EXEMPLAIRES D'ARCHIVES
FILE COPY

Distr.
GENERAL

A/39/299
11 June 1984
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH

الأمم المتحدة

الجمعيّة العامة

الدورة التاسعة والثلاثون
البند ١١٤ من القائمة الأولية*

وحدة التفتيش المشتركة

التعاون بين مكتبات منظومة الأمم المتحدة وادارتها

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل الى أعضاء الجمعية العامة تقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون " التعاون بين مكتبات منظومة الأمم المتحدة وادارتها " (JIU/REP/84/1) .

* A/39/50 .

84-14882

Digitized by UNOG Library

جنيف ، كانون الثاني/يناير ١٩٨٤

التعاون بين مكتبات منظومة الأمم المتحدة وادارتها

اعداد الكسندر س. أفيموف وميلجينكو فوكوفيتش
وحدة التفتيش المشتركة

قائمة المحتويات

	الفقرات	الصفحة
أولا ـ مقدمة	١ - ٧	١
ثانيا ـ العطيات الحالية	٨ - ٦٤	٢
ألف ـ الهيكل	١٥ - ٢١	٤
باء ـ التزويد بالموظفين	٢٢ - ٣٢	٦
جيم ـ المستعطون والخدمات	٣٣ - ٤٤	٩
دال ـ المجموعات	٤٥ - ٥٤	١١
هاء ـ أدوات المعلومات	٥٥ - ٦٤	١٤
ثالثا ـ آفاق المستقبل	٦٥ - ١٥٧	١٧
ألف ـ الأنشطة التعاونية	٦٨ - ١٠٧	١٧
١ ـ الفريق المشترك بين المكتبات	٧١ - ٧٤	١٨
٢ ـ فهرسة وثائق منظومة الأمم المتحدة	٧٥ - ٨٠	١٩
٣ ـ تخطيط الموارد البشرية لموظفي المكتبات	٨١ - ٨٦	٢٠
٤ ـ التعاون المحلي	٨٧	٢٢
٥ ـ برامج الأشكال المصغرة	٨٨ - ٩١	٢٣
٦ ـ مكتبات الايداع	٩٢ - ٩٥	٢٤
٧ ـ مراكز الاعلام	٩٦ - ٩٩	٢٥
٨ ـ البرامج التي تدعمها اليونسكو	١٠٠ - ١٠٣	٢٧
٩ ـ منظمات المكتبات الدولية	١٠٤ - ١٠٧	٢٨
باء ـ تحسين الادارة	١٠٨ - ١٣٩	٢٩
١ ـ الهيكل والروابط المنهجية	١٠٩ - ١١٤	٢٩
٢ ـ الادارة الداخلية المعززة	١١٥ - ١٢١	٣٠
٣ ـ برامج العمل ، تقديم التقارير والمتابعة	١٢٢ - ١٢٤	٣٢
٤ ـ الخدمات المكتبية للأمم المتحدة في جنيف	١٢٥ - ١٣٩	٣٣
جيم ـ التكنولوجيا والنظم الجديدة في مجال المعلومات	١٤٠ - ١٥٧	٣٨
رابعا ـ ملخص الاستنتاجات والتوصيات	١٥٨ - ١٦٦	٤١

Digitized by UNOG Library

أولا - مقدمـــــة

١- من أهم سمات عصرنا الحاضر تزايد أهمية المعلومات كأداة للتقدم الاجتماعـــــي الاقتصادى والتكنولوجي والثقافي على نطاق العالم وبزوغ "عصر المعلومات" . فعلى الصعيـد الدولي تعمل عدة آلاف من المنظمات الدولية في جمع وتجهيز ونشر سيل يتزايد يوما بعد يوم من المعلومات لخدمة الحكومات الوطنية والدول الأعضاء والعلماء والباحثين وغير ذلك مـــن المنظمات والجماعات والمجتمع الدولي ككل .

٢- وقد أدركت المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة منذ وقت طويل الدور الحاسـم الذى يقوم به تبادل المعلومات في تعزيز حل المشاكل تعاونيا على الصعيد الدولي والتنسيق بين الأعمال الوطنية تحقيقا لغايات مشتركة . وقد وصف مرة أمين عام سابق للأمم المتحـــدة الوثائق على أنها "أهم أدوات عمل المنظمات" .

٣- ويكمن التحدى في هذا الصدد في تنظيم ومراقبة هذا الفيض من الوثائق كشبكـــة معلومات متكاملة تلبي احتياجات المستعملين ، بدلا من انتاج طوفان من الـورق يغمرهـم أو يتجاهلونه ولقد أدى مؤخرا التنبه الى هذا النمو العنيف للوثائق المتخصصة وامكانيـــة التكنولوجيات الجديدة في مجالي المعلومات والاتصالات الى الدعوة الى التحسين . وفي قرار اتخذه في عام ١٩٨٢ المجلس الاقتصادى والاجتماعي بشأن نظم المعلومات (١٩٨٢/٧١) وصف المعلومات بأنها "تمثل موردا من أثمن الموارد التي في متناول منظومة الأمم المتحدة" . وشدد المجلس على الحاجة الى تيسير وصول البلدان النامية الى نظم المعلومات هذه ، وعلى أهمية تحقيق التنسيق والانسجام فيما بينها من حيث احتياجات المستعملين على الصعيـــد الوطني .

٤- ويتطلب انشاء وتطوير وسلاسة تشغيل نظم المعلومات ، وقبل كل شيء استعمالهـــا بفاعلية ، تضافر وتنسيق الجهود بين اجزاء كثيرة من المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة . ويشمل ذلك الوحدات الفنية والوحدات الالكترونية لمعاملة البيانات وخدمات المواصـــلات والخدمات الادارية والمكتبات ووحدات المنشورات وأفرقة التوثيق ومكاتب الاعلام العام والمكاتب الاقليمية والميدانية والهيئات المشتركة بين الوكالات والادارة العليا . وقد استكشفت وحـدة التفتيش المشتركة تزايد التشديد على نظم المعلومات في سلسلة من التقارير الأخيرة عـــن مختلف المكونات الأساسية : المجلس المشترك بين المنظمات لنظم المعلومات (JIU/REP/78/7) ، التنسيق بين أنشطة الاعلام العام (JIU/REP/81/2) ، المواصلات (JIU/REP/82/6) ، وفـــي تقرير عن المنشورات يجرى استكماله حاليا .

٥- ويتناول هذا التقرير المكتبات والخدمات المكتبية في منظومة الأمم المتحدة . فهـــذه الوحدات يمكن ، بل وينبغي لها ، ان تقوم بدور بالغ الأهمية في نظم المعلومات ، ولا سيمـا في تيسير تدفقات المعلومات المنظمة وتحقيق المراقبة الببليوغرافية المنسقة للوثائق المتضمنة ، أى ، ينبغي ان تضمن توفير المعلومات الوصفية والموضوعية والتحليلية الوافية فيما يتعلـــق بوثائق منظماتها ، وان تضمن تنظيمها واتاحتها للاستعمال الملائم من قبل الدول الأعضـاء والموظفين والباحثين وغيرهم من المستعملين في مواقع عملهم المحلية ، داخل منظومة الأمـم

Digitized by UNOG Library

المتحدة ، وفي المجتمع العالمي ، بما في ذلك البلدان النامية بوجه خاص . ومن ناحية أخرى ، ينبغي ان تضمن المكتبات أيضا ان ممثلي الدول الأعضاء وموظفيها يتاح لهم الوصول الى جميع المعلومات ذات الصلة على الصعيدين الوطني والدولي التي يحتاجونها للنهوض بمسؤولياتهم في مجالات رسم السياسات والتفاوض واجراء البحوث .

٦- ومفهوم "النظم" مفهوم حاسم بالنسبة للمكتبات . اذ لاتستطيع مكتبة حديثة ان تعمل على وجه مرض كوحدة ذات اكتفاء ذاتي ، تضم بين جنباتها جميع المعلومات اللازمة لمساعدة مستعمليها على النهوض بمهامهم . وتتضح هذه الحقيقة في جلاء أكبر في ضوء النموّ البالغ السرعة للمعلومات على نطاق العالم في السنوات الأخيرة . وينبغي لجميع المكتبات التي لم تقم بعد بانشاء شبكة من الروابط مع الوحدات التنظيمية ذات الصلة التي تولد المعلومات وتتطلبها ومع المكتبات الأخرى ومع مجتمع المعلومات الدولي ان تسارع بذلك على نحو متزايد اذا كان لها ان تبقى .

٧- ولم تجر أبدا أية دراسة شاملة لمكتبات منظومة الأمم المتحدة . وقد أجرى المفتشون هذه الدراسة باستخدام استبيان شامل ردت عليه ٧٨ مكتبة من مكتبات المنظومة ، كما استعانت بخدمات مستشار وبقدر كبير من الوثائق من المكتبات وغيرها من المصادر ، وباجراء سلسلة من المقابلات مع المسؤولين عن المكتبات سواء في داخل المنظومة أو خارجها . ويرجو المفتشون ان يعربوا عن تقديرهم للكثير من التعليقات البناءة والأفكار المفيدة التي قدمت لهم .

ثانيا - العمليات الحالية

٨- تقدم الفصول التالية نظرة عامة وملخصا للأنماط والاتجاهات والمشاكل والقضايا في العمليات والخدمات المكتبية في منظومة الأمم المتحدة . ونظرا للعدد الكبير من المكتبات وتنوعها ، لم يتيسر تضمين مقارنات وتقييمات فردية مفصلة (باستثناء الخدمات المكتبية للأمم المتحدة في جنيف ، الى حدّ ما ، كما سيرد في الفصل الثالث - باء - ٤) . ومع ذلك من المهم من بداية التحليل التعرف على فئتين واسعتين من تلك المكتبات :

(أ) مجموعة أولى تتألف من حوالي اثنتي عشرة مكتبة تستحوذ على الشطر الأكبر من مجموع تمويل المكتبات وموظفيها ومجموعاتها في المنظومة . وهذه المكتبات هي المكتبات الكبرى المركزية بالمقار الرئيسية(وبوجه خاص تلك الكائنة في الأمم المتحدة بنيويورك ، ومنظمة الأغذية والزراعة ، والوكالة الدولية للطاقة الذرية ، ومنظمة العمل الدولية ، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) ، ومنظمة الصحة العالمية)، فضلا عن عدد قليل من المكتبات المتخصصة أو الاقليمية . وقد سجلت هذه المكتبات تقدما كبيرا في كثير من المجالات لتقديم خدمات حديثة ومستجيبة لمستعمليها ؛

(ب) مجموعة ثانية تتكون من حوالي ٧٠ فرعا مركزيا صغيرا متخصصا أو مكتبات اقليمية ذات موارد محدودة . ويقع معظمها (أكثر من ٤٠) داخل الأمم المتحدة ، مع اثنتي عشرة مكتبة أخرى في اليونسكو والأخرى مبعثرة بين المنظمات الأخرى .

Digitized by UNOG Library

٩- وقد وجد المفتشون ان مكتبات المنظومة ككل ، بعيدة تماما عن الاستخدام الأمثل كمورد نظام معلومات ، وانها لاتسهم كما ينبغي في دعم برامج المنظمات . ولقد قدمت لجنة استشارية دولية لخبراء المكتبات في عام ١٩٤٨ تقريرا الى الأمم المتحدة (A/C.5/222) ورد فيه أنها "ينبغي ان تتوافر لها خدمة مكتبية من أرقى الأنواع" مع العدد الكافي من الموظفين الأكفاء والمجموعات المدمجة المفيدة والطرق الحديثة المنتجة والتنسيق النشط مابين المكتبات ومابين الوكالات لتقديم خدمات اقتصادية سريعة الاستجابة للأمانات والوفود وغيرها من المستعملين . بيد أنه ، بعد ست وثلاثين سنة ، مازال المفتشون يساورهم القلق من انعزال مكتبات المنظومة عن بعضها البعض وفي كثير من الأحيان عن التطورات الجديدة في مجتمع المكتبات الدولي وفي تكنولوجيا المعلومات .

١٠- ولم تبلغ بعد هذه المكتبات ، كمجموعة ، الدور الدينامي في مجال خدمات المعلومات كما لم تنشئ الشبكة التي ينبغي ان تقدمها . ويبدو ان هناك أربعة أسباب أساسية لهذه الحال . أولا ، ان المكتبات الـ ٧٨ تتسم أساسا بالصغر والتشتت والتفكك . والوضع السائد أنها لاتحصل إلاّ على ميزانيات متواضعة ومجموعاتها وأدواتها في مجال المعلومات محدودة ، ولا يزيد موظفوها عن ٣ أو ٤ أفراد ومكانتها متواضعة كوحدات فرعية مدسوسة في مكان ما داخل وحدات أكبر ، ويضطرها صغر حجمها الى ان تركز على مشاكل التشغيل اليومية بدلا من التركيز على عملية مطردة من تحسين الخدمات المكتبية . وعلاوة على ذلك ، ينحو عددها الكبير ومواقعها الواسعة الانتشار في العالم (ناهيك عن حوالي ٢٥٠ وحدة أخرى من وحدات "المعلومات" من مختلف الأنواع ، والكثير من "غرف الوثائق" غير الرسمية ، أو مكتبات مراكز الاعلام بالمنظمات)، الى تثبيط الجهود الفردية لانشاء روابط تعاونية لتعضيد العمليات المكتبية فيما بينها .

١١- ثانيا ، ان القيادة داخل الشطر الأكبر من فرادى المكتبات فالبا ماكانت تقليدية وحراسية . وقد ركز التشديد الأكبر على تنظيم مجموعة مواد والمحافظة عليها وليس على ضمان توفير خدمات معلومات مستجيبة لاحتياجات المستعملين . وأولت قلة من المكتبات اهتماما بالمشاورات المنتظمة مع المستعملين بشأن الاقتناء ، أو اتخذت المبادرة باعداد ببليوغرافيات وقوائم خاصة ، أو سعت للحصول على تغذية عائدة للمستعملين بشأن تحسينات الخدمة المطلوبة أو أقامت روابط تعاونية مع مصادر المعلومات الأخرى ، أو قدمت خدمات مكتبية موسّعة معلن عنها . وهناك عدة مكتبات تدمج هذه الجهود في برامج عمل منتظمة وتبعث بتقارير الى الرؤساء في عملية تطوير مكتبية مطردة على نحو منظم . بيد ان أغلب المكتبات لم تقم بهذه المبادرات ، بل يبدو في بعض الحالات ان "المستعملين" نادرا مايعلمون بوجود المكتبة . وثمة عدد كبير من المكتبات يكتفي بانتظار طلبات خدمة معينة ويستجيب لها على نحو مخصص دون أية برنامج متماسك للتحسين على أساس مستمر .

١٢- ثالثا ، كثيرا ما أخذ رؤساء الادارات وغيرهم من المسؤولين عن الخدمات المكتبية (بمن فيهم الهيئات الرئاسية) المكتبات كأمر مسلم به : فلا يطالبون بأى دراسة مستمرة ونقدية أو تحسين للعمليات المكتبية . وقد أنشئ الكثير من المكتبات الصغيرة لمختلف "مراكز البحوث" لأسباب الملاءمة أو المكانة ، بيد أنها تركت بعد ذلك لتشق طريقها دون أى توجيه أو عناية من مستوى أعلى . ولما كانت المكتبات ينظر اليها "كخدمة مساندة" أو "كعمل مطرد" فكثيرا

Digitized by UNOG Library

ما أعفيت أيضا من دورات وضع الميزانية - التقييم - تقديم التقارير للبرامج والتي تحفز جهود التحسين . فيران الوكالات الكبرى المتخصصة تدخل مكتباتها الرئيسية في هذه الدورة ، وسوف تدخل الأمم المتحدة هي الأخرى مكتباتها الكثيرة في المستقبل ، الأمر الذى سيفضي الى نظرة اشرافية أكثر نشاطا . بيد ان أغلب كبار المسؤولين في الوقت الحاضر ،لا يضمنون ان تكون مكتباتهم جزءا راسخا من نظام المعلومات التنظيمي الشامل ، أو يشجعونها على اقامة الروابط الضرورية بالمكتبات ومصادر المعلومات الأخرى .

١٣- رابعا ، ان "ثورة المعلومات" الدولية التي شهدتها السنوات الأخيرة لم تصل حقيقة الى الكثير من المكتبات . وقد أولت المنظمات اهتماما كبيرا بانشاء نظم ادارية تعمل بالحاسب الالكتروني ، وبدأت تأخذ بشكل مطرد في تطبيق التكنولوجيات الجديدة في عملياتها الأساسية . بيد أنها كلما خطت نحو ايلاء مزيد من التشديد على جمع المعلومات واسترجاعها وتحليلها ونشرها واستخدامها بفاعلية ، فانه يتعين ان تشهد مكتباتها تغييرا هي الأخرى : بل قد تختفي المكتبة "التقليدية" كلما ظهرت أشكال مختلفة تماما من المكتبات وخدمات المعلومات . والتغيير يحدث بالفعل بسرعة في النظم التي تعمل بالحاسب الالكتروني والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات الآثار الهائلة على العمليات المكتبية والتعاون وتداول المعلومات والمراقبة الببليوغرافية . بيد ان المكتبات قلما بدأت بعد ، فيما عدا المكتبات الكبرى القليلة ، ان تدرك الامكانية التي يمكن ان تقدمها هذه الأدوات لتعزيز نطاق وسرعة ونوعية خدماتها .

١٤- وتنعكس المشاكل الناشئة عن هذه العوامل المحبطة الأربعة في العمليات الحالية لمكتبات منظومة الأمم المتحدة ، كما سنبين في الفروع التالية من هذا الفصل ، ثم يناقش الفصل الثالث الامكانية الكبيرة لتعزيز الخدمات المكتبية للمنظمات وغيرها من المستعملين في المستقبل - الأنشطة التعاونية ، والادارة الداخلية المعززة والاستخدام الأفضل للفرص التكنولوجية الجديدة .

ألف - الهيكل

١٥- عرّفت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي المكتبة بأنها "أى مجموعة منظمة من الكتب والدوريات المطبوعة أو أى مواد تخطيطية أو سمعية بصرية ، وخدمات عدد من الموظفين لتقديم وتيسير استعمال هذه المواد بما تتطلبه تلبية الاحتياجات الخاصة بالمعلومات أو البحوث أو الاحتياجات التعليمية أو الترويحية لمستعمليها" .

١٦- وقد نشر المجلس المشترك بين المنظمات لنظم المعلومات في عام ١٩٧٨ ثم في عام ١٩٨٠ دليلا لنظم معلومات الأمم المتحدة ، وهو مشروع لقي ترحيب الجمعية العامة باعتباره "مفيدا لجميع البلدان لا سيما البلدان النامية" (القرار ٣٢/١٧٨) . وقد ورد في دليل عام ١٩٨٠ وصف لحوالي ٣٥٠ من نظم المعلومات في ٣٥ منظمة ، تتضمن المكتبات والنظم الببليوغرافية ومراكز الاحالة ومكاتب تبادل المعلومات ومراكز تحليل المعلومات ومصارف البيانات لكنه أغفل خدمات الاعلام العام والمنظمات الادارية . وتمثل الغرض من الدليل في محاولة مساعدة المستعملين على التعرف على المنظمات ونظم المعلومات التي تقدم خدمات للجمهور العام أو الفئات المتخصصة .

Digitized by UNOG Library

١٧- وقد رد ثمان وسبعون مكتبة داخل المنظومة على استبيان وحدة التفتيش المشتركة (ليس من بينها المكتبات التابعة لمجموعة البنك الدولي أو الصندوق الدولي للتنمية الزراعية، لأنهما ليسا من المنظمات المشتركة في وحدة التفتيش المشتركة، ولا المكتبات السمعية البصرية أو مكتبات الصور المستقلة). وفي حين قد يكون هناك مايصل الى ١٠٠ مكتبة في المنظومة - بالأخذ في الاعتبار مختلف تعاريف "المكتبات"، والتغيرات المستمرة في المجموع، وبعض عدم الاستجابة للرد على الاستبيان - تستخدم البيانات والأنماط المستمدة من الـ٧٨ وحدة، في بقية هذا التقرير لتمثل مكتبات منظومة الأمم المتحدة ككل.

١٨- وأهم الخصائص الهيكلية الغالبة في مكتبات منظومة الأمم المتحدة هي عددها الكبير وحجمها الصغير. ومن بين الـ ٧٨ مكتبة التي شملها المسح، يتبع أكثرها الأمم المتحدة (٤٤ مكتبة أو ٥٦ في المائة) واليونسكو (١٦ مكتبة أو ٢١ في المائة). وتتبع منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية ومنظمة الأغذية والزراعة مجتمعة ١٠ مكتبات مستجيبة. أما الـ ٨ مكتبات المستجيبة الباقية فموزعة بين الوكالات المتخصصة الأصغر. ويمكن القول بالمعنى الواسع ان جميع هذه المكتبات مكتبات متخصصة، تعالج ميادين موضوعات منظماتها. بيد ان المفتشين صنفوا المكتبات، لأغراض هذه الدراسة، "كمركزية" (تخدم كافة المقر الرئيسي أو تقع في مكتب ميداني وتخدمه كله، أو "متخصصة" (لاتخدم سوى جزءا من مكتب شامل). وكان حوالي ثلث المكتبات مركزية (٢٩) بينما مكتبات الثلثين الباقيين متخصصة (٤٩).

١٩- وتتكون المكتبات من ثلاث مكتبات كبرى، وعدة مكتبات متوسطة الحجم والكثير من المكتبات الصغيرة التي لا يعمل بها سوى عدد قليل من الموظفين (أنظر الفرع باء أدناه). وبالمثل كانت ميزانياتها متواضعة، مع أمل ضئيل في الزيادة. والواقع، ان ربع المكتبات، والمكتبات المركزية أساسا، تتوقع ان يقتضي الأمر اتخاذ تدابير لتوفير التكاليف في المستقبل القريب. ومن الصعب انشاء تعيين تكاليف مترابطة ودقيقة على نطاق المنظومة كلها: ولم يستطع سوى النصف (٣٩) من المكتبات الـ ٧٨ ان يقدم أرقاما دقيقة. أما المكتبات الأخرى فهي أساسا وحدات فرعية صغيرة تنضوى تكاليفها داخل ميزانيات ادارات أو أقسام أكبر.

