

Distr.: General
9 February 2006
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



لجنة الإعلام

الدورة الثامنة والعشرون

٢٤ نيسان/أبريل - ٥ أيار/مايو ٢٠٠٦

التحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة: استيفاء التوجيهات
الاستراتيجية الجديدة
تقرير الأمين العام

موجز

أحرزت مكتبات الأمم المتحدة تقدماً كبيراً خلال عام ٢٠٠٥ فيما يتعلق بتنفيذ أنشطة جديدة لتحسين دعم عمل المنظمة المركزي وترشيد عمليات المكتبات التقليدية. فقد عملت مكتبات الأمم المتحدة معاً من خلال اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة، لتحديد واعتماد معايير موحدة ولاستكشاف توجهات جديدة، وتعديل خدماتها لجعلها أكثر ملاءمة وفعالية. وقادت مكتبة داغ همرشولد هذه العملية، مع التركيز على تدريب العاملين بالمكتبات للتعاون مع هذه التغييرات، وريادة خدمات مبتكرة ترمي إلى توفير دعم أفضل للموظفين، والبعثات بشأن إدارة المعلومات، واستخدام الأدوات التكنولوجية، وتحسين الاتصالات الداخلية وتقاسم المعرفة. فموظفو المكتبات بسبيلهم إلى أن يصبحوا ميسرين للربط الشبكي، يتدعون فرصاً للتعلم من أجل تبادل الأفكار الجديدة وإيصال المعلومات والمعارف إلى من يحتاجون إليها في مكان عملهم، فيما يتجاوز جدران المكتبة. ولكي نعكس هذه التغييرات وهذا التركيز الجديد، يُقترح تعديل الاسم الرسمي لمكتبة داغ همرشولد بتوسيع مدلوله ليصبح "مكتبة ومركز داغ همرشولد لتقاسم المعرفة".



أولا - مقدمة

١ - أحاطت الجمعية العامة علما مع التقدير، في قرارها ١٠٩/٦٠ بء، بتقرير الأمين العام عن التحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة: توجيهات استراتيجية جديدة (انظر A/AC.198/2005/4)؛ ودعت إدارة شؤون الإعلام إلى مواصلة قيادة اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة، وشجعت المكتبات الأعضاء في اللجنة التوجيهية على التنسيق الوثيق فيما بينها وعلى تحديد أطر زمنية لإنجاز برنامج عملها؛ وأحاطت الجمعية العامة علما بتقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن استعراض عمليات وإدارة مكتبات الأمم المتحدة (A/59/373)، وطلبت إلى اللجنة التوجيهية "أن تسعى إلى وضع استراتيجيات جديدة لعمل مكتبات الأمم المتحدة يكون هدفها تعزيز فعالية المكتبات في إطار الولايات التشريعية القائمة"، وأحاطت علما بالتدابير التي اتخذتها مكتبة داغ همرشولد والمكتبات الأخرى الأعضاء في اللجنة التوجيهية لمواءمة أنشطتها وخدماتها ونواتجها بشكل أوثق مع غايات المنظمة وأهدافها وأولوياتها التشغيلية؛ وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم إلى لجنة الإعلام في دورتها الثامنة والعشرين تقريرا عن أنشطة اللجنة التوجيهية وعمل مكتبة داغ همرشولد يشمل تنفيذ التدابير المتخذة لتعزيز فعالية المكتبات في إطار الولايات التشريعية القائمة.

٢ - ويعرض هذا التقرير، الذي يقدم عملا بالقرار ١٠٩/٦٠ بء، التقدم المحرز في تنفيذ التوجهات الاستراتيجية الجديدة لمكتبات الأمم المتحدة الأعضاء في اللجنة التوجيهية (انظر المرفق).

ثانيا - المكتبات في محيط الأمم المتحدة

ألف - اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة

٣ - عقدت اللجنة التوجيهية اجتماعين، في ١٤ تموز/يوليه ٢٠٠٥ (عن طريق الفيديو) واجتماعا وجها لوجه في جنيف في ١٧ تشرين الأول/أكتوبر. وجرى تحديث برنامج عملها عقب اجتماع سابق في آذار/مارس، عندما استعيض عن اللجان الفرعية الدائمة التي تضم ممثلين لجميع المكتبات بأفرقة عاملة. فرائد البرنامج الآن هو المشروعات، بما يسمح بتمثيل طوعي للمكتبات المختلفة على أساس مجالات تخصصها واهتمامها، وهو يركز على: إدارة وثائق الأمم المتحدة، والمهارات في مجال المعلومات والتعلم، والموارد الإلكترونية والشبكة العالمية، وتبادل المعارف. وتعمل مكتبات الأمم المتحدة كشبكة، تستكشف حلولاً مشتركة لطائفة من العمليات، التي تتأثر جميعها بالتطورات التكنولوجية الجديدة.

٤ - وخلال عام ٢٠٠٥، أسفر عمل اللجنة التوجيهية عن التدابير المحددة التالية:

(أ) **زيادة التعاون في برنامج التمثيل الرقمي للوثائق بين مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف.** وقد أوليت الأولوية للتمثيل الرقمي لوثائق مجلس الأمن. وفي نهاية آذار/مارس ٢٠٠٦، ستكون جميع الوثائق التي تغطي الفترة من ١٩٧٥ إلى ١٩٩٢ متاحة بجميع اللغات الرسمية في نظام الوثائق الرسمية للأمم المتحدة (ODS). كذلك قامت مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف بالتمثيل الرقمي لوثائق الدورات الأولى للجنة حقوق الإنسان. ونظرا لاقتراح المخطط العام الحالي لتجديد مباني المقر بنقل مجموعات مكتبة داغ همرشولد إلى مكان تخزين بعيد، تقوم المكتبة حاليا بتحديد الوثائق الرئيسية الأخرى لتمثيلها رقميا. وقد أخذت مكتبة داغ همرشولد الدور القيادي في استكشاف الشراكات التي من شأنها أن تسرع عملية التمثيل الرقمي للمجموعات الكاملة لوثائق الأمم المتحدة؛

