://www.iamladp.org/sites/www.iamladp.org/files/iamladp_2019_brussels_declaration_on_multilingualism_-_en_compilation.pdf)

22 - وفي بعض الكيانات، بُذلت جهود، وفقاً لتوجيهات الجمعية العامة، لتعميم مراعاة تعدد اللغات اعتباراً من مرحلة التخطيط، من أجل ضمان تخصيص موارد منصفة من الميزانية لكل اللغات. وأبرزت عدة كيانات أيضاً ضرورة أخذ اللغات في الاعتبار عند إعداد ميزانياتها وصياغة اختصاصات مختلف الوظائف، وذلك من أجل زيادة تعميم مراعاة تعدد اللغات إلى أقصى حد ممكن.

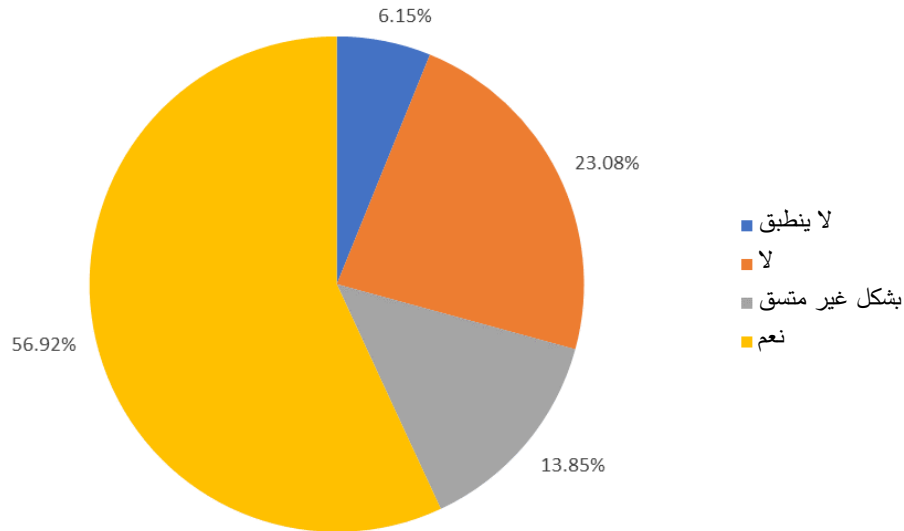
## 2 - المواقع الشبكية ووسائل التواصل الاجتماعي

23 - واصلت كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة توسيع نطاق أنشطة التواصل التي تضطلع بها عبر الإنترنت بلغات متعددة، على النحو المبين في نتائج الاستعراض الشامل لوجودها الشبكي المتعدد اللغات، المتاحة في المعلومات التكميلية لهذا التقرير.

24 - وحتى الآن لم يتم بشكل متسق، على نطاق كيانات الأمانة العامة والهيئات الفرعية الخاصة بكل منها، تطبيق المعايير الدنيا لتعدد اللغات<sup>(5)</sup> في المواقع الشبكية للأمم المتحدة، وهي المعايير التي وضعتها إدارة التواصل العالمي لتستخدم كدليل لمطوري ومديري المواقع الشبكية. وتكفل آليات الحوكمة الحالية تمحيص المواقع الشبكية التي يتم تطويرها تحت اسم النطاق un.org، ولكن نطاق اختصاصها لا يشمل المواقع التي تندرج تحت أسماء نطاقات مختلفة. وأبلغت كيانات الأمانة العامة التي ساهمت في هذا التقرير بنفسها عن امتثالها للمعايير الدنيا، على النحو المبين في الشكل الأول.

الشكل الأول

الإبلاغ الذاتي من جانب كيانات الأمانة العامة عن امتثالها للمعايير الدنيا لتعدد اللغات (في 30 أيلول/سبتمبر 2020)



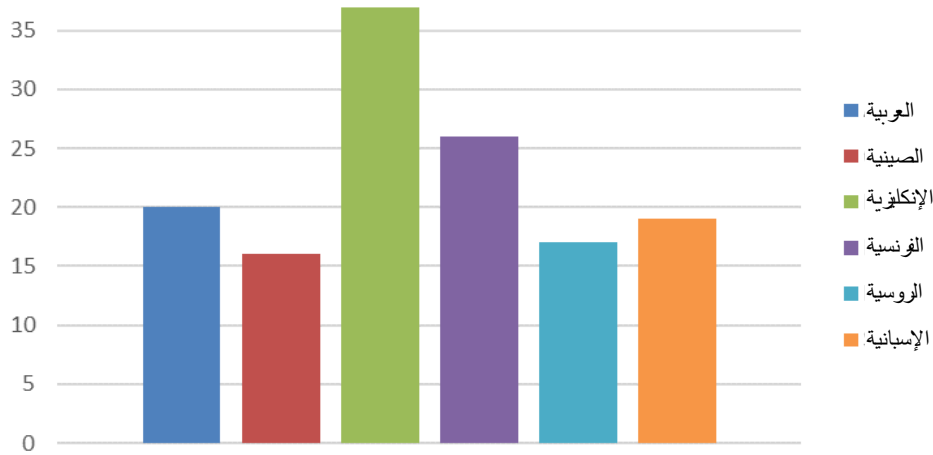
المصدر: استقصاء أجره منسق شؤون تعدد اللغات بين جميع كيانات الأمانة العامة.

(5) متاح في: <https://www.un.org/ar/sections/web-governance/minimum-standards-multilingualism-united-nations-websites/index.html>

25 - وفي حين أن 37 كيانا (57 في المائة) من الكيانات التي قدمت ردودا في الاستقصاء قد أفادت بأنها تمتلك للمعايير، فقد أظهرت ردودها أيضاً تنوعاً في فهم الكيفية التي ينبغي أن تطبق بها هذه المعايير، حيث أوضحت أنها تتعهد مواقع شبكية بنسخ لغوية يتراوح عددها بين لغة واحدة و ست لغات (أو أكثر) (انظر الشكل الثاني)، وذلك حسب ما إذا كانت هذه المواقع تُعتبر مناسبة لتلبية احتياجات الجمهور العالمي أو المحلي. وأفادت بعض الكيانات<sup>(6)</sup> أيضاً أنها تتعهد مواقع شبكية بلغات غير رسمية، وأشار عدد قليل منها إلى أن نطاق المعايير لا يتطابق مع واقعها المحلي.

#### الشكل الثاني

مجموع عدد النسخ اللغوية المتاحة، حسب اللغة الرسمية، لدى 37 كيانا أفادت بأنها تمتلك للمعايير الدنيا لتعدد اللغات (في 30 أيلول/سبتمبر 2020)



المصدر: استقصاء أجراه منسق شؤون تعدد اللغات بين جميع كيانات الأمانة العامة.

26 - وستبذل جهود إضافية، عند إطلاق المواقع الشبكية وطوال فترة تشغيلها، لتوعية كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة بالمعايير الدنيا، بهدف الحد من أوجه التفاوت بين اللغات الرسمية.

27 - وفي إطار الاستعراض الشامل لوجود الأمانة العامة على شبكة الإنترنت بلغات متعددة، وعلى النحو المشار إليه في التقرير السابق بشأن تعدد اللغات (A/73/761)، جرى أيضاً النظر في حجم المحتوى المتاح بكل لغة، لأن ذلك قد يؤثر على استخدام الموقع الشبكي حيث يسعى المستعملون للحصول على أكثر المعلومات اكتمالاً.

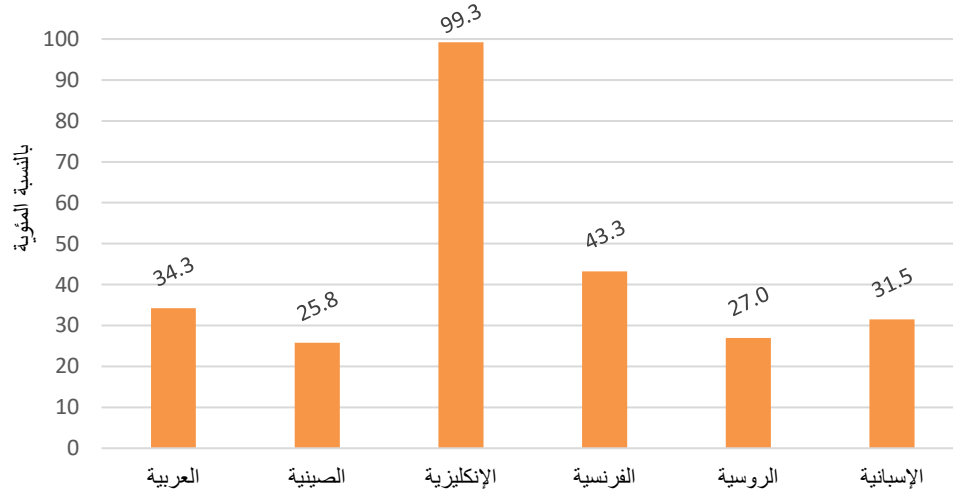
28 - وكشف الاستعراض أن المواقع الشبكية التي تقع ضمن اختصاص إدارة التواصل العالمي تمتلك بشكل كبير لمبدأ التكافؤ بين اللغات الرسمية، حيث أن 88,6 في المائة منها متاحة باللغات الست مع تماثل المحتوى المتاح في كل لغة. بيد أن بعض الكيانات، ولا سيما الكيانات الأصغر، قد واجهت تحديات كبيرة في تعهد عدة نسخ لغوية في آن واحد، في غياب موارد مخصصة من الميزانية أو من الموارد البشرية للقيام

(6) إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة التواصل العالمي، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الأمم المتحدة للتيسير الإنمائي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو ومكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.

بترجمة المحتوى على شبكة الإنترنت وتحميله. وفي حين أن المحتوى الأساسي كان متاحاً بشكل عام بلغات متعددة، إلا أن الأخبار أو المواد الأخرى سريعة الزوال غالباً ما يتم نشرها باللغة الأصلية فقط (الإنكليزية بشكل عام). ولاحظت الكيانات أيضاً أن تعدد اللغات ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار في مرحلة مبكرة من أجل تخصيص الوقت للترجمة والتنقيح بجميع اللغات المطلوبة، وتيسير النشر المتزامن، وهو أمر لم يؤخذ دائماً في الاعتبار. وبالإضافة إلى ذلك، استلزمت جائحة كوفيد-19 توفير إرشادات عاجلة على الإنترنت للجمهور، مما أدى إلى مزيد من التفاوتات بين النسخ اللغوية. وأشارت معظم كيانات الأمانة العامة إلى القيود المذكورة أعلاه باعتبارها عقبات تعترض تنفيذ ولاية تعدد اللغات في مجال الإعلام والاتصالات. ويقدم الشكل الثالث أدناه لمحة عامة عن متوسط توافر المحتوى، حسب اللغة، عبر الكيانات.

الشكل الثالث

متوسط النسبة المئوية المقدرة لمحتوى المواقع الشبكية الخارجية المتاحة، حسب اللغة الرسمية (في 30 أيلول/سبتمبر 2020)



المصدر: استقصاء أجراه منسق شؤون تعدد اللغات بين جميع كيانات الأمانة العامة.

29 - ومن أجل التغلب على هذه التحديات، أنشأت مفوضية حقوق الإنسان وظيفة منسق للموقع الشبكي المتعدد اللغات للمفوضية. ولتقليل التفاوتات بين النسخ اللغوية (الإنكليزية/الفرنسية) لموقع مكتب المبعوث الخاص للأمين العام ليوروندي، قرر المكتب، كخطوة أولى، إجراء استعراض شامل لمحتوى موقعه الشبكي الحالي. وبالمثل، ستقوم قوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، التي تتعهد حالياً موقعاً شبكياً أحادي اللغة، باستعراض محتوى الموقع لتوسيع نطاق التغطية اللغوية. وفي مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، كشف تحليل لحاجة العملاء عن تزايد الطلب على محتوى الموقع باللغتين العربية والإسبانية. وقد أطلقت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات موقعها الجديد على شبكة الإنترنت في عام 2020، وهو موقع يعكس محتواه التكافؤ بين اللغات الرسمية الست. وفي عام 2020، استعاض مكتب الأمم المتحدة في جنيف عن موقعه الشبكي الثنائي اللغة بمنصة شبكية جديدة يمكن تشغيلها على نحو كامل باللغات الرسمية الست، وشجع بقوة كتاب ومحرري المواقع الشبكية على توفير المحتوى بأكثر عدد ممكن



من اللغات (وإن كانت معظم محتوياته متاحة الآن باللغتين الإنكليزية والفرنسية فقط). وهذه الحلول هي ضمن أفضل الممارسات التي قد تود كيانات أخرى النظر في اتباعها.

