

# Coopération entre les bibliothèques du système des Nations Unies et gestion de ces bibliothèques

*Etabli par*

*Alexander S. Efimov*

*Miljenko Vukovic*

**Corps Commun d'inspection**



**Genève**

**1984\***

GESTION DES BIBLIOTHEQUES DU SYSTEME DES NATIONS UNIES  
ET COOPERATION ENTRE CES BIBLIOTHEQUES

Etabli par Alexander S. Efimov et Miljenko Vuković  
Corps commun d'inspection

Table des matières

	<u>Paragraphes</u>	<u>Page</u>
I. INTRODUCTION .....	1 - 7	1
II. SITUATION ACTUELLE .....	8 - 64	2
A. Structure .....	15 - 21	5
B. Ressources en personnel .....	22 - 32	6
C. Utilisateurs et services .....	33 - 44	10
D. Collections .....	45 - 54	12
E. Instruments d'information .....	55 - 64	15
III. PERSPECTIVES D'AVENIR .....	65 - 157	17
A. Relations de collaboration .....	68 - 107	18
1. Groupe interbibliothèques .....	71 - 74	19
2. Indexage des documents du système des Nations Unies .....	75 - 80	20
3. Personnel des bibliothèques : planification des ressources humaines .....	81 - 86	22
4. Coopération locale .....	87	24
5. Programmes de microforme .....	88 - 91	25
6. Bibliothèques dépositaires .....	92 - 95	26
7. Centres d'information .....	96 - 99	27
8. Programmes auxquels l'UNESCO prête son appui .....	100 - 103	29
9. Associations internationales de bibliothèques .....	104 - 107	30

Table des matières (suite)

	<u>Paragraphe</u> s	<u>Page</u>
B. Amélioration de la gestion .....	108 - 139	31
1. Structure et liaisons systémiques	109 - 114	31
2. Renforcement de la gestion interne	115 - 121	33
3. Programmes de travail, rapports et suivi .....	122 - 124	35
4. Services de bibliothèque de l'ONU à Genève .....	125 - 139	36
C. Techniques et systèmes d'information nouveaux .....	140 - 157	41
IV. RECAPITULATION DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	158 - 166	45

## I. INTRODUCTION

1. Une des caractéristiques les plus marquantes de notre époque est l'importance que prend l'information en tant qu'instrument de progrès socio-économique, technologique et culturel à l'échelle mondiale et qui marquerait le début d'une "ère de l'information". Au plan international, plusieurs milliers d'organisations internationales s'efforcent de rassembler, de traiter et de diffuser un volume sans cesse croissant d'informations à l'intention des gouvernements et des Etats Membres, des scientifiques et des chercheurs, d'organisations et de groupes divers et de la communauté internationale tout entière.

2. Les organisations du système des Nations Unies sont conscientes depuis longtemps du rôle crucial que joue l'échange d'informations dans la recherche en commun de solutions aux problèmes internationaux et dans l'harmonisation des actions nationales en vue d'atteindre des buts communs. Un Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies a dit un jour que les documents étaient "les outils de travail les plus importants des organisations".

3. Encore faut-il savoir maîtriser cette masse de documentation, l'organiser et l'intégrer en un réseau informatique qui réponde aux besoins des utilisateurs, et ne pas se contenter de produire un flot de papier qui les submerge ou qu'ils ignorent. Devant la prolifération de la documentation spécialisée et compte tenu du potentiel des nouvelles techniques d'information et de communication, des améliorations sont apparues nécessaires. Dans une résolution de 1982 sur les systèmes d'information (1982/71), le Conseil économique et social, considérant l'information comme l'"une des ressources les plus précieuses dont dispose le système des Nations Unies", a souligné la nécessité de faciliter l'accès des pays en développement aux systèmes d'information des Nations Unies et de coordonner et d'harmoniser ces systèmes en se plaçant du point de vue des besoins des utilisateurs au niveau national.

4. La création et la mise au point de systèmes d'information, leur bon fonctionnement et, surtout, leur bonne utilisation supposent que les organisations du système des Nations Unies coopèrent et coordonnent leurs efforts à des niveaux divers, qu'il s'agisse des services organiques, des services du traitement électronique des données, des services des communications, des services administratifs, des bibliothèques des bureaux régionaux ou extérieurs, des organes interinstitutions ou des échelons les plus élevés de direction. Le Corps commun d'inspection a examiné l'importance de plus en plus grande qui est accordée aux systèmes d'information dans une série de rapports récents sur divers éléments clefs : le Bureau interorganisations pour les systèmes informatiques (JIU/REP/78/7), la coordination des activités d'information des organismes des Nations Unies (JIU/REP/81/2) et les communications dans les organismes des Nations Unies (JIU/REP/82/6), ainsi que dans un rapport sur les publications qui est en voie d'achèvement.

5. Le présent rapport porte sur les bibliothèques du système des Nations Unies et leurs services. Celles-ci peuvent et doivent jouer un rôle très important dans les systèmes d'information, notamment en facilitant une circulation organisée de l'information et en assurant un contrôle bibliographique coordonné de la documentation pertinente. Cela signifie qu'elles devraient veiller à l'établissement d'une information descriptive, thématique et analytique adéquate

pour la documentation des organisations auxquelles elles appartiennent, information qui devrait être organisée et présentée de manière à pouvoir être utilisée commodément par les Etats Membres, le personnel, les chercheurs et d'autres utilisateurs dans divers lieux d'affectation, au sein du système des Nations Unies et de la communauté internationale, y compris en particulier dans les pays en développement. Les bibliothèques devraient également faire le nécessaire pour que les représentants des Etats Membres et leurs fonctionnaires aient accès à toutes les informations nationales et internationales dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs tâches en ce qui concerne la prise des décisions, les négociations et la recherche.

6. La notion de "système" est cruciale pour les bibliothèques. Aucune bibliothèque moderne ne peut fonctionner de manière satisfaisante en tant qu'unité autarcique, réunissant à l'intérieur de ses murs toutes les informations dont elle a besoin pour aider les utilisateurs à s'acquitter de leurs tâches. Cela est encore plus vrai si l'on tient compte de la rapidité étonnante avec laquelle l'information s'est développée dans le monde ces dernières années. Pour survivre, toutes les bibliothèques qui ne l'ont pas encore fait doivent établir un réseau de relations avec les unités organisationnelles connexes qui produisent des informations ou qui ont besoin d'informations, ainsi qu'avec d'autres bibliothèques et les milieux internationaux de l'information.

7. Les bibliothèques du système des Nations Unies n'ont jamais fait l'objet d'une analyse globale. Les Inspecteurs ont effectué la présente étude en partant d'un questionnaire détaillé auquel 78 bibliothèques du système ont répondu, en recourant aux services d'un consultant, en examinant un volume considérable de documentation provenant des bibliothèques et d'autres sources et en menant une série d'entrevues avec des responsables de bibliothèques à l'intérieur et à l'extérieur du système. Ils remercient ceux qui, nombreux, leur ont fait part de leurs observations judicieuses et de leurs idées des plus utiles.

## II. SITUATION ACTUELLE

8. Dans les chapitres qui suivent, on trouvera une description générale et sommaire des constantes, des tendances et des problèmes qui se dégagent de l'examen du fonctionnement des bibliothèques du système des Nations Unies et des services qu'elles fournissent. Etant donné que les bibliothèques sont très nombreuses et diversifiées, il n'a pas été possible de les examiner séparément de manière détaillée et de procéder à des comparaisons entre elles (à l'exception, dans une certaine mesure, des services de bibliothèques de l'ONU à Genève, qui font l'objet du chapitre III.B.4). Il importe toutefois, au début de cette analyse, de distinguer deux grandes catégories de bibliothèques :

a) Un premier groupe, qui représente environ une douzaine de bibliothèques, absorbe la majeure partie de l'ensemble des crédits, du personnel et des collections des bibliothèques du système. Ce sont les grandes bibliothèques centrales des sièges (en particulier celles de l'ONU à New York, de la FAO, de l'AIEA, de l'OIT, de l'UNESCO et de l'OMS) auxquelles s'ajoutent quelques bibliothèques spécialisées ou régionales. Elles ont fait des progrès considérables dans de nombreux domaines pour fournir aux utilisateurs des services modernes et adaptés à leurs besoins.

b) Un deuxième groupe se compose de très petites bibliothèques centrales, spécialisées, sectorielles ou régionales qui ont des ressources assez limitées; on en compte près de 70. La plupart d'entre elles (plus de 40) font partie de l'ONU, une douzaine d'autres de l'UNESCO et le reste se répartissant entre les autres organisations du système.

9. Les Inspecteurs ont découvert que les bibliothèques du système étaient, dans leur ensemble, sérieusement sous-utilisées en tant que sources d'information et ne contribuaient pas comme elles le devaient à étayer les programmes des organisations. En 1948, un Comité consultatif international d'experts bibliothécaires indiquait dans un rapport à l'ONU (A/C.5/222) que l'Organisation devait posséder "un service de bibliothèque du type le plus moderne", doté d'un personnel compétent en nombre suffisant, de collections compactes et utiles et de méthodes modernes et productives et qu'il fallait instaurer une coordination interbibliothèques et interinstitutions pour fournir aux secrétariats, délégations et autres utilisateurs des services économiques et à la mesure de leurs besoins. Mais 36 ans plus tard, les Inspecteurs constatent avec préoccupation que les bibliothèques du système sont isolées les unes des autres et, dans de nombreux cas, à l'écart de l'évolution qui se dessine dans les milieux internationaux spécialisés et dans le domaine de la technologie en matière d'information.

10. Ces bibliothèques en tant que groupe n'ont pas encore mis sur pied le type de services et le réseau d'information dynamiques dont elles devraient faire profiter leurs utilisateurs. Il semble qu'il y ait à cela essentiellement quatre raisons. Premièrement, les 78 bibliothèques sont dans l'ensemble très petites, dispersées et compartimentées. Elles ont d'une manière générale des budgets modestes, des collections et des outils d'information limités, un personnel de trois à quatre fonctionnaires seulement et un statut obscur en tant que subdivisions de services plus importants dans lesquels elles occupent une place mal reconnue. Vu leur faible importance, elles sont obligées de se consacrer aux tâches administratives courantes, sans pouvoir travailler de manière constante à l'amélioration des services qu'elles offrent. En outre, leur grand nombre et leur dispersion dans le monde entier (sans tenir compte des quelque 250 autres unités "d'information" de genres divers, des nombreuses "salles de documentation" sans aucun statut et des bibliothèques des centres d'information des organisations) ont tendance à décourager les efforts qui pourraient être faits par telle ou telle d'entre elles pour instituer une coopération favorisant le renforcement mutuel de leurs activités.

11. Deuxièmement, les responsables de la plupart des bibliothèques ont souvent un rôle plutôt traditionnel de conservateur. On met bien davantage l'accent sur l'organisation et la gestion d'une collection de matériaux plutôt que sur le souci de fournir aux utilisateurs des services d'information qui les satisfassent. Quelques bibliothèques ont reconnu pleinement l'importance de consultations régulières avec les utilisateurs au sujet des acquisitions, pris l'initiative d'établir des bibliographies et des listes spéciales, cherché à savoir quelles améliorations les utilisateurs souhaitaient voir apporter à leurs services, noué des relations avec d'autres sources d'information, fait connaître et développé leurs services. Plusieurs d'entre elles, en particulier, ont intégré leurs efforts en ce sens en un programme de travail ordinaire qui fait l'objet d'un

rapport à leurs supérieurs hiérarchiques et s'inscrit dans un processus d'auto-développement méthodique et permanent. Mais la plupart n'ont pas pris de telles initiatives, et on a l'impression dans certains cas que les "utilisateurs" pourraient ignorer jusqu'à leur existence. Un trop grand nombre de bibliothèques se contentent d'attendre qu'on fasse appel à leurs services et de répondre aux demandes au fur et à mesure, sans avoir aucun programme véritable de constante amélioration.

12. Troisièmement, les chefs de division et les autres responsables des services de bibliothèque (y compris les organes directeurs) considèrent trop souvent les bibliothèques comme étant établies une fois pour toute. Ils n'exigent pas que leurs activités soient constamment soumises à un examen critique et améliorées. De nombreuses bibliothèques miniatures ont été créées pour diverses raisons de commodité ou de prestige ou encore pour faire office de "centre de recherche", puis abandonnées à leur sort, à charge pour elles de se débrouiller par leurs propres moyens, sans directives ou attention venant d'une autorité supérieure. Souvent aussi, étant considérées comme un "service d'appui" ou une "fonction permanente", les bibliothèques n'ont pas été incluses dans les cycles d'établissement de rapports, d'évaluation et de budgétisation par programme, propres à stimuler les efforts d'amélioration. Les grandes institutions spécialisées incluent leurs principales bibliothèques dans ce cycle et l'ONU se dispose à le faire pour ses nombreuses bibliothèques, ce qui devrait permettre un contrôle plus actif. Actuellement cependant, la plupart des responsables de bibliothèques ne s'attachent pas à en faire des éléments à part entière du système d'information général et ne les encouragent pas non plus à établir des liens nécessaires avec d'autres bibliothèques et sources d'information.

13. Quatrièmement et enfin, bon nombre de bibliothèques sont encore hors du champ de la "révolution de l'information" que le monde connaît depuis quelques années. Les organisations ont accordé une attention considérable à la mise au point de systèmes administratifs informatisés et introduisent de plus en plus de nouvelles techniques dans leurs activités fonctionnelles. Mais cependant que les organisations font une place accrue au rassemblement, à la recherche, à l'analyse, à la diffusion et à l'utilisation efficace de l'information, leurs bibliothèques doivent elles aussi s'adapter : la bibliothèque "traditionnelle" pourrait même disparaître à mesure qu'apparaissent des formules très différentes de services de documentation et d'information. Les systèmes informatisés et les télécommunications évoluent déjà très rapidement, ce qui a d'immenses conséquences sur le fonctionnement des bibliothèques, leur collaboration, le traitement de l'information et la gestion bibliographique. Jusqu'à présent cependant, les bibliothèques à l'exception des plus grandes, ont à peine commencé à prendre conscience du potentiel que représentaient ces nouveaux instruments pour le développement et pour la rapidité et la qualité de leurs services.

14. On retrouve les problèmes que créent ces quatre facteurs inhibiteurs dans le fonctionnement actuel des bibliothèques du système des Nations Unies, ainsi que nous le verrons dans les sections suivantes du présent chapitre. Il sera ensuite question, au chapitre III, du potentiel considérable de renforcement des services de documentation qui existe pour les organisations et les autres utilisateurs : collaboration, gestion interne renforcée et meilleure utilisation des nouvelles possibilités techniques.

## A. Structure

15. L'Organisation internationale de normalisation a défini la bibliothèque comme étant

"Toute collection organisée de livres et de périodiques imprimés ou de tous autres documents, notamment graphiques et audiovisuels, ainsi que les services du personnel chargé de faciliter l'utilisation de ces documents par les usagers à des fins d'information, de recherche, d'éducation ou de récréation."

16. En 1978, puis de nouveau en 1980, le Bureau interorganisations pour les systèmes d'information (BIO) a publié un Répertoire des systèmes d'information des Nations Unies, dont l'Assemblée générale a accueilli avec satisfaction la publication comme étant "utile à tous les pays, en particulier aux pays en développement" (résolution 32/178). Sont décrits dans le répertoire de 1980 quelque 350 systèmes d'information de 35 organisations, y compris des bibliothèques des systèmes bibliographiques, des centres d'orientation, des bureaux d'échange d'informations, des centres d'analyse de l'information et des banques de données, à l'exclusion toutefois des services d'information générale et des organisations administratives. Le Répertoire a été conçu dans le but d'aider les utilisateurs à identifier les organisations et les systèmes d'information qui fournissent des services au grand public ou aux milieux spécialisés.