(ب) **استعراض المبادئ التوجيهية لإدارة المضمون.** واصل فريق عامل استعراضه للمبادئ التوجيهية لفهرسة وثائق الأمم المتحدة ووصفها وتحليلها. وإضافة إلى ذلك، يقوم موظفون من مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف بالعمل مع إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات على تحسين نظام الوثائق الرسمية. وقد شرع في خطة عمل لإعادة تنظيم تدفقات العمل من أجل تجهيز وثائق الأمم المتحدة. ويعد أمناء المكتبات، بوصفهم خبراء في التصنيف وإدارة المضمون وإدارة المعلومات، شركاء أساسيين في عملية الاستعراض هذه. وقد أدت نهج الإدارة الجديدة في مكتبة داغ همرشولد إلى استخدام الموارد من الموظفين بمزيد من الفعالية في تجهيز الوثائق وفهرستها؛

(ج) **اقتناء موارد إلكترونية لمكتبات الأمم المتحدة ومنظومة الأمم المتحدة.** واصلت مكتبة داغ همرشولد العمل كمركز تجميع وتوزيع لشراء المعدات الإلكترونية لمكتبات الأمم المتحدة ومنظومة الأمم المتحدة عن طريق مجموعة منظومة الأمم المتحدة لحيازة المعلومات الإلكترونية. ويكفل هذا المشروع شراء الموارد الإلكترونية بتكلفة أقل للمنظمة والوكالات والصناديق والبرامج الأعضاء. وإضافة إلى ذلك، فإن مجموعة المنتجات المتاحة عن طريق مجموعة المنظومة هذه أخذت تنمو. واقترحت مكتبة داغ همرشولد أساليب لتقييم استخدام هذه المنتجات الإلكترونية العالية التكلفة لضمان وفائها بالاحتياجات الفعلية؛

(د) **تحسين المهارات في مجال المعلومات والتعلم في مكتبات الأمم المتحدة.** هناك مبادرات جارية لتقاسم الأدوات والموارد التي يمكن محاكاتها في جميع مقار العمل والمنتجات التي يمكن تقاسمها بسهولة مع المكتبات الصغيرة والميدانية والمكتبات الوديدة وأعضاء اللجنة التوجيهية. وتشمل النهج الجديدة أيضا إعداد برامج تدريبية مشتركة وتنظيم

حلقات دراسية افتراضية تجمع بين جميع المكاتب الأعضاء. وإضافة إلى ذلك، أجرت مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف دراسة استقصائية للاحتياجات في مجال التدريب والتطوير لموظفي المكاتب، كما نظمت حلقات عمل تدريبية؛

(هـ) **تعزيز تقاسم المعارف.** إضافة إلى الاجتماعات غير الرسمية للجنة التوجيهية، والتي توفر منتدى لتبادل الأفكار وأفضل الممارسات، يجري تشجيع ثقافة تقاسم جديدة في جميع مجالات أنشطة المكاتب الأعضاء. وارتكازا على موقع مكتبة داغ همرشولد لتقاسم المعارف الذي استحدث في إطار برنامج "Lotus Quickplace"، أنشئ موقع عمل إلكتروني تعاوني لجميع المكاتب الأعضاء حيث يمكن للمشاركين أن يجدوا المعلومات ويتبادلوا المعايير وأفضل الممارسات والدروس المستفادة. وستجري محاكاة برنامج الإدارة الشخصية للمعارف، وهو نموذج كان لمكتبة داغ همرشولد الريادة فيه، ويرد وصفه بمزيد من التفصيل أدناه، في مكاتب اللجنة التوجيهية. وقد أعدت أيضا مجموعة من مؤشرات المعرفة وجرى تقاسمها بين المكاتب الأعضاء.

باء - متابعة تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية بشأن مكاتب الأمم المتحدة

٥ - ذكر مكتب خدمات الرقابة الداخلية في تقريره عن استعراض عمليات وإدارة مكاتب الأمم المتحدة (A/59/373، الفقرة ٣٨)، في التوصية ١، أنه:

"لضمان التعاون المستمر والفعال فيما بين المكاتب، ينبغي للجنة التوجيهية أن تضع وتقرح سياسة جديدة لمكاتب الأمم المتحدة لتوافق عليها الجمعية العامة. وينبغي للسياسة الجديدة أن تتناول، في جملة أمور، دور مكاتب الأمم المتحدة في المستقبل على ضوء التكنولوجيات المتطورة والإنترنت، وأن تسعى لإيضاح ولاية اللجنة التوجيهية ومصادرها للتمويل. وينبغي دعوة مكاتب الوكالات المتخصصة التابعة للأمم المتحدة للاشتراك في اللجنة التوجيهية بغية تحقيق أكثر التعاون شمولاً فيما بين المكاتب".

وقد أحاطت الجمعية العامة علماً مع التقدير، في قرارها ١٠٩/٦٠، بقاء، بتقرير التوجهات الاستراتيجية الجديدة، الذي أوضح النهج الجديدة لمكاتب الأمم المتحدة. وقد دعيت وكالات الأمم المتحدة المتخصصة إلى المشاركة في عمل اللجنة التوجيهية في الاجتماع السنوي المشترك بين الوكالات لتقاسم المعارف وإدارة المعلومات لمكاتب منظومة الأمم المتحدة الذي عقد في جنيف من ١٧ إلى ١٩ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٥.

