

Distr.: General
23 June 2020
Arabic
Original: English



الدورة الخامسة والسبعون
البند 144 من القائمة الأولية*
خطة المؤتمرات

خطة المؤتمرات

تقرير الأمين العام

موجز

أعد هذا التقرير عملاً بالقرار 252/74 والقرارات السابقة الصادرة بشأن هذا الموضوع، واستجابة للولايات التي عُهد بها في تلك القرارات إلى الأمين العام. ويقدم التقرير أيضاً معلومات عن الإجراءات والأنشطة المتصلة بخطة المؤتمرات المضطلع بها في نيويورك وجنيف وفيينا ونيروبي في عام 2019.



الرجاء إعادة استعمال الورق

* A/75/50

240720 130720 20-08277 (A)



أولا - مقدمة

1 - نجحت الأمانة العامة في تنفيذ جميع الولايات الأساسية المنوطة بها في مجال خدمات المؤتمرات في عام 2019. ورغم تدابير التقشف التي نفذت خلال الربع الأخير من العام للتعامل مع أزمة السيولة التي تواجه المنظمة، فقد أنهت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات العام بزيادة قدرها 6 في المائة في عدد الاجتماعات التي تم تقديم الخدمات لها. وظلت جميع مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بإدارة المؤتمرات مرتفعة كما كانت في عام 2018، بل وتحسنت في بعض الحالات. فقد زاد الاستخدام العام لموارد الترجمة الشفوية من 82 في المائة إلى 84 في المائة؛ وارتفع معدل الامتثال في تقديم الوثائق من 90 إلى 93 في المائة، وزاد معدل الامتثال في تجهيزها من 98 إلى 99 في المائة.

2 - وتعين اتخاذ تدابير تقشفية خلال فترة الذروة بالنسبة لأجزاء كثيرة من عمليات خدمة المؤتمرات في الأمانة العامة، مما أدى إلى تقليص أو تأخير بعض الخدمات، وهو ما تسبب في صعوبات للعملاء. ومع ذلك، فقد تم تقديم الخدمات لجميع الاجتماعات التي صدر بها تكليف، وجرى أيضا، كما كان مقررًا، تجهيز جميع ما تم تقديمه في الوقت المناسب من وثائق ما قبل الدورات المحجوز لها مواعيد لتجهيزها. وبالإضافة إلى ذلك، جرى تحسين أدوات إلكترونية، من قبيل *يومية الأمم المتحدة*، وأداة الترجمة بمساعدة الحاسوب التابعة لإدارة eLUNA، والمركز الجامع لخدمات الاجتماعات، كما تم توسيع نطاق الخدمات وزيادة تيسير الحصول عليها. وتحقق ذلك بفضل الإدارة الفعالة للموارد والقدرات، وإبداع الموظفين وتقانيهم، واستمرار الجهود الاستراتيجية للاستفادة من أحدث التكنولوجيات وتكييف أساليب العمل.

3 - وأدى تشجيع الابتكار والسعي الاستباقي إلى التحسين في السنوات القليلة الماضية إلى زيادة التوائم بين نظم إدارة المؤتمرات المستخدمة في مختلف أنحاء الأمانة العامة، وإلى تحقيق أوجه كفاءة، ولا سيما في تجهيز الوثائق. ومكنت الإدارة الكفاءة المهنية للموظفين وأساليب العمل الجديدة التي طبقت في عام 2018 من استيعاب عبء العمل المتزايد في عام 2019 مع ضمان أعلى مستوى من الجودة في الوقت نفسه. والتنفيذ الكامل لمسار عمل إلكتروني في التحرير والترجمة التحريرية وفي إنتاج المحاضر الحرفية والمنشورات جعل أيضا خدمات الوثائق في وضع قوي أهلكا للانتقال إلى العمل عن بُعد في حالات الطوارئ عندما حلت جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) في آذار/مارس 2020. وعلى الرغم من أن الأمانة العامة لم تكن لديها في بداية فترة الجائحة منصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة لتوفير الترجمة الشفوية الآنية المتعددة اللغات عن بُعد للاجتماعات الحكومية الدولية، فإن التدابير السريعة التي اتخذت في آذار/مارس 2020 لتحديد وشراء الخدمات اللازمة مكنتها من تقديم ترجمة شفوية آنية عن بُعد قام بها مترجمو الأمم المتحدة الشفويون في حزيران/يونيه 2020.

4 - وعموما، ومن حيث استمرارية نصريف الأعمال والتأهب للكوارث، اجتازت خدمات المؤتمرات التابعة للأمانة العامة الاختبار الفعلي لجائحة كوفيد-19 بانتقالها الكامل والسريع إلى العمل في بيئة إلكترونية. وتلك الجائحة هي مأساة إنسانية ذات أبعاد هائلة، ولكن التجريب الذي أصبح ضروريا، كما يحدث في كثير من الأحيان في الأزمات، قد أدى إلى إيجاد طرق عمل جديدة قد تظل مطلوبة في المستقبل، مما يعود بالفائدة على تعددية اللغات ويحسن الكفاءة والتوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين وأعضاء الوفود على حد سواء.

5 - وكما هو مبين في هذا التقرير، فإن عمليات خدمة المؤتمرات التي تضطلع بها الأمانة العامة في جميع مراكز العمل الأربعة ما زالت تكفل أعلى مستويات الجودة وحسن التوقيت والفعالية من حيث التكلفة، كما أنها تُظهر الالتزام بزيادة إمكانية الوصول إلى أنشطتها واستدامتها، مع دعم التطبيق العملي لتعددية اللغات في مداوالات الدول الأعضاء في الوقت نفسه.

ثانياً - إدارة الاجتماعات

ألف - اعتماد مشروع جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة المنقح لعام 2021

6 - سوف تستعرض لجنة المؤتمرات، في دورتها الموضوعية التي ستعقد في أيلول/سبتمبر 2020، مشروعاً منقحاً لجدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة لعام 2021 بصيغته التي أعدتها الأمانة العامة (A/AC.172/2020/L.2)، وستحيل توصياتها إلى الجمعية العامة في تقريرها لعام 2020 (A/75/32).

باء - طلبات الاستثناء من أحكام الفقرة 7 من الجزء الأول من قرار الجمعية العامة 243/40

7 - وردت طلبات لعقد اجتماعات خلال الجزء الرئيسي من الدورة الخامسة والسبعين للجمعية العامة من ثماني هيئات حتى الآن. ووفقاً للممارسة المعمول بها، ستستعرض اللجنة تلك الطلبات وستقدم توصية بشأنها إلى الجمعية.

جيم - حالات الخروج عن جدول المؤتمرات والاجتماعات فيما بين الدورات

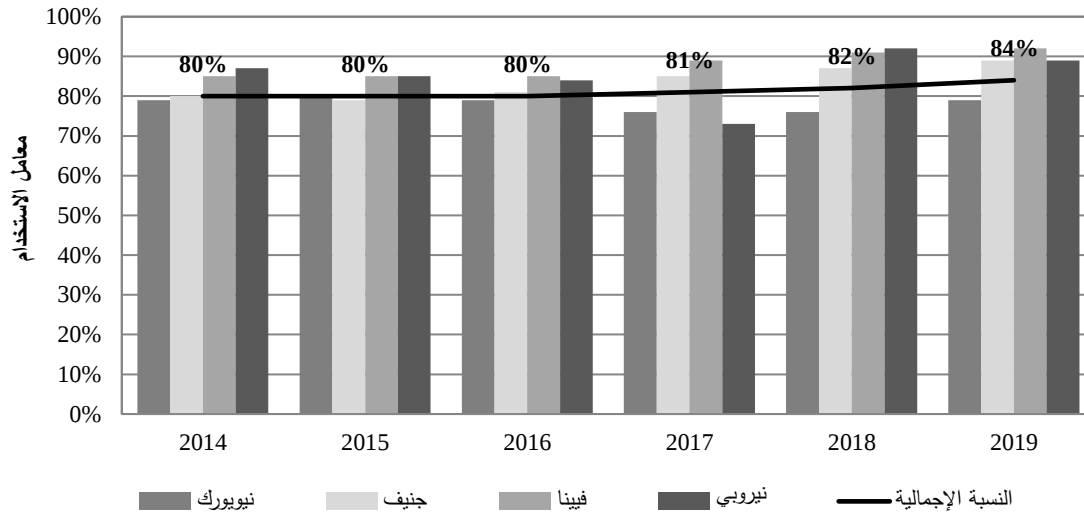
8 - وافقت اللجنة على خمسة طلبات للخروج عن جدول المؤتمرات والاجتماعات فيما بين الدورات.

دال - استخدام هيئات الأمم المتحدة لموارد خدمة المؤتمرات

9 - بذلت جميع مراكز العمل الأربعة جهوداً لتحسين معامل استخدام خدمات الترجمة الشفوية، على نحو ما طلبته الجمعية العامة في الفقرة 19 من القرار 252/74، وذلك عن طريق التواصل مع الهيئات الحكومية الدولية وهيئات الخبراء المعنية، حسب الاقتضاء. ونتيجة لذلك، ارتفع معدل الاستخدام العام في عام 2019 إلى 84 في المائة كما هو مبين في الشكل الأول.

الشكل الأول

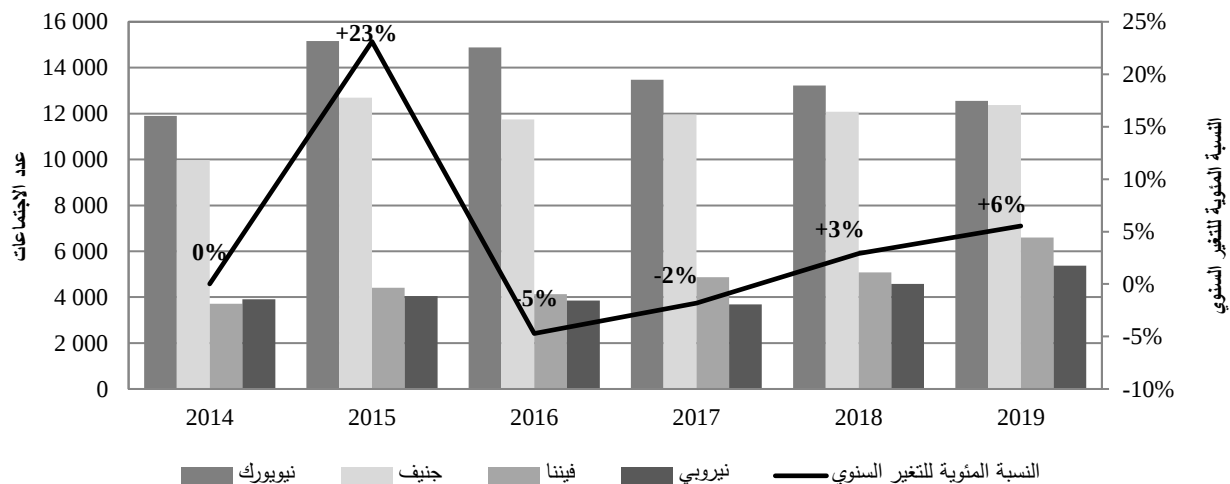
معامل استخدام خدمات الترجمة الشفوية من جانب جميع الهيئات المدرجة اجتماعاتها في جدول المؤتمرات والاجتماعات، 2014-2019



10 - وارتفع مجموع عدد الاجتماعات التي عقدت في مراكز العمل الأربعة في عام 2019 بنسبة 6 في المائة مقارنة بعام 2018، أي من 34 962 اجتماعا إلى 36 892 اجتماعا، كما هو مبين في الشكل الثاني. وزاد عدد الاجتماعات غير المدرجة في الجدول بنسبة 42 في المائة مقارنة بعام 2014، وبانت تمثل 82 في المائة من جميع الاجتماعات التي تقدم الإدارة الخدمات لها.

