|  |  |
| --- | --- |
| **المشاورة الافتراضية لأعضاء المجلس** |  |
|  |  |
|  | **المراجعة 1 للوثيقة VC/13-A**  **5 أكتوبر 2020**  **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام | |
| تأثير جائحة فيروس كورونا (COVID-19) على سير أعمال الاتحاد وأنشطته | |

|  |
| --- |
| ملخص  تلخص هذه الوثيقة تأثير جائحة فيروس كورونا (COVID-19) على سير أعمال الاتحاد وأنشطته والمبادرات الجديدة وبرامج العمل المنفذة والتدابير المتخذة للتصدي لهذه الجائحة.  الإجراء المطلوب  يُدعى المجلس إلى **الإحاطة علماً** بهذه الوثيقة.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  بند جدول الأعمال 13 ب[الوثيقة VC/1](https://www.itu.int/md/S20-CLVC-C-0001/en) |

# 1 مقدمة

1.1 أُعلن فيروس كورونا (COVID-19) كحالة من حالات طوارئ الصحة العامة ذات الاهتمام الدولي في 30 يناير 2020 وأُعلن كجائحة فيما بعد في 11 مارس 2020. والعالم الآن في وضع غير مسبوق في ظل جائحة COVID-19. وقد أدت تدابير العزل وعمليات الإغلاق على الصعيدين الوطني والمحلي واعتماد العمل عن بُعد من المنزل والتعلّم عن بُعد إلى زيادة الطلب على خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة مفاجئة تماماً. واستجاب قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى الآن بشكل جيد لتلبية الزيادة غير المسبوقة في الطلب، وحافظ على توصيل العالم، وقدم دعماً كبيراً للنظام الطبي وغيره من الأنظمة.

# 2 مبادرات الاتحاد الجديدة وبرامج عمله المتعلقة بجائحة COVID-19

1.2 يمتلك الاتحاد عدداً من المبادرات الجديدة للتصدي لجائحة COVID-19 وبرامج العمل التي تزداد أهميتها في الوضع الحالي. وتبرز الصفحة الإلكترونية للاتحاد [تحديثات عن جائحة COVID-19](https://www.itu.int/ar/Pages/covid-19.aspx) جميع مبادرات وأحداث ومنتجات وشراكات الاتحاد ذات الصلة بجائحة COVID-19.

2.2 وأطلق الاتحاد في مارس 2020  [المنصة العالمية بشأن قدرة الشبكات على الصمود (#REG4COVID)](https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/REG4COVID.aspx) لمساعدة هيئات التنظيم وواضعي السياسات وشركات الاتصالات في التصدي للضغوط التي تتعرض لها شبكات الاتصالات مع توجّه المزيد من البلدان والشركات والأفراد إلى التكنولوجيات الرقمية للتصدي لجائحة COVID‑19 والتعامل مع تأثيرها.

وتوفر المنصة استعراضاً شاملاً للمبادرات الرئيسية المعروضة على المنصة #REG4COVID.

[https://www.itu.int/en/ITU‑D/Regulatory‑Market/Documents/REG4COVID/2020/Summary\_Key\_Covid19\_Initiatives.pdf](https://www.itu.int/en/ITUD/RegulatoryMarket/Documents/REG4COVID/2020/Summary_Key_Covid19_Initiatives.pdf)

ويقدم الاتحاد ملخصاً من أكثر من 400 وثيقة وردت وتقارير تحليلية في الرابطين التاليين:

’1‘ <https://reg4covid.itu.int/wp-content/uploads/2020/06/ITU_COVID-19_and_Telecom-ICT.pdf>

’2‘ <https://reg4covid.itu.int/wp-content/uploads/2020/05/ICTsector-response.jpg>

3.2 وقد دُعي الأمين العام للاتحاد السيد هولين جاو إلى حضور دورة مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة (CEB) (14 مايو 2020)، واجتماع وزراء الصحة في مجموعة العشرين (19 أبريل 2020)، والاجتماع الاستثنائي لوزراء مجموعة العشرين المسؤولين عن الاقتصاد الرقمي (30 أبريل 2020) والدورة الثالثة والسبعين لجمعية الصحة العالمية (19‑18 مايو 2020). وألقى السيد جاو أيضاً ملاحظات افتتاحية في عدد من الاجتماعات رفيعة المستوى، بما في ذلك اجتماع وزراء مالية مجموعة العشرين (17 سبتمبر 2020)، والاجتماع السادس لوزراء اتصالات دول البريكس (17 سبتمبر 2020)، والاجتماع الوزاري للبلدان النامية غير الساحلية (23 سبتمبر 2020). وأكد الأمين العام للاتحاد في آخر ملاحظاته الافتتاحية أنه يثمن جهود خبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم مكافحة العالم لجائحة COVID‑19، والاعتراف العالمي بأهمية مساهمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية ومكافحة جائحة COVID-19، وأشار إلى أنه ينبغي لأعضاء الاتحاد ملاحظة المساهمة الإيجابية التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى العالم والعواقب السلبية للفجوة الرقمية، وضرورة تسريع الجهود لتوصيل غير الموصولين حتى الآن، وضرورة تشجيع ضخ المزيد من الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما لتوصيل فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأشخاص غير الموصولين حتى الآن عاجلاً وليس آجلاً. وحث الأعضاء على استعراض استراتيجياتهم وخططتهم الوطنية وفقاً للدروس المستفادة، واستكشاف أساليب جديدة لتنفيذ الأعمال.

