Naciones Unidas A/AC.198/2006/2

Asamblea General

Distr. general
9 de febrero de 2006
Español
Original: inglés

Comité de Información
28° período de sesiones
24 de abril a 5 de mayo de 2006

Modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas: actualización de las nuevas orientaciones estratégicas

Informe del Secretario General

Resumen

En 2005, las bibliotecas de las Naciones Unidas han registrado considerables progresos en la aplicación de nuevas actividades destinadas a mejorar el apoyo a la labor básica de la Organización y en la agilización de sus procesos tradicionales. En el marco del Comité Directivo para la modernización y la gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas, las bibliotecas de la Organización han colaborado para determinar y adoptar normas comunes y definir nuevas orientaciones, transformando los servicios a fin de potenciar su pertinencia y eficacia. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ha dirigido este proceso centrándose en la formación del personal bibliotecario para que se adapte a esos cambios; impulsando servicios innovadores concebidos para apoyar mejor al personal y las misiones en la gestión de la información; utilizando instrumentos tecnológicos, y propiciando la comunicación interna y el intercambio de conocimientos. El personal bibliotecario está asumiendo una función facilitadora de la interconexión, creando oportunidades de aprendizaje para el intercambio de nuevas ideas y suministrando información y conocimientos a aquéllos que los necesitan en su trabajo, trascendiendo los límites físicos de las bibliotecas. Con objeto de reflejar esos cambios y el nuevo centro de interés, se propone una nueva denominación para la Biblioteca Dag Hammarskjöld: “Biblioteca y Centro de Intercambio de Conocimientos Dag Hammarskjöld”.

06-23998 (S) 010306 020306

I. Introducción

1. En su resolución 60/109 B, la Asamblea General tomó nota con satisfacción del informe del Secretario General titulado "Modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas: nuevas orientaciones estratégicas" (véase A/AC.198/2005/4); pidió al Departamento de Información Pública que siguiera dirigiendo el Comité Directivo para la modernización y la gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas; alentó a las bibliotecas miembros del Comité Directivo a que intensificasen su coordinación y fijasen plazos para el cumplimiento de su programa de trabajo; tomó nota del informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna sobre el examen de las operaciones y la gestión de las bibliotecas de las Naciones Unidas (A/59/373); pidió al Comité Directivo que aplicase nuevas estrategias en la labor de las bibliotecas de las Naciones Unidas con el fin de mejorar la eficacia de las bibliotecas en el marco de los mandatos legislativos existentes; tomó nota de las medidas adoptadas por la Biblioteca Dag Hammarskjöld y otras bibliotecas miembros del Comité Directivo para armonizar sus actividades, servicios y productos más estrechamente con las metas, los objetivos y las prioridades operacionales de la Organización; y pidió al Secretario General que informase al Comité de Información, en su 28° período de sesiones, acerca de las actividades del Comité Directivo y de la labor de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, incluso de las medidas adoptadas para promover la eficacia de las bibliotecas en el marco de los mandatos legislativos existentes.

2. Este informe, presentado en cumplimiento de la resolución 60/109 B, esboza los progresos logrados en la aplicación de las nuevas orientaciones estratégicas de las bibliotecas de las Naciones Unidas que son miembros del Comité Directivo (véase el anexo).

II. Las bibliotecas en el entorno de las Naciones Unidas

A. Comité Directivo para la modernización y la gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas

3. El Comité Directivo celebró dos reuniones en 2005, los días 14 de julio (por videoconferencia) y 17 de octubre (en Ginebra). Su programa de trabajo había sido actualizado a raíz de una reunión anterior celebrada, en el mes de marzo, cuando los subcomités permanentes en representación de todas las bibliotecas fueron sustituidos por grupos de trabajo. El programa tiene ahora como eje central los proyectos, posibilitando así la representación voluntaria de las bibliotecas a título individual en función de sus ámbitos de especialización e interés, centrándose en la gestión de la documentación de las Naciones Unidas, las aptitudes y el aprendizaje en materia de información, los recursos electrónicos y la Web, así como el intercambio de conocimientos. Las bibliotecas de las Naciones Unidas están operando como una red interconectada y tratando de hallar soluciones comunes a diversas operaciones, todas las cuales se ven afectadas por los nuevos avances tecnológicos.