30 - واستمر نمو وسائل التواصل الاجتماعي كقنوات للتواصل مع جمهور الأمم المتحدة. واعترافاً بتزايد وجود الأمانة العامة على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي، صدرت نشرة الأمين العام (ST/SGB/2019/5) لتوفير إطار قانوني وتشغيلي للاستخدام المؤسسي لوسائل التواصل الاجتماعي. وتعمم النشرة مبدأ تعدد اللغات، ومن المتوقع أن تترتب عليها آثار تعاقبية داخل الأمانة العامة، حيث أنها تدعو رؤساء الكيانات إلى النظر في الفقرة 36 من قرار الجمعية العامة 324/69 بشأن تعدد اللغات عند إنشاء حسابات جديدة على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي. ووفقاً للنشرة، تتعهد إدارة التواصل العالمي حالياً قاعدة بيانات لجميع الحسابات التي تديرها كيانات الأمانة العامة، وتتضمن معلومات عن لغة (لغات) عمليات التشغيل.

31 - وإجمالاً، فقد تبين أن كيانات الأمانة العامة تنتج محتوى مواقع وسائل التواصل الاجتماعي أساساً باللغة الإنكليزية، ولكنها تعتمد أحياناً على مهارات موظفيها اللغوية في توفير الترجمات عند الاقتضاء لتلبية احتياجات جمهور مستهدف بالتحديد. غير أن الكيانات التي تقيس معدلات التفاعل المصنفة حسب اللغة، من قبيل الإسكوا، قد لاحظت أن المواد المنشورة على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي باللغة المحلية لمركز العمل (العربية، في حالة الإسكوا) تتمتع بمستويات تفاعل أعلى من المواد المنشورة باللغات الأخرى. ووفقاً لذلك، أنشأ مكتب الأمم المتحدة في جنيف حساباً منفصلاً على موقع تويتر في عام 2020 للتفاعل مع جماهيره الناطقة بالفرنسية. واعتمدت بعض الكيانات، من قبيل مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث ومكتب الأمم المتحدة للتنسيق الإنمائي، على مكاتبها الإقليمية أو القطرية لتوفير المحتوى بشتى اللغات. وأسادت عدة كيانات بالجهود التي يبذلها فريق وسائل التواصل الاجتماعي التابع لإدارة التواصل العالمي في نشر ما يتم تجميعه من محتوى متعدد اللغات من مختلف أجزاء الأمم المتحدة، باعتبار ذلك حلاً فعالاً من حيث التكلفة.

32 - وقد أدت جائحة كوفيد-19 إلى زيادة كبيرة في الطلب على التفاعل عبر الإنترنت مع الأمم المتحدة، بسبل من بينها وسائل التواصل الاجتماعي، في وقت كان فيه موظفو اللغة في إدارة التواصل العالمي يواجهون تحديات جسيمة بسبب توقف كل من تعيين الاستشاريين وملء الشواغر. وعلى مستوى جميع اللغات والمنصات، ازداد عدد متابعي الحسابات التي يديرها فريق وسائل التواصل الاجتماعي التابع لإدارة التواصل العالمي بشكل مطرد من 32 مليون متابع في آب/أغسطس 2018 إلى 42 مليون في آب/أغسطس 2020. وكان للفريق دور فعال في دعم حملة المنظمة ضد المعلومات المضللة فيما يتعلق بكوفيد-19، باستخدام جميع اللغات الرسمية، وكذلك الهندية والسواحيلية والبرتغالية، للوصول إلى جمهور أوسع.

33 - ومع ذلك، أفادت عدة كيانات بأن وجودها المتعدد اللغات على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي قد تأثر سلباً بهذه الجائحة. وفيما يتعلق بإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، فقد كان لوقف الإلحاق بالتدريب الداخلي أثر سلبي بشكل خاص، حيث أثبت المتدربون الداخليون أن لهم أهمية كبيرة في دعم تعدد اللغات على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي. وتعتمد كيانات أخرى على استراتيجيات مختلفة، من قبيل الاستعانة بمتطوعي الأمم المتحدة العاملين على الإنترنت، من أجل تلبية الحاجة إلى المحتوى المتعدد اللغات.

34 - ومن أجل زيادة التأثير وتحقيق الاستفادة المثلى من الموارد المحدودة، سيواصل فريق وسائل التواصل الاجتماعي التابع لإدارة التواصل العالمي عمله كمحور مركزي لمختلف الكيانات واللغات مما يمكن الكيانات الميدانية من زيادة تعزيز التفاعل مع جماهيرها، وذلك على سبيل الأولوية، بلغة (أو لغات) البلد المضيف، لا سيما عندما يتعلق الأمر بلغة من اللغات الرسمية للأمم المتحدة.

### 3 - الخدمات السمعية والبصرية وخدمات الوسائط المتعددة

35 - لا تزال الخدمات السمعية البصرية وخدمات الوسائط المتعددة تعمل بمثابة عوامل تمكينية رئيسية للتواصل مع الجماهير المتنوعة لغوياً في جميع أنحاء العالم.

36 - وأنتجت أخبار الأمم المتحدة محتوى أصلياً يومياً بتسع لغات خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بعد إضافة اللغة الهندية في عام 2018 استناداً إلى تمويل من خارج الميزانية مقدم من حكومة الهند. وواصلت أخبار الأمم المتحدة أنشطة الإبلاغ الآتية التي تقدمها بلغات متعددة عن أعمال الأجهزة الرئيسية للأمم المتحدة، بما في ذلك اجتماعات الجمعية العامة ومجلس الأمن المعقودة في بيئة افتراضية. وازداد عدد الزيارات المسجلة في منصات موقع أخبار الأمم المتحدة بشكل كبير خلال جائحة كوفيد-19، من 20 مليون مشاهدة لصفحات الموقع في عام 2019 إلى 70 مليون مشاهدة في عام 2020، كما سجل موقع أخبار الأمم المتحدة باللغة الإسبانية زيادة بنسبة 265 في المائة في عدد مرات مشاهدة الصفحات بين كانون الثاني/يناير وأب/أغسطس 2020. وقد تمكن كل من أخبار الأمم المتحدة وقسم الفيديو بالأمم المتحدة من مواجهة التحديات التي فرضتها الجائحة، حيث عرضا، بلغات متنوعة، أمثلة تبيّن السبل التي يجري من خلالها تبديد المعلومات المضللة، توزيع الإمدادات في جميع أنحاء العالم. وكثفت أفرقة أخبار الأمم المتحدة تعاونها مع مكاتب المنسقين المقيمين للأمم المتحدة من أجل إعداد قصص متعددة الوسائط، بلغات متنوعة، عن العمل الرائد الذي يجري القيام به على الصعيدين القطري والإقليمي. وأدت أخبار الأمم المتحدة دوراً فعالاً أيضاً في تعزيز التنوع اللغوي في الأمم المتحدة، وذلك من خلال نشر القصص والمدونات الصوتية الرقمية ومقاطع الفيديو عن الاحتفالات المتعلقة باللغات، بما في ذلك أيام اللغات والسنة الدولية للغات الشعوب الأصلية (2019).

37 - وخلال الجزء الرئيسي من الدورتين الرابعة والسبعين والخامسة والسبعين للجمعية العامة، قدمت إدارة التواصل العالمي، على موقعها في قناة الأمم المتحدة التلفزيونية عبر شبكة الإنترنت، تسجيلات البث المرئي الشبكي باللغات الرسمية الست لجميع الجلسات العامة للجمعية العامة، بما في ذلك المناقشة العامة، والجلسات العلنية لمجلس الأمن. وتواصل الإدارة استكشاف الخيارات التي تكفل توافر بيانات وصفية متعددة اللغات لتفعيل خاصيات البحث بجميع اللغات الرسمية. وفي حين تعمل إدارة التواصل العالمي ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات على ربط نظم برامجيات منفصلة في سياق هذه الجهود، أشارت إدارة التواصل العالمي إلى أنه سيتعين توفير موظفي لغات متفرغين لاستعراض البيانات الوصفية باللغات المعنية وإقرارها<sup>(7)</sup>.

38 - وفي حين وافقت الجمعية العامة على إنشاء ست وظائف مؤقتة جديدة لتمكين دائرة الأمم المتحدة للإعلام في جنيف من تقديم خدماتها بجميع اللغات الرسمية، ظلت خمس من هذه الوظائف شاغرة في عام

(7) تمت الموافقة على الموارد بموجب ميزانية إدارة التواصل العالمي لعام 2021 من أجل تعزيز الخدمات، ولكن توفيرها سيخضع لاعتبارات التوظيف والسيولة.

2020 بسبب تجميد التوظيف والقيود المفروضة على التدفق النقدي. ومع ذلك، تم في عام 2020 تحديث البنية التحتية التقنية التي تتيح البث الشبكي للبيانات الصوتية المتدفقة بلغات متعددة من عدة غرف في مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وبالإضافة إلى ذلك، وبغية إتاحة فرصة أكبر للاطلاع على مناقشات المحفل الاجتماعي لمجلس حقوق الإنسان، قامت مفوضية حقوق الإنسان طوعاً بإعادة تخصيص موارد السفر الجوي الخارجة عن الميزانية لإتاحة التغطية الإذاعية للمناقشات وحفظ تسجيلات البث الشبكي باللغات الرسمية الست.

39 - وأنتجت عدة كيانات أيضاً بشكل استراتيجي برامج فيديو لدعم تنفيذ الولاية. فعلى سبيل المثال، تبث قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص بانتظام رسائل فيديو باللغتين اليونانية والتركية مع ترجمة بالإنكليزية أسفل الشاشة، بينما يشجع مكتب الشؤون القانونية، الذي يشرف على المكتبة السمعية البصرية للقانون الدولي، المتكلمين على تسجيل المحاضرات بعدة لغات رسمية للأمم المتحدة.

40 - واستمر بث البرامج الإذاعية بمجموعة واسعة من اللغات الرسمية والمحلية في مراكز العمل الرئيسية وفي المواقع الميدانية بهدف الوصول إلى المناطق الأكثر عزلة والتغلب على عوائق الاتصال ومحو الأمية. وأفادت بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، على سبيل المثال، بأن محطة إذاعة مرايا المحلية قد بثت أحياناً برامج باللغة العربية بالإضافة إلى الإنكليزية، وأنها أذاعت مقابلات باللغات المحلية، وقدمت ترجمات بالإنكليزية أو العربية. وفي بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، تبث إذاعة أو كابي برامج بلغات الكيكونغو والسواحيلية والنغالا واللوبا، بالإضافة إلى الفرنسية. وفي بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، تبث إذاعة ميكادو إف إم برامج إما بالفرنسية أو ببعض اللغات المستخدمة محلياً، مثل العربية والبربرا والتماشق والبيله والسونغهوي. وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف، أطلقت دائرة الأمم المتحدة للإعلام مدونة صوتية بعنوان "استعراض الأسبوع" بالفرنسية، وذلك بالإضافة إلى مقطع أسبوعي مخصص بالإنكليزية على إذاعة سويسرا العالمية.

#### 4 - المنشورات وخدمات المكتبة

41 - واصلت أقسام المنشورات وخدمات المكتبة في مختلف مراكز العمل الإسهام أيضاً في تعميم مراعاة تعدد اللغات في الأمم المتحدة، بما في ذلك من خلال الممارسات المبتكرة.

42 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير:

- نشرت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية والطبعات الإسبانية والروسية والصينية والعربية من استقصاء الحكومة الإلكترونية الذي أجرته الأمم المتحدة عام 2020 من خلال ترتيبات مجانية مع شركاء من قطاعات متنوعة شملت الأوساط الأكاديمية والحكومات، في كل من الإمارات العربية المتحدة (العربية)، والصين (الصينية)، وكازاخستان (الروسية)، والأرجنتين (الإسبانية).
- تعاونت إدارة التواصل العالمي مع جامعة سوشهو (الصين) لتيسير ترجمة طبعة خاصة من حولية الأمم المتحدة إلى اللغة الصينية.
- نُشرت مجلة وقائع الأمم المتحدة بصورة مترجمة باللغات الرسمية الست لأول مرة، بعد أن أصبحت تصدر في شكل إلكتروني فقط. بيد أن أزمة السيولة أثرت سلباً على قدرة إدارة التواصل العالمي على مواصلة التغطية باللغات الست.