الشكل الثاني

عبء العمل المتعلق بالاجتماعات، 2014-2019



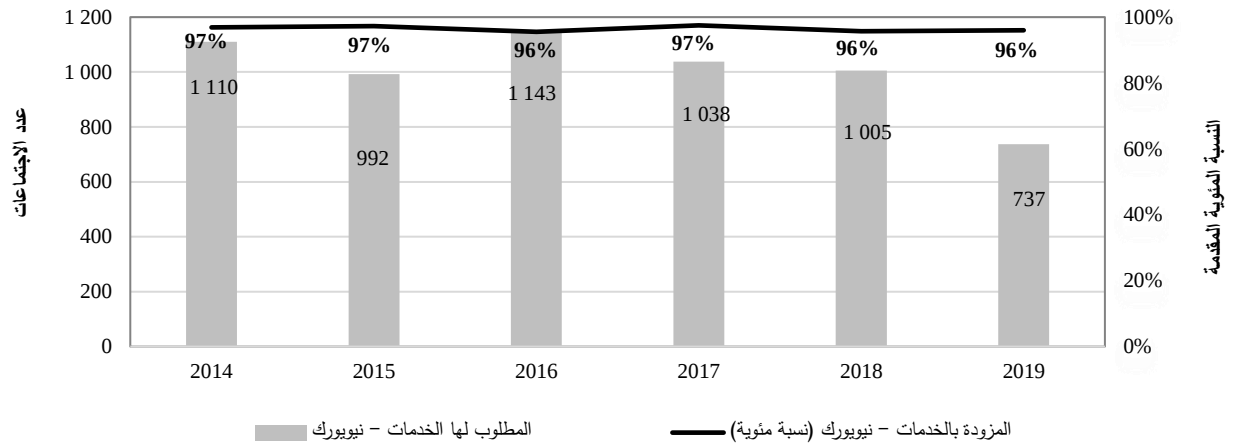
هاء - تقديم خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات الهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"

11 - يبين الشكل الثالث توفير خدمات الترجمة الشفوية للهيئات التي يحق لها أن تجتمع "حسب الاقتضاء" بالنسبة لنيويورك وجنيف. وفي نيويورك، ظلت النسبة المئوية لهذه الطلبات كما كانت في عام 2018. أما في جنيف، فإن الهيئة الوحيدة التي يحق لها أن تجتمع "حسب الاقتضاء" هي مجلس حقوق الإنسان، وقد تمت تلبية جميع طلباته المتعلقة بالحصول على خدمات الترجمة الشفوية وغرف الاجتماعات. ولا يوجد أي هيئات يحق لها أن تجتمع "حسب الاقتضاء" في فيينا أو نيروبي.

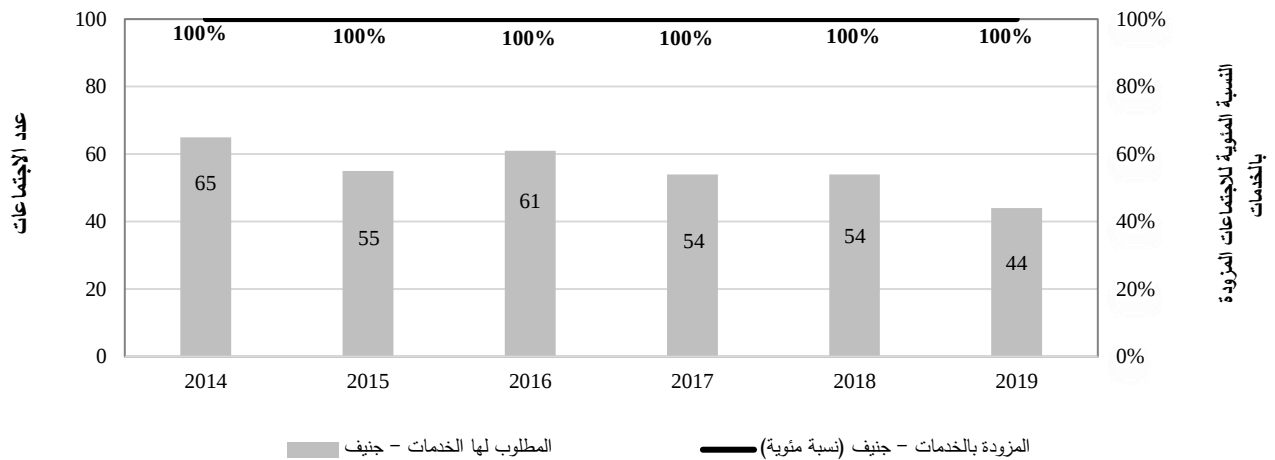
الشكل الثالث

توفير خدمات الترجمة الشفوية للهيئات التي يحق لها الاجتماع "حسب الاقتضاء"، 2014-2019

نيويورك



جنيف

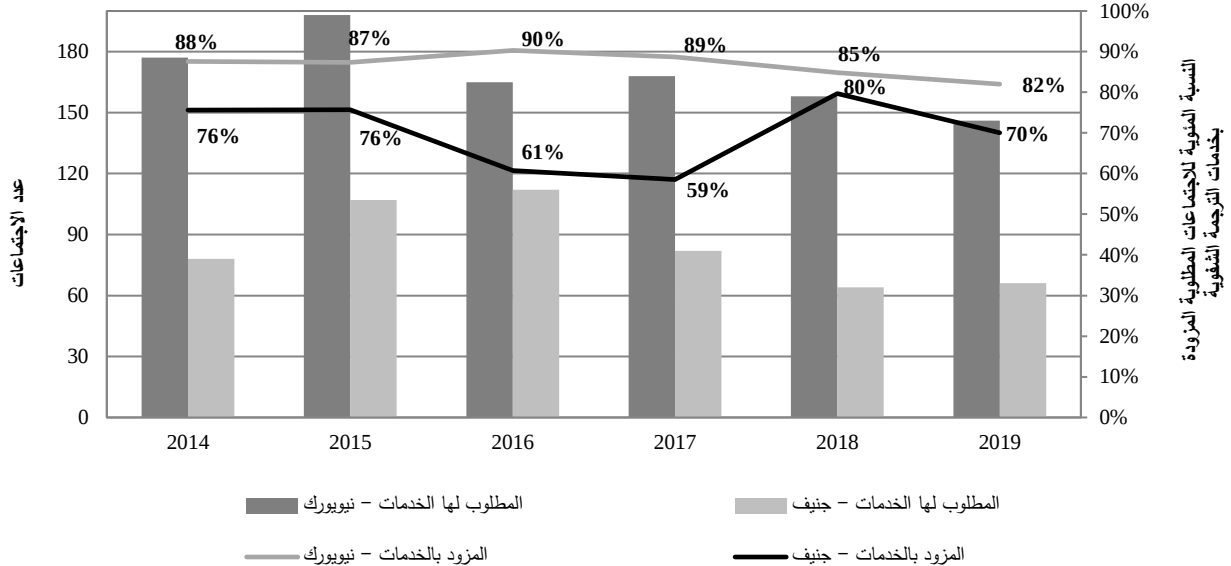


واو - توفير خدمات المؤتمرات لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى

12 - يقدم الشكل الرابع موجزا لخدمات المؤتمرات المقدمة إلى المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في نيويورك وجنيف في الفترة من عام 2014 إلى عام 2019. وقد أُبيت في عام 2019، كما حدث في السنوات السابقة، جميع الطلبات المقدمة من تلك المجموعات لاستخدام غرف الاجتماعات. وفي نيويورك، انخفضت النسبة المئوية لطلبات الترجمة الشفوية التي تم استيعابها بمقدار 3 نقاط مئوية، مقارنة بعام 2018، وذلك بسبب تحسن الاستخدام من جانب الهيئات المدرجة في الجدول، مما أدى إلى انخفاض الموارد المتاحة للاجتماعات الأخرى. وتلقت شعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف طلبات للاجتماعات التي تحتاج إلى خدمات للترجمة الشفوية في عام 2019 أكثر مما تلقتها في عام 2018، ولكن نسبة الطلبات التي أُبيت كانت أقل، حيث بلغت 70 في المائة، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى إلغاء اجتماعات من جانب المجموعات الإقليمية في آخر لحظة. وفي نيروبي، لم يكن هناك سوى طلبين من هذا القبيل، ولم يُستوعب أحدهما بسبب عدم توافر المترجمين الشفويين، بينما لم يكن هناك طلبات من هذا القبيل في فيينا.

الشكل الرابع

تقديم خدمات الترجمة الشفوية لاجتماعات المجموعات الإقليمية للدول الأعضاء ومجموعاتها الرئيسية الأخرى في نيويورك وجنيف، 2014-2019



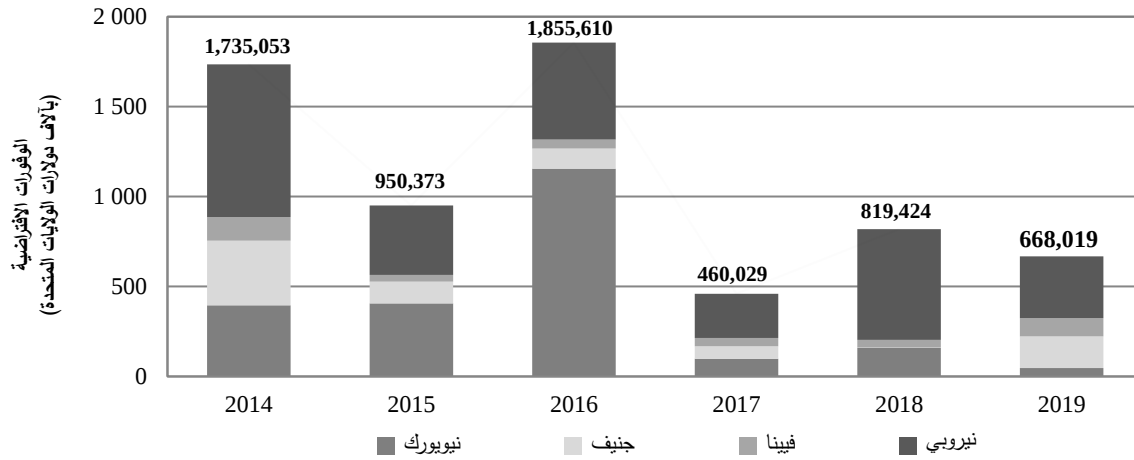
زاي - الاجتماعات المعقودة خارج المقار الدائمة

13 - واصلت جميع مراكز العمل تطبيق قاعدة الإدارة العالمية المتكاملة، حسب الاقتضاء، عند تشكيل أي أفرقة لخدمة الاجتماعات المعقودة خارج المقار. وفي عام 2019، تحققت وفورات افتراضية قدرها 668 019 دولار من خلال الإدارة العالمية المتكاملة، أي أقل بنسبة 18 في المائة عما تحقق في عام 2018. ومن هذا المبلغ، تم توفير 340 000 دولار في تكاليف السفر على منظمي الاجتماعات عن

طريق مكتب الأمم المتحدة في نيروبي. وتتوقف الوفورات التي من هذا القبيل على عوامل خارجة عن سيطرة الأمانة العامة، مثل عدد الاجتماعات وتوقيتها ومكان انعقادها. وتجدر الإشارة إلى أن عبء العمل الإضافي لتنسيق وخدمة تلك الاجتماعات غير مدرج باعتباره تكاليف إدارية تتحملها الأمم المتحدة. وعلاوة على ذلك، قدمت شعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف خدمات الترجمة الشفوية إلى 100 بعثة في أنحاء مختلفة من العالم من البعثات التي يقوم بها المكلفون بولايات في إطار الإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان.

الشكل الخامس

الوفورات الافتراضية من الخدمات المشتركة للاجتماعات المعقودة خارج المقار، 2014-2019



حاء - استخدام مباني الأمم المتحدة

14 - أبطل الأمر الإداري ST/AI/2019/4 المؤرخ 23 أيلول/سبتمبر 2019 المعنون "استخدام أماكن المقر في نيويورك لعقد الاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات والمعارض" الأمر الإداري ST/AI/416 المؤرخ في 26 نيسان/أبريل 1996. ويحدد الأمر الإداري الجديد الأدوار والمسؤوليات في تنظيم الاجتماعات والمناسبات التي لا تشكل جزءاً من العمليات الحكومية الدولية الرسمية. وأدرج استبيان في المركز الجامع ضمن تطبيق gMeets، وهو النظام الإلكتروني المركزي المستخدم في تنفيذ ورصد جدول مؤتمرات واجتماعات الأمم المتحدة، لضمان توافق هذه الاجتماعات والمناسبات مع مقاصد المنظمة ومبادئها ومع طابعها غير التجاري.

