الأمم المتحدة

A/59/373

الجمعية العامة

Distr.: General
20 September 2004
Arabic
Original: English

الدورة التاسعة والخمسون

البندان ١٠٨ و ١١٨ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠٠٤-٢٠٠٥

تقرير الأمين العام عن أنشطة مكتب خدمات الرقابة الداخلية

تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن استعراض عمليات وإدارة مكتبات الأمم المتحدة

مذكرة من الأمين العام*

١ - عملا بقرارات الأمم المتحدة ٢١٨/٤٨ باء المؤرخ ٢٩ تموز/يوليه ١٩٩٤ و ٢٤٤/٥٤ المؤرخ ٢٣ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٩ و ٢٧٠/٥٨ المؤرخ ٢٣ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٠٣، يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى الجمعية العامة للنظر، التقرير المرفق الذي أحاله إليه وكيل الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية، بشأن استعراض عمليات مكتبات الأمم المتحدة وإدارتها.

٢ - ويحيط الأمين العام علما بالنتائج الواردة في التقرير ويوافق بشكل عام على التوصيات التي تضمّنها، والتي ستُسهم في قيام تعاون أشمل فيما بين مكاتب الأمم المتحدة وفي زيادة كفاءة عملياتها.

* لم يتسن تقديم هذا التقرير قبل الموعد النهائي المحدد له لأن الاستعراض لم يكن قد اختُتم في ذلك الوقت.

181004 121004 04-51806 (A)
0451806

تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن استعراض عمليات وإدارة مكتبات الأمم المتحدة

موجز

امتثالا لطلب الجمعية العامة، كما جاء في قرارها ٥٨/٢٧٠، قام مكتب خدمات الرقابة الداخلية باستعراض عمليات وإدارة مكتبات الأمم المتحدة اعتبارا من آذار/مارس ٢٠٠٤. وقد تمثّل الغرض من هذا الاستعراض في تقدير احتياجات مكتبات الأمم المتحدة من الموظفين على ضوء الإنجازات التكنولوجية في تقديم خدمات المعلومات. وركّز الاستعراض على مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف اللذين في مجموعهما يمثلان ٧٥ في المائة من موظفي مكتبات الأمم المتحدة. واستعرض مكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضا ست مكتبات أخرى تابعة للأمم المتحدة لتحديد مستوى تشغيلها آليا ونطاق وطبيعة عملياتها.

وليس من المستطاع في هذه المرحلة إعطاء تقييم دقيق للاحتياجات من الموظفين لأن المكتبات لم تكيِّف عملياتها بشكل كامل لاستخدام التكنولوجيات المتقدمة والإنترنت. ولقد بدأت مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف بالفعل في استخدام أحدث نظم التشغيل الآلي وشرعت في توفير إمكانية الوصول إلكترونيا إلى قواعد البيانات الببليوغرافية الخاصة بها للمستعملين في كافة أنحاء العالم. على أن معظم المكتبات الأخرى متخلِّفة بصورة عامة في الأخذ بالتكنولوجيات الأكثر تقدما في عملياتها بسبب صغر حجمها وقيود ميزانيتها. ومن شأن الأخذ باستراتيجية شاملة للتشغيل الآلي تشجع التنسيق وتقاسم الموارد، أن تكفل التنفيذ الأسرع والأكفأ من جانب المكتبات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة للتكنولوجيا المتقدمة.

ومكتبة داغ همرشولد، الآن تحت إدارة جديدة، بسبيل نقل بؤرة اهتمامها من ''المجموعات'' إلى ''الوصلات''، حيث تعمل المكتبات كمراكز تيسير وليس كأمناء بوابة للمعلومات والمعارف، وهذا النهج الجديد إذا ما اتبعته جميع المكتبات سيتطلب منها أن تعيد توجيه أنشطتها من أجل تنظيم ونشر المعلومات بشكل أفضل.

وفي عام ٢٠٠٣، انتهت مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف من عملية تحويل استعادية كبيرة لبطاقات فهارسها القديمة، وتنظر الآن في اقتناء قدرة إلكترونية كي تبدأ في تحويل الوثائق القديمة إلى أشكال/قوالب إلكترونية. وتستخدم مكتبة داغ همرشولد حاليا

موارد كبيرة من الموظفين لتحويل بطاقات الفهارس القديمة وفهرسة وثائق ما قبل عام ١٩٧٩ تحويلا استعاديا رقميا. وينبغي معاملة هذه العملية كمشروع منفصل له إطاره الزمني وموارده الخاصة به.

وقد عرقل ضعف أداء النظم الإدارية أيضا إجراء تقييم لاحتياجات مكتبات الأمم المتحدة من الموظفين. فلم توضع أو تحدد على نحو سليم أعباء العمل المعتادة ومعايير وبيانات الإنتاجية التي يمكن استخدامها لتقدير الاحتياجات من الموظفين. وحدد الاستعراض تفاوتات كبيرة في مستويات الإنتاجية بين مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة بجنيف، مما يشير إلى الحاجة إلى مواءمة وتنسيق أساليب العمل وإدارة الأداء.

وكان إنشاء اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة الموحّدة لمكتبات الأمم المتحدة في عام ٢٠٠٣ بقيادة إدارة شؤون الإعلام خطوة كبيرة تجاه تنفيذ سياسة وتنظيم أكثر شمولا لمكتبات الأمم المتحدة. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن اللجنة التوجيهية يمكن أن يُعهد إليها بإعداد سياسة جديدة لمكتبات الأمم المتحدة، خليقة بأن تنظر فيها وتقرّها الجمعية العامة. ومن أجل تحقيق أهدافها، تحتاج اللجنة التوجيهية إلى إعداد جدول زمني للنتائج المتوقعة في خطة عملها. وينبغي دعم خطة العمل هذه بالموارد اللازمة. كما ينبغي دعوة مكتبات وكالات الأمم المتحدة المتخصصة للاشتراك في أعمال اللجنة التوجيهية من أجل بلوغ درجة أكبر من شمولية تحديث مكتبات الأمم المتحدة ودمجها.