- واصل مكتب الشؤون القانونية نشر مجموعة معاهدات الأمم المتحدة، وهي واحدة من منشورات المنظمة التي تصدر بأكثر عدد من اللغات، وتتضمن نصوص المعاهدات بأكثر من 100 لغة.
- واصلت قوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان (اليونيفيل) كفالة ترجمة المواد التدريبية إلى العربية، وتقديمها إلى أصحاب المصلحة باللغة ذات الصلة.
- نشرت بعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق ملصقات تتضمن معلومات عن تدابير منع انتشار جائحة كوفيد-19، وذلك بدعم من مجموعات الأقليات، بست لغات محلية، بالإضافة إلى الإنكليزية والعربية والكردية.
- دأبت العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور على إصدار منشورات ونشرات صحفية باللغة العربية المحلية لدارفور، بالإضافة إلى الإنكليزية، لزيادة استيعاب وسائل الإعلام المحلية للمعلومات.
- أصدر مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة منشورات بجميع اللغات الرسمية، وكذلك باهاسا إندونيسيا والإيطالية والألمانية والمقدونية والبرتغالية والسلوفينية والأوردية والفيتنامية.

43 - وواصلت مكتبة داغ همرشولد توفير أدلة بحثية على الإنترنت باللغات الرسمية الست، وكذلك إمكانية الوصول إلى قواعد بيانات البحوث المتعددة اللغات. ووسعت المكتبة من نطاق خدمة "إسأل داغ" (AskDag) لتشمل نسخة باللغة الصينية، وأحرزت تقدماً مطرداً في تنفيذ مشروع الرقمنة الداخلية للمكتبة، الذي يهدف إلى تحميل الوثائق في نظام الوثائق الرسمية ونظام مكتبة الأمم المتحدة الرقمية.

44 - وواصلت المكتبة التابعة لمكتب الأمم المتحدة في جنيف استضافة أنشطة منتظمة بمختلف اللغات وبشأنها. ونُظمت هذه الأنشطة بلغة واحدة أو بمجموعة متنوعة من اللغات، بما في ذلك اللغات الرسمية الست والكرواتية والفلبينية والألمانية والعبرية والآيسلندية والكورية والبرتغالية والصربية والسلوفاكية والتايلندية. وتتضمن مجموعة المطبوعات الخاصة بالمكتبة مجلدات بما عدده 123 لغة، وتشمل مجموعتها على الإنترنت مجلدات بما عدده 85 لغة.

## 5 - مراكز الإعلام ومراكز الزوار التابعة للأمم المتحدة

45 - كانت شبكة مراكز الأمم المتحدة للإعلام مفيدة في نقل رسائل الأمم المتحدة إلى جميع أنحاء العالم، بمجموعة متنوعة من اللغات، وكثيراً ما كانت تعمل مباشرة باللغة المستهدفة. وتستخدم مراكز الإعلام العاملة، وعددها 59 مركزاً، 27 لغة على أساس منتظم، وما يصل إلى 124 لغة في بعض الأحيان<sup>(8)</sup>. وفي 30 أيلول/سبتمبر 2020، قامت مراكز الأمم المتحدة للإعلام بترجمة أهداف التنمية المستدامة والمواد ذات الصلة إلى 104 لغات. وأدت المراكز دوراً رئيسياً في إتاحة بيانات الأمين العام باللغات المحلية. فعلى سبيل المثال، سعى مركز الأمم المتحدة للإعلام في نيروبي جاهداً لتزويد جماهيره المحليين بمواد مترجمة إلى اللغة السواحيلية. وشاركت مراكز الأمم المتحدة للإعلام أيضاً بنشاط في الاحتفالات المتعلقة باللغات: خلال الفترة المشمولة بالتقرير، نظمت المراكز 20 نشاطاً بلغات يصل عددها إلى 31 لغة احتفالاً بهذه

(8) انظر الجداول 4 إلى 7 من المعلومات التكميلية.

المناسبات. وبالإضافة إلى إنتاج محتوى بلغات متعددة، ساهمت مراكز الإعلام أيضاً في نشر منتجات الاتصالات بلغات متعددة من كيانات أخرى على الصعيد المحلي، مثل المواد الترويجية التي أعدتها المفوضية السامية لحقوق الإنسان بمناسبة الذكرى السنوية الثلاثين لاعتماد اتفاقية حقوق الطفل.

46 - وفي إطار إصلاح المنظومة الإنمائية للأمم المتحدة، أُدمج 44 مركزاً إعلامياً تابعاً للأمم المتحدة في مكاتب المنسقين المقيمين، وأدمج العديد من مواقعها الشبكية وحساباتها على منصات التواصل الاجتماعي مع مواقع وحسابات أفرقة الأمم المتحدة القطرية. وحتى الآن، يقدم أكثر من 100 موقع شبكي متكامل من مواقع الأفرقة القطرية محتوى عالي الجودة يغطي ما مجموعه 21 لغة رسمية ومحلية، مع إصدار المزيد من النسخ اللغوية كلما تم تجميع المحتوى وترجمته، وتنتشر حسابات منصات التواصل الاجتماعي المتكاملة معلومات بما مجموعه 32 لغة رسمية ومحلية. وفي بداية جائحة كوفيد-19، قامت مراكز الأمم المتحدة للإعلام ومكاتب المنسقين المقيمين أيضاً بدور رئيسي في ترجمة مواد الوقاية إلى لغات مختلفة لتيسير التواصل مع الشعوب الأصلية والمهاجرين ومختلف المجموعات الإثنية.

47 - وفي مراكز العمل الرئيسية الأربعة (نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي)، ساهم مرشدو الجولات أيضاً في النهوض بتعدد اللغات في الأمم المتحدة من خلال تنظيم جولات بما عدده 23 لغة<sup>(9)</sup> بشكل منظم، وبلغات إضافية في مناسبات خاصة<sup>(10)</sup>. وفي عام 2019، تم استضافة ما يقرب من 500 000 زائر. وفي حين تم تعليق الجولات الشخصية المصحوبة بمرشدين في أوائل عام 2020 بسبب جائحة كوفيد-19، فإن مراكز الزوار في جميع أنحاء الأمم المتحدة سرعان ما طورت أشكالاً جديدة من الجولات تمكنهم من مواصلة التواصل مع الزوار، بلغات متعددة. واعتمدت أيضاً على المهارات اللغوية لموظفيها من أجل تصميم رسائل الفيديو وغيرها من المواد الإعلامية.

## 6 - الاتصالات الداخلية والتواصل مع الدول الأعضاء

48 - لدى الرد على الرسائل الخطية الواردة من الدول الأعضاء، يستخدم العديد من الكيانات لغة المراسلات الواردة، شريطة أن تكون لغة من اللغات الرسمية للأمم المتحدة. ويطبق هذا النهج أيضاً مركز الزوار في نيويورك وفريق وسائل التواصل الاجتماعي التابع لإدارة التواصل العالمي عند الرد على الأسئلة الواردة من الجمهور العام. وعند نشر المراسلات، تستخدم كيانات الأمانة العامة عموماً اللغة المبيّنة في كتاب الأمم المتحدة الأزرق بوصفها لغة المراسلة، وكثيراً ما تستخدم مراكز الأمم المتحدة للإعلام اللغات المحلية. ولكفالة سير العمل بشكل أكثر سلاسة واستخدام موارد المنظمة المحدودة على نحو أكثر فعالية، سيستمر تشجيع الموظفين في جميع الكيانات على العمل مباشرة باللغة المستهدفة، لا سيما عندما تكون لغة عمل في الأمانة العامة.

(9) العربية والبلغارية والصينية والتشيكية والهولندية والإنكليزية والفرنسية والألمانية والعبرية والهندية والمجرية والإيطالية واليابانية والسواحلية والكورية والبرتغالية والرومانية والروسية والسلوفاكية والإسبانية والألمانية السويسرية والتركية والأردية.

(10) في اليوم الدولي للغة الأم، قدم مركز الزوار بالأمم المتحدة في نيروبي جولات بلغة الكيكويو، وهي إحدى اللغات المنطوق بها في البلد المضيف. وفي اليوم الدولي للغة الإشارة، قدم مركز الزوار في جنيف أيضاً جولات بلغتي الإشارة الدولية والفرنسية.

49 - ويمكن أن تؤثر الاتصالات الداخلية على ثقافة العمل في المنظمة وأن تكون بمثابة أدوات قوية من خلال تهيئة بيئة تمكينية تتيح للموظفين استخدام مختلف اللغات التي يتقنونها، حسب الحالة، أو من خلال إلهامهم لاكتساب لغات إضافية، إذا لزم الأمر.

50 - وعلى مواقع الإنترنت الخاصة بكيانات الأمانة العامة، يتوافر ما متوسطه 98 في المائة من المحتوى باللغة الإنكليزية (وهي نسبة ظلت دون تغيير منذ عام 2018)، و 16 في المائة باللغة الفرنسية (وهو ما يمثل زيادة بنسبة 23 في المائة منذ عام 2018). وسيتم إعلام الكيانات بخصائص اللغة التي يقدمها موقع "شيربوينت" (SharePoint)، وهو من أدوات برنامج ميكروسوفت (Microsoft) استُحدث خلال فترة إعداد التقرير كبدل لمنبر "يونايث كونيكشنز" (Unite Connections) الذي تم وقف تشغيله. وفي حين أن إدماج البعثات الميدانية في موقع الشبكة الداخلية iSeek أدى إلى توافر المزيد من المحتوى باللغة الفرنسية، لا يزال هناك تفاوت عام بين لغات العمل في المراسلات الداخلية، وهو تفاوت ينبغي تقليصه من أجل تهيئة بيئة عمل شاملة وأكثر انفتاحاً، وفقاً للمتطلبات الدنيا فيما يتعلق بتعيين الموظفين التي حددتها الجمعية العامة في قرارها 2480 (د-23). وسيستمر بذل الجهود للنهوض بتجسيد التزام المنظمة بتعدد اللغات على الصعيد الداخلي، لا سيما بهدف تحقيق نتائج أكثر فعالية. وسيعمل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بمساعدة منسق شؤون تعدد اللغات، على إبراز أهمية أدوات الاتصال القائمة دعماً للتعددية اللغوية.

51 - ومنذ نقل المسؤولية عن نشر الرسائل الإذاعية من إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال إلى إدارة التواصل العالمي في نيسان/أبريل 2020، أُتيح جميع هذه الرسائل باللغة الإنكليزية، وحوالي نصفها باللغة الفرنسية. ويشجع فريق iSeek التابع لإدارة التواصل العالمي الكيانات باستمرار على تقديم مسوداتها بكلتا لغتي العمل، ويضرب المثل من خلال نشر رسائله بلغتي العمل كلتيهما. ونشرت إدارة الدعم العملي أيضاً توجيهات بشأن جائحة كوفيد-19 باللغتين الإنكليزية والفرنسية. واستجابة لطلب الجمعية العامة، واصلت الأمانة العامة إتاحة إمكانية وصول الدول الأعضاء إلى المعلومات المتعددة اللغات المتاحة من خلال شبكة iSeek الداخلية، وذلك بتجديد موقعها المخصص للمندوبين ([un.org/delegate](http://un.org/delegate)).

52 - وفي حين أن معظم الكيانات أبلغت عن استخدام الإنكليزية فقط أثناء الاجتماعات بين الموظفين والإدارة، فإن عدداً قليلاً منها استخدم الترجمة الشفوية باللغتين الإنكليزية والفرنسية أو تناول مسائل باستخدام أي من اللغتين<sup>(11)</sup>، واستخدمت كيانات أخرى لغات إضافية أثناء اجتماعاتها العامة<sup>(12)</sup> من أجل التواصل مع جميع فئات الموظفين.

(11) مكتب الأمم المتحدة المتكامل في هايتي، وإدارة الدعم العملي، وإدارة عمليات السلام، ومكتب الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبروندي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل - فريق الأمم المتحدة لدعم لجنة الكاميرون ونيجيريا المختلطة.