17. Soixante-dix-huit bibliothèques du système ont répondu à un questionnaire du Corps commun d'inspection (à l'exclusion de celles du groupe de la Banque mondiale et du FIDA, car ces organisations ne sont pas représentées au Corps commun et des bibliothèques audiovisuelles ainsi que des photothèques distinctes). Bien qu'il puisse y avoir jusqu'à une centaine de bibliothèques dans le système selon la définition qu'on en donne, on a étendu les indications fournies par ces 78 unités à l'ensemble des bibliothèques du système dans la suite du présent rapport, compte tenu du fait que leur nombre total varie constamment et que certaines n'ont pas répondu au questionnaire.

18. Sur le plan structurel, les bibliothèques du système des Nations Unies se caractérisent essentiellement par leur grand nombre et leur petite taille. La plupart des 78 bibliothèques sur lesquelles a porté l'étude font partie de l'ONU (44 bibliothèques, soit 56 %) ou de l'UNESCO (16 bibliothèques, soit 21 %). Dix bibliothèques de l'OMS, de l'OIT et de la FAO réunies ont répondu au questionnaire, les 8 autres se répartissant entre des institutions spécialisées de moindre importance. D'une manière générale, toutes ces bibliothèques sont des bibliothèques spécialisées dans les domaines d'activité de l'organisation dont elles font partie. Cependant, aux fins de la présente étude, les Inspecteurs ont classé les bibliothèques en bibliothèques "centrales" (desservant l'ensemble des bureaux du siège de l'organisation considérée ou situées dans l'enceinte et desservant l'ensemble d'un bureau extérieur) et bibliothèques "spécialisées" (ne desservant qu'une partie d'un siège ou d'un bureau). Un tiers environ des bibliothèques ont été classées dans la catégorie des bibliothèques centrales (29) et les deux autres tiers dans celle des bibliothèques spécialisées (49).

19. Parmi ces bibliothèques, on compte trois grandes unités, plusieurs unités de taille moyenne et un grand nombre de très petites structures fonctionnant avec quelques personnes seulement (voir section B ci-après). Leur budget est également modeste et il est peu probable qu'il augmente. En fait, un quart

des bibliothèques, des bibliothèques centrales essentiellement, s'attendent à l'introduction de mesures spéciales d'économie dans un avenir proche. Il est difficile d'estimer les coûts à l'échelle du système de manière cohérente et avec exactitude : la moitié seulement (39) des 78 bibliothèques ont pu fournir des chiffres intéressants. Les autres sont principalement de petites unités dont les coûts sont pris en compte dans le budget de départements ou de divisions plus importants.

20. Les 39 bibliothèques ont indiqué des budgets annuels pour 1981 se situant entre 4 200 dollars pour les plus petites et 4,8 millions de dollars, et représentant un total d'environ 18,5 millions de dollars. Cependant, les budgets réunis des 8 bibliothèques les plus importantes s'élevant à 15,8 millions de dollars, cela laisse pour chacune des 31 autres un budget annuel moyen d'environ 90 000 dollars. Il apparaît qu'approximativement 80 % des coûts budgétisés correspondent à des dépenses de personnel, 10 % à des acquisitions et les 10 % restants à des éléments tels que frais de reliure, d'imprimerie et d'ordinateur. Si l'on ajoute encore un million de dollars par an pour les livres et périodiques achetés au moyen de fonds non inscrits aux budgets des bibliothèques et un montant généreusement estimé à 5 millions de dollars pour ce qui est des coûts budgétisés des 39 autres (petites) bibliothèques qui n'ont pas fourni de données budgétaires, on constate que les dépenses annuelles du système des Nations Unies pour ce qui est des bibliothèques se sont élevées à environ 25 millions de dollars en 1981. Ce montant est considérable mais il n'a représenté qu'environ 1,7 % des dépenses inscrites au budget ordinaire du système des Nations Unies, qui était de 1 456 millions de dollars cette année-là.

21. Sur le plan géographique, les 78 bibliothèques sur lesquelles a porté la présente étude sont situées principalement en Europe occidentale (28) et en Amérique du Nord (22), les autres se répartissant entre l'Asie et le Pacifique (14), l'Amérique latine et les Caraïbes (6), l'Afrique (5), l'Europe orientale (2) et le Moyen-Orient (1). Cela reflète la concentration des sièges des organisations du système des Nations Unies à New York et en Europe occidentale : près de la moitié des bibliothèques se trouvent dans deux villes, New York (21) et Genève (13). Pour ce qui est de leur répartition au sein des organisations, on constate que plus de la moitié (45) des 78 bibliothèques sont dans des sièges, un tiers d'entre elles (25) dans des bureaux régionaux et le reste (8) ailleurs.

#### B. Ressources en personnel

22. Les 74 bibliothèques sur 78 qui ont présenté une ventilation des effectifs de leur personnel ont indiqué un total de 608 postes. Cependant, ce personnel est relativement peu disséminé entre les bibliothèques, comme l'indique le tableau ci-après, si l'on considère notamment que les effectifs les plus importants - ceux de la bibliothèque du Siège de l'ONU à New York - occupent plus du quart de la totalité desdits postes (157 postes) et que les neuf plus grandes bibliothèques détiennent plus de 60 % des postes (374 postes).

<u>Nombre de postes</u>	<u>Nombre de bibliothèques</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Nombre moyen de postes</u>
1	18	24	1
2 à 5	34	46	3
6 à 20	13	18	9
21 à 59	8	11	27
Plus de 100	<u>1</u>	<u>1</u>	157
	74	100	(8)

23. Il est impossible de juger si ces postes sont suffisants pour répondre aux besoins en matière de services de documentation car, d'après leurs indications, seules 18 bibliothèques auraient des normes, fussent-elles partielles, en matière de volume de travail, de productivité ou de personnel. Des normes de ce genre, élaborées à partir des normes internationales établies par l'UNESCO et l'Organisation internationale de normalisation, seraient très utiles pour évaluer de manière adéquate les ressources actuelles en personnel de bibliothèque; ce serait en outre un premier pas vers la mise au point de normes communes à l'ensemble du système des Nations Unies. Ces normes seraient particulièrement utiles tant aux grandes qu'aux petites bibliothèques pour recruter du personnel qualifié, améliorer la répartition des ressources en personnel entre les différentes fonctions, renforcer l'efficacité des services et fonder tout demande de création de poste.

24. Sur les 608 postes au total, environ 200 sont des postes d'administrateurs, 350 des postes d'agents des services généraux et les 50 autres des postes d'agents locaux ou de travailleurs manuels. Toutefois, ces chiffres généraux cachent un problème grave qui se pose dans les petites bibliothèques. La plupart des postes d'administrateurs (151) se trouvent concentrés dans les neuf bibliothèques les plus importantes, comme on pouvait s'y attendre, tandis qu'un bon tiers (26) n'ont aucun poste d'administrateur.

25. Le grand nombre de postes d'agents des services généraux, d'agents locaux et de travailleurs manuels peut aussi refléter un style traditionnel et manuel de fonctionnement des services qui changera pour toutes les catégories de personnel, administrateurs compris. A l'avenir, les bibliothécaires du système des Nations Unies auront des responsabilités plus étendues et des devoirs plus complexes. Il leur faudra des qualifications plus poussées pour être à même de gérer le formidable accroissement de l'information publiée et informatisée, sous des formes très diverses, et faire face à l'automatisation croissante des activités des bibliothèques. Par exemple, dans un avis de vacance de poste de bibliothécaire spécialiste des références de classe P-2 à l'AIEA, paru en 1983, on demandait un diplôme universitaire en bibliothéconomie ou en informatique, de bonnes bases dans le domaine des techniques informatiques de recherche de l'information, une bonne connaissance de la documentation de référence scientifique et technique; le travail consistait à fournir des services de référence, de recherche et d'information, en utilisant non seulement les bases de données de l'AIEA et de l'ONUDI mais aussi environ 200 bases de données (commerciales) extérieures.

26. Comme cet exemple le montre, la bibliothéconomie est devenue une activité beaucoup plus complexe qu'il n'apparaît à ceux qui n'ont affaire qu'avec le stade final des services de bibliothèque, celui de la fourniture de l'information. Sur les 175 administrateurs qui occupent des postes dans des bibliothèques et dont le niveau d'instruction était indiqué, 145 avaient reçu une formation professionnelle dans ce domaine et 108 autres, soit 62 %, avaient un diplôme universitaire du deuxième ou du troisième degré en bibliothéconomie ou en informatique. En outre, plus de 30 agents des services généraux avaient des diplômes de spécialistes en bibliothéconomie.

27. Cependant, le niveau général des compétences professionnelles est insuffisant et trois problèmes particuliers se posent. Tout d'abord, moins de la moitié des chefs de bibliothèques, lorsque celles-ci sont dirigées par des administrateurs, se sont spécialisés en bibliothéconomie au cours de leurs études. Il est indispensable de remédier à cet état de choses : toutes ces bibliothèques devraient être dirigées par des gens ayant une solide formation professionnelle de bibliothécaire.

28. En outre, les 26 petites bibliothèques qui sont dirigées par des agents des services généraux doivent faire l'objet d'une réévaluation. Pour qu'une petite bibliothèque soit viable et efficace, elle doit avoir un personnel qualifié. Le Comité d'experts bibliothécaires de 1948 a recommandé que toute bibliothèque de service et toute bibliothèque spécialisée comptent au moins un bibliothécaire professionnel et un assistant. Si du personnel inexpérimenté de la catégorie des services généraux s'est trouvé contraint de superviser une collection organisée sans méthode, ou bien la "bibliothèque" devrait être fusionnée avec une autre au lieu d'affectation, ou bien un administrateur compétent devrait être recruté pour en assurer le bon fonctionnement, à moins que l'agent des services généraux qui la dirige, s'il est professionnellement compétent, ne soit promu à un niveau approprié de la classe des administrateurs (ce qui ne devrait normalement comporter qu'un minimum de dépenses supplémentaires).

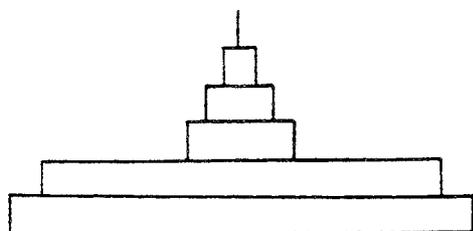
29. Enfin, il apparaît inévitable, compte tenu de la tendance évidente à un accroissement de la complexité des opérations de bibliothèque, de relever le niveau des qualifications nécessaires et la classe de certains postes clefs aux échelons supérieurs de la catégorie des services généraux et dans la catégorie des administrateurs, du fait notamment de l'introduction de nouvelles techniques très poussées. L'établissement de normes concernant le volume de travail et la productivité devrait toutefois conduire à une meilleure utilisation des ressources et à une certaine réduction des postes de façon à limiter l'augmentation des dépenses. Il apparaît que le problème de la dotation des bibliothèques du système des Nations Unies en personnel "adéquat" sera à l'avenir plus qualitatif que quantitatif, et ce de plus en plus. Il sera donc plus que jamais primordial de recruter avec soin un personnel hautement qualifié et compétent.

30. Malgré la nécessité de renforcer les compétences du personnel, les activités de formation sont très réduites. Il n'existe pratiquement pas de programmes d'organisation des carrières et de perfectionnement, et la participation à des réunions professionnelles au sein du système ou dans les pays hôtes est très limitée. Il n'y a pratiquement pas d'échanges réguliers d'informations ou de données d'expérience entre les bibliothèques du système, même dans un même lieu d'affectation et aux niveaux de responsabilité les plus élevés. Les responsables des bibliothèques expriment à bon droit leurs préoccupations car ce manque de contacts débouche sur l'isolement et la stagnation professionnelle, ce qui risque de nuire à la qualité des futurs services de bibliothèque.

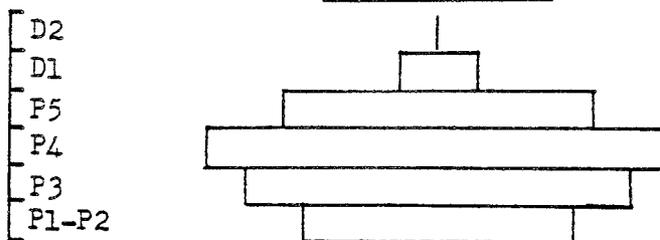
31. Cette situation pourrait dans une certaine mesure être atténuée par une rotation de personnel, mais ces mouvements sont faibles. Près de la moitié des 320 administrateurs et agents des services généraux de rang supérieur travaillent dans la même bibliothèque depuis plus de dix ans. D'après les données fournies par 22 bibliothèques au sujet des transferts et des cessations de service au sein de ce groupe, il apparaît que 15 personnes seulement ont été transférées dans d'autres services entre 1979 et 1982 (2 seulement avec une promotion à la clef), tandis que 25 ont démissionné avant l'âge de 55 ans et 27 ont pris une retraite anticipée (après 55 ans). Les mouvements de personnel d'une librairie à l'autre sont presque nuls, mais on pourrait les stimuler par une ébauche de programmes d'organisation des carrières.

32. Le manque de perspectives de carrière est un des problèmes les plus sensibles de la gestion des bibliothèques du système des Nations Unies. Il est évident que les possibilités de promotion dans les nombreuses petites bibliothèques sont limitées, mais même dans les plus grandes elles ne vont généralement pas au-delà des classes G-4 et P-3. Les promotions à des classes supérieures sont bloquées non seulement par la lenteur des rotations de personnel mais aussi par le fait que, pour les postes de plus haut niveau, on met davantage l'accent sur les aptitudes à diriger que sur les compétences professionnelles. Dans un rapport de 1971, le Corps commun d'inspection a représenté dans des graphiques en forme de pyramides la répartition du personnel par classe dans chaque grande catégorie fonctionnelle. Ces graphiques montrent que les perspectives de carrière pour les bibliothécaires de l'ONU étaient particulièrement faibles en 1970 (diagramme A ci-après) par rapport à celles des administrateurs-généralistes, des économistes, des fonctionnaires des affaires politiques, des statisticiens et, par exemple, des fonctionnaires de l'information (diagramme B). Les données du Corps commun d'inspection n'indiquent pour 1982 qu'un très léger progrès en ce qui concerne les classes P-3 et P-4, la pyramide "des carrières" de bibliothécaires dans l'ensemble du système étant toujours très tassée (diagramme C) par rapport au diagramme des administrateurs du siège des organisations et autres bureaux permanents (diagramme D) établi pour la même année. Les mesures à prendre pour résoudre ces problèmes de ressources humaines dans les bibliothèques sont examinées au chapitre III.A.3.

