



## Asamblea General

Distr. general  
4 de febrero de 2005  
Español  
Original: inglés

---

### Comité de Información

27º período de sesiones  
18 a 28 de abril de 2005

## Modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas: nuevas orientaciones estratégicas

### Informe del Secretario General

#### *Resumen*

Las bibliotecas de las Naciones Unidas están desplegando gestiones coordinadas para garantizar que sus actividades y servicios apoyen íntegramente las metas y los objetivos actuales de la Organización. Los cambios tecnológicos y de organización brindan a las bibliotecas de las Naciones Unidas la oportunidad de dejar de ser depositarios independientes y asumir una función nueva como red de comunidades que comparten conocimientos: pasar de las colecciones a las conexiones, de construir y mantener colecciones de libros y revistas a facilitar un entorno que hagan posible los conocimientos y al intercambio de información entre las partes interesadas.

Las bibliotecas de las Naciones Unidas están reorientando sus productos y servicios, los espacios físicos, las aptitudes del personal y sus relaciones con los colegas de la Organización, a fin de proporcionar un apoyo oportuno y pertinente a un número cada vez mayor de clientes. También se están rediseñando y renovando las competencias de la plantilla a fin de satisfacer las necesidades de este entorno laboral nuevo y muy exigente. Las bibliotecas estarán a la vanguardia del uso de la tecnología de la información para satisfacer la demanda cada vez mayor de recursos de información fidedignos para ayudar a resolver problemas a nivel mundial. El nuevo modelo ayudará a los clientes a seleccionar la información más útil, pertinente y autorizada que necesiten, en el momento en que la necesiten. Las bibliotecas de las Naciones Unidas harán cada vez más hincapié en el servicio personalizado y el apoyo directo de consultores y asesores en materia de conocimientos a los grupos interesados, lo cual conducirá a una utilización más eficaz de la información.

Si bien las bibliotecas de las Naciones Unidas conservarán funciones y servicios tradicionales importantes, incluidas algunas colecciones impresas selectas, al mismo tiempo estarán mejor dotadas para responder a las necesidades que tiene en materia de información una clientela diversa en el entorno actual de la información, que es exigente y se halla en cambio continuo. Se trata de un entorno en el cual el exceso de información causado por el número y la complejidad cada vez mayores de los problemas representa un reto para los trabajadores del conocimiento.

Las bibliotecas de las Naciones Unidas están utilizando técnicas, enfoques e instrumentos innovadores a fin de promover la pertinencia y el valor de los valiosos recursos que administran. Se están convirtiendo en facilitadores de la concatenación, en miembros esenciales del equipo de la comunidad de trabajadores del conocimiento de las Naciones Unidas.

## I. Introducción

1. En la resolución 59/126 B, la Asamblea General acogió con satisfacción los progresos de que daba cuenta el Secretario General en su informe sobre la modernización y la gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas y el examen a fondo de las actividades de biblioteca (véase A/AC.198/2004/4), tomó nota del párrafo 50 de su resolución 58/270, en el que pedía al Secretario General que, por intermedio de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, examinara el funcionamiento y la gestión de las bibliotecas de las Naciones Unidas, con miras a evaluar sus necesidades de personal, habida cuenta de los adelantos tecnológicos en materia de servicios de información y que le presentara un informe al respecto en su quincuagésimo noveno período de sesiones, y que transmitiera ese informe al Comité de Información en su 27° período de sesiones. En septiembre de 2004, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna recomendó, en su informe a la Asamblea General (A/59/373, párr. 38) que, con objeto de lograr una colaboración sostenida y eficaz entre las bibliotecas, el Comité Directivo para la modernización y la gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas (en lo sucesivo, el Comité Directivo) elaborara y propusiera una nueva política de las bibliotecas de las Naciones Unidas para su aprobación por la Asamblea General. La nueva política debería definir, entre otras cosas, la futura función de las bibliotecas de las Naciones Unidas habida cuenta de los adelantos tecnológicos, incluida la Internet, y aclarar el mandato del Comité Directivo y sus fuentes de financiación.

2. En el presente informe, que se presenta en cumplimiento de la resolución 59/126 B, se definen orientaciones estratégicas para las bibliotecas que prestan servicios a la Secretaría de las Naciones Unidas, a sus órganos, a los Estados Miembros y a los sectores interesados en general. El informe está dirigido por la Biblioteca Dag Hammarskjöld de Nueva York y la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, con contribuciones de las demás bibliotecas de las Naciones Unidas, y muestra cómo las bibliotecas de las Naciones Unidas se están transformando a fin de formar parte de la actual comunidad mundial, en la cual la información y los conocimientos son decisivos para la adopción de decisiones. Se proporciona información adicional sobre las actividades de biblioteca que solicita la Asamblea General en la resolución 59/126 B en el informe del Secretario General sobre la permanente reorientación del Departamento de Información Pública (A/AC.198/2005/2).

3. En el presente informe se analizan las bibliotecas de las Naciones Unidas que son miembros del Comité Directivo (véase el anexo). También hay bibliotecas en otros programas y centenares de bibliotecas pequeñas y sobre el terreno, incorporadas a las oficinas de las Naciones Unidas, incluidos los centros de información de las Naciones Unidas, en más de 100 países. Está previsto que gran parte de los cambios esbozados en el presente informe afectarán a todas las bibliotecas que brindan sus servicios a la comunidad de las Naciones Unidas.