4. En 2005, la labor del Comité Directivo se ha plasmado en las siguientes medidas concretas:

a) **Mayor colaboración en el programa de digitalización entre la Biblioteca Dag Hammarskjöld y la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra**. Se ha dado prioridad a la digitalización de los documentos del Consejo de Seguridad. Al final de marzo de 2006, la documentación correspondiente al período comprendido entre 1975 y 1992 estará disponible en todos los idiomas oficiales en el Sistema de Archivo de Documentos (ODS). La Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra también ha digitalizado la documentación de los primeros períodos de sesiones de la Comisión de Derechos Humanos. Ante la propuesta actual incluida en el plan maestro de mejoras de infraestructura de trasladar las colecciones de la Biblioteca Dag Hammarskjöld a un depósito distante, la Biblioteca está determinando qué otros documentos clave son susceptibles de digitalización. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ha liderado la búsqueda de alianzas propicias para acelerar la digitalización de colecciones completas de documentos de las Naciones Unidas;

b) **Examen de las directrices relativas a la gestión de los contenidos**. Un grupo de trabajo ha seguido examinando las directrices sobre indización, descripción y análisis de la documentación de las Naciones Unidas. Además, el personal de la Biblioteca Dag Hammarskjöld y de la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra está colaborando con el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias en el perfeccionamiento del ODS. Se ha puesto en marcha un plan de acción para reestructurar la labor de procesamiento de la documentación de las Naciones Unidas. Los bibliotecarios como expertos en taxonomía, organización de contenidos y gestión de la información son asociados esenciales en este proceso de examen. Los nuevos planteamientos de gestión introducidos en la Biblioteca Dag Hammarskjöld se han traducido en un uso más eficaz de los recursos de personal en el procesamiento e indización de documentos;

c) **Adquisición de recursos electrónicos para las Naciones Unidas y las bibliotecas del sistema**. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ha seguido siendo el centro de coordinación de la adquisición de recursos electrónicos para las Naciones Unidas y las bibliotecas del sistema por medio del Consorcio del Sistema de las Naciones Unidas para la Adquisición de Información Electrónica. Esa empresa ha permitido a la Organización y sus organismos, fondos y programas adquirir recursos electrónicos a un precio más reducido. Además, se ha ampliado la gama de productos disponibles por mediación del Consorcio. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ha propuesto métodos para evaluar la utilización de esos onerosos productos electrónicos y cerciorarse de que satisfacen necesidades reales;

d) **Mejora del aprendizaje y las actividades en materia de información en las bibliotecas de las Naciones Unidas**. Se han puesto en marcha iniciativas para compartir instrumentos y recursos que se puedan reproducir en todos los lugares de destino, así como productos que se puedan intercambiar fácilmente con bibliotecas pequeñas y sobre el terreno, bibliotecas depositarias y los miembros del Comité Directivo. Los nuevos planteamientos incluyen asimismo la elaboración de programas conjuntos de capacitación y la organización de seminarios virtuales para vincular a todas las bibliotecas miembros. Además, la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra realizó un estudio de las necesidades de formación

y perfeccionamiento del personal bibliotecario y organizó cursos prácticos de formación;

e) **Promoción del intercambio de conocimientos**. Además de las reuniones oficiales del Comité Directivo que sirven de foro para compartir ideas y prácticas óptimas, se alienta una nueva mentalidad del intercambio en todos los ámbitos de actividad de las bibliotecas miembros. Tomando como inspiración el espacio para el intercambio de conocimientos de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, desarrollado en Lotus Quickplace, se creó un foro electrónico de colaboración entre todas las bibliotecas, en el que los participantes pueden hallar información e intercambiar normas, prácticas óptimas y experiencias. El programa de gestión personal de los conocimientos, modelo desarrollado por la Biblioteca Dag Hammarskjöld y que se describe más detenidamente a continuación, será reproducido por las bibliotecas del Comité Directivo. También se ha desarrollado una colección de "knowledge pointers" (pistas sobre conocimientos) que se intercambian las bibliotecas del Comité.

B. Seguimiento del informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna sobre las bibliotecas de las Naciones Unidas

5. En la recomendación 1 de su informe sobre el examen de las operaciones y la gestión de las bibliotecas de las Naciones Unidas (A/59/373, párr. 38), la Oficina de Servicios de Supervisión Interna indicó:

> "Con objeto de lograr una colaboración sostenida y eficaz entre las bibliotecas, el Comité Directivo debería elaborar y proponer una nueva política de las bibliotecas de las Naciones Unidas para su aprobación por la Asamblea General. La nueva política debería definir, entre otras cosas, la futura función de las bibliotecas de las Naciones Unidas habida cuenta de los adelantos tecnológicos e Internet y aclarar el mandato del Comité Directivo y sus fuentes de financiación. Se debería invitar a las bibliotecas de los organismos especializados de las Naciones Unidas a que participen en el Comité Directivo para lograr la cooperación más amplia posible entre todas ellas."

En su resolución 60/109 B, la Asamblea General tomó nota con satisfacción del informe sobre las nuevas orientaciones estratégicas, que describía los nuevos planteamientos de las bibliotecas de las Naciones Unidas. Se invitó a los organismos especializados de la Organización a participar en la labor del Comité Directivo en la reunión anual del Grupo interinstitucional de intercambio de conocimientos y gestión de la información de las bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas, que se celebró en Ginebra del 17 al 19 de agosto de 2005.

6. En la recomendación 2 del informe (A/59/373, párr. 39) se señalaba:

> "Al elaborar la política de las bibliotecas de las Naciones Unidas, el Comité Directivo debería: i) tener en cuenta la cuestión de una mayor armonización y colaboración con respecto al uso de la tecnología e Internet en todas las bibliotecas de las Naciones Unidas; y ii) establecer un calendario para cada actividad de su plan de trabajo y respetar los plazos."

