

Distr.: General
4 February 2005
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



لجنة الإعلام

الدورة السابعة والعشرون

٢٨-١٨ نيسان/أبريل ٢٠٠٥

التحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة: توجيهات استراتيجية جديدة

تقرير الأمين العام

موجز

تبذل مكتبات الأمم المتحدة جهداً منسقاً لكفالة قيام أنشطتها وخدماتها بدعم الأهداف والأغراض الحالية للمنظمة دعماً كاملاً. وقد أتاحت التغييرات التكنولوجية والتنظيمية الفرصة لمكتبات الأمم المتحدة التحول من كونها مستودعات مستقلة إلى الاضطلاع بدور جديد كشبكة من أوساط تقاسم المعارف: من المجموعات إلى الاتصالات، والتحول من بناء مجموعات من الكتب والمنشورات الدورية والاحتفاظ بها إلى تهئية بيئة تستند إلى المعارف وتبادل المعلومات فيما بين أصحاب المصلحة.

وتعمل مكتبات الأمم المتحدة على إعادة تطوير منتجاتها وخدماتها، وحيزها المادي ومهارات موظفيها وعلاقات العمل التي تربطها بزملائها داخل المنظومة من أجل تقديم الدعم إلى جمهورها المتنامي بشكل ملائم وفي الوقت المناسب. كما تعمل على إعادة تطوير وتحديد مجموعة مهارات موظفيها لتلبية بيئة العمل الجديدة الشاقة. وستكون المكتبات في طليعة مستخدمي تكنولوجيا المعلومات لتلبية الطلب المتزايد على موارد المعلومات الموثوقة التي تساعد على حل المشاكل بشكل شامل. وسيعمل هذا النموذج الجديد على مساعدة الزبائن على اختيار أكثر المعلومات التي يحتاجون إليها فائدة وأهمية وموثوقية، عندما

يحتاجون إليها. وسترکز مكاتب الأمم المتحدة بصورة متزايدة على الخدمات ذات الطابع الشخصي، وتقديم الدعم المباشر إلى جمهورها من جانب خبراء استشاريين ومستشارين في شؤون المعارف، مما يسفر عن زيادة فعالية استخدام المعلومات.

وعلى الرغم من احتفاظ مكاتب الأمم المتحدة بمهام وخدمات المكاتب التقليدية الهامة، بما في ذلك المجموعات الورقية المختارة، فإنها ستكون مجهزة على نحو أفضل لتلبية احتياجات مختلف زبائنها من المعلومات في بيئة المعلومات الراهنة التي تتسم باستمرار التغير والتعقيد، وهي بيئة يواجه فيها العاملون في مجال المعارف بالتحدي المتمثل في زيادة عبء المعلومات الناجمة عن عدد المسائل المتزايد باستمرار وتعقدها.

وتقوم مكاتب الأمم المتحدة باستخدام نهج وأدوات ومهارات ابتكارية من أجل تعزيز أهمية وقيمة الموارد الغنية التي تديرها. وأصبحت بمثابة الميسر لربط الشبكات، وعضوا أساسيا في مجتمع الأمم المتحدة للعاملين في مجال المعارف.

أولا - مقدمة

١ - رحبت الجمعية العامة في قرارها ١٢٦/٥٩ بـ، بالتقدم الذي أفاد عنه الأمين العام في تقريره عن التحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة، والاستعراض المتعمق لأنشطة المكتبات (انظر A/AC.198/2004/4)، وأحاطت علما بالفقرة ٥٠ من القرار ٢٧٠/٥٨، التي طلبت فيها إلى الأمين العام أن يجري، من خلال مكتب خدمات الرقابة الداخلية، استعراضا لعمل وإدارة مكتبات الأمم المتحدة، بغية تقييم احتياجات هذه المكتبات من الموظفين في ضوء أوجه التقدم التكنولوجي التي تحققت في مجال تقديم خدمات المعلومات، وأن يقدم تقريراً عن ذلك إلى الجمعية في دورتها التاسعة والخمسين، وأن يحيل هذا التقرير إلى لجنة الإعلام في دورتها السابعة والعشرين. وفي أيلول/سبتمبر ٢٠٠٤، أوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية في تقريره المقدم إلى الجمعية العامة (A/59/373، الفقرة ٣٨)، لضمان التعاون المستمر والفعال فيما بين المكتبات، ينبغي للجنة التوجيهية المعنية بالتحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة (التي سيشار إليها فيما بعد باسم اللجنة التوجيهية) أن تضع وتقرح سياسة جديدة لمكتبات الأمم المتحدة لتوافق عليها الجمعية. وينبغي للسياسة الجديدة أن تتناول، في جملة أمور، دور مكتبات الأمم المتحدة في المستقبل في ضوء التكنولوجيات المتطورة، بما في ذلك الإنترنت، وأن تسعى لإيضاح ولاية اللجنة التوجيهية ومصادر تمويلها.

٢ - ويتولى هذا التقرير، المقدم عملاً بالقرار ١٢٦/٥٩ بـ، تحديد التوجهات الاستراتيجية للمكتبات التي تخدم الأمانة العامة للأمم المتحدة وهيئاتها ودولها الأعضاء وجمهورها الأوسع. ويقدم هذا التقرير، بدءاً من مكتبة داغ همرشولد في نيويورك، ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف، إلى جانب مساهمات من مكتبات الأمم المتحدة الأخرى، صورة لكيفية قيام مكتبات الأمم المتحدة بالتحول من أجل المشاركة في المجتمع العالمي المعاصر، الذي تعتبر فيه المعلومات والمعارف أمراً حاسماً لاتخاذ القرارات. ويرد في تقرير الأمين العام عن عملية إعادة التوجيه المستمرة لإدارة شؤون الإعلام (A/AC.198/2005/2)، معلومات إضافية عن أنشطة المكتبات، التي طلبتها الجمعية العامة في قرارها ١٢٦/٥٩ بـ.

٣ - ويبحث هذا التقرير في مكتبات الأمم المتحدة الأعضاء في اللجنة التوجيهية (انظر المرفق). وبالإضافة إلى ذلك، هناك مكتبات في البرامج الأخرى ومئات من المكتبات الصغيرة والميدانية في مكاتب الأمم المتحدة، بما في ذلك مراكز الأمم المتحدة للإعلام في أكثر من مائة بلد. ومن المتوقع أن يؤدي العديد من التحديات المبينة في هذا التقرير إلى التأثير في جميع المكتبات التي تخدم مجتمع الأمم المتحدة.