## II. Las bibliotecas en el entorno de las Naciones Unidas

4. La comunidad de bibliotecas de las Naciones tiene muchos miembros, entre los cuales figuran las bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas y las bibliotecas depositarias. Desde 1946, a fin de garantizar el acceso universal a la información

esencial en la esfera de la paz y la seguridad, los derechos humanos, el desarrollo económico y social, los asuntos humanitarios y el derecho internacional, la Biblioteca Dag Hammarskjöld ha coordinado la distribución de documentos y publicaciones de las Naciones Unidas entre los usuarios del mundo entero mediante la red de más de 400 bibliotecas depositarias que posee en más de 140 países. Cada biblioteca de la red mantiene una colección de los materiales de las Naciones Unidas a partir de la fecha en que fue designada biblioteca depositaria. Gracias a estas colecciones, el público en general puede consultar gratuitamente documentos y publicaciones de las Naciones Unidas.

5. Las bibliotecas de las Naciones Unidas desempeñan una función análoga a la de las bibliotecas nacionales en el sentido de que son las encargadas de preservar y mantener accesible todo el material publicado por la Organización en todos los lugares de destino, de conformidad con el mandato de la Biblioteca Dag Hammarskjöld.

“La función principal de la Biblioteca es la de permitir que las delegaciones, la Secretaría y otros grupos oficiales de la Organización obtengan, con la mayor rapidez, conveniencia y economía posibles los materiales y la información necesarios para el ejercicio de sus funciones. Los materiales que deban reunirse y los servicios que puedan ofrecerse serán determinados según las necesidades de esos grupos.” (A/C.5/298, párr. 4)

6. Hasta el decenio de 1980 las distancias físicas y el tiempo necesario para transmitir la documentación implicaban que las bibliotecas de las Naciones Unidas funcionaran con cierto grado de aislamiento. Además, cada una de ellas tenía algunas colecciones y actividades que también tenían las demás ya que no era fácil compartir los recursos. Solía representar un problema obtener información actualizada porque, además del tiempo que tomaba despachar los materiales a las bibliotecas del sistema, había que catalogarlos de nuevo en cada lugar. Los conocimientos del personal bibliotecario y, por consiguiente, la calidad del servicio, variaban sobremanera de un lugar a otro, según el nivel de la formación profesional y técnica disponible. Si bien en otros servicios de apoyo, como la gestión financiera y los recursos humanos, se obtuvieron servicios homogéneos en los diferentes lugares, las bibliotecas no siguieron la misma orientación. Sin embargo, se reconocía que las bibliotecas tenían una función útil como servicio de apoyo.

7. En el decenio de 1990, cuando todas las oficinas de las Naciones Unidas empezaron a tener a su disposición computadoras de escritorio y la tecnología de la información y las comunicaciones, el personal de toda la Secretaría empezó a utilizar el correo electrónico y la Internet para intercambiar documentos y obtener información actualizada. Los programas informáticos hicieron posible que el personal trabajara con más independencia. Para mediados del decenio de 1990 la mayor parte de los funcionarios que trabajaban en oficinas ya se sentía cómodo con los equipos de escritorio como instrumento de trabajo básico y con la tecnología de la información y las comunicaciones como instrumento para compartir información.

8. Sin embargo, muchas bibliotecas habían quedado rezagadas en el proceso de adoptar tecnologías nuevas y más personalizadas, porque habían realizado una gran inversión en los sistemas de gestión complejos y de gran escala que utilizaban las bibliotecas de muchos países. Estos sistemas anteriores en la práctica mantenían los sistemas de biblioteconomía concentrados en los catálogos, lo cual a su vez mantenía al personal ocupado con los aspectos de procesamiento de la labor de biblioteca. Entretanto, tecnologías más flexibles, basadas en la Web, ofrecían a los usuarios un

acceso rápido a la información, sin necesidad de una capacitación prolongada ni de entender a fondo los sistemas técnicos.

9. Las bibliotecas de las Naciones Unidas, en colaboración, aprovecharon al máximo los efectos del tiempo dedicado a estos sistemas sustanciales y elaboraron una base de datos bibliográficos para la documentación de las Naciones Unidas producida por la Biblioteca Dag Hammarskjöld y la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. Inicialmente esta base de datos se mantuvo en una computadora central que compartían Nueva York y Ginebra y luego pasó a sistemas integrados de gestión de las bibliotecas locales. Se invitó a las bibliotecas de las comisiones regionales y de otras oficinas a adherirse a la red de indización compartida y a producir registros bibliográficos para los documentos de las Naciones Unidas producidos en sus respectivos lugares de destino. Además, la Biblioteca Dag Hammarskjöld coordinó la creación y el mantenimiento del diccionario de sinónimos del Sistema de Información Bibliográfica de las Naciones Unidas (SIBNU) para todas las bibliotecas de las Naciones Unidas, proporcionando así un vocabulario común controlado para describir la documentación de las Naciones Unidas y el material exterior adquirido por las bibliotecas. El diccionario multilingüe de sinónimos fue un logro histórico de la publicación electrónica de la información de las Naciones Unidas, al permitir el acceso a los documentos oficiales de las Naciones Unidas en el Sistema de Archivo de Documentos (ODS), por temas, en los seis idiomas oficiales de la Organización.

10. El trabajo dedicado a producir estos valiosos instrumentos quedó invisible para los usuarios y los funcionarios de las Naciones Unidas que no trabajaban en las bibliotecas, como sucedió con muchas otras actividades del sistema de bibliotecas. Al comenzar el nuevo milenio, las bibliotecas se encontraron en un mundo que estaba empezando a cuestionar sus funciones y el carácter de su labor. La explosión de la información y las expectativas sobremanera aumentadas de usuarios versados en informática, a un lado de la línea divisoria digital, y una comunidad de usuarios mayor y con más necesidades, al otro lado de dicha línea divisoria, daba qué pensar a las bibliotecas de las Naciones Unidas: ¿seguían funcionando de manera eficaz? En una serie de estudios sobre las actividades de las bibliotecas de las Naciones Unidas, realizados entre 2002 y 2004, se individualizaron problemas administrativos y se formularon recomendaciones.