4.2 وفي أبريل 2020، انضم الاتحاد إلى لجنة النطاق العريض المعنية بالتنمية المستدامة في اعتماد [برنامج عمل](https://broadbandcommission.org/COVID19/Pages/default.aspx) يحدد التدابير الفورية التي يمكن أن تتخذها الحكومات والصناعة والمجتمع الدولي والمجتمع المدني لدعم الشبكات الرقمية وتعزيز القدرات. وفي سبتمبر 2020، نشرت لجنة النطاق العريض بياناً للجنة ودعت [قادة العالم إلى إعطاء الأولوية للتوصيلية الشاملة باعتبارها أمراً أساسياً للتنمية المستدامة والتعافي العالمي](https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/PR20-2020-broadband-commission.aspx).

5.2 وانضم الاتحاد إلى البنك الدولي ورابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) والمنتدى الاقتصادي العالمي في اتخاذ إجراءات ملموسة وفورية تتراوح ما بين تعزيز قدرة الشبكات على الصمود وضمان النفاذ إلى الخدمات الرقمية والقدرة على تحمل تكاليفها. وأُطلقت [خطة عمل مشتركة ودعوة إلى](http://pubdocs.worldbank.org/en/788991588006445890/Speedboat-Partners-COVID-19-Digital-Development-Joint-Action-Plan.pdff) العمل بشأن التنمية الرقمية.

6.2 وشارك الاتحاد في تنظيم عدد من المنتديات بما في ذلك [الحلقات الدراسية الإلكترونية](https://www.itu.int/en/ITU-D/Pages/seminars/2020/DigitalCooperation/default.aspx) لمكتب وكيل الأمين العام/المستشار الخاص، السيد فابريزيو هوشيلد، تحت الموضوع العام: "التعاون الرقمي في أزمة جائحة COVID19"، لتقييم حالة التوصيلية في مناطق مختلفة، والتركيز المباشر على الإجراءات المطلوبة للاستجابة لحالة الطوارئ الخاصة بجائحة COVID‑19 وتقليص الفجوة الرقمية بشكل أكبر.

7.2 في إطار منتدى الإدارة العالمي المنعقد في الذكرى الخامسة والسبعون لتأسيس الأمم المتحدة (UN75)، عقد الاتحاد حوار الشراكة من أجل التوصيلية ، الذي يضم رابطة مشغلي السواتل في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (ESOA)، وFacebook، وGSMA، وLoon، وMicrosoft، وSpaceX، والاتفاق العالمي للأمم المتحدة، واليونيسف ، والمنتدى الاقتصادي العالمي، حيث تم الاتفاق على إجراءات ملموسة [لتسريع وتيرة تحقيق التوصيلية الرقمية في أعقاب جائحة COVID-19](https://reg4covid.itu.int/wp-content/uploads/2020/09/UN75_Partnership_Statement_PD_final.pdf). واتفق حوار الشراكة بشكل خاص على التعاون لمضاعفة تأثير المبادرات الفردية للشركاء؛ ودعم جهود التوصيلية الرقمية للآخرين من خلال الاستفادة من تجارب الشركاء؛ وتحديد وتعزيز الممارسات الجيدة بشأن تسريع تحقيق التوصيلية، بما في ذلك من خلال منصة REG4COVID مطورة.

8.2 ويعمل الاتحاد ومنظمة الصحة العالمية، بدعم من اليونيسف، مع شركات الاتصالات على [التواصل مع الأشخاص مباشرةً على هواتفهم المتنقلة](https://www.who.int/news-room/detail/20-04-2020-itu-who-joint-statement-unleashing-information-technology-to-defeat-covid-19) عن طريق رسائل صحية حيوية للمساعدة على حمايتهم من COVID-19. وتستند هذه المبادرة إلى مبادرة "تمتع بصحة جيدة بفضل الاتصالات المتنقلة" (BeMealthy BeMobile) المشتركة بين منظمة الصحة العالمية والاتحاد.

9.2 وأطلق الاتحاد [مبادئ توجيهية جديدة](https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Pages/Publications/Guidelines-for-NETPs.aspx) لمساعدة البلدان على وضع خطط وطنية للاتصالات في حالات الطوارئ.

