



Assemblée générale

Distr. générale
4 février 2005
Français
Original : anglais

Comité de l'information

Vingt-septième session
18-28 avril 2005

Modernisation et gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies : nouvelles orientations stratégiques

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies agissent de façon coordonnée afin de veiller à ce que leurs activités et services aident l'Organisation à atteindre ses buts et objectifs. La technique et l'évolution des méthodes de travail ont donné l'occasion aux bibliothèques de ne plus simplement centraliser des documents indépendamment les unes des autres et de constituer des réseaux en vue de faciliter la mise en commun des connaissances, passant de la simple constitution de collections à la multiplication des connexions, ne se contentant plus de gérer des collections d'ouvrages et de périodiques entreposés sur des rayonnages mais facilitant la création d'un environnement qui privilégie les connaissances et le partage de l'information entre les différents intéressés.

Les bibliothèques adaptent leurs produits et leurs services, modifient l'agencement de leurs locaux, étoffent les qualifications de leur personnel et revoient les modes de collaboration avec les autres services de l'Organisation afin de répondre dans des délais appropriés aux besoins d'une clientèle sans cesse plus nombreuse. Elles s'emploient à renforcer les qualifications de leur personnel afin que celui-ci puisse s'adapter à un environnement de travail exigeant. Les bibliothèques joueront un rôle de premier plan en se servant des technologies de l'information pour satisfaire la demande croissante de ressources d'information fiables qui aideront à régler des problèmes mondiaux. Les clients choisiront les documents les plus utiles, les plus pertinents et les plus fiables dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin. Les bibliothèques mettront de plus en plus l'accent sur la personnalisation des services et l'appui direct aux clients en mettant à disposition de ces derniers des spécialistes de la gestion des connaissances, ce qui permettra d'utiliser l'information de manière plus judicieuse.



Les bibliothèques de l'Organisation continueront d'assurer des fonctions et des services traditionnels, notamment en mettant des collections d'ouvrages sur papier à disposition des lecteurs, mais elles seront aussi mieux équipées pour répondre aux besoins d'une clientèle très diverse dans un environnement en pleine mutation, dans lequel bibliothécaires et documentalistes doivent jongler avec un volume d'informations en pleine explosion du fait de la diversité et de la complexité croissantes des problèmes.

Les bibliothèques adoptent des méthodes et des outils novateurs et acquièrent de nouvelles compétences afin de mettre en valeur les nombreuses sources placées sous leur responsabilité et de veiller à leur pertinence. Elles facilitent la mise en relation des uns et des autres et s'imposent comme des éléments essentiels d'une communauté dont la fonction dans le système des Nations Unies est de faire circuler les connaissances.

I. Introduction

1. Dans sa résolution 59/126 B, l'Assemblée générale a accueilli avec satisfaction les progrès signalés par le Secrétaire général dans son rapport sur la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies et l'examen approfondi de leurs activités (voir A/AC.198/2004/4) et a rappelé le paragraphe 50 de sa résolution 58/270, dans lequel elle a prié le Secrétaire général de procéder, par l'intermédiaire du Bureau des services de contrôle interne, à un examen du fonctionnement et de la gestion des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies, afin de réduire les besoins en personnel de ces bibliothèques sur la base des progrès technologiques dans la prestation de services d'information, et de lui rendre compte à sa cinquante-neuvième session, et l'a invité à transmettre son rapport au Comité de l'information à sa vingt-septième session. En septembre 2004, le Bureau des services de contrôle interne a recommandé dans son rapport à l'Assemblée générale (A/59/373, par. 38) que le Comité directeur pour la modernisation et la gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies définisse et propose à l'approbation de l'Assemblée générale une nouvelle mission pour les bibliothèques. Il s'agissait de définir le rôle des bibliothèques compte tenu des nouvelles technologies, telles que l'Internet, et de préciser le mandat et les modes de financement du Comité directeur.

2. Le présent rapport est soumis en application de la résolution 59/126 B et porte sur les orientations stratégiques suivies par les bibliothèques au service du Secrétariat de l'Organisation et de ses organes, des États Membres et du public de façon générale. Établi sous la direction de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld à New York et de la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, le rapport a bénéficié d'apports des autres bibliothèques de l'Organisation. Il montre comment les bibliothèques se sont adaptées pour prendre part au niveau mondial à l'échange d'informations et de connaissances sur lesquelles reposent les prises de décisions. On trouvera des renseignements complémentaires sur les activités des bibliothèques, comme demandé par l'Assemblée générale dans sa résolution 59/126 B, dans le rapport du Secrétaire général sur la poursuite de la réorientation des activités du Département de l'information (A/AC.198/2005/2).

3. Le présent rapport porte sur les bibliothèques qui sont membres du Comité directeur (voir annexe). Il existe aussi des bibliothèques dans d'autres programmes et des centaines de petites bibliothèques dans différentes entités du système des Nations Unies, y compris les centres d'information des Nations Unies, dans plus d'une centaine de pays. On s'attend à ce que de nombreux changements présentés dans le rapport aient des répercussions sur toutes les bibliothèques qui desservent le système des Nations Unies.

II. Réseau de bibliothèques du système des Nations Unies

4. Le réseau de bibliothèques du système des Nations Unies réunit à la fois les bibliothèques qui desservent directement les organismes des Nations Unies et les bibliothèques dépositaires. Afin de généraliser l'accès aux principaux documents dans les domaines de la paix et de la sécurité, des droits de l'homme, du développement économique et social, des affaires humanitaires et du droit international, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld coordonne depuis 1946 la distribution des documents et des publications des Nations Unies dans le monde

entier par l'intermédiaire d'un réseau qui regroupe plus de 400 bibliothèques dépositaires dans plus de 140 pays. Chacune de ces bibliothèques conserve une collection de documents des Nations Unies dont les premiers datent du moment auquel elle est devenue bibliothèque dépositaire. Le public peut consulter gratuitement les documents et publications figurant dans ces collections.