المحتويات

	الفقرات	الصفحة
أولا – مقدمة	١-٤	٥
ثانيا – تنظيم مكتبات الأمم المتحدة	٥-١٢	٦
ثالثا – التشغيل الآلي لمكتبات الأمم المتحدة	١٣-١٥	٨
رابعا – الحاجة إلى المزيد من التشغيل الآلي والميكنة من أجل عمليات محددة	١٦-٢٢	١٠
ألف – الفهرسة والتصنيف	١٧-٢٠	١٠
باء – خدمات المراجع والبحوث	٢١-٢٢	١٢
خامسا – تقدير الاحتياجات من الموظفين	٢٣-٣٤	١٢
ألف – التغيرات في مستويات التوظيف منذ الأخذ بالتشغيل الآلي (الميكنة)	٢٤-٢٧	١٣
باء – تقييم الإنتاجية	٢٨-٢٩	١٤
جيم – نقل الوثائق القديمة إلى أشكال إلكترونية	٣٠-٣٢	١٥
دال – فرص تطوير الموظفين	٣٣-٣٤	١٦
سادسا – الاستنتاجات والتوصيات	٣٥-٤٢	١٧

أولا – مقدمة

١ – امتثالا لطلب الجمعية العامة الوارد في القرار ٥٨/٢٧٠، أجرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية استعراضا لعمليات مكتبات الأمم المتحدة وإدارتها اعتبارا من آذار/مارس ٢٠٠٤. وتمثل الهدف من الاستعراض في تقدير احتياجات مكتبات الأمم المتحدة من الموظفين على ضوء الإنجازات التكنولوجية في تقديم خدمات المعلومات. وركزت المراجعة الاستعراضية على مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف اللذين يمثلان فيما بينهما ٧٥ في المائة من موارد موظفي مكتبات الأمم المتحدة[1]. ويبيِّن الجدول الوارد أدناه مستويات موظفي مكتبات الأمم المتحدة لفترة السنتين ٢٠٠٢-٢٠٠٣. وهو يشمل قسم حولية الأمم المتحدة (١١ وظيفة)، الذي يتبع إداريا مكتبة داغ همرشولد، ولكنه لا يؤدي مهام تتعلق بالمكتبة.

المكتبة	مد ١/٢	ف – ٥	ف ٣/٤	ف ١/٢	خ ع/ر م	المجموع	في المائة
مكتبة داغ همرشولد	١	٤	٢٩	١٩	٦١	١١٤	٥٣
مكتب الأمم المتحدة في جنيف	١	٢	٦	١٠	٢٩	٤٨	٢٢
مكتب الأمم المتحدة في نيروبي	صفر	صفر	صفر	١	١	٢	١
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا	صفر	صفر	٢	١	١٠	١٣	٦
اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي	صفر	صفر	١	٣	١٠	١٤	٧
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ	صفر	صفر	١	١	١٠	١٢	٦
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا	صفر	صفر	١	صفر	٤	٥	٢
مكتبة المحكمة الجنائية الدولية لرواندا	صفر	صفر	١	٤	٢	٧	٣
المجموع	٢	٦	٤١	٣٩	١٢٧	٢١٥	١٠٠

خ ع = خدمات عامة

ر م = رتبة محلية

٢ – وشمل الاستعراض إجراء مقابلات مع الموظفين وممثلي الإدارة، وتحليلات لعبء العمل والإنتاجية، واستعراضات للوثائق ذات الصلة التي تحتفظ بها مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف. واستعرض مكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضا ست مكتبات تابعة للأمم المتحدة لتحديد مستوى استعانتها بالتشغيل الآلي ونطاق وطبيعة عملياتها الحالية. وقد نوقش مشروع التقرير مع مسؤولي إدارة شؤون الإعلام ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وتظهر تعليقاتهم بالأحرف المائلة في هذا التقرير.

٣ - وفيما كان الاستعراض جاريا، عيّنت إدارة شؤون الإعلام رئيسا جديدا (أمين المكتبة) لمكتبة داغ همرشولد. وكان مكتب الأمم المتحدة في جنيف قد عيَّن رئيسا جديدا لمكتبته قبل عام. وتبذل المكتبتان، مكتبة داغ همرشولد ومكتبة جنيف، تحت الإدارة الجديدة، جهودا متزايدة لتحديد المزيد من الفرص لاستخدام التكنولوجيات المتقدمة. وهناك خطط في مكتبة داغ همرشولد ومكتبة جنيف للانتقال من التركيز على المجموعات إلى التركيز على الوصلات. حيث تعمل المكاتب كمراكز تيسير وليس كأمناء بوابة للمعلومات والمعارف. وبدأت مكتبة جنيف استراتيجية تركز على توفير خدمات معزَّزة لمستعملي المكتبة الرئيسيين المؤسسيين.

٤ - وأبلغت مكتبة داغ همرشولد مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن النهج الجديد سيتطلب من جميع المكتبات أن تعيد توجيه أنشطتها من أجل مساعدة الأمانة العامة بشكل أفضل في تنظيم المعلومات واستخدامها ونشرها. وهذا بالتالي سوف يُحدث أثرا على الاحتياجات من الموظفين، ومستويات الموظفين وتدريبهم وتطويرهم.

ثانيا - تنظيم مكتبات الأمم المتحدة

٥ - تنظم عمليات المكتبات وإدارتها سياسة مكتبات الأمم المتحدة وتنظيمها (السياسة) التي أقرتها الجمعية العامة في عام ١٩٤٩ (انظر A/C.5/298). وتدعو هذه السياسة إلى تنسيق أعمال المكتبات في الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة، بالقدر الممكن عمليا، من خلال تبادل المعلومات والمنشورات والموظفين، وعن طريق الانتقاء التعاوني، والفهرسة والتبويب وعن طريق إنشاء كتالوغ اتحادي وسجل للأنشطة البحثية والببليوغرافية. وتغطي هذه السياسة مكتبة داغ همرشولد ومكتبة جنيف فقط. وأُنشئت مكتبات الأمم المتحدة الأخرى لدعم برامج الأمم المتحدة والاحتياجات البحثية للمستعملين كل في مجال عملياته. ومن هنا فإن مكتبات الأمم المتحدة تقوم بطائفة كاملة من المهام وأحيانا بمهام مزدوجة في مجالات الاقتناء والفهرسة والتبويب وتقديم المساعدة لرواد ومستعملي المكتبات في مجال الببليوغرافيا والمراجع.

٦ - وامتثالا لطلب الجمعية العامة في قرارها ٥٦/٢٥٣ المؤرخ ٢٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠١، أصدر الأمين العام تقريره عن استعراض مكتبات الأمم المتحدة (A/AC.198/2004/4). ويتناول التقرير مسألة ازدواج المهام أو الوظائف ويبين الحاجة إلى تسهيل التآزر والتعاضد لتشجيع المبادرات الرامية إلى خلق شبكة دينامية متكافلة من خدمات المكتبات. كما حدد الغرض من الخدمات التي تقوم بها مكتبات الأمم المتحدة ومستعمليها الرئيسيين وعلاقات المكتبات وأدوارها وأفضل الطرق للاضطلاع بتكليفاتها.