(12) استخدمت اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة وبعثة الأمم المتحدة للتحقق في كولومبيا اللغة الإسبانية؛ واستخدمت بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى لغة سانغو؛ واستخدمت العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور وبعثة الأمم المتحدة لدعم اتفاق الحديدة اللغة العربية؛ واستخدم مركز الأمم المتحدة الإقليمي للدبلوماسية الوقائية لمنطقة وسط آسيا اللغة الروسية؛ واستخدم برنامج الأمم المتحدة للبيئة وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي لغات محلية أخرى.

## باء - الإدارة

## 1 - المسائل الشاملة

53 - منذ عام 2018، أصبحت اتفاقات كبار المديرين، بما في ذلك الممثلون الخاصون للأمين العام في البعثات الميدانية، تتضمن المتطلبات المتعلقة بالتعددية اللغوية و/أو الاعتبارات اللغوية، وفقاً لقرار الجمعية العامة 328/71.

54 - ومن أصل 64 كيانا قدمت إسهامات بشأن هذا الموضوع، أفادت 20 بعثة ميدانية<sup>(13)</sup> بأنها أدرجت التعددية اللغوية في خططها وميزانياتها، وأفاد 35 كيانا غير ميداني<sup>(14)</sup> بأنها أدرجت التعددية اللغوية في خطط عملها.

55 - وأفادت تسعة كيانات<sup>(15)</sup> بأن كبار مديريها أدرجوا في اتفاقاتهم أهدافاً إضافية لدعم تعدد اللغات. ونتيجة لذلك، أدمجت التعددية اللغوية بالكامل في خطط عمل الشعب المعمول بها.

56 - وتبين أمثلة عديدة في الأمانة العامة كيف تم تعميم تعدد اللغات في العمل اليومي لمختلف الكيانات، بما في ذلك من خلال إجراء تحليلات شاملة للاحتياجات اللغوية للفئات المعنية والعملاء، بدءاً من مرحلة التخطيط.

57 - وقياس التقدم المحرز نحو تحقيق تعدد اللغات يتطلب أيضاً توافر مقاييس مصنفة حسب اللغات لدعم عملية اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات، بما يتماشى مع استراتيجية الأمين العام لاستخدام البيانات

(13) مكتب الأمم المتحدة المتكامل في هايتي، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لبوروندي، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لميانمار، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك، وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وفريق مراقبي الأمم المتحدة العسكريين في الهند وباكستان، ومكتب الأمم المتحدة لدى الاتحاد الأفريقي، ومكتب الأمم المتحدة الإقليمي لوسط أفريقيا، ومركز الأمم المتحدة الإقليمي للدبلوماسية الوقائية لمنطقة وسط آسيا، ومكتب منسق الأمم المتحدة الخاص لشؤون لبنان، وبعثة الأمم المتحدة للتحقق في كولومبيا.

(14) إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة التواصل العالمي، وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وإدارة الدعم العملياتي، وإدارة الشؤون السياسية وبناء السلام - إدارة عمليات السلام، وإدارة شؤون السلامة والأمن، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، ومكتب الأخلاقيات، ومكتب إقامة العدل، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومكتب مكافحة الإرهاب، ومكتب شؤون نزع السلاح، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الممثلة السامية لأقل البلدان نمواً والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ومكتب الشؤون القانونية، ومكتب المستشار الخاص لشؤون أفريقيا، ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالأطفال والنزاع المسلح، ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف الجنسي في حالات النزاع، ومكتب الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف ضد الأطفال، ومكتب الأمم المتحدة للدفاع عن حقوق الضحايا، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، ومكتب التنسيق الإنمائي، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا/المكتب المعني بالمخدرات والجريمة.

(15) إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة التواصل العالمي، وإدارة الدعم العملياتي، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا/المكتب المعني بالمخدرات والجريمة.

من قبل الجميع وفي كل مكان. وقد وضع العديد من كيانات الأمانة العامة أدوات لهذا الغرض. ومع ذلك، لا تحتفظ جميع الكيانات حالياً بمقاييس مصنفة حسب اللغات، وسيظل من أولويات المنظمة السعي لإيجاد الفرص المناسبة لتحسين عملية اتخاذ القرار وإسداء المشورة في مجال السياسات من خلال تسخير ما تتطوي عليه البيانات من إمكانات.

## 2 - إدارة المؤتمرات

58 - يمكن الاطلاع على آخر المعلومات عن الابتكارات التي أجريت في مجال إدارة المؤتمرات في مراكز العمل الرئيسية الأربعة في تقرير الأمين العام عن خطة المؤتمرات (A/75/89).

59 - وقد أثرت جائحة كوفيد-19 والصعوبات المرتبطة بنقص السيولة تأثيراً شديداً على خدمات المؤتمرات في جميع أنحاء الأمانة العامة. وفيما يتعلق بخدمات الوثائق الحكومية الدولية المتعددة اللغات، لوحظ حدوث اختلالات كبيرة في تخطيط عبء العمل حيث قدم العديد من الوثائق غير المقررة فيما يتعلق بالجائحة لأغراض تجهيزها. وزاد عبء العمل الإضافي هذا من الضغوط المفروضة على خدمات الوثائق، التي كانت قدراتها قد تأثرت قبل ذلك بسبب تجميد التوظيف الذي تم بسبب الصعوبات المرتبطة بنقص السيولة. وعموماً، تمكنت خدمات الترجمة والدعم من مواصلة إنجاز أعمالها، حيث أن أدوات الإنتاج الرئيسية التي تستخدمها تلك الخدمات تعتمد أصلاً على شبكة الإنترنت، ويمكن لموظفي اللغات الوصول إليها عن بُعد. وتم أيضاً اعتماد عدد من ترتيبات تقاسم العمل بين جميع مراكز العمل والفئات المهنية<sup>(16)</sup> لتحسين استخدام القدرات. وقد كان الهدف المتوخى هو تحقيق التوزيع المتزامن للوثائق الرسمية بجميع اللغات التي صدر بها تكليف، وإن لم يتسن دائماً الوفاء بالمواعيد النهائية المقررة. وفي حين أن هذا الجهد يدل على الكفاءة المهنية لموظفي اللغات وتقانيهم في ظل أصعب الظروف، تجدر الإشارة أيضاً إلى أن هذا النهج غير مستدام على المدى الطويل.

60 - وأثبتت الأدوات اللغوية الإلكترونية التي طورتها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات داخلياً أنها مفيدة في ضمان تقديم محتوى متعدد اللغات عالي الجودة على الصعيد العالمي. فعلى سبيل المثال، أدى اعتماد منظمة الصحة العالمية لنظام إيلونا (eLUNA) (وهي أداة الترجمة بمساعدة الحاسوب التي طورتها الإدارة) وقاعدة بيانات مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM)، إلى إتاحة المصطلحات ذات الصلة بجائحة كوفيد-19 باللغات الرسمية الست لجميع المنظمات ولعمامة الجمهور، مما أسهم في جودة الوثائق المتعددة اللغات واتساقها على نطاق منظومة الأمم المتحدة. وصار بإمكان المترجمين الشفويين في إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وموظفي إدارة التواصل العالمي استخدام نظام eLUNA وخاصة البحث فيه والحصول على التدريب في هذا المجال ليتمكنوا من المساعدة في ترجمة مجلدات ضخمة من المحتوى المتصل بجائحة كوفيد-19 الصادرة باللغات الرسمية الست لموقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت، بما في ذلك بوابة الاستجابة لجائحة كوفيد-19 التي تم تطويرها حديثاً (<https://www.un.org/ar/coronavirus>).

61 - وفيما يتعلق بخدمات الاجتماعات، كان الأثر المباشر للتدابير التي تقيد عقد الاجتماعات بالحضور الشخصي كبيراً لأنها أدت إلى إلغاء وتأجيل عدد ضخم من الاجتماعات المقررة المدرجة في

(16) قبل بدء الاجتماعات الافتراضية، سخر المترجمون الشفويون، على سبيل المثال، مهاراتهم اللغوية المتنوعة في توفير خدمات الترجمة التحريرية لعدد من الوثائق والمواد ذات الصلة بجائحة كوفيد-19.



الجدول الزمني. وعندما سُمح باستئناف الاجتماعات، خُفّضت القدرة الاستيعابية لغرف الاجتماعات بصورة كبيرة في جميع مراكز العمل بسبب بروتوكولات التباعد البدني، مما شكل تحدياً كبيراً أمام إدارة الاجتماعات.

62 - ولضمان استمرارية تصريف الأعمال خلال عام 2020، نجحت خدمات الترجمة الشفوية، بالتعاون مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشعبة المشتريات، في اعتماد أساليب للعمل عن بعد، في مهلة قصيرة نسبياً، بفضل انتشار ثقافة الابتكار وسرعة التكيف. وشاركت خدمات الترجمة الشفوية من عدة مراكز عمل<sup>(17)</sup> بنشاط في اختبار منصات للاجتماعات والترجمة الشفوية عن بعد في معرض شرائها، ووضعت مبادئ توجيهية لإجراء اجتماعات افتراضية. وفي عام 2020 أيضاً، صمم المترجمون الشفويون اختبارات ودورات تدريبية على الإنترنت للمترجمين الشفويين المستقلين وغيرهم من فئات الجماهير في إطار جهودهم في مجال التخطيط لتعاقب الموظفين.

63 - وعلى الرغم من تلك الجهود المبذولة، أشارت المفوضية السامية لحقوق الإنسان إلى الشكاوى الواردة من اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرها من الهيئات المنشأة بموجب معاهدات بشأن عدم إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى منصات الترجمة الشفوية الفورية عن بُعد. وأشارت المفوضية كذلك إلى التكاليف التي ينطوي عليها تشغيل تلك المنصات. وقد تم إحالة التعليقات إلى البائعين التجاريين الذين يملكون تلك المنصات، وأبدوا التزامهم بتحسين خدماتهم.

64 - وبالإضافة إلى ذلك، لوحظ على مستوى الأمانة العامة أن الترجمة التحريرية، بصرف النظر عن توافر الموارد، ليست دائماً خياراً واقعياً، ولا سيما بالنسبة للوثائق التقنية و/أو المستعجلة. ولاحظت إدارة شؤون السلامة والأمن أنه من الصعب إيجاد المترجمين الذين يعملون باللغات المحلية وتتوافر لديهم معرفة متخصصة بالمسائل الأمنية، حتى عندما تكون الموارد متاحة. ولاحظت بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي أن ارتفاع معدلات الأمية يشكل عقبة أمام فعالية المواد المكتوبة المترجمة إلى اللغات المحلية. وبالإضافة إلى ذلك، أشارت الكيانات التي تعتمد اعتماداً كبيراً على التمويل من مصادر خارجة عن الميزانية إلى أن تأمين التبرعات للترجمة، لا سيما باللغات الرسمية الست، أمر ينطوي على تحديات خاصة، وبالتالي فإن تحديد الأولويات أمر ضروري. وكثيراً ما يشترط المانحون أن تتم الترجمة فقط إلى لغتهم و/أو اللغة التي يُعتبر أنها الأكثر صلة بتنفيذ المشاريع. وأفادت معظم الكيانات عن نقص في الموارد البشرية أو موارد الميزانية المخصصة لترجمة الوثائق والمواد غير الرسمية، ولا سيما ترجمة محتويات مواقع شبكة الإنترنت، مما أدى إلى إعطاء الأولوية للغات الأكثر صلة لأغراض الاتصال. وأشار آخرون إلى ضرورة مراعاة الشواغل المتعلقة بأمن المعلومات عند الاستعانة بمصادر خارجية في الترجمة. وأعربت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات عن استعدادها لمواصلة تقديم المشورة المهنية إلى مختلف الكيانات لمساعدتها على النهوض بمشاريعها في مجال الترجمة.

65 - ومن أجل التغلب على هذه التحديات، وضعت كيانات الأمانة العامة استراتيجيات مختلفة. وقد أدمجت بعض الكيانات التعددية اللغوية بالكامل في أنشطتها وتخطط مسبقاً لاحتياجاتها اللغوية، في حين وضعت كيانات أخرى اعتمادات للترجمة التحريرية أو الترجمة الشفوية في إطار تنفيذ المشاريع الممولة

(17) شارك في هذه المرحلة من الاختبار مقر الأمم المتحدة ومكتب الأمم المتحدة في جنيف ومكتب الأمم المتحدة في فيينا ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، وكذلك اللجنة الاقتصادية لأفريقيا واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا.