11. Si bien en dichos estudios se prestó gran atención a la biblioteca más grande de la red, la Biblioteca Dag Hammarskjöld, se reconoció que había llegado la hora de examinar el trabajo y la forma de colaboración de todas las bibliotecas de las Naciones Unidas. En la resolución 58/101 B, la Asamblea General acogió con beneplácito el establecimiento del Comité Directivo para la modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas como medida para mejorar el servicio de biblioteca. El Comité Directivo está presidido por el Departamento de Información Pública, funciona mediante la gestión coordinada y la elaboración de políticas sobre la base de la colaboración, y se estableció a fin de facilitar la interdependencia y fomentar iniciativas para crear una red de servicios de biblioteca dinámicos, sinérgicos y plenamente funcionales en toda la Organización.

12. Con el tiempo la labor del Comité Directivo, encargado de orientar y supervisar la elaboración de una nueva política para las bibliotecas de las Naciones Unidas, tendrá mayor realce gracias al fortalecimiento de la red de la comunidad de bibliotecas de las Naciones Unidas.

### **III. Nueva orientación para las bibliotecas de las Naciones Unidas**

#### **A. De colecciones a conexiones**

13. Las bibliotecas aumentan el valor de las publicaciones y de los documentos individuales al analizarlos, organizarlos y facilitarlos en sus colecciones. A medida que evolucione el carácter de las colecciones de las bibliotecas de las Naciones Unidas debido a los adelantos tecnológicos, también aumentará el valor añadido con que puedan contribuir las bibliotecas con la oportunidad de prestar servicios nuevos y más pertinentes.

14. Los documentos de las Naciones Unidas seguirán constituyendo la colección básica de las bibliotecas de las Naciones Unidas y se dedicará más atención y recursos, no sólo a preservar los materiales, sino también a lograr que sean accesibles y estén disponibles. El personal de la Biblioteca Dag Hammarskjöld se concentrará en la accesibilidad de las colecciones exclusivas de documentos de las Naciones Unidas para garantizar su utilización óptima.

15. Gracias a la mayor disponibilidad de fuentes de información mediante la Internet, y de libros mediante vendedores eficientes en línea, las bibliotecas de las Naciones Unidas han podido reevaluar sus políticas en materia de colecciones. Los investigadores y los usuarios recurren menos a la biblioteca y tienden a “arreglárselas” con los materiales que obtienen gratuitamente en la Web. Las bibliotecas utilizarán nuevas tecnologías para producir colecciones electrónicas de los materiales exteriores a pedido, mediante el uso de sistemas que permiten tener acceso a múltiples tipos de recursos de información existentes en diferentes lugares. Las colecciones impresas no van a desaparecer, pero van a ser más pequeñas y especializadas.

16. Una de las funciones importantes de las bibliotecas de las Naciones Unidas siempre ha consistido en proporcionar acceso centralizado a publicaciones periódicas costosas. El número de publicaciones periódicas a que tienen acceso las bibliotecas de las Naciones Unidas en formato electrónico, y no impreso, ha aumentado en más del 50% en los últimos 10 años. Las bibliotecas de las Naciones Unidas realizaron un progreso innovador al utilizar el Consorcio para la Adquisición de Información Electrónica del Sistema de las Naciones Unidas para negociar abonos a un costo menor para la Organización. En los próximos años los vendedores de publicaciones periódicas electrónicas y las fuentes de noticias elaborarán sistemas que permitirán la entrega a pedido más directa de sus materiales a los usuarios individuales. Las bibliotecas de las Naciones Unidas reorientarán la pericia especializada que poseen en esta materia para ayudar a los usuarios a enfrentar las múltiples posibilidades y a seleccionar los mejores mecanismos de entrega, utilizando los mecanismos de seguimiento incorporados para analizar y evaluar las necesidades de sus usuarios. Todos estos cambios, facilitados por el progreso en la forma de compartir recursos, reducirán la costosa duplicación de las adquisiciones.

17. Las bibliotecas de las Naciones Unidas recurrirán cada vez con más frecuencia a las fuentes electrónicas para obtener nuevos productos de información a fin de resumir, filtrar y seleccionar información pertinente y oportuna para los usuarios. Los productos basados en la Internet que ofrecen alertas y resúmenes de información reciente, en forma personalizada, las conexiones con información especializada, la búsqueda en los diferentes recursos de las instituciones y grupos de trabajo y

la presentación de la información de las Naciones Unidas para públicos diversos constituirán el trabajo de los funcionarios de las bibliotecas de las Naciones Unidas que antes tenían que dedicar gran parte del tiempo a las tareas de procesamiento. La Biblioteca Dag Hammarskjöld, por ejemplo, está lanzando un nuevo servicio, basado en la Web, que es más accesible, ofrece información fundamental y actualizada y comentarios sobre los documentos oficiales de las Naciones Unidas. Las posibilidades de conexión que ofrece la tecnología de la información y las comunicaciones permitirán distribuir estos productos rápidamente a nivel mundial.

18. El mayor cambio en la labor de las bibliotecas de las Naciones Unidas será la reorientación de sus servicios hacia prioridades operacionales. El trabajo técnico tradicional de biblioteca, orientado hacia la biblioteca misma, y que era tan necesario en un mundo sin redes electrónicas y sin correo electrónico, se está desplazando hacia un modelo de servicio que se orienta constantemente hacia el exterior a fin de establecer conexiones para los usuarios: conexiones entre documentos y funciones, conexiones entre personas y documentos y conexiones entre diferentes personas. La función de las bibliotecas de las Naciones Unidas como preservadoras y difusoras de información cultural adquirirá mayor importancia, y los nuevos servicios apoyarán a la Secretaría en la creación de un entorno propicio para los conocimientos en el sistema de bibliotecas de las Naciones Unidas.

