الأمم المتحدة

A/HRC/56/27

الجمعية العامة

Distr.: General
14 May 2024
Arabic
Original: English

مجلس حقوق الإنسان

الدورة السادسة والخمسون

18 حزيران/يونيه – 12 تموز/يوليه 2024

البند 2 من جدول الأعمال

التقرير السنوي لمفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان

وتقارير المفوضية السامية والأمين العام

دراسة جدوى بشأن تطوير نظام رقمي لمجلس حقوق الإنسان

تقرير مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان*

موجز

يقدَّم هذا التقرير إلى مجلس حقوق الإنسان عملاً ببيان الرئيس OS/17/1 الذي طلب فيه المجلس إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان أن تعد، في حدود الموارد المتاحة، دراسة جدوى بغية تطوير نظام رقمي متكامل وسهل المنال لإدارة المعلومات والمعارف فيما يتعلق بأدوات المجلس وأنشطته، وذلك بالاستفادة من الأدوات والخبرات الموجودة، وللإسهام في كفاءة المجلس وفعاليته، وأن ترفع تقريراً عن هذه الدراسة إلى المجلس قبل دورته السادسة والخمسين.

واتّبعت الدراسة، المُنجَزة بقيادة المفوضية، منهجية جامعة شملت إجراء مقابلات مع ذوي المصلحة، وإجراء تحليل تقني، وتقييم موحد للنتائج. ويسرت مشاركةُ ذوي المصلحة استيعاب مختلف وجهات النظر والمتطلبات، على حين أُجري تحليل تقني لتقييم جدوى النظم القائمة وتحديد فرص تحسينها.

وحددت الدراسة عدة مواضيع رئيسية يمكن تحسينها في مجالات تبسيط العمليات وتحسين إمكانية النفاذ إليها واستخدامها وتعزيز التعاون والتخاوض وتوظيف تحليل البيانات والاستبصارات، التي يمكن تحقيقها من خلال توحيد النظم المتاحة للمجلس وتعزيزها.

وتتيح دراسة الجدوى من ثم تقديم استبصارات وتوصيات يمكن تنفيذها، الهدف منها تعزيز البنية التحتية الرقمية للمجلس وفعاليته التشغيلية. وسوف ييسر تنفيذ التوصيات اتخاذ قرارات مستنيرة، ويحسن تخاوض ذوي المصلحة، ويدفع قدماً بالجهود الرامية إلى تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها على الصعيد العالمي.

* اتُّفق على نشر هذه الوثيقة بعد تاريخ النشر المعتاد لظروف خارجة عن سيطرة مَن قدّمها.

الرجاء إعادة الاستعمال

أولاً- مقدمة

1- كانت الكفاءة أحد الشواغل الأساسية لدى مجلس حقوق الإنسان منذ إنشائه في عام 2006. فمنذ ذلك الحين، عمل المجلس على زيادة كفاءته في الوفاء بولايته، بوسائل منها استخدام تكنولوجيا المعلومات. وفي بيان الرئيس PRST1/29 بشأن تعزيز كفاءة المجلس، الذي اعتُمد في 3 تموز/يوليه 2015، طلب المجلس إلى الأمانة إنشاء صفحة شبكية أكثر تميزاً وأسهل منالاً واستخداماً، بجميع اللغات الرسمية في الأمم المتحدة، بما في ذلك شبكة خارجية سهلة الاستخدام.

2- وواصل مجلس حقوق الإنسان مناقشة سبل تحسين كفاءته واعتماد بيانات الرئاسة التي أشير فيها إلى تكنولوجيا المعلومات في سياق الكفاءة، أهمها البيان PRST OS/12/1، المؤرخ 3 كانون الأول/ديسمبر 2018، الذي حدد عدداً من التدابير الملموسة في مرفقه الثاني، والبيان PRST OS/13/1 المؤرخ 6 كانون الأول/ديسمبر 2019، الذي رحب فيه المجلس بالجهود المبذولة لتنفيذ التدابير المبينة في بيان الرئيس السابق، وشجع بقوة على الاستمرار في تنفيذ تدابير التكنولوجيا الحديثة الرامية إلى تحسين الكفاءة بشكل تدريجي وكامل.

3- ووفقاً لولاية مجلس حقوق الإنسان المتمثلة في تعزيز كفاءته وفعاليته باستخدام التكنولوجيات الرقمية، على نحو ما ورد في بيان الرئيس PRST/OS/17/1 بشأن كفاءة المجلس، المعتمد في الدورة التنظيمية للمجلس في 8 كانون الأول/ديسمبر 2023، طلب المجلس إلى المفوضية إعداد دراسة جدوى بغية تطوير نظام رقمي متكامل وسهل المنال لإدارة المعلومات والمعارف ذات الصلة بأدوات المجلس وأنشطته، وذلك بالاستفادة من الأدوات والخبرات الموجودة وللإسهام في كفاءة المجلس وفعاليته.

4- والهدف من هذه الدراسة هو تحديد الفرص المتاحة لتحسين أداء مجلس حقوق الإنسان من طريق دراسة الأدوات والخبرات الموجودة لديه، بغية تطوير نظام رقمي حديث لإدارة المعلومات والمعارف ملائمٍ للغرض، يساعد المجلس على معالجة قضايا حقوق الإنسان وتقديم إرشادات للدول. وسيبسّط النظام المقترح العمليات، ويحسن عمليات صنع القرار، ويضمن سهولة الحصول على البيانات والتقارير والأنشطة والأدوات ذات الصلة. وسيشمل أيضاً أدوات تنفيذية تعزز فعالية خدمات المجلس.

5- وأجرت المفوضية، بصفتها الهيئة الرئيسية المسؤولة عن دعم مجلس حقوق الإنسان، دراسة الجدوى بالتخاوض مع مجموعة متنوعة من ذوي المصلحة، مع استعراض الوثائق ذات الصلة وتحليل قدرات النظم القائمة.

6- وترد أدناه النتائج والتوصيات الشاملة التي استُمدت من دراسة الجدوى هذه. والهدف من ذلك هو تزويد مجلس حقوق الإنسان بالاستبصارات اللازمة لتيسير اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن سبل المضي قدماً.

ثانياً- المنهجية

7- أُجريت الدراسة باستخدام أساليب جمع المعلومات وتحليلها على نحو ما هو موضح أدناه.