٢٠- وقد أوردت الـ ٣٩ مكتبة ميزانيات سنوية لعام ١٩٨١ تتراوح من حدّ أدنى يبلغ ٤٢٠٠ دولار الى حدّ يبلغ ٤ر٨ مليون دولار ويبلغ مجموعها معا حوالي ١٨ر٥ مليون دولار. بيد ان نصيب أكبر ثماني مكتبات وحدها يبلغ ١٥ر٨ مليون دولار من هذا المجموع، بما يدع ميزانية سنوية متوسطها حوالي ٩٠٠٠٠٠ دولار لكل من الـ ٣١ مكتبة الباقية. ويبدو ان حوالي ٨٠ في المائة من التكاليف الواردة في الميزانية تذهب للموظفين و ١٠ في المائة للاقتناء والـ ١٠ في المائة الباقية لأشياء مثل التجليد والطبع وخدمات الحاسب الالكتروني. وبعد اضافة مليون دولار أخرى في السنة للكتب والدوريات التي تشترى من خارج ميزانية المكتبات وتقدير سخي بـ ٥ ملايين دولار تكاليف واردة في الميزانية للـ ٣٩ مكتبة (صغيرة) الأخرى التي لم تقدم أرقاما للميزانية، فان مصروفات منظومة الأمم المتحدة السنوية على المكتبات بلغ حوالي ٢٥ مليون دولار في عام ١٩٨١. ومع ان ذلك يعتبر مبلغا كبيرا إلاّ أنه لا يمثل سوى حوالي ١ر٧ في المائة من مجموع مصروفات الميزانية العادية للأمم المتحدة البالغ قدرها ١٤٥٦ مليون دولار لهذا العام.

Digitized by UNOG Library

٢١- ومن الناحية الجغرافية ، تقع الـ ٧٨ مكتبة التي شملها المسح أساسا في أوروبا الغربية (٢٨) وأمريكا الشمالية (٢٢) ، والباقي - في آسيا ومنطقة المحيط الهادى (١٤) ، وأمريكا اللاتينية والكاريبى (٦) وأفريقيا (٥) وأوروبا الشرقية (٢) والشرق الأوسط (١) . ويعكس ذلك ، بالطبع ، تركيز المقار الرئيسية لمنظومة الأمم المتحدة في نيويورك وأوروبا الغربية : حيث يوجد مايقرب من نصف المكتبات في مدينتين بالذات ، ٢١ في نيويورك و ١٣ في جنيف . أما من حيث المكان التنظيمي ، فيقع أكثر من النصف (٤٥) من الـ ٧٨ مكتبة في المقار الرئيسية والثلث (٢٥) في المكاتب الاقليمية والباقي (٨) في مواقع أخرى .

باء - التزويد بالموظفين

٢٢- بلغ مجموع الوظائف في الـ ٧٤ مكتبة من المكتبات الـ ٧٨ التي قدمت تفصيلا للتزويد بالموظفين ٦٠٨ وظيفة . بيد ان هؤلاء الموظفين موزعون بشكل متناثر فيما بين المكتبات ، كما يتبين من الجدول أدناه ، لاسيما اذا علمنا ان وظائف أكبر المكتبات - مكتبة المقر الرئيسي للأمم المتحدة بنيويورك - تضم وحدها أكثر من ربع المجموع الكلي (١٥٧ وظيفة) وان المكتبات التسع الكبرى بها أكثر من ٦٠ في المائة (٣٧٤ وظيفة) .

عدد الوظائف	عدد المكتبات	النسبة المئوية	متوسط عدد الوظائف
١	١٨	٢٤	١
٢ الى ٥	٣٤	٤٦	٣
٦ الى ٢٠	١٣	١٨	٩
٢١ الى ٥٩	٨	١١	٢٧
أكثر من ١٠٠	١	١	١٥٧
	٧٤	١٠٠	(٨)

٢٣- ولم يكن من الممكن الحكم عما اذا كانت هذه الوظائف كافية لتلبية احتياجات الخدمة المكتبية ، نظرا لأن ١٨ مكتبة فقط هي التي أوردت ان لديها عبء عمل جزئي متكافئ أو انتاجية متكافئة أو معايير للتزويد بالموظفين . ولسوف يكون وضع هذه المعايير باستخدام المعايير الدولية التي وضعتها اليونسكو والمنظمة الدولية للتوحيد القياسي كنقطة بداية ، بالغ الفائدة لتقييم الوضع الحالي لتزويد المكتبات بالموظفين تقييما صحيحا ، ويمكن ان يؤدى في آخر الأمر الى معايير مشتركة لمنظومة الأمم المتحدة . ويمكن ان تكون هذه المعايير ذات فائدة بوجه خاص في كل من المكتبات الكبرى والصغرى لضمان تعيين موظفي مكتبات من ذوى المؤهلات الجيدة وتحسين توزيع الموارد من الموظفين بين المهام المختلفة ورفع فاعلية تقديم الخدمات وتقديم الحجة بشأن أى طلب بانشاء وظائف جديدة .

٢٤- ومن بين مجموع الوظائف البالغ ٦٠٨ وظيفة كانت هناك حوالي ٢٠٠ وظيفة فنية و ٣٥٠ من فئة الخدمة العامة والـ ٥٠ الباقية من الموظفين الميدانيين أو الخدمة اليدوية . بيد ان هذه الأرقام العامة تحجب مشكلة خطيرة في المكتبات الأصغر . فبينما نرى ان الشطر

Digitized by UNOG Library

الأكبر من الوظائف الفنية (١٥١) كان مركزا في المكتبات التسع الكبرى ، كما هو متوقع ، نجد ان الثلث الكامل من المكتبات (٢٦) ليس لديها أية وظائف فنية على الاطلاق .

٢٥- وقد يعكس أيضا العدد الكبير من موظفي المكتبات من مستوى الخدمة العامة والمستوى الميداني ومستوى الخدمة اليدوية طرازا تقليديا يدويا من الخدمات سوف يتغير بالنسبة للموظفين غير الفنيين والفنيين كذلك . ففي المستقبل سوف يواجه المكتبيون في منظومة الأمم المتحدة مسؤوليات أوسع ومهاما أكثر تعقيدا . ولسوف يتطلب ذلك مؤهلات أعلى للتصدى للنمو الانفجاري للمعلومات المنشورة والمعاملة بالحاسب الالكتروني وأشكالها المتنوعة الكثيرة وتزايد استعمال المعاملة بالحاسب الالكتروني في العمليات المكتبية . فعلى سبيل المثال ، أعلن في عام ١٩٨٣ عن وظيفة شاغرة لأمين مكتبة مراجع من الدرجة ف - ٢ في الوكالة الدولية للطاقة الذرية وكانت المؤهلات المطلوبة درجة جامعية في المكتبات أو علوم الاعلام ، وخلفية جيدة في تقنيات استرجاع المعلومات بالحاسب الالكتروني ومعرفة طيبة بالمواد المرجعية العلمية/التقنية . وتتضمن المسؤوليات تقديم الخدمات الخاصة بالمراجع /البحوث/المعلومات باستخدام قواعد بيانات الوكالة الدولية للطاقة الذرية/منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية فضلا عن حوالي ٢٠٠ من قواعد البيانات الخارجية (التجارية) .

٢٦- وكما يتبين من هذا المثال ، أصبح العمل بالمكتبات نشاطا أكثر تعقيدا مما يبدو لمن لا يرون سوى المرحلة النهائية من الخدمات المكتبية -تقديم المعلومات . فمن بين الـ ١٧٥ موظفا فنيا في وظائف المكتبات الذين قدمت عنهم الخلفية التعليمية ، نجد ١٤٥ يتوافر لديهم نوع ما من التعليم الفني في مجال المكتبات و ١٠٨ أو ٦٢ في المائة - لديهم درجة جامعية من المستوى الثاني أو المستوى الثالث في المكتبات أو علوم الاعلام . وفضلا عن ذلك ، نجد ان لدى أكثر من ٣٠ من موظفي الخدمة العامة درجة فنية في مجال المكتبات .

٢٧- بيد ان هذا المستوى العام من الكفاءة الفنية ليس كافيا وتوجد الآن ثلاث مشاكل معينة . أولا ، من بين المكتبات التي يرأسها فنيون لم يتخصص سوى أقل من نصف الرؤساء في المكتبات . والتحسين أساسي في هذا الصدد : اذ ينبغي ان يرأس هذه المكتبات أناس من ذوى الخلفية الفنية القوية في مجال المكتبات .

٢٨- ثانيا ، يحتاج الأمر الى اعادة تقييم الـ ٢٦ مكتبة صغيرة التي يرأسها موظفون من فئة الخدمة العامة . فاذا أريد لمكتبة صغيرة ان تبقى وتكون ذات فعالية ، ينبغي ان يكون بها موظفون مؤهلون . ولقد أوصت لجنة خبراء المكتبات في عام ١٩٤٨ ان يكون بأى فرع مكتبي أو مكتبة خاصة ، كحد أدنى ، أمين مكتبات فني ومساعد لأعمال السكرتارية . وحيثما دفع بموظف غير ذى خبرة من فئة الخدمة العامة الى مهمة الاشراف على مجموعة كيفما اتفق ، ينبغي ان تدمج "المكتبة" مع مكتبة أخرى في موقع العمل ، وينبغي تعيين فني كفوء لضمان فاعلية العمل ، أو ترقية رئيس المكتبة الحالي من فئة الخدمة العامة اذا توافرت له الكفاءة الفنية الترقية المناسبة الى المستوى الفني الملائم (الذى ينطوى عادة على الحد الأدنى من النفقات الاضافية) .

٢٩- ثالثا ، ان الاتجاه الواضح نحو متطلبات خدمة مكتبية متزايدة التعقيد يحتاج بلا مناص الى مزيد من رفع المؤهلات والمستويات بالنسبة لبعض المناصب الرئيسية على كل من مستوى

Digitized by UNOG Library

كبار العاملين في الخدمة العامة والمستوى الفني ،لاسيما بالاقتران مع ادخال التكنولوجيا الجديدة الأكثر تقدما . بيد انه ينبغي ان يؤدى ادخال معايير عبء العمل والانتاجية الى استغلال الموارد بشكل أفضل والى بعض الخفض في الوظائف ، حتى لاتحدث سوى زيادة عامة صغيرة في النفقات . ويبدو ان مشكلة التزويد بالموظفين "الكافيين" في مكتبات منظومة الأمم المتحدة سوف تتجه أكثر وأكثر في المستقبل ناحية النوع وليس ناحية الكم. ولذا سوف تزداد أهمية اتباع طريقة دقيقة في تعيين الموظفين الأكفاء من ذوى المؤهلات العالية .

٣٠- وبالرغم من الحاجة الى تعزيز مهارات الموظفين ، الا انه لايجرى سوى القليل في مجال تدريب الموظفين . ونادرا ماتوجد برامج للتطوير الوظيفي والتحسين الفني ، كما ان الاشتراك في الاجتماعات الفنية داخل المنظومة أو في البلد المضيف اشتراك محدود جدا . ونادرا مايحدث أى تبادل منتظم في المعلومات أو الخبرة بين مكتبات المنظومة ، حتى في نفس موقع العمل أو حتى على المستويات الادارية العليا . وقد أعرب المسؤولون عن المكتبات عن قلقهم المحقّ بدون شك بأن عدم وجود الاتصالات انما يؤدى الى الانعزال أو الركود الفني ، مع مايصاحبهما من الاخطار التي تتهدد جودة الخدمات المكتبية في المستقبل .

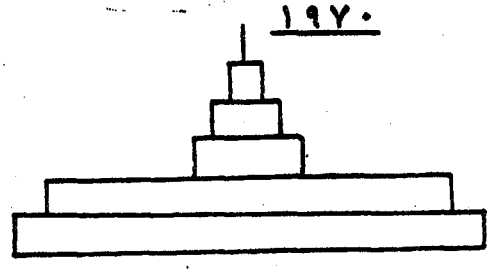
٣١- ويمكن ان يعمل تبدل الموظفين وتناوبهم على تخفيف حدة هذا الوضع الى حدّ ما بيد ان هذه الحركة صغيرة النطاق ، نظرا لأن حوالي نصف الموظفين الفنيين ومن كبار العاملين من فئة الخدمة العامة البالغ عددهم ٣٢٠ فردا ظلوا في نفس المكتبة لأكثر من ١٠ سنوات . وتشير البيانات المتوافرة عن ٢٢ مكتبة بشأن أعمال النقل وترك الخدمة بين هذه المجموعة ان ١٥ فردا فقط قد نقلوا من المكتبات الى وحدات أخرى في الفترة ١٩٧٩-١٩٨٢ (من بينهم أثنان فقط مع الترقية) بالمقارنة الى ٢٥ فردا تركوا الخدمة مبكرا من المنظمات (قبل سن الخامسة والخمسين) و ٢٧ تركوا الخدمة بعد هذه السن . أما تناوب الموظفين الحقيقي بين المكتبات فيكاد يكون منعدما ، الا ان من الممكن حفز هذا الأمر في المستقبل باحداث تقدم متواضع نحو برامج التطوير الوظيفي .

٣٢- وتمثل انماط التطوير الوظيفي المحدودة واحدة من أكثر المشاكل ايلاما في مجال ادارة المكتبات بمنظومة الأمم المتحدة . وفرص الترقي المقيّدة أمر واضح في كثير من المكتبات الصغيرة ، وحتى في المكتبات الأكبر عادة مايقف الترقي عند المستوين ع - ٤ و ف - ٣ . ولا يرجع سد الطريق نحو المزيد من الترقي الى بطء تبدل الموظفين فحسب ، بل الى التشديد على المهارات الاشرافية وليس المهارات الفنية والى الاساس المنطقي بالنسبة للمناصب في المستويات الأعلى . ولقد أوضح تقرير لوحدة التفتيش المشتركة عام ١٩٧١ ، باستخدام النسبة المئوية للموظفين عند مستوى كل درجة في الهيكل الهرمي ، احتمالات الترقي الوظيفي المتواضعة بوجه خاص بالنسبة للمكتبيين بالأمم المتحدة في عام ١٩٧٠ (الرسم البياني (أ) أدناه)بالمقارنة بهذه الاحتمالات للعاملين في الادارة العامة والاقتصاديين وموظفي الشؤون السياسية والاخصائيين و (على سبيل المثال ، موظفو الاعلام ، الرسم البياني (ب)) ولاتظهر بيانات وحدة التفتيش المشتركة عن عام ١٩٨٢ سوى تقدما طفيفا جدا على المستويين ف - ٣ و ع - ٤ ، ومازال الشكل "الهرمي" الوظيفي بالنسبة للمكتبيين على نطاق المنظومة كلها شكلا بالغ التقييد (الرسم البياني (ج))بالمقارنة بالرسم البياني المناظر لعام ١٩٨٢ بالنسبة للموظفين

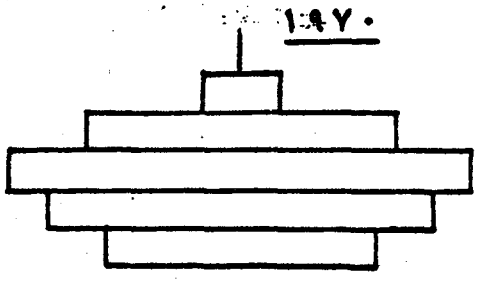
Digitized by UNOG Library

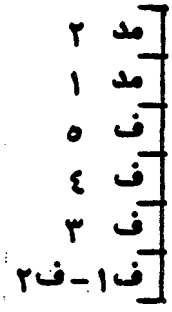
الفنيين بالمقر الرئيسي والمكاتب المنشأة الأخرى (الرسم البياني (د)) . ويناقش الفصل الثالث - ألف - ٣ الاجراءات اللازمة لمعالجة هذه المشاكل في مجال الموارد البشرية للمكتبات .

الف - المكتبيون بالأمم المتحدة ، ١٩٧٠

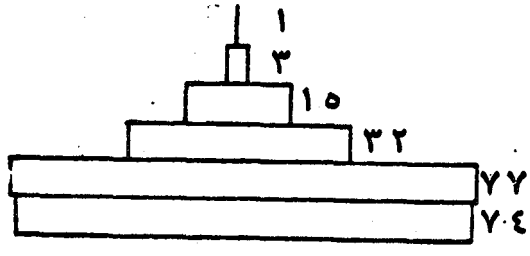


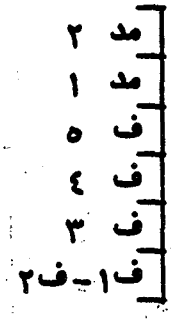
باء - موظفو الاعلام بالأمم المتحدة ، ١٩٧٠



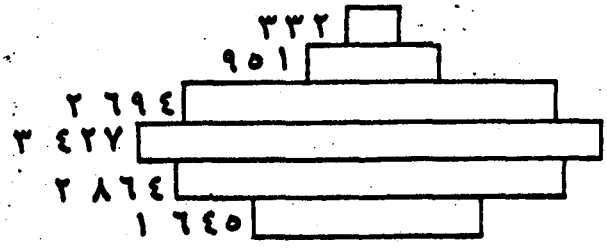


جيم - المكتبيون بمنظومة الأمم المتحدة ، ١٩٨٢





دال - الموظفون الفنيون بمنظومة الأمم المتحدة في المقر الرئيسي والمكاتب المنشأة الاخرى ١٩٨٢



جيم - المستعملون والخدمات

٣٣- يتمثل الهدف الرئيسي للمكتبات في تقديم خدمات الى الموظفين وأعضاء الوفود والبعثات المعتمدة ، والعملاء الخارجيين الذين يحتاجون الى استعمال مواد منظومة الأمم المتحدة . ونظرا لعدم توافر احصاءات في أغلب هذه المكتبات أو أنها تقدر مستعمليها بطرق واسعة الاختلاف ، فانه يتعذر تقدير مجموع عدد المستعملين الذين قدمت لهم الخدمات في فترة معينة . بيد أنه ثمة تقديرا تقريبيا جدا لنسب المستعملين يتصور (٥٠ في المائة) من الموظفين و (١٠ في المائة) من أعضاء البعثات والوفود و (٤٠ في المائة) من المستعملين الخارجيين . وبالطبع كان الرقم بالنسبة للبعثات والوفود أعلى في المكتبات

Digitized by UNOG Library

المركزية بالمقار الرئيسية . ويمكن ان يكون عبء العمل بصدد خدمة الخارجيين أكبر كثيرا في المواقع الميدانية ، لا سيما في الأماكن التي تكون فيها التسهيلات المكتبية محدودة جدا .

٣٤- وأغلب المواد الموجودة بالمكتبات تعاد أو تستنسخ أو تعمم أكثر مما تستعمل داخل أماكن المكتبات نظرا لأن طلبات المستعملين عادة ماتكون بصدد العمل اليومي العملي وليس لمشاريع بحثية طويلة الأجل . وهناك عشرون مكتبة ليس بها غرف مطالعة أصلا ، كما ذكرت ٥٠ مكتبة أنها تعاني من مشاكل خطيرة من ناحية الحيز بالنسبة للمستعملين والمجموعات. ومع ذلك ، يوجد مايسمى بنظام "الأرفف المفتوحة" لدى ٦٢ مكتبة حيث يستطيع المستعملون تصفح مايريدون بأنفسهم.

٣٥- وتأتي في المقام الأول من طلبات المراجع التي تتلقاها المكتبات طلب كتاب معين أو مجلة معينة (٥٠ في المائة) يليها طلب بحث ببليوغرافي (٢٥ في المائة) ثم طلب معلومات وقائعية (٢٠ في المائة) . أما تجميع الببليوغرافيات بناء على الطلب فلا يشكل سوى جزءا صغيرا جدا من الخدمات المكتبية (حوالي ٥ في المائة) .

٣٦- وعلاوة على هذه الطلبات ، تقوم أغلب المكتبات باعلام مستعمليها بصفة منتظمة عن المواد الجديدة التي تلقتها ، عن طريق قوائم الاقتناء أو نسخ عن قوائم محتويات المجلات الجديدة . ولا ينظم سوى ثلث المكتبات عروضا للمواد جديدة الاقتناء ، ولم يورد سوى عدد قليل جدا من المكتبات أنه يقدم (نشرا مختارا للمعلومات) : أي ، رسائل منتظمة الى قراء معينين بشأن الكتب الجديدة أو مقالات المجلات عن موضوعات مختارة ذات أهمية لهم .

٣٧- ودوران المجلات خدمة أساسية وان كانت مثار كثير من الجدل . وفي حين تعتبرها قلة من المكتبات الصغيرة خدمة جوهرية على أساس مفهوم ، الا ان المكتبات الأخرى الأكبر تشكو من أنها خدمة مكلفة (حيث يشترك بعدة نسخ في نفس المجلة ،التي أحيانا ماتكون متاحة بالفعل بالسوق المحلية) ومستنفذة للوقت (تقتضي وقتا اضافيا من الموظفين للتجهيز) ، كما تتسبب في كثير من الفقد لممتلكات المكتبة ، وينجم عنها الكثير من الشكاوى من المستعملين أنفسهم (بشأن التأخير أو بشأن البنود المثبتة على القصاصة المرفقة كلما انتقلت المادة من مستعمل الى آخر على بطاقة الدوران) . كما يطلب بعض المستعملين عددا كبيرا جدا من العناوين لتتبعه .

٣٨- وذكرت تسع وعشرون مكتبة انها عينت مكتبات خارجية من مختلف البلدان "كمكتبات ايداع" لمواد منظماتها ، والتي عادة ماتقدم بدون ثمن لاتاحتها للاستعمال المجاني للجمهور . وبالرغم من ان مكتبات الايداع هذه يمكن ان تعمل كقنوات هامة لنشر معلومات منظومة الأمم المتحدة ، الا ان مكتبة المقر الرئيسي للأمم المتحدة هي وحدها التي تقدم التدريب المنتظم والمساعدة الارشادية والتتبع بشأن استعمال هذه المواد .

٣٩- ويمكن القول بصفة عامة ان اتجاه المكتبات نحو الخدمات المذكورة للمستعملين يتسم بالسلبية نسبيا : فهي تنتظر طلبات المستعملين بدلا من ان تعمل على ترويجها بنشاط . وليس هذا الأمر مجرد انطباع اكتسب من الدراسة الاستقصائية ولكنه حقيقة اعترفت بها بعض المكتبات في ردودها .

Digitized by UNOG Library

٤٠- ولم تقم المكتبات سوى بدراسات استقصائية عرضية لاحتياجات مستعمليها أو استخدامهم الحقيقي لمجموعات المكتبة وأدوات المعلومات ، وأخصّها بالذكر ماتقوم به مكتبة المقر الرئيسي للأمم المتحدة . كما يبدو انه نادرا ماتجرى دراسات عن فعالية مختلف أشكال وأنواع الخدمات المكتبية .

٤١- ويؤكد الطابع "السلبي" للخدمات عدم وجود أى ميل واضح بين المكتبات نحو ادخال تغيير في انماط الخدمة لمواجهة التطورات الفنية أو التكنولوجية . ولم يذكر سوى ربع المكتبات حدوث تغيير ما خلال السنوات القليلة الماضية ، مثل ادخال نظام الحاسب الالكتروني للبحث الببليوغرافي أو توسيع الخدمات . وهكذا نرى ان الأساس التقني لخدمات المستعملين قد بقي تقليديا بحتا . ولا يقدم سوى أقل من نصف المكتبات نوعا ما من الخدمات للمستعملين من قواعد البيانات أو مصارف البيانات التي تعمل بالحاسب الالكتروني ، سواء داخل المنظمة أو خارجها .