5. Les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies jouent un rôle analogue à celui des bibliothèques nationales en ceci qu'elles sont chargées de préserver tous les documents publiés par l'Organisation dans l'ensemble des lieux d'affectation et de les mettre à disposition des intéressés, comme le prévoit le mandat de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld :

« La bibliothèque a pour fonction primordiale de mettre les délégations, le Secrétariat et les autres groupes officiels en mesure d'obtenir, dans les meilleures conditions possibles de rapidité, de commodité et d'économie, les ouvrages, documents et renseignements que peut fournir une bibliothèque et dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur tâche. Les besoins de ces groupes détermineront les ouvrages et les documents à acquérir et les services à assurer. » (A/C.5/298, par. 4)

6. Jusque dans les années 80, les bibliothèques de l'Organisation opéraient dans une certaine mesure indépendamment les unes des autres, compte tenu des distances et des délais d'acheminement des documents. En outre, les collections et les activités des différentes bibliothèques se recoupaient en partie parce qu'il était malaisé de mettre les ressources en commun. Disposer d'une information à jour était souvent problématique du fait qu'il fallait expédier les documents, ce qui prenait du temps, et qu'il fallait aussi tenir un catalogue dans chaque bibliothèque. Les qualifications du personnel et par conséquent la qualité des services variaient considérablement d'une bibliothèque à une autre selon le niveau de formation professionnelle et technique disponible. Contrairement à d'autres services d'appui, tels que les services de gestion financière et de gestion des ressources humaines, les bibliothèques n'avaient pas uniformisé leurs pratiques dans les différents lieux où elles opéraient. Malgré tout, l'idée que l'on se faisait des bibliothèques était qu'elles jouaient un rôle d'appui des plus utiles.

7. Dans les années 90, les fonctionnaires du Secrétariat en poste dans les différents lieux d'affectation ont commencé à se servir du courrier électronique et de l'Internet pour échanger des documents et obtenir des données à jour, profitant de l'essor des ordinateurs individuels et des technologies des communications. La révolution logicielle a permis au personnel de travailler de façon plus indépendante. Vers le milieu des années 90, la plupart des fonctionnaires étaient suffisamment familiarisés avec les ordinateurs individuels et les technologies de l'information et des communications (TIC) pour mettre l'information en commun.

8. Toutefois, de nombreuses bibliothèques qui avaient investi des montants considérables dans l'achat de systèmes de gestion de bibliothèque complexes, préalablement la norme dans les bibliothèques de nombreux pays, n'ont pu adopter des techniques nouvelles correspondant mieux à leurs besoins. Les systèmes plus anciens dont elles étaient équipées ont réduit les activités informatiques des bibliothèques au seul rôle de catalogage, le personnel se consacrant à des tâches de traitement et délaissant des techniques plus souples qui exploitaient les possibilités offertes par le Web et permettaient aux usagers de consulter aisément l'information

dont ils avaient besoin sans devoir suivre une formation spécialisée ni maîtriser les aspects techniques des systèmes dont ils se servaient.

9. Les bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies ont décidé de tirer le meilleur parti des investissements réalisés dans les systèmes de gestion pour créer, sous l'impulsion de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld et de la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, une base de données bibliographique des documents de l'Organisation. La base de données était initialement gérée au moyen d'une application résidant sur un grand système partagé par New York et Genève mais a ensuite été adaptée pour être exploitée au moyen de systèmes de gestion intégrée de bibliothèque administrés localement. Les bibliothèques des commissions régionales et d'autres lieux d'affectation ont été invitées à s'associer au réseau d'indexation partagée et à établir les fiches bibliographiques des documents des Nations Unies parus là où elles opèrent. En outre, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld coordonne la création et la gestion du thésaurus du Système d'information bibliographique de l'ONU pour le compte de toutes les bibliothèques de l'Organisation. Le thésaurus multilingue, qui définit le vocabulaire servant à décrire les publications des Nations Unies et des documents acquis à l'extérieur, représente un énorme progrès puisqu'il facilite la recherche thématique des documents officiels des Nations Unies dans les six langues officielles sur le Système de diffusion électronique des documents de l'ONU (Sédoc).

10. Le travail nécessaire pour mettre au point ces précieux outils s'est déroulé en coulisses, loin des yeux des utilisateurs et des fonctionnaires, comme cela est généralement le cas des activités du système de bibliothèques, lequel s'est trouvé au début du nouveau millénaire dans une situation où ses fonctions et la nature de son travail commençaient à être remises en cause. La multiplication des documents disponibles et l'accroissement des attentes d'utilisateurs de plus en plus au fait des techniques informatiques, avec en parallèle l'existence d'un très grand nombre d'utilisateurs ayant besoin d'un encadrement spécial parce que restés du mauvais côté du fossé numérique, ont incité les bibliothèques de l'Organisation à se demander si elles ne faisaient pas fausse route. Une série d'études consacrées aux activités des bibliothèques entre 2000 et 2004 a permis de mettre en évidence des problèmes de gestion et de formuler des recommandations.