من خارج الميزانية. وتستخدم كيانات أخرى أدوات الترجمة الآلية، أو تعتمد على متطوعي الأمم المتحدة أو الاستشاريين، أو تلجأ إلى سوق القطاع الخاص لشراء خدمات الترجمة. وأشار العديد منها إلى أنها ستستفيد من عقد مؤسسي متاح لجميع كيانات الأمانة العامة، ومن الحصول على الأدوات المهنية التي يستخدمها مترجمو الأمم المتحدة التحريريون و/أو آليات تمويل أكثر اتساقاً لتلبية الاحتياجات غير الرسمية من الترجمة التحريرية والشفوية. ودخلت بعض الكيانات في شراكات مع مؤسسات أكاديمية أو منظمات غير حكومية أو منظمات دولية لترجمة مراسلاتها مجاناً، في حين نظمت كيانات أخرى حلقات عمل وتدريب وتعاون تقني باللغة المحلية مباشرة.

66 - وفي عام 2020، أصدرت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات أول مجموعة من قرارات الجمعية العامة المقروءة آلياً باللغات الرسمية الست من خلال تسخير الفرص التي تتيحها التكنولوجيا الجديدة والذكاء الاصطناعي. وقد أتيحت هذه القرارات لعامة الجمهور، وكانت بمثابة المادة الخام المستخدمة في الإعداد الآلي للمجلد الأول من القرارات التي اعتمدها الجمعية العامة في دورتها الخامسة والسبعين (A/75/49 (Vol. I))، مما عجل بإصدار المجلد بشكل متزامن بجميع اللغات الست في غضون ستة أشهر.

### 3 - إدارة الموارد البشرية

#### السياسات

67 - يؤدي الموظفون، سواء في مجال الإعلام والاتصالات، أو في مجالات العمل الفنية أو في الإدارة، دوراً محورياً في تعميم تعدد اللغات على نطاق المنظمة. ويتيح كسب تأييد الموظفين الفرصة للعمل بشكل جماعي على تشجيع ثقافة مؤسسية تعزز تعدد اللغات بوصفها قيمة أساسية ويدعم الترتيبات اللغوية المعمول بها في الأمم المتحدة، باستخدام الموارد المتاحة. وقد مكّن ذلك المنظمة من تلبية الاحتياجات اللغوية للعملاء، بما في ذلك هيئات الأمم المتحدة والدول الأعضاء والبلدان المضيفة والمجتمع المدني ككل.

68 - ووفقاً لذلك، تقوم إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، بدعم من منسق شؤون تعدد اللغات، بتعميم تعدد اللغات في عدد من المشاريع الجارية ذات البعد الاستراتيجي في مجال الموارد البشرية، بما في ذلك من خلال تنقيح إطار الكفاءات في الأمم المتحدة، وتطوير نهج جديد إزاء تنقل الموظفين، وتنفيذ إطار استراتيجي للتخطيط للقوة العاملة، ووضع استراتيجية عالمية للتعليم.

69 - وبالتوازي مع ذلك، قامت شعبة الدعم التنفيذي ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، بالتشاور مع إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، بصقل "إطار لغات الأمم المتحدة" الذي يوفر تعريفاً مشتركاً للمستويات الأربعة في الكفاءة اللغوية - من المستوى الأول إلى المستوى الرابع - المستخدمة في الأمم المتحدة. وستدعم هذه المستويات استخدام معايير موحدة للتقييم في امتحانات الكفاءة اللغوية، وسيُسترشد بها فيما يخص أنشطة التطوير الوظيفي والمساعدة في استقدام الموظفين، كما ستتيح إمكانية وضع منهج دراسي موحد باللغات الرسمية الست. وقد بُذلت جهود لزيادة الوعي بالإطار لدى أصحاب المصلحة المعنيين والموظفين. ووضعت معايير التقييم الجديدة للاختبارات استناداً إلى توصيفات المستوى الثالث للكفاءة اللغوية، كما تجري مواءمة فهرس دورات تعلم اللغات تدريجياً مع مستويات الكفاءة اللغوية المذكورة أعلاه. ومن المتوقع اعتماد الإطار رسمياً في نشرة الأمين العام في عام 2021، وبذلك تمهيد الطريق لمواءمة عمليات الموارد البشرية ذات الصلة.

70 - وعقب استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات والمهارات اللغوية الذي استهله منسق شؤون تعدد اللغات بدعم من مكتب الموارد البشرية في عام 2019 (انظر الفقرة 15 أعلاه)، بدأت إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال وشعبة الدعم التنفيذي مشروعاً تجريبياً يبين كيف يمكن استخدام تعدد اللغات في مجال إدارة المواهب. واستند المشروع إلى مستويات الكفاءة اللغوية المحددة في إطار لغات الأمم المتحدة من أجل وضع منهجية متنسقة لتحديد الاحتياجات اللغوية وما يعتري المهارات اللغوية من ثغرات. وقد تمثل الهدف النهائي من ذلك في جمع المعلومات عن المهارات اللغوية للقوة العاملة، ودعم الكيانات المعنية في عملية اتخاذ القرارات.

71 - وأعربت عدة كيانات في الأمانة العامة عن اهتمامها بهذه المبادرات، في حين كانت كيانات أخرى، مثل إدارة شؤون السلامة والأمن ومكتب الأخلاقيات ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، قد أنشأت بالفعل آليات مخصصة لتحديد المهارات اللغوية لموظفيها وأي ثغرات في القدرات.

### استخدام الموظفين وتنسيبهم

#### المتطلبات اللغوية

72 - مثلما ذكر الأمين العام في تقريره المعنون "الاستراتيجية العالمية للموارد البشرية للفترة 2019-2021: بناء أمة متحدة أكثر فعالية وشفافية وخضوعاً للمساءلة (A/73/372)، هناك حاجة أكثر من أي وقت مضى إلى أن تكون الأمم المتحدة قوية، وأن تتسم الخدمة المدنية الدولية العاملة فيها بالمرونة ويتعدد التخصصات واللغات وبالاستقلالية. وقد كان استقدام الموظفين وتنمية قدراتهم يمثلان، تقليدياً، الأداتين الرئيسيتين لتعزيز قوة عاملة متعددة اللغات تمتلك المهارات اللغوية المناسبة للتغلب على تحديات القرن الحادي والعشرين، التي تتطلب زيادة المرونة والقدرة على التكيف والتوجه المراعي لاحتياجات العملاء. بيد أنه مع وقف العمل بالحوافز اللغوية بالنسبة للفئة الفنية والفئات العليا، اعتباراً من 1 كانون الثاني/يناير 2017، وفقاً لقرار الجمعية العامة 244/70، أصبح استقدام الموظفين يمثل الأداة الرئيسية لتشكيل قوة عاملة متعددة اللغات في الأمانة العامة. ومن شأن جعل الكفاءة اللغوية شرطاً في مرحلة الاستقدام أن يحفز أيضاً الموظفين على اكتساب لغات إضافية من أجل توسيع نطاق فرصهم الوظيفية. وفي غياب بيانات شاملة بشأن المهارات اللغوية للموظفين، تمثل المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة مؤشراً مفيداً لتقييم وضع تعدد اللغات في الأمانة العامة، والتقدم المحرز نحو بناء قوة عاملة متعددة اللغات.

73 - ويرد أدناه تحديث للتحليل المفصل الوارد في التقرير السابق عن تعدد اللغات (A/73/761) مع استخدام عام 2019 باعتباره السنة المرجعية للدورة الحالية<sup>(18)</sup>. وعلى الرغم من أن الجمعية العامة أكدت من جديد ضرورة مراعاة المساواة بين لغتي العمل في الأمانة العامة في قرارها 263/71 بشأن إدارة الموارد البشرية، وفي قرارات سابقة بشأن الموضوع نفسه، فإن عدداً قليلاً فقط من إعلانات الوظائف الشاغرة يتطلب إما اللغة الإنكليزية أو اللغة الفرنسية (68 إعلاناً في عام 2019، أو ما يعادل 1,13 في المائة من إجمالي

(18) قد تكون الأرقام السنوية غير دقيقة بسبب التجميد المؤقت للتوظيف الذي نُفذ في عام 2019 نتيجة لأزمة السيولة على نطاق الأمانة العامة.

إعلانات الوظائف الشاغرة<sup>(19)</sup> في عام 2019). واستناداً إلى المعلومات التي جُمعت من نظام إنسبيرا، يبدو أيضاً أن معرفة اللغة (اللغات) الرسمية المنطوق بها في البلدان المضيفة للكيانات الميدانية ليست دائماً شرطاً لتعيين موظفين فيما بين مراكز العمل أو داخلها. ومن بين 103 كيانات مستقلة جرى جردها لعام 2019 في نظام إنسبيرا<sup>(20)</sup>، لم يشترط 47 كيانا (45,6 في المائة) معرفة لغات أخرى غير اللغة الإنكليزية في وظائفها الشاغرة، في حين اشترطت 90 منها (87,4 في المائة) اللغة الإنكليزية لجميع وظائفها الشاغرة، وفي بعض الأحيان بالإضافة إلى لغات أخرى<sup>(21)</sup>. وعموماً، تفاقمت، في عام 2019، التفاوتات التي لوحظت في التقرير السابق بين لغتي العمل أو اللغات الرسمية<sup>(22)</sup>، مع تسجيل ركود أو تراجع في جميع اللغات باستثناء اللغة الإنكليزية، كما هو مبين في الشكل الرابع. ويلاحظ هذا الاتجاه أيضاً في مراكز العمل الرئيسية الأربعة، بما في ذلك في جنيف<sup>(23)</sup>، حيث كانت اللغة الفرنسية مطلوبة في 14,9 في المائة من إعلانات الوظائف الشاغرة في عام 2019 (وهو ما يمثل انخفاضاً بنسبة 13,62 في المائة منذ عام 2017). وكانت هناك أيضاً أوجه تباين بين الكيانات، حسب المجموعة الوظيفية، بما في ذلك في البعثات الميدانية التي كانت تشترط تقليدياً المعرفة بلغات متعددة. وفي عام 2019، على سبيل المثال، اشترطت بعثة ميدانية في بلد ناطق باللغة الفرنسية، حيث يمثل الموظفون المحليون أكثر من 40 في المائة من مجموع الموظفين، اللغتين الفرنسية والإنكليزية في 100 في المائة من إعلانات وظائفها الشاغرة في مجال السياسة والسلام والعمل الإنساني، ولكن في 38 في المائة فقط من إعلانات وظائفها الشاغرة في مجال التنظيم والإدارة، وفي 9 في المائة من إعلانات وظائفها الشاغرة في مجال الخدمات اللوجستية والنقل وسلسلة التوريد.

(19) يشمل ذلك الإعلانات عن الوظائف الشاغرة، والإعلانات عن الوظائف المؤقتة الشاغرة، والإعلانات عن الامتحانات التنافسية والإعلانات عن فرص التدريب الداخلي.

