



## Генеральная Ассамблея

Distr.: General  
20 September 2004  
Russian  
Original: English

---

Пятьдесят девятая сессия

Пункты 108 и 118 повестки дня

Бюджет по программам на двухгодичный период  
2004–2005 годов

Доклад Генерального секретаря о деятельности  
Управления служб внутреннего надзора

### **Доклад Управления службы внутреннего надзора об обзоре функционирования библиотек Организации Объединенных Наций и управления ими**

#### **Записка Генерального секретаря\***

1. В соответствии с резолюциями Генеральной Ассамблеи 48/218 В от 29 июля 1994 года, 54/244 от 23 декабря 1999 года и 58/270 от 23 декабря 2003 года Генеральный секретарь имеет честь препроводить для сведения Генеральной Ассамблеи прилагаемый доклад об обзоре функционирования библиотек Организации Объединенных Наций и управления ими, полученный им от заместителя Генерального секретаря по службам внутреннего надзора.
2. Генеральный секретарь принимает к сведению содержащиеся в докладе выводы и в целом согласен с вынесенными в нем рекомендациями, которые будут способствовать углублению сотрудничества между библиотеками Организации Объединенных Наций и повышению эффективности их работы.

---

\* Настоящий доклад не удалось представить в установленные сроки, так как к тому времени обзор еще не был завершен.

## Доклад Управления служб внутреннего надзора об обзоре функционирования библиотек Организации Объединенных Наций и управления ими

### *Резюме*

В соответствии с просьбой Генеральной Ассамблеи, содержащейся в ее резолюции 58/270, Управление служб внутреннего надзора (УСВН) провело в период с марта по май 2004 года обзор функционирования библиотек Организации Объединенных Наций и управления ими. Цель обзора заключалась в оценке кадровых потребностей библиотек Организации Объединенных Наций в свете технологических достижений в области информационных услуг. Основное внимание в ходе обзора было уделено Библиотеке им. Дага Хаммаршельда (БДХ) (и Библиотеке Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве (Библиотека ЮНОГ), в которых занято в общей сложности 75 процентов всего библиотечного персонала Организации Объединенных Наций. УСВН провело также обследование шести других библиотек Организации Объединенных Наций в целях определения уровня их автоматизации и масштабов и характера их деятельности.

На данном этапе невозможно точно определить кадровые потребности библиотек Организации Объединенных Наций, так как библиотеки еще не полностью используют современные технологии и Интернет в своей работе. Библиотека ЮНОГ уже внедрила современные системы автоматизации и стали предоставлять пользователем во всем мире электронный доступ. Однако большинство других библиотек — ввиду их небольшого размера и ограниченности их бюджетов, — как правило, медленнее переходят к более современным технологиям. Принятие всеобъемлющей стратегии автоматизации, способствующей согласованию усилий и обмену ресурсами, обеспечило бы более оперативное и эффективное внедрение современных технологий другими библиотеками системы Организации Объединенных Наций.

При новом руководстве БДХ переключает свое внимание с управления библиотечным фондом на обеспечение доступа к нему, что позволяет библиотекам выступать скорее в роли посредников, нежели в роли хранителей информации и знаний. Если этот новый подход будет взят на вооружение всеми библиотеками, они должны будут реорганизовать свою деятельность, чтобы быть в состоянии эффективно систематизировать и распространять информацию.

В 2003 году Библиотека ЮНОГ завершила массовую ретроспективную замену своих старых карточных каталогов и рассматривает сейчас возможность приобретения специальной аппаратуры для перевода более старых документов в электронно-цифровой формат. В БДХ большое количество сотрудников занимается в настоящее время переводом документов в цифровой формат, ретроспективной заменой старых карточных каталогов и индексацией документов, изданных в период до 1979 года. Этот процесс следует рассматривать как отдельный проект со своими собственными сроками и ресурсами.

Несовершенство систем управления производительностью также затрудняла оценку кадровых потребностей библиотек Организации Объединенных Наций. Общие стандарты и данные о рабочей нагрузке и производительности,

которые можно было бы использовать для оценки кадровых потребностей, не были должным образом разработаны. В ходе обзора были выявлены серьезные различия в уровнях производительности БДХ и Библиотеки ЮНОГ, что свидетельствует о необходимости согласования методов работы и управления производительностью.

Создание в 2003 году Руководящего комитета по модернизации библиотек Организации Объединенных Наций и комплексному управлению ими под руководством Департамента общественной информации стало важным шагом на пути к разработке более всеобъемлющей политики Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания и его организации. По мнению Управления служб внутреннего надзора, Руководящему комитету можно поручить разработку новой политики Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания, которая впоследствии должна быть рассмотрена и одобрена Генеральной Ассамблеей. Для выполнения этих задач Руководящему комитету необходимо установить в своем плане действий сроки достижения ожидаемых результатов. Для выполнения этого плана действий следует выделить необходимые ресурсы. Библиотеки специализированных учреждений Организации Объединенных Наций тоже следует привлечь к работе Руководящего комитета в целях обеспечения более полной модернизации и интеграции библиотек Организации Объединенных Наций.

