

Distr.: General
17 June 2022
Arabic
Original: English



الدورة السابعة والسبعون
البند 142 من القائمة الأولية*
خطة المؤتمرات

خطة المؤتمرات

تقرير الأمين العام

موجز

أعد هذا التقرير عملاً بالقرار 237/76 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 في نيويورك وجنيف وفيينا ونairobi في عام 2021.



الرجاء إعادة استعمال الورق

* A/77/50

220722 050722 22-09512 (A)



أولا - مقدمة

1 - في عام 2021، ظلت مرونة خدمات المؤتمرات والخدمات الحكومية الدولية المقدمة من الأمانة العامة في نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي على المحك بفعل التحديات العملية الناشئة عن جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19). وعلى الرغم من الصعوبات المستمرة وما نتج عن ذلك من تدابير التخفيف المتخذة لحماية صحة وسلامة المشاركين في الاجتماعات وموظفي الأمم المتحدة، نجحت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في عام 2021 في تقديم خدمات مؤتمرات عالية الجودة دون انقطاع، وبذلك كفلت استمرارية تصريف الأعمال في العملية الحكومية الدولية في مراكز العمل الرئيسية التي تقدم خدمات المؤتمرات وفي المؤتمرات والاجتماعات التي تعقد تحت رعاية الأمم المتحدة في مواقع أخرى.

2 - وكانت المرونة والتكيف والابتكار، بما في ذلك بما يتماشى مع استراتيجية الأمين العام لاستخدام البيانات من قبل الجميع وفي كل مكان، أمورا أساسية للنتائج التي تحققت في عام 2021. وكان الهدف هو تحسين خدمات المؤتمرات ومواصلة استكشاف الابتكارات التكنولوجية وغيرها من الابتكارات التي تعزز الفعالية والكفاءة، في إطار استراتيجية شاملة لتحسين وتعميم الإدارة المتكاملة لخدمات المؤتمرات على النطاق العالمي. وسُجلت تحسينات على نطاق مراكز العمل الأربعة في جميع مؤشرات الأداء الرئيسية تقريبا فيما يتعلق بعبء العمل والإنتاجية في إدارة الاجتماعات والوثائق.

3 - وعلى الرغم من أن العدد الإجمالي للاجتماعات التي عقدت في عام 2021 لم يصل إلى مستويات ما قبل الجائحة، إلا أنه زاد مقارنة بعام 2020. وأمكن تقديم الخدمات للاجتماعات، بما في ذلك توفير الوثائق في حينها، بفضل الاستفادة من الاستراتيجية الطويلة الأجل التي تتبعها الإدارة والمتمثلة في التحديث المستمر الذي يشمل جميع مجالات عملها، وهو ما أمكن تحقيقه بفضل التشغيل الآلي وإضفاء الطابع الافتراضي على التطبيقات التكنولوجية التي استُحدثت داخليا أو التي جرى شراؤها تجاريا. وتعكس الجهود التي تبذلها الإدارة في هذا الصدد التزامها بضمان تعدد اللغات مع النهوض في الوقت نفسه باستدامة عملياتها وإمكانية الحصول بشكل عام على خدماتها.

4 - ويقدم هذا التقرير لمحة عامة عن الإحصاءات ذات الصلة بالموضوع ومؤشرات تقديم الخدمات للمؤتمرات عملا بالطلبات الواردة من الجمعية العامة. ويُبرز التقرير أيضا مجموعة من الدروس المستفادة خلال جائحة كوفيد-19 من منظور إدارة المؤتمرات. فعلى وجه التحديد، أدت الشدائد التي صودفت في العامين الماضيين إلى اكتساب معارف جديدة، وتطوير مهارات جديدة، وتطبيق تكنولوجيات جديدة أو تكييفها. وهذه الدروس، إلى جانب التركيز المستمر على رضا العملاء، تمهد الطريق لتحقيق الاستخدام الأمثل لمرافق وخدمات المؤتمرات بما يتماشى مع توقعات الدول الأعضاء.

ثانيا - إدارة الاجتماعات

استمرار أثر جائحة كوفيد-19 على إدارة الاجتماعات

5 - تسبب مرة أخرى استمرار القيود المفروضة على السفر والتجمعات القائمة على الحضور الشخصي بسبب الجائحة في إلغاء نسبة كبيرة من الاجتماعات أو تأجيلها في جميع مراكز العمل الأربعة في عام 2021. ففي المقر، خلال الجزء الرئيسي من الدورة السادسة والسبعين للجمعية العامة، لم يُعقد

بالحضور الشخصي سوى جلسات الجمعية ولجانها الرئيسية ومجلس الأمن، وكذلك عدد محدود من الاجتماعات الأخرى المدرجة في جدول الاجتماعات. وفي جنيف، في حين أن الخدمات قُدمت إلى اجتماعات الأمم المتحدة الصادر بها تكليف، أدت القيود المتصلة بالجائحة إلى تقليص برنامج العمل، وطلب عدد أقل من المعتاد من الاجتماعات القائمة على الحضور الشخصي وزُودت تلك الاجتماعات بالخدمات. وأعطيت الأولوية في استخدام مرافق وخدمات المؤتمرات للاجتماعات المدرجة في الجدول التي وافقت عليها الجمعية العامة، مما قلل بالتالي من توفر تلك المرافق والخدمات للاجتماعات الممولة من الموارد الخارجة عن الميزانية والعملاء المؤقتين.

6 - وظل مركز فيينا الدولي مفتوحا للاجتماعات طوال عام 2021، ولكن في ظل حضور شخصي مخفض بسبب متطلبات التباعد الجسدي. وتلقت فيينا عددا أقل من طلبات عقد الاجتماعات الممولة من الموارد الخارجة عن الميزانية واجتماعات العملاء الخارجيين مقارنة بفترة ما قبل الجائحة، ولكنها تمكنت من تلبية العديد من هذه الطلبات مع إعطاء الأولوية للاجتماعات ذات الصلة المباشرة بالعمليات الحكومية الدولية. وفي نيروبي، استمر الإغلاق العام لمرافق المؤتمرات حتى نهاية أيلول/سبتمبر 2021. وعقدت جمعية الأمم المتحدة للبيئة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة الجزء الأول من دورتها الخامسة في شكل افتراضي في عام 2021، وستختتم الدورة خلال جزء مستأنف في عام 2022، بينما عقدت اجتماعات أخرى في شكل مختلط. وعقد عدد من الهيئات غير المدرجة في جدول الاجتماعات دورات افتراضية جزئية من المقرر أن تختتم بالحضور الشخصي في عام 2022.

7 - وكانت هناك زيادة سنوية بنسبة 5 في المائة في عدد الاجتماعات المعقودة على الصعيد العالمي، كما هو مبين في الجدول 1 والشكل الأول، ويعزى ذلك جزئيا إلى تأجيل عدد من الاجتماعات والمؤتمرات من عام 2020 إلى عام 2021، ولكن الأرقام ظلت أقل بكثير من مستويات ما قبل الجائحة في جميع مراكز العمل.

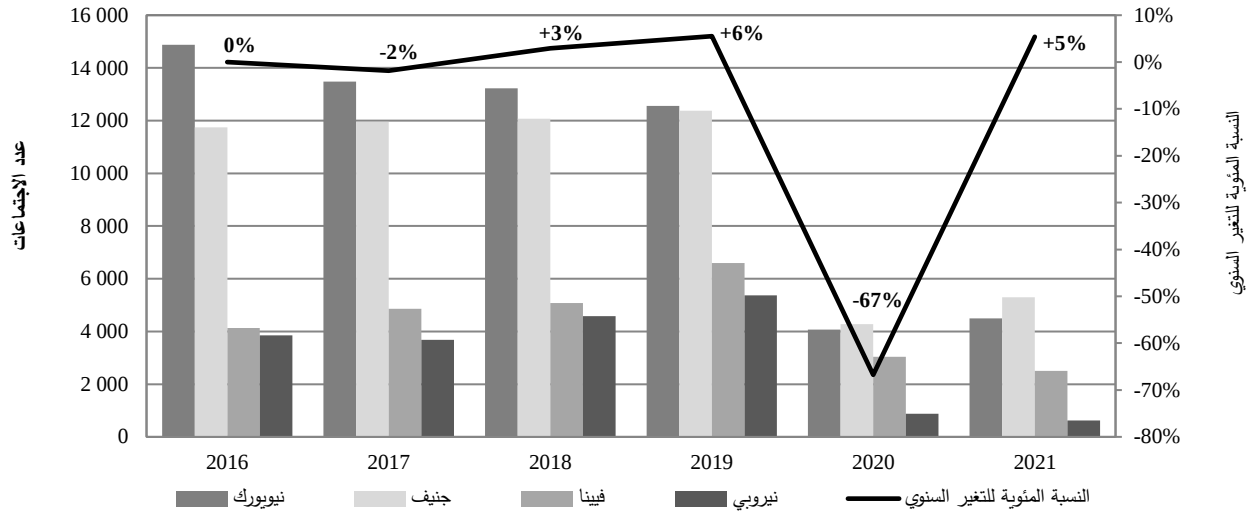
الجدول 1

عدد الاجتماعات المعقودة، الجامعات الكلية، 2016-2021

عدد الاجتماعات	2016	2017	2018	2019	2020	2021
المجموع الكلي	34 604	33 975	34 962	36 892	12 266	12 924

الشكل الأول

عبء العمل المتعلق بالاجتماعات في مراكز العمل الرئيسية الأربعة التي تُقدم فيها خدمات للمؤتمرات،
2021-2016



8 - وشكلت الاجتماعات غير المدرجة في الجدول نسبة 58 في المائة من الاجتماعات في عام 2021، مقارنة بنسبة 67 في المائة في عام 2020 (ونسبة 82 في المائة في عام 2019). وكان عدد الاجتماعات غير المدرجة في الجدول أقل بنسبة 7 في المائة مقارنة بعام 2020، في حين كان عدد الاجتماعات المدرجة في الجدول أكبر بنسبة 31 في المائة مقارنة بعام 2020.

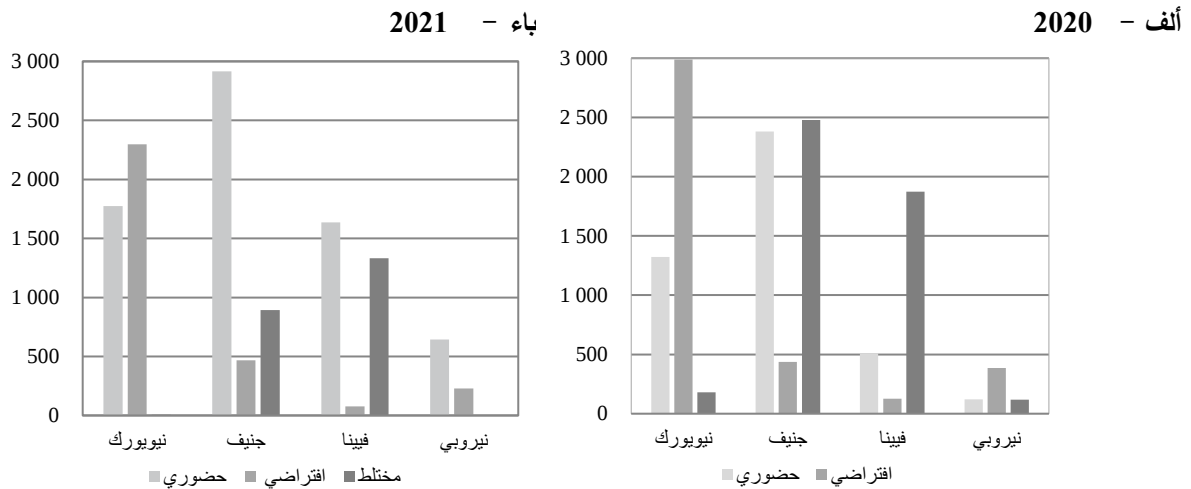
9 - وقد ضمنت الأدوات والهياكل والإجراءات التي وُضعت في عام 2020 وجرى تطويرها أكثر في عام 2021 قدرة خدمات الاجتماعات المقدمة من الأمانة العامة على التكيف مع التقلبات المفاجئة في عبء عمل إدارة الاجتماعات وعلى التحول بسرعة إلى أشكال تقديم الخدمات عن بعد أو بوسائل مختلطة عند الاقتضاء. فعلى سبيل المثال، قدم فريق مصغر لتقديم خدمات المؤتمرات تابع لفيينا خدمات في الموقع إلى مؤتمر الأمم المتحدة الرابع عشر لمنع الجريمة والعدالة الجنائية، الذي عقد في كيوتو، في اليابان، بينما وفرت الترجمة الشفوية عن بعد لأول مرة أفرقة متمركزة في فيينا ونيويورك. وعلى الرغم من المشاكل المتعلقة بالربط الإلكتروني وجودة الصوت والصورة، نجحت الأفرقة في تقديم الخدمات إلى الاجتماعات واستُخلصت دروس قيمة للاستفادة منها في المستقبل. وفي نيروبي، أدى موظفو خدمات المؤتمرات أدواراً جديدة، مثل تنسيق الاجتماعات على منصات الترجمة الشفوية عن بعد.