٤٢- وعلى الرغم من قيمة المساعدة الفنية للمكتبات ذات الصلة للدول الأعضاء أو البعثات المعتمدة في الحفاظ على مجموعاتها من وثائق منظومة الأمم المتحدة كسبيل للنهوض باستعمال معلومات المنظومة لا يقدم سوى ربع المكتبات المساعدة الى مكتبات الدول الأعضاء بشأن استعمال وثائق منظماتها بفاعلية ولا يساعد سوى ١٣ منها بعثات الدول الأعضاء الى منظماتها . وثمة شكل هام آخر من الخدمة الترويجية للمستعملين هي اعداد ببليوغرافيات لاستشفاف اهتمامات المستعملين ، لا يوجد سوى في ثلث المكتبات . وفضلا عن ذلك ، لا يقوم سوى ثلث المكتبات بتدريب المستعملين على استعمال المكتبة ومابها من مصادر المعلومات بأنفسهم .

٤٣- وذكرت المكتبات عدم توافر الموظفين وعدم كفاية أدوات المعلومات كعقبات رئيسية أمام اتباع نهج أكثر نشاطا لخدمات المستعملين ، فضلا عن الحاجة الى قنوات اتصال أكثر رسمية لمناقشة مايطرأ من التغيير على احتياجات المستعملين . والوسائل الأساسية التي يتوقع ان تحسن النوعية هي ادخال نظام الحاسب الالكتروني على خدمات المكتبات . ونادرا ما ذكرت زيادة التعاون فيما بين المكتبات كحل وغالبا ماأتى ذلك من المكتبات المركزية الكبيرة .

٤٤- وتوحي هذه النتائج ان السبب الجذري للمشاكل مع خدمات مكتبات منظومة الأمم المتحدة انما هو سبب نفسي . ويشدد التفكير المعاصر في مهنة المكتبات على نطاق العالم على "نظم المكتبات بأكثر مما يشدد على المكتبات المنفصلة" بيد ان هذا النهج لم يصل بعد الى هذه المكتبات . ويكمن السبيل الرئيسي لتحسين خدماتها المكتبية في الاجراءات التعاونية في الاقتناء ، وفي ادوات المعلومات وفي استعمال هذه المجموعات والادوات ، وفي النطاق الأوسع من الخدمات للمستعملين ، وفي الانشاء التدريجي لشبكة مكتبات لمنظومة الأمم المتحدة .

دال - المجموعات

٤٥- كما هو الحال في ميادين أخرى ، لاتوجد معايير مشتركة لمقارنة حجم مجموعات المكتبات ، وليس لدى الكثير من المكتبات سوى فكرة عامة عما في حوزتها على وجه الدقة . ولدى

Digitized by UNOG Library

أكبر المكتبات في المنظومة ، تلك الكائنة في مكتب الأمم المتحدة في جنيف والمقر الرئيسي للأمم المتحدة عدة ملايين من الوثائق والكتب وغير ذلك من المنشورات ، بينما ليس لدى أصغر المكتبات سوى آلاف قليلة من المجلدات .

٤٦- وتقتني المكتبات ثلاثة أنواع من المواد . الفئة الاولى ، منشورات ووثائق تنتجها المنظمة الأم ، ويمثل ذلك أكبر الفئات وأكثرها أهمية وأكثر المكوّنات المكتبية استعمالا في جميع المكتبات تقريبا . ويعمل أغلب المكتبات المركزية ونصف المكتبات المتخصصة كمستودعات رسمية لمنشورات ووثائق منظماتها ، وهناك عدة مكتبات تحفظ المنشورات لكن لاتحفظ الوثائق ، وفي عدد قليل من الحالات تقوم وحدة أخرى من المنظمة بوظيفة المستودع.

٤٧- والفئة الثانية من المقتنيات ، المنشورات والوثائق التي تنتجها المؤسسات الأخرى بمنظومة الأمم المتحدة ، وهي تقتنى على اساس انتقائي تقريبا ، وكثيرا مايتخلص منها بعد ٣ - ٥ سنوات أو أكثر من الاحتفاظ بها . والطريقة الرئيسية في الاقتناء هي التوزيع المجاني . ويظهر ان استمرار الاستثمار في التكنولوجيات الجديدة سوف يؤدى الى تحسين نظم التوزيع ، وتعزيز ترتيبات الاستعارة والاستنساخ ، والتقدم في نقل النصوص بطريقتي الفاكسميل وعلى الخط حتى يمكن في المستقبل تخفيض تكاليف عملية استنساخ المنظمة لهذا النوع من المواد والاحتفاظ بها .

٤٨- والفئة الثالثة ، المادة الآتية من خارج المنظمة ، وهي تقتنى على أساس انتقائي تماما . والغالب الأعمّ ان تشترى هذه المواد ، كما تستخدم في هذا الصدد اتفاقات التبادل التي محدودة بنطاق المصالح المتبادلة بين الشركاء ، ومدى اتاحة المواد التي تهتم بها . وتمثل الهدايا وسيلة ثالثة للاقتناء ، بيد أنها على الرغم من بلوغها حجما كبيرا بالنسبة لقلة من المكتبات الا أنها كثيرا ماتكون مصدرا غير منتظم الى حدّ كبير . وفضلا عن ذلك يتوافر لثلث المكتبات اعتمادات في أماكن أخرى من ميزانيات منظماتها لاقتناء الكتب والدوريات . وفي حين وصل هذا البند الى أكثر من مليون دولار في عامي ١٩٨٢ و ١٩٨٣ ، الا ان هذه المصادر للتمويل لايسهل التنبؤ بها هي الأخرى . وأخيرا ، تعتبر منشورات الحكومة مكوّنا "خارجيا هاما" للمعلومات بالنسبة لاحتياجات المنظمة البحثية . بيد انه ثمة حاجة ،لاسيما بالنسبة لمكتبات المنظومة في المناطق النامية ،الى بذل جهود لتحسين عملية اقتناء هذه المنشورات من حيث التغطية وان تتم في الموعد المناسب ، ولدراسة الطرق التي يمكن ان تتبرع الحكومات بالمزيد منها بالمجان .

٤٩- ولقد أثرت قيود الميزانية على اقتناء المطبوعات العامة في جميع المكتبات . ويذهب الشطر الأكبر من ميزانيات الاقتناء ، في الوقت الحاضر ،الى الاشتراك في الدوريات ، التي تتزايد تكاليفها بسرعة كبيرة (انظر الفقرة ٣٧ عن مشاكل دوران الدوريات) . وقد لحق أغلب التخفيض في الاقتناء ، في السنوات الأخيرة ، بدراسات الموضوعات والمواد التي تنقل بالبريد الجوي (الأمر الذى يعوق بشكل خطير سرعة الخدمات المكتبية) والمواد المرجعية ، بما حدّ ايضا من نوعية الخدمة . واذا ما استمر في المستقبل التقشف في الميزانية واستمرار الزيادات الكبيرة في أسعار الكتب والدوريات فلسوف يزداد هذا الوضع العام سوءا .

Digitized by UNOG Library

٥٠- واذا اقترنت هذه الضغوط الشديدة في الميزانيات بالنمو الانفجاري لمواد المعلومات المتاحة على نطاق العالم فلسوف يقتضي الأمر توخي الدقة والخبرة في اختيار المواد الجديدة لمجموعات المكتبات . ولاتوجد سياسة اقتناء مكتوبة معلنة الا لدى عدد قليل من المكتبات، مثل تلك التابعة لمنظمة العمل الدولية ومنظمة الصحة العالمية والمقر الرئيسي للأمم المتحدة. وعلاوة على ذلك ، لايفيد سوى القليل منها من موظفي المنظمة في لجان الاختيار أو يشدد على التشاور العام بشكل منتظم مع المستعملين بشأن الاقتناء . ويعتمد معظم المكتبات على اختيار أمناء المكتبات فضلا عن التوصيات التي ترد من فرادى المستعملين . ويؤدى ذلك الى خطر تراكم مجموعة مكتبية يمكن وصفها كمجموعة من الرقع اقتنيت كيفما اتفق .

٥١- ونظرا لأن النمو السنوى في عدد العناوين بمجموعات المكتبات يتراوح عادة مابين ٥ و ٢٠ في المائة ،ونظرا لأن معظمها يعاني من مشاكل الحيز ، فان أكثر من النصف يقوم بعملية "ازالة أعشاب" أو تخلص منتظمة لاستبعاد المواد التي انقضى زمانها أو التي لاتستعمل ليتيح مكانا للعناوين الجديدة . بيد أننا نجد مرة أخرى ان القليل من المكتبات هي التي لديها سياسات احتفاظ مكتوبة محددة في حين تقوم المكتبات الأخرى بهذه العملية كيفما اتفق ومن ثم يمكن ان تضر بمصالح المستعملين .

٥٢- وتكمن احدى طرق التصدى لهذه الصعوبات والاحتفاظ بمجموعة فعالة في الاقتناء التعاوني بين مكتبات منظومة الأمم المتحدة الواقعة في نفس موقع العمل من أجل تجميع موارد الاقتناء الشحيحة . ولسوف تكون لهذه السياسة فائدة خاصة في جنيف ، حيث يوجد الكثير من المكتبات . ومع ان هذه الخطوة قد أوصي بها بالتحديد لمكتب الأمم المتحدة في جنيف منذ زمن يرجع الى عام ١٩٤٩ الا أنها لم تخرج الى التنفيذ أبدا .

٥٣- وثمة امكانية ثانية تتمثل في الانتفاع الاجدى بالموارد المحلية . فكثير من المكتبات يحيط بها مكتبات كبيرة زاخرة للبلدان المضيفة ويمكن ترتيب اتفاقات اعارة بين المكتبات (بالرغم من ان هذه الخدمة يدفع عنها مقابل في أغلب الحالات) لتوسيع نطاق مجموعاتها وخدماتها للمستعملين ، لكن لاتقدم جميع المكتبات على الافادة الكاملة من هذه الامكانية الطيبة .

٥٤- وهناك نهج ثالث ، هو استعمال الاشكال المصغّرة وخاصة الميكروفيش ، لكن هذه الطريقة محدودة في الوقت الحالي فيما بين مكتبات منظومة الأمم المتحدة رغم ان بعض المكتبات الأكبر ، مثل تلك الكائنة في المقر الرئيسي للأمم المتحدة ومنظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة ، وجدت انها عملية جدا وجديرة بالاهتمام . وتكمن الأسباب الرئيسية وراء الاستعمال المحدود لهذه الطريقة في التأخير في انتاج الأشكال المصغّرة بالمقارنة "بالنسخ طبق الأصل" التي تعدّ منها وعدم توافر الاعتمادات للأجهزة والتكاليف التي تستلزمها هذه العملية (ففي حين يوزع معظم مواد "النسخ طبق الأصل" بالمنظومة بالمجان ، لايسرى ذلك على معظم الاشكال المصغّرة) . ومع ذلك توجد أيضا امكانية كبيرة للتحسين في هذا المجال (أنظر الفرع ثالثا -ألف- ٥) .

Digitized by UNOG Library

هاء - أدوات المعلومات

٥٥- مع أن مجموعات المكتبات تمثل موارد هامة للمعلومات في حدّ ذاتها إلاّ ان استغلال هذه الموارد على نحو فعّال يستلزم وجود المكتبيين وأدواتهم للمعلومات - الكتالوجات والببليوغرافات والفهارس . وتتاح مجموعة واسعة التنوع من هذه الأدوات لتيسير الوصول الى المؤلفات العامة من خارج منظومة الأمم المتحدة ، وهي تلعب في هذا الصدد ، شأنها شأن المجموعات المرجعية ، دورا بالغ الأهمية في مجال الخدمات المكتبية . ويتسنى الوصول الى المواد التي تنتج داخل نطاق منظومة الأمم المتحدة عن طريق الكتالوجات والفهارس التي تعدها المنظمات أنفسها .

٥٦- ومعظم المكتبات تعدّ مثل هذه الفهارس والكتالوجات بينما تعتمد بقيتها على وحدات أخرى بالمنظمة (وحدات المكتبة المركزية أو وحدات المنشورات أو المعلومات) . وينتج جميع المنظمات كتالوجات مبيع لمنشوراتها . وكذلك تعدّ الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة الكبرى فهارس شاملة (على الرغم من ان منظمة الصحة العالمية تستبعد الوثائق الداخلية والوثائق المقيّدة التوزيع الموجهة الى مجموعات مستهدفة ، من أجل تفادى الانتشار الذى لا لزوم له للمعلومات). وعلى سبيل المثال ، تنشر مكتبة المقر الرئيسي لمنظمة الأغذية والزراعة ، قوائم مجهزة عن طريق الحاسب الالكتروني كل شهرين لوثائقها الجارية لـ ٤٠٠٠ مرسل اليه على نطاق العالم ، كما تقوم بتحديث الوثائق في نظام المعلومات الشهرى FAO AGRIS ، وتتيح في نفس الوقت نصوص جميع هذه الوثائق والمنشورات على شكل مصغّر (ميكروفيش) ، وتقدم خدمات ببليوغرافية خاصة مستخرجة بالحاسب الالكتروني بناء على الطلب (سواء استرجاعية أم جارية) وتوزع فهارس تجميعية مصغرة للمكتبات المشتركة لتجنب حاجتها لاعادة عمل كتالوج أو فهرس بالمواد .

٥٧- بيد ان المنظمات والمكتبات الأخرى في المنظومة لم تبلغ هذا المدى من التقدم ، ويوجد في هذا الصدد بعض المشاكل العامة ذات الأهمية . إذ كثيرا مايحدث تأخير كبير في فهرسة الوثائق الجديدة ، وغالبا مالا تجمع الفهارس وتنشر سوى مرات قليلة في السنة ثم تنشر بعد ذلك ببطء واضح . وتختلف البيانات الببليوغرافية وتحاليل المواضيع وغير ذلك من المواد التي تحتوى عليها اختلافا واسعا من حيث الشكل كما أنها لاتقدم دائما المعلومات الوافية للمستعملين . وتضطر هذه المشاكل الكثير من المكتبات الأخرى حول العالم (والمكتبات الأخرى في المنظومة) الى ان تعدّ كتالوجاتها وفهارسها لهذه الوثائق . الأمر الذى يعتبر تكرارا ومضيعة . وماهو أخطر من ذلك ، انه في حالة عدم كفاية أو اكتمال أو سرعة أدوات المعلومات فانها تعرقل بشكل خطير قدرة صانعي السياسة والبحاث في جميع انحاء العالم على الوصول الى المواد اللازمة واستعمالها ومن ثم تثبط العمل في دعم برامج وأهداف منظومة الأمم المتحدة .

٥٨- ومن المسلّم به منذ زمن طويل الحاجة الى تنظيم وتنسيق أفضل للفيض المتنامي من المعلومات بين آلاف المكتبات في جميع انحاء العالم . ومنذ منتصف السبعينات دعمت اليونسكو عدة برامج دولية هامة في هذا الصدد بالتعاون مع الاتحاد الدولي للجمعيات والمؤسسات المكتبية والاتحاد الدولي للتوثيق .

Digitized by UNOG Library

٥٩- وتهدف المراقبة الببليوغرافية العالمية الى اقامة نظام كامل على نطاق العالم للمراقبة الببليوغرافية على جميع المنشورات التي تنتج في جميع البلدان . أما الاتاحة العالمية للمنشورات فانها تعالج أساسا الاعارة الدولية مابين المكتبات وقنوات خدمة النسخ التي تتاح من خلالها المعلومات التي تنشر في البلدان الأخرى لكل من هو في حاجة اليها . ولقد عمل برنامج عن نظم المعلومات الوطنية (NATIS) على أن ينشئ في كل بلد نظاما متكاملا للمكتبات ومراكز التوثيق والمحفوظات والتعاون الدولي بين هذه النظم . أما الجهود الدولية لتنفيذ هذه البرامج ، التي أدمجت الآن في البرنامج الأوسع للمعلومات العامة التابع لليونسكو ، فقد عملت باطراد على تحسين الوصول الفكرى والمادى للمعلومات المنشورة فضلا عن تحسين الجوانب التنظيمية والاقتصادية لخدمات المعلومات .

٦٠- ولقد اعترف بالحاجة الى تحسين الوصول الى المعلومات بصدد منشورات المنظومة ووثائقها واستعمال معلوماتها على نطاق أوسع وتحاشي الازدواج وضياع الموارد وفي سلسلة من الندوات الدولية خلال العقد الماضي . وينبغي ان يتمثل الهدف العام في استنباط نظام مشترك لعمل الكتالوجات والفهارس للمواد التي تنتجها المنظومة . وكما يتحمل كل بلد المسؤولية بمقتضى المراقبة الببليوغرافية العالمية عن تقديم المراقبة الببليوغرافية بالنسبة لجميع منشوراته في شكل ودورية متفق عليهما دوليا ، فانه ينبغي كذلك ان تنشئ كل منظمة تابعة لمنظومة الأمم المتحدة مراقبة ببليوغرافية كاملة على وثائقها على نحو يتفق عليه بشكل عام .

٦١- ولا يستند الى الحاسب الالكتروني في الوقت الحاضر سوى حوالي ثلث كتالوجات وفهارس مكتبات منظومة الأمم المتحدة على الرغم من ان المكتبات الأكبر وقلة من المكتبات الصغيرة مثل مكتبة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادى قد احرزت تقدما طيبا في هذا الصدد . أما المكتبات الأخرى فانها تمر الآن بادخال الحاسب الالكتروني أو سوف تدخله عما قريب ، وتعتبر هذه المراقبة الببليوغرافية بالحاسب الالكتروني الاتجاه التكنولوجي الرئيسي الذى ينبغي ان يدعم تحسين الوصول الى مواد المنظومة . ويمكن ان يعود استمرار ادخال الحاسب الالكتروني وضم أعضاء جدد و/أو التدريب بزيادة تنمية مهارات الموظفين في عمل المعلومات المجهزة بالحاسب الالكتروني ، وكذلك الاتفاق على معايير وأشكال مشتركة باطراد المشاركة والتبادل في قواعد بيانات المنظمات الممكنة في السنوات العديدة القادمة .

٦٢- وبالتالي لم تعد المشكلة تقنية بقدر ماهي تتصل بالعمل التعاوني . وقد اتخذت في عام ١٩٧٥ بعض الخطوات المبشرة نحو انشاء نظام مشترك ، يقوم على مبدأ المراقبة الببليوغرافية العالمية ، حين أعادت لجنة التنسيق الادارية انشاء فرقة عمل لفهرسة الوثائق تتألف أساسا من موظفي المكتبة المركزية . وأصدرت اللجنة تعليماتها لفرقة العمل بأن تستكشف ، في ضوء زيادة اهتمام الحكومات والمنظمات الأخرى باتاحة المعلومات في وثائق منظومة الأمم المتحدة :

". . الوسائل الأساسية لاتاحة المعلومات الواردة في وثائق مختلف الوكالات على نطاق أوسع . . . عن طريق تحديد المعلومات الواردة في الوثائق التي يمكن تبادلها ، وكيفية وصفها ببليوغرافيا ومصطلحات الفهرسة المشتركة التي يمكن استخدامها بما يحقق النفع" .

Digitized by UNOG Library

٦٣- وقد سلم الفريق بأن وجود مصطلحات فهرسة متّسقة يعتبر شرطا أساسيا للاسترجاع الفعال للمعلومات ، ومن ثم أنشأ قوة عمل لمصطلحات الفهرسة . وقد قامت قوة العمل بالاشتراك مع المجلس المشترك بين المنظمات لنظم المعلومات بوضع قائمة بالمصطلحات الواسعة لبرامج منظومة الأمم المتحدة وأنشطتها نشرت في أواخر عام ١٩٧٩ . وبالرغم من التقدم الذى أحرز في هذا المجال والمجالات ذات الصلة إلاّ ان الفريق العامل وقوة العمل قد حلاّ في عام ١٩٧٩ كجزء من اعادة تشكيل الهيئات التابعة للجنة التنسيق الادارية .

٦٤- وخلال الفترة ١٩٨٠ - ١٩٨٢ ، لم يحدث سوى قليل من التقدم نحو تحقيق الأهداف العريضة التي حددتها لجنة التنسيق الادارية في عام ١٩٧٥ : اتاحة معلومات منظومة الأمم المتحدة على نطاق أوسع من خلال تبادل المعلومات الجديدة وجهود الوصف الببليوغرافي . بيد ان الضغط استمر من أجل العمل على تحسين استعمال وثائق المنظومة . وأثار المؤتمر الدولي بشأن الاتاحة العالمية للمنشورات المعقود في باريس في أيار/مايو ١٩٨٢ المشكلة مرة أخرى . ولاحظ في توصيته العامة التي تدعو الحكومات والمنظمات الدولية والفنية الى العمل المشترك على الصعيدين الوطني والدولي ، على وجه التحديد ان :

"المنظمات الحكومية الدولية ، لاسيما الوكالات التابعة للأمم المتحدة ، ينبغي ان تبذل كافة الجهود لتحسين نوعية الانتاج والمراقبة الببليوغرافية والتوزيع واتاحة الوصول الى وثائقها ومنشوراتها واستعمالها" .

Digitized by UNOG Library

ثالثا - آفاق المستقبل

٦٥- لم يعد من الممكن أن تقوم مكتبة مفردة بتلبية احتياجات المستعملين بموارد ها وحد ها، بسبب الزيادة المطردة والسريعة في حجم المنشورات والوثائق ، وسرعة وتعقيد تطور المعرفة البشرية التي تعكسها هذه المادة ، وتزايد تكاليف جمع مجموعات المكتبات والحفاظ عليها وتقديم الخدمات المكتبية . وتثير هذه الظواهر قضيتي المشاركة في الموارد والوصول الى المعلومات، والتي لا سبيل مواجهتها بفعالية الا بالجهود التعاونية من قبل المكتبات أو ، بعبارة أخرى ، نظم المكتبات .

٦٦- ويعتبر " نهج النظم" من أهم سمات العمل المكتبي المعاصر ، كما هو الحال في الكثير من الميادين الأخرى . وقد أخذت تتزايد الآن السمة القائلة بأن المعلومات لا تعرف لها حدودا . وكما يتضح من برامج المراقبة الببليوغرافية العالمية والاتاحة العالمية للمنشورات التي تدعمها اليونسكو ، يمضي انشاء نظم المكتبات في مراحل مختلفة في جميع بلدان العالم ، وأخذ يظهر مفهوم نظام المكتبات على نطاق العالم. وتلخص الفروع التالية عن الأنشطة التعاونية وتحسين الادارة والتكنولوجيا الجديدة ونظم المعلومات بعض الطرق التي يمكن أن تنشئ بها مكتبات منظومة الأمم المتحدة شبكة خدمات مكتبية أكثر تماسكا وفاعلية كما تشارك بشكل أكثر نشاطا في نظام المكتبات الدولي الوليد .