15 - وصدر في جنيف تعميم إعلامي جديد، هو التعميم ST/IC/Geneva/2020/2 المؤرخ 7 كانون الثاني/يناير 2020، وفقاً للأمر الإداري ST/AI/2019/4 لتحديد ترتيبات استخدام أماكن العمل في مكتب الأمم المتحدة في جنيف لعقد الاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات والمعارض. وفي فيينا، يجب الحصول على موافقة الأمانات الفنية قبل تقديم خدمات المؤتمرات.

طاء - التطورات الجديدة في إدارة الاجتماعات في 2019

الاستفادة من التكنولوجيا

16 - في نيويورك، أُضيفت خاصيات ووظائف جديدة إلى تطبيق gMeets. ونُظّم تدريب على استخدامه لممثلي الدول الأعضاء وكيانات منظومة الأمم المتحدة. وقد زاد عدد الاجتماعات غير المرتبطة بالعمليات الحكومية الدولية والمدارة من خلال المركز الجامع في تطبيق gMeets زيادةً سريعة منذ بدء تشغيله في آذار/مارس 2018، حيث زاد هذا العدد بمقدار يزيد عن ثلاثة أضعاف ليصل إلى 8 384 اجتماعاً في عام 2019. وقد طلبت هذه الاجتماعات 135 بعثة دائمة و 21 مجموعة إقليمية و 185 كيانات من منظومة الأمم المتحدة.

17 - وفي عام 2019، خضعت *يومية الأمم المتحدة* لعمليات تحسين وتطوير كبرى، شملت تحسين استعمال القراء لها على الأجهزة النقلة، وتوفير قوالب أكثر تطوراً، وزيادة تيسير وصول ذوي الإعاقة إليها، والوصول بنقرة واحدة إلى المعلومات الشاملة عن الاجتماعات، وإتاحة خيار طباعة النسخة الأحدث بصيغة PDF من الموقع الشبكي *اليومية* مباشرةً باللغات الرسمية الست للأمم المتحدة.

18 - واستمر التوسع في استخدام تطبيق Indico، وهو أداة مفتوحة المصدر لتسجيل المشاركين في الاجتماعات واعتمادهم، توفر حلاً لإدارة المشاركين في الاجتماعات لأغراض إدارة الاجتماعات والمناسبات في نظام أوموجا. وبحلول نهاية عام 2019، كانت الأداة قد استُخدمت في 3 031 مؤتمراً في المقار وخارجها بعدد جلسات قدره 20 841 جلسة، وسُجل من خلالها أكثر من 400 000 مشارك. وقد نُقلت البنية التحتية للأداة إلى مركز البيانات العام في فالنسيا، إسبانيا، لتستوفي بذلك المتطلبات اللازمة لتوافرها في النظم المركزية. ويعكف فريق المشروع على إنشاء إصدار مطور من الأداة لاستخدام العملاء الحاليين سيجري وضعه موضع التشغيل في نهاية عام 2020.

19 - وفي جنيف، جرى توسيع قاعدة العملاء الذين يستخدمون أداة الخدمة الذاتية لتقدير الآثار المتعلقة بالموارد والآثار المالية المترتبة على خدمات المؤتمرات ومختلف الخدمات التقنية وخدمات الدعم لتشمل ستة كيانات أخرى من كيانات الأمم المتحدة⁽¹⁾ و 40 بعثة دائمة إضافية. ويمكن للمستعملين تشغيل سيناريوهات متعددة عن طريق تحديد الخدمات المراد تضمينها وتغيير مدة الاجتماعات أو المؤتمرات وغيرها من المتطلبات لإظهار ما يرتبط بها من آثار من حيث التكلفة.

20 - ولا تزال التسجيلات الرقمية أدوات قيّمة لمدوني المحاضر الموجزة والأمانات وأعضاء الوفود الذين يحتاجون إلى الاطلاع على المحتوى فور انتهاء الاجتماع. وأعدت تسجيلات رقمية لأكثر من 3 000 اجتماع في جنيف في عام 2019، كما حدث في عام 2018. وأدخلت تحديثات مهمة على المنصة في عام 2019، مما جعلها أيسر استعمالاً وتم ربطها بأدوات للمشاركة عن بعد، مثل أداة Listen Live (الاستماع الحي) والبيث الشبكي. ومن المقرر إجراء إصلاح شامل في عام 2020. ووفر مكتب الأمم المتحدة في نيروبي تسجيلات رقمية لما يزيد على 2 000 اجتماع بناءً على الطلب. ومن بين المستعملين الرئيسيين محكمة الأمم المتحدة للمنازعات، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات

(1) دائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى سوريا، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومعهد الأمم المتحدة لبحوث نزع السلاح، واللجنة الاقتصادية لأوروبا.

البشرية (مؤئل الأمم المتحدة). واستمرت أيضا ثلاث هيئات في فيينا يحق لها استخدام المحاضر الخطية في استخدام التسجيلات الرقمية في عام 2019، واستعاضت هيئتان من تلك الهيئات عن المحاضر الخطية بتسجيلات رقمية.

21 - وفي أواخر عام 2019، قام مكتب الأمم المتحدة في جنيف بتجريب تقنية مؤتمنة تماما لتحويل الكلام إلى نص من أجل تحويل أكثر من 375 ساعة من التسجيلات الصوتية للاجتماعات العامة المدرجة في جدول المؤتمرات والاجتماعات إلى نصوص. ووردت آراء إيجابية للغاية في هذه الأداة من أعضاء الوفود ومن الأمانات، بما في ذلك مكتب شؤون نزع السلاح ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، مما يدل على فائدة هذه الأداة الإضافية في الحصول على محتوى الاجتماعات. وتم توفير النصوص في المشروع التجريبي باللغة الإنكليزية فقط، ولكن سيتم توفيرها باللغات الرسمية الخمس الأخرى، بدءا بالفرنسية في عام 2020. وسيتم نشر الخدمة طوال عام 2020 وتقديمها على أساس تجريبي لعدد مختار من الاجتماعات المدرجة في جدول المؤتمرات والاجتماعات.

22 - واستجابة لطلب ضمان حفظ البث الشبكي للاجتماعات الرسمية باللغات الرسمية الست على موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت، قام مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أوائل عام 2020 بتنسيق سلسلة من حلقات العمل مع إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وإدارة التواصل العالمي لاستكشاف جدوى إيجاد حل تكنولوجي لأتمتة نقل مُعرّفات البيانات الأساسية التي يمكن إتاحتها باللغات الرسمية في الموقع الشبكي لقناة الأمم المتحدة التلفزيونية عبر الإنترنت. ويجري العمل على تحديد سبل إدماج النظم المستخدمة في إدارة مُعرّفات البيانات ذات الصلة، ومعرفة ما إذا كان يمكن استخلاص مُعرّفات بيانات أساسية دقيقة وفي الوقت المناسب في شكل مناسب للعرض العام والبحث. وسيظل مطلوبا من موظفي اللغات مراجعة واعتماد محتوى مُعرّفات البيانات اللغوية قبل نشره على الموقع الشبكي العام.

أثر أزمة السيولة على إدارة الاجتماعات

23 - في تشرين الأول/أكتوبر 2019، وفي مواجهة أزمة السيولة، كُتبت إلى الدول الأعضاء لإبلاغها بتدابير التقشف التي يجري اتخاذها نتيجة لذلك. وكان للتدابير آثار مختلفة على خدمات الاجتماعات المقدمة. فعلى سبيل المثال، ولغرض احتواء المصروفات، لم يتسن استيعاب الاجتماعات والمناسبات التي تعقد خارج ساعات الاجتماعات العادية (أي من الساعة 10:00 إلى الساعة 13:00 ومن الساعة 15:00 إلى الساعة 18:00). ولم يتمكن المجلس الاقتصادي والاجتماعي وهيئاته الفرعية من الترتيب لعقد اجتماعات موازية لاجتماعات الجمعية العامة المقرر عقدها، ولم يتسن التخطيط لعقد اجتماعات إضافية. كما لم تتم الموافقة على طلبات الحصول على غرف احتياطية. وكان لهذه الحالة أثر على قدرة هذه الهيئات على تنفيذ برامج عملها. وكان الأثر على توفير خدمات الترجمة الشفوية أقل وطأة بفضل الإدارة الحصيفة للقدرات، بما في ذلك من حيث الإجازة السنوية للموظفين، ولأن القيود المفروضة على المساعدة المؤقتة أزال أثرها انخفاض عدد الاجتماعات المرتبط بالقيود المفروضة على حجز مواعيد للاجتماعات.

24 - وتم تقديم الخدمات لجميع الاجتماعات التي صدر بها تكليف في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ولكن تدابير التقشف كانت لها بعض النتائج السلبية: فعلى سبيل المثال، لم يُرسَل سوى فريقين من المترجمين الشفويين لخدمة الدورة الخامسة والعشرين لمؤتمر الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ، التي عُقدت في كانون الأول/ديسمبر 2019، بدلاً من ثلاثة أفرقة توفّر عادة إلى مناسبة

بهذا الحجم؛ وأُغلق أحد عدادات قسم التوزيع؛ وتأخر بدء تشغيل مكتب المساعدة لشؤون الوثائق، الذي يوفر الدعم المقرّر والتدريب لأعضاء الوفود للعثور على النسخ الإلكترونية للوثائق.

25 - وأثر تقييد ساعات العمل على قدرة مكتب الأمم المتحدة في نيروبي على تحقيق إيرادات وأزعج العملاء، مما اضطر الكثيرين إلى البحث عن أماكن بديلة للاجتماعات.

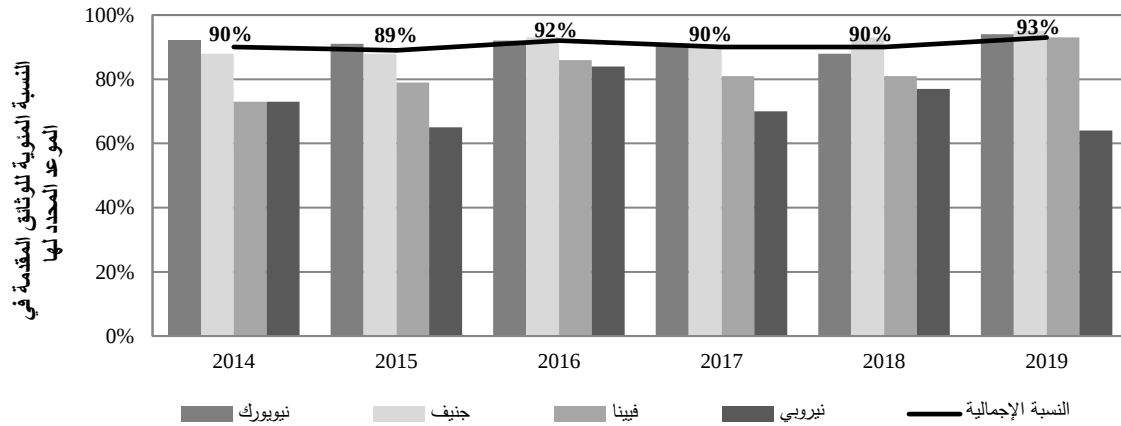
ثالثا - إدارة الوثائق

ألف - تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها في المواعيد المحددة

26 - ارتفع المستوى العام لامتنثال الإدارات التي تُعد الوثائق للمواعيد النهائية لتقديم الوثائق المحجوز لها مواعيد لأغراض التجهيز (التحرير والترجمة والتنسيق) ارتفاعا طفيفا في عام 2019، حيث بلغت نسبته 93 في المائة، على النحو المبين في الشكل السادس. وارتفعت أيضا نسبة امتثال الأمانة العامة للموعد النهائي المحدد بأربعة أسابيع لتجهيز الوثائق المقدمة في الموعد المحدد وفي حدود عدد الكلمات المقرر، إذ بلغت 99 في المائة (انظر الشكل السابع). وفي الوقت نفسه، ظل الامتنثال للمواعيد النهائية للإصدار مرتفعا، حيث بلغ 94 في المائة، كما هو مبين في الشكل الثامن.