(20) يتجاوز عدد الكيانات في نظام إنسبيرا عددها في الأمانة العامة عموماً بسبب إغلاق بعض البعثات الميدانية وفتح مكاتب جديدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

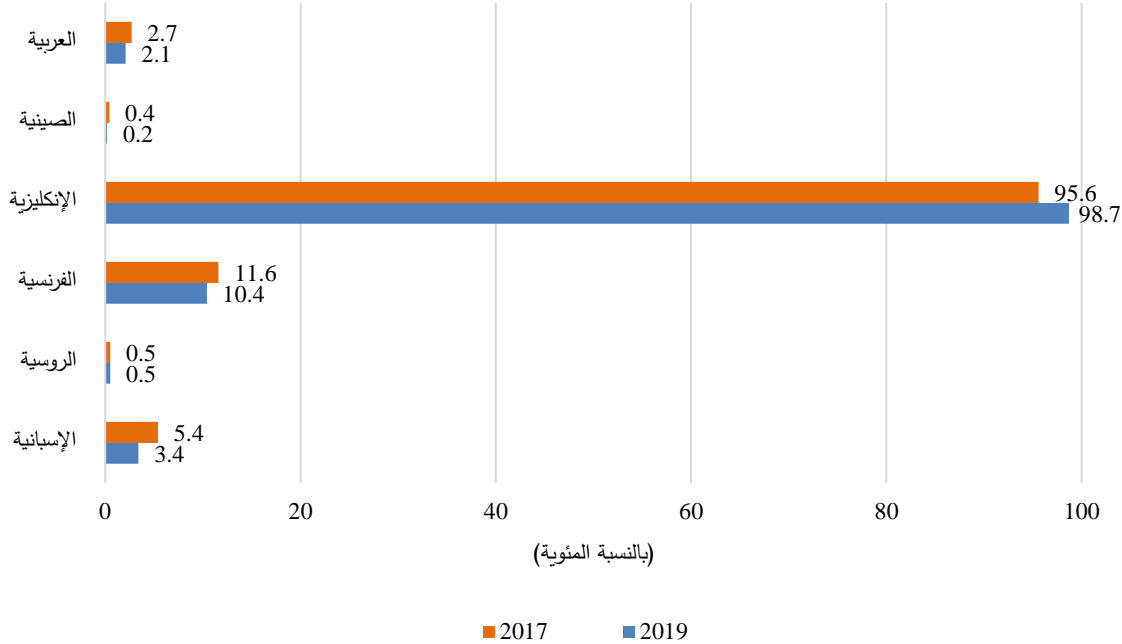
(21) أصدرت الكيانات الـ 14 التالية إعلاناً واحداً أو أكثر عن وظيفة شاغرة في عام 2019 لم يشترط فيه الإلمام باللغة الإنكليزية: مكتب الأمم المتحدة المتكامل في هايتي، وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وإدارة التواصل العالمي، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، ومكتب التنسيق الإنمائي، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (مؤهل الأمم المتحدة)، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف.

(22) A/73/761، الفقرات من 42 إلى 49.

(23) تشمل جنيف جميع الوظائف الموجودة في المدينة، وليس فقط مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

## الشكل الرابع

المتطلبات اللغوية في جميع إعلانات الوظائف الشاغرة التي نشرت في عامي 2017 و 2019، حسب اللغة الرسمية المطلوبة (بالنسبة المئوية)



المصدر: إنسيبرا.

ملاحظة: تعكس النسب المئوية العدد الإجمالي لإعلانات الوظائف الشاغرة المنشورة، حيث تم حساب إعلانات الوظائف الشاغرة التي تتطلب الكفاءة في أكثر من لغة واحدة فيما يخص كل لغة من اللغات المطلوبة.

74 - وتماشياً مع تفويض السلطة الذي أصبح نافذاً في 1 كانون الثاني/يناير 2019، سيتلقى كبار المديرين بانتظام آخر مستجدات وضع تعدد اللغات في مجال استقدام الموظفين في الكيانات التي يديرونها، في محاولة لزيادة وعيهم، وتحسين المساءلة، والدفع في اتجاه اتخاذ تدابير تصحيحية عند الضرورة. وسيواصل الأمين العام، بوصفه الرئيس التنفيذي لمنظمة ميدانية المنحى ذات عضوية عالمية، ممارسة سلطته لتشجيع المزيد من التنوع اللغوي في القوة العاملة، من أجل تعزيز بيئة مواتية للجميع، وتحقيق مكاسب في الكفاءة، وزيادة الشفافية، وتعزيز الأداء العام للمنظمة.

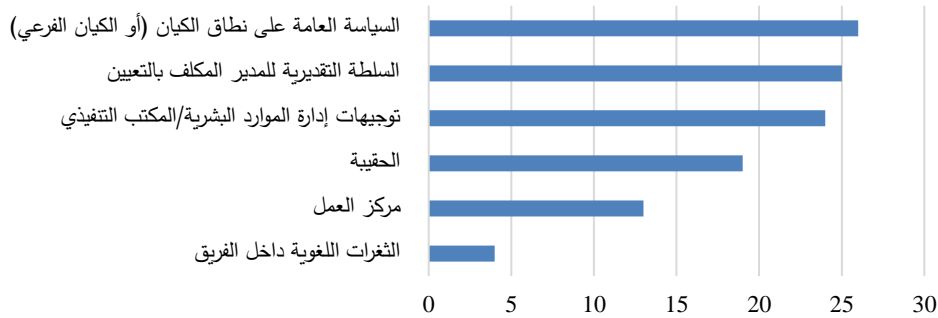
75 - واعترافاً بمسؤولية كبار القادة عن إعطاء القدوة من أجل تحقيق تعدد اللغات داخل المنظمة وبالدور الذي تؤديه المهارات اللغوية في إقامة علاقات العمل وتنفيذ الولايات، سيواصل المكتب التنفيذي للأمين العام إدراج معلومات بشأن الكفاءة اللغوية في إخطارات التعيين في المناصب العليا.

76 - وكما لوحظ سابقاً، أبلغت كيانات الأمانة العامة عن استخدام طائفة واسعة من المعايير عند وضع المتطلبات اللغوية. وفي بعض الكيانات، اعتمدت خدمات الموارد البشرية نهجاً استباقياً لضمان قيام المديرين المكلفين بالتعيين بإدراج ما يكفي من المتطلبات اللغوية في الإعلانات عن الوظائف الشاغرة. وفي كيانات أخرى، لم تُقدّم أي توجيهات محددة باستثناء التوجيهات التي عمّمها مكتب الموارد البشرية في دليله لنظام اختيار الموظفين، في حين أفادت كيانات أخرى بأن معرفة اللغة الإنكليزية هي الوحيدة المطلوبة في جميع

الوظائف في الكيان. ويقدم الشكل الخامس موجزا للعوامل التي تستخدمها كيانات الأمانة العامة، بشكل تراكمي في بعض الأحيان، لتحديد المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة.

الشكل الخامس

العوامل المحددة للمتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة، حسب عدد كيانات الأمانة العامة الموجبة (حتى 30 أيلول/سبتمبر 2020)



المصدر: الاستقصاء الذي أجره منسق شؤون تعدد اللغات وشمل جميع كيانات الأمانة العامة.

77 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قام مكتب الموارد البشرية بتحديث النسختين الإنكليزية والفرنسية لدليل نظام اختيار الموظفين، بما في ذلك المبادئ التوجيهية المتعلقة بتحديد المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة. وبالنظر إلى السلطة المخولة للمديرين المكلفين بالتعيين في تحديد المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة، واعترافاً بالدور الذي تؤديه القرارات الفردية في تشكيل قوة عاملة متعددة اللغات، سيواصل مكتب الموارد البشرية تقديم التوجيه في هذا المجال على نطاق الأمانة العامة، ومواءمة مواده الحالية مع إطار لغات الأمم المتحدة الذي وُضع حديثاً.

#### التقييمات اللغوية

78 - عندما يجري التأكيد على ضرورة امتلاك مستوى معين من الكفاءة في لغة ما في إعلان وظيفة شاغرة، فإن شرط اللغة يشكل معياراً لتحديد الأهلية. ويجب أن تثبت عملية اختيار الموظفين أن المترشحين يستوفون جميع معايير تحديد الأهلية. وعلى النقيض من ذلك، عندما تعتبر الكفاءة في لغة ما أمراً مرغوباً فيه، أو تمثل ميزة أو تفوقاً، فيمكن استخدام ذلك لتحديد مدى ملاءمة المترشحين للوظيفة، دون أن يكون تقييمها ضرورياً أثناء عملية اختيار الموظفين.

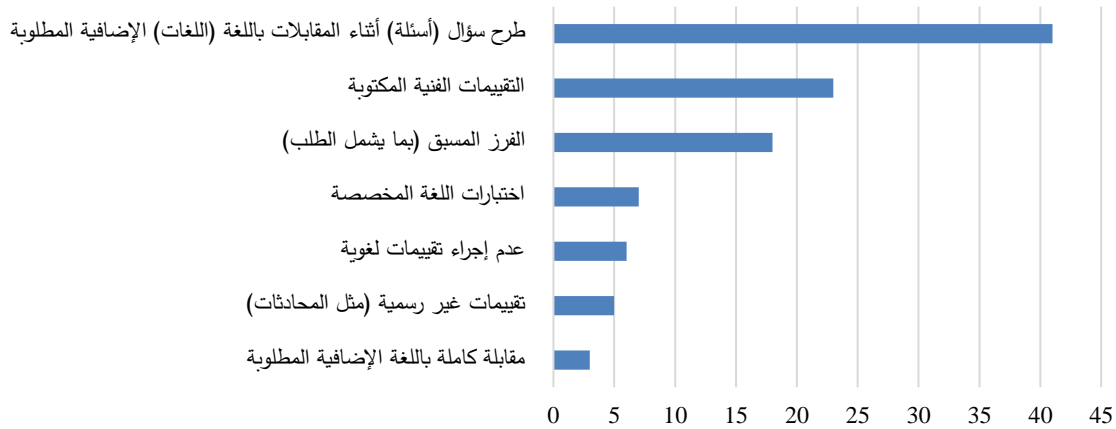
79 - واستناداً إلى المعلومات الواردة من كيانات الأمانة العامة، يبدو أن المديرين المكلفين بالتعيين يميلون إلى اتباع نهج تقييمي عند وضع معايير تحديد الأهلية التي يتعين إدراجها في إعلانات الوظائف الشاغرة. وكثيراً ما تُستخدم المتطلبات اللغوية لتحديد الملاءمة ووضع قائمة التصفية الأولى للمترشحين، حسب الاقتضاء.

80 - وواصلت كيانات الأمانة العامة استخدام أساليب متنوعة لتقييم الكفاءة اللغوية، بصورة تراكمية أحياناً، على النحو الموجز في الشكل السادس. ولا يزال إدراج سؤال أو أكثر باللغات المطلوبة أثناء إجراء المقابلات

على أساس الكفاءة الأسلوب المفضل، وهو ما يطرح تحديات عملية، على النحو المبين في التقرير السابق (A/73/761، الفقرة 59). وقد وضعت عدة كيانات استراتيجيات للتغلب على هذه التحديات. وفي إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، يُنصح المديرين المكلفون بالتعيين بإدراج تقييم المهارات اللغوية في الاختبارات التقنية للوظائف غير المتصلة باللغات، في حالة عدم توافر أعضاء في فريق التقييم ممن لديهم المهارات اللغوية المطلوبة. ووضعت الإسكوا، التي تعتبر الموظفين متعددي اللغات شرطاً مسبقاً لتنفيذ ولاياتها، أدوات مبتكرة للتقييم اللغوي: حيث يخضع المترشحون للوظائف غير اللغوية لتقييم أولي من خلال إجراء مقابلات الفيديو وتحرير المقالات الإلكترونية باستخدام منصات تتعهد أطراف أخرى، وهو ما يكفل معاملة المترشحين على قدم المساواة، ويضمن ألا يمر إلى المرحلة التالية من عملية الاختيار سوى المترشحون الذين يستوفون معايير الأهلية الخاصة بالوظيفة الشاغرة المعلن عنها.

الشكل السادس

أساليب تقييم المهارات اللغوية في عملية اختيار الموظفين في الأمانة العامة، حسب عدد الكيانات المجيبة (حتى 30 أيلول/سبتمبر 2020)



المصدر: الاستقصاء الذي أجراه منسق شؤون تعدد اللغات وشمل جميع كيانات الأمانة العامة.

