



大会

Distr.: General
4 February 2005
Chinese
Original: English

新闻委员会

第二十七届会议

2005 年 4 月 18 日至 28 日

联合国图书馆的现代化和综合管理：新的战略方向

秘书长的报告

摘要

联合国图书馆正协调努力确保它们的活动和服务能充分支助联合国目前的目标和目的。技术和组织方面的变化为联合国图书馆提供了各种机会，使其能够从独立的存放图书馆转变成作为交流知识共同体网络而发挥新的作用：从收藏转变成联系，从建立和维持书籍及杂志的收藏，转变成促进建立一个以知识为基础的有利环境，并在利益有关者之间交流资料。

联合国图书馆正重新开发其产品和服务，图书馆的空间、工作人员的技能以及在联合国系统内与他们的同事之间的工作关系，以便向它们不断扩大的顾客提供及时和相关的支助。它们也正在重新部署和更新其工作人员的全套技能，以满足这个具有挑战性的新的工作环境的需求。图书馆将首先利用信息技术满足越来越多关于可靠信息资源的需求，以便支持解决全球问题。新的模式将协助客户在他们需要时选择所需的最有用、最相关和最权威的资料。联合国图书馆将越来越多地强调通过知识方面的咨询和建议来向顾客提供个人服务和直接支助，以便更有效地利用信息。

联合国图书馆将保留重要的传统图书馆功能和服务，包括有选择的纸面收藏，同时也将更好地满足当前不断变化和不断具有挑战性的信息环境中各种不同客户的需求，在这种环境中，知识工作者受到不断增加和越发复杂问题造成的过多信息的挑战。

联合国图书馆正采用各种富有创意的办法、工具和技术来促进它们所管理的丰富资源相关性和价值。它们正成为建立网络的促进者，以及联合国知识工作者共同体中的必要成员。



一. 引言

1. 大会第 59/126 B 号决议欢迎秘书长在关于联合国图书馆的现代化和综合管理以及图书馆活动的深入审查的报告中所述进展情况（见 A/AC.198/2004/4），注意到第 58/270 号决议第 50 段，其中请秘书长通过内部监督事务厅对联合国各图书馆的业务和管理进行审查，以期根据提供信息服务方面的技术进步，评估这些图书馆所需人员编制，就此向大会第五十九届会议提出报告，并向新闻委员会第二十七届会议转递该报告。2004 年 9 月，内部监督事务厅在提交给大会的报告（A/59/373，第 38 段）建议，为了确保各图书馆之间持久、有效的合作，联合国图书馆现代化和综合管理指导委员会（以下简称指导委员会）应当拟订并且提出一项新的联合国图书馆方针，由大会批准。这项新方针，除其他事项外，应当述及联合国图书馆在有了先进技术和互联网的情况下今后应发挥的作用，力求说明指导委员会的授权范围以及支助来源。

2. 本报告是根据第 59/126 B 号决议提交，以确定联合国秘书处及其各机构、会员国以及更为广泛的顾客提供服务的各图书馆的战略方向。在纽约达格·哈马舍尔德图书馆和联合国日内瓦办事处图书馆的主导下，并在联合国其他图书馆提供投入的情况下，本报告介绍了联合国各图书馆如何正在转变自己，以便参与当今信息和知识对决策至关重要的国际社会。大会第 59/126 B 号决议所要求的关于图书馆活动的其他资料，载于秘书长关于新闻部继续调整活动方向的报告中（A/AC.198/2005/2）。

3. 本报告讨论了属于指导委员会成员的联合国各图书馆（见附件）。此外，其他规划署也设有图书馆，在 100 多个国家的联合国办事处，包括联合国新闻中心也设有数百个小型图书馆或实地图书馆。预计该报告所述的许多变化将会影响服务联合国系统的所有图书馆。

二. 联合国环境中的图书馆

4. 联合国图书馆共同体具有广泛的成员，其中包括联合国系统各图书馆以及托存图书馆。自 1946 年以来，为了确保普遍能获得在和平与安全、人权、经济及社会发展、人道主义事务和国际法等领域中的必要资料，达格·哈马舍尔德图书馆通过在世界 140 多个国家 400 多所图书馆的托存图书馆网络，向世界各国的用户分发联合国文件和出版物。该网络的每一个图书馆保留一套自指定为托存图书馆之日起的联合国材料。利用这些收藏的材料，公众可以免费查阅文件和出版物。

5. 联合国图书馆发挥一项类似于国家图书馆的作用，它们负责保存和保持人们能够查阅联合国各工作地点出版的所有材料，这是符合达格·哈马舍尔德图书馆的任务规定：

“图书馆的主要任务是使各代表团、秘书处以及本组织的其他正式机构得以可能最迅速、便利及经济的方法，取得它们执行职务所需要的图书资料及信息。因此，图书馆应当收集的材料和应当保持的服务将由这些群体的需求加以决定。”（A/C.5/298，第4段）。

6. 直到 1980 年代，地理上的距离和传送文件所需的时间意味着，联合国各图书馆在某种程度上是单独作业，此外，由于没有分享资源的更加容易的办法，各图书馆在收藏文献和活动方面一定程度上与其他图书馆相同。除了将材料运送到全系统各图书馆所需的时间之外，各地点还必须重新建立目录，因此常常难以获得最新的信息。根据所能获得的专业和技术培训的水平，图书馆工作人员的技能及其服务质量在各地点之间存在很大的差异。虽然其他支助服务（如财务管理和人力资源）能够跨越地理疆界使其服务标准化，联合国各图书馆无法采取相同的方向。然而，又认识到图书馆作为有用的支助服务所能发挥的作用。

7. 1990 年代，随着联合国在世界各地办公室获得桌面电脑以及信息和通信技术，秘书处各领域的工作人员开始利用电子邮件和因特网交流文件并获得最新资料。软件使得工作人员能够更独立地工作。到 1990 年代中期，联合国大部分办公室的工作人员开始习惯使用个人电脑作为基本的工具，并使用信息和通信技术作为交流信息的工具。

8. 然而，由于大量投资于许多国家图书馆原先使用的大型和复杂的图书馆管理系统，许多图书馆在采用更新和更个人化的技术方面处于落后状况。这些“遗留的系统”使得图书馆的电脑活动集中在编制目录，这项工作使得图书馆工作人员忙于图书馆工作的处理方面。同时，更加灵活的网上技术向用户提供迅速获得信息的办法，而无需进行大量培训，也无需对技术系统有彻底的了解。

9. 联合国各图书馆共同努力，通过达格·哈马舍尔德图书馆和联合国日内瓦办事处图书馆建立一个联合国文件文献资料库，在最大程度上扩大了在实质性系统所花时间的影响。该资料库最初是保持在纽约与日内瓦之间共享的一个主机计算机应用程序中，后来转移到本地维持的综合图书馆管理系统。各区域委员会和其他办事处的图书馆应邀加入共有索引网络，并制作各工作地点印发的联合国文件的文献记录。此外，达格·哈马舍尔德图书馆协调建立和维持供联合国所有图书馆使用的联合国书目信息系统（书目信息系统）术语词库，因此，提供了一个介绍联合国文件以及从外部获得的图书馆材料的共同控制术语。多种语言的术语词库在用电子格式出版联合国信息方面是一项里程碑的成就，使得人们能够用联合国所有六种正式语文通过不同主题在正式语文系统中检索联合国的正式文件。

10. 然而，正如图书馆系统许多其他努力一样，开发这些宝贵工具的工作对于用户和图书馆之外的工作人员来说是看不见的，而图书馆却在新千年开始之时发现人们开始怀疑图书馆的功能以及工作性质。由于在数字鸿沟的一方，信息爆炸，

而且电脑用户的期望急剧扩大，而在另一方却存在人数更多和更需要帮助的用户，这使得联合国图书馆提出疑问：它们是否仍然有效进行工作？在 2000 年至 2004 年之间，对联合国图书馆的各项活动进行一系列审查，发现了许多管理问题并提出了建议。

11. 这些审查将大量注意力集中在网络中最大的图书馆——达格·哈马舍尔德图书馆，但是，已经认识到，现在应当要审查联合国所有图书馆的工作，并审查他们共同合作的方式。大会第 58/101 B 号决议欢迎成立指导委员会，作为改善提供图书馆服务的一项措施。指导委员会是由新闻部主持，并通过协调管理和协作决策开展工作，建立该委员会的目的旨在促进相互依存，并提出各种倡议，以便建立一个联合国整个系统具有活力、协作和充分运作的图书馆服务网络。

12. 指导委员会的工作是负责指导和监督联合国各图书馆制订新政策，通过加强联合国图书馆共同体的网络，将能够加强该委员会的工作。

三. 联合国图书馆的新方向

A. 从收藏到联系

13. 图书馆通过分析、整理和出借收藏的文献，使每份出版物和文件的价值增加。技术进步改变了联合国图书馆的收藏性质，也提高了图书馆使其增值的可能性，为新的、更切合实际的服务提供了机会。

14. 联合国图书馆收藏的核心部分将依然是联合国文件。今后将不仅保存这些材料，而且更多地关注检索和提供材料，并为之投放更多的资源。达格·哈马舍尔德图书馆将把人力主要用于方便检索其独特收藏的联合国文献这一工作上，确保能最好地使用这些独一无二的内容。

15. 因特网丰富了信息资源的来源，购买书籍也因有高效的联机供应商而更为方便，使联合国图书馆重新评价其收藏政策。研究者和使用者来图书馆的次数少了，倾向于在网上查阅免费提供的资料。今后，图书馆将采用日新月异的技术，通过使用能查阅各地保存的多种信息资源的系统，提供所需的外部资料的电子收藏。虽然收藏的印刷文献数量会减少，且内容更为集中，但不会从此消声匿迹。

16. 联合国图书馆的一项重要职能一直是集中提供价格昂贵的杂志让读者查阅。过去十年来，图书馆能以电子形式检索（而不是检索印刷文本）的杂志数量增加了 50% 以上。图书馆采用联合国电子信息采购联合体，谈判联合国以较低价格订购刊物的事宜，因而在联合采购这些昂贵资料方面取得了突破性的进展。今后，电子杂志供应商和新闻机构将开发能够更为直接地根据需要直接向每个用户提供资料的系统。联合国图书馆将使其专业技术知识转向这一方面，利用内在的跟踪机制，分析和评价用户需要，帮助用户处理多种选择，从中挑出最佳传送机制。所有这些变化，加上资源分享程度的进一步提高，将减少昂贵的重复购买。

17. 联合国图书馆将越来越多地转向电子资源收藏新的信息产品，为用户总结和筛选有关和适时的信息资料。根据个人需要提醒和总结时事信息的因特网产品、连接专门知识的网链、查询机构和小组网络资源和根据不同对象重新组织联合国的信息等，将成为图书馆工作人员的工作内容。而在过去，他们的大部分时间用于处理各种事务。例如，达格·哈马舍尔德图书馆正在推出一项新的、更便于检索的因特网服务，能每分钟更新关键的资料并提供联合国正式文件的评注。信息和通信技术的畅通使全世界都能迅速交流这些产品。

18. 联合国图书馆工作的最大变化将是根据业务优先事项重新调整服务。万维网和电子邮件问世之前极为必要的那种在内部着重传统技术性图书馆工作的方式，正转向另外一种为用户不断扩展对外联系的服务模式：建立文件与职能之间的联系，人与文件之间的联系和人与人之间的联系。联合国图书馆将加强作为文化信息的保存者和传播者的作用，而新型的服务将帮助秘书处在联合国图书馆系统内部和彼此之间创建一个以知识为基础的有利环境。

19. 联合国图书馆系统的客户群体同时面临着处理应接不暇的大量信息和迅速变化的工作环境问题，新的单个技术、新的网络和新的同事都在不断出现。图书馆将通过在出现问题的现场直接提供支助服务的方式，帮助工作人员和代表团应付这一越来越复杂的环境。

20. 达格·哈马舍尔德图书馆将通过引进个体知识管理来满足单个用户和小组人员的需要。个体知识管理是一个新出现的学科，用于发现知识空白、团体培训和个别辅导使用联合国提供的工具和技术。由于技术和工具在不断地发展，个体知识管理小组将继续与支助事务股合作，以确保用户有最恰当的工具满足他们的需要，并知道如何使用这些工具。

21. 联合国图书馆从其培训方案中积累了帮助客户群建设信息检索技术能力的全面经验。它们将从这一经验出发，开发用户支助和培训工具，切实使用无数的信息来源和现有的服务。

22. 托存图书馆作为传播联合国信息的主要机构，在联合国的外联战略中一直发挥着重要作用，如今将加强这一作用。由于目前能通过正式文件系统在因特网上免费提供联合国的文件，因此必须重新审查托存图书馆作为联合国文件的当地保管人的作用。今后可能采取行动，以电子形式向这些图书馆提供最新信息，但只要有需要，仍同时保留检索印刷材料的途径。

23. 千年发展目标的第八个目标要求人人可享受新技术、特别是信息和通信技术的好处。联合国图书馆将通过托存图书馆，着手强化对发展中国家用户的支助，作为帮助填补发展中国家的数字鸿沟和支持教育事业的一部分。这一工作的重点将在于增进人们对联合国资料的了解，认识到它们与当地问题之间的关系，培训并开发工具和产品，保证连通程度不高和频带宽度低下的那些国家能以最便捷的

方式查阅最新的联合国资料。在某些发展中国家，特别是在那些公众进入联合国新闻中心的机会有限或受到限制的发展中国家，将探讨与托存图书馆进一步协助或一起提供参考服务的可能性。

24. 目前正在根据新的工作方式，重新检查联合国图书馆的大楼和实际环境。为了更好地为更大、更灵活和互动性更强的工作环境服务，联合国图书馆将重新设计工作场所的形体结构。随着图书馆工作人员在日常工作中需更为密切地与用户交流，墙壁将不再显得那么重要。联合国许多图书馆的新面貌将使来访者想起网吧和现代化的书店，而在幕后，技术效率将充分利用通信、操作和存放技术。

25. 比重新设计大楼空间更为重要的是，联合国图书馆将占据新的合作空间。图书馆将存在于整个联合国系统中，既提供“现场”知识辅导员和小组，在办公室和 workstation 帮助人们查找和整理信息，又有幕后的图书馆工作人员网络，预备有针对性的信息资源，帮助手头的工作。无墙图书馆将使人们更易于看到信息专业人员的工作。

26. 如今，许多图书馆用户完全通过电话或计算机网络与联合国图书馆联系。亲自到联合国系统的实体图书馆去的人，许多是出差的工作人员，他们前来使用计算机查阅资源。图书馆依然为他们提供令人欢迎的场所，供其浏览、思考和研究，尽管人们不是终日在办公室 workstation 工作，就是不停地开会，感到有时间从事对创作过程极其重要的这些活动的用户越来越少。

27. 传统摆放参考书的地方将被改造成学习、讨论和开会的公用场所。会场附近将设置流动参考资料站，帮助现场解决问题，并通过电话和虚拟参考资料服务台小组提供帮助。还将开辟规模较小、更为宜人的场地供人阅读和思考。阅览室将成为知识中心，供人们在这里交流想法和信息。

28. 有专门用途的印刷文献收藏在一段时期内对联合国图书馆仍将是十分重要的。达格·哈马舍尔德图书馆和联合国日内瓦办事处图书馆均授权保存完整的正式文件档案。其他工作地点的图书馆也要保留当地出版的文件印刷本。为了保证日积月累的这种硬拷贝材料藏本能安全良好地保留给子孙后代，需要在翻新过的书库采用现代化的、控制气候的密集层架存取系统，没有水火危险。

29. 但如果外界出版的书本杂志能够很容易地在联合国图书馆以外的其他地方得到，则将减少收藏这种材料的硬拷贝。存放这种材料的书架地盘将用来储存只有联合国图书馆储存的那些材料，包括在实地出版的材料。根据为每个图书馆确定的专职领域，联合国各图书馆之间将确保互相交流所收藏的外部资料，而同时腾出更多的库存地。随着收藏重点转向管理联合国丰富的机构记忆（包括一向被称作灰色文献的材料），图书馆将与信息技术和档案机构合作，为建立安全的电子储存、备份和保存作出新的安排。

B. 新的能力：21 世纪的信息管理技术

30. 要建设一个学习组织就要求人们交流知识。联合国图书馆的工作人员将加强他们在通信、软件绩效衡量技术、访谈、辅导和培训、信息系统设计和电子出版方面的技能，从而发扬传统图书馆工作的核心能力和联合国的核心能力。为了更深入地与联合国各用户群体合作，图书馆工作人员将使其活动、服务和产品更紧密地配合联合国的目标、宗旨和业务优先事项。

31. 图书馆将各位代表、常驻代表团工作人员、秘书处工作人员、媒体、非政府组织和其他民间社会的代表以及外界的研究人员和广大公众视为联合国图书馆的用户。目前，图书馆正在扩大服务，使之包括原先不曾使用图书馆常规服务的那些群体的成员。虽然他们中并非所有的人都能进入联合国图书馆，但人人都能进入图书馆丰富的网站。图书馆将因地制宜地提供服务和信息产品，确保把最有关和最适用的资料传送给众多的用户。

32. 联合国图书馆的工作人员正在逐步放弃较为传统被动、“等人来问”的查询服务模式，而采用预测本组织的业务方向和信息资源要求的模式。除了改变服务方向 and 了解用户的需要和工作习惯以外，联合国系统的工作人员将建设通信、调查技术和分析软件运行情况的能力，以便更好地确定用户要求，将之用于信息系统的开发。这样，就能使新的电子服务更好地满足客户的需要。达格·哈马舍尔德图书馆正在推出一项服务，能将关于人员管理、机构学习和内容管理的精选和有针对性资料，以及有关信息和通信技术的其他资料直接发到客户的桌面型电脑上。

33. 联合国图书馆系统工作人员具有广博的信息资源方面的知识，这是图书馆系统的最大资产之一。在联合国图书馆系统工作要求纵观联合国的活动，这在联合国系统的其他部门是不易见到的。这使图书馆工作人员能够作为信息技术工作人员的伙伴，在实施综合的机构资源管理系统中发挥积极的作用。熟悉多种信息资源是图书馆工作的另一项基础知识，它将有助于图书馆工作人员在机构项目的知识开发阶段较为宏观地提供各种可能性，并有助于支助培训和辅导活动。

34. 今后将提高联合国图书馆工作人员分析和评价信息环境和来源的能力，以便提供针对联合国用户需要的增值产品和服务。他们还将逐步把这一技能与所掌握的网络技术知识结合起来，发展用户的能力，使他们能更好地评估所使用的信息资源的质量。

35. 总结文件内容是图书馆工作的一个核心部分。面临着联合国得到的大量有用信息，对这一技能的需要也在迅速增长。联合国工作人员不仅在掌握技能把材料写得简明扼要方面需要帮助，而且在查询摘录、简记和执行摘要方面也需要帮助。图书馆工作人员将成为提供这方面帮助的宝贵源泉。