ألف- مقابلات مع ذوي المصلحة وجمع متطلبات رفيعة المستوى

8- كانت عملية التخاوض مع ذوي المصلحة عنصراً حاسماً في المنهجية، الأمر الذي ضمن فهماً شاملاً لوجهات نظر متنوعة بشأن النظام الإيكولوجي لمجلس حقوق الإنسان برمّته. وشملت هذه العملية مقابلات مستفيضة أجراها خبير متخصص في إدارة المعلومات والمعارف، وتمحورت حول التكنولوجيا

وحقوق الإنسان، بالتنسيق مع موظفات وموظفين رئيسيين في المفوضية. وأجريت المقابلات الـ 24 في نيسان/أبريل 2024 على مدى ثلاثة أسابيع. ونُظمت إما في شكل جلسات فردية أو جماعية، استناداً إلى توفر المعنيين من ذوي المصلحة. ودُعي المستطلَعون، ومن بينهم عشر مندوبات ومندوبين وخمس منظمات من منظمات المجتمع المدني و16 من موظفي الأمم المتحدة، للمشاركة في مناقشات دامت 60 دقيقة. وتمت طمأنة جميع المشاركات والمشاركين أن المقابلات سرية وأنه لن يُنسب ما قيل فيها لأحد بغية إيجاد بيئة آمنة للتواصل الصريح. واتُّبعت المقابلات استبياناً مُهيكلاً صُمم وفقاً لمجال خبرة كل مشاركة ومشارك ولدوره على وجه الخصوص في النظام الإيكولوجي للمعلومات، وهو ما ضمن أن المحادثات معهم كانت مجدية ومستبصرة.

9- وأتاح التمثيل الواسع النطاق رؤية النظم والعمليات الراهنة من جوانب متعددة، وأخذ وجهات نظر ذوي المصلحة واحتياجاتهم وتوقعاتهم على جميع المستويات. واستكشفت مناقشات مهيكلة العقبات التكنولوجية والتحديات التشغيلية والقدرات الوظيفية المنشودة. ومن خلال التخاوض مع مجموعة متنوعة من ذوي المصلحة، أدركت الدراسة حقائق قيّمة عن جدوى الحل الرقمي المقترح ضمن إطار مجلس حقوق الإنسان.

10- وأسهمت المقابلات التي أجريت في فهم طرق عمل مجلس حقوق الإنسان داخلياً فهماً شاملاً، مما ساعد على تحديد الثغرات وأوجه القصور الموجودة والمكاسب المحتملة من حيث الكفاءة. وأتاحت المنهجية المتبعة، بفضل طابعها التعاوني والشامل، إجراء تحليل متقَن مهد الطريق لوضع توصيات فعالة ومعقولة.

باء- استعراض الوثائق

11- شمل استعراض الوثائق فحص الوثائق والتقارير ذات الصلة التي أعدها مجلس حقوق الإنسان بشأن الكفاءة وإدارة المعلومات. وتشمل تقارير رسمية ودراسات ووثائق أخرى يمكن أن تتيح سياقاً أو استبصارات في التحديات القائمة والمحاولات السابقة لتحسين إدارة المعلومات داخل المجلس.

12- وأتاح استعراض الوثائق فهماً تأسيسياً للسياق التاريخي والمبادرات السابقة المتعلقة بالكفاءة في مجلس حقوق الإنسان. واستكمل التخاوض مع ذوي المصلحة والتحليل التقني حيث أتاح منظوراً أوسع عن كيفية تناول هذه القضايا قيد النظر في الماضي وعما تحقق من نتائج. وأتاح هذا الاستعراض الشامل للدراسة أن تستند إلى أعمال سابقة، وتكفل أن تستند التوصيات المقترحة إلى فهم شامل لتاريخ تشغيل المجلس.

جيم- الاستعراض الفني

13- أجرى الاستعراضَ التقني خبراءُ تكنولوجيا المعلومات في المفوضية بغرض تقييم مدى اتساق النظم القائمة من الناحية التقنية. وكان الهدف من هذا التحليل هو تحديد المجالات المحتملة لتحسين عروض الخدمات، وتمكين المستخدِمين من الحصول عليها، واستيعاب الهيكل العام للنظم مقارنةً بنتائج المقابَلات. وفحص الفريق الفني الأدوات والمنصات الرقمية الموجودة فقيّم أداءها وتكاملها وقابليتها للاستخدام.

14- وكان التحليل الفني مفيداً في تحديد جدوى مواءمة النظم الحالية مع أهداف الدراسة. وتضمن تقييماً لمدى توافق النظام ولمدى قابليته للتوسيع واحتمال تكامله مع التقنيات الحديثة. وتم الاسترشاد بالنتائج التي خلص إليها الخبراء عند صياغة التوصيات بتعزيز النظم الحالية أو بالانتقال إلى بديل أكفأ وأسهل استخداماً. ويضمن هذا الجانب من المنهجية أن تكون الحلول المقترحة سليمة من الناحية التقنية وقادرة على تلبية احتياجات ذوي المصلحة.

دال- تجهيز النتائج

15- لُخصت نتائج التخاوض مع ذوي المصلحة والاستعراض التقني واستعراض الوثائق بغرض تكوين فكرة متكاملة عن الحالة الراهنة لإدارة المعلومات والمعارف داخل مجلس حقوق الإنسان. فاستطاعت الدراسة من ثم تقديم توصيات محددة الهدف قابلة للتطبيق تقنياً ومتماشية مع احتياجات ذوي المصلحة وتوقعاتهم. وضَمِنت المنهجية، بفضل طابعها التعاوني، أن تكون الحلول المقترحة عملية وأن يكون تنفيذها ممكناً وأن تدعم مهمة المجلس التي تتمثل في تعزيز وحماية حقوق الإنسان على الصعيد العالمي.

ثالثاً- النتائج والتوصيات الرئيسية

ألف- توحيد نظم استلام ورقات الدول وذوي المصلحة

16- بمرور الوقت، طُوّرت نظم معلوماتية متعددة لمجلس حقوق الإنسان بغية إدارة الورقات التي تقدمها أطراف خارجية تتعلق بدورات المجلس. وتنشأ عن تعدد النظم أشكال من ضعف الكفاءة في مجالات متعددة:

(أ) تستلزم من الجهات الخارجية ذات المصلحة التسجيل وإدخال معلوماتها في نظم متفرقة، وهو ما يفضي إلى استخدام دون المستوى الأمثل، ويعوق كفاءة المجلس بسبب إضاعة الوقت دون جدوى في تقديم الورقات عبر نظم متباينة؛ وإضافة إلى ذلك، يمكن أن يفضي ضعف قابلية الاستخدام إلى انخفاض التخاوض من قِبل ذوي المصلحة، مما قد يؤثر على جودة الورقات؛

(ب) من غير المتيسّر تتبُّع مدى تقدم معالجة الورقات، وهو ما يسهم في انعدام الشفافية ويولد عملاً يدوياً إلى أعمال الأمانة التي تدعم المفوضية؛

(ج) يتطلب الحفاظ على حلول متفرقة أيضاً من الموظفين التقنيين لدى المفوضية بذل وقت وجهد كان بالإمكان صرفهما في إتاحة حلول مبتكرة للمجلس.