## Содержание

	<i>Пункты</i>	<i>Стр.</i>
I. Введение .....	1–4	5
II. Организация работы библиотек Организации Объединенных Наций .....	5–12	6
III. Автоматизация библиотек Организации Объединенных Наций .....	13–15	8
IV. Дополнительная автоматизация, необходимая для конкретных операций .....	16–22	9
A. Индексация и каталогизация .....	17–20	10
B. Справочно-поисковые услуги .....	21–22	11
V. Оценка кадровых потребностей .....	23–34	12
A. Изменения в численности персонала в период после автоматизации .....	24–27	12
B. Оценка производительности .....	28–29	13
C. Перевод более старых документов в электронный формат .....	30–32	14
D. Возможности для повышения квалификации персонала .....	33–34	15
VI. Выводы и рекомендации .....	35–42	16

## I. Введение

1. В соответствии с просьбой Генеральной Ассамблеи, содержащейся в резолюции 58/270, Управление служб внутреннего надзора (УСВН) провело в период с марта по май 2004 года обзор функционирования библиотек Организации Объединенных Наций и управления ими. Цель обзора заключалась в оценке кадровых потребностей библиотек Организации Объединенных Наций в свете технических достижений в области информационных услуг. В ходе этой проверки основное внимание было уделено Библиотеке им. Дага Хаммаршельда (БДХ) и Библиотеке Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве (Библиотека ЮНОГ), в которых занято в общей сложности 75 процентов всего библиотечного персонала Организации Объединенных Наций<sup>1</sup>. В таблице ниже указана утвержденная численность персонала библиотек Организации Объединенных Наций на двухгодичный период 2002–2003 годов. В их число включена Секция по подготовке Ежегодника Организации Объединенных Наций (11 должностей), которая в административном плане относится к БДХ, но не выполняет библиотечных функций.

<i>Библиотека</i>	<i>Д-1/2</i>	<i>С-5</i>	<i>С-4/3</i>	<i>С-2/1</i>	<i>ОО/МР</i>	<i>Итого В процентах</i>	
БДХ	1	4	29	19	61	<b>114</b>	<b>53</b>
ЮНОГ	1	2	6	10	29	<b>48</b>	<b>22</b>
ЮНОН	0	0	0	1	1	<b>2</b>	<b>1</b>
ЭКА	0	0	2	1	10	<b>13</b>	<b>6</b>
ЭКЛАК	0	0	1	3	10	<b>14</b>	<b>7</b>
ЭСКЗА	0	0	1	1	10	<b>12</b>	<b>6</b>
ЭСКАТО	0	0	1	0	4	<b>5</b>	<b>2</b>
МУТР	0	0	1	4	2	<b>7</b>	<b>3</b>
<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>127</b>	<b>215</b>	<b>100</b>

2. В ходе обзора были, в частности, проведены беседы с персоналом и руководством, проанализированы рабочая нагрузка и производительность и рассмотрена соответствующая документация, ведущаяся БДХ и Библиотекой ЮНОГ. Кроме того, УСВН провело обследование шести других библиотек Организации Объединенных Наций в целях определения уровня их автоматизации и масштабов и характера их нынешней работы. Проект доклада был обсужден с должностными лицами Департамента общественной информации и Библиотеки ЮНОГ. Их замечания были выделены в настоящем докладе курсивом.

3. В период проведения обзора, Департамент общественной информации назначил нового Главного библиотекаря БДХ. За год до этого ЮНОГ назначило нового Главного библиотекаря в своей библиотеке. Как БДХ, так и Библиотека ЮНОГ под руководством новых начальников предпринимают более активные усилия для расширения возможностей использования современных *технологий*. Как в БДХ, так и в ЮНОГ разработаны планы перехода от простого управления библиотечным фондом к *обеспечению доступа* к нему, когда библиотеки выполняют функции посредников, а не только хранителей информации и знаний. ЮНОГ разработало стратегию, предусматривающую предостав

ление более эффективных услуг основным институциональным клиентам Библиотеки.

4. БДХ сообщила УСВН, что *применение этого нового подхода потребует от всех библиотек реорганизации своей деятельности в целях оказания Секретариату более эффективной помощи в систематизации, использовании и распространении информации. Это повлияет, соответственно, на кадровые потребности, численность персонала и деятельность по подготовке кадров и повышению квалификации.*

## **II. Организация работы библиотек Организации Объединенных Наций**

5. Порядок функционирования библиотек и управления ими изложен в документе «Политика в области библиотечного обслуживания и организация Библиотеки Организации Объединенных Наций» (далее «Политика в области библиотечного обслуживания»), одобренном Генеральной Ассамблеей в 1949 году (см. A/C.5/298). В этом документе содержится призыв к «согласованию, по мере возможности, библиотечной работы Организации Объединенных Наций и специализированных учреждений путем обмена информацией, печатными изданиями и сотрудниками, а также путем совместного отбора материалов, составления указателей и каталогов и путем составления общего каталога и регистра исследовательской и библиографической деятельности». Этот документ охватывает только БДХ и Библиотеку ЮНОГ. Другие библиотеки Организации Объединенных Наций были созданы в целях поддержки программ Организации Объединенных Наций и удовлетворения исследовательских потребностей пользователей в их соответствующих сферах деятельности. Таким образом, библиотеки Организации Объединенных Наций выполняют весь спектр функций (а иногда и дублируют их) в таких областях, как приобретение материалов, индексация, каталогизация и предоставление библиографической и справочной информации пользователям библиотечных услуг.