Como se observa en el párrafo 4 b) *supra*, la introducción de nuevas aplicaciones institucionales para la gestión de contenidos afectará a la manera en que las bibliotecas efectúan sus operaciones y aportará mayor coherencia en la utilización de la tecnología en toda la Organización. La nueva función asignada a la Biblioteca Dag Hammarskjöld en la coordinación de la Intranet de la Secretaría de las Naciones Unidas facilitará este proceso y garantizará la reproducción del modelo en los sitios internos y públicos de otras bibliotecas en la Web. Se están formulando directrices para velar por una mayor coherencia entre los distintos departamentos.

7. En la recomendación 3 del informe (A/59/373, párr. 40) se pedía a la Biblioteca Dag Hammarskjöld y la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra:

> "... elaborar y adoptar normas comunes de productividad en todas las principales áreas de actividad, y mantener un mecanismo adecuado para evaluar la actuación profesional en relación con dichas normas. Como parte de este proceso, se debería considerar la revisión de los nuevos indicadores de la actuación profesional para el marco estratégico (2006- 2007) elaborados por la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra."

Como consecuencia del proceso de reorientación iniciado en 2002 por el Departamento de Información Pública, se ha implantado una mentalidad de evaluación en todos los ámbitos de actividad del Departamento. Han sido supervisadas y evaluadas las nuevas actividades emprendidas por la Biblioteca Dag Hammarskjöld. Ésta y la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra han establecido normas comunes de productividad en todos los campos principales de sus operaciones, incluido el mantenimiento de estadísticas sobre las consultas.

8. En la recomendación 4 del informe (A/59/373, párr. 41) se pide a ambas bibliotecas:

> "... transferir los documentos antiguos a formato electrónico como un proyecto especial, que entrañaría el intercambio de recursos. Este proyecto debería incluir la digitalización, la conversión de los antiguos ficheros y la indexación de los documentos de las Naciones Unidas anteriores a 1979. Se debería determinar con precisión todo el alcance de las tareas, formular una estrategia y un calendario para llevarlas a cabo y determinar y movilizar los recursos necesarios."

Como se indica en el párrafo 4 a) *supra*, la digitalización de la documentación de las Naciones Unidas es un proyecto de cooperación entre ambas bibliotecas, compartiéndose los recursos para aumentar la eficacia y la rapidez de procesamiento. La división del trabajo se basa en la disponibilidad de equipo y material en ambas bibliotecas. De acuerdo con su mandato, la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra mantiene colecciones de archivos del material que adquiere, por lo cual se dio prioridad a la conversión retrospectiva de su catálogo de tarjetas, que se ultimó a finales de 2003. La conversión del catálogo de tarjetas de la Biblioteca Dag Hammarskjöld se está llevando a cabo como un proyecto especial en el marco del plan maestro de mejoras de infraestructura. El traslado de las colecciones y la eliminación de varios epígrafes en las colecciones de material externo evitará la necesidad de convertir las tarjetas de esos epígrafes. La indización de los documentos anteriores a 1979 se está efectuando paralelamente al programa de digitalización.

C. Colaboración entre las bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas

9. Como se señala en los párrafos 4 c) y 5 *supra*, la Biblioteca Dag Hammarskjöld ha seguido desempeñando un activo papel en las actividades bibliotecarias interinstitucionales. Además de gestionar el Consorcio de las Naciones Unidas, ha aportado una nueva perspectiva para transformar las bibliotecas del sistema y se encargó de presentar el informe citado del Secretario General sobre modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas (A/AC.198/2005/4) a la reunión del Grupo interinstitucional de intercambio de conocimientos y gestión de la información celebrada en octubre de 2005, que hizo suyo el informe. En la misma reunión las bibliotecas del sistema fueron invitadas a participar en la labor del Comité Directivo.

10. En dicha reunión se presentó un portal central recientemente creado para acceder a todos los recursos de las bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas, que fue aprobado por las bibliotecas de la Organización. Este portal también incluye enlaces con todos los servicios de publicaciones del sistema de las Naciones Unidas. La puesta en marcha de este portal de acceso, que las diferentes bibliotecas actualizan constantemente, supuso la desaparición del sistema compartido de catalogación y acceso público del sistema de las Naciones Unidas y, en consecuencia, un ahorro para la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación en los gastos que entrañaba su mantenimiento.

11. Con la conclusión de las actividades antes señaladas, se han cumplido todas las recomendaciones formuladas en el informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna.

