

**Генеральная Ассамблея**

Distr.: General
4 February 2005
Russian
Original: English

Комитет по информации**Двадцать седьмая сессия**

18–28 апреля 2005 года

Модернизация библиотек Организации Объединенных Наций и комплексное управление ими: новые стратегические направления деятельности**Доклад Генерального секретаря***Резюме*

Библиотеки Организации Объединенных Наций прилагают скоординированные усилия для обеспечения того, чтобы их деятельность и услуги всесторонне способствовали достижению нынешних целей Организации и решению стоящих перед ней задач. Технический прогресс и организационные изменения предоставляют библиотекам Организации Объединенных Наций возможности осуществить переход от выполнения функций автономных книгохранилищ к новой роли в качестве сети обеспечивающих распространение знаний структур, т.е. от хранения библиотечных фондов к подключению к информационным источникам, смещая акцент с создания и пополнения собраний книг и периодических изданий на содействие созданию условий для непрерывного повышения уровня знаний и обмена информацией между заинтересованными сторонами.

Библиотеки Организации Объединенных Наций создают новые продукты и налаживают новые формы обслуживания, переоборудуют свои помещения, повышают квалификацию своего персонала и перестраивают свои рабочие отношения с коллегами по системе Организации Объединенных Наций для своевременного предоставления услуг, отвечающих потребностям расширяющегося круга клиентов. Они также перенацеливают свой персонал на решение новых задач и пересматривают требования в отношении его квалификации для учета сложных новых условий работы. Библиотеки будут использовать самые передовые информационные технологии для удовлетворения растущего спроса на надежные информационные ресурсы, помогающие заниматься решением глобальных проблем. Новая модель поможет нуждающимся в информации клиентам незамедлительно получать самые полезные, актуальные и авторитетные данные. Библиотеки Организации Объединенных Наций будут делать все большее упор на задействование специалистов-консультантов и советников для индиви

дуального обслуживания клиентов и оказания им непосредственной поддержки, что приведет к повышению эффективности использования информации.

Продолжая выполнять важные традиционные библиотечные функции, включая хранение и пополнение отдельных собраний в печатной форме, и оказывать соответствующие услуги, библиотеки Организации Объединенных Наций будут иметь больше возможностей для удовлетворения информационных потребностей своей разнообразной клиентуры в нынешних постоянно изменяющихся и непростых условиях работы по информационному обеспечению, — условиях, в которых работники сферы знаний сталкиваются с проблемой информационной перегрузки, вызываемой постоянным ростом числа и сложности вопросов, которые они должны решать.

Библиотеки Организации Объединенных Наций используют новые подходы, инструменты и навыки для содействия повышению значимости и ценности тех богатых информационных ресурсов, которые имеются в их распоряжении. Они становятся посредниками в деле налаживания взаимодействия, важными «членами команды» в сообществе работников сферы знаний системы Организации Объединенных Наций.

I. Введение

1. В своей резолюции 59/126 В Генеральная Ассамблея приветствовала прогресс, о котором сообщил Генеральный секретарь в своем докладе о модернизации библиотек Организации Объединенных Наций и комплексном управлении ими и углубленном обзоре библиотечной деятельности (см. A/AC.198/2004/4), отметила пункт 50 своей резолюции 58/270, в котором она просила Генерального секретаря провести через Управление служб внутреннего надзора обзор функционирования библиотек Организации Объединенных Наций и управления ими в целях оценки кадровых потребностей в этих библиотеках с учетом технологических достижений в сфере оказания информационных услуг, представить Ассамблее на ее пятьдесят девятой сессии доклад по этому вопросу и препроводить этот доклад Комитету по информации на его двадцать седьмой сессии. В сентябре 2004 года Управление служб внутреннего надзора в своем докладе Генеральной Ассамблее (A/59/373, пункт 38) вынесло рекомендацию о том, что в целях обеспечения непрерывного и эффективного сотрудничества между библиотеками Руководящему комитету по модернизации библиотек Организации Объединенных Наций и комплексному управлению ими (далее «Руководящий комитет») следует разработать новую политику Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания и предложить ее Ассамблее для утверждения. В рамках этой новой политики следует, в частности, рассмотреть будущую роль библиотек Организации Объединенных Наций в свете использования современных технологий, включая сеть Интернет, и попытаться уточнить мандат Руководящего комитета и источники его финансирования.

2. В настоящем докладе, представляемом во исполнение резолюции 59/126 В, определяются стратегические направления деятельности библиотек, обслуживающих Секретариат Организации Объединенных Наций, ее органы, государства-члены и более широкий круг имеющих отношение к ней сторон. Подготовленный в первую очередь на основе материалов, полученных от Библиотеки им. Дага Хаммаршельда в Нью-Йорке и Библиотеки Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве (ЮНОГ), а также с учетом материалов, поступивших от других библиотек Организации Объединенных Наций, настоящий доклад позволяет получить представление о том, как библиотеки Организации Объединенных Наций преобразуют себя для участия в жизни мирового сообщества в современных условиях, когда информация и знания имеют решающее значение для принятия решений. Дополнительная информация о библиотечной деятельности, испрошенная Генеральной Ассамблеей в ее резолюции 59/126 В, содержится в докладе Генерального секретаря о продолжении переориентации деятельности Департамента общественной информации (A/AC.198/2005/2).

3. Настоящий доклад касается тех библиотек Организации Объединенных Наций, которые представлены в Руководящем комитете (см. приложение). Кроме того, имеются библиотеки в рамках других программ и сотни мелких местных библиотек в различных подразделениях системы Организации Объединенных Наций, включая информационные центры Организации Объединенных Наций, в более чем 100 странах. Ожидается, что многие из кратко описанных в настоящем докладе изменений повлияют на работу всех библиотек, обслуживающих сообщество Организации Объединенных Наций.