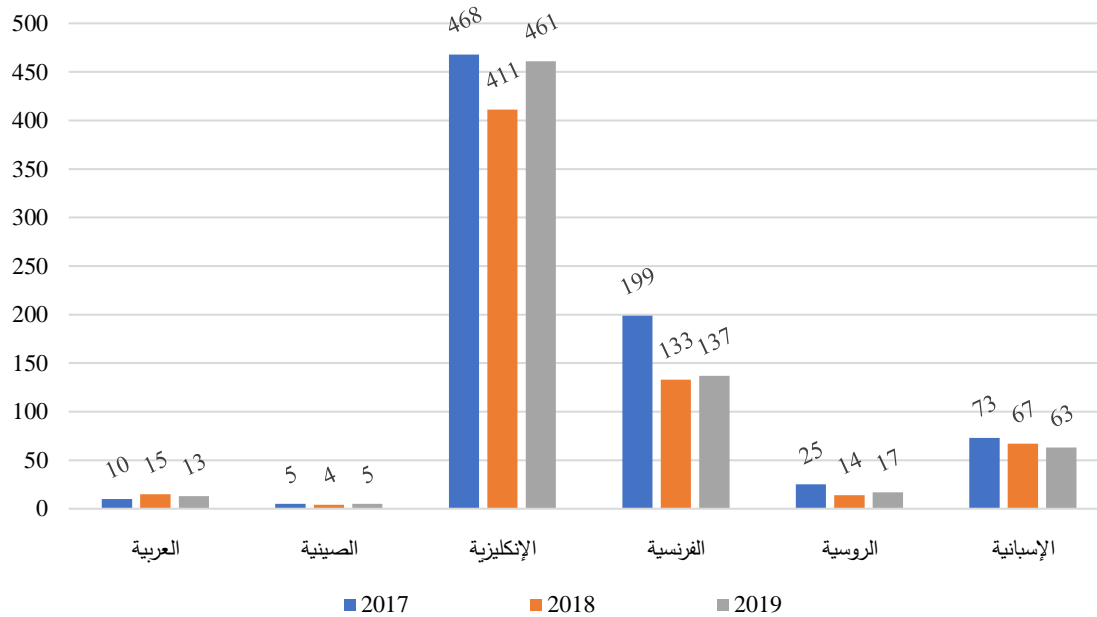
81 - ومن أجل تحقيق قوة عاملة متعددة اللغات في الأمانة العامة، سُنِّج جميع الكيانات على أن تتوخى الاتساق في تقييمها للمهارات اللغوية المطلوبة (والمروية، حيثما أمكن ذلك) للمترشحين، بما في ذلك ما ينطبق من لغة (لغتي) العمل وفقاً للقرار 2480 بء (د-23) (الفقرة 1 (أ) '1')، باستخدام إطار لغات الأمم المتحدة الجديد باعتباره دليلاً مرجعياً. ويُتوقع من شعبة الدعم التنفيذي وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال أن تواصل تقديم التوجيه في هذا المجال، بما في ذلك بشأن تكوين أفرقة إجراء المقابلات، ومنهجية التقييم والأدوات المتاحة.

82 - ومن بين هذه الأدوات امتحان الكفاءة اللغوية، وهو أداة داخلية لاختبار الكفاءة اللغوية مصممة لتقييم معرفة الموظفين بلغة من اللغات الرسمية غير لغتهم الأم. واجتياز الامتحان بنجاح يخول الموظفين في فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها الحصول على بدلات اللغات، وكان يؤدي، قبل عام 2017،

إلى دفع حوافز لغوية لموظفي الفئة الفنية والفئات العليا<sup>(24)</sup>. وقد نُفّح الامتحان بشكل كبير خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وقامت شعبة الدعم التنفيذي، التي تتولى الآن إدارة الامتحان، بدعم من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتحويل طريقة تنظيم الامتحان ليصبح امتحانا آليا باستخدام منصة إلكترونية. ونتيجة لهذه التحسينات، ارتفع عدد الطلبات بشكل كبير في جميع اللغات في عام 2020، بما في ذلك من الموظفين العاملين في مواقع نائية. إلى جانب ذلك، فإن الشكل الإلكتروني أتاح الاستمرار في تنظيم الامتحان على الرغم من جائحة كوفيد-19. ويقدم الشكل السابع أدناه لمحة عامة عن استمرار الإقبال على الامتحان في صفوف موظفي الأمانة العامة للأمم المتحدة على الرغم من إلغاء الحوافز اللغوية.

### الشكل السابع

#### عدد المترشحين المدعومين لاجتياز امتحان الكفاءة اللغوية، حسب اللغة



المصدر: إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال (2017 و 2018) وشعبة الدعم التنفيذي (2019).

ملاحظة: ستصبح مجموعة البيانات الكاملة لعام 2020 متاحة في وقت لاحق من عام 2021.

### التدريب

83 - إلى جانب استخدام الموظفين وتنسيبهم، يوفر التدريب وتنمية قدرات الموظفين سبيلا هاما لتنمية وتطوير قوة عاملة متعددة اللغات.

(24) ألغيت الحوافز اللغوية اعتبارا من 1 كانون الثاني/يناير 2017، وفقا لقرار الجمعية العامة 244/70.



### الاتحاق الفعلي بالعمل

84 - طورت شعبة الدعم التنفيذي، إقراراً منها بأن استقدام موظفين متعددي اللغات يبدأ منذ لحظة اختيارهم، واجهة جديدة للمستخدمين على نظام إنسبيرا باللغتين الإنكليزية والفرنسية تخص عملية الاتحاق الفعلي بالعمل، وذلك بدعم من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونظمت مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان إحاطات غير رسمية بلغات الأمم المتحدة الرسمية في إطار برنامجها للتعلم من الأقران، بينما دأب مكتب التنسيق الإنمائي للأمم المتحدة على تأكيد أهمية تعدد اللغات في جميع أنشطة الإعلام والاتصالات في الحلقات الدراسية الشبكية التي يعقدها لفائدة موظفي الاتصالات والدعوة المعينين حديثاً.

### التدريبات الفنية والإلزامية

85 - جرى أيضاً تعميم تعدد اللغات بشكل متزايد في التدريب الفني، بما في ذلك الدورات التدريبية الإلزامية<sup>(25)</sup>، وكثير منها متاح باللغتين الإنكليزية والفرنسية، وفقاً للالتزام قطعه منذ عهد بعيد إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وبلغات أخرى كلما أمكن ذلك، مثل الدورة التدريبية الإلكترونية بشأن الوعي الأمني التي وضعتها إدارة شؤون السلامة والأمن، والمتاحة باللغات الرسمية الست. وسعى مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية إلى إتاحة أنشطة التعلم والتطوير بلغات متعددة، مع الاستفادة من قدرات الموظفين في المقر وفي المواقع الميدانية. ونظمت مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان أنشطة تدريبية ميدانية باللغات ذات الصلة، بمساعدة من مدربين محليين. وأجرى مكتب الشؤون القانونية تدريباً فنياً باللغات الإنكليزية والفرنسية والإسبانية وأحياناً باللغة الروسية، بل وحتى باللغات المحلية بمساعدة مترجمين شفويين محليين، حسب الاقتضاء. ونظم مكتب التنسيق الإنمائي دورات تدريبية وحلقات دراسية شبكية بشأن لغة معينة لفائدة أفرقة الأمم المتحدة القطرية. وأفاد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة بأن خدماته تُقدم باستمرار بلغات توافقت احتياجات المستفيدين. وقدم مركز الأمم المتحدة الإقليمي للدبلوماسية الوقائية لمنطقة وسط آسيا التدريب لموظفين معينين محلياً تدريباً باللغة الروسية، ووفّر مكتب منسق الأمم المتحدة الخاص لشؤون لبنان تدريباً بالحضور الشخصي باللغتين العربية والإنكليزية، كما أعدت الهيئة الدولية لمراقبة المخدرات في فيينا وحدات للتعلم الإلكتروني باللغة الإسبانية.

### التدريب اللغوي

86 - شهدت برامج التدريب اللغوي التي تضطلع بها الأمانة العامة، والتي تؤدي أيضاً دوراً رئيسياً في تطوير قوة عاملة متعددة اللغات، تغييرات كبيرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وهي تغييرات تسارعت وتيرتها بسبب جائحة كوفيد-19:

- في بعض المواقع الرائدة (مقر الأمم المتحدة ومكتب الأمم المتحدة في جنيف على وجه الخصوص)، أعيد تصميم المناهج التدريبية بالكامل لمواءمتها مع إطار لغات الأمم المتحدة الجديد.

(25) الدورات التدريبية المعنونة "أنا ملم بالمنظور الجنساني"؛ و "التدريب الأمني الأساسي" لإدارة شؤون السلامة والأمن؛ و "منع التحرش والانتهاك الجنسيين من جانب أفراد الأمم المتحدة - العمل في وثام"؛ و "الأخلاقيات والنزاهة في الأمم المتحدة"؛ و "التوعية بأمن المعلومات - التدريب الأساسي"؛ و "منع الغش والفساد في الأمم المتحدة"؛ و "مسؤوليات الأمم المتحدة في مجال حقوق الإنسان"؛ و "برنامج التوجيه بشأن مسائل فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في أماكن العمل"؛ و "منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين".

• وقد عملت برامج التدريب اللغوي في مختلف مراكز العمل على تنوع فهارس دوراتها التدريبية، من خلال تقديم مزيج من الدورات التدريبية بالحضور الشخصي والدورات التدريبية الإلكترونية (بتأطير مدرب أو على سبيل التدريب الذاتي)<sup>(26)</sup>، في الشكليات الطويل والقصير، وتحديد مواعيد الدورات في أوقات مختلفة من السنة<sup>(27)</sup> أو الأسبوع، لتلبية احتياجات قوة عاملة متنوعة. وبينما تقدم برامج اللغات في المقر ومكتب الأمم المتحدة في جنيف دورات دراسية باللغات الرسمية الست فقط، فقد قدمت كيانات أخرى دورات بلغات غير رسمية بهدف دعم أداء الموظفين واندماجهم: حيث قدم مكتب الأمم المتحدة في فيينا دورات باللغة الألمانية؛ وقدمت اللجنة الاقتصادية لأفريقيا دورات باللغة الأمهرية؛ وقدمت اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي دورات باللغة البرتغالية؛ وقدمت بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى دورات بلغة السانغو؛ وقدمت بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية دورات بلغة اللنغالا والسواحيلية؛ وقدم مكتب الأمم المتحدة في نيروبي دورات باللغتين السواحيلية والبرتغالية. وفي عامي 2019 و 2020 أيضاً، بدأت بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية برنامجاً جديداً لتعلم اللغة لفائدة الأفراد المدنيين والأفراد النظاميين على حد سواء، بينما قدمت البلدان المساهمة بقوات برنامجاً مماثلاً في قوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان. وبالإضافة إلى دورات تعليم اللغة بالمعنى الحرفي، تقدم بعض البعثات الميدانية أيضاً دورات للتعريف بثقافة البلد المضيف.

• وبعد الإغلاق المؤقت للعديد من مباني الأمم المتحدة في أوائل عام 2020 في إطار التصدي لتفشي مرض كوفيد-19، أعادت برامج التدريب اللغوي في مختلف مراكز العمل بسرعة تشكيل فهارسها الخاصة بأنشطة التعلم لدعم استمرارية العمل<sup>(28)</sup>، استناداً إلى تجربتها السابقة في التدريب عبر الإنترنت (على نحو ما يرد وصفه في الفقرات من 61 إلى 65 من التقرير A/73/761). ونتيجة لذلك، تمكن عدد أكبر من موظفي الأمانة العامة، من مواقع أكثر تنوعاً، بما في ذلك البعثات الميدانية النائية، من الاستفادة من فرص تعلم اللغات أكثر من أي وقت مضى. وقد شجّع الموظفون الذين تأثرت اختصاصاتهم تأثراً كبيراً بسبب الجائحة على الاستفادة من الفرص المتاحة حالياً لتعلم اللغات. واستُخدمت الأنشطة التي تنظم بمناسبة الاحتفال بأيام اللغات في الأمم المتحدة باستمرار من أجل الترويج لبرامج الأمانة العامة لتعلم اللغات.

87 - وترد في الشكل الثامن إلى الشكل الثالث عشر معلومات إحصائية عن الأنشطة المتعلقة بتعلم اللغات ومتعلمي اللغة في المقر وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف منذ عام 2018، وعن الموارد المرتبطة بها<sup>(29)</sup>.

(26) خلال الفترة المشمولة بالتقرير، استمر استخدام تراخيص تعلم اللغات على الإنترنت. وفي عام 2019 وحده، وُزِع ما عدده 696 ترخيصاً على الموظفين.

