

Distr.  
GENERAL

A/AC.198/1997/2  
16 April 1997  
ARABIC  
ORIGINAL: ENGLISH

## الجمعية العامة



لجنة الإعلام

الدورة التاسعة عشرة

١٢-١٩ أيار/مايو و ٢-٩ أيلول/سبتمبر ١٩٩٧

### المسائل الموضوعية

تقييم مهام مكتبة داغ همرشولد

تقرير الأمين العام

### أولا - مقدمة

١ - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام، في قرارها ١٣٨/٥١ باء المؤرخ ١٣ كانون الأول/ ديسمبر ١٩٩٦، أن يجري، في حدود الموارد القائمة ودون المساس بالبرامج والأنشطة المعهود بها، وعن طريق الاستعانة بخدمات خبير استشاري مستقل يُختار بعد عملية اختيار مفتوحة وشفافة، تقييماً لمهام مكتبة داغ همرشولد يشمل، في جملة أمور، هيكلها الأساسي وعملياتها وموظفيها وحالة ميزانيتها بغية تحسين جميع خدماتها بالاستفادة من التكنولوجيات والخدمات الجديدة والفعالة من حيث التكاليف والآلية والالكترونية في مجال معلومات المكتبات والاتصال، ومع مراعاة الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع؛ وأن يُقدم تقريراً في هذا الصدد إلى اللجنة في دورتها التاسعة عشرة. وقد جرى اختيار السيدة ستيفني فيرغسون، رئيسة إدارة دراسات المكتبات والمعلومات بجامعة وست إنديز في مونا، جامايكا، والسيد بيتر إ. هاجنال، اختصاصي المنظمات الدولية والإعلام الحكومي بمكتبة جامعة تورنتو، في تورنتو، كندا، كخبيرين استشاريين. وجرت الدراسة في الفترة من ١٣ إلى ٢٤ كانون الثاني/يناير ١٩٩٧. وترد تعليقات الأمين العام في الإضافة ١ لهذه الوثيقة.

## ثانيا - تقييم مكتبة داغ همرشولد

### ألف - إجراء التقييم

٢ - تشير السجلات إلى أن هذا التقييم هو الثامن في سلسلة الدراسات أو التقييمات التي أجريت بشأن مكتبة داغ همرشولد منذ عام ١٩٩٢. وقد قدمت معلومات أساسية شاملة لتيسير الدراسة. وشمل ذلك حقائق أساسية عن المكتبة، ونسخا من التقييمات والتقارير السابقة مشفوعة بردود من العاملين، فضلا عن عينات من منشورات المكتبة. وقضى الخبيران الاستشاريان وقتا طويلا في دراسة المعلومات الأساسية ثم أجريت بعد ذلك مقابلات مع ٣٢ شخصا، من بينهم كبيرة أمناء المكتبة وموظفون أقدم وموظفون من الرتب المتوسطة وغيرهم، بكل من الفئة الفنية وفئة الخدمات العامة. وأجرى الخبيران الاستشاريان مقابلة أيضا مع مدير شعبة المكتبة والمنشورات، بإدارة شؤون الإعلام، وقاما أيضا بزيارة مجاملة للأمين العام المساعد لشؤون الإعلام. وبالإضافة إلى ذلك راقبا إجراءات العمل الحالية وشاركا في دورات تدريبية تنظمها مكتبة داغ همرشولد. واجتمع الخبيران الاستشاريان أيضا مع أعضاء لجنة الإعلام الآتية أسماؤهم: السيد ولترت. دوغلاس (الولايات المتحدة الأمريكية)، السيد بيير هنري غيينارد (فرنسا)، والسيدة جيسيكا لانغ - شاشتل (كوستاريكا)، والسيدة راديا نيما مسويا (جمهورية تنزانيا المتحدة)، والسيد نصر الدين ساي (الجزائر).

٣ - ولاحظ الخبيران الاستشاريان وجود عامل يُضفي تعقيدا على عملية التقييم: وهو أن ميزانية فترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩ كانت قد أعدت وقدمت بالفعل. وقد اقترح في تلك الميزانية، هيكل جديد لمكتبة داغ همرشولد. لذا تعين على الخبيرين الاستشاريين أن يضعوا في الاعتبار إعادة التنظيم المقترح أثناء تقييم الهيكل الحالي.

٤ - وأخذ الخبيران الاستشاريان في الاعتبار طوال الدراسة الولاية الممنوحة لمكتبة داغ همرشولد التي أنشأتها الجمعية العامة في عام ١٩٤٩. وفيما يلي المكونات الرئيسية لسياستها:

(أ) تكون المكتبة مسؤولة عن جميع خدمات المكتبة بالمقر وعن اقتناء جميع ما تحتاجه المكتبة من مواد؛

(ب) تكون المهمة الأولى للمكتبة هي تمكين الوفود، والأمانة العامة، وغيرهما من المجموعات الرسمية بالمنظمة من الحصول، بأقصى قدر من السرعة واليسر والاقتصاد، على ما بالمكتبة من مواد وعلى المعلومات التي تحتاجها هذه المجموعات في تنفيذ ما يُوكل إليها من مهام. ويحدد ما يجري تجميعه من مواد وما يجري الاحتفاظ به من خدمات على ضوء احتياجات هذه المجموعات؛

(ج) تكون خدمات المكتبة متاحة أيضا، بقدر المستطاع، للوكالات المتخصصة، والممثلين المعتمدين لوسائل الإعلام الجماهيرية، والمنظمات الحكومية الدولية، والمنظمات غير الحكومية المنتسبة،

والمؤسسات التعليمية، والعلماء الباحثين والكتّاب. ولا يجوز أن يُحجب عن الاستفادة بخدمات المكتبة أي فرد يحتاج إلى استخدام مجموعات كاملة من وثائق ومنشورات عصبة الأمم، أو الأمم المتحدة، أو الوكالات المتخصصة. بيد أن الخدمة التي تحتاجها الأمم المتحدة يجب أن تكون لها بالضرورة الأولوية على الخدمة المقدمة إلى الجمهور<sup>(١)</sup>.

٥ - ولاحظ الخبيران الاستشاريان أيضا الحقيقة الهامة المتمثلة في أن الحاجة إلى وجود مكتبة للأمم المتحدة كان قد سبق التسليم بها في العملية التي أفضت إلى إنشاء الأمم المتحدة ذاتها. فقد أوصى تقرير اللجنة التحضيرية للأمم المتحدة بإنشاء "مكتبة مزودة بمرافق للبحوث والمراجع"<sup>(٢)</sup>. وقد افتتحت مكتبة مقر الأمم المتحدة في عام ١٩٤٦ وفي ١٦ تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٦١ أطلق عليها اسمها الحالي تكريما للأمين العام داغ همرشولد.

٦ - وكثيرا ما تجري الإشارة إلى الولاية الأصلية لمكتبة داغ همرشولد وتناولها تفصيلا في وثائق ودراسات شتى للأمم المتحدة وغيرها لأغراض العمل الفعلية في ضوء الظروف الجديدة، بما فيها ما تُحدثه تكنولوجيا الإعلام الجديدة من آثار. وبسطة تلك الولاية في شكل توضيحي أعدته مكتبة داغ همرشولد مؤرخ ٢٢ آذار/مارس ١٩٩٦ وهو كما يلي:

(أ) اقتناء مجموعة كاملة من وثائق ومنشورات الأمم المتحدة الصادرة بأي لغة في أي مكان من العالم والاحتفاظ بها؛

(ب) توفير الوصول الببليوغرافي الكامل إلى جميع وثائق الأمم المتحدة ومنشوراتها؛

(ج) الاحتفاظ بمجموعة من المنشورات عن الأمم المتحدة وأنشطتها بجميع اللغات؛

(د) تمكين موظفي البعثات الدائمة للدول الأعضاء، والمندوبين، وموظفي الأمانة العامة من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها في تنفيذ مهامهم؛

(هـ) إنشاء شبكة مكتبات إيداع يستطيع المستعملون في جميع أنحاء العالم الوصول من خلالها إلى وثائق الأمم المتحدة ومنشوراتها.

باء - الهيكل التنظيمي

٧ - في إطار عملية إعادة تشكيل الأمانة العامة التي أجريت في شباط/فبراير ١٩٩٣، جرى نقل تبعية مكتبة داغ همرشولد، اعتباراً من ١ شباط/فبراير ١٩٩٣، من مكتب خدمات المؤتمرات إلى إدارة شؤون الإعلام، حيث ما برحت تؤدي عملها ضمن شعبة المكتبة والمنشورات، ويعمل كبير أمناء المكتبة تحت رئاسة مدير الشعبة<sup>(٧)</sup>. وحسب الهيكل القائم وقت إجراء هذا التقييم، تضم مكتبة داغ همرشولد الشعب الفرعية التالية: قسم خدمات المستعملين؛ وقسم الوثائق؛ وقسم الاقتناء والفهرسة؛ بالإضافة إلى ذلك، يتبع مكتب تطوير النظم مكتب كبير أمناء المكتبة مباشرة.

٨ - وقد اقترح هيكل جديد لمكتبة داغ همرشولد لفترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩، سينتج عنه أن تتبع الأقسام التالية كبير أمناء المكتبة: قسم الاقتناء والفهرسة وقسم خدمات المستعملين وقسم تطوير الموارد الالكترونية؛ وقسم إعداد الخرائط.

٩ - ولما كان من المفهوم لدى الخبيرين الاستشاريين أن الهيكل الجديد المقترح سيبدأ تنفيذه قبل بداية فترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩ بكثير، فإن تعليقاتهما تناولت البنية الأساسية لمكتبة داغ همرشولد وعملياتها، وملاك وظائفها، وحالة ميزانيتها في ظل الهيكل الحالي والهيكل المقترح على السواء.

#### جيم - العمليات التقنية

١٠ - يشير مصطلح "العمليات التقنية" إلى الأنشطة المرتبطة باقتناء المواد التي تتألف منها مجموعات مكتبة داغ همرشولد وتحضيرها للاستخدام. وتشمل هذه الأنشطة اختيار جميع أنواع المواد وطلبها، وكذلك الإجراءات المحاسبية المرتبطة بها؛ وتسجيل الدوريات وتنظيمها وتعميمها؛ وتسجيل البيانات البليوغرافية، والفهرسة لوثائق ومنشورات المنظمات الداخلة في منظومة الأمم المتحدة؛ وتصنيف الوثائق والمنشورات الواردة من الوكالات المتخصصة والمواد المقتناة من المصادر الخارجية.