19. Los grupos de clientes del sistema de bibliotecas de las Naciones Unidas enfrentan al mismo tiempo una cantidad abrumadora de información que hay que administrar y un entorno laboral en rápida evolución en que constantemente se introducen tecnologías nuevas y aislantes, nuevas redes y nuevos colegas. Las bibliotecas se esforzarán por ayudar al personal y a las delegaciones a encarar este entorno cada vez más complejo, mediante servicios directos de apoyo que se prestarán en el propio lugar donde se plantean los problemas.

20. Las necesidades de los usuarios individuales y de los grupos pequeños se van a satisfacer mediante la introducción de la gestión de los conocimientos personales en la Biblioteca Dag Hammarskjöld. Dicho concepto constituye nueva disciplina que se utilizará para descubrir lagunas en materia de conocimientos y para capacitar a los grupos y a las personas en lo que toca a los instrumentos y las técnicas que ofrece la Organización. Como los instrumentos y las técnicas están en constante evolución, los equipos de gestión de los conocimientos personales colaborarán continuamente con las dependencias de los servicios de apoyo para garantizar que los usuarios tengan los instrumentos más apropiados para satisfacer sus necesidades y sepan cómo utilizarlos.

21. Mediante sus programas de formación, las bibliotecas de las Naciones Unidas han adquirido una rica experiencia en fomentar la capacidad de sus grupos de clientes para utilizar técnicas de recuperación de la información. Sobre la base de esta experiencia se desarrollarán instrumentos de apoyo y capacitación para los usuarios a fin de que tengan sentido en la práctica los numerosos servicios y fuentes de información disponibles.

22. Las bibliotecas depositarias, como difusoras fundamentales de la información de las Naciones Unidas, siempre han desempeñado una función clave en la estrategia de divulgación de la Organización. Esta función ahora se va a fortalecer. Con el ofrecimiento gratuito de la documentación de las Naciones Unidas en Internet mediante el Sistema de Archivo de Documentos, será necesario volver a examinar la función de las bibliotecas depositarias como conservadoras locales de la

documentación de las Naciones Unidas. Surgirá la tendencia a ofrecer a estas bibliotecas información electrónica de actualidad y a mantener al mismo tiempo el acceso a material impreso mientras sea necesario.

23. El octavo objetivo de desarrollo de la Declaración del Milenio pide el acceso global a los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. Como parte de su contribución al cierre de la brecha digital y al apoyo a la educación en los países en desarrollo, las bibliotecas de las Naciones Unidas, mediante las bibliotecas depositarias, fortalecerán su apoyo a los usuarios del mundo en desarrollo. Esta labor se va a concentrar en crear conciencia sobre los materiales de las Naciones Unidas y su pertinencia para los problemas locales, así como también en la capacitación y la elaboración de instrumentos y productos para garantizar que los países con escasa conectividad y ancho de banda reducido tengan acceso a los materiales recientes de las Naciones Unidas en los formatos más accesibles. En algunos países en desarrollo, en particular en aquellos que tienen un acceso público limitado o restringido a un centro de información de las Naciones Unidas, se explorará una mayor colaboración o la integración de los servicios de referencia con las bibliotecas depositarias.

24. Los edificios y el entorno físico de las bibliotecas de las Naciones Unidas se están volviendo a examinar a la luz de las nuevas formas de trabajo. Se modificará el diseño de la estructura física del espacio de las bibliotecas de las Naciones Unidas para adaptarlo a un entorno laboral más amplio, más flexible y más interactivo. Las paredes perderán importancia a medida que la interacción entre el personal y los usuarios se vuelva más estrecha en el trabajo cotidiano. El aspecto moderno de muchas bibliotecas de las Naciones Unidas recordará a los visitantes los “cafés Internet” y las librerías modernas, mientras que entre bastidores la eficiencia tecnológica permitirá aprovechar al máximo las tecnologías de comunicaciones, procesamiento y almacenamiento.

25. Más importante que la nueva concepción del espacio físico de las bibliotecas de las Naciones Unidas será el nuevo espacio dedicado a la colaboración. Las bibliotecas estarán presentes en toda la Organización, ya que ofrecerán guías “vivos” en materia de conocimientos y equipos que ayudarán a buscar y a organizar la información en las oficinas y en las terminales, y también mediante la red de trabajadores de biblioteca que trabajan entre bastidores y que prepararán recursos de información específicos para apoyar el trabajo de que se trate. Las bibliotecas sin paredes harán más visible la labor de los profesionales de la información.

26. En la actualidad la interacción entre muchos usuarios y las bibliotecas de las Naciones Unidas tiene lugar casi exclusivamente por teléfono o por red de computadoras. Las personas que van personalmente a las bibliotecas del sistema frecuentemente son funcionarios que están en misión y utilizan los recursos basados en las computadoras. Las bibliotecas siguen ofreciendo un espacio satisfactorio para la exploración, la reflexión y la investigación, aunque cada vez hay menos usuarios que consideran que tienen tiempo para estas actividades tan importantes para el proceso creador porque están atados a sus terminales o tienen que asistir constantemente a reuniones.

27. Los ámbitos de referencia tradicionales se convertirán en espacios comunes utilizados para formación, conversación y reuniones. La asistencia proporcionada en el lugar mismo donde se plantea un problema se podrá suministrar mediante kioscos de referencia móviles colocados cerca de las salas de conferencia y lugares

de reunión, así como también por teléfono y mediante equipos de centros de referencia virtuales. Se crearán espacios más reducidos e íntimos para promover la lectura y el trabajo contemplativo. La sala de lectura se convertirá en centro de conocimientos, en un lugar para intercambiar ideas y compartir información.