17- والفرصة سانحة لتوحيد التطبيقات المستخدمة لالتماس مدخلات من ذوي مصلحة خارجيين. فبدمج النظم القائمة ضمن منصة متكاملة واحدة، يمكن لمجلس حقوق الإنسان تبسيط عمليات إدارة البيانات. ومن شأن توحيد العمليات أن يلغي حاجة ذوي المصلحة إلى التنقل بين تطبيقات متعددة والاحتفاظ بحسابات استخدام متعددة، مما يجعل تجربة الاستخدام أكفأ وأسهل. وإضافة إلى ذلك، سيقلل التوحيد من التكرار ويزيد البيانات دقةً وشفافية ويحسن أداء النظام بصورة عامة[1].

التوصية 1: توحيد النظم المتعلقة بورقات ذوي المصلحة.

باء- اغتنام الفرص التي يتيحها الذكاء الاصطناعي

18- كشفت المقابَلات عن اهتمام كبير باستخدام الذكاء الاصطناعي لأغراض تعزيز الكفاءة داخل نظم إدارة المعلومات والمعارف. وأعرب ذوو المصلحة عن رغبتهم الأكيدة في أتمتة المهام المتكررة والمهدِرة للوقت باستخدام التقنيات الحديثة، وهذه مقاربة لا تعِد بتبسيط العمليات فحسب، بل إنها تعد أيضاً بالحد من احتمالات وقوع الخطأ البشري المرتبط بمعالجة البيانات يدوياً. ويعبّر الحماس الظاهر بشأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي عن تحول في المنظمة باتجاه تبني حلول تعتمد على التكنولوجيا لتحسين

(1) انظر الفرع الرابع أدناه للاطّلاع على معلومات عن توحيد هذه النظم ضمن منصة رقمية واحدة.

الإنتاجية والدقة إلى أقصى حد في إدارة كميات هائلة من البيانات. بيد أن بعض المستطلَعين نبّه إلى ضرورة توخي الحذر، مشددين على أنه لا ينبغي النظر إلى الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي باعتبارهما حلّين لا ثالث لهما دون اعتبار ما يصاحبهما من مخاطر وأوجه قصور محتملة.

19- ونظراً إلى الاهتمام الواضح بالذكاء الاصطناعي، ينبغي العمل على إدماجه وتقنيات التعلم الآلي ضمن الأطر التشغيلية للمنظمة. فمن شأن تطوير نظم يقودها الذكاء الاصطناعي تحديداً أن يُؤتْمِت المهام الروتينية مثل حفظ الوثائق وتصنيفها واسترجاعها. كما من شأنه أن يساعد على صياغة الوثائق والقرارات والتقارير باقتراح صيغة لغوية استناداً إلى وثائق سابقة وإلى أفضل الممارسات. وعلاوة على ذلك، يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتيسير البحث بالمساعدة على جمع وتحليل البيانات من مصادر مختلفة، مثل الخطب والتقارير والقرارات. ويمكن للمساعدين الافتراضيين وروبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي إتاحة الحصول على المعلومات فوراً، والإجابة على الأسئلة المتداولة، وتقديم الإرشادات عبر الإجراءات والبروتوكولات، مما يعزز الكفاءة والإنتاجية. ويمكن أن تساعد التحليلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي على تكييف جهود التواصل والتوعية، وأن تعزز من ثم المشاركة والتعاون بشكل أكبر. ويمكن أن يبدأ التكامل التكنولوجي بمشاريع تجريبية تستهدف مجالات عمل بعينها وتصقل دقة النظام قبل تعميم تنفيذه بشكل كامل. وينبغي وضع برامج تدريبية لتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لإدارة النظم المعززة بالذكاء الاصطناعي والتفاعل معها بفعالية، ومن ثم ضمان انتقال سلس وتعظيم ما لهذه التكنولوجيات المتقدمة من مزايا محتملة. والمهم في الأمر أنه يجب أن يضع أي تعميم لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الاعتبار أوجه قصوره والحقائق الخاصة بالمنظمة وحساسية عمل مجلس حقوق الإنسان من أجل ضمان أن تدعم التكنولوجيا حسن التقدير لدى البشر بدلاً من أن تطغى عليه.

التوصية 2: دمج استخدام الذكاء الاصطناعي بحذر لأجل زيادة الكفاءة التشغيلية وتقوية القدرة التحليلية.

جيم- تحسين إدارة الوثائق

20- أبرزت التعليقات الواردة من ذوي المصلحة توافقاً قوياً في الآراء فيما يتعلق بالحاجة إلى مزيد من الكفاءة والترشيد في إدارة الوثائق الصادرة عن عمليات مجلس حقوق الإنسان. وحُددت أوجه القصور في النظام الحالي في معالجته تدفق الوثائق على أنه بطيء للغاية، وأنه يؤثر على إصدار الوثائق المهمة في الوقت المطلوب وعلى إتاحتها. وسلط ذوو المصلحة الضوء على الحاجة الماسة إلى نظام أبسط وأكفأ لدعم عملهم، لا سيما فيما يتعلق بمعالجة الوثائق وتجهيزها.

21- ولمعالجة أوجه القصور التي حددها ذوو المصلحة، ينبغي السعي إلى أتمتة عملية تدفق الوثائق في إطار عمليات مجلس حقوق الإنسان. فمن شأن أتمتة هذه العمليات أن تحد بدرجة كبيرة من حالات التأخير التي تحدث حالياً، وأن تحسن دقة الوثائق وإتاحتها. ومن شأن تنفيذ نظام قوي لإدارة الوثائق، مزود بسمات مثل نظم التوجيه والتتبع والإخطار الآلية، أن يدعم أهداف المجلس فيما يتعلق بالكفاءة والترشيد. وينبغي أن تكون الأتمتة مصممة خصيصاً لكي تلبي الاحتياجات التي حددها ذوو المصلحة والتعليقات الواردة منهم، بما يضمن أنها تعزز فعلياً قدرتها على الحصول على الوثائق واستخدامها في الوقت المطلوب.