وقد رحبت الجمعية العامة بالنتائج التي خلص إليها الاستعراض وبإنشاء اللجنة التوجيهية للتحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة (اللجنة التوجيهية) في قرارها ١٠١/٥٨ المؤرخ ٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣.

٧ - وتشمل ولاية اللجنة التوجيهية مسؤولية مناقشة السياسات والموافقة عليها. وقد خطت اللجنة التوجيهية خطوات كبيرة في تحديد والموافقة على المسائل الهامة، عاملة من خلال لجان فرعية تتألف من ممثلين عن مكتبات الأمم المتحدة. على أن اللجنة التوجيهية تفتقر إلى السلطة اللازمة لتغيير سياسة مكتبات الأمم المتحدة. ومن رأي مكتب خدمات الرقابة الداخلية، أن اللجنة التوجيهية ينبغي أن يُعهد إليها بمهمة اقتراح سياسة جديدة لمكتبات الأمم المتحدة استنادا إلى مداولاتها، لتعرض على الجمعية العامة لإقرارها. وتتناول السياسة الجديدة لمكتبات الأمم المتحدة التي ستضعها اللجنة التوجيهية دور مكتبات الأمم المتحدة مستقبلا على ضوء التكنولوجيات المتقدمة والإنترنت.

٨ - وإن عدم وجود آلية تنسيقية فعالة أدى إلى عدم تحقيق مستوى التنسيق المتوخى في سياسة مكتبات الأمم المتحدة وتنظيمها. ولا تسند السياسة المسؤولية لأحد من أجل إنشاء وإدارة الشبكة اللازمة لكفالة التعاون الفعال. ويتعين على السياسة أن تحدد بوضوح الأعضاء في منظومة مكتبات الأمم المتحدة. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن مكتبات وكالات الأمم المتحدة المتخصصة ينبغي أيضا أن تكون جزءا من اللجنة التوجيهية كما جاء في سياسة وتنظيم مكتبات الأمم المتحدة الأصلية. وينبغي للسياسة الجديدة أيضا أن تتناول مسألتي ولاية اللجنة التوجيهية وتمويلها. وحاليا تقدر الاحتياجات التمويلية للجنة التوجيهية لفترة السنتين بما مقداره ٠٠٠ ١٢٧ دولار لأشياء من جملتها اجتماعات أعضاء اللجنة (عقد المؤتمرات عن طريق الفيديو)، ومعدات تجهيز البيانات واستئجار المرافق الإذاعية.

٩ - ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن إنشاء اللجنة التوجيهية في عام ٢٠٠٣، الذي يشمل جميع رؤساء (أمناء) مكتبات الأمم المتحدة المشار إليها في الفقرة ١ أعلاه، كان خطوة كبيرة نحو التنفيذ الشامل لسياسة وتنظيم مكتبات الأمم المتحدة. وكانت وحدة التفتيش المشتركة أول من أشار إلى الحاجة إلى وجود آلية أكثر شمولا وذلك في تقريرها عام ١٩٩٢ عن تعاون وإدارة مكتبات منظومة الأمم المتحدة. فقد أبرزت الوحدة ''ضرورة إنشاء فريق مشترك بين المكتبات يساعد على إنشاء شبكة تعاونية فعالة لمكتبات الأمم المتحدة''[٢]. ورغم أن الأمانة العامة وغالبية الوكالات المتخصصة قد أيدت الاقتراح، فلم يتم تنفيذه بسبب عدم الالتزام الذي أظهرته بعض الوكالات المتخصصة.

١٠ - وفي أثناء الاستعراض الحالي، أعربت مكتبة داغ همرشولد عن القلق من أن إدراج مكتبات الوكالات المتخصصة في اللجنة التوجيهية سيكون أمرا محفوفا بالمشاكل نظرا لأن ولايات تلك المنظمات الأخرى جد مختلفة. وعلاوة على ذلك فإنه يوجد بالفعل فريق مشترك بين الوكالات يضطلع بالدور التنسيقي لمكتبات منظومة الأمم المتحدة هو الفريق المشترك بين الوكالات لتقاسم المعارف وإدارة المعلومات. وأشار مكتب خدمات الرقابة الداخلية يجتمع مرة واحدة في العام ولا يملك سلطة مماثلة لسلطة اللجنة التوجيهية. وأضاف أنه لهذا السبب لا يستطيع ضمان تحقيق التحديث الشامل لمكتبات الأمم المتحدة.

١١ - وقد وضعت اللجنة التوجيهية خطة عمل تورد بالتفصيل النتائج المتوقعة لأنشطتها على أن خطة العمل هذه لا تتضمن جدولا زمنيا. ولذلك هناك احتمال أن تحقق اللجنة التوجيهية في تحقيق أهدافها الواردة في الخطة في الوقت المناسب. وعلاوة على ذلك تواجه اللجنة احتمال الفشل بسبب قيود الموارد. ولكي تضمن اللجنة التوجيهية تحقيق أهدافها في حينها، هي بحاجة إلى وضع جدول زمني لبلوغ النتائج المتوقعة في خطة عملها والتقيد به. وبينما كان الاستعراض الحالي جاريا، شجعت لجنة الإعلام في دورتها السادسة والعشرين المعقودة في الفترة من ٢٦ نيسان/أبريل إلى ٧ أيار/مايو ٢٠٠٤، المكتبات الأعضاء على التنسيق الوثيق ووضع أطر زمنية للوفاء ببرنامج عملها. وينبغي أن تشمل خطة العمل أيضا الموارد اللازمة لتنفيذها.

١٢ - ووافق مسؤولو الإدارة في إدارة شؤون الإعلام على الحاجة إلى وضع جدول زمني. وأشاروا إلى أنه قد تقرر في الاجتماع الأخير للجنة التوجيهية المعقود في حزيران/يونيه ٢٠٠٤، أن يجري إنشاء لجنة فرعية جديدة للتوجيهات الاستراتيجية لمكتبات الأمم المتحدة.