10.2 وأصبحت [القمة العالمية للذكاء الاصطناعي من أجل تحقيق الصالح العام](https://aiforgood.itu.int/) حدثاً افتراضياً بالكامل على مدار العام، حيث تتميز بالبرامج الأسبوعية عبر أنساق ومناطق زمنية متعددة، بما في ذلك الكلمات الأساسية والحلقات الدراسية الإلكترونية للخبراء وعروض المشاريع والأسئلة والأجوبة وتقديم الاستعراضات والعروض التوضيحية والمقابلات والتواصل والمزيد. وتحدد القمة تطبيقات عملية للذكاء الاصطناعي من أجل تسريع وتيرة التقدم نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وتؤسس للتعاون من أجل مساعدة هذه التطبيقات في إحداث أثر على الصعيد العالمي.

11.2 وتتناول [الحوارات التفاعلية الافتراضية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات (Virtual WSIS TalkX)](https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2020/Home/WSISTalkX) التي تعقد كل أسبوع جانباً من جوانب الاستجابة العالمية لجائحة COVID-19، حيث توفر لأصحاب المصلحة المعنيين بالقمة العالمية لمجتمع المعلومات منصة لإقامة شراكات للعمل على أرض الواقع. وعقد منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات لعام 2020 أيضاً بشكل افتراضي بالكامل على مدار شهرين ونصف اعتباراً من يونيو 2020، واختتم في الأسبوع الأخير من سبتمبر 2020. وأشار أصحاب المصلحة إلى أكثر من 80 ورشة عمل في منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات لعام 2020 على أنها مرتبطة ارتباطاً مباشراً بـجائحة COVID-19. وفي إطار جهود تقييم تنفيذ نواتج القمة العالمية لمجتمع المعلومات لتعزيز الاستخدام المبتكر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يقوم [مستودع حالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات](https://www.itu.int/net4/wsis/stocktaking/fr/Surveys/Surveys/Submit/15863048637525604) بجمع مشاريع وأنشطة مكرسة للاستجابة لأزمة جائحة COVID-19. ويتاح حالياً مشروع نسخة تمهيدية للإصدار الخاص من [مستودع حالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الاستجابة لمرض فيروس كورونا](https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2020/Files/outcomes/draft/WSISStocktakingICTCaseRepository_TheCoronavirusResponseSpecialReport_DRAFT.pdf).

12.2 وأطلق الاتحاد مبادرة موارد الأمن السيبراني من أجل مكافحة COVID‑19 (CYB4COVID)، وهي [مستودع شامل للخبرات في مجال الأمن السيبراني](https://www.itu.int/en/action/cybersecurity/Pages/CYB4COVID.aspx) المتعلقة بجائحة COVID-19، لمساعدة البلدان والشركات والمواطنين في تصديهم للتهديدات المتفاقمة والجديدة في الفضاء الرقمي خلال جائحة COVID-19.

13.2 وتقدم أحدث نسخة من [المبادئ التوجيهية للآباء وأولياء الأمور والمربين والمعلمين بشأن حماية الأطفال على الإنترنت](https://news.itu.int/covid-19-7-key-ways-to-keep-children-safe-online/) نصائح للآباء لتدنية المخاطر على الإنترنت في الوضع الحرج الحالي للسلامة على الإنترنت.

14.2 كما عقد الاتحاد مائدة مستديرة لخبراء اقتصاديين بارزين لعرض وجهات نظرهم حول تأثير جائحة COVID-19 على البنية التحتية الرقمية. ويوفر [تقرير ناتج](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF.COV_ECO_IMPACT-2020-PDF-E.pdf) للدول الأعضاء بالاتحاد وأصحاب المصلحة الآخرين رؤى موحدة حول كل من – تأثير جائحة COVID-19 على قطاع البنية التحتية الرقمية بما في ذلك الجهود المبذولة لسد الفجوة الرقمية، بالإضافة إلى دور البنية التحتية الرقمية في المساعدة على تعزيز القدرة على الصمود وعلى التعافي من جائحة COVID-19 والأزمات الصحية المماثلة.

15.2 وأطلق الاتحاد، بدعم من حكومتي اليابان والمملكة العربية السعودية، أيضاً مبادرة التوصيل من أجل التعافي ([Connect2Recover](https://www.itu.int/en/ITU-D/Pages/connect-2-recover.aspx))، التي تهدف إلى تعزيز البنية التحتية الرقمية للبلدان المستفيدة وتعزيز وسائل استخدام التكنولوجيات الرقمية (مثل العمل عن بُعد، والتجارة الإلكترونية، والتعلم عن بُعد، والطب عن بُعد) لدعم جهود الاستجابة لجائحة COVID‑19 والتعافي منها بالإضافة إلى التأهب "للوضع الطبيعي الجديد" والأزمات الصحية المماثلة المحتملة في المستقبل.

# 3 انتقال الاتحاد إلى المجال الافتراضي

1.3 أدخل الاتحاد عدداً كبيراً من التدابير لمواصلة تقديم الخدمات إلى أعضائه دون انقطاع أثناء الجائحة.