ثانيا - المكتبات في بيئة الأمم المتحدة

٤ - يضم مجتمع مكتبات الأمم المتحدة نطاقا واسعا من الأعضاء الذي يشمل مكتبات منظومة الأمم المتحدة والمكتبات الودية. ومنذ عام ١٩٤٦، ومن أجل كفالة حصول الجميع على المعلومات الأساسية في ميدان السلم والأمن وحقوق الإنسان والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والشؤون الإنسانية والقانون الدولي، قامت مكتبة داغ همرشولد بتنسيق توزيع وثائق ومنشورات الأمم المتحدة على المستعملين في جميع أنحاء العالم من خلال شبكة مكتباتها الودية التي تتألف من أكثر من ٤٠٠ مكتبة في أكثر من ١٤٠ بلدا. وتحتفظ كل مكتبة في هذه الشبكة بمجموعة من مواد الأمم المتحدة التي تبدأ من تاريخ تسميتها كمكتبة ودية. وبوسع الجمهور، عن طريق استخدام هذه المجموعات، من الاطلاع على وثائق ومنشورات الأمم المتحدة مجانا.

٥ - وتضطلع مكتبات الأمم المتحدة بدور مماثل للدور الذي تضطلع به المكتبات الوطنية من حيث أنها مسؤولة عن حفظ وصيانة الحصول على جميع المواد التي تنشرها المنظمة في جميع مراكز العمل، على النحو الذي تقضي به ولاية مكتبة داغ همرشولد:

”تتمثل المهمة الرئيسية للمكتبة في تمكين الوفود والأمانة العامة والمجموعات الرسمية الأخرى التابعة للمنظومة من الحصول، بأقصى ما يمكن من السرعة والملاءمة والاقتصاد، على مواد المكتبة والمعلومات التي يحتاجون إليها في القيام بواجباتهم. وسيجري تحديد المواد التي يتعين تجميعها والخدمات التي يتعين المحافظة عليها وفقا لاحتياجات هذه المجموعات“. (A/C.5/298، الفقرة ٤).

٦ - وحتى الثمانينات، كانت المسافات المادية والوقت اللازم لإرسال الوثائق، تعني أن مكتبات الأمم المتحدة تعمل في عزلة إلى حد ما. وبالإضافة إلى ذلك، ولعدم وجود طريقة سهلة لتقاسم الموارد، كان كل مكتبة من المكتبات تكرر بعض المجموعات والأنشطة التي تقوم بها المكتبات الأخرى. وكان الحصول على المعلومات الراهنة، يشكل مشكلة، لأنه بالإضافة إلى مقدار الوقت اللازم لشحن المواد إلى مكتبات المنظومة، كان يتعين إعادة تنظيم الفهارس في كل موقع من المواقع. وكانت مهارة موظفي المكتبات، وبالتالي جودة الخدمات، تختلف اختلافا كبيرا فيما بين المواقع، حسب مستوى التدريب المهني والتقني المتاح. وعلى الرغم من أن خدمات الدعم الأخرى، كالإدارة المالية والموارد البشرية، قامت بتوحيد خدماتها عبر الحدود الجغرافية، فإن مكتبات الأمم المتحدة لم تنح ذلك المنحى. ومع ذلك، فقد كان هناك اعتراف بأن الدور الذي تضطلع به المكتبات يمثل خدمة مفيدة من خدمات الدعم.

٧ - وفي التسعينات، وبعد أن أصبحت الحواسيب المكتبية وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات متاحة في مكاتب الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم، بدأ الموظفون في جميع أقسام الأمانة العامة في الاستفادة من البريد الإلكتروني والإنترنت لتبادل الوثائق والاطلاع على أحدث المعلومات. وأتاحت برامجيات الحاسوب لجميع الموظفين العمل على نحو يتسم باستقلال أكبر. وبحلول منتصف التسعينات، أصبح معظم موظفي الأمم المتحدة العاملين من المكاتب مرتاحين لاستعمال الحواسيب الشخصية كأداة عمل أساسية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات كأداة لتشاطر المعلومات.

٨ - بيد أن العديد من المكاتب ظلت متخلفة في عملية تبني التكنولوجيات الأحدث والتي تتسم بطابع شخصي أكبر، بعد أن قامت باستثمارات هائلة في نظم إدارة المكاتب الكبرى والمعقدة، والتي كانت تستخدم سابقاً في المكاتب في العديد من البلدان. وأدت هذه "النظم الموروثة" إلى إبقاء أنشطة الحوسبة في المكاتب فعلياً تركز على الفهارس، الأمر الذي أدى بدوره إلى إبقاء موظفي المكاتب منشغلين في الجوانب المتصلة بالتجهيز من عمل المكتبة. وفي الوقت نفسه، كانت التكنولوجيات التي تستند إلى شبكة الإنترنت وتتسم بمرونة أكبر، تتيح للمستعملين سرعة الحصول على المعلومات دون الحاجة إلى تدريب مستفيض أو فهم متعمق للنظم التقنية.

٩ - وقامت مكاتب الأمم المتحدة بالعمل معاً على زيادة تأثير الوقت المستثمر في هذه النظم الأساسية إلى أقصى حد ممكن، عن طريق نشر قاعدة بيانات مرجعية لوثائق الأمم المتحدة التي أصدرتها مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وتم الاحتفاظ بقاعدة البيانات هذه مبدئياً في برنامج حاسوبي تطبيقي، يعمل على حاسوب رئيسي ويجري تشاطرها بين نيويورك وجنيف، التي تحولت فيما بعد إلى نظم متكاملة لإدارة المكاتب تدار محلياً. ودعيت مكاتب اللجان الإقليمية والمكاتب الأخرى إلى الانضمام إلى شبكة الفهرسة المشتركة وإنتاج سجلات مرجعية لوثائق الأمم المتحدة الصادرة في كل من مراكز العمل. وبالإضافة إلى ذلك، قامت مكتبة داغ همرشولد بتنسيق إنشاء موسوعة نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية لجميع مكاتب الأمم المتحدة، مما أدى إلى توفير مفردات محددة مشتركة، لوصف وثائق الأمم المتحدة ومواد المكتبات التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية. وتعتبر الموسوعة المتعددة اللغات، بمثابة إنجاز بارز في إصدار معلومات الأمم المتحدة بصيغة إلكترونية، مما يمكن من استعادة وثائق الأمم المتحدة الرسمية حسب الموضوع، بجميع اللغات الرسمية الست للمنظمة من نظام الوثائق الرسمي (ODS).

١٠ - بيد أن العمل على إنتاج هذه الأدوات القيمة، كالعديد من الجهود الأخرى التي بذلها نظام المكتبات، لم يكن مرثيا للمستعملين وللموظفين الذين يعملون خارج جدران المكتبات، الذين وجدوا أنفسهم مع مطلع الألفية الجديدة، يواجهون عالما بدأ يشكك في مهامهم وطابع عملهم. وأدى انفجار المعلومات وزيادة توقعات المستعملين الذين يتقنون استخدام الحواسيب من أحد جانبي الفجوة الرقمية، ووجود مجموعة أكبر وأشد حاجة من المستعملين من الجانب الآخر، إلى حمل مكتبات الأمم المتحدة على التأمل: فهل لا يزالون يعملون بطريقة فعالة؟ وقد توصلت مجموعة من الاستعراضات التي بحثت في الأنشطة التي تضطلع بها مكتبات الأمم المتحدة، والتي أجريت بين عامي ٢٠٠٠ و ٢٠٠٤، إلى تحديد قضايا الإدارة وتقدمت بتوصيات.