II. Работа библиотек в контексте деятельности Организации Объединенных Наций

4. Библиотечное сообщество Организации Объединенных Наций имеет широкий членский состав, включая библиотеки системы Организации Объединенных Наций и депозитарные библиотеки. С 1946 года для обеспечения повсеместного доступа к важной информации, касающейся мира и безопасности, прав человека, экономического и социального развития, гуманитарных вопросов и международного права, Библиотека им. Дага Хаммаршельда координирует распространение документов и изданий Организации Объединенных Наций среди пользователей во всем мире через свою сеть депозитарных библиотек, в которую входят более 400 таких библиотек в более чем 140 странах. Каждая входящая в эту сеть библиотека хранит и пополняет собрание материалов Организации Объединенных Наций, выпускаемых с даты получения ею статуса депозитарной библиотеки. Пользуясь этими собраниями, широкая общественность может бесплатно ознакомиться с документами и изданиями Организации Объединенных Наций.

5. Библиотеки Организации Объединенных Наций играют роль, аналогичную роли национальных библиотек, поскольку они отвечают за сохранение всех материалов, публикуемых Организацией во всех местах службы, и обеспечение доступа к ним, как это предусмотрено мандатом Библиотеки им. Дага Хаммаршельда:

«Главная задача Библиотеки заключается в обеспечении возможности делегациям, Секретариату и другим официальным группам Организации получать в возможно краткий срок, с наибольшими удобствами и наиболее экономичным образом, библиотечные материалы и информацию, необходимую им для выполнения их обязанностей. В зависимости от потребностей указанных групп будет установлено, какие материалы следует собирать и какие виды обслуживания необходимо предоставлять» (A/C.5/298, пункт 4).

6. До 80-х годов удаленность библиотек Организации Объединенных Наций друг от друга и время, требовавшееся для препровождения документации, обусловливали их некоторую изолированность. Кроме того, каждая библиотека дублировала отдельные собрания и деятельность других библиотек, поскольку легких способов совместного использования ресурсов не существовало. Вследствие того, что, помимо затрат времени на доставку материалов в библиотеки системы, в каждом местоположении необходимо было затрачивать время на то, чтобы заново составлять каталоги, получение текущей информации часто было проблематичным. Квалификация библиотечного персонала и, следовательно, качество обслуживания значительно различались между отдельными местоположениями, завися от уровня организуемой профессиональной и технической подготовки. В то время как другие базирующиеся в различных странах вспомогательные службы, такие, как финансовые и кадровые, стандартизировали процедуры и методы своей работы, библиотеки Организации Объединенных Наций не пошли по такому же пути. Несмотря на это было признано, что библиотеки играют роль полезных вспомогательных служб.

7. В 90-х годах, когда в отделениях Организации Объединенных Наций во всем мире были внедрены настольные компьютеры и информационно-

коммуникационные технологии (ИКТ), сотрудники подразделений Секретариата всех профилей начали использовать электронную почту и Интернет для обмена документами и доступа к текущей информации. Соответствующее программное обеспечение позволило придать работе сотрудников более независимый характер. К середине 90-х годов большинство сотрудников Организации Объединенных Наций на своих рабочих местах без труда использовали персональные компьютеры в качестве одного из основных рабочих инструментов, а ИКТ — в качестве инструментов для обмена информацией.

8. Вместе с тем многие библиотеки остались в стороне от внедрения новых, в большей мере индивидуализированных технологий, вложив значительные средства в крупномасштабные и сложные системы управления библиотечным делом, ранее использовавшиеся библиотеками многих стран. Наличие этих старых систем фактически приводило к тому, что библиотеки применяли компьютеры в первую очередь для составления и ведения каталогов, в результате чего сотрудники библиотек, в свою очередь, сосредоточивали внимание на аспектах библиотечной работы, связанных с обработкой информации. Тем временем более гибкие технологии на базе Интернета обеспечивали пользователям быстрый доступ к информации, не требуя от них обширной подготовки или глубокого понимания технических систем.

9. Библиотеки Организации Объединенных Наций обеспечивали максимальную отдачу от усилий, затраченных ими на создание этих основных систем, на основе взаимного сотрудничества, примером результатов которого является база библиографических данных по документации Организации Объединенных Наций, созданная Библиотекой им. Дага Хаммаршельда и Библиотекой Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве. Эта база данных была первоначально установлена на большой ЭВМ, которой совместно пользовались Нью-Йорк и Женева, а затем перенесена на местные комплексные системы управления библиотечным делом. Библиотекам региональных комиссий и других подразделений было предложено объединить усилия в рамках совместной программы индексации и подготавливать библиографические данные по документации Организации Объединенных Наций, выпускаемой в их соответствующих местах службы. Кроме того, Библиотека им. Дага Хаммаршельда координировала усилия по созданию и пополнению тезауруса по Библиографической информационной системе Организации Объединенных Наций (ЮНБИС) для всех библиотек Организации Объединенных Наций, обеспечивая тем самым контролируемое использование единой терминологии для описания документации Организации Объединенных Наций и библиотечных материалов, поступающих из внешних источников. Создание этого многоязычного тезауруса стало одним из важнейших достижений в деле электронной публикации информации Организации Объединенных Наций, поскольку он обеспечивает возможность тематического поиска официальных документов Организации Объединенных Наций на всех шести официальных языках Организации в Системе официальной документации (СОД).

10. Вместе с тем, работа по подготовке этих ценных инструментов, как и многие другие прилагаемые библиотеками усилия, была невидимой для пользователей и для сотрудников, не имеющих отношения к библиотекам. В начале нового тысячелетия во всем мире начали задаваться вопросы по поводу предназначения библиотек Организации Объединенных Наций и характера их работы. Информационный взрыв и резко возросшие ожидания умеющих пользо-

ваться компьютерами клиентов, находящихся на одном краю «цифровой пропасти», и расширение круга потребностей клиентов, находящихся на ее другом краю, заставили библиотеки Организации Объединенных Наций задуматься о том, сохраняет ли их работа эффективность. В 2000–2004 годах был проведен ряд обзоров деятельности библиотек Организации Объединенных Наций, по итогам которых были выявлены проблемы в области управления и вынесены рекомендации.