11. Les études ont essentiellement porté sur la principale bibliothèque du réseau, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld, mais l'on s'est aperçu que le moment était venu de s'intéresser aussi aux activités des autres bibliothèques et à la façon dont elles fonctionnaient ensemble. Par sa résolution 58/101 B, l'Assemblée générale s'est félicitée de la création du Comité directeur en tant qu'organe chargé d'améliorer les services offerts par les bibliothèques. Le Comité est placé sous la direction du Département de l'information et met au point des politiques de gestion coordonnées et concertées. Il vise à faciliter la collaboration et encourage les initiatives de nature à créer un réseau de services dynamique, intégré et parfaitement opérationnel dans l'ensemble de l'Organisation.

12. Le Comité directeur, qui a pour mission d'orienter et de superviser l'adoption d'une nouvelle stratégie par les bibliothèques, verra sa tâche facilitée une fois que le réseau de bibliothèques aura resserré ses liens.

III. Nouvelles orientations

A. De la constitution de collections à la multiplication des connexions

13. Les bibliothèques prêteront une plus grande valeur aux publications et aux documents en les analysant, en les organisant et en les ajoutant à leurs collections. Les progrès techniques changent la nature des collections et offrent aux bibliothèques de nouvelles occasions de les mettre en valeur et d'offrir de nouveaux services mieux adaptés aux besoins.

14. Les documents des Nations Unies continueront à former l'essentiel des collections des bibliothèques de l'Organisation et l'on consacra plus de temps et de moyens à les préserver mais aussi à les rendre plus aisément accessibles. Le personnel de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld s'attachera à faciliter la consultation du fonds de documents des Nations Unies d'une richesse exceptionnelle afin qu'il en soit tiré le meilleur parti.

15. Avec l'Internet et l'ouverture de librairies en ligne, il est devenu plus aisé de se procurer des ressources d'information, ce qui a incité les bibliothèques de l'Organisation à réévaluer les politiques régissant la constitution des fonds documentaires. Les chercheurs et les usagers se rendent de moins en moins dans les bibliothèques, préférant se tourner vers des documents disponibles gratuitement sur le Web. Les bibliothèques mettront à profit les nouvelles technologies pour produire sous forme électronique des collections rassemblant différents types de documents conservés en différents endroits et consultables à volonté. Les collections sur papier ne disparaîtront pas pour autant mais elles seront réduites et plus ciblées.

16. L'une des principales fonctions des bibliothèques de l'Organisation consiste à donner accès de façon centralisée à des périodiques, ce qui représente une lourde dépense. Le nombre de périodiques qui peuvent être consultés dans les bibliothèques sous forme électronique a augmenté de plus de 50 % ces 10 dernières années. Les bibliothèques ont uni leurs efforts pour passer commande de ces périodiques par l'intermédiaire du Consortium pour les acquisitions d'informations électroniques du système des Nations Unies, lequel se charge de négocier les abonnements au meilleur prix. Dans les années à venir, les sociétés d'édition et les agences de presse mettront au point des systèmes qui permettront aux lecteurs de recevoir directement les documents qui les intéressent. Les bibliothèques de l'Organisation expliqueront aux usagers quelles sont les possibilités qui s'offrent à eux et les aideront à choisir celles qui correspondent le plus à leurs attentes, se servant pour ce faire de mécanismes intégrés de suivi afin d'analyser et d'évaluer les besoins. Les nouvelles pratiques, couplées à un plus grand partage des ressources, contribueront à réduire le nombre d'exemplaires achetés et, partant, à faire des économies.

17. Les bibliothèques se tourneront de plus en plus vers des sources électroniques afin de condenser, filtrer et sélectionner rapidement les informations présentant un intérêt pour leurs usagers. Le personnel des bibliothèques, qui passait précédemment beaucoup de temps à traiter l'information, disposera d'outils fonctionnant sur le Web conçus pour envoyer des alertes personnalisées et des fiches de synthèse, orientera les usagers vers d'autres sources d'information spécialisées, effectuera des recherches parmi les sources institutionnelles et celles des groupes de travail et

présentera les informations concernant le système des Nations Unies sous une forme adaptée aux différents destinataires. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld, par exemple, a lancé un nouveau service sur le Web qui permet de prendre connaissance plus aisément d'informations clefs et d'une description des documents officiels des Nations Unies réactualisées très fréquemment. La desserte offerte par les TIC permettra de disséminer rapidement les informations dans le monde entier.

18. La tâche la plus difficile qui attend les bibliothèques consiste à faire coïncider leurs services avec les priorités opérationnelles de l'Organisation. Le travail technique des bibliothèques, qui était traditionnellement tourné vers l'intérieur avant l'avènement de l'Internet et du courrier électronique, évolue vers un modèle tourné vers l'extérieur dans lequel l'accent est mis sur la mise en relation : mise en relation des documents et des fonctions, mise en relation des usagers et des documents et mise en relation des individus. Les bibliothèques renforceront le rôle qu'elles jouent en préservant et en diffusant l'information culturelle et proposeront de nouveaux services pour faciliter l'instauration d'un environnement propice à la diffusion des connaissances.

19. Les différents clients du système des bibliothèques sont en présence d'une énorme masse d'informations et doivent faire face à des conditions de travail en constante mutation avec l'apparition de nouveaux réseaux et de nouvelles technologies, qui peuvent être source d'isolement, et l'arrivée de nouveaux collègues. Les bibliothèques aideront les fonctionnaires et les délégations à s'adapter aux nouvelles conditions de travail en leur apportant directement des services d'appui là où les problèmes se posent.

20. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld répondra aux besoins d'usagers individuels ou de petits groupes au moyen des techniques de gestion des connaissances individuelles. Il s'agit de nouvelles techniques qui permettent de cerner les besoins des usagers et d'apprendre aux intéressés à se servir des outils et moyens mis à leur disposition par l'Organisation. Étant donné que les techniques et les outils ne cessent d'évoluer, les équipes chargées de l'application des techniques de gestion des connaissances individuelles collaboreront étroitement avec les services d'appui afin de veiller à ce que les usagers disposent des outils les mieux adaptés à leurs besoins et apprennent à les maîtriser.

21. Fortes de la vaste expérience qu'elles ont acquise en aidant leurs clients à maîtriser les techniques de recherche documentaire dans le cadre de leurs programmes de formation, les bibliothèques s'attacheront désormais à mettre au point des outils d'appui et de formation qui aideront les usagers à trouver les sources et les services dont ils ont besoin parmi tous ceux qui leurs sont proposés.

22. Du fait qu'elles contribuent à diffuser les documents des Nations Unies, les bibliothèques depositaires occupent depuis toujours une place centrale dans la stratégie d'information de l'Organisation, place qui ira en grandissant. Étant donné que les documents des Nations Unies sont désormais accessibles gratuitement sur l'Internet par l'intermédiaire du Sédoc, on sera amené à réexaminer le rôle des bibliothèques qui conservent des documents des Nations Unies dans leurs locaux. Les bibliothèques recevront les documents sous forme électronique, mais elles seront chargées de continuer à conserver les collections sur papier actuellement en leur possession aussi longtemps que celles-ci seront nécessaires.

23. L'un des objectifs du Millénaire pour le développement, à savoir le huitième objectif, prévoit que l'on fasse en sorte que les avantages des nouvelles technologies, en particulier des technologies de l'information et des communications, soient accordés à tous. Les bibliothèques de l'Organisation contribueront à combler le fossé numérique et à appuyer les activités d'éducation dans les pays en développement en aidant les bibliothèques dépositaires à mieux servir les usagers. Elles s'attacheront à mieux faire connaître les documents des Nations Unies et l'intérêt qu'ils présentent vis-à-vis des problèmes qui se posent sur le plan local, à proposer des activités de formation et à mettre au point des outils et des produits qui permettront aux populations des pays encore mal desservis ou disposant d'une bande passante insuffisante de consulter les documents des Nations Unies les plus récents sous une forme aisément accessible. Dans certains pays en développement, en particulier ceux où le public a difficilement accès aux centres d'information des Nations Unies, on examinera comment renforcer la collaboration avec les bibliothèques dépositaires et mieux intégrer les services de référence.

24. Compte tenu des nouvelles méthodes de travail, les bibliothèques de l'Organisation réexamineront l'usage qu'elles font de leurs locaux et infrastructures. Elles reverront l'agencement des locaux de façon à mieux répondre aux besoins d'un environnement de travail plus ouvert, plus souple et plus interactif. Les cloisons perdront de leur importance du fait que le personnel des bibliothèques sera amené à collaborer plus étroitement avec les usagers dans leur travail quotidien. Les salles d'accueil de nombreuses bibliothèques rappelleront l'agencement des cafés Internet et des librairies modernes, tandis que les usagers et le personnel des bibliothèques seront aidés dans leur travail par les techniques de communications, de traitement et de stockage les plus performantes.

25. Le réaménagement des locaux propres aux bibliothèques mérite d'être noté, mais les nouveaux espaces collaboratifs qu'elles occuperont sont encore plus dignes d'intérêt. Les bibliothèques seront présentes dans toute l'Organisation puisqu'elles détacheront des spécialistes auprès des fonctionnaires afin de les aider à organiser l'information dans leurs bureaux et sur leurs ordinateurs et que d'autres membres de leur personnel établiront des ressources d'informations ciblées afin de faciliter les activités de l'Organisation. S'affranchissant des murs derrière lesquels ils étaient confinés, les spécialistes de l'information gagneront en visibilité.

26. Désormais, nombreux sont les usagers à demander des renseignements par téléphone ou à se servir des réseaux informatiques pour accéder aux ressources des bibliothèques. Parmi ceux qui continuent à fréquenter les locaux des bibliothèques, on compte beaucoup de fonctionnaires en mission venus là pour consulter les ressources électroniques. Les bibliothèques continuent à offrir un espace propice à la lecture, à la réflexion et à la recherche mais de moins en moins d'usagers trouvent le temps de se consacrer à ces activités pourtant cruciales du fait qu'ils passent leur temps derrière leur ordinateur dans leur propre bureau ou dans des réunions.

27. Les espaces précédemment consacrés aux ouvrages de référence seront transformés en espaces communs où se dérouleront des activités de formation, des débats et des réunions. Les bibliothèques offriront des services d'appui là où cela sera nécessaire en installant des guichets de référence temporaires à proximité des salles de conférence et de réunion et en mettant sur pied des équipes d'assistance qui répondront aux demandes qui leurs seront adressées par téléphone ou au moyen des outils informatiques. Des espaces plus petits et plus intimes seront aménagés

afin d'encourager la lecture et la réflexion. La salle de lecture sera transformée en centre de connaissances où s'échangeront idées et informations.

28. Les bibliothèques de l'Organisation continueront à conserver les collections sur papier répondant à des objectifs précis. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld et la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève ont pour mandat de préserver une collection complète des documents officiels. Dans les autres lieux d'affectation, les bibliothèques sont tenues de conserver des collections sur papier des documents établis sur place. Afin de protéger et de conserver les collections sur papier dans de bonnes conditions pour les générations futures, il faudra adopter des systèmes d'archivage, de rangement compact et de repérage dans des locaux modernisés en ambiance contrôlée et à l'abri des inondations et des incendies.