١١ - وعلى الرغم من أن قدرا كبيرا من الاهتمام في هذه الاستعراضات تركز على أكبر مكتبة في الشبكة، وهي مكتبة داغ همرشولد، فقد تم الاعتراف بأن الوقت قد حان للنظر إلى عمل جميع مكتبات الأمم المتحدة، وإلى الطريقة التي تعمل فيها معا. وقد رحبت الجمعية العامة في قرارها ١٠١/٥٨ بء، بإنشاء اللجنة التوجيهية كتدبير لتحسين تقديم خدمات المكتبات. وقد أنشئت اللجنة التوجيهية برئاسة إدارة شؤون الإعلام، والتي تعمل من خلال الإدارة المنسقة وتقرير السياسات على أساس تعاوني، لتيسير التكافل وتعزيز المبادرات الرامية إلى إنشاء شبكة فعالة ومتعاونة وجاهزة للعمل تماما من خدمات المكتبات في جميع أنحاء المنظومة.

١٢ - وبمرور الزمن، سيتم تعزيز عمل اللجنة التوجيهية، التي عهد إليها بتوجيه إصدار سياسة جديدة لمكتبات الأمم المتحدة والإشراف عليها، عن طريق تعزيز شبكة مجموعة مكتبات الأمم المتحدة.

ثالثا - التوجهات الجديدة لمكتبات الأمم المتحدة

ألف - من المجموعات إلى إقامة الاتصالات

١٣ - تضفي المكتبات قيمة على فرادى المنشورات والوثائق عن طريق تحليلها وتنظيمها وإتاحتها ضمن مجموعاتهما. وحيث أن طبيعة المجموعات التي تتوفر عليها مكتبات الأمم المتحدة تتغير بفعل التطورات التكنولوجية، فإن إمكانات القيمة المضافة التي توفرها المكتبة تتزايد كذلك، مما يتيح المجال لتقديم خدمات جديدة وأكثر أهمية.

١٤ - وستظل وثائق الأمم المتحدة تشكل أساس المجموعات التي تتوفر عليها مكتبات الأمم المتحدة، وسيبقى مزيد من الاهتمام والموارد لا مجرد حفظ المواد بل كذلك لتسهيل إمكانية

إتاحتها والحصول عليها. وسترکز مكتبة داغ همرشولد مواردها من الموظفين على الوصول إلى مجموعات وثائق الأمم المتحدة الفريدة من أجل ضمان استخدام هذا المضمون الفريد على أحسن وجه.

١٥ - ويتيح التوفر المتزايد لمصادر المعلومات من خلال الإنترنت، وللمكتب من خلال البائعين على الإنترنت الذين يتسمون بالكفاءة، لمكتبات الأمم المتحدة فرصة إعادة تقييم سياساتها المتبعة بشأن المجموعات التي تتوفر عليها. ولقد تناقص عدد رواد المكتبة من الباحثين والمستعملين وصاروا يترعون إلى الاكتفاء بالمواد المتاحة مجاناً على الإنترنت. وستستعين مكتبات الأمم المتحدة بالتكنولوجيات المتغيرة من أجل إنتاج مجموعات إلكترونية من المواد الخارجية حسب الطلب، وذلك باستعمال النظم التي تتيح الولوج إلى أنواع متنوعة من مصادر المعلومات المخزنة في مختلف المواقع. ولن تندثر المجموعات المطبوعة، غير أنها ستصير أقل حجماً وأكثر تركيزاً.

١٦ - وما فتئت مهمة توفير الصحف الباهظة التكلفة على نحو مركزي تشكل وظيفة هامة من وظائف مكتبات الأمم المتحدة. وقد تزايد عدد الصحف المتاحة في المكتبات في صيغة إلكترونية بدلاً من الصحف المطبوعة - بنسبة تزيد عن ٥٠ في المائة خلال السنوات العشر الماضية. وقد أحرزت المكتبات تقدماً لم يسبق له مثيل على صعيد الاقتناء المشترك لهذه المصادر الباهظة بإنشاء مجموعة منظومة الأمم المتحدة لاقتناء المعلومات الإلكترونية من أجل التفاوض على الاشتراكات بكلفة أقل بالنسبة للمنظمة. وخلال الأعوام المقبلة، سيعمل بائعو الصحف ومصادر الأخبار الإلكترونية على تطوير نظم تتيح بشكل أفضل تسليم مواردهم إلىفرادى المستعملين مباشرة حسب الطلب. وستقوم مكتبات الأمم المتحدة بإعادة توجيه خبرتها المتخصصة في هذا المجال نحو مساعدة المستعملين على التعامل مع الاختيارات المتعددة المتاحة واختيار آليات التسليم المثلى، بالاستعانة بآليات الرصد الداخلية من أجل تحليل احتياجات مستعمليها وتقييمها. وستؤدي كل هذه التغييرات التي ستيسر بفضل ارتفاع مستوى تقاسم الموارد إلى تخفيض التكرار الباهظ التكلفة في عمليات الاقتناء.

١٧ - وستتحول مكتبات الأمم المتحدة بصورة متزايدة إلى المصادر الإلكترونية من أجل وضع منتجات إعلامية جديدة توجز لمستعمليها المعلومات ذات الصلة في الموعد المناسب وتفرزها وتختارها. وسيصبح عمل موظفي المكتبات الذين كانوا في السابق يخصصون جزءاً كبيراً من وقتهم لمهام المعالجة، يتمثل في وضع منتجات على الإنترنت تتيح إشعارات ذات طابع شخصي وموجزات لآخر المعلومات، وتأمين الوصل بمجالات الخبرة، والبحث في جميع الموارد المؤسسية وموارد أفرقة العمل، وإعادة توضيب المعلومات الخاصة بالأمم المتحدة

لصالح مختلف فئات الجمهور. وتعمل مكتبة داغ همرشولد على سبيل المثال على الشروع في خدمة جديدة على الإنترنت أيسر استعمالاً، تتيح معلومات وتعليقات أساسية عن الوثائق الرسمية للأمم المتحدة مستكملة بشكل شبه آني. وستتيح القدرات التي تتيحها تكنولوجيات المعلومات والاتصالات تشاطر هذه المنتجات بشكل سريع في جميع أنحاء العالم.

١٨ - وسيتمثل أكبر تغيير في عمل مكاتب الأمم المتحدة في إعادة توجيه خدماتها نحو الأولويات التشغيلية. ويشهد التركيز الداخلي المنحى للأنشطة التقليدية والتقنية للمكاتب، والذي يعد ضرورياً جداً قبل مجيء شبكة الإنترنت العالمية والبريد الإلكتروني، تحولاً نحو اعتماد نموذج للخدمات يعمل باستمرار في اتجاه خارجي على إقامة وصلات لفائدة مستعمليها: الوصل بين الوثائق والمهام، والوصل بين الأشخاص والوثائق، والوصل فيما بين الأشخاص. وسيوطد دور مكاتب الأمم المتحدة باعتبارها جهازاً يحفظ المعلومات الثقافية وينشرها، وستقدم الخدمات الجديدة الدعم لقيام الأمانة العامة بتهيئة بيئة مواتية للمعارف داخل منظومة مكاتب الأمم المتحدة وفيما بينها.