11. Хотя много внимания в ходе этих обзоров было сосредоточено на крупнейшей библиотеке сети, каковой является Библиотека им. Дага Хаммаршельда, было признано, что настало время изучить работу всех библиотек Организации Объединенных Наций и порядок их взаимодействия. В своей резолюции 58/101 В Генеральная Ассамблея приветствовала создание Руководящего комитета как одну из мер по совершенствованию библиотечного обслуживания. Работающий под председательством Департамента общественной информации на основе скоординированных подходов к управлению и совместной разработки политики Руководящий комитет был создан в целях облегчения взаимодействия и содействия реализации инициатив по созданию динамичной и полностью функциональной сети взаимодополняющих библиотечных служб в рамках всей Организации.

12. Со временем эффективность работы Руководящего комитета, которому поручено направлять и контролировать деятельность по разработке новой политики в отношении библиотек Организации Объединенных Наций, будет повышена за счет укрепления сети библиотек Организации Объединенных Наций.

III. Новые направления деятельности библиотек Организации Объединенных Наций

A. Переход от создания и пополнения библиотечных фондов к подключению к информационным источникам

13. Библиотеки повышают ценность отдельных изданий и документов, анализируя и систематизируя их и делая их доступными в своих фондах. Поскольку характер фондов библиотек Организации Объединенных Наций изменяется в условиях технического прогресса, потенциальные возможности повышения их ценности библиотеками также возрастут, создавая предпосылки для налаживания новых, в большей мере соответствующих потребностям видов обслуживания.

14. Документы Организации будут по-прежнему являться основой фондов библиотек Организации Объединенных Наций, и больше усилий и ресурсов будет направляться на решение задачи не просто сохранения этих материалов, но и обеспечения их доступности и наличия. Библиотека им. Дага Хаммаршельда сосредоточит свои кадровые ресурсы на решении задачи обеспечения доступности уникальных собраний документов Организации Объединенных Наций, с тем чтобы сделать возможным их оптимальное использование.

15. Расширившиеся возможности получения информационных ресурсов и приобретения недорогостоящих книг через Интернет позволяют библиотекам

Организации Объединенных Наций переоценить политику в отношении своих фондов. Научные работники и другие пользователи все реже посещают библиотеки, обходясь, как правило, теми материалами, которые свободно доступны в Интернете. Библиотеки будут использовать технические новшества для подготовки по соответствующим запросам подборок внешних материалов в электронной форме, задействуя системы, обеспечивающие доступ к множеству типов информационных ресурсов, хранящихся в различных базах данных. Хотя собрания материалов в печатной форме не исчезнут, их размеры уменьшатся и они будут носить более специализированный характер.

16. Одной из важных функций библиотек Организации Объединенных Наций всегда являлось централизованное обеспечение доступа к дорогостоящей периодической литературе. За последние 10 лет количество периодических изданий, доступных для этих библиотек в электронной форме (в отличие от печатной), увеличилось более чем на 50 процентов. Библиотеки добились значительного прогресса в деле совместной закупки этих дорогостоящих ресурсов, действуя через Консорциум по приобретению электронной информации системы Организации Объединенных Наций для заключения соглашений о подписке по более низким ценам, что обеспечивает снижение расходов Организации. В предстоящие годы продавцы электронных периодических изданий и новостные агентства будут разрабатывать системы, позволяющие предоставлять их материалы по соответствующим запросам непосредственно отдельным пользователям. Библиотеки Организации Объединенных Наций переориентируют своих соответствующих специалистов на оказание пользователям помощи в работе с множеством источников и выборе оптимальных механизмов получения информации с использованием встроенных механизмов наблюдения для анализа и оценки потребностей пользователей. Все эти изменения, осуществлению которых будет способствовать расширение масштабов совместного использования ресурсов, приведут к сокращению числа случаев дублирования закупок, сопряженного со значительными дополнительными расходами.

17. Библиотеки Организации Объединенных Наций будут во все большей мере использовать электронные источники для создания новых информационных продуктов, с тем чтобы суммировать, фильтровать и своевременно отбирать требующуюся для пользователей информацию. Сотрудники библиотек, которые раньше затрачивали значительную часть рабочего времени на решение задач, связанных с обработкой данных, станут заниматься интернет-продуктами, обеспечивающими рассылку индивидуализированных сообщений и кратких сводок текущей информации, ссылки на специализированные сайты, поиск по ресурсам организаций и рабочих групп и переработку информации Организации Объединенных Наций с учетом потребности различных групп пользователей. Например, Библиотека им. Дага Хаммаршельда организует новый, более доступный вид обслуживания на базе Интернета, позволяющий получать самую последнюю информацию об официальных документах Организации Объединенных Наций с комментариями. Включенность в информационные потоки, обеспечиваемая ИКТ, позволит оперативно распространять эти продукты во всем мире.

18. Самым значительным изменением в работе библиотек Организации Объединенных Наций станет переориентация оказываемых ими услуг на оперативные приоритеты. На смену внутренней ориентации традиционной технической библиотечной работы, столь необходимой до создания Интернета и электрон

ной почты, приходит модель обслуживания с постоянной внешней ориентацией на создание каналов связи для пользователей: каналов связи между документами и функциями, между людьми и документами и между самими людьми. Роль библиотек Организации Объединенных Наций как хранителей и распространителей культурной информации будет укреплена, а новые виды обслуживания будут способствовать созданию Секретариатом таких условий в библиотечных службах Организации Объединенных Наций и в контексте взаимоотношений между ними, которые обеспечивали бы непрерывное повышение уровня знаний.