٦ - وجاء في التوصية ٢ من التقرير (A/59/373، الفقرة ٣٩) أنه:

”عند قيام اللجنة التوجيهية بوضع سياسة مكتبات الأمم المتحدة، ينبغي لها أن: ‘١’ تتناول موضوع زيادة التنسيق والتعاون في استخدام التكنولوجيا والإنترنت في جميع مكتبات الأمم المتحدة؛ ‘٢’ ووضع جدول زمني لكل إجراء في خطة عملها وكفالة التقيد بالمواعيد النهائية“.

وكما جاء في الفقرة ٤ (ب) أعلاه، سوف تؤثر التطبيقات الجديدة لمشروع إدارة المضمون على الطريقة التي تسيّر بها المكتبات عملياتها، وستكفل مزيدا من الاتساق في استخدام التكنولوجيا على نطاق المنظمة. كما أن الدور الجديد المنوط بمكتبة داغ همرشولد، لتنسيق الشبكة الداخلية للأمانة العامة للأمم المتحدة، سوف ييسر هذه العملية ويكفل محاكاة هذا النموذج في الشبكات الداخلية، والمواقع الشبكية العامة للمكتبات الأخرى. ويجري إعداد مبادئ توجيهية لضمان مزيد من الاتساق بين الإدارات.

٧ - ودعت التوصية ٣ في التقرير (A/59/373، الفقرة ٤٠) كلا من مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف إلى:

”... استحداث وبدء العمل بمعايير إنتاجية موحدة في جميع مجالات عملياتها والاحتفاظ بآلية مناسبة لتقييم الأداء الفعلي في ضوء المعايير المقررة. وكجزء من هذه العملية ينبغي إيلاء اعتبار لاستعراض مؤشرات الأداء الجديدة للإطار الاستراتيجي (٢٠٠٦-٢٠٠٧) التي أعدتها مكتبة الأمم المتحدة في جنيف“.

ونتيجة لعملية إعادة التوجيه التي بدأتها إدارة شؤون الإعلام عام ٢٠٠٢، تغلغت ثقافة التقييم في جميع مجالات عمل الإدارة. وتم رصد وتقييم الأنشطة الجديدة التي اضطلعت بها مكتبة داغ همرشولد. وقد وضعت مكتبة داغ همرشولد ومكتبة الأمم المتحدة في جنيف معايير إنتاجية موحدة في جميع مجالات عملياتها، بما في ذلك الاحتفاظ بإحصاءات للاستفسارات المرجعية.

٨ - ودعت التوصية ٤ في التقرير (A/59/373، الفقرة ٤١) كلا من مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف إلى:

”... معاملة تحويل أقدم الوثائق إلى الشكل الإلكتروني باعتبارها مشروعا خاصا، مما قد ينطوي على تقاسم الموارد. وينبغي أن يشمل المشروع التمثيل الرقمي، والتحويل الاستعادي لتصنيف البطاقات القديمة، وفهرسة وثائق الأمم المتحدة عن الفترة السابقة لعام ١٩٩٧. وينبغي تحديد نطاق المهام بالكامل تحديدا دقيقا، كما يجب إعداد استراتيجية وجدول زمني لاستكمال المهام، وتحديد مقدار الموارد، وتعبئتها“.

وكما يلاحظ في الفقرة ٤ (أ) أعلاه، يعامل التمثيل الرقمي لوثائق الأمم المتحدة باعتباره مشروعا تعاونيا بين المكتبتين، ويتم تقاسم الموارد لزيادة الكفاءة والسرعة في التجهيز. ويستند تقسيم العمل إلى توافر المعدات والمواد في كلتا المكتبتين. واستنادا إلى هذه الولاية، تحتفظ مكتبة الأمم المتحدة في جنيف بمجموعات محفوظة، من المواد التي تقتنيها؛ ولذا أعطيت الأولوية لعملية التحويل الاستيعادية لتصنيف البطاقات في مكتبة الأمم المتحدة في جنيف، والتي اكتملت بنهاية عام ٢٠٠٣. وينفذ تحويل تصنيف بطاقات مكتبة داغ همرشولد باعتباره مشروعا خاصا، وفي إطار المخطط العام لتحديد مباني المقر. وسوف يؤدي نقل المجموعات، وحذف عدد من بنود مجموعات المواد الخارجية، إلى إبطال الحاجة إلى تحويل بطاقات تلك البنود. وتعد فهرسة وثائق ما قبل عام ١٩٩٧ عملية جارية، وتتم بالتوازي مع برنامج التمثيل الرقمي.

جيم - التعاون بين مكتبات منظومة الأمم المتحدة

٩ - كما يلاحظ في الفقرتين ٤ (ج) و ٥ (أ) أعلاه تواصل مكتبة داغ همرشولد القيام بدور نشط في أنشطة المكتبات المشتركة بين الوكالات. فبالإضافة إلى إدارة مجموعة منظومة الأمم المتحدة لاقتناء المعلومات الإلكترونية، أتاحت مكتبة داغ همرشولد رؤية جديدة لتحويل مكتبات الأمم المتحدة واضطلعت بمسؤولية تقديم تقرير الأمين العام عن التحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة (A/AC.198/2005/4)، إلى اجتماع فريق المكتبات المشترك بين الوكالات المعني بتقاسم المعرفة وإدارة المعلومات المشار إليه آنفا والمعقود عام ٢٠٠٥، الذي أيد التقرير. وفي نفس الاجتماع دُعيت مكتبات منظومة الأمم المتحدة إلى المشاركة في أعمال اللجنة التوجيهية.

١٠ - وعرضت في نفس الاجتماع بوابة رئيسية أنشئت مؤخرا لجميع موارد مكتبات الأمم المتحدة، وأقرتها مكتبات منظومة الأمم المتحدة. وتشمل هذه البوابة أيضا وصلات مع خدمات النشر التابعة لمنظومة الأمم المتحدة. وقد أدى تشغيل هذه البوابة، التي تقوم فرادى المكتبات بتحديثها بصورة مستمرة، إلى وقف استخدام الكتالوج المشترك لمكتبات منظومة الأمم المتحدة ونظام وصول الجمهور إلى المعلومات مما أسفر عن وفورات في التكلفة لمجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق الذي كان يحتفظ به.