6. В соответствии с просьбой Генеральной Ассамблеи, высказанной в ее резолюции 56/253 от 24 декабря 2001 года, Генеральный секретарь издал свой доклад об обзоре библиотечной деятельности Организации Объединенных Наций (см. A/АС.198/2004/4). В докладе был рассмотрен вопрос о дублировании функций и отмечена необходимость укрепления взаимодействия и осуществления инициатив, направленных на создание динамичной, объединенной сети библиотечного обслуживания. В этом докладе были определены цель библиотечных служб Организации Объединенных Наций, их основные клиенты и взаимоотношения между библиотеками и их функции, включая наилучший способ обеспечения выполнения их мандатов.

7. Мандат Руководящего комитета предусматривает, в частности, обсуждение и согласование политики. Работая через посредство подкомитетов, состоящих из представителей библиотек Организации Объединенных Наций, Руководящий комитет добился значительных успехов в выявлении серьезных проблем и согласовании путей их решения. Однако у Руководящего комитета нет полномочий на внесение изменений в политику Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания. По мнению Управления служб внутреннего надзора, Руководящему комитету следует поручить сфор

мулировать — на основе проведенной им работы — новую политику Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания для ее последующего утверждения Генеральной Ассамблеей. Новая политика Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания, которая будет разработана Руководящим комитетом, позволит рассмотреть будущую роль библиотек Организации Объединенных Наций в свете использования современных технологий и сети Интернет.

8. В отсутствие эффективного координационного механизма было невозможно обеспечить тот уровень координации, который предусматривался в документе «Политика в области библиотечного обслуживания и организация Библиотеки Организации Объединенных Наций». В этом документе не указывается, кто именно отвечает за создание и курирование сети, необходимой для обеспечения эффективного сотрудничества. В новой политике должны быть четко определены члены библиотечной системы Организации Объединенных Наций. По мнению Управления служб внутреннего надзора, библиотеки специализированных учреждений Организации Объединенных Наций тоже должны принимать участие в работе Руководящего комитета, как это предусматривалось в первоначальном документе «Политика в области библиотечного обслуживания и организация Библиотеки Организации Объединенных Наций». В рамках новой политики следует также рассмотреть вопросы, касающиеся мандата и финансирования Руководящего комитета. В настоящее время двухгодичные финансовые потребности Руководящего комитета оцениваются суммой в 127 000 долл. США, предназначенной, в частности, для проведения совещаний членов комитетов (видеоконференции), приобретения аппаратуры для обработки данных и аренды средств радио- и телевещания.

9. По мнению Управления служб внутреннего надзора, создание в 2003 году Руководящего комитета, включающего в себя всех руководителей библиотек Организации Объединенных Наций, указанных в пункте 1 выше, стало важным шагом на пути к всеобъемлющему осуществлению политики Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания и его организации. О необходимости создания более широкого механизма впервые заявила в 1992 году Объединенная инспекционная группа в своем докладе о сотрудничестве между библиотеками системы Организации Объединенных Наций и управлении ими. Объединенная инспекционная группа подчеркнула необходимость «создания межбиблиотечной комиссии, которая бы способствовала созданию единой эффективной сети библиотек системы Организации Объединенных Наций»<sup>2</sup>. Хотя это предложение было в целом поддержано Секретариатом и большинством специализированных учреждений, оно не было претворено в жизнь из-за отсутствия приверженности со стороны некоторых специализированных учреждений.

10. В ходе нынешнего обзора БДХ выразила обеспокоенность тем, что *включение представителей библиотек специализированных учреждений в состав Руководящего комитета представляется весьма проблематичным, так как мандаты этих других организаций серьезно различаются. Кроме того, уже имеется Межучрежденческая группа, которая занимается координацией деятельности библиотек системы Организации Объединенных Наций — Межучрежденческая группа по обмену информацией и управлению ею.* УСВН отметило, что эта группа собирается один раз в год и не обладает такими полномо-

чиями, как Руководящий комитет. Поэтому она не может обеспечить всеобъемлющую модернизацию библиотек Организации Объединенных Наций.

11. Руководящий комитет разработал план действий, в котором подробно излагаются ожидаемые результаты его работы. Однако в этом плане не указываются сроки выполнения. Поэтому существует вероятность того, что Руководящему комитету не удастся своевременно достичь целей, поставленных в плане действий. Кроме того, Комитет может оказаться не в состоянии реализовать эти цели из-за нехватки ресурсов. Для обеспечения своевременного достижения своих целей Руководящий комитет должен установить в своем плане действий сроки достижения ожидаемых результатов и соблюдать их. Во время проведения настоящего обзора Комитет по информации на своей двадцать шестой сессии, состоявшейся 26 апреля — 7 мая 2004 года, призвал библиотеки, представители которых входят в Руководящий комитет, тесно координировать и устанавливать сроки выполнения своей программы работы. В план действий должна быть также включена информация о ресурсах, необходимых для его осуществления.