2.3 فعلى سبيل المثال، نشر الاتحاد في 31 مارس 2020 الوثائق الختامية للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام 2019 (WRC-19) بينما نُشرت النسخة المحدَّثة من لوائح الراديو في 15 سبتمبر، وذلك ضمن الإطار الزمني المعلن قبل اندلاع جائحة فيروس كورونا. وتتواصل معالجة بطاقات التبليغ عن الشبكات الأرضية والساتلية على قدم وساق على الرغم من أن الموظفين الذين يعالجون هذه البطاقات يعملون عن بُعد. وقد عُقدت الحلقة الدراسية الإقليمية للاتصالات الراديوية لعام 2020 التي ينظمها الاتحاد لمنطقة الأمريكتين (RRS-20Americas) افتراضياً في شهر يوليو بالتعاون مع الاتحاد الكاريبي للاتصالات (CTU). كما تُعقد الحلقة الدراسية للاتصالات الراديوية لمنطقة آسيا والمحيط الهادئ افتراضياً في أكتوبر 2020. وشارك الاتحاد أيضاً في الاجتماعات التحضيرية للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام 2023 (WRC-23) لمنطقتي إفريقيا وآسيا والمحيط الهادئ التي عُقدت افتراضياً في أغسطس وسبتمبر.

3.3 وعقب الإعلان عن COVID-19، علق الاتحاد جميع الاجتماعات الحضورية في مقر الاتحاد بجنيف لطالما كان ذلك ضرورياً والانتقال بعمل الاتحاد إلى المنصات الافتراضية. وأصبحت جميع اجتماعات الاتحاد افتراضية وعُقدت مشاورة افتراضية لأعضاء المجلس (VCC1) في يونيو 2020. وتطلّب الانتقال إلى المجال الافتراضي تغييراً سلوكياً سريعاً وتبنى أعضاء الاتحاد والمندوبون والموظفون هذا التغيير بحزم مثير للإعجاب. ونظراً إلى القيود التي لا تزال سارية في سويسرا فيما يتعلق بالحد من عدد المشاركين، وكذلك القيود المفروضة على السفر الدولي، فإن الاجتماعات التي ينظمها الاتحاد في مقره والتي تضم مشاركين خارجيين سيتواصل تنظيمها عن بُعد لحين صدور إشعار آخر.

4.3 برزت خدمات المؤتمرات الفيديوية كمنصة رئيسية للمنظمات للتنسيق والتواصل والتعاون مع الموظفين والشركاء الخارجيين على حد سواء. وفي 14 أبريل، اجتمع فريق الأمم المتحدة المعني بأمن المعلومات (UNISSIG) بشكل افتراضي لمناقشة الآثار التي قد تترتب على أمن المعلومات نتيجة إقبال المنظمات على خدمات المؤتمرات الفيديوية، والمخاطر التي تتعرض لها سرية البيانات ومحتويات الاجتماعات، والمخاطر على الخصوصية والتجميع المحتمل للبيانات الوصفية. وأجرى الفريق تقييماً لخدمات المؤتمرات الفيديوية هذه من منظور أمن المعلومات والخصوصية، في ضوء التوصيات والمبادئ التوجيهية المقترحة. وقد أخذ الفريق في الاعتبار المستويات المتباينة من تقبل المخاطر في كل منظمة داخل منظومة الأمم المتحدة واعتمد هذه المبادئ التوجيهية وفقاً لذلك.

5.3 وفي مايو 2020، وضع الاتحاد "المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات للأحداث الافتراضية والمشاركة عن بُعد". وقُدمت هذه الوثيقة إلى الشبكة الرقمية والتكنولوجية التابعة للجنة الأمم المتحدة الإدارية الرفيعة المستوى (HLCM) وتم تقاسمها مع أعضاء تلك اللجنة. والوثيقة مخصصة للاستخدام الداخلي ضمن أسرة منظومة الأمم المتحدة. وهي تقدم مبادئ توجيهية وأفضل الممارسات لتنظيم أي مؤتمر أو اجتماع أو حدث افتراضي وكيفية دعم المشاركة التفاعلية عن بُعد، بناءً على الخبرة المكتسبة منذ عام 2010 من جانب الاتحاد ومنظمات الأمم المتحدة المختلفة.

6.3 وقد عُقدت جميع اجتماعات الاتحاد وأحداثه افتراضياً منذ 16 مارس 2020، بما في ذلك لجنة لوائح الراديو (RRB)، وحدث اليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات (WTISD)، والفريق الاستشاري للاتصالات الراديوية (RAG)، والفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات (TDAG)، والمشاورة الافتراضية الأولى لأعضاء المجلس، ولجان الدراسات التابعة لقطاع الاتصالات الراديوية وفرق العمل ذات الصلة، ولجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات والأفرقة المتخصصة ذات الصلة، وفريق الخبراء المعني بالرقم القياسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحدث يوم الفتيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2020 ومنتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات والقمة العالمية للذكاء الاصطناعي من أجل تحقيق الصالح العام والفريق الاستشاري لتقييس الاتصالات. وانتقلت هذه الاجتماعات انتقالاً سلساً إلى أحداث افتراضية، وكانت المشاركة، في معظم الحالات، أعلى من المشاركة في الاجتماعات الحضورية.