١١ - وباكتمال الأنشطة الواردة أعلاه، يكون قد تم تنفيذ جميع التوصيات التي وردت في تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية.

ثالثاً - اتجاهات جديدة لمكتبات الأمم المتحدة

ألف - المكتبات كمراكز للمعرفة: توفير خدمات جديدة وتحديث الخدمات التقليدية

١٢ - تتحول مكتبات الأمم المتحدة في دورها التقليدي باعتبارها مستودعات مستقلة إلى شبكات لمجتمعات تقاسم المعرفة؛ كما تتحول من تكوين مجموعات الكتب والدوريات والاحتفاظ بها، إلى تيسير بيئة مواتية للمعرفة وتبادل المعلومات فيما بين أصحاب المصلحة. وتعيد مكتبات الأمم المتحدة توجيه منتجاتها وخدماتها، وحيزها المادي ومهارات موظفيها، وعلاقات العمل مع زملائهم داخل المنظومة، بحيث تقدم دعماً في الوقت المناسب وبالشكل الملائم، إلى جمهورها المتزايد والآخذ في التغير. كما تعيد نشر وتحديد مجموعة مهارات موظفيها من أجل تلبية احتياجات بيئة العمل الجديدة وما تمثله من تحد. وتقدم مكتبات الأمم المتحدة الآن خدمات شخصية بصورة متزايدة كما تقدم دعماً مباشراً للجمهورها، مما أسفر عن زيادة فعالية نشر المعلومات. ويتعلم موظفو المكتبة كيف يتواءمون مع البيئة الجديدة التي أوجدتها التكنولوجيا والموارد المتاحة على شبكة الإنترنت لتوفير الوصول إلى طائفة من المجموعات الإلكترونية بصرف النظر عن مكانها. ولا يزال يجري الاحتفاظ بمجموعات مطبوعة وتستكشف طرق جديدة للإعلان عن محتوياتها. ولتوضيح هذه التغييرات وتقديم صورة جديدة، يقترح توسيع مدلول الاسم الرسمي لمكتبة داغ همرشولد بحيث يصبح "مكتبة ومركز داغ همرشولد لتقاسم المعرفة".

١٣ - ويتمثل أحد التحديات الرئيسية لمكتبات الأمم المتحدة في إعادة موازنة خدماتها صوب الأولويات التشغيلية. وقد تحول التركيز الداخلي للأعمال التقنية التقليدية للمكتبة في الأمم المتحدة، التي كانت ضرورية قبل وجود الشبكات إلى نموذج الخدمة الموجهة لإقامة صلات لصالح المستفيدين منها: بين الوثائق والمهام، وبين السكان والوثائق، وبين السكان وبعضهم. وعلى غرار المكتبات المؤسسية على الصعيد العالمي تواجه فئات زبائن مكتبات الأمم المتحدة كمّاً هائلاً من المعلومات التي يتعين إدارتها، وبيئة عمل تتغير بسرعة، وتعمل باستمرار على إدخال تكنولوجيات جديدة، وشبكات جديدة وزملاء جدد.

١٤ - ويعد تقاسم المعرفة وإدارة المضمون جوانب أساسية في إصلاح الإدارة. وتقوم المكتبات الموجودة في جميع مراكز العمل بإعادة التفكير في الأدوار التي تقوم بها في هذه المجالات، كما تعيد تعزيز تلك الأدوار. وخلال الربع الثاني من عام ٢٠٠٥، أنيطت بالمكتبة مسؤولية إدارة شبكة الإنترنت في المنظمة، والمسماة "iSeek"، في محاولة لتعزيز وتحسين الاتصالات الداخلية. ونُفذت تجارب ووسائل لتشجيع الحوار من القمة إلى القاعدة ومن القاعدة إلى القمة، في كامل المنظومة. وقد أسفر هذا عن أداء دور عملي أكثر بروزاً في

إصلاح الإدارة، مما ساعد على تعزيز الأمم المتحدة من خلال تقاسم المعلومات والمعرفة بصورة أفضل. وبالإضافة إلى إعادة إصلاح شبكة الإنترنت، أعدت المكتبة استراتيجية اتصالات داخلية على صعيد الأمانة العامة. ويتمثل هدف تلك الاستراتيجية في كفاءة وصول جميع موظفي الأمانة العامة بصرف النظر عن مراكز عملهم، إلى نفس المستوى من المعلومات، فضلا عن توفير واجهة استعمال تتسم بالسهولة وترتبط بأدوات على صعيد المنظومة. وقد أولي اهتمام لكفاءة الاستفادة من موقع الشبكة الداخلية "الإنترنت"، وإتاحة الوصول إليه من قبل جميع مراكز العمل والمكاتب الموجودة خارج المقر، بما في ذلك شبكة مراكز وخدمات الأمم المتحدة للإعلام، وبعثات حفظ السلام. ويتم تحديث الموقع بصورة متكررة بإدخال مواضيع وصور جديدة، وإبراز أحداث تهم جميع الموظفين. وكان المخطط الأساسي يتمثل في إنشاء شبكة إنترنت داخلية مترابطة لموظفي الأمم المتحدة على الصعيد العالمي، باستخدام شكل متسق، وتكنولوجيا معيارية، وتقديم رسائل ملائمة ومستكملة. ورغم أن المضمون عالمي من حيث نطاقه، فبعضه محلي ضمانا لملاءمته لكل مركز عمل. وتشير الأدلة المبدئية والتغذية المرتدة من مراكز التنسيق على صعيد الإدارات إلى أن الموظفين ينظرون إلى واجهة "iSeek" المعاد تصميمها نظرة إيجابية وأن الموقع غدا بمثابة المصدر الرئيسي للمعلومات الداخلية لأولئك الموظفين.