29. À l'inverse, les collections sur papier de documents et périodiques provenant de sources extérieures seront réduites s'il devient plus facile de se les procurer ailleurs que dans les bibliothèques de l'ONU. Les bibliothèques réutiliseront les rayonnages sur lesquels ces documents et périodiques étaient conservés pour y entreposer les documents qu'elles sont seules à détenir, notamment les documents émanant des missions et des bureaux extérieurs. Chaque bibliothèque sera chargée de conserver des collections de documents extérieurs selon des domaines de spécialisation qui restent encore à déterminer et de les mettre à disposition des autres bibliothèques, ce qui permettra de libérer d'autres rayonnages. À mesure que l'on mettra davantage l'accent sur la mise en valeur de la mémoire institutionnelle de l'Organisation, laquelle est particulièrement riche, dans le cadre de la constitution de collections, y compris ce qu'il est convenu d'appeler la littérature grise ou documentation parallèle, on adoptera de nouveaux arrangements pour stocker, dupliquer à des fins de sauvegarde et conserver les documents sous forme électronique dans des conditions de sécurité, en coopération avec des spécialistes des technologies de l'information et de l'archivage.

B. De nouvelles capacités de gestion de l'information pour le XXI^e siècle

30. Une organisation en apprentissage est composée de personnes qui partagent ce qu'elles savent. Le personnel des bibliothèques des Nations Unies valorisera les compétences traditionnelles des bibliothèques et celles de l'Organisation, en renforçant sa connaissance pratique des techniques de communication, de mesure de la performance des logiciels, d'entretien de recrutement, de formation individuelle et collective, de conception des systèmes d'information et de publication électronique. Coopérant plus étroitement avec les usagers, qui appartiennent à toutes les catégories de public des Nations Unies, le personnel des bibliothèques adaptera ses activités, les services qu'il fournit et la production qu'il assure aux objectifs et aux priorités pratiques de l'Organisation.

31. Les usagers de bibliothèques des Nations Unies sont les délégués, le personnel des missions permanentes, le personnel du Secrétariat, les journalistes, les membres des organisations non gouvernementales et d'autres représentants de la société civile, mais aussi les chercheurs extérieurs et le public en général. Les bibliothèques développent actuellement leurs services en direction des membres de ces groupes qui n'ont pas eu auparavant l'occasion d'utiliser leur services classiques. Toutes ces catégories de public n'ont pas nécessairement accès aux locaux des bibliothèques

des Nations Unies, mais elles ont accès à leur site Web dont le contenu est riche. Les bibliothèques adapteront leurs services et leurs produits d'information pour veiller à ce que l'information la plus pertinente et la plus adéquate soit bien transmise à leurs nombreux lecteurs.

32. Le personnel des bibliothèques des Nations Unies délaisse progressivement le modèle de référence traditionnel qui consiste à répondre à la demande, pour adopter un modèle qui anticipe les orientations nouvelles et les besoins nouveaux d'information de l'Organisation. Outre une orientation sur la notion de service et une compréhension des besoins et des habitudes de travail des usagers, le personnel des bibliothèques accroîtra sa capacité en matière de communication et de techniques d'enquête et d'analyse de la performance des logiciels afin d'appliquer au développement des systèmes d'information une meilleure définition des besoins des usagers. Ainsi, les nouveaux services électroniques répondront mieux à ces besoins. La bibliothèque Dag Hammarskjöld lance un service qui fournira directement aux ordinateurs des usagers une information sélectionnée et ciblée sur la gestion des ressources humaines, sur l'apprentissage organisationnel et sur la gestion des contenus, ainsi que sur d'autres matériaux liés à l'informatique.

33. Le personnel des bibliothèques des Nations Unies connaît bien les sources d'information, et c'est là l'un de ses principaux atouts. Le travail au sein du système exige une vaste connaissance des multiples activités des Nations Unies, qu'il n'est pas si facile de trouver ailleurs dans le système. Cela prépare ce personnel à jouer un rôle actif dans l'application, en coopération avec les informaticiens, des systèmes intégrés de gestion des ressources de l'Organisation. Une connaissance familière du très grand nombre de types de sources d'informations possibles, autre aspect essentiel du travail de bibliothécaire, aide ce personnel à bien comprendre l'éventail des possibilités de découvrir des connaissances, ce qui est une phase importante des projets de l'Organisation, et de fournir un concours aux activités de formation individuelle et collective.

34. Le personnel des bibliothèques des Nations Unies sait analyser et évaluer les sources d'information et leur provenance et cette aptitude est mise à profit pour fournir les produits et les services qui sont utiles pour répondre aux besoins des usagers. De plus en plus, ce personnel combine cette aptitude à l'analyse avec sa connaissance des techniques de l'Internet pour mettre les usagers à même de mieux évaluer la qualité des sources d'informations utilisées.

35. L'une des tâches du personnel des bibliothèques est aussi de résumer le contenu des documents conservés. Étant donné la profusion grandissante de l'information utile qui est communiquée aux Nations Unies, il est de plus en plus nécessaire de savoir faire ce travail. Le personnel des Nations Unies en général a besoin qu'on l'aide à apprendre à rédiger des documents plus succincts et plus pertinents, mais aussi à avoir accès aux notices bibliographiques et aux résumés des travaux publiés. Le personnel des bibliothèques des Nations Unies peut, dans ce domaine, apporter une aide précieuse.