7.3 ونتيجة لأزمة COVID-19 المستمرة، أرجأ الاتحاد ووزارة المعلومات والاتصالات في فيتنام الدورة الحضورية من حدث العالم الرقمي للاتحاد لعام 2020 حتى أكتوبر 2021 في نفس المكان في هانوي ، فيتنام. وفي نفس الوقت، سيعقد حدث العالم الرقمي الافتراضي للاتحاد لعام 2020 في الفترة من 20 إلى 22 أكتوبر. وسيشمل هذا الحدث، الذي سيفتتح بحضور سعادة السيد نغوين شوان فوك، رئيس وزراء فيتنام، ثلاث موائد مستديرة وزارية على أعلى مستوى تركز على "دور التكنولوجيات الرقمية أثناء جائحة COVID‑19 وبعدها" وتتباحث في أهمية التوصيلية الرقمية في الاستراتيجيات الوطنية من أجل التعافي الاقتصادي. وإلى جانب الموائد المستديرة تلك، ستنظر جلسات الحلقات الدراسية الإلكترونية للمنتدى السياسات والتكنولوجيات والاتجاهات التي تدفع بتحقيق الاقتصاد الرقمي، مع معرض افتراضي يسمح بالعرض عبر الإنترنت.

8.3 واتخذ الاتحاد الإجراءات التالية للسماح للأحداث والاجتماعات بالانتقال من الحضورية إلى الافتراضية بالكامل:

• تم تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدعم جميع الموظفين الذين يعملون من المنزل نظراً للزيادة الكبيرة في الأحداث والاجتماعات الافتراضية؛

• تم تعزيز الفريق المعني بالمشاركة عن بُعد بمزيد من منسقي الاجتماعات الافتراضية، مما يساعد المندوبين على الاتصال بمنصات المؤتمرات عبر الإنترنت ومساعدة الرؤساء والأمناء وجميع المشاركين خلال الاجتماعات الافتراضية؛

• تم إنشاء مكتب خدمة افتراضي؛

• تم تحديث أدوات المؤتمرات عبر الإنترنت لدعم الاجتماعات متعددة اللغات، بما في ذلك استخدام منصات البرمجيات التالية: (1) Interprefy، (2) Zoom، (3) MyMeetings؛

• تم دمج مقصورات الترجمة الشفوية في قاعات Popov وA وC وL مع منصات المؤتمرات عبر الإنترنت الثلاث للسماح للمترجمين الشفويين بمواصلة تقديم خدماتهم من بيئتهم المعتادة، مع احترام متطلبات التباعد الاجتماعي المتمثلة في وجود شخص واحد في كل مقصورة؛

• تم توفير التدريب للمترجمين الشفويين على استخدام أداة الترجمة الفورية عن بُعد بمنصة المؤتمرات عبر الإنترنت للسماح لهم بأداء خدمات الترجمة الشفوية عن بُعد من المنزل، في حالة عدم تمكنهم من القدوم إلى الاتحاد الدولي للاتصالات بسبب قيود السفر.

9.3 كانت المشاورة الافتراضية الأولى لأعضاء المجلس في يونيو (VCC1) بمثابة اجتماع افتراضي ناجح. ولم يكن العديد من المشاركين في البداية على دراية بمنصة المؤتمرات عبر الإنترنت (Interprefy) وواجه بعضهم مشكلات تقنية فيما يتعلق بالتوصيلية من مواقعهم. وبينما أثر ذلك على سير الاجتماع قليلاً في البداية، استمر الاجتماع واختتم بنجاح، دون الكثير من الصعوبات التقنية.

10.3 تم استخدام دمج مقصورة الترجمة الشفوية في المنصة Interprefy على نطاق واسع اعتباراً من مايو 2020، مع المشاورة VCC1 كأول اختبار مكثف للنظام. ومنذ ذلك الحين، تم إجراء تحسينات واسعة النطاق على كل من المنصة Interprefy بالإضافة إلى دمج المقصورة بالمنصة. وتم إدخال دعم البرمجية Zoom متعدد اللغات في يوليو، تلاه المنصة MyMeetings في سبتمبر. أصبح توفير الدعم متعدد اللغات في جميع هذه المنصات أكثر سلاسة بمرور الوقت.