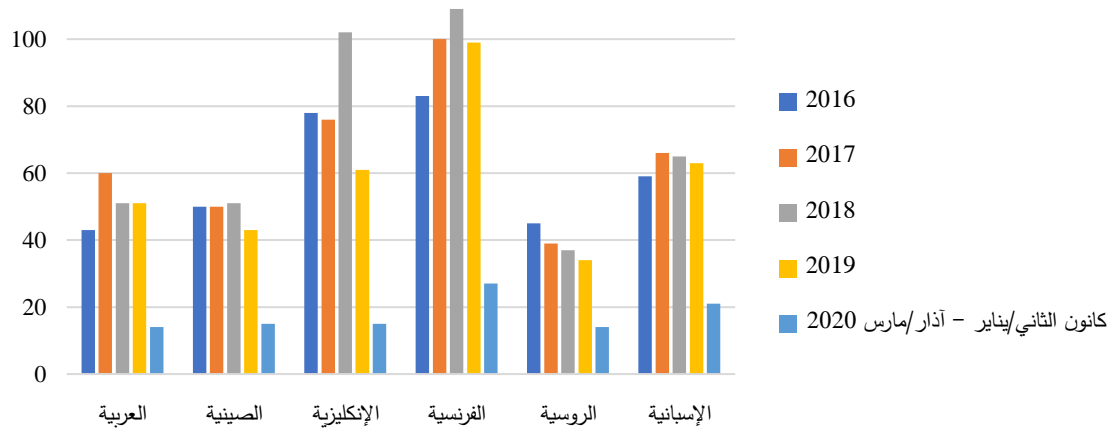
(27) في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، على سبيل المثال، نُظمت دورة صيفية لتعليم اللغة الصينية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

(28) غير أن هناك بعض البرامج اللغوية، مثل برنامج بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية، التي أغلقت أبوابها تماماً، ولم تُستأنف بعد، في حين اضطرت كيانات أخرى، مثل قوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، إلى إلغاء جميع برامجها التدريبية بالحضور الشخصي.

(29) خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أعيد تنظيم برنامج اللغات والتواصل في المقر، الذي كان يخضع في السابق لإشراف إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، ليصبح اسمه وحدة التدريب على اللغات والتواصل، ونُقل إلى إدارة الدعم العملي.

## الشكل الثامن

عدد أنشطة التدريب اللغوي وجها لوجه المقدمة في المقر، حسب اللغة

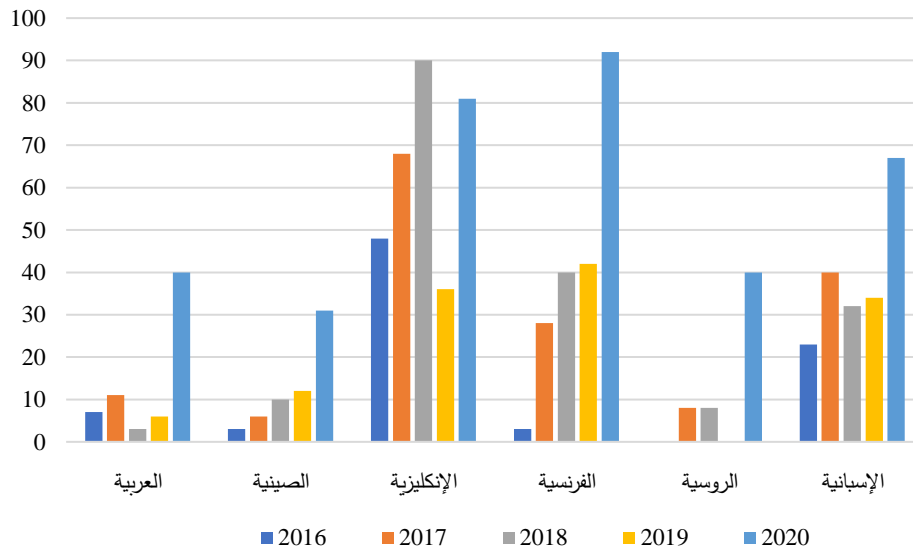


المصدر: شعبة الدعم التنفيذي.

ملاحظة: لم تُدرج أنشطة التدريب المخصصة وجها لوجه التي أُجريت في عامي 2019 و 2020.

## الشكل التاسع

عدد أنشطة التدريب اللغوي الإلكتروني المقدمة في المقر، حسب اللغة

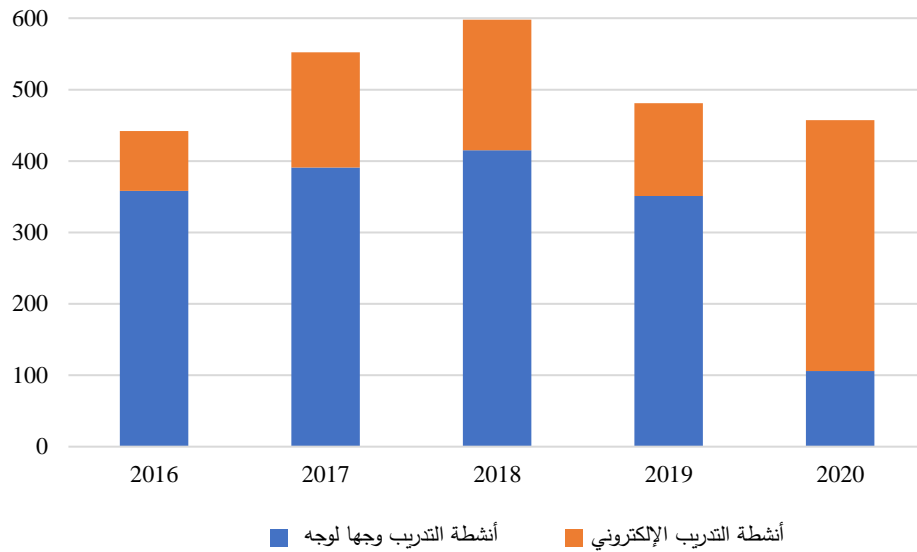


المصدر: شعبة الدعم التنفيذي.

ملاحظة: لم تُدرج أنشطة التدريب الإلكتروني المخصصة التي أُجريت في عامي 2019 و 2020.

## الشكل العاشر

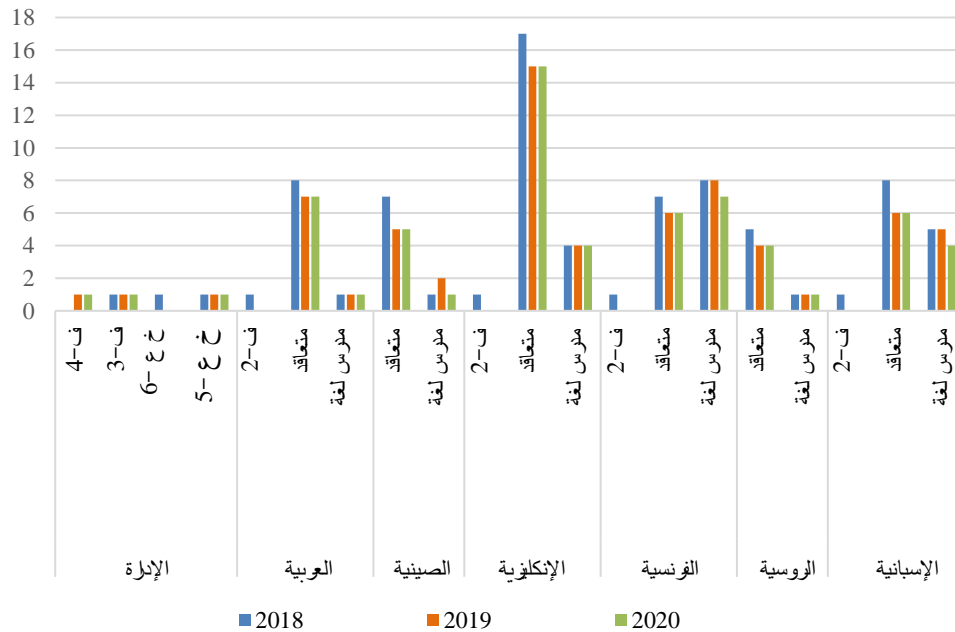
عدد أنشطة التدريب اللغوي المقدمة في المقر، حسب السنة



المصدر: شعبة الدعم التنفيذي.

## الشكل الحادي عشر

عدد الموظفين المكلفين بإجراء تدريب لغوي في المقر، حسب اللغة والفئة أو الرتبة

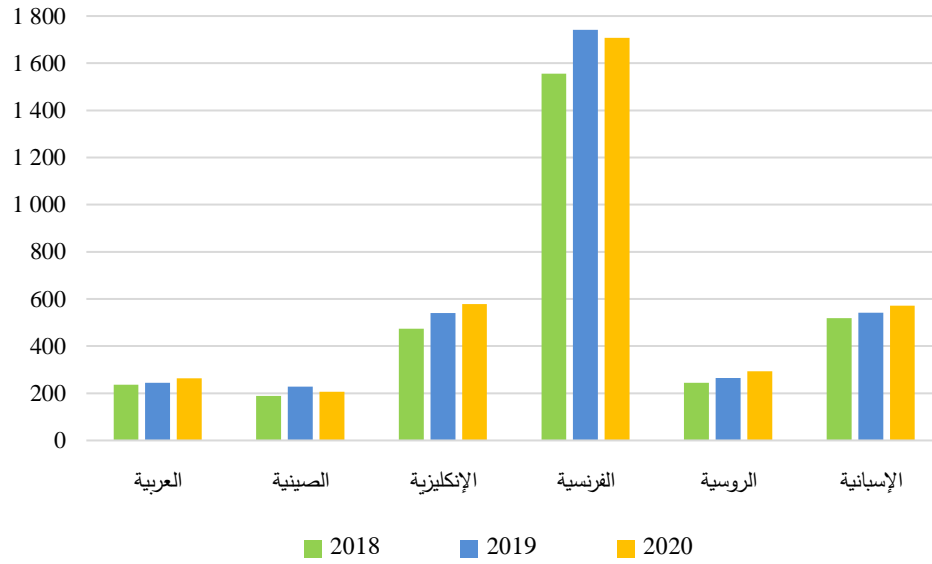


المصدر: شعبة الدعم التنفيذي.

ملاحظة: اعتُبرت وظيفة ف-3 في عام 2020 تعييناً جديداً ومؤقتاً.

## الشكل الثاني عشر

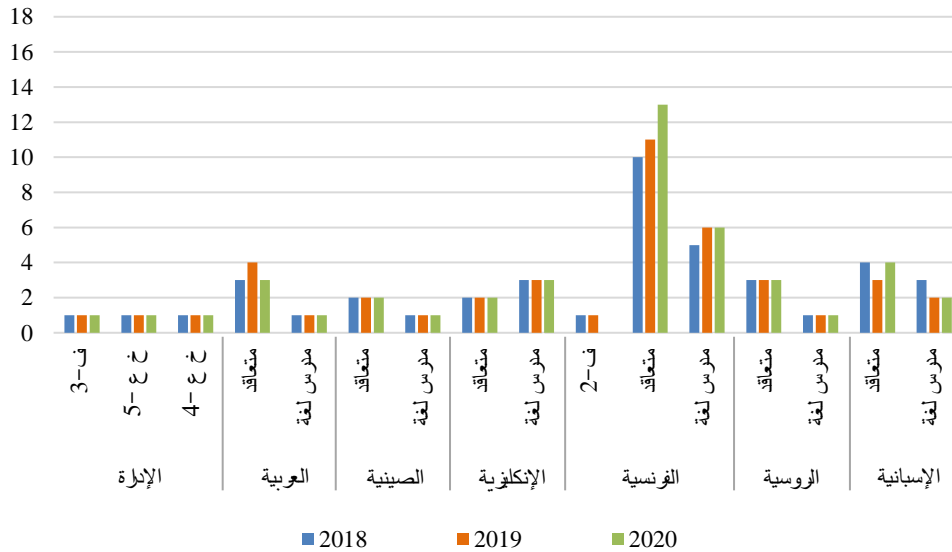
مجموع عدد المشاركين في أنشطة تعلم اللغات التي استضافها مكتب الأمم المتحدة في جنيف، حسب اللغة



المصدر: مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

## الشكل الثالث عشر

عدد الموظفين المكلفين بإجراء تدريب لغوي في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، حسب اللغة والفئة أو الرتبة



المصدر: مكتب الأمم المتحدة في جنيف.

**رابعاً - التوصيات**

88 - توصي الأمانة العامة الجمعية العامة بما يلي:

(أ) أن تحيط علماً بهذا التقرير؛

(ب) أن تدعم النهج الذي عرضه الأمين العام في هذا التقرير من أجل تعميم تعدد اللغات، باعتباره قيمة من القيم الأساسية للمنظمة، في الأنشطة التي تضطلع بها الأمانة العامة، باستخدام الموارد المتاحة، وعلى أساس متكافئ، وبما يتفق مع الولايات القائمة.