III. Nuevas orientaciones para las bibliotecas de las Naciones Unidas

A. Convertirse en centros de conocimiento: prestar nuevos servicios y modernizar los servicios tradicionales

12. Las bibliotecas de las Naciones Unidas están dejando atrás su tradicional papel de depositarios independientes para asumir una nueva función de redes de comunidades que comparten conocimientos; están pasando de construir y mantener colecciones de libros y revistas a facilitar un entorno que promueva los conocimientos y el intercambio de información entre las partes interesadas. Las bibliotecas de las Naciones Unidas están reorientando sus productos y servicios, los espacios físicos, las aptitudes del personal y sus relaciones con los colegas de la Organización a fin de proporcionar un apoyo oportuno y pertinente a un número cada vez mayor y más diverso de clientes. También se están reestructurando y renovando las competencias de la plantilla a fin de satisfacer las necesidades de este nuevo y exigente entorno laboral. Las bibliotecas de las Naciones Unidas prestan cada vez más un servicio personalizado y un apoyo directo a los grupos interesados, lo cual conduce a una difusión más eficaz de la información. El personal está aprendiendo a adaptarse al nuevo entorno creado por la tecnología y los recursos disponibles en la Internet para ofrecer acceso a diversas colecciones electrónicas, independientemente de su ubicación. Las colecciones impresas siguen manteniéndose y se tratan de hallar nuevos

métodos para dar a conocer sus contenidos. A fin de reflejar estos cambios y ofrecer una nueva imagen, se propone que la denominación oficial de la Biblioteca sea: "Biblioteca y Centro de Intercambio de Conocimientos Dag Hammarskjöld".

13. Una de las principales dificultades que afrontan las bibliotecas de las Naciones Unidas es el reajuste de sus servicios en función de las prioridades operacionales. El repliegue propio de la labor técnica tradicional de las bibliotecas del sistema, que era necesario antes de la irrupción de las redes, ha sido sustituido por un modelo de servicio que se orienta hacia el establecimiento de conexiones para sus usuarios entre documentos y funciones, entre personas y documentos y entre personas y personas. Al igual que con otras bibliotecas institucionales de todo el mundo, los grupos de clientes de las bibliotecas de la Organización se enfrentan a una cantidad de información abrumadora de gestionar y a un entorno laboral en rápida evolución que introduce constantemente nuevas tecnologías, nuevas redes y nuevos colegas.

14. El intercambio de conocimientos y la gestión de contenidos son aspectos esenciales de la reforma de la gestión. Las bibliotecas de todos los lugares de destino están reorientando y reforzando sus funciones en este sentido. En el segundo trimestre de 2005, la Biblioteca asumió la responsabilidad de gestionar la Intranet de la Organización: iSeek, en un intento por favorecer y mejorar las comunicaciones internas. Se realizaron experimentos con los nuevos métodos para alentar un diálogo de arriba abajo, de abajo arriba y transversal en toda la Organización. El resultado fue un papel más destacado y pragmático en la reforma de la gestión, contribuyendo así al fortalecimiento de las Naciones Unidas mediante un mejor intercambio de información y conocimientos. Además de modernizar la Intranet, la Biblioteca formuló una estrategia de comunicación interna en toda la Secretaría cuyo objetivo es garantizar a todo el personal de la Secretaría, cualquiera que sea su lugar de destino, acceso al mismo nivel de información y a una interfaz de fácil uso que enlace con todos los instrumentos institucionales. Se prestó atención a la utilización práctica del sitio de la Intranet y su accesibilidad en todos los lugares de destino y oficinas fuera de la Sede, incluida la red de centros y servicios de información de las Naciones Unidas, así como las misiones de mantenimiento de la paz. El sitio se actualiza con frecuencia incorporando nuevas historias y fotografías, destacando los eventos que son de importancia para el personal. El plan subyacente era crear una Intranet coherente para el personal de las Naciones Unidas en todo el mundo, utilizando un diseño homogéneo y una tecnología estándar, además de transmitir mensajes pertinentes y actualizados. Aunque de alcance mundial, una parte del contenido es de relevancia específica para cada lugar de destino. Los casos de que se tiene conocimiento y las reacciones de los centros de coordinación de los departamentos indican que la remodelación de iSeek ha sido acogida favorablemente por el personal de las Naciones Unidas y el sitio se está convirtiendo en su principal fuente de información interna.

15. A fin de adaptarse a un paradigma de información en constante evolución, se organizaron nuevos cursos de formación para ayudar a los clientes de la Organización a utilizar la gran cantidad de servicios y fuentes de información disponibles. Como en años precedentes, se organizaron cursos de formación sobre acceso a la documentación de las Naciones Unidas, métodos de búsqueda para acceder a la gran variedad de recursos de la Internet, servicios de adiestramiento y sesiones de capacitación personalizada. Los instructores en materia de información ayudan al personal a encontrar y organizar la información en sus oficinas y terminales en el marco de una nueva iniciativa: el programa de gestión personal del conocimiento.