11.3 وبعد المناقشة التي جرت في المشاورة VCC1 بشأن دعم البلدان النامية، ولا سيما أقل البلدان نمواً، لضمان أن ممثليها يمكنهم المشاركة في الاجتماعات عن بُعد بفعالية وعلى قدم المساواة، نُظم استقصاء لإدارات الدول الأعضاء المصنفة على أنها بلدان نامية، والتي تشمل أيضاً أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية والبلدان النامية غير الساحلية والاقتصادات التي تمر بمرحلة انتقالية، فضلاً عن دولة فلسطين. وكان الغرض من هذا الاستقصاء هو تحديد العوائق التي قد تحول دون المشاركة في الاجتماعات الافتراضية/عبر الإنترنت. وتم استلام 40 رداً. كما أُجري تحليل مقارن لمشاركة أقل البلدان نمواً في الاجتماعات عن بُعد لعام 2020 مقارنةً باجتماعات عام 2019. وبناءً على الاستقصاء وكذلك تحليل المشاركة، ينظر الاتحاد في تدابير لمعالجة العوائق التي تم تحديدها.

12.3 ومنذ 16 مارس 2020، أصبحت مباني الاتحاد محجوزة بشكل صارم للأشخاص الذين يحتاجون إلى التواجد في المبنى للقيام بأعمال رسمية أساسية لا يمكن إجراؤها عن بُعد. وطلبت الإدارة من موظفي الاتحاد العمل من المنزل، بهدف حماية صحة الموظفين، بل وأيضاً صحة زملاء الموظفين وأسرهم، والمساهمة أيضاً، كأفراد في المجتمع، في الحد من انتشار COVID-19. وقد بذلت إدارة الاتحاد جهوداً لتزويد الموظفين بالهواتف المحمولة وأجهزة الحاسوب المحمولة وبشاشات ثانية. ويستخدم الموظفون Microsoft Teams للمكالمات الهاتفية وتنسيق العمل وتم نشر التوقيع الإلكتروني لجميع الموظفين الذين يحتاجون إليه مما سهل عملية الموافقة بشكل كبير. وقد التزم موظفو الاتحاد على جميع المستويات وتعاونوا بشكل كامل لتحقيق هذه الأهداف في روح من التفاني والتضامن. وتم اتخاذ إجراءات التخفيف المناسبة لضمان صحة الموظفين وسلامتهم عند العمل في الاتحاد، وتم تهيئة قاعات الاجتماعات للسماح لموظفي دعم الاجتماعات الافتراضية بالعمل معاً في القاعة من أجل تنسيق أفضل، مع الالتزام بمتطلبات التباعد الاجتماعي. ويتم تنفيذ تدابير تخفيف مختلفة لضمان عودة آمنة إلى المكاتب (RTO).

13.3 وكان الاتحاد قد أدخل بالفعل في يناير 2020 تدابير لحماية سلامة الموظفين والمندوبين، مثل: تعليق جميع السفريات غير الضرورية إلى البلدان الأكثر تعرضاً لمخاطر جائحة COVID-19 أو عقد الاجتماعات فيها؛ وتقديم المشورة لجميع الموظفين العائدين من السفر الخاص بالبقاء في مساكنهم في جنيف ومتابعة حالتهم الصحية يومياً لمدة 14 يوماً؛ والطلب من الموظف أو المندوب البقاء في المنزل لمدة 14 يوماً على الأقل إذا خالط الموظف أو المندوب شخصاً تأكدت إصابته بالفيروس؛ والطلب من منظمي اجتماعات الاتحاد توفير خدمة المشاركة عن بُعد. وتم تقييد جميع السفريات في بعثات لجميع الموظفين المسافرين من مقر الاتحاد واستمر تطبيق هذه القيود حتى نهاية سبتمبر 2020.

14.3 وتضمنت الاستثمارات في السلامة المادية والأمن الكاميرات المتخصصة وخيام التقييم المؤقتة للفرز الصحي، بالإضافة إلى مقاطع فيديو تدريبية محددة للموظفين وإجراءات التشغيل القياسية لمباني مقر الاتحاد. وفي مايو 2020، اشترى الاتحاد محطات كاميرات تصوير حراري وخيام فرز مؤقتة عند المداخل/نقاط الدخول. وفي حالة اكتشاف ارتفاع درجة حرارة أي شخص عند دخوله إلى الاتحاد، يمكن لموظفي الخدمات الطبية بالاتحاد تقييمه بشكل سري. وقللت هذه الكاميرات وإجراءات التخفيف الأخرى من المخاطر مما يعني أنه لا توجد، حتى الآن، حالة تلوث معروفة داخل مباني المقر الرئيسي.

15.3 وبناءً على طلب الدورة الإضافية للمجلس لعام 2019، تم تعزيز الاتصالات الداخلية، من خلال إنشاء فريق عمل للاتصالات الداخلية ضمن فريق الاستجابة التشغيلية (ORT)، وإطلاق حملة سمعية وبصرية بشأن العودة إلى المكاتب/التواجد في المكاتب أثناء جائحة COVID-19 وإصدار رسائل إخبارية رقمية للموظفين.