١٩ - وتواجه فئات زبائن منظومة مكاتب الأمم المتحدة بشكل متزامن كما هائلاً من المعلومات التي يتعين إدارتها وبيئة عمل سريعة التغير تتسم باستمرار اعتماد تكنولوجيات جديدة وعازلة وشبكات جديدة وزملاء جدد. وستعمل مكاتب الأمم المتحدة على مساعدة الموظفين والوفود على التعامل مع هذه البيئة المتزايدة التعقيد بتقديم خدمات الدعم المباشر التي ستعالج في الموقع الفعلي لوقوع المشكلة.

٢٠ - وسيجري تلبية احتياجات فرادى المستعملين والمجموعات الصغيرة باعتماد عملية الإدارة الفردية للمعارف في مكتبة داغ همرشولد، وتتمثل هذه العملية في كشف الثغرات المعرفية وتوفير التدريب الجماعي والتوجيه الفردي في مجال الأدوات والتقنيات التي توفرها المنظمة. ونظراً للتطور المطرد الذي تشهده التقنيات والأدوات، ستعمل أفرقة الإدارة الفردية للمعارف باستمرار مع وحدات خدمات الدعم من أجل كفالة حصول المستعملين على أكثر الأدوات ملائمة لتلبية احتياجاتهم وضمان معرفتهم كيفية استعمالها.

٢١ - وقد اكتسبت مكاتب الأمم المتحدة من خلال برامج التدريب التي توفرها خبرة معمقة في بناء قدرات الفئات المستعملة لها في مجال تقنيات استعادة المعلومات. وستستفيد من هذه الخبرة من خلال تطوير أدوات دعم المستعملين وتدريبهم التي تمكن من إدراك مصادر المعلومات والخدمات المتعددة المتاحة إدراكاً عملياً.

٢٢ - وقد اضطلعت المكاتب الودية بوصفها الأجهزة الرئيسية لنشر المعلومات عن الأمم المتحدة على الدوام بدور أساسي في استراتيجية الأمم المتحدة للاتصال. وسيتم الآن تعزيز

هذا الدور. وسيعاد النظر في دور المكتبات الودیعة بصفتها الأمين على وثائق الأمم المتحدة على الصعيد المحلي، في ضوء إتاحة وثائق الأمم المتحدة مجاناً على الإنترنت من خلال نظام الوثائق الرسمية (ODS). وسيكون هذا بمثابة تحول نحو إتاحة المعلومات الراهنة إلى هذه المكتبات في شكل إلكتروني، مع الاستمرار في إتاحة المواد في شكل مطبوع طالما ظلت الحاجة إليها قائمة.

٢٣ - ويدعو الهدف ٨ من الأهداف الإنمائية للألفية إلى إتاحة التكنولوجيات الجديدة للجميع، ولا سيما تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وستعمل مكتبات الأمم المتحدة من خلال المكتبات الودیعة على تعزيز الدعم الذي تقدمه إلى مستعمليها في العالم النامي، باعتبار ذلك جزءاً من مساهمتها في سد الفجوة الرقمية ودعم التعليم في البلدان النامية. وسيتم التركيز في هذا النشاط على التوعية بالمواد الصادرة عن الأمم المتحدة وصلتها بالقضايا المحلية، فضلاً عن التدريب، ووضع أدوات ومنتجات تستهدف ضمان حصول البلدان ذات قدرات الوصل الضعيفة وعرض النطاق الترددي الضيق على آخر المواد الصادرة عن الأمم المتحدة بأيسر الأشكال التي يمكن الحصول عليها. وسيجري في بعض البلدان النامية، وخاصة البلدان التي تكون فيها قدرات الجمهور على الحصول على المعلومات المتعلقة بالأمم المتحدة محدودة أو مقيدة، استكشاف سبل تعزيز التعاون مع المكتبات الودیعة أو إدماج خدمات المراجع فيها.

٢٤ - ويجري حالياً إعادة النظر في المباني والبيئة المادية التي تميزت بها مكتبات الأمم المتحدة وذلك في ضوء طرق العمل الجديدة. وسيعاد تصميم الهيكل المادي لحيز العمل في مكتبات الأمم المتحدة ليلائم بشكل أفضل بيئة العمل الأوسع والأكثر مرونة وتفاعلاً. وستصير الجدران أقل أهمية بفضل تعامل موظفي المكتبات بشكل أوثق مع المستعملين خلال عملهم اليومي. وسيجد زائرو العديد من مكتبات الأمم المتحدة أن مظهرها الحديث شبيه بمقاهي الإنترنت والمكتبات العصرية، فيما ستمكن الفعالية التكنولوجية الخفية من الإفادة إلى أبعد حد من تكنولوجيا الاتصالات والمعالجة والتخزين.

٢٥ - ويتمثل ما هو أهم من إعادة تصميم حيز المباني في الحيز التعاوني الجديد الذي تشغله مكتبات الأمم المتحدة. ذلك أن مكتبات الأمم المتحدة ستكون موجودة على صعيد المنظومة، سواء عن طريق توفير مدربين وأفرقة في شؤون المعارف من "الأحياء" لمساعدة الناس على العثور على المعلومات وتنظيمها في مكاتبهم ومراكز عملهم، أو من خلال شبكة موظفي المكتبات العاملين خلف الستار الذين يتولون إعداد مصادر المعلومات المستهدفة من

أجل دعم الأعمال قيد النظر. وستجعل المكتبات غير المفصولة بالجدران من عمل مهنيي المعلومات عملاً بادياً أكثر للعيان.

٢٦ - ويتعامل العديد من رواد المكتبات حالياً مع مكتبات الأمم المتحدة بشكل حصري تقريباً عبر الهاتف أو الشبكات الحاسوبية. والعديد من الأفراد الذين يرتادون المكتبات المادية للمنظومة هم من الموظفين الموفدين بمهمة لاستعمال المصادر الحوسبية. ولا تزال المكتبات تتيح حيزاً يرحب بالتصفح والتأمل والبحث، بالرغم من أن عدداً متضائلاً من المستعملين الذين لا يبرحون مراكز عملهم أو يشاركون في اجتماعات متواصلة، يجد ما يكفي من الوقت للاضطلاع بهذه الأنشطة التي تتسم بأهمية قصوى لعملهم الابتكاري.