28. Durante algún tiempo las colecciones en material impreso para fines concretos seguirán siendo esenciales para las bibliotecas de las Naciones Unidas. La Biblioteca Dag Hammarskjöld y la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra tienen la función de preservar colecciones de archivo completas de los documentos oficiales. También se van a mantener colecciones impresas en las bibliotecas de los demás lugares de destino para la documentación que se produzca en el plano local. A fin de garantizar que las colecciones cada vez más numerosas de material impreso estén protegidas y bien conservadas para las generaciones futuras, será necesario obtener sistemas modernos, compactos y con control climático, para el almacenamiento y la recuperación, en zonas de estanterías renovadas, sin la amenaza de inundaciones e incendios.

29. Sin embargo, el número de colecciones impresas de libros y de publicaciones periódicas publicados en el exterior se reducirá si estos materiales se consiguen más fácilmente fuera de las bibliotecas de las Naciones Unidas. El espacio de estantería liberado se utilizará para materiales que son responsabilidad particular de las Naciones Unidas, incluidos los materiales producidos sobre el terreno. Basándose en esferas de especialización que se han de determinar para cada biblioteca, las bibliotecas de las Naciones Unidas compartirán los recursos de las colecciones de materiales externos, lo cual garantizará el acceso y liberará espacio de estanterías adicional. En la medida en que se preste menos atención a la elaboración de colecciones y más a la gestión de la rica memoria institucional de las Naciones Unidas, incluido lo que tradicionalmente se ha llamado literatura gris, se tomarán nuevas disposiciones para el almacenamiento electrónico seguro, las copias de respaldo y la retención, en asociación con los órganos que se ocupan de la tecnología de la información y de los archivos.

## **B. Nueva capacidad: conocimientos de gestión de la información para el siglo XXI**

30. Para crear una organización dedicada a la formación es necesario que las personas compartan sus conocimientos. El personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas partirá de las competencias básicas de la labor de biblioteca tradicional y de las Naciones Unidas profundizando sus conocimientos en la esfera de las comunicaciones, utilizando técnicas para medir el desempeño de los programas electrónicos, entrevistas, preparación y capacitación, concepción de sistemas de información y publicación electrónica. Mediante una colaboración más intensiva con los usuarios de todos los grupos de clientes de las Naciones Unidas, el personal de las bibliotecas adaptará mejor sus actividades, sus servicios y sus productos a las metas, los objetivos y las prioridades operacionales de la Organización.

31. Los delegados, el personal de las misiones permanentes y de la Secretaría, los medios de información, las organizaciones no gubernamentales y otros representantes de la sociedad civil, los investigadores externos y el público en general son reconocidos como usuarios de las bibliotecas de las Naciones Unidas, las cuales ahora también ofrecen sus servicios a los miembros de estos grupos que antes no recurrían

a los servicios de biblioteca tradicionales. Si bien no todas las personas de estos sectores tienen acceso a los locales de las bibliotecas de las Naciones Unidas, pueden tener acceso a los voluminosos recursos de sus sitios en la Web. Las bibliotecas adaptarán sus servicios y sus productos de información para garantizar que los interesados reciban la información más apropiada y pertinente.

32. El personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas se ha ido apartando del modelo tradicional del servicio de referencias, basado en “esperar que lo pidan”, y lo han reemplazado por un modelo en que se prevén las orientaciones operacionales y las necesidades de la Organización en materia de recursos de información. Además de entender las necesidades y los hábitos de trabajo de los usuarios y orientar los servicios en ese sentido, el personal del sistema de bibliotecas aumentará su capacidad en materia de comunicaciones, técnicas de encuestas y análisis del funcionamiento de los programas electrónicos, a fin de definir mejor las necesidades de los usuarios para aplicarlas al desarrollo de los sistemas de información. El resultado será que los nuevos servicios electrónicos responderán mejor a las necesidades de los clientes. La Biblioteca Dag Hammarskjöld está poniendo en marcha servicio que suministra directamente a las terminales de los clientes información seleccionada y orientada sobre gestión del personal, formación en materia de organización y administración de contenido, así como también otros materiales relativos a la tecnología de la información y las comunicaciones.

33. Una de las mayores ventajas del sistema de bibliotecas de las Naciones Unidas es el amplio conocimiento de las fuentes de información que posee el personal. El trabajo dentro del sistema exige una visión general de las actividades de las Naciones Unidas que no es fácil encontrar en otros puntos del sistema. Así pues, el personal está preparado para asumir un papel activo en la aplicación de los sistemas integrados de gestión de los recursos institucionales, como asociados del personal que se ocupa de la tecnología de la información. El conocer bien una amplia variedad de tipos de recursos de información, lo cual constituye otro elemento básico del trabajo de biblioteca, ayudará al personal a presentar una visión más amplia de las posibilidades en la etapa del descubrimiento de los conocimientos de los proyectos organizativos, y también le permitirá apoyar las actividades de capacitación y preparación.

34. La capacidad del personal de las bibliotecas de analizar y evaluar entornos y fuentes de información irá en aumento y redundará en productos y servicios de mayor valor y orientados hacia las necesidades de los usuarios de las Naciones Unidas. Esta capacidad se va a combinar cada vez más con los conocimientos de tecnología de la Web para que los usuarios puedan evaluar mejor la calidad de las fuentes de información que se utilizan.