16.3 وخصص الأمين العام ما يقرب من 1,2 مليون فرنك سويسري لتغطية النفقات المتعلقة بجائحة Covid-19. ويمكن الاطلاع على الفئات الرئيسية للنفقات التي تمت تغطيتها بواسطة هذا التخصيص الاستثنائي في **الجدول 1** أدناه. ونتج عن استخدام خدمات العمل عن بُعد تكاليف إضافية حيث كان من الضروري جعل بيئة العمل صالحة لجميع الموظفين. فقد تم شراء معدات الحاسوب والهواتف لإقراضها للموظفين. وكان من الضروري أيضاً التكيف مع المؤتمرات الافتراضية، الأمر الذي تطلب شراء المعدات المناسبة. وتم شراء كاميرات الأشعة تحت الحمراء، كما هو مذكور في الفقرة 13.3، والأقنعة، والسائل المطهر، وغيرها. كما استعان الاتحاد الدولي للاتصالات بإخصائي في علم النفس لدعم موظفيه الذين واجهوا صعوبات. وتمت زيادة ساعات عمل المستشار الطبي الذي كان يعمل بدوام جزئي (50%) إلى دوام كامل. وتسنى تمويل جميع هذه النفقات بفضل الوفورات التي تحققت من تعليق المهام الرسمية على النحو المبين في **الجدول 2** أدناه. فمنذ 16 مارس 2020، علقت الأمانة العامة جميع البعثات الرسمية لمسؤولي الاتحاد، كما هو مذكور في الفقرة 12.3، وكذلك الاجتماعات الحضورية في مقر الاتحاد. كما تحققت وفورات من ميزانية المِنح.

الجدول 1: النفقات المتعلقة بجائحة COVID-19

|  |  |
| --- | --- |
|  | بآلاف الفرنكات السويسرية |
| زيادة دوام المستشار الطبي بنسبة 50% + الأخصائي النفسي | 156 |
| تجهيزات (خيام، كاميرات حرارية، أثاث، ...) | 136 |
| إمدادات (أقنعة، سائل كحولي مطهر، ...) | 100 |
| برمجيات (الأمن) | 18 |
| هواتف متنقلة (شراء) | 125 |
| هواتف متنقلة (اشتراكات) | 250 |
| معدات طرفية لتكنولوجيا المعلومات (حواسيب محمولة، شاشات، ...) | 254 |
| **إجمالي نفقات جائحة COVID-19 (ميزانية 2020)** | **1 039** |

الجدول 2: وفورات السفر من جراء جائحة COVID-19

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ميزانية 2020 | فعلية حتى 25/9/2020 | التغير (الوفورات؟) |
|  |  |  |  |
| بعثات وسفريات للموظفين (بما في ذلك السفر لأغراض التدريب) | 3 589 | 595 | 2 994 |
| بعثات وسفريات اتفاقات الخدمة الخاصة (SSA) | 515 | 23 | 492 |
| المِنح | 1 653 | 225 | 1 428 |
|  |  |  |  |
| **المجموع** | **5 757** | **843** | **4 914** |

17.3 وهناك ما يدعو للقلق فيما يتعلق بالإيرادات المستقبلية للاتحاد. فإنه حتى وإن كان معظم أعضاء الاتحاد دفعوا مساهماتهم لعام 2020 حتى الآن، فلا يزال هناك ما يدعو للقلق فيما يتعلق بسداد مساهمات الدول الأعضاء للعام المقبل 2021، في حالة استمرار الأزمة. وقد لوحظت بعض التأخيرات في سداد المساهمات مقدماً مقارنةً بالفترة نفسها من العام الماضي. فحتى الآن، تم استلام %4 فقط من مساهمات الدول الأعضاء لعام 2021، مقارنةً بـنسبة 14% في عام 2019. ومن المؤمل أن يتحسن هذا المعدل بنهاية العام وقبل 31 مارس 2021، موعد استحقاق سداد مساهمات 2021. وإذا استمر الاتجاه الحالي، فقد يواجه الاتحاد مشكلة تدفق نقدي في عام 2021.

# 4 تأثير جائحة COVID-19 على الموظفين

1.4 أنشأ مشروع نظام إدارة المرونة في المنظمة (ORMS) الذي وافق عليه المجلس في عام 2017 *قدرات لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال* أثبتت أنها تخدم الاتحاد بشكل جيد أثناء الجائحة. وبدأ فريق إدارة الأزمات (CMT) وفريق الاستجابة التشغيلية (ORT) في وضع تدابير التخفيف في أوائل فبراير لتقليل المخاطر التي يتعرض لها الموظفون ومن يعولونهم وأصول الاتحاد. وقد نجحت هذه التدابير، حيث لم تحدث أي عدوى معروفة حتى الآن في مباني الاتحاد.