٢٧ - وستحول المساحات المخصصة تقليدياً للمراجع إلى حيز عام يستعمل للتعليم والمناقشة والاجتماعات. ويمكن تقديم المساعدة لدى بروز المشاكل بواسطة أكشاك مرجعية متنقلة قرب أماكن عقد المؤتمرات والاجتماعات، وبالهاتف، وبواسطة أفرقة مكاتب المساعدة الافتراضية. وسوف تهيئ أماكن أقل مساحة وأكثر ألفة من أجل التشجيع على المطالعة والعمل التأملي. وستتحول قاعة المطالعة إلى مركز للمعارف يمثل مكاناً لتبادل الأفكار والمعلومات.

٢٨ - وستظل المجموعات المطبوعة المخصصة لأغراض خاصة أمراً أساسياً بالنسبة لمكتبات الأمم المتحدة لبعض الوقت. ذلك أن مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف مكلفتان بالحفاظ على المجموعات الكاملة لمخطوطات الوثائق الرسمية. ويعتزم أيضاً الإبقاء على المجموعات المطبوعة في المكتبات التابعة لمراكز العمل الأخرى فيما يخص الوثائق المنتجة محلياً. وسعياً إلى كفالة الحفاظ على الحجم المتنامي للمجموعات المطبوعة وحفظها في حالة جيدة من أجل الأجيال القادمة، يتعين اعتماد نظم عصرية للترفيف المتراص والتخزين والاستعادة، تهيئ في أماكن تخزين مجددة كيفية الهواء لا يطالها تهديد الفيضان أو الحريق.

٢٩ - ومع ذلك، سيجري تخفيض حجم المجموعات والدوريات المطبوعة الصادرة خارج الأمم المتحدة إذا صارت هذه المواد متوفرة بشكل أكبر خارج مكتبات الأمم المتحدة. وسيعاد تخصيص مكان تخزين هذه المواد من أجل حفظ المواد التي تتحمل مكتبات الأمم المتحدة حصراً مسؤوليتها، بما في ذلك المواد الصادرة في الميدان. ووفقاً لمجالات التخصص التي ستحدد مستقبلاً لكل مكتبة، سيؤدي تقاسم موارد مجموعات المواد الخارجية فيما بين مكتبات الأمم المتحدة إلى كفالة إمكانية الوصول إليها، ويمكن في الآن نفسه من إتاحة أماكن إضافية للتخزين. ومع تحول التركيز على تطوير المجموعات إلى إدارة الذاكرة المؤسسية الغنية للأمم المتحدة، بما في ذلك ما صار يعرف تقليدياً بالمنشورات غير الرسمية، سيتم اتخاذ

ترتيبات جديدة للتخزين والحفظ الاحتياطي والاحتفاظ في شكل إلكتروني في شراكة مع هيئات تكنولوجيا المعلومات والمحفوظات.

باء - القدرات الجديدة: مهارات إدارة المعلومات للقرن الحادي والعشرين

٣٠ - إن إنشاء منظمة للتعليم يحتاج إلى وجود أفراد يتقاسمون ما لديهم من معارف. وسيعتمد موظفو مكاتب الأمم المتحدة على الكفاءات الرئيسية لنشاط المكاتب التقليدية وعلى الكفاءات الرئيسية للمنظومة، من خلال تعزيز مهاراتهم في مجال الاتصالات، وتقنيات قياس أداء البرامج الحاسوبية، وإجراء المقابلات، والتوجيه والتدريب، وتصميم نظم المعلومات، والنشر الإلكتروني. وسيعتمد موظفو المكاتب، بالعمل بشكل أكثر كثافة مع المستعملين من مختلف فئات زبائن الأمم المتحدة، إلى تعديل أنشطتهم وخدماتهم ومخرجاتهم بحيث تتلاءم بشكل أوثق مع أهداف المنظمة ومراميها وأولوياتها التشغيلية.

٣١ - ويعترف بأن مستعملي مكاتب الأمم المتحدة يتمثلون في الوفود وموظفي البعثات الدائمة وموظفي الأمانة العامة ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية ومثلي المجتمع المدني الآخرين، فضلاً عن الباحثين الخارجيين وعامة الناس. وتقوم المكاتب حالياً بتوسيع خدماتها لتشمل الأفراد المنتمين للمجموعات التي لم يسبق لها الاستفادة من الخدمات التقليدية للمكاتب. وعلى الرغم من أنه ليس بإمكان جميع جمهور الزبائن دخول أماكن مكاتب الأمم المتحدة، غير أن بإمكان الجميع ولوج مواقعها على شبكة الإنترنت التي تتسم بالشراء. وستقوم مكاتب الأمم المتحدة بتعديل خدماتها ومنتجاتها الإعلامية من أجل كفاءة تقديم أهم المعلومات وأكثرها ملاءمة إلى جمهور زبائنها الوفير.

٣٢ - وما فتئ موظفو مكاتب الأمم المتحدة يتخلون عن نموذج خدمة المراجع المتسم بطابع تقليدي مفرط يستند إلى رد الفعل "انتظر حتى تسأل"، إلى نموذج يستيق التوجيهات التشغيلية للمنظمة واحتياجاتها من مصادر المعلومات. وبالإضافة إلى توجيه الخدمات وفهم احتياجات المستعملين وعاداتهم في العمل، سيعمل موظفو مكاتب الأمم المتحدة على بناء قدراتهم في مجال الاتصالات وتقنيات الاستطلاع وتحليل أداء البرامج الحاسوبية، لتطبيق ذلك من أجل تحديد احتياجات المستعملين في مجال تطوير نظم المعلومات بشكل أفضل. وستكون الخدمات الإلكترونية الجديدة نتيجة لذلك أكثر استجابة لاحتياجات الزبائن. وشرعت مكتبة داغ همرشولد في خدمة تقدم على حواسيب الزبائن مباشرة معلومات مختارة وموجهة عن إدارة شؤون الأفراد، والتعلم التنظيمي، وإدارة المضمون، بالإضافة إلى مواد أخرى تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

٣٣ - وتمثل المعارف الواسعة التي يتوفر عليها موظفو مكاتب منظومة الأمم المتحدة في مجال مصادر المعلومات مصدرا من أعظم مصادر قوتها ذلك أن العمل داخل المنظومة يستدعي استشرافا واسع النطاق لأنشطة الأمم المتحدة يصعب العثور عليه في مواقع أخرى في منظومة الأمم المتحدة. وذلك ما يهيئ الموظفين للاضطلاع بدور فعال في تطبيق نظم الإدارة المتكاملة لموارد المؤسسة، باعتبارهم شركاء لموظفي تكنولوجيا المعلومات. ويؤدي حسن الاطلاع على نطاق واسع من أنواع مصادر المعلومات، وهو جزء أساسي آخر من عمل المكتبة، إلى مساعدة الموظفين على تقديم صورة أوسع عن الإمكانيات المتاحة للمشاريع التنظيمية، في مرحلة اكتشاف المعارف، وفي تقديم الدعم لأنشطة التدريب والتوجيه.