التوصية 3: توسيع المنصة الرقمية لتبسيط إدارة وثائق الدورات.

دال- مساحة عمل تعاونية محسَّنة

22- أبرز عدد من ذوي المصلحة المستطلَعين الحاجة إلى زيادة إتاحة المعلومات بشأن مشاريع القرارات في الوقت المطلوب قبل تقديمها إلى أمانة مجلس حقوق الإنسان. وعلى وجه التحديد، تمس الحاجة بوضوح إلى تعريف الدول الراعية الرئيسية لمشاريع القرارات، اوهي واضعة المسودة الأولى، والدول المشاركة في رعاية هذه المشاريع.

23- ومن شأن إتاحة هذه المعلومات بسهولة، وتعريف مشاريع القرارات حسب الموضوع أو المضمون، وإتاحة منصة للتعاون في وقت مبكر من عملية الصياغة، أن يتيح التخاوض على نطاق أوسع في عملية الصياغة. واعتبرت الجهات المستطلَعة ذلك أمراً أساسياً لتيسير التعاون وأعمال الدعوة التي يضطلع بها ذوو المصلحة وطريقةً للإسهام في تحسين فعالية العمل الذي يضطلع به مجلس حقوق الإنسان.

24- ومن الممكن تطوير ونشر منصة رقمية شاملة لمجلس حقوق الإنسان، وهو ما من شأنه أن ييسر الحصول على مشاريع القرارات والبيانات المشتركة في الوقت المطلوب، وذلك بتحديد الدول الرئيسية الراعية لمشروع القرار وتلك المشارِكة في رعايته وبتصنيف المشاريع حسب موضوعها. ومن الممكن عرض أسماء الدول واضعة المسودة الأولى بشكل بارز لتيسير التعاون والتخاوض (حسب ما تراه هذه الدول ضرورياً). وإضافة إلى ذلك، من الممكن تفعيل الإخطارات لإبلاغ ذوي المصلحة بالقرارات الجديدة أو البيانات المشتركة التي تجري صياغتها، مما يعزز فرصة مشاركتها في الوقت المطلوب، ويزيد من التعاون في عملية الصياغة.

التوصية 4: تطوير منصة رقمية لدعم وتمكين التعاون على صياغة البيانات والقرارات المشتركة.

هاء- تذليل العقبات التي تعترض تخاوض ذوي المصلحة في عمل مجلس حقوق الإنسان

25- يتطلب تنفيذ ولايات مجلس حقوق الإنسان تخاوض ذوي المصلحة على نطاق واسع، وهو ما تقيّده في الغالب قيود الموارد المتاحة للفعاليات الحضورية في مناطق مختلفة وحواجز اللغة. وللحلول الرقمية للتخاوض عبر الإنترنت الفعالة من حيث التكلفة والصديقة للبيئة، بما فيها خدمات الترجمة الفورية بلغات متعددة، أهمية بالغة في التغلب على هذه التحديات. فباستخدام المنصات الرقمية، تستطيع المؤسسات تجاوز القيود الجغرافية وتقليل الانبعاثات المرتبطة بالسفر وإتاحة الفرص لتخاوض لا يُقصى منه أحد.

26- ولتلبية الحاجة إلى التعاون جغرافياً، يمكن تطوير حلول رقمية مجهزة بدعمٍ متعدد اللغات تعزيزاً لفعالية مبادرات تخاوض ذوي المصلحة فيما بينهم. ومن شأن هذا الأمر أن يعظّم أثر جهود التخاوض وأن يحدد الكفاءة من حيث التكلفة ويسهم في الاستدامة البيئية.

التوصية 5: تنفيذ حلول رقمية متعددة اللغات تعزيزاً لتخاوض ذوي المصلحة.

واو- تحسين إمكانية استخدام الشبكة الخارجية للتغلب على صعوبات الحصول على المعلومات المتعلقة بدورات مجلس حقوق الإنسان

27- بيانات مجلس حقوق الإنسان مبثوثة عبر مواقع شبكية وشبكات خارجية متعددة. وبالرغم من أن الشبكات الخارجية تحتوي على معلومات مهمة وقيمة، فإن القدرات الوظيفية الحالية المتعلقة بتحديد موقع محتوى بعينه والنفاذ إليه محدودة. وعلى حين جرى تحيين شبكة مجلس حقوق الإنسان الخارجية تدريجياً،

لم تُحيَّن محتويات هذه الشبكة بشكل شامل منذ 13 عاماً. ولهذا السبب، ثمة حاجة ملحة إلى تحديث وتعزيز كل من الشبكة الخارجية للمجلس والشبكة الخارجية للاستعراض الدوري الشامل من أجل تحسين قدرة ذوي المصلحة على النفاذ إليهما واستخدامهما.

28- ويمكن التصدي لهذه التحديات بإعادة تصميم الشبكتين الخارجتين المذكورتين أعلاه وتحديثهما. وينبغي أن تعطى الأولوية، في إعادة تصميم الواجهة البينية للشبكة الخارجية، لمبادئ التصميم المتمحورة حول المستخدم، ما يضمن تصفحها بشكل بديهي والحصول على المعلومات بفعالية. وإضافة إلى ذلك، من شأن تفعيل القدرات الوظيفية للبحث المتقدم، وتحديث الواجهة كي تتماشى مع المعايير الحالية لتصميم المواقع الشبكية أن يعزز قابلية الاستخدام وينال رضا المستخدمين.

التوصية 6: إعادة تصميم منصات الشبكة الخارجية لدى مجلس حقوق الإنسان وآلية الاستعراض الدوري الشامل من أجل تحسين تجربة المستخدمين.

زاي- تجميع البيانات لأغراض التحليل والاستبصار

29- ينتج مجلس حقوق الإنسان ثروة من المعلومات المتعلقة بتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها في جميع أنحاء العالم. وتوجد هذه المعلومات أساساً في وثائق تتضمن نصوصاً مستفيضة بفضل مدخلات ونواتج متنوعة لعمليات المجلس. وثمة حاجة واضحة إلى إيجاد الوسائل لإجراء عمليات البحث المتقدم في كل محتويات نصوص وثائق المجلس للخروج باستبصارات قيّمة ولتيسير استرجاع المعلومات بكفاءة. وإضافة إلى ذلك، من شأن تنفيذ أدوات تحليلية متقدمة أن يزيد من تعزيز القدرة على استخلاص استبصارات ذات مغزى من الكم الهائل من البيانات التي ينتجها المجلس. ولن يساعد ذلك في عمليات صنع القرار داخل المجلس فحسب، بل سيسهم أيضاً في تحقيق فهم أعم لحقوق الإنسان والنهوض بها على الصعيد العالمي.