19. Группы клиентов библиотек Организации Объединенных Наций одновременно сталкиваются с необходимостью справляться с огромным объемом информации и быстро изменяющимися условиями работы, в которых постоянно внедряются новые и ведущие к автономизации функций технологии, создаются новые сети и возникают новые партнеры. Библиотеки будут прилагать усилия для оказания сотрудникам и делегациям помощи в этих все более сложных условиях на основе оперативной поддержки, предоставляемой непосредственно там, где возникают проблемы.

20. Потребности индивидуальных пользователей и небольших групп пользователей будут удовлетворяться за счет осуществления в Библиотеке им. Дага Хаммаршельда программы управления знаниями на индивидуальном уровне. Управление знаниями на индивидуальном уровне представляет собой одно из формирующихся направлений деятельности, предусматривающее выявление пробелов в знаниях и групповое и индивидуальное обучение пользователей инструментами и техническими средствами, предоставляемыми Организацией. Поскольку технические средства и инструменты постоянно совершенствуются, занимающиеся осуществлением этой программы группы будут постоянно взаимодействовать с подразделениями вспомогательного обслуживания для обеспечения того, чтобы пользователи имели в своем распоряжении наиболее подходящие инструменты для удовлетворения своих потребностей и знали, как их использовать.

21. Благодаря своим учебным программам библиотеки Организации Объединенных Наций накопили обширный опыт обучения групп своих клиентов методам поиска информации. На основе этого опыта они будут создавать механизмы поддержки и обучения пользователей, позволяющие получить практическое представление об имеющихся многочисленных информационных источниках и услугах.

22. Депозитарные библиотеки, являющиеся главными распространителями информации Организации Объединенных Наций, всегда играли важную роль в осуществлении информационно-пропагандистской стратегии Организации. На нынешнем этапе эта роль будет укрепляться. Поскольку пользователи Интернета получают возможность бесплатно знакомиться с документами Организации Объединенных Наций благодаря Системе официальной документации, роль депозитарных библиотек как местных хранилищ документации Организации Объединенных Наций необходимо будет пересмотреть. Акцент будет смещаться на предоставление этим библиотекам текущей информации в электронной форме при сохранении доступа к печатным материалам до тех пор, пока они будут необходимы.

23. Входящая в число сформулированных в Декларации тысячелетия целей в области развития цель 8 предусматривает принятие мер к обеспечению глобальной доступности благ новых технологий, особенно ИКТ. В рамках своего вклада в усилия по устранению «цифровой пропасти» и содействию развитию сферы образования в развивающихся странах библиотеки Организации Объединенных Наций, действуя через депозитарные библиотеки, будут принимать меры для укрепления поддержки, оказываемой ими пользователям в развивающихся странах. Основное внимание будет уделяться обеспечению осведомленности о материалах Организации Объединенных Наций и их актуальности применительно к местным проблемам, а также учебной деятельности и созданию инструментов и продуктов для обеспечения того, чтобы в странах с ограниченными возможностями подключения к Интернету и низкой пропускной способностью каналов подключения к Интернету имелся оперативный доступ к материалам Организации Объединенных Наций в самых удобных форматах. В некоторых развивающихся странах, в частности в тех, где население не имеет широкого доступа к информационным центрам Организации Объединенных Наций или доступ к ним ограничен, будут изучены возможности расширения сотрудничества справочных служб с депозитарными библиотеками или их объединения с ними.

24. В настоящее время с учетом новых методов работы пересматривается вопрос о зданиях и помещениях библиотек Организации Объединенных Наций. Рабочие помещения в библиотеках Организации Объединенных Наций будут перестроены, с тем чтобы в большей мере соответствовать цели обеспечения более гибких и основанных на интерактивных связях условий работы. По мере того, как в своей повседневной работе персонал библиотек будет все более тесно взаимодействовать с пользователями, наличие обособленных помещений будет утрачивать свое значение. Новый внешний вид многих библиотек Организации Объединенных Наций будет напоминать посетителям интернет-кафе и современные книжные магазины, в то время как в скрытых от глаз помещениях эффективные технические средства будут обеспечивать решение большинства задач по обмену информацией, ее обработке и хранению.

25. Более важное значение, чем перестройка помещений, будет иметь новая роль библиотек Организации Объединенных Наций как партнеров по работе. Присутствие библиотек будет обеспечено во всех подразделениях Организации как в форме физического присутствия отдельных консультантов и групп консультантов по вопросам информации, которые будут помогать сотрудникам заниматься поиском и систематизацией информации в их подразделениях и на их рабочих местах, так и в форме невидимого присутствия сети библиотечных работников, которые будут подготавливать конкретные информационные ресурсы для поддержки текущей работы. Такие «библиотеки без стен» сделают работу специалистов по вопросам информации более заметной.

26. В настоящее время многие пользователи библиотек контактируют с библиотеками Организации Объединенных Наций почти исключительно с помощью телефона или компьютерной сети. Многие из тех, кто непосредственно посещает библиотеки системы, находятся в командировках и пользуются ресурсами на компьютерной базе. Хотя в библиотеках по-прежнему имеются помещения, где посетители могут заниматься поиском, анализом и изучением информации, все меньше и меньше пользователей, будучи привязанными к своим рабочим местам или постоянно участвуя в различных совещаниях, счи

тают, что у них есть время для осуществления этой деятельности, имеющей столь важное значение для творческих процессов.

27. Традиционные помещения отделов обслуживания читателей будут преобразованы в общие помещения для проведения учебных занятий, обсуждений и совещаний. Помощь в решении проблем на местах можно было бы обеспечивать за счет размещения передвижных справочных киосков в непосредственной близости от залов для проведения конференций и заседаний, а также силами групп, оказывающих консультационную помощь по телефону или через компьютерную сеть. Для чтения и умственной работы будут оборудованы меньшие по площади и более обособленные помещения. Читальный зал станет центром знаний, местом для обмена идеями и информацией.

28. В течение определенного времени библиотекам Организации Объединенных Наций будет необходимо продолжать хранить и пополнять специализированные собрания документов в печатной форме. Библиотека им. Дага Хаммаршельда и Библиотека Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве обязаны сохранять полные архивные подборки официальных документов. Библиотекам в других местах службы также предписано хранить и пополнять печатные собрания документов, подготавливаемых на местах. Для обеспечения сохранности растущих собраний таких документов в печатной форме и их хранения в хорошем состоянии для будущих поколений потребуется установить в переоборудованных помещениях книгохранилищ современные системы управления искусственным микроклиматом и компактные системы стеллажей, хранения и поиска, исключая угрозу затопления и пожара.

29. Вместе с тем печатные собрания книг и периодических изданий, поступающих из внешних источников, будут сокращены в том случае, если эти материалы станут более легко доступными вне системы библиотек Организации Объединенных Наций. Хранилища, в которые помещаются эти материалы, будут использоваться для хранения тех материалов, ответственность за сохранность которых несут только библиотеки Организации Объединенных Наций, включая материалы, подготавливаемые на местах. На основе областей специализации, которые будут определены для каждой библиотеки, совместное использование библиотеками Организации Объединенных Наций собраний внешних материалов будет обеспечивать их доступность наряду с высвобождением дополнительных помещений для хранения. Поскольку акцент в деятельности по пополнению фондов смещается на сохранение богатого институционального опыта Организации Объединенных Наций, включая материалы, традиционно именуемые «серой» литературой, в сотрудничестве с органами, занимающимися вопросами информационных технологий (ИТ) и архивов, будут созданы новые системы для защиты электронной информации и создания резервных и архивных копий.

В. Новые возможности: навыки управления информацией в XXI веке

30. Создание обучающейся организации требует, чтобы люди делились своими знаниями. Сотрудники библиотек Организации Объединенных Наций будут развивать основные деловые качества, необходимые для занятий традиционной библиотечной деятельностью, а также основные деловые качества сотрудников

Организации, укрепляя свои навыки в таких областях, как поддержание контактов, знание методов — оценки результатов применения программного обеспечения, проведение собеседований, организация обучения и профессиональной подготовки, разработка информационных систем и электронные публикации. Активизировав работу с пользователями из всех групп клиентов Организации Объединенных Наций, сотрудники библиотек приведут свою деятельность, услуги и мероприятия в более тесное соответствие с целями, задачами и оперативными приоритетами Организации.

31. Пользователями библиотек Организации Объединенных Наций считаются делегаты, сотрудники постоянных представительств, сотрудники Секретариата, средства массовой информации, неправительственные организации и другие представители гражданского общества, а также внешние исследователи и широкая общественность. В настоящее время библиотеки также расширяют свои услуги для охвата тех категорий клиентов, которые ранее не пользовались традиционными библиотечными услугами. Хотя не все представители этих групп имеют доступ в помещения библиотек Организации Объединенных Наций, все они имеют доступ к их веб-сайтам, изобилующим материалами. Библиотеки будут модифицировать свои услуги и информационные продукты в соответствии с требованиями клиентов для обеспечения предоставления своим многочисленным пользователям наиболее актуальной и требуемой информации.

32. Сотрудники библиотек Организации Объединенных Наций переходят от более традиционной системы реагирования на поступающие просьбы о справочном обслуживании к системе, которая предусматривает прогнозирование направлений оперативной деятельности и потребностей Организации в информационных ресурсах. Сотрудники библиотек будут наращивать свой потенциал в области контактов, методологии обследований и анализа результатов использования программного обеспечения в целях более четкого определения потребностей пользователей в развитии информационных систем, совершенствуя свою сервисную ориентацию и углубляя понимание потребностей и методов работы своих клиентов. В результате новые электронные службы будут оперативнее реагировать на потребности клиентов. Библиотека им. Дага Хаммаршельда создает службу, которая будет обеспечивать загрузку непосредственно в компьютеры клиентов специально отобранной адресной информации по вопросам управления людскими ресурсами, обучения в рамках Организации и управления информационными материалами, а также других данных, касающихся ИКТ.

33. Одним из ценнейших активов библиотечного персонала Организации Объединенных Наций является знание широкого круга информационных источников. Работа в системе требует от сотрудников библиотек обширных знаний во всех областях деятельности Организации Объединенных Наций, которыми вряд ли обладают сотрудники каких-либо других подразделений системы. В результате сотрудники библиотек Организации Объединенных Наций готовы в партнерстве с сотрудниками, занимающимися ИТ, играть активную роль во внедрении комплексных систем управления общеорганизационными ресурсами. Хорошее знание широкого комплекса видов информационных ресурсов — еще одно базовое требование, предъявляемое к библиотечным работникам, — позволит сотрудникам библиотек Организации Объединенных Наций помогать формировать более широкое представление о возможностях, открывающихся на этапе сбора информации в рамках организационных проектов, а

также оказывать помощь в деятельности по обучению и профессиональной подготовке сотрудников.

34. Будет обеспечиваться развитие способности персонала библиотек анализировать и оценивать имеющуюся информацию и ее источники для подготовки более высококачественных информационных продуктов и услуг, ориентированных на удовлетворение потребностей пользователей, связанных с Организацией Объединенных Наций. Кроме того, этот навык будет все чаще сочетаться со знанием сотрудниками библиотек интернет-технологий для расширения возможностей пользователей лучше оценивать качество используемых источников информации.