١١ - وفي ظل الهيكل التنظيمي الحالي، يجري الاضطلاع بهذه الأنشطة في قسمين مختلفين، قسم الاقتناء والتكشيف، وقسم الوثائق، الذي يتم فيه تسجيل البيانات البليوغرافية لوثائق الأمم المتحدة وفهرستها. وتتطلب الأنشطة المرتبطة بالفهرسة والتكشيف والتصنيف قدراً كبيراً من المعرفة والخبرة. فهي تتطلب، في الوقت الحالي، إنشاء سجلات مستقلة، مما يفضي إلى بعض الازدواجية في العمل. بيد أن الاستخدام المعتزم المتكامل لإدارة المكتبات الذي يجري إدخاله تدريجياً، سيقلل إلى حد كبير من الازدواجية في العمل ويؤدي إلى زيادة كفاءة العمليات وفعاليتها من حيث التكلفة.

١٢ - وتشير الإحصاءات المتاحة إلى أن هناك حجماً ضخماً من المواد يتطلب قدراً كبيراً من النشاط الذهني يجري تناوله في عملية تجهيز التقني.

وترد الإحصاءات المتعلقة بالسنة التقويمية ١٩٩٦ في الجدول ١ التالي:

#### الجدول ١ - اقتناء وتجهيز المكتبة، ١٩٩٦

المواد المققتاة	
مادة ٧٣٢ ١٩١	مواد الأمم المتحدة
مادة ٣٩٢ ٢٤	مواد الوكالات المتخصصة
	المواد الخارجية
مادة ٧٨ ٠٣٣	الدوريات
مادة ١ ٩٢٧	مواد أخرى
تجهيز مواد المكتبة	

فهرسة مواد الأمم المتحدة	
مادة ٣٠ ١١٣	الفهرسة العادية
	<u>تكشيف المواد الآتية من جهات غير الأمم المتحدة</u>
مادة ٨٦٠	الوكالات المتخصصة
مادة ٣ ٨٩٦	المواد الخارجية
	<u>السجلات المضافة لنظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية (UNBIS)</u> (فيما عدا سجلات جنيف)
مادة ٣٧ ٦٨٠	الأمم المتحدة (قاعدة بيانات الوثائق DOCFILE، وملف فهرس أعمال الهيئات ITP، وملف فهرس كلمات الوفود ITS، وملف القرارات RESFILE، وملف سجلات التصويت VOTEREC)
مادة ٤ ٠٨٩	جهات غير الأمم المتحدة
مادة ٧	<u>فهرسة مؤخرة الكتب</u>
	<u>الكتيبات</u>

سلسلة الكتب الزرق، التقرير السنوي للأمين العام عن أعمال المنظمة،  
الدليل التخصصي لمنظومة الأمم المتحدة (الدليل الأصفر). ... إلى آخره

المصدر: "تقرير الأداء البرنامجي لمكتبة داغ همرشولد، كانون الثاني/يناير - كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٦"، مذكرة داخلية من كبيرة أمناء المكتبة إلى مدير شعبة المكتبة والمنشورات، ٧ كانون الثاني/يناير ١٩٩٧.

١٣ - ويتوقع الخبراء الاستشاريان أن يؤدي هذا التجميع المنطقي لأنشطة التجهيز التقني إلى زيادة كفاءة توزيع الموظفين وزيادة كفاءة سير العمل، ولذا فهما يؤيدان دمج أنشطة التجهيز التقني كافة في قسم الاقتناء والفهرسة على الوجه المقترح في الهيكل التنظيمي الجديد، المرافق لميزانية ١٩٩٨-١٩٩٩.

١٤ - ولاحظ الخبراء الاستشاريان أن فهرسة وثائق الأمم المتحدة تتطلب معرفة وافية بالأمم المتحدة، وحساسية تجاه ثقافة المنظمة. وهما على اقتناع بأن الخبرة المتجمعة التي يحفل بها قسم الوثائق هي ثروة لا تُقدر بثمن وينبغي الإبقاء عليها.

التوصية ١ - يوصي الخبراء الاستشاريان بشدة بأن تظل فهرسة وثائق الأمم المتحدة جزءاً لا يتجزأ من أنشطة مكتبة داغ همرشولد.

التوصية ٢ - حيث أن تصميم ملف نظام الأمم المتحدة للمعلومات البليوغرافية (UNBIS) معد بالانكليزية، فينبغي بذل الجهود لكفالة أن يكون جميع موظفي الفهرسة ممن يجيدون اللغة الانكليزية إجادة تامة.

التوصية ٣ - ينبغي إدخال الآليات اللازمة لزيادة فعالية مراقبة الجودة في مختلف مراحل إنتاج نظام الأمم المتحدة للمعلومات البليوغرافية (UNBIS).

#### دال - خدمات المستعملين

١٥ - تشمل عبارة خدمات المستعملين ما يلي:

(أ) خدمات المراجع والخدمات العامة الأخرى التي تقدم إلى مستعملي مكتبة داغ همرشولد شخصياً أو عبر الهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد العادي أو بأي وسيلة أخرى؛

(ب) خدمات المراجع والخدمات ذات الصلة المستندة إلى وثائق الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة وإلى منشوراتها ومواردهما الإلكتروني، فضلاً عن موارد المعلومات خارج منظومة الأمم المتحدة؛

(ج) تدريب مستعملي المكتبة على استعمال موارد المكتبة المطبوعة والإلكترونية، فضلاً عن استعمال مجموعة أوسع من الموارد؛

(د) الاستعارة وأنشطة التعميم الأخرى؛

(هـ) تقديم المساعدة إلى مكاتب الأيداع.

وهذه القائمة ليست حصرية ولكن الهدف منها هو بيان نطاق الخدمات المقدمة للمستعملين ومداهها.

١ - ملاك الوظائف

١٦ - وفقا للهيكل الحالي، يضم قسم خدمات المستعملين أربعة مكاتب وثلاث مكاتب فرعية تتبع رئيس القسم هي: مكتب مراجع مجموعة الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة، ومكتب مراجع المجموعة الخارجية، ومكتب الإعارة/المخازن، ومكتب مكاتب الإيداع، فضلا عن مكتبة الخرائط والمكتبة القانونية والمكتبة الاحصائية. وفي إطار الهيكل الجديد المقترح، سيظل اسم القسم كما هو دون تغيير وسيضم الوحدات التالية التي ستكون تابعة لرئيس القسم:

(أ) مكاتب الايداع (موظف من الفئة الفنية وموظفان من فئة الخدمات العامة)؛

(ب) وحدة مراجع الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة (سبعة موظفين من الفئة الفنية وثلاثة موظفين من فئة الخدمات العامة)؛

(ج) وحدة المراجع العامة (ستة موظفين من الفئة الفنية وثلاثة موظفين من فئة الخدمات العامة)؛

(د) وحدة الإعارة والمخازن (موظف من الفئة الفنية وعشرة موظفين من فئة الخدمات العامة)؛

(هـ) المكتبة القانونية (موظف من الفئة الفنية وموظف من فئة الخدمات العامة)؛

(و) المكتبة الاحصائية (موظف من الفئة الفنية وموظف من فئة الخدمات العامة).

١٧ - وسيخفض الهيكل الجديد العدد الكلي للموظفين في قسم خدمات المستعملين من ٤٥ موظفا إلى ٣٩ موظفا. وعلاوة على مواصلة أداء المهام الحالية، سيبسر الهيكل الجديد أداء مهام إضافية وخاصة في مجال المعلومات الالكترونية والوصول إلى الموارد. لذلك يبدو أن القسم مهياً لتقديم خدمات المعلومات الحيوية التي تلبى احتياجات المستعملين على نحو أكفأ من حيث التكلفة مما عليه الحال الآن.

١٨ - وسيدمج الهيكل المقترح أيضا ضمن مكتبة داغ همرشولد قسم إعداد الخرائط (ستة موظفين من الفئة الفنية وموظفان من فئة الخدمات العامة)، الذي سيضم مكتبة الخرائط. ويرى الخبيران الاستشاريان أن قسم إعداد الخرائط وإن كان يقع هيكليا خارج قسم خدمات المستعملين المقترح فهناك سمات مشتركة كثيرة تجمع بين هذا القسم ومهمة خدمات المستعملين. وينطوي إدماجه في مكتبة داغ همرشولد على إمكانات ممتازة لزيادة الدور القيادي الذي تضطلع به المكتبة في تحسين الخدمة التي تقدمها مكتبة الخرائط. وسيهيئ وجود قسم إعداد الخرائط في المكتبة أيضا فرصا جديدة هامة تتعلق بإدخال الخرائط الرقمية وتوسيع إمكانية الحصول على المعلومات الخرائطية.

## ٢ - وحدة مراجع الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة

١٩ - خلال عام ١٩٩٦، رد أمناء المكتبة الستة العاملون في مكتب مراجع الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة على ٨٣٧ ٤٥ استفسارا من بين استفسارات مجموعها ٧٤ ٠٦٦ استفسارا وجهت إلى المكتبة ككل. وكانت الوسيلة المفضلة هي الهاتف (نحو ٨٠ في المائة من الاستفسارات)؛ والمكتب لديه أربعة خطوط هاتفية. ويقدم أمناء المكتبة معلومات غالبا ما تكون متضمنة في تقارير أو بيانات صحفية أو خطاب، ولذلك فإن المعلومات يجب ألا تكون دقيقة فحسب بل وفورية أيضا. والمشكلة المتكررة التي تواجه المستعملين هي تحديد رمز سلسلة الوثائق أو رقم مبيع الوثائق أو المنشورات التي تتضمن المعلومات المطلوبة. وبمجرد معرفة الرمز، تتاح أمامهم خيارات شتى للحصول على المادة المطلوبة.

٢٠ - وتشمل الأنشطة الأخرى (التي تتطلب أن يقوم واحد أو اثنان، متناوبان، من أمناء المكتبة، بالعمل بعيدا عن المكتب لمدة يوم في كل مرة) مشاريع مثل فرز المخازن بهدف الاستغناء عن الكتب التي فقدت أهمية الاحتفاظ بها واختيار المواد الواجب اقتناؤها لضمها إلى مجموعة كتب المكتبة وإعداد وتنظيم برامج تدريبية وبيانات عملية والاشتراك في لجان وأفرقة عاملة على نطاق المكتبة بأسرها.