30- أمّا الطريقة الحالية لنشر معلومات مجلس حقوق الإنسان من خلال الموقع الشبكي فهي قديمة ولا تتيح سوى قدرات وظيفية محدودة من حيث البيانات والتحليلات لا تكفي لضمان الحصول عليها واستخدامها لأغراض التوعية. فتحيين الموقع وتحسينه أمرٌ بالغ الأهمية لتلبية الطلب المتزايد على النفاذ بفعالية إلى المعلومات وتحليلها. وبتحديث الموقع الشبكي ودمج خوارزميات البحث المتقدم التي تعزز القدرات التحليلية، وبربط بيانات حقوق الإنسان الأخرى عند جمع الأفكار، يمكن للمجلس أن يحسن بشكل كبير إمكانية الحصول على ثروة المعلومات هذه وقابليتها للاستخدام.

31- والفرصة سانحة لمواجهة التحديات المذكورة أعلاه بتطوير منصة بيانات مفتوحة تكون بمثابة نظام رقمي متكامل وسهل المنال لإدارة معلومات ومعارف مجلس حقوق الإنسان. وبالاستثمار في تطوير منصة حديثة مجهزة بخوارزميات بحث متقدم وبأدوات تحليلية، يمكن للمجلس أن يعزز إمكانية الاستفادة من موارده الغزيرة من المعلومات وسهولة استخدامها. ولن تفضي هذه المبادرة إلى تحسين عمليات صنع القرار داخل المجلس فحسب، بل إنها ستعزز أيضاً فهماً أعمق لقضايا حقوق الإنسان وستدفع قُدماً الجهود الرامية إلى تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها على الصعيد العالمي. ولهذا السبب، ينبغي للمجلس أن يخصص موارده وجهوده لتطوير منصة بيانات رقمية متكاملة ومفتوحة.

التوصية 7: تطوير منصة بيانات مفتوحة تتضمن معلومات شاملة وسهلة المنال وقدرات تحليل متقدمة.

حاء- الاطلاع على سجلات الاقتراع

32- دأب ذوو المصلحة على تأكيد الفوائد التي يمكن أن تتأتى من تحسين الحصول على البيانات المتعلقة بأنماط التصويت والرعاية، بصيغة سهلة الاستخدام، بالنسبة لفهم العمل الموضوعي الذي يضطلع به مجلس

حقوق الإنسان ومدى كفاءته. وقد أُقر بالحاجة إلى نظام لا يتيح هذه البيانات الهامة فحسب، بل يفعل ذلك بطريقة يسهل تفسيرها وتنفيذها. وتبيّن هذه الفكرة النيرة وجود طلب عام على عرض بيانات بطريقة سهلة المنال ومفهومة، يمكن أن تساعد في استراتيجيات المناصرة وتعزيز عمليات صنع السياسات، وذلك بإتاحة استبصارات واضحة في سلوكيات التصويت وأنماط الانضمام إلى رعاية مشاريع القرارات تاريخياً وحالياً.

33- ولتلبية هذه الحاجة، يمكن تطوير نظام شامل قادر على تجميع وتحليل أنماط التصويت والرعاية. ويمكن أن يشمل هذا النظام قدرات لعرض البيانات التاريخية المتعلقة بمجلس حقوق الإنسان، الأمر الذي يتيح للمستخدمين تتبع اتجاهاتها عبر الزمن. وبدمج التحليلات المتقدمة للبيانات، يمكن للنظام أن يتيح لذوي المصلحة استبصارات قيّمة عبر لوحات معلومات وتصورات تبسط مجموعات البيانات المعقدة. وإضافة إلى ذلك، من شأن تنفيذ سمات مثل مِرشحات ووظائف بحث حسب الطلب، أن تمكن ذوي المصلحة من تكييف المعلومات مع احتياجات بعينها، مما يعزز التخطيط الاستراتيجي وعمليات صنع القرار أثناء انعقاد دورات المجلس وخارجها. ولن تدعم هذه المقاربة الشفافية فحسب، بل إنها ستعزز أيضاً فهماً أعمق للديناميات المؤثرة في حوكمة حقوق الإنسان.

التوصية 8: تطوير نظام يدمج ويجمع سجلات التصويت ويتيح قدرات تحليلية.

طاء- إتاحة النفاذ

34- كشفت المقابلات عن اختلاف في فهم إتاحة النفاذ في سياق تصميم نظم إدارة المعلومات والمعارف لأغراض العمليات التي يضطلع بها مجلس حقوق الإنسان. وجرت مواءمة أحد التفسيرات مع الالتزام المستمد من الحقوق لضمان إتاحة النفاذ إلى النظم للجميع، وهو ما حقق المساواة بين جميع المستخدمين في الحصول على المعلومات، بغض النظر عن أي إعاقة، مثل إعاقات البصر أو الإدراك. وشدد التفسير الثاني لإتاحة النفاذ على ضرورة إتاحة النفاذ إلى دورة حياة الوثائق الموضوعية في الوقت المطلوب لذوي المصلحة، لا سيما منظمات المجتمع المدني، بما يكفل تزويدها بالأدوات اللازمة للتخاوض بفعالية مع عمليات المجلس. ويؤكد هذا الفهم المزدوج الطابعَ المعقد والمتعدد الأوجه لإتاحة النفاذ ضمن الإطار التشغيلي للمجلس.

35- ولمعالجة ظلال تفسير إتاحة النفاذ هذه، ينبغي للمفوضية أن تعتمد مقاربة شاملة عند تطوير نظم إدارة المعلومات والمعارف لديها التي تدعم مجلس حقوق الإنسان. وينبغي أن تتضمن هذه المقاربة مبادئ توجيهية واضحة تحدد إتاحة النفاذ في كلا السياقين لتفادي الغموض، وأن تضمن أن يكون لدى جميع ذوي المصلحة فهم مشترك. وينبغي أن يتضمن تصميم النظام مبادئ التصميم العام لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي إعاقة، كما ينبغي ضمان امتثاله المعايير الدولية لإتاحة النفاذ التي ستنطبق على جميع عمليات آليات المجلس وعلى أجزاء العملية. وفي الوقت نفسه، ينبغي إنشاء آليات تتيح لمنظمات المجتمع المدني الحصول بسهولة على الوثائق والمعلومات، بما يسهل مشاركتها النشطة في مداولات المجلس. وبتبني كلا التفسيرين لإتاحة النفاذ، يستطيع المجلس تعزيز عنصري الشمولية والشفافية، وتعزيز تخاوضه مع مختلف ذوي المصلحة والتمسك بالتزامه بحقوق الإنسان والمساواة.