35. Одним из ключевых компонентов библиотечного дела является резюмирование содержания документов. Ввиду огромного количества полезной информации, представляемой Организацией Объединенных Наций, это умение быстро становится все более востребованным. Сотрудникам Организации Объединенных Наций необходима помощь как в приобретении навыков подготовки более лаконичных, сжатых и конкретных материалов, так и в получении доступа к выдержкам, конспектам и резюме. Сотрудники библиотек смогут оказывать неоценимую помощь в этой области.

36. По мере сокращения собраний материалов в печатной форме библиотеки будут оказывать департаментам консультативные услуги в вопросах отбора и использования новых ресурсов. Выполнение библиотеками Организации Объединенных Наций консультативных функций в этой области способно существенно повысить ценность информационных ресурсов в департаментах и подразделениях их организаций. В то же время сотрудники библиотек приобретают новые навыки в области сохранения материалов в цифровой форме для обеспечения подотчетности и сохранения институциональной памяти.

37. Каталогизация, классификация и индексация — это технические навыки, которые традиционно считаются специализацией библиотекарей и специалистов по работе с информационными материалами. Сотрудники библиотек могут теперь применять эти навыки в областях информационной архитектуры, разработки веб-сайтов, развития систематизации, управления метаданными и обеспечения качества общеорганизационных данных как для специализированных, так и для межорганизационных систем управления информацией и содержанием.

38. С того времени, когда резко увеличился объем информации в электронной форме, значительные библиотечные ресурсы выделяются на обеспечение поиска, отслеживания и сохранения содержания авторитетных документов. Сотрудники библиотек будут и впредь углублять свои знания в том, что касается последних достижений в юридической и технической областях в сфере цифровых прав и управления электронными записями, с тем чтобы продолжать обеспечивать представление точной, достоверной и надежной информации.

39. Библиотечное дело требует богатого воображения и творческого подхода к использованию и адаптации ресурсов. Сейчас эти качества требуются работникам библиотек Организации Объединенных Наций для решения сложных проблем, связанных с постоянно меняющейся информационной средой и условиями работы, характеризующимися уменьшением объема выделяемых ресурсов и активным спросом со стороны клиентов. Для успешного выполнения

своей работы все сотрудники должны будут обладать нетрадиционным и гибким мышлением.

40. Сотрудники библиотек Организации Объединенных Наций возьмут на себя выполнение более интерактивной функции катализатора как в своих организациях, так и в межорганизационном масштабе. Применяя имеющиеся у них навыки установления контактов в новых областях, сотрудники библиотек на местах будут выявлять потребности в использовании электронных форумов и других методов задействования интернет-технологий и оказывать помощь в их применении для обмена знаниями по конкретным вопросам развития.

41. Библиотеки признают необходимость непрерывного обучения. Характер библиотечного дела заставляет сотрудников постоянно приобретать новый опыт, а также сталкиваться с постоянной эволюцией дисциплин и терминологии, что требует адаптации и корректировки методов работы. Проблемы, с которыми сталкивается Организация Объединенных Наций в новый информационный век, заставляют библиотечный персонал играть более активную роль в подготовке к происходящим изменениям. Роль библиотечных сотрудников как чутких инструкторов, преподавателей и участников деятельности по системным разработкам будет требовать постоянного совершенствования их навыков для удовлетворения потребностей пользователей библиотеками. Инвестирование в человеческий капитал библиотечных служб станет важным бюджетным приоритетом Организации.

С. Новые отношения партнерства

42. Описанная программа преобразований в рамках библиотек Организации Объединенных Наций будет осуществляться на основе сотрудничества между библиотеками и обслуживаемыми ими группами клиентов. В условиях взаимосвязанного мира библиотеки становятся узлами взаимозависимой системы. Нельзя ожидать, что сотрудники библиотек, даже при обеспечении возможностей для непрерывного обучения, смогут самостоятельно развить все навыки, необходимые для создания условий для постоянного повышения уровня знаний. Новые отношения партнерства между группами обслуживаемых ими клиентов будут строиться на основе группового подхода к освоению источников опыта и потенциала как библиотек Организации Объединенных Наций, так и групп их пользователей для решения проблем и формирования ресурсов способами, которые раньше были совершенно невозможны. Основными партнерами библиотек Организации Объединенных Наций станут подразделения, осуществляющие общее обслуживание и обеспечивающие выполнение комплексных функций для ряда департаментов и рабочих групп.

43. Специалисты по вопросам управления информационными технологиями играют решающую роль в обеспечении функционирования библиотек Организации Объединенных Наций. Для того чтобы ИТ оправдали возлагаемые на них надежды в плане повышения эффективности и качества работы, управление информацией в электронной форме должно быть неразрывно связано с управлением электронным инструментарием. Углубленное знание работниками библиотек Организации Объединенных Наций информационных материалов и способов их использования клиентами дополняет опыт департаментов, занимающихся ИТ, вследствие чего партнерство между ними естественно.

44. Со времени внедрения в 60-е годы систем управления библиотечной деятельностью на базе компьютеров сотрудники, отвечающие за организацию библиотечного дела, постоянно привносят в проекты в области ИТ свое понимание информационных источников и организации информации и знаний. Знания, накопленные в ходе разработки в сотрудничестве с системными аналитиками, разработчиками и программистами конкретных требований, в сочетании с огромным опытом работы в технических областях, варьирующихся от создания систем баз данных до разработки библиотечных веб-сайтов, делают библиотеки Организации Объединенных Наций ценным партнером в более общих вопросах разработки и внедрения систем.