٢١ - وهناك نشاط هام يقتضيه طابع الاستعجال الذي غالبا ما تطلب به معلومات دقيقة من مكتب مراجع الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة والافتقار إلى أدوات شاملة توفر هذه المعلومات بسهولة، ويتمثل هذا النشاط في إيجاد أدوات أساسية مرجعية جاهزة (ملفات وقوائم وما شابه) للرد على الاستفسارات المتكررة، وهي تتألف من ملفات موجزة (تعد على نظام WordPerfect أو MICROISIS) مصممة بحيث ترد بسرعة وبدقة على الاستفسارات التي لا يمكن الرد عليها بالاستعانة بالمدخلات الببليوغرافية أو الفهرسية الرسمية، مثل رموز القرارات التي تدعو إلى عقد مؤتمرات. وتحظى بعض الملفات المرجعية الجاهزة هذه باهتمام من دائرة مستعملين أوسع نطاقا من تلك التي تهتم بمكتب مراجع الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة؛ وبالتالي بدأ الموظفون في التحول وفي إدخال الملفات على الصفحة الخاصة بمكتبة داغ همرشولد بشبكة الإنترنت. ومن الأمثلة الجيدة على ذلك قاعدة بيانات المعلومات المتعلقة بالأمم المتحدة UN-I-QUE، وهي قاعدة بيانات مصممة لكي تتيح إمكانية الوصول بسرعة إلى رموز الوثائق/أرقام المبيع المتعلقة بـمواد الأمم المتحدة التي يرجع تاريخها إلى عام ١٩٤٦ فما تلاه. وقاعدة البيانات هذه التي اضيفت إلى الصفحة الخاصة بمكتبة داغ همرشولد على الإنترنت في أواخر كانون الثاني/يناير ١٩٩٧ قد امتدحت بالفعل لفائدتها. ويؤيد الخبيران الاستشاريان بشدة إنشاء هذه الملفات المرجعية واستكمالها إذا رئي أن هناك احتياجا إليها.

التوصية ٤ - ينبغي أن تضاف الملفات المرجعية الجاهزة التي ينشؤها ويستكملها مكتب مراجع الأمم المتحدة، الوكالات المتخصصة كملفات مستقلة إلى الصفحة الخاصة بمكتبة داغ همرشولد على الإنترنت، أو أن تحول، عند الاقتضاء، لتكمل السجلات الببليوغرافية في نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية/النظام المتكامل لإدارة المكتبات.



## ٣ - وحدة المراجع العامة

٢٢ - تتمثل الأنشطة الرئيسية التي تقوم بها وحدة المراجع العامة (وحدة المجموعات الخارجية سابقا) في الرد على الاستفسارات المتعلقة بالمراجع بالاستعانة بالوسائط المطبوعة والإلكترونية وغيرها؛ وتدريب موظفي البعثات الدائمة والأمانة العامة على استخدام شبكة الإنترنت وأقراص الليزر (CD-ROMs) وغيرها من موارد المعلومات؛ واختيار المقالات الصحفية لإدراجها في نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية؛ واختيار المواد الواجب إدخالها في الملفات المرجعية الجاهزة؛ وإعداد الببليوغرافيات؛ ونشر المعلومات إلكترونياً؛ والاشتراك في تصميم المعلومات التي تنشر في الصفحة الخاصة بالمكتبة على الإنترنت، وتقديم المشورة بشأن تلك الصفحة؛ واختيار موارد المعلومات من أجل مجموعة المراجع العامة وتقديم توصيات بشأن الموارد الواجب إدراجها في المجموعات الأخرى في مكتبة داغ همرشولد.

٢٣ - ومن بين الإنجازات التي حققتها الوحدة مؤخراً، ذكر الخبيران الاستشاريان ما يلي:

(أ) "CyberSeek" وهي دورة مصممة للتدريب الأساسي على استرجاع المعلومات وتحميلها من الإنترنت. وكانت قاصرة في الأصل على الوفود وموظفي البعثات، ولكنها وسعت حالياً، استجابة للطلب، لتشمل كل شخص منتسب إلى الأمم المتحدة. وقد أعلنت الوحدة حالياً أنها تقدم دورات متقدمة عن الإنترنت "CyberSpecials"، مكرسة لمواضيع حقوق الإنسان والإرهاب والأمم المتحدة والبيئة والتنمية المستدامة والقانون الدولي والمنظمات الدولية؛

(ب) "Bookmarks"، وهي مجموعة من المواقع على الإنترنت محددة بوصفها أكثر المواقع موثوقية وأمنها وأيسرها من حيث التنقل منها وإليها. ويجرى إعداد هذه المواقع، مع الوصلات اللازمة، لإدخالها على شبكة الأمانة العامة Intranet بل وربما على الإنترنت أيضاً؛

(ج) سلسلة من الببليوغرافيات عن الأمم المتحدة، أعدت من أجل التوزيع الداخلي وتنشر على الإنترنت عن إصلاح الأمم المتحدة وميثاق الأمم المتحدة ومجلس الأمن وعمليات حفظ السلام ومكتب الأمين العام. ويجرى حالياً إعداد قائمتين أخريين من القوائم الببليوغرافية: عن تسوية المنازعات (بالفرنسية)، وعن موارد المياه في الشرق الأوسط؛

(د) "NewsEdge"، وهي محطات عمل تتلقى الأنباء آتياً، ودورات تدريبية ذات صلة عن جمع الأنباء؛

(هـ) جولات غير رسمية تنظم في ساعة الغداء لمنطقة المراجع العامة في أيام الخميس، للتشجيع على استعمال محطات العمل المتاحة لاستخدام الإنترنت وأقراص الليزر "CD-ROM" و"NewsEdge". ويوجد لدى الوحدة سبع محطات عمل عامة للإنترنت لها شعبية كبيرة بين مستعملي المكتبة؛

(و) النشر الإلكتروني الانتقائي للمعلومات باستخدام البريد الإلكتروني cc:Mail. وهي خدمة لإيصال المعلومات من خلال الحاسوب المنضدي معدة حسب احتياجات موظفي البعثات والأمانة العامة واللجان الإقليمية وعمليات حفظ السلام وغير ذلك من الجهات، استنادا إلى وصلة الأنباء العالمية World News Connection، وهي خدمة دولية لنقل الأنباء الآنية تابعة لحكومة الولايات المتحدة الأمريكية، ومعددة لتجذب اهتمام مستعملين من مشارب مختلفة. وتُنشر الوحدة أيضا بهذه الطريقة يوميا ورسائل إخبارية إلكترونية منتقاة.

٢٤ - وتعتبر هذه المبادرات أمثلة جيدة للأنشطة الناجحة الرامية إلى تأكيد الدور القيادي الذي تضطلع به مكتبة داغ همرشولد في تعزيز إمكانية الوصول إلى موارد المعلومات الإلكترونية على نطاق العالم. ومع ذلك فقد حدد الخبراء الاستشاريان بعض المشاكل التي تحتاج إلى المعالجة:

(أ) يتعين فرض الحماية على إمكانية الوصول إلى أنواع معينة من المعلومات، المتاحة حاليا على الإنترنت، عند وضعها على تلك الشبكة.

التوصية ٥ - يمكن اشتراط استخدام كلمات سر لحماية المعلومات الداخلية الحساسة الموضوعة على الإنترنت.

(ب) لقد أصبح النشر الإلكتروني الانتقائي للمعلومات ناجحا لدرجة أن تقديم الخدمة المستمرة جاوز بالفعل قدرة المنظومة؛ وإذا ما جاوز العدد اليومي للرسائل ٣٠٠٠ رسالة، ستنهار الشبكة، ونتيجة لذلك أوقفت شعبة الخدمات الإلكترونية في مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم هذه الخدمة. ووجد حل لهذه المسألة وقت إجراء هذا التقييم: فقد خصص لمكتبة داغ همرشولد "مكتب البريد الإلكتروني" "Post office" الخاص بها حتى يمكن العودة إلى تقديم خدمة النشر. وهذا هو نوع النهج الدينامي الذي يساعد في التغلب على التحديات التي تمثلها المعلومات الإلكترونية والبنية الأساسية التي تستلزمها.

(ج) أن "NewsEdge" التي تستخدم استخداما مكثفا من قبل مستعملي المكتبة من البلدان النامية، باهظة التكلفة إلى درجة تجعل استعمالها غير ميسور.

التوصية ٦ - ينبغي إيجاد مصادر إضافية للتمويل لدعم خدمة "NewsEdge" المستخدمة بشكل مكثف في مكتبة داغ همرشولد، وخاصة من قبل المستعملين من البلدان النامية.

٤ - دمج وحدة مراجع الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة  
مع وحدة المراجع العامة

٢٥ - أشار الخبيران الاستشاريين إلى أن بعض الموظفين ومراقبين معينين يرون أنه ينبغي، تحقيقاً للكفاءة، أن تدمج وحدة الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة مع وحدة المراجع العامة. لكنه يبدو أن الأغلبية ترى أن ثمة مبرراً لإبقاء الوجدتين مستقلتين.

التوصية ٧ - بالنظر إلى الاحتياجات، والأساليب، وأنماط الاستخدام المتخصصة التي تنطوي على عمل مراجعي يستند إلى موارد معلومات الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة، ينبغي أن تظل وحدة مراجع الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة ووحدة المراجع العامة وحدتين مستقلتين داخل قسم خدمات المستعملين بمكتبة داغ همرشولد.

٥ - وحدة الإعارة والمخازن

٢٦ - بينما يساور الخبيرين الاستشاريين القلق لوجود مكتبتين مستقلتين للإعارة فهما يدركان صعوبة الدمج بين المكتبتين، بسبب القيود المادية التي يفرضها مبنى المكتبة، مضافاً إليها التجاوز المباشر بين مكان مكتب إعارة مجموعة الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة بالطابق الثاني ومكان مجموعة الأمم المتحدة، فضلاً عن وحدة مراجع الأمم المتحدة/الوكالات المتخصصة. ويؤيد الخبيران الاستشاريان استمرار دمج خدمات الإعارة المشتركة بين المكتبات ضمن وحدة الإعارة والمخازن.

٢٧ - ويمتلئ الحيز المتاح على الرفوف بسرعة، مما اقتضى نقل أجزاء من المجموعات إلى أماكن بالمخازن غير الأماكن المخصصة لها.

التوصية ٨ - لتوفير متسع للمجموعة المتنامية بسرعة (ولا سيما مواد الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة والمنشورات الحكومية ومنشورات المنظمات الحكومية الدولية)، ينبغي للمكتبة اقتناء رفوف كهربائية مدمجة حيثما اقتضى الحال ذلك، ففتح كفاءة أعلى في تركيز الأجزاء المتجانسة من المجموعة التي يتعين وضعها على الرفوف بعيداً عن مناطق الاستعمال الكثيف.

٦ - المكتبات الفرعية

٢٨ - تتألف المكتبة القانونية من مواد تتصل بالعلاقات الدولية والقانون الدولي العام والخاص، وهي تلبى في المقام الأول احتياجات مكتب الشؤون القانونية، رغم أنها تتلقى بانتظام استفسارات من الوحدات الأخرى بالأمانة العامة، فضلاً عن البعثات الدائمة والباحثين الخارجيين. وهي ترد، في المتوسط، على ما بين ٣٠٠ و ٤٠٠ استفسار شهرياً، تتعلق في أغلب الأحيان بالمعاهدات الثنائية والمتعددة الأطراف.

ويشارك أمين المكتبة القانونية أيضا في انتقاء المواد لمجموعة المكتبة القانونية، بالإضافة الى اختيار المواد القانونية للمكتبة الرئيسية.