16. El programa de gestión personal del conocimiento trata de crear un servicio consultivo sobre gestión de la información, asistiendo al personal y las delegaciones de las Naciones Unidas en un entorno de información cada vez más complejo mediante servicios de apoyo directo que se prestan caso por caso para solucionar problemas concretos. Las necesidades de usuarios individuales y equipos reducidos se atienden mediante un proceso de detección de las carencias de conocimientos y una formación individual y colectiva en los instrumentos y técnicas que permiten colmar esas lagunas. En la puesta en marcha de este servicio participó personal de todas las categorías y secciones de la Biblioteca. Los profesionales bibliotecarios se están transformando en facilitadores de la interconexión, en miembros esenciales del equipo de la comunidad de trabajadores del conocimiento de las Naciones Unidas, que están contribuyendo a cambiar la percepción de la labor de la Biblioteca y expandiendo su presencia en toda la Organización. Mediante entrevistas, los funcionarios determinaron las necesidades de información del personal en general y las misiones permanentes, complementándose posteriormente con sesiones de adiestramiento para ayudar a gestionar el exceso de información que recibe diariamente el personal en sus computadoras, teléfonos móviles y diversos otros medios de comunicación. El personal encuestado manifestó la necesidad de asesoramiento y adiestramiento en materia de creación, gestión y acceso, que es lo que ofrece el programa de gestión personal del conocimiento. A finales de 2005, 48 funcionarios de bibliotecas habían sido capacitados como entrevistadores en el marco del programa, habiéndose encontrado con 260 clientes y determinado las necesidades de adiestramiento. Las entrevistas revelaron que las necesidades más acuciantes de formación y adiestramiento se inscribían en los ámbitos siguientes: archivo de correo electrónico, búsqueda de documentación de la Organización y utilización de recursos electrónicos. Entre otras necesidades de adiestramiento citadas, cabe citar la organización de colecciones de investigación, la búsqueda en iSeek y la Web o la comprensión del uso de los instrumentos de gestión informática y “weblogs”, así como técnicas de archivo electrónico haciendo uso de Lotus Notes, Quickplace y Microsoft Word. Sobre la base de esta evaluación, se organizaron 11 módulos de adiestramiento y se elaboró una colección de 20 “knowledge pointers”. En estos documentos de una página dan consejos sobre la utilización de aplicaciones informáticas, la gestión de los archivos de correo electrónico o las tareas de búsqueda. La Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra está elaborando un conjunto impreso de esos “pointers” que se pondrá a disposición de todos los miembros del Comité Directivo. La Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra ha adoptado una estrategia similar de servicios directos de apoyo a la información centrados en los clientes que se prestan a los participantes en su programa de orientación.

17. Se estableció una estrecha asociación con la División de Servicios de Tecnología de la Información en la puesta en marcha de las nuevas actividades (gestión personal del conocimiento e iSeek). La labor futura comportará una estrecha colaboración con el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y la Oficina de Gestión de Recursos Humanos en particular. Las encuestas efectuadas entre el personal de la Biblioteca (participación en el proceso) y los clientes (utilidad) sobre el programa de gestión personal del conocimiento arrojaron un 87% y un 89,7%, respectivamente, de satisfacción general.

18. Las bibliotecas interconectadas “sin paredes” e iniciativas como el programa de gestión personal del conocimiento darán mayor visibilidad a los profesionales de la información de las Naciones Unidas. En el marco del plan maestro de mejoras de

infraestructura, se han formulado recomendaciones para renovar y remodelar la Biblioteca, lo que ofrece nuevas posibilidades de innovación. Durante la fase de renovación, deberán establecerse centros de servicio, servicios de consulta y colecciones en distintos lugares para asegurar el apoyo de los clientes. Los servicios bibliotecarios se ampliarán a los departamentos, incluido el personal de los grupos que no hayan hecho anteriormente uso de los servicios tradicionales de biblioteca. Durante el proceso de cambio, y en lo sucesivo, seguirán manteniéndose importantes funciones y servicios tradicionales de biblioteca, en particular las colecciones impresas esenciales.

19. Otro reto que encara la Biblioteca Dag Hammarskjöld, así como otras bibliotecas de las Naciones Unidas y de todo el mundo, es la transición de la publicación impresa a la electrónica. Se calcula que un 70% de las publicaciones periódicas comerciales están disponibles actualmente en formato electrónico, tendencia que ha ido acompañada de un drástico incremento de los precios de suscripción. Hoy en día, la suscripción a esos recursos representa más del 40% de los recursos no relacionados con el personal del presupuesto de la Biblioteca, porcentaje que está aumentando. En el caso de los clientes, esto se ha traducido en un acceso a distancia ininterrumpido, pese a que el costo creciente de los servicios que sólo están disponibles en formato electrónico a partir de fuentes patentadas ha afectado gravemente al poder adquisitivo de los presupuestos de las bibliotecas y en los departamentos usuarios se habrán de adoptar nuevos mecanismos de participación en la financiación de los gastos. A este respecto, se ha prestado mayor atención a la información electrónica para velar por que esos recursos se utilicen con eficacia y respondan a las necesidades específicas de los usuarios.

B. Gestionar el proceso de cambio: transformar las capacidades y los servicios de las bibliotecas

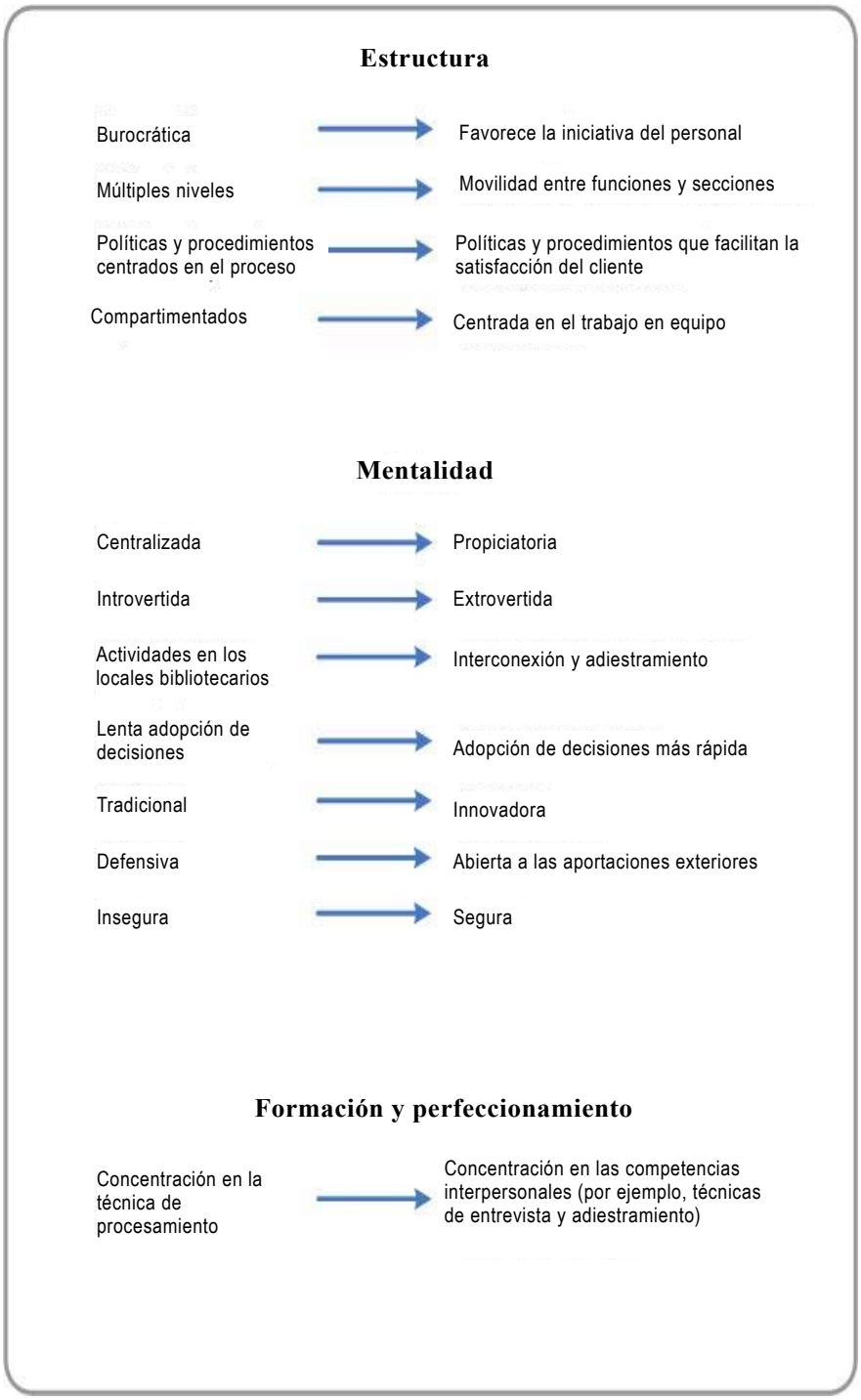
20. Para que un proceso de cambio culmine con éxito, es preciso que un grupo de personas haga las veces de motor o catalizador del cambio. En la Biblioteca Dag Hammarskjöld, el personal de todas las categorías participante en el programa de gestión personal del conocimiento cumplió este cometido. Este grupo, que en su estructura organizativa responde ante diversas secciones, fue el agente del cambio mediante su participación en la redacción de los documentos de estrategia, aportando ideas para los nuevos servicios, estableciendo grupos de debate y dirigiendo, apoyando y sustentando las iniciativas de capacitación para el personal bibliotecario y los clientes. Se generó así un sentimiento de identificación con el proceso de cambio que garantizó la dedicación del personal participante, tanto profesional como administrativo. No todo el personal que participó en el programa de gestión personal del conocimiento se implicó plenamente en el proceso; algunos tuvieron dificultades para adaptarse a este nuevo planteamiento, ya que comportaba un grado de interacción con los clientes muy superior al que ellos estaban acostumbrados. En la mayoría de los casos, sin embargo, el nuevo enfoque obligó al personal a asumir nuevos papeles y desafíos, a lo que accedieron de buena gana.

21. El personal participó asimismo en algunas de las actividades más destacadas, como una serie de conferencias y conversaciones organizada por la Biblioteca con motivo del centenario de Dag Hammarskjöld en 2005, con la asistencia del Gobierno de Suecia. Estos actos reunieron a cargos directivos superiores, reputados expertos, funcionarios de las Naciones Unidas y misiones para deliberar acerca de

diversos temas, desde el legado de Dag Hammarskjöld hasta el socorro en casos de desastre o el mantenimiento de la paz. La remodelación de la Intranet en agosto de 2005 permitió aumentar la repercusión de esos acontecimientos y otras actividades de nuevo cuño.

22. Las innovaciones descritas en el presente informe trajeron consigo un cambio en la percepción del personal de la Biblioteca Dag Hammarskjöld y un mayor protagonismo de éste. En lugar de trabajar fundamentalmente entre bastidores, el personal de la Biblioteca ha pasado a participar más activamente en una gran variedad de actividades en toda la Organización y en la gestión de nuevos proyectos y eventos, impulsando diferentes maneras de entablar conexiones. La Biblioteca ha avanzado en la transformación de sus servicios, personal e imagen en los 12 últimos meses. No obstante, se prevén más cambios a lo largo de todo el bienio próximo y en lo sucesivo. El personal seguirá beneficiándose de nuevos cursos de formación y adiestramiento personal para ayudarle a adaptarse al proceso. La transmisión de mensajes positivos y la promoción de nuevas actividades y una nueva imagen contribuirán a superar algunos de los escollos. En diciembre de 2005 se organizó un retiro para el personal de la Biblioteca, en el que participaron 28 funcionarios de servicios generales y del cuadro orgánico. El encuentro ofreció una oportunidad de trabajar en equipo, de consensuar objetivos y de hallar soluciones para alcanzarlos. La Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra también organizó un curso práctico de formación para todo el personal a fin de reflexionar sobre las actividades futuras. En el gráfico 1 se muestra una visión general de algunos de los objetivos del proceso de cambio.

Gráfico 1
Transición de las colecciones a las conexiones



C. Ampliar el alcance

23. Las bibliotecas depositarias han desempeñado un papel clave en la estrategia de divulgación de las Naciones Unidas, dado que esas mismas instituciones han sido transformadas y los servicios que se les prestan han de ser actualizados para hallar nuevas modalidades de difundir la información y los conocimientos. Un estudio realizado en 2004 demostró que la mayor parte de las bibliotecas depositarias analizadas, incluidas las de los países en desarrollo, tienen acceso a la Internet en sus dependencias: el 100% de las bibliotecas en Europa oriental, Europa occidental y América del Norte; el 94,2% en Asia y el Pacífico; el 88% en América Latina y el Caribe; el 86,7% en Asia occidental y el 76,6% en África. Todas las bibliotecas depositarias han solicitado aumentar y mejorar su acceso a la información electrónica. Las colecciones impresas requieren espacio y no son fáciles de organizar. Algunas bibliotecas depositarias quisieran seguir recibiendo documentos impresos, además de acceso electrónico, aunque es interesante precisar que la mayoría de esas peticiones provienen de bibliotecas depositarias de países en desarrollo.

24. El acceso a la información electrónica requiere tecnología e infraestructura de que carecen muchas de las bibliotecas en los países en desarrollo. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ha empezado a sondear las posibilidades de financiación entre fundaciones y otros donantes para tratar de resolver algunos de los problemas y esas instituciones se puedan beneficiar del valioso volumen de información y conocimientos disponibles en los documentos de las Naciones Unidas y en la Internet. Además, se han analizado con esas bibliotecas nuevas posibilidades de alentar el uso de los materiales de la Organización. En el tercer trimestre de 2005, se envió un conjunto de recursos: “Exhibition in a Box”, que incluía publicaciones, octavillas y carteles, a 400 bibliotecas depositarias de 145 países y a todos los centros y servicios de información de las Naciones Unidas. Los materiales y carteles relacionados con 12 grandes ámbitos de actividad de la Organización se compendiaron en un cartel: “UN Milestones”, que constituía el eje de la exposición. Se invitó a todas las bibliotecas depositarias a que sumaran a la exposición cualquier otra cuestión relacionada con las Naciones Unidas que pudiera ser de interés para su país o región. Se pidió a todas que inaugurara la exposición el 24 de octubre de 2005, Día de las Naciones Unidas, o alrededor de esa fecha. Se creó una página en la Web sobre el proyecto, en la que se incluyen las reacciones y fotografías recibidas. La mayoría de las bibliotecas depositarias hicieron uso de esos recursos para promover sus actividades en el plano local.

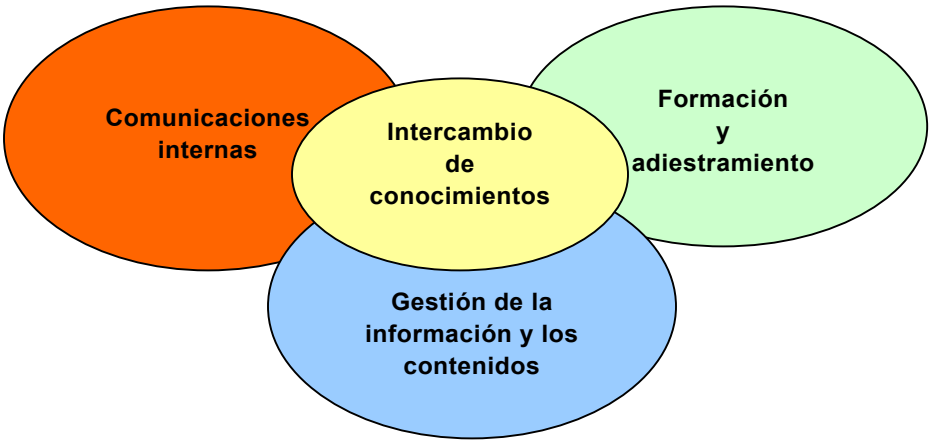
25. La Dependencia de Comunicaciones Internas, parte de la Sección de Intercambio de Conocimientos de la Biblioteca que gestiona iSeek, colabora estrechamente con el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz para dar con enfoques coherentes en el suministro de información a las operaciones de mantenimiento de la paz. La disponibilidad de toda la información esencial en las terminales facilitará el proceso de toma de decisiones sobre el terreno. La Dependencia de Comunicaciones Internas también está prestando apoyo y orientación a las oficinas situadas fuera de la Sede para garantizar la adopción de un enfoque común en la gestión del contenido en la Intranet y mejorar así las comunicaciones internas. Los altos cargos bibliotecarios de la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico fueron designados coordinadores de contenidos de la nueva Intranet y sus equipos de trabajo en estrecha cooperación con la Dependencia de Comunicaciones Internas.

D. Redefinición y reorientación

26. Una gran dificultad para la Biblioteca Dag Hammarskjöld y otras bibliotecas de las Naciones Unidas será apoyar más eficazmente las necesidades de información de clientes diversos en un entorno informativo en constante evolución, en el cual los trabajadores del conocimiento encaran un exceso de información causado por el número y la complejidad crecientes de las cuestiones. Al agilizar algunos de los procesos tradicionales de las bibliotecas y seguir manteniendo determinadas colecciones impresas, las bibliotecas de las Naciones Unidas responderán a ese reto con una reorientación hacia los tres grandes ámbitos de concentración anteriormente descritos que se muestran en el gráfico 2:

Gráfico 2
Redefinición y reorientación de las bibliotecas de las Naciones Unidas

- Gestión de la información y los contenidos
- Formación y adiestramiento
- Comunicaciones internas



IV. Conclusiones

27. Las bibliotecas de las Naciones Unidas se están convirtiendo en agentes clave del intercambio de conocimientos y la gestión de los contenidos en la Organización y están ahora en condiciones de desempeñar una función más significativa en el proceso de reforma, contribuyendo a las comunicaciones internas y proporcionando un mejor acceso a la información y el conocimiento. La combinación de experiencia, entendimiento y memoria institucional que poseen las bibliotecas de las Naciones Unidas y su personal puede aportar una contribución considerable a ese empeño. Las bibliotecas de la Organización han seguido cumpliendo con sus mandatos originales, a la vez que se han ido adaptando a los innovadores enfoques, instrumentos y competencias del siglo XXI. Las colecciones impresas se mantendrán, a la vez que nuevos métodos de custodia y preservación permitirán al personal de las bibliotecas dedicar más tiempo y esfuerzo a descubrir y promover la pertinencia y el valor de sus instituciones. El objetivo de esta reorientación es asegurar la relevancia de las bibliotecas de las Naciones Unidas, convirtiéndolas en facilitadores de una comunidad interconectada, y lograr que sus plantillas sean una parte fundamental del equipo de trabajadores del conocimiento de la comunidad de las Naciones Unidas.

Anexo

Bibliotecas de las Naciones Unidas que forman parte del Comité Directivo para la modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas

Las bibliotecas de las Naciones Unidas representadas en el Comité Directivo para la modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas comprenden 10 instituciones independientes:

Biblioteca Dag Hammarskjöld en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York

Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra

Bibliotecas de las Naciones Unidas en Viena, que prestan sus servicios a la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, a la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, a la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, a la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial, y a la Comisión Preparatoria de la Organización del Tratado de prohibición completa de los ensayos nucleares

Biblioteca Sérgio Vieira de Mello en Nairobi, que incluye las bibliotecas del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, del Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos y del Servicio de Información de las Naciones Unidas

Las bibliotecas de las siguientes comisiones regionales:

Comisión Económica para África

Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico

Comisión Económica y Social para Asia Occidental

Y las bibliotecas de:

La Universidad de las Naciones Unidas

El Tribunal Penal Internacional para Rwanda