١٥ - ومن أجل التواءم مع نموذج الإعلام المتغير باستمرار، بدأ تنظيم دورات تدريبية جديدة لمساعدة الزبائن على استخدام مجموعة كبيرة من مصادر وخدمات المعلومات المتاحة لجمهور الأمم المتحدة. وعلى غرار ما حدث في السنوات السابقة، نُظمت دورات تدريبية للاستفادة من وثائق الأمم المتحدة، فضلا عن طرق البحث الجديدة للوصول إلى طائفة واسعة من الموارد على شبكة الإنترنت؛ وخدمات للتوجيه وجلسات تدريب شخصية. ويساعد التوجيه في مجال المعلومات الموظفين على العثور على المعلومات وتنظيمها في مكاتبهم ومراكز عملهم، في إطار مبادرة جديدة هي برنامج الإدارة الشخصية للمعرفة.

١٦ - وترمي الإدارة الشخصية للمعرفة إلى إيجاد خدمة استشارية لتنظيم المعلومات ومساعدة الموظفين ووفود الأمم المتحدة في التعامل مع بيئة المعلومات المتزايدة التعقيد من خلال تقديم خدمات الدعم المباشر لكل حالة على حدة من أجل التصدي لمشاكل محددة. وتلبى احتياجات فرادى المستعملين والأفرقة الصغيرة من خلال عملية اكتشاف فجوات المعرفة وتوفير التدريب للأفرقة والتدريب الفردي على أدوات وأساليب المساعدة لسد هذه الفجوات. وقد شارك الموظفون على جميع المستويات ومن جميع أقسام المكتبة في بدء هذه الخدمة. ويجري تحويل الفنيين في المكتبة إلى ميسرين لشؤون الشبكات، كأعضاء في فريق أساسي ضمن مجتمع العاملين بالأمم المتحدة المعنيين بحقل المعرفة، للمساعدة على تغيير النظرة

المتعلقة بما تقوم به المكتبة وإعطائها وجودا موسعا في كامل المنظمة. ومن خلال المقابلات، قام الموظفون بتحديد احتياجات موظفي الأمم المتحدة عامة والبعثات الدائمة من المعلومات، وتابعوا الأمر بعد ذلك بدورات توجيهية للمساعدة على تنظيم المعلومات الغزيرة التي ترد إلى الموظفين يوميا عن طريق حواسيبهم المكتبية، وأجهزة الهاتف المحمولة، ومختلف أشكال الوسائط. وأشار الموظفون الذين استطلعت آراؤهم إلى حاجتهم لإرشادات، ومشورة وتوجيه بشأن إعداد المعلومات وتنظيمها والوصول إليها. وهذا ما يوفره الآن برنامج الإدارة الشخصية للمعرفة. وبحلول نهاية عام ٢٠٠٥، كان قد تم تدريب ٤٨ من موظفي المكتبة لكي يصبحوا منظمي مقابلات في مجال الإدارة الشخصية للمعرفة، وذلك بعد أن اجتمعوا مع ٢٦٠ من الزبائن، وحددوا متطلبات التوجيه. وكشفت الدراسات الاستقصائية للمقابلات التي أجريت في مجال الإدارة الشخصية للمعرفة أن أشد الاحتياجات إلحاحا في مجالي التوجيه والتدريب كانت في المجالات الآتية: محفوظات البريد الإلكتروني، العثور على وثائق الأمم المتحدة واستخدام الموارد الإلكترونية. وشملت احتياجات التوجيه الأخرى ما يلي: تنظيم مجموعات البحث، البحث في آلة البحث (iSeek)، والشبكة العالمية، وفهم استخدام أدوات إدارة الحاسوب المكتبي ومدونات الشبكة العالمية، وأساليب حفظ الملفات الإلكترونية، واستخدام مذكرات لوتس، وبرنامج "Quickplace" وميكروسوفت وورد. واستنادا إلى تقييم هذه الاحتياجات، أُعد ١١ نموذجا توجيهيا، كما أُنتجت مجموعة مؤشرات معرفية عددها ٢٠ مؤشرا. وتوفر هذه الوثائق المكون كل منها من صفحة واحدة، إرشادات بشأن استخدام أحد التطبيقات البرمجية، وإدارة محفوظات البريد الإلكتروني، والاضطلاع ببحوث. وتصدر مكتبة الأمم المتحدة في جنيف مجموعة مطبوعة من هذه المؤشرات، سيتم توزيعها على جميع أعضاء اللجنة التوجيهية. وقد اعتمدت مكتبة الأمم المتحدة في جنيف استراتيجية مماثلة لخدمات دعم المعلومات المباشرة التي محورها الزبون، ويتم توفيرها للمشاركين في برنامج التوجيه الخاص بها.

١٧ - وتكونت شراكة وثيقة مع شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق ببدء كل من هذين النشاطين الجديدين (برنامج الإدارة الشخصية للمعرفة، وبرنامج (iSeek) وسيشمل العمل في المستقبل التعاون بصورة وثيقة بين إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ومكتب إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة. وقد أجريت لموظفي المكتبة استطلاعات رأي بشأن مدى الارتياح لبرنامج الإدارة الشخصية للمعرفة (من حيث المشاركة في العملية) ومع الزبائن (من حيث جدوى البرنامج). وقد أعرب ٨٧ في المائة من موظفي المكتبة و ٨٩,٧ في المائة من الزبائن الذين أجابوا على استطلاع الرأي عن ارتياحهم عموما.