٣٤ - وستعزز قدرة موظفي المكاتب على تحليل بيانات ومصادر المعلومات وتقييمها بحيث يتسنى لهم إنتاج منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة موجهة لتلبية احتياجات مستعملي الأمم المتحدة. كما سيقومون أكثر فأكثر بالجمع بين هذه المهارة ومعرفتهم بتكنولوجيات شبكة الإنترنت من أجل بناء القدرات في صفوف المستعملين من أجل تقييم جودة مصادر المعلومات المستعملة تقييما أفضل.

٣٥ - ويعتبر تلخيص مضمون الوثائق عنصرا من العناصر الأساسية في عمل المكاتب. وتزايد الحاجة إلى هذه المهارة في مواجهة الكم الهائل من المعلومات المفيدة المقدمة إلى الأمم المتحدة تزايدا سريعا. ويحتاج موظفو الأمم المتحدة إلى مساعدة لكسب المهارات اللازمة لإنتاج مواد أوجز وأكثر اقتضابا تفي بالمقصود، والحصول على الخلاصات والمحاضر الموجزة والموجزات التنفيذية على حد سواء. وسيصير موظفو المكاتب مصدرا قيما للمساعدة في هذا المجال.

٣٦ - ومع تناقص حجم المجموعات المطبوعة، ستعمل المكاتب باعتبارها جهات استشارية للإدارات في مجال اختيار الموارد الجديدة واستخدامها. وبوسع القدرة الاستشارية لمكاتب الأمم المتحدة في هذا المجال أن تضيف قيمة كبرى لمصادر المعلومات في الإدارات والشعب التابعة لمنظمتها. ويكتسب موظفو المكاتب في الآن نفسه مهارات جديدة في مجال الحفظ الرقمي من أجل كفالة المساءلة والحفاظ على الذاكرة المؤسسية.

٣٧ - وطالما اعتبر كل من وضع القوائم والتصنيف والفهرسة مهارة فنية يعترف لأمناء المكاتب ومهنيي المعلومات بالاختصاص فيها. ويمكن لموظفي المكاتب في الوقت الراهن تطبيق هذه المهارات في مجالات هندسة المعلومات، وتصميم المواقع على الإنترنت، ووضع المصنفات، وإدارة البيانات المشتقة، وجودة بيانات المؤسسات سواء على صعيد المعلومات المتخصصة والشاملة لعدة منظمات ونظم إدارة المضمون على حد سواء.

٣٨ - ونتيجة للتزايد الهائل في المعلومات المحفوظة في شكل إلكتروني، تخصص موارد هامة من موارد المكتبات لضمان الضبط الموثوق لمضمون الوثائق وتتبعه والحفاظ عليه. وسيواصل موظفو المكتبات الاستفادة من المعارف في مجال أحدث المستحدثات القانونية والتكنولوجية المتعلقة بالحقوق الرقمية وإدارة المحفوظات الإلكترونية لمواصلة كفالة إتاحة معلومات صحيحة وموثوقة.

٣٩ - وتتطلب أعمال المكتبات قدرا كبيرا من الخيال والإبداع في استخدام المصادر وتكييفها. وتمس الحاجة حاليا لهذه الخصائص في منظومة مكتبات الأمم المتحدة من أجل التعامل مع تعقد بيئة المعلومات المتغيرة باطراد، وبيئة العمل المتسمة بتناقص الموارد وشدة الطلب على تلبية احتياجات الزبائن. وسيكون الفكر الابتكاري والمرونة خاصيتين ضروريتين للقيام بأداء ناجح أثناء القيام بالعمل.

٤٠ - وسيتجه موظفو مكتبات الأمم المتحدة نحو الاضطلاع بدور أكثر تفاعلا من خلال قيامهم بدور الحفاز سواء داخل مؤسسات الأمم المتحدة أو غيرها. وسيعمل موظفو المكتبات الميدانية، من خلال استخدام مهاراتهم في إقامة الشبكات في ميادين جديدة، من أجل تحديد الحاجة إلى المنتديات الإلكترونية وغيرها من الوسائل المرتبطة بالإنترنت من أجل تبادل المعارف بشأن مسائل إنمائية بعينها وتسهيل عقد تلك المنتديات.

٤١ - وتعترف المكتبات بالحاجة إلى التعلم المستمر. فطبيعة عمل المكتبات تعرض الموظفين إلى تيار دائم من التجارب الجديدة التي تشمل اختصاصات ومصطلحات دائبة التطور وتتطلب التكيف والتعديل. وتُملي التحديات التي تواجه الأمم المتحدة في العالم الجديد القائم على المعلومات أن يضطلع موظفو المكتبات بدور أكثر حيوية في استعدادهم لمواكبة التغيير. وستطلب الدور الذي يقوم به موظفو المكتبات، بوصفهم موجهين ومدرّبين متعاطفين ومساهمين في تطوير النظم، تحسينا مستمرا للمهارات من أجل تلبية احتياجات رواد المكتبات. وسيكون الاستثمار في رأس المال البشري للمكتبات من الأولويات الرئيسية لميزانية المنظمة.

جيم - الشراكات الجديدة

٤٢ - سيجري تنفيذ برنامج التغيير داخل مكتبات الأمم المتحدة من خلال التعاون بين المكتبات والجمهور الذي تخدمه. وفي عالم يطبعه الترابط، تعد المكتبات بمثابة مفاصل في نظام مترابط. ولا يمكن أن ينتظر من موظفي المكتبات، وحتى مع تقديم التعلم المستمر، أن يطوروا كافة المهارات الضرورية لتهيئة بيئات تستند إلى المعارف. وستعتمد الشراكات الجديدة فيما بين مجموعات الزبائن إلى استخدام العمل الجماعي من أجل استغلال مصادر

الخبرة والقدرة المتوافرة لدى مكاتب الأمم المتحدة وجمهور مستعمليها لحل المشاكل وإيجاد الموارد بطريقة لم تكن ممكنة من قبل. وستصبح الهيئات التي تقدم الخدمات العامة وتؤدي الوظائف المتكاملة على نطاق الإدارات، وأفرقة العمل، شركاء أساسيين لمكاتب الأمم المتحدة.

٤٣ - ويعد مديرو شؤون تكنولوجيا المعلومات أمرا جوهريا لتشغيل مكاتب الأمم المتحدة. وإذا أريد لتكنولوجيا المعلومات أن تكون في مستوى النهوض بفاعلية العمل وجودته، لزم ألا تفصل إدارة المضمون الإلكتروني عن إدارة الأدوات الإلكترونية. ويكمل الفهم المتعمق للمحتوى الذي يملكه موظفو مكاتب الأمم المتحدة ولكيفية استخدام الناس لهذا المحتوى الخبرة المتوفرة لدى إدارات تكنولوجيا المعلومات: وهذه شراكة طبيعية.