التوصية 9: وضع مبادئ توجيهية واضحة بشأن إمكانية الحصول على المعلومات وتطوير نظم لدعم مجلس حقوق الإنسان وفقاً لهذه المبادئ.

ياء- استخدام التكنولوجيات المحمولة لإرسال الإخطارات بالمحمول أولا

36- أعرب ذوو المصلحة عن حاجة جلية للحصول في الوقت المطلوب على معلومات مُحيّنة خلال الجلسات والفعاليات، مسلِّطين الضوء على اهتمامهم الشديد بتلقي هذه المعلومات مباشرة على أجهزتهم

المحمولة. واعتُبرت القدرة على تلقي إخطارات فورية بالتغييرات الجدول الزمني وبمستجدات الفعاليات وبغيرها من المعلومات ذات الصلة أمراً حاسماً بالنسبة للمشاركة والتخطيط بكفاءة. وتبرز هذه الرغبة المعلنة اتجاهاً أوسع نحو استراتيجيات المحمول أولاً في الاتصالات التنظيمية ونشر المعلومات، وهو ما يؤكد أهمية المرونة والنفاذ الفوري إلى المعلومات في بيئات ديناميكية وسريعة الوتيرة مثل مجلس حقوق الإنسان.

37- ونظراً للاهتمام الشديد بالنفاذ المحمول إلى المستجدات في الوقت الحقيقي، ينبغي استكشاف طرق تطوير نظام للإخطار المحمول أولاً. وينبغي تصميم النظام بحيث يرسل مستجدات جداول الجلسات أو التغييرات التي قد تطرأ على الفعاليات أو غيرها من المعلومات ذات الصلة في الآن واللحظة ومباشرة إلى الأجهزة المحمولة لدى ذوي المصلحة. ويمكن أن يشمل هذا النظام الفرعي إعدادات إخطار قابلة للتخصيص تتيح للمستخدمين اختيار أنواع المستجدات التي يرغبون في تلقيها، وهو ما يعزز أهمية الاتصالات وفعاليتها. وإضافة إلى ذلك، بدمج النظام مع منصات إدارة المعلومات الحالية، سيتلقى ذوو المصلحة معلومات دقيقة ومُحيَّنة، وهو ما سيحسن عموماً التخاوض والكفاءة التشغيلية خلال الجلسات والفعاليات ذات الأهمية البالغة.

التوصية 10: تطوير نظام إخطار في الوقت الحقيقي يوافق الأجهزة المحمولة.

كاف- مقاييس الفعالية والكفاءة لدى مجلس حقوق الإنسان

38- تبيّن من المقابلات أن هناك فرصة واضحة لوضع وتنفيذ مقاييس لقياس مكاسب الكفاءة والتحسينات داخل مجلس حقوق الإنسان والنظام الذي يدعمه. فقد أقر ذوو المصلحة بضرورة وجود مقاييس كمية لتقييم أثر التقدم التكنولوجي على تدفق العمل والعمليات عامةً. ويُتوخى من هذه المقاييس ألا تقتصر على قياس مدى قابلية استخدام النظم التقنية الجديدة ومعدلات اعتمادها فحسب، بل أن تقيم أيضاً كيف تسهم هذه النظم في قدرة المجلس على إدارة عبء تزايد العمل بفعالية. ولا غنى عن هذه التدابير لفهم الفوائد الملموسة لأي تكنولوجيات معتمدة ولاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن التكامل التكنولوجي في المستقبل.

39- وللاستفادة من هذه الفرصة المحددة، ينبغي البدء في تصميم وتنفيذ مقاييس شاملة تبرز بدقة كفاءة وفعالية النظم التكنولوجية الجديدة. وينبغي أن يشمل ذلك فريقاً متعدد التخصصات يضم خبراء متخصصين في الموضوع وأخصائيين في تكنولوجيا المعلومات ومحللي بيانات لضمان أن تغطي المقاييس جميع الجوانب ذات الصلة بأداء النظام وأثره التنظيمي. ويجب أن يعطي تطوير هذه المقاييس الأولوية لقابلية التدرج والتكيف بما يتيح إجراء تعديلات تواكب تغيُّر احتياجات المنظمة وبدء العمل بالتكنولوجيات الناشئة. وعلاوة على ذلك، ستكون استعراضات وتحيينات المقاييس بانتظام على قدر كبير من الأهمية للحفاظ على الفائدة منها وعلى ما تعود به من نفع في تحسين الكفاءة المجلس التشغيلية باستمرار. ومن شأن هذه المقاربة الاستراتيجية أن تمكن المنظمة من تتبُّع ما تحقق من تقدم ومن تحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين أو الدعم.