36. 随着收藏的印刷文献越来越少，图书馆将充当顾问，为各部门选择和使用新资源提出建议。联合国图书馆在这方面的咨询作用将极大地提高各部门及其下属各司信息资源的价值。与此同时，图书馆工作人员正在学习数码保存的新技术，以便确保问责制和机构记忆。

37. 长期以来人们一直把编目、分类和索引编制视为图书馆员和信息专业人员特有的技术专长。如今，图书馆工作人员可以把这些技术应用到专门和普遍的信息系统和内容管理系统的信息结构、网站设计、分类形成、元数据管理和机构数据质量方面。

38. 由于电子形式的信息大量增加，图书馆将相当一部分资源用在确保获得、跟踪和保存权威的文件内容的工作上。图书馆工作人员将继续积累他们的知识，了解数码版权和电子文件管理方面的最新法律情况和技术情况，以便继续确保提供准确、可靠和可信的资料。

39. 图书馆工作要求在使用和改编资源时富有想象力并做到足智多谋。联合国图书馆系统内部如今需要这种能力，以便对付不断变化的信息环境和工作环境的复杂性。这种工作环境的特点是资源越来越少，但使客户满意的要求却越来越高。要做好图书馆工作，就要有创造性的思维和随机应变的灵活性。

40. 图书馆工作人员将逐步承担起更为互动的作用，推动组织内和组织间的工作。外地图书馆的工作人员将把他们的联网技能应用到新的领域，确认是否需要电子论坛，并推进电子论坛和使用其他的网络技术方法，交流关于具体发展问题的知识。

41. 图书馆认识到需要不断地学习。图书馆工作的性质使工作人员必须不断地接触新的东西，包括不断发展变化的学科和术语，这要求他们适应和调整自己。联合国在新的信息世界中面临的挑战，使图书馆工作人员必须发挥更为积极的作用，准备应付这种变化。图书馆工作人员作为善解人意的辅导员、培训人员和为开发系统作贡献的人员要不断地增进技能，满足图书馆用户的需要。投资建设图书馆的人力资源将成为本组织预算的一项重要的优先事项。

C. 新伙伴关系

42. 联合国图书馆将通过同它们所服务的顾客之间的合作来实施这一变革方案。在网络化的世界，图书馆是相互依赖的系统中的节点。即使向图书馆工作人员提供持续学习的机会，也不能期待他们掌握创造以知识为基础的有利环境所需的所有技能。客户群体间的新伙伴关系将会利用团队工作，开发联合国图书馆系统和使用者群体的专门知识和能力的来源，以从来不可能的方式解决问题和创造资源。跨部门和工作组提供公共事务和履行综合职能的机构将成为联合国图书馆的主要伙伴。

43. 信息技术管理人员对联合国图书馆的运转来说很关键。如果信息技术要实现提高工作效率和质量方面的允诺，就不能将对电子内容的管理同对电子工具的管理分开。联合国图书馆系统工作人员对内容，以及人们如何使用这些内容的充分了解，是对信息技术部门的专门知识的补充：这是一个天然的伙伴关系。

44. 自从 1960 年代采用利用计算机的图书馆管理系统以来，图书馆管理人员一直在将他们对信息来源以及对信息和知识的组织工作的了解用于信息技术项目中。在着手满足系统分析师、开发人员和程序设计员提出的详细要求的过程中所积累的知识，再加上从安装数据库系统到开发图书馆网址等多方面较高程度的技术经验，使得联合国图书馆系统成了更广泛的系统开发和安装中的一个宝贵伙伴。