١٨ - ومن شأن المكتبات المتصلة بالشبكات دون جدران، والمبادرات من قبيل الإدارة الشخصية للمعرفة أن تجعل لدور الفنيين الإعلاميين في الأمم المتحدة حضوراً أكبر. ولقد قُدمت توصيات في إطار المخطط العام لتجديد مباني المقر، لكي يتم تجديد المكتبة وإعادة تصميمها، مما يتيح الفرصة لمزيد من الابتكارات. وخلال مرحلة التجديد، سيلزم إنشاء نقاط لتقديم الخدمات، وتوفير خدمات استشارية ومجموعات مواد، في أماكن مختلفة بما يكفل تقديم الدعم للزبائن. وسيتمد نطاق الخدمات ليشمل الإدارات كما سيضم موظفين من فئات لم يسبق لها الاستفادة من الخدمات التقليدية للمكتبات. وخلال عملية التغيير هذه وما بعدها، سيستمر الإبقاء على المهام والخدمات الحيوية التقليدية للمكتبات، بما في ذلك المجموعات الورقية الأساسية.

١٩ - وثمة تحدٍ آخر يواجه المكتبة والمكتبات الأخرى التابعة لمنظومة الأمم المتحدة، والمكتبات الموجودة على الصعيد العالمي، وهو التحول من الورق المطبوع إلى الطباعة الإلكترونية. فيقدر أن ٧٠ في المائة من الدوريات التجارية توجد الآن إلكترونياً، واقترن هذا الاتجاه بزيادة فجائية في أسعار الاشتراكات. وفي الوقت الراهن، تمثل تكلفة الاشتراك في هذه المصادر نسبة ٤٧ في المائة من الموارد غير البشرية لميزانية المكتبة. وبالنسبة للزبائن، أسفر كل هذا عن إمكانية الوصول إلى المطلوب عن بعد على مدار الساعة، بيد أن ميزانيات المكتبات تأثرت بشدة وستحتاج إلى اتخاذ ترتيبات جديدة لتقاسم التكلفة فيما بين الإدارات المستفيدة من الخدمة. وقد أولى المزيد من الاهتمام للمعلومات الإلكترونية بما يكفل استخدام هذه الموارد بصورة فعالة بحيث تستجيب لاحتياجات المستعملين أياً كانت.

باء - إدارة عملية التغيير: تحويل قدرات المكتبات وخدماتها

٢٠ - لكي تحظى عملية التغيير بالنجاح، يجب أن تعمل مجموعة من الأشخاص باعتبارها "المحرك" لتلك العملية، وبوصفها عاملاً حافزاً للتغيير. وفي مكتبة داغ همرشولد، قام بهذا الدور موظفون من جميع المستويات اشتركوا في برنامج الإدارة الشخصية للمعرفة. وقد عملت هذه المجموعة، وهي تتولى، من حيث الهيكل التنظيمي، تقديم تقارير إلى أقسام مختلفة، كوكلاء للتغيير، وشاركت في صياغة وثائق استراتيجية، وأطلقت أفكاراً بشأن تنظيم خدمات جديدة، ورتبت لبدء مجموعات نقاشية، وقادت ودعمت وواصلت بذل جهود تدريبية لموظفي المكتبة وللزبائن على السواء. وقد خلقت هذه الأنشطة شعوراً بتملك عملية التغيير، وكفلت مشاركتهم فيها. وقد شارك الموظفون الكتابيون والموظفون الفنيون على السواء في عملية التغيير. ولم يشترك في العملية كل الموظفين الذين شاركوا في برنامج الإدارة الشخصية للمعرفة، إذ تبين للبعض صعوبة التواءم مع النهج الجديد لأنه ينطوي على إجراء

مزيد من الاتصالات مع الزبائن بأكثر من المعتاد. وكان من شأن هذا النهج الجديد، في معظمه، أن اضطر الموظفين إلى القيام بأدوار جديدة ومواجهة تحديات جديدة تقبلوها بسهولة.

٢١ - كما شارك الموظفون في بعض أبرز الأنشطة مثل "سلاسل المحاضرات والمحادثات" التي أطلقتها مكتبة داغ همرشولد عام ٢٠٠٥ بدعم من حكومة السويد احتفالاً بالذكرى الثوية لمولد داغ همرشولد. وأتاحت هذه المناسبات فرصاً لالتقاء كبار المديرين، والخبراء المعروفين، وموظفي الأمم المتحدة وبعثاتها لمناقشة طائفة من المواضيع، بدءاً من تراث داغ همرشولد، إلى الإغاثة في حالات الكوارث وحفظ السلام. وبفضل بدء شبكة الإنترنت بتصميمها الحديث في آب/أغسطس ٢٠٠٥، أمكن تسليط الضوء كثيراً على هذه المناسبات وعلى الأنشطة الجديدة الأخرى.

٢٢ - وقد أحدثت الابتكارات المبينة في هذا التقرير تغييراً في الرؤية وزيادة في الوضوح أمام موظفي مكتبة داغ همرشولد. و عوضاً عن العمل بصورة رئيسية من وراء الستار، أصبح لموظفي المكتبة الآن دور أنشط في طائفة متنوعة من الأنشطة في كامل المنظمة. ويشترك هؤلاء في إدارة مشاريع وأنشطة جديدة تتصل ببعضها اتصالاً وثيقاً، إلى جانب الترتيب لبدء وسائل مختلفة للاتصالات. وأحرزت مكتبة داغ همرشولد تقدماً في تعديل خدماتها، وفي تنمية قدرات موظفيها، وفي تطوير صورتها على مدى الاثني عشر شهراً الماضية. ومن ناحية أخرى، فمن المزمع إجراء مزيد من التغيير طوال السنتين المقبلتين وما بعدهما. وسيواصل الموظفون الحصول على مزيد من التدريب والتوجيه الشخصي لمساعدتهم على التواءم مع هذه العملية. وسيساعد نشر مضامين إيجابية، وترويج الأنشطة والصورة الجديدة، في القضاء على بعض العقبات. وقد نُظِم معتكف لموظفي المكتبة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٥، شارك فيه ٢٨ موظفاً من فئة الخدمة العامة والفئة الفنية. وأتاح الاجتماع فرصة لبناء روح الفريق، ومناسبة لتقاسم الرؤى ووضع الحلول لتحقيقها. ونظمت مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف أيضاً حلقة عمل تدريبية لجميع الموظفين للتفكير في أنشطة المستقبل. ويوفر الشكل ١ أدناه لمحة عامة عن بعض أهداف عملية تغيير المكتبة.