35. Uno de los elementos básicos de la labor de biblioteca consiste en preparar resúmenes del contenido de los documentos. Esta aptitud cada vez más necesaria en vista de la cantidad de información útil que se presenta a las Naciones Unidas. Los funcionarios de las Naciones Unidas necesitan ayuda para adquirir los conocimientos necesarios para producir materiales más breves y pertinentes y también para lograr acceso a fragmentos, actas resumidas y resúmenes ejecutivos. El personal de las bibliotecas se convertirá en una fuente de asistencia valiosa en esta esfera.

36. Con la reducción de las colecciones impresas, las bibliotecas asesorarán a los departamentos en la selección y utilización de recursos nuevos. La capacidad de las bibliotecas de brindar asesoramiento en esta esfera puede aumentar considerablemente el valor de los recursos de información de los departamentos y divisiones de

las organizaciones. Al mismo tiempo el personal de las bibliotecas va adquiriendo nuevos conocimientos en materia de preservación digital a fin de garantizar la rendición de cuentas y la memoria institucional.

37. La catalogación, la clasificación y la indización son aptitudes técnicas reconocidas desde hace mucho tiempo como especialidad de los bibliotecarios y de los profesionales de la información. El personal de las bibliotecas ahora puede aplicar estos conocimientos a la estructura de la información, al diseño de sitios en la Web, al desarrollo de la taxonomía, a la gestión de metadatos y a la calidad de los datos de la institución, para los sistemas de gestión de contenido y de información especializados e interinstitucionales.

38. Desde la explosión de la información electrónica se han dedicado importantes recursos de biblioteca para garantizar que el contenido autorizado de los documentos se capte, se rastree y se preserve. El personal de las bibliotecas seguirá profundizando sus conocimientos sobre las últimas novedades jurídicas y tecnológicas en la esfera de los derechos digitales y de la gestión electrónica de registros a fin de seguir garantizando el suministro de información correcta, confiable y fidedigna.

39. El trabajo de biblioteca exige mucha imaginación e ingeniosidad al utilizar y adaptar los recursos. Estas cualidades son necesarias en el sistema de bibliotecas de las Naciones Unidas para encarar el carácter complejo de un entorno de información en continua evolución y un entorno laboral caracterizado por la reducción de los recursos y una clientela que exige satisfacción sobremanera. El personal necesitará ideas innovadoras y flexibilidad para desempeñar debidamente sus funciones.

40. El personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas adquirirá un papel más interactivo al asumir la función de catalizador dentro de las organizaciones y entre ellas. En las bibliotecas sobre el terreno, el personal utilizará en nuevas esferas sus conocimientos sobre la concatenación, determinará la necesidad y facilitará la realización de foros electrónicos y otras formas de utilizar las tecnologías basadas en la Web a fin de compartir conocimientos sobre asuntos concretos relativos al desarrollo.

41. En las bibliotecas se reconoce que la formación debe ser permanente. El carácter del trabajo de biblioteca expone al personal a una corriente constante de experiencias nuevas, entre las que figuran disciplinas y terminología que evolucionan constantemente y exigen adaptación y ajustes. Los problemas que enfrentan las Naciones Unidas en el mundo nuevo, basado en la información, exigen que el personal de las bibliotecas participe más activamente en la preparación para adaptarse a los cambios. El papel del personal de las bibliotecas como guías comprensivos, que ofrecen capacitación y contribuyen al desarrollo de los sistemas, exigirá una profundización continua de los conocimientos a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. La inversión en el capital humano de las bibliotecas se convertirá en prioridad presupuestaria fundamental de la Organización.

### **C. Nuevas asociaciones**

42. Este programa de cambio en el seno de las bibliotecas de las Naciones Unidas se ejecutará mediante la colaboración entre las bibliotecas y los grupos a los cuales ofrecen sus servicios. En un mundo de conexiones, las bibliotecas son eslabones de un sistema interdependiente. Aun con una formación permanente, no cabe esperar que el personal de las bibliotecas adquiera todos los conocimientos necesarios para

crear entornos habilitados por los conocimientos. Las nuevas asociaciones entre los grupos de clientes utilizarán el trabajo en equipo para aprovechar las fuentes de conocimientos especializados de las bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas y de los grupos de usuarios para resolver problemas y crear recursos en una forma que nunca antes había sido posible. Los órganos que suministran servicios comunes y desempeñan funciones integradas entre los diferentes departamentos y grupos de trabajo se convertirán en asociados importantes de las bibliotecas de las Naciones Unidas.

43. Los administradores de la tecnología de la información revisten importancia decisiva para el funcionamiento de las bibliotecas de las Naciones Unidas. A fin de poder cumplir la promesa de mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo, no se puede separar la gestión del contenido electrónico de la gestión de los instrumentos electrónicos. La comprensión profunda del contenido y de la manera en que las personas lo utilizan que posee el personal del sistema de bibliotecas de las Naciones Unidas complementa los conocimientos especializados de los departamentos de tecnología de la información: es una asociación natural.

44. Los administradores de las bibliotecas han contribuido con su comprensión de las fuentes de información y de la organización de la información y de los conocimientos a los proyectos de tecnología de la información desde la introducción de los sistemas computadorizados de gestión de bibliotecas en el decenio de 1960. Las bibliotecas del sistema de las Naciones Unidas son un asociado valioso en el desarrollo y la aplicación de sistemas más amplios, gracias a los conocimientos acumulados al ocuparse de requisitos detallados, en colaboración con analistas de sistemas y especialistas en desarrollo y programación, y gracias a un alto grado de experiencia tecnológica, que va desde la aplicación de sistemas de bases de datos hasta el desarrollo de sitios de las bibliotecas en la Web.