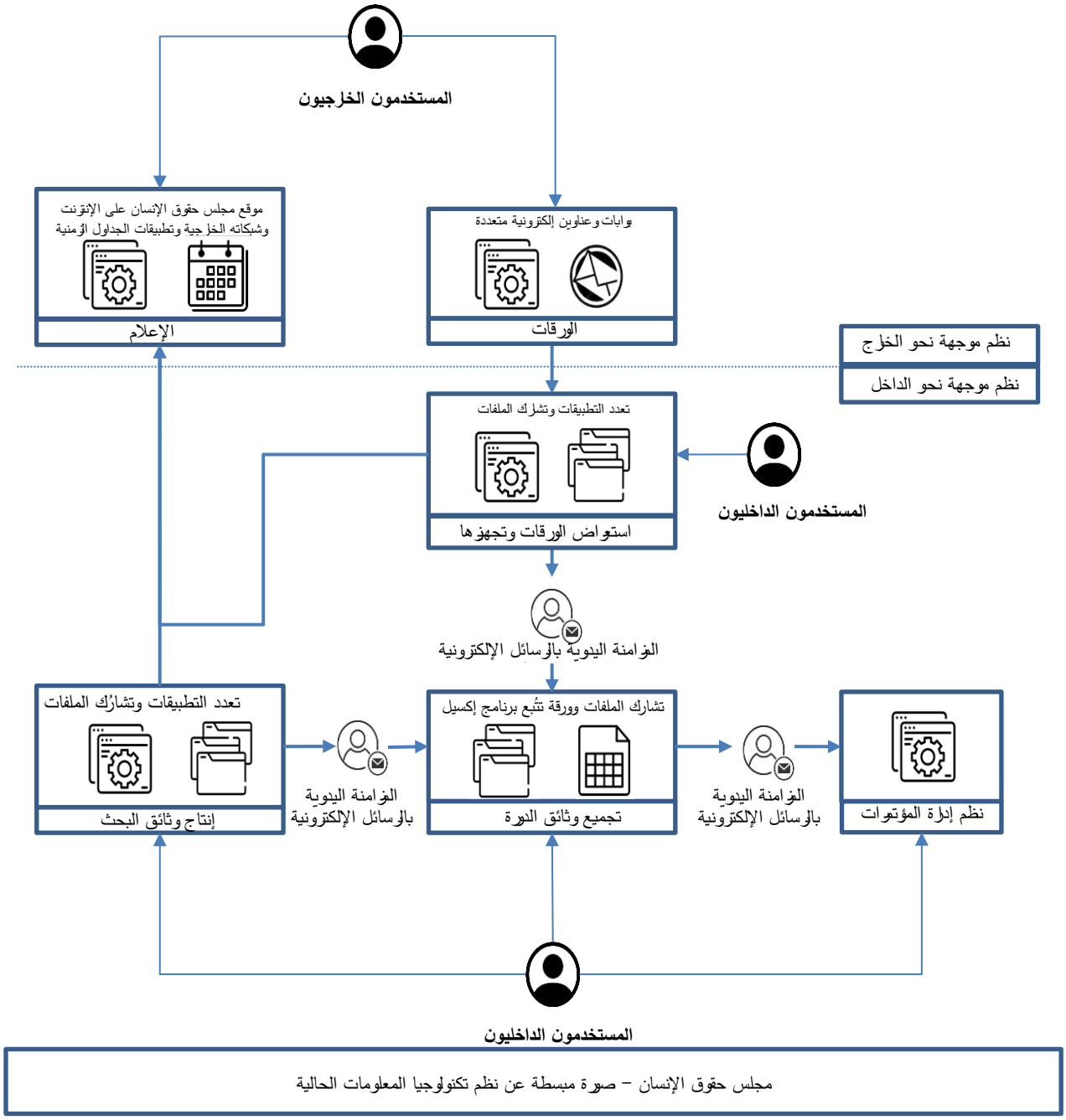
التوصية 11: وضع مقاييس لقياس فعالية مجلس حقوق الإنسان وكفاءته وإتاحتها.

رابعاً- التنفيذ الفني

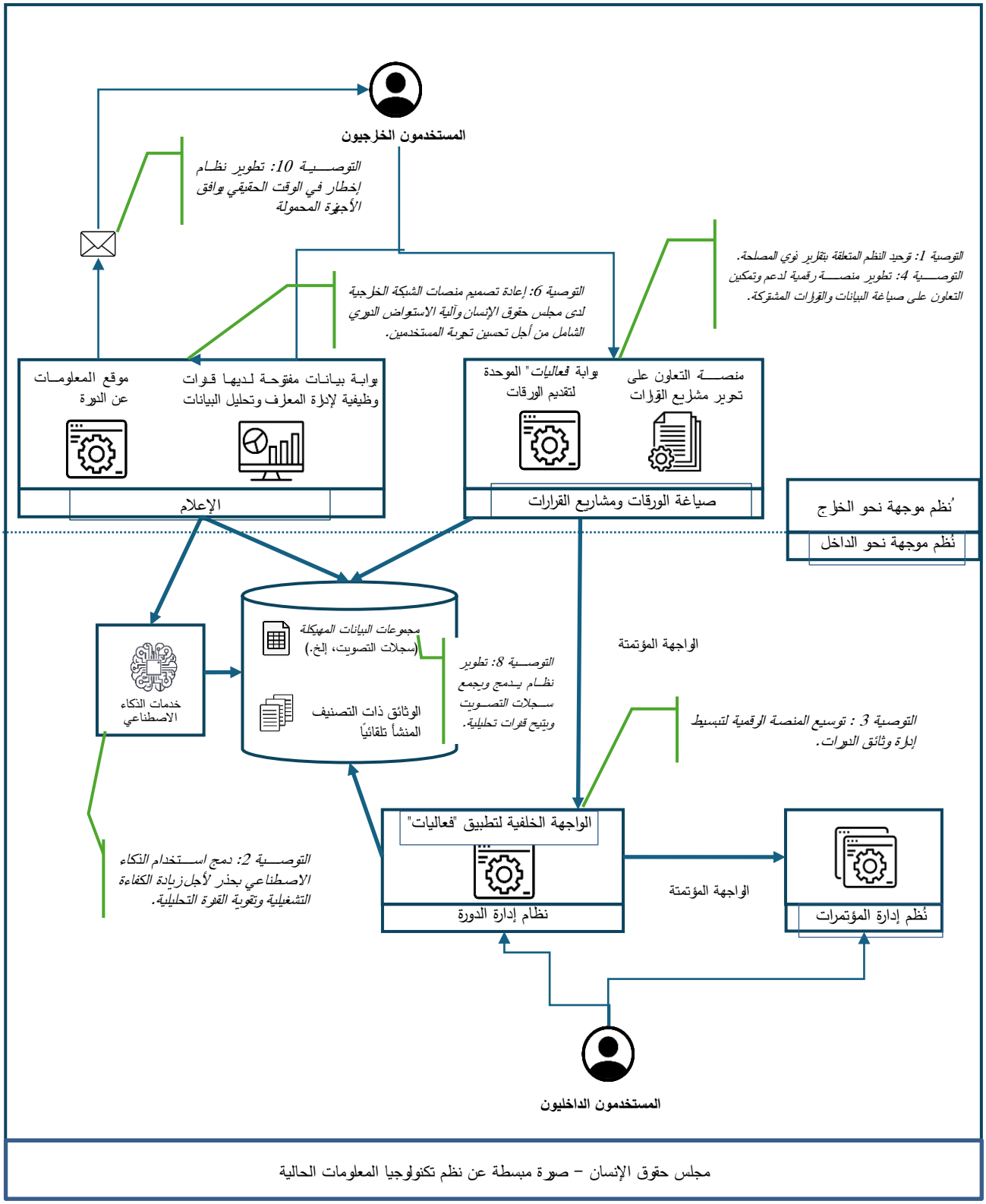
40- ضمن جهود التحديث داخل البنية التحتية الرقمية للمفوضية، تعمل المنظمة جاهدةً على تطوير منصة رقمية جديدة تسمى "فعاليات". وصُممت هذه المنصة لتبسيط وتوحيد مختلف التطبيقات المستخدَمة في جميع عمليات مجلس حقوق الإنسان. ومن الجدير بالذكر أن نظام "فعاليات" قد أثبت نجاعته فعلاً فقد بدأ العمل به بنجاح في عملية سحب القرعة رقمياً لتحديد ترتيب قائمة المتكلمين لأغراض الاستعراض الدوري الشامل. ويسَّر علاوة على ذلك إجراء تقديم الأسئلة مقدَّماً في إطار عملية الاستعراض القُطري، وهو ما يمثل طفرة كبيرة في الكفاءة وتحسُّناً في تجربة المستخدمين. وتعتزم المفوضية في المستقبل استخدام