ثالثا - التشغيل الآلي لمكتبات الأمم المتحدة

١٣ - نشأت ميكنة العمليات في مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف وتطورت منذ السبعينات من القرن الماضي. وبدأت مكتبة داغ همرشولد أولا بميكنة عمليات التبويب والفهرسة والاقتناء والإعارة فيما بين المكتبات خلال الفترة ١٩٧٨-١٩٨٠[٣]. وكانت النظم المميكنة تُشغل بشكل مستقل عن بعضها البعض وتعمل في بيئة الحوسبة بالحاسوب الرئيسي الكبير مع عدد قليل فقط من محطات التشغيل. وكان الموظفون الفنيون يعدون وثائق التلقين الورقية أما الضرب على مفاتيح الكتابة فكان يقوم به عدد صغير معين من موظفي الخدمة العامة. وكانت مفاتيح التحكم في العمليات يدوية ومن ثم مجهدة ويكثر بها حدوث الأخطاء. وخلال الفترة ١٩٩٢-١٩٩٧، نفذت مكتبة داغ همرشولد نظام إدارة المكتبات المتكامل المعروف باسم دينيكس هورايزون Dynix Horizon

الجاري العمل به حاليا. ويتضمن هذا النظام عدة نماذج – الاقتناء، والرقابة على المجموعات والفهرسة والرقابة على التوزيع – وجمعها مترابط لتعزيز إدارة المواد المكتبية. وفي عام ١٩٩٩؛ نفذت مكتبة جنيف نظام إنديفور فوياجير Endeavour Voyager، وهو جيل ثان لنظام إدارة المكتبات المتكامل، ليحل محل يوريكا URICA، وهو الجيل الأول لنظام الإدارة المتكاملة للمكتبات التي نُفذ في الفترة من ١٩٩٠ إلى ١٩٩٢. ويجري بانتظام تركيب الإصدارت الجديدة من النظام ليتسنى بذلك ضمان استخدام آخر ما وصلته التكنولوجيا في عمليات المكتبات وإدارتها.

١٤ – أما مكتبات الأمم المتحدة الأخرى فمتخلفة في تنفيذ التكنولوجيا المتقدمة. وتنظر مكتبتا مكتب الأمم المتحدة في نيروبي واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي حاليا في اقتناء نظمها الخاصة بهما في الإدارة المتكاملة للمكتبات. واشترت اللجنة الاقتصادية لأفريقيا مؤخرا Dynix Horizon، وهو نظام شبيه بالنظام الذي استخدمته مكتبة داغ همرشولد منذ عام ١٩٩٢. ونفذت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا نظام أوليب OLIB (نظام منفصل لإجارة المكتبات) في أواخر عام ٢٠٠٠، ليحل محل أيزيس ISIS (نظام المعلومات العلمية المتكامل)[٤]. وتستخدم اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا صيغا مختلفة من النظم CDS/ISSI (DOS و Windows). وكل من المكتبات يستخدم وظائف محدودة لـ ISIS. ولا تستخدم بعض المكتبات سوى نماذج الفهرسة ومراقبة الأذون وقوائم وصول الجمهور العام إلكترونيا، بينما تستخدم مكتبات أخرى نماذج المقتنيات والرقابة على المجموعات أو السلاسل والتوزيع.

١٥ – وفي تقريرها الأول المؤرخ ١٢ حزيران/يونيه ٢٠٠٣، عَزَت اللجنة الفرعية المعنية بصفحات الشبكة الإلكترونية ومنتجات الإنترنت والمعدات والبرمجيات الحاسوبية، والتابعة للجنة التوجيهية – عزت الفوارق في التشغيل الآلي بين المكتبات إلى حجم هذه المكتبات وموظفيها وميزانيتها وولاياتها. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه يمكن التغلب على هذه القيود باتباع استراتيجية للتشغيل الآلي لمكتبات الأمم المتحدة محددة تحديدا واضحا يشجع المواءمة والتنسيق. فبدلا من أن تقتني كل مكتبة نظامها الخاص، يمكن للمكتبتين الكبيرتين أن تقدم تطبيقاتهما إلى المكتبات الأخرى وتقدم مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف حاليا بالفعل نظامها المتكامل في إدارة المكتبات Voyager كالهيكل الأساسي الدعامي لعدة مكتبات لمكاتب أخرى في جنيف وفيينا وبالتالي فلديها الخبرة الفنية الملائمة التي يمكن أن تستغلها اللجنة التوجيهية في تحقيق قدر أكبر من التنسيق والتناغم في نظم التشغيل الآلي. وعلاوة على ذلك، استخدمت مجموعة حيازة المعلومات الإلكترونية بمنظومة الأمم المتحدة

في الشراء المشترك للمعلومات الإلكترونية مما أثبت إمكان تحقيق التناغم وتقاسم الموارد. وتشمل هذه المجموعة جميع مكتبات الأمم المتحدة، بما فيها مكتبات الوكالات المتخصصة. ويمكن استخدامها أيضا كنموذج لكفالة التنسيق والتناغم فيما بين نظم التشغيل الآلي.

رابعا – الحاجة إلى المزيد من التشغيل الآلي والميكنة من أجل عمليات محددة

١٦ – استعرض مكتب خدمات الرقابة الداخلية ثلاث عمليات رئيسية هي الفهرسة والتصنيف وخدمات المراجع، التي يعزى القيام بها إلى ما يكاد يكون جميع الموظفين الفنيين العاملين بمكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وذلك بغية تحديد أي احتياجات إضافية من التشغيل الآلي.

ألف – الفهرسة والتصنيف

١٧ – ساعدت نظم الإدارة المتكاملة للمكتبات على تحسين كفاءة ونوعية الفهرسة والتصنيف. والغرض من التصنيف والفهرسة هو تهيئة الأدوات التي تتيح للمستعملين تحديد المعلومات المتاحة لهم والوصول إليها. وتنظم السجلات الببليوغرافية في قواعد البيانات ليستخدمها موظفو المكتبة ومرتادوها. ويُطبق التصنيف على الكتيبات والنشرات الدورية والوثائق الحكومية وهدايا منتقاة من المواد المطبوعة ووثائق منتقاة من وثائق الوكالات المتخصصة التابعة للأمم المتحدة. والتصنيف النسخي هو عملية يبحث المصنفون بواسطتها قواعد بيانات المكتبات الأخرى وينسخون السجلات الببليوغرافية للكتيبات التي سبق أن أعدتها تلك المكتبات بغية تقليل الوقت الذي يستغرقه التصنيف. كما عززت نظم الإدارة المتكاملة للمكتبات من ترتيبات الفهرسة المشتركة القائمة بين مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بأن حالت دون ازدواج جهود الفهرسة. وعند إعدادها لببليوغرافيا (ثبت المراجع) وثائق الأمم المتحدة، تُعد مكتبة داغ همرشولد، في الوقت نفسه، ملخصات وشروح، وتستخلص بيانات أخرى ذات صلة تُستخدم في إعداد فهارس لأعمال الجمعية العامة ومجلس الأمن والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، وتنشرها المكتبة بشكل دوري لاستعمال روادها. وتسمح نظم الإدارة المتكاملة للمكتبات بتعددية المهام وتنفي الحاجة إلى استخدام موظفي الفهرسة الفنيين لإعداد وثائق التلقين الورقية.