45. К числу приоритетных областей деятельности по совершенствованию информационных систем для пользователей и областей для интенсивного сотрудничества между библиотеками Организации Объединенных Наций и департаментами, занимающимися ИТ, относятся информационная архитектура, качество информационных материалов и удобство в использовании. В свою очередь, библиотеки нуждаются во вкладе департаментов, занимающихся ИТ, в углублении их знаний в вопросах организации поддержки пользователей и развитии навыков обучения и профессиональной подготовки. Кроме того, департаменты, занимающиеся ИТ, могут способствовать информированию библиотечных сотрудников о новом технологическом инструментарии для содействия индивидуальным и коллективным усилиям по накоплению знаний. Например, Библиотека им. Дага Хаммаршельда сотрудничала с Отделом информационно-технического обслуживания в создании новой сети “iSeek” на базе интранета Организации Объединенных Наций. Отдел обеспечивает обучение администраторов веб-узлов этой новой системе, а Библиотека им. Дага Хаммаршельда проводит занятия по обучению персонала. Мнения и предложения по совершенствованию “iSeek”, высказываемые сотрудниками в ходе обучения, доводятся до сведения Отдела.

46. Структуры для проведения консультаций и организации сотрудничества в рамках этого партнерства уже существуют в форме целевой группы по разработке единых стандартов систематизации в рамках Организации Объединенных Наций — подгруппы Совета по управлению содержанием общеорганизационных ресурсов, который подотчетен Совету по информационно-коммуникационной технологии. Это неплохое начало, которое, однако, нужно преобразовать в широкомасштабное рабочее партнерство по вопросам управления содержанием общеорганизационных ресурсов, влияющим на положение всех организаций системы Организации Объединенных Наций.

D. Организационное обучение

47. Адаптация к меняющимся условиям работы и необходимость постоянного совершенствования навыков — это трудная, но необходимая задача. В соответствии со стратегией департаментов Организации Объединенных Наций, занимающихся управлением людскими ресурсами, библиотеки Организации Объединенных Наций могут оказывать помощь в решении этих вопросов, координируя осуществление инициатив в области управления знаниями, организации программ обучения и профессиональной подготовки, проведения семинаров и собеседований и применения методов оценки знаний. В свою очередь, департаменты, занимающиеся управлением людскими ресурсами, могли бы сотруд

ничать с библиотеками, информируя группы по распространению знаний об учебных мероприятиях и открывающихся возможностях прохождения новых курсов профессиональной подготовки по управленческим и техническим вопросам.

48. Работа в области общеорганизационных контактов и отношений с общественностью все чаще строится на базе Интернета. Библиотеки Организации Объединенных Наций будут участвовать в практической реализации процесса распространения информации о стратегиях Организации Объединенных Наций и углубления их понимания путем оказания помощи в определении надлежащей структуры и информационного содержания интранета. В свою очередь, специалисты по вопросам коммуникаций могут помогать в распространении информации о продукции и услугах, предлагаемых библиотеками.

49. Сегодня, когда характерной чертой нашего времени становятся огромные объемы данных и информации, методы и способы управления записями приобретают исключительно важное значение. Перенос акцент на материалы, выпускаемые Организацией Объединенных Наций или посвященные ей, библиотеки Организации Объединенных Наций будут стремиться к установлению отношений активного партнерства с сотрудниками, занимающимися учетом и архивами, для содействия обеспечению более эффективного сохранения институциональной памяти Организации. Библиотеки в партнерстве с сотрудниками, занимающимися учетом и архивами, будут участвовать в разработке и реализации стратегий управления информационными материалами и программ регулирования процесса индивидуального обучения.

Е. Операции на местах

50. В результате расширения за последнее десятилетие мандата Организации Объединенных Наций в области поддержания мира и оказания гуманитарной помощи сотрудникам Организации Объединенных Наций приходится работать в составе миссий, полная инфраструктура которых, в том числе инфраструктура поддержки деятельности в области управления информацией, еще не создана.

51. Компоненты миротворческих миссий в области коммуникации и общественной информации создаются для информирования широкой общественности о том, что и почему делает Организация Объединенных Наций, и для пропаганды роли миссии. Эти компоненты ориентированы не столько на сотрудников Организации Объединенных Наций, сколько на широкую общественность.

52. Сотрудники библиотек Организации Объединенных Наций работают в составе миссий по поддержанию мира, занимаясь соответствующим информационным обеспечением персонала миссий на местах. Пример Временной администрации Организации Объединенных Наций в Восточном Тиморе (ВАООНВТ) показал, что во всех миротворческих миссиях существует растущая потребность в получении непосредственного доступа к открытой для широкой общественности информации.

53. В предстоящие годы библиотечным сотрудникам придется использовать свои профессиональные знания и опыт для обслуживания операций на местах, обеспечивая поиск, систематизацию и хранение соответствующей информации

и анализируя, оценивая, подготавливая и распространяя эту информацию в электронной форме в рамках миссии, а также приводя ее в соответствие с потребностями пользователей. Загрузка всей важной информации в компьютеры сотрудников облегчит эффективное принятие решений в ходе полевых операций.

IV. Решение задачи

54. Выявление и осознание преобразований, которые необходимо осуществить библиотекам Организации Объединенных Наций для приведения своей деятельности в соответствие с диктуемыми новыми условиями работы требованиями в отношении распространения знаний и управления информацией, — это первый шаг на пути превращения навыков, методов и баз знаний, которыми располагают библиотеки Организации Объединенных Наций, в мощный ресурс Организации в XXI веке. Для реализации этой цели потребуются ресурсы в двух основных областях, каковыми являются профессиональная подготовка и технологии, а тщательный анализ вопросов информационной политики и процедур укомплектования кадрами станет важным компонентом процесса планирования.

55. В процессе укрепления базы имеющихся кадров специалистов по вопросам информации библиотечным сотрудникам необходимо будет развивать свои навыки в областях составления документов для электронной публикации, подготовки презентаций, проведения собеседований, оказания содействия и поддержания отношений с общественностью в целях более эффективного разъяснения своей деятельности и более действенного участия во взаимосвязанном мире. Библиотечным сотрудникам необходимо будет пройти подготовку в вопросах современных методов подготовки и обучения для повышения эффективности работы с пользователями и участия в учебных программах Организации Объединенных Наций. Приоритетное значение будет придаваться развитию навыков коллективной работы. Необходимо будет регулярно осуществлять инвестиции в профессиональную подготовку сотрудников в технической области. Главное внимание в рамках этой подготовки должно уделяться информационной архитектуре, разработке веб-страниц, системам управления информационными материалами, а также компьютерным сетям и системам хранения данных.