٦٧- وخلال عام ١٩٨٣ ، وبناء على طلب المجلس الاقتصادى والاجتماعي ، أنشأت لجنة التنسيق الادارية اللجنة الاستشارية لتنسيق نظم المعلومات لتحل محل المجلس المشترك بين المنظمات لنظم المعلومات. وتتمثل أهداف اللجنة الاستشارية في ضمان رفع كفاءة تشغيل نظم المعلومات التابعة للأمم المتحدة ، القائم منها أو المزمع انشاؤه ، من ناحية المستعمل الوطني . وتعزيز مقدرة منظومة الأمم المتحدة على جمع المعلومات وتخزينها واسترجاعها ونشرها . ويغطي برنامج عمل اللجنة الاستشارية للفترة ١٩٨٤ - ١٩٨٥ خمسة مجالات : احتياجات الدول الأعضاء من المعلومات ، أدوات اتاحة معلومات المنظومة ، سجل لأنشطة التطوير ، مقترحات لنظم معلومات جديدة ، وخدمات التنسيق الأساسية ، بما في ذلك رصد تكنولوجيا المعلومات. وبالتالي ينبغي أن تكون اللجنة الاستشارية قادرة على تقديم دعم عام غير رسمي لمكتبات المنظومة ، فضلا عن المساعدة المباشرة لأنشطة المكتبات التعاونية في العديد من المجالات كما سيرد فيما بعد .

ألف - الأنشطة التعاونية

٦٨- تؤكد النتائج بشأن العمليات الجارية التي نوقشت في الفصل الثاني ، والتي تدعمها الآراء التي أبداها المسؤولون عن المكتبات ردا على استبيان وحدة التفتيش المشتركة ، أن مكتبات منظومة الأمم المتحدة لم تشترك بفاعلية لانشاء شبكة مكتبات تعاونية. بل ان المكتبات قد عملت بوجه عام بمعزل عن بعضها البعض، الأمر الذى أدى الى ضياع الموارد من خلال ازدواج العمل ولم يساعد ها على مواكبة التطورات الجديدة في مجال المكتبات وخدمات المعلومات في المنظمات الأخرى أو على الصعيد الدولي .

٦٩- وكنتيجة لذلك ، لم يكن هناك احساس داخل المنظمات بأن مكتباتها تؤدى دورا حيويا بالدعم بالمعلومات الى الأهداف العامة لمنظومة الأمم المتحدة أو أنشطتها . واذا غيرت

Digitized by UNOG Library

المكتبات نهجها لتشدد على مبدأ أساسي للتعاون ، فانها تستطيع أن تعمل واقعيا وتدريجيا على انشاء شبكة مكتبات داخل نطاق منظومة الأمم المتحدة ، تقوم على معايير مقبولة دوليا وعلى أحدث ما توصلت اليه التكنولوجيا . وبينما يمكن أن يؤدي ذلك الى توفير الموارد ، الا أن الهدف الرئيسي سوف يكون الاستعمال الأفضل للموارد المكتبية الموجودة لتقديم تغطية أفضل ونوعية أجود وخدمات مكتبية أكثر استجابة وسرعة .

٧٠- وسوف يبدأ التطوير المقترح للخدمات المكتبية على أساس تعاوني بتقدير المجالات الممكنة للتعاون ودرجة المشاركة وجدوى مشاريع معينة وآليات تعاونية . ويوصي المفتشون بانشاء فريق مشترك بين المكتبات ، ويقترحون في هذا الصدد ثمانية مجالات محددة ينبغي أن تدرس في اطارها الأنشطة التعاونية . وتتعلق هذه الأنشطة أولا وقبل كل شئ بجهود تعزيز شبكة مكتبات الأمم المتحدة ذاتها ، تليها جهود لتحسين الروابط مع مجتمع المكتبات الدولي الأوسع .

١- الفريق المشترك بين المكتبات

٧١- الخطوة الأولى اللازمة في هذا الصدد هي مجرد جمع ممثلي المكتبات على أساس منتظم ومستمر . ولقد شددت لجنة خبراء المكتبات عام ١٩٤٨ " تشديدا خاصا " على التنسيق بين مكتبات المنظومة عن طريق لجنة استشارية مشتركة بين المكتبات ، وأوضح جميع المسؤولين عن المكتبات في ردودهم على وحدة التفتيش المشتركة تسليمهم واهتمامهم بتبادل الخبرة والآراء بصدد الأمور التي تحظى بالاهتمام المشترك . وكان كثير من المشتركين في فرقة العمل المعنية بالفهرسة التابعة للجنة التنسيق الادارية من المكتبيين ، وقد هيأ ذلك فرصة مبشرة باستنباط أنماط أكثر تنظيما للتعاون ما بين المكتبات واعترف المسؤولون عن المكتبات بأن الاتصالات والمشاريع المشتركة كانت محدودة وقليلة منذ حل هذا الفريق في عام ١٩٧٩ .

٧٢- والمكتبات ، بالطبع ، لا تشكل سوى عنصرا واحدا من نظم المعلومات في منظماتها ، ولا يستطيع رؤساء المكتبات أنفسهم حل قضايا تطوير المعلومات الأساسية . وبالمثل ، يتعين على فريق مشترك بين المكتبات أن يعترف بالفوارق في مستوى التطور والحجم وممارسات العمل بين المكتبات الكثيرة ، فضلا عن الاهتمامات المتخصصة والروابط التي للكثير من المكتبات في ميادين خبرتها مع المكتبات ووحدات المعلومات الأخرى خارج منظومة الأمم المتحدة .

٧٣- بيد أنه ، في نفس الوقت ، تستطيع المكتبات أن تحدد مجالات معينة (مثل تلك الواردة أدناه) حيث يستطيع معظمها أو جميعها التعاون مع بعضهم البعض بشكل ذي مغزى . اذ يمكن أن يتشاركوا في الافكار والخبرة بصدد نهج جديدة واستخدام التكنولوجيات الجديدة ، لاسيما النصيحة والمساعدة غير الرسمية التي تتلمسها المكتبات الأقل تقدما من المكتبات الأكثر تقدما . ويمكنهم بقدر المستطاع الاتفاق على تطبيق قواعد ومعايير تعتمد دوليا بشأن تزويد المكتبات بالموظفين وعمليات المكتبات وبقدر ما يمكن من الناحية العملية . ويمكنهم كذلك أن يتلاقوا على نحو منظم لاقامة روابط مشتركة أكثر فاعلية مع وحدات المعلومات الأخرى داخل منظومة الأمم المتحدة ومع وحدات وخدمات المعلومات الهامة خارج المنظومة . ويمكن من خلال هذا العمل أن تضمن المكتبات اقامة شبكة مكتبات أكثر تماسكا وأفضل فاعلية من حيث التكلفة داخل نطاق منظومة الأمم المتحدة ، والتقديم التعاوني لأفضل خدمات مكتبية ممكنة الى المستعملين من جميع الأنواع .

Digitized by UNOG Library

٧٤- ولا يرى المفتشون أن الحاجة تستدعي وجود آلية محكمة جديدة أو خطة رئيسية طموحة على نطاق المنظومة ، وانما يحتاج الأمر الى اجراء تشاورى منتظم يضم جميع رؤساء المكتبات المركزية كممثلين للمكتبات في منظماتهم ، ليعملوا كحلقة اتصال لأعمال التحسين الأكثر منهجية ما بين المكتبات. ويمكن أن يجتمع الفريق المقترح سنويا مثلا ويضع اختصاصه وخطة عمله المستمر بأبسط طريقة عملية ممكنة ، ويقدم تقاريره المشتركة بانتظام الى المنظمات عما تم انجازه وما يتطلب الانجاز. ومن الأمور ذات الأهمية الحاسمة في هذا الصدد أن ترتبط المنظمات بالتزام أساسي بالاشتراك في هذا الفريق من أجل تعزيز التعاون بين المكتبات والنهوض بقدرة المكتبات على تحقيق الدور الهام الذى ينبغي أن تقوم به داخل نظم معلومات منظومة الأمم المتحدة .

٢- فهرسة وثائق منظومة الأمم المتحدة

٧٥- ربما كان هذا الأمر أهم مهمة تعاونية ، نظرا لانه يتعلق بانشاء مراقبة ببليوغرافية محسنة على مواد المعلومات التي تنتجها المنظومة واتاحة هذه المواد ، ومن ثم المساعدة في تعزيز عمل المنظومة وأهدافها . وكما ناقشنا في الفصل الثاني- هاء بشأن أدوات المعلومات ، لم تصل بعد كتالوجات وببليوغرافيات وفهارس المنظومة حاليا ككل الى التغطية الشاملة للوثائق المنتجة. وهي تختلف اختلافا كبيرا في الشكل وكثيرا ما تتأخر في الصدور ، الأمر الذى يدفع بالمكتبات الأخرى الى عمل فهارسها ويعوق استعمال وثائق منظومة الأمم المتحدة على النطاق العالمي بسبب عدم صدورها في الوقت المناسب وافتقارها الى التنظيم الجيد والاتاحة الميسرة للمستعملين .

٧٦- أما العمل الاستكشافي الذى لم يتم الذى قامت به قوة العمل المعنية بمصطلحات الفهرسة والتابعة للجنة التنسيق الادارية والذى توقف في عام ١٩٧٩ ، فانه يجرى الآن احياؤه في عدة ميادين . وتنكب وحدة خدمات المعلومات بالأمم المتحدة في ادارة الشؤون الدولية الاقتصادية والاجتماعية بالمقر الرئيسي على مراجعة قاموس موسع ، يشمل مشاورات غير رسمية مع المنظمات الأخرى التابعة للمنظومة ، من المزمع استكماله في عام ١٩٨٤ . كما تعمل الأمم المتحدة على انشاء نظامها الببليوغرافي UNBIS في جميع مقارها الرئيسية ووحداتها الاقليمية ، وبالتشاور غير الرسمي مع الوكالات الأخرى بشأن مصطلحات فهرسة نوعية . وفضلا عن ذلك ، بدأت اليونسكو في أواخر عام ١٩٨٣ عملا مشتركا بين الوكالات لوضع مصطلحات فهرسة نوعية تحت الشبكة العالمية للعلم والتكنولوجيا . ولسوف يساير برنامج عمل اللجنة الاستشارية لتنسيق نظم المعلومات للفترة ١٩٨٤ - ١٩٨٥ هذه التطورات وغيره من أوجه التطور ، في ضوء توجيه المجلس الاقتصادى والاجتماعي (القرار ١٩٨٢/٧١). بأن تقوم اللجنة الاستشارية بـ:

" جمع وتحديث واشاعة مصطلحات الفهرسة المشتركة على المستوى النوعي وتضع معايير مستندة الى الخبرة التقنية للأجهزة والمنظمات والهيئات الملائمة بمنظومة الأمم المتحدة . . . "

٧٧- وتهيئ هذه البرامج المختلفة نقط انطلاق مفيدة لتجديد السعي نحو مصطلحات فهرسة مشتركة ومراقبة ببليوغرافية أفضل لوثائق المنظومة ، بيد أن شدة تنوعها توحي بأن الاحباط قد يصيب مرة أخرى هذه الأهداف . ويمكن لمكتبات المنظومة أن تقدم دعما أساسيا وتمارس ضغطا وتهيئ خبرة تقنية لتحقيق تقدم ذى مغزى في هذا المجال ، وينبغي أن تحظى هذه المهمة بأولوية قصوى لدى الفريق الجديد المشترك بين المكتبات .

Digitized by UNOG Library

٧٨- وينبغي أن تتبع عملية المراقبة والفهرسة الببليوغرافية الأفضل المبادئ الأساسية الموضوعة للبلدان والمنظمات تحت المراقبة الببليوغرافية العالمية ، والتي ينبغي بمقتضاها لكل منظمة أن تختار وتفهرس موادها باستعمال معايير دولية يتفق عليها بين الأطراف بالنسبة لأمور مثل الشكل ونطاق التغطية والدورية وعدد اللغات التي تصدر بها الفهارس والأوصاف الببليوغرافية ، وتحاليل المواضيع وببليوغرافيات خاصة في مجالات معينة . ويمكن أن تكون هذه الفهارس يدوية أو معدة بالحاسب الالكتروني ، رهنا بوضع كل وكالة . بيد أنها ينبغي أن تشكل معا في نهاية الأمر نظاما تعاونيا متسقا قادرا على المزيد من التوسع ومن العمل بالحاسب الالكتروني في المستقبل .

٧٩- واقامة فهم مشترك للمبادئ الأساسية لمصطلحات الفهرسة واستعمالها بين المنظمات ليس بالعملية الهينة . فالوكالات المتخصصة بنوع خاص ملتزمة بمصطلحات الموضوع التي تستعمل بالفعل في ميادينها الخاصة بها . وقد يكون عبء العمل الذى ينطوى عليه الانتقال الى نظام متسق كبيرا ، الا أن المزايا التي تتمخض عن جهد تعاوني حازم ينبغي أن تكون واضحة ويجب ايلاؤها المزيد من الاهتمام . وينبغي أن يعمل الفريق المقترح لمديرى المكتبات بعناية على ايجاد اتفاق في الآراء بشأن المعايير المشتركة التي تستلزم حدا أدنى من التغيير في الاجراءات النوعية الراسخة . وينبغي أن تشترك جميع المكتبات المركزية بالمنظومة وغيرها من الوحدات التي تعد كتالوجات وفهارس مطبوعة في هذا الجهد المشترك ، الى جانب المكتبات المتخصصة في الوحدات التي تنتج قدرا كبيرا من الوثائق .

٨٠- وتبين الخبرة التي توافرت خلال العقود الثلاثة الماضية بوضوح صعوبة هذه المهمة ، فلقد دعت وثيقة سياسة مكتبات الأمم المتحدة لعام ١٩٤٩ الى تنسيق العمل على نطاق المنظومة في مجالي اعداد الفهارس والكتالوجات ، وأنشئت لأول مرة في عام ١٩٦٦ فرقة عمل للفهرسة والتوثيق ، وقد أبرزت دراسة طاقة برنامج الأمم المتحدة الانمائي لعام ١٩٧٠ الحاجة الى هيكل يتسم بمزيد من الثبات وسهولة استرجاع وثائق المنظومة ، وأدت مبادرة لجنة التنسيق الادارية في عام ١٩٧٥ لاستكشاف وسائل تحسين تبادل المعلومات والوصف الببليوغرافي ومصطلحات الفهرسة المشتركة الى انشاء قوة العمل التابعة للجنة التنسيق الادارية ، تلك القوة التي حلت فيما بعد ، ولم يزد قرار المجلس الاقتصادى والاجتماعي ١٩٨٢ (وتوصية المؤتمر الدولي للاتاحة العالمية للمنشورات لعام ١٩٨٢) ، على تكرار الحاجة الأصلية التي لم تتحقق بعد . بيد أن العمل أصبح أكثر ضرورة ، في ضوء " انفجار المعلومات " ، والاستصواب الواضح لمصطلحات مشتركة لتحقيق المراقبة الببليوغرافية لوثائق المنظمة ، وتزايد القلق بشأن المصاعب التي تواجه المستعمل في الوصول الى وثائق منظومة الأمم المتحدة .

٣- تخطيط الموارد البشرية لموظفي المكتبات

٨١- تدل البيانات بشأن التزويد بالموظفين الملخصة في الفصل الثاني - باء على أن المكتبيين بمنظومة الأمم المتحدة ، على مستوى نظار العاملين بالخدمة العامة والمستوى الفني ، يواجهون الكثير من المشاكل ، ومن بينها كونهم جماعة مهنية راكدة . وتتمثل المشاكل الرئيسية في هذا الصدد في أن :

Digitized by UNOG Library

(أ) الأفراد الذين لا تتوافر لديهم خلفية قوية في شؤون المكتبات يعملون كرؤساء للمكتبات على المستوى الفني، ووجود المكتبيين المؤهلين فنيا في وظائف الخدمة العامة، وهناك ٢٦ مكتبة صغيرة (بما يمثل بالضبط ثلث المجموع الكلي البالغ ٧٨) لا توجد بها وظائف فنية على الاطلاق ؛

(ب) ازدياد الارتفاع في المؤهلات الفنية المطلوبة، في ضوء التغير التكنولوجي السريع في ميدان المكتبات وخدمات المعلومات ؛

(ج) عدم وجود معايير مشتركة خاصة بعبء العمل والانتاجية لتساعد في تقييم وتحديد الاحتياجات الملائمة من الموظفين ومستوياتهم ومسؤولياتهم ؛

(د) الأنشطة الضعيفة لتنمية الموظفين وامكانيات التناوب المحدودة ؛

(هـ) وجود هرم عام لمستويات الدرجات يعاني من العبء الشديد على المستويات الدنيا مع وجود فرص محدودة للترقي بالمقارنة بالموظفين في القطاعات الأخرى ؛

(و) وجود الكثير من الوظائف عند المستوى الأدنى غير محددة بوضوح ومبعثرة بين العديد من المكتبات الصغيرة والكبيرة، أي عدم وجود هياكل مكتبات واضحة ومهام وظيفية جيدة التحديد في الكثير من الحالات .

٨٢- وتتناول برامج العمل الحالية للجنة الخدمة المدنية الدولية قضايا السياسة الأساسية لادارة الموظفين بمنظومة الأمم المتحدة مثل التطوير الوظيفي والتعيين والترقية. وحيثما وجدت فوارق كبيرة في احتمالات الترقي بين مختلف المجموعات المهنية، كما هو بالنسبة للمكتبيين، أوصت اللجنة بأن تحاول المنظمات تسوية هذه الفوارق، الى المدى الممكن، عن طريق تخطيط الموارد البشرية لمجموعاتها المهنية واتباع نهج نشط لتنمية الموظفين واستعراض تصميم الوظائف للمواقع الراكدة، وتحليل الشكل العمري للاستدلال على المعدل الذي يمكن أن تنشأ عنده الخلوات في المستقبل. وتحتاج المشاكل التي يواجهها موظفو المكتبات في المنظومة في الوقت الحالي الى أن تعالج بطريقة متضافرة حاسمة من أجل الاستعانة بموظفين من ذوي التأهيل الكامل، وتنظيم عملهم بدقة وحفزهم وضمان استمرار كفائتهم وقدرتهم للمساعدة على تقديم خدمات المعلومات المتطورة التي تحتاجها منظومة الأمم المتحدة في المستقبل .

٨٣- ولما كانت تكاليف الموظفين تبلغ حوالي ٨٠ في المائة من التكاليف الكلية الواردة بالميزانية للمكتبات، فان مشاكل استعمال مورد الموظفين تحتاج الى ايلائها الاهتمام والعمل المتسقين من جانب المسؤولين عن ادارة المكتبات. وهناك حاجة ماسة الى وضع معايير مشتركة للتوظيف وعبء العمل والانتاجية على أن يؤخذ في الحسبان الكامل المؤهلات الفنية المتغيرة وهياكل وانماط التزويد بالموظفين اللازمة للتكنولوجيات الجديدة. وينبغي أن تشكل هذه المعايير الأساس ليس للتشغيل الأفضل للمكتبات فحسب بل ولعمليات التوظيف الصحيحة وتحسين توصيف الوظائف وتصنيفها، ولتطوير وظيفي أكثر تنظيما وتقبلا وعمليات ترقي تقوم على متطلبات المهارة الفنية والمسؤوليات، وزيادة فرص التناوب الوظيفي، والى مراعاة مزيد من الدقة في ملاءمة المؤهلات الفنية مع الوظائف .

Digitized by UNOG Library

٨٤- وينبغي ، بالطبع ، تطوير عملية تخطيط الموارد البشرية المحسنة بالتشاور والاشتراك مع لجنة الخدمة المدنية الدولية وادارات الموظفين وسياسات مختلف المنظمات. بيد أن الفريق الجديد المشترك بين المكتبات يمكن أن يقدم مساهمة كبيرة في هذا الصدد بتناوله لهذه المشكلة على أساس أولوية مستمرة لضمان الاستعمال الأكثر فاعلية للموارد من الموظفين والوصول بالتدريج الى نمط وظيفي أفضل كثيرا للمكتبيين في المنظومة. وعلى سبيل المثال ، يمكن أن ينشئ الفريق قائمة معدة بالحاسب الالكتروني لجميع موظفي المكتبات الذين يعملون بمختلف المكتبات، يستعان بها في ملء الخلوات التي تحدث ولتعزيز فرص التطوير الوظيفي .

٨٥- وكذلك تتطلب سرعة التغيير الفني والتقني في الخدمات المكتبية الحديثة تدعيما مستمرا للكفاءة من خلال الحلقات الدراسية والاجتماعات والمطبوعات الفنية ، وتبادل المعلومات فيما بين جميع أنواع المتخصصين في المكتبات. بيد أن مشكلة عدم توافر تدريب الموظفين وفرص التطور الوظيفي في الوقت الحالي بالنسبة للمكتبيين بمنظومة الأمم المتحدة تزداد حدة بتفتيت هؤلاء الموظفين بين العديد من المكتبات الصغيرة وبضيق الموارد في الميزانية العامة. ومع ذلك ينبغي تنظيم فرص التدريب لمختلف أنواع المتخصصين المكتبيين في المنظومة (معدو الكتالوجات والفهارس والقائمون بالاقتناء والعاملون في المراجع الخ) من أجل مسايرة أفضل الانجازات الفنية في الميدان وأحدث ما وصلت اليه التكنولوجيا .

٨٦- ويمكن انجاز هذا التدريب عن طريق الحلقات الدراسية والمحاضرات وتبادل الموظفين للتدريب أثناء الخدمة وغير ذلك من العمليات التي تجرى تعاونيا لجميع الموظفين في موقع عمل معين ، من خلال تبادل الخبرة والمواد أو عن طريق استخدام التسهيلات الوطنية المحلية. وينبغي الا يتطلب معظم هذه الأنشطة سوى تكاليف قليلة ، حيث يمكن أن يعمل كبار موظفي المكتبات المشاركة كمعلمين أو متخصصين محليين ويمكن الاستعانة بهم على أساس طوعي ويمكن أن يستكشف الفريق المشترك بين المكتبات هذا المجال وكذلك امكانيات انشاء برامج تدريب مشترك كل سنتين بالاشتراك مع ادارات التدريب أو ادارات الموظفين بالمنظمات .