45. La estructura de la información y la calidad y utilidad práctica del contenido son esferas prioritarias para el mejoramiento de los sistemas de información para los usuarios, y son esferas de colaboración intensiva entre las bibliotecas de las Naciones Unidas y los departamentos de tecnología de la información. Las bibliotecas, por su parte, necesitan que los departamentos de tecnología de la información contribuyan a las actividades de preparación y capacitación con sus conocimientos sobre apoyo a los usuarios. Los departamentos de tecnología de la información también pueden contribuir con información sobre nuevos instrumentos tecnológicos para ayudar en las gestiones para aumentar los conocimientos de las personas y de los grupos. La Biblioteca Dag Hammarskjöld, por ejemplo, ha colaborado con la División de Servicios de Tecnología de la Información en la aplicación de la nueva Intranet, "iSeek". La División imparte instrucción a las personas encargadas de la gestión y del mantenimiento del nuevo sistema, mientras que la Biblioteca Dag Hammarskjöld organiza reuniones de capacitación para el personal. Posteriormente, las reacciones y las sugerencias de los participantes para mejorar "iSeek" se transmiten a la División.

46. Las estructuras de consulta y colaboración de esta asociación ya existen en el equipo especial para las normas de taxonomía en el sistema de las Naciones Unidas, un subgrupo de la Junta de Administración del Contenido Institucional, que de cuenta a la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Aunque se trata de un buen comienzo, debe convertirse en una asociación activa

respecto de los asuntos de la gestión del contenido institucional que afectan a todos los organismos de las Naciones Unidas.

#### **D. Formación en materia de organización**

47. El encarar un lugar de trabajo en evolución y la necesidad de actualizar constantemente los conocimientos es una tarea difícil, pero fundamental. Siguiendo la estrategia de los departamentos de recursos humanos de las Naciones Unidas, las bibliotecas de las Naciones Unidas pueden ayudar a tratar estos asuntos mediante la orientación de iniciativas de gestión de los conocimientos, programas de preparación y capacitación, organización de seminarios, entrevistas y la aplicación de técnicas de evaluación de los conocimientos. Los departamentos de gestión de los recursos humanos, por su parte, podrán colaborar con las bibliotecas e informar a los equipos que se ocupan de los conocimientos sobre las actividades de formación y el logro de nuevas oportunidades de capacitación técnica y de gestión.

48. Las comunicaciones institucionales y la labor de relaciones públicas se basan cada vez más en la Web. Las bibliotecas de las Naciones Unidas contribuirán a organizar y a dar un contenido adecuados a la Intranet, y así participarán en el proceso de garantizar que en realidad exista una conciencia y comprensión de las políticas de las Naciones Unidas. Los especialistas en comunicaciones, a su vez, pueden ayudar a divulgar los productos y los servicios basados en las bibliotecas.

49. Los métodos y las técnicas de gestión de registros se están volviendo sobremanera pertinentes en una época en que existe un enorme volumen de datos y de información. Las bibliotecas de las Naciones Unidas, al reorientar su mandato hacia materiales producidos por las Naciones Unidas y relacionados con éstas, buscarán una asociación activa con el personal de registros y archivos para ayudar a preservar mejor la memoria institucional de la Organización. Las bibliotecas se asociarán al personal de registros y archivos para elaborar y aplicar estrategias de gestión de contenido y programas de gestión de los conocimientos personales.

#### **E. Operaciones sobre el terreno**

50. Con el mandato más amplio que ha adquirido la Organización de las Naciones Unidas en la esfera del mantenimiento de la paz y la asistencia humanitaria en el último decenio, el personal ha tenido que trabajar en operaciones de las misiones para las cuales ha sido necesario crear una infraestructura completa, incluido el apoyo para la gestión de la información.

51. Los componentes de comunicaciones e información pública de las misiones de mantenimiento de la paz se establecen para divulgar lo que hacen las Naciones Unidas y por qué lo hacen, así como también para promover el objetivo de la misión. Estos componentes están orientados hacia el público y no hacia el personal.

52. El personal de las bibliotecas de las Naciones Unidas ha participado en las misiones de mantenimiento de la paz trabajando con el personal de las misiones para suministrar información pertinente sobre el terreno. El ejemplo de la Administración de Transición de las Naciones Unidas para Timor Oriental (UNTAET) ha demostrado que en todas las misiones de mantenimiento de la paz es cada vez más necesario tener acceso inmediato a la información a disposición del público.

53. En los próximos años el personal de las bibliotecas tendrá que poner sus conocimientos profesionales y su experiencia al servicio de las operaciones sobre el terreno y encontrar, organizar y almacenar información pertinente. También tendrá que analizar, organizar, crear y difundir la información en formato electrónico en la misión y adaptar la información a las necesidades peculiares de los usuarios. El envío de toda la información esencial a las terminales facilitará un proceso de toma de decisiones eficaz sobre el terreno.

#### **IV. Respuesta al desafío**

54. El primer paso para transformar las aptitudes, los métodos y las bases de conocimientos de las bibliotecas de las Naciones Unidas en un recurso poderoso para la Organización en el siglo XXI consiste en individualizar y comprender los cambios necesarios para que las bibliotecas de las Naciones Unidas puedan responder a las exigencias del nuevo entorno laboral en materia de gestión de la información y compartir los conocimientos. Para hacer realidad esta visión se necesitarán recursos en dos esferas principales: la capacitación y la tecnología. La evaluación cuidadosa de los asuntos relativos a la política de la información y a los procedimientos en cuestiones de plantilla serán una parte fundamental del proceso de planificación.