١٨ – وقد عززت التحسينات المذكورة أعلاه من إمكانية التعويل على قواعد البيانات ومن قدرة المكتبات على بناء قواعد بيانات كبيرة. وفي عام ٢٠٠٣، باستكمال التحويل الاستعادي للتصنيف القديم بالبطاقات، تقدم مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف حاليا قائمة تصنيف حديثة تغطي الفترة من ١٩٨٧ حتى تاريخه، وقائمة التصنيف التاريخية التي

تغطي الفترة من ١٩١٩ إلى ١٩٨٦، وقائمة تصنيف وثائق الأمم المتحدة تغطي الفترة من ١٩٧٩ حتى تاريخه. وقد وضعت مكتبة داغ همرشولد ملفا ببليوغرافيا يتضمن إحالات إلى وثائق الأمم المتحدة والمنشورات التي تصدرها هيئات الأمم المتحدة على نطاق العالم، يغطي الفترة من ١٩٧٩ حتى تاريخه، وفهرسا لملف الخُطب والكلمات، يتضمن إحالات إلى الكلمات التي أُلقيت في الجمعية العامة، ابتداء من الدورة الثامنة والثلاثين، ومجلس الأمن، ابتداء من الدورة الثامنة والثلاثين، والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، ابتداء من عام ١٩٨٣، ومجلس الوصاية، ابتداء من الدورة الاستثنائية الخامسة عشرة. وأُتيحت سجلات التصويت في شكل إلكتروني لجميع القرارات التي اتخذها الجمعية العامة، بدءا من الدورة الثامنة والثلاثين، واتخذها مجلس الأمن بدءا من السنة الأولى (١٩٤٦).

١٩ - ويمكن تحقيق المزيد من الكفاءة بتقوية الشبكات فيما بين المكتبات. وتُسهل قائمة التصنيف الموحدة، وهو نظام التصنيف المتقاسم (المشترك) ووصول عامة الجمهور إلى بيانات منظومة الأمم المتحدة إلكترونيا، تقاسم الفهرسة. على أن المكتبات الثلاث الأصغر (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي) التي استجابت لاستقصاء مكتب خدمات الرقابة الداخلية، لا تشترك في الشبكة نظرا لأن نُظم التصنيف بها لم تتقيد بالمعايير الدولية عندما جرى تنفيذ النظام المتقاسم. وقد ترتب على ذلك ازدواجية في بعض الوظائف. فعلى سبيل المثال تقوم مكتبة داغ همرشولد بفهرسة وثائق اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا التي فهرستها بالفعل مكتبة اللجنة. ولاحظ المكتب أيضا وجود شبكات أخرى على المستويات المحلية يمكن استخدامها في الفهرسة النسخية. وهذه تشمل شبكة مكتبة جنيف مع مكتبات بعض مكاتب الأمم المتحدة الأخرى في جنيف. ومهما يكن من أمر، فإن مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف يقومان بإعداد السجلات الببليوغرافية الخاصة بهما للوثائق النابعة من الوكالات المتخصصة.

٢٠ - وتنطوي الفهرسة حاليا على التلقيم أو الإدخال اليدوي لمجموعات بيانات قياسية معينة في قواعد البيانات، مثل عناوين الوثائق ورموزها وتواريخها. وهذه المهمة تُسند في مكتبة داغ همرشولد إلى موظفين تشمل واجباتهم ما يُسمى بمهام ما قبل الفهرسة. أما موظف الفهرسة الفني فيبدأ في تجهيز الوثيقة بعد أن تُؤدى مهام ما قبل الفهرسة. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن من الممكن ميكنة أو تشغيل مهام ما قبل الفهرسة آليا، على أن يتطلب جهودا تعاونية من المكتبات وإدارة شؤون الجمعية العامة وإدارة المؤتمرات ومكتب نظام الوثائق الرسمية. وتتعاون مكتبة داغ همرشولد حاليا مع الإدارة لتوحيد رموز الوثائق في مختلف النظم الإلكترونية (نظام التسجيل الالكتروني للوثائق والمعلومات وتعقبها

ونظام الوثائق الرسمية ونظام الأمم المتحدة للمعلومات الببليوغرافية)، وكذلك لوضع تدابير لتوفير العناوين باللغات الرسمية الست في قواعد البيانات هذه. كما بدأت مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف اتصالات بخدمات المؤتمرات لتوحيد رموز الوثائق. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن أهداف هذا التعاون يُحسن أن تشمل التشغيل الآلي لمهام مرحلة ما قبل الفهرسة.

باء – خدمات المراجع والبحوث

٢١ – يوفر تقرير الأمين العام عن التحديث والإدارة المتكاملة لمكتبات الأمم المتحدة والاستعراض المتعمق لأنشطة المكتبات (A/AC.198/2004/4) قائمة شاملة لخدمات المكتبات حاليا ومستقبلا. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف ما فتئت منذ أواخر تسعينات القرن الماضي، تستخدم تكنولوجيا الإنترنت موفرة بذلك إمكانية الوصول على نطاق العالم إلى قواعد بياناتها الببليوغرافية. والآن وقد ساعدها إنشاء اللجنة التوجيهية في عام ٢٠٠٣، تُشغل مكتبات الأمم المتحدة صفحات مشتركة على الشبكة الالكترونية – أجدرها بالملاحظة بوابة مكتبات الأمم المتحدة إلى البحوث. وعن طريق هذه البوابة، يمكن لأي باحث الوصول إلى المنتجات والخدمات التي تقدمها أي مكتبة عضو.

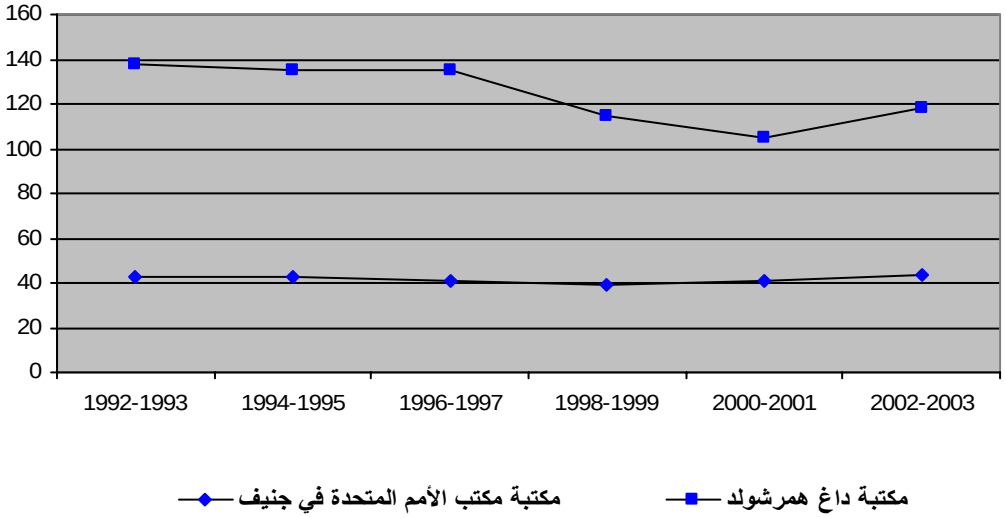
٢٢ – وأيا كان الأمر، فإن مدى استخدام التكنولوجيا المتقدمة في تقديم خدمات المعلومات محدود بعدد الوثائق المتاحة في الأشكال/القوالب الإلكترونية. ورغم نجاح المكتبات في بناء قواعد بيانات كبيرة، فهي لا تزال متخلفة في نقل قوائم التصنيف ووثائق مرحلة ما قبل التشغيل الآلي إلى أشكال إلكترونية. ولقد بدأت عمليات التحويل، إلا أنها تتقدم ببطء. وبالسرعة الحالية، لن تكتمل هذه العمليات في المستقبل المنظور مما يحد من الوصول إلى الوثائق إلكترونيا.