45. 信息结构、内容质量和有用性是改进为用户服务的信息系统的关键领域，是联合国图书馆和信息技术部门密切合作的领域。图书馆则需要信息技术部门将它们的支持用户知识和技能用于辅导和培训活动。信息技术部门也利用它们对新技术工具的了解，支持个人和小组建立知识的努力。例如，在安装联合国的新内联网 iSeek 的过程中，达格·哈马舍尔德图书馆与信息技术事务司进行了合作。在该司向网址技术主管提供指导的同时，达格·哈马舍尔德图书馆为工作人员举办培训课。已经向该司通报受训人员的回馈和所提出的改进 iSeek 的建议。

46. 这一伙伴关系的协商和合作结构已经以联合国范围的分类标准工作组的形式存在，该工作组是向信息和通信技术委员会汇报工作的企业内容管理委员会的一个分组。这是一个良好的开端，但需要改造成关于企业内容管理问题的全面工作伙伴关系，这一关系会影响联合国所有组织。

D. 机构学习

47. 应付不断变化的工作场所和满足技能不断升级的要求是困难的，但这是一项重要工作。按照联合国人力资源部门的战略，联合国图书馆可通过下列方式协助解决这些问题：带头发起知识管理倡议，开展辅导和培训方案，举办讲习班，访谈，以及应用知识评估技术。人力资源部门则可与图书馆合作，向知识组通报培训活动以及采购新的管理和技术培训机遇。

48. 公司宣传和公共关系工作越来越多地在网上进行。联合国图书馆将参加这一进程，确保通过提供适当的内联网组织和内容方面的帮助，使人们了解和认识联合国政策。宣传专家则可协助宣传基于图书馆的产品和服务。

49. 在数据和信息量巨大的这个时代，对记录的管理方法和技术越来越具有高度的重要性。联合国各图书馆重新将其任务的重点放在联合国制作的材料以及有关联合国的材料上，它们将寻求同记录和档案工作人员的积极伙伴关系，以确保更好地保存本组织的机构记忆。各图书馆将与记录和档案工作人员开展合作伙伴关系，拟订和执行内容管理战略和个人知识管理方案。

E. 外勤业务

50. 随着过去十年联合国在维持和平和人道主义援助领域的任务的不断扩大，联合国工作人员需要参加特派团业务，必须要为特派团业务建立一个包括信息管理支助在内的完整的基础设施。

51. 在维持和平特派团设立了宣传和新闻组成部门，以向一般公众传达联合国正在开展的工作，开展这些工作的原因，并宣传特派团的作用。这些组成部分是面向公众的，而不是面向工作人员的。

52. 联合国图书馆工作人员参加了维持和平特派团，同特派团工作人员一道在外地提供相关信息。联合国东帝汶过渡行政当局（东帝汶过渡当局）的例子已经证明，在所有维持和平特派团，迅速获得新闻的需求不断增长。

53. 在未来几年，图书馆工作人员将需要利用他们的专业知识和经验来为外勤业务服务，寻找、组织和储存相关信息，然后加以分析、评估，建立电子格式并以此种格式在特派团内部散发，同时使这些信息符合用户的需要。通过桌面型电脑提供所有基本信息将会促进外勤业务中的有效决策进程。

四. 迎接挑战

54. 查明和了解联合国图书馆需要如何改变才能满足新的工作环境中分享知识和信息管理的要求，这是将联合国图书馆的技能、方法和知识库变成 21 世纪联合国的强大资源的第一步。为了实现这一远景，下列两个主要领域将需要资源：培训和技术以及对信息政策问题的认真评估。员额配置程序将是规划进程的一个重要部分。

55. 要依靠信息专业人员现有的技能基础，就需提高图书馆工作人员在下列领域的技能：为电子出版物撰写文章、演讲、面谈、调解和公共关系，以便他们能够更好地解释自己的工作，更加有效地参加网络世界。图书馆工作人员需要接受最新的辅导和培训技术方面的培训，以便能够更加有效地同用户合作，并参与联合国的学习方案。团队技能培训是一个优先事项。在定期对工作人员进行技术发展培训方面需要投资。这方面的工作重点是信息结构、网页设计、内容管理系统以及计算机网络和储存系统。