12. *Руководство Департамента общественной информации согласилось с тем, что необходимо установить сроки выполнения, и сообщило, что на последнем заседании Руководящего комитета, состоявшемся в июне 2004 года, было принято решение учредить новый подкомитет по Стратегическим направлениям деятельности библиотек Организации Объединенных Наций.*

### **III. Автоматизация библиотек Организации Объединенных Наций**

13. БДХ и Библиотека ЮНОГ приступили к автоматизации своей деятельности в 70-е годы. БДХ первой — в период 1978–1980 годов — автоматизировала деятельность в области каталогизации, индексации, приобретения материалов и межбиблиотечного абонементов<sup>3</sup>. Автоматизированные системы функционировали независимо друг от друга в качестве универсальных компьютеров, имевших всего лишь несколько рабочих станций. Сотрудники категории специалистов подготавливали печатные документы, которые вводились с помощью клавиатур небольшой группой специальных сотрудников категории общего обслуживания. Поскольку контроль за операциями осуществлялся вручную, этот процесс был трудоемким и сопровождался ошибками. В 1992–1997 годах БДХ внедрила систему “Dunix Horizon” — Комплексную систему библиотечного управления (КСБУ), которая используется и сегодня. КСБУ состоит из нескольких модулей — для приобретения материалов, контроля за серийными изданиями, каталогизации и контроля за абонементом, — которые были связаны друг с другом в целях более эффективного управления библиотечным фондом. В 1999 году Библиотека ЮНОГ установила систему “Endeavour Voyager” — КСБУ второго поколения, заменившую собой систему УРИКА — КСБУ первого поколения, внедренную в период 1990–1992 годов. Нынешние системы регулярно обновляются в целях обеспечения использования современной технологии в библиотечной деятельности и управлении библиотеками.

14. Другие библиотеки Организации Объединенных Наций отстают в применении современных технологий. Библиотеки ЮНОН и ЭКЛАК изучают в настоящее время возможность приобретения своих собственных комплексных



систем библиотечного управления. ЭКА недавно закупила систему “Dunix Horizon”, аналогичную той, которая используется БДХ с 1992 года. В конце 2000 года ЭСКЗА установила систему ОЛИБ (автономную систему библиотечного управления), заменившую собой систему ИСИС (Комплексную систему научной информации)<sup>4</sup>. ЭКЛАК, ЭСКАТО и МУТР используют различные варианты КСД/ИСИС (“DOS” и “Windows”). Каждая библиотека пользуется ограниченным числом функций ИСИС. Некоторые библиотеки пользуются только модулями, обеспечивающими каталогизацию, проверку прав пользователей и публичный онлайн-доступ к соответствующим каталогам, тогда как другие библиотеки пользуются модулями, обеспечивающими приобретение материалов, контроль за серийными изданиями и контроль за абонементом.

15. В своем первом докладе от 12 июня 2003 года Подкомитет по веб-страницам, Интернет-продукции и аппаратному/программному обеспечению Руководящего комитета правильно объяснил различные уровни автоматизации библиотек их размером, численностью персонала, а также их бюджетами и мандатами. По мнению Управления служб внутреннего надзора, эти ограничивающие факторы могут быть устранены путем применения в библиотеках Организации Объединенных Наций четко сформулированной стратегии автоматизации, способствующей согласованию усилий. Каждой библиотеке необязательно приобретать свою собственную систему — две крупнейшие библиотеки могут предложить другим библиотекам пользоваться их прикладными системами. Библиотека ЮНОГ уже предлагает свою КСБУ “Voyager” ряду библиотек других отделений в Женеве и Вене для использования в качестве базовой инфраструктуры и располагает соответствующим опытом, который может использоваться Руководящим комитетом для обеспечения более скоординированного использования автоматизированных систем. Кроме того, Консорциум по приобретению электронной информации для системы Организации Объединенных Наций использовался для общей закупки онлайн-информационной продукции, и это свидетельствует о том, что координация и обмен ресурсами являются реально достижимыми. В Консорциум входят все библиотеки Организации Объединенных Наций, включая библиотеки специализированных учреждений. Он может также использоваться в качестве модели сети, обеспечивающей координацию автоматизированных систем.

#### **IV. Дополнительная автоматизация, необходимая для конкретных операций**

16. В целях определения каких-либо дополнительных потребностей в автоматизации УСВН провело обзор трех основных операций — индексации, каталогизации и справочных услуг, — осуществлением которых занимаются почти все сотрудники категории специалистов, работающих в БДХ и Библиотеке ЮНОГ.

## **А. Индексация и каталогизация**

17. Комплексные системы библиотечного управления помогли повысить эффективность и качество индексации и каталогизации. Цель каталогизации и индексации заключается в создании таких механизмов, которые позволяют пользователям находить и получать доступную им информацию. Библиографическая информация вводится в базы данных и используется библиотечным персоналом и клиентурой. Каталогизируются монографии (книги), периодические издания, правительственные документы, отдельные переданные в дар печатные материалы и отдельные документы специализированных учреждений Организации Объединенных Наций. Копирующая каталогизация представляет собой процесс, в ходе которого каталогизаторы ведут поиск в базах данных других библиотек и копируют уже подготовленные этими библиотеками библиографические указатели монографий, что позволяет ускорить каталогизацию. Комплексные системы библиотечного управления способствовали также более эффективному осуществлению соглашений о совместной индексации, которые были заключены между БДХ и Библиотекой ЮНОГ в целях предотвращения дублирования работы по составлению указателей. При подготовке библиографий документов Организации Объединенных Наций БДХ одновременно составляет резюме и аннотации и извлекает другие соответствующие данные, используемые при подготовке указателей документов Генеральной Ассамблеи, Совета Безопасности и Экономического и Социального Совета, которые периодически издаются БДХ и используются ее клиентами. Комплексные системы библиотечного управления позволяют также одновременно выполнять множество задач, устраняя при этом необходимость в привлечении специалистов по индексации для подготовки печатных входных документов.

18. Вышеупомянутые улучшения повысили надежность баз данных и способность библиотек создавать крупные базы данных. В 2003 году после завершения ретроспективной замены старого карточного каталога Библиотека ЮНОГ стала предоставлять для пользования текущий каталог, охватывающий период с 1987 года по настоящее время; исторический каталог, охватывающий период 1919–1986 годов, и каталог документов Организации Объединенных Наций за период с 1979 года по настоящее время. БДХ разработала библиографический указатель, содержащий ссылки на документы и издания Организации Объединенных Наций, опубликованные органами Организации Объединенных Наций по всему миру за период с 1979 года по настоящее время, и указатель выступлений, содержащий ссылки на выступления, сделанные в Генеральной Ассамблее начиная с ее тридцать восьмой сессии, в Совете Безопасности начиная с его тридцать восьмой сессии, в Экономическом и Социальном Совете начиная с 1983 года и в Совете по Опекe начиная с его пятнадцатой специальной сессии. В электронный формат была переведена информация о голосованиях по всем резолюциям, которые были приняты Генеральной Ассамблеей начиная с ее тридцать восьмой сессии и Советом Безопасности начиная с его первого года (1946 год).

19. Дополнительного повышения эффективности можно добиться путем укрепления сетевых связей между библиотеками. Совместной индексации способствует наличие объединенного каталога — Общей системы каталогизации и публичного доступа к библиотекам системы Организации Объединенных Наций. Однако три меньшие по размеру библиотеки (ЭСКЗА, МУТР и ЭКЛАК),

охваченные проведенным УСВН обследованием, не участвуют в работе этой сети, так как их системы каталогизации не отвечали международным стандартам в тот период, когда внедрялась эта общая система. В результате этого некоторые функции дублируются. Например, БДХ индексирует документы ЭСКЗА, которые уже были индексированы библиотекой ЭСКЗА. УСВН также отметило наличие других сетей на местах, которые могут использоваться для копирующей каталогизации. К ним относится сеть Библиотеки ЮНОГ, в которую входят библиотеки некоторых других отделений Организации Объединенных Наций в Женеве. Однако БДХ и Библиотека ЮНОГ составляют свои собственные библиографические указатели документов, издаваемых специализированными учреждениями.

20. В настоящее время индексация осуществляется путем ручного ввода в базы данных определенных стандартных наборов данных, таких, как названия, условные обозначения и даты издания документов. В БДХ эта задача поручается сотрудникам, в функции которых входит то, что называется преиндексацией. Специалист по индексации приступает к обработке документа после завершения преиндексации. УСВН отметило, что функцию преиндексации можно автоматизировать, но для этого потребуются совместные усилия библиотек и Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению и Отдела по Системе официальной документации (СОД). В настоящее время БДХ совместно с Департаментом занимается стандартизацией условных обозначений документов в различных электронных системах (таких, как Электронная система информации о регистрации документов и контроля за их прохождением (эДРИТС), СОД и Библиографическая информационная система Организации Объединенных Наций (ЮНБИС)), а также разработкой мер по обеспечению включения в эти базы данных названий документов на шести официальных языках. Библиотека ЮНОГ также установила контакты с конференционными службами в целях совместной стандартизации условных обозначений документов. По мнению УСВН, одной из целей такого сотрудничества должна быть автоматизация функций преиндексации.

## **В. Справочно-поисковые услуги**

21. В докладе Генерального секретаря по вопросу о модернизации библиотек Организации Объединенных Наций и комплексном управлении ими и углубленном обзоре библиотечной деятельности (А/АС.198/2004/4) содержится полный список библиотечных услуг, которые предоставляются сегодня и будут предоставляться в будущем. УСВН отметило, что за период с конца 90-х годов БДХ и Библиотека ЮНОГ использовали Интернет для предоставления общемирового доступа к своим библиографическим базам данных. Благодаря Руководящему комитету, учрежденному в 2003 году, библиотеки Организации Объединенных Наций имеют теперь общие веб-страницы, из которых следует в первую очередь отметить портал “United Nations Libraries Research Gateway” («Поисковый портал библиотек Организации Объединенных Наций»). Через этот портал исследователи могут получать доступ к продукции и услугам, предоставляемым любой библиотекой-членом.

22. Однако масштабы использования современной технологии для оказания информационных услуг ограничиваются числом документов, имеющихся в электронном формате. Хотя библиотеки добились прогресса в создании круп

ных баз данных, они еще отстают в том, что касается перевода в электронный формат каталогов и документов, выпущенных в период до автоматизации. Несмотря на то, что процесс перевода в электронный формат уже начался, он осуществляется медленно. При нынешних темпах этот процесс невозможно будет завершить в ближайшем будущем, что будет ограничивать электронный доступ к документации.

## V. Оценка кадровых потребностей

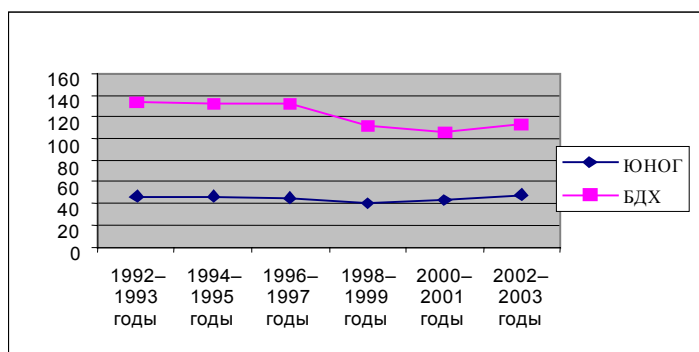
23. На данном этапе трудно определить кадровые потребности библиотек Организации Объединенных Наций в свете применения современных технологий. Автоматизация и использование Интернета позволили в некоторых случаях существенно повысить эффективность библиотечных услуг. Однако в численности персонала не произошло каких-либо значительных изменений, которые можно было бы целиком объяснить внедрением современной технологии. Не совершенная система управления производительностью и тот факт, что библиотеки не в полной мере используют современные технологии и Интернет в своей деятельности, отражается на ее эффективности. Повышению производительности мешала, по всей видимости, ограниченность возможностей для развития карьеры. Как отмечается в пункте 3 выше, ЮНОГ и Департамент общественной информации наняли новых главных библиотекарей, которые заявили о своем намерении определить и решить задачи, связанные с применением современных технологий. Некоторые из областей, требующих внимания нового руководства, рассматриваются ниже.

### A. Изменения в численности персонала в период после автоматизации

24. После того как в библиотечной деятельности стали применяться современные технологии, в численности персонала БДХ произошли определенные изменения (см. диаграмму). Однако нет четкой зависимости между применением современных технологий и изменениями в численности персонала. Число утвержденных должностей в БДХ сократилось на 26 — со 132 в период 1992–1997 годов до 106 в 2000–2001 годах.

Диаграмма

Утвержденная численность персонала БДХ/ЮНОГ



25. БДХ не смогла представить никакой информации о результатах внедрения ее комплексной системы библиотечного управления, последняя часть которой была установлена в двухгодичный период 1994–1995 годов. После ликвидации 26 должностей 6 других должностей были переведены из БДХ вместе с Картографической секцией и еще 3 должности были переведены в другие подразделения Департамента общественной информации. В ноябре 2001 года в административное подчинение БДХ была передана Секция по подготовке Ежегодника Организации Объединенных Наций, насчитывающая 11 должностей. *БДХ объяснила, что внедрение автоматизированной системы библиотечного управления явно расширило доступ к информации, имеющейся в библиотечном фонде БДХ. Однако это существенным образом не отразилось на численности персонала. Автоматизация стала первым этапом преобразования БДХ, которая при новом руководстве стала уделять больше внимания совершенствованию своих методов, мероприятий и услуг, не ограничиваясь рамками традиционного библиотечного обслуживания. Это позволит Организации более эффективно управлять ее информацией и координировать инициативы по обмену знаниями.*

26. После внедрения нынешней системы в 1999 году численность персонала Библиотеки ЮНОГ несколько увеличилась по сравнению с 1998–1999 годами, что было вызвано главным образом выполнением дополнительной работы, связанной с архивами и микрофильмами. УСВН отметило, что Библиотека ЮНОГ первой внедрила комплексную систему библиотечного управления и упорядочила свои операции в начале 70-х годов (см. пункт 13 выше). Однако убедительных данных, свидетельствующих о том, что эти меры привели к сокращению персонала, нет.

27. По мнению УСВН, отсутствие взаимосвязи между автоматизацией библиотечных процессов и численностью персонала было вызвано недостаточно эффективным планированием. Планы внедрения автоматизированных процессов должны были содержать конкретные показатели того, как автоматизация повлияет на распределение ресурсов и уровень и качество услуг, предоставляемых клиентам библиотек. Если бы это было сделано, внедрение новых автоматизированных систем можно было бы легко увязать с повышением эффективности библиотечной деятельности.

## **В. Оценка производительности**

28. УСВН проанализировало статистику производительности в трех главных областях библиотечной деятельности — индексации, каталогизации и предоставлении справочной информации. Результаты анализа показали, что уровни производительности в БДХ и в Библиотеке ЮНОГ различаются. Эти различия свидетельствуют об определенных недостатках в управлении производительностью. Существует необходимость в общих стандартах/целевых показателях рабочей нагрузки и производительности в основных областях библиотечной деятельности, таких, как предоставление справочных и поисковых услуг, индексация, каталогизация, переплет документов, размещение документов на полках, контроль за библиотечным абонементом, работа с микрофильмами, перевод документов в цифровой формат и т.д. В обеих библиотеках такие целевые показатели производительности использовались лишь в отношении операций по индексации. Однако библиотеки не использовали такие показатели для

контроля за производительностью, так как, по мнению некоторых руководителей, в этих показателях не учитываются все сложности процесса индексации. В БДХ составление указателя документации заседающих органов называлось в качестве аспекта, не охваченного должным образом нынешними целевыми показателями в области индексации.