٤- التعاون المحلي

٨٧- وكما يقترح البند السابق ، ربما كانت الجهود المشتركة على المستوى المحلي أبسط أشكال التعاون المشترك بين المكتبات وأكثرها فاعلية من حيث التكلفة ، بسبب قرب وسهولة اقامة الاتصالات الشخصية وعلاقات العمل. وتوجد مجموعة متنوعة من الأشكال الممكنة في هذا الصدد :

(أ) التعاون بين المكتبات في موقع عمل معين ويحقق ذلك أكبر المزايا في جنيف ، حيث توجد ١٣ مكتبة لمنظومة الأمم المتحدة ، من بينها عدة مكتبات من أكبر مكتبات المنظومة. بيد أنه حتى في مدينة لا تضم سوى مكتبتين أو ثلاث مكتبات للمنظومة ، ينبغي استكشاف سبل الجهود المشتركة على أساس مستمر ؛

(ب) والأنشطة المكتبية التعاونية متقدمة بالفعل في بانجكوك. وتعمل مكتبات اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادى والمكتبات المحلية الأخرى والعديد من المؤسسات الوطنية على تعزيز المشاركة في الموارد المحلية من خلال الاشتراك التعاوني

Digitized by UNOG Library

في نظام المعلومات الببليوغرافية للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادى (EBIS) وتوزيع ما يقتنى من المعلومات ومشروع مشترك بشأن قائمة اتحاد للمسلسلات وغير ذلك من الأنشطة. وتدل خبرتهم كذلك على أن التعاون المكتبي المحلي يمكن مده الى المستوى الاقليمي على نحو ذى مغزى : وقد اجتمعت لجنة فرعية للمكتبيين مشتركة بين وكالات الأمم المتحدة مرة على الأقل في السنة في الاقليم الآسيوى لعدة سنوات لتناقش مسائل مثل نظام مشترك للاعارة ما بين المكتبات والمشاركة في مسؤوليات توثيق معينة ويدرس العديد من المراكز الاضافية في الاقليم امكانيات الانضمام الى نظام المعلومات للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادى (EBIS) ؛

(ج) ويعتبر الاقتناء التعاوني للدوريات والكتب والمنشورات والوثائق مثالا على مجهود ممكن هام على المستوى المحلي. اذ ستقوم لجان اقتناء مشكلة من موظفين من المكتبات المشتركة من منظومة الأمم المتحدة بترتيب الشراء المنسق للمواد المتفق عليها واتاحتها لمستعمليها من خلال الاعارة المشتركة بين المكتبات وخدمات الاستنساخ والكتالوجات وقوائم الاقتناء. وبتحاشي الازدواج ، ويمكن أن تحرر هذه العملية الاعتمادات والموظفين والحيز في كل مكان لاقتناء مواد أخرى ، وجعلها في خدمة مستعمليها مع مجموعات أفضل في نطاق نفس مجموع موارد الميزانية ؛

(د) وثمة امكانية كبيرة كذلك في التعاون ما بين منظومة الأمم المتحدة ومكتبات البلدان المضيفة في عدد من المجالات ، لاسيما الاعارة ما بين المكتبات. ويمكن أن تساعد هذه الأنشطة في تعزيز مجموعات كل من المكتبات وتحسين سياساتها للاقتناء ؛

(هـ) ومن ناحية أخرى ، لا يتوافر لبعض المكتبات الاقليمية أو المتخصصة أو وحدات المعلومات في الأقاليم النامية مكتبات وطنية أو جامعية متطورة للتعاون معها ، والواقع أنها مدعوة ألا تقصر خدمتها على موظفي الأمانة فحسب بل تخدم كذلك المنظمات الاقليمية الفرعية والبعثات الدبلوماسية وأساتذة الجامعات وطلبتها والموظفين الحكوميين والبحاث الزائرين. وينبغي أن تدرس المنظمات تعزيز هذه المكتبات لتشجع الدعم الحفزى للبرامج التنظيمية التي يمكن أن تقدمها .

٥- برامج الأشكال المصغرة

٨٨- من الأمثلة الجيدة على جانب تقني من العمليات المكتبية ذات الامكانية على التعاون المشترك ما بين الوكالات زيادة استعمال الأشكال المصغرة (عملية استنساخ المواد المطبوعة في حجم مصغر تصغيرا كبيرا) لاسيما الميكروفيش (صحائف من الميكروفيلم تحتوى على صفوف لسور مصغرة لصفحات المادة المطبوعة) . وكما أوردنا من قبل ، يتزايد استعمال مكتبات المقار الرئيسية لمنظومة الأمم المتحدة لهذه الوسيلة .

٨٩- وكان لدى الأمم المتحدة برنامج أشكال مصغرة قديم العهد ، لكن اصابه التعويق من جراء ضيق نطاق تغطية الوثائق والاعلان والفهارس. ومع ذلك ، يتزايد الترحيب بهذا البرنامج ، كلما أدركت المكتبات الوطنية مشاكل الحيز الخطيرة ، وتزايد تقبل الناس لنفع الأشكال المصغرة وقيمة برامج الأشكال المصغرة جيدة التنظيم والمفهرسة (وبالتالي يسهل

Digitized by UNOG Library

تجهيزها واستعمالها) وبناء عليه قامت الأمم المتحدة في عام ١٩٨٠ باجراء دراسة استقصائية على ٥٠٠ مكتبة على نطاق العالم عن اهتماماتها المحددة وحاجتها الى وثائق الأمم المتحدة في شكل مصغر .

٩٠- وقد رد أكثر من ٢٠٠ مكتبة على الاستبيان وأبدت اهتماما كبيرا بالحصول على مجموعات كاملة من الوثائق الحالية والسلاسل القديمة والمواد الاحصائية لاسيما الوثائق المستنسخة في الشكل المصغر . ومن أكثر الأمور تشجيعا في هذا الصدد أن المكتبات أعربت عن اهتمام في الانضمام الى كونسورتيوم مؤسسات يكفل وجود سوق مضمونة لوثائق الأمم المتحدة باللغة الانكليزية في شكل مصغر ، وأنها مستعدة للمساهمة بتمويل كبير لهذا البرنامج . وسوف يتيح ذلك للمشتركين أن يتقاسموا التكاليف وكلما زاد المشتركون كلما انخفضت التكاليف التي تعود على كل منهم.

٩١- وكما تقترح هذه الدراسة الاستقصائية يمكن أن يصل برنامج تعاوني للأشكال المصغرة الى أعداد أكبر من مستعملي وثائق المنظومة بشكل أكثر شمولا وبطريقة أكثر فاعلية من حيث التكلفة مما هو عليه الحال في الوقت الحاضر. وتحويل وثائق المنظومة على نطاق واسع الى الأشكال المصغرة ومن ثم نشر الوثائق بالشكل المصغر في نهاية الأمر ، يمكن أن يساعد مكتبات المنظومة وخارج المنظومة على كل المستويات على حل الكثير من مشاكل الميزانية والحيز وغير ذلك من المشاكل المتعلقة بالاحتفاظ بمجموعات وثائق منظومة الأمم المتحدة . وينبغي أن يولي الفريق المشترك بين المكتبات اهتماما جادا بدراسة انتاج الأشكال المصغرة داخليا باستعمال الوسائل الالكترونية الحديثة ، وبالاستعمالات التعاونية الأخرى للأشكال المصغرة .

٦- مكتبات الايداع

٩٢- وهناك فرصة هامة أخرى لتوسيع "المدى" الذى يمكن أن تبلغه مواد منظومة الأمم المتحدة الى المستعملين حول العالم ، عن طريق الاستخدام الأكثر فاعلية لمكتبات الايداع التابعة للمنظومة التي أقامتها بشكل أو بآخر جميع الوكالات والمنظمات الرئيسية التابعة لمنظومة الأمم المتحدة تقريبا . ومن الناحية النظرية ، يعمل هذا النظام على نشر المعلومات عن مقاصد المنظومة وأنشطتها على نطاق العالم ، عن طريق اتاحة منشوراتها وفي بعض الحالات اتاحة وثائق أخرى للمكتبات الوطنية حيث تحفظ في نظام وتتاح بدون مقابل لمن يهتم بها من المستعملين . وحجم الشبكة الحالية يثير الاعجاب. ويبين تحليل أجرته وحدة التفتيش المشتركة لدليل بيانات المجلس المشترك بين المنظمات لنظم المعلومات لعام ١٩٨٠ أن ١٨ مكتبة مركزية تقوم بنشر مواد لما متوسطة حوالي ٢٠٠ مكتبة لكل منها (بمجموع ٧٠٨ مكتبة مختلفة) . وتقع هذه المكتبات في ١٤٨ بلدا مختلفا في جميع الأقاليم: افريقيا (١٠١ مكتبة) ، آسيا والمحيط الهادى (١٢٤) ، أوروبا الشرقية (٧٠) ، أمريكا اللاتينية والوسطى (٩٩) ، أمريكا الشمالية (٩٦) ، غرب آسيا (٣٣) ، أوروبا الغربية (١٨٥) .

٩٣- بيد أن الواقع أن البيانات التي قدمتها المكتبات عن نظم مكتباتها للايداع توحي بأن هذه الشبكات لا يحافظ عليها بشكل طيب. اذ لا يقوم سوى القليل من المكتبات بزيارات منتظمة لمكتبات الايداع أو يقدم اليها التعليمات والتدريب اللازم بشأن الاستعمال الفعال للمواد المرسلة اليها . وقد كشفت التغذية العائدة المتفرقة الآتية من مكتبات الايداع في

Digitized by UNOG Library

السنوات الأخيرة عن وجود مشاكل عامة في المجالات التالية: التأخير الكبير في استلام وثائق منظومة الأمم المتحدة والفهارس المتعلقة بها، التغطية غير المؤكدة وسياسات واجراءات الاقتناء (لاسيما الاضطراب بشأن المواد التي توزع تلقائيا والمواد التي يجب على مكتبات الايداع أن تشتريها تجاريا)، وتعقيد التوثيق، الذى يجعل من الصعب الادارة والاستعمال بدون توجيه ملائم ومساعدة من المنظمة المصدرة من منظومة الأمم المتحدة. ويأتي في المقدمة من الأهمية، ان الوثائق التي ترسل انما هي خليط من ترتيبات مختلفة من التوزيع المجاني ودفع جزء من الثمن والثمن بالكامل تبعا لمختلف المعايير. بيد أنه لم يجر سوى تحليل قليل، ان كان أجرى تحليل أصلا، بشأن ما اذا كانت هذه الوثائق المعانة تستعمل فعلا وأنها تستحق التكاليف التي أنفقت في جمعها وأرسالها.

٩٤- وبسبب عدم توافر المعرفة عن الفاعلية الحقيقية لشبكات الايداع هذه بالنسبة لما يكمن فيها من الامكانية الكبيرة كقنوات توزيع على نطاق العالم لمعلومات منظومة الأمم المتحدة، يرى المفتشون ضرورة أن يقوم الفريق المشترك بين المكتبات بنفسه أو يعهد لآخرين بدراسة خاصة مشتركة لمكتبات الايداع. وينبغي أن تتناول هذه الدراسة الشروط التي تمنح بمقتضاها صفة الايداع، وأنواع المواد التي ترسل ونطاقها، والتكاليف الكلية للتوزيع المجاني وغيره من التوزيع، وانماط اتفاقيات التبادل والبيع، واستخدام الأشكال المصغرة للمواد ازاء النسخ الكاملة (طبق الأصل)، والاتجاهات في نمو مكتبات الايداع خلال العقد الأخير، والمساعدة والاشراف المقدمين لتشغيل الشبكات. وينبغي قبل كل شئ، اجراء تقييم لمدى فاعلية عمل الشبكات في تلبية احتياجات المستعملين، وينبغي أن تؤدى نتائج التقييم الى اجراءات لتحسين تنسيق وتشغيل شبكات مكتبات الايداع على أساس نطاق منظومة الأمم المتحدة.

٩٥- وثمة شكل هام آخر من "مد الخدمات للمستعملين"، لا ينال الآن تشديدا سوى في منظمة الصحة العالمية وان كان يستحق الدراسة من المنظمات الأخرى أيضا، هو التعاون التقني مع المكتبات ذات الصلة في البلدان النامية. اذ تقدم منظمة الصحة العالمية، بمقتضى برنامجها لخدمات المطبوعات الصحية، الى مكتبات العلوم الصحية في دولها الأعضاء التعليم والتدريب للقوى العاملة بالمكتبات الطبية ولمستعملي هذه المكتبات، والمشاركة في الموارد وتكوين الشبكة، والأنشطة الببليوغرافية. وتتركز عمليات البرنامج في مكتبات المكاتب الاقليمية لمنظمة الصحة العالمية وفي الدول الأعضاء، بينما تقوم مكتبة المقر الرئيسي ودائرة المطبوعات الصحية بمهمة تنسيق التصميم والتخطيط.

٧- مراكز الاعلام

٩٦- لاحظ تقرير لوحدة التفتيش المشتركة في عام ١٩٨١ عن تنسيق أنشطة الاعلام لمنظومة الأمم المتحدة (A/36/218 المؤرخ في ٢٣ نيسان/أبريل ١٩٨١) أن المنظومة كان لديها في ١٩٧٧ - ١٩٧٨ حوالي ١٤٨ مكتب اعلام في ٧٤ مدينة حول العالم، وأنها انفقت حوالي ٥٢ مليون دولار على مجموع الأنشطة الاعلامية في عام ١٩٧٩. وتقدم هذه المراكز بوجه عام المنشورات والمواد السمعية البصرية وغير ذلك من الخدمات للصحافة والجمهور المحليين. وعلى الرغم من عدم دقة البيانات على نطاق المنظمة، الا أن الأرقام السالفة قد زادت بدون شك منذ ذلك الحين. والأمم المتحدة، التي تمثل الشطر الأكبر في هذا المقام، لديها في الوقت الحالي

Digitized by UNOG Library

أكثر من ٦٠ مركزا (مراكز الأمم المتحدة للاعلام) تغطي حوالي ١٥٠ بلدا على نطاق العالم، بكل منها مدير فني وعدد من الموظفين المحليين يبلغ ٦ في المتوسط .

٩٧- ولقد وجدت وحدة التفتيش المشتركة في تقرير مراكز الأمم المتحدة للاعلام لعام ١٩٧٩ (A/34/379 المؤرخ في ١٤ أيلول /سبتمبر ١٩٧٩) أن مكتبات المراجع كانت أساسية لعمل هذه المراكز وكان يعتمد عليها الطلبة والمدرسون والباحثون والجماهير المحلية . بيد أن المكتبات كانت بصفة عامة صغيرة ومكتظة وكانت ممتلكاتها غير وافية بسبب بطء التوزيع والاعتمادات المحدودة ، وكانت عملية استرجاع المعلومات سيئة أو تفي بالكاد ، وكثيرا ما كانت تفتقر الى الفهارس والأدلة ، كما كانت معدات الدعم الأساسية محدودة . ومن أهم ما يذكر في هذا الصدد أن موظفي الخدمة العامة المحليين الذين يبلغ عددهم حوالي ٥٠ فردا القائمين بخدمة المراكز كمساعدى بحاث كانوا يقدمون خدمات قيمة بصفة عامة ، بيد أن قلة منهم هي التي كانت مؤهلة فنيا أو تلقت أى تدريب بالأمم المتحدة في الأعمال الهامة من توجيه الباحثين الى المصادر أو المعلومات ذات الصلة بالأمم المتحدة .

٩٨- وقد أبلغ موظفو ادارة الاعلام بالأمم المتحدة المفتشين أنه منذ عام ١٩٧٩ تلقى ٢١ من الـ ٥٦ مكتبيا بمراكز الأمم المتحدة للاعلام فترات تدريبية تتراوح ما بين أسبوع وأسبوعين ، وفي كانون الأول /ديسمبر ١٩٨٣ حضر ١٦ من مساعدى المراجع العاملين بهذه المراكز حلقة دراسية لمدة أسبوع في بانجوك أدارها موظفون من المقر الرئيسي بالأمم المتحدة وموظفون من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادى واللجنة الاقتصادية لغرب آسيا والمكاتب الاقليمية لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة ومنظمة الأغذية والزراعة . وأصدرت ادارة الاعلام عدة مئات من النسخ من دليل يتكون من ١٨٠ صفحة لتداول وثائق الأمم المتحدة لاستعمال المكتبيين بمراكز الاعلام بالأمم المتحدة وغيرهم ، وترجو أن يتمكن الكثير من المكتبيين بهذه المراكز من أن يعززوا مركزهم الوظيفي بالانتقال الى فئة الموظف الوطني الجديدة التي أنشئت الآن لمساعدى الاعلام والمراجع بهذه المراكز. وتعتقد ادارة الاعلام أن الخطوات السالفة ، بالاضافة الى المعايير القياسية جديدة لتوظيف المكتبيين قد حسنت الى حد كبير من المستوى الفني لموظفي مكتبات مراكز الأمم المتحدة للاعلام .

٩٩- ويرى المفتشون أن اتخاذ مزيد من الخطوات يمكن أن يساعد على تعزيز هذا المكون من شبكة مكتبات المنظومة وقدرتها على تلبية احتياجات المستعملين ، سواء لمراكز الأمم المتحدة للاعلام أو مراكز اعلام المنظمات الأخرى . وينبغي أن تدرج مراكز الاعلام في الأنشطة المكتبية التعاونية بمواقع العمل المحلية حيثما أمكن ذلك ، مثل الاقتناء ، والاحتفاظ بالمواد ، والتدريب ، وتبادل الخبرة . وينبغي أن تدرس المنظمات احتياجات المكتبيين العاملين بالمراجع في مراكز الاعلام في برامجها لتدريب الفنيين بالمكتبات وأن تضمن أن يكون موظفو مراكز الاعلام على دراية بالخدمات التي تقدمها مكتبات الايداع المحلية للمنظمات. كما ينبغي دراسة امكانيات تحسين مجموعات مكتبات مراكز الاعلام وتخزينها وسهولة استعمالها وذلك في مشروع الأشكال المصغرة الذى نوقش من قبل . وفي كل من هذه المجالات فضلا عن القضايا الواسعة لمكتبات الايداع يمكن أن يتعامل الفرق الجديد المشترك بين المكتبات مباشرة مع هيئة التنسيق المشتركة بين الوكالات لبرامج اعلام المنظومة ولجنة الاعلام المشتركة للأمم المتحدة .

Digitized by UNOG Library

٨- البرامج التي تدعمها اليونسكو

١٠٠- لدى اليونسكو منذ وقت طويل الكثير من البرامج المتعلقة بانشاء نظام مكتبات دولي يستجيب لاحتياجات المستعملين. ويتضمن مشروعها للبرنامج والميزانية للفترة ١٩٨٤-١٩٨٥ أنشطة ذات صلة تحت البرنامج الرئيسي الثالث للمواصلات في خدمة الانسان وفي البرنامج السادس-٣ بشأن البحوث والتدريب والتعاون الدولي في المجالات الرئيسية في العلم والتكنولوجيا. ويتضمن برنامج اليونسكو الرئيسي السابع، بشأن نظم المعلومات والوصول الى المعرفة، بوجه خاص، برامج عن تحسين الوصول الى المعلومات (التكنولوجيات الحديثة، والتوحيد القياسي لنظم المعلومات وترابطها)، وعن الهياكل الأساسية والسياسات والتدريب اللازمة لتجهيز المعلومات المتخصصة ونشرها، وعن ادخال تحسينات على نظم المعلومات والتوثيق باليونسكو والخدمات كذلك.

١٠١- وقد أدى مؤتمر حكومي دولي عقد في عام ١٩٧١ لانشاء نظام عالمي للمعلومات العلمية (UNISIST) الى برنامج مستمر لهذا النظام، ضمّن فيما بعد في البرنامج الأوسع للمعلومات العامة، لتحسين أدوات ترابط النظم ونقل المعلومات ولتطوير سياسة المعلومات والشبكات والقوى العاملة والمؤسسات العلمية، بما فيها المكتبات. وقد أوردنا من قبل دعم اليونسكو للبرامج الدولية الهامة للمراقبة الببليوغرافية العالمية والاتاحة العالمية للمنشورات كما تقدم اليونسكو أيضا خدمات استشارية. ودراسات وغير ذلك من وسائل الدعم بصفة مستمرة لمساعدة الدول الأعضاء في تطوير خدمات المكتبات والمعلومات وتحسين وصول المستعمل الى الوثائق والمعلومات، والمساعدة الى جميع أنواع المكتبات الوطنية، وكذلك برنامجا في ادارة السجلات والمحفوظات، وتدريب موظفي المعلومات ومستعملي المعلومات.

١٠٢- ويبدو أن البرامج التي تدعمها اليونسكو كانت ذات تأثير هام على تطوير نظم المكتبات على نطاق العالم وأنها زادت من تدعيم العلاقات والتعاون بين المكتبات. وتم انجاز الكثير من الأمور الهامة والمفيدة أو شرع فيها في البلدان والأقاليم المختلفة مثل الخطوات التي اتخذت تحت برنامجي المراقبة الببليوغرافية العالمية والاتاحة العالمية للمنشورات لتحسين المراقبة الببليوغرافية وخدمات الاعارة بين المكتبات أو الخطط لانشاء نظم معلومات اقليمية. بيد أنه لا يبدو حتى الآن أن هذه البرامج تضمنت مكتبات منظومة الأمم المتحدة التي استمرت الى حد كبير في ممارسة أنشطتها المتفرقة بعيدة عن هذا الاطار المكتبي الدولي المتطور.

١٠٣- وثمة برنامج فرعي جار لليونسكو (السابع - ١ - ٣) تحت برنامج المعلومات العامة يعالج التعاون على النطاقين الاقليمي والمشترك بين الاقاليم بين الدول الأعضاء ومع المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة في تبادل وتدفق المعلومات. وسوف يعمل أحد مكونات هذا البرنامج الفرعي على التوفيق بين عمليتي تجهيز المعلومات ونقلها في منظومة الأمم المتحدة وانشاء نظم معلومات متسقة، تعمل جزئيا من خلال اللجنة الاستشارية لتنسيق نظم المعلومات. ويمكن أن يقوم ممثل اليونسكو في الفريق الجديد المشترك بين المكتبات بدور اتصال هام لتيسير الروابط المحسنة بين أنشطة مكتبات منظومة الأمم المتحدة والكثير من مجالات البرنامج ذات الصلة المذكورة أعلاه. ويمكن أن يتيح هذا التبادل والارتباط الواضحان لمكتبات المنظومة أن تقدم اسهاما هاما للبرامج التي تدعمها اليونسكو، ويجعلها تفيد أيضا من الخبرة والأفكار والاتصالات والمشاريع المنبثقة عن أنشطة اليونسكو هذه.

Digitized by UNOG Library

٩- منظمات المكتبات الدولية

١٠٤- وثمة مكون أخير هام في بناء شبكة أكثر شمولا لأنشطة مكتبات منظومة الأمم المتحدة ، وتوسيع " مدى " وصول معلومات المنظومة الى شبكة المكتبات الدولية ، هو وجود علاقات أقوى مع الجمعيات مثل الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات ، والاتحاد الدولي للتوثيق ورابطة المكتبات الدولية . ولقد أبدى بعض موظفي منظومة الأمم المتحدة نشاطا ملحوظا في تلك المنظمات على أساس فردي طوال سنوات عديدة ، بيد أنه يبدو أن معظم موظفي المكتبات ، لاسيما في المكتبات الصغيرة ، لا يعلمون سوى النذر اليسير عن تلك المجموعات الفنية الهامة .

١٠٥- وتكتسب هذه الجمعيات أهمية خاصة بالنسبة للمبادرة الرئيسية التي قامت بها : فبد لا من مجرد التأمل العام بشأن جدوى قضية الوثائق التي أثارت اهتمام المجلس الاقتصادي والاجتماعي والجمعية العامة طوال العشرين سنة الماضية ، حاولت بالفعل أن تحدد الفوائد التي تحققت والتحسينات اللازمة في هذا الميدان . وفي ندوتين دوليتين عن التوثيق الدولي عقدتا في جنيف ١٩٧٢ وبروكسل ١٩٨٠ ، تحت اشراف الجمعيات المذكورة أعلاه ومعهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث ، قدمت ونوقشت مجموعة واسعة من ورقات العمل والدراسات الأفرادية والتحاليل وخلاصات الخبرة من قبل كل من المنتجين والمستعملين عن المصادر والاقتناء والتنظيم والاستعمال بصدد الوثائق الدولية .