٤٤ - وقد دأب أمناء المكاتب على المساهمة في مشاريع تكنولوجيا المعلومات من خلال تفهمهم لمصادر المعلومات وتنظيم المعلومات والمعارف منذ إدخال نظم إدارة المكاتب القائمة على الحاسوب في الستينيات. وقد تراكت المعارف أثناء العمل على الاحتياجات التفصيلية مع محلي النظم والمطورين والمبرمجين، جنبا إلى جنب مع مستوى عال من الخبرة التكنولوجية التي تتراوح من تنفيذ نظم قواعد البيانات إلى تطوير مواقع المكاتب في الإنترنت مما جعل منظومة مكاتب الأمم المتحدة شريكا قيما في تطوير وتنفيذ النظم الأعم.

٤٥ - وتعد هندسة المعلومات وجودة مضمونها وقابلية استخدامها من المجالات ذات الأولوية لتحسين نظم المعلومات لفائدة المستعملين ومن مجالات التعاون المكثف بين مكاتب الأمم المتحدة وإدارات تكنولوجيا المعلومات. وبالمقابل، تحتاج المكاتب إلى مساهمة إدارات تكنولوجيا المعلومات في أنشطة التوجيه والتدريب بما لديها من معارف ومهارات في مجال دعم المستعملين. كما يمكن أن تساهم إدارات تكنولوجيا المعلومات في دعم جهود بناء المعارف على الصعيدين الفردي والجماعي من خلال تسخير درايتها بالأدوات التكنولوجية الجديدة. وعلى سبيل المثال، تتعاون مكتبة داغ همرشولد مع شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ شبكة الإنترنت الداخلية للأمم المتحدة "أنا أبحث" (iSeek). وفي الوقت الذي تزود فيه الشعبة المشرفين على المواقع بالتعليمات المتعلقة بالنظام الجديد، تتولى مكتبة داغ همرشولد تنظيم دورات تدريبية للموظفين. وتزود الشعبة بالتغذية المرتدة والاقتراحات المتعلقة بتحسين موقع "أنا أبحث".

٤٦ - وتتوافر الهياكل التشاورية والتعاونية لهذه الشراكة قائمة بالفعل وتتمثل في فرقة العمل المعنية بمعايير التصنيف على نطاق منظومة الأمم المتحدة، وهي عبارة عن فرقة فرعية

تابعة لمجلس إدارة مضامين المؤسسة التي تقدم تقارير إلى مجلس تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. ولئن كانت هذه بداية حسنة، فإنه يلزم أن تحول إلى شراكة فعلية تُعنى بمسائل إدارة مضامين المؤسسة التي تطل كافة مؤسسات الأمم المتحدة.

دال - التعلم على نطاق المنظمة

٤٧ - تعد مواكبة مكان العمل المتغير والحاجة إلى التطوير المستمر للمهارات مهمة شاقة لكنها جوهرية. وتمشيا مع استراتيجية إدارات الموارد البشرية بالأمم المتحدة، يمكن لمكتبات الأمم المتحدة أن تساعد على معالجة هذه المسائل من خلال اتخاذ مبادرات رائدة لإدارة المعارف وتنفيذ برامج للتوجيه والتدريب وتنظيم حلقات عمل وإجراء مقابلات وتطبيق أساليب تقييم المعارف. ومقابل ذلك، سيكون بإمكان إدارات الموارد البشرية التعاون مع المكتبات من خلال إشعار أفرقة المعارف بأنشطة التدريب واغتنام ما استجد من فرص الإدارة والتكوين التقني.

٤٨ - وأضحت أعمال المؤسسات فيما يتعلق بالاتصالات والعلاقات العامة تعتمد على الإنترنت. وستساهم مكتبات الأمم المتحدة في العملية الرامية إلى كفالة أن يصبح الوعي بسياسات الأمم المتحدة وفهمها واقعا معاشا من خلال المساعدة بتنظيم الإنترنت ومضامينها على نحو ملائم. ويمكن لأخصائيي الاتصالات بدورهم أن يساعدوا على عرض منتجات المكتبات وخدماتها.

٤٩ - وأصبحت وسائل وأساليب إدارة السجلات ذات أهمية قصوى بالنسبة لهذا العصر المتميز بضخامة كميات البيانات والمعلومات. وإذ تعيد مكتبات الأمم المتحدة تركيز ولايتها على المواد التي تنتجها الأمم المتحدة أو المواد المتعلقة بها، ستسعى إلى إيجاد شراكات فعالة مع موظفي السجلات والمحفوظات لكفالة صيانة الذاكرة المؤسسية للمنظمة على نحو أفضل. وستعمل المكتبات بشراكة مع موظفي السجلات والمحفوظات على وضع وتنفيذ استراتيجيات إدارة المضامين وبرامج إدارة المعارف الشخصية.

هاء - العمليات الميدانية

٥٠ - مع توسيع ولاية الأمم المتحدة في مجالي حفظ السلام وتقديم المساعدة الإنسانية على مدى العقد الماضي، لا يزال يطلب إلى موظفي الأمم المتحدة أن يخدموا في عمليات بعثات لما تتوفر بعد لها هياكل أساسية كاملة، بما فيها دعم إدارة المعلومات.

٥١ - وتوضع عناصر الاتصالات والإعلام في بعثات حفظ السلام من أجل إطلاع الجمهور على ما تقوم به الأمم المتحدة ودوافعها ومن أجل تعزيز دور البعثة. لذا فهي عناصر موجهة للجمهور أكثر مما هي موجهة للموظفين.

٥٢ - وساهم موظفو مكاتب الأمم المتحدة في بعثات حفظ السلام بالعمل مع موظفي البعثة على تقديم المعلومات ذات الصلة في الميدان. وقد أثبتت حالة إدارة الأمم المتحدة الانتقالية في تيمور الشرقية أن ثمة حاجة متنامية لدى جميع بعثات حفظ السلام من أجل تأمين الحصول الفوري على المعلومات المتاحة للجمهور.

٥٣ - وسيطلب إلى موظفي مكاتب الأمم المتحدة في السنوات المقبلة توظيف معارفهم الفنية وخبراتهم لخدمة العمليات الميدانية، وسيكلفون بالبحث عن المعلومات ذات الصلة وتنظيمها وحفظها إضافة إلى تحليل تلك المعلومات وتقييمها وإنشائها ونشرها في وسائط إلكترونية داخل البعثة، بالإضافة إلى تفصيلها وفق احتياجات المستعملين. وستسهل إتاحة جميع المعلومات الجوهرية على الحواسيب المكتبية عملية صنع القرار بصورة فعالة في العمليات الميدانية.

رابعا - مواجهة التحدي

٥٤ - إن تحديد التغيرات التي يتعين على مكاتب الأمم المتحدة القيام بها وفهمها من أجل تلبية مطالب تبادل المعارف وإدارة المعلومات التي تفرضها بيئة العمل الجديدة هو خطوة أولى في سبيل تحويل قواعد مهارات مكاتب الأمم المتحدة وأساليبها ومعارفها إلى مورد قوي للمنظمة في القرن الحادي والعشرين. ولتحقيق هذه الرؤية، تمس الحاجة إلى الموارد في مجالين رئيسيين هما التدريب والتكنولوجيا، وسيكون التقييم المتأني لمسائل سياسة الإعلام وإجراءات ملاك الموظفين جزءا هاما من عملية التخطيط.