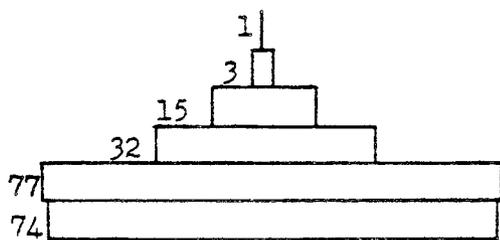
A. Bibliothécaires de l'ONU  
1970



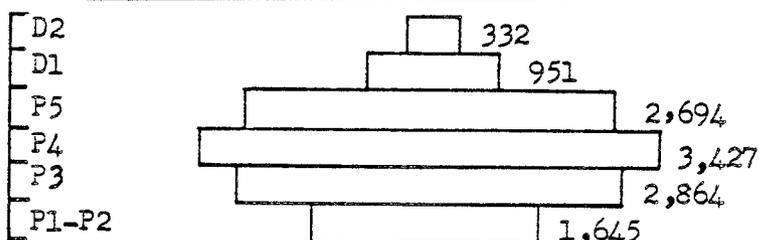
B. Fonctionnaires de l'information  
de l'ONU, 1970



C. Bibliothécaires du système  
des Nations Unies, 1982



D. Administrateurs du système des  
Nations Unies au siège des organisations  
et dans d'autres bureaux permanents, 1982



C. Utilisateurs et services

33. Les bibliothèques ont pour but principal de fournir des services au personnel, aux membres des délégations et des missions accréditées et à des clients extérieurs qui ont besoin d'utiliser la documentation du système des Nations Unies. La plupart des bibliothèques ne faisant pas de statistiques ou procédant à des estimations très différentes les unes des autres, il n'est pas possible de déterminer le nombre total d'utilisateurs qui ont bénéficié de leurs services au cours d'une période donnée. Cependant, on pourrait dire, en faisant une estimation très approximative, que les utilisateurs se répartissent entre fonctionnaires (50 %), membres des missions et délégations (10 %) et utilisateurs extérieurs (40 %). Le pourcentage des missions et délégations est bien entendu plus élevé pour ce qui est des bibliothèques centrales des sièges. Le volume de travail qu'occasionnent les services fournis aux utilisateurs extérieurs peut être beaucoup plus important hors siège, en particulier là où les bibliothèques locales sont très peu nombreuses.

34. La plupart des ouvrages de bibliothèque sont prêtés, copiés ou distribués plutôt qu'utilisés sur place, les demandes provenant généralement d'utilisateurs ayant besoin d'informations pour leur travail quotidien plutôt que pour des recherches à long terme. Vingt bibliothèques n'ont pas de salles de lecture

et 50 ont indiqué qu'elles avaient de graves problèmes de place, tant pour les utilisateurs que pour les collections. Cependant, 62 bibliothèques ont des rayonnages dits "libres", sur lesquels se trouvent des ouvrages que les utilisateurs peuvent feuilleter à loisir.

35. Les demandes de services de référence que reçoivent les bibliothèques concernent essentiellement tel ou tel livre ou revue particulière (50 %), des recherches bibliographiques (25 %) ou des renseignements factuels (20 %). La compilation de bibliographies sur demande ne représente qu'une très petite partie des services de bibliothèque (environ 5 %).

36. Outre ces demandes à satisfaire, la plupart des bibliothèques informent régulièrement leurs utilisateurs des nouveaux ouvrages reçus, en leur envoyant des listes d'acquisition ou copie de la table des matières des nouvelles revues. Un tiers seulement des bibliothèques organisent des expositions d'ouvrages récemment acquis et seul un très petit nombre d'entre elles ont indiqué qu'elles procédaient à une diffusion sélective de l'information, c'est-à-dire à la diffusion régulière de communications à certains lecteurs sur de nouveaux livres et articles de périodiques sur des sujets divers les intéressant.

37. La circulation intérieure des périodiques est un service de base, cependant assez controversé. Quelques petites bibliothèques l'estiment essentielle, ce qui se comprend aisément. Mais d'autres plus importantes se plaignent de ce que ce service est coûteux (elles prennent plusieurs abonnements pour des périodiques qui sont parfois en vente dans les kiosques à journaux), et prend beaucoup de temps (son organisation impose un travail supplémentaire), des nombreuses pertes qui se produisent et des plaintes nombreuses, également, qui en résultent de la part des utilisateurs (à propos des retards qui s'accumulent ou des articles qui sont découpés à mesure que l'ouvrage passe d'un lecteur à l'autre sur la liste de circulation). Certains utilisateurs individuels demandent également un nombre extrêmement important de titres pour y jeter un coup d'oeil rapide.

38. Vingt-neuf bibliothèques ont signalé avoir désigné des bibliothèques extérieures au système dans divers pays comme "bibliothèques dépositaires" de la documentation de leur organisation, documentation qui est généralement mise à leur disposition gratuitement, à l'intention de tout public. Bien que ces dépositaires puissent jouer un rôle important d'intermédiaires pour diffuser des informations du système des Nations Unies, seule la bibliothèque du Siège de l'ONU fournit une formation régulière, une aide consultative et des activités de suivi sur l'utilisation qui est faite de cette documentation.

39. D'une manière générale, les bibliothèques ont une attitude relativement passive en ce qui concerne les services décrits ci-dessus : elles attendent les demandes des utilisateurs plutôt qu'elles ne les suscitent activement. C'est là non seulement une impression qui s'est dégagée de l'enquête mais aussi un fait que certaines bibliothèques ont reconnu dans leur réponse.

40. Les bibliothèques - cela se remarque tout particulièrement dans le cas de la Bibliothèque du Siège de l'ONU - n'ont procédé qu'occasionnellement à des enquêtes sur les besoins des utilisateurs ou leur utilisation effective des collections et des instruments d'information. Il semble que les études sur l'efficacité des diverses formes et types de services de bibliothèque soient aussi très rares.

41. La nature "passive" des services est confirmée par l'absence de toute tendance claire parmi les bibliothèques en ce qui concerne une adaptation des modes de fonctionnement à l'évolution professionnelle ou technique. Un quart seulement des bibliothèques ont signalé que des changements, tels que l'informatisation de la recherche bibliographique ou l'expansion des services, avaient été apportés au cours des quelques dernières années. La base technique des services à l'intention des utilisateurs reste donc très traditionnelle. Moins de la moitié des bibliothèques fournissent ne serait-ce que quelques services aux utilisateurs en utilisant des bases ou des banques de données informatisées, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation.

42. En dépit de la valeur de l'assistance professionnelle accordée à certaines bibliothèques d'Etats membres ou de missions accréditées pour les aider à gérer leurs collections de documents du système des Nations Unies, afin de promouvoir l'utilisation de l'information du système, un quart seulement des bibliothèques du système aident des bibliothèques d'Etats membres à utiliser efficacement les documents de l'organisation dont elles font partie et 13 seulement aident des missions d'Etats membres auprès de leur organisation. Une autre forme importante de services promotionnels, à savoir l'élaboration de bibliographies anticipant les intérêts des utilisateurs, ne se trouve que dans un tiers des bibliothèques. De même, un tiers seulement apprennent aux utilisateurs à utiliser eux-mêmes les services et les sources d'information qu'elles offrent.

43. Les bibliothèques ont signalé que le manque de personnel et d'instruments d'information adéquats étaient les principaux obstacles à une conception plus active des services offerts aux utilisateurs et ont souligné la nécessité d'établir des circuits de communication plus formels pour discuter des nouveaux besoins des utilisateurs. Le principal moyen envisagé pour améliorer la qualité des services est de procéder à leur automatisation. Une plus grande coopération entre les bibliothèques a rarement été mentionnée comme une solution et lorsqu'elle l'a été, c'était par les grandes bibliothèques centrales.

44. Ces constatations donnent à penser qu'une des causes fondamentales des insuffisances des services de bibliothèque à l'intérieur du système des Nations Unies est d'ordre psychologique. La conception qui prévaut actuellement dans la profession, à l'échelle mondiale, met l'accent sur la notion de réseaux de bibliothèques et non plus sur l'existence de bibliothèques considérées comme des unités distinctes, mais cette façon de voir n'est pas encore parvenue jusqu'aux bibliothèques dont nous nous occupons ici. Pour améliorer leurs services, il faudrait avant tout que les bibliothèques se concertent au sujet de leurs acquisitions, de leurs instruments d'information, de l'utilisation de leurs collections et instruments, de l'élargissement des services aux utilisateurs et qu'elles se constituent progressivement en un réseau de bibliothèques à l'échelle du système des Nations Unies.

#### D. Collections

45. Comme dans d'autres domaines, il n'existe pas de normes communes permettant de comparer l'importance des collections des bibliothèques et nombre d'entre elles n'ont qu'une idée approximative de ce qu'elles possèdent exactement. Les plus importantes du système, celle de l'Office des Nations Unies à Genève et celle du Siège de l'ONU, possèdent plusieurs millions de documents, de livres et autres publications, tandis que les plus petites n'ont que quelques milliers de volumes.

46. Les bibliothèques se procurent trois genres d'ouvrages. Tout d'abord, les publications et les documents produits par l'organisation dont elles font partie; c'est la catégorie d'ouvrages la plus vaste, la plus importante et la plus fréquemment utilisée dans presque toutes les bibliothèques. La plupart des bibliothèques centrales et la moitié des bibliothèques spécialisées servent officiellement de dépositaires pour les publications et les documents de l'organisation à laquelle elles appartiennent, plusieurs d'entre elles conservent des publications mais pas de documents et, dans quelques cas, c'est un autre service de l'organisation qui joue le rôle de dépositaire.

47. Les publications et les documents produits par d'autres institutions du système des Nations Unies, qui constituent la deuxième catégorie d'acquisitions, sont plus ou moins sélectionnés et sont rarement conservés au-delà de trois à cinq ans. Le principal mode d'acquisition est la distribution gratuite. On peut penser qu'en investissant de façon permanente dans de nouvelles techniques, on améliorera les systèmes de distribution, on renforcera les arrangements en matière de prêts et de copies, on fera des progrès dans le domaine de la transmission des textes par télécopie et en liaison directe, ce qui permettra à l'avenir de réduire les coûts de la reproduction des documents et de leur stockage par les organisations.

48. Les documents de la troisième catégorie, qui proviennent de l'extérieur, sont choisis avec soin. La plupart du temps, ils sont achetés. Il existe aussi des accords d'échange, limités toutefois par l'éventail des intérêts communs des partenaires et la disponibilité de la documentation qui les intéresse. Les dons représentent une troisième forme d'acquisition mais, bien qu'ils soient importants pour quelques bibliothèques, ils sont souvent une source très sporadique. En outre, un tiers des bibliothèques disposent de fonds inscrits à d'autres postes du budget de leurs organisations pour acquérir des livres et des périodiques. Ces sources de fonds, qui ont fourni plus d'un million de dollars par an en 1982 et en 1983, semblent être aussi assez imprévisibles. Enfin, les publications des gouvernements sont un élément d'information "extérieur" important pour ce qui est des besoins des organisations en matière de recherche. Toutefois, il importe que les bibliothèques du système, en particulier celles qui sont implantées dans des régions en développement, s'efforcent d'améliorer les délais d'acquisition de ces publications et leur sélection et se penchent sur la question de savoir comment les gouvernements pourraient en fournir davantage gratuitement.

49. Les contraintes budgétaires se sont répercutées sur l'acquisition de documentation générale dans toutes les bibliothèques. Actuellement, la plupart des sommes inscrites aux budgets au titre des acquisitions servent à financer les abonnements à des périodiques, dont les coûts ont augmenté considérablement (voir le paragraphe 37 à propos des problèmes de circulation intérieure des périodiques). Ces dernières années, on a réduit principalement les acquisitions de monographies et de documents expédiés par avion (ce qui nuit beaucoup à la rapidité des services de bibliothèque) et celles des documents de référence, ce qui nuit également à la qualité des services. Si l'austérité budgétaire se maintient et si les fortes augmentations du coût des livres et des périodiques se poursuivent, la situation générale ira en empirant.

50. Ces fortes pressions budgétaires, auxquelles s'ajoutent une prolifération de documents d'information dans le monde, font qu'il est indispensable de sélectionner les nouveaux ouvrages qui viendront enrichir les collections des bibliothèques avec grand soin et compétence. Seules quelques bibliothèques, telles que celles des sièges de l'OIT, de l'OMS et de l'ONU, ont en matière d'acquisitions une politique établie et couchée par écrit. En outre, peu nombreuses sont celles qui invitent des fonctionnaires à faire partie des comités de sélection ou qui se soucient d'organiser des consultations générales et régulières des utilisateurs au sujet des acquisitions. La plupart des bibliothèques s'en remettent au choix des bibliothécaires en tenant compte des recommandations que leur adressent les utilisateurs à titre individuel. Cela risque d'aboutir à des collections sans structure et sans unité.

51. Le nombre de titres augmente généralement de 5 à 20 % par an dans les bibliothèques et plus de la moitié d'entre elles sont obligées, faute de place, de procéder régulièrement à un tri en vue d'éliminer la documentation périmée ou inutilisée et de faire de la place pour les nouveaux titres. Mais - il convient de le redire - quelques-unes seulement ont des politiques explicitées par écrit en ce qui concerne la conservation des documents et les autres procèdent sans méthode, ce qui - encore une fois - peut aller à l'encontre des intérêts des utilisateurs.

52. Pour surmonter ces difficultés et avoir une collection bien conçue, les bibliothèques du système des Nations Unies d'un même lieu d'affectation pourraient, par exemple, avoir une politique commune en matière d'acquisition qui leur permettrait de mettre en commun les rares ressources dont elles disposent à cet effet. Cela serait particulièrement utile à Genève, où se trouvent situées de nombreuses bibliothèques. Cette mesure a été tout particulièrement recommandée dans le cas de l'Office des Nations Unies à Genève dès 1949, mais elle n'a jamais été mise à exécution.

53. On pourrait aussi exploiter davantage les ressources locales. De nombreuses bibliothèques sont entourées dans les pays hôtes de bibliothèques importantes et bien fournies et pourraient conclure des accords de prêts interbibliothèques (bien que, dans la plupart des cas, il s'agisse d'un service rémunéré) pour suppléer à ce qu'elles ne possèdent pas dans leurs collections et étendre ainsi les services qu'elles rendent aux utilisateurs. Cependant, toutes les bibliothèques ne profitent pas pleinement de cette possibilité intéressante.

54. Une troisième possibilité consisterait à utiliser les microformes et en particulier les microfiches; cela ne se fait guère dans les bibliothèques du système des Nations Unies, bien que certaines parmi les plus importantes, telles que celles des sièges de l'ONU, de la FAO, du BIT et de l'UNESCO, les trouvent très pratiques et très utiles. Si ce moyen est peu utilisé, c'est essentiellement parce qu'il est beaucoup plus long de produire des microformes que les documents de type classique à partir desquels les premières sont établies, parce que les fonds nécessaires pour acheter du matériel manquent et que le système est onéreux (si la plupart des documents de type classique du système sont distribués gratuitement, les microformes ne le sont pas dans la plupart des cas). Néanmoins, il existe d'énormes possibilités d'amélioration dans ce domaine également (voir section III.A.5).

## E. Instruments d'information

55. Les collections des bibliothèques sont des sources d'information importantes, mais pour les exploiter efficacement il faut des bibliothécaires et des outils d'information, c'est-à-dire des catalogues, des bibliographies et des index. Il existe toute une gamme d'outils de ce genre pour faciliter l'accès à la documentation générale de l'extérieur du système des Nations Unies et, en tant que collections de référence, ils jouent un rôle extrêmement important dans les services des bibliothèques. Pour accéder à la documentation produite par le système des Nations Unies, on se réfère aux catalogues et aux index préparés par les organisations elles-mêmes.

56. La plupart des bibliothèques établissent des index et des catalogues; celles qui ne le font pas s'en remettent à d'autres services de l'organisation dont elles relèvent (les services centraux de bibliothèques, les services des publications ou de l'information). Toutes les organisations produisent des catalogues de vente de leurs publications. L'Organisation des Nations Unies et les grandes institutions spécialisées publient également des index complets (bien que l'OMS n'y fasse pas figurer les documents internes ni ceux qui sont destinés à des groupes cibles très restreints, pour éviter une prolifération inutile d'informations). La bibliothèque du siège de la FAO, par exemple, publie tous les deux mois à l'intention de 4 000 destinataires dans le monde la liste établie par ordinateur des documents qu'elle possède, met à jour tous les mois la documentation du système d'information AGRIS de la FAO, met les textes de tous ces documents et de toutes ces publications simultanément sur microfiches, fournit sur demande des services bibliographiques spéciaux automatisés (qu'il s'agisse de demandes rétrospectives ou d'actualité) et envoie des index cumulatifs de microfiches à l'intention des bibliothèques abonnées pour éviter qu'elles aient à recataloguer ou à réindexer la documentation.

57. Cependant, d'autres organisations et bibliothèques du système n'en sont pas encore là et d'importants problèmes d'ordre général subsistent. L'indexage des nouveaux documents se fait souvent avec un retard considérable et il arrive fréquemment que les index s'accumulent pour n'être publiés qu'en petit nombre de fois par an, puis distribués lentement. Les données bibliographiques, analyses thématiques et autres éléments qu'ils contiennent sont présentés de manières très diverses et n'apportent pas toujours aux utilisateurs des informations satisfaisantes. Ces inconvénients incitent de nombreuses autres bibliothèques dans le monde (et d'autres bibliothèques du système) à établir leurs propres catalogues et leurs propres index pour ces documents, ce qui est source de répétitions et de gaspillage. Fait encore plus grave, lorsque ces outils d'information sont inadéquats, incomplets ou qu'ils paraissent avec du retard, ils empêchent les décideurs et les chercheurs du monde entier d'avoir accès à la documentation et de l'utiliser, ce qui décourage toute action en faveur des programmes et des objectifs du système des Nations Unies.

58. On sait depuis longtemps qu'il est nécessaire de mieux organiser et coordonner le flux croissant d'informations entre les milliers de bibliothèques qui existent dans le monde. Depuis le milieu des années 1970, l'UNESCO a apporté son appui à plusieurs programmes internationaux importants dans ce domaine en collaboration avec la Fédération internationale des associations de bibliothécaires (FIAB) et la Fédération internationale de documentation.

59. Le contrôle bibliographique universel (CBU) vise à la création d'un système complet de contrôle bibliographique mondial intéressant toutes les publications produites dans tous les pays. L'accès universel aux publications concerne essentiellement les prêts internationaux interbibliothèques et les services de copie par l'intermédiaire desquels l'information publiée dans d'autres pays est mise à la disposition de quiconque en a besoin. Un programme relatif à un système national d'information (NATIS) s'est donné pour but la création dans chaque pays d'un système intégré de bibliothèques, centres de documentation et archives et l'instauration d'une coopération internationale entre ces systèmes. Les efforts déployés sur le plan international pour exécuter ces programmes, qui sont maintenant intégrés dans le Programme général d'information (PGI) de l'UNESCO, lequel est plus vaste, ont progressivement amélioré l'accès intellectuel et physique aux informations publiées ainsi que les aspects économiques et organisationnels des services d'information.

60. Au cours de la décennie écoulée, une série de colloques internationaux ont reconnu qu'il était nécessaire d'améliorer l'accès aux publications et aux documents du système, d'en utiliser plus largement les informations et d'éviter les doubles emplois et le gaspillage des ressources. D'une manière générale, on devrait s'efforcer de mettre au point un système commun de catalogage et d'indexage des documents produits par le système. Tout comme chaque pays est tenu, au sein du CBU, d'instituer un contrôle bibliographique portant sur toutes ses publications selon des modalités et une fréquence convenue sur le plan international, les organisations du système des Nations Unies devraient chacune mettre au point un contrôle bibliographique intégral de sa documentation sous une forme généralement acceptée.

61. Actuellement, environ un tiers seulement des catalogues et des index des bibliothèques du système des Nations Unies ont été mis sur ordinateur, bien que les bibliothèques les plus importantes et quelques-unes plus petites comme celles de la CESAP aient fait des progrès considérables dans ce domaine. D'autres bibliothèques sont en cours d'informatisation ou vont l'être et ce contrôle bibliographique automatisé est la principale innovation technologique qui soit susceptible de rendre la documentation du système plus accessible. En poursuivant dans cette voie, en recrutant et/ou en formant du personnel pour renforcer les compétences en ce qui concerne le travail d'information sur ordinateur et en mettant au point des normes et des formules communes, on pourrait parvenir progressivement au cours des prochaines années à un partage et à un échange des bases de données des organisations.

62. Le problème n'est donc plus tant un problème technique qu'un problème d'action concertée. Des mesures propres à favoriser la création d'un système commun, fondé sur le principe du CBU, ont été prises en 1975, lorsque le Comité administratif de coordination (CAC) a recréé un Groupe de travail sur l'indexage des documents, composé essentiellement de représentants de bibliothèques centrales. L'accès à l'information contenue dans les documents du système des Nations Unies posant de plus en plus de difficultés aux gouvernements et autres organisations, le CAC a donné pour instruction au Groupe de travail de rechercher

"... des moyens de rendre l'information contenue dans la documentation des diverses institutions plus largement accessible ... en déterminant les informations contenues dans la documentation qui pourraient être échangées, la façon dont ces informations pourraient être décrites d'un point de vue bibliographique et les termes d'indexage qu'il y aurait intérêt à employer."

63. Le Groupe a reconnu que la mise au point de vocabulaires d'indexage compatibles était une condition préalable indispensable à la recherche efficace de l'information et a par conséquent constitué une Equipe de travail sur les vocabulaires d'indexage. Cette équipe a mis au point, en collaboration avec le Bureau interorganisations pour les systèmes d'information (BIO), une liste de termes généraux relatifs aux programmes et aux activités du système des Nations Unies, qui a été publiée fin 1979. En dépit des progrès réalisés dans ce domaine et dans des domaines connexes, le Groupe de travail et l'Equipe de travail ont cependant été supprimés en 1979 dans le cadre d'une restructuration des organes subsidiaires du CAC.

64. Au cours de la période 1980-1982, peu de progrès ont été faits concernant la réalisation des grands objectifs énoncés par le CAC en 1975 : rendre l'information détenue par le système des Nations Unies plus largement accessible par de nouvelles améliorations dans le domaine de l'échange des données et de la description bibliographique. Cependant, la nécessité d'améliorer l'utilisation de la documentation du système se fait toujours vivement sentir. Le Congrès international sur l'accès universel aux publications qui s'est tenu à Paris en mai 1982 a de nouveau soulevé le problème. Dans la recommandation générale invitant à une action conjointe, aux niveaux national ou international, des gouvernements, des professionnels et des organisations internationales, il a noté en particulier que

"Les organisations intergouvernementales, et les institutions spécialisées des Nations Unies en particulier, devraient tout mettre en oeuvre pour améliorer la qualité de la production, du contrôle bibliographique, de la distribution, de l'accès, de la disponibilité et de l'utilisation de leurs documents et publications."

### III. PERSPECTIVES D'AVENIR

65. Aucune bibliothèque ne peut plus satisfaire aux demandes de ses utilisateurs sur son propre fonds en raison de la multiplication des publications et des documents, de la rapidité et de la complexité du développement des connaissances humaines qui sont la cause de cette abondance et en raison aussi des coûts de plus en plus élevés qu'entraînent le rassemblement et l'entretien des collections et la fourniture des services de bibliothèque. Ces phénomènes posent des problèmes importants de mise en commun des ressources et d'accès à l'information, qui ne pourront être résolus efficacement que par une collaboration entre les bibliothèques ou, en d'autres termes, par la création de réseaux de bibliothèques.

66. L'approche systémique est l'une des tendances contemporaines les plus importantes en bibliothéconomie comme dans beaucoup d'autres domaines. Il est de plus en plus juste de dire que l'information n'a pas de frontières. Comme il ressort des programmes de contrôle bibliographique universel (CBU) et d'accès universel aux publications (UAP), auxquels l'UNESCO prête son soutien, l'établissement d'un réseau de bibliothèques est en cours dans tous les pays du monde, à des stades divers de réalisation, cependant que l'idée d'un réseau mondial de bibliothèques se fait jour. On trouvera dans les sections qui suivent

et qui traitent des domaines de collaboration, de l'amélioration de la gestion, des nouvelles technologies de l'information et des nouveaux systèmes d'information, un aperçu de certains moyens par lesquels les bibliothèques du système des Nations Unies pourraient élaborer un ensemble plus cohérent et plus efficace de services de bibliothèque et participer plus activement au réseau international de bibliothèques qui est en voie de formation.

67. En 1983, sur la demande du Conseil économique et social, le CAC a créé, en remplacement du Bureau interorganisations pour les systèmes d'information (BIO), un nouveau petit mécanisme central dénommé le Comité consultatif pour la coordination des systèmes d'information (CCCSI). Les objectifs du CCCSI sont les suivants : assurer un fonctionnement plus efficace du point de vue des utilisateurs à l'échelon national, des systèmes d'information des Nations Unies actuels ou prévus et mettre le système des Nations Unies mieux en mesure de recueillir, de stocker, de rechercher et diffuser l'information. Le programme de travail du CCCSI pour 1984-1985 couvre cinq domaines : besoins d'information des Etats membres; moyens d'accès à l'information propre au système des Nations Unies; répertoire des activités de développement; propositions relatives à la création de nouveaux systèmes d'information; services de coordination essentielle et notamment la tenue à jour des connaissances sur l'état des techniques de l'information. Le CCCSI devrait donc fournir un appui général informel aux bibliothèques du système ainsi qu'une assistance plus directe aux activités de coopération des bibliothèques dans divers domaines, comme il est indiqué ci-après.

#### A. Relations de collaboration

68. Les conclusions qui ont été dégagées de la situation actuelle au chapitre II, et qui sont étayées par les opinions exprimées par les bibliothécaires dans leurs réponses au questionnaire du CCI, confirment que les bibliothèques du système des Nations Unies n'ont pas apporté une contribution efficace à la mise en place d'un réseau de bibliothèques entretenant des relations de collaboration. De manière générale, les bibliothèques ont agi isolément, ce qui entraîne un chevauchement d'activités se traduisant par un gaspillage des ressources et ce qui ne leur donne pas les moyens de suivre le rythme de l'évolution des services de bibliothèque et d'information dans les autres organisations ou sur le plan international.

69. Il s'ensuit qu'au sein de leurs respectives organisations, les bibliothèques ne sont pas considérées comme des fournisseurs essentiels d'information au service de l'ensemble des objectifs et des activités du système des Nations Unies. Si les bibliothèques modifient leur attitude et adopte comme règle de conduite le principe fondamental de la collaboration, elles parviendront à constituer peu à peu et de manière pragmatique, dans le cadre du système des Nations Unies, un réseau de bibliothèques fondé sur des normes internationalement acceptées et sur les techniques les plus récentes. Cela pourrait se traduire par des économies de ressources, mais l'objectif essentiel serait une amélioration de l'utilisation des ressources existantes en matière de bibliothèques, en vue d'améliorer l'étendue, la qualité, la rapidité et la souplesse des services de bibliothèque.

70. Le développement envisagé des services de bibliothèque dans l'optique de la collaboration commencerait par une évaluation des domaines possibles de cette collaboration, du degré de participation, de la faisabilité de projets spécifiques et des mécanismes de collaboration. Les Inspecteurs recommandent la création d'un groupe interbibliothèques et suggèrent huit domaines précis dans lesquels une collaboration devrait être envisagée. Il s'agit, d'abord et surtout, de renforcer le réseau des bibliothèques des Nations Unies et, ensuite, d'améliorer ses relations avec la grande communauté internationale des bibliothèques.

#### 1. Groupe interbibliothèques

71. La première mesure à prendre consiste tout simplement à amener les représentants de bibliothèques à se rencontrer régulièrement et de façon suivie. Le Comité d'experts bibliothécaires créé en 1948 a insisté tout particulièrement sur une coordination des bibliothèques du système par l'intermédiaire d'un comité consultatif interbibliothèques et, dans leurs réponses au CCI, tous les responsables de bibliothèque ont clairement indiqué qu'ils reconnaissent l'intérêt que présentent pour eux des échanges de données d'expérience et d'idées sur des sujets d'intérêt commun. Un grand nombre des participants au Groupe de travail du CAC sur l'indexage des documents étaient des bibliothécaires, ce qui constituait un point de départ encourageant pour la mise au point d'une coopération interbibliothèques mieux structurée et organisée. Le Groupe ayant néanmoins cessé d'exister en 1979, les responsables de bibliothèque ont reconnu que les contacts et les projets communs avaient été très restreints et rares.

72. Les bibliothèques ne représentent évidemment qu'un élément des systèmes d'information de leurs organisations respectives et les bibliothécaires en chef ne peuvent pas résoudre eux-mêmes les problèmes fondamentaux du développement de l'information. De même, un groupe interbibliothèques devrait reconnaître les différences qui existent entre les bibliothèques quant à leur développement, leurs dimensions et leurs méthodes de travail, ainsi que les intérêts spécialisés des bibliothèques et les liens que nombre d'entre elles entretiennent dans leurs domaines de spécialisation avec d'autres bibliothèques et d'autres services d'information hors du système des Nations Unies.

73. En revanche, les bibliothèques pourraient identifier des domaines particuliers (notamment ceux qui sont examinés ci-après) dans lesquels la plupart d'entre elles, sinon toutes, pourraient coopérer de façon fructueuse. Elles pourraient mettre en commun leurs idées et les données de leur expérience concernant des approches nouvelles et l'utilisation de techniques nouvelles, y compris sous forme de conseils et d'assistance informelle de la part des bibliothèques plus modernes à celles qui sont moins développées. Les bibliothèques pourraient convenir de règles et de normes qui seraient adoptées à l'échelon international, en ce qui concerne les questions de personnel et le fonctionnement des bibliothèques, dans toute la mesure où cela est possible et réalisable. Elles pourraient aussi s'efforcer méthodiquement d'établir des liaisons plus efficaces avec les autres organes d'information du système des Nations Unies ainsi qu'avec des organes d'information importants hors du système. Les bibliothèques pourraient ainsi se constituer en un réseau plus cohérent et aussi plus rentable au sein du système des Nations Unies et fournir, sur la base d'une coopération entre elles, les meilleurs services possibles aux utilisateurs de toutes les catégories.

74. Les Inspecteurs ne pensent pas qu'il soit nécessaire de créer un mécanisme compliqué ni d'élaborer un plan directeur ambitieux à l'échelle du système. Ce qu'il faut établir, c'est une procédure consultative périodique à laquelle participent tous les directeurs des bibliothèques centrales en qualité de représentants des bibliothèques de leurs organisations respectives, procédure qui constituerait l'élément moteur de mesures d'amélioration interbibliothèques plus systématiques. Le groupe envisagé pourrait se réunir une fois par an, établir son propre mandat et son plan de travail de manière aussi simple et aussi pragmatique que possible et faire rapport conjointement et régulièrement aux organisations sur les résultats obtenus et sur ce qui reste à faire. Ce qui est d'une importance capitale, c'est que les organisations prennent au départ l'engagement de participer à ce groupe, de manière à renforcer la coopération entre les bibliothèques et à leur permettre de mieux jouer le rôle important qui devrait être le leur au sein des systèmes d'information du système des Nations Unies.

## 2. Indexage des documents du système des Nations Unies

75. Il s'agit peut-être là du domaine de coopération le plus important puisqu'il concerne la mise au point d'un contrôle bibliographique amélioré des données d'information produites par le système et de l'accès à ces données, ce qui doit contribuer à promouvoir les travaux et les objectifs du système. Comme il l'a été dit dans le chapitre II.E sur les instruments d'information, les catalogues, bibliographies et index de l'ensemble du système qui existent actuellement ne couvrent pas encore de manière adéquate la documentation produite. Ils diffèrent beaucoup quant à leur présentation et paraissent souvent tardivement. Ce qui conduit les autres bibliothèques à établir leurs propres index et nuit à l'utilisation mondiale de la documentation du système des Nations Unies, laquelle n'est pas disponible au moment voulu, n'est pas bien organisée et n'est pas facilement accessible aux utilisateurs.

76. L'équipe de travail du CAC sur les vocabulaires d'indexage, qui a cessé d'exister en 1979, avait entrepris des travaux exploratoires qui n'ont pas été terminés mais qui sont actuellement repris dans divers domaines. Le Groupe des systèmes d'information de l'Organisation des Nations Unies, qui se trouve au Siège et qui relève du Département des affaires économiques et sociales internationales, a entrepris la révision d'un macrothesaurus, comportant des consultations informelles avec les autres organisations du système, qui devrait être terminée en 1984. L'Organisation des Nations Unies s'efforce, par ailleurs, d'établir son Système d'information bibliographique (SIBONU) dans tous les sièges et dans tous les bureaux régionaux et d'en faire, en consultation officieuse avec d'autres institutions, un vocabulaire d'indexage au niveau générique. En outre, à la fin de 1983, l'UNESCO a commencé des travaux interinstitutions en vue d'établir un vocabulaire d'indexage au niveau générique dans le cadre du réseau mondial d'information scientifique et technique. Le programme de travail du CCCSI pour 1984-85 va de pair avec cette évolution et d'autres tendances, compte tenu de la directive donnée par le Conseil économique et social dans sa résolution 1982/71, aux termes de laquelle le CCCSI devrait :

"Elaborer, mettre à jour et diffuser largement des lexiques d'indexa communs au niveau générique et formuler des normes en faisant appel aux connaissances techniques des organes, organisations et organismes compétents des Nations Unies ..."

77. Ces divers programmes constituent des points de départ utiles pour relancer l'élaboration de vocabulaires d'indexage communs et un meilleur contrôle bibliographique des documents du système, mais il se pourrait qu'en raison même de leur diversité, une fois encore, ces objectifs ne soient pas atteints. Les bibliothèques du système peuvent fournir un appui essentiel, exercer une pression et apporter des connaissances techniques pour que des progrès sensibles puissent être accomplis dans ce domaine et cette tâche devrait être la priorité la plus élevée du nouveau groupe interbibliothèques.

78. Le processus d'amélioration du contrôle bibliographique et de l'indexage devrait se conformer aux principes fondamentaux définis pour les pays et les organisations dans le cadre du CDU, qui prévoient que chaque organisation choisit et indexe ses propres documents en appliquant des normes internationales et réciproquement acceptées pour des questions telles que le format, le contenu, la périodicité, le nombre de langues dans lesquelles les index sont publiés, la description bibliographique, les analyses par sujet et les bibliographies spécialisées dans certains domaines. Ces index peuvent être manuels ou informatisés, selon la situation de chaque institution. Mais, pris ensemble, ils devraient finalement constituer un système compatible, permettant la coopération entre bibliothèques et susceptible d'être étendu plus avant et informatisé dans l'avenir.

79. L'introduction d'interprétations identiques des principes fondamentaux et d'une utilisation uniforme des termes d'indexage dans les organisations n'est pas chose facile. Les institutions spécialisées notamment tiennent au vocabulaire spécialisé qui est déjà utilisé dans leurs domaines d'activité respectifs. On peut aussi penser que l'élaboration d'un système compatible exigerait une somme de travail considérable, mais les avantages d'un véritable effort de coopération devraient être très importants et méritent d'être pris en considération. Le groupe de bibliothécaires en chef que l'on propose de créer devrait s'efforcer de parvenir à un consensus sur des normes communes qui n'entraînent qu'un minimum de changement des procédures établies. Toutes les bibliothèques centrales du système et les autres unités bibliothécaires qui établissent des catalogues et des index imprimés, de même que les bibliothèques spécialisées de services qui produisent une quantité importante de documents, devraient prendre part à cet effort commun.

80. Il ressort clairement de l'expérience des trois dernières décennies qu'il s'agit d'une tâche difficile : le document de 1949 sur la politique de l'Organisation des Nations Unies en matière de bibliothèques préconisait des travaux coordonnés d'indexage et de catalogage à l'échelle du système; un Groupe de travail sur l'indexage des documents a été créé en 1966; l'Etude sur la capacité du système des Nations Unies pour le développement, faite par le PNUD en 1970, a mis l'accent sur la nécessité de structures plus cohérentes et sur une plus grande facilité de recherche des documents du système; l'initiative prise par le CAC en 1975 de chercher comment améliorer les échanges d'informations, la description bibliographique et les termes communs d'indexage a abouti à la création de l'équipe de travail du CAC, qui a été dissoute par la suite; la résolution adoptée en 1982 par le Conseil économique et social ainsi que la recommandation formulée la même année par le Congrès international sur l'accès

universel aux publications ne font que reformuler les besoins initiaux, qui ne sont toujours pas satisfaits. Mais il est devenu encore plus indispensable d'agir, compte tenu de "l'explosion de l'information" et parce qu'une terminologie commune est manifestement souhaitable pour le contrôle bibliographique des documents du système et que les difficultés d'accès aux documents du système des Nations Unies rencontrées par les utilisateurs sont de plus en plus pressantes.

### 3. Personnel des bibliothèques : planification des ressources humaines

81. Il ressort des données relatives au personnel qui sont résumées au chapitre II.B que de nombreux problèmes se posent aux bibliothécaires du système des Nations Unies tant aux échelons supérieurs des services généraux qu'au niveau des administrateurs, dont celui de l'absence de perspectives de carrière. Les principaux problèmes sont les suivants :

- a) Des personnes qui n'ont pas reçu de formation poussée en bibliothéconomie occupent des postes d'administrateurs en qualité de bibliothécaires en chef, des bibliothécaires ayant reçu une solide formation professionnelle occupent des postes d'agents des services généraux et 26 petites bibliothèques, soit un tiers de l'ensemble des 78 bibliothèques du système, n'ont aucun poste d'administrateur;
- b) Les qualifications professionnelles requises sont de plus en plus complexes en raison de l'évolution rapide des techniques dans les services de bibliothèque et d'information;
- c) Il n'existe pas de normes communes concernant le volume de travail et la productivité qui puissent aider à évaluer et à déterminer les besoins en personnel, le niveau du personnel requis et ses responsabilités;
- d) Les activités de perfectionnement du personnel sont limitées, ainsi que les possibilités de renouvellement du personnel;
- e) La pyramide par classe a dans l'ensemble une base très large et n'offre que des possibilités d'avancement limitées par comparaison avec celles d'autres catégories de personnel;
- f) Il existe aux échelons inférieurs de nombreux postes qui sont répartis entre plusieurs grandes bibliothèques et un grand nombre de petites bibliothèques et qui ne sont pas clairement définis, c'est-à-dire que, trop souvent, les structures ne sont pas très nettes ni les fonctions opérationnelles bien caractérisées.

82. Les programmes de travail en cours de la Commission de la fonction publique internationale (CFPI) se rapportent à des questions de politique fondamentale de gestion du personnel du système des Nations Unies, telles que l'organisation des carrières, le recrutement et la promotion. Lorsqu'il existe entre divers groupes professionnels des différences considérables de perspectives d'avancement, comme c'est le cas au détriment des bibliothécaires, la CFPI a recommandé que les organisations s'efforcent de réduire ces différences dans la mesure du possible en ayant recours aux moyens suivants : planification des ressources humaines pour chaque groupe professionnel, approche active du perfectionnement

du personnel, examen des caractéristiques de l'emploi dans les cas de stagnation, analyse du profil des âges pour déterminer à quel rythme des possibilités d'avancement pourraient ultérieurement se présenter. C'est de cette manière délibérée et concertée qu'il faut s'attaquer aux problèmes qui se posent actuellement au personnel des bibliothèques du système, afin de recruter un personnel parfaitement qualifié, d'organiser soigneusement son travail, de le motiver et de veiller à ce qu'il continue à se montrer compétent et capable de contribuer à fournir les services d'information complexes dont le système des Nations Unies aura besoin à l'avenir.

83. Les dépenses de personnel représentent 80 % environ de l'ensemble des dépenses budgétisées des bibliothèques. Les problèmes d'utilisation des ressources en personnel exigent une attention concertée et des mesures conjointes de la part des responsables de la direction des bibliothèques. Il est particulièrement nécessaire de mettre au point des normes communes en matière de recrutement, de volume de travail et de productivité en tenant pleinement compte de l'évolution des qualifications professionnelles et des changements dans la structure du personnel qu'exigent les technologies nouvelles. Ces normes devraient être à la base non seulement d'une amélioration du fonctionnement des bibliothèques mais aussi d'une politique saine de recrutement, d'une amélioration des caractéristiques et du classement des emplois, d'un processus d'organisation des carrières et de promotion mieux structuré et plus raisonnable qui se fonde sur les besoins en compétences professionnelles et sur les responsabilités, une amélioration des possibilités de renouvellement du personnel et une correspondance plus étroite entre les qualifications professionnelles et les postes.

84. Cette amélioration de la planification des ressources humaines devrait évidemment être mise au point en consultation et conjointement avec la CFPI et les services du personnel des diverses organisations et compte tenu des politiques de ces dernières en matière de personnel. Le nouveau groupe interbibliothèques pourrait toutefois jouer un rôle considérable en accordant à ce problème une priorité continue de façon à garantir une utilisation plus efficace des ressources en personnel et d'élaborer progressivement un profil de carrière très amélioré pour les bibliothécaires du système. Le groupe pourrait par exemple établir un fichier automatisé de l'ensemble du personnel des diverses bibliothèques, qui pourrait être utilisé pour pourvoir aux postes qui deviendraient vacants et améliorer les perspectives de carrière.

85. La rapidité de l'évolution professionnelle et technique dans les services modernes de bibliothèque nécessite également un solide renforcement des compétences par des séminaires, des réunions, une documentation professionnelle et des échanges d'information entre toutes les catégories de spécialistes des bibliothèques. Cependant, l'absence actuelle de formation et de perspectives de carrière pour le personnel des bibliothèques du système des Nations Unies se trouve aggravée par l'éparpillement de ce personnel dans une quantité de petites bibliothèques et par l'insuffisance des ressources budgétaires générales. Il faudrait néanmoins offrir des possibilités de formation pour diverses catégories de spécialistes des bibliothèques du système (responsables des catalogues, des index, des acquisitions, des références, etc.) pour qu'ils puissent se tenir au courant des réalisations professionnelles les plus intéressantes dans leur domaine de compétence et des derniers progrès techniques.

86. Cette formation pourrait être dispensée par la voie de séminaires, de conférences, d'échanges de personnel pour une formation en cours d'emploi et par d'autres méthodes mises en oeuvre en coopération à l'intention de tout le personnel dans un lieu d'affectation particulier, par l'échange de données d'expérience et de matériaux ou par l'utilisation de moyens nationaux existant sur place. La plupart de ces activités ne devraient entraîner que peu de dépenses, car les fonctionnaires de rang plus élevé des bibliothèques participantes pourraient servir d'instructeurs ou l'on pourrait avoir recours aux services bénévoles de spécialistes locaux. Le groupe interbibliothèques pourrait étudier ce problème et envisager la possibilité de mettre sur pied des programmes de formation communs biennaux en liaison avec les services de formation ou les services du personnel des organisations.

#### 4. Coopération locale

87. Comme il ressort de ce qui précède, la mise en commun des efforts au niveau local représente peut-être la forme la plus simple et la plus rentable de coopération interbibliothèques en raison de la proximité géographique et de la facilité avec laquelle des contacts personnels et des relations de travail peuvent être établis. Il existe diverses possibilités :

a) La coopération entre bibliothèques dans un même lieu d'affectation serait particulièrement profitable à Genève où sont installées 13 bibliothèques du système des Nations Unies, y compris certaines des plus importantes. Cependant même dans une ville où il n'y aurait que deux ou trois bibliothèques du système, les possibilités d'action commune devraient être constamment explorées.

b) La coopération entre les bibliothèques est déjà relativement développée à Bangkok. Les bibliothèques de la CESAP, des bibliothèques locales et plusieurs institutions nationales contribuent à une bonne utilisation commune des ressources locales en coopérant au système d'information bibliographique de la CESAP, en diffusant des informations sur les acquisitions, en participant à un projet de liste commune de publications en série et à d'autres activités. Cette expérience montre aussi que la coopération entre bibliothèques à l'échelon local peut être étendue à l'échelon régional. Depuis plusieurs années, un sous-comité interinstitutions des bibliothécaires des Nations Unies se réunit au moins une fois par an en Asie pour examiner diverses questions, telles qu'un système commun de prêts entre bibliothèques et le partage de certaines responsabilités en matière de documentation; de nombreux autres centres de la région étudient la possibilité de faire partie du système d'information bibliographique.

c) Les acquisitions sur une base coopérative de périodiques, de livres, de publications et de documents constituent un exemple de ce qui pourrait être entrepris au niveau local. Des comités d'acquisition composés de membres du personnel des bibliothèques participantes du système des Nations Unies pourraient coordonner des achats de matériaux préalablement convenus, qui seraient mis à la disposition de leurs utilisateurs par des prêts entre bibliothèques, des services de copie et des catalogues et listes d'acquisitions. En évitant les doubles emplois, cette façon de procéder libérerait des fonds, du personnel et de l'espace dans chaque bibliothèque, qui pourrait ainsi acquérir d'autres matériaux et, avec le même budget, offrir de meilleures collections à ses utilisateurs.

d) La coopération entre le système des Nations Unies et les bibliothèques du pays hôte offre également beaucoup de possibilités dans divers domaines, notamment celui du prêt entre bibliothèques. Ces activités peuvent contribuer à renforcer les collections des bibliothèques individuelles et à améliorer leur politique d'acquisitions.

e) Inversement, certaines bibliothèques régionales spécialisées ou faisant fonction de service d'information dans les régions en développement n'ont pas la possibilité de coopérer avec des bibliothèques nationales ou universitaires modernes et sont en fait utilisées non seulement par le personnel du secrétariat mais aussi par des organisations régionales et sous-régionales, des missions diplomatiques, des professeurs et étudiants d'université, des fonctionnaires des gouvernements, et des chercheurs. Les organisations devraient envisager de renforcer ces bibliothèques de manière à encourager l'appui catalytique aux programmes organisationnels qu'elles peuvent fournir.

#### 5. Programmes de microforme

88. L'emploi de plus en plus fréquent de la microforme (processus de reproduction d'une publication en dimensions très réduites) et en particulier des microfiches (films photographiques en feuilles contenant des micro-images de pages de publication) constitue un excellent exemple d'aspect technique du fonctionnement des bibliothèques offrant des possibilités de coopération interinstitutions. Comme on l'a indiqué plus haut, les bibliothèques des sièges les plus importants du système des Nations Unies utilisent de plus en plus souvent cette technique.

89. L'Organisation des Nations Unies a depuis longtemps un programme de microforme, dont la mise en application souffre de certaines limitations quant au nombre de documents ainsi reproduits, à la publicité et aux index. Néanmoins, le programme suscite des réactions de plus en plus favorables, car les bibliothèques nationales connaissent le grave problème du manque d'espace et l'utilité de la microforme est de plus en plus généralement admise, de même que la valeur de programmes de microforme bien organisés et indexés (et donc faciles à traiter et à utiliser). C'est ainsi qu'en 1980, l'Organisation des Nations Unies a enquêté auprès de 500 bibliothèques du monde entier pour déterminer l'intérêt que celles-ci portaient aux documents des Nations Unies en microforme et leurs besoins en la matière.

90. Plus de 200 bibliothèques ont répondu au questionnaire et ont fait savoir qu'elles étaient vivement intéressées par des séries complètes de documents actuellement disponibles, par des séries rétrospectives, par des documents statistiques et, en particulier, par des documents ronéotypés en microforme. Il est particulièrement encourageant de noter que les bibliothèques ont indiqué qu'elles envisageraient de faire partie d'un consortium d'institutions qui garantirait un marché assuré pour les documents des Nations Unies en langue anglaise en microforme et qu'elles étaient disposées à apporter une importante contribution financière à ce programme. Cela permettrait un partage des frais entre les participants au programme, et plus les participants seraient nombreux, plus le coût s'en trouverait réduit pour chacun d'eux.

91. Il apparaît donc qu'un programme commun de microforme pourrait atteindre un plus grand nombre d'utilisateurs des documents du système et qu'il pourrait être beaucoup plus complet et rentable que ce n'est le cas actuellement. Le traitement des documents du système en microforme à l'échelle mondiale et, ultérieurement, la publication des documents en microforme pourraient aider les bibliothèques du système et les autres bibliothèques, à tous les niveaux, à résoudre de nombreux problèmes de coût, d'espace et autres que posent la conservation de collections de documents des Nations Unies. Le groupe interbibliothèques devrait prendre sérieusement en considération la production interne de microformes par des moyens électroniques plus modernes ainsi que d'autres utilisations de la microforme en collaboration.

## 6. Bibliothèques dépositaires

92. Un autre moyen de faciliter l'accès aux documents des Nations Unies dans le monde entier consiste à améliorer l'efficacité du réseau que constituent les bibliothèques dépositaires que presque toutes les institutions et organisations du système ont créé sous une forme ou sous une autre. Théoriquement, il est possible de diffuser à l'échelle mondiale des renseignements sur les objectifs et les activités du système en mettant les publications et parfois d'autres documents des Nations Unies à la disposition de bibliothèques nationales qui tiennent les collections à jour et les mettent elles-mêmes gratuitement à la disposition des utilisateurs intéressés. Le réseau actuel est d'une envergure impressionnante. Il ressort d'une analyse que le CCI a faite du répertoire des systèmes d'information des Nations Unies du BIO pour 1980 que 18 bibliothèques centrales envoyaient chacune des documents à 200 bibliothèques environ en moyenne (708 bibliothèques différentes au total). Ces bibliothèques se trouvaient dans 148 pays différents appartenant à toutes les régions : Afrique (101 bibliothèques); Asie et Pacifique (124); Europe de l'Est (70); Amérique latine et Amérique centrale (99); Amérique du Nord (96); Asie occidentale (33); Europe occidentale (185).

93. Mais, en fait, les données communiquées par les bibliothèques sur leurs bibliothèques dépositaires donnent à penser que ces réseaux ne sont pas très bien exploités. Seules quelques bibliothèques prévoient des visites périodiques, des instructions ou une formation qui aident les bibliothèques dépositaires à utiliser efficacement les documents qu'elles reçoivent. Au cours des dernières années, les quelques réactions des bibliothèques dépositaires ont permis d'identifier certains problèmes : retards considérables dans la réception des documents du système des Nations Unies et des index s'y rapportant; incertitude quant à la politique et à la procédure de distribution et d'acquisition (la confusion règne en particulier sur le point de savoir quels sont les documents qui seront distribués automatiquement et quels sont ceux que les bibliothèques dépositaires doivent acheter); enfin, il y a la complexité de la documentation qui la rend difficile à gérer et à utiliser sans directives et assistance appropriées de la part de l'organisation du système des Nations Unies qui la publie. Le problème majeur est que, parmi les documents, certains sont envoyés gratuitement, d'autres contre paiement partiel, d'autres enfin contre paiement intégral, et cela selon divers critères. Mais on n'a pas vraiment essayé de déterminer si les documents subventionnés sont effectivement utilisés et si les dépenses qu'entraînent leur stockage et leur expédition sont justifiées.

94. En raison de ce manque de données quant à l'efficacité réelle de ces réseaux de bibliothèques dépositaires par rapport au potentiel considérable qui est le leur en tant que moyens mondiaux de diffusion de l'information du système des Nations Unies, les Inspecteurs estiment que le nouveau groupe interbibliothèques devrait entreprendre ou faire effectuer une étude spéciale conjointe des bibliothèques de dépôt. Cette étude devrait porter sur les points suivants : conditions d'octroi du statut de dépositaire, nature et volume des documents envoyés, coût total de la distribution gratuite et autre, mécanismes des échanges et des accords de vente, emploi de la microforme par rapport à la photocopie, tendances de la croissance des bibliothèques dépositaires au cours de la dernière décennie, assistance et suivi fournis pour le fonctionnement des réseaux. Il faudrait surtout évaluer l'efficacité de ce fonctionnement par rapport aux besoins des utilisateurs. Les conclusions de cette évaluation devraient permettre de prendre des mesures pour améliorer la coordination et le fonctionnement des réseaux de bibliothèques de dépôt à l'échelle du système des Nations Unies.

95. Un autre moyen d'ouverture vers l'extérieur qui n'est actuellement employé que par l'OMS mais qui mérite de retenir l'attention des autres organisations est l'instauration d'une coopération technique avec les bibliothèques spécialisées des pays en développement. Dans le cadre du Programme des services de documentation médicale et sanitaire, l'OMS fournit aux bibliothèques spécialisées dans les sciences de la santé de ses Etats membres une éducation et une formation du personnel et des utilisateurs des bibliothèques médicales, une mise en commun et un mécanisme de répartition des ressources, ainsi que des activités bibliographiques. Les activités du Programme sont regroupées dans les bibliothèques des bureaux régionaux de l'OMS et dans les Etats membres tandis que les activités de conception et de planification sont coordonnées par la bibliothèque du siège ainsi que par les services de documentation médicale et sanitaire.

#### 7. Centres d'information

96. En 1981, le CCI a publié un rapport sur la coordination des activités d'information des organismes des Nations Unies (A/36/218, 23 avril 1981), dans lequel il a noté qu'en 1977-1978 les organismes des Nations Unies disposaient de par le monde de quelque 148 bureaux d'information dans 74 villes et qu'en 1979 ils avaient consacré 52 millions de dollars environ à toutes leurs activités d'information. Ces centres mettent généralement à la disposition de la presse locale et du grand public des publications, une documentation audiovisuelle et divers autres services. Les données dont on dispose à l'échelle du système manquent de précision mais il est à peu près certain que, depuis 1979, ces chiffres ont augmenté. L'Organisation des Nations Unies, dont les activités dans ce domaine sont de loin les plus importantes, dispose actuellement de plus de 60 centres d'information desservant 150 pays, chacun ayant un directeur professionnel et, en moyenne, une demi-douzaine de fonctionnaires locaux.

97. Dans un rapport sur les centres d'information des Nations Unies qui a paru en 1979 (A/34/379, 14 septembre 1979), le CCI a constaté que les bibliothèques de référence étaient indispensables aux activités des centres et étaient utilisées par les étudiants, les enseignants, les chercheurs et le grand public. Toutefois,

ces bibliothèques étaient souvent petites et surchargées, leurs collections étaient insuffisantes en raison de la lenteur de la distribution des documents et des crédits limités dont elles disposaient, la recherche de l'information était peu poussée ou à peine suffisante, les index et répertoires faisaient souvent défaut et le matériel d'appui essentiel était limité. Qui plus est, la cinquantaine d'agents des services généraux recrutés sur place pour occuper des postes d'assistants de recherche dans les centres rendaient généralement de précieux services mais, seuls, quelques-uns possédaient des qualifications professionnelles ou avaient reçu dans le cadre des Nations Unies une formation qui leur permettaient d'aider les chercheurs à trouver les sources appropriées ou les informations pertinentes des Nations Unies.

98. Les fonctionnaires du Département de l'information de l'Organisation des Nations Unies ont informé les Inspecteurs que, depuis 1979, 21 des 56 bibliothécaires des centres ont suivi des périodes de formation d'une à deux semaines et qu'en décembre 1983, 16 assistants de recherche des centres ont participé à un séminaire d'une semaine qui s'est tenu à Bangkok et qui était dirigé par des fonctionnaires du Siège de l'Organisation, de la CESAP et de la CEAO, ainsi que des bureaux régionaux de l'UNESCO et de la FAO. Le Département de l'information a envoyé aux bibliothécaires des centres et à d'autres personnes plusieurs centaines d'exemplaires d'un manuel de 180 pages portant sur le traitement des documents des Nations Unies; il espère qu'un grand nombre de bibliothécaires des centres pourront améliorer leurs perspectives de carrière en étant nommés dans la nouvelle catégorie de fonctionnaires nationaux qui est actuellement créée à l'intention des assistants d'information et de recherche des centres. Le Département de l'information pense que les mesures énumérées ci-dessus, auxquelles viennent s'ajouter de nouvelles normes communes pour le recrutement des bibliothécaires, ont entraîné une amélioration considérable des services du personnel des bibliothèques des centres d'information des Nations Unies.

99. De l'avis des Inspecteurs, d'autres mesures pourront contribuer à renforcer cet élément du réseau des bibliothèques du système et sa capacité à répondre aux besoins des utilisateurs, s'agissant aussi bien des centres d'information des Nations Unies que des centres d'information d'autres organisations. Partout où cela est possible, les centres d'information devraient participer aux activités de coopération entre bibliothèques aux divers lieux d'affectation, notamment à celles qui concernent les acquisitions, la conservation des documents, la formation et l'échange d'expériences. Dans leurs programmes de formation d'administrateurs de bibliothèques, les organisations devraient tenir compte des besoins des bibliothécaires spécialistes, des références des centres d'information et veiller à ce que le personnel de ces centres connaisse à fond les services offerts par les bibliothèques de dépôt locales des organisations. Les possibilités d'améliorer les collections des bibliothèques des centres d'information, le stockage et les facilités d'accès devraient être prises en considération dans les projets de microforme examinés ci-dessus. Dans chacun de ces domaines comme pour les problèmes plus vastes qui intéressent les bibliothèques de dépôt, le nouveau groupe interbibliothèques pourrait se mettre directement en rapport avec le Comité commun de l'information des Nations Unies (CCINU) qui est l'organe interinstitutions de coordination des programmes d'information du système.

8. Programmes auxquels l'UNESCO prêle son appui

100. L'UNESCO a depuis longtemps un grand nombre de programmes qui intéressent le développement d'un système international de bibliothèques répondant aux besoins des utilisateurs. Son projet de programme et de budget pour 1984-1985 prévoit à cet égard des activités relevant du grand programme III pour la communication au service des hommes et du grand programme VI.3 sur la recherche, la formation et la coopération internationale dans quelques domaines clefs de la science et de la technologie. Le grand programme VII de l'UNESCO relatif aux systèmes d'information et à l'accès à la connaissance comprend des programmes relatifs à l'amélioration de l'accès à l'information (technologies modernes, normalisation et interconnexion des systèmes d'information), aux infra-structures, politiques et formation nécessaires au traitement et à la diffusion de l'information spécialisée et aux systèmes et services d'information et de documentation de l'UNESCO.

101. Une Conférence intergouvernementale pour l'établissement d'un système mondial d'information scientifique et technologique (UNISIST) qui s'est tenue en 1971 a abouti à la création d'un programme permanent UNISIST, qui a été ultérieurement incorporé dans le programme général d'information (PGI), lequel est plus vaste, afin d'améliorer les instruments d'interconnexion et de transfert d'information du système et de développer une politique et des réseaux d'information scientifique, de former du personnel et de mettre en place des institutions, y compris des bibliothèques. On a évoqué précédemment l'appui fourni par l'UNESCO aux programmes internationaux importants du CBU et de l'UAP. L'UNESCO fournit aussi des services consultatifs permanents, des études et d'autres formes d'appui qui aident les Etats membres à développer leurs services de bibliothèque et d'information et à améliorer l'accès des utilisateurs à la documentation et à l'information, une assistance à toutes les catégories de bibliothèques nationales, un programme de gestion des fichiers et archives et la formation des professionnels et des utilisateurs de l'information.

102. Il semble que ces programmes appuyés par l'UNESCO aient eu une grande influence sur le développement mondial de réseaux de bibliothèques et aient intensifié les relations et la coopération entre bibliothèques. De nombreux efforts utiles et intéressants ont été accomplis ou entrepris dans divers pays et régions; on peut citer, par exemple, les mesures prises dans le cadre des programmes CBU et UAP en vue d'améliorer le contrôle de la bibliographie et les services de prêts entre bibliothèques ainsi que des plans de développement des systèmes d'information régionaux. Toutefois, jusqu'à présent, il ne semble pas que les bibliothèques du système des Nations Unies aient pris part à ces programmes; elles ont plutôt poursuivi leurs activités fragmentées, en se tenant à l'écart de l'évolution de ce réseau international.

103. Un sous-programme de l'UNESCO (VII.1.3), en cours d'exécution dans le cadre du PGI, traite de la coopération régionale et internationale entre les Etats membres et avec les organismes du système des Nations Unies dans l'échange et la circulation de l'information. Dans une composante de ce sous-programme, on s'efforcera d'harmoniser les pratiques de traitement et de transfert de l'information à l'intérieur du système des Nations Unies en vue d'améliorer la compatibilité des systèmes d'information, en agissant en partie par l'intermédiaire du CCCSI. Le représentant de l'UNESCO au sein du nouveau groupe

interbibliothèques pourrait jouer un rôle de liaison important et faciliter l'amélioration des relations entre les activités des bibliothèques du système des Nations Unies et les nombreux programmes d'action pertinents mentionnés ci-dessus. Ces échanges et ces interconnexions mieux définis permettraient aux bibliothèques du système d'apporter une contribution intéressante aux programmes auxquels l'UNESCO prête son appui et leur permettraient aussi de tirer profit de l'expérience, des idées, des contacts et des projets découlant des activités de l'UNESCO.

#### 9. Associations internationales de bibliothèques

104. Enfin, une composante importante de l'établissement d'un réseau plus complet d'activités bibliothécaires au sein du système des Nations Unies et d'une extension de la portée de l'information fournie par le système au réseau international de bibliothèques consisterait à renforcer les relations avec des associations telles que la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et de bibliothèques (IFLA), la Fédération internationale de documentation (FID) et l'Association de bibliothèques internationales. Certains membres du personnel du système des Nations Unies ont participé au cours des années aux activités de ces associations à titre individuel, mais il semble que la plus grande partie du personnel des bibliothèques, surtout lorsqu'il s'agit de petites bibliothèques, ne soit pas très au courant des activités de ces groupes professionnels importants.

105. Ces associations retiennent particulièrement l'attention en raison d'une initiative d'importance qu'elles ont prise : plutôt que de se borner à s'interroger en termes généraux sur la question de l'utilité des documents, dont se préoccupent le Conseil économique et social et l'Assemblée générale depuis 20 ans, elles ont fait des efforts concrets en vue de déterminer l'usage effectif de la documentation et les améliorations nécessaires. Lors de deux symposiums internationaux qui se sont tenus sur la documentation internationale, l'un à Genève en 1972 et l'autre à Bruxelles en 1980, tous deux sous les auspices des associations mentionnées ci-dessus et de l'UNITAR, les producteurs et les utilisateurs ont présenté et discuté un ensemble très complet de documents de travail, de monographies, d'analyses et de résumés de données d'expérience sur les sources, l'acquisition, l'organisation et l'utilisation de la documentation internationale.

106. Le symposium de 1980 s'est concentré en particulier sur les points suivants :

a) détermination du type et de la nature des utilisateurs de la documentation internationale;

b) propositions en vue d'améliorer l'utilisation de la documentation en accroissant la "réceptivité" des utilisateurs en puissance;

c) "sélectivité" accrue de l'utilisation, notamment l'importance qu'il y a à répondre aux besoins de groupes spéciaux d'utilisateurs dans les pays en développement; et

d) nouvelles tentatives en vue de mesurer l'influence et l'impact effectifs de la documentation internationale.

Le symposium a formulé une série de recommandations destinées à son comité permanent et, de manière générale, orientées vers les mesures à prendre pour améliorer la production, l'organisation et l'utilisation de la documentation internationale.

107. Ces symposiums ont tous deux permis à des représentants d'un grand nombre de bibliothèques du système des Nations Unies de rencontrer d'autres membres de la communauté mondiale des bibliothécaires professionnels. Toutefois, le système des Nations Unies n'a pas encore été à même de prendre des mesures pour répondre à l'intérêt porté par la communauté internationale des bibliothécaires à l'amélioration de la documentation internationale. Là encore, il semble que cet état de choses soit dû à la compartimentation des bibliothèques du système des Nations Unies et au manque de collaboration entre elles. Le nouveau groupe interbibliothèques pourrait constituer le "point de convergence" nécessaire qui permettrait de mieux organiser les efforts d'amélioration de l'efficacité de la documentation du système et de contribuer d'une façon plus directe et plus productive au développement progressif d'un système international de bibliothèques dans le monde.

#### B. Amélioration de la gestion

108. L'approche systémique des services bibliothécaires modernes implique que la gestion des bibliothèques soit modifiée radicalement. Les bibliothèques devraient elles-mêmes adopter un comportement systémique, en déployant des efforts parallèles pour renforcer les liens qui les unissent à d'autres unités et organisations connexes et en mettant au point un cycle complet de procédures et de programmes de gestion interne.

##### 1. Structure et liaisons systémiques

109. La structure générale des services de bibliothèque d'une organisation devrait être conçue de manière à répondre aux besoins des utilisateurs avec le maximum d'efficacité. On a souvent intérêt à regrouper les petites bibliothèques spécialisées au même endroit en un seul service centralisé plus important car, si elles sont trop nombreuses, on risque d'aboutir à une utilisation rigide et fragmentée des ressources en personnel et d'inévitables chevauchements se produiront. D'autre part, les nouvelles techniques de l'information et de la communication et le développement rapide de l'utilisation des micro-ordinateurs et des ordinateurs individuels en particulier peuvent faire surgir de nouvelles formes de structures décentralisées mais reliées entre elles au sein de systèmes d'information automatisés et intégrés.

110. Il ne faudrait jamais créer de nouvelles bibliothèques sans s'être d'abord assuré que cela répond à un besoin et sans s'être demandé si les services centraux en place ne pourraient pas être modifiés ou renforcés pour améliorer le fonctionnement de l'ensemble. Lorsqu'il apparaît nécessaire de créer de nouvelles bibliothèques spécialisées, il faudrait que les bibliothèques centrales apportent leur aide en ce qui concerne la formation, le traitement et l'acquisition de la documentation et toute forme d'assistance propre à garantir le bon fonctionnement du système global. Réciproquement, les bibliothèques spécialisées devraient travailler en étroite collaboration avec d'autres services du réseau des bibliothèques de l'organisation, au lieu d'accumuler de la

documentation isolément. Lorsque l'on opte pour la formule de la bibliothèque centrale, en refusant la création d'une nouvelle bibliothèque spécialisée, la première se doit de répondre pleinement aux besoins du service intéressé en matière de services et d'information.

111. C'est l'Organisation des Nations Unies elle-même qui a le plus besoin de rationaliser et d'intégrer effectivement ses services de bibliothèque et d'information. Plus de la moitié (44 sur 78) des bibliothèques du système prises en compte dans l'étude du Corps commun d'inspection en font partie, sans compter les nombreux services d'information, de référence et de documentation qu'elle compte aussi. A l'ONU, la coordination des bibliothèques s'effectue à plusieurs niveaux :

a) La bibliothèque Dag Hammarskjöld à New York a pour tâche, en tant que bibliothèque de Siège (conformément à la circulaire du Secrétaire général ST/SGB/152 du 4 mars 1976), d'examiner les propositions visant à créer de nouvelles collections ou de les agrandir, d'établir des plans de conservation des documents ou de fusionner des collections, de fixer des normes concernant les prestations de services et de donner des avis sur la gestion économique et efficace des services de bibliothèque. On est parvenu à rationaliser les services dans une certaine mesure ces dernières années, mais le seul fait que l'ONU a plus de 20 bibliothèques à New York donne une idée de l'ampleur de la tâche qui reste à accomplir.

b) A Genève, il y a de graves problèmes de coopération interbibliothèques (voir section B.4 ci-après).

c) A Vienne, les bibliothèques ont fusionné en une seule qui se trouve au nouveau Centre international de Vienne et qui est gérée par l'AIEA en tant qu'unique bibliothèque interorganisations. Maintenant que l'ONUDI est en train de devenir une institution spécialisée, l'AIEA, l'ONUDI et les services de l'ONU concernés devront mettre au point de nouveaux arrangements relatifs au fonctionnement et à la coordination des bibliothèques.

d) Dans certaines commissions régionales de l'ONU, les bibliothèques et les services d'information connexes ont tendance aussi à se regrouper au siège; il y en a six au siège de la CESAP.

112. Il ne s'agit pas simplement de rationaliser les relations interbibliothèques; il faut aussi que les bibliothèques visent à s'intégrer harmonieusement dans le système d'information général de l'organisation à laquelle elles appartiennent, à contribuer à l'efficacité du fonctionnement du système et à l'améliorer dans la mesure du possible. Le Répertoire des systèmes d'information des Nations Unies du BIO de 1980 donne la liste d'un imbroglio de quelque 350 bibliothèques, systèmes bibliographiques, centres de référence, bureaux d'échange d'informations, centres d'analyse de l'information et banques de données. Tous ces bureaux rassemblent, distribuent ou analysent des informations ou produisent des dossiers et des publications et tous fournissent des services au public ou à des milieux spécialisés. Rien ne garantit cependant qu'ils le font de manière coordonnée ou efficace.

113. Comme on l'a vu dans la section précédente, les bibliothèques devraient aussi faire une large place à la collaboration avec d'autres bibliothèques du système des bibliothèques nationales et des bibliothèques dépositaires et avec les programmes connexes de l'UNESCO et les associations internationales de bibliothèques. Chaque bibliothèque, qu'elle soit grande ou petite, devrait accorder une place importante dans son programme de travail interne à des projets de coopération, à des activités de formation ainsi qu'à l'échange de données d'expérience et d'idées avec tous ces groupes et par l'intermédiaire du nouveau groupe interbibliothèques.

114. La diversité des nouvelles techniques met aussi en évidence la nécessité d'un échange d'informations continu entre les bibliothèques. Le CCCSI publie un bulletin bimensuel sur la coordination des systèmes d'information et l'évolution des techniques d'information, dont toutes les bibliothèques du système auraient intérêt à prendre connaissance si elles ne le reçoivent déjà. En outre, à la fin des années 70, la bibliothèque du Siège de l'ONU a publié un bulletin à l'intention des bibliothèques faisant partie du Groupe de travail sur l'indexage des documents du CAC, qui a cessé de paraître lorsque le Groupe de travail a été dissous. Cela vaudrait la peine de remettre ce bulletin en circulation, sous les auspices du nouveau groupe interbibliothèques, sous la forme d'une publication qui traite plus particulièrement des problèmes de gestion, de technique et de coopération intéressant les bibliothèques du système des Nations Unies.

## 2. Renforcement de la gestion interne

115. Les bibliothèques du système des Nations Unies doivent renforcer leur gestion interne. Si les plus importantes ont presque toutes pris des mesures en ce sens, les plus petites, très nombreuses, n'ont guère agi à ce niveau. On en dégage une impression générale de passivité, reflet d'une attitude conservatrice à l'égard des collections alors qu'il faudrait s'attacher résolument à fournir les meilleurs services de bibliothèque possibles.

116. Les points faibles de la gestion actuelle se signalent, tout d'abord, au niveau des objectifs qui orientent les travaux des bibliothèques. La moitié seulement d'entre elles ont des objectifs formellement déclarés, et encore l'ont-ils été il y a souvent de nombreuses années, en des termes très vagues et conservateurs. En revanche, les objectifs de la bibliothèque commune CEPAL/ILPES, par exemple, témoignent d'une approche beaucoup plus dynamique et pragmatique :

"pour avoir une bibliothèque de travail spécialisée qui réponde aux besoins énoncés dans le programme de travail de la CEPAL et dans celui de l'ILPES, il faut mettre l'accent sur le service et l'utilité immédiate."

117. Les objectifs ne révèlent bien entendu que des intentions; l'intéressant, c'est de voir comment ils sont réalisés. Les Inspecteurs estiment que, pour jouer le rôle important qui pourrait être le leur dans le renforcement des activités et des services d'information des organisations, les bibliothèques devraient se préoccuper bien davantage de leur gestion. Toutes, y compris les plus petites, qui n'ont pour tout personnel qu'un seul fonctionnaire, devraient faire preuve d'esprit critique et oeuvrer sans relâche pour améliorer leurs services.

118. Il faudrait notamment élaborer et appliquer des normes de travail pour le catalogage, l'indexage et l'utilisation de techniques précises (telles que les techniques de microfiches). L'UNESCO et l'Organisation internationale de normalisation en ont déjà produit un très grand nombre qui devraient être acceptées et adaptées par les bibliothèques du système des Nations Unies. Beaucoup de petites bibliothèques considèrent que leur petite taille les dispense d'avoir à se soucier de normes et de données relatives à l'organisation du travail. Les normes ne devraient jamais devenir une obsession mais il n'en demeure pas moins que toutes les bibliothèques devraient connaître les normes usuelles à fond et les appliquer de manière appropriée à leur niveau de manière à utiliser au mieux leurs modestes ressources en personnel au bon accomplissement des tâches les plus importantes.

119. Il existe aussi des normes plus générales sur le mode de fonctionnement des bibliothèques et leur dotation en effectif; les bibliothèques devraient les étudier avec soin et s'en inspirer. Par exemple, dans les normes relatives aux bibliothèques spécialisées qui ont été appliquées tant par des Etats membres développés que par des Etats membres en développement, on relève ce qui suit :

a) dans chaque bibliothèque, il doit y avoir au moins un administrateur (tel n'est pas le cas dans un tiers au moins des bibliothèques du système des Nations Unies);

b) les bibliothécaires doivent avoir des qualifications en bibliothéconomie qui soient reconnues suffisantes pour l'exercice de la profession (sur le plan national) (un trop grand nombre de bibliothécaires n'ont pas ce niveau);

c) les objectifs des bibliothèques doivent être clairs, énoncés par écrit, revus périodiquement et préciser les moyens de leur réalisation (comme on l'a vu plus haut, la plupart des bibliothèques du système n'ont que des objectifs vagues ou inexistantes);

d) la part des traitements dans le budget total des bibliothèques devrait être de 60 %, 25 % allant aux nouvelles acquisitions (il semble que dans l'ensemble cette part soit largement dépassée, environ 80 % des budgets étant consacrés aux seuls traitements);

e) pour s'assurer de la compétence du personnel et de l'équilibre du volume de travail, il faudrait faire des statistiques pour tous les services et présenter régulièrement des rapports sur les activités des bibliothèques à la direction (autre insuffisance du système, voir section 3 ci-après).

120. Ensuite, il faudrait pratiquer une politique d'ouverture plus dynamique, non seulement à l'égard des autres bibliothèques et services d'informations, comme on l'a déjà vu, mais aussi à l'égard des utilisateurs. En partant passivement de l'hypothèse que les utilisateurs savent déjà ce que la bibliothèque a à offrir et qu'ils exprimeront leurs besoins au fur et à mesure de leur apparition, on ouvre la voie à de profonds malentendus de part et d'autre et on va vers un mode de fonctionnement que les utilisateurs percevront comme étant de moins en moins adapté à leurs besoins. Chaque bibliothèque devrait, à son niveau, procéder régulièrement à des enquêtes officielles ou officieuses auprès des

utilisateurs et organiser parallèlement des comités d'acquisition, des activités de formation concernant l'utilisation de ses services, des expositions des nouveaux ouvrages, distribuer régulièrement la liste de ses nouvelles acquisitions ou d'autres informations et mettre sur pied des activités analogues pour informer les utilisateurs et obtenir en retour leurs réactions.

121. Il importe, enfin, de renforcer la planification. Les bibliothèques sont généralement classées dans la catégorie des "services d'appui" ou des "fonctions permanentes", ce qui donne à penser qu'elles ont des activités routinières. Or, en réalité, les travaux des organisations, les sources d'information, les techniques en matière d'information et les services de bibliothèque sont en évolution constante. Chaque bibliothèque devrait se doter d'un plan périodique interne qui lui serve de cadre à long terme pour prendre conscience de ces nouveaux défis et problèmes et formuler des lignes d'action en vue d'y apporter des solutions.

### 3. Programmes de travail, rapports et suivi

122. Pour organiser ces diverses relations ainsi que les activités en matière de gestion, chaque bibliothèque devrait mettre au point et exécuter chaque année son propre programme de travail interne. Certaines d'entre elles parmi les plus importantes ont déjà de vastes programmes de travail mais même les plus petites devraient avoir un programme très simple, ne comportant que quelques projets précis. L'important c'est d'avoir des activités plus dynamiques, davantage tournées vers l'avenir et mieux coordonnées.

123. On a signalé dans les paragraphes précédents certains éléments importants qui pourraient faire partie des programmes de travail : actions entreprises en commun avec d'autres bibliothèques, normes de travail, statistiques et analyse, information des utilisateurs, écoute plus attentive de leurs besoins et planification à plus long terme. En outre, il ressort du chapitre II qu'un certain nombre d'autres activités pourraient aussi figurer avantageusement dans les programmes de travail :

- a) formulation de politiques précises en matière d'acquisition et de conservation des documents, de référence et de prêt, etc., ou mise à jour de ces politiques;
- b) mise en place d'un système d'organisation des carrières et de moyens de formation à l'intention du personnel;
- c) étude de la possibilité d'utiliser du nouveau matériel, de nouvelles techniques et méthodes de fonctionnement;
- d) reconsidération des politiques, des coûts et des contrôles en ce qui concerne la circulation interne de périodiques et d'autres documents;
- e) recherche d'éventuels problèmes posés par la quantité d'ouvrages de documentation achetés ailleurs dans l'organisation, au moyen de fonds non inscrits au budget des bibliothèques, et le contrôle de ces ouvrages.
- f) contrôle et amélioration de la gestion du réseau des bibliothèques dépositaires, le cas échéant;

g) étude de ce que devraient être les opérations des bibliothèques dans dix ans, y compris des secteurs dans lesquels des mesures d'économie devront nécessairement être prises, selon de nombreuses bibliothèques.

124. Enfin, il est indispensable, pour une bonne gestion des bibliothèques, d'établir des rapports et d'organiser des opérations de suivi. Les mesures proposées ci-dessus au sujet de la gestion des programmes sont utiles intrinsèquement pour les bibliothèques proprement dites. Elles auront cependant un caractère plus prioritaire si elles sont aussi demandées et utilisées à un niveau supérieur. Il semble que, par le passé, de nombreux fonctionnaires de rang élevé responsables de bibliothèques les aient considérées comme allant de soi. Pour la plupart des bibliothèques, il n'est vraisemblablement pas possible d'envisager un organe de contrôle tel que le Comité des publications auquel la bibliothèque du Siège de l'ONU fait rapport chaque année sur certains sujets. Cependant, les responsables de bibliothèques ou de groupes de bibliothèques (chefs des services de conférence, de divisions administratives, des divisions de l'information ou des services généraux, ou chefs de divisions ou d'unités plus petites en ce qui concerne les bibliothèques spécialisées) devraient améliorer les services de bibliothèque et leur efficacité en exigeant la mise au point d'une structure de planification du travail, de programmation et d'établissement de rapports et en veillant à ce que les mesures prises et les résultats obtenus soient suivis régulièrement.

#### 4. Services de bibliothèque de l'ONU à Genève

125. Les Inspecteurs n'ont pas été en mesure d'examiner toutes les bibliothèques de manière détaillée dans le cadre de leur étude des services de bibliothèque à l'échelle du système. Cependant, ils ont constaté un cas de désintégration des services de coopération, où il était nécessaire de procéder d'urgence à un examen approfondi des méthodes de gestion, puis à une réorganisation; il s'agit des services de bibliothèques de l'ONU à Genève. Le problème concerne surtout l'Office des Nations Unies à Genève et sa bibliothèque (la bibliothèque la plus importante du système des Nations Unies), la Commission économique pour l'Europe (CEE) et la CNUCED, mais il touche également d'autres services du Palais des Nations, des chercheurs extérieurs et des étudiants et affecte la collaboration avec les bibliothèques d'autres organisations à Genève.

126. On a longtemps compté sur les bibliothèques de Genève pour donner l'exemple de la collaboration qui devait s'instaurer entre les bibliothèques des institutions internationales. En 1948, le Comité consultatif international d'experts bibliothécaires a déclaré notamment que les bibliothèques de l'Organisation et les bibliothèques apparentées avaient la possibilité "de donner l'exemple d'une coordination des services qui pourrait inspirer les bibliothèques du monde entier".

127. Un pas important a été fait en ce sens en 1966, lorsque la CEE et la CNUCED ont créé un Groupe mixte CEE/CNUCED de référence pour centraliser des unités de référence éparpillées. En outre, en 1967, la CNUCED a prêté plusieurs postes à la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève pour satisfaire à ses propres besoins en matière de services de bibliothèque. Entre 1967 et 1975, le nombre total des postes de services bibliothécaires de la Bibliothèque de l'ONUG, de la CEE et de l'UNCTAD a augmenté considérablement, passant de 39 à 64.

128. Au cours de cette période d'expansion, en 1971, le Service de gestion administrative a fait une étude dont la conclusion a été que la Bibliothèque de l'ONUG ne satisfaisait pas encore aux exigences de son temps et il a recommandé qu'elle rationalise ses méthodes de travail pour satisfaire aux normes internationales, qu'elle simplifie ses procédures et se dispose à remplacer les méthodes traditionnelles par des techniques opérationnelles nouvelles, en adoptant notamment des systèmes automatisés. Le Service de gestion administrative a également insisté sur la nécessité de mettre au point des programmes de travail à court et à long terme détaillés et il a recommandé que le Groupe mixte CEE/CNUCED de référence soit rattaché à la Bibliothèque.

129. En novembre 1976, le Groupe mixte de référence a fusionné avec la Bibliothèque de l'ONUG, devenant le Service commun CEE/CNUCED de références économiques, financé conjointement par la CEE et la CNUCED, dans le cadre de la Bibliothèque. Aux termes de l'accord de fusion, 10 fonctionnaires de la CEE et de la CNUCED sur 17 ont été transférés à ce service, tandis que les 7 autres étaient réaffectés ailleurs dans la Bibliothèque pour fournir des services techniques d'appoint. Mais après la fusion, en dépit de la disposition selon laquelle tout changement touchant le personnel devait être décidé en commun, la plupart des fonctionnaires du Service commun ont été réaffectés unilatéralement à d'autres sections de la Bibliothèque. Actuellement, le Service commun CEE/CNUCED des références économiques n'a plus que trois postes et ces dernières années, il n'en a jamais eu plus de cinq.

130. Dans le même temps, les utilisateurs de la CNUCED et de la CEE ont commencé à se plaindre de la qualité des services fournis par la Bibliothèque. Des négociations ont commencé en 1980 pour résoudre les difficultés qui étaient à l'origine de ces plaintes et, fin 1982, la CNUCED et l'ONUG ont décidé que la CNUCED recréerait son propre "mini-service" de références économiques (avec quatre postes) dès qu'elle disposerait des locaux nécessaires. Les autres postes de la CNUCED (actuellement 8 et demi) resteraient à la Bibliothèque de l'ONUG. Au début de 1983, la CEE a retiré tous ses postes de la Bibliothèque et a créé son propre petit service de références économiques, avec deux agents des services généraux.

131. Les Inspecteurs n'ont pas été en mesure de soumettre la Bibliothèque de l'ONUG à un examen approfondi ni d'identifier toutes les causes à l'origine des difficultés susmentionnées. Toutefois, ils estiment devoir relever les faits suivants :

a) Un groupe d'utilisateurs de la CNUCED est parvenu à la conclusion, en 1981, que les services essentiels de référence sur lesquels comptait la CNUCED n'avaient pas été fournis depuis la fusion en 1976, ce qui avait fortement diminué la capacité de recherche de la CNUCED. Le fait que, par la suite, la CEE a retiré ses postes et que la CNUCED a prévu d'en retirer quatre révèle une aggravation de la situation et confirme cette appréciation. En outre, en 1982, un groupe de travail du personnel de la Bibliothèque de l'ONUG a identifié de sérieux problèmes concernant l'organisation et la gestion des travaux de la Bibliothèque, l'utilisation des nouvelles techniques, la formation et l'organisation des carrières ainsi que les relations avec les utilisateurs. Les Inspecteurs ont entendu bien d'autres plaintes émanant d'utilisateurs au cours de leur étude.

b) Bien qu'en 1971 le service de gestion administrative ait mis l'accent sur la nécessité d'élaborer avec soin des programmes de travail à court et à long terme détaillés pour renforcer et rationaliser les opérations de la bibliothèque de l'ONUG et les rendre conformes aux normes internationales pertinentes, la Bibliothèque a indiqué, fin 1982, dans sa réponse au questionnaire du CCI, qu'elle n'avait pas de programme de travail de ce genre. Les normes de travail de la Bibliothèque sont également insuffisamment développées et appliquées.

c) La modernisation des opérations de la Bibliothèque - leur automatisation, notamment - dont le service de gestion administrative avait souligné l'importance en 1971, se réalise avec une lenteur exaspérante. Ce n'est que fin 1983 que la Bibliothèque de l'ONUG a commencé à appliquer à titre expérimental et de manière limitée, le système d'information bibliographique de l'ONU (SIDONU), mis au point longtemps auparavant à New York. La Bibliothèque de l'ONUG se trouve loin derrière les autres grandes bibliothèques du système des Nations Unies dans ce domaine, toutes ayant depuis longtemps automatisé un grand nombre de leurs opérations.

d) Les opérations des bibliothèques ont changé à bien des égards ces dernières années et, dans le présent rapport, le Corps commun d'inspection met l'accent sur la formulation réfléchie d'objectifs révisés propres à favoriser la fourniture de services de bibliothèque efficaces. Cependant, la Bibliothèque de l'ONUG a indiqué, fin 1982, dans sa réponse au questionnaire du CCI, que ses objectifs n'avaient pas changé depuis qu'ils avaient été formulés par le Secrétaire général en 1949 (A/C.5/298).

e) Les Inspecteurs soulignent également, dans leur rapport, que pour fournir des services efficaces, à l'"ère de l'information", il est important que les bibliothèques aient un personnel d'encadrement hautement qualifié et ayant suivi l'évolution de la profession. La Bibliothèque de l'ONUG qui avait 23 postes en 1949 (16 postes d'administrateurs et 7 d'agents des services généraux), en comptait 48 en 1983 (18 postes d'administrateurs et 30 postes d'agents des services généraux). Cependant, cette forte augmentation du nombre total de fonctionnaires (sans compter le personnel supplémentaire fourni par la CNUCED) ne s'est pas traduite par une plus grande efficacité, comme le montrent les conclusions du groupe de travail du personnel de la Bibliothèque de 1982. En outre, la forte augmentation du nombre des agents généraux ne répond pas à la conception que l'on se fait d'une bibliothèque moderne aux procédures rationalisées, d'autant plus que la plupart d'entre eux n'ont pas de formation spécialisée et que les activités de formation internes sont limitées; elle n'est d'ailleurs pas conforme aux normes internationales suggérées en matière de politique du personnel.

f) La coordination des services de bibliothèque qu'en 1948, le Comité consultatif international d'experts bibliothécaires espérait voir suscitée par Genève n'est guère perceptible ici même aujourd'hui. La Bibliothèque de l'ONUG étant la plus importante et fondamentalement la "principale" bibliothèque de Genève, la responsabilité de cette inaction lui incombe au premier chef.

g) Les problèmes de fonctionnement de la Bibliothèque de l'ONUG ne semblent pas tenir à une pénurie de ressources. En fait, le budget de la Bibliothèque a augmenté de 275 % (pourcentage non rectifié compte tenu de l'inflation) en passant de 1,2 million de dollars de crédits ouverts en 1972-73 à 4,5 millions de dollars de crédits demandés pour 1984-85. Ces chiffres ne tiennent pas compte des ressources complémentaires provenant d'autres organisations et destinées à des acquisitions (telles que les 150 000 dollars par exercice biennal fournis par la CNUCED), de l'existence d'un fonds de dotation de la Bibliothèque qui se monte à 38 000 dollars par exercice biennal ni du nombre important de postes de la CNUCED actuellement affectés aux opérations de la Bibliothèque.

132. Les Inspecteurs sont arrivés à la conclusion que la Bibliothèque de l'ONUG avait pris un retard considérable par rapport à d'autres bibliothèques importantes du système des Nations Unies qui appliquent des méthodes modernes et offrent des services adaptés aux besoins, et que cela avait des répercussions négatives graves sur les programmes de fond des organisations du système des Nations Unies à Genève. Les nouveaux petits services de référence de la CEE et de la CNUCED n'amélioreront pas la situation, car ils sont en fait encore plus en retard.

133. D'après les statuts de 1949 de la Bibliothèque, le contrôle administratif de la Bibliothèque de l'ONUG est assuré par le Secrétaire général par l'intermédiaire du Directeur général (et, depuis le milieu de l'année 1982, du Directeur de la Division des services de conférence) de l'ONUG, la politique à suivre étant décidée par le Directeur de la Bibliothèque Dag Hammarskjöld à New York. Les Inspecteurs recommandent que ces hauts fonctionnaires veillent à ce que le nouveau bibliothécaire en chef de la Bibliothèque de l'ONUG (dont le poste s'est libéré en novembre 1983) agisse promptement pour revoir, rationaliser, simplifier et moderniser les opérations de la Bibliothèque de l'ONUG, fournisse des services adaptés aux besoins de tous les types d'utilisateurs et entreprenne enfin de répondre à ce que l'on attend de lui depuis 1948 dans son rôle de chef de file pour l'instauration d'une coopération interbibliothèques à Genève.

134. Par ailleurs, les Inspecteurs s'étonnent que la fusion de 1976, le mélange des postes qui en est résulté et la désintégration qui s'est produite en 1983 n'aient pas été exposés aux organes directeurs dans les projets de budget-programme de l'ONU, pour examen et approbation. Les sections du budget consacrées à la Bibliothèque de l'ONUG ne font aucune mention, entre 1978-1979 et 1984-1985, du service de références économiques de la CEE ou de la CNUCED dans le descriptif des travaux de la Bibliothèque. Les sections consacrées à la CNUCED et à la CEE dans les projets de budget de ces quatre exercices biennaux ne signalent pas non plus la fusion d'activités intervenue avec la Bibliothèque de l'ONUG, hormis une brève mention (inexacte de surcroît) faite par la CNUCED entre parenthèses dans le budget de 1978-1979. Par contre, les sections du budget-programme consacrées à la bibliothèque de Vienne (1982-1985) contiennent un exposé sommaire normal des arrangements conjoints en matière de services de bibliothèque entre l'AIEA, l'ONUDI et l'ONU, des dispositions de partage des coûts, des besoins existants concernant les ouvrages et les fournitures, et des demandes permanentes d'approbation de postes de bibliothécaire.

135. En ce qui concerne les effectifs, l'organigramme de la bibliothèque de l'ONUG, qui date d'août 1982, indique 63 postes au total, dont cinq seulement sont affectés au Service des références économiques et identifiés comme appartenant à la CEE/CNUCED. Depuis, comme il a été noté plus haut, la CEE a retiré ses trois postes et la CNUCED a prévu d'en retirer quatre. Il ne restait donc plus que 56 postes et demi (le demi poste a été ajouté récemment) à la Bibliothèque de l'ONUG au mois de décembre 1983.

136. Or si l'on se réfère au projet de budget-programme pour 1984-1985, la situation se présente de manière tout à fait différente.

a) Dans la section consacrée à la Bibliothèque de l'ONUG, il n'est fait mention que de 48 postes autorisés au total, comme c'est le cas depuis 1980-1981.

b) La section du budget concernant la CNUCED indique seulement les ressources globales allouées au Service des références économiques (1,07 million de dollars pour 1984-1985) sans mention des postes depuis 1973; cependant, des Etats Membres ayant demandé des détails au sujet des effectifs et des principales tâches du service lors d'une session du Conseil du commerce et du développement en octobre 1983, un représentant du secrétariat a indiqué que le Service des références économiques comptait cinq administrateurs et sept agents des services généraux et fonctionnait dans la Bibliothèque, où il avait pour tâche de fournir des services de référence à la CNUCED.

c) Dans la section du budget relative à la CEE, il est question de trois postes d'agents des services généraux (le fait qu'il n'y en ait plus que trois alors qu'il y en avait quatre antérieurement n'est pas expliqué) qui fournissent "des services de référence, en collaboration avec le Service mixte CEE/CNUCED des références économiques".

137. A ce jour, et sans que cela ait été approuvé dans le cadre du budget, la CEE a "annulé" les transferts de postes à la Bibliothèque : après avoir fourni quatre postes au moment de la fusion en 1976, elle les a tous retirés en 1983. En revanche, la CNUCED a donné 13 postes en 1976 (dont six postes d'administrateurs) et se propose maintenant d'en reprendre quatre pour créer un "mini-service" des références économiques, en laissant huit postes et demi à la Bibliothèque de l'ONUG bien qu'elle se soit déclarée mécontente de ses services. (Ces calculs ne tiennent pas compte des cinq autres postes que la CNUCED a prêtés à la Bibliothèque de l'ONUG en 1967 et qui ont été alors approuvés puis transférés à titre permanent à la Bibliothèque de l'ONUG dans le budget de 1976-1977.)

138. Les Inspecteurs considèrent que ces lacunes et imprécisions des projets de budget sont bien loin de la "transparence" à laquelle les Etats Membres s'attendent. De hauts fonctionnaires de l'ONU ont informé le Corps commun d'inspection qu'à l'avenir les bibliothèques seraient incluses dans les cycles ordinaires de budgétisation par programme, d'évaluation et de rapport et que le Comité du programme et de la coordination s'occuperait de plus près de leur planification et de leur budgétisation.

139. En attendant, les Inspecteurs se déclarent préoccupés également par l'insuffisance des procédures d'examen et de contrôle budgétaires qui a permis à cette situation de se créer et de se maintenir depuis 1976 et qui aurait aussi bien pu donner lieu à des problèmes analogues ailleurs. Ils notent que les demandes de crédits de la Bibliothèque de l'ONUG sont examinées par le Service du budget de l'Office tandis que celles de la CNUCED et de la CEE sont examinées par la Division du budget de New York. En conclusion, le Secrétaire général devrait, selon les Inspecteurs, prendre dès maintenant des mesures pour qu'à l'avenir les demandes de crédits pour les services de bibliothèque de Genève soient présentées avec autant d'explications et de détails que celles de Vienne et il devrait aussi revoir les procédures d'élaboration, d'examen et de contrôle du budget de manière que d'autres chapitres ne donnent pas lieu à des problèmes de ce genre.

### C. Techniques et systèmes d'information nouveaux

140. Ce n'est pas parce qu'elle est de moindre importance que sur les trois questions examinées dans le présent chapitre, celle des techniques et systèmes nouveaux est abordée en dernier lieu et très brièvement. En réalité, l'introduction de techniques et de systèmes nouveaux ira nécessairement de pair avec l'établissement de relations de collaboration et les améliorations de gestion et elle aura d'énