



## Assemblée générale

Distr. générale  
16 avril 1997  
Français  
Original : Anglais

Comité de l'information  
Dix-neuvième session  
13-19 mai et  
2-9 septembre 1997

## Questions de fond

## Évaluation de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld

## Rapport du Secrétaire général

## I. Introduction

1. Dans sa résolution 138/51 B du 13 décembre 1996, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de procéder, dans les limites des ressources existantes et sans que cela porte préjudice aux activités et programmes prescrits, grâce à un consultant indépendant choisi après une sélection ouverte et transparente, à une évaluation du fonctionnement de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld concernant, notamment, son infrastructure, ses activités, sa dotation en effectifs et sa situation budgétaire, en vue d'améliorer tous ses services en tirant parti des nouveaux services et techniques d'information et de communication automatisées et électroniques, d'un bon rapport coût-efficacité, en tenant compte des précédentes études sur la question, et prié le Secrétaire général de présenter un rapport à ce sujet au Comité de l'information à sa dix-neuvième session. Mme Stephney Ferguson, Directrice de l'Institut de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'University of the West Indies (Mona, Jamaïque) et M. Peter I. Hajnal, Spécialiste des techniques de l'information au sein des organisations internationales et des administrations publiques à la Bibliothèque de l'Université de Toronto (Toronto, Canada), ont été choisis comme consultants.

L'étude a été menée du 13 au 24 janvier 1997. Les observations du Secrétaire général figurent dans l'additif 1 au présent document.

II. Évaluation de la Bibliothèque  
Dag Hammarskjöld

## A. Déroulement de l'évaluation

2. D'après les annales, la présente évaluation est la huitième d'une série d'études ou évaluations dont la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a été l'objet depuis 1992. Une documentation de base détaillée a été fournie pour faciliter son déroulement. Elle comprenait des renseignements généraux sur la Bibliothèque, des exemplaires d'évaluations et de rapports antérieurs, avec les réactions du personnel, ainsi que des spécimens des publications de la Bibliothèque. Après avoir consacré beaucoup de temps à l'étude de la documentation de base, les consultants ont interrogé 32 personnes, y compris la Bibliothécaire en chef et des fonctionnaires de rang supérieur, intermédiaire ou subalterne apparte-

nant aussi bien à la classe des administrateurs qu'à celle des services généraux. Ils ont également interrogé la Directrice de la Division de la Bibliothèque et des publications, qui dépend du Département de l'information, et effectué une visite de courtoisie auprès du Secrétaire général à l'information. Ils ont observé les méthodes de travail en usage et ont assisté à des séances de formation organisées par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. Enfin, ils se sont entretenus avec les membres du Comité de l'information ci-après : M. Walter T. Douglas (États-Unis d'Amérique), M. Pierre Henri Guignard (France), Mme Jessica Lang-Schachtel (Costa Rica), Mme Radhia Naima Msuya (République-Unie de Tanzanie) et M. Nacerdine Sai (Algérie).

3. Les consultants ont relevé un facteur qui avait compliqué leur tâche : le budget de l'exercice biennal 1998-1999 avait déjà été établi et présenté et, dans le cadre de ce budget, une nouvelle structure avait été proposée pour la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. Ils devaient donc en tenir compte en évaluant la structure actuelle.

4. Tout au long de l'étude, les consultants ont gardé à l'esprit le mandat que l'Assemblée générale avait défini en 1949 pour la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. Il énonçait les grands principes suivants :

a) La Bibliothèque est chargée de tous les services de bibliothèque au Siège de l'Organisation et de l'acquisition de tous les ouvrages et documents;

b) La Bibliothèque a pour fonction primordiale de mettre les délégations, le Secrétariat et les autres groupes officiels en mesure d'obtenir, dans les meilleures conditions possibles de rapidité, de commodité et d'économie, les ouvrages, documents et renseignements que peut fournir une bibliothèque et dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur tâche. Les besoins de ces groupes détermineront les ouvrages et les documents à acquérir et les services à assurer;

c) Les services de la Bibliothèque seront également, dans toute la mesure du possible, mis à la disposition des institutions spécialisées, des représentants accrédités des moyens d'information, des organisations intergouvernementales internationales, des organisations non gouvernementales affiliées, des établissements d'enseignement, des travailleurs intellectuels et des écrivains. Quiconque aura besoin d'utiliser les collections complètes de documents et de publications de la Société des Nations, de l'Organisation des Nations Unies ou des institutions spécialisées aura accès à la Bibliothèque. Toutefois, le service au public devra nécessairement passer après le service dû aux Nations Unies<sup>1</sup>.

5. Les consultants ont également noté un fait important : la nécessité d'une bibliothèque des Nations Unies avait déjà

été admise au cours du processus qui a abouti à la création de l'Organisation proprement dite. Le Rapport de la Commission préparatoire des Nations Unies recommandait la création d'une «bibliothèque offrant des services de recherche et de référence»<sup>2</sup>. La Bibliothèque du Siège de l'Organisation a été inaugurée en 1946 et dédiée au Secrétaire général Dag Hammarskjöld le 16 novembre 1961 pour honorer sa mémoire.

6. Le mandat initial de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a souvent été évoqué et commenté dans divers documents ou études internes, et dans d'autres contextes, pour des raisons pratiques liées à l'émergence de situations nouvelles, notamment le développement des techniques de l'information et ses incidences sur le fonctionnement de la Bibliothèque. Dans une fiche établie par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, en date du 22 mars 1996, ce mandat était explicité comme suit :

a) Acquérir et tenir à jour une collection complète de documents et publications de l'Organisation des Nations Unies parus dans une langue quelconque n'importe où dans le monde;

b) Assurer l'entière accessibilité de tous les documents et publications de l'Organisation des Nations Unies, à des fins bibliographiques;

c) Conserver une collection de publications relatives à l'Organisation des Nations Unies et à ses activités dans toutes les langues;

d) Mettre le personnel des missions permanentes des États Membres, les membres des délégations et les fonctionnaires du Secrétariat en mesure d'obtenir les informations dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur tâche;

e) Créer et gérer un réseau de bibliothèques dépositaires auprès desquelles les utilisateurs pourraient se procurer les documents et publications des Nations Unies dans le monde entier.

## B. Organigramme

7. Dans le cadre de la restructuration du Secrétariat opérée en février 1993, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, qui dépendait du Bureau des services de conférence, a été rattachée à compter du 1<sup>er</sup> février 1993 au Département de l'information, au sein de la Division de la Bibliothèque et des publications, le Bibliothécaire en chef relevant du Directeur de la Division<sup>3</sup>. Selon la structure en vigueur au moment de la présente évaluation, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld comprenait les subdivisions suivantes : la Section des services aux usagers; la Section de la documentation, la Section

des acquisitions et du catalogage et le Groupe de l'automatisation qui dépendait directement du Bureau du Bibliothécaire en chef.

8. Dans le nouvel organigramme qui a été proposé pour la Bibliothèque Dag Hammarskjöld dans le cadre de l'exercice biennal 1998-1999, les sections ci-après seraient placées sous l'autorité de la Bibliothécaire en chef : la Section des acquisitions et de l'indexation, la Section des services aux usagers, la Section de la mise en valeur des ressources électroniques et la Section de cartographie.

9. Comme les consultants croient comprendre que le nouvel organigramme proposé entrera en vigueur bien avant le début de l'exercice biennal 1998-1999, leurs observations porteront sur l'infrastructure, les activités, la dotation en effectifs et la situation budgétaire de la Bibliothèque, à la fois dans le cadre de la structure actuelle et dans l'optique de la structure envisagée.

### C. Activités de traitement technique

10. Par «activités de traitement technique», on entend les activités liées à l'acquisition des ouvrages et des documents qui constituent les collections de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et les préparatifs en vue de leur utilisation. Elles comprennent le choix des ouvrages et documents de toute nature, la passation des commandes et les procédures comptables connexes; l'enregistrement, la gestion et la distribution des publications en série; le bulletinage et l'indexage des documents de toute nature, la passation des commandes et les procédures comptables connexes; l'enregistrement, la gestion et la distribution des publications en série; le bulletinage et l'indexage des documents et publications des institutions spécialisées et de toutes les acquisitions venant de l'extérieur.

11. Dans le cadre de l'organigramme en vigueur, ces activités sont partagées entre deux sections différentes, la Section des acquisitions et du catalogage et la Section de la documentation, où s'effectuent le bulletinage et l'indexation des documents des Nations Unies. Les activités d'indexation, de catalogage et de classement exigent des connaissances très étendues et une vaste expérience. À l'heure actuelle, elles obligent à créer des archives distinctes, ce qui entraîne parfois des chevauchements. La mise en place d'un système intégré de gestion de la Bibliothèque, qui est à présent amorcé, devrait cependant réduire sensiblement les chevauchements d'activités et contribuer par là même à une plus grande efficacité et à une meilleure utilisation de ressources.

12. Les statistiques disponibles montrent qu'un volume important de documents exigeant une activité intellectuelle

considérable font l'objet d'un traitement technique. On trouvera dans le tableau 1 ci-après les statistiques pour l'année civile 1996 :

Tableau 1

Acquisition et traitement des ouvrages et des documents de la Bibliothèque, 1996

	Nombre d'unités
<b>Acquisition</b>	
Publications de l'ONU	191 732
Publications des institutions spécialisées	24 392
Publications de l'extérieur	
Publications en série	78 033
Divers	1 927
<b>Traitement des ouvrages et des documents de la Bibliothèque</b>	
Indexage des publications de l'ONU	
Indexage ordinaire	30 113
Catalogage des autres publications	
Publications des institutions spécialisées	860
Publications de l'extérieur	3 896
Fichiers ajoutés au Système d'information bibliographique de l'ONU (non compris les fichiers créés à Genève)	
Nations Unies (DOCFILE, ITP, ITS, RESFILE, VOTEREC)	37 680
Autres sources	4 089
Fichiers de soutien (ATHFILE, THESAURUS, AGENDA, SERSYM)	11 548
Indexation en fin d'ouvrage	7
Mini-catalogues	
Série des Livres bleus, Rapport annuel du Secrétaire général sur l'activité de l'Organisation, pages jaunes du répertoire téléphonique des Nations Unies, etc.	

Source : «Dag Hammarskjöld Library Programme Performance Report January-December 1996», mémorandum intérieur daté du 7 janvier 1997, adressé par la Bibliothécaire en chef à la Directrice de la Division de la Bibliothèque et des publications.

13. Les consultants pensent que le regroupement des activités de traitement technique devrait logiquement contribuer à une plus grande efficacité dans le déploiement du personnel et dans le déroulement des travaux. Aussi, sont-ils favorables à l'idée de fusionner toutes ces activités au sein de la Section des acquisitions et de l'indexation comme il est

proposé dans le nouvel organigramme qui accompagne le budget de 1998-1999.

14. Les consultants ont noté que l'indexage des documents des Nations Unies exige une connaissance approfondie de l'Organisation et une bonne appréhension de la culture qui lui est propre. Ils sont convaincus que l'expérience accumulée par la Section de la documentation constitue un atout précieux qu'il convient de préserver.

Recommandation 1. Les consultants recommandent vivement que l'indexage de documents des Nations Unies continue de faire partie des attributions de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld.

Recommandation 2. Comme les fichiers du Système d'information bibliographique de l'ONU (SIBONU) ont été conçus en anglais (UNBIS), il faudrait veiller à ce que tous les indexeurs aient une parfaite maîtrise de la langue anglaise.

Recommandation 3. Il faudrait mettre en place des mécanismes pour assurer un meilleur contrôle de la qualité aux différents stades de la production des fichiers du SIBONU.

#### D. Services aux usagers

15. Les «services aux usagers» recouvrent :

a) Les services de référence et autres services publics fournis aux usagers de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld sur place, par téléphone, par courrier électronique ou courrier ordinaire ou par tout autre moyen;

b) Les services de référence et autres services connexes se rapportant aux documents, publications et ressources électroniques de l'Organisation des Nations Unies et des institutions spécialisées, ainsi qu'aux informations provenant de sources extérieures au système des Nations Unies;

c) Initiation des usagers à l'utilisation des ressources que la Bibliothèque peut mettre directement à leur disposition, sur papier ou sur support électronique, ainsi qu'à l'utilisation d'un plus large éventail de ressources;

d) Les activités de prêt et autres activités de distribution;

e) L'assistance aux bibliothèques dépositaires.

Cette liste n'est pas exhaustive; elle vise simplement à donner un aperçu de la portée et de la diversité des services fournis aux usagers.

##### 1. Dotation en effectifs

16. Dans l'organigramme actuel, la Section des services aux usagers comprend quatre bureaux et trois bibliothèques spécialisées qui relèvent du Chef de la Section : le Bureau de référence de la collection des publications de l'ONU et des institutions spécialisées, le Bureau de référence de la collection des publications de l'extérieur, le Bureau des prêts, le Bureau des bibliothèques dépositaires, la Cartothèque, la Bibliothèque juridique et la Bibliothèque statistique. Dans la nouvelle structure proposée, la Section aurait le même nom et comprendrait les subdivisions suivantes qui relèveraient du Chef de la Section :

a) Les bibliothèques de dépôt (1 administrateur et 2 agents des services généraux);

b) Le Groupe de référence (publications de l'ONU et des institutions spécialisées (7 administrateurs et 3 agents des services généraux);

c) Le Groupe de référence générale (6 administrateurs et 3 agents des services généraux);

d) Le Groupe des prêts et des magasins (1 administrateur et 10 agents des services généraux);

e) Le Fonds juridique (1 administrateur et 1 agent des services généraux);

f) Le Fonds statistique (1 administrateur et 1 agent des services généraux).

17. Dans le nouvel organigramme, la dotation en effectifs de la Section des services aux usagers serait ramenée de 45 à 39. Cet organigramme faciliterait la prise en charge de tâches supplémentaires qui viendraient s'ajouter aux fonctions actuelles, notamment dans les domaines de l'information électronique et de l'accès aux ressources. Il semble, par conséquent, que la Section serait à même de fournir les services indispensables pour répondre aux besoins des usagers en matière d'information, et ce, de manière plus économique qu'à l'heure actuelle.

18. La structure proposée prévoit également de rattacher la Section de cartographie (6 administrateurs et 2 agents des services généraux) à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, la Cartothèque étant elle-même incorporée dans la Section. Les consultants estiment que, même si la Section de cartographie n'est pas directement rattachée à la Section des services aux usagers, telle qu'on l'envisage dans le nouvel organigramme, elle a de nombreux points communs avec cette dernière section. Son incorporation dans la Bibliothèque Dag Hammarskjöld fournirait une excellente occasion pour encourager la Bibliothèque à jouer un rôle moteur dans l'amélioration des services que la Cartothèque rend aux usagers. Elle ouvrira également des perspectives nouvelles pour ce qui est d'intro-

duire la cartographie numérique et d'élargir l'accès à l'information cartographique.

2. Groupe de référence (publications de l'ONU et des institutions spécialisées)

19. En 1996, les six bibliothécaires travaillant au Bureau de référence de la collection des publications de l'ONU et des institutions spécialisées ont répondu à 45 837 demandes de renseignements, sur un total de 74 066 pour l'ensemble de la Bibliothèque. Le téléphone était le moyen le plus utilisé (environ 80 % des demandes de renseignements); le Bureau dispose de quatre lignes téléphoniques. Les renseignements étant souvent incorporés dans des rapports, communiqués de presse ou discours, ils doivent être non seulement exacts mais aussi fournis rapidement. Un problème fréquemment rencontré par les usagers est de retrouver la cote ou le numéro de vente des documents ou publications qui contiennent les informations voulues; une fois que cette cote ou ce numéro de vente a été identifié, ils ont le choix entre plusieurs possibilités pour obtenir la publication ou le document correspondant.

20. Un ou deux bibliothécaires sont affectés quotidiennement par roulement à d'autres activités : trier les ouvrages et documents en magasin, choisir les nouvelles acquisitions pour la collection, préparer et organiser des programmes de formation et des démonstrations, et participer aux réunions de comités et de groupes de travail sur tous les aspects du fonctionnement de la Bibliothèque.

21. Une activité importante, rendue nécessaire par le caractère urgent des demandes de renseignements précis auxquelles le Bureau de référence pour les publications de l'ONU et des institutions spécialisées doit répondre et l'absence d'un système centralisé qui donnerait aisément accès à ces renseignements, est celle qui consiste à créer des instruments de référence rapide (fichiers, listes, etc.) pour répondre à des demandes courantes. Il s'agit en l'occurrence de fichiers succincts (établis à partir du logiciel WordPerfect ou MICROISIS) qui doivent permettre de répondre rapidement et avec précision à des demandes de renseignements pour lesquelles il ne suffit pas de consulter des bibliographies ou des index traditionnels, concernant par exemple les cotes de résolutions demandant la convocation de conférences. Certains de ces fichiers présentent un intérêt qui n'est pas limité au champ d'activité du Bureau de référence de la collection des publications de l'ONU et des institutions spécialisées; par conséquent, le personnel a commencé à convertir et à charger les fichiers sur la page d'accueil de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld. La base de données UN-IQUE (UN Info Quest), qui permet de retrouver rapidement la cote ou le numéro de vente de documents des Nations Unies

à partir de 1946, constitue un bon exemple. Ajoutée à la page d'accueil de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld fin janvier 1997, elle a déjà suscité des commentaires favorables pour son utilité. Les consultants appuient pleinement la création de tels fichiers de référence et leur tenue à jour, chaque fois que la nécessité s'en fait sentir.

Recommandation 4. Les fichiers de référence rapide, créés et gérés par le Bureau de référence de la collection des publications de l'ONU et des institutions spécialisées devraient être incorporés en tant que fichiers distincts à la page d'accueil de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld ou, lorsque cela se justifie, archivés sous forme de bibliographies complètes dans le Système intégré de gestion de la Bibliothèque/SIBONU.

3. Groupe de référence générale

22. Les principales activités de ce groupe (ancien Groupe des publications de l'extérieur) sont les suivantes : a) réponse aux demandes de références, par écrit, par des moyens électroniques ou par d'autres moyens; b) formation du personnel des missions permanentes et du Secrétariat à l'utilisation d'Internet, des CD-ROM et d'autres sources d'information; c) sélection d'articles de presse pour le SIBONU; d) sélection de documents pour les fichiers de référence rapide; e) établissement de bibliographies; f) diffusion électronique de l'information; g) présentation d'informations fournies par la page d'accueil de la Bibliothèque et conseils concernant la page d'accueil; h) sélection de sources d'information pour la collection générale et recommandations relatives aux achats destinés aux autres collections de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld.

23. Parmi les réalisations récentes du Groupe, les consultants ont relevé en particulier :

a) CyberSeek : Cours de formation de base pour la recherche et la récupération d'informations sur Internet. Ce cours était à l'origine réservé aux délégués et au personnel des missions mais, suite à de nombreuses demandes, il est maintenant ouvert à toute personne liée à l'ONU. Le Groupe a annoncé qu'il allait offrir des cours de perfectionnement pour l'utilisation d'Internet, appelés CyberSpecials, consacrés aux droits de l'homme, au terrorisme, au système des Nations Unies, à l'environnement et au développement durable, au droit international et aux organisations internationales;

b) Bookmarks : Sélection de sites Internet considérés comme particulièrement fiables, utiles et faciles à explorer. Le Groupe est en train d'adapter ces sites, en créant les liens nécessaires, pour les afficher sur le réseau interne (Intranet) du Secrétariat et peut-être également sur Internet;

c) Une série de bibliographies sur les Nations Unies, adaptées pour la diffusion interne et par Internet, qui concernent la réforme des Nations Unies, la Charte, le Conseil de sécurité, les opérations de maintien de la paix et le Cabinet du Secrétaire général. Deux autres bibliographies sont en préparation, l'une sur le règlement des différends (en français) et l'autre sur les ressources en eau au Moyen-Orient;

d) NewsEdge : Postes de travail fournissant des informations d'actualité en temps réel et cours de formation sur la recherche d'informations d'actualité;

e) Visites des locaux du Groupe de référence générale organisées tous les jeudis à l'heure du déjeuner, pour encourager les lecteurs à employer Internet, les CD-ROM et les postes de travail NewsEdge. Le Groupe dispose de sept postes de travail ouverts au public qui donnent accès à Internet et qui ont rencontré beaucoup de succès auprès des utilisateurs de la Bibliothèque;

f) Diffusion d'informations sélectionnées par courrier électronique (cc:Mail). Il s'agit d'un service d'information par l'intermédiaire de micro-ordinateurs destiné au personnel des missions et du Secrétariat, des commissions régionales, des opérations de maintien de la paix, etc.; il fournit des informations provenant de World News Connection, qui est un service international d'informations d'actualité du Gouvernement des États-Unis d'Amérique, sélectionnées en fonction des intérêts des utilisateurs. Le Groupe diffuse aussi de cette manière certains journaux et bulletins d'informations électroniques.

24. Ces initiatives illustrent bien les activités entreprises par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld pour offrir un service de pointe et faciliter l'accès aux sources d'informations électroniques dans le monde entier. Néanmoins, les consultants ont décelé quelques problèmes :

a) Certaines sources actuellement accessibles sur le réseau interne devront être protégées lorsqu'elles seront raccordées à Internet.

Recommandation 5. Certaines informations internes confidentielles devraient être protégées par un système de mots de passe.

b) Le service de diffusion électronique d'informations sélectionnées a tellement de succès que la demande dépasse déjà les capacités du système, qui est saturé et tombe en panne à partir de 3 000 messages par jour. La Division des services électroniques du Bureau des conférences et services d'appui a donc dû le suspendre. Toutefois, une solution a maintenant été trouvée : la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a été dotée d'un bureau de poste électronique, ce qui a permis de rétablir le service de diffusion. Cet exemple est intéressant car il

montre comment on peut résoudre les problèmes que pose la diffusion électronique d'informations et l'infrastructure qu'elle exige.

c) Le service NewsEdge, qui est très sollicité par les usagers des pays en développement, est extrêmement coûteux.

Recommandation 6. Il convient de rechercher des ressources additionnelles pour financer le service NewsEdge, qui est très sollicité par les usagers de la Bibliothèque et, en particulier, par les usagers des pays en développement.

4. Fusion du Groupe de référence de la collection des publications de l'ONU et des institutions spécialisées et du Groupe de référence générale

25. Selon certains membres du personnel et certains observateurs, il conviendrait de réunir ces deux groupes de référence pour améliorer leur efficacité. Toutefois, la majorité des intéressés considèrent qu'il est justifié de conserver deux groupes distincts.

Recommandation 7. En raison de la spécificité des besoins, des techniques et des modalités d'utilisation des services de référence de la collection des publications de l'ONU et des institutions spécialisées, il convient de conserver au sein de la Section des services aux usagers de la Bibliothèque deux groupes de référence distincts, l'un pour la collection des ouvrages de l'ONU et des institutions spécialisées et l'autre pour la collection générale.

5. Groupe des prêts et des magasins

26. Les consultants considèrent que l'existence de deux bureaux de prêt distincts n'est peut-être pas très rationnelle, mais comprennent qu'en raison des contraintes physiques imposées par la disposition des locaux et du fait que le bureau de prêt de la collection des publications de l'ONU et des institutions spécialisées se trouve à l'étage, à proximité de la collection elle-même et de son groupe de référence, il est difficile de réunir les deux bureaux de prêt. Par contre, il est rationnel que le Groupe des prêts et des magasins continue de s'occuper du prêt interbibliothèques.

27. Comme les rayonnages se remplissent rapidement, il a fallu entreposer une partie des collections dans d'autres secteurs.

Recommandation 8. Pour faire de la place à une collection en forte expansion (en particulier dans le cas des publications et documents de l'ONU et des institutions spécialisées et des publications des organisations gouvernementales et intergouvernementales), la Bibliothèque devrait acheter des rayonnages compacts, ce qui permettrait un entreposage plus rationnel des ouvrages peu demandés.

## 6. Collections spécialisées

28. Le Fonds juridique regroupe des publications relatives aux relations internationales et au droit international public et privé et est utilisé principalement par le Bureau des affaires juridiques, mais il reçoit aussi régulièrement des demandes d'information d'autres unités du Secrétariat ainsi que des missions permanentes et de chercheurs extérieurs. En moyenne, il traite 300 à 400 demandes par mois, dont la plupart concernent des traités bilatéraux et multilatéraux. Par ailleurs, le chef du Fonds juridique intervient dans le choix des acquisitions de la collection juridique et des acquisitions de publications juridiques pour la collection principale.

29. Le Fonds statistique comprend les publications économiques et statistiques officielles de la plupart des pays du monde et de plusieurs organisations intergouvernementales et non gouvernementales. Son principal utilisateur est le Département de l'information économique et sociale et de l'analyse des politiques. Il traite plus de 260 demandes par mois.

30. Il existe des liens étroits entre les Fonds juridique et statistique et la bibliothèque principale. Ainsi, le catalogage des collections spécialisées est assuré par la bibliothèque principale, leurs titres les plus anciens sont systématiquement transférés dans la collection principale et, surtout, les ressources humaines sont partagées en fonction des besoins. Les consultants pensent donc qu'il convient de conserver ces deux collections spécialisées dans des locaux distincts, mais qu'elles doivent rester intégrées dans la Bibliothèque Dag Hammarskjöld sur le plan administratif. (La question de la cartothèque est examinée plus haut dans le paragraphe consacré à la Section de cartographie.)

## 7. Bibliothèques depositaires

31. Depuis 1946, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a développé un réseau de bibliothèques depositaires dans le monde entier pour distribuer les documents et publications des Nations Unies. Il existe actuellement 351 bibliothèques depositaires dans 142 pays; elles reçoivent ces documents et publications étant entendu que leurs collections doivent être bien tenues et mises à la disposition du public gratuitement. Chaque État, Membre ou non, a droit à une bibliothèque depositaire alimentée gratuitement, qui est généralement la bibliothèque nationale. La bibliothèque du Parlement, si elle est ouverte au public, peut également recevoir les documents et publications gratuitement. Les autres bibliothèques depositaires paient une cotisation annuelle. Actuellement, le montant de la contribution pour les bibliothèques depositaires qui reçoivent la collection complète (c'est-à-dire tous les docu-

ments à en-tête des Nations Unies, les Documents officiels et les publications imprimées) est de 14 000 dollars pour les pays industriels et de 300 dollars pour les pays en développement; dans le cas des depositaires qui reçoivent une collection partielle (c'est-à-dire uniquement les Documents officiels et les publications imprimées), elle est de 900 dollars pour les pays industriels et de 200 dollars pour les pays en développement. La fourniture des publications et documents à une bibliothèque depositaire qui reçoit la collection intégrale coûte environ 15 000 dollars par an à l'ONU, mais les consultants considèrent que cet argent est bien dépensé : les bibliothèques depositaires sont un des principaux moyens employés pour diffuser l'information de l'ONU parmi le public dans le monde entier et contribuent à faire mieux comprendre les buts, activités et réalisations de l'Organisation (voir les observations additionnelles des consultants dans la section consacrée à la diffusion et à la commercialisation).

32. Les depositaires sont choisis par le Comité des publications de l'ONU, sur la recommandation du Bibliothécaire en chef de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et compte tenu de l'avis du gouvernement intéressé. Les critères de sélection sont notamment le degré de développement de la bibliothèque demandeuse et la répartition géographique des bibliothèques depositaires dans le pays concerné. La responsable des relations avec les bibliothèques de dépôt et ses collaborateurs administrent le réseau mondial des bibliothèques depositaires, organisent des activités de formation pour leur personnel, diffusent des informations les concernant et leur envoient périodiquement des bibliothécaires ou des fonctionnaires de l'information pour leur fournir une assistance et une formation aux fins de la gestion de la collection des documents et publications des Nations Unies.

33. Les consultants ont étudié trois autres questions liées au système des bibliothèques depositaires : l'impact de l'information électronique, l'utilisation de fonds extrabudgétaires pour certaines activités et les relations avec les bureaux des Nations Unies.

34. L'information fournie par les Nations Unies étant de plus en plus disponible sous forme électronique (Internet, CD-ROM, etc.), l'ONU pourrait peut-être commencer à réduire les envois de publications sur papier lorsque les bibliothèques depositaires ont accès à l'information électronique. De même, il a été proposé, lors de l'enquête de 1996 sur les bibliothèques depositaires, que dans chaque pays un bureau des Nations Unies soit relié par une ligne téléphonique lui permettant d'accéder au SIBONU et, éventuellement, au système à disques optiques et puisse ainsi fournir un accès à ces ressources. Ensuite, une bibliothèque depositaire pourrait être reliée à ce bureau et assurer ainsi sur le plan national la diffusion de l'information des Nations Unies sous forme

électronique. Les consultants croient savoir que le Gabon a déjà mis en place un système de ce genre et recommandent que tous les autres pays en fassent autant, dans la mesure du possible, ce qui permettrait de diffuser à moindre coût l'information des Nations Unies. Il convient de chercher des ressources extrabudgétaires pour améliorer l'accès des usagers aux bibliothèques dépositaires. À cet égard, les consultants ont pris note avec intérêt de la proposition faite par le Gouvernement japonais le 26 novembre 1996 de verser une contribution de 31 866 dollars pour le programme de formation à l'intention des bibliothèques dépositaires.

Recommandation 9. Les consultants appuient la proposition de raccorder, dans chaque pays, un bureau des Nations Unies à une ligne téléphonique lui donnant accès au SIBONU et éventuellement au système à disques optiques et de relier une des bibliothèques dépositaires du pays à ce bureau pour assurer la diffusion sur le plan national de l'information fournie par les Nations Unies sous forme électronique. Il convient d'appliquer cette recommandation dans tous les pays où c'est possible, ce qui permettrait à l'ONU de fournir des informations à moindre coût.

#### 8. Enquête de 1996 sur les usagers

35. Conformément à la recommandation 19 figurant dans le dernier rapport du Bureau des services de contrôle interne<sup>4</sup>, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld a réalisé du 11 novembre au 2 décembre 1996 une enquête auprès de ses usagers sur la base d'un questionnaire et a publié un rapport à ce sujet le 15 janvier 1997. Les consultants pensent que ce genre d'enquête est utile et qu'il convient d'en refaire périodiquement, mais que leur conception, leur réalisation et l'analyse qui en découle doivent être améliorées.

Recommandation 10. Il convient de faire périodiquement des enquêtes auprès des usagers, qui doivent être conçues, réalisées et analysées avec soin pour que les renseignements ainsi recueillis puissent être exploités efficacement et systématiquement pour la planification des services de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld.

#### 9. Statistiques

36. Les chiffres relatifs aux services aux usagers pour 1996 sont récapitulés dans le tableau 2.

Tableau 2

#### Services aux usagers, 1996

Services de référence et de prêt	
Demandes de références traitées	74 066

Ouvrages prêtés	118 185
Photocopies et tirages de microfiches	778 261
Demandes de prêts interbibliothèques émises par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld	309
Demandes de prêts interbibliothèques reçues par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld	329
Séminaires et ateliers de formation	
Formation en groupe (31 sessions)	455 participants
Formation individuelle	237 participants
Réseau des bibliothèques dépositaires	
Nouvelles bibliothèques dépositaires	4
Nombre de bibliothèques dépositaires visitées	16
Nombre de questionnaires envoyés	624
Nombre total de bibliothèques dépositaires au 31 décembre 1996 : 355 dans 142 pays	
Afrique	51
Amérique du Nord	51
Amérique latine et Caraïbes	44
Asie et Pacifique	97
Bibliothèques fournies gratuitement	186
Bibliothèques payant une cotisation	169
Dépôt intégral	168
Dépôt partiel	187
Europe occidentale	83
Europe orientale	29

Source : «Dag Hammarskjöld Library: Programme Performance Report, January-December 1996», mémorandum interne de la Bibliothécaire en chef à la Directrice de la Division de la bibliothèque et des publications, 7 janvier 1997, et autres documents fournis aux consultants pour la présente évaluation.

37. Les chiffres du tableau 2 donnent une image quantitative de l'étendue et de la diversité des services à l'intention des usagers. Toutefois, ils soulèvent quelques préoccupations qui ont été confirmées par des entretiens avec le personnel :

a) Les statistiques relatives à l'utilisation des bibliothèques ne sont pas nécessairement établies de la même façon par les deux groupes de référence.

Recommandation 11. Il convient de normaliser les méthodes d'établissement des statistiques relatives à l'utilisation des bibliothèques par la Section des services aux usagers afin de les rendre plus comparables et d'en faire un instrument de gestion plus fiable.

b) Le volume de photocopies est beaucoup trop élevé compte tenu de la raréfaction des ressources financières et humaines. Il convient d'améliorer le rapport coût/utilité de cette activité. L'amélioration de l'accès aux fichiers bibliographiques a probablement contribué à encourager l'usage de la photocopieuse. Les consultants sont conscients du fait qu'il y a là un problème de fond que la Bibliothèque Dag Hammarskjöld ne peut pas régler toute seule, mais il faut bien reconnaître que son budget est pénalisé par une production disproportionnée de photocopies puisque ce service est offert à l'ensemble de l'Organisation. L'ONU devrait donc chercher à recouvrer une partie des coûts dans ce domaine. Cela permettrait non seulement de réduire la charge financière qui pèse sur la Bibliothèque, mais aussi, peut-être, d'encourager un recours plus sélectif à la photocopie.

Recommandation 12. Il convient que l'Organisation examine la possibilité d'introduire un mécanisme de recouvrement du coût des photocopies faites dans la Bibliothèque Dag Hammarskjöld.

#### E. Collections

38. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld possède trois catégories de collections :

a) Les documents et publications des organisations du système des Nations Unies et de la Société des Nations;

b) La collection générale, c'est-à-dire les publications et documents portant sur des thèmes auxquels l'Organisation s'intéresse en permanence ou de façon ponctuelle qui sont achetées à l'extérieur, en fonction des besoins des missions permanentes des États Membres, des délégués et des fonctionnaires du Secrétariat; ces ressources peuvent être acquises sous différentes formes (accès en ligne, CD-ROM, monographies imprimées, périodiques, cartes, etc.);

c) Les publications utiles pour la recherche sur les organisations du système des Nations Unies et la Société des Nations.

39. Il ne faut pas oublier qu'aujourd'hui, les ressources d'une bibliothèque ne sont pas limitées aux documents et publications qui se trouvent dans ses magasins, qu'il s'agisse d'imprimés, de supports audio-visuels ou de produits électroniques; il faut aussi prendre en considération la possibilité d'obtenir rapidement accès à des informations extérieures.

40. La bibliothèque virtuelle, qui combine l'accès à une collection physiquement présente (imprimés, supports audio-visuels ou électroniques) et l'accès électronique à des informations extérieures pouvant être téléchargées, n'est plus un rêve.

La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a commencé à prendre des initiatives en ce sens et aujourd'hui les usagers peuvent accéder à certaines sources d'information par l'intermédiaire d'un micro-ordinateur. Toutefois, il faut noter que l'accès aux ressources électroniques offertes par un réseau est coûteux et qu'il pourrait être nécessaire d'accroître sensiblement les crédits pour obtenir les résultats souhaités.

41. La Bibliothèque est très dynamique dans ce domaine : elle offre un accès au système UNBIS Plus, aux fichiers du SIBONU et au système à disques optiques, pour lequel le SIBONU constitue une interface irremplaçable, ainsi qu'aux bases de données récapitulées au tableau 3.

Tableau 3

Bases de données disponibles à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld

	ONU	Institutions spécialisées	Sources extérieures
Base de données en ligne	8	0	13
Base de données sur CD-ROM	9	10	62
Total	17	10	75
Total général	102		

42. Les consultants sont convaincus qu'il est souhaitable de continuer à moderniser les ressources de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, mais soulignent que cela ne doit pas se faire au détriment des publications imprimées, car la demande d'informations sur support traditionnel ne disparaîtra pas. Il faut tenir compte du fait que tous les documents ne seront pas disponibles sous forme électronique et, surtout, que la Bibliothèque doit permettre à tous les délégués et au personnel de toutes les missions d'avoir accès à l'information.

Recommandation 13. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld devrait continuer d'offrir un accès à des informations sur support traditionnel pour répondre aux besoins des délégués et des missions qui ne sont pas encore équipés pour utiliser les ressources électroniques.

43. En matière de collections, il y a trois questions préoccupantes. La première concerne le contenu de la collection des périodiques et monographies extérieurs : il faut que la Bibliothèque puisse évaluer l'usage afin de réduire les achats de publications peu demandées. On peut espérer que cette question sera réglée une fois mis en oeuvre le module de suivi de la demande du Système intégré de gestion de la Bibliothèque.

Recommandation 14. Le module de suivi de la demande du Système intégré de gestion de la Bibliothèque devrait permettre de réduire les achats de périodiques extérieurs.

44. La deuxième question concerne la fonction de conservation de la Bibliothèque. Un de ses objectifs étant d'offrir une collection complète des documents et publications des Nations Unies, cela signifie implicitement qu'elle doit assurer la conservation de ces documents et publications. L'enregistrement sur microfilms donnait des garanties de conservation qui n'existent plus actuellement puisqu'on ne connaît pas encore la durabilité du disque optique et du CD-ROM. La reliure pourrait être une solution plus économique.

Recommandation 15. Il serait extrêmement souhaitable de recommencer à enregistrer sur microfilms les documents et publications des Nations Unies. Il convient d'examiner la possibilité de sous-traiter le microfilmage et la reliure à des fins de conservation, car cela serait peut-être plus économique.

45. La troisième question concerne l'accès électronique aux anciens documents des Nations Unies qui n'ont pas encore été numérisés. Les consultants ont pris note de la résolution 51/211C du 18 décembre 1996, dans laquelle l'Assemblée générale prie le Secrétaire général de «mener à bien à titre prioritaire le transfert sur le site Web de l'Organisation des Nations Unies de tous les anciens documents importants de l'Organisation, de manière que les États Membres aient ainsi également accès à ces archives». La première chose à faire pour donner suite à cette résolution est de numériser les documents.

Recommandation 16. Pour la mise en oeuvre de la résolution 51/211 C de l'Assemblée générale, il convient d'étudier la possibilité de sous-traiter la numérisation des anciens documents importants de l'Organisation à partir des microfiches existantes, en vue de les transférer sur le site Web de l'ONU.

#### F. Produits de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld

46. Les consultants tiennent à mettre en lumière les principaux produits imprimés et électroniques de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, sans toutefois prétendre les présenter tous. Leurs observations portent sur l'interface entre le Système de gestion intégré de la Bibliothèque et les produits électroniques cités plus bas, dans la section consacrée à l'infrastructure.

a) La page d'accueil de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld sur Internet a été inaugurée le 3 juillet 1996, en tant qu'élément de la présence de l'ONU sur le World Wide Web.

Le volume d'information qu'elle contient ne cesse d'augmenter. Au moment de la présente évaluation, on recensait les principaux éléments suivants : services et collections, bases de données et publications, ouvrages de référence, UN Info Quest (UN-I-QUE), bibliothèques depositaires et répertoire des services. Les consultants félicitent la Bibliothèque d'avoir favorisé cette méthode novatrice qui permet d'accroître l'accès aux informations sur l'ONU par la voie électronique, non seulement pour les usagers officiels de ses services mais aussi pour le monde entier.

Recommandation 17. La portée et le contenu de la page d'accueil de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld devraient continuer à être progressivement étoffés de manière à élargir et accélérer l'accès aux informations sur l'ONU, et ce de façon efficace et économique.

Recommandation 18. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld devrait se tenir prête à collaborer avec la Section de l'informatique du Département de l'information pour aider d'autres entités du Secrétariat à enrichir le site de l'ONU sur le World Wide Web, selon que de besoin.

b) Les publications institutionnelles ci-après sont parues en 1996 :

- i) Documentation de l'Organisation des Nations Unies : guide succinct (ST/LIB/34/Rev.2);
- ii) United Nations Documentation : A List of Basic Reference Sources (ST/LIB/34/Rev.2/Add.1);
- iii) «Instructions à l'intention des bibliothèques depositaires de documents ou publications de l'Organisation des Nations Unies» (ST/LIB/13/Rev.5);
- iv) «Principes relatifs aux bibliothèques depositaires de l'Organisation des Nations Unies» (ST/AI/189/Add.11/Rev.2);
- v) UNBIS Thesaurus (ST/LIB/40/Rev.1)<sup>5</sup>.

Ces versions révisées sont des mises à jour utiles d'ouvrages aidant les utilisateurs de la documentation de l'ONU à tirer plus efficacement parti des riches ressources que cette dernière peut leur offrir. Elles devraient continuer à être publiées en tant que de besoin et si les fonds nécessaires sont disponibles.

c) Des bibliographies sur des questions thématiques, y compris la réforme de l'ONU, la Charte des Nations Unies, le Conseil de sécurité, les opérations de maintien de la paix et le Cabinet du Secrétaire général, ont été publiées sur support papier et affichées sur la page d'accueil de la Bibliothèque. Les consultants félicitent cette dernière d'avoir rendu ces ouvrages instructifs disponibles par la voie électronique.

d) «UNDOC» (ST/LIB/SER.M/-), produit imprimé du fichier DOCFILE du SIBONU, a été publié entre 1979 et septembre 1996. Principal index général des documents et publications à diffusion non restreinte de l'ONU, il se présentait sous forme de répertoire organisé par indicatif de série de documents (offrant des renseignements bibliographiques complets), ainsi que par index d'auteurs, de titres et de matières. Il comprenait également des listes de cartes, de publications destinées à la vente et de nouveaux indicatifs de série. La version imprimée paraissait tous les trimestres, avec une édition cumulative annuelle sur microfiches à partir de 1984 (sur support papier jusqu'à cette date). Ce produit avait toutefois fait l'objet de critiques en raison de certains défauts (surindexage, lacunes et retards). Pour les usagers officiels ayant accès au SIBONU et les usagers extérieurs à l'ONU qui ont les moyens de s'abonner à UNBIS Plus sur CD-ROM (produit conjointement par la Bibliothèque et la maison Chadwyck-Healey), le fichier DOCFILE (tout comme plusieurs autres fichiers du SIBONU) reste accessible. Toutefois, les usagers, en particulier ceux des pays en développement, qui continuent de s'en remettre aux index imprimés sont privés de ces données. Les consultants notent que la Bibliothèque projette de publier l'index des documents sous forme imprimée. Ils approuvent ses plans visant à lancer dès que possible cette nouvelle publication qui succédera à «UNDOC».

e) Les Index des actes (ST/LIB/SER.B/) de l'Assemblée générale (depuis la cinquième session en 1950/1951), du Conseil de sécurité (depuis 1964), du Conseil économique et social (depuis la quatorzième session en 1952) et du Conseil de tutelle (depuis la onzième session en 1952) couvrent les actes et la documentation de chaque organe intéressé. Ils comportent deux parties principales : un index des matières et un index des interventions. À partir de la trentième session de l'Assemblée générale (1975), et depuis 1976 pour le Conseil de sécurité, un relevé de votes des résolutions adoptées y figure également. Ces index sont aujourd'hui établis avec un minimum de retard et les consultants expriment l'espoir qu'il continuera d'en être ainsi. Les fichiers électroniques correspondants du SIBONU sont ITP (index des actes) et ITS (index des interventions). Il existe également un fichier distinct VOTEREC pour les relevés de votes. On ne peut que regretter que les éditions dans d'autres langues de la version imprimée des index des actes aient dû cesser de paraître, mais les consultants croient comprendre que cette mesure répondait principalement à des considérations économiques. Ils engagent cependant vivement la Bibliothèque à poursuivre la publication sur support papier de la version en langue anglaise.

f) Un index en fin d'ouvrage a été établi pour la Série des Livres bleus, le Rapport annuel du Secrétaire général sur l'activité de l'Organisation et les pages jaunes du répertoire téléphonique des Nations Unies, notamment. Ces index, en particulier ceux des Livres bleus, facilitent la consultation d'ouvrages présentant les activités entreprises par l'Organisation des Nations Unies au cours des décennies, non seulement aux usagers habituels de l'Organisation mais aussi aux milieux universitaires et au grand public. Les consultants félicitent la Bibliothèque de cette initiative.

47. Les consultants ont noté qu'on prévoyait de réduire de 30 % les tirages des publications de la Bibliothèque destinées à la vente. Ils présumant que cette mesure répond à l'évolution de la demande réelle des usagers et se traduira par des économies pour l'Organisation.

#### G. Travail en réseau, coopération et coordination

48. Cette section traite des activités de coopération et de coordination entreprises par la Bibliothèque à différents niveaux. Pour éviter tout malentendu, on s'est efforcé de définir et analyser chaque terme compte tenu de l'usage qui en est fait ici.

49. L'expression «travail en réseau» est utilisée pour désigner les activités de la Bibliothèque dont l'objet est de travailler en association avec les bibliothèques de l'ONU (celles de l'Office des Nations Unies à Genève et du Centre international de Vienne) et les principales bibliothèques des institutions spécialisées, des commissions régionales et d'autres lieux d'affectation, pour établir un réseau de bibliothèques au sein du système des Nations Unies. Dans un tel réseau, chaque bibliothèque participerait au traitement et à l'indexage des documents provenant de l'organisation dont elle dépend.

50. À ce sujet, les consultants ont pris note des documents suivants :

a) Note du Secrétaire général transmettant le rapport du Corps commun d'inspection (CCI) intitulé «Vers un réseau intégré de bibliothèques au sein du système des Nations Unies» (A/47/669);

b) Observations du Secrétaire général sur le rapport susmentionné (A/48/83);

c) Observations du Comité administratif de coordination sur le rapport du CCI (A/48/83/Add.1);

d) Contribution au rapport présenté par le Secrétaire général à l'Assemblée générale, à sa cinquante-deuxième

session, sur l'application des recommandations contenues dans le document A/47/669 (établie par la Bibliothécaire en chef).

51. Les consultants partagent le sentiment général que les organismes des Nations Unies doivent établir des liaisons efficaces et collaborer à la mise en place de réseaux de bibliothèques répondant aux normes internationalement acceptées. Ils ont noté que la Bibliothèque Dag Hammarskjöld devait jouer le rôle de chef de file du réseau et coordonner de manière judicieuse les bases de données communes<sup>6</sup>. Ils ont également constaté qu'il existait un organe de liaison permanent – le Groupe de travail sur la coopération interbibliothèques, les normes et la gestion – relevant du Comité de coordination des systèmes d'information (CCSI), et que la Bibliothèque, membre actif du Groupe, prévoit de participer aux futures réunions du Groupe de travail si elle dispose des fonds nécessaires pour couvrir les frais de voyage, ou si des installations de téléconférence sont mises à sa disposition. Les consultants estiment que, quand bien même les véritables réunions sont importantes et utiles, il serait bon, compte tenu de la diminution des ressources financières, de recourir davantage aux services de téléconférence.

Recommandation 19. Compte tenu de la diminution des ressources financières, un plus grand usage devrait être fait des services de téléconférence par Internet (groupes de discussion fermés) aux fins de consultations et de prises de décisions appuyant le processus d'intégration.

#### Réseau de bibliothèques du système des Nations Unies

52. La Bibliothèque peut contribuer pour beaucoup à renforcer le processus d'intégration en jouant un rôle de chef de file dans la réalisation de projets communs d'indexage qui, menés à bien, permettraient d'accroître l'accès à un plus large éventail de documents et publications des organismes et institutions spécialisées des Nations Unies. Elle a déjà établi une proposition concernant l'établissement d'un réseau commun d'indexage au sein des bibliothèques du système. Cette proposition est cependant subordonnée à la mise en place du Système intégré de gestion de la Bibliothèque. La Bibliothèque a déjà adopté des normes internationales, comme l'avait recommandé le Groupe de travail sur la coopération interbibliothèques, les normes et la gestion, et elle a élaboré des projets pour renforcer la tenue à jour de son thésaurus et ses capacités de contrôle des mots vedettes. Les consultants estiment par conséquent qu'elle est bien placée pour jouer le rôle de chef de file nécessaire afin de promouvoir l'établissement d'un réseau de bibliothèques du système des Nations Unies.

Recommandation 20. Les efforts déployés par la Bibliothèque Dag Hammarskjöld pour mettre en place un système intégré de gestion conforme aux normes internationales, comme l'a recommandé le Groupe de travail sur la coopération interbibliothèques, les normes et la gestion, devraient être intensifiés car ils sont indispensables au succès des activités de réseau.

53. La nouvelle structure actuellement proposée dans le budget pour l'exercice biennal 1998-1999, fait apparaître une nouvelle section, Mise en valeur des ressources électroniques, comportant un groupe de l'indexage, du travail en réseau et de la conservation des ressources. Les consultants estiment que cette mesure constitue un pas dans la bonne direction.

Recommandation 21. Tout devrait être mis en oeuvre pour renforcer la Section de la mise en valeur des ressources électroniques, et notamment de son Groupe de l'indexage, du travail en réseau et de la conservation des ressources, compte tenu du rôle que le réseau des bibliothèques du système des Nations Unies peut jouer pour améliorer l'accès aux publications et documents des organismes des Nations Unies.

54. Le terme «coopération» renvoie aux activités entreprises en commun avec d'autres départements du Secrétariat, les bibliothèques d'organes particuliers du système des Nations Unies, comme le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) et le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), ou avec des sociétés privées, comme Chadwyck-Healey dans le cas d'UNBIS Plus.

55. On a déjà fait état de la coopération fructueuse entre la Bibliothèque et la Division des services électroniques du Bureau des services de conférence et services d'appui pour la mise en place du système à disques optiques. Les consultants estiment que la Bibliothèque devrait s'employer activement à rechercher des possibilités de coopération pour la mise au point de produits informatiques et leur diffusion non seulement au sein du Secrétariat, mais aussi avec les bibliothèques d'organes particuliers comme l'UNICEF et le PNUD.

56. Par «coordination», on entend les activités menées par la Bibliothèque en ce qui concerne les collections, les bibliothèques spécialisées et les centres de documentation du Secrétariat.

57. Les consultants ont pris note du nombre de centres de documentation existants au sein du Secrétariat et des procédures de création et d'exploitation de bibliothèques spécialisées et de centres de documentation au Secrétariat. Par ailleurs, ils ont pris note des efforts déployés par la Bibliothèque pour offrir des conseils et une assistance en matière de planification et de gestion. Toutefois, ayant constaté que ces activités étaient exécutées par un fonctionnaire chargé d'autres respon-

sabilités importantes, ils s'interrogent sur l'utilité d'une telle assistance. Ils considèrent que les centres de documentation doivent être véritablement coordonnés si l'on veut mener des opérations rentables et fournir des services efficaces et recommandent que la Bibliothèque entame des négociations avec les différents départements en vue de renforcer la coordination et d'accroître la rentabilité des opérations.

Recommandation 22. Le personnel d'appui nécessaire à la coordination des centres de documentation devrait être renforcé.

#### H. Diffusion et commercialisation

58. Certaines activités pouvant être considérées comme entrant dans la catégorie de la diffusion, tels les efforts déployés par la Bibliothèque pour aider à créer des centres de documentation dans les départements du Secrétariat, les travaux qu'elle mène avec les bibliothèques depositaires et la création et l'enrichissement de sa page d'accueil sur le World Wide Web, ont déjà été examinées plus haut dans le rapport. À cela, il faut ajouter que la collaboration avec le Research Libraries Information Network (réseau d'information des bibliothèques de recherche) permet de diffuser des données bibliographiques (provenant des fichiers DOCFILE et CATFILE, accessibles par la SIBONU) auprès d'un public plus large.

59. Par conséquent, les consultants souhaiteraient privilégier l'élément commercialisation qui, à leur sens, doit être renforcé. La Bibliothèque propose actuellement de multiples services et produits utiles, mais les missions permanentes et les services du Secrétariat en sont moins informés que ce à quoi on pourrait s'attendre. La nécessité de prêter une attention plus soutenue à l'élément commercialisation est confirmée par l'enquête récemment effectuée auprès des usagers, et dont il est question dans la section intitulée «Enquête de 1996». Un nombre considérable de personnes interrogées ont indiqué ne pas connaître bon nombre des services offerts par la Bibliothèque et les outils mis au point pour accéder à la documentation des organismes des Nations Unies.

60. Le besoin de mettre en oeuvre un programme agressif de commercialisation se fait donc nettement sentir pour compléter les activités publicitaires déjà entreprises. Les consultants estiment que la Bibliothèque devrait adopter des stratégies commerciales ayant déjà fait leurs preuves. Il faudrait effectuer des études de marché pour préciser les besoins des usagers. Des services et produits appropriés devraient être mis au point et adaptés pour répondre aux besoins recensés, après quoi des campagnes de publicité

devraient être organisées pour faire connaître les produits existants et les produits récemment mis au point.

#### I. Infrastructure

##### 1. Informatique

61. La Bibliothèque a fait un usage de plus en plus intensif de l'informatique mais, pour des raisons indépendantes de sa volonté, ses efforts visant à appliquer davantage les techniques correspondantes à la fourniture de services de bibliothèque n'ont pas progressé aussi vite que prévu. Les consultants n'en sont pas moins satisfaits de constater la rapidité avec laquelle le Système intégré de gestion de la Bibliothèque, Horizon, est mis en place et expriment l'espoir que ce dernier entrera en service pendant l'année civile 1997. Le Système, une fois complètement opérationnel, renforcera considérablement l'efficacité de bon nombre des opérations de la Bibliothèque. (Il convient toutefois de noter qu'Horizon, dans sa version actuelle, ne peut pas recevoir certains fichiers, comme le Thésaurus et l'index des interventions.) Un effort particulier devrait être consenti afin de former le personnel à l'utilisation du nouveau système pour faire en sorte que ce dernier fonctionne avec le maximum d'efficacité lorsqu'il sera complètement opérationnel.

Recommandation 23. Le Système intégré de gestion de la Bibliothèque devrait devenir complètement opérationnel pendant l'année civile 1997, pour assurer une efficacité maximale dans le fonctionnement de la Bibliothèque.

62. Les consultants ont constaté que le personnel des missions permanentes et du Secrétariat qui sont dotés des capacités techniques voulues ont à présent accès, depuis leur ordinateur et par le biais de la Bibliothèque, à un nombre croissant de services et produits électroniques et que, pour ceux qui n'ont pas ces capacités, le même service est offert à partir de postes de travail situés dans la Bibliothèque.

Recommandation 24. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld devrait continuer à offrir un nombre approprié de postes de travail permettant d'accéder aux ressources électroniques afin de satisfaire les besoins des missions qui ne sont pas dotées des installations nécessaires à cet effet.

63. La diffusion sélective d'informations par la voie électronique a eu tant de succès que la Bibliothèque a dû demander des fonds pour acquérir un serveur afin d'avoir sa propre boîte postale électronique. Les consultants ont constaté avec satisfaction que le matériel nécessaire est en cours d'acquisition. Par ailleurs, la page d'accueil de la Bibliothèque, sur laquelle de multiples informations sont affichées, reçoit des

échos positifs. Il convient de féliciter la Bibliothèque pour les activités susmentionnées.

64. D'après l'inventaire du matériel informatique dont la Bibliothèque dispose, certains appareils ont été acquis dès 1990 et pourraient devoir être remplacés très bientôt.

Recommandation 25. Les besoins de matériel informatique devraient être suivis et satisfaits en permanence, de manière que la Bibliothèque Dag Hammarskjöld puisse offrir des services efficaces s'appuyant sur les meilleures techniques disponibles.

#### 2. Ressources financières

65. Les consultants sont conscients des contraintes financières qui pèsent sur l'ONU et de leurs effets sur le montant des crédits budgétaires alloués à la Bibliothèque. Ils ont en conséquence noté le volume des réductions budgétaires demandées par l'Assemblée générale et les efforts déployés par la Bibliothèque pour satisfaire à ces exigences tout en continuant à fonctionner. Cela étant, ils ont pris note du souhait de l'Assemblée (concrétisé dans le mandat dont ils ont été chargés) d'assurer de meilleurs services de bibliothèque en mettant à profit des techniques et services d'information et de communication nouveaux, rentables, automatisés et électroniques. En conséquence, ils tiennent à souligner ce qui suit :

- a) La fourniture de services électroniques d'information ne peut se faire efficacement sans ressources budgétaires appropriées;
- b) La fourniture de produits électroniques dans le cadre d'un réseau a un prix élevé;
- c) Il peut être nécessaire de moderniser régulièrement le matériel correspondant;
- d) Le matériel informatique dont les bibliothèques disposent ne saurait remplacer complètement les documents et publications imprimés.

À propos de ce dernier point, il est bon de rappeler ce qui suit :

- a) Bon nombre des documents des organismes des Nations Unies, en particulier les plus anciens, ne sont pas encore disponibles sous forme électronique;
- b) Il faut conserver et tenir à jour une collection de base des principaux documents émanant de sources extérieures, à l'intention du personnel des missions permanentes et du Secrétariat;
- c) L'ONU doit continuer d'assurer la possibilité de consulter les documents imprimés aux États Membres qui

n'ont pas les équipements voulus pour accéder aux ressources électroniques.

Recommandation 26. Les consultants demandent instamment que des crédits appropriés soient ouverts pour la publication de matériaux imprimés, en plus de la fourniture de produits et services électroniques.

#### 3. Ressources humaines

66. Les besoins en effectifs de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld pour l'exercice biennal 1998-1999 sont les suivants : un poste D-1; quatre postes P-5; neuf postes P-4; 24 postes P-3; 17 postes P-2; 66 postes d'agents des services généraux; soit, au total, 121 postes. Ces chiffres tiennent compte d'une réduction de dix postes devant être supprimés mais, à l'inverse, comprennent 5 postes de la catégorie des administrateurs destinés à la Section de cartographie. Le nombre de 121 est à rapprocher du nombre total de 148 pour 1996 (58 postes d'administrateur et 90 postes d'agent des services généraux).

67. Les consultants constatent avec satisfaction que, pour la plupart, les effectifs de la Bibliothèque possèdent les compétences et l'expérience requises pour chaque fonction. Par ailleurs, ils ont noté que, dans l'ensemble, les fonctionnaires faisaient preuve de souplesse et étaient disposés à entreprendre de nouvelles tâches. S'ils ont constaté certaines préoccupations quant aux changements rendus nécessaires par les compressions d'effectifs, ils estiment cependant que des modifications, effectuées compte tenu des nouvelles priorités et en consultation avec toutes les parties intéressées, peuvent s'avérer bénéfiques aussi bien pour la Bibliothèque que pour le personnel.

68. Une possibilité à étudier serait de familiariser systématiquement les fonctionnaires avec les travaux des autres sections de la Bibliothèque.

Recommandation 27. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld devrait programmer périodiquement des journées d'orientation pour son personnel, et celui-ci devrait se montrer plus enclin à accepter cette pratique. La meilleure connaissance qui en résulterait des travaux de la Bibliothèque renforcerait la cohésion.

#### J. L'avenir

69. La proposition de créer une nouvelle section de la mise en valeur des ressources électroniques est une mesure encourageante qui augure bien de l'avenir de la Bibliothèque au moment où celle-ci se donne les moyens de continuer à diriger la mise en place d'un réseau de bibliothèques du système des Nations Unies qui facilitera l'accès à un large éventail de sources d'information. Les domaines de la mise au

point de produits et du renforcement des collectes de fonds et des ressources, qui devraient permettre de générer des revenus, méritent une mention particulière. Les consultants approuvent pleinement cette orientation des activités et expriment l'espoir qu'elle produira les bénéfices escomptés.

70. Le Groupe de la gestion des réseaux et d'Internet joue un rôle non moins important, dans la mesure où le passage à la nouvelle étape du système Horizon et l'utilisation continue d'Internet pour accroître l'accès aux informations sur l'ONU permettront de renforcer l'efficacité du fonctionnement de la Bibliothèque.

71. Les consultants sont conscients que des compétences nouvelles seront nécessaires à l'avenir pour assurer le développement continu et effectif des applications informatiques au sein de la Bibliothèque.

Recommandation 28. Les futurs critères de recrutement à la Bibliothèque Dag Hammarskjöld devraient privilégier la connaissance et la maîtrise de l'outil informatique.

#### K. Conclusion

72. Pour conclure, les consultants tiennent à souligner qu'ils considèrent que la Bibliothèque Dag Hammarskjöld est un outil de travail de l'ensemble du système des Nations Unies et un élément essentiel de la structure de l'ONU. La Bibliothèque remplit un rôle important dans la fourniture d'informations à sa clientèle variée, en se montrant sensible aux besoins des pays tant développés qu'en développement alors qu'elle fait face à des contraintes financières. Les consultants savent que d'aucuns souhaiteraient voir sous-traiter certains travaux de la Bibliothèque et ils ont, de fait, identifié deux domaines qui se prêteraient à une telle mesure. Toutefois, ils ne recommandent pas que l'on apporte de modifications dans les domaines concernant les services aux usagers et les arrangements qui touchent directement ces services.

73. Les consultants considèrent que l'ONU est tenue d'apporter un appui en matière d'information à tous ceux qu'elle dessert et que la Bibliothèque est en mesure de remplir cette fonction avec le maximum d'efficacité. Ils ont particulièrement à coeur que les besoins de tous les États Membres soient pris en considération, en particulier ceux des pays dans lesquels l'informatique et l'infrastructure de bibliothèques et d'information ne sont pas encore complètement développées. En conséquence, ils estiment qu'il appartient à l'ONU, par l'entremise de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, de veiller à ce que les services bibliographiques fournis à ces membres soient maintenus. Dans le même temps, les consultants sont d'avis que la Bibliothèque doit continuer de renforcer ses capacités techniques de manière à offrir un accès rapide et toujours plus large à la vaste documentation sur le système des Nations Unies et d'autres sujets. C'est ainsi que la notion de

bibliothèque virtuelle se concrétisera, et que la Bibliothèque sera en mesure de satisfaire ses diverses clientèles.

74. Les consultants tiennent à indiquer combien ils sont reconnaissants de l'entière coopération qui leur a été offerte par tous pendant la présente évaluation. Ils ont apprécié le caractère exhaustif de la documentation de fond qui leur a été communiquée, les locaux mis à leur disposition et l'aide apportée par la Bibliothécaire en chef et son personnel. Ils se félicitent de la possibilité qui leur a été donnée d'effectuer cette étude importante et espèrent que cet exercice aidera utilement à orienter les activités futures de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld.

#### Notes

- <sup>1</sup> Document A/C.5/298, daté du 21 septembre 1949, par. 3 à 5.
- <sup>2</sup> Commission préparatoire des Nations Unies, Rapport préparatoire de la Commission (Londres, 1946), p. 89 (anglais), par. 39 3). PC/20.
- <sup>3</sup> Organisation du Secrétariat : Département de l'information ST/SGB/257, en date du 26 janvier 1993.
- <sup>4</sup> E/AC/51/1996/2.
- <sup>5</sup> UNBIS Thesaurus (publication des Nations Unies, numéro de vente: 95.I.33).
- <sup>6</sup> A/47/669, note relative à la recommandation 4.