الشكل ١

الانتقال من مرحلة المقتنيات إلى مرحلة الاتصالات

الهيكل

من البيروقراطية إلى	←	تمكين الموظفين من اتخاذ زمام المبادرة
من تعدد المستويات إلى	←	الانتقال من مهمة إلى أخرى وفيما بين الأقسام
من سياسات وإجراءات تنحصر	←	سياسات وإجراءات تيسر تلبية
في حدود العمليات إلى		احتياجات الزبائن
من التشكيلات المنغلقة إلى	←	العمل بروح الفريق

الثقافة

من المركزية إلى	←	التمكين
من الانطوائية إلى	←	الانبساطية
من التركيز على الأنشطة	←	التركيز على مد الربط الشبكي والتوجيه
داخل المكتبة إلى		
من البطء في اتخاذ القرارات إلى	←	السرعة في اتخاذ القرارات
من التقليد إلى	←	الابتكار
من وضع الدفاع إلى	←	وضع الانفتاح على الرأي الآخر
من عدم الأمن إلى	←	الثقة

التدريب والتطوير

من التشديد على تقنيات التجهيز	←	التركيز على مهارات التفاعل بين الأفراد (مثل مهارات المقابلة والتوجيه)
في المكتبة إلى		

جيم - توسيع نطاق التوعية

٢٣ - تؤدي المكتبات الوديعية دورا رئيسيا في استراتيجية الأمم المتحدة للتوعية. ومن ناحية ثانية، فإنه نظرا لأن هذه المؤسسات نفسها ما انفكت تتحول، فإن الخدمات المقدمة إليها بحاجة إلى استيفاء لكي توفر سبلا جديدة لنشر المعلومات والمعرفة. وأظهر استقصاء أجري عام ٢٠٠٤ أن أغلبية المكتبات الوديعية التي أجري استقصاء بشأنها، بما فيها تلك الموجودة في البلدان النامية، يتاح لها الوصول إلى شبكة الإنترنت في الأماكن التي توجد بها المكتبات على النحو التالي: ١٠٠ في المائة من المكتبات في أوروبا الشرقية وأوروبا الغربية وأمريكا الشمالية، و ٩٤،٢ في المائة بالنسبة لآسيا والمحيط الهادئ، و ٨٨ في المائة بالنسبة لأمريكا

اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، و ٨٦,٧ في المائة بالنسبة لغربي آسيا، و ٧٦,٦ في المائة بالنسبة لأفريقيا. وقد طلبت جميع المكتبات الوديعية زيادة وتحسين القدرة على الوصول إلى المعلومات الإلكترونية. وتتطلب المجموعات المطبوعة حيزا كما لا يسهل تنظيمها. وتجذب بعض المكتبات الوديعية مواصلة الحصول على وثائق مطبوعة، بالإضافة إلى الوصول إليها إلكترونيا، ولو أنه مما يثير الاهتمام أن معظم هذه الطلبات يرد من مكتبات وديعة في البلدان المتقدمة النمو.

٢٤ - ويتطلب الوصول إلى المعلومات الإلكترونية تكنولوجيا وبنية أساسية يفتقر إليهما الكثير من هذه المكتبات في البلدان النامية. وقد بدأت مكتبة داغ همرشولد في استكشاف فرص التمويل بين مؤسسات ومانحين آخرين للمساعدة على حل بعض هذه المسائل لكي تتمكن هذه المؤسسات من الاستفادة من ثروة المعلومات والمعرفة المتاحة في وثائق الأمم المتحدة والموجودة على شبكة الإنترنت. وبالإضافة إلى ذلك، استكشفت مع هذه المكتبات طرق جديدة لتشجيع استخدام مواد الأمم المتحدة. وخلال الربع الثالث من عام ٢٠٠٥، أرسلت مجموعة من الموارد مثل "معرض في صندوق" شملت منشورات، ونشرات، وملصقات، إلى ٤٠٠ من المكتبات الوديعية في ١٤٥ بلدا وإلى جميع مراكز ودوائر الأمم المتحدة للإعلام. وتعلق المواد والملصقات بإثني عشر مجالا رئيسيا من أنشطة الأمم المتحدة لخصت في ملصق "نقاط مرجعية للأمم المتحدة"، يمثل المحور الأساسي لـ "المعرض في صندوق". وقد دُعيت جميع المكتبات الوديعية إلى أن تضيف إلى معارضها أي مواضيع أخرى ملائمة للأمم المتحدة وهم بلدها/منطقتها. وقد طُلب إلى جميع المستفيدين بدء المعرض في يوم الأمم المتحدة أو في موعد قريب منه، وهو ٢٤ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٥. وأنشئت صفحة على الشبكة العالمية حول هذا المشروع ووردت تغذية مرتدة وصور نشرت في الموقع. واستخدم معظم المكتبات الوديعية هذه الموارد لترويج أنشطتها محليا.