١٠٦- وركزت ندوة عام ١٩٨٠ بصفة خاصة ، على :

(أ) تحديد نوع وطبيعة مستعملي الوثائق الدولية ؛

(ب) مقترحات بشأن تحسين الاستعمال عن طريق زيادة " التقبل " من جانب المستعملين المحتملين ؛

(ج) زيادة " انتقائية " الاستعمال ، بما في ذلك أهمية ارضاء مجموعات خاصة من المستعملين في البلدان النامية ؛

(د) محاولات جديدة لقياس الأثر والتأثير الفعليين للوثائق الدولية ؛

وقد مست الندوة مجموعة من التوصيات الى لجانها الدائمة وبوجه عام بالنسبة للاجراءات اللازمة لتحسين انتاج وتنظيم واستعمال الوثائق الدولية .

١٠٧- وقد جمعت كلتا هاتين الندوتين ما بين ممثلي الكثير من مكتبات منظومة الأمم المتحدة وغيرهم من أعضاء مجتمع المكتبات الفني على نطاق عام . بيد أن منظومة الأمم المتحدة لم تتمكن بعد من التجاوب مع اهتمام مجتمع المكتبات الدولي ودعمه على النحو الصحيح لتحسين الوثائق الدولية . ويبدو ، مرة أخرى ، أن السبب يكمن في الطبيعة المفككة لمكتبات منظومة الأمم المتحدة وعدم وجود أنشطة تعاونية لها . ويمكن أن يهيئ الفريق الجديد المشترك بين المكتبات " مركز الاتصال " اللازم للجهود الأكثر تنظيما لتحسين فعالية وثائق المنظومة ، وللاسهام بشكل أكثر مباشرة وانتاجية في الانشاء التدريجي لنظام مكتبات دولي شامل .

Digitized by UNOG Library

باء - تحسين الادارة

١٠٨- يحتاج نهج النظم للخدمات المكتبية الحديثة الى تغييرات أساسية في ادارة المكتبات. اذ ينبغي أن تصبح المكتبات ذاتها " موجهة نحو النظم " من خلال جهود موازية لتدعيم الروابط مع الوحدات والمنظمات ذات الصلة وفي نفس الوقت أيضا استحداث دورة كاملة من عمليات وبرامج الادارة الداخلية .

١- الهيكل والروابط المنهجية

١٠٩- ينبغي أن يكون الهيكل العام للمكتبة في أي منظمة هو أكثر الهياكل كفاءة وفاعلية في خدمة المستعملين. وكثيرا ما يكون من الأفضل دمج المكتبات الصغيرة المتخصصة في نفس الموقع في مكتبة مركزية أكبر ، نظرا لأن كثرة المكتبات الصغيرة يمكن أن يؤدى الى الاستعمال غير المرن والمفكك للموارد من موظفي المكتبات مع بعض الازدواج الذى لا مناص منه للمواد . ومن ناحية أخرى ، يمكن أن تؤدى التكنولوجيات الجديدة في مجالي المعلومات والمواصلات ، لاسيما الاستعمال الذى يتسع بسرعة للحاسبات الالكترونية الصغرة والحاسبات الالكترونية الشخصية الى أشكال جديدة من الهياكل اللامركزية للمكتبات وأن كانت مترابطة كجزء من نظم معلومات متكاملة تعمل بالحاسب الالكتروني .

١١٠- وينبغي عدم الاقدام مطلقا على اقامة مكتبات جديدة دون أن يحدد على وجه الدقة مدى الاحتياج الى الوحدة الجديدة وما اذا كانت الخدمات المركزية القائمة يمكن تعديلها أو تعزيزها لمعالجة المجال بفاعلية. اما اذا تحددت ضرورة انشاء مكتبات متخصصة جديدة فينبغي أن تدعمها المكتبات المركزية بالتدريب والتجهيز والاقتناء وغير ذلك من الخدمات اللازمة لضمان حسن سير العمل في النظام ككل . ومن ناحية أخرى ، ينبغي أن تعمل أى مكتبة متخصصة في تعاون تام مع الوحدات الأخرى لنظام مكتبات المنظمة ، بدلا من اختزان مجموعتها والمضي في طريق وحدها . وعندما يختار بديل مكتبة مركزية بدلا من اقامة مكتبة متخصصة جديدة ، يكون على المكتبة المركزية التزام ثابت بأن تستجيب استجابة تامة لخدمة الوحدة المعنية وتلبية احتياجاتها من المعلومات .

١١١- وأشد التنظيمات حاجة الى ترشيد مكتباتها ووحداتها لخدمة المعلومات وتحقيق تكاملها الفعال هي الأمم المتحدة. فهي تشكل أكثر من النصف (٤٤ من ٧٨) من مكتبات المنظومة في الدراسة الاستقصائية التي قامت بها وحدة التفتيش المشتركة كما يتبعها أيضا الكثير من الوحدات الأخرى للمعلومات والمراجع والتوثيق . وتجرى عملية التنسيق المكتبي في الأمم المتحدة على عدة مستويات :

(أ) تتولى مكتبة داج همرشيلد في نيويورك مسؤولية المقر الرئيسي (بمقتضى ST/SGB/152 المؤرخ في ٤ آذار/مارس ١٩٧٦) لاستعراض الاقتراحات بشأن المجموعات الجديدة والتوسعات ، ووضع الجداول الزمنية للاحتفاظ أو دمج المجموعات ، ووضع معايير للخدمة ، وتقديم النصيحة بشأن الاقتصاد والفاعلية في الخدمات المكتبية . ولقد أمكن احراز بعض النجاح في ترشيد الخدمات في السنوات الأخيرة ، بيد أن مجرد عدد مكتبات الأمم المتحدة في نيويورك (أكثر من ٢٠) يبين مدى التحدى في هذا الصدد .

Digitized by UNOG Library

(ب) وفي جنيف ،ثارت مشاكل خطيرة في مجال التعاون بين المكتبات (انظر الفرع باء ٥ - ٤ فيما بعد) .

(ج) وفي فيينا ،أد مجت المكتبات القائمة من قبل في مكتبة واحد ة بالمركز الد ولـــي الجد يد بفيينا تقوم بتشغيلها الوكالة الد ولية للطاقة الذ رية كمكتبة وحيد ة مشتركة بين المنظمات. واذ أخذ ت اليونيد و تصبح وكالة متخصصة فلسوف يحتاج الأمر الى مزيد من تطوير الترتيبـــات التشغيلية والتنسيقية ما بين الوكالة الد ولية للطاقة الذ رية واليونيد و ووحد ات الأمم المتحـــد ة المعنية .

(د) وبعض اللجان الاقليمية بالأمم المتحد ة تميل هي الأخرى الى أن تكون لد يها تجمعات من المكتبات وخد مات المعلومات ذ ات الصلة بمقارها الرئيسية ،بما في ذ لك المكتبات الست لد ى اللجنة الاقتصاد ية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهاد ى .

١١٢- وفضلا عن ترشيد العلاقات المكتبية ،تحتاج المكتبات الى ضمان أنها تنسجـم تماما مع نظام المعلومات العام لمنظماتها ،والى دعم وتعزيز التشغيل الفعال لهذ ا النظـام بقـــد ر الامكان. وقد أورد دليل نظم معلومات الأمم المتحد ة الصاد ر عام ١٩٨٠ عن المجلس المشترك بين المنظمات لنظم المعلومات ،قائمة مشوشة بحوالي ٣٥٠ من المكتبات والنظم الببليوغرافيـــة ومراكز الاحالة ومكاتب تباد ل المعلومات، ومراكز تحليل المعلومات ومصارف البيانات. وتقوم جميع هذ ه الوحد ات بجمع ونشر المعلومات أو تحليلها أو بانشاء سجلات ومنشورات، وجميعها تقـد م خد مات للجمهور العام أو الفئات المتخصصة . بيد أنه لا يوجد ضمان بأن تقوم بذ لك على نحو منسق أو فعال .

١١٣- وكما ناقش الفرع السابق ،ينبغي للمكتبات أيضا أن تشد د على التعاون مع المكتبـــات الأخرى بمنظومة الأمم المتحد ة ومع المكتبات الوطنية ومكتبات الايد اع ومع برامج اليونسكو في هذ ا الصد د ومع منظمات المكتبات الد ولية . وينبغي أن تشكل المشاريع التعاونية والتد ريب وتباد ل الخبرة والأفكار مع جميع هذ ه المجموعات ومن خلال الفريق الجد يد المشترك بين المكتبات عنصرا هاما ومحد د ا في برامج العمل الد اخلي لكل مكتبة ،كبيرة كانت أم صغيرة .

١١٤- وكذ لك تبرز المجالات الكثيرة للتكنولوجيا الجد يد ة الحاجة الى تباد ل المعلومات بشكل مستمر فيما بين المكتبات. وتنشر اللجنة الاستشارية لتنسيق نظم المعلومات رسالة اخبارية كـــل شهرين عن التطورات الجد يد ة في مجالي التنسيق بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات ، وهي نشرة ينبغي أن تنتفع بها جميع مكتبات المنظومة اذ ا لم تكن تتلقاها بالفعل . وفضلا عـــن ذ لك نشرت مكتبة المقر الرئيسي للأمم المتحد ة في أواخر السبعينات رسالة اخبارية للمكتبـــات المشتركة في فرقة العمل المعنية بفهرسة الوثائق التابعة للجنة التنسيق الاد ارية ،بيـــد أن هذ ه النشرة توقفت حين حلت فرقة العمل . وقد يجد ر اعاد ة انشاء هذ ه الرسالـة الاخباريـــة تحت رعاية الفريق الجد يد المشترك بين المكتبات ،كمنشور يخصص بشكل أكثر تحد يد ا لقضايـــا التعاون والتكنولوجيا والاد ارة لمكتبات منظومة الأمم المتحد ة .

٢- الاد ارة الد اخلية المعززة

١١٥- تحتاج مكتبات منظومة الأمم المتحد ة الى انشاء اد ارة د اخلية أقوى . وبينما اتخـــذ ت جميع المكتبات الكبرى تقريبا خطوات في هذ ا الاتجاه ،الا أن المكتبات الصغرى الكثيرة لـــم

Digitized by UNOG Library

تفعل كثيرا في هذا الصدد . وهذا الأمر يعطي انطباعا عاما باتباع نهج سلبي عشوائي بصدد مجموعات المكتبات، بدلا من التشديد الايجابي القوى على تقديم أفضل خدمات مكتبية ممكنة .

١١٦- ويبدأ ضعف الادارة الحالي بالأهداف التي توجه عمل المكتبات. ونصف المكتبات فقط هي التي لديها بيانات رسمية بالأهداف ، والكثير من هذه البيانات يكتنفه الغموض الشديد وينحو نحوا تقليديا يدل على أنها وضعت منذ سنوات عديدة . ومن ناحية أخرى ، نجد أن أهداف المكتبة المشتركة للجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية/ معهد أمريكا اللاتينية للتخطيط الاقتصادى والاجتماعي ، على سبيل المثال ، تعبر عن نهج أكثر دينامية وموجه للبرنامج :

" لتقديم مكتبة عاملة متخصصة لتلبية احتياجات برنامج عمل اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومعهد أمريكا اللاتينية للتخطيط الاقتصادى والاجتماعي : أى يكون التشديد على الخدمة والجدوى المباشرة " .

١١٧- والأهداف بالطبع لا تزيد على كونها بيانا بالمقاصد ، ويكمن المحك الحقيقي في الطريقة التي تحقق بها هذه الأهداف . ويعتقد المفتشون أن الدور الممكن الهام الذى تقوم به المكتبات في تعزيز خدمات وأنشطة المعلومات بالمنظمات يتطلب تشديدا أكثر على الادارة . فالمكتبات - حتى أصغر المكتبات التي لا يوجد بها سوى موظف واحد - تحتاج الى الدراسة الفاحصة والعمل المستمر لتحسين الخدمات التي تقدمها .

١١٨- ومن المهام الأساسية في هذا الصدد وضع وتطبيق معايير لعبء العمل : بالنسبة لعمل الكتالوجات والفهارس واستعمال تكنولوجيات معينة (مثل الميكروفيش) . ولقد قامت اليونسكو والمنظمة الدولية للتوحيد القياسي بالفعل بوضع عدد كبير من هذه المعايير على المستوى الدولي وينبغي قبولها أو تكييفها لمكتبات منظومة الأمم المتحدة . وقد رأى الكثير من المكتبات الصغيرة أن حجمها يعفيها من الحاجة الى دراسة المعايير وبيانات عبء العمل . بيد أنه في حين ينبغي ألا تصبح المعايير فكرة مستحوذة ، الا أنه يتعين أن يكون لدى كل مكتبة معرفة واضحة بالمعايير المشتركة وأن تستخدمها على النحو الملائم داخل نطاق عملياتها، بحيث تستغل مواردها الشحيحة من الموظفين أفضل استغلال للنهوض بأكثر المهام مغزى وضمان القيام بها بفاعلية .

١١٩- وكذلك توجد معايير أوسع لتشغيل المكتبات وتزويدها بالموظفين ، وتستحق الدراسة المتمعنة كدليل لكل المكتبات . فمثلا ، تتضمن معايير المكتبات المتخصصة التي استعملتها كل من الدول الأعضاء المتقدمة والنامية ما يلي :

(أ) يكون بكل مكتبة موظف فني واحد على الأقل (وثلث مكتبات منظومة الأمم المتحدة لا يستوفى هذا المعيار) .

(ب) يجب أن تتوافر لدى المكتبيين المؤهلات الكافية في مجال المكتبات للاعتماد الفني (الوطني) (كثير جدا من المكتبيين في مكتبات المنظومة لا يستوفون هذا الاختبار)

(ج) ينبغي أن تكون أهداف المكتبة واضحة ومكتوبة وأن تراجع وتنقح بشكل دورى ، وأن تتضمن وصفا وظيفيا لما يلزم اجراؤه لبلوغ هذه الأهداف (كما أوضحنا من قبل ، معظم أهداف مكتبات المنظومة اما غامضة أو لا وجود لها أصلا) .

Digitized by UNOG Library

(د) ينبغي أن يذهب ستون في المائة من مجموع ميزانية المكتبة لمواجهة الرواتب، و ٢٥ في المائة للاقتناء (يبد و أن مكتبات المنظومة ككل تتجاوز كثيرا هذا المستوى، حيث يستخدم ٨٠ في المائة تقريبا من الميزانيات للرواتب وحدها)؛

(هـ) وللتحقق من مدى كفاية الموظفين وعبء العمل، تحفظ احصائيات لجميع الخدمات، على أن تصدر بانتظام تقارير للادارة عن عمل المكتبة.

(هناك مجال مشكلة آخر بالمنظومة، انظر الفرع ٣. فيما بعد)

١٢٠- وثمة مجال ثان يحتاج الى التشديد هو "مدى الوصول" ليس الى المكتبات وخدمات المعلومات الأخرى فحسب كما ناقشنا من قبل، بل الى مستعملي المكتبة المعنية. أما الافتراض السلبي بأن المستعملين يعرفون بالفعل ما تقدمه المكتبة وأنهم سوف يعربون عن احتياجاتهم عندما تنشأ فقد يؤدي الى سوء الفهم من كلا الجانبين، ويلحق الضرر بالعمليات المكتبية التي يجد المستعملون أن صلتها تتناقص باستمرار باحتياجاتهم وينبغي أن يكون لدى كل مكتبة (بما يتناسب مع نطاق عملياتها) مزيج منتظم ومنظم من الدراسات الاستقصائية الرسمية أو غير الرسمية للمستعملين، ولجان الاقتناء، والتدريب في استعمال المكتبة، ومعارض للمواد الجديدة، والتعميم المنتظم لقوائم الاقتناء أو غير ذلك من المعلومات، والأعمال الأخرى المماثلة لتبليغ مستعمليها بالمعلومات ولتحصل منهم على التغذية العائدة.

١٢١- وهناك مجال ثالث يتمثل في التخطيط المكتبي. ففئة "خدمات الدعم" أو "العمل المتصل" التي عادة ما توضع فيها المكتبات انما تعني أن عملها يجرى بشكل روتيني مطرد. الا أن الحقيقة أن عمل المنظمات ومصادر المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات المكتبية جميعها في حالة تغير دائم. وينبغي أن تضع كل مكتبة وتحتفظ بخطة داخلية دورية كاطار أطول أجلا لتحديد هذه التحديات والمشاكل الجديدة ولصياغة الاجراءات للتصدي لها.

٣- برامج العمل، تقديم التقارير والمتابعة

١٢٢- لتنظيم مختلف هذه الروابط ومهام الادارة ينبغي لكل مكتبة أن تعد وتنفذ برنامج عملها الداخلي على أساس سنوي. ولدى بعض المكتبات الكبرى بالفعل برامج عمل واسعة، بيد أنه ينبغي حتى أصغر المكتبات أن تضع برامج بسيطة جدا لا تتضمن سوى عددا قليلا من المشاريع المحددة. والأمر الهام في هذا الصدد هو تناول العمليات المكتبية بطريقة أكثر دينامية تستشرف المستقبل وتعمل على نحو منظم.

١٢٣- وقد حددت الفقرات السابقة بعض المجالات الهامة التي يمكن أن تتضمنها برامج العمل هذه - العمل التعاوني مع المكتبات الأخرى، معايير عبء العمل، الاحصائيات والتحليل، اعلام المستعملين ومن ناحية أخرى معرفة المزيد عن احتياجاتهم، والتخطيط المكتبي لأجل أطول. وفضلا عن ذلك، أوضحت المناقشة الواردة في الفصل الثاني عددا من المجالات الأخرى التي يمكن تضمينها أيضا:

(أ) صياغة سياسات محددة وتحديثها بشأن اقتناء المواد والاحتفاظ بها، وبشأن خدمات المراجع والاعارة وما الى ذلك؛

Digitized by UNOG Library

(ب) تهيئة التطوير الوظيفي وفرص التدريب للموظفين ؛

(ج) دراسة جدوى استعمال معدات وتكنولوجيا وعمليات جديدة في العمليات المكتبية ؛

(د) اعادة تقييم السياسات والتكاليف والضوابط لدوران الدوريات وغيرها من المواد على الموظفين ؛

(هـ) تحديد ما اذا كانت هناك مشاكل قائمة بصدد المقادير والضوابط المستعملة مع المواد من النوع المكتبي المشتراه في أماكن أخرى من المنظمة خارج ميزانية المكتبات ؛

(و) رصد وتحسين ادارة شبكة مكتبات الايداع ، حيثما كان ذا صلة ؛

(ز) استكشاف ما ينبغي أن يكون عليه وضع العمليات المكتبية بعد عشر سنوات، بما في ذلك المجالات لتدابير وفر التكاليف الخاصة التي يعتقد الكثير من المكتبات أنها ستكون ضرورية في المستقبل .

١٢٤- وهناك عنصر أساسي أخير في الادارة السليمة للمكتبات هو تقديم التقارير والمتابعة. وأعمال ادارة البرنامج المقترحة أعلاه كامنة الفائدة بالنسبة للمكتبات ذاتها ، بيد أنها ستحظى بأولوية أسبق اذا ما طلبت واستعملت كذلك على مستوى أعلى . ويبدو أن كثيرين من المستويات الأعلى المسؤولة عن المكتبات قد أخذتها في الماضي كأمور مسلم بها . وقد يكون انشاء هيئة اشرافية ، مثل مجلس منشورات الأمم المتحدة الذى تقدم اليه مكتبة المقر الرئيسي بالأمم المتحدة تقاريرها سنويا عن موضوعات معينة ، غير ممكن بالنسبة لمعظم المكتبات. بيد أن الموظفين على المستوى الأعلى المسؤولين عن كل مكتبة أو مجموعة من المكتبات (رؤساء خدمات المؤتمرات أو الأقسام الادارية أو أقسام المعلومات أو الخدمة العامة أو رؤساء الأقسام أو الوحدات الأصغر للمكتبات المتخصصة) ينبغي أن يعملوا على تحسين الخدمات المكتبية وفاعليتها عن طريق طلب تخطيط عمل وبرمجة وعملية تقديم تقارير للعمليات المكتبية على نحو نظامي وضمان المتابعة المستمرة للأعمال التي تجرى والنتائج التي تتحقق .

٤- الخدمات المكتبية للأمم المتحدة في جنيف

١٢٥- لم يتمكن المفتشون من اجراء دراسة مفصلة لكل مكتبة على حدة خلال دراستهم على نطاق المنظومة. بيد أنهم وجدوا مجالا واحدا معينا تحللت فيه الأنشطة التعاونية ، وكنتيجة لذلك تستدعي الحاجة الماسة اجراء استعراض شامل للادارة ومن ثم اعادة التنظيم: الخدمات المكتبية للأمم المتحدة في جنيف . وتتعلق المشكلة أساسا بمكتب الأمم المتحدة في جنيف ومكتبة الأمم المتحدة في جنيف (أكبر مكتبة في منظومة الأمم المتحدة) وباللجنة الاقتصادية لأوروبا والأونكتاد ، كما أنها تؤثر أيضا على وحدات أخرى في قصر الأمم ، والباحثين والطلبة الخارجيين والأنشطة التعاونية مع مكتبات الوكالات الأخرى في جنيف .

١٢٦- ولقد كان المتوقع منذ زمن طويل أن تصلح مكتبات جنيف كمثال حي على التعاون المكتبي بين الوكالات. وأوردت اللجنة الاستشارية الدولية لخبراء المكتبات في عام ١٩٤٨ بوجه خاص، الفرصة المتاحة أمام الأمم المتحدة والمكتبات ذات الصلة " لتقدم مثالا على الخدمة المنسقة تحتذى به المكتبات في جميع انحاء العالم" .

Digitized by UNOG Library

١٢٧- واتخذت خطوة هامة في هذا الاتجاه عام ١٩٦٦ ، حين أنشأت اللجنة الاقتصادية لأوروبا والأونكتاد وحدة مراجع مشتركة بين الهيئتين لدمج نقاط المراجع المبعثرة القائمة ، وفي عام ١٩٦٧ أعار الأونكتاد عدة وظائف لمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف للمساعدة في تلبية احتياجات الأونكتاد من الخدمة المكتبية . وفيما بين عامي ١٩٦٧ و ١٩٧٥ زاد مجموع وظائف الخدمة المكتبية بمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف واللجنة الاقتصادية لأوروبا والأونكتاد زيادة كبيرة حيث ارتفع من ٣٩ الى ٦٤ .

١٢٨- ووسط هذا التوسع خلصت دراسة لدائرة التنظيم الادارى عام ١٩٧١ الى أن مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف " لم تستوف بعد المتطلبات الحديثة" وأوصت بأن تقوم المكتبة بترشيد أساليب عملها لاستيفاء المعايير الدولية وتبسيط اجراءاتها والاعداد للانتقال من الطرق القديمة الى تقنيات التشغيل الجديدة ، لاسيما استعمال النظم التي تعمل بالحاسب الالكتروني . وكذلك شددت دائرة التنظيم الادارى على الحاجة الى وضع برامج عمل مكتبية مفصلة قصيرة الأجل وطويلة الأجل ، وأوصت " بالحاق " وحدة المراجع بالمكتبة .