منصـــة "فعاليات" أكثر من طريق إدماج النظم المتفرقة المســتخدمة حالياً لتســجيل البيانات الشــفوية وطلبات الفعاليات الجانبية وتقديم المنظمات غير الحكومية بيانات خطية. ومن المقرر إطلاق نظام "فعاليات" خلال الدورة الســادســة والخمســين للمجلس، وهو ما يمثل معلمة بارزة في تعزيز ما لدى المفوضــية من قدرات رقمية وفعالية تشــغيلية. وبناء على جهود الدمج الناجحة ضــمن نظام "فعاليات"، ســوف تُنفذ التوصــيات التي حظيت بالتأييد بهدف تعظيم الأثر وعائد الاستثمار من خلال دمج المبادرات بشكل استراتيجي ضمن منصات موحدة. وسوف يُسترشد في هذه المهمة بأفضل الممارسات الرائدة في القطاع في مجال هيكلة المعلومات وأمنها، والتي لن تضمن الكفاءة فحسب، بل ستضمن أيضاً الصلابة في حماية البيانات الحساسة المتعلقة بحقوق الإنسان.

41- ويرد أدناه رســمٌ مبســط يبيّن النظم الحالية التي يســتخدمها مجلس حقوق الإنســان. وهو يمثل المكونات المســتخدَمة للتفاعل الخارجي وللمعالجة الداخلية كذلك. (تجدر الإشــارة إلى أن هناك منصــات مختلفة تســتخدمها حالياً الدول وذوو مصــلحة آخرين للتخاوض مع المجلس، وهي منصــات "فعاليات"، و"شــيد"، والشبكة الخارجية لمجلس حقوق الإنسان).



42- ويبيّن الرسم البياني الوارد أدناه الوضع المستقبلي بعد توحيد البوابات والنظم الداخلية لإدارة الجلسات ومواقع الإعلام والربط بينها لكي تشكل هيكلاً متماسكاً وفعالاً؛ وترتبط الشروح بالتوصيات المذكورة أعلاه في التقرير. والتوصيتان بتنفيذ حلول رقمية متعددة اللغات تعزيزاً للتخاوض مع ذوي المصلحة (التوصية 5) وبوضع مبادئ توجيهية واضحة بشأن إتاحة الحصول على المعلومات وتطوير نظم لدعم مجلس حقوق الإنسان وفقاً لهذه المبادئ (التوصية 9) توصيتان مشتركتان بين جميع التطبيقات الخارجية، ولا ترتبطان بمكون بعينه، وهي لا ترد من ثم في الرسم البياني.



خامساً- الاستنتاجات

43- لأجل أن يضطلع مجلس حقوق الإنسان بولايته المتمثلة في استكشاف حلول رقمية لتعزيز الكفاءة والفعالية، أوردت المفوضية في دراسة الجدوى هذه استبصارات شاملة وقدمت توصيات. وبالتخاوض مع ذوي المصلحة وبعد إجراء التحليل التقني واستعراض ما كُتب في هذا الموضوع، قدمت فهماً شاملاً للتحديات القائمة والفرص السانحة حالياً ضمن الإطار التشغيلي للمجلس.

44- وتكشف النتائج عن فرص كبيرة للتحسين، من بينها دمج النظم المتفرقة والاستفادة من الذكاء الاصطناعي لأجل تعزيز الكفاءة وإعادة تصميم منصات الشبكات الخارجية لتحسين إتاحة النفاذ إليها. والغاية من التوصيات هي تبسيط العمليات وتحسين صنع القرار وضمان سهولة الحصول على البيانات والتقارير المطلوبة.

45- وعلاوة على ذلك، تشدد المفوضية على أهمية اعتماد مبادئ توجيهية شاملة بشأن إتاحة النفاذ وتنفيذ مقاييس لقياس كفاءة النظم التكنولوجية. وهذه مبادرات حاسمة في تعزيز عنصري الشمولية والشفافية والتحسين المستمر داخل مجلس حقوق الإنسان.

46- وفضلاً عن ذلك، يتيح اقتراح إنشاء منصة للبيانات المفتوحة فرصة محورية لمجلس حقوق الإنسان لتحويل قدراته الرقمية في مجال إدارة المعلومات والمعارف. وبالاستثمار في منصة حديثة مجهزة بخوارزميات بحث وأدوات تحليلية متقدمة، يستطيع المجلس تحقيق استفادة تامة من كنز المعلومات الذي بحوزته. ولن يفضي ذلك إلى تحسين عمليات صنع القرار الداخلية فحسب، بل سيمكّن أيضاً ذوي المصلحة في جميع أنحاء العالم من التعمق في قضايا حقوق الإنسان والإسهام بنشاط في النهوض بحقوق الإنسان على الصعيد العالمي.

47- وقد حددت المفوضية فرصاً يمكن أن تعزز الدعم المقدم للمبادرات المتصلة بالكفاءة داخل مجلس حقوق الإنسان، ولو أنها لا تربطها صلة مباشرة بتنفيذ نظام للمعلومات. ومن بين هذه الفرص زيادة المعرفة بالنظام ووضع مقاييس للفعالية والكفاءة، مما يتيح تتبُّع التحسينات وتوجيه الجهود المستقبلية.

48- وتصف الدراسة بشكل عام استبصارات قابلة للتنفيذ ومهيأة لتعزيز ما لدى مجلس حقوق الإنسان من بنية تحتية رقمية وفعالية تشغيلية. ومن المتوقع أن يسهّل تنفيذ التوصيات المقدمة اتخاذ قرارات مستنيرة وأن يحسّن تخاوض ذوي المصلحة وينهض بتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها على الصعيد العالمي، بما يتماشى واستراتيجية البيانات التي وضعها الأمين العام. وبتبني حلول رقمية، يستطيع مجلس حقوق الإنسان تعزيز قدرته على معالجة قضايا حقوق الإنسان وعلى الوفاء بولايته بفعالية في العصر الرقمي.