خامسا – تقدير الاحتياجات من الموظفين

٢٣ – من الصعب في هذه المرحلة تقدير احتياجات مكتبات الأمم المتحدة من الموظفين في ضوء التكنولوجيات المتقدمة. ولقد أدى التشغيل الآلي واستخدام الإنترنت إلى بعض المكاسب الملموسة في أداء خدمات المكتبات. على أنه لم تحدث أي تغييرات كبيرة في مستويات التوظيف التي يمكن أن يُنسب إليها كلية تنفيذ التكنولوجيا المتقدمة. وقد أثر عدم اتساق نظام إدارة الأداء وعدم قيام المكتبات بمهايأة عملياتها تماما للتكنولوجيات المتقدمة والإنترنت في كفاءة هذه العمليات. كما يبدو أن الفرص المحدودة في الوظائف الدائمة قد

عرقل زيادة الإنتاجية. وكما جاء ذكره في الفقرة ٣ أعلاه، قام مكتب الأمم المتحدة في جنيف وإدارة شؤون الإعلام بتعيين أمناء مكتبات جدد أبدوا رغبتهم في تحديد ومعالجة التحديات التي تثيرها التكنولوجيات المتقدمة في عملياتها. وتُناقش فيما يلي بعض المجالات التي تحتاج إلى اهتمام الإدارة الجديدة.

مستويات التوظيف المأذون بها لمكتبة داغ همرشولد/
مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف



ألف – التغيرات في مستويات التوظيف منذ الأخذ بالتشغيل الآلي (الميكنة)

٢٤ – تغيرت مستويات التوظيف في مكتبة داغ همرشولد منذ تنفيذ التكنولوجيا المتقدمة في عمليات المكتبة (انظر الرسم البياني). على أنه لا توجد صلة واضحة بين استخدام التكنولوجيا المتقدمة والتغيرات في مستويات التوظيف. فقد انخفض عدد الوظائف المأذون بها في مكتبة داغ همرشولد بما مقداره ٢٦ وظيفة، من ١٣٢ وظيفة خلال الفترة ١٩٩٢-١٩٩٧ إلى ١٠٦ وظائف في الفترة ٢٠٠٠-٢٠٠١.

٢٥ – ولم تستطع مكتبة داغ همرشولد أن تقدم دليلا على أثر الأخذ بنظام الإدارة المتكاملة، الذي انتهت المرحلة الأخيرة منه في فترة السنتين ١٩٩٤-١٩٩٥. فبعد إلغاء ٢٦ وظيفة، نُقلت ست وظائف أخرى من مكتبة داغ همرشولد مع قسم رسم الخرائط، كما نُقلت ثلاث وظائف أخرى إلى أجزاء أخرى من إدارة شؤون الإعلام. وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠١، أُلحق قسم حوليات الأمم المتحدة، الذي يتألف من ١١ وظيفة، بمكتبة داغ همرشولد إداريا. وأوضحت المكتبة أن تنفيذ نظام لإدارة المكتبة آليا حقق مكاسب واضحة

فيما يتعلق بالوصول إلى المعلومات الخاصة بمجموعات المكتبة. على أن ذلك لم يكن له أثر كبير على مستويات التوظيف. فالتشغيل الآلي هو مرحلة التغيير الأولي بالنسبة لمكتبة داغ همرشولد التي تعطي، تحت الإدارة الجديدة، تركيزا أكبر على تطوير أساليبها وأنشطتها وخدماتها بما يتجاوز الأوضاع التقليدية للمكاتب. وسوف يساعد ذلك المنظمة على إدارة معلوماتها بطريقة أكثر كفاءة وتنسيق مبادرات تقاسم المعارف.

٢٦ - وبعد تنفيذ النظام الحالي في ١٩٩٩، زاد مستوى التوظيف بمكتبة داغ همرشولد زيادة طفيفة منذ الفترة ١٩٩٨-١٩٩٩، وذلك بالدرجة الأولى بسبب إضافة مهام المحفوظات والميكروفيش. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف نفذت نظام الإدارة المتكاملة للمكتبة وأسلست عملياتها للمرة الأولى منذ أوائل السبعينات (انظر الفقرة ١٣ أعلاه). على أنه لا يوجد دليل واضح على أن هذه التدابير أسفرت عن تخفيضات في عدد الموظفين.

٢٧ - ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن عدم وجود ارتباط بين التشغيل الآلي لعمليات المكتبة والموارد من الموظفين ناجم عن عدم كفاية التخطيط. إذ كان ينبغي لخطط الأخذ بالعمليات الآلية أن تتضمن مؤشرات واضحة لكيفية تأثير التشغيل الآلي على توزيع الموارد ومستوى ونوعية الخدمات التي تقدم لعملاء المكتبة. فلو كان ذلك قد حدث، لكان من السهل ربط الأخذ بالنظم الآلية الجديدة بزيادة كفاءة عمليات المكتبة.

باء - تقييم الإنتاجية

٢٨ - أجرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية تحليلا لإحصاءات الإنتاجية المتعلقة بثلاث من العمليات الرئيسية للمكتبات هي الفهرسة والتصنيف وخدمات المراجع. وأظهرت نتائج التحليلات تفاوتات في مستويات الإنتاجية بين مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف. وتشير هذه التفاوتات إلى نواحي ضعف معينة في إدارة الأداء. فهناك حاجة إلى وضع معايير/أهداف مشتركة لعبء العمل والإنتاجية في المجالات الرئيسية لعمليات المكتبتين، مثال ذلك تقديم المساعدة في الوصول إلى المراجع والبحوث، والفهرسة، والتصنيف، والتجليد، والترخيص، ومراقبة التوزيع، والميكروفيش والحوسبة. والمكتبتان كلتاهما تعملان بأهداف متماثلة للإنتاجية فيما يتعلق بعمليات الفهرسة فقط. على أن المكتبتين لم تستخدما ذلك لرصد الأداء لأن هذه الأهداف، كما يعتقد بعض المديرين، لم تأخذ في الاعتبار التفاصيل المعقدة لعملية الفهرسة. وذُكر إعداد فهرس الوقائع والأعمال، في مكتبة داغ همرشولد كأحد الأبعاد التي لم تأخذها في الحسبان على نحو مناسب الأهداف الحالية للفهرسة.

٢٩ - وأنفقت المكتبتان قدرا كبيرا من الموارد في تجميع إحصاءات حجم العمل على البيانات لم تخضع للتحليل و لم تُستخدم تقارير الأداء الناتجة في القرارات المتعلقة بتوزيع الموارد. وفي بعض الحالات لم تُسهِّل البيانات التي تم جمعها قياس الأداء وأعباء العمل. وفي رأي مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن البيانات المتعلقة بحجم العمل بحاجة إلى تحديدها تحديدا واضحا بالنسبة إلى معايير للإنتاجية محددة، كما يتعين تنفيذ نُظم ملائمة لجمع وتحليل بيانات الإنتاجية وتطوير تقارير الأداء لدعم القرارات المتعلقة بتوزيع الموارد.

جيم - نقل الوثائق القديمة إلى أشكال إلكترونية

٣٠ - تحتاج مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف إلى أن تحددا بدقة تكاليف وفوائد تنفيذ نُظم التشغيل الآلي للمكاتب ونشر المعلومات إلكترونيا. ولقد تحققت الفوائد المتمثلة في تحسن العمليات تدريجيا. ومهما يكن من أمر، فإن المكاسب الصافية لتنفيذ التكنولوجيا المتقدمة قد تتبدد وتتلاشى لأن بعض التكاليف المرتبطة بنظم التشغيل الآلي الجديدة، لم تؤخذ في الحسبان منذ المبتدأ. وتتعلق التكاليف التي تحدث بمناسبة تنفيذ النظام الجديد، بنقل الوثائق السابقة على الأخذ بالتشغيل الآلي إلى الأشكال/القوالب الإلكترونية. وحاليا، تستخدم مكتبة داغ همرشولد أكثر من ثمرة جهود ١٠ موظفين يعملون كامل الوقت في مجالات التحويل الاستعادي الرقمي (الإلكتروني) لبطاقات التصنيف والفهرسة القديمة لوثائق ما قبل عام ١٩٧٩. وفي عام ٢٠٠٣ استكملت مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف التحويل الاستعادي لبطاقات التصنيف القديمة باستخدام ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية، وتنظر الآن في اقتناء معداتها الرقمية (الإلكترونية) وتطوير خبرتها الفنية لتحويل نصيبها من الوثائق القديمة إلى صيغة رقمية (إلكترونية).

٣١ - ووافقت مكتبة داغ همرشولد على الرأي القائل بأن تحويل المواد الاستعادية، واستخدام الشكل الرقمي (الإلكتروني) والفهرسة الاستعادية ينبغي أن تُعامل كمشاريع خاصة. وينبغي أن يُربط التحويل الاستعادي للمواد التي لا تتعلق بالأمم المتحدة بإجراء حصر للمجموعة. وأدلت مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف بتعليق مفاده أنه حتى مع استحداث طريقة الحفظ الرقمية، فإن كمّ الوثائق المطبوعة والمحفوظات الورقية سيتطلب حيزا كافيا للتخزين مع اتخاذ الترتيبات الأمنية المناسبة وتوفير مرافق كافية لرواد المكتبة للوصول إلى ما يبتغونه.

٣٢ - ويمكن الإسراع في تحويل بطاقات التصنيف والوثائق القديمة إلى أشكال إلكترونية من خلال الإدارة النشطة للمشروع. ويحتاج المدى الكامل للمهام إلى التحديد الدقيق ووضع جدول زمني واستراتيجية للانتهاء من المهام، وتحديد وتعبئة كمية الموارد اللازمة. وكما ذكر

آنفا، فقد استعانت مكتبة جنيف بمصادر خارجية في عملية التحويل الاستعادية لبطاقات التبويب القديمة وفرغت من هذه المهمة في عام ٢٠٠٣. غير أن مكتبة داغ همرشولد ما زالت متخلفة في هذه المهمة بسبب دمج عملية التحويل في عملياتها الروتينية الوتيرية. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن تحويل الوثائق القديمة إلى أشكال إلكترونية ينبغي أن يُعامل كمشروع خاص منفصل عن العمليات الروتينية للمكتبات، يتطلب التعاون وتقاسم الموارد فيما بين مكتبات الأمم المتحدة. وأوضحت مكتبة داغ همرشولد أنه ولئن كان استكمال تحويل الوثائق القديمة أمر له مزاياه، فربما كان من الأهم التركيز على استخدام ماكينات البحث وبزوغ المعلومات الببليوغرافية وغير الببليوغرافية في جميع أنحاء الأمانة العامة.

دال – فرص تطوير الموظفين

٣٣ – يحتاج استخدام التكنولوجيا الحديثة في عمليات المكتبات إلى موظفين مهرة مزودين بالدوافع للإجادة والبروز. ولدى مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف موظفون مهرة قادرون على استخدام التكنولوجيا المتقدمة في أداء وظائفهم. ولئن كانت المكتبتان كلتاهما تُسلمان بالحاجة إلى التدريب المستمر كعامل مهم في تطوير المهارات وتعملان على سد هذه الحاجة، فإن نقص فرص الترقي والتطور الوظيفي يظل تحديا لم يُواجه. ويفتقر الموظفون في المكتبتين على السواء إلى الدافع للإجادة والتفوق بسبب انعدام الحراك الوظيفي والفرص المحدودة للتقدم الوظيفي. ويبلغ متوسط الوقت الذي يقضيه الموظفون في الرتبتين الفنيتين ف-٢ و ف-٣ ١٠ سنوات. كما أن معدل دوران الموظفين في وظائف معينة بالمكتبة مرتفع. وفي مكتبة داغ همرشولد، يميل الموظفون الجدد (عادة من مجموعة مرشحي الامتحانات التنافسية الوطنية) إلى ترك المكتبة بعد سنتين طبقا لبرنامج إعادة الانتداب الإلزامية. وتشجع سياسة مكتبات الأمم المتحدة وتنظيمها تبادل الموظفين فيما بين مكتبات الأمم المتحدة. على أن هذا لم يتحقق بسبب عدم وجود آلية تعاون فعالة. ويشكل عدم الحراك الوظيفي والفرص المحدودة للتقدم في الوظيفة الدائمة عقبات كبيرة أمام الموظفين تبدد الدافع له للإجادة وزيادة الإنتاجية.

٣٤ – ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن إدارة شؤون الإعلام أخذت بسياسة جديدة في الحراك الوظيفي وفقا لإصلاحات الأمين العام لإدارة الموارد البشرية بالأمم المتحدة. وعلاوة على ذلك، أوضحت مكتبة داغ همرشولد أنه مع الأخذ بالهياكل وأساليب العمل الجديدة، وباستخدام نهج الفرق والنُهج المبنية على المشاريع، فضلا عن التحرك نحو التعاون مع الأمانة العامة، يُتوقع أن تتحسن حالة التوظيف.

سادسا – الاستنتاجات والتوصيات

٣٥ – من الممكن جعل عمل اللجنة التوجيهية أكثر فعالية، الأمر الذي يُعزز التعاون فيما بين مكتبات الأمم المتحدة. ويمكن زيادة تعزيز فعالية اللجنة بإسناد ولاية إضافية إليها لوضع سياسة جديدة لمكتبات الأمم المتحدة وبإدراج الوكالات المتخصصة في إطارها.

٣٦ – ويحد من مدى استخدام التكنولوجيا المتقدمة في تقديم خدمات المعلومات عدد الوثائق المتاحة في أشكال إلكترونية. ويمكن الإسراع في نقل قوائم التصنيف والوثائق القديمة إلى أشكال إلكترونية عن طريق إدارة المشروع بطريقة أنشط. ويحتاج المدى الكامل لهذه المهام إلى تحديده بدقة وإلى وضع جدول زمني واستراتيجية للانتهاء منها. كما يحتاج الأمر إلى تحديد كمّ الموارد اللازمة وتعبئتها.

٣٧ – ويمكن جعل منافع التشغيل الآلي في مكتبات الأمم المتحدة أكثر جلاء عن طريق وضع استراتيجية للتشغيل الآلي محددة وشاملة، تُعرِّف أهدافا محددة من حيث الخدمات المحسَّنة ومستوى الموارد اللازمة. وتنظر مكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف، تحت إدارتها الجديدة، في وضع استراتيجيات جديدة لأداء خدمات المعلومات. ولدعم هذه الاستراتيجيات الجديدة، يتعين أن يقوم تقدير احتياجات المكتبتين من الموارد على مؤشرات واقعية لأعباء العمل في المهام الرئيسية للمكتبتين.

التوصية ١

٣٨ – لضمان التعاون المستمر والفعال فيما بين المكتبات، ينبغي للجنة التوجيهية أن تضع وتقترح سياسة جديدة لمكتبات الأمم المتحدة لتوافق عليها الجمعية العامة. وينبغي للسياسة الجديدة أن تتناول، في جملة أمور، دور مكتبات الأمم المتحدة في المستقبل على ضوء التكنولوجيات المتطورة والإنترنت، وأن تسعى لإيضاح ولاية اللجنة التوجيهية ومصادرها للتمويل. وينبغي دعوة مكتبات الوكالات المتخصصة التابعة للأمم المتحدة للاشتراك في اللجنة التوجيهية بغية تحقيق أكثر التعاون شمولا فيما بين المكتبات (AN2004/58/02/01)[٥].

التوصية ٢

٣٩ – عند قيام اللجنة التوجيهية بوضع سياسة مكتبات الأمم المتحدة، ينبغي لها أن: ’١‘ تتناول موضوع زيادة التنسيق والتعاون في استخدام التكنولوجيا والإنترنت في جميع مكتبات الأمم المتحدة؛ ’٢‘ ووضع جدول زمني لكل إجراء في خطة عملها وكفالة التقيد بالمواعيد النهائية (AN2004/58/02/01).

التوصية ٣

٤٠ - ينبغي لمكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف أن تضعا معايير مشتركة للإنتاجية وأن تأخذا بها في جميع المجالات الرئيسية لعملياتهما وأن تُبقيا على آلية مناسبة لتقييم الأداء الفعلي قياسا إلى المعايير الموضوعية. وكجزء من هذه العملية، ينبغي إيلاء الاعتبار لاستعراض مؤشرات الأداء الجديدة للإطار الاستراتيجي (٢٠٠٦-٢٠٠٧) الذي وضعه مكتب الأمم المتحدة في جنيف (AN2004/58/02/03).

التوصية ٤

٤١ - ينبغي لمكتبة داغ همرشولد ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف أن يعاملا نقل الوثائق الأقدم إلى الشكل الإلكتروني كمشروع خاص، ينطوي على تقاسم للموارد. وينبغي أن يشمل المشروع الأخذ بالأسلوب الرقمي (الإلكتروني) والتحويل الاستعادي لقوائم التصنيف البطاقية القديمة، وفهرسة وثائق الأمم المتحدة لمرحلة ما قبل عام ١٩٧٩. وينبغي تحديد كامل نطاق المهام تحديدا دقيقا ووضع استراتيجية وجدول زمني لإتمام المهام، وتحديد مقدار الموارد اللازمة وتعبئتها (AN2004/58/02/04).

٤٢ - وتتفق إدارة شؤون الإعلام ومكتب الأمم المتحدة في جنيف مع توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية.

(توقيع) ديليب **نائير**
وكيل الأمين العام
لخدمات الرقابة الداخلية

الحواشي

(١) لأغراض هذا الاستعراض، تشمل مكتبات الأمم المتحدة مكتبة داغ همرشولد، ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومكتبة مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، ومكتبات اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي في سانتياغو، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا في بيروت، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا في أديس أبابا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ في بانكوك، ومكتبة المحكمة الجنائية الدولية لرواندا. ولم يشمل الاستعراض مكتبات مراكز الأمم المتحدة للإعلام التي لا تعتبر من الناحية التنظيمية جزءا من مكتبة داغ همرشولد والجهة التي تتفرع عنها وهي شعبة التوعية التابعة لإدارة شؤون الإعلام.

(٢) JIU/REP/92/5، الفقرة ١٤٠.

(٣) المرجع نفسه، الفقرتان ٢٧ و ٢٨.

(٤) استحدثت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) نظام أيزيس ISIS منذ ٢٥ عاما.

(٥) تشير الرموز الواردة بين هلالين في هذا القسم إلى رمز داخلي يستخدمه مكتب خدمات الرقابة الداخلية في تسجيل توصياته.