55. Basándose en los conocimientos actuales de los profesionales de la información, el personal de las bibliotecas tendrá que mejorar sus aptitudes en la esfera de la composición para publicaciones electrónicas, presentaciones, entrevistas, facilitación y relaciones públicas, a fin de poder explicar mejor su trabajo y participar más eficazmente en la red de conexiones del mundo actual. El personal de las bibliotecas tendrá que aprender a utilizar las técnicas más modernas de preparación y capacitación para poder colaborar en una forma más eficaz con los usuarios y participar en los programas de formación de las Naciones Unidas. Tendrá prioridad la capacitación en materia de aptitudes para el trabajo en equipo. Será necesario invertir en capacitar periódicamente al personal en la evaluación tecnológica. Esta capacitación debe concentrarse en la estructura de la información, la concepción de sitios en la Web, los sistemas de gestión de contenido y los sistemas de redes de computación y de almacenamiento computadorizado.

56. Las bibliotecas de las Naciones Unidas tienen que permanecer en la vanguardia de la tecnología de la información para poder satisfacer la demanda de servicios de información comunes fidedignos. Esto es importante en particular para el apoyo sobre el terreno y para salvar la laguna que existe en materia de información entre los países desarrollados y los países en desarrollo. Las bibliotecas de las Naciones Unidas tendrán que seguir invirtiendo una cantidad considerable de recursos en la planificación, adquisición y gestión de instalaciones tecnológicas.

57. Con esta nueva orientación, las bibliotecas de las Naciones Unidas conformarán su política a las recomendaciones que figuraban en el informe del Secretario General de 2002, titulado "Fortalecimiento de las Naciones Unidas: un programa para profundizar el cambio" (A/57/387).

58. Las bibliotecas de las Naciones Unidas trabajan en un entorno político complejo y ayudan a sus clientes a concentrarse en las prioridades de las Naciones Unidas al suministrarles acceso a la documentación sobre lo que la Organización se ha comprometido a realizar. Las bibliotecas de las Naciones Unidas ofrecen puntos de referencia constantes y objetivos, y acceso a un contexto esencial.

59. La afirmación engañosamente simple de que las Naciones Unidas deben producir informes menos numerosos, más breves y de mayor contenido dirige la atención hacia una esfera de especialización de las bibliotecas de las Naciones Unidas. Al tener más acceso a la información pertinente, los autores de los informes tienen más tiempo para concentrarse en crear un buen contenido. Las bibliotecas de las Naciones Unidas se van a ocupar del contenido general de los programas de gestión de los conocimientos a fin de ayudar al personal de la Organización a preparar documentos más claros y concisos.

60. Las bibliotecas de las Naciones Unidas poseen una rica experiencia en la coordinación e integración de políticas y metodologías y en la ejecución de programas conjuntos a pesar de las distancias geográficas y las fronteras organizativas. Como ejemplo están la reorganización de la Biblioteca Sérgio Vieira de Mello en Nairobi, que presta sus servicios a tres organizaciones de las Naciones Unidas, y de la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, que ofrece una gestión integrada a las otras bibliotecas de las Naciones Unidas situadas en Ginebra, al igual que a las bibliotecas de las Naciones Unidas situadas en Viena. Las bibliotecas de las Naciones Unidas seguirán basándose en sus propias redes establecidas a fin de aprovechar esta experiencia para ayudar a compartir los conocimientos entre las regiones, los órganos regionales y las sedes y el personal de la Sede de las Naciones Unidas.

## V. Conclusiones

61. Las Naciones Unidas necesitan ahora más que nunca el poder transformador de sus bibliotecas. Ante el desafío de la globalización, los conflictos políticos en aumento, la propagación del hambre y de las enfermedades, así como también la disparidad cada vez mayor entre ricos y pobres, es más urgente que nunca utilizar la información y los conocimientos para resolver los problemas mundiales. La experiencia, la comprensión y la memoria institucional combinadas que poseen las bibliotecas de las Naciones Unidas y su personal podrían aportar una contribución importante a esta empresa.

62. El mandato de la Biblioteca Dag Hammarskjöld, aprobado por la Asamblea General en 1949, ha enfrentado el paso del tiempo. El nuevo modelo de las bibliotecas de las Naciones Unidas seguirá cumpliendo este mandato con nuevos enfoques, instrumentos y aptitudes.

63. Las bibliotecas de las Naciones Unidas seguirán siendo una rica fuente de conocimientos para el mundo. Seguirán existiendo los depósitos de materiales impresos y otros materiales físicos de los medios de información, mientras nuevos métodos de protección y preservación liberarán al personal de gran parte del cuidado material de las colecciones y le permitirán dedicar sus aptitudes a descubrir y a promover la pertinencia y el valor de las bibliotecas. El objetivo de esta reorientación consiste en dar a las bibliotecas de las Naciones Unidas un mejor perfil y una mayor visibilidad, en su calidad de comunidad concatenada de facilitadores, y lograr que los funcionarios sean vistos como parte fundamental del equipo de trabajadores del conocimiento de la comunidad de las Naciones Unidas.

## Anexo

### **Bibliotecas de las Naciones Unidas que forman parte del Comité Directivo para la modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas**

Las bibliotecas de las Naciones Unidas representadas en el Comité Directivo para la modernización y gestión integrada de las bibliotecas de las Naciones Unidas comprenden 10 instituciones separadas:

Biblioteca Dag Hammarskjöld en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York

Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra

Bibliotecas de las Naciones Unidas en Viena, que prestan sus servicios a la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, a la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, a la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, a la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial, y a la Comisión Preparatoria de la Organización del Tratado de prohibición completa de los ensayos nucleares

Biblioteca Sérgio Vieira de Mello en Nairobi, que incluye las bibliotecas del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, del Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos y del Servicio de Información de las Naciones Unidas

Las bibliotecas de las siguientes comisiones regionales:

Comisión Económica para África

Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico

Comisión Económica y Social para Asia Occidental

Y las bibliotecas de:

La Universidad de las Naciones Unidas

El Tribunal Penal Internacional para Rwanda

---