



# Asamblea General

Distr.: General  
16 de abril de 1997  
Español  
Original: inglés

---

## Comité de Información

19º período de sesiones

13 a 19 de mayo y 2 a 9 de septiembre de 1997

### Cuestiones sustantivas

## Evaluación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld

### Informe del Secretario General

#### I. Introducción

1. La Asamblea General, en su resolución 138/51 B de 13 de diciembre de 1996, pidió al Secretario General que, sin exceder los recursos disponibles y sin perjuicio de los programas y actividades encomendados, llevara a cabo, mediante los servicios de un consultor independiente seleccionado tras un proceso de selección abierto y transparente, una evaluación del funcionamiento de la Biblioteca Dag Hammarskjöld que abarcara, entre otras cosas, la infraestructura, las actividades, la dotación de personal y la situación presupuestaria, con miras al mejoramiento de todos sus servicios y haciendo uso de tecnologías y servicios de información de bibliotecas y comunicación nuevos, eficaces en función del costo, automatizados y electrónicos y teniendo en cuenta estudios anteriores sobre la cuestión; y que presentara un informe al respecto al Comité en su 19º período de sesiones. Se eligió como consultores a la Sra. Stephney Ferguson, Jefa del Departamento de Estudios Bibliotecarios y de Información de la Universidad de West Indies de Mona (Jamaica), y al Sr. Peter I. Hajnal, Especialista en Información del Gobierno y de las Organizaciones Internacionales de la Biblioteca de la Universidad de Toronto, Toronto (Canadá). El estudio se llevó a cabo entre el 13 y el 24 de enero de

1997. Las observaciones del Secretario General figuran en la adición 1 al presente documento.

#### II. Evaluación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld

##### A. La evaluación

2. Los documentos indican que la presente constituye la octava evaluación de una serie de estudios o evaluaciones de la Biblioteca Dag Hammarskjöld realizados desde 1992. Para facilitar el estudio, se proporcionó información de antecedentes que comprendía información básica sobre la Biblioteca, copias de evaluaciones e informes anteriores con respuestas del personal, y muestras de las publicaciones de la Biblioteca. Los consultores dedicaron bastante tiempo a estudiar los documentos de antecedentes, tras de lo cual realizaron 32 entrevistas, entre otras a la Bibliotecaria Jefa y a funcionarios de nivel superior, intermedio y de otros niveles, en las categorías del cuadro orgánico y de servicios generales. Los consultores entrevistaron asimismo al Director de la División de Biblioteca y Publicaciones del Departamento de Información Pública, y visitaron al Subsecretario General de Infor-

mación Pública. Observaron los procedimientos de trabajo en curso y participaron en sesiones de capacitación ofrecidas por la Biblioteca Dag Hammarskjöld. Además, los consultores se entrevistaron con los siguientes miembros del Comité de Información: el Sr. Walter T. Douglas (Estados Unidos de América), el Sr. Pierre Henri Guignard (Francia), la Sra. Jessica Lang-Schachtel (Costa Rica), la Sra. Radhia Naima Msuya (República Unida de Tanzania) y el Sr. Nacerdine Sai (Argelia).

3. Los consultores tomaron nota de que el hecho de que el presupuesto para el bienio 1998-1999 ya haya sido preparado y presentado constituía un factor que complicaba el trabajo de evaluación. En relación con dicho presupuesto, se había propuesto una nueva estructura para la Biblioteca Dag Hammarskjöld, que los consultores, al evaluar la estructura actual, tuvieron que tener en cuenta.

4. A lo largo del estudio, los consultores tuvieron presente el mandato de la Biblioteca Dag Hammarskjöld establecido por la Asamblea General en 1949, cuyas normas principales son:

a) La Biblioteca es responsable de todos los servicios de biblioteca en la Sede así como de la adquisición de los materiales necesarios;

b) La función principal de la Biblioteca es la de permitir que las delegaciones, la Secretaría y otros grupos oficiales de la Organización, obtengan con la mayor rapidez, conveniencia y economía posibles los materiales y la información necesaria para el ejercicio de sus funciones. Los materiales que deban reunirse y los servicios que puedan ofrecerse serán determinados según las necesidades de esos grupos;

c) Los servicios de la Biblioteca también se pondrán a la disposición, siempre que sea posible, de los organismos especializados, de los representantes acreditados de los grandes sistemas de difusión informativa, de las organizaciones intergubernamentales e internacionales, de las organizaciones no gubernamentales afiliadas, de las instituciones educacionales, de los estudiosos y de los escritores. Se permitiera el acceso a la Biblioteca a toda persona que necesite utilizar series completas de los documentos y publicaciones de la Sociedad de las Naciones, las Naciones Unidas o los organismos especializados. Sin embargo, el servicio al público tiene que subordinarse a las necesidades del servicio de las Naciones Unidas.<sup>1</sup>

5. Asimismo, los consultores observaron el hecho significativo de que ya se había reconocido la necesidad de una biblioteca de las Naciones Unidas en el proceso que llevó al establecimiento de la propia Organización. En el Informe de

la Comisión Preparatoria de las Naciones Unidas se recomendaba una biblioteca con servicios de investigación y de referencia<sup>2</sup>. La Biblioteca de la Sede de las Naciones Unidas se inauguró en 1946 y se dedicó a la memoria del Secretario General Dag Hammarskjöld el 16 de noviembre de 1961.

6. En diversos documentos y estudios de las Naciones Unidas y en otras fuentes se ha mencionado con frecuencia el mandato original de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, y se ha abundado sobre el tema, con fines prácticos de trabajo a la luz de nuevas circunstancias, incluidas las consecuencias de la nueva tecnología de información. En un gráfico de fecha 22 de marzo de 1996, preparado por la Biblioteca Dag Hammarskjöld, se expuso dicho mandato en la forma siguiente:

a) Adquirir y mantener una colección completa de documentos y publicaciones de las Naciones Unidas editados en cualquier idioma en cualquier lugar del mundo;

b) Permitir completo acceso bibliográfico a todos los documentos y publicaciones de las Naciones Unidas;

c) Mantener una colección de publicaciones acerca de las Naciones Unidas y sus actividades, en todos los idiomas;

d) Permitir al personal de las misiones permanentes de los Estados Miembros, delegados y personal de Secretaría la obtención de la información necesaria para la ejecución de sus tareas;

e) Establecer y mantener un sistema de bibliotecas depositarias a través de las cuales los usuarios de todo el mundo puedan tener acceso a los documentos y publicaciones de las Naciones Unidas.

## B. Estructura orgánica

7. Como parte de la reestructuración de la Secretaría de febrero de 1993, la Biblioteca Dag Hammarskjöld se trasladó a partir del 1º de febrero, de la Oficina de Servicios de Conferencias al Departamento de Información Pública, donde ha estado funcionando dentro de la División de Biblioteca y Publicaciones, en la que la Bibliotecaria Jefa es responsable ante el Director de la División<sup>3</sup>. Con arreglo a la estructura vigente en el momento de la presente evaluación, la Biblioteca Dag Hammarskjöld comprende las subdivisiones siguientes: la Sección de Servicios de Usuarios; la Sección de Documentación y la Sección de Adquisiciones y Catalogación. Además, el Mostrador de Desarrollo de Sistemas informa directamente a la Oficina del Bibliotecario Jefe.

8. Para el bienio 1998-1999, se ha propuesto una nueva estructura para la Biblioteca Dag Hammarskjöld, con arreglo a la cual las siguientes secciones serían responsables ante el Bibliotecario Jefe: la Sección de Adquisiciones e Indización, la Sección de Servicios de Usuarios, la Sección de Desarrollo de Recursos Electrónicos y la Sección de Cartografía.

9. Los consultores entienden que la nueva estructura propuesta empezará a aplicarse bastante antes del inicio del bienio 1998-1999, y por tanto sus observaciones se referirán tanto a la infraestructura como al funcionamiento, la dotación de personal y la situación presupuestaria de la Biblioteca Dag Hammarskjöld tanto con la estructura actual como con la nueva estructura propuesta.

### C. Procesamiento técnico

10. El término "procesamiento técnico" se refiere a las actividades relacionadas con la adquisición de los materiales que constituyen las colecciones de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, y la preparación de los mismos para su utilización. Dichas actividades comprenden la selección y el pedido de todo tipo de materiales, así como los procedimientos de contabilidad conexos; el registro, administración y distribución de las publicaciones seriadas; la inclusión en listas de control de los documentos y publicaciones de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y su indización; y la catalogación y clasificación de documentos y publicaciones de los organismos especializados y de los materiales adquiridos de fuentes externas.