56. 如果联合国各图书馆要达到可靠的共同信息服务的要求，那它们必须处于信息技术领域的前沿。在向外地提供支助以及缩小发达国家与发展中国家信息差距方面，情况尤为如此。联合国图书馆需要继续对规划、采购和管理技术设施投入相当的资源。

57. 执行这些新方向就会确保联合国图书馆调整其政策，符合秘书长 2002 年的报告“加强联合国：进一步改革纲领”（A/57/387）所载的建议。

58. 联合国图书馆在复杂的政治环境下工作，它们将通过使客户能够调阅本组织所做承诺的记录来帮助其客户重视联合国优先事项。联合国图书馆提供稳定、无偏见的参考材料，以及能查阅基本背景知识。

59. 联合国需要制作数目更少、篇幅更短但内容更加丰富的文件，这一貌似简单的说法促使人们开始关注联合国图书馆具有专门知识的一个领域。联合国图书馆通过使有关信息更易获得，为作者提供了更多的时间来集中精神撰写出好内容。联合国图书馆将在知识管理方案内容更加广泛这一背景下开展工作，协助联合国工作人员撰写出更加清晰和简明的文件。

60. 联合国图书馆在跨越地理距离和组织界线来协调和融合政策和方法，以及执行联合方案方面有着丰富的经验。这一方面的事例有改组了内罗毕的塞尔希奥·比埃拉·德梅洛图书馆，以便为联合国的三个组织服务；改组了联合国日内瓦办事处的图书馆，对在日内瓦的联合国其他图书馆以及联合国在维也纳的图书馆提供综合图书馆管理。联合国图书馆将继续从它们自身业已建立的网络开展工作，运用这一经验，协助各区域、区域和总部机构以及总部的联合国工作人员分享知识。

五. 结论

61. 联合国比其历史上任何时候都更需要其图书馆的转变能力。面临着全球化、日益扩大的政治冲突、疾病和饥饿的扩散以及贫富之间不断扩大的差距等挑战，现在比以往任何时候都更加迫切需要利用信息和知识来解决全球问题。联合国图书馆以及其工作人员所体现的经验、认识和机构记忆能够大力促进这一努力。

62. 大会在 1949 年规定的达格·哈马舍尔德图书馆的任务经受住了时间的考验。新型的联合国图书馆将利用创造性的方法、工具和技能继续履行这一任务。

63. 联合国图书馆将继续充当世界的丰富知识来源。纸面文件和其他有形的媒介存放处将保留，与此同时，新的监管和保存方法将使图书馆工作人员从许多具体照看收藏文献的工作中脱身，将更多的技能用于发现和宣传这些文件的相关性和价值。这一工作重点的重新调整的目的是提高联合国图书馆在公众心目中的地位，使它们能在网络化的共同体中提供方便，其工作人员能被视为联合国知识工作者共同体的基本团队成员。

附件

参加联合国图书馆现代化和综合管理指导委员会的联合国图书馆

参加联合国图书馆现代化和综合管理指导委员会的联合国图书馆包括 10 个独立的机构：

纽约联合国总部的达格·哈马舍尔德图书馆

联合国日内瓦办事处图书馆

为联合国维也纳办事处、联合国毒品和犯罪问题办事处、联合国国际贸易法委员会、联合国工业发展组织和全面禁止核试验条约组织筹备委员会提供服务的联合国维也纳各图书馆

包括联合国环境规划署图书馆、联合国人类住区规划署图书馆和联合国新闻处图书馆在内的塞尔希奥·比埃拉·德梅洛图书馆

下列各区域委员会的图书馆：

非洲经济委员会

拉丁美洲和加勒比经济委员会

亚洲及太平洋经济社会委员会

西亚经济社会委员会

以及下列单位的图书馆：

联合国大学

卢旺达问题国际刑事法庭