2.4 وفيما يتعلق بصحة الموظفين ورفاههم، أكدت الجائحة أن الاتحاد سيستفيد من تنفيذ إطار مجلس الرؤساء التنفيذيين/اللجنة الإدارية رفيعة المستوى للسلامة والصحة المهنيتين (OSH) وتعزيز الوظائف الوقائية لخدمة الصحة المهنية: أ) تقييم المخاطر في مكان العمل؛ ب) تقييم مخاطر وضع العمل؛ ج) تعزيز برنامج المراقبة الصحية للقوة العاملة، وتمكين القوة العاملة الطبية من سد فجوة البيانات الطبية غير الموجودة؛ د) تنفيذ برمجية لإدارة الجودة والسلامة الصحية والبيئية لتلبي احتياجات رقمنة الملفات الطبية وربطها بتقييمات المخاطر.

3.4 وفيما يتعلق بظروف عمل الموظفين خلال الأشهر السبعة الأخيرة من العمل عن بُعد، نسق أعضاء شبكة الموارد البشرية للمنظمات التي تتخذ من جنيف مقراً لها نهجهم وتم وضع مبادئ توجيهية تحت رعاية مجلس الرؤساء التنفيذيين. وأعلن مجلس الرؤساء التنفيذيين/اللجنة الإدارية رفيعة المستوى في سبتمبر، أن من المتوقع اعتماد إطار عمل على مستوى منظومة الأمم المتحدة ككل للعمل عن بُعد في ديسمبر 2020 ليتم اعتماده من قبل كل رئيس تنفيذي.

4.4 بينما أظهر موظفو الاتحاد الدولي للاتصالات مستوى هائلاً من المشاركة والالتزام للحفاظ على أنشطة الاتحاد خلال الأزمة، سيتم وضع خطة لاستمرارية أعمال الموارد البشرية تحسباً لأي حالة أزمة مماثلة في المستقبل. وينبغي للخطة أن تتضمن تقييماً للوظائف والخدمات الحالية التي يمكن أداؤها بسهولة خارج الموقع على أساس منتظم أو حتى دائم لفترة زمنية طويلة، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة ضمان التوزيع العادل للعمل بين الموظفين الذين يمكنهم أداء مهامهم بسهولة في ظل هذه الظروف، وهؤلاء الذين لا يمكنهم أداء مهامهم كلياً أو حتى جزئياً من خلال أسلوب العمل عن بُعد. ويجب أيضاً مراعاة ضمان الحفاظ على رفاهية الموظفين من خلال وجود آليات دعم لمنع الإرهاق أو المشكلات الطبية الأخرى بسبب عبء العمل الكبير خلال فترة الأزمات طويلة الأمد. وسيشمل ذلك أيضاً، *عدة أمور من بينها*، مراعاة التوازن بين العمل والحياة الأسرية (رعاية الأقارب في المنزل، والتعليم في المنزل، والقيود الأخرى المتعلقة بالأسرة)، وتعريف حزمة للعمل من المنزل (معدات تكنولوجيا المعلومات، والأثاث المكتبي، التغطية التأمينية، وما إلى ذلك)، وإجراء الاستقصاءات بانتظام لتقييم مدى رفاهية الموظفين، وتحديد خدمات الخطوط الأولى لمعالجة المشكلات التي يتم تحديدها.

5.4 باختصار، كان أداء موظفي الاتحاد جيداً بشكل استثنائي في ظل هذه الظروف. وقد تم اتخاذ تدابير التخفيف في وقت مبكر وكانت ناجحة، وتم تعلم العديد من الدروس الهامة فيما يتعلق بالعمل المرن الذي سيثبت أنه مفيد بشكل خاص للتعامل مع التعطل القادم من جراء مشروع المبنى الجديد. وبمجرد انتهاء الجائحة العالمية، سيتم إجراء تمرين *للدروس المستفادة* من أجل تأهب الاتحاد بشكل أفضل لمواجهة أي تهديد خطير آخر في المستقبل.

# 5 الخلاصة

1.5 يبحر العالم حالياً في أمواج متلاطمة، حيث تتعرض الأنظمة الصحية والاقتصادات والمجتمعات على حد سواء لصدمة كبيرة، في أحد أكبر التحديات التي شهدها العالم منذ أكثر من نصف قرن. وتحمل الجائحة مزيجاً من الفرص لقطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي استجاب بشكل جيد حتى الآن لتلبية الزيادة غير المسبوقة في الطلب.

2.5 اعتمد الاتحاد مجموعة من التدابير المبكرة والمكثفة لضمان استمرارية خدماته أثناء الجائحة، بما في ذلك العمل عن بُعد، والمنصات الافتراضية للعديد من الاجتماعات الرئيسية، وتدابير لسلامة الموظفين وأمنهم.

3.5 ويرى الاتحاد أن بإمكان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإسهام في التنمية والتعافي في المجالين الاجتماعي والاقتصادي وفي مكافحة جائحة COVID-19. ولا يزال الاتحاد يشعر بقلق عميق إزاء تأثير الجائحة على أعضائه وسيواصل رصد الوضع عن كثب للمساعدة في تلبية احتياجات وأولويات أعضائه بأفضل طريقة ممكنة. ويجري تعميم هذه المسألة في عمل الاتحاد كأولوية عليا.

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