11. Con arreglo a la estructura orgánica vigente, estas actividades se llevan a cabo en dos secciones diferentes, la Sección de Adquisiciones y Catalogación, y la Sección de Documentación, donde se lleva a cabo la inclusión en listas de control de los documentos de las Naciones Unidas y su indización. Las actividades relacionadas con la indización, catalogación y clasificación requieren conocimientos y experiencia considerables. Actualmente, para estas actividades es preciso crear registros separados, que entrañan cierta duplicación de tareas. Sin embargo, con la introducción prevista del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas, que se está llevando a cabo paulatinamente, se reducirá considerablemente la duplicación de las actividades, y se logrará un funcionamiento más eficiente y rentable.

12. Las estadísticas disponibles indican que un gran volumen de material, que requiere de considerable actividad intelectual, se maneja en el sector de procesamiento técnico. Las estadísticas correspondientes al año civil 1996 se indican en el cuadro 1.

### Cuadro 1 Adquisición y tramitación de materiales de la Biblioteca, 1996

Material adquirido	Artículos
Materiales de las Naciones Unidas	191 732
Materiales de los organismos especializados	24 392
Materiales externos	
Publicaciones seriadas	78 033
Otras	1 927
<hr/>	
Tramitación de los materiales de la Biblioteca	Artículos
Indización de materiales de las Naciones Unidas	
Indización regular	30 113
Catalogación de materiales ajenos a las Naciones Unidas	
Organismos especializados	860
Materiales externos	3 896
Archivos añadidos del sistema de información Bibliográfica de las Naciones Unidas (con exclusión de los archivos de Ginebra)	
Naciones Unidas (DOCFILE, ITP, ITS, RESFILE, VOTEREC)	37 680
Ajenos a las Naciones Unidas	4 089
Archivos de apoyo (ATHFILE, THESAURUS, AGENDA SERSYM)	11 548
Indización de contracubiertas	7
Minicatálogos	
Serie de Libros Azules, Memoria del Secretario General sobre la labor de la Organización, páginas amarillas del sistema de las Naciones Unidas, etc.)	

Fuente:

"Dag Hammarskjöld Library Programme Performance Report January - December 1996", memorando interno del Bibliotecario Jefe al Director de la División de Biblioteca y Publicaciones, 7 de enero de 1997.

13. Los consultores prevén que la agrupación lógica de las actividades de procesamiento técnico dará por resultado una distribución más eficiente del personal y una corriente de actividades más eficaz, y en consecuencia, apoyan la fusión de todas las actividades de procesamiento técnico en la Sección de Adquisiciones e Indización, tal como se propone en la nueva estructura orgánica, que acompaña al presupuesto de 1998-1999.

14. Los consultores han tomado nota de que la indización de los documentos de las Naciones Unidas exige un conocimiento profundo de las Naciones Unidas, así como una actitud positiva hacia la cultura de la Organización. Están

convencidos de que la experiencia acumulada en la Sección de Documentación es muy valiosa y debe conservarse.

Recomendación 1: Los consultores recomiendan firmemente que la indización de los documentos de las Naciones Unidas siga siendo parte integral de las actividades de la Biblioteca Dag Hammarskjöld.

Recomendación 2: Puesto que el diseño de archivos del Sistema de Información Bibliográfica de las Naciones Unidas (UNBIS) está en inglés, debe hacerse todo lo posible para asegurar que todos los empleados de indización sean completamente competentes en el idioma inglés.

Recomendación 3: En diferentes etapas de producción del UNBIS deberán introducirse mecanismos para un control de calidad más eficaz.

#### D. Servicios de usuarios

15. El término “servicios de usuarios” abarca:

a) Servicios de referencias y otros servicios públicos prestados a la clientela de la Biblioteca Dag Hammarskjöld en persona, por teléfono, por vía electrónica o correo ordinario, o por cualesquiera otros medios;

b) Servicios de referencias y servicios conexos basados en los documentos, las publicaciones y los recursos electrónicos de las Naciones Unidas y de los organismos especializados, así como en los recursos de información que se originan fuera del sistema de las Naciones Unidas;

c) Capacitación de la clientela de la Biblioteca en la utilización de los recursos impresos y electrónicos de la propia Biblioteca, así como en el uso de una variedad más amplia de recursos;

d) Préstamos y otras actividades de circulación;

e) Asistencia a las bibliotecas depositarias.

Esta lista no es exhaustiva, pero indica el alcance y la variedad de los servicios de usuarios.

##### 1. Dotación de personal

16. De acuerdo con la estructura actual, la Sección de Servicios de Usuarios cuenta con cuatro mostradores y tres bibliotecas afiliadas que son responsables ante el Jefe de Sección: el Mostrador de Referencia de la Colección de las Naciones Unidas y los organismos especializados, el Mostrador de Referencia de la Colección de Material Externo; el Mostrador de Fondo General y Préstamos y el Mostrador de Bibliotecas Depositarias, así como la Colección de Mapas, la Biblioteca Jurídica y la Biblioteca de Estadística. Con arreglo a la nueva estructura propuesta, se conservaría el

nombre de la Sección y comprendería las dependencias siguientes responsables ante el Jefe de Sección:

a) Bibliotecas Depositarias (un funcionario del cuadro orgánico y dos de servicios generales);

b) Dependencia de Referencia de las Naciones Unidas y los organismos especializados (siete funcionarios del cuadro orgánico y tres de servicios generales);

c) Dependencia de Referencias Generales (seis funcionarios del cuadro orgánico y tres de servicios generales);

d) Fondo General y Préstamos (un funcionario del cuadro orgánico y diez de servicios generales);

e) Biblioteca Jurídica (un funcionario del cuadro orgánico y uno de servicios generales);

f) Biblioteca de Estadística (un funcionario del cuadro orgánico y uno de servicios generales).

17. De acuerdo con la nueva estructura se reduciría el complemento del personal de la Sección de Servicios de Usuarios de 45 a 39 funcionarios. Además de continuar las funciones en curso, con la nueva estructura se facilitaría el desempeño de otras tareas, especialmente en las esferas de la información electrónica y el acceso a los recursos. Por consiguiente, parecería que la Sección está preparada para ofrecer servicios de información vitales, que correspondan a las necesidades de los usuarios en una forma más rentable de lo que sucede actualmente.

18. De acuerdo con la nueva estructura, la Sección Cartográfica pasaría a la Biblioteca Dag Hammarskjöld (seis funcionarios del cuadro orgánico y dos de servicios generales), que incorporaría la colección de mapas. Los consultores consideran que, si bien estructuralmente queda fuera de la Sección de Servicios de Usuarios propuesta, la Sección Cartográfica tiene mucho en común con la función de servicios de usuarios. Su incorporación en la Biblioteca Dag Hammarskjöld promete aumentar la función directiva de la Biblioteca para mejorar el servicio de la Colección de Mapas. Además, con la Sección Cartográfica en la Biblioteca, se ofrecerán nuevas oportunidades relacionadas con la introducción de la cartografía digital y la ampliación del acceso a la información cartográfica.

##### 2. Dependencia de Referencia de las Naciones Unidas y los organismos especializados

19. Durante 1996, los seis bibliotecarios que trabajan en el mostrador de referencia de las Naciones Unidas y los organismos especializados, manejaron 45.837 consultas, de un total de 74.066 para toda la Biblioteca. El medio preferido ha sido el teléfono (aproximadamente el 80% de las consul-

tas) y el mostrador cuenta con cuatro líneas telefónicas. La información que los bibliotecarios proporcionan a menudo se incorporan en informes, comunicados de prensa, discursos, de modo que dicha información debe ser no solamente precisa, sino también entregarse con prontitud. Con frecuencia, los usuarios tropiezan con el problema de identificar la signatura de la serie del documento o el número de venta de los documentos o las publicaciones que contienen la información necesaria. Una vez que identifican la signatura, tienen diversos medios de obtener el artículo.

20. Otras actividades, para las cuales uno o dos bibliotecarios se turnan fuera del mostrador durante un día, comprenden proyectos como el de sacar de las estanterías el material obsoleto, seleccionar materiales que han de adquirirse para la colección, preparar y dirigir programas de capacitación y demostraciones, participar en comités y en grupos de trabajo de toda la biblioteca.

21. Debido al carácter urgente de muchas de las solicitudes de información precisa en el mostrador de las Naciones Unidas y los organismos especializados y a la falta de instrumentos generales con que puede proporcionarse fácilmente la información, es importante crear instrumentos de referencia corriente básica (archivos, listas y otros medios semejantes) para responder a las consultas periódicas. Se trata de breves archivos (creados en WordPerfect o MICROISIS) diseñados para responder con rapidez y precisión a las consultas que no pueden responderse consultando asientos bibliográficos oficiales o de indización, como las signaturas de resoluciones en que se pide la celebración de conferencias. Algunos de estos archivos de referencia corriente tienen interés para un público más amplio que el mostrador de las Naciones Unidas y los organismos especializados; en consecuencia, el personal ha empezado a convertir e incorporar los archivos en la página de presentación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld en la Internet. Un buen ejemplo de ello es UN-I-QUE (UN Info Quest), una base de datos diseñada para permitir el rápido acceso a las signaturas y números de venta de los documentos de las Naciones Unidas desde 1946 hasta la fecha. Esta base de datos se añadió a la página de presentación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld a fines de enero de 1997 y ya se ha reconocido su utilidad. Los consultores apoyan firmemente la creación y el mantenimiento de estos archivos de referencia siempre que se indique su necesidad.

Recomendación 4: Los archivos de referencia corriente creados y mantenidos por el mostrador de Referencias de las Naciones Unidas y los organismos especializados deberán añadirse como archivos separados a la página de presentación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld o, cuando ello se justifique, convertirse para completar los archivos bibliográficos del UNBIS/Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas.

### 3. Dependencia de Referencias Generales

22. Las actividades principales de la Dependencia de Referencias Generales (antes, la Dependencia de la Colección de Material Externo) son responder a las consultas de referencia, utilizando medios impresos, electrónicos y de otra índole; capacitar al personal de las misiones permanentes y de la Secretaría en la utilización de la Internet, los CD-ROMs y otros recursos de información; seleccionar artículos periodísticos para su inclusión en el UNBIS; seleccionar material para los archivos de referencia corriente; preparar bibliografías; prever la difusión electrónica de información; participar en el diseño de la información que aparece en la página de presentación de la Biblioteca, y prestar asesoramiento relativo a la página de presentación; y seleccionar los recursos de información para la colección de referencias generales, y formular recomendaciones sobre los recursos que han de incluirse en otras colecciones de la Biblioteca Dag Hammarskjöld.

23. Entre los recientes logros de la Dependencia, los consultores tomaron nota de lo siguiente:

a) “CyberSeek” –un curso diseñado para la capacitación básica en lo tocante a obtener y examinar información de la Internet. Originalmente se limitaba a los delegados y al personal de las misiones, pero ahora, en respuesta a la demanda, se ha ampliado a toda persona afiliada con las Naciones Unidas. La Dependencia ha anunciado cursos avanzados en Internet, “CyberSpecials”, dedicados a los derechos humanos, el terrorismo, las Naciones Unidas, el medio ambiente y el desarrollo sostenible, el derecho internacional y las organizaciones internacionales;

b) “Bookmarks” –una colección de sitios de la Internet que se han señalado como los más confiables, útiles y navegables. Estos sitios, con los vínculos necesarios, se están preparando para presentarse en la Intranet de la Secretaría y posiblemente también en la Internet;

c) Una serie de bibliografías de las Naciones Unidas, preparadas para su distribución interna y presentadas en la Internet, sobre la reforma de las Naciones Unidas, la Carta de las Naciones Unidas, el Consejo de Seguridad, las operaciones de mantenimiento de la paz y la Oficina del Secretario General. Además, se están preparando sendas bibliografías sobre arreglo de controversias (en francés) y sobre recursos hidráulicos en el Oriente Medio;

d) “NewsEdge” –puestos de trabajo para el flujo continuo de noticias en vivo, y cursos conexos de capacitación en recopilación de noticias;

e) Los jueves a mediodía se organizan visitas informales de la sección de referencias generales, para alentar la utilización de los puestos de trabajo de la Internet, CD-

ROM y NewsEdge. La Dependencia cuenta con siete puestos de trabajo de la Internet que han tenido muy buena acogida entre los usuarios de la Biblioteca.

f) Difusión selectiva de información por medios electrónicos, utilizando el cc:mail. Se trata de un servicio personalizado de entrega por computadora, para el personal de las misiones y de la Secretaría, las comisiones regionales, las operaciones de mantenimiento de la paz y otros, con base en World News Connection, un servicio de avances de noticias internacionales del Gobierno de los Estados Unidos de América, adaptado a los intereses de los usuarios. La Dependencia también ha distribuido en esta forma determinados diarios y boletines electrónicos.

24. Las actividades que se mencionan más arriba son buenos ejemplos del éxito obtenido con las actividades encaminadas a afirmar la función principal de la Biblioteca Dag Hammarskjöld en cuanto a aumentar el acceso a los recursos de información electrónica en todo el mundo. Sin embargo, los consultores han señalado algunos problemas que deberían resolverse:

a) Ciertos tipos de acceso, disponibles ahora en Intranet, tendrán que protegerse cuando se trasladen a la Internet.

Recomendación 5. Podrán exigirse contraseñas para proteger la información interna delicada que se difunda en la Internet.

b) La difusión electrónica selectiva de información ha sido tan bien recibida, que el servicio continuo ya ha superado la capacidad del sistema; si el número diario de mensajes excede de los 3.000, el sistema deja de funcionar. En consecuencia, la División de Servicios Electrónicos de la Oficina de Servicios de Conferencias y de Apoyo interrumpió ese servicio. En el curso de la presente evaluación se encontró una solución: se ha asignado a la Biblioteca Dag Hammarskjöld su propio servicio postal electrónico para poder reanudar el servicio de difusión. Este tipo de respuesta dinámica es el que permite superar las dificultades planteadas por la información electrónica y la infraestructura que requiere.

c) NewsEdge, utilizado intensamente por clientes de los países en desarrollo, tiene un costo prohibitivo.

Recomendación 6. Deberán obtenerse fuentes adicionales de financiación para ayudar a apoyar el servicio NewsEdge, que se utiliza intensamente en la Biblioteca Dag Hammarskjöld, especialmente por usuarios de los países en desarrollo.

#### 4. Combinación de la Dependencia de Referencia de las Naciones Unidas y los organismos

#### especializados y la Dependencia de Referencias Generales

25. Los consultores han observado que algunos funcionarios y observadores opinan que, en aras de la eficiencia, deberían combinarse la Dependencias de Referencia de las Naciones Unidas y los organismos especializados, y la Dependencia de Referencias Generales. Sin embargo, la opinión mayoritaria parece ser que se justifica mantenerlas separadas.

Recomendación 7. Habida cuenta de las necesidades especializadas, las técnicas y las pautas de utilización en lo tocante al trabajo de referencia con los recursos de información de las Naciones Unidas y los organismos especializados, la Dependencia de Referencia de las Naciones Unidas y los organismos especializados y la Dependencia de Referencias Generales deben continuar como dependencias separadas dentro de la Sección de Servicios de Usuarios de la Biblioteca Dag Hammarskjöld.

#### 5. Dependencia de Fondo General y Préstamos

26. Si bien los consultores se manifestaron inquietos por la existencia de dos mostradores de préstamos separados, entienden que las limitaciones físicas del edificio de la Biblioteca, aunadas a la cercanía entre el mostrador de préstamos de las Naciones Unidas y los organismos especializados en el segundo piso y la colección de las Naciones Unidas, así como la Dependencia de Referencia de las Naciones Unidas y los organismos especializados, dificultarían la fusión de los dos mostradores de préstamos. Los consultores están a favor de que se sigan incorporando los servicios de préstamos interbibliotecarios en la Dependencia de Fondo General y Préstamos.

27. Cada vez hay menos espacio en las estanterías, y parte de las colecciones ha tenido que trasladarse a secciones del fondo general a las que no pertenecen.

Recomendación 8. Con objeto de dar cabida a una colección en rápido crecimiento (especialmente el material de Naciones Unidas y los organismos especializados y las publicaciones de organizaciones gubernamentales e intergubernamentales), la Biblioteca debería adquirir estanterías compactas cuando sea necesario, para permitir una concentración más eficiente de las partes coherentes de la colección que deben mantenerse alejadas de las zonas de utilización frecuente.