29. Обе библиотеки затратили значительный объем ресурсов на сбор статистической информации о рабочей нагрузке. Однако такие данные не анализировались и составлявшиеся в результате отчеты о производительности не использовались при принятии решений о распределении ресурсов. В некоторых случаях собранные данные не облегчали оценку производительности и рабочей нагрузки. По мнению УСВН, данные о рабочей нагрузке должны четко увязываться с конкретными стандартами производительности; должны быть внедрены соответствующие системы сбора и анализа данных о производительности; и должны составляться отчеты о служебной деятельности, на основе которых и должны приниматься решения о распределении ресурсов.

### **С. Перевод более старых документов в электронный формат**

30. Как БДХ, так и Библиотека ЮНОГ должны точно определить расходы и выгоды, связанные с внедрением систем автоматизации библиотечной деятельности и электронным распространением информации. Выгоды в плане более эффективного функционирования были достигнуты не сразу. Однако чистая прибыль от внедрения современной технологии может быть сведена на нет по той причине, что с самого начала не были приняты во внимание некоторые расходы, косвенно связанные с новыми автоматизированными системами. Эти побочные расходы, связанные с внедрением новой системы, возникают при переводе в электронный формат тех документов, которые были выпущены в период до автоматизации. БДХ использует в настоящее время более 10 занятых на постоянной основе сотрудников для выполнения функций по переводу документов в цифровой формат, ретроспективной замене старых карточных каталогов и индексации документов, выпущенных в период до 1979 года. В 2003 году Библиотека ЮНОГ завершила ретроспективную замену своих старых карточных каталогов за счет привлечения внешних подрядчиков и в настоящее время изучает возможность приобретения своей собственной аппаратуры для перевода документов в цифровой формат и подготовки специалистов для перевода в цифровой формат имеющихся в ее фонде старых документов.

31. *БДХ согласилась с тем, что мероприятия по переводу ретроспективных материалов в иной формат, переводу документов в цифровой формат и проведению ретроспективной индексации должны рассматриваться в качестве специальных проектов. Перевод в иной формат ретроспективных материалов, изданных не Организацией Объединенных Наций, должен производиться с учетом инвентарного перечня фондовых материалов. Библиотека ЮНОГ отметила, что даже с развитием методов сохранения документов в цифровом формате, значительный объем печатной документации и архивов потребует надлежащих складских помещений с соответствующей охраной и достаточного количества помещений для пользователей библиотечных услуг.*

32. Перевод старых каталогов и документов в электронный формат можно ускорить за счет более эффективного управления проектами. Необходимо точно

определить все аспекты предстоящих задач, разработать график и стратегию их выполнения, а также рассчитать и мобилизовать необходимые ресурсы. Как уже отмечалось, Библиотека ЮНОГ произвела ретроспективную замену старых карточных каталогов путем привлечения внешних подрядчиков и завершила эту работу в 2003 году. Однако БДХ до сих пор отстает с выполнением этой задачи из-за того, что операции по переводу документов в иной формат являются частью повседневной деятельности Библиотеки. УСВН считает, что перевод более старых документов в электронный формат должен рассматриваться в качестве специального проекта, отдельного от повседневной деятельности библиотек и требующего взаимодействия и обмена ресурсами между библиотеками Организации Объединенных Наций. БДХ объяснила, что: *хотя завершение перевода старых материалов в иной формат и было бы весьма полезным, представляется более важным сосредоточить внимание на использовании эффективных поисковых систем и объединении библиографической и небиблиографической информации в рамках всего Секретариата.*

#### **D. Возможности для повышения квалификации персонала**

33. Для применения современной технологии в библиотечной деятельности нужен квалифицированный и мотивированный персонал. Как БДХ, так и Библиотека ЮНОГ располагают квалифицированными сотрудниками, которые способны использовать современные технологии в своей работе. Хотя обе библиотеки признают необходимость непрерывной подготовки кадров в качестве важного фактора повышения квалификации сотрудников и прилагают усилия для удовлетворения этой потребности, отсутствие возможностей для продвижения по службе и развития карьеры по-прежнему являются проблемой, которая остается нерешенной. У персонала обеих библиотек отсутствует мотивация из-за отсутствия мобильности и ограниченности возможностей продвижения по службе. Средний период работы на должностях категории специалистов С-2 и С-3 составляет 10 лет. В некоторых подразделениях библиотек наблюдается высокая текучесть кадров. В БДХ новые сотрудники (обычно, из числа кандидатов, сдавших национальные конкурсные экзамены) покидают библиотеку, как правило, после двух лет работы, в соответствии с программой регулируемых назначений. В соответствии с политикой Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания и его организации предусматривается обмен сотрудниками между библиотеками Организации Объединенных Наций. Однако такой обмен не осуществляется из-за отсутствия эффективного механизма сотрудничества. Отсутствие мобильности и ограниченность возможностей для продвижения по службе являются основными проблемами, препятствующими мотивированной работе сотрудников и повышению производительности.

34. УСВН отметило, что ДООИ стал проводить новую политику в отношении мобильности в соответствии с осуществляемой Генеральным секретарем реформой системы управления людскими ресурсами Организации Объединенных Наций. Кроме того, БДХ объяснила, что она ожидает улучшения кадровой ситуации в связи с внедрением новых структур и методов работы, использованием подходов, основанных на коллективной работе и проектах, и принятием мер по расширению сотрудничества в рамках Секретариата.

## VI. Выводы и рекомендации

35. Укрепление сотрудничества между библиотеками Организации Объединенных Наций может способствовать повышению эффективности работы Руководящего комитета. Эффективность Комитета можно также повысить, поручив ему дополнительно разработку новой политики Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания и подключив к его работе специализированные учреждения.

36. Масштабы применения современных технологий в процессе предоставления информационных услуг ограничиваются количеством документов, имеющихся в электронном формате. Перевод старых каталогов и документов в электронный формат можно ускорить путем более эффективного управления проектами. Необходимо точно определить все аспекты этих задач и разработать график и стратегию их выполнения. Необходимо также рассчитать и мобилизовать соответствующий объем ресурсов.

37. Автоматизация библиотек Организации Объединенных Наций могла бы принести более значительные выгоды, если бы была разработана конкретная и всеобъемлющая стратегия автоматизации, в рамках которой были бы установлены конкретные целевые показатели улучшения обслуживания и определен необходимый объем ресурсов. Работая под новым руководством, БДХ и Библиотека ЮНОГ изучают новые стратегии предоставления информационных услуг. В целях содействия осуществлению этих новых стратегий оценка потребностей библиотек в ресурсах должна производиться на основе реалистичных показателей рабочей нагрузки в основных библиотечных подразделениях.

### Рекомендация 1

38. В целях обеспечения непрерывного и эффективного сотрудничества между библиотеками Руководящий комитет должен разработать новую политику Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания и предложить ее Генеральной Ассамблее для утверждения. В рамках этой новой политики следует, в частности, рассмотреть будущую роль библиотек Организации Объединенных Наций в свете использования современных технологий и сети Интернет и попытаться уточнить мандат Руководящего комитета и источники его финансирования. В целях обеспечения максимально широкого межбиблиотечного сотрудничества библиотеки специализированных учреждений Организации Объединенных Наций должны приглашаться для участия в работе Руководящего комитета (AN2004/58/02/01)<sup>5</sup>.

### Рекомендация 2

39. При разработке политики Организации Объединенных Наций в области библиотечного обслуживания Руководящий комитет должен: i) рассмотреть вопрос о дальнейшем согласовании и совместном использовании технологий и сети Интернет во всех библиотеках Организации Объединенных Наций; и ii) установить в своем плане работы сроки проведения каждого мероприятия и обеспечить их соблюдение (AN2004/58/02/02).



**Рекомендация 3**

40. БДХ и Библиотека ЮНОГ должны разработать и начать применять общие нормы производительности во всех основных сферах своей деятельности и использовать соответствующий механизм для оценки фактической производительности в сравнении с установленными нормами. В ходе этого процесса должны приниматься во внимание новые показатели производительности, разработанные ЮНОГ для стратегических рамок (2006–2007 годы) (AN2004/58/02/03).

**Рекомендация 4**

41. БДХ и Библиотека ЮНОГ должны рассматривать перевод более старых документов в электронный формат в качестве специального проекта, предусматривающего совместное использование ресурсов. Этот проект должен включать в себя перевод документов в цифровой формат, ретроспективную замену старых карточных каталогов и индексацию документов Организации Объединенных Наций, изданных до 1979 года. Следует точно определить все аспекты этих задач, разработать стратегию и график их выполнения и рассчитать и мобилизовать соответствующий объем ресурсов (AN2004/58/02/04).

42. *Департамент общественной информации и Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве согласны с рекомендациями УСВН.*

(Подпись) Дилип Наир  
Заместитель Генерального секретаря  
по службам внутреннего надзора

*Примечания*

<sup>1</sup> Для целей настоящего обзора к библиотекам Организации Объединенных Наций относятся Библиотека им. Дага Хаммаршельда (БДХ), Библиотека Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве (ЮНОГ), Библиотека Отделения Организации Объединенных Наций в Найроби (ЮНОН), библиотеки Экономической комиссии для Латинской Америки и Карибского бассейна в Сантьяго (ЭКЛАК), Экономической и социальной комиссии для Западной Азии в Бейруте (ЭСКЗА), Экономической комиссии для Африки в Аддис-Абебе (ЭКА) и Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана в Бангкоке (ЭСКАТО), а также Библиотека Международного уголовного трибунала по Руанде (МУТР). Настоящий обзор не охватывал библиотеки информационных центров Организации Объединенных Наций, которые не входят в организационную структуру Библиотеки им. Дага Хаммаршельда и курирующего ее Отдела связей с общественностью Департамента общественной информации.

<sup>2</sup> JIU/REP/92/5, пункт 140.

<sup>3</sup> Там же, пункты 27 и 28.

<sup>4</sup> ИСИС была разработана Организацией Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры более 25 лет назад.

<sup>5</sup> Условные обозначения в скобках, приведенные в настоящем разделе, представляют собой внутренний код, используемый УСВН для учета рекомендаций.