١٢٩- وفي تشرين الثاني / نوفمبر ١٩٧٦ " أدمجت " وحدة المراجع المشتركة مع مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف كدائرة المراجع الاقتصادية ، بتمويل مشترك من اللجنة الاقتصادية لأوروبا والأونكتاد داخل اطار المكتبة . وبمقتضى اتفاق الدمج ، تعين وضع ١٠ من موظفي اللجنة الاقتصادية لأوروبا والأونكتاد البالغ عددهم ١٧ في دائرة المراجع الاقتصادية وأعيد توزيع الـ ٧ الباقين في أماكن أخرى من المكتبة لتقديم الخدمات التقنية الداعمة . بيد أنه حدث بعد الدمج ، وبالرغم من الشرط بأن أى تغييرات في أمور الموظفين يتم الاتفاق عليها بين الأطراف ، أعيد تعيين معظم هؤلاء الموظفين من جانب واحد خارج دائرة المراجع الاقتصادية الى أقسام أخرى بالمكتبة . وهبط عدد الموظفين الحقيقي بهذه الدائرة الى أن بلغ أحيانا ٣ وظائف ، ولم يتجاوز مطلقا ٥ في السنوات الأخيرة .

١٣٠- وفي نفس الوقت الذى حدثت فيه هذه التطورات ، بدأ المستعملون في الأونكتاد واللجنة الاقتصادية لأوروبا تسجيل شكاواهم بشأن نوعية الخدمات المكتبية المقدمة اليهم . وبدأت المفاوضات في عام ١٩٨٠ لتدارك هذه الشكاوى ، وفي أواخر ١٩٨٢ اتفق الأونكتاد ومكتب الأمم المتحدة في جنيف على أن يعيد الأونكتاد انشاء دائرة مراجع اقتصادية" مصغرة" منفصلة خاصة به (قوامها ٤ وظائف) حين يتاح الحيز اللازم لها داخل الأونكتاد ، على أن تظل وظائف الأونكتاد الباقية (٨½ حاليا) في مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف . وفي أوائل عام ١٩٨٣ سحبت اللجنة الاقتصادية لأوروبا جميع وظائفها من المكتبة وأنشأت دائرة مراجع اقتصادية صغيرة خاصة بها ، باثنين من موظفي الخدمة العامة .

١٣١- ولم يتمكن المفتشون من القيام بدراسة متعمقة لمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف ولا من تحديد جميع أسباب المشاكل المذكورة أعلاه . بيد أنهم يرون ضرورة ملاحظة الحقائق التالية :

(أ) خلص فريق المستعملين التابع للأونكتاد في عام ١٩٨١ الى أن خدمات المراجع الأساسية التي يتوقعها الأونكتاد لم تقدم منذ دمج عام ١٩٧٦ ، الأمر الذى نتج عنه اخلال خطير بالقدرات البحثية في الأونكتاد . ويوضح ما تلى ذلك من سحب وظائف اللجنة الاقتصادية

Digitized by UNOG Library

لأوروبا ووظائف الأونكتاد الأربع المزمعة ازدياد الحالة سوءا ويؤكد هذا التقييم . وفضلا عن ذلك ،أمكن لفريق عامل لموظفي مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف أن يضع يده في عام ١٩٨٢ على مشاكل خطيرة في تنظيم وادارة عمل المكتبة واستعمال التقنيات الجديدة والتدريب والتطوير الوظيفي والعلاقات مع مستعملي المكتبة وقد استمع المفتشون للكثير من شكاوى مستعملين آخرين خلال قيامهم بالدراسة ؛

(ب) بالرغم من تشديد دائرة التنظيم الادارى عام ١٩٧١ على الحاجة الى وضع برامج عمل دقيقة مفصلة قصيرة الأجل وطويلة الأجل لتعزيز العمليات المكتبية بمكتب الأمم المتحدة في جنيف وانسيابها واستيفاء المعايير المكتبية الدوليه ،أبلغت المكتبة وحدة التفتيش المشتركة في ردها على الاستبيان في أواخر عام ١٩٨٢ بأن ليس لديها برامج عمل كهذه ،كما أن معايير عبء العمل الداخلي الخاصة بالمكتبة لم يتيسر بعد تطويرها وتطبيقها على النحو الوافي ؛

(ج) وقد مضت دعوة دائرة التنظيم الادارى التي أطلقتها عام ١٩٧١ باتباع عمليات مكتبية حديثة ،لاسيما من خلال استعمال الحاسب الالكتروني ،ببطء أليم. ولم تبدأ مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف الا في أواخر عام ١٩٨٣ في الاختبارات الأولية المحدودة لادخال نظام UNBIS الذى استحدث قبل ذلك بزمن في نيويورك . وتخلفت مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف وراء المكتبات الكبرى الأخرى بمنظومة الأمم المتحدة في هذا المجال ،نظرا لأن جميعها قد أدخلت الحاسب الالكتروني في الكثير من عملياتها قبل ذلك بوقت طويل ؛

(د) ولقد تغير الكثير من عناصر العمليات المكتبية في السنوات الأخيرة ،ويشدد تقرير وحدة التفتيش المشتركة على البيانات الدقيقة للأهداف المجارية للعصر لتوجيه تقديم خدمات مكتبية فعالة . بيد أن مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف أبلغت وحدة التفتيش المشتركة في ردها على الاستبيان في أواخر عام ١٩٨٢ أن أهدافها بقيت بدون تغيير عن تلك التي وضعها الأمين العام في عام ١٩٤٩ (A/C.5/298) ؛

(هـ) ويشدد هذا التقرير أيضا على أهمية توفير موظفي مكتبات من أصحاب المؤهلات الفنية الحديثة والمدربين تدريبا عاليا لتقديم خدمات فعالة في "عصر المعلومات" . وقد زاد عدد وظائف مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف من ٢٣ وظيفة في عام ١٩٤٩ (١٦ فنية و ٧ خدمة عامة) الى ٤٨ وظيفة في عام ١٩٨٣ (١٨ فنية و ٣٠ خدمة عامة) بيد أن هذه الزيادة الكبيرة في مجموع الموظفين (بغض النظر عن الموظفين الاضافيين الذين أسهم بهم الأونكتاد) لم ينتج عنها زيادة في الكفاءة أو الفاعلية ،كما يتبين من النتائج التي توصلت اليها دراسة الفريق العامل لموظفي المكتبة عام ١٩٨٢ . وعلاوة على ذلك ،لا يبدو أن الزيادة الكبيرة في موظفي الخدمة العامة ،لاسيما وأن معظمهم يفتقر الى التدريب الفني في مجال المكتبات كما أن أنشطة التدريب الداخلي سيئة ،أمرا ملائما لمكتبة حديثة يجرى العمل فيها بشكل انسيابي بل أنه في الواقع لا يستوفى المعايير الدولية المقترحة للتزويد بالموظفين ؛

(و) أما " القدوة " بخدمات مكتبية منسقة التي كانت لجنة خبراء المكتبات تأمل في عام ١٩٤٨ أن تقدم جنيف المثل الحي لها فتكاد لا توجد بين مكتبات جنيف الآن . وينبغي أن تتحمل مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف ،باعتبارها أكبر المكتبات في جنيف والمكتبة" الرئيسية" الأساسية هناك ،المسؤولية الرئيسية عن هذا التقاعس ؛

Digitized by UNOG Library

(ز) ولا يبدو أن مشاكل تشغيل مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف ترجع الى تقييدات قاسية في الموارد ، بل الواقع أن ميزانية المكتبة زادت بمقدار ٢٧٥ في المائة (دون تسوية للتضخم) من ٢ر١ مليون دولار اعتمدت في ١٩٧٢ - ١٩٧٣ الى ٥ر٤ مليون دولار مطلوبة لميزانية ١٩٨٤ - ١٩٨٥ . ولا تشمل هذه الأرقام الموارد الاضافية من المنظمات الأخرى للاقتناء (مثل ١٥٠ ٠٠٠ دولار كل سنتين من الأونكتاد) وصندوق هبات المكتبة البالغ ٣٨ ٠٠٠ دولار كل سنتين ، أو العدد الكبير من وظائف الأونكتاد المستوعبة الآن في عمليات المكتبة .

١٣٢- ويخلص المفتشون الى أن مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف قد تخلفت الى حد كبير وراء العمليات الحديثة والخدمات المستجيبة التي تقدمها المكتبات الكبيرة الأخرى في منظومة الأمم المتحدة ، مع ما يصاحب ذلك من الآثار السلبية الخطيرة على البرامج الفنية لمنظمات الأمم المتحدة في جنيف . ولن تحسن وحدتا المراجع الصغيرتان الجديدتان التابعتان للجنة الاقتصادية لأوروبا والأونكتاد من هذا الوضع: بل الحقيقة ، أنهما تمثلان خطوة أخرى الى الوراء .

١٣٣- وتنص اختصاصات عام ١٩٤٩ على أن يقدم الأمين العام الاشراف الادارى على مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف من خلال المدير العام (ومنذ منتصف ١٩٨٢ ، مدير ادارة خدمات المؤتمرات) لمكتب الأمم المتحدة في جنيف ، على أن يخضع الاشراف من حيث السياسة لمدير مكتبة داج همرشولد في نيويورك . ويوصي المفتشون أن يضمن هؤلاء المسؤولون أن يقوم رئيس المكتبة الجديد لمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف (أصبح هذا المنصب شاغرا في تشرين الثاني/ نوفمبر ١٩٨٣) باتخاذ اجراء فورى لاستعراض عمليات مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف وترشيدها وتحديثها وانسياب العمل بها ، وأن يقدم خدمات مستجيبة لجميع أنواع المستعملين، وأخيرا يبدأ في تحقيق الآمال المتوقعة عام ١٩٤٨ في النهوض بدور قيادى في اقامة تعاون بين المكتبات في جنيف .

١٣٤- واهتم المفتشون أيضا بأن الدمج الذى حدث في عام ١٩٧٦ ، وما تبعه من خلط الوظائف والتحلل عام ١٩٨٣ لم يعرض أمرها على الأجهزة الرئاسية في الأمم المتحدة بصدد مشروعات ميزانيات برامجها للنظر والموافقة . ولم يرد ذكر في أبواب ميزانية مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف ابتداء من ١٩٧٨ - ١٩٧٩ وحتى ١٩٨٤ - ١٩٨٥ لدائرة المراجع الاقتصادية أو اللجنة الاقتصادية لأوروبا أو الأونكتاد في السرد الوصفي لعمليات المكتبة . كما لم يرد ذكر كذلك في البابين الخاصين بالأونكتاد واللجنة الاقتصادية لأوروبا في هذه الفترات الأربع ذات السنتين لعلاقة العمل " المندمجة " مع مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف ، فيما عدا ذكر مقتضب بين قوسين (وغير دقيق) من الأونكتاد في وثيقة ميزانية ١٩٧٨- ١٩٧٩ وعلى خلاف ذلك ، تضمنت أبواب ميزانية البرنامج للمكتبة ، فيبنا خلال ١٩٨٢- ١٩٨٥ موجزا منتظما لمناقشة ترتيبات الخدمة المكتبية المشتركة بين الوكالة الدولية للطاقة الذرية واليونيدو ووحدات الأمم المتحدة ، وبنودا للمشاركة في التكاليف واحتياجات المكتبة من الكتب والامدادات ، والطلبات المستمرة للموافقة على وظائف المكتبة المتبرع بها .

١٣٥- وفيما يتعلق بالتزويد الحقيقي بالموظفين ، أظهرت خريطة تنظيم مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف لشهر آب/أغسطس ١٩٨٢ ما مجموعه ٦٣ وظيفة ، منها ٥ فقط موضوعة في

Digitized by UNOG Library

دائرة المراجع الاقتصادية ومبينة بأنها تتبع اللجنة الاقتصادية لأوروبا/الأونكتاد . وفيما بعد ، كما لوحظ من قبل ،سحبت اللجنة الاقتصادية لأوروبا وظائفها الثلاث وعينت الأونكتاد وظائفها الأربع للسحب . وبقى ذلك ٥٦½ وظيفة (½ أضيف أخيرا) موجودة بالفعل في مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف اعتبارا من كانون الأول/د يسمبر ١٩٨٣ .

١٣٦- بيد أن أبواب مشروع ميزانية البرنامج للفترة ١٩٨٤ - ١٩٨٥ تظهر صورة مختلفة الى حد كبير :

(أ) لا يبين الباب الخاص بمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف سوى ما مجموعه ٤٨ وظيفة معتمدة ،مثلما كانت منذ ١٩٨٠ - ١٩٨١ ؛

(ب) لم يبين الباب الخاص بميزانية الأونكتاد سوى تمويلا مجموعه (١٠٧ر١ مليون دولار للفترة ١٩٨٤ - ١٩٨٥) ،لدائرة المراجع الاقتصادية ،وليس وظائف منذ ١٩٧٣، بيد أنه استجابة لطلبات الدول الأعضاء بتقديم تفصيلات بشأن التزويد بالموظفين والمهام الرئيسية للوحدة في دورة لمجلس التجارة والتنمية في تشرين الأول/أكتوبر ١٩٨٣ ،ذكر ممثل للأمانة أن دائرة المراجع الاقتصادية تضم ٥ موظفين فنيين و ٧ من موظفي الخدمة العامة وأنها تقع في المكتبة لتقديم خدمات المراجع للأونكتاد ؛

(ج) بذكر الباب الخاص بميزانية اللجنة الاقتصادية لأوروبا أن ٣ وظائف خدمة عامة (لم يفسر التغير عن الوظائف الأربع السابقة) تقدم "خدمات مراجع ،بالتعاون مع دائرة المراجع الاقتصادية ،التي يجرى تشغيلها بالاشتراك ما بين اللجنة الاقتصادية لأوروبا والأونكتاد "٠

١٣٧- والوضع الراهن ،وخارج عملية الموافقة على الميزانية ،أن اللجنة الاقتصادية لأوروبا قامت " بالغاء " حركة وظائفها الخاصة بالمكتبة : فهي قد تبرعت بـ ٤ وظائف لدمج المكتبة في عام ١٩٧٦ واستردتها جميعا في عام ١٩٨٣ . وعلى خلاف ذلك ،أسهم الأونكتاد بـ ١٣ وظيفة للدمج في عام ١٩٧٦ (من بينها ٦ وظائف فنية) ،لكنه يخطط الآن لاسترداد ٤ فقط لدائرة مراجع اقتصادية " مصغرة "،تاركا ٨½ وظيفة في مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف برغم ما عبر عنه الأونكتاد بشدة من عدم الرضا عن أداء المكتبة (لا يشمل هذا الحساب ٥ وظائف أخرى أعارها الأونكتاد لمكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف في عام ١٩٦٧ ،صدق عليها فيما بعد ونقلت بصفة مستديمة الى مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف في ميزانية ١٩٧٦ - ١٩٧٧).

١٣٨- ويعتقد المفتشون أن هذا العرض غير الكامل وغير الدقيق للميزانية لا يتيح "الشفافية" التي تتوقعها الدول الأعضاء . وقد أبلغ المسؤولون بالأمم المتحدة وحدة التفتيش المشتركة أن المكتبات سوف تصبح في المستقبل جزءا من الدورات المنتظمة لوضع الميزانية- التقييم- تقديم التقارير ،وأن لجنة البرنامج والتنسيق سوف تولى عناية أكبر لتخطيطها ووضع ميزانياتها .

١٣٩- بيد أنه في الوقت نفسه يقلق المفتشين أيضا أن استعراض الميزانية على نحو غير واف واجراءات المراقبة التي أتاحت ظهور هذا الوضع واستمراره منذ عام ١٩٧٦ يمكن أن تكون قد أدت الى مشاكل مماثلة في أماكن أخرى ،وهم يلاحظون أنه في حين أن دائرة ميزانية مكتب الأمم المتحدة في جنيف تستعرض مشروع ميزانية مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف فان مشروعي الأونكتاد واللجنة الاقتصادية لأوروبا تستعرضهما شعبة الميزانية في نيويورك . ويخلص المفتشون

Digitized by UNOG Library

الى ضرورة أن يتخذ الأمين العام اجراء الآن لا ليضمن فقط عرض مشاريع ميزانية الخدمة المكتبية في جنيف في المستقبل مع نفس الشروح والتفاصيل على النحو المتبع بالنسبة لفيينا ، وانما لتستعرض أيضا تحضيرات الميزانية واجراءات الاستعراض والمراقبة ذات الصلة لضمان عدم وجود مثل هذه المشاكل في مجالات أخرى بالميزانية .

جيم - التكنولوجيا والنظم الجديدة في مجال المعلومات

١٤٠- من بين العناصر الثلاثة في هذا الفصل ، لا يعني أرجاء مناقشة التكنولوجيا والنظم الجديدة الى الآخر وبشكل موجز جدا أنها أقل العناصر أهمية . فالواقع أن التكنولوجيا والنظم الجديدة متشابكة تشابكا وثيقا مع الأنشطة التعاونية والتحسينات الادارية وسوف يكون لها تأثير هائل على عمليات مكتبات منظومة الأمم المتحدة في المستقبل .

١٤١- فالتكنولوجيا الجديدة للمعلومات ، مقترنة بالطبيعة والاحتياجات المتغيرة لمستعملي المكتبات ، تعيد الآن بالفعل تحديد المهام التقليدية للمكتبة وقد تحدث تغييرات أكبر كثيرا في المستقبل . وعصر الثمانينات يفضي الآن الى نظم تستند الى المعرفة تتيح الوصول الى مستويات مختلفة للمعلومات الأساسية يقوم بجمعها الخبراء في ميدان معين . ويتطلب ذلك أنواعا جديدة من المكتبيين القادرين على التيسير والتكيف مع التغيير التكنولوجي المستمر .

١٤٢- وقد استخدمت تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية الى حد كبير في المكتبات لتحسين الانتاجية الداخلية للمكتبات . بيد أن التشديد أخذ يتحول الآن الى تكنولوجيات جديدة في مجال الحاسبات الالكترونية والمواصلات السلكية واللاسلكية ، والأدوات الفكرية لتحليل وتخزين ونشر المعلومات التي يمكن أن تستعملها المكتبات في تقديم خدمات جديدة ومحسنة للمستعملين .

١٤٣- ومن الأمثلة على خطو التغير التكنولوجي ما نراه في المنشورات العلمية ، التي تمثل مجالا ذا أهمية خاصة للمنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة . وفي عام ١٩٧٧ ، قدر أن حوالي ٥٠٠٠٠ مجلة علمية يجرى نشرها ، مع معدل نمو متوقع يبلغ ٥ في المائة أخرى بحلول عام ١٩٩٢ . بيد أن تزايد تكاليف النشر أجبر الناشرين على رفع أسعار الاشتراك أو التوقف عن النشر أو دراسة تكنولوجيات الكترونية جديدة ، كما اضطر المكتبيين الى تغيير أنماط اقتنائهم وتوخي الاقتصاد . وقد يحدث في نهاية الأمر أن تقترن تكنولوجيا الطبع القياسية لهذه المجلات ، بخدمات النشر الانتقائية ، ونظام الطبع عند الطلب ، والأشكال المصغرة ، ونصوص الفيديو ، والاستعمالات الجديدة للحاسبات الالكترونية ، والمجلات الالكترونية . وسوف تنتهي قدرة المكتبات المتناقصة على شراء ما تحتاجه من المواد الى التشديد على أشكال جديدة لشبكات المعلومات عبر الجنسية تحفظ جميع المعلومات المفيدة بينما تتيح استرجاعها بشكل فعال وعلى وجه السرعة .

١٤٤- وتختلف مكتبات منظومة الأمم المتحدة اختلافا كبيرا في استخدامها لهذه التطورات التكنولوجية الجديدة . وفي الوقت الحاضر ، لا توجد فهارس وكتالوجات تستند الى الحاسب الالكتروني الا لدى ثلث المكتبات الـ ٧٨ ، وأقل من نصف المكتبات هي التي تقدم بعض الخدمات التي تستعين بالحاسب الالكتروني للمستعملين . وكما هو متوقع ، أحرزت جميع المكتبات الكبرى تقريبا تقدما كبيرا في الخدمات التي تستعين بالحاسب الالكتروني بينما لم تحرز المكتبات الصغرى

Digitized by UNOG Library

بعد تقدما يذكر في هذا الاتجاه. بيد أن احتمالات التحسين احتمالات كبيرة ، نظرا لأن الكثير من المكتبات قد أفادت بأنها تدرس أو تخطط بالفعل ادخال الحاسب الالكتروني على مختلف جوانب عملياتها وخدماتها في وقت ما في المستقبل .

١٤٥- ومن بين الـ ٢٢ مكتبة المركزية المتخصصة الكبرى ، المكونة لأكبر المجموعات وحوالي ثلاثة أرباع مجموع التكاليف من الميزانية ، تكاد تنتج جميعها شكلا ما من قاعدة البيانات المجهزة بالحاسب الالكتروني لموادها . كما يتاح حوالي الثلث من هذه المكتبات الكبرى الوصول الى بيانات الحاسب الالكتروني من المكتبات ونظم المعلومات الخارجية ، والكثير منها يتيح الوصول الى قواعد بيانات الحاسب الالكتروني من وحدات أخرى في منظماتها أو في منظمات أخرى تابعة لمنظومة الأمم المتحدة . وحوالي الثلث أيضا يتيح وصول على الخط للمستعملين ، في أغلب الأحوال لمن هم في داخل المنظمة ، وفي بعض الأحيان لمنظمات أخرى في المنظومة ، وفي خمس حالات فقط يتاح ذلك للمستعملين الخارجيين .

١٤٦- ويمكن أن يهيئ العديد من المجالات نقاط انطلاق طيبة في فرادى المكتبات وللجهود المشتركة . ولقد ناقشنا بالفعل برنامجا جيدا للأشكال المصغرة للوصول الى المستعمل (الفرع الثالث - الف - ٥) ، لكن الاستخدام الأوسع للأشكال المصغرة له أهميته أيضا في ادارة مواد المكتبات . فالشكل المصغر لا يعمل فقط على خفض مشاكل الحيز الى حد كبير ، بل انه يحرر الموارد من الموظفين لأن المحافظة على المجموعات والكتالوجات المصاحبة لها أقل استنفادا للوقت بشكل كبير بالنسبة للأشكال المصغرة عما هو الحال مع مواد " النسخ الكاملة " بيد أن ذلك سوف يتطلب اجراء تخفيض في سعر الأشكال المصغرة المنتجة في المنظومة ، والقضاء على التأخير في انتاجها وتزويد المكتبات بالمعدات اللازمة لقراءة الأشكال المصغرة وطبعها وتخزينها .