## 6. Bibliotecas afiliadas

28. La Biblioteca Jurídica comprende material sobre relaciones internacionales y derecho internacional público y privado, y atiende principalmente a las necesidades de la Oficina de Asuntos Jurídicos, aunque recibe periódicamente consultas de otras dependencias de la Secretaría, así como de las misiones permanentes y de investigadores externos. En promedio, maneja entre 300 y 400 consultas al mes, en la mayoría de los casos relativas a tratados bilaterales y multilaterales. El Bibliotecario Jurídico también participa tanto en la selección de material para la Biblioteca Jurídica, como en la de material jurídico para la biblioteca principal.

29. La colección de la Biblioteca de Estadística se compone de publicaciones económicas y estadísticas oficiales de la mayoría de los países del mundo y de varias organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales. Su principal usuario es el Departamento de Información Económica y Social y Análisis de Políticas. Las referencias constituyen un componente principal de la actividad de esta sucursal: se responde a más de 260 consultas por mes.

30. Tanto la Biblioteca Jurídica como la Biblioteca de Estadística mantienen sólidos vínculos con la biblioteca principal. Por ejemplo: la biblioteca principal se encarga de la catalogación para las bibliotecas sucursales; las sucursales devuelven periódicamente material obsoleto para que se guarde en la biblioteca principal; y, lo más importante, los recursos de personal se prestan de una a otra según las necesidades. Por consiguiente, los consultores consideran que las dos sucursales de la biblioteca deben permanecer en sus lugares separados, pero administrativamente deben seguir siendo parte de la Biblioteca Dag Hammarskjöld. (El tema de la Colección de Mapas se ha examinado más arriba, en relación con la Colección Cartográfica.)

## 7. Bibliotecas depositarias

31. Desde 1946, la Biblioteca Dag Hammarskjöld ha tomado medidas para hacer distribuir documentos y publicaciones de las Naciones Unidas a los usuarios de todo el mundo por medio de su sistema de bibliotecas depositarias. En la actualidad 351 bibliotecas depositarias en 142 países reciben esos materiales, en la inteligencia de que sus colecciones se mantendrán adecuadamente y de que el público podrá utilizarlas sin costo alguno. Los Estados Miembros, así como los demás Estados, tienen derecho a contar gratuitamente con una biblioteca depositaria, que suele ser la biblioteca nacional. Además, la biblioteca nacional del congreso, si está abierta al público, tiene derecho a recibir material gratuito. Otras bibliotecas depositarias pagan una cuota anual para recibir la documentación de las Naciones Unidas. Actualmente, la contribución anual para los depositarios de pleno

derecho (que reciben los documentos con el membrete editorial de las Naciones Unidas, así como los Documentos Oficiales y las publicaciones impresas), es de 14.000 dólares de los EE.UU. para las bibliotecas de los países industrializados; para las depositarias parciales (que reciben únicamente los Documentos Oficiales y las publicaciones impresas), la contribución anual es de 900 dólares. Los países en desarrollo pagan 300 y 200 dólares, respectivamente. El costo anual que las Naciones Unidas tienen que sufragar por enviar material a un depositario de pleno derecho es de unos 15.000 dólares, pero los consultores consideran que este gasto vale la pena, puesto que las bibliotecas depositarias constituyen el medio más importante para que las Naciones Unidas difundan información en todo el mundo a un amplio público, fomentando una mayor comprensión de los objetivos, los programas y los logros de la Organización (véanse observaciones adicionales en la sección sobre actividades de extensión y comercialización).

32. La designación de las bibliotecas depositarias la hace la Junta de Publicaciones de las Naciones Unidas, con el asesoramiento del Bibliotecario Jefe de la Biblioteca Dag Hammarskjöld y teniendo en cuenta la opinión del gobierno interesado. Entre los criterios que se aplican al respecto está el grado de desarrollo de la biblioteca solicitante y la distribución geográfica general de las bibliotecas depositarias en los países interesados. La Oficial de las Bibliotecas Depositarias y su personal administran el sistema de bibliotecas depositarias en todo el mundo, llevan a cabo programas de capacitación para los bibliotecarios de las bibliotecas depositarias, dan a conocer información relativa a las bibliotecas depositarias, y toman medidas para que los bibliotecarios y oficiales de información de las Naciones Unidas visiten las bibliotecas depositarias con objeto de prestar asistencia e impartir capacitación en la gestión de la colección de las Naciones Unidas.

33. Los consultores desean plantear tres cuestiones adicionales en relación con el sistema de bibliotecas depositarias, a saber: las repercusiones de la información electrónica en las bibliotecas depositarias, los fondos extrapresupuestarios para algunas actividades relacionadas con esas bibliotecas, y el enlace entre las oficinas de las Naciones Unidas y las bibliotecas depositarias.

34. A medida que más información de las Naciones Unidas se pone a disposición de los usuarios por medios electrónicos (en la Internet, CD-ROM, etc.) las Naciones Unidas podrán reducir los envíos de partidas físicas, siempre que las bibliotecas depositarias en los países receptores tengan acceso a la información electrónica. Existe una propuesta al respecto, formulada durante la encuesta de bibliotecas depositarias de 1996, de que una oficina de las Naciones Unidas situada en cada país se conecte por teléfono para tener acceso al UNBIS

y tal vez al sistema de disco óptico, y para servir de puerta de entrada. Una biblioteca depositaria por país, conectada con la oficina de las Naciones Unidas correspondiente, podría a su vez convertirse en centro de coordinación nacional para la difusión electrónica de información de las Naciones Unidas. Los consultores entienden que Gabón ya ha establecido un sistema semejante, y recomiendan que este método se ponga en práctica siempre que sea posible, con miras a una difusión más rentable de la información de las Naciones Unidas. Será preciso tratar de obtener activamente fondos extrapresupuestarios para aumentar el acceso de las bibliotecas depositarias, que así podrán servir mejor a su clientela. Al respecto, los consultores toman nota con interés de la encomiable propuesta del Gobierno del Japón, de 26 de noviembre de 1996, de contribuir con 31.866 dólares al programa de capacitación para las bibliotecas depositarias.

Recomendación 9. Los consultores hacen suya la propuesta de que una oficina de las Naciones Unidas situada en cada país esté conectada por teléfono para poder tener acceso al UNBIS y, a la larga, al sistema de disco óptico, y que una biblioteca depositaria por país esté conectada con la oficina de las Naciones Unidas y se convierta en centro de coordinación nacional para la difusión electrónica de información de las Naciones Unidas. Este método deberá ponerse en práctica siempre que sea posible, con miras a lograr una difusión más rentable de la información de las Naciones Unidas.

#### 8. Encuesta de usuarios, 1996

35. En respuesta a la recomendación 19 que figuraba en el último informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna<sup>4</sup>, la Biblioteca Dag Hammarskjöld realizó una encuesta de usuarios basada en cuestionarios entre el 11 de noviembre y el 2 de diciembre de 1996. La Biblioteca publicó el informe correspondiente el 15 de enero de 1997. Los consultores estiman que las encuestas de usuarios son útiles y deberían llevarse a cabo periódicamente, pero también es importante llevar a cabo en forma más cuidadosa su diseño, administración y análisis.

Recomendación 10. Deberán llevarse a cabo periódicamente encuestas de usuarios cuidadosamente diseñadas, administradas y analizadas, para garantizar que la información reunida pueda utilizarse eficaz y sistemáticamente en la futura planificación de los servicios de la Biblioteca Dag Hammarskjöld.

#### 9. Estadísticas

36. Las estadísticas sobre servicios de usuarios, correspondiente a 1996 figura en el cuadro 2.

Cuadro 2  
Servicios de usuarios, 1996

Servicios de referencias y préstamos	
Consultas de referencia a las que se dio respuesta	74 066
Artículos prestados	118 185
Fotocopias y copias de microfichas	778 261
Préstamos interbibliotecarios solicitados por la Biblioteca Dag Hammarskjöld	309
Préstamos interbibliotecarios recibidos por la Biblioteca Dag Hammarskjöld	329
Seminarios y cursos prácticos de capacitación	
Capacitación colectiva (31 sesiones)	455 participantes
Capacitación individual	237 participantes
Sistemas de bibliotecas depositarias	
Nuevas bibliotecas designadas	4
Bibliotecas visitadas	16
Cuestionarios enviados	624
Total de bibliotecas depositarias al 31 de diciembre de 1996: 355 en 142 países	
África	51
Asia y el Pacífico	97
Europa oriental	29
Europa occidental	83
América Latina y el Caribe	44
América del Norte	51
Depositarias parciales	187
Depositarias de pleno derecho	168
Contribuyentes	169
Sin costo alguno	186

Fuente:

"Dag Hammarskjöld Library: Programme Performance Report, January-December 1996", memorando interno del Bibliotecario Jefe al Director de la División de Biblioteca y Publicaciones, 7 de enero de 1997, y otros documentos suministrados para la presente evaluación.

37. Las cifras del cuadro 2 son indicativas del aspecto cuantitativo de la variedad y el alcance de las actividades de los servicios de usuarios. Asimismo, plantean preocupaciones, algunas de las cuales han sido expresadas en las entrevistas con el personal.



a) Las estadísticas sobre la utilización de las bibliotecas no se compilan necesariamente en la misma forma en las dos dependencias de referencias.

Recomendación 11. Debe normalizarse el método de compilar estadísticas sobre la utilización de las bibliotecas en toda la Sección de Servicios de Usuarios de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, con objeto de asegurar una mejor comparabilidad y elaborar un instrumento de gestión más confiable.

b) El volumen de fotocopias es excesivo, especialmente en un momento en que escasean los recursos financieros y humanos. Debe resolverse este problema, con objeto de lograr una mayor economía. Es posible que el mayor acceso a los archivos bibliográficos haya contribuido a un mayor interés en hacer fotocopias. Los consultores entienden que se trata de un problema sistémico cuya solución está fuera del alcance de la propia Biblioteca Dag Hammarskjöld, pero debe reconocerse que el presupuesto de la Biblioteca soporta una carga desproporcionada para la utilización de fotocopias, en la medida en que presta un servicio a toda la Organización. La Organización debería encontrar los medios de recuperar los costos en esta esfera, con lo cual no sólo se reduciría la carga de la Biblioteca sino que también se desalentaría la práctica de copias indiscriminadas.

Recomendación 12. La Organización deberá explorar un plan para la recuperación de los costos de los servicios de fotocopia en la Biblioteca Dag Hammarskjöld, y de ser posible, introducirlo.

## E. Recursos de información

38. La Biblioteca Dag Hammarskjöld mantiene colecciones en las siguientes categorías:

a) Documentos y publicaciones de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y de la Sociedad de las Naciones;

b) La colección general, que comprende información adquirida en fuentes externas sobre temas de interés permanente o actual para la Organización con el fin de satisfacer las necesidades del personal de las misiones permanentes de los Estados Miembros, los delegados y el personal de la Secretaría en el cumplimiento de sus deberes, independientemente de su formato (con inclusión del acceso en línea, CD-ROMs, monografías impresas, publicaciones periódicas y mapas);

c) Publicaciones de valor para la investigación sobre las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y la Sociedad de las Naciones.

39. Debe señalarse que en el ámbito moderno de la información, los recursos de información de una biblioteca no pueden considerarse únicamente atendiendo al material de sus colecciones, ya sea en formato impreso, audiovisual o electrónico, sino en función de la capacidad de la biblioteca para tener acceso cuando sea necesario a material que se encuentre fuera de su recinto.

40. El concepto de biblioteca virtual, que describe la combinación de acceso in situ a la colección de una biblioteca (en formato impreso, audiovisual o electrónico), y acceso remoto a información electrónica que puede ser transferida, ha dejado de ser un sueño. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ha comenzado a tomar medidas en esa dirección y ahora proporciona a los usuarios que poseen la capacidad tecnológica necesaria acceso a algunos recursos de información desde una computadora de escritorio. Sin embargo, hay que señalar que el costo de los recursos electrónicos y el acceso a ellos en un sistema de redes es elevado y que tal vez se necesite un aumento considerable de los créditos presupuestarios para alcanzar el nivel de mejoramiento deseado.

41. El acceso a UNBIS Plus, los archivos de UNBIS y el sistema del disco óptico para el que UNBIS proporciona una interfaz de incalculable valor, en combinación con las bases de datos que figuran en el cuadro 3, son indicativos de los esfuerzos que realiza la Biblioteca en esa dirección.

Cuadro 3  
Bases de datos disponibles en la Biblioteca  
Dag Hammarskjöld

	Nacio- nes Unidas	Organis- mos especiali- zados	Fuentes externas
Bases de datos en línea	8	0	13
Bases de datos en CD-ROM	9	10	62
Total	17	10	75
Total general: 102			

42. Los consultores están firmemente convencidos de que es aconsejable que la Biblioteca Dag Hammarskjöld siga mejorando sus recursos de información, pero destacan que ello no debe hacerse a expensas de los recursos tradicionales en formato impreso, ya que seguirá habiendo una necesidad de información en los medios tradicionales. Hay que reconocer que no toda la información estará disponible en formato electrónico y, aun más importante, que la Biblioteca Dag Hammarskjöld tiene la obligación de proporcionar a todos los

delegados y al personal de las misiones acceso a la información.

Recomendación 13. La Biblioteca Dag Hammarskjöld debe garantizar acceso continuo a la información en los medios tradicionales para satisfacer las necesidades de los delegados y el personal de las misiones que tal vez no tengan aún el equipo necesario para utilizar los recursos electrónicos.

43. En el campo de los recursos de información, hay tres esferas de interés. La primera es la capacidad de la Biblioteca para averiguar el grado de utilización de publicaciones en serie y monografías en su colección externa con miras a reducir los gastos relacionados con recursos que no tienen demanda. Se espera que este aspecto se aborde cuando se introduzca el módulo sobre circulación del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas.

Recomendación 14. Los recortes en los gastos en la esfera de las publicaciones en serie que no sean de las Naciones Unidas deben ser resultado del empleo de sistemas orientados a averiguar el grado de utilización e incorporados al Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas.

44. La segunda esfera de interés se relaciona con la función de conservación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld. Implícita en su objetivo de contar con amplios fondos de documentos y publicaciones de las Naciones Unidas está la obligación de garantizar la conservación de ese material. El proyecto de almacenar información en micropelículas, al que se ha puesto fin, ofrecía esa protección. Sin embargo, al concluir éste, no se han previsto créditos para garantizar la conservación, pues aún no se ha determinado el tiempo de conservación de la tecnología del disco óptico y el CD-ROM. Debería estudiarse la posibilidad de recurrir a la encuadernación, pues podría tratarse de una opción más rentable.

Recomendación 15. Debería hacerse todo lo posible para reintroducir la filmación en micropelículas de los documentos y las publicaciones de las Naciones Unidas. Debería considerarse la posibilidad de contratar servicios externos de conservación en micropelículas y encuadernación, pues podría tratarse de una opción más rentable.

45. La tercera esfera de interés se relaciona con el acceso electrónico a documentos más antiguos de las Naciones Unidas que aún no se han digitalizado. Los consultores tomaron nota de la resolución 51/211 C de la Asamblea General, de 18 de diciembre de 1996, en que la Asamblea General pide al Secretario General "que con carácter prioritario, termine la tarea de cargar todos los documentos importantes antiguos de las Naciones Unidas en el sitio de las Naciones Unidas en la World Wide Web, de manera que los Estados Miembros también tengan acceso a ese material de archivo

por ese medio". El primer paso en el cumplimiento de la resolución es la digitalización del material.

Recomendación 16. En cumplimiento de lo dispuesto en la resolución 51/211 C de la Asamblea General, debería estudiarse la viabilidad de contratar servicios externos con miras a la digitalización de importantes documentos antiguos de las Naciones Unidas que se encuentran actualmente en microfichas con miras a cargar este material en el sitio de las Naciones Unidas en la World Wide Web.

## F. Productos de la Biblioteca Dag Hammarskjöld

46. Los consultores desean destacar algunos de los principales productos impresos y electrónicos de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, sin pretender ser exhaustivos. Los comentarios se refieren a la relación del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas con los productos electrónicos que figuran más adelante, en la sección dedicada a la infraestructura.

a) La página de presentación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld vio la luz el 3 de julio de 1996, como parte de la presencia de las Naciones Unidas en la World Wide Web. Su alcance se está ampliando constantemente. En el momento de efectuarse la presente evaluación, contenía los elementos principales siguientes: Servicios y Colecciones; Bases de datos y Publicaciones, Guías de referencia; UN Info Quest (UN-I-QUE), Bibliotecas Depositarias y Directorio de Servicios. Los consultores encomian el papel de la Biblioteca Dag Hammarskjöld en la promoción de este método innovador que consiste en facilitar cada vez más información en forma electrónica, no sólo a los usuarios oficiales de sus servicios, sino a todo el mundo en general.

Recomendación 17. Debería seguir ampliándose constantemente el alcance y el contenido de la página de presentación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld como forma de facilitar, en mayor medida y en forma rápida, el acceso a la información de las Naciones Unidas de una manera rentable.

Recomendación 18. La Biblioteca Dag Hammarskjöld debería estar en condiciones de trabajar con la Sección de Tecnología de la Información del Departamento de Información Pública para prestar asistencia a otras partes de la Secretaría en la organización de la World Wide Web, si fuera necesario.

b) En 1996 vieron la luz las publicaciones institucionales siguientes:

i) Documentación de las Naciones Unidas: Guía breve (ST/LIB/34/Rev.2);

- ii) United Nations Documentation: A List of Basic References Sources (ST/LIB/34/Rev.2/Add.1);
- iii) Instrucciones para las bibliotecas depositarias (ST/LIB/13/Rev.5);
- iv) Principios relativos a las bibliotecas depositarias (ST/AI/189/Add.11/Rev.2);
- v) UNBIS Taurus (ST/LIB/40/Rev.1)<sup>5</sup>.

Estas ediciones revisadas, actualizaciones útiles de guías que ayudan a los usuarios de la documentación de las Naciones Unidas a sacar provecho de una manera más eficaz de ese recurso valioso, seguirán publicándose con arreglo a las necesidades y siempre que los fondos lo permitan.

c) Bibliografías sobre cuestiones temáticas, incluidos la reforma de las Naciones Unidas, la Carta de las Naciones Unidas, el Consejo de Seguridad, las operaciones de mantenimiento de la paz, y la Oficina del Secretario General, han visto la luz en formato impreso y también se han colocado en la página de presentación de la Biblioteca Dag Hammarskjöld. Los consultores encomian a la Biblioteca Dag Hammarskjöld por haber facilitado en forma electrónica esas bibliografías temáticas de gran utilidad.

d) UNDOC (ST/LIB/SER.M/-), un producto impreso de la base de datos UNBIS DOCFILE, se publicó entre 1979 y septiembre de 1996. Se trataba del índice general principal de publicaciones y documentos de circulación no reservada de las Naciones Unidas, compuesto por una lista de comprobación ordenada por signatura de las series de documentos y en la que se presentaba información bibliográfica completa, además de índices de autores, títulos y contenidos. También incluía listas de mapas, publicaciones para la venta y signaturas de las nuevas series de documentos. La versión impresa se publicó trimestralmente, y el conjunto de las publicaciones por año apareció en microfichas desde 1984 (y en papel hasta esa fecha). Este producto fue objeto de críticas por su indización excesiva, sus lagunas y su falta de puntualidad. El archivo DOCFILE (junto con otros archivos de UNBIS) sigue siendo accesible para los usuarios oficiales que tienen acceso al UNBIS y los usuarios fuera del sistema de las Naciones Unidas que tienen los medios para suscribirse al producto UNBIS Plus CD-ROM (producido conjuntamente por la Biblioteca Dag Hammarskjöld y la empresa comercial Chadwyck-Healey). Sin embargo, los que siguen dependiendo de los índices impresos, especialmente en los países en desarrollo, carecen de esa información. Los consultores toman nota de que la Biblioteca Dag Hammarskjöld proyecta publicar el índice de documentos en formato impreso. Los consultores respaldan los planes de la Biblioteca Dag Hammarskjöld de comenzar lo antes posible la publicación de este producto, sucesor del archivo "UNDOC".

e) Indexes to Proceedings (ST/LIB/SER/B) de la Asamblea General (a partir del quinto período de sesiones, 1950/51), del Consejo de Seguridad (a partir de 1964), del Consejo Económico y Social (a partir del 14º período de sesiones en 1952), y del Consejo de Administración Fiduciaria (a partir del 11º período de sesiones en 1952) se refieren a los debates y la documentación de cada órgano mencionado. Las dos principales partes son un índice temático y un índice de discursos. También se ha incluido un cuadro de votaciones respecto de las resoluciones aprobadas a partir del trigésimo período de sesiones de la Asamblea General (1975) y del año 1976 para el Consejo de Seguridad. Esos índices se producen actualmente con un mínimo de retraso, y los consultores esperan que se pueda mantener la puntualidad. Los archivos electrónicos correspondientes del UNBIS son ITP (index to proceedings) e ITS (index to speeches). Existe también un componente independiente denominado VOTEREC (registros de votaciones). Es lamentable que se haya interrumpido la publicación impresa de las versiones en los demás idiomas de los Indexes to Proceedings, pero los consultores entienden que ello debió hacerse principalmente por razones económicas. Sin embargo, los consultores exhortan encarecidamente a la Biblioteca Dag Hammarskjöld a que siga publicando la versión impresa en inglés.

f) Se elaboraron índices generales de la Serie de Libros Azules, la Memoria del Secretario General sobre la labor de la Organización, las páginas amarillas del sistema de las Naciones Unidas, entre otras. Esos índices, especialmente el de la Serie de Libros Azules, facilitan la utilización de los volúmenes que señalan a la atención no sólo de los lectores que consultan periódicamente los documentos de la Organización, sino también de los círculos intelectuales y del público en general, las contribuciones de las Naciones Unidas a lo largo de los decenios. Los consultores felicitan a la Biblioteca Dag Hammarskjöld por esa iniciativa.

47. Los consultores han tomado nota de que se proyecta reducir en un 30% las tiradas de las publicaciones de la Biblioteca Dag Hammarskjöld dedicadas a la venta. Los consultores consideran que esa medida responde a la demanda real de los usuarios y producirá economías para la Organización.

## G. Establecimiento de redes, cooperación y coordinación

48. En esta sección se abordan las actividades de cooperación y colaboración de la Biblioteca Dag Hammarskjöld a diferentes niveles. Para evitar malentendidos, se ha procurado definir y examinar cada término en el contexto de su utilización en el presente informe.

49. El término “establecimiento de redes” se utiliza para referirse a las actividades de la Biblioteca Dag Hammarskjöld orientadas a trabajar en asociación con las bibliotecas de las Naciones Unidas (Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, Centro Internacional de Viena) y las principales bibliotecas de los organismos especializados, las comisiones regionales, y otros lugares de destino, con miras al establecimiento de una red de bibliotecas de las Naciones Unidas. Para ello se necesitaría que cada biblioteca participara en el procesamiento y la indización de documentos que se originan en sus organizaciones.

50. En este sentido, los consultores tomaron nota de los documentos siguientes:

a) Nota del Secretario General por la que se transmite el informe de la Dirección Común de Inspección titulado “Hacia una red de bibliotecas integradas del sistema de las Naciones Unidas” (A/47/669);

b) Observaciones del Secretario General sobre el informe mencionado (A/48/83);

c) Observaciones del Comité Administrativo de Coordinación sobre el informe de la Dirección Común de Inspección (A/48/83/Add.1);

d) Contribución al informe presentado por el Secretario General a la Asamblea General en su quincuagésimo segundo período de sesiones sobre la aplicación de las recomendaciones contenidas en el documento A/47/669, (preparado por la bibliotecaria jefa).

51. Los consultores comparten el sentimiento general de que es necesario que las organizaciones de las Naciones Unidas establezcan vínculos eficaces y colaboren en la organización de redes entre bibliotecas sobre la base de normas internacionalmente aceptadas. Los consultores observaron que a la Biblioteca Dag Hammarskjöld se le asignó la función de “dirigir la red y de coordinar de manera juiciosa las bases de datos comunes”<sup>6</sup>. También han tomado nota de la existencia de un grupo permanente interbibliotecario, el Grupo de Trabajo sobre cooperación, normas y gestión entre bibliotecas del Comité de Coordinación de Sistemas de Información, y de que la Biblioteca Dag Hammarskjöld, que es miembro activo del Grupo, espera participar en futuras reuniones del Grupo de Trabajo si los fondos dedicados a sufragar los gastos de viaje lo permiten, o si llegan a facilitarse servicios de teleconferencias. Los consultores consideran que, aunque las reuniones sin intermediarios son importantes y útiles, en vista de los cada vez más limitados recursos financieros, podría hacerse un mayor uso de la teleconferencia.

Recomendación 19. En vista de que los recursos financieros son cada vez más limitados, debería hacerse un

mayor uso de la teleconferencia vía Internet (grupos de debate en sesión privada) que puede utilizarse para celebrar consultas y adoptar decisiones en apoyo del proceso de integración.

#### Red de bibliotecas de las Naciones Unidas

52. La Biblioteca Dag Hammarskjöld tiene una importante función que desempeñar en la promoción del proceso de integración debido a su papel de líder en el intercambio de proyectos de indización que, de administrarse correctamente, proporcionarían un mayor acceso a una gama más amplia de documentos y publicaciones de las Naciones Unidas, sus organizaciones y organismos especializados. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ya ha elaborado una propuesta para el establecimiento de una red común de indización en las bibliotecas de las Naciones Unidas. Sin embargo, la ejecución satisfactoria de ese proyecto depende de la introducción del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ya ha adoptado normas internacionales, con arreglo a las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre cooperación, normas y gestión entre bibliotecas, y existen planes para fortalecer sus capacidades en relación con la elaboración de un tesoro y la verificación de autoridad. Por consiguiente, los consultores consideran que la Biblioteca Dag Hammarskjöld está en condiciones de asumir el liderazgo necesario para promover la creación de una red de bibliotecas de las Naciones Unidas.

Recomendación 20. Deberían agilizarse los esfuerzos que realiza la Biblioteca Dag Hammarskjöld para introducir el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas con arreglo a las normas internacionales, conforme a la recomendación del Grupo de Trabajo sobre cooperación, normas y gestión entre bibliotecas del Comité de Coordinación de Sistemas de Información, pues la introducción de ese sistema es fundamental para el éxito de las actividades relativas al establecimiento de redes.

53. En la nueva estructura que se ha propuesto en relación con el presupuesto correspondiente al bienio 1998-1999 se consigna una nueva sección, la Sección de Desarrollo de Recursos Electrónicos, que incluye una dependencia encargada de la indización, el establecimiento de redes y la conservación de los recursos. Los consultores consideran que se ha dado un paso en la dirección correcta.

Recomendación 21. Debería hacerse todo lo posible por fortalecer la Sección de Desarrollo de Recursos Electrónicos, especialmente la dependencia encargada de la indización, el establecimiento de redes y la conservación de los recursos, teniendo en cuenta la función que la red de bibliotecas de las Naciones Unidas puede desempeñar para mejorar el acceso

a las publicaciones y los documentos del sistema de las Naciones Unidas.

54. El término “cooperación” se refiere a las actividades emprendidas conjuntamente con otros departamentos de la Secretaría, con las bibliotecas de los organismos especializados del sistema de las Naciones Unidas, como el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), o con empresas comerciales, como Chadwyck-Healey en el caso del UNBIS Plus.

55. Se ha mencionado anteriormente la fructífera cooperación entre la Biblioteca Dag Hammarskjöld y la División de Servicios Electrónicos de la Oficina de Servicios de Conferencias y de Apoyo en la producción del sistema del disco óptico. Los consultores consideran que la Biblioteca debería procurar activamente determinar las posibilidades de cooperar en la elaboración de productos de información y en su utilización, no sólo en la Secretaría, sino también con las bibliotecas de los organismos especializados, tales como el UNICEF y el PNUD.

56. El término “coordinación” se refiere a las actividades de la Biblioteca Dag Hammarskjöld relacionadas con las colecciones de referencia, las bibliotecas especializadas o los centros de documentación en la Secretaría.

57. Los consultores han tomado nota del número de centros de referencia que existen en la Secretaría y los procedimientos para el establecimiento y la conservación de bibliotecas afiliadas y centros de referencia en la Secretaría. También han tomado nota de los esfuerzos realizados por la Biblioteca Dag Hammarskjöld para asesorar y prestar asistencia en el empleo de técnicas de planificación y gestión. Sin embargo, los consultores observan que esas actividades las lleva a cabo un oficial encargado de otras responsabilidades más importantes y, por consiguiente, se preguntan cuán valiosa puede ser esa asistencia. Los consultores consideran que la coordinación eficaz de esos centros es fundamental para la rentabilidad de las operaciones y la eficacia de los servicios, y recomiendan que la Biblioteca Dag Hammarskjöld inicie conversaciones con los diversos departamentos con miras a garantizar una mayor eficacia de la coordinación y una mayor rentabilidad de las operaciones.

Recomendación 22. Debería fortalecerse el apoyo prestado en lo referente a recursos de personal para la coordinación de los centros de referencias.

## H. Actividades de extensión y comercialización

58. Algunas actividades que podrían considerarse de extensión, como los esfuerzos realizados por la Biblioteca Dag Hammarskjöld para prestar asistencia a los departamentos de la Secretaría en la organización de centros de referencias, la labor realizada con las bibliotecas depositarias y la creación y el perfeccionamiento constante de su página de presentación en la World Wide Web, ya se han abordado en secciones anteriores del presente informe. Además, debe mencionarse que el vínculo con la Red de información sobre bibliotecas de investigación constituye un vehículo para la divulgación de datos bibliográficos (de las bases de datos DOCFILE y CATFILE, a las que se accede por mediación del UNBIS) a un público más numeroso.

59. Por consiguiente, los consultores desearían concentrar la atención en el aspecto relativo a la comercialización que, a su juicio, necesita ser mejorado. Actualmente, la Biblioteca Dag Hammarskjöld ofrece una variedad de servicios y productos muy útiles, pero el conocimiento que se tiene de ello en las misiones permanentes y en la Secretaría en general no es tan amplio como cabría esperar. La necesidad de prestar una mayor atención a la comercialización queda demostrada por la encuesta realizada recientemente entre los usuarios y mencionada anteriormente en la sección “Encuesta de usuarios, 1996”. Un número considerable de encuestados señaló que desconocía muchos de los servicios prestados por la Biblioteca Dag Hammarskjöld y los productos que se habían elaborado para suministrar acceso a la información generada por los órganos de las Naciones Unidas.

60. De ahí que resulte a todas luces necesario introducir un programa agresivo de comercialización para complementar las actividades de promoción que ya se han realizado. Los consultores consideran que la Biblioteca Dag Hammarskjöld debería adoptar estrategias de comercialización que ya se han puesto a prueba. Deberían efectuarse estudios de mercado para determinar las necesidades de los usuarios. Deberían crearse servicios y productos apropiados orientados a satisfacer las necesidades que se hubieran determinado, después de lo cual se llevarían a cabo programas de promoción de los productos existentes y de los de reciente elaboración.

## I. Infraestructura

### 1. Tecnología de la información

61. La Biblioteca Dag Hammarskjöld ha estado utilizando cada vez más la tecnología de la información, pero, por razones que escapan a su control, los esfuerzos por mejorar el nivel de aplicación tecnológica en la prestación de servicios de biblioteca no han dado frutos con rapidez que cabría esperar. Sin embargo, los consultores toman nota con agrado de que se esté tratando de poner en

funcionamiento con carácter urgente el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas, denominado Horizon, y esperan que el sistema se implante durante el ejercicio económico de 1997. Este sistema, cuando esté funcionando a plena capacidad, mejorará considerablemente la eficacia de muchas operaciones en la Biblioteca. (Sin embargo, debe señalarse que Horizon, en su versión actual, no puede dar cabida a algunos archivos de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, como los archivos Thesaurus e Index to Speeches.) Debe prestarse especial atención a la capacitación del personal en el empleo de este nuevo sistema para garantizar que se logre el máximo de eficacia cuando esté funcionando a plena capacidad.

Recomendación 23. El Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas debería funcionar a plena capacidad durante el año civil de 1997 a fin de alcanzar el máximo de eficacia en las operaciones bibliotecarias.

62. Los consultores han tomado nota de que el personal de las misiones permanentes y de la Secretaría, que tienen la capacidad tecnológica, ahora pueden acceder desde una computadora de escritorio y por conducto de la Biblioteca Dag Hammarskjöld a un número cada vez mayor de servicios y productos electrónicos, y de que los que no tienen esta posibilidad pueden acceder a ese servicio mediante las computadoras instaladas en la Biblioteca.

Recomendación 24. La Biblioteca Dag Hammarskjöld debería seguir facilitando un número adecuado de computadoras que permiten el acceso a los recursos de información electrónica a fin de satisfacer las necesidades de las misiones que carecen de las instalaciones necesarias.

63. La divulgación electrónica selectiva de información por parte de la Biblioteca ha encontrado una respuesta tan favorable en el público que ha sido necesario buscar fondos para obtener un servidor para su propia oficina postal. Los consultores observaron con agrado que el equipo ya se ha adquirido. También está recibiendo una respuesta positiva la página de presentación de la Biblioteca en la que se coloca información de tipo variado. Debe felicitarse a la Biblioteca Dag Hammarskjöld por las iniciativas mencionadas.

64. El inventario de equipo de computación existente en la Biblioteca indica que parte de ese equipo se adquirió desde 1990 y tal vez sea necesario reemplazarlo pronto.

Recomendación 25. Se deberían tener en cuenta y atender constantemente las necesidades de equipo de computación para garantizar que la Biblioteca Dag Hammarskjöld pueda prestar servicios eficaces de biblioteca basados en la mejor tecnología disponible.

## 2. Recursos financieros

65. Los consultores reconocen las dificultades financieras con que tropieza el funcionamiento de las Naciones Unidas y sus efectos sobre los créditos presupuestarios asignados a la Biblioteca Dag Hammarskjöld. Por consiguiente, los consultores han tomado nota de los niveles de reducciones presupuestarias establecidos por la Asamblea General y de los esfuerzos que realiza la Biblioteca para cumplir sus funciones en el marco de las condiciones existentes. Al mismo tiempo, sin embargo, los consultores han tomado nota del deseo de la Asamblea General (reflejado en sus mandatos) de garantizar mejores servicios de biblioteca haciendo uso de tecnologías y servicios de información de bibliotecas y comunicación nuevos, eficaces en función del costo, automatizados y electrónicos. Por consiguiente, los consultores desean destacar lo siguiente:

a) La prestación de servicios electrónicos de información no puede realizarse con eficacia sin el apoyo presupuestario adecuado;

b) En un sistema de redes los productos electrónicos entrañan un alto costo;

c) Es posible que el equipo utilizado necesite actualizarse periódicamente, y

d) La posibilidad de acceder a tecnología de la información en las bibliotecas no es un sustituto completo del material en formato impreso.

Para explicar más detenidamente el último aspecto, vale la pena recordar que:

a) Muchos documentos de las Naciones Unidas, especialmente los más antiguos, aún no existen en forma electrónica;

b) Hay una colección básica y central de materiales de fuentes externas que debe mantenerse y conservarse para uso de las misiones permanentes y del personal de la Secretaría;

c) Las Naciones Unidas deben seguir proporcionando acceso a la documentación en formato impreso en beneficio de los Estados Miembros que carecen de la infraestructura adecuada para acceder a los recursos electrónicos.

Recomendación 26. Los consultores formulan un llamamiento energético para que se asignen los créditos presupuestarios adecuados para el material impreso, además de los productos y servicios electrónicos de información.

## 3. Recursos humanos

66. Las necesidades de plantilla de la Biblioteca Dag Hammarskjöld para el bienio 1998-1999 son las siguientes: D-1, 1; P-5, 4; P-4, 9; P-3, 24; P-2, 17; personal del cuadro

servicios generales, 66; total 121. En las cifras mencionadas se tiene en cuenta una reducción de 10 puestos que se ha previsto abolir, pero, por otra parte, se incorporan cinco puestos en el cuadro orgánico de la Sección de Cartografía. La cifra de 121 debería compararse con la de 148, número de funcionarios que había en 1986 (58 en el cuadro orgánico y 90 en el cuadro de servicios generales).

67. Los consultores están convencidos de que el personal de la Biblioteca, en su mayoría, tiene las habilidades y los conocimientos apropiados para cada tarea asignada. Los consultores también han tomado nota de que, en general, los funcionarios son flexibles y están dispuestos a asumir nuevas tareas. Los consultores han tomado nota de la inquietud expresada en relación con los cambios impuestos por la racionalización, pero consideran que, si se realizan de conformidad con las prioridades cambiantes y en consulta con todos los interesados, pueden resultar beneficiosos tanto para la Biblioteca como para el personal.

68. Una idea que merece ser estudiada es la de enterar sistemáticamente al personal de la Biblioteca de la labor que se realiza en otras secciones de la misma.

Recomendación 27. La Biblioteca Dag Hammarskjöld debería programar periódicamente sesiones de orientación con la participación de su personal, y el personal debería aceptar esa práctica con más flexibilidad. El mayor grado de familiaridad con la labor de toda la Biblioteca Dag Hammarskjöld que se derive de esa práctica permitiría afianzar la cohesión.

## J. Evolución futura

69. La propuesta de crear una nueva Sección de Desarrollo de Recursos Electrónicos es una medida positiva que apunta al desarrollo de la Biblioteca como entidad encargada de asumir el liderazgo permanente en el establecimiento de una red de bibliotecas de las Naciones Unidas que proporcionará fácil acceso a una amplia gama de recursos de información. Especialmente encomiables resultan las esferas de desarrollo de productos y de promoción de la recaudación de fondos y aprovechamiento de los recursos por las posibilidades que ofrecen para generar ingresos. Los consultores respaldan plenamente esa medida y esperan que se obtengan los beneficios esperados.

70. De igual importancia es el Grupo encargado de la gestión de sistemas y de la Internet, pues la implantación del nuevo programa Horizon y la utilización continua de la Internet para proporcionar un acceso más amplio a los recursos de información de las Naciones Unidas

garantizarán una mayor eficacia de las operaciones en la Biblioteca.

71. Los consultores reconocen que se requerirán nuevos conocimientos especializados en el futuro para garantizar el desarrollo continuo y eficaz de las aplicaciones de la tecnología de la información en la Biblioteca.

Recomendación 28. En el futuro, al contratar personal para la Biblioteca Dag Hammarskjöld se debería hacer hincapié en los conocimientos teóricos y prácticos en materia de tecnología de la información.

## K. Conclusión

72. En conclusión, los consultores desean destacar que, a su juicio, la Biblioteca Dag Hammarskjöld es un recurso de todo el sistema de las Naciones Unidas y una parte esencial de la infraestructura de la Organización. La Biblioteca, que se muestra sensible a las necesidades de los países desarrollados y de los países en desarrollo en el marco de las dificultades financieras, está desempeñando una función importante en el suministro de información a sus diversos usuarios. Los consultores saben que existe la opinión de que deberían contratarse servicios externos para algunos aspectos de su labor y, de hecho, han determinado dos esferas que podrían encontrarse en ese caso. Sin embargo, los consultores no recomiendan que se efectúen cambios en las esferas relacionadas con los servicios prestados a los usuarios y los procesos que afectan directamente a esos servicios.

73. Los consultores consideran que las Naciones Unidas tienen la obligación de prestar apoyo en materia de información a todos sus miembros y esa labor será realizada en forma muy eficaz por la Biblioteca Dag Hammarskjöld. Los consultores están particularmente interesados en que se reconozcan las necesidades de todos los Estados Miembros, especialmente aquellos en que aún no se han desarrollado plenamente la utilización de la tecnología de la información y la infraestructura relacionada con las bibliotecas y la información. Por consiguiente, los consultores consideran que corresponde a las Naciones Unidas velar por que se mantengan los servicios de biblioteca prestados a ese sector de su comunidad por conducto de la Biblioteca Dag Hammarskjöld. Al mismo tiempo, los consultores consideran que la Biblioteca Dag Hammarskjöld debe seguir aumentando sus capacidades tecnológicas de manera que pueda proporcionar acceso rápido y cada vez mayor a la amplia gama de recursos de información de las Naciones Unidas y de otras fuentes. De esa forma se hará realidad el concepto de biblioteca virtual, que permitirá que la Biblioteca Dag Hammarskjöld satisfaga a sus diversos usuarios.

74. Los consultores desean dejar constancia de su agradecimiento por la plena cooperación que todos les prestaron a lo largo de la presente evaluación. Los consultores quedaron

satisfechos con la amplitud de la documentación básica suministrada, los servicios de oficina y la ayuda prestada por la Bibliotecaria Jefa y su personal. Los consultores apreciaron la oportunidad que se les brindó de efectuar este importante estudio y esperan que este contribuya a conformar el futuro de la Biblioteca Dag Hammarskjöld.

## Notas

<sup>1</sup> A/C.5/298, párrs. 3 a 5.

<sup>2</sup> Report of the Preparatory Commission of the United Nations (Londres, 1946) (PC/20), pág. 89, párr. 39(3).

<sup>3</sup> ST/SGB/257.

<sup>4</sup> E/AC.51/1996/2.

<sup>5</sup> UNBIS Tesauro (Publicación de las Naciones Unidas, número de venta 95.I.33).

<sup>6</sup> A/47/669, nota al pie de la página correspondiente a la recomendación 4.