36. Comme les collections imprimées voient leur importance relative diminuer, les bibliothèques seront amenées à conseiller les départements dans le choix et l'utilisation d'informations nouvelles. Cette capacité des bibliothèques des Nations Unies d'apporter des conseils dans ce domaine peut valoriser considérablement les ressources en information des départements et divisions de leurs organisations respectives. En même temps, le personnel des bibliothèques acquiert des

compétences nouvelles dans la préservation des données numériques, et cela contribue à la mémoire institutionnelle et à l'exercice des responsabilités.

37. Le catalogage, le classement et l'indexage sont des compétences techniques qui de longue date sont reconnues comme une spécialisation des bibliothécaires et des spécialistes de l'information en général. Le personnel des bibliothèques des Nations Unies peut maintenant appliquer ces compétences à la structuration de l'information, à la conception des sites Web, au développement d'un système de classification, à la gestion des métadonnées et au contrôle de la qualité des données produites par l'Organisation, aussi bien pour ce qui est de l'information spécialisée et commune à plusieurs organisations que des systèmes de gestion des contenus.

38. L'information sous forme électronique connaissant un essor extraordinaire, les bibliothèques consacrent d'importantes ressources au recouvrement et à la préservation du contenu utile des documents. Le personnel des bibliothèques continuera à se familiariser avec les derniers développements juridiques et technologiques qui concernent l'information numérique et la gestion des données électroniques, afin de continuer à assurer la diffusion d'une information précise et fiable.

39. Les bibliothécaires doivent faire preuve de beaucoup d'imagination et de beaucoup d'ingéniosité pour utiliser et adapter les ressources, et ces qualités sont particulièrement nécessaires actuellement, dans le système des bibliothèques des Nations Unies, pour faire face à la complexité d'une information qui évolue constamment et d'un environnement de travail qui se caractérise par une diminution des ressources, la satisfaction des clients demeurant pourtant impérative. Pour accomplir avec succès leur travail, les bibliothécaires doivent donc mener une réflexion novatrice et faire preuve de flexibilité.

40. Le personnel des bibliothèques des Nations Unies jouera de plus en plus un rôle actif de catalyseur entre les organisations desservies. Appliquant leur connaissance des réseaux dans de nouveaux domaines, ce personnel sera amené à déterminer la nécessité d'organiser des forums électroniques et à appliquer d'autres méthodes d'utilisation des techniques de l'Internet pour la diffusion des connaissances sur des questions de développement particulières.

41. Les bibliothécaires ont bien conscience de l'impératif d'un apprentissage permanent. La nature de leur travail les expose à un flux constant d'expériences nouvelles, du fait de l'évolution des disciplines et de la terminologie, qui suppose une grande faculté d'adaptation. Dans le monde nouveau où l'information est si importante, l'ONU est exposée à des problèmes nouveaux qui amèneront le personnel des bibliothèques à jouer un rôle plus actif dans la préparation de ce changement. Le personnel des bibliothèques devra souvent apprendre à donner des conseils, à assurer une formation, à apporter une contribution au développement des systèmes en sachant s'adapter aux usagers, et il devra pour cela constamment améliorer ses compétences pour répondre à leurs besoins. L'investissement en capital humain que représente le personnel des bibliothèques deviendra donc une importante priorité budgétaire de l'Organisation.

C. De nouveaux partenariats

42. Ce programme de changement, dans les bibliothèques des Nations Unies, sera mené à bien par la collaboration entre les bibliothèques et leurs lecteurs. Les bibliothèques deviennent les nœuds d'un système interdépendant de réseaux. On ne peut attendre de leur personnel, même moyennant un apprentissage continu, qu'il acquière toutes les compétences nécessaires pour créer un environnement savant, mais de nouveaux partenariats entre le système de bibliothèques des Nations Unies et les groupes d'usagers qui travailleront ensemble pour mettre à profit les sources de connaissances spécialisées et de compétences particulières aideront plus que jamais auparavant à résoudre les problèmes et à créer un savoir nouveau. Des organes qui assurent des services communs et remplissent des fonctions intégrées, entre départements et groupes de travail, seront des partenaires tout indiqués des bibliothèques des Nations Unies.

43. La gestion des bibliothèques des Nations Unies suppose le concours d'informaticiens. Pour que l'informatique remplisse ses promesses d'efficacité et de qualité, la gestion du contenu électronique ne saurait se dissocier de la gestion des équipements informatiques. La compréhension approfondie des contenus et de la façon dont les personnes en font usage, que possède le personnel des bibliothèques des Nations Unies, complète les connaissances spécialisées que l'on trouve dans les départements d'informatique : il y a là un partenariat tout naturel.

44. Les bibliothécaires ont apporté leurs connaissances des sources d'informations et de l'organisation de l'information et des connaissances en général aux projets d'informatique depuis l'introduction, dans les années 60, des systèmes informatisés de gestion des bibliothèques. La connaissance accumulée dans l'examen détaillé des besoins aux côtés des analystes, des concepteurs et des programmeurs, alliée à un niveau d'expérience technologique élevé, qui va de l'application des systèmes de base de données au développement des sites Internet des bibliothèques, font des bibliothèques des Nations Unies des partenaires précieux du développement et de l'application de systèmes plus vastes.

45. La structuration de l'information, la qualité des contenus et leur commodité d'utilisation sont des domaines prioritaires de l'amélioration des systèmes d'information pour les usagers, et ce sont aussi les domaines d'une collaboration très active entre les bibliothèques des Nations Unies et les services informatiques de l'Organisation. En retour, les bibliothèques ont besoin des services informatiques pour mieux connaître les usagers et contribuer à leurs activités de formation. Les services informatiques peuvent également offrir le concours de leurs connaissances des nouveaux instruments techniques pour contribuer aux efforts de création de connaissances des individus et des équipes. La bibliothèque Dag Hammarskjöld a coopéré avec la Division de l'informatique pour appliquer le nouveau système intranet. Alors que la Division fournit, sur le nouveau système, des instructions aux administrateurs de sites, la bibliothèque Dag Hammarskjöld organise une formation à l'intention du personnel. Les suggestions relatives à l'amélioration de l'intranet faites par les personnes ainsi formées sont communiquées à la Division.

46. Pour ce partenariat, il existe déjà des structures se prêtant à des services consultatifs ou à une collaboration; c'est le cas de l'Équipe spéciale pour les normes taxonomiques à l'échelle du système, qui est un sous-groupe du conseil de la gestion des contenus, qui rend compte au Conseil de l'informatique et de la télématique. Il

s'agit là d'un bon début, mais qu'il faut transformer en un partenariat de travail portant sur des questions de gestion des contenus affectant tous les organismes des Nations Unies.

D. L'apprentissage organisationnel

47. Faire face aux conséquences de l'évolution constante du lieu de travail et améliorer constamment les compétences est une tâche difficile mais essentielle. Suivant la stratégie définie par les départements des ressources humaines des organismes des Nations Unies, les bibliothèques des Nations Unies peuvent aider à résoudre ces problèmes par des initiatives de gestion des connaissances, par des programmes de formation individuelle et collective, en organisant des ateliers et des entretiens de recrutement et en appliquant les techniques d'évaluation des connaissances. En retour, les départements des ressources humaines seront à même de collaborer avec les bibliothèques en informant les spécialistes des activités de formation, notamment des possibilités de formation à la gestion ou dans les domaines techniques.

48. De plus en plus, les communications et les activités de relations publiques se font par l'Internet. Les bibliothèques des Nations Unies aideront à faire mieux connaître les politiques des Nations Unies, par le canal de l'intranet qu'elles aideront à organiser et dont elles enrichiront le contenu. Des spécialistes des communications, à leur tour, peuvent aider les bibliothécaires à faire connaître leurs produits et leurs services.

49. Les méthodes et techniques de gestion des archives deviennent particulièrement pertinentes, au moment où d'énormes quantités de données et d'informations s'accumulent. Les bibliothèques des Nations Unies, redéfinissant leurs attributions en ce qui concerne les documents produits par les organismes des Nations Unies ou portant sur eux, chercheront à nouer des partenariats avec le personnel chargé des archives pour aider à mieux conserver la mémoire institutionnelle de l'Organisation. Les bibliothèques de l'ONU travailleront avec ce personnel à l'élaboration et à l'application des stratégies de gestion du contenu et aux programmes personnels de gestion des connaissances.

E. Opérations sur le terrain

50. Du fait de l'élargissement du mandat des Nations Unies dans le domaine du maintien de la paix et de l'assistance humanitaire au cours des 10 dernières années, le personnel des Nations Unies est souvent appelé à servir dans des opérations de paix pour lesquelles toute une infrastructure et notamment des moyens de gestion de l'information doivent être créés.

51. Cette composante de communication et d'information des missions de paix est établie pour faire connaître au public ce que font les Nations Unies, pour quelles raisons, et pour promouvoir le rôle de la mission concernée. Ces activités visent le public, plutôt que le personnel de l'ONU.

52. Le personnel des bibliothèques des Nations Unies a participé à des missions de maintien de la paix, travaillant à cette occasion avec le personnel des missions à la fourniture de l'information utile sur le terrain. On peut citer en exemple

l'Administration transitoire des Nations Unies au Timor oriental [Timor-Leste] (ATNUTO) qui a montré que toutes les missions de paix avaient de plus en plus besoin d'avoir un accès immédiat à l'information.

53. Dans les années qui viennent, le personnel des bibliothèques sera amené à appliquer ses connaissances spécialisées lors des opérations menées sur le terrain, en trouvant, organisant et stockant l'information utile et en analysant, évaluant, créant et diffusant sous forme électronique cette information, dans les services de la mission concernée, et en adaptant cette information aux besoins des usagers. La distribution de toute l'information essentielle par le canal des ordinateurs individuels facilitera les décisions prises dans les opérations sur le terrain.

IV. Relever le défi

54. Les bibliothèques des Nations Unies devront repérer et comprendre les changements à opérer pour bien répondre aux exigences de partage des connaissances et de gestion de l'information créées par le nouvel environnement de travail; c'est la première étape d'une transformation des compétences, des méthodes et des connaissances qui existent au sein des bibliothèques et qui sont une puissante ressource pour l'Organisation au XXI^e siècle. Pour concrétiser cette vision, des ressources seront nécessaires dans les deux domaines essentiels que sont la formation et la technologie, et une évaluation méticuleuse des problèmes de politique de l'information et des procédures à suivre pour le recrutement du personnel feront partie intégrante du processus de planification à envisager à cet effet.

55. Valorisant les compétences déjà acquises par les spécialistes de l'information, le personnel des bibliothèques devra améliorer ses compétences dans le domaine de la rédaction en vue de la publication électronique, de la rédaction d'exposés, de l'organisation d'entretiens de recrutement, mais aussi pour la facilitation et les relations publiques afin de mieux expliquer son travail et de mieux participer aux réseaux mondiaux. Ce personnel devra apprendre les techniques les plus récentes de formation afin de mieux travailler avec les usagers et de mieux participer aux programmes d'apprentissage organisés par les Nations Unies. La formation au travail en équipe sera prioritaire. Il faudra également investir dans la formation du personnel aux derniers développements technologiques, de façon régulière. Cette formation portera sur la structuration de l'information, la conception des sites Web, les systèmes de gestion des contenus et la mise en réseau des ordinateurs et les systèmes de stockage de l'information.

56. Les bibliothèques des Nations Unies devront rester à la pointe des techniques informatiques pour être à même de répondre à la demande de services communs d'information qui fassent autorité. Cela est vrai en particulier de l'appui aux opérations sur le terrain et de la réduction du déséquilibre existant entre le monde développé et le monde en développement en matière d'information. Les bibliothèques des Nations Unies devront continuer à investir des ressources importantes dans la planification, l'acquisition et la gestion des équipements techniques.

57. L'application de ces nouvelles orientations permettra de s'assurer que les bibliothèques des Nations Unies conformeront bien leurs politiques aux recommandations consignées dans le rapport de 2002 du Secrétaire général intitulé

« Renforcer l'ONU : un programme pour aller plus loin dans le changement » (A/57/387).

58. Travaillant dans un environnement politiquement complexe, les bibliothèques des Nations Unies aident leurs usagers à avoir accès aux textes dans lesquels l'Organisation a pris des engagements, afin de bien respecter les priorités établies par elle. Les bibliothèques des Nations Unies offrent en effet des références objectives, solides, bien replacées dans leur contexte.

59. L'idée, qui n'est simple qu'en apparence, selon laquelle l'ONU a besoin de produire des rapports moins nombreux, plus courts, d'un contenu plus riche, appelle l'attention sur le fait que les bibliothèques des Nations Unies détiennent, dans ce domaine, une expérience précieuse. En rendant plus facilement accessible l'information utile, elles offrent à tous ceux qui sont amenés à rédiger un moyen de réfléchir plus longuement au contenu de leurs rapports. Les bibliothèques des Nations Unies coopèrent ainsi dans le contexte plus vaste des moyens de gérer les connaissances afin d'aider le personnel des Nations Unies à rédiger des documents plus clairs et plus concis.

60. Les bibliothèques des Nations Unies ont une riche expérience de la coordination et de l'intégration des politiques et des méthodes, et de la mise en œuvre de programmes communs en dépit de l'éloignement géographique et de la diversité des compétences des différents organismes. On peut donner en exemple la réorganisation de la bibliothèque Sergio Vieira de Mello, à Nairobi, qui dessert trois organismes des Nations Unies, ou encore la bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève, qui assure des services intégrés de gestion des bibliothèques au profit des autres bibliothèques des Nations Unies se trouvant à Genève ainsi que les bibliothèques des Nations Unies à Vienne. Les bibliothèques des Nations Unies continueront à travailler à partir de leurs propres réseaux pour appliquer cette expérience afin d'aider au partage des connaissances entre les régions, entre les organes régionaux et les sièges, de même qu'entre les membres du personnel des Nations Unies au Siège.

V. Conclusions

61. Plus que jamais, l'Organisation a besoin de mettre à profit la contribution au changement que peuvent apporter les bibliothèques des Nations Unies. Face aux problèmes de la mondialisation, à l'exacerbation des conflits politiques, à la propagation de la maladie et à la persistance de la faim, et face aussi à l'écart grandissant entre les riches et les pauvres, il est plus que jamais nécessaire de mettre l'information et la connaissance au service de la solution des grands problèmes mondiaux. Le riche capital d'expérience, de connaissances et de mémoire institutionnelle que représentent les bibliothèques des Nations Unies et leur personnel peuvent puissamment contribuer à une telle entreprise.

62. Défini en 1949 par l'Assemblée générale, le mandat de la bibliothèque Dag Hammarskjöld a résisté à l'épreuve du temps. Le nouveau modèle des bibliothèques des Nations Unies aidera à continuer à remplir ce mandat, à l'aide de méthodes, d'instruments et de compétences novateurs.

63. Les bibliothèques des Nations Unies continueront à être de généreuses sources de connaissances pour le monde entier. La fonction de dépositaire des documents

imprimés et d'autres support physiques demeurera, tandis que de nouvelles méthodes de conservation et de préservation libéreront le personnel des bibliothèques des tâches de sauvegarde physique des collections, pour lui permettre d'affirmer, par d'autres compétences, sa pertinence et son utilité. Ce recentrage devrait aider à faire plus largement connaître le potentiel des bibliothèques des Nations Unies comme réseau de propagation des connaissances, et leur personnel comme membres à part entière de l'ensemble des travailleurs intellectuels des Nations Unies.

Annexe**Les bibliothèques des Nations Unies participant
aux travaux du Comité directeur pour la modernisation
et la gestion intégrée des bibliothèques des Nations Unies**

Les bibliothèques représentées à ce comité sont au nombre de 10 :

La bibliothèque Dag Hammarskjöld, au Siège de l'Organisation des Nations Unies à New York

La bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève

Les bibliothèques des Nations Unies à Vienne, qui desservent l'Office des Nations Unies à Vienne, le Bureau des Nations Unies pour la lutte contre la drogue et la prévention du crime, la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international, l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel et la Commission préparatoire de l'Organisation pour l'interdiction complète des essais nucléaires

La bibliothèque Sergio Vieira de Mello à Nairobi, qui comprend les bibliothèques du Programme des Nations Unies pour l'environnement, du Programme des Nations Unies pour les établissements humains et du Service d'information des Nations Unies

Les bibliothèques des commissions régionales suivantes :

La Commission économique pour l'Afrique

La Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes

La Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique

La Commission économique pour l'Asie occidentale

et les bibliothèques :

de l'Université des Nations Unies

du Tribunal pénal international pour le Rwanda