56. Для того чтобы библиотеки Организации Объединенных Наций могли удовлетворять спрос на надежное общее информационное обслуживание, они должны располагать самыми передовыми информационными технологиями. Это особенно справедливо в отношении оказания поддержки на местах и в деле устранения информационного разрыва между развитым и развивающимся миром. Библиотеки Организации Объединенных Наций должны будут и впредь направлять значительные ресурсы на планирование, приобретение и эксплуатацию технических средств.

57. Реализация этих новых направлений деятельности обеспечит приведение библиотеками Организации Объединенных Наций своей политики в соответствие с рекомендациями, изложенными в подготовленном Генеральным секретарем в 2002 году докладе «Укрепление Организации Объединенных Наций: программа дальнейших преобразований» (A/57/387).

58. Работая в сложной политической обстановке, библиотеки Организации Объединенных Наций помогают своим клиентам сосредоточиться на приоритетах Организации Объединенных Наций, обеспечивая доступ к информации о программных заявлениях Организации. Библиотеки Организации Объединенных Наций являются источниками устойчивого поступления объективной и содержательной информации.

59. Обманчиво простое заявление о том, что Организация Объединенных Наций должна выпускать меньше докладов, которые были бы меньше по объему, но богаче по содержанию, заставляет обратить внимание на область, в которой библиотеки Организации Объединенных Наций накопили богатейший опыт. Повышая доступность соответствующей информации, библиотеки Организации Объединенных Наций обеспечивают составителям докладов больше времени для подготовки качественных материалов. В более широком контексте осуществления программ управления знаниями библиотеки Организации Объединенных Наций будут помогать сотрудникам Организации Объединенных Наций готовить более понятные и краткие документы.

60. Библиотеки Организации Объединенных Наций обладают богатым опытом в деле координации и интеграции стратегий и методологий и осуществления совместных программ, невзирая на расстояния и организационные рамки. Примерами такой деятельности являются реорганизация Библиотеки им. Сержиу Виейра ди Меллу в Найроби, которая обслуживает три организации системы Организации Объединенных Наций, и предоставление Библиотекой Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве другим библиотекам Организации Объединенных Наций в Женеве и Вене доступа к своей комплексной системе управления библиотечным хозяйством. Библиотеки Организации Объединенных Наций будут и впредь использовать свои существующие сети для применения накопленного опыта при оказании содействия обмену знаниями между регионами, региональными органами и штаб-квартирами и сотрудниками Организации Объединенных Наций в Центральных учреждениях.

V. Выводы

61. Сегодня Организация Объединенных Наций как никогда ранее нуждается в возможностях своих библиотек в области преобразований. В условиях, когда Организация Объединенных Наций сталкивается с проблемами глобализации, усиления политического конфликта, распространения болезней и голода и увеличения разрыва между богатыми и бедными, необходимость использования информации и знаний для решения глобальных проблем ощущается как никогда остро. Совокупный опыт, знания и институциональная память, воплощенные в библиотеках Организации Объединенных Наций и их сотрудниках, способны внести значительный вклад в эту деятельность.

62. Мандат Библиотеки им. Дага Хаммаршельда, утвержденный Генеральной Ассамблеей в 1949 году, выдержал испытание временем. Библиотеки Организации Объединенных Наций нового типа будут и впредь обеспечивать выполнение этого мандата с использованием нетрадиционных подходов, инструментов и навыков.

63. Библиотеки Организации Объединенных Наций будут и впредь служить богатейшими источниками знаний для всего мира. Архивы документов в бумажной форме и на других материальных носителях сохраняются, в то время как новые методы хранения и сохранения материалов позволят освободить библиотечных сотрудников от значительной части работы по физическому уходу за коллекциями, с тем чтобы они могли больше времени уделять поиску новых материалов и пропаганде их значения и ценности. Цель этой реорганизации состоит в повышении авторитета библиотек Организации Объединенных Наций, с тем чтобы они занимали видное место в качестве объединенного совместными связями сообщества координаторов, а их сотрудники считались совершенно необходимыми членами сообщества работников Организации Объединенных Наций, занимающихся распространением знаний.

Приложение

Библиотеки Организации Объединенных Наций, участвующие в работе Руководящего комитета по модернизации библиотек Организации Объединенных Наций и комплексному управлению ими

В число библиотек Организации Объединенных Наций, представленных в Руководящем комитете по модернизации библиотек Организации Объединенных Наций и комплексному управлению ими, входят 10 отдельных учреждений:

Библиотека им. Дага Хаммаршельда в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке

Библиотека Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве

Библиотеки Организации Объединенных Наций в Вене, которые обслуживают Отделение Организации Объединенных Наций в Вене, Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности, Комиссию Организации Объединенных Наций по праву международной торговли, Организацию Объединенных Наций по промышленному развитию и Подготовительную комиссию Организации по Договору о всеобъемлющем запрещении ядерных испытаний

Библиотека им. Сержиу Виейра ди Меллу в Найроби, которая включает библиотеки Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде, Программы Организации Объединенных Наций по населенным пунктам и Службы информации Организации Объединенных Наций

библиотеки следующих региональных комиссий:

Экономической комиссии для Африки

Экономической комиссии для Латинской Америки и Карибского бассейна

Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана

Экономической и социальной комиссии для Западной Азии

и библиотеки:

Университета Организации Объединенных Наций

Международного уголовного трибунала по Руанде