١٤٧- وينبغي كذلك التوسع في استعمال الحاسبات الالكترونية للمراقبة الببليوغرافية لمقتنيات المكتبات والفهرسة التعاونية للمواد التي تنتجها منظومة الأمم المتحدة . وهذا بدوره يعزز الخدمات الببليوغرافية للمكتبات ، نظرا لامكانية استعمال قواعد البيانات الناتجة لتجميع كافة أنواع ببليوغرافيات المواضيع التي تعد بناء على طلب المستعملين أو تعد مسبقا .

١٤٨- وادخال العمل بالحاسبات الالكترونية على خدمات المستعملين يمكن أن يبدأ بمراقبة المواد التي يستعيرها المستعملون . كما أنه يسهل خدمات المراجع بما يهيؤه من اتصالات على الخط (المباشرة) مع قواعد البيانات بالمكتبات ، وبخدمات المعلومات الأخرى في المنظمة ، ومع قواعد البيانات الدولية أو التجارية .

١٤٩- ويتزايد الآن الدمج ما بين الحاسبات الالكترونية الحديثة وتكنولوجيات المواصلات الجديدة كلما اتسعت القاعدة العلمية للمواصلات السلكية واللاسلكية وانخفضت التكاليف وظهرت خدمات البرامج ونجحت الجذاذات الدقيقة (micro-chips) في عمل نظم الحاسب الالكتروني أكثر شبها بشبكات المواصلات السلكية واللاسلكية وبالنسبة للمكتبات ، يمكن أن يشجع نقل النصوص عن بعد الاقتناء التعاوني للمواد ، ويعمل على سرعة خدمات الاعارة ما بين المكتبات . ويمكن أن يساعد على استبعاد جزء كبير من المنشورات والوثائق التي تستنسخ الآن في مقتنيات الكثير من المكتبات .

Digitized by UNOG Library

١٥٠- وتبرز هذه التكنولوجيات الجديدة جانب النظم مرة أخرى ، حيث تتضاعف قوة تأثير التكنولوجيات الجديدة على المكتبات مرات كثيرة عند ادخالها على أساس تعاوني ، نظرا لتزايد فاعليتها أكثر وأكثر من حيث التكلفة كلما ازداد نطاق استخدامها . وعليه ، سوف تكتسب الأنشطة المشتركة بين الوكالات الموجهة نحو انشاء نظام مكتبات للأمم المتحدة في نهاية الأمر ، مرة أخرى أهمية خاصة .

١٥١- وفضلا عن التكنولوجيا الجديدة ، يجب على مكتبات منظومة الأمم المتحدة أن تتواءم أيضا مع انتشار نظم المعلومات الجديدة داخل المنظمات ، ومختلف الوحدات والعمليات ومادة الموضوع والروابط المتضمنة . ومما لا شك فيه أن المنشئات الـ ٢٥٠ من النظم البيليوغرافية ومراكز الاحالة ومكاتب تبادل المعلومات ومراكز تحليل المعلومات ومصارف البيانات - الواردة في دليل عام ١٩٨٠ عن نظم معلومات الأمم المتحدة الصادر عن المجلس المشترك بين المنظمات لنظم المعلومات ، قد زادت منذ ذلك الحين ، بيد أن نمو نظم ومصادر المعلومات في المنظمات الأخرى والحكومات والعناوين التجارية كان أسرع من ذلك . وللنهوض بمهام الخدمات المكتبية والبيليوغرافية بشكل فعال ، يجب أن تكون مكتبات منظومة الأمم المتحدة وغيرها من الوحدات على علم بشأن هذه النظم وقادرة على المساهمة فيها والاستقاء منها حسبما يقتضي الحال .

١٥٢- ونجد مثالا هاما على تزايد أهمية مسؤوليات المشاركة في المعلومات في التقرير الذى صدر مؤخرا عن مدير برنامج الأمم المتحدة الانمائي (TCDC/3/2 المؤرخ في ٧ آذار/مارس ١٩٨٣) عن التقدم الذى أحرزه النظام الانمائي للأمم المتحدة في تعزيز وتنفيذ التعاون التقني فيما بين البلدان النامية . وقد لاحظ التقرير أن العوامل الرئيسية للتعاون التقني فيما بين البلدان النامية هي البلدان النامية ذاتها ، بيد أن لنظام الأمم المتحدة دورا داعما ومساعدا هاما ، لاسيما في تعزيز التعاون التقني فيما بين البلدان النامية وجمع ونشر المعلومات عن الاحتياجات والقدرات في ميدان التعاون التقني فيما بين البلدان النامية . بيد أن معظم جهود الوكالات في الوقت الحاضر جهود مخصصة وغير منسقة .

١٥٣- وخلص التقرير الى أن نظم تبادل المعلومات العلمية والتقنية تحتاج الى التطوير كي تقدم المعلومات الأساسية في مجال التعاون التقني فيما بين البلدان النامية الى شبكة من مراكز الاتصال الوطنية للمعلومات ، ومن ثم يقتضي الأمر ايلاء مزيد من الاهتمام لبناء الشبكات المؤسسي ولتلبية احتياجات المستعملين ، الى جانب بذل جهود أكبر لاستنباط نظم معلومات بسيطة وذات فاعلية من حيث التكلفة لتزويد البلدان بالمعلومات المنسقة المفيدة في حينها .

١٥٤- ولقد أنشأت بالفعل الوكالات المتخصصة الكبرى بوجه عام نظمها للمعلومات الدولية ، التي قد تكون أو لا تكون جزءا من المكتبات ، لكنها توضح النطاق الواسع للنشاط الذى تحدثه التكنولوجيات الجديدة في وظائف المعلومات الدولية . وأحد هذه النظم ، على سبيل المثال ، هو نظام المعلومات النووية الدولي (INIS) التابع للوكالة الدولية للطاقة الذرية . وبمقتضى مسؤوليته الواردة في قانونه الأساسي عليه أن " يعزز تبادل المعلومات العلمية والتقنية بشأن استخدام الطاقة الذرية في الأغراض السلمية " وقد أنشأت الوكالة الدولية للطاقة الذرية هذا النظام في عام ١٩٧٠ كأول نظام معلومات عامل يستخدم اعداد المدخلات لا مركزيا مقترنا بالتجهيز المركزى للمعلومات . ويقوم أكثر من ٧٠ بلدا و ١٤ منظمة دولية بتقديم المدخلات بصدد جميع جوانب الاستخدامات السلمية تقريبا للعلوم والتكنولوجيا النووية الى المقر الرئيسي

Digitized by UNOG Library

للوكالة الدولية للطاقة الذرية في فيينا ، حيث يجرى التحقق منها ودمجها باستعمال طرق الحاسب الالكتروني الحديثة. ثم يعاد توزيع المعلومات مرتين في الشهر على مراكز المعلومات الوطنية لاستعمال المنظمات والأفراد كأشرطة ممغنطة مع الأوصاف الببليوغرافية ، ومجلة خلاصات مطبوعة ونسخ ميكروفيش للمطبوعات "غير التقليدية" .

١٥٥- وهكذا يقوم نظام المعلومات النووية الدولي بعمل آخر المنشورات للبحوث العلمية الجارية المتاحة للدول الأعضاء ، بينما يتحاشى الازدواج المكلف لأنشطة تجهيز المعلومات . وتتلقى البلدان النامية بالذات معلومات عن التطورات الجديدة من خلال هذا النظام ما كان لها أن تصل اليها بوسيلة أخرى ، كما يوفر برنامج التدريب على المعلومات لهذا النظام التدريب لموظفي مراكز المعلومات في تلك البلدان في مجال التقنيات الحديثة لتداول المعلومات .

١٥٦- وبالرغم من هذا التقدم الذى أحرزته عدة وكالات ، تبرز دراسة استقصائية دولية أجريت مؤخرا بطء الخطو العام الذى تتاح به معلومات منظومة الأمم المتحدة على النطاق العام باستعمال التكنولوجيات الجديدة . ووجدت الدراسة أنه في منتصف عام ١٩٨٣ كانت هناك ١٦٠٠ قاعدة بيانات حول العالم يمكن الوصول اليها عن طريق خدمات على الخط المتصلة بشبكة أو أكثر من شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية الدولية . بيد أن منظمات منظومة الأمم المتحدة لم تنتج سوى ١٦ من هذه القواعد (واحد في المائة) : حيث أنتجت الأمم المتحدة (أربع قواعد) ومنظمة الأغذية والزراعة ومنظمة العمل الدولية (كل منهما قاعدتين) ، واللجنة الاستشارية لتنسيق نظم المعلومات والوكالة الدولية للطاقة الذرية ومنظمة الطيران المدني الدولية (قاعدة لكل منها) وصندوق النقد الدولي والبنك الدولي (خمس قواعد) وعشر من قواعد البيانات هذه عددية (واقعية) ، وخمس ببليوغرافية وواحدة احالة. ومع أن عدد قواعد البيانات الجديدة على نطاق العالم قد زاد الى ثلاث مرات في السنوات الثلاث الأخيرة ، الا أن عدد قواعد بيانات الأمم المتحدة لم يطرأ عليها تغيير مطلقا ، على الأقل بين القواعد المتاحة على النطاق العام: وجميع الـ ١٦ قاعدة المذكورة أعلاه بدأت عام ١٩٨٠ أو قبل ذلك .

١٥٧- وكذلك أكملت اليونسكو مؤخرا دراسة تحت برنامج الاتاحة العالمية للمنشورات عن استعمال وثائق منظومة الأمم المتحدة في الدول الأعضاء وسوف تنشرها عما قريب. وتشمل الدراسة كلا من مكتبات الايداع ومراكز المعلومات ، وتعطى دلائل مفيدة عن خصائص المستعملين ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة أن الوثائق لا تستعمل استعمالا كاملا بسبب عدم وجود اتصالات بين المنظمات التابعة للمنظومة والمستعملين ، وان هؤلاء المستعملين (والمستعملون المحتملون) سوف يرحبون بخدمة تتيح لهم الوصول المباشر الى مصارف بيانات وثائق منظومة الأمم المتحدة .

رابعا - ملخص الاستنتاجات والتوصيات

١٥٨- حينما نشر في عام ١٩٧٨ دليل نظم المعلومات الصادر عن المجلس المشترك بين المنظمات لنظم المعلومات ، أشار الى مجموعات المعلومات منظومة الأمم المتحدة على نطاق العالم على أنها "مكتبة شاسعة بدون جدران" . ولقد وجد المفتشون في الحقيقة أن ما هو موجود

Digitized by UNOG Library

حاليا ليس شبكة من المكتبات التعاونية وانما الكثير من فرادى المكتبات التي تعمل بشكل مفكك. وقد أبرز دليلا هذا المجلس لعامي ١٩٧٨ و ١٩٨٠ هذه المشكلة بتعيين حوالي ١٠٠ مكتبة و ٢٥٠ خدمة معلومات مشكلة أخرى في منظومة الأمم المتحدة، وهو عدد لا يحتمل الا أن يكون قد زاد منذ ذلك الحين.

١٥٩- وقد شدد المجلس الاقتصادى والاجتماعي في مقرره ١٩٨٢/٧١ على الحاجة الى تحقيق التنسيق والانسجام بين نظم المعلومات بمنظومة الأمم المتحدة لجعل هذه الموارد الثمينة متاحة للمستعملين على الصعيد الوطني، لاسيما في البلدان النامية. كما شدد كذلك على أهمية مخالطة الخبراء التقنيين بمنظومة الأمم المتحدة بموردى المعلومات ومستعمليها لضمان بلوغ هذا الهدف.

١٦٠- وفي تقرير متابعة في عام ١٩٨٣ عن تعزيز التنسيق بين نظم المعلومات (E/1983/48) لاحظت لجنة التنسيق الادارية أن المعلومات تكون قليلة القيمة اذا لم يعرف بوجودها أو اذا كان الوصول اليها صعبا. وذكر التقرير أن هناك دلائل على أن وجود المعلومات المتاحة في منظومة الأمم المتحدة ليس معروفا على نطاق واسع، لاسيما على الصعيد الوطني.

١٦١- ولما كانت المنظمات تعمل من خلال اللجنة الاستشارية لتنسيق نظم المعلومات لاقامة هيكل أساسي للانشاء الطويل الأجل لنظم معلومات منسقة، فينبغي على المكتبات، الى جانب الوحدات الأخرى، أن تقوم بدور مشاركة تقني هام. بيد أن المكتبات تحتاج الى أن تعمل أيضا من ناحيتها على انشاء شبكة أكثر استجابة وشمولا وتعاونا من الخدمات المكتبية من تلك الموجودة حاليا.

١٦٢- واذا كان للمكتبيين أن يسهموا بشكل أكثر فعالية في الأهداف الأساسية للمشاركة في المعلومات بمنظومة الأمم المتحدة، فيجب أن يصبحوا أخصائيين تقنيين مهرة يقدمون خدمات معلومات عالية الجودة في بيئة للمعلومات سريعة التغير. وقد أحرزت بالفعل المكتبات الكبرى القليلة في المنظومة تقدما كبيرا نحو الخدمات المكتبية الحديثة المستجيبة، بيد أن الكثير من المكتبات الصغرى مازالت تجاهد في هذا الصدد. ويمكن أن تعمل الأنشطة التعاونية المشتركة بين المكتبات وتعزيز عمليات الادارة الداخلية للمكتبات وزيادة استخدام التكنولوجيات الجديدة، على تيسير انشاء شبكة مكتبات على نطاق المنظومة ذات فاعلية من حيث التكلفة لتقديم أفضل دعم ممكن بخدمات المعلومات لبرامج المنظمات وللمستعملين على نطاق العالم.

١٦٣- الأنشطة التعاونية تحتاج المكتبات الكبرى القليلة والمكتبات الصغرى الكثيرة بمنظومة الأمم المتحدة الى التغلب على ما تعانية من التفكك والانعزال العامين والموارد المحدودة والأنشطة باهتة المعالم عن طريق " نهج نظم " تعاوني. ولسوف يعمل هذا التشديد بالتدريج على بناء شبكة متعاضدة من مكتبات منظومة الأمم المتحدة تستطيع أن تقدم خدمات موسعة وأكثر استجابة لكل من المستعملين المباشرين في منظومة الأمم المتحدة وللمجتمع الدولي الأوسع. وسوف تتيح أيضا للمكتبات أن تقيم روابط أكثر فعالية مع شبكة المكتبات الوطنية على نطاق العالم، ونظام المكتبات العالمي ونظم المعلومات الدولية التي تعمل بالحاسب الالكتروني والآخذة في الظهور. ويقتضي الأمر احياء الخطوات المشتركة بين الوكالات نحو مثل هذه الشبكة

Digitized by UNOG Library

التعاونية التي بدأت في عامي ١٩٤٨ و ١٩٦٦ والتي قامت بتنقيحها اللجنة الادارية للتنسيق عام ١٩٧٥ لكنها أسقطت مرة أخرى في اعادة التنظيم في عام ١٩٧٩ (الفقرات ٨ - ١٤ و ١٥ - ٢١ و ٤٥ - ٥٤ و ٥٨ - ٦٤ و ٦٨ - ٨٠).

التوصية ١ ينبغي أن يعين كل من الرؤساء التنفيذيين للمنظمات رئيس المكتبة المركزية بمنظمته ليشارك في فريق مشترك بين المكتبات يساعد على انشاء شبكة تعاونية فعالة لمكتبات منظومة الأمم المتحدة . وينبغي أن يجتمع هذا الفريق دوريا ويضع برنامج عمل تعاوني عملي ، ويقدم تقريرا مشتركا الى المنظمات بشأن الخطوات التي أتخذت والخطوات اللازمة (الفقرات ٧١ - ٧٤) . ومن بين أوجه الاهتمام الممكنة المحددة ينبغي أن تدرس الهيئة ما يلي :

(أ) كأسبقية قصوى ، الأعمال اللازمة من أجل أن تنشأ في النهاية مصطلحات فهرسة مشتركة ومراقبة ببليوغرافية على وثائق منظومة الأمم المتحدة (الفقرات ٥٥ — ٦٤ و ٧٥ — ٨٠) ؛

(ب) تخطيط أحسن للموارد البشرية ، وتطوير وظيفي ومعايير للتعيين والتزويد بالموظفين ، وتدريب لموظفي المكتبات (الفقرات ٢٢ — ٣٢ و ٨١ — ٨٦) ؛

(ج) التعاون بين المكتبات بمواقع العمل المحلية (الفقرات ٥٢ — ٥٣ و ٨٧) ؛

(د) برامج للأشكال المصغرة والاستعمال المشترك لما يتاح من التكنولوجيات الجديدة الأخرى (الفقرات ٥٤ و ٨٨ — ٩١) ؛

(هـ) تعزيز فاعلية شبكات مكتبات الايداع (الفقرات ٩٢ — ٩٥) ؛

(و) علاقات عمل أوثق مع مكتبات مراكز الاعلام العام ، والبرامج ذات الصلة التي يدعمها اليونسكو ، ومع منظمات المكتبات الدولية (الفقرات ٩٦ — ١٠٧) .

١٦٤ - تحسينات الادارة تحتاج كل من المكتبات على حدة أن تبتعد عن الدور السلبي - الرجعي الى عملية أكثر تقدما واستجابة لادارة المكتبات تشدد على خدمة المستعملين والتكيف مع متطلبات خدمة المعلومات السريعة التغير . ولقد أحرزت المكتبات الكبرى تقدما في هذا الصدد ، الا أن جميع المكتبات - كبيرها وصغيرها - يحتاج الى أن يكون لديها برنامج منظم مستمر لتطوير ادارة المكتبات . وينبغي أن يركز هذا البرنامج على الموارد الرئيسية للمكتبات - موظفو المكتبة ، ومهاراتهم الفنية ، وتنميتهم وتوزيعهم واستخدامهم بحيث يقدمون أكثر الخدمات استجابة وفاعلية من حيث التكلفة لمستعملي المكتبات (الفقرات ٢٢ — ٤٤ و ١٠٨) .

التوصية ٢ ينبغي أن تتخذ كل منظمة الاجراءات اللازمة لضمان أن :

(أ) تكون شبكتها من المكتبات متكاملة وفعالة تلبي احتياجات المستعملين دون فاقد أو تفكك أو تأخير أو ازدواج ، وأن المكتبة المركزية تقدم القيادة والخدمات والدعم اللازمة لعمليات المكتبات الفرعية والاقليمية والمتخصصة (الفقرات ١٠٩ — ١١١) ؛

(ب) تكون مسؤوليات ومهام مكتباتها واضحة المعالم وموضوعة داخل نطاقها العام للمعلومات ، حتى تكون للمكتبات علاقات عمل جيدة التحديد مع وحدات ونظم وخدمات المعلومات الأخرى (الفقرات ١١٢ — ١١٤) ؛

Digitized by UNOG Library

(ج) ويأتي في المقام الأول من الأهمية، أن تتخذ كل مكتبة في المنظمة، مهما كانت صغيرة، شكلا أساسيا ما من أهداف الادارة الداخلية ومعايير وتحليل لعبء العمل والتزويد بالموظفين وعملية تخطيط طويلة الأجل واتصالات منتظمة مع المستعملين. وينبغي أن تضمّن كل مكتبة هذه العناصر في برنامج عمل داخلي سنوي أو لسنتين، مع ما يتبع ذلك من تقديم التقرير بانتظام الى المسؤولين من المستويات الأعلى عن الاجراءات التي اتخذت والنتائج التي تحققت (الفقرات ١١٥ - ١٢٤).

١٦٥- التكنولوجيا الجديدة. ان المنظمة التي تقيم علاقات تبادل معلومات ضعيفة مع البيئة المحيطة بها سوف يزداد مع الأيام انعزالها وركودها. و "عصر المعلومات" يحدث الآن بالفعل تغييرات كبرى في بيئة المعلومات وفي تكنولوجيا المكتبات ذاتها: فالشكل المصغر والبرامج الأخرى غير مجموعات "النسخ طبق الأصل"، والبحث الببليوغرافي وقواعد البيانات المستندة الى الحاسب الالكتروني بدلا من كتالوجات البطاقات، ودراسة "علم المعلومات" بدلا من التدريب على علم المكتبات التقليدي. ومما لا شك فيه أن هذه الاتجاهات وتأثيراتها سوف تتزايد سرعتها. ومن الأمور الجوهرية في المكتبات استخدام أدوات معلومات عالية الجودة وتوافر المهارات للموظفين لضمان الوصول الفعال للمنظمات الى المعلومات ونشرها، بيد أن هذه الأدوات والمهارات في الوقت الحاضر غير متطورة ومستعملة أو مسايرة للعصر أو جيدة التنسيق بوجه عام. ويحتاج الأمر الى عملية توظيف دقيقة وتنمية الموظفين وتبادل المعلومات والعلم بالتكنولوجيات والنهج الجديدة الملائمة واستعمالها حتى تستطيع المكتبات أن تتكيف باستمرار وتخدم منظماتها كما ينبغي (الفقرات ٢٥ - ٢٩ و ٥٥ - ٦٤ و ١٤٠ - ١٥٧).

التوصية ٣ ينبغي لكل مكتبة، كجزء محدد من عملية التزويد بالموظفين والعملية التنظيمية، وبرنامج العمل الداخلي والعمل التعاوني مع المكتبات الأخرى بالمنظومة، أن تدرس باستمرار الامكانيات والاجراءات اللازمة لمسايرة المعلومات المتغيرة ومتطلبات تكنولوجيا المكتبات.

١٦٦- الخدمة المكتبية بالأمم المتحدة في جنيف. بالرغم من التشديد منذ زمن على الامكانية الكامنة في التنسيق الفعال للخدمات المكتبية ما بين المنظمات في جنيف، الا أن محاولات دمج الخدمات المكتبية بمكتب الأمم المتحدة في جنيف واللجنة الاقتصادية لأوروبا والأونكتاد قد منيت بالفشل. ويبدو أن مكتبة مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وهي أكبر مكتبة في منظومة الأمم المتحدة، قد تخلفت كثيرا وراء مستوى الخدمات الحديثة التي يقدمها غيرها من المكتبات الكبرى في المنظومة الى المستعملين. وفضلا عن ذلك ان مشاريع ميزانية البرنامج المقدمة الى الأجهزة الرئاسية منذ عام ١٩٧٦ لم تعرض بدقة عملية دمج واعادة توزيع وظائف المكتبات التي حدثت بين هذه المنظمات الثلاث (الفقرات ١٢٥ - ١٣٩).

التوصية ٤. ينبغي أن يضمن الأمين العام أن الرئيس الجديد لمكتبة الأمم المتحدة في جنيف سوف يتخذ اجراءات فورية لـ (أ) استعراض عمليات المكتبة وتحديثها وتحقيق انسيابها (ب) يقدم خدمات مستجيبة تدعم بفعالية احتياجات جميع المستعملين وبرامجهم الفنية في جنيف. وينبغي كذلك أن يفحص الأمين العام بعناية الاجراءات القائمة بصدد استعراض الميزانية والمراقبة ليضمن عرض مقترحات الخدمة المكتبية بجنيف عرضا صحيحا على الأجهزة الرئاسية في المستقبل، وأنه لا توجد مشاكل مماثلة في أجزاء أخرى من الميزانية.

Digitized by UNOG Library