٢٩ - وتتألف مجموعة المكتبة الإحصائية من المنشورات الاقتصادية والإحصائية الرسمية التي ترد من معظم بلدان العالم ومن عدة منظمات حكومية دولية ومنظمات غير حكومية. والمستعمل الرئيسي لهذه المجموعة إدارة المعلومات الاقتصادية والاجتماعية وتحليل السياسات. وترد المكتبة الإحصائية على أكثر من ٢٦٠ استفسارا شهريا.

٣٠ - وترتبط كل من المكتبة القانونية والمكتبة الإحصائية صلات قوية بالمكتبة الرئيسية. وفيما يلي ثلاثة أمثلة منها فحسب: تتولى المكتبة الرئيسية عملية الكشف للمكتبتين الفرعيتين؛ وتعاد المواد الأقدم بصورة روتينية للاحتفاظ بها في المكتبة الرئيسية؛ وأهم من هذا كله، يجري تقاسم الموارد من الموظفين حسب الحاجة. لهذا يرى الخبيران الاستشاريان أن تبقى المكتبتان الفرعيتان في موقعيهما المنفصلين، مع استمرارهما جزءا من مكتبة داغ همرشولد من الناحية الإدارية. (نوقش أمر مكتبة الخرائط أعلاه، في معرض الحديث عن قسم إعداد الخرائط).

#### ٧ - مكاتب الإيداع

٣١ - اتخذت مكتبة داغ همرشولد منذ عام ١٩٤٦ الترتيبات اللازمة لتوزيع وثائق الأمم المتحدة ومنشوراتها على المستعملين في كافة أنحاء العالم من خلال نظام مكاتب الإيداع. ويوجد في الوقت الحاضر ٣٥١ مكتبة إيداع في ١٤٢ بلدا، تتلقى هذه المواد، على أساس أن تحفظ مجموعاتها جيدا ويسمح للجمهور باستخدامها بدون مقابل. ويحق للدول الأعضاء وغير الأعضاء، مكتبة إيداع واحدة بالمجان، تكون عادة المكتبة الوطنية. وبالإضافة الى ذلك، يحق للمكتبة البرلمانية الوطنية، إذا كانت مفتوحة للجمهور، أن تتلقى الوثائق مجانا. وتدفع مكاتب الإيداع الأخرى اشتراكا سنويا لقاء الحصول على وثائق الأمم المتحدة. وتبلغ قيمة الاشتراك السنوي الحالي لمكاتب الإيداع الكامل (التي تتلقى الوثائق التي تحمل ترويسة الأمم المتحدة، فضلا عن "الوثائق الرسمية" والمنشورات المطبوعة) ١٤ ٠٠٠ دولار من دولارات الولايات المتحدة للمكاتب في البلدان الصناعية؛ أما قيمة الاشتراك السنوي لمكاتب الإيداع الجزئي (التي لا تتلقى سوى الوثائق الرسمية والمنشورات المطبوعة) فتبلغ ٩٠٠ دولار من دولارات الولايات المتحدة. وتسدد البلدان النامية اشتراكا قدره ٣٠٠ دولار بالنسبة لمكاتب الإيداع الكامل و ٢٠٠ دولار بالنسبة لمكاتب الإيداع الجزئي وتصل التكلفة السنوية التي تتحملها الأمم المتحدة في تزويد المكتبة الواحدة من مكاتب الإيداع الكامل الى نحو ١٥ ٠٠٠ دولار، بيد أن الخبيرين الاستشاريين يرونها تكلفة في محلها تماما: فمكاتب الإيداع من أهم الوسائل التي تنشر بها الأمم المتحدة المعلومات في أوساط جمهور كبير على نطاق العالم، تعزيزا لمزيد من الفهم لأهداف المنظمة، وبرامجها، وإنجازاتها. (انظر مزيدا من التعليقات تحت قسم أنشطة تقديم المساعدة والتسويق)<sup>(٩)</sup>.

٣٢ - ويتولى مجلس منشورات الأمم المتحدة اختيار مكاتب الإيداع بناء على مشورة كبير أمناء مكتبة داغ همرشولد، مع وضع آراء الحكومة المعنية في الاعتبار. ومن المعايير المستخدمة في هذا الشأن درجة تطور المكتبات الطالبة والتوزيع الجغرافي العام لمكاتب الإيداع في البلدان المعنية. وتدير موظفة مكاتب الإيداع ومن يعمل معها من الموظفين شبكة مكاتب الإيداع على نطاق العالم؛ وينظمون البرامج التدريبية لأمناء مكاتب الإيداع، ويتولون نشر المعلومات بشأن مكاتب الإيداع، كما يرتبون لأمناء المكتبات وموظفي الإعلام بالأمم المتحدة زيارات دورية الى مكاتب الإيداع لتقديم المساعدة والتدريب على إدارة مجموعة وثائق الأمم المتحدة.

٣٣ - ويود الخبراء الاستشاريان التعرض لثلاث مسائل إضافية فيما يتصل بشبكة مكاتب الإيداع، وهي: أثر المعلومات الالكترونية على مكاتب الإيداع، وتخصيص أموال من موارد خارجة عن الميزانية لأنشطة معينة متصلة بالإيداع، والربط الشبكي ما بين مكاتب الأمم المتحدة ومكاتب الإيداع.

٣٤ - وكلما ازدادت المعلومات المتصلة بالأمم المتحدة المتاحة الكترونياً (على شبكة الإنترنت، وعلى أقراص الليزر CD-ROM، الخ)، أصبح من الممكن أن تخفض الأمم المتحدة شحناتها من المواد الورقية، ما دامت مكاتب الإيداع في البلدان المستقبلية يتيسر لها الوصول الى المعلومات الالكترونية. ويرتبط بهذا الأمر الاقتراح، الذي قدم أثناء الدراسة الاستقصائية لعام ١٩٩٦ لمكاتب الإيداع، بربط مكتب واحد من مكاتب الأمم المتحدة في كل بلد بوصلات هاتفية بحيث يتسنى له الاتصال بنظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية، وربما بنظام الأقراص الضوئية، فيكون بمثابة مدخل للنظام. ويمكن لمكتبة إيداع واحدة في كل بلد، إذا ما تم وصلها بمكتب الأمم المتحدة المشار إليه، أن تصير بدورها جهة تنسيق وطنية لنشر المعلومات المتصلة بالأمم المتحدة في شكل الكتروني. ويدرك الخبراء الاستشاريان أن غابون قد نفذت هذا المشروع بالفعل، ويوصيان بتطبيق هذا النهج حيثما يتسنى ذلك، مما يؤدي الى إيصال المعلومات المتعلقة بالأمم المتحدة على نحو أكثر فعالية من حيث التكلفة. وينبغي العمل بهمة على توفير أموال من مصادر خارجة عن الميزانية لتعزيز سبل الوصول المتاحة لمكاتب الإيداع من أجل خدمة مستعمليها. وينوه الخبراء الاستشاريان مع الاهتمام، في هذا الصدد، باقتراح حكومة اليابان الجدير بالثناء، المؤرخ ٢٦ تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٦، الداعي الى التبرع بمبلغ ٨٦٦ ٣١ دولاراً للبرنامج التدريبي لمكاتب الإيداع.

التوصية ٩ - يؤيد الخبراء الاستشاريان اقتراح ربط مكتب من مكاتب الأمم المتحدة الكائنة في كل بلد بوصلات هاتفية بحيث يمكنه الاتصال بنظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية ومن ثم بنظام الأقراص الضوئية، ووصل مكتبة إيداع واحدة من كل بلد بذلك المكتب من مكاتب الأمم المتحدة فتكون مركز تنسيق وطنياً لنشر المعلومات المتصلة بالأمم المتحدة في شكل الكتروني. وينبغي الأخذ بهذا النهج حيثما يتسنى ذلك، مما يؤدي الى إيصال المعلومات المتعلقة بالأمم المتحدة بمزيد من الفعالية من حيث التكلفة.

#### ٨ - الدراسة الاستقصائية لعام ١٩٩٦ عن احتياجات المستعملين

٣٥ - أجرت مكتبة داغ همرشولد خلال الفترة من ١١ تشرين الثاني/نوفمبر الى ٢ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٦، بناء على التكليف الذي تضمنته التوصية ١٩ من آخر تقرير لمكتب المراقبة الداخلية<sup>(٤)</sup>، دراسة استقصائية لاحتياجات المستعملين عن طريق استبيان. وأصدرت المكتبة تقريرها عن الدراسة الاستقصائية في ١٥ كانون الثاني/يناير ١٩٩٧. ويرى الخبيران الاستشاريان أن الدراسات الاستقصائية لاحتياجات المستعملين مفيدة وينبغي إجراؤها بصفة دورية، بيد أنه ينبغي تصميمها وتنظيمها وتحليلها بعناية أكبر.

التوصية ١٠ - ينبغي القيام بصفة دورية بإجراء دراسات استقصائية لاحتياجات المستعملين تتسم بدقة التصميم والتنظيم والتحليل من أجل كفاءة التطبيق الفعال والمنهجي للمعلومات التي يتم جمعها في التخطيط لخدمات مكتبة داغ همرشولد في المستقبل.

#### ٩ - الإحصاءات

٣٦ - ترد في الجدول ٢ الإحصاءات المتعلقة بخدمات المستعملين لعام ١٩٩٦.

## الجدول ٢ - خدمات المستعملين، ١٩٩٦

خدمات المراجع والإعارة	
٧٤ ٠٦٦	استفسارات مرجعية أجيبت عنها
١١٨ ١٨٥	مواد أعيرت
٧٧٨ ٢٦١	استنساخ بالتصوير الضوئي والبطاقات المجهريّة
٣٠٩	إعارات فيما بين المكتبات طلبتها مكتبة داغ همرشولد
٣٢٩	إعارات فيما بين المكتبات تلقتها مكتبة داغ همرشولد
الحلقات الدراسية وحلقات العمل التدريبية التي تم عقدها	
٤٥٥ مشتركاً	تدريب مجموعات (٣١ دورة)
٢٣٧ مشتركاً	تدريب أفراد
شبكة مكتبات الإيداع	
٤	مكتبات جديدة تم اختيارها
١٦	مكتبات تمت زيارتها
٦٢٤	استبيانات وجهت
مجموع مكتبات الإيداع، في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٦	
٥١	افريقيا
٩٧	آسيا ومنطقة المحيط الهادئ
٢٩	شرق أوروبا
٨٣	غرب أوروبا
٤٤	أمريكا اللاتينية/منطقة الكاريبي
٥١	أمريكا الشمالية
١٨٧	إيداع جزئي
١٦٨	إيداع كامل
١٦٩	مكتبات إيداع تسدد اشتراكات
١٨٦	مكتبات إيداع بدون مقابل

المصدر: "مكتبة داغ همرشولد: تقرير الأداء البرنامجي، كانون الثاني/يناير - كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٦" المذكرة الداخلية الموجهة من كبيرة أمناء المكتبة الى مدير شعبة المكتبة والمنشورات بتاريخ ٧ كانون الثاني/يناير ١٩٩٧، ووثائق أخرى قدمت من أجل هذا التقييم.

٣٧ - الأرقام المذكورة في الجدول ٢ تنقل الجانب الكمي لنطاق أنشطة خدمة المستعملين ومداهها. وهي تشير أيضا شواغل، أثبتت المقابلات التي أجريت مع موظفي المكتبة صحة بعضها:

(أ) إن طريقة تجميع الإحصاءات المتعلقة باستعمال المكتبة ليست واحدة بالضرورة في وحدتي المراجع.

التوصية ١١ - ينبغي توحيد طريقة تجميع الإحصاءات المتعلقة باستعمال المكتبة في جميع وحدات قسم خدمات المستعملين بمكتبة داغ همرشولد، لضمان تحسين القابلية للمقارنة وإيجاد أداة للإدارة أجدد بالثقة.

(ب) كمية الاستنساخ أكبر من اللازم بكثير، ولا سيما في وقت تتضاءل فيه الموارد المالية والبشرية. ويتعين معالجة هذه المسألة من أجل زيادة الفعالية من حيث التكلفة. ولعل تحسن سبل الوصول الى السجلات الببليوغرافية من العوامل التي تغري بالاستنساخ. ويدرك الخبيران الاستشاريان أن هذه مشكلة نظامية تتعدى بكثير حدود ما تستطيع مكتبة داغ همرشولد ذاتها أن تفعله، ولكن ينبغي التسليم بأن ميزانية المكتبة تعاني من تحمل عبء من استعمال أجهزة الاستنساخ غير متناسب مع طاقاتها حيث تقدم الخدمات على نطاق منظومة الأمم المتحدة كلها. وينبغي للمنظمة إيجاد وسيلة ما لاسترداد التكلفة المتكبدة في هذا المجال. وهذا لن يخفف العبء عن كاهل المكتبة فحسب، بل قد يثني أيضا عن الاستنساخ العشوائي.

التوصية ١٢ - ينبغي للمنظمة أن تبحث وضع خطة لاسترداد تكلفة الاستنساخ في مكتبة داغ همرشولد، وأن تنفذها إن أمكن.

#### هـ - موارد المعلومات

٣٨ - تحتفظ مكتبة داغ همرشولد بمجموعات ضمن الفئات التالية:

(أ) وثائق ومنشورات مؤسسات منظومة الأمم المتحدة وعصبة الأمم؛

(ب) المجموعة العامة، وتحوي المعلومات التي يحصل عليها من مصادر خارجية عن موضوعات ذات أهمية دائمة أو حالية بالنسبة للمنظمة، حسب طلب أعضاء البعثات الدائمة للدول الأعضاء، والمندوبين وموظفي الأمانة العامة في سياق الاضطلاع بمهامهم، بصرف النظر عن الشكل (وتشمل الوصول المباشر، وأقراص الليزر "CD-ROMS"، والدراسات المطبوعة، والدوريات والخرائط)؛



(ج) المنشورات ذات القيمة البحثية عن المنظمات الداخلية في منظومة الأمم المتحدة وعصبة الأمم.

٣٩ - وتجدر ملاحظة أنه لا يمكن، في البيئة الإعلامية الحديثة، النظر الى موارد معلومات مكتبة ما من حيث المادة التي تحويها مجموعاتنا فقط، سواء كانت في شكل مطبوع أو سمعي مرئي أو الكتروني، وإنما أيضا من حيث قدرة المكتبة على الوصول في الوقت المناسب الى مواد موجودة خارج جدرانها.

٤٠ - وأن مفهوم المكتبة الالكترونية، الذي يصف خصائص مجتمعة تضم الوصول الموقعي الى مجموعة مكتبة ما (المادة المطبوعة أو السمعية المرئية أو الالكترونية)، وتوافر إمكانية الوصول عن بعد الى المعلومات الالكترونية التي يمكن تحميلها، لم يعد حلما. وقد بدأت مكتبة داغ همرشولد في اتخاذ خطوات في هذا الاتجاه وتوفر الآن للمستعملين الذين لديهم القدرة التكنولوجية الوصول عن طريق الحاسوب المنضدي الى بعض موارد المعلومات. غير أنه يجب ملاحظة أن تكلفة الموارد الالكترونية والوصول اليها في بيئة متصلة بالشبكات تكلفه باهظة وقد تلزم زيادة كبيرة في اعتمادات الميزانية للتوصل الى مستوى التعزيز المطلوب.

٤١ - وإن الاتصال بنظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية المعزز والوصل الى ملفات نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية ونظام القرص الضوئي الذي يوفر له نظام المعلومات المذكور وصلة بينية قيمة، مقترنا بقواعد البيانات المبينة في الجدول ٣، يقدم دليلا على جهود المكتبة في هذا الاتجاه.

#### الجدول ٣ - قواعد البيانات المتاحة بمكتبة داغ همرشولد

جهات خارجية	الوكالات المتخصصة	الأمم المتحدة	
١٣	صفر	٨	قواعد بيانات بالاتصال المباشر
٦٢	١٠	٩	قواعد بيانات على أقراص الليزر CO-ROM
٧٥	١٠	١٧	المجموع
		١٠٢	المجموع الكلي

٤٢ - ويعتقد الخبيران الاستشاريان اعتقادا راسخا بأن من المستصوب مواصلة تعزيز موارد معلومات مكتبة داغ همرشولد؛ ولكنهما يشددان على أن هذا لا ينبغي أن يتم على حساب الموارد المطبوعة التقليدية، حيث ستستمر الحاجة الى المعلومات بالوسائط التقليدية. ويجب التسليم بأنه ليست كل المعلومات ستكون متاحة في الشكل الالكتروني، وأن من واجب مكتبة داغ همرشولد، وهذا هو الأهم، أن تتيح لجميع المندوبين وأعضاء البعثات الوصول الى المعلومات.

التوصية ١٣ - ينبغي أن تكفل مكتبة داغ همرشولد استمرار إتاحة الوصول الى المعلومات بالوسائط التقليدية لتلبية احتياجات المندوبين وموظفين البعثات الذين قد لا تكون لديهم بعد المعدات اللازمة لاستخدام الموارد الالكترونية.

٤٣ - وفي ميدان موارد المعلومات، توجد بعض المجالات التي هي محل اهتمام. وأولها قدرة المكتبة على تتبع مدى استخدام الدوريات والدراسات ذات الموضوع الواحد في مجموعتها الخارجية حتى يتسنى تقليل الإنفاق على موارد غير مطلوبة. ومن المأمول معالجة هذه المسألة عندما يبدأ استخدام الوحدة النمطية للتعميمات في النظام المتكامل لإدارة المكتبات.

التوصية ١٤ - ينبغي أن يسفر استخدام نظم تتبع واستعمال المضمنة في النظام المتكامل لإدارة المكتبات عن تخفيض الإنفاق في مجال الدوريات التي ليست من منشورات الأمم المتحدة.

٤٤ - ويتصل مجال الاهتمام الثاني بدور الحفظ الذي تقوم به مكتبة داغ همرشولد. فواجب كفاءة حفظ وثائق الأمم المتحدة ومنشوراتها متضمن في ما تهدف اليه من تحقيق التغطية الشاملة لهذه المواد. وقد وفر مشروع الميكروفيلم (التصوير الدقيق)، الذي توقف الآن، هذه الحماية. إلا أنه لم يعد هناك، بتوقفه، ما يكفل الحفظ، حيث أنه لم تتحدد بعد مدة الصلاحية للاستعمال لما يحفظ من تكنولوجيا القرص الضوئي وأقراص الليزر CD-ROM. وينبغي دراسة خيار التجليد، الذي قد يكون أكثر فعالية من حيث التكلفة.

التوصية ١٥ - ينبغي بذل كل جهد للعودة الى استخدام الميكروفيلم لحفظ وثائق الأمم المتحدة ومنشوراتها. وينبغي دراسة التعاقد الخارجي على الحفظ بالميكروفيلم والتجليد، حيث أن هذا الخيار قد يكون أكثر فعالية من حيث التكلفة.

٤٥ - ويتصل مجال الاهتمام الثالث بإتاحة الوصول الالكتروني الى وثائق الأمم المتحدة الأقدم عهدا التي لم تصبح رقمية بعد. وقد أحاط الخبيران الاستشاريان علما بالقرار ٢١١/٥١ جيم المؤرخ ١٨ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٦، الذي تطلب فيه الجمعية العامة الى الأمين العام "أن يكمل، على سبيل الأولوية، مهمة إدراج جميع وثائق الأمم المتحدة الهامة الأقدم عهدا في موقع الشبكة العالمية الخاص بالأمم المتحدة، وذلك لإتاحة تلك المحفوظات أيضا للدول الأعضاء من خلال تلك الوسيلة". والخطوة الأولى لتنفيذ هذا القرار هي تحويل تلك الوثائق الى شكل رقمي.

التوصية ١٦ - ينبغي لدى تنفيذ قرار الجمعية العامة ٢١١/٥١ جيم، دراسة جدوى التعاقد الخارجي على تحويل وثائق الأمم المتحدة الهامة الأقدم عهدا من البطاقات المجهزية (الميكروفيش) القائمة الى شكل رقمي، بغية إدراج هذه المواد في موقع الشبكة العالمية: الخاص بالأمم المتحدة.

واو - منتجات مكتبة داغ همرشولد

٤٦ - يرغب الخبيران الاستشاريان في إبراز بعض أهم منتجات مكتبة داغ همرشولد المطبوعة والالكترونية، بدون محاولة تقديم حصر لها. وستناول التعليقات جانب الوصلة البينية للنظام المتكامل لإدارة المكتبات من المنتجات الالكترونية المذكورة أدناه، في إطار الفرع المعني بالبنية الأساسية.

(أ) بدأ ظهور الصفحة الخاصة بمكتبة داغ همرشولد على شبكة الانترنت في ٣ تموز/يوليه ١٩٩٦ كجزء من وجود الأمم المتحدة على موقع الشبكة العالمية. ويتسع نطاق تلك الصفحة بإطراد. وكانت تحوي وقت إجراء هذا التقييم، العناصر الرئيسية التالية: الخدمات والمجموعات وقواعد البيانات والمنشورات وأدلة المراجع وقاعدة بيانات عن المعلومات المتعلقة بالأمم المتحدة (UN-I-QUE) ومكتبات الإيداع ودليل الخدمات. ويشيد الخبيران الاستشاريان بدور مكتبة داغ همرشولد في تعزيز هذه الطريقة الابتكارية لجعل المزيد من المعلومات عن الأمم المتحدة متاحا الكترونيا، لا للمستعملين الرسميين لخدماتها فحسب، وإنما للعالم أجمع.

التوصية ١٧ - ينبغي المضي في التوسيع المطرد لنطاق ومحتوى الصفحة الخاصة بمكتبة داغ همرشولد على الانترنت باعتبار ذلك سبيلا لإتاحة المعلومات عن الأمم المتحدة على نطاق أوسع وفوري بطريقة فعالة من حيث التكلفة.

التوصية ١٨ - ينبغي أن تكون مكتبة داغ همرشولد مستعدة للعمل مع قسم تكنولوجيا المعلومات بإدارة شؤون الإعلام على مساعدة أجزاء الأمانة العامة الأخرى على أن يكون لها مواقعها على الشبكة العالمية إذا اقتضى الحال.

(ب) صدرت المنشورات المؤسسية التالية في عام ١٩٩٦:

'١' وثائق الأمم المتحدة: دليل موجز "United Nations Documentation: A Brief Guide (ST/LIB/34/Rev.2)؛

'٢' وثائق الأمم المتحدة: قائمة بمصادر المراجع الأساسية "United Nations Documentation: A List of Basic Reference Sources (ST/LIB/34/Rev.2/Add.1)؛

'٣' تعليمات لمكتبات الإيداع التي تتلقى مواد الأمم المتحدة "Instructions for depository libraries receiving UN material" (ST/LIB/13/Rev.5)

'٤' "المبادئ التي تحكم مكتبات الإيداع لمواد الأمم المتحدة" Principles governing UN depository

:UN depository libraries (ST/AI/189/Add.11/Rev.2)

'٥' "مكنز نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية" (ST/LIB/40/Rev.1) UNBIS Thesaurus<sup>(٩)</sup>.

وهذه الطباعات المنقحة استكمالات مفيدة للأدلة تساعد مستعملي وثائق الأمم المتحدة على الإفادة من ذلك المورد الثري بطريقة أكثر فعالية. وينبغي أن يستمر إصدارها حسب الحاجة وحسبما تسمح الاعتمادات.

(ج) ببليوغرافيات عن مسائل مواضيعية، بما في ذلك إصلاح الأمم المتحدة وميثاق الأمم المتحدة ومجلس الأمن وعمليات حفظ السلام ومكتب الأمين العام - أصدرت في شكل مطبوع ووضعت أيضا على الصفحة الخاصة بمكتبة داغ همرشولد على الانترنت. ويشيد الخبيران الاستشاريان بمكتبة داغ همرشولد لقيامها بإتاحة هذه الببليوغرافيات المواضيعية المفيدة في شكل الكتروني.

(د) "وثائق الأمم المتحدة" (ST/LIB/SER.M/-) (UNDOC)، هي منتج مطبوع لقاعدة بيانات الوثائق بنظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية "UNBIS DOCFILE" - صدرت فيما بين عامي ١٩٧٩ وأيلول/سبتمبر ١٩٩٦. وكان بمثابة الفهرس العام الرئيسي الذي يشمل وثائق ومنشورات الأمم المتحدة التي تصدر للتوزيع غير المضيق، ويتألف من قائمة تسجيل بيانات ببليوغرافية مرتبة حسب رمز سلسلة الوثيقة وتقدم معلومات ببليوغرافية كاملة وفهارس للمؤلف والعنوان والموضوع. كما تتضمن أيضا قوائم بالخرايط وأرقام مبيعات المنشورات ورموز سلسلة الوثائق الجديدة. وكانت النسخة المطبوعة تصدر كل ثلاثة أشهر، وتجمع سنويا على الميكروفيش منذ عام ١٩٨٤ (تجميعات ورقية حتى عام ١٩٨٤). وقد كان هذا المنتج موضع نقد بسبب الفهرسة الزائدة عن اللازم، ووجود ثغرات وعدم توفره في حينه. وقاعدة بيانات DOCFKE (الى جانب عدة ملفات أخرى من نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية) لا يزال الوصول اليها متاحا للمستعملين الرسميين الذين تتاح لهم سبل الوصول الى نظام المعلومات الببليوغرافية، وللجهات خارج الأمم المتحدة التي تستطيع دفع اشتراك للحصول على منتج قرص الليزر لنظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية المعزز "UNBIS Plus CDROM" (الذي تشترك في إنتاجه مكتبة داغ همرشولد وشركة 'شادويك - هيلي' التجارية). غير أن أولئك الذين ما زالوا يعتمدون على الفهارس المطبوعة، وبخاصة في البلدان النامية، محرومون من هذه المعلومات. ويلاحظ الخبيران الاستشاريان أن مكتبة داغ همرشولد تعتزم إصدار "فهرس الوثائق" كمنشور مطبوع. ويؤيد الخبيران الاستشاريان الخطط التي وضعتها مكتبة داغ همرشولد لبدء إصدار هذه الوثيقة الخلف لـ "وثائق الأمم المتحدة" (UNDOC) في أقرب وقت ممكن.

(هـ) فهارس الأعمال (ST/LIB/SER.B/) للجمعية العامة (ابتداء من الدورة الخامسة، ١٩٥١-١٩٥٠)،

ومجلس الأمن (ابتداء من عام ١٩٦٤)، والمجلس الاقتصادي والاجتماعي (ابتداء من الدورة الرابعة عشرة في عام ١٩٥٢)، ومجلس الوصاية (ابتداء من الدورة الحادية عشرة عشرة في عام ١٩٥٢)، وهي تغطي أعمال

ووثائق كل من الهيئات المعنية. والجزآن الرئيسيان من هذه الفهارس هما فهرس للموضوعات وفهرس للكلمات المدلى بها. وقد تضمنت أيضا ابتداء من الدورة الثلاثين للجمعية العامة (١٩٧٥) ومن عام ١٩٧٦ بالنسبة لمجلس الأمن جدول تصويت على القرارات التي اتخذت. وتنتج هذه الفهارس الآن بأدنى حد من التأخر الزمني، ويأمل الخبيران الاستشاريان الإبقاء على هذه الأنية. والملفات الالكترونية المناظرة في نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية (UNBIS) هي "ITP" (فهرس الأعمال) و "ITS" (فهرس الوفود). كما يوجد مكون منفصل تحت اسم VOTEREC (سجلات التصويت). ومما يؤسف له أن نسخ اللغات الرسمية غير الانكليزية من فهارس الأعمال المطبوعة قد توقفت عن الصدور، ولكن الخبيرين الاستشاريين يدركان أن ذلك تعين القيام به، وذلك لأسباب اقتصادية في المقام الأول. ومع ذلك يحث الخبيران الاستشاريان بشدة على أن تستمر مكتب داغ همرشولد في نشر النسخة الورقية بالانكليزية.

(و) أعدت فهرسة مؤخرة الكتب لكل من: سلسلة الكتب الزرق" و "التقرير السنوي للأمم العام عن أعمال المنظمة"، و "الدليل التخصصي لمنظومة الأمم المتحدة (الدليل الأصغر)"، وغيرها. وهذه الفهارس، ولا سيما "سلسلة الكتب الزرق"، تيسير استخدام المجلدات التي تضع إسهامات الأمم المتحدة على مر العقود لا بين يدي أوساط المنظمة المعتادة فحسب، بل أيضا بين يدي مجتمع الباحثين والجمهور الأوسع. ويهنيئ الخبيران الاستشاريان مكتبة داغ همرشولد على هذه المبادرة.

٤٧ - وقد لاحظ الخبيران الاستشاريان أنه من المعتزم إجراء تخفيض قدره ٣٠ في المائة في عدد النسخ المطبوعة من منشورات المبيع التي تنتجها مكتبة داغ همرشولد. وهما يعتقدان أن هذه الخطوة تلبى طلب المستعمل الفعلي وستؤدي الى تحقيق وفورات للمنظمة.

#### زاي - الربط الشبكي والتعاون والتنسيق

٤٨ - يتناول هذا الفرع أنشطة التعاون والمشاركة التي تضطلع بها مكتبة داغ همرشولد على مختلف المستويات. وبغية تلافى سوء الفهم، جرت محاولة لتعريف ومناقشة كل مصطلح في سياق استخدامه هنا.

٤٩ - ويستخدم مصطلح "الربط الشبكي" لتغطية أنشطة مكتبة داغ همرشولد التي تهدف الى العمل بصورة مشتركة مع مكاتب الأمم المتحدة (مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومركز فيينا الدولي)، والمكاتب الرئيسية للوكالات المتخصصة، واللجان الإقليمية، ومراكز العمل الأخرى، من أجل إنشاء شبكة لمكاتب الأمم المتحدة. وستحتاج هذه الشبكة الى أن تشارك كل مكتبة في عملية تجهيز وفهرسة الوثائق الصادرة أصلا عن منظماتها.

٥٠ - وفي هذا الصدد، أحاط الخبيران الاستشاريان علما بالوثائق التالية:

(أ) مذكرة من الأمين العام يحيل بها تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون "نحو إنشاء شبكة مكاتب متكاملة لمنظومة الأمم المتحدة" (A/47/669)؛

(ب) تعليقات من الأمين العام بشأن التقرير السالف الذكر (A/48/83)؛

(ج) تعليقات لجنة التنسيق الإدارية على تقرير وحدة التفتيش المشتركة (A/48/83/Add.1)؛

(د) مساهمة في تقرير الأمين العام المقدم الى الجمعية العامة في دورتها الثانية والخمسين عن تنفيذ التوصيات الواردة في الوثيقة A/47/669 (من إعداد كبير أمناء المكتبة).

٥١ - يشارك الخبيران الاستشاريان في الإحساس العام بأن هناك حاجة الى أن تقيم منظمات الأمم المتحدة فيما بينها صلات فعالة وأن تتعاون في إنشاء شبكات للمكاتب على أساس المعايير المقبولة دولياً. ولاحظ الخبيران الاستشاريان أن مكتبة داغ همرشولد أسند إليها دور "قائدة الشبكة والمنسق الحكيم لقواعد البيانات المشتركة". ولاحظا أيضاً وجود فريق دائم مشترك بين المكتبات، وهو فرقة العمل المعنية بالتعاون والمعايير والإدارة فيما بين المكتبات التابعة للجنة تنسيق نظم المعلومات، وأن مكتبة داغ همرشولد، التي تعتبر عضواً نشطاً في الفريق، تتوقع المشاركة في الاجتماعات المقبلة لفرقة العمل إذا سمحت بذلك الأموال المخصصة للسفر، وإذا ما أصبحت مرافق عقد المؤتمرات عن بُعد متوفرة. ويعتقد الخبيران الاستشاريان أنه بالرغم من أن الاجتماعات وجها لوجه هامة ومفيدة، فإنه إزاء تضاؤل الموارد المالية، يمكن التوسع في استخدام وسيلة عقد المؤتمرات عن بُعد.

التوصية ١٩ - في ضوء تضاؤل الموارد المالية، ينبغي التوسع في استخدام وسيلة عقد المؤتمرات عن بُعد عن طريق شبكة الانترنت (أفرقة المناقشة المغلقة)، التي يمكن استخدامها من أجل التشاور واتخاذ القرارات لدعم عملية التكامل.

#### شبكة مكاتب الأمم المتحدة

٥٢ - لمكتبة داغ همرشولد دور هام تضطلع به في مجال تعزيز عملية التكامل عن طريق القيام بدور قيادي بالنسبة لمشاريع الفهرسة المشتركة التي ستتح، إذا ما أديرت بنجاح زيادة إمكانية الوصول الى مجموعة أوسع من الوثائق والمنشورات الصادرة عن الأمم المتحدة ومنظماتها ووكالاتها المتخصصة. ووضعت مكتبة داغ همرشولد بالفعل اقتراحاً لإنشاء شبكة فهرسة مشتركة داخل مكاتب الأمم المتحدة. ويتوقف التنفيذ الناجح مع ذلك على إدخال النظام المتكامل لإدارة المكتبات. واعتمدت مكتبة داغ همرشولد بالفعل معايير دولية، كما أوصت بذلك فرقة العمل المعنية بالتعاون والمعايير والإدارة فيما بين المكتبات، وهناك خطط لتعزيز تطوير مكانها وقدراتها على ضبط المراجع. ويعتقد الخبيران الاستشاريان لذلك بأن مكتبة

داغ همرشولد في وضع يمكنها من الاضطلاع بالدور القيادي المطلوب لتشجيع قيام شبكة مكاتب الأمم المتحدة.

التوصية ٢٠ - ينبغي لمكتبة داغ همرشولد أن تعجل بجهودها الرامية الى إدخال النظام المتكامل لإدارة المكاتب تمشيا مع المعايير الدولية، كما أوصت بذلك فرقة العمل المعنية بالتعاون والمعايير والإدارة فيما بين المكاتب التابعة للجنة تنسيق نظم المعلومات لما لهذه الجهود من أهمية حيوية لنجاح أنشطة الربط الشبكي.

٥٣ - يحدد الهيكل الجديد المقترح في سياق وضع ميزانية فترة السنتين ١٩٩٨-١٩٩٩ قسما جديدا - هو قسم تطوير الموارد الالكترونية، وتوجد في إطاره وحدة للفهرسة والربط الشبكي وحفظ الموارد. ويعتقد الخبيران الاستشاريان أن هذه خطوة في الاتجاه الصحيح.

التوصية ٢١ - ينبغي بذل كل جهد ممكن لتعزيز قسم تطوير الموارد الالكترونية، ولا سيما وحدة الفهرسة والربط الشبكي وحفظ الموارد التابعة له. وذلك بالنظر الى الدور الذي يمكن أن تقوم به شبكة مكاتب الأمم المتحدة في تحسين سبل الوصول الى منشورات ووثائق منظومة الأمم المتحدة.

٥٤ - ويشير مصطلح "التعاون" الى الأنشطة التي يضطلع بها بصورة مشتركة مع الإدارات الأخرى بالأمانة العامة، ومع مكاتب الهيئات الخاصة داخل منظومة الأمم المتحدة مثل منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، أو مع شركات تجارية مثل "شادويك - هيلي" في حالة نظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية المعزز.

٥٥ - وقد أشير من قبل الى التعاون الناجح بين مكتبة داغ همرشولد وشعبة الخدمات الالكترونية التابعة لمكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم في إنتاج نظام الأقراص الضوئية. ويعتقد الخبيران الاستشاريان أنه ينبغي للمكتبة أن تسعى بنشاط الى تحديد فرص التعاون في مجال تطوير منتجات المعلومات وإيصالها، ليس فقط داخل الأمانة العامة، ولكن أيضا مع مكاتب الهيئات الخاصة مثل اليونيسيف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

٥٦ - ويشير مصطلح "التنسيق" الى أنشطة مكتبة داغ همرشولد فيما يتعلق بمجموعات المراجع، أو المكاتب المتخصصة أو مراكز الوثائق داخل الأمانة العامة.

٥٧ - وأحاط الخبيران الاستشاريان علما بعدد مراكز المراجع الموجودة داخل الأمانة العامة وإجراءات إنشاء واستكمال المكاتب الفرعية ومراكز المراجع في الأمانة العامة. وأحاطوا علما أيضا بجهود مكتبة داغ همرشولد لتقديم المشورة والمساعدة في تقنيات التخطيط والإدارة. غير أن الخبيرين الاستشاريين يلاحظان أن هذه الأنشطة يقوم بها موظف يضطلع بمسؤوليات رئيسية أخرى، وبالتالي فهما يتساءلان عن

مدى ما يمكن أن يكون لتلك المساعدة من قيمة. ويرى الخبيران الاستشاريان أن التنسيق الفعال بين هذه المراكز أساسي لفعالية العمليات من حيث التكاليف وكفاءة الخدمة، ويوصيان بأن تبدأ مكتبة داغ همرشولد في إجراء مناقشات مع مختلف الإدارات بغية كفاءة تنسيق أكثر فعالية وجعل العمليات فعالة من حيث التكاليف.

التوصية ٢٢ - ينبغي تعزيز الدعم بالموظفين من أجل تنسيق مراكز المراجع.

حاء - أنشطة تقديم المساعدة والتسويق

٥٨ - سبق، فيما تقدم من فروع هذا التقرير، تناول أنشطة معينة يمكن اعتبارها أنشطة لتقديم المساعدة، من قبيل ما قامت به مكتبة داغ همرشولد من محاولات للمساعدة في تطوير مراكز المراجع في إدارات الأمانة العامة. وعملها مع مكاتب الإيداع، وإنشاء الصفحة الخاصة بها على الشبكة العالمية واستمرار تطويرها. وتجدر الإشارة، علاوة على ذلك، إلى إقامة وصلة شبكة معلومات المكتبات البحثية توفر وسيلة لنشر البيانات البليوغرافية (من قاعدتي البيانات DOCFILE و CATFILE اللتين يمكن الوصول إليها عن طريق نظام الأمم المتحدة للمعلومات البليوغرافية) على جمهور أعرض من المستعملين.

٥٩ - ومن ثم يود الخبيران الاستشاريان التركيز على جانب التسويق الذي يحتاج، في رأيهما، إلى تحسين. وتعرض مكتبة داغ همرشولد في الوقت الحالي مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المفيدة للغاية، ولكن ذلك غير معروف على نطاق واسع كما يرجى في البعثات الدائمة وفي الأمانة العامة. ويبرهن على وجود الحاجة إلى إيلاء اهتمام أكبر بالتسويق الدراسة الاستقصائية للمستعملين التي أجريت مؤخرا وأشار إليها في الفرع المعنون "الدراسة الاستقصائية لعام ١٩٩٦ عن احتياجات المستعملين". وأشار عدد كبير من المجيبين إلى عدم العلم بالعديد من الخدمات التي تقدمها مكتبة داغ همرشولد والمنتجات التي استحدثت لإتاحة سبل الوصول إلى المعلومات التي تنتجها هيئات الأمم المتحدة.

٦٠ - لذلك هناك حاجة واضحة إلى الأخذ ببرنامج تسويقي جريء ليكمل الأنشطة الترويجية التي يجري الاضطلاع بها بالفعل. ويعتقد الخبيران الاستشاريان أنه ينبغي لمكتبة داغ همرشولد أن تعتمد استراتيجيات تسويقية مجربة ومختبرة. وينبغي استخدام عمليات مسح للأسواق لتحديد احتياجات المستعملين. وينبغي تطوير خدمات ومنتجات ملائمة وتكييفها بحيث تلبى الاحتياجات المحددة، وبعد ذلك ينبغي تنفيذ برامج ترويجية للمنتجات القائمة والمطورة حديثاً.



## طاء - البنية الأساسية

### ١ - تكنولوجيا المعلومات

٦١ - تستفيد مكتبة داغ همرشولد استفادة مطردة الاتساع من تكنولوجيا المعلومات، بيد أن ما تبذله من جهد لتحسين مستوى تطبيق التكنولوجيا فيما يتعلق بتوفير خدمات المكتبة لم يتقدم بالسرعة المرجوة، لأسباب خارجة عن سيطرتها. ورغم ذلك، فقد سر الخبيرين الاستشاريين أن يلاحظا السرعة التي يسير بها تنفيذ النظام المتكامل لإدارة المكتبات، المعروف باسم Horizon، ويأملان في أن يتم إدخال هذا النظام خلال السنة التقويمية ١٩٩٧. وسيحسن هذا النظام، حين يدخل حيز التشغيل الكامل، من كفاءة كثير من العمليات بالمكتبة تحسينا كبيرا. ومع ذلك، فمن الجدير بالملاحظة أنه ليس بإمكان نظام Horizon بصورته الحالية استيعاب بعض ملفات معينة من ملفات مكتبة داغ همرشولد كملف المكنز (Thesaurus)، وفهرس ملف كلمات الوفود. وينبغي إيلاء اهتمام دقيق لتدريب الموظفين على استخدام هذا النظام الجديد لضمان تحقيق أقصى قدر من الكفاءة عند تشغيله التشغيل الكامل.

التوصية ٢٣ - ينبغي تشغيل النظام المتكامل لإدارة المكتبات تشغيلًا كاملاً خلال السنة التقويمية ١٩٩٧، لتحقيق أقصى درجات الكفاءة لعمليات المكتبة.

٦٢ - وقد لاحظ الخبيران الاستشاريان أن موظفي البعثات الدائمة والأمانة العامة ممن تتوافر لديهم القدرة التكنولوجية، يتاح لهم الآن بواسطة الحاسوب المنضدي الوصول من خلال المكتبة، إلى عدد متزايد من الخدمات والمنتجات الالكترونية، وأن هذه الخدمة متاحة لمن ليست لديهم هذه القدرة من خلال محطات العمل الحاسوبية في المكتبة.

التوصية ٢٤ - ينبغي أن تستمر مكتبة داغ همرشولد في توفير عدد كاف من محطات العمل الحاسوبية من أجل الوصول إلى الموارد الالكترونية للمعلومات لتلبية حاجات البعثات التي تفتقر إلى وحدات العمل المطلوبة.

٦٣ - وقد كان من الشعبية التي حظي بها النشر الالكتروني الانتقائي للمعلومات الذي اضطلعت به المكتبة أن اضطرت المكتبة إلى أن تسعى للحصول على الأموال اللازمة لاقتناء حاسوب مركزي كيما يكون لديها مكتب البريد الالكتروني الخاص بها. وسر الخبيرين الاستشاريين أن يلاحظا أنه يجري الآن اقتناء تلك المعدات. وتلقى أيضا الصفحة الخاصة بالمكتبة على شبكة الانترنت، التي تنشر بها مجموعة متنوعة من المعلومات استجابة مواتية. ومكتبة داغ همرشولد تستأهل التهنئة على هذه المبادرات المذكورة أعلاه.

٦٤ - وتبين قوائم جرد المعدات الحاسوبية المتوافرة في المكتبة أن بعض هذه المعدات تم اقتناؤها منذ مدة تصل إلى عام ١٩٩٠، ومن ثم فقد يلزم الاستعاضة عنها بمعدات أخرى في وقت قريب جدا.

التوصية ٢٥ - ينبغي باستمرار رصد وتلبية الاحتياجات إلى معدات حاسوبية بغية كفاية أن تكون لدى مكتبة داغ همرشولد القدرة على توفير خدمات مكتبة فعالة تستند إلى أفضل التكنولوجيات المتاحة.

## ٢ - الموارد المالية

٦٥ - يدرك الخبيران الاستشاريان القيود التي تفرضها الظروف المالية التي تعمل في ظلها الأمم المتحدة وما لها من أثر على ما يدرج من اعتمادات بالميزانية لمكتبة داغ همرشولد. وبالتالي، فقد لاحظ الخبيران الاستشاريان مستويات تخفيضات الميزانية التي طلبت تنفيذها الجمعية العامة، والجهود التي تبذلها المكتبة للوفاء بالاحتياجات والعمل في حدودها. ومع ذلك، فقد أحاط الخبيران الاستشاريان علماً، في الوقت نفسه، برغبة الجمعية العامة (المنعكسة في الصلاحيات التي منحتها لهما) في ضمان تحسين الخدمات بالاستفادة من التكنولوجيات والخدمات الجديدة، الآلية والالكترونية، والفعالة من حيث التكاليف، في مجال معلومات المكتبات والاتصال. ومن ثم يرغب الخبيران الاستشاريان في التشديد على مايلي:

(أ) إن تقديم الخدمات الإعلامية الالكترونية يتعذر القيام به على نحو فعال دون توافر دعم كاف من الميزانية؛

(ب) ثمة تكلفة مرتفعة مرتبطة بالمنتجات الالكترونية في بيئة تعمل من خلال الاتصال الشبكي؛

(ج) قد تحتاج المعدات المرتبطة بهذا الأمر إلى رفع مستواها بصفة دورية؛

(د) إن توافر تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ليس بديلاً كاملاً للمواد المطبوعة.

وتفصيلاً لهذه النقطة الأخيرة يجدر بالذكر ما يلي:

(أ) أن الكثير من وثائق الأمم المتحدة، لا سيما الأقدم منها، ليست متاحة بعد في شكل الكتروني؛

(ب) أن ثمة مجموعة أساسية رئيسية من المواد المتوفرة من مصادر خارجية يتعين الاحتفاظ بها واستكمالها لتستخدمها البعثات الدائمة وموظفو الأمانة العامة؛

(ج) أنه يتعين على الأمم المتحدة أن تواصل إتاحة إمكانية الحصول على الوثائق المطبوعة لنفع الدول الأعضاء التي ليست لديها الهياكل الأساسية الملائمة للوصول إلى الموارد الالكترونية.

التوصية ٢٦ - يحث الخبيران الاستشاريان بشدة على رصد الاعتمادات الكافية بالميزانية للمواد المطبوعة بالإضافة إلى توفير المنتجات والخدمات الإعلامية الإلكترونية.

### ٣ - الموارد البشرية

٦٦ - فيما يلي احتياجات مكتبة داغ همرشولد من الموظفين لفترة السنتين ١٩٩٨ - ١٩٩٩: وظيفة واحدة من الرتبة مد - ١ و ٤ وظائف من الرتبة ف - ٥ و ٩ من الرتبة ف - ٤ و ٢٤ من الرتبة ف - ٣ و ١٧ من الرتبة ف - ٢ و ٦٦ وظيفة من فئة الخدمات العامة فيكون المجموع ١٢١ وظيفة. ويؤخذ في الاعتبار في الأرقام الواردة أعلاه خفض ١٠ وظائف مقرر إلغاؤها، بيد أنها من ناحية أخرى تدمج ٥ وظائف في الفئة الفنية من قسم الخرائط. وينبغي مقارنة هذا الرقم البالغ ١٢١ موظفاً مع مجموع الموظفين في عام ١٩٨٦ والذي كان ١٤٨ موظفاً (٥٨ من الفئة الفنية و ٩٠ من فئة الخدمات العامة).

٦٧ - ويشعر الخبيران الاستشاريان بالارتياح لأن موظفي المكتبة تتوافر لديهم، في الغالب المهارات والمعلومات الأساسية المناسبة اللازمة لكل مهمة. وقد لاحظ الخبيران الاستشاريان أيضاً أن الموظفين، بصفة عامة، يتسمون بالمرونة والرغبة في تولي مهام جديدة. ولاحظ الخبيران الاستشاريان وجود بعض القلق بسبب التغييرات التي استلزمها تخفيض الحجم، ولكنهما يعتقدان أن التغييرات، إذا ما نفذت وفقاً للأولويات المتغيرة وبالتشاور مع جميع من يهمهم الأمر، يمكن أن تكون مفيدة للمكتبة وللموظفين على حد سواء.

٦٨ - ومن الأفكار الجديرة بالبحث تعريض الموظفين بصورة منتظمة للعمل في أقسام المكتبة الأخرى خلاف أقسامهم.

التوصية ٢٧ - ينبغي لمكتبة داغ همرشولد أن تقوم، بصفة منتظمة، بتنظيم دورات توجيهية مفتوحة لموظفيها، وينبغي للموظفين أن يكونوا أكثر مرونة في تقبل هذا الأمر ومن شأن ما يترتب على ذلك من زيادة الإلمام بالعمل الجاري في مكتبة داغ همرشولد برمتها أن يعزز التجانس.

### ٤ - التطور في المستقبل

٦٩ - إن الاقتراح الذي يدعو إلى إنشاء قسم جديد لتطوير الموارد الإلكترونية هو خطوة إيجابية نحو تطوير المكتبة وهي بسبيل تهيئة نفسها لتكون لها القيادة دائماً فيما يتعلق بإنشاء شبكة لمكتبات الأمم المتحدة تتيح سبلاً يسيرة للوصول إلى نطاق واسع من موارد المعلومات. ومن المجالات الجديرة بالثناء بصفة خاصة تطوير المنتجات، وجمع التبرعات وتطوير الموارد، بما لها من إمكانات فيما يتعلق بإدراك الدخل. ويؤيد الخبيران الاستشاريان هذا التحرك تأييداً كاملاً آمليين في تحقق الفوائد المرجوة منه.

٧٠ - ولمجموعة إدارة النظم والإنترنت نفس الدرجة من الأهمية، إذ أن الانتقال إلى برنامج Horizon الجديد واستمرار استعمال شبكة الإنترنت من أجل توفير إمكانية أوسع للوصول إلى مصادر معلومات الأمم المتحدة سيكفلان مزيدا من الفعالية للعمليات داخل المكتبة.

٧١ - ويدرك الخبيران الاستشاريان أنه ستكون ثمة حاجة في المستقبل إلى مهارات إضافية جديدة لضمان استمرار التطوير الفعال لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة.

التوصية ٢٨ - ينبغي فيما يتم مستقبلا من تعيينات في مكتبة داغ همرشولد التشديد على المعرفة والمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

#### كاف - خاتمة

٧٢ - في الختام، يرغب الخبيران الاستشاريان في التأكيد على أن مكتبة داغ همرشولد هي، في رأيهما، أحد الموارد المتوافرة على نطاق الأمم المتحدة وجزء أساسي من الهيكل الأساسي للمنظمة. وهي تؤدي دورا هاما في إيصال المعلومات لمختلف مستعمليها، وتبدي حساسية تجاه احتياجات البلدان المتقدمة النمو والبلدان النامية على السواء، في حدود ما تسمح به القيود المفروضة على الموارد المالية. والخبيران الاستشاريان على علم بالرأي القائل بوجود التعاقد على بعض جوانب عمل المكتبة مع مقدمي الخدمات من الخارج، وقد حددا بالفعل مجالين يمكن القيام فيهما بهذا الترتيب. بيد أن الخبيرين الاستشاريين لا يوصيان بإحداث تغييرات في المجالات المتصلة بخدمات المستعملين والعمليات التي تؤثر تأثيرا مباشرا على هذه الخدمات.

٧٣ - ويرى الخبيران الاستشاريان أن الأمم المتحدة عليها التزام بتقديم الدعم الإعلامي لجميع أوساطها وأن مكتبة داغ همرشولد بوسعها الاضطلاع بذلك بأعلى درجة من الكفاءة. ويولي الخبيران الاستشاريان اهتماما خاصا للاعتراف باحتياجات جميع الدول الأعضاء، لا سيما البلدان التي لم يتطور فيها بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والهيكل الأساسية للمكتبات والمعلومات تطورا كاملا. ومن ثم، يرى الخبيران الاستشاريان أنه يتعين على الأمم المتحدة أن تكفل مواصلة تقديم خدمات المكتبة لهذا القطاع من مجتمعها من خلال مكتبة داغ همرشولد. وفي نفس الوقت، يرى الخبيران الاستشاريان أنه يجب على مكتب داغ همرشولد أن تواصل تطوير قدراتها التكنولوجية حتى يتسنى لها توفير سبل الوصول السريعة والمتزايدة باطراد إلى المجموعة الواسعة من موارد معلومات الأمم المتحدة وموارد المعلومات الأخرى. وبهذه الطريقة، يتحقق مفهوم المكتبة الالكترونية مما يمكن مكتبة داغ همرشولد من إرضاء مختلف فئات مستعمليها.

٧٤ - ويرغب الخبيران الاستشاريان في تسجيل تقديرهما لما قدمه لهما الجميع من تعاون كامل طوال هذا التقييم. وكان من دواعي ارتياحهما الشمول الذي اتسمت به وثائق المعلومات الأساسية التي وفرت لهما، والتسهيلات المكتبية، فضلا عن المساعدة التي قدمتها كبيرة أمناء المكتبة وموظفوها. وهما يعربان

عن تقديرهما لهذه الفرصة التي أتيحت لهما لإجراء هذه الدراسة الهامة ويأملان في أن تكون ذات فائدة في تشكيل مستقبل مكتبة داغ همرشولد.

الحواشي

- (١) A/C.5/298، الفقرات ٣ - ٥.
- (٢) تقرير اللجنة التحضيرية للأمم المتحدة (لندن، ١٩٤٦)، (PC/20)، الصفحة ٨٩ (٣).
- (٣) ST/SGB/257.
- (٤) E/AC.51/1996/2.
- (٥) UNBIS Thesaurus (منشورات الأمم المتحدة، رقم المبيع 95.I.33).
- (٦) A/49/669، حاشية التوصية ٤.

-----