٢٥ - وتعمل وحدة الاتصالات الداخلية وهي جزء من قسم تقاسم المعرفة في المكتب، الذي يقوم بإدارة برنامج (iSeek) بصورة وثيقة مع إدارة عملية حفظ السلام لتحديد النهج المترابطة بقصد توفير المعلومات لعمليات حفظ السلام. ومن شأن قيام الحاسوب المكتبي بتوصيل جميع المعلومات الأساسية أن ييسر عملية اتخاذ القرارات في العمليات الميدانية. وتقدم وحدة الاتصالات الداخلية أيضا الدعم والمبادئ التوجيهية للمكاتب الموجودة خارج المقر، لضمان اعتماد نهج موحد لتنظيم المضمون على الشبكة الداخلية "الإنترنت" ومن ثم تحسين الاتصالات الداخلية. وقد سُمي أمينا المكتبة الأولان في مكتبة الأمم المتحدة في جنيف، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، مسؤولي تنسيق لمضمون شبكة

الإتترنت الداخلية الجديدة في إطار برنامج "iSeek" ويعمل فريقاهما بالتعاون الوثيق مع وحدة الاتصالات الداخلية.

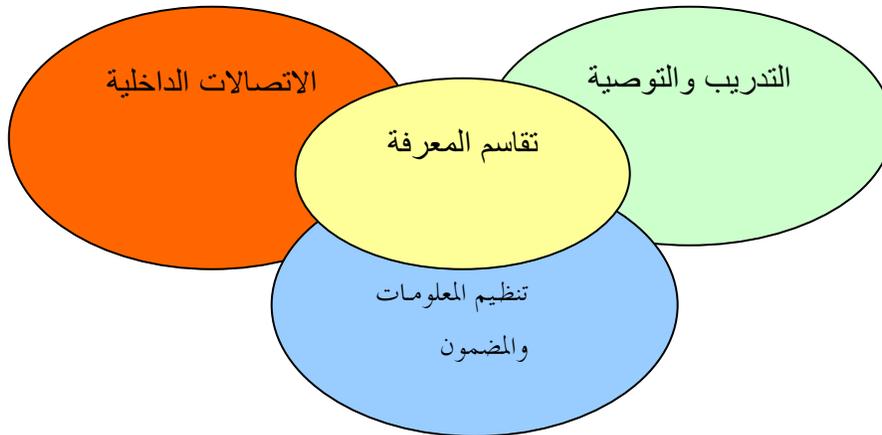
دال - إعادة تركيز الاهتمام والتوجيه

٢٦ - سيتمثل التحدي الرئيسي لمكتبة داغ همرشولد ومكتبات الأمم المتحدة الأخرى في توفير مزيد من الدعم الفعال لاحتياجات الزبائن المتنوعين من المعلومات في بيئة إعلامية متغيرة باستمرار - بيئة يواجه العاملون منها في مجال المعرفة تحدياً من عبء المعلومات الذي يسببه العدد المتزايد باستمرار وتعقد المواضيع. وبتبسيط بعض العمليات التقليدية للمكتبات ومواصلة الاحتفاظ بها في شكل مجموعات ورقية مختارة، سوف تتصدى مكتبات الأمم المتحدة لهذا التحدي. وسترد المكتبات على هذا التحدي بإعادة التوجه صوب ثلاثة مجالات تركيز رئيسية جرى وصفها أعلاه كما يصورها الشكل ٢ أدناه، وهي:

- تنظيم المعلومات والمضمون
- التدريب والتوجيه
- الاتصالات الداخلية

الشكل ٢

إعادة تركيز اهتمام مكتبات الأمم المتحدة وإعادة توجيهها



رابعاً - الاستنتاجات

٢٧ - إن مكتبات الأمم المتحدة بسبيلها إلى أن تصبح من جهات فاعلة رئيسية في مجالات تقاسم المعرفة وتنظيم المضمون بالنسبة للمنظمة، كما أنها الآن في مركز يتيح لها القيام بدور أكثر أهمية في عملية الإصلاح، وهي تقدم المساعدة في مجال الاتصالات الداخلية وتوفر الوصول بصورة أفضل إلى المعلومات والمعرفة. وتحظى الخبرة والفهم والذاكرة المؤسسية مجتمعة، على نحو ما تجسده مكتبة الأمم المتحدة، وموظفوها، بإمكانية المساهمة بصورة كبيرة في هذا الجهد. وقد واصلت مكتبات الأمم المتحدة الوفاء بولاياتها الأصلية مع التواءم مع النهج والأدوات والمهارات الابتكارية في القرن الحادي والعشرين. وسيتم الإبقاء على مجموعات ورقية، بينما تسمح الطرق الجديدة للحماية والحفظ لموظفي المكتبة بتكريس مزيد من الوقت والجهد لاكتشاف وتعزيز ملاءمتها وقيمتها. والغرض من إعادة التركيز هذا هو كفالة ملاءمة مكتبات الأمم المتحدة، وجعلها بمثابة الميسر في مجتمع مترابط شبكياً، وبحيث يصبح موظفوها جزءاً أساسياً من فريق مجتمع الأمم المتحدة العاملين في حقل المعرفة.

مرفق

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

مكتبات الأمم المتحدة العشر المنفصلة والممثلة في اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة
المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة هي كما يلي:

مكتبة داغ همرشولد في مقر الأمم المتحدة في نيويورك

مكتبة الأمم المتحدة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف

مكتبات الأمم المتحدة في فيينا، التي تخدم مركز 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 فييرا دي ميليو في نيروبي، التي تشمل مكتبات برنامج الأمم المتحدة
للبيئة، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، ومركز الأمم المتحدة للإعلام

مكتبات اللجان الإقليمية التالية:

مكتبة اللجنة الاقتصادية لأفريقيا

مكتبة اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

مكتبة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ

مكتبة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

المكتبات التالية:

مكتبة جامعة الأمم المتحدة

مكتبة المحكمة الجنائية الدولية لرواندا.