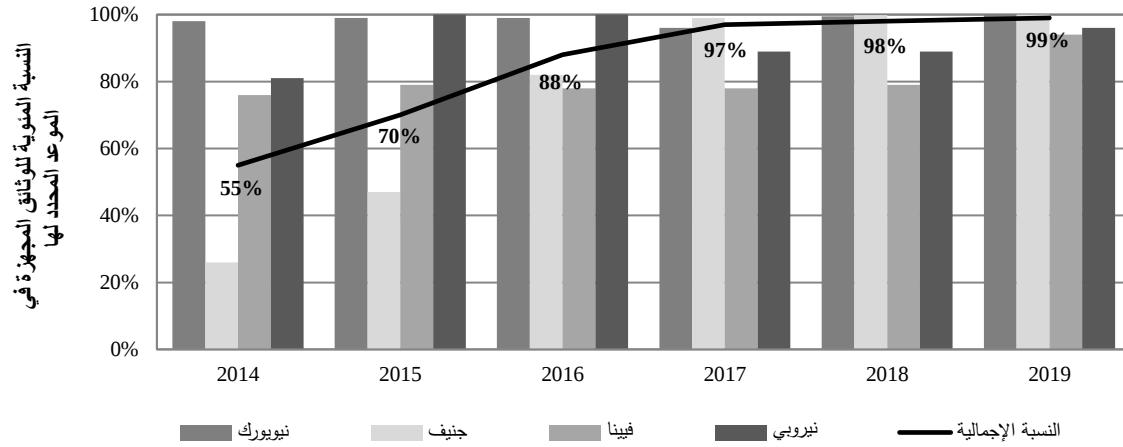
الشكل السادس

تقديم الوثائق المحجوز لها مواعيد في الموعد المحدد لها، 2014-2019



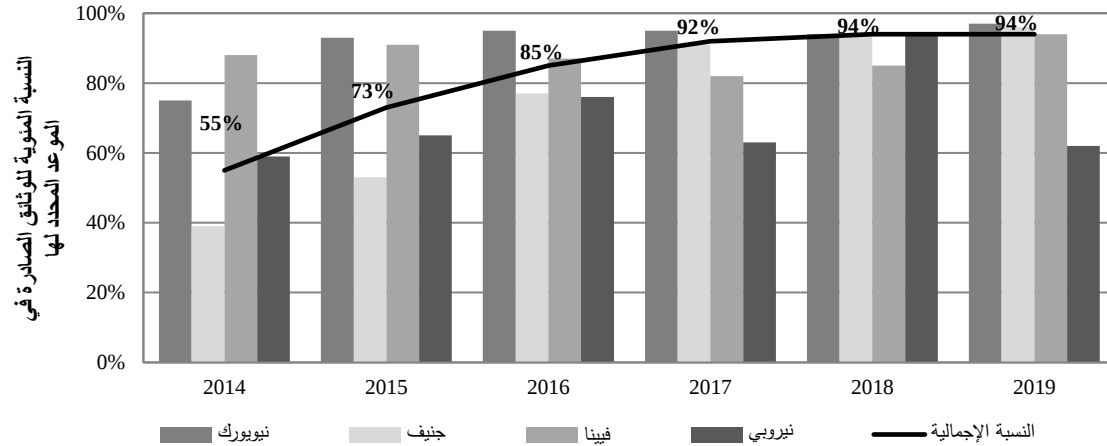
الشكل السابع

تجهيز الوثائق المحجوز لها مواعيد في الموعد المحدد لها، 2014-2019



الشكل الثامن

إصدار الوثائق المحجوز لها مواعيد في الموعد المحدد لها، 2014-2019



27 - وفي نيويورك، وبغية تعزيز القدرة على التنبؤ وتحسين الكفاءة على نطاق المنظومة، استمرت الجهود المبذولة لحجز مواعيد للتقارير بحيث تقدّم في وقت أبكر من فترة الـ 10 أو 8 أسابيع التي تمثل المعيار المقرر، وارتفع معدل تقديم التقارير في الوقت المناسب بشكل ملحوظ، من 88 في المائة في عام 2018 إلى 94 في المائة في عام 2019.

28 - ولمعالجة مسائل الوثائق المتعلقة باللجنة الخامسة، واصلت الإدارة صقل جدول حجز المواعيد، بالتشاور التام مع الإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق ومع أمانتي اللجنة الخامسة واللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، حسب الاقتضاء. غير أنه، كما كان الحال في السنوات السابقة، فإن تقارير اللجنة الاستشارية كانت كثيراً ما تقدم في موعد قريب جداً من تواريخ نظر اللجنة الخامسة فيها، مما يتطلب استعجالاً في تجهيزها.

29 - وفي جنيف، بلغ معدل التقيد بتقديم الوثائق في الموعد المحدد 95 في المائة في عام 2019، ليتواصل بذلك الاتجاه التصاعدي الذي تولد عن التفاعلات المنتظمة والمتابعة مع الأمانات الفنية لتحسين

نوعية التنبؤ والتخطيط. وحققت ثلاثة من الكيانات المقدمة للوثائق معدل امتثال للمواعيد المحددة لتقديم الوثائق نسبته 100 في المائة. وفي فيينا، ارتفع معدل التقيد بتقديم الوثائق في الموعد المحدد بنسبة 12 نقطة مئوية ليصل إلى 93 في المائة في عام 2019 بفضل مبادرة للتواصل مع الأمانات الفنية وإجراء مشاورات أكثر تواتراً معها. وفي نيروبي، انخفض معدل التقيد بتقديم الوثائق في الموعد المحدد من 77 في المائة في عام 2018 إلى 64 في المائة في عام 2019: فقد قُدمت 194 وثيقة من أصل 225 وثيقة في البداية في الوقت المحدد؛ ومع ذلك، انخفض الرقم لاحقاً إلى 145 عندما تم استلام تصويبات الإدارات بعد تقديم الوثائق. وواصل مكتب الأمم المتحدة في نيروبي العمل بالتعاون الوثيق مع الكيانات المقدمة للوثائق لمساعدتها في المراحل المبكرة من التخطيط.

30 - وفيما يتعلق بالتجهيز، بلغت في عام 2019 نسبة الامتثال للأطر الزمنية المقررة في نيويورك 99,6 في المائة فيما يتعلق بتقارير الأمانة العامة و 99,7 في المائة للتقارير الأخرى غير تقارير الأمانة العامة، المقدمة في الوقت المحدد وفي حدود عدد الكلمات المقرر. وبلغ الرقمان المقابلان في جنيف 100 في المائة و 99,8 في المائة، على التوالي. وفي فيينا، ارتفعت نسبة الامتثال للمواعيد المقررة للتجهيز ارتفاعاً كبيراً، من 79 في المائة في عام 2018 إلى 94 في المائة في عام 2019، ويرجع ذلك جزئياً إلى تحسن التوقعات والتأهب للارتفاعات القصوى في عبء العمل. وفي نيروبي، ارتفع أيضاً معدل الامتثال المتعلق بالتجهيز من 89 في المائة إلى 96 في المائة. ولا تزال ممارسة تعليق تجهيز الوثائق ريثما يتم استلام التصويبات الواردة من الإدارات عاملاً رئيسياً يعوق الامتثال لمواعيد تجهيز الوثائق في مركز العمل.

31 - وفي نيويورك، زادت نسبة الوثائق المحجوز لها مواعيد التي صدرت وفقاً للإطار الزمني المقرر بما نسبته 3 في المائة من 94 في المائة في عام 2018 إلى 97 في المائة في عام 2019، في حين زاد عدد الوثائق الصادرة في الوقت المحدد بنسبة 14 في المائة من 271 إلى 445، بفضل الحجم الأصغر قليلاً للكلمات الواردة لتجهيزها وإعادة ترتيب أولويات عبء العمل بشكل دينامي.

32 - ووصل معدل الامتثال المتعلق بإصدار الوثائق في جنيف إلى 96 في المائة في عام 2019، فيما يشكل زيادة عن المعدل الذي تحقق في عام 2018، وهو 94 في المائة. وبالنسبة للوثائق المقدمة في الموعد المحدد وضمن الحدود المقررة لعدد الكلمات، وصل معدل الامتثال إلى 99,7 في المائة، وذلك بفضل الجهود المتضافرة التي بذلها جميع أصحاب المصلحة بغية تحسين التخطيط وتحديد الأولويات ورصد التقدم المحرز رسداً دقيقاً. واستمرت طوال السنة الممارسة المتمثلة في تقديم الوثائق الخاصة بالهيئات الحكومية الدولية ذات الدورات الطويلة، مثل مجلس حقوق الإنسان، بصورة متعاقبة. وعلى الرغم من قصر المواعيد النهائية، صدرت جميع ملاحق الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، البالغ عددها 16 ملحفاً، في الموعد المحدد. وبالإضافة إلى ذلك، فإن جميع التقارير التي صدرت في عام 2019 من التقارير الختامية للاستعراضات الدورية الشاملة، والبالغ عددها 42 تقريراً، قد صدرت في الموعد المحدد لها، أي قبل بدء الدورة أو تاريخ النظر فيها بسنة أسابيع.

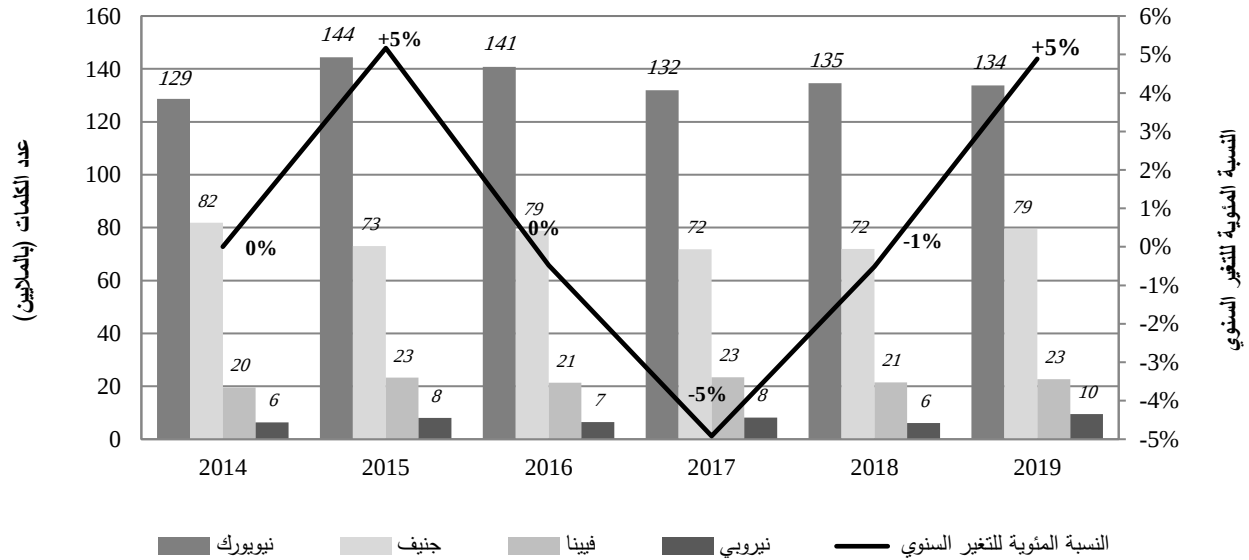
33 - وفي فيينا، زاد معدل الامتثال المتعلق بإصدار الوثائق عموماً من 85 في المائة في عام 2018 إلى 94 في المائة في عام 2019. وخلال عملية حجز مواعيد التجهيز، تم التخطيط بعناية لأحجام الوثائق وأوقات تجهيزها مع أمانات العملاء حتى يمكن النهوض بعبء العمل الإضافي دون خروج عن المعايير المتفق عليها. وفي جميع الحالات، كان يتم توفير وقت كاف للنظر في المعلومات قبل الاجتماعات. وفي نيروبي، انخفض معدل الامتثال العام المتعلق بإصدار الوثائق انخفاضاً حاداً، من 94 في المائة في عام 2018 إلى 62 في المائة في عام 2019، ويرجع ذلك أساساً إلى تلقي تصويبات الإدارات أثناء تجهيز الوثائق.