10 - ويبين الشكل الثاني عدد الاجتماعات القائمة على الحضور الشخصي والافتراضية والمختلطة المعقودة في كل مركز من مراكز العمل في عامي 2020 و 2021. وزادت نسبة الاجتماعات الافتراضية زيادة ملحوظة في نيويورك، في حين ارتفعت نسبة الاجتماعات المختلطة بشكل كبير في جنيف وفيينا. وأدت زيادة عدد الاجتماعات وأشكال الاجتماعات الجديدة المعتمدة في سياق أسلوب استمرارية تصريف الأعمال إلى عبء عمل أكبر في تقديم الخدمات للمؤتمرات مقارنة بعام 2020. وزادت نسبة الاجتماعات المدعومة بالترجمة الشفوية بنسبة 70 في المائة مقارنة بعام 2020، في حين انخفضت نسبة الاجتماعات

التي نُظمت دون ترجمة شفوية بنسبة 13 في المائة خلال الفترة نفسها. ويطرح تقديم الخدمات للاجتماعات المختلطة والافتراضية صعوبات تقنية ولوجستية وأخرى تتعلق بالقدرات، ويولد مشاكل تتعلق بالصحة. ففي حزيران/يونيه 2021، أشارت شعبة إدارة الرعاية الصحية والسلامة والصحة المهنيين، في تقييمها للمخاطر المرتبطة بمكان العمل الناجمة عن الجائحة، إلى أن الترجمة الشفوية في وضع متفوق (أي من المنزل) تشكل خطراً صحياً واضحاً. وبين بإيجاز تقييم المخاطر الخطوات التي ينبغي اتخاذها لتحسين نوعية الصوت وحماية صحة المترجمين الشفويين ورفاههم. وبناء على ذلك، جرى الإبقاء على عبء العمل المنخفض في مجال الترجمة الشفوية الذي اعتمد في بداية الجائحة في عام 2021 كتدبير من تدابير التخفيف. وكان هذا يعني أنه بالنسبة للاجتماعات التي تقدم لها خدمات الترجمة الشفوية عن بعد، خُفضت مدة مهام المترجمين الشفويين، وبالتالي، عُينت في بعض الأحيان أفرقة إضافية للترجمة الشفوية لتغطية الاجتماعات التي تستغرق ثلاث ساعات بغية الحد من التعرض لظروف العمل الصعبة. وبالإضافة إلى ذلك، نشر موظفو إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات الوعي بأهمية توفير ما أوصي به من معدات وربط شبكي لأغراض الاجتماعات الافتراضية والمختلطة عن طريق إنتاج سلسلة من الرسوم البيانية وأشرطة الفيديو عن المتطلبات التكنولوجية من أجل المشاركين. واستهلكت جنيف حملة التوعية في كانون الأول/ديسمبر 2021، وشملت مواد باللغتين الإنكليزية والفرنسية، في حين أعدت نيويورك مرئيات ومقاطع فيديو باللغات الرسمية الست نُشرت في كانون الثاني/يناير 2022. وكان القصد من ذلك هو الترويج للممارسات الجيدة وتبادل الأفكار المفيدة من خلال حسابات الإدارة على وسائل التواصل الاجتماعي وموقعها على شبكة الإنترنت، وكذلك من خلال المنتديات الأخرى. وعلى الرغم من تلك الجهود، استمرت مشاكل تتعلق برداءة نوعية الصوت والربط الإلكتروني، مما وضع عبئاً معرفياً إضافياً على عاتق المترجمين الشفويين.

الشكل الثاني

أشكال الاجتماعات المعقودة في مراكز العمل الرئيسية الأربعة التي تُقدم فيها خدمات المؤتمرات، في عامي 2020 و 2021



11 - وحتى عند العمل في إطار ترتيبات استمرارية تصريف الأعمال التي فرضتها الجائحة، جرى الحفاظ على معايير الجودة في الترجمة الشفوية التي يقدمها كل من الموظفين الداخليين والمستقلين من خلال إجراء تقييمات منتظمة للأداء والتدريب والقيام بأنشطة أخرى مثل الإحاطات الإعلامية التي تقدمها

الأمانات الفنية قبل الدورات. وتتطبق بشكل متساو المتطلبات والتوقعات المتعلقة بمعايير عبء العمل، والنوعية في الترجمة الشفوية، وتدوين المحاضر الحرفية، وتحرير الإصدارات، على جميع الموظفين وجميع اللغات الرسمية.

ألف - اعتماد مشروع جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة لعام 2023، وطلبات الاستثناء، وحالات الخروج عن جدول المؤتمرات والاجتماعات فيما بين الدورات

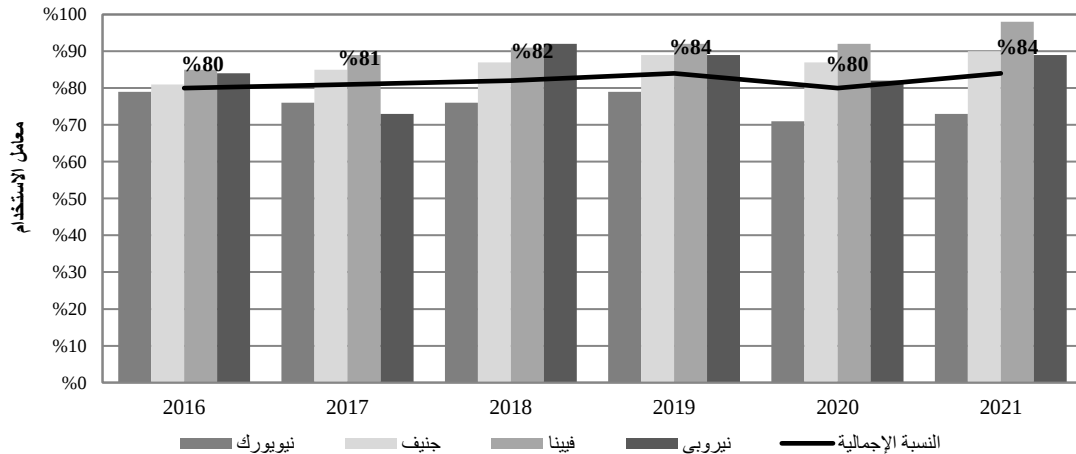
12 - ستستعرض لجنة المؤتمرات، في دورتها الموضوعية التي ستعقد في أيلول/سبتمبر 2022، مشروعاً لجدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة لعام 2023 بالصيغة التي أعدتها الأمانة العامة (A/AC.172/2022/L.2)، وستحيل توصياتها إلى الجمعية العامة في تقريرها لعام 2022 (A/77/32). وكانت طلبات للاستثناء من أحكام الفقرة 7 من الجزء أولاً من قرار الجمعية العامة 243/40 لعقد اجتماعات خلال الجزء الرئيسي من الدورة السابعة والسبعين للجمعية العامة قد وردت من ست هيئات وقت إعداد هذا التقرير. ووفقاً للممارسة المعمول بها، ستستعرض اللجنة تلك الطلبات وستقدم توصية بشأنها إلى الجمعية العامة. ووافقت اللجنة في عام 2021 على 12 طلباً من طلبات الخروج عن جدول المؤتمرات والاجتماعات فيما بين الدورات.

باء - استخدام هيئات الأمم المتحدة لموارد خدمات المؤتمرات

13 - واصلت مراكز العمل الأربعة كلها بذل الجهود من أجل بلوغ المستوى الأمثل لمعدل استخدام الترجمة الشفوية وفقاً للأحكام ذات الصلة الواردة في 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 84 في المائة، أي بزيادة قدرها 4 نقاط مئوية عما كان عليه في عام 2020، على النحو المبين في الشكل الثالث.

الشكل الثالث

معامل استخدام الترجمة الشفوية من جانب جميع الهيئات المدرجة في جدول المؤتمرات والاجتماعات، 2016-2021



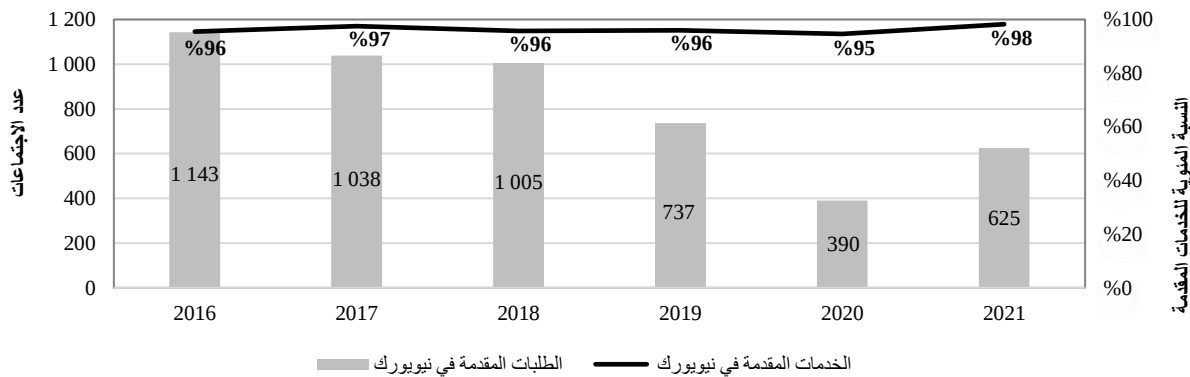
جيم - توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"

14 - 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 خلال الجائحة كانت مختلفة بدرجة كبيرة عن تلك التي شهدتها السنوات السابقة، فإن النسبة المئوية للطلبات الملباة في عام 2021 في نيويورك كانت 98 في المائة، إذ ارتفعت من نسبة 95 في المائة المسجلة في عام 2020. وفي جنيف، مجلس حقوق الإنسان هو الهيئة الوحيدة التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"، وقد لُبيت جميع طلباته المتعلقة بخدمات الترجمة الشفوية وغرف الاجتماعات. وفي عام 2021، جهزت جنيف وثائق الهيئات المنشأة بموجب معاهدات حقوق الإنسان ووفرت الترجمة الشفوية لجميع الاجتماعات المبرمجة باللغات التي طلبتها الهيئات المعنية، وفقا لقرارات الجمعية العامة ذات الصلة. ولا توجد في فيينا أو نيروبي هيئات يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء".

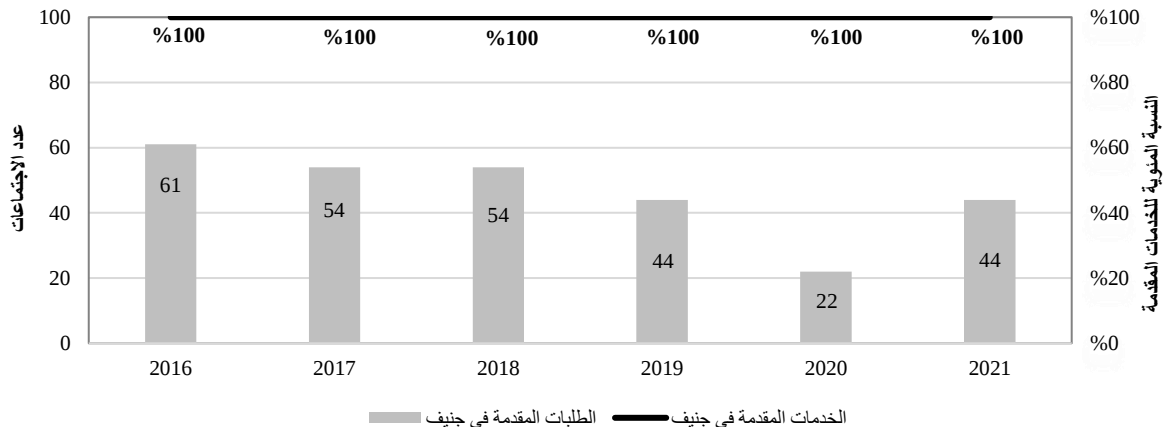
الشكل الرابع

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"،
2021-2016

ألف - نيويورك



باء - جنيف



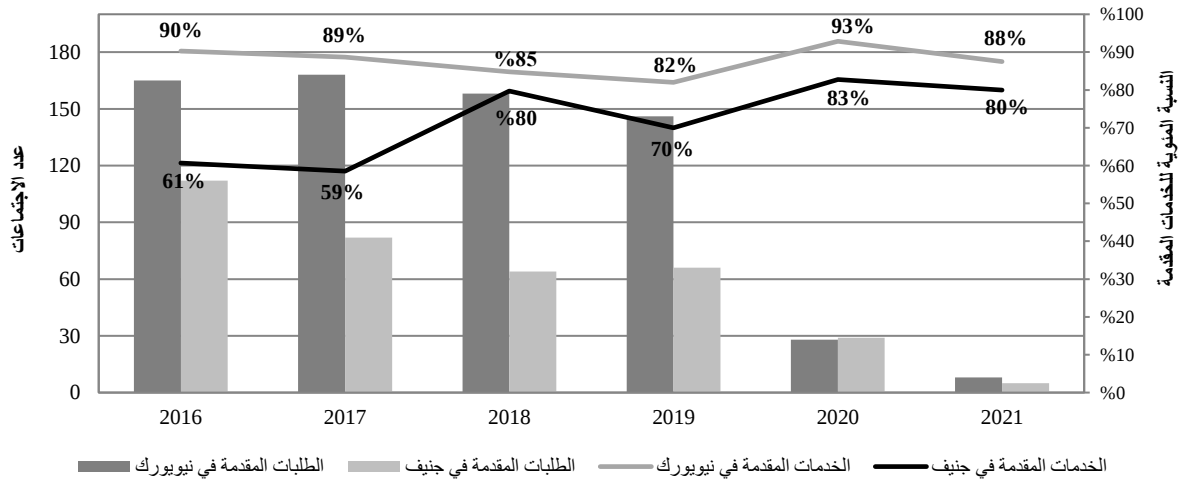
دال - توفير خدمات المؤتمرات لاجتماعات المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء

15 - أُبليت جميع الطلبات المتعلقة بالاجتماعات التي قدمتها في عام 2021 المجموعات الإقليمية والمجموعات الرئيسية الأخرى للدول الأعضاء في العام نفسه. وتلقت نيويورك وجنيف في عام 2021 عددا أقل بكثير من طلبات عقد اجتماعات مع توفير خدمات الترجمة الشفوية مقارنة بعام 2020. وبلغت نسبة هذه الطلبات الملابة 88 في المائة في نيويورك و 80 في المائة في جنيف، على النحو المبين في الشكل الخامس.

16 - وفي نيروبي، عقدت اجتماعات تنسيقية للمجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الرئيسية للدول الأعضاء من أجل تحقيق الاستخدام الأمثل لقدرات الترجمة الشفوية المتاحة بسبب انخفاض العدد الإجمالي للاجتماعات. وقُدّم ما مجموعه 31 طلبا لعقد اجتماعات تُوفّر فيها خدمات الترجمة الشفوية في عام 2021، ولُبيّت هذه الطلبات كلها؛ أما في عام 2020، فلم تُقدّم أي طلبات. وفي فيينا، لم تقدم طلبات من هذا القبيل في عام 2021.

الشكل الخامس

توفير خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية وغيرها من المجموعات الرئيسية للدول الأعضاء في نيويورك وجنيف، 2021-2016

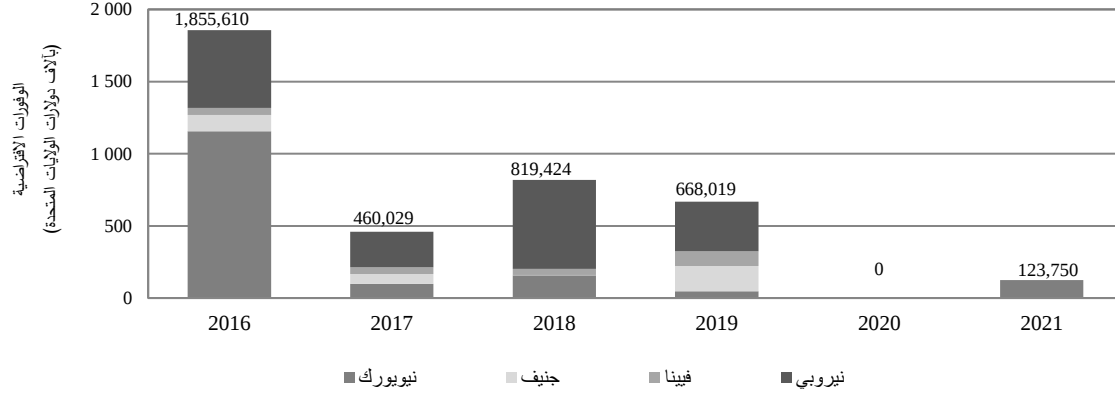


هاء - الاجتماعات المعقودة خارج المقار الدائمة

17 - أدى بدء العمل بمنصات الترجمة الشفوية عن بعد إلى خلق إمكانيات جديدة لتقديم الخدمات للاجتماعات التي تعقد خارج المقار الدائمة، ولكنه زاد أيضا من عبء العمل والتعقيد بالنسبة لمراكز العمل التي تقدم الخدمات. فقد حقق مؤتمر الأمم المتحدة المؤتمر العالمي الثاني المعني بالنقل المستدام، الذي عقد في بيجين، الوفورات الخاصة بعام 2021 المبينة في الشكل السادس، وقد تولت نيويورك تنسيقه وتقديم الخدمات إليه، بينما وفرت له فيينا الترجمة الشفوية عن بعد. وقدم الخدمات موظفون مجموعهم 54 موظفا، ولكن لم يسافر منهم بالفعل إلى مكان المؤتمر سوى موظفان، بينما عمل الباقون عن بعد.

الشكل السادس

الوفورات الافتراضية المتحققة من الخدمات المشتركة المتعلقة بالاجتماعات المعقودة خارج المقار
الدائمة، 2016-2021



واو - الابتكارات في تقديم خدمات الاجتماعات في عام 2021

18 - بالإضافة إلى تحليل أثر جائحة كوفيد-19 على توفير خدمات المؤتمرات وعلى احتياجات العملاء وتوقعاتهم بما يتجاوز نطاق التدابير الفورية المتخذة لأغراض استمرارية تصريف الأعمال، أدخلت تحسينات على نظم إدارة المؤتمرات التي تدعمها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات.

19 - فالرسائل الموجهة من رئيس الجمعية العامة إلى الممثلين الدائمين والمراقبين الدائمين لدى الأمم المتحدة في نيويورك تنشر الآن على المساحة العامة (Plenary Place) في البوابة الإلكترونية للوفود (e-deleGATE) بدلا من إرسالها بالبريد الإلكتروني. وبعد النجاح في دمج نظام يومية الأمم المتحدة مع نظام التخطيط للاجتماعات (gMeets) والنظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc)، يتعاون الفريق المعني بيومية الأمم المتحدة مع شعبة شؤون مجلس الأمن ومع الفريق المعني بنظام التخطيط للاجتماعات من أجل التجهيز الآلي لموجزات الاجتماعات في يومية الأمم المتحدة. وقام الفريق المعني بيومية الأمم المتحدة أيضا بإضفاء الطابع الآلي على عملية استحضار البيانات المتعددة اللغات المتعلقة بجدول الأعمال من النظام الإلكتروني الشامل للنصوص (gText)، مما عزز القدرة على إعادة استخدام البيانات المتعددة اللغات على نطاق نظم إدارة المؤتمرات.

20 - وبدأ في أيار/مايو 2021 تشغيل نظام التسجيل الإلكتروني، الذي تستخدمه البعثات الدائمة في نيويورك لتسجيل المندوبين للاجتماعات، في البوابة الإلكترونية للوفود، مما أدى إلى تحقيق وفورات في التكاليف وتقليل المخاطر الأمنية. وفي جنيف، جرى توسيع نطاق أداة التسجيل "Indico.UN" لتشمل اجتماعات إضافية لمنظومة الأمم المتحدة. وتستخدم هذه الأداة الآن نقطة دخول إلى الكشك الافتراضي، وهي خدمة رقمية جديدة من الخدمات المتعلقة بالوثائق، وكذلك إلى التسجيلات الرقمية للاجتماعات والنصوص الحرفية المحولة آليا بالكامل من كلام إلى نصوص، وقد استعملت الأداة للتتبع الإلزامي للمخالفين المتصل بكوفيد-19. وبدأت فيينا العمل، من جانبها، بنظام لرموز الاستجابة السريعة لتتبع المخالفين دون استعمال الورق.

21 - وفي عام 2021، أُضيفت خاصيات جديدة إلى نظام التخطيط للاجتماعات من أجل تمكين الدول الأعضاء والكيانات التابعة للأمانة العامة من طلب الاجتماعات الافتراضية والمختلطة بسهولة وكفاءة، بما في ذلك خيار جديد لحجز الغرف الافتراضية في جميع مراكز العمل. واستُحدثت خاصيات جديدة تتعلق بالتخطيط والإدارة لتيسير عمل الأفرقة المعنية بتقديم الخدمات للمؤتمرات. ويبين النظام أيضاً تلقائياً التواريخ، مثل أيام العطل الرسمية، التي يُطلب فيها من الهيئات أن تتجنب عقد الاجتماعات. وبدأ العمل على إدخال تحسينات على الواجهة الخاصة بالمستخدمين في نظام التخطيط للاجتماعات، وتواصلت الجهود الرامية إلى تحديث هيكل النظام وبنيته التحتية. وكل التطبيقات الإلكترونية المذكورة أعلاه مصممة ومستحدثة ومدعومة من الناحية التكنولوجية من جانب الإدارة.

22 - وفي إطار مشروع دمج التطبيقات الخاصة بإدارة المؤتمرات والمناسبات مع نظام إنسبيرا (Inspira) والتوسعة 2 لنظام أوموجا (المعروف باسم "CEM-UE2-Inspira")، حددت الإدارة فرصاً لدمج تطبيقاتها المركزية المتعلقة بإدارة المؤتمرات والوثائق والمناسبات مع نظام إنسبيرا وأوموجا من أجل تحسين ما يتعلق بقدرات موظفي اللغات لديها من تخطيط وإدراج في قوائم المرشحين المقبولين وتوظيف وإدارة للأداء، وتيسير إدارة القدرات الخاصة بالموظفين لفترات قصيرة وبالتعاقد وتجهيز المدفوعات، والكفاءة في استرداد تكاليف خدمات المؤتمرات المقدمة للعملاء الممولة أنشطتهم من موارد خارجة عن الميزانية من أجل دعم تقديم خدمات المؤتمرات بفعالية على الصعيد العالمي.

23 - وتمشيا مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة واستراتيجية الأمين العام لاستخدام البيانات من قبل الجميع وفي كل مكان، استُحدث النظام الإلكتروني الشامل للبيانات (gData 2,0)، وهو نظام مركزي من شأنه تنسيق وتيسير عملية جمع البيانات على نطاق مراكز العمل الأربعة، بشكل متكامل مع نظام النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق، وهو الأداة التي تستعملها الأمانة العامة لإدارة تسلسل سير العمل المتعلق بالوثائق، ونظام التخطيط للاجتماعات، وهو نظام إدارة الاجتماعات، وبرنامج التكلفة الإلكتروني للمترجمين الشفويين (eAPG)، وهو نظام تكليف المترجمين الشفويين بتقديم خدماتهم للاجتماعات. وقد فُعل الفريق المعني بمشروع النظام الإلكتروني الشامل للبيانات خاصية استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بعبء العمل والإنتاجية فيما يتعلق بالاجتماعات والوثائق؛ وستشمل المرحلة التالية من المشروع الانتهاء من تنسيق تلك المؤشرات على نطاق مراكز العمل الأربعة.

ثالثاً - إدارة الوثائق

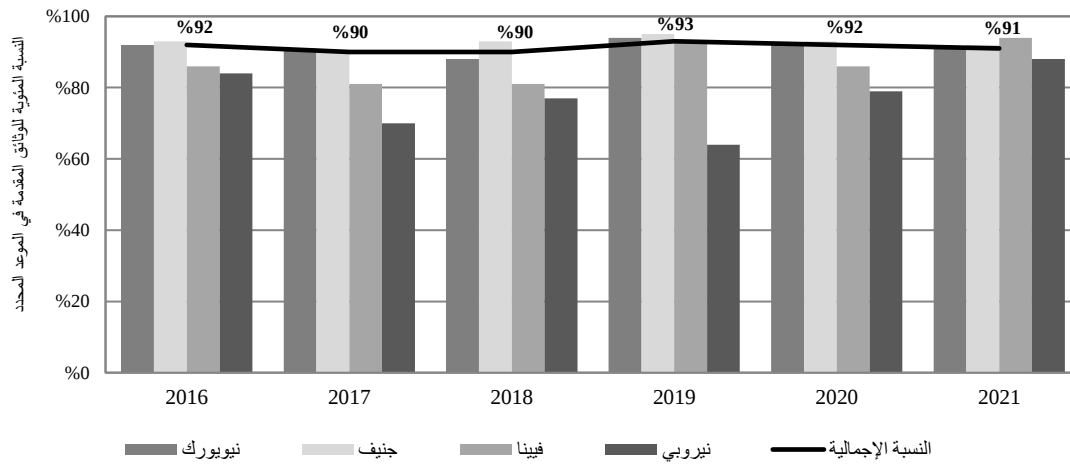
24 - واصلت الإدارة تقديم وثائق عالية النوعية في الوقت المناسب، بما في ذلك خلال فترات العمل الإلزامي عن بعد.

ألف - تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها في الموعد المحدد

25 - انخفض المستوى العام لامتنال الإدارات المقدمة للوثائق للمواعيد النهائية لتقديم الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية لأغراض التجهيز (التحرير والترجمة والتنسيق) من 92 في المائة إلى 91 في المائة (الشكل السابع).

الشكل السابع

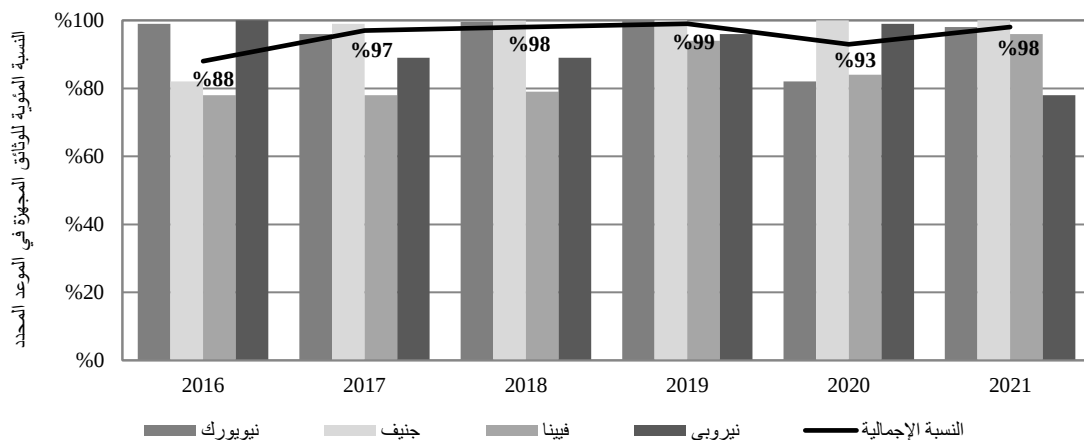
تقديم الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية في الموعد المحدد، 2016-2021



26 - وخلال العام، جُهِز في الوقت المحدد ما نسبته 98 في المائة (2 965 من مجموع 3 035 وثيقة) من الوثائق المقدمة في الموعد المحدد وفي حدود عدد الكلمات المقرر، ويمثل ذلك زيادة ملحوظة مقارنة بنسبة 93 في المائة المسجلة في عام 2020، على النحو المبين في الشكل الثامن. وزادت المعدلات في نيويورك وفيينا، وظلت دون تغيير تقريبا في جنيف وانخفضت في نيروبي. وفي نيويورك، استمرت المشاورات مع الإدارات المقدمة للوثائق لضمان الامتثال للمواعيد الجدولة إلى أقصى حد ممكن. وأعطيت الأولوية للتقارير المطولة المتصلة بالميزانية المقدمة إلى اللجنة الخامسة بغية تجهيزها وإصدارها في أسرع وقت ممكن. وأدرج مؤشر بشأن تقديم الوثائق في الوقت المناسب وحجمها في اتفاقات كبار المديرين مع الأمين العام لعامي 2021 و 2022.

الشكل الثامن

تجهيز الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية في الموعد المحدد، 2016-2021

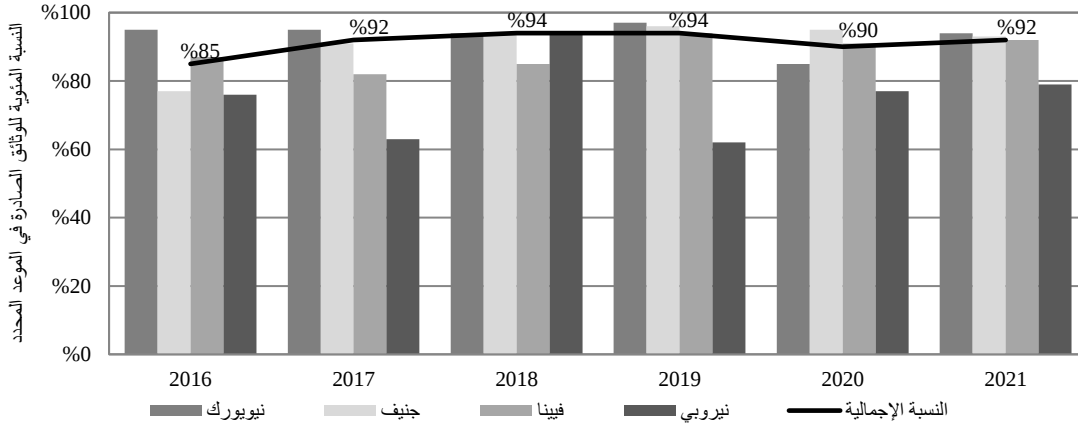


27 - وارتفع المستوى العام للامتثال للمواعيد النهائية للإصدار من 90 في المائة في عام 2020 إلى 92 في المائة في عام 2021 (انظر الشكل التاسع). فعلى وجه التحديد، زاد من سنة إلى أخرى معدل إصدار الوثائق في الوقت المحدد من 85 إلى 94 في المائة في نيويورك ومن 91 إلى 93 في المائة في فيينا، ولكنه انخفض انخفاضاً طفيفاً من 95 إلى 93 في المائة في جنيف، بسبب ارتفاع حجم الوثائق المقدمة في وقت متأخر. وتحسنت نسبة إصدار الوثائق في الموعد المحدد في نيروبي خلال الفترة نفسها، من 77 في المائة إلى 79 في المائة، لكنها ظلت منخفضة نسبياً، ويعزى ذلك في المقام الأول إلى تلقي التصويبات من الإدارات أثناء تجهيز الوثائق. وعلاوة على ذلك، شهدت بعض الوحدات اللغوية في نيروبي معدل شغور قدره 33 في المائة خلال معظم العام، مما أثر بشكل كبير على القدرة على إصدار وثائق الهيئات التداولية في حينها.

28 - وفي جنيف، استمرت طوال العام الممارسة المكرسة المتمثلة في تقديم الوثائق بشكل متعاقب بالنسبة للهيئات الحكومية الدولية ذات الدورات الطويلة، مثل مجلس حقوق الإنسان. وصدرت في الوقت المناسب جميع ملاحق الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي المقدمة في الوقت المحدد. وعقدت ثلاث دورات للاستعراض الدوري الشامل في عام 2021، وجرى إصدار 44 تقريراً عن النتائج باللغات الرسمية الست. وصدرت جميع التقارير قبل افتتاح الدورة التي كانت تلك التقارير مطلوبة من أجلها.

الشكل التاسع

إصدار الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية في الموعد المحدد، 2016-2021



29 - وفي عام 2021، شُرع في جهود كبيرة لإزالة المتأخرات المتعلقة بالمعاهدات الدولية المودعة لدى الأمم المتحدة التي تتطلب الترجمة. وقد ظلت هذه المتأخرات تتراكم منذ عام 2015، ويرجع ذلك أساساً إلى المعوقات المتصلة بالقدرات والميزانية التي كانت موجودة في ذلك الوقت. ونسقت عبء العمل لشعبة الوثائق وقسم إدارة الوثائق في نيويورك، بتعاون وثيق مع قسم المعاهدات التابع لمكتب الشؤون القانونية، وأزيلت المترجمات بالكامل، التي بلغت حوالي مليون كلمة يلزم ترجمتها إلى الإنكليزية و 5 ملايين كلمة يلزم ترجمتها إلى الفرنسية، بحلول نهاية آذار/مارس 2022. وقد تحقق ذلك من خلال بذل جهود كبيرة من جانب دائرة الترجمة التحريرية والإنكليزية والتحرير في نيويورك، التي لم تقتصر على تنسيق ترجمة المعاهدات من

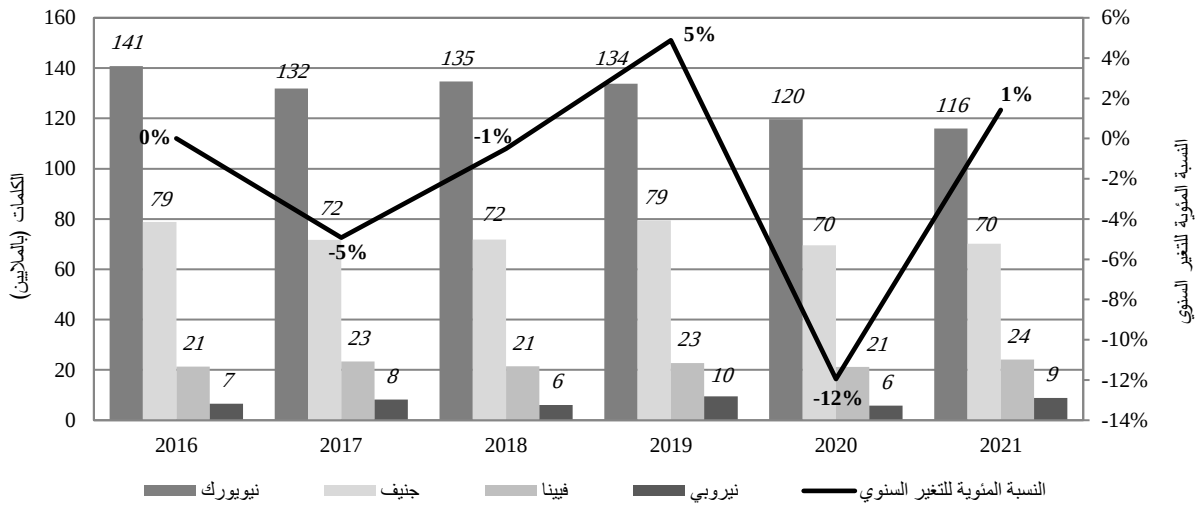
اللغات الرسمية الست فحسب، بل أيضا من 16 لغة غير رسمية، ومن جانب دائرة الترجمة الفرنسية في نيويورك، التي كانت مسؤولة عن معظم الكمية المترجمة.

باء - مراقبة الوثائق والحد منها

30 - ارتفع عدد الكلمات المقدمة بشكل عام للترجمة إلى ما يزيد قليلا عن 219 مليون كلمة في عام 2021، مقابل 216 مليون كلمة في عام 2020، وهو ما يمثل زيادة نسبتها 1 في المائة من سنة إلى أخرى، كما هو مبين في الشكل العاشر.

الشكل العاشر

عبء العمل المتعلق بالترجمة التحريرية، 2016-2021



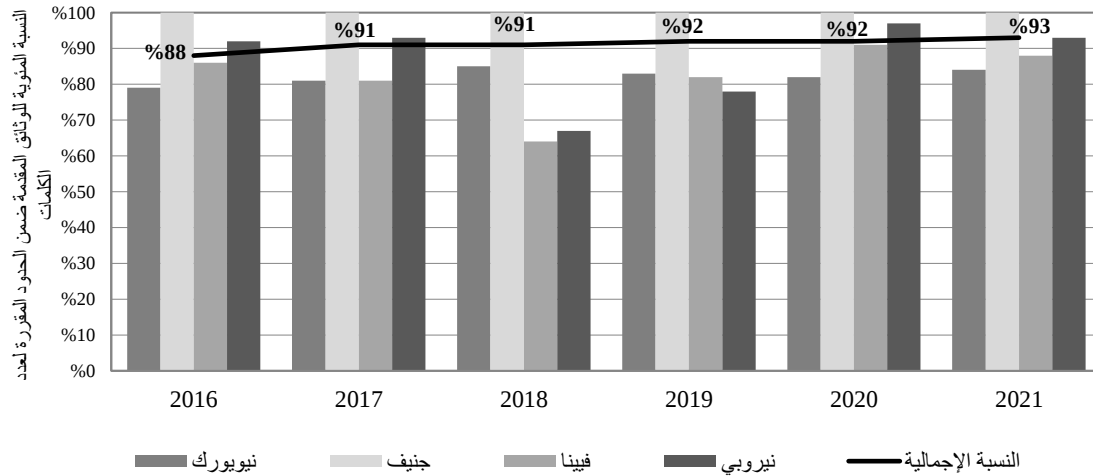
31 - وزادت بشكل طفيف نسبة الوثائق المقدمة للتجهيز ضمن الحدود المتفق عليها من حيث عدد الكلمات من 92 في المائة إلى 93 في المائة (انظر الشكل الحادي عشر). وفي نيويورك، بلغ عبء العمل المتعلق بالترجمة في عام 2021 حوالي 116 مليون كلمة مقارنة بأكثر من 119 مليون كلمة في عام 2020. وزادت النسبة المئوية للوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية والتي امتثلت للحدود المتفق عليها لعدد الكلمات من 82 في المائة في عام 2020 إلى 84 في المائة في عام 2021. وزاد عدد طلبات الاستثناء المقدمة فيما يتعلق بالوثائق التي تجاوزت الحد الأقصى لعدد الكلمات، من 12 طلبا في عام 2020 إلى 20 طلبا في عام 2021، من أجل استيعاب الإسهامات المقدمة من الدول الأعضاء، وشكل ذلك 90 000 كلمة تعين معالجتها بالإضافة إلى عبء العمل المقرر. واستمرت المشاورات مع الإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق لبحث خيارات بديلة تكفل الإبقاء على تقارير الأمانة العامة ضمن الحدود المقررة لعدد الكلمات.

32 - ومنذ عام 2012، تلتزم جنيف بصرامة بحدود عدد الكلمات المقرر بالنسبة لجميع الوثائق الخاضعة لنظام الجدولة الزمنية وترصد الوثائق المقدمة من الهيئات المنشأة بموجب معاهدات حقوق الإنسان لضمان امتثالها لحدود عدد الكلمات وعدد اللغات التي ينبغي ترجمتها إليها، وفقا لقرار الجمعية العامة 268/68. ولم تمنح استثناءات إلا لأربعة تقارير لوحدة التفتيش المشتركة. وفي فيينا، كانت النسبة المئوية

للوّائق التي امتثلت لحدود عدد الكلمات هي 88 في المائة مقارنة بنسبة 91 في المائة في عام 2020. وفي نيويورك، لا تُفرض ضوابط بشأن طول الوثائق المقدمة من الهيئات غير المدرجة في جدول الاجتماعات الممولة من موارد خارجة عن الميزانية. وجرى التفاوض على أن تدرج في الجدول مواعيد أبكر من المعتاد بالنسبة لوثائق الميزانية والوثائق التقنية أو القانونية التي تتجاوز الحدود المقررة لعدد الكلمات.

الشكل الحادي عشر

الوثائق المقدمة لتجهيزها وفقا للحدود المقررة أو المتفق عليها لعدد الكلمات، 2016-2021



جيم - الإنتاجية

33 - يبين الجدول 2 الإنتاجية الإجمالية لدوائر الترجمة التحريرية، أي مجموع عدد الكلمات المجهزة مقسوما على الأيام التي قضاها الموظفون في ترجمتها، للفترة 2017-2021. وتجدر الإشارة إلى أنه نظرا لإدخال مزيد من التفتيشات على المنهجية المطبقة على نيويورك، فإن أرقام عام 2021، على خلاف السنوات السابقة، لا تشمل عبء العمل الإضافي الناتج عن التجهيز المتوازي. والتجهيز المتوازي هو الممارسة المتمثلة في تحرير الوثائق وترجمتها في وقت واحد من أجل تقليل وقت التجهيز إلى الحد الأدنى، وهي تستخدم في نيويورك بسبب الضغوط المتعلقة بالوقت ومحدودية القدرات التحريرية. وفي حال إدراج التعديلات التحريرية، فإن الإنتاجية الإجمالية لنيويورك في عام 2021 ستكون 7,4 صفحات لكل موظف يوميا وليس الـ 6,1 صفحات الواردة في الجدول 2. وبالنسبة لعام 2022، ستستعرض الإدارة منهجية النظام الإلكتروني الشامل للبيانات المستخدمة للإبلاغ عن الإنتاجية الإجمالية للترجمة التحريرية من أجل تزويد الدول الأعضاء بمقياس أكثر تفصيلا لكفاءة عمليات الترجمة التي تقوم بها.

الجدول 2

الإنتاجية الإجمالية لدوائر الترجمة التحريرية، 2017-2021

(عدد الصفحات في اليوم)

مركز العمل	2017	2018	2019	2020	2021
نيويورك	5.9	6.1	6.2	6.6	6.1 ^(أ)
جنيف	5.0	5.3	5.5	5.8	6.4
فيينا	5.2	5.4	5.9	6.7	7.5
نيروبي	5.3	4.9	5.8	5.5	6.7

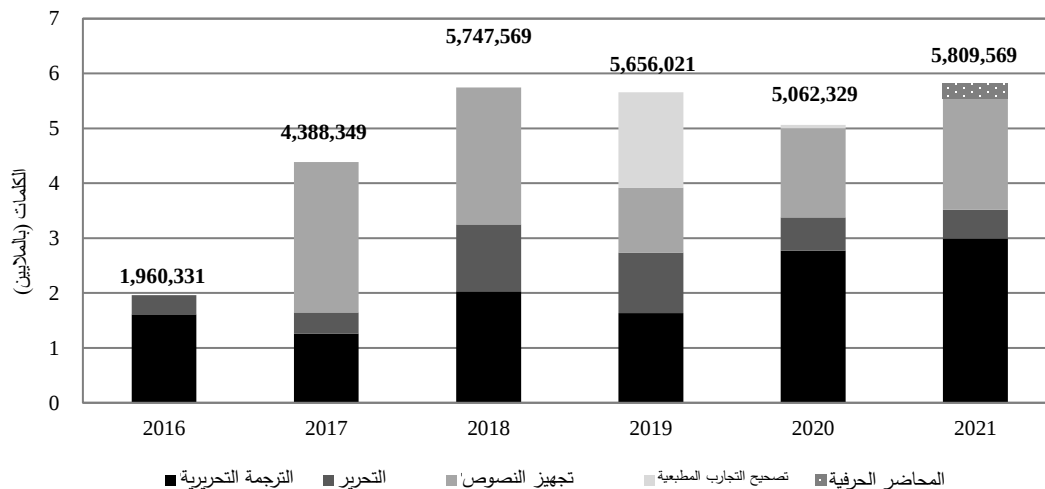
(أ) في حال إدراج التعديلات التحريرية، ستكون الإنتاجية الإجمالية لنيويورك في عام 2021 هي 7,4 صفحات لكل موظف يوميا وليس الـ 6,1 صفحات الواردة في الجدول (انظر الفقرة 33).

دال - تقاسم عبء العمل

34 - يجري تقاسم عبء العمل من أجل الاستفادة الكاملة من القدرات الداخلية على نطاق مراكز العمل والتقليل إلى أدنى حد من عدد الوثائق التي تُرسل لكي تجهز خارجيا. ويُيسر ذلك إلى حد كبير الطابع الشامل لأدوات إدارة الوثائق وتجهيزها التي تنتجها وتدعمها الإدارة. وفي عام 2021 بلغ حجم تقاسم عبء العمل بين مراكز العمل أعلى مستوى له يسجل على الإطلاق، على النحو المبين في الشكل الثاني عشر. ويعزى جزء كبير من هذه الزيادة إلى تقاسم عبء العمل بين دوائر الترجمة التحريرية الصينية، الذي شكل أكثر من نصف حجم عمل الترجمة التحريرية المتقاسم. وشمل جزء من عبء العمل المتقاسم الذي جهزته جنيف أعمال الترجمة التحريرية لدائرة تدوين البيانات الحرفية في نيويورك (انظر الفقرة 36)، المشار إليها في الشكل الثاني عشر بـ "المحاضر الحرفية". وستجري الأمانة العامة تقييما ذاتيا لتقاسم عبء العمل بين الدوائر المعنية بالوثائق التابعة لها في عام 2022.

الشكل الثاني عشر

تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل، 2016-2021، حسب عدد الكلمات ونوع الخدمة

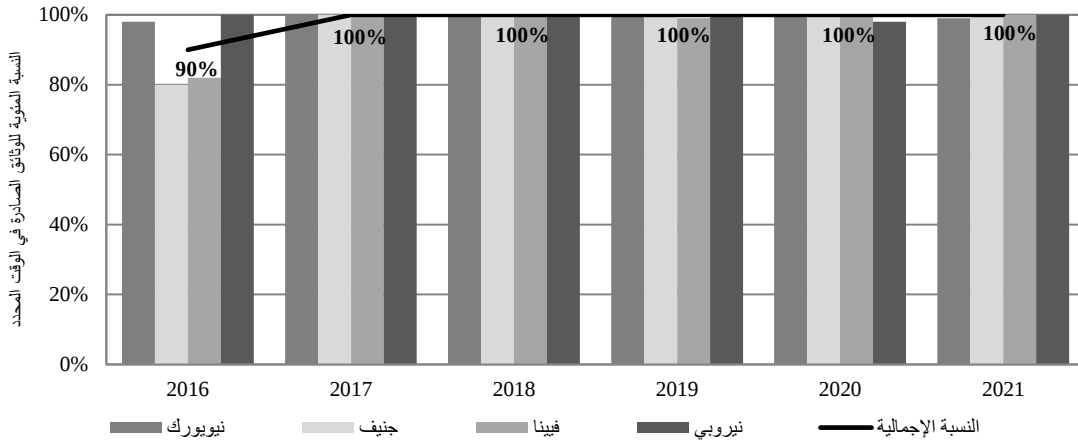


هاء - الإصدار المتزامن للوثائق

35 - تتمثل إحدى ركائز تعدد اللغات في الإصدار المتزامن للوثائق باللغات الرسمية المقررة. وعموماً، تحقق الامتثال التام لهذه الولاية في عام 2021، على النحو المبين في الشكل الثالث عشر.

الشكل الثالث عشر

الامتثال لمتطلبات الإصدار المتزامن للوثائق، 2016-2021



إصدار المحاضر الحرفية والمحاضر الموجزة

36 - عقد مجلس الأمن اجتماعات افتراضية منذ بداية الجائحة في آذار/مارس 2020 وحتى منتصف عام 2021. وخلال تلك الفترة، استعاض عن المحاضر الحرفية التقليدية برسائل من رئيس المجلس أُرُفقت بها مجموعات من البيانات الخطية. وعُقد في عام 2021 ما مجموعه 167 اجتماعاً، 88 منها كانت اجتماعات افتراضية عُمت من أجلها تلك الرسائل. واعتمدت دائرة تدوين المحاضر الحرفية على المساعدة المقدمة من موظفي اللغات التابعين للإدارة في شعبة الوثائق في نيويورك وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف (انظر الفقرة 34) لترجمة تلك الرسائل؛ ومازال ثمة متأخرات يلزم ترجمتها في عام 2022 لأن الأولوية أعطيت لإصدار المحاضر الحرفية التقليدية منذ استئناف الاجتماعات القائمة على الحضور الشخصي. وقررت الجمعية العامة، من جهتها، أن تأذن بتقديم بيانات مسجلة مسبقاً تُشغل في قاعة الجمعية العامة، وقد أُرُفقت مجموعة منها بالمحاضر الحرفية للجلسات المعنية.

37 - وصدر في المجموع 130 محضراً موجزاً في نيويورك في عام 2021، وشكل ذلك انخفاضاً من 169 محضراً في عام 2020، في حين ارتفع عدد المحاضر الموجزة الصادرة في جنيف من 177 في عام 2020 إلى 401 في عام 2021. ويعكس عدد المحاضر في نيويورك إلى حد كبير عدد الجلسات التي عقدتها الجمعية العامة خلال الربع الأخير من العام الماضي. وبالنسبة لجنيف، تجدر الإشارة إلى أن عدد المحاضر الموجزة الصادرة في عام 2020 كان منخفضاً بشكل غير طبيعي بسبب فترة الإغلاق التي استمرت عدة أشهر، ولم تعقد خلالها أي جلسات. ولم يصل بعد عدد المحاضر الموجزة الصادرة في عام 2021 إلى مستوى ما قبل الجائحة البالغ أكثر من 500 محضر سنوياً.

واو - رقمنة وثائق الأمم المتحدة القديمة الهامة وتحميلها

38 - قدمت إدارة التواصل العالمي إلى لجنة الإعلام في دورتها الثالثة والأربعين مقترح مشروع واسع النطاق للرقمنة والحفظ أعدته مكتبة داغ همرشولد، يُحدد بإيجاز، في جملة أمور، وثائق الأمم المتحدة القديمة الهامة، وكذلك النطاق وتقديرات الكمية والتكلفة والإطار الزمني. ويشمل المشروع حفظ مليون وثيقة توجد حاليا في حالة سيئة للغاية. وواصلت الإدارة بحث سبل تمويل المشروع، بما في ذلك التبرعات والدعم المقدم من الجهات المعنية الأخرى، وستقدم تقارير منتظمة ومستفيضة عن التقدم المحرز إلى لجنة الإعلام.

زاي - التطورات الجديدة في إدارة الوثائق وتجهيزها في عام 2021

39 - بهدف تنفيذ معايير عبء العمل الجديدة لخدمات الترجمة التحريرية التي اعتمدتها الجمعية العامة في قرارها 252/75، أنشئ فريق عامل معني بمعايير عبء العمل، يتألف من ممثلين لمراكز العمل الأربعة. وفي أعقاب عملية تشاورية شملت جلسات إعلامية لجميع الموظفين في دوائر الترجمة التحريرية وسلسلة من الاجتماعات مع ممثلي الموظفين، قدم الفريق العامل تقريرا مشفوعا بتوصيات عن المعايير الجديدة لعبء العمل لمختلف أنواع المهام (الترجمة التحريرية، والمراجعة الذاتية الخاضعة للرصد، والمراجعة الذاتية، والمراجعة). وكان النهج المتبع هو تطبيق نفس المعاملات المستخدمة لتلك الأنواع من المهام في عام 1999، عندما استُعرضت معايير عبء العمل آخر مرة. وكان الاستثناء الوحيد هو المراجعة، إذ عدل المعامل للإقرار بأن المراجعين مطالبون الآن بتقديم تعليقات مفصلة وتصنيف الأخطاء من أجل تسريع عملية انتقال المعيّنين الجدد إلى المراجعة الذاتية. وأوصى الفريق العامل أيضا باستعراض العمليات وأساليب العمل في مجالات أخرى حُددت فيها فرص للتحسين: نوعية الترجمة التحريرية وعمليات التقييم، وإدارة التعلم والمعارف، وتنسيق بعض ممارسات التسجيل من أجل تيسير قابلية مقارنة الإنتاجية على المستوى الفردي وعلى مستوى الدوائر على نطاق مراكز العمل. وقد أجرى عمليات الاستعراض أفرقة عمل مؤلفة من خبراء في إدارة الوثائق.

40 - وبغية تمكين الموظفين من التكيف مع معايير عبء العمل الجديدة في سياق الجائحة المستمرة، أوصى الفريق العامل بمنح مهلة مؤقتة، وقد وافقت عليها الإدارة. وحُسبت النصوص المعاد استعمالها كنصوص جديدة لمدة سنة واحدة، في انتظار إعادة تعريف النص المكرر (أي الأجزاء التي حُدد أنها تُرجمت في وثائق أخرى) في ضوء القدرات التي توفرها تكنولوجيات الترجمة الحالية. ومن خلال إيلونا، أداة الترجمة بمساعدة الكمبيوتر القائمة على شبكة الإنترنت، تحدد تلقائيا النصوص المعاد استعمالها وتعرض على المترجمين مع إشارة إلى أي تغييرات طرأت على النص. وفي عام 2021، أكملت الإدارة مشروعاً تجريبياً لتقييم كمية النصوص المترجمة سابقاً في وثائقها. وجرى تحليل البيانات التي جُمعت من جانب فرقة عمل مخصصة أنشئت في إطار الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات في أوائل عام 2022 من أجل إجراء تقييم منصف للجهود المبذولة لمراجعة الجمل المعاد استعمالها التي تحددها تلقائياً أداة إيلونا.

41 - وبالإضافة إلى ذلك، في أيار/مايو 2021، اعتمد إطار برنامجي لتحويل أساليب العمل من أجل تقييم الفوائد التي يتيحها النظام الإلكتروني الشامل للنصوص، وهو مجموعة الأدوات المستخدمة في تجهيز الوثائق، والتي تشمل إيلونا وقاعدة مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM)، وزيادة الاستفادة من تلك الفوائد. وفي هذا الإطار، تجرى تقييمات لتجربة المستخدمين من أجل تحقيق فهم أفضل للكيفية التي يستعمل

بها المترجمون أدوات النظام الإلكتروني الشامل للنصوص وتحديد فرص إدخال تحسينات على ممارسات العمل من أجل تيسير تنفيذ معايير عبء العمل الجديدة لخدمات الترجمة التحريرية دون التضحية بالتنوع ومع ضمان التوازن بين الحياة العملية والاجتماعية.

42 - وتوفر أداة إيلونا نفس الخصائص الوظيفية لجميع اللغات الرسمية. وتتخذ الخصائص اللغوية في الاعتبار عند استحداث الخاصيات أو تحسينها، ومحركات الترجمة الآلية العصبية المدمجة في إيلونا خاصة بكل لغة على حدة. ومحركات الترجمة الآلية تطبيقات تجارية جرى اختيارها بناء على اختبار أعمى قام به مترجمون من الموظفين.

43 - وفي عام 2021، ظلت قاعدة مصطلحات الأمم المتحدة تُدعم من جانب الإدارة وتُستخدم بنشاط من جانب الصناديق والبرامج والوكالات المتخصصة التابعة لمنظومة الأمم المتحدة، مما أسهم في نوعية واتساق الوثائق المتعددة اللغات على نطاق منظومة الأمم المتحدة. واستمر نمو عدد المنظمات التي تستضيف مصطلحاتها وتنتشرها في قاعدة مصطلحات الأمم المتحدة بإضافة الاتحاد الدولي للاتصالات. وبالتالي ينضم الاتحاد الدولي للاتصالات إلى مراكز العمل الأربعة، واللجان الإقليمية، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، والمنظمة البحرية الدولية، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية في تنسيق تدوين المصطلحات على الصعيد العالمي، بناء على مجالات تخصصها، من أجل ضمان تنسيق المصطلحات بجميع اللغات الرسمية. ووضعت مبادئ توجيهية مشتركة لإجراءات تشغيل موحدة فيما يتعلق بالمصطلحات، وتعمم المصطلحات الجديدة، بمجرد التحقق من صحتها، داخليا ومع الجمهور من خلال بوابة قاعدة مصطلحات الأمم المتحدة (UNTERM).

44 - وبعد النجاح في استخدام محوّل إيلونا لدعم التجميع التلقائي للمجلدين الأول والثالث للقرارات والمقررات التي اتخذتها الجمعية العامة خلال دورتها الخامسة والسبعين، وسُرع نطاق استخدام هذه الأداة ليشمل المجلد الثاني في عام 2021. ونتيجة لذلك، نشر المجلدان الأول والثاني للقرارات والمقررات المتخذة في الدورة السادسة والسبعين في وقت واحد في كانون الثاني/يناير 2022، أي قبل عدة أشهر من تاريخ النشر المعتاد. وسُرع أيضا نطاق استخدام المحوّل ليشمل قرارات مجلس الأمن، ونشرت نسخ مقروءة آليا من قرارات الجمعية العامة ومجلس الأمن في لوحات معلومات شبكية. وفي عام 2022، سُوّحلت قرارات المجلس الاقتصادي والاجتماعي إلى شكل مقروء آليا، وسيبدأ تشغيل لوحة معلومات جديدة متعددة اللغات لعرض مقررات الجمعية العامة.

45 - واستمر في عام 2021 تطوير النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق، وهو النظام الذي تستعمله الأمانة العامة لإدارة الوثائق المتعددة اللغات دعما للعملية الحكومية الدولية، وسيبدأ تشغيل النسخة الجديدة، "gDoc 2.0"، التي جرى تصورها كنظام عالمي يغطي جميع مراحل سير العمل المتعلقة بالوثائق، من التنبؤ المسبق إلى الإصدار، في مراكز العمل الأربعة في منتصف عام 2022 وفي مؤسسات منظومة الأمم المتحدة المهمة بعد ذلك. وقد أدمجت النسخة الثانية من النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق (gDoc 2.0) مع نظام الوثائق الرسمية (ODS) وغيره من الأدوات والموارد الرئيسية، مثل إيلونا، ويومية الأمم المتحدة، والنظام الإلكتروني الشامل للبيانات (gData 2.0)، وسيجري دمجها مع نظام أموجا. ومن خلال مواءمة الممارسات في مجال إدارة الوثائق على نطاق مراكز العمل، وبالتالي تيسير تقاسم عبء العمل وتحليل البيانات، من المتوقع أن تتيح النسخة الثانية من النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق فرصا لتحسين استخدام الموارد وتقديم الخدمات.

46 - واستمرت أنشطة ضمان النوعية ومراقبتها في عام 2021. وجرى الاستفادة من مركز أثينا للمعارف من أجل تبادل المعارف المتعلقة بمواضيع محددة والمبادئ التوجيهية الخاصة بالترجمة والتحرير. ولدعم تقديم وثائق عالية النوعية بجميع اللغات الرسمية الست والألمانية، استحدثت شعبة الوثائق في نيويورك أداة لتقييم نوعية الترجمة التحريرية من أجل القيام بصورة منهجية بتقييم نوعية العمل الذي يقوم به المترجمون التحريريون في سياق الانتقال إلى المراجعة الذاتية، على أساس معايير متفق عليها، وتقديم تعليقات إلى المترجمين التحريريين لدعم تقدمهم. وتستخدم البيانات التي تُجمع من خلال هذه الأداة لتوجيه القرارات الإدارية بشأن التدريب والإرشاد والتوجيه وإدارة الأداء. ووضعت أداة مستقلة لتقييم نوعية أعمال تجهيز النصوص على أساس معايير مشتركة للنوعية ولتقديم تعليقات للموظفين بشأن أدائهم.

47 - وفي عام 2021، جرى تحديث النبذات العامة المتعلقة بوظائف المترجمين التحريريين والمحررين والمراجعين من أجل مواجهة التحديات الجديدة، بما في ذلك التوقع المتمثل في أن ينتج المعينون الجدد أعمالاً في إطار المراجعة الذاتية بحلول نهاية الفترات الاختبارية الخاصة بهم. ويظهر أداء المرشحين الذين جرى تعيينهم من خلال الامتحانات التنافسية المجمعة الجديدة التي بدء العمل بها منذ عام 2017 أن هذا الهدف قابل للتحقيق.

رابعاً - ملاك الموظفين

الشواغر والتوظيف والتواصل مع المرشحين المحتملين

48 - يبين الجدول 3 معدلات الشغور حسب مركز العمل في الفئات المهنية الرئيسية حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2021. وبفضل انفراج القيود المتعلقة بالسيولة في عام 2021 كان من الممكن ملء بعض الشواغر التي كانت خاضعة في السابق لتجميد التوظيف. وفي نيروبي، كان هناك معدل شغور أعلى من المعتاد في بعض الوحدات اللغوية، وعُوض النقص من خلال الدعم القصير الأجل والتعاقد. وكما في الماضي، على الرغم من جهود التواصل العالمية التي تبذلها الإدارة، تواجه نيروبي صعوبة كبيرة في اجتذاب الموظفين والاحتفاظ بهم، وهو ما يشكل تحدياً كبيراً، نظراً لصغر حجم الأفرقة. وواصلت دوائر اللغات ملء الشواغر بأسرع ما يمكن مع الحفاظ على معدلات الشواغر المطلوبة.

الجدول 3

معدلات الشواغر في الفئات المهنية الرئيسية حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2021

(الوظائف)

نيويورك		جنيف		فيينا		نيروبي		
العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	
17	13	4	4	5	19	3	14	خدمات الترجمة الشفوية
53	16	23	13	5	12	5	23	خدمات الترجمة التحريرية
17	14	13	18	4	11	—	—	وحدات تجهيز النصوص
2	8	2	10	1	17	—	—	خدمات التحرير
5	10	—	—	—	—	—	—	دائرة تدوين المحاضر الحرفية

التوظيف

49 - يتقرر إجراء امتحانات تنافسية لشغل الوظائف اللغوية وفقا للاحتياجات المتصلة بالتخطيط لتعاقب الموظفين في دوائر اللغات. وقد أُجريت في عام 2021 امتحانات تنافسية للمترجمين التحريريين إلى الفرنسية والمحريين ومدوني المحاضر الحرفية بالفرنسية وللمترجمين التحريريين إلى الألمانية. ومن المقرر إجراء امتحانات تنافسية للمترجمين التحريريين إلى العربية والمحريين ومدوني المحاضر الحرفية بالعربية ومن المقرر إجراء امتحانات تنافسية للمترجمين إلى الإنكليزية وكتاب المحاضر الموجزة والمحريين ومدوني المحاضر الحرفية بالإنكليزية ولغويي الإنكليزية في عام 2022. ومن المقرر أيضا إجراء امتحانات تنافسية للمترجمين الشفويين إلى الإنكليزية والصينية والعربية في عام 2022، وللمترجمين الشفويين إلى الإسبانية والروسية والفرنسية في عام 2023.

50 - وفي عام 2021، أكملت عملية وضع قائمة عالمية وحيدة جديدة للمرشحين المقبولين من المهنيين اللغويين الذين تعتبر الإدارة أن من المناسب توظيفهم على أساس مؤقت أو حسب المهمة وكذلك عملية استعراض النبذات الوظيفية للعاملين بالفعل في مراكز العمل الأربعة. وأُجريت امتحانات للإدراج في قائمة المرشحين المقبولين من المترجمين الشفويين إلى الإنكليزية والمترجمين الشفويين إلى الفرنسية في عام 2021، ولمحريي اللغة الإنكليزية والمترجمين التحريريين إلى الإنكليزية/كتاب المحاضر الموجزة بالإنكليزية في عام 2022. وجميع امتحانات التوظيف الخاصة بمهنيي اللغات تجري عن بعد بشكل كامل، مما يجعلها في متناول جميع المرشحين المؤهلين في أي مكان من العالم. وأُجريت في عام 2021 حملات تواصل موجهة إلى مجموعة واسعة النطاق من الجهات المعنية للتشجيع على تقديم طلبات من المرشحين المناسبين من جميع المناطق.

التواصل مع المرشحين المحتملين

51 - انخفض مقدار الوقت الذي يقضيه موظفو اللغات في أنشطة التواصل بنسبة 64 في المائة مقارنة بعام 2020. غير أنه تجدر الإشارة إلى أن الرقم المسجل في عام 2020 كان مرتفعا بشكل غير عادي، ويعزى ذلك إلى حد كبير إلى التعليق المؤقت للاجتماعات القائمة على الحضور الشخصي التي توفر لها خدمات الترجمة الشفوية، مما أتاح للمترجمين الشفويين قضاء وقت أطول بكثير من المعتاد في أنشطة التواصل. وفي الوقت نفسه، ارتفع عدد المؤسسات التدريبية والمهنية المستفيدة من أنشطة التواصل إلى 74 مؤسسة في عام 2021. وكما هو الحال في عام 2020، تركز التعاون مع الجامعات في عام 2021 بشكل أساسي على الترجمة الشفوية. وتميل أنشطة التواصل فيما يتعلق بالترجمة التحريرية إلى أن تكون أكثر كثافة في الفترة التي تسبق الامتحانات التنافسية. وقد نُفذ معظم أنشطة التواصل عبر الإنترنت في عام 2021 بسبب الجائحة. وواصلت الإدارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي باللغات الرسمية الست دعما لبرنامجها الخاص بالتواصل. فخلال عام 2021، زاد عدد متابعيها على موقعي تويتر ويوتيوب مثلا بنسبة 13 في المائة و 30 في المائة، على التوالي.

التواصل مع أفريقيا وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

52 - واصلت الأمانة العامة بذل الجهود في مجال التواصل مع مهنيي اللغات في أفريقيا وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي على وجه الخصوص. وبُنذلت جهود خاصة لزيادة التنوع بين المتقدمين

للامتحان التافسي الخاص بالمرجمين التحريريين إلى الفرنسية والمحريين ومدوني المحاضر الحرفية بالفرنسية الذي نُظم في عام 2021 وللتشجيع على مشاركة المرشحين المؤهلين من بلدان أفريقيا الناطقة بالفرنسية والأمريكتين. وجرى تبادل مواد التواصل مع الجامعات الشريكة المعنية، والمنظمات المهنية، ومراكز الأمم المتحدة للإعلام والأفرقة القطرية، وجرى الإعلان عن الامتحان من خلال الموقع الشبكي للإدارة على الإنترنت وقنوات التواصل الاجتماعي ومن خلال إعلان صدر إلى البعثات الدائمة والبعثات المراقبة في نيويورك. ونظمت دائرتا الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية الإسبانية حوالي 20 مناسبة للتواصل مع الرابطات المهنية ومؤسسات التعليم العالي في أمريكا اللاتينية، فتواصلت مع نحو 2 000 شخص في جميع أنحاء المنطقة، بينما شارك مترجمون شفويون إلى الفرنسية في عرض قُدم للجامعات التي تدرّس بالفرنسية، مع التركيز بوجه خاص على الجامعات الموجودة في المناطق الممثلة تمثيلاً ناقصاً.

53 - وكان من بين نتائج الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات لعام 2021، الذي عقد عبر الإنترنت، مشروع إعلان بشأن جمعية البلدان الأفريقية لبرنامج الماجستير في الترجمة الشفوية والتحريرية ومقترح لإنشاء فرقة عمل تتولى العمل على وضع خريطة طريق لمواصلة المشروع، وتقودها منظمة عضو في الاجتماع السنوي متمركزة في أفريقيا. ولم تكلل بعد بالنجاح الدعوات الموجهة لتسمية متطوعين لرئاسة فرقة العمل.

دورات التدريب الداخلي

54 - أدى استمرار أثر الجائحة على السفر وعلى قدرة المنظمة على الاستضافة إلى الحد من عدد المتدربين الداخليين الذين استضافتهم دوائر اللغات في عام 2021 (21 متدرباً، مقابل 34 متدرباً في عام 2020 و 80 متدرباً في عام 2019). وكان أكثر من 76 في المائة من أولئك المتدربين الداخليين طلاباً في جامعات شريكة أو متخرجين جدداً منها. واستمرت أيضاً الجهود المبذولة لجلب متدربين داخليين من أفريقيا وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي رغم التحديات التي طرحتها الجائحة: كان 28,6 في المائة من جميع المتدربين الداخليين الذين استضافتهم دوائر اللغات في الأمم المتحدة في عام 2021 من رعايا بلدان في أفريقيا أو أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، مقابل 32,4 في المائة في عام 2020 وحوالي 40 في المائة في عام 2019. وبالإضافة إلى دورات التدريب الداخلي، واصلت دوائر اللغات في الأمم المتحدة تقديم التدريب العملي عن بعد للطلاب المسجلين في الجامعات التي وقعت اتفاقاً من اتفاقات التدريب العملي عن بعد مع المنظمة. وقد جرى توقيع اتفاق جديد من هذا القبيل في عام 2021 ويجري وضع اتفاقيتين أخريين في صيغتهما النهائييتين، وكلها مع جامعات تقع في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي.

خامساً - المرافق والتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة

ألف - المرافق

55 - تضمن التقرير الثالث للأمين العام عن التصدي لتدهور أحوال مرافق خدمات المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي ومحدودية قدراتها (A/76/400 و A/76/400/Corr.1)، المقدم عملاً بقرار الجمعية العامة 253/75، استعراضاً شاملاً لتقديرات تكاليف الخيارين القابلين للتعديل من حيث النطاق لتجديد مرافق المؤتمرات وتوسيعها، أي الخياران ألف وباء، المعروضان في التقرير السابق. وفي وقت لاحق، طُلب إلى الأمين العام، في القرار 246/76 ألف، أن يواصل تحسين خيارات النطاق. وقد خُصص للمشروع

مبلغ قدره 1 839 800 دولار في عام 2022 في إطار البابين 29 زاي و 33 من الميزانية البرنامجية لعام 2022.

56 - وفي نيويورك، يعمل غالبية موظفي اللغات (المرجمون التحريريون، والمحرون، ومحررو الإنتاج، وموظفو تجهيز النصوص، وموظفو النشر المكتبي) في مبنى ألبانو، بينما يعمل مدونو المحاضر الحرفية في مبنى معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث. ولم يزود أي من هذين المبنيين بسبل الاستخدام المرن لأماكن العمل. ويواصل المترجمون الشفويون العاملون في غرف الاجتماعات في مبنى الجمعية العامة والمؤتمرات استخدام الصالة المهيأة لتلبية احتياجاتهم الخاصة في الطابق الثاني عشر من مبنى الأمانة العامة.

57 - وفي جنيف، أُجريت مشاورات مكثفة مع موظفي اللغات في سياق الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، وأخذت احتياجاتهم في الاعتبار عند تخطيط حيز المكاتب في المستقبل. ومن المقرر إنشاء صالة للمترجمين الشفويين في جنيف مماثلة لتلك الموجودة في نيويورك. ولا يخضع موظفو اللغات في فيينا ونيروبي لاستراتيجيات الاستخدام المرن لأماكن العمل.

58 - وقد طلب إلى الأمين العام في قراري الجمعية العامة 274/69 ألف و 272/71 ألف أن يقيم أثر المشروع التجريبي للاستخدام المرن لأماكن العمل في الإنتاجية. غير أن هذا لا ينطبق على موظفي اللغات الذين سيستمر إيواؤهم في التشكيلات الحالية في المستقبل القريب.

باء - التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة

59 - قُدمت في المقر خدمة الترجمة إلى لغة الإشارة عن بعد إلى 55 اجتماعاً، ويمثل ذلك زيادة كبيرة مقارنة بتوفير تلك الخدمة في 20 اجتماعاً في عام 2020. وتعاونت الإدارة مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تمكن الأفرقة من العمل عن بعد في المناسبات المعقودة عبر الإنترنت والمختلطة على حد سواء. ومن بين الاجتماعات التي وفرت لها الترجمة إلى لغة الإشارة اجتماعات مؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والمنتدى السياسي الرفيع المستوى المعني بالتنمية المستدامة، ولجنة وضع المرأة، والجلسات المتعددة أصحاب المصلحة المعقودة في الاجتماع الرفيع المستوى للجمعية العامة المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز. وجرى توفير عرض نصي مباشر لـ 113 اجتماعاً، مقابل 35 اجتماعاً في عام 2020. ومع استئناف الاجتماعات الموقعية، استأنف مركز التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة في المقر الطباعة بطريقة بريل عند الطلب وتوفير الأجهزة المساعدة. وظلت أماكن الجلوس الميسرة لذوي الإعاقة توفر للوفود التي تطلبها، وفقاً لقرار الجمعية العامة 341/73. وفي كانون الأول/ديسمبر 2021، تعاونت الإدارة مع منظمات معنية بالأشخاص ذوي الإعاقة لعقد مناسبة للتوعية كانت مفتوحة أمام جميع موظفي الأمانة العامة. وشاركت الإدارة أيضاً في حلقة نقاش حول النهوض بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، عقدها مكتب الموارد البشرية في إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال بمناسبة اليوم الدولي للأشخاص ذوي الإعاقة، في 3 كانون الأول/ديسمبر 2021.

60 - وفي جنيف، زُود 62 اجتماعاً بالترجمة إلى لغة الإشارة، وهو ما شكل زيادة كبيرة مقارنة بـ 21 اجتماعاً في عام 2020. ويعمل المترجمون إلى لغة الإشارة عن بعد بشكل تام، كما كانوا يفعلون منذ بداية الجائحة، ويدعمهم فريق متعدد الخدمات يدير وينسق الترتيبات المعقدة المطلوبة. ومن بين الاجتماعات التي زُودت بالترجمة إلى لغة الإشارة الدورتان الرابعة والعشرون والخامسة والعشرون للجنة المعنية بحقوق

الأشخاص ذوي الإعاقة، وأفرقة مجلس حقوق الإنسان في دوراته من السادسة والأربعين إلى الثامنة والأربعين، والدورة الرابعة عشرة لآلية الخبراء المعنية بحقوق الشعوب الأصلية. وفي المجموع جرى توفير 244 ساعة من العرض النصي المباشر باللغة الإنكليزية، و 40 ساعة باللغة الفرنسية، و 18 ساعة باللغة الإسبانية. ونظم الفريق المعني بإدماج منظور الإعاقة مناسبات لإبراز الأيام المتصلة بالتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة، مثل اليوم العالمي لبريل، وكذلك حلقات عمل بشأن جوانب التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة. وفي إطار الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث، ستمج مرافق خاصة بالترجمة إلى لغة الإشارة في بعض غرف الاجتماعات التي يجري تجديدها.

61 - وفي عام 2021، أصدرت إدارة التواصل العالمي النسخة الإنكليزية من الموقع الشبكي الجديد للتلفزيون الشبكي للأمم المتحدة (webtv.un.org) وقامت بتحديث محرك قاعدة بياناته، مما حسن أدائه. ويجري إعداد نسخ لهذا الموقع الشبكي باللغات الرسمية الخمس الأخرى. ووفرت الإدارة تغطية بثت تدفقي مباشر متعددة اللغات لـ 2 513 اجتماعا ومناسبة للأمم المتحدة، عُقدت عبر الإنترنت أو في شكل مختلط أو بالحضور الشخصي في مواقع مختلفة، منها نيويورك وجنيف ولاهاي وروما. وأُتيح ما مجموعه 11 486 تسجيلاً جديداً للبث الشبكي، مما رفع العدد الإجمالي لأشرطة البث الشبكي المرئية المتاحة على أساس الطلب للجمهور على الصعيد العالمي إلى 111 769. والإدارة ملتزمة بتعدد اللغات وتبذل جهوداً كبيرة لمعالجة التفاوت بين اللغات الرسمية الست. وتحقيقاً لتلك الغاية، عينت الإدارة موظفين متعددي اللغات (موظف لكل لغة) يتولون المسؤولية عن التغطية بالبث الشبكي المباشر وحسب الطلب وما يتصل بذلك من بيانات وصفية لغوية للجلسات المفتوحة المرقمة التي يعقدها كل من الجمعية العامة ومجلس الأمن والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، بجميع اللغات الرسمية الست.

62 - وفي عام 2021، وفرت دائرة الأمم المتحدة للإعلام في جنيف تغطية شبكية مباشرة وعند الطلب لـ 966 اجتماعاً على موقع التلفزيون الشبكي للأمم المتحدة، بما في ذلك اجتماعات مجلس حقوق الإنسان والهيئات المنشأة بموجب معاهدات حقوق الإنسان. ومنذ حزيران/يونيه 2021، ومع تحديث المنصة الجديدة للتلفزيون الشبكي للأمم المتحدة وزيادة القدرة التقنية على البث الشبكي المتعدد اللغات في جنيف، تُبث اجتماعات الهيئات المنشأة بموجب معاهدات على شبكة الإنترنت بالإنكليزية والفرنسية واللغة الأصلية، وتُبث حسب ما ترتئيه كل أمانة من أمانات الهيئات المنشأة بموجب معاهدات بلغات إضافية (الإسبانية والعربية والصينية والروسية) عند توفرها، وفقاً لقرار الجمعية العامة 162/73. وأنتجت نيروبي تسجيلات رقمية لـ 264 اجتماعاً، وجرى أيضاً بث الجزء الأول من الدورة الخامسة لجمعية الأمم المتحدة للبيئة على التلفزيون الشبكي للأمم المتحدة.

63 - وفي جنيف وفيينا، تُسجل الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية رقمياً بناء على طلب العملاء. ففي عام 2021، أنتجت جنيف تسجيلات رقمية لـ 2 019 اجتماعاً، أو 38 في المائة من مجموع عبء العمل المتعلق بالاجتماعات. وستصبح بوابة التسجيلات الرقمية في جنيف ميسرة لذوي الإعاقة ومتعددة اللغات بشكل كامل في عام 2022 وسيجري دمجها أيضاً مع النظام الذاتي التشغيل بالكامل لتحويل الكلام إلى نصوص وخدمة "UN Azure Active Directory". وفي فيينا، ما زالت ثلاث هيئات حكومية دولية تُزود بالتسجيلات الرقمية تلقائياً كبديل للنصوص الحرفية غير المحررة؛ وقد سُجل رقمياً 223 اجتماعاً لهذه الهيئات في عام 2021. وبالإضافة إلى ذلك، وفرت دائرة الأمم المتحدة للإعلام في فيينا بثاً شبكياً لثلاث مناسبات. وفي نيويورك، يُسجل تلقائياً في نظام إدارة الموارد الإعلامية جميع الاجتماعات الرسمية المفتوحة.

سادسا - تعزيز الإدارة المتكاملة لخدمات المؤتمرات على النطاق العالمي وقياس نوعية خدمات المؤتمرات

64 - في 3 شباط/فبراير 2021، أصدر الأمين العام نشرة عن تنظيم إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات (ST/SGB/2021/3)، حلت محل النشرة السابقة (ST/SGB/2005/9)، وتبين الولاية الجماعية لعمليات إدارة المؤتمرات في مراكز العمل الأربعة لتقديم خدمات المؤتمرات بطريقة متكاملة على الصعيد العالمي. وسيجري تنسيق النشرات الجديدة المزمع إصدارها والتي تبين تنظيم مكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي بشكل تام مع النشرة ST/SGB/2021/3 من أجل كفالة الإدارة المتكاملة لخدمات المؤتمرات الممولة مركزيا في إطار الباب 2 من الميزانية البرنامجية. وفي تشرين الأول/أكتوبر 2021، استهل وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات مناقشة وعقد اجتماعا مع المديرين العامين لمكاتب الأمم المتحدة في جنيف وفيينا ونيروبي بهدف تنسيق عملية تحديد المسؤوليات مع إطار تفويض السلطة.

65 - وأنشئت آلية لاسترداد التكاليف في جميع مراكز العمل الأربعة فيما يتعلق بالاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات التي لا تشكل جزءا من العمليات الحكومية الدولية المقررة والتي لم يرصد لها اعتماد في الميزانية البرنامجية للإدارة. ووضعت معايير للتكاليف وحددت أسعار لخدمات المؤتمرات بحيث يمكن القيام بالمعاملات المالية المرتبطة باسترداد التكاليف المتصلة بالمناسبات الممولة من موارد خارجة عن الميزانية ورصدها في أوموجا. ومن المقرر أيضا إنشاء وحدة معززة لاسترداد التكاليف من أجل إضفاء التشغيل التلقائي على العمليات وأشكال تسلسل سير العمل التي تنظمها دوائر خدمة المؤتمرات. ومن المتوخى أيضا ربط النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الاجتماعات والنظام الإلكتروني الشامل لإدارة الوثائق وبرنامج التكاليف الإلكتروني للمترجمين الشفويين بنظام أوموجا.

66 - وفي النظام الجامع للخدمات (النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الاجتماعات)، شُغِلَت وحدة جديدة لإنتاج تقديرات لتكاليف الخدمات والتسهيلات المتاحة للاجتماعات غير الحكومية الدولية، وأضيفت خاصيات جديدة للاجتماعات الافتراضية والمختلطة والترجمة الشفوية المتزامنة عن بعد. وأدى إدراج هذه الخاصيات الجديدة إلى زيادة تعقيد التكامل مع مشاريع النظم الشاملة الأخرى (gProjects)، مثل برنامج التكاليف الإلكتروني للمترجمين الشفويين، و Indico.UN، ويومية الأمم المتحدة، وفي نهاية المطاف مع نظام أوموجا. وبدأت الأنشطة التحضيرية لدمج النظام الإلكتروني الشامل لإدارة الاجتماعات مع نظام أوموجا من أجل إصدار فاتورة واحدة لجميع الخدمات المرتبطة بمناسبة من المناسبات. وتعمل الإدارة عن كثب مع إدارة الدعم العملياتي وشعبة أداة التخطيط المركزي للموارد من أجل كفالة التنسيق وتجنب ازدواجية الجهود.

67 - وبغية رصد عملية تزويد الدول الأعضاء بخدمات عالية الجودة للمؤتمرات، تجمع الأمانة العامة التعليقات من خلال الاجتماعات الإعلامية السنوية التي تعقد في مراكز العمل الأربعة، والدراسات الاستقصائية المخصصة والدراسة الاستقصائية الإلكترونية الشاملة المتاحة على مدار العام باللغات الرسمية الست. وقد ورد 141 ردا على الدراسة الاستقصائية الشاملة، مقابل 213 ردا في عام 2020؛ وقِيَمَ 89 في المائة من المجيبين خدمات المؤتمرات المقدمة بأنها إما "جيدة" أو "جيدة جدا" في عام 2021، أي بزيادة مقارنة بنسبة 86 في المائة المسجلة في عام 2020. وقِيَمَ المجيبون الـ 21 على دراسة استقصائية لآراء

أعضاء مكاتب اللجان الرئيسية في نيويورك النوعية العامة للمساعدة المقدمة من الأمانات بأنها "جيدة" أو "جيدة جدا". وفي الوقت نفسه، جرى تلقي 52 إشادة وثلاث شكاوى تتناول حالات عدم دقة أو اتساق في وثائق مترجمة من خلال قاعدة البيانات الخاصة بالتعليقات التي يجري تعهدها بشكل مستقل عن الدراسة الاستقصائية الإلكترونية الشاملة. واتخذت إجراءات فورية لمعالجة تلك الشكاوى.

68 - وفي جنيف، قِيمَ 87 من المقيمين على دراسة استقصائية محلية خدمات المؤتمرات المقدمة هناك بأنها "جيدة" أو "جيدة جدا" بشكل عام في عام 2021. وبالإضافة إلى ذلك، وردت 18 إشادة وشكاوى واحدة تتعلق بنوعية الترجمة الشفوية خلال دورة عقدها مجلس حقوق الإنسان مؤخرا من عملاء للاجتماعات التي عقدت في ذلك العام.

الاجتماعات الإعلامية المعقودة مع الوفود في عام 2021

69 - ركزت الاجتماعات الإعلامية مع الوفود التي نظمتها مراكز العمل الأربعة التي تقدم خدمات المؤتمرات في عام 2021 على استمرار أثر الجائحة؛ واستمرار الانتعاش من أزمة السيولة؛ والأدوات التكنولوجية الموجودة لتيسير العمل عن بعد وأوجه محدوديتها؛ والابتكارات في مجال إدارة شؤون الموظفين، مثل بدء العمل بالقائمة العالمية للمرشحين المقبولين من مهنيي اللغات؛ والتدابير الرامية إلى زيادة التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة للاطلاع على وثائق الأمم المتحدة. وأعرب ممثلو الدول الأعضاء عن تقديرهم للجهود التي بذلتها الدوائر المعنية بالاجتماعات والوثائق في هذا الصدد.

سابعاً - الاستنتاجات والتوصيات

ألف - الاستنتاجات

70 - في عام 2021، استفادت الإدارة من أساليب العمل الجديدة والمكيفة والابتكارات التكنولوجية لعام 2020 لمواصلة تقديم خدمات عالية الجودة للمؤتمرات على الرغم من استمرار الضغوط المرتبطة بالجائحة وزيادة تعقد عملية تقديم الخدمات للاجتماعات المعقودة باستعمال طرائق اجتماع مختلفة. وكل مؤشرات الأداء الرئيسية تقريبا أظهرت تحسنا مقارنة بعام 2020. وكانت قدرة الموظفين على المجابهة وقدرتهم على التكيف أمران أساسيان لتحقيق هذا الإنجاز. وأدت ابتكارات أخرى في عام 2021 إلى تحسين كل من كفاءة عمليات إدارة المؤتمرات ونوعية الخدمات القائمة على التعامل المباشر مع العملاء. وأحرز تقدم أيضا في التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة، إذ زاد عدد الاجتماعات المزودة بالترجمة إلى لغة الإشارة والعرض النصي المباشر، واستمرت أيضا الجهود الرامية إلى توسيع نطاق التغطية بالبث الشبكي للاجتماعات وتوفير التسجيلات الرقمية.

71 - وساعد انفراج القيود المتعلقة بالسيولة على معالجة بعض الصعوبات المتصلة بالقدرة في عام 2020. ويمكن رفع تجميد التوظيف من ملء بعض الشواغر، وأجري عدد من الامتحانات للتعيين في كل من الوظائف الخاصة بالموظفين وفي القائمة العالمية للمرشحين المقبولين من مهنيي اللغات المؤهلين للعمل الحر، مما مكن الأمانة العامة من مواصلة تقديم خدمات متعددة اللغات متصلة بالاجتماعات والوثائق وتحسينها باستمرار لدعم مداورات الدول الأعضاء.

باء - الإجراء الموصى بأن تتخذه الجمعية العامة

72 - يوصي الأمين العام بأن تحيط الجمعية العامة علما بهذا التقرير.