٥٥ - وبناء على قاعدة المهارات المتوفرة لدى مهنيي المعلومات، يحتاج موظفو المكاتب إلى تطوير مهاراتهم في مجالات الكتابة لأغراض النشر الإلكتروني وتقديم العروض وإجراء المقابلات والتيسير والعلاقات العامة لتقديم شرح أفضل لعملهم والمشاركة على نحو فعال في عالم مترابط. وسيحتاج موظفو المكاتب إلى التدريب على آخر مستجدات أساليب التوجيه والتدريب كيما يعملوا بفعالية مع المستعملين ويشاركوا في برامج الأمم المتحدة للتعليم. وسيكون التدريب على مهارات العمل الجماعي من الأولويات. وستمس الحاجة باستمرار إلى استثمار في تدريب الموظفين على المستجدات التكنولوجية. وينبغي أن يركز هذا

التدريب على هندسة المعلومات، وتصميم مواقع الإنترنت ونظم إدارة المضامين ونظم التخزين والربط الشبكي الحاسوبي.

٥٦ - ويجب أن تنصدر مكاتب الأمم المتحدة ميدان تكنولوجيا المعلومات إذا أرادت أن تفي بالطلب على خدمات المعلومات المشتركة الموثوقة. ويصدق هذا أكثر ما يصدق على الدعم الميداني وسد فجوة المعلومات بين العالم المتقدم النمو والعالم النامي. وسيلزم أن تواصل مكاتب الأمم المتحدة استثمار موارد هامة في تخطيط المرافق التكنولوجية واقتنائها وإدارتها.

٥٧ - وسيكفل تطبيق هذه التوجيهات اتساق سياسة مكاتب الأمم المتحدة مع التوصيات الواردة في تقرير الأمين العام لعام ٢٠٠٢ المعنون: "تعزيز الأمم المتحدة: برنامج لإجراء المزيد من التغييرات" (A/57/387).

٥٨ - وتعمل مكاتب الأمم المتحدة التي تعمل في بيئة سياسية معقدة، على مساعدة روادها على التركيز على أولويات الأمم المتحدة من خلال تأمين الوصول إلى سجلات ما تعهدت المنظمة بالقيام به. وتوفر مكاتب الأمم المتحدة نقاطا مرجعية ثابتة وغير منحازة إضافة إلى السياق الأساسي.

٥٩ - والمقولة السهلة الممتنعة التي مؤداها أن الأمم المتحدة بحاجة إلى إنتاج تقارير أقل عددا وأوجز وأغنى مضمونا تلفت الانتباه إلى أحد مجالات الخبرة لدى مكاتب الأمم المتحدة. فعن طريق إتاحة الحصول على نحو أفضل على المعلومات ذات الصلة، تقوم مكاتب الأمم المتحدة بإتاحة وقت كاف للكتاب للتركيز على إنتاج مضمون جيد. وستعمل مكاتب الأمم المتحدة في الإطار الأوسع لبرامج إدارة المعارف من أجل مساعدة موظفي الأمم المتحدة على إنتاج وثائق أكثر وضوحا وإيجازا.

٦٠ - وتعد تجربة مكاتب الأمم المتحدة غنية في مجال تنسيق وتكامل السياسات والمنهجيات وتنفيذ البرامج المشتركة بالرغم من البعد الجغرافي والحدود التنظيمية. ومن أمثلة ذلك إعادة تنظيم مكتبة سيرجيو فييرا دي ميليو في نيروبي التي تقوم بخدمة ثلاث من منظمات الأمم المتحدة، والمكتبة التابعة لمكتب الأمم المتحدة في جنيف التي تقدم النظام المتكامل لإدارة المكاتب لفائدة مكاتب الأمم المتحدة الأخرى في جنيف ومكاتب الأمم المتحدة في فيينا. وستواصل مكاتب الأمم المتحدة العمل من خلال شبكاتها الخاصة القائمة من أجل تطبيق هذه التجربة في مجال المساعدة على تبادل المعرفة بين الأقاليم وبين الهيئات الإقليمية وهيئات المقر وبين موظفي الأمم المتحدة في المقر.

خامسا - النتائج

٦١ - تحتاج الأمم المتحدة أكثر من أي وقت مضى إلى قوى التغيير لدى مكاتبها. ونظرا لما تواجهه الأمم المتحدة من تحديات العولمة والصراع السياسي المتنامي وتفشي الأوبئة والجوع وتعمق الفجوة المستمر بين الأغنياء والفقراء، لم تكن الحاجة إلى استثمار المعلومات والمعارف من أجل حل المشاكل العالمية أكثر إلحاحا أبدا مما هي الآن. ومن شأن الخبرة المركبة والفهم والذاكرة المؤسسية التي تحتزنها مكاتب الأمم المتحدة وموظفوها أن تسهم إسهاما كبيرا في هذه الجهود.

٦٢ - وقد اجتازت الولاية التي حددتها الجمعية العامة لمكتبة داغ همرشولد سنة ١٩٤٩ امتحان الزمن. وسيواصل النمط الجديد من مكاتب الأمم المتحدة تنفيذ هذه الولاية بالاستعانة بنهج وأدوات ومهارات مبتكرة.

٦٣ - وستواصل مكاتب الأمم المتحدة أداء مهامها كمصادر معرفة غنية لخدمة العالم. ومع أن الأوراق وغيرها من مخزونات الوسائط المادية ستبقى على حالها، إلا أن أساليب الحفظ والصيانة الجديدة ستعفي موظفي المكاتب من الكثير من أعمال الرعاية المادية للموجودات وستمكنهم من استغلال مهاراتهم في استكشاف أهمية عملهم وقيمتهم والسعي إلى النهوض به. والهدف من إعادة تركيز مكاتب الأمم المتحدة هو إبراز مكانتها كمجتمع مترابط من المسهلين وإعطاء صورة عن موظفيها بوصفهم أعضاء فريق أساسيين ضمن أسرة الأمم المتحدة للعاملين في مجال المعارف.

المرفق

مكتبات الأمم المتحدة المشاركة في اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة

تضم مكتبات الأمم المتحدة الممثلة في اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة عشر مؤسسات منفصلة وهي:

مكتبة داغ همرشولد في مقر الأمم المتحدة في نيويورك

مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف

مكتبات الأمم المتحدة في فيينا، التي تخدم مكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ولجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، واللجنة التحضيرية لمنظمة معاهدة الحظر الشامل للتجارب النووية

مكتبة سيرجيو دي ميليو في نيروبي التي تشمل مكتبات برنامج الأمم المتحدة للبيئة وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية ودائرة الأمم المتحدة للإعلام

مكتبات اللجان الإقليمية:

مكتبة اللجنة الاقتصادية لأفريقيا

مكتبة اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

مكتبة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ

مكتبة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا

مكتبة جامعة الأمم المتحدة

مكتبة المحكمة الجنائية الدولية لرواندا.