باء - مراقبة الوثائق والحد منها

34 - زاد عدد الكلمات المقدمة للترجمة التحريرية على مستوى العالم من 234 مليون كلمة في عام 2018 إلى أكثر من 245 مليون كلمة في عام 2019، كما هو موضح في الشكل التاسع.

الشكل التاسع

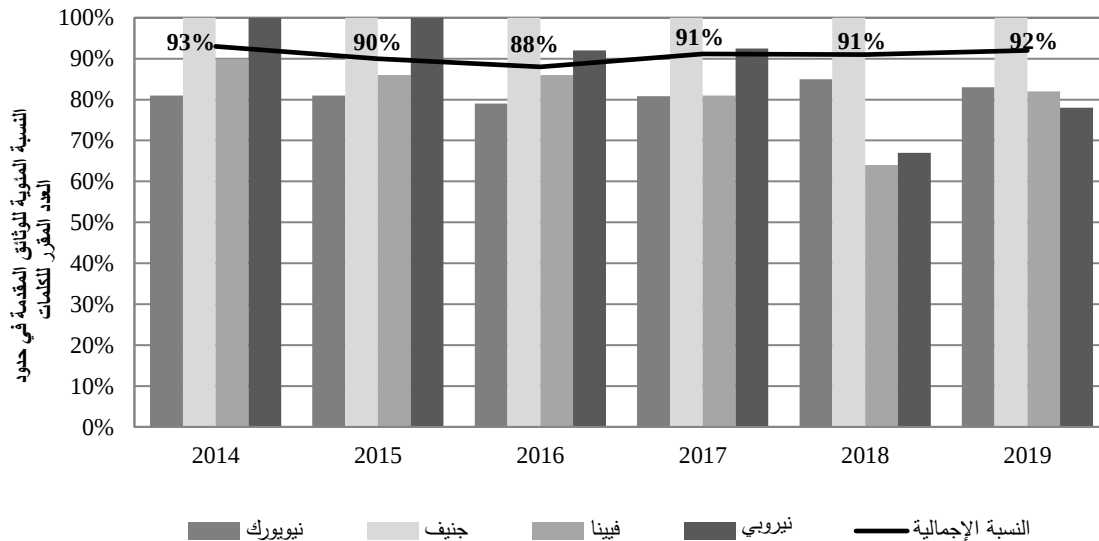
عبء العمل المتعلق بالترجمة التحريرية، 2014-2019



35 - ولم تتغير عمليا نسبة الوثائق المقدمة للتجهيز في حدود عدد الكلمات المقرر، إذ بلغت 92 في المائة (انظر الشكل العاشر).

الشكل العاشر

الوثائق المقدمة للتجهيز وفقا للحدود المقررة أو المتفق عليها لعدد الكلمات، 2014-2019



36 - في نيويورك، كان عبء عمل الترجمة التحريرية في عام 2019 مماثلاً لعبء العمل في عام 2018، حيث تمت ترجمة أكثر من 133 مليون كلمة. وأجريت مشاورات مع الإدارات والمكاتب المقدمة للوثائق لاستكشاف خيارات لكفالة بقاء تقارير الأمانة العامة ضمن الحدود المقررة لعدد الكلمات، ولم يقدم سوى 32 طلباً للاستثناء من تلك الحدود في عام 2019 مقارنة بـ 75 طلباً في عام 2018. ومع ذلك، تقلصت بشكل طفيف النسبة المئوية الإجمالية للوثائق المحجوز لها مواعيد الممتثلة للحدود المقررة لعدد الكلمات، من 85 في المائة في عام 2018 إلى 83 في المائة في عام 2019. وفي جنيف، زاد عبء عمل الترجمة التحريرية لعام 2019 بنسبة 13 في المائة مقارنة بعام 2018، حيث تم تقديم أكثر من 83 مليون كلمة للترجمة. وتعزى هذه الزيادة إلى زيادة حجم الوثائق الواردة من عدد من هيئات معاهدات حقوق الإنسان ولجنة القانون الدولي. ومنذ عام 2012، يطبق مركز العمل في جنيف بدقة الحدود المقررة لعدد الكلمات بالنسبة لجميع الوثائق المحجوز لها مواعيد، ويراقب عن كثب الطلبات المقدمة من هيئات المعاهدات تحقيقاً للامتثال للحدود المقررة لعدد الكلمات وعدد اللغات التي ينبغي الترجمة إليها، وفقاً لقرار الجمعية العامة 268/68. وفي عام 2019، لم تمنح استثناءات إلا لسبعة من تقارير وحدة التفتيش المشتركة التي لم يتسن حجز مواعيد لها بسبب طابعها الشامل.

37 - وفي فيينا، زاد عبء عمل الترجمة التحريرية بشكل طفيف في عام 2019 مقارنة بعام 2018، ولكنه كان متسقاً مع الأنماط المعتادة. ويوجد من الوثائق التي يجري تجهيزها في فيينا عدد كبير ذو طابع قانوني ومستثنى من الحدود المفروضة على عدد الكلمات. ومع ذلك، ارتفعت نسبة الوثائق الممتثلة للحدود المفروضة على عدد الكلمات من 64 في المائة في عام 2018 إلى 82 في المائة في عام 2019.

38 - وفي نيروبي، حُجزت للوثائق المتعلقة بالميزانية والوثائق التقنية أو القانونية التي تتجاوز الحدود المقررة لعدد الكلمات مواعيد متفاوض عليها تسبق الأنماط المعتادة. وزاد الامتثال إجمالاً من 67 في المائة في عام 2018 إلى 78 في المائة في عام 2019.

جيم - الإنتاجية

39 - يبين الجدول 1 الإنتاجية الإجمالية لخدمات الترجمة التحريرية، أي مجموع عدد الكلمات التي تم تجهيزها مقسوماً على الساعات التي قضاها الموظفون في ترجمتها، للفترة 2015-2019. وسُجلت زيادة في الإنتاجية في جميع مراكز العمل، حيث تقاربت المستويات - كما كان مقرراً - مع تلك التي تحققت في البداية في نيويورك، حيث بدأ العمل بأساليب العمل والتكنولوجيات الجديدة لأول مرة. وكانت الزيادة الأكثر وضوحاً في نيروبي، ويرجع ذلك جزئياً إلى زيادة الاستفادة من أداة eLUNA، التي تدعم عمل المترجمين في التعرف بكفاءة على النصوص المترجمة سابقاً. وفي جنيف، كانت الزيادة أساساً نتيجة للتغيرات في أساليب العمل، وتحديدًا زيادة ناتج المراجعة الذاتية المراقبة بنسبة 68 في المائة وزيادة ناتج المراجعة الذاتية بنسبة 7 في المائة. ومن المهم الإشارة إلى أن هذه التحسينات تحققت في كل من جنيف ونيروبي في حين أن خدمات الترجمة التحريرية كانت تتولى أعباء عمل أكبر بشكل ملحوظ مما كانت عليه في عام 2018، حيث بلغت الزيادة في حالة نيروبي 56 في المائة.

الجدول 1

إنتاجية خدمات الترجمة التحريرية، 2015-2019

(عدد الصفحات في اليوم)

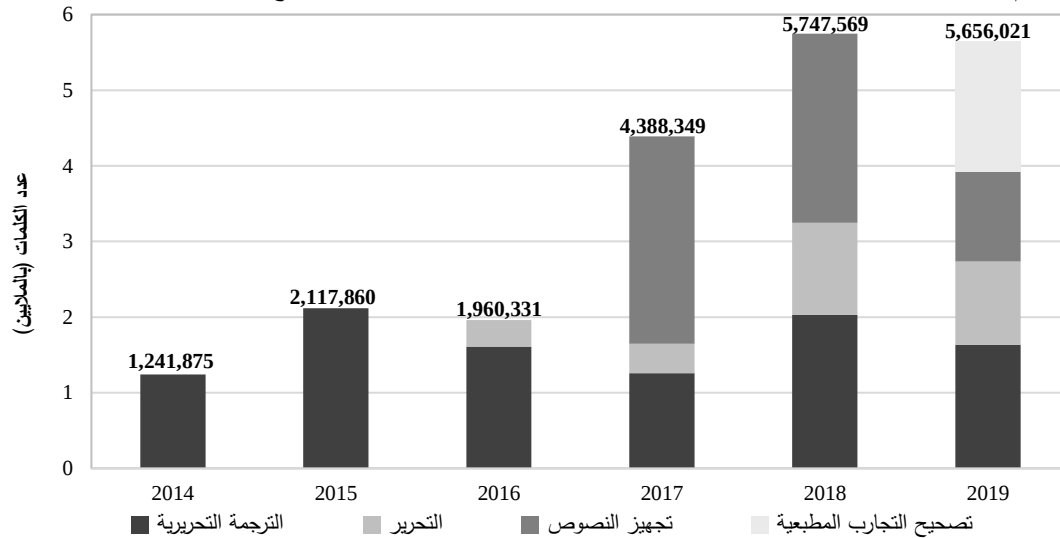
مركز العمل	2015	2016	2017	2018	2019
نيويورك	5,8	5,9	5,9	6,1	6,2
جنيف	4,8	5,1	5,0	5,3	5,5
فيينا	5,1	5,4	5,2	5,4	5,9
نيروبي	5,9	5,8	5,3	4,9	5,8

دال - تقاسم عبء العمل

40 - يرد في الشكل الحادي عشر بيان بحجم تقاسم عبء العمل بين مراكز العمل. وقد أصبح عبء العمل المشترك متنوعًا بشكل متزايد على مر السنين، وأضيف تصحيح التجارب المطبعية إلى ذلك العبء المتنوع في عام 2019. وتجدر الإشارة إلى أن تقاسم عبء العمل مهم ليس فقط لإدارة حجم الوثائق التي تقوم الأمانة العامة بتجهيزها، بل أيضا لتوقيتها وتحديد أولوياتها.

الشكل الحادي عشر

تقاسم عبء العمل فيما بين مراكز العمل، 2014-2019، حسب عدد الكلمات ونوع الخدمة

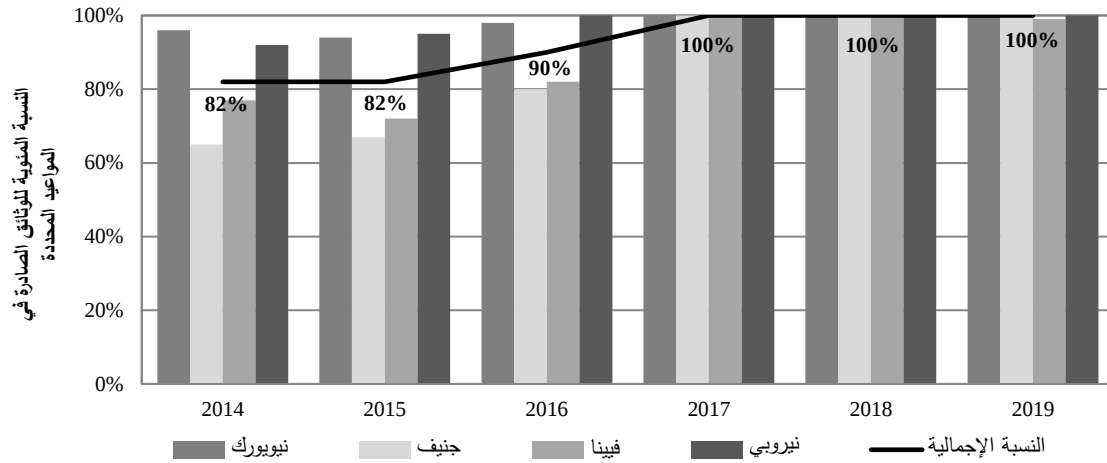


هـ - الإصدار المتزامن للوثائق

41 - من ركائز تعددية اللغات الإصدار المتزامن للوثائق باللغات الرسمية الست. وقد حققت جميع مراكز العمل معدل امتثال نسبته 100 في المائة في عام 2019، على النحو المبين في الشكل الثاني عشر.

الشكل الثاني عشر

الامتثال لمتطلبات الإصدار المتزامن للوثائق، 2014-2019



واو - رقمنة وثائق الأمم المتحدة القديمة الهامة وتحميلها

42 - رحبت الأمانة العامة بالمساهمة الإضافية التي قدمتها حكومة قطر في عام 2019 لدعم مرحلة جديدة من مشروع "الرقمنة: تحويل سبعة عقود من عمل الأمم المتحدة إلى معرفة مفتوحة"، الذي بدأ في نيسان/أبريل 2020 ومن المتوقع أن يستمر خمس سنوات. وستركز المرحلة الجديدة على تعزيز مُعرّفات البيانات وزيادة يُسر الاطلاع وثائق الأمم المتحدة الرسمية. ومن المتوخى أيضا المسح الضوئي للوثائق القديمة التي لم تشملها الرقمنة أثناء مشروع المسح الضوئي الأولي.

زاي - التطورات الجديدة في إدارة الوثائق في عام 2019

الاستفادة من التكنولوجيا

43 - يتم التأكد من جودة خدمات الوثائق من خلال عدة آليات تتراوح بين اختيار الاختصاصيين اللغويين ذوي الكفاءة العالية عن طريق إجراء امتحانات شديدة الانتقاء وإجراء مراقبة لجودة جميع النواتج. ومن الأنشطة التي لها تأثير مباشر على الجودة التدريب والتطوير المهني المستمر. ولدعم هذه العمليات، قامت شعبة الوثائق في نيويورك باستحداث أداتين جديدتين لإدارة المعارف في عام 2019. الأولى، هي مركز أثينا للمعارف، وهو منصة إلكترونية متاحة لجميع موظفي اللغات، بمن فيهم الموظفون التعاقديون، تتيح الوصول إلى التعليمات وإجراءات التشغيل الموحدة والأدلة لكل لغة، فضلا عن التوجيه والمعلومات بشأن التكنولوجيات التي استحدثتها الإدارة لكي يستخدمها الموظفون الداخليون والعلماء الخارجيون. أما الأداة الأخرى فهي أداة SPOT، أداة التدريب الإلكتروني الذاتي الوتيرة التي تم الانتهاء من إنشائها في عام 2019 وأطلقت في 1 نيسان/أبريل 2020 خلال الأسابيع الأولى من العمل عن بُعد بسبب جائحة كوفيد-19. وتحتوي هذه الأداة على أكثر من 500 من أنشطة وموارد التعلم، بما في ذلك الدروس والاختبارات وغيرها من المواد، وضعتها أفرقة مصغرة في كل دائرة ترجمة باللغات الرسمية الست. والهدف من هذه الأداة هو تيسير التشايرك الفعال في المعارف المتعلقة بالأعمال الفنية للمنظمة وهيئاتها فيما بين موظفي اللغات، بغية الحفاظ على نوعية الوثائق الصادرة أو تحسينها.

44 - واستمر العمل على تعزيز مجموعة التطبيقات التي يجري إنشاؤها كجزء من مشروع gText، وهو مشروع جامع لإنشاء أدوات لغوية مبتكرة للترجمة والتحرير وإدارة المصطلحات بمساعدة الحاسوب. وأعيد تشكيل هيكل أداة eLUNA لتوفير إمكانية الوصول الكامل للمستخدمين ذوي الإعاقة البصرية. وفضلاً عن ذلك، أضيفت أو تحسنت خاصيات الفحص الآلي للمساعدة في الكشف عن أوجه عدم الاتساق أو الغياب في المصطلحات، وأضيفت محركات جديدة للترجمة الآلية العصبية باللغات الرسمية الست. وكانت تطبيقات gText تُعرض بانتظام في الاجتماعات الدولية المعنية بتكنولوجيات اللغات، بما في ذلك الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات واللوائح والمنشورات والاجتماع المشترك بين الوكالات المعني بالاستعانة بالحاسوب في المصطلحات والترجمة، حيث أثارت اهتماماً كبيراً. وتم توقيع اتفاقات بشأن مستوى الخدمة مع عدة منظمات دولية، مما يتيح لها إمكانية استعمال الأدوات على أساس استرداد التكاليف.

45 - وأنشئت وحدة جديدة في أداة eLUNA لتحويل قرارات الجمعية العامة إلى شكل مقروء آلياً. ويقوم المحول تلقائياً باستخلاص المعلومات الخارجية حول القرار، بما في ذلك ما يتعلق بمقدميه والتصويت وأهداف التنمية المستدامة ذات الصلة، ودمج البيانات في ملف إلكتروني. وستمكن هذه القرارات المقروءة آلياً التي جرى إثراؤها من زيادة الابتكارات في المستقبل، حيث الانتقال من خاصية البحث المحسنة إلى الاستخدام الموسع للأتمتة، بما في ذلك التجميع التلقائي لمجلدات قرارات الجمعية العامة من خلال الكتابة الروبوتية، المقرر تنفيذه في عام 2020.

46 - ويُستخدم حالياً تطبيق eLUNA وبوابة مصطلحات الأمم المتحدة UNTERM، وهما التطبيقان الرئيسيان لأداة gText، في جميع مراكز العمل الرئيسية لخدمة المؤتمرات واللجان الإقليمية، وكذلك من قبل منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو). كما بدأ في عام 2019 تشغيل هذين التطبيقين في المنظمة العالمية للأرصاد الجوية والمنظمة البحرية الدولية. وفي عام 2020، سيتم توفير إمكانية استعمال تطبيق eLUNA للمترجمين الشفويين التابعين للأمم المتحدة، فضلاً عن موظفي اللغات في إدارة التواصل العالمي، ومن المقرر بدء تشغيل كلا التطبيقين في منظمة الصحة العالمية. وبإضافة مصطلحات من اليونسكو والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية والمنظمة البحرية الدولية، وكذلك من منظمة الصحة العالمية في عام 2020، تواصل بوابة UNTERM توسيع نطاق استخدام المصطلحات الرسمية والمنسقة على نطاق المنظومة، مع تعزيز اتباع نهج تعاوني يستطيع فيه كل كيان التركيز على مجالات تخصصه وتجنب ازدواجية العمل. ونتيجة لذلك، أصبح بإمكان جميع المستعملين الوصول إلى مواد مصطلحية متعددة اللغات وموثوق بها ومتسقة. وجميع الأدوات اللغوية التي استحدثتها الإدارة، بما في ذلك تطبيقات eLUNA، و UNTERM، وأثينا، و SPOT، متاحة باللغات الرسمية الست، لجميع الموظفين، بمن فيهم الموظفون المعينون تعيينات مؤقتة والموظفون التعاقديون.

47 - وفي عام 2019، قمتُ، بصفتي رئيساً لمجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، بتشجيع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة على الرجوع إلى بوابة UNTERM، بهدف موازنة المصطلحات المستخدمة على نطاق المنظومة. وعلاوة على ذلك، وفي سياق إطار الأمم المتحدة للتشغيل البيئي الدلالي، قامت أمانة اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى، في جهد مشترك مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وبالتعاون مع خبراء تقنيين من مختلف أنحاء منظومة الأمم المتحدة، بإعداد تصنيف

لمعرفات أهداف التنمية المستدامة، أي، نسق من محدّدات دولية للموارد المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة والغايات والمؤشرات المتعلقة بتلك الأهداف والكيانات المعنية بها، يربط كلّ ذلك بالمصطلحات المكنية لنظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية. وتشكل هذه المعرفات الموحدة عنصراً في بنية تحتية سيسمح لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة وأصحاب المصلحة المعنيين بالربط المفاهيمي لمضامينها المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة بمجموعة المعارف المتزايدة بشأن تلك الأهداف، المتاحة على الشبكة الدلالية.

48 - في عام 2019، أنجزت شعبة الوثائق في نيويورك عملية الإنشاء والتجريب الأولية لنموذج أولي لأداة جديدة من أدوات لتكنولوجيا المعلومات تعرف باسم "الأداة المعلوماتية لإنشاء الوثائق الرسمية"، أو أوربت Orbit. ووظيفتها هي زيادة الجودة والاتساق والإنتاجية في تدوين المحاضر الموجزة عن طريق أتمتة عدد من العمليات ذات الصلة. وستمكن الأداة أيضاً من تبادل البيانات لدعم العمليات الأخرى في تسلسل تجهيز الوثائق. وبعد الموافقة على دراسة الجدوى والهيكل الإداري، كان من المقرر أن يستمر الإنشاء الكامل لأداة أوربت كجزء من مشروع gText في عام 2020، ولكن تعين تأجيله إلى عام 2021 بسبب استمرار أزمة السيولة.

49 - وقام فريق التصميم والوسائط المتعددة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف بتصميم نسخة منشور عام 2019 من تقرير الأمين العام عن أعمال المنظمة، حيث ضمّنها عناصر تصويرية أخّاذة ورسوماً بيانية كثيرة للمساعدة في استئثار اهتمام القراء بالجوانب المعقدة لعمل المنظمة. وحُولت نسخ التقرير باللغات الست، التي قامت شعبة الوثائق في نيويورك بتحريرها وترجمتها، إلى موقع شبكي متعدد اللغات، جرى اعتماده كجزء من تطبيق قارئ أخبار الأمم المتحدة من أجل المشاهدة المريحة على مختلف الأجهزة النقالة.

50 - وكان من المقرر الانتهاء في كانون الأول/ديسمبر 2019 من مشروع إنشاء نظام gDoc 2.0، وهو نظام شامل لسير العمل في الوثائق ليحل محل نظامي قائمين، هما نظام gDoc ونظام إدارة الوثائق والمؤتمرات والإنتاج. وجرى تضمينه وحدةً للتنبؤ بالوثائق وأخرى لطبقات النشر، ولكن استكمال المشروع تأخر بسبب أزمة السيولة.

أثر أزمة السيولة على إدارة الوثائق

51 - كان لتدابير التقشف التي تم اتخاذها في تشرين الأول/أكتوبر 2019 نتيجة لأزمة السيولة تأثير شديد على عملية تجهيز الوثائق التي تديرها إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات. وقد فرضت قيود على استخدام الموظفين التعاقديين والمؤقتين وعلى ملء الشواغر. وأجبر ذلك خدمات اللغات على الاعتماد بشكل شبه كامل على القدرات الداخلية. وفي بعض الخدمات، كان التأثير كبيراً. ففي نيويورك، استمر تزايد الأعمال المتأخرة في ترجمة المعاهدات إلى الإنكليزية والفرنسية في مجموعة المعاهدات لأن كل القدرات الداخلية كان مطلوباً استخدامها لتجهيز الوثائق العاجلة المحجوز لها مواعيد وغير المحجوز لها مواعيد، كما تأخر إصدار المحاضر الموجزة والمحاضر الحرفية عدة أشهر. وأدى عدم وجود مساعدة مؤقتة في الدائرة الإنكليزية للترجمة والتحرير، على سبيل المثال، إلى خفض القدرة على إعداد المحاضر الموجزة خلال الجزء الرئيسي من الدورة الرابعة والسبعين للجمعية العامة إلى النصف. وفي دائرة الترجمة التحريرية الفرنسية، حيث جرت العادة على تجهيز جزء كبير من عبء العمل عن طريق الترجمة التعاقدية والمساعدة المؤقتة بسبب ارتفاع معدل الشواغر في الدائرة، تعيّن إعادة النظر في تخطيط القدرات بالكامل وتأجيل الإجازات السنوية المقررة.

52 - وفي جنيف، تعين تعليق ترجمة الردود الواردة من الحكومات في سياق مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، مما أثار تساؤلات وشكاوى. ولم يتسنى تلبية بعض الطلبات الخاصة من الهيئات المكلف مكتب الأمم المتحدة في جنيف بخدمتها، مثل ترجمة وثائق الالتماسات المقدمة أثناء الدورة إلى اللجنة المعنية بالقضاء على التمييز ضد المرأة، وذلك بسبب عدم كفاية القدرات. وبالمثل، أُجلت تقارير خاصة مقررة أخرى على أساس كل حالة على حدة. وفي فيينا، ونظرا لأن العمل الإضافي لم يكن خيارا ولم يكن يُسمح بالاستخدام لفترات قصيرة، تعين تخفيض عدد صفحات بعض المنشورات السنوية، وتأجيل نشر منشورات أخرى، وتأخير تجهيز بعض وثائق الهيئات التداولية.

رابعاً - ملاك الموظفين

ألف - الشواغر والاستقدام والابتكارات المتعلقة بملاك الموظفين

53 - يعرض الجدول 2 معدلات الشغور حسب مراكز العمل في الفئات المهنية الرئيسية في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019. وكانت الزيادة ملحوظة على أشد ما يكون في خدمات الترجمة التحريرية في نيويورك، انعكاسا للقيود المفروضة على التوظيف في تشرين الأول/أكتوبر لمواجهة أزمة السيولة. وقد تأخر على وجه الخصوص تنسيب المرشحين الناجحين في الامتحانات الأخيرة للمترجمين التحريريين والمحريين ومدوني المحاضر الحرفية ومحضري المواد المطبعية ومصححي التجارب المطبعية ومحري الإنتاج للغتين الروسية والفرنسية، وهو تأخر يزداد أيضا في الوقت الراهن بفعل أزمة مرض كوفيد-19، مما يترك هاتين اللغتين، وكذلك الإسبانية، ذات قدرات أقل من قدرات اللغات الرسمية الأخرى.

الجدول 2

معدلات الشواغر في المجموعات المهنية الرئيسية، في 31 كانون الأول/ديسمبر 2019

(الوظائف)

	نيويورك		جنيف		فيينا		نيروبي	
	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
خدمات الترجمة الشفوية	6	5	3	3	-	-	3	16
خدمات الترجمة التحريرية	40	12	9	5	4	9	1	5
وحدات تجهيز النصوص	19	15	7	9	4	11	-	-
خدمات التحرير	2	7	4	19	2	33	لا ينطبق	لا ينطبق
دائرة تدوين المحاضر الحرفية	2	4	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق

54 - وتكفل مستويات ملاك الوظائف في خدمات الترجمة الشفوية توفير قدرة كافية على الترجمة الشفوية باللغات الرسمية والتنفيذ الكامل لولاية تعدد اللغات المعهود بها إلى الأمانة العامة فيما يتعلق بالترجمة الشفوية. وقد أثارت جائحة كوفيد-19 تساؤلات حول طرق تقديم خدمات الترجمة الشفوية في المستقبل. والحالة قيد الاستعراض حاليا، وسيجري الإبلاغ عنها في الوقت المناسب.

باء - استخدام الاختصاصيين اللغويين

55 - بفضل الإصلاح الناجح لنظام الامتحانات التنافسية لوظائف اللغات في خدمات الوثائق، بما في ذلك تنظيم امتحانات مشتركة والتحول إلى الامتحانات المنعقدة عن بُعد بالكامل، يمكن الآن أن تُلبي خدمات الترجمة التحريرية في الأمانة العامة احتياجاتها في مجال التخطيط لتعاقب الموظفين عن طريق تنظيم عدد أقل من عمليات الاستخدام الكثيفة للموارد هذه على فترات أقل تواتراً. والامتحان التنافسي الوحيد الذي أُنجِز في عام 2019 هو امتحان المترجمين التحريريين والمحريين ومدوني المحاضر الحرفية ومحضري المواد المطبعية ومصححي التجارب المطبعية ومحريي الإنتاج باللغة الروسية، حيث تم تقييم 336 مرشحاً مستوفين للشروط ووضع 28 على قائمة الناجحين بعد جولة مكثفة من الاختبارات والمقابلات. وكان بين هؤلاء 17 من خريجي الجامعات الشريكة (أي الجامعات التي وقعت مذكرة تفاهم مع الأمم المتحدة بشأن تدريب الاختصاصيين اللغويين) في إطار برنامج الإدارة للتواصل الخارجي مع الجامعات.

56 - ولا تخضع وظائف اللغات للتوزيع الجغرافي لأن موظفي اللغات يُعينون من خلال امتحانات تنافسية صارمة لتحديد الاختصاصيين أصحاب المهارات الفائقة الشديدة التخصص التي تتطلبها خدمات المؤتمرات في الأمم المتحدة. ومع ذلك، تقوم الإدارة بحملات توعية واسعة قبل كل امتحان لتشجيع مشاركة المرشحين المحتملين من المناطق الأقل تمثيلاً، وتسعى بنشاط إلى دعم تنمية قدرات الاختصاصيين الشباب من تلك المناطق من خلال التدريب الداخلي في موقع العمل والتدريب عن بعد. وكان زهاء 40 في المائة من جميع المتدربين الداخليين الذين استضافتهم خدمات اللغات في عام 2019 من مواطني بلدان من أفريقيا أو أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي.

57 - واستُخدمت أيضاً المنصة الإلكترونية التي تستخدمها خدمات الترجمة الشفوية في امتحانات التوظيف الخاصة بها، لإجراء ثلاثة برامج تدريبية عن بُعد في عام 2019. واستفاد من هذه الجهود 21 مترجماً شفويًا، معظمهم من الخريجين الجدد الذين أدرجوا الإنكليزية أو العربية أو الفرنسية ضمن اللغات التي لديهم. وبالإضافة إلى ذلك، تم ترتيب تدريب خاص لمدة أسبوعين في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، أعقبته سبعة أسابيع من الدروس المقدمة عن بُعد في الفترة من آذار/مارس إلى أيار/مايو 2019، للمترجمين الشفويين الذين كانت الإنكليزية والفرنسية لغتي عمل بالنسبة لهم، وذلك كجزء من الجهود الجارية لتعزيز القدرة المحلية على الترجمة الفورية في أفريقيا. وقد استقطب البرنامج، الذي تم الإعلان عنه في كانون الأول/ديسمبر 2018، 92 متقدماً: اختير منهم 42 متقدماً وشارك 15. وفي جهد إضافي يستهدف المترجمين الشفويين في أفريقيا، أُجري اختبار للأغراض الاعتماد في أيار/مايو لـ 50 مرشحاً باستخدام أدوات عن بعد ومرافق داخل مكتب الأمم المتحدة في نيروبي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، مما أسفر عن اعتماد 14 مترجماً شفويًا.

58 - وبالإضافة إلى برامج التدريب الداخلي وغيره من التدريب، نظمت خدمات اللغات دورات متعددة لبناء المهارات والمعلومات خلال العام مع المتقدمين المحتملين. وكان وقت الموظفين الذي أنفق على هذه الأنشطة أعلى بنسبة 54 في المائة مما كان عليه في عام 2018، مما أفاد 26 مؤسسة تدريبية. وجرى توسيع شبكة الجامعات التي وقعت مذكرة تفاهم مع الأمم المتحدة بشأن التعاون في إعداد المرشحين للامتحانات التنافسية اللغوية في عام 2019 بضم جامعة موسكو اللغوية الحكومية في حزيران/يونيه والتوقيع في أيار/مايو على اتفاق عضوية انتسابية مع جامعة بلغراد، الأرجنتين، على هامش المؤتمر السادس

لشبكة، الذي استضافه معهد ميدلبري للدراسات الدولية في مونتييري⁽²⁾. وواصلت الإدارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي باللغات الرسمية الست لدعم برنامج التوعية التابع لها. وازداد عدد متابعي الإدارة على حسابات تويتر وصفحات الفيسبوك خلال العام بنسبة 21 في المائة و 27 في المائة، على التوالي. كما زاد عدد المشتركين في قناة الإدارة على موقع يوتيوب بنسبة 58 في المائة، في حين ارتفع عدد المشاهدات بنسبة 48 في المائة.

59 - واختُتمت المرحلة الأولى من مشروع جمعية البلدان الأفريقية لبرنامج الماجستير في الترجمة الشفوية والتحريرية، التي تغطي الفترة 2015-2019. ونتيجة لذلك، أصبحت الجامعات الأعضاء الخمس لديها الآن قدرات تدريبية كافية ومعدات ومرافق كافية لتدريس الترجمة الشفوية والتحريرية وفقا للمعايير الدولية. وقدم المشروع 171 منحة دراسية، وحصل 165 طالبا على دعم للتدريب الداخلي أو الإلحاق بوظائف. واعتبرا من تشرين الثاني/نوفمبر 2019، كان هناك 58 مترجماً شفويا آخر و 77 مترجماً تحريريا آخر، مديرون وجاهزون للأسواق الأفريقية والعالمية. وتستكشف المديرية العامة للترجمة الشفوية التابعة للمفوضية الأوروبية حاليا إمكانية مواصلة دعم مشروع لتدريب المترجمين الشفويين والتحريريين في أفريقيا، كما يضاعف مكتب الأمم المتحدة في نيروبي الجهود لإيجاد شريك أفريقي لمواصلة المشروع.

جيم - التطورات الجديدة في ملاك الوظائف

60 - انتهت عملية النذب التجريبي لخمسة مترجمين تحريريين في دائرة الترجمة الفرنسية في نيويورك إلى فيينا في عام 2019. وقد عمل ستة من موظفي الدائرة من فيينا في الفترة من منتصف عام 2016 إلى نهاية عام 2019. ولم يتم بلوغ الهدف الأصلي للاحتفاظ بالموظفين (حيث ترك أربعة من المترجمين التحريريين الخدمة)، وكانت الوفورات في التكاليف ضئيلة. ولم يعوّض فارق المنطقة الزمنية، الذي يعتبر مفيدا لترجمة بعض الوثائق المستعجلة، تعويضا كاملا عن عبء انقسام فريق العمل من حيث الإدارة والاتصال وإدارة الأداء وبناء الفريق. وفي ضوء هذه النتائج، لا يُعتمد اتباع نهج النذب الخارجي كأداة للاحتفاظ بالموظفين.

أثر أزمة السيولة على ملاك الموظفين

61 - كما ذكر أعلاه، شملت تدابير التقشف التي اتخذت لمواجهة أزمة السيولة فرض قيود على تعيين موظفين جدد لملاء الوظائف الشاغرة وعلى استخدام المساعدة التعاقدية أو المؤقتة، مما أثر على خدمات اللغات بطرق مختلفة. فقد أحدث التجميد المفاجئ وغير المتوقع للتوظيف، ناهيك عن تعارضه المباشر مع الولاية المحددة في الفقرة 103 من قرار الجمعية العامة 252/74، التي تقضي بملاء الشواغر في خدمات اللغات، ولا سيما في خدمات الترجمة التحريرية وخدمات الترجمة الشفوية، في الوقت المناسب وفي إطار الامتثال الكامل للأحكام ذات الصلة من قرارات الجمعية العامة التي تنظم استقدام موظفي اللغات، أحدثت تفاوتات كبيرة بين جميع خدمات الترجمة التحريرية من حيث مستويات الملاك الوظيفي. وألقى ذلك عبئا غير متناسب على الموظفين العاملين في الخدمات التي كانت بصدد ملء شواغر عند فرض التدابير. فدائرة الترجمة الروسية، على سبيل المثال، كانت قد اعتزمت شغل عدة وظائف في الربع الأخير من عام 2019

(2) توقع اتفاقات عضوية انتسابية مع الجامعات التي بإمكانها دعم احتياجات الأمم المتحدة في مجال التخطيط لتعاقب الموظفين على المدى الطويل، ولكنها غير مؤهلة تماما للعضوية في شبكة الجامعات التي وقعت على مذكرة تفاهم.

في أعقاب نجاح الامتحان التنافسي الذي اختُتم في وقت سابق من ذلك العام. ومن المرجح أن يكون لهذا الوضع، إذا طال أمده، أثر سلبي على إنجاز الوثائق في عام 2020. أما فيما يتعلق بمراكز العمل الأصغر حجماً، مثل فيينا، فقد يؤدي وجود شاغر أو اثنين في قسم اللغات إلى خفض القدرة بمقدار يصل في كبر حجمه إلى الثلث.

62 - وكان لتقييد استخدام الموظفين التعاقديين والمؤقتين عواقب سلبية مباشرة وغير مباشرة. فقد شهدت الخدمات التي تعتمد بانتظام على المساعدة المؤقتة خلال فترات الذروة انخفاضاً مفاجئاً وجذرياً في القدرة، مما كان له أثر مباشر على قدرتها على الإنجاز. وكان الأثر كبيراً بوجه خاص في فيينا، حيث يتيح الموظفون التعاقديون والمعينون لفترات قصيرة تقديم الخدمات إلى المنظمات غير التابعة للأمانة العامة التي تسهم في الميزانية الكلية. وفي الوقت نفسه، أدى النقص الشديد لأنشطة التوعية والتدريب نتيجة للحاجة إلى تركيز الجهود بالكامل على الولايات الأساسية إلى تعطيل أعمال التخطيط لتعاقب الموظفين بشدة، ومن المتوقع أيضاً أن يعرقل جهود التوظيف في المستقبل. ومن شبه المؤكد أن استمرار فرض تدابير تقشفية نتيجة لأزمة السيولة في عام 2020 سيؤدي إلى تفاقم الوضع.

خامساً - المرافق والتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة

ألف - مرافق المشاركة في الاجتماعات عن بُعد

63 - في قرار الجمعية العامة 253/74، حثت الجمعية الأمين العام على تنفيذ جميع التوصيات العشر الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة (JIU/REP/2018/6)، بما في ذلك التوصية 6، التي مفادها أن يتيح الرؤساء التنفيذيون لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة، بحلول كانون الأول/ديسمبر 2021، خيار المشاركة عن بُعد في جميع الاجتماعات والمؤتمرات التي ينظمونها، من دون المساس بالجهود الرامية إلى جعل حضور الاجتماعات والمؤتمرات متاحاً للأشخاص ذوي الإعاقة. وبعد النظر في الحلول التقنية والمنصات التعاونية والممارسات القائمة بالفعل، تم تسريع خطط تنفيذ التوصية مع فرض تدابير التباعد البدني في آذار/مارس 2020 بشكل مفاجئ لمواجهة جائحة كوفيد-19. وبدأ القيام بعمل كثيف لتيسير المشاركة عن بُعد، بما في ذلك الترجمة الشفوية عن بُعد. واختيرت منصات متاحة تجارياً في مراكز العمل الأربعة واللجان الإقليمية. واستناداً إلى النتائج، بدأت عملية شراء في أيار/مايو للحصول على تراخيص لإجراء مزيد من الاختبارات وإمكانية توفير خدمات الترجمة الشفوية عن بُعد للاجتماعات في سيناريوهين: أحدهما يكون فيه جميع المشاركين والمترجمين الشفويين في مكان بعيد؛ والآخر هو عمل المترجمين الشفويين وغيرهم من موظفي الدعم من أماكن عمل الأمم المتحدة، مع مشاركة جميع المشاركين أو بعضهم عن بُعد.

باء - التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة

64 - أُحرز تقدم في جميع مراكز العمل في عام 2019 لتنفيذ استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة. وواصلت عمليات خدمة المؤتمرات بالأمانة العامة ترتيب خدمات التيسير على ذوي الإعاقة فيما يتعلق بالاجتماعات التي لديها - أو يحق أن تخصص لها - اعتمادات خارجة عن الميزانية لهذه الخدمات. وتشمل هذه الخدمات الترجمة الآتية للاطلاع على الرسائل، والترجمة بلغة الإشارة، وتوفير الأجهزة المساعدة، والطباعة بصيغة برايل عند الطلب، وترتيبات الجلوس لذوي الإعاقة. وساعدت الإدارة أيضاً في

تتسيق تفاعل الأمانة العامة مع اللجنة التوجيهية المعنية بالتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة المنشأة بمبادرة من رئيس الجمعية العامة، التي أصدرت توصيات بشأن التوعية، وترتيبات الجلوس لذوي الإعاقة، وإشارات وتسهيلات المرور بالطرق، وتيسير إطلاع ذوي الإعاقة على الوثائق والمعلومات، واستخدام مراكز التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة، ودعم احتياجات توفير التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة. ومن خلال ترتيب شراكة مبتكر مع مؤسسة CBM International، قامت الإدارة بتوعية موظفيها وزملاء في إدارات أخرى، في نيويورك وفي مراكز العمل الأخرى على السواء.

65 - وفي جنيف، قُدمت خدمات العنونة الإلكترونية لـ 142 اجتماعاً، ورُتبت الترجمة بلغة الإشارة لـ 122 اجتماعاً في عام 2019. وتلقت اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وفقاً لولايتها، خدمات إضافية للتيسير على ذوي الإعاقة، مثل الترجمة الوطنية بلغة الإشارة، والعنونة الإلكترونية باللغات الإسبانية والروسية والفرنسية، والاطلاع على الوثائق بصيغة برايل، والتركيبات المخصصة لضعاف السمع. وتم وضع إجراء تشغيلي موحد شامل لتنظيم الاجتماعات والمناسبات المراعية لذوي الإعاقة ونشره على الموقع الشبكي لمكتب الأمم المتحدة في جنيف في عام 2019. وبالإضافة إلى ذلك، وضعت ترتيبات تدريبية للتوعية في مجال التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة لموظفي الخدمات الذين يتصلون بالأشخاص ذوي الإعاقة. واستمر العمل أيضاً مع أصحاب المصلحة بشأن اعتبارات التيسير على ذوي الإعاقة المتصلة بالخطوة الاستراتيجية لحفظ التراث.

66 - وفي نيروبي، عُدلت ترتيبات الجلوس للمؤتمرات التي تعقد في مجمع غيغيري لتيسير الدخول إلى القاعة والوصول إلى المنصة لأعضاء الوفود من ذوي الاحتياجات البدنية الخاصة. وروعي توفير ترتيبات تيسيرية معقولة في تصميم المرافق التي ستبنى لتحل محل بعض المباني المكتبية القائمة. وتشمل خطة المرافق الجديدة الآن توفير طرق ومداخل ومخارج ولافئات مراعية لذوي الإعاقة فضلاً عن تركيبات صوتية لضعاف السمع وتسهيلات للمرور في الطرق، بما في ذلك في حالات الطوارئ.

67 - وكلف مكتب الأمم المتحدة في فيينا المجلس النمساوي للإعاقة، وهو مظلة جامعة للأشخاص ذوي الإعاقة، بإجراء دراسة من أجل التوصية باتخاذ إجراءات تصحيحية محددة لإزالة الحواجز التي تعترض المشاركة في المؤتمرات أو الاجتماعات التي تعقد في مركز فيينا الدولي من جانب الأشخاص ذوي الإعاقات بمختلف فئاتها، بما في ذلك تلك المتعلقة بالرؤية والسمع والإدراك والتنقل. واستناداً إلى نتائج الدراسة، أعدت دائرة إدارة المؤتمرات خطة لشراء ما أوصي به من تكنولوجيات مساعدة وقطع أثاث قابلة للتكيف وفق نهج متعدد المراحل كلما توفر التمويل، وباعتبار ذلك أساساً لإنشاء مركز للتسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة لفائدة المشاركين في المؤتمرات.

سادساً - قياس نوعية خدمات المؤتمرات

68 - تقوم الإدارة، في سبيل رصد تزويد الدول الأعضاء بخدمات للمؤتمرات ذات جودة عالية، بتجميع التعليقات على خدماتها من خلال استقصاء إلكتروني عالمي، متاح على مدار السنة بجميع اللغات الرسمية. وفي عام 2019، صُنّف 90 في المائة من جميع المجيبين على الاستقصاء الإلكتروني نوعية خدمات المؤتمرات بأنها إما "جيدة" أو "جيدة جداً". وفي نيويورك، بلغت هذه النسبة 89 في المائة؛ وفي فيينا، كانت هذه النسبة 100 في المائة. وفي استقصاء محلي منفصل أُجري في جنيف، بلغت هذه النسبة 98 في المائة. وأجرى مكتب الأمم المتحدة في نيروبي استقصاءين، أحدهما للاجتماع الثالث لمؤتمر الأطراف في اتفاقية

ميناماتا بشأن الزئبق، الذي عقد في جنيف في نوفمبر 2019، والآخر للدورة السابعة عشرة للمؤتمر الوزاري الأفريقي المعني بالبيئة، التي عقدت في ديربان، جنوب أفريقيا، في نوفمبر 2019، ولم ترد أي شكاوى سلبية. واستكمالاً للاستقصاء الإلكتروني العالمي، أطلق مكتب الأمم المتحدة في فيينا في عام 2019 استقصاءً تفاعلياً متعدد الوسائط، أطلق عليه اسم "The Quiz" (الاختبار). وأدير هذا الاختبار، الذي أُنشِج باللغات الرسمية الست، في قاعة الاجتماعات على الأجهزة اللوحية النقالة. وقد أسفر هذا الشكل المبتكر عن معدلات استجابة أعلى بكثير من مما أتاحه النهج التقليدي الذي تُلتَمَس فيه الآراء عن طريق البريد الإلكتروني بعد الاجتماع. وقد وفر الاختبار في عامه الأول 127 رداً.

الاجتماعات الإعلامية المعقودة مع الوفود في عام 2019

69 - في ستة اجتماعات إعلامية منفصلة يخصص كلٌّ منها لغةً معينة عُقدت في نيويورك، أعرب أعضاء الوفود عن ارتياحهم لنوعية خدمات اللغات وأقروا بالعمل الكبير الذي تم الاضطلاع به خلف الكواليس لكفالة أن تجرى الاجتماعات والمداولات بسلاسة ونجاح. ونظمت شعبة إدارة المؤتمرات في جنيف اجتماعاً إعلامياً واحداً مع البعثات الدائمة، كما فعلت ذلك عمليات إدارة المؤتمرات في فيينا ونيروبي.

سابعا - استنتاجات وتوصيات

ألف - استنتاجات

70 - على الرغم من تدابير النقشف التي اتخذت في تشرين الأول/أكتوبر 2019 نتيجة لأزمة السيولة، بما في ذلك إلغاء إجازات سنوية وعدم استخدام الدعم الخارجي المؤقت المعتاد خلال فترة الذروة للدورة الرابعة والسبعين للجمعية العامة، أثبتت خدمات إدارة المؤتمرات التابعة للأمانة العامة مرة أخرى قدرة موظفي الأمم المتحدة على أداء المهام الأساسية من خلال الإبداع والتخلي بأخلاقيات عمل مثالية. غير أن الأنشطة غير الأساسية تأثرت، حيث تأخر تقديم بعض الوثائق كثيراً، وتقلصت أنشطة حيوية، مثل التدريب والتوظيف، بشكل كبير.

71 - وقد آتت الابتكارات السابقة في إدارة الوثائق أكلها في عام 2019 وما بعده. وبفضل تطبيق امتحانات التوظيف المنعقدة عن بُعد بالكامل وبرنامج التوعية الواسع النطاق، لم تعد خدمات اللغات تواجه تحديات كبيرة في التخطيط لتعاقب الموظفين، ولم تقتصر فوائد استحداث مجموعة من الأدوات التكنولوجية الشبكية المصممة خصيصاً والمخصصة الغرض على تحسين الإنتاجية ودعم الجودة في تجهيز الوثائق، بل هيأت أيضاً الظروف اللازمة للانتقال الطارئ بصورة فعالة إلى العمل الإجباري عن بُعد في عام 2020 مع ظهور جائحة كوفيد-19.

72 - ويثبت حالياً أن الابتكار والمرونة وخفة الحركة في عمليات خدمة المؤتمرات، التي تولدت عن استراتيجية الإدارة المتمثلة في مواصلة التحديث والتحسين، إلى جانب تقاني موظفي الأمانة العامة، عوامل لا تقدر بثمن في ضمان استمرارية تصريف الأعمال خلال الظروف الاستثنائية التي نشأت في عام 2020. والآن، كما هو الحال دائماً، ما زالت الأمانة العامة ملتزمة بتقديم خدمات عالية الجودة في مجالي الوثائق والاجتماعات في الوقت المناسب لخدمة المداولات المتعددة اللغات للدول الأعضاء.

باء - الإجراءات الموصى بأن تتخذها الجمعية العامة

73 - يوصي الأمين العام الجمعية العامة بما يلي:

(أ) أن تحيط علما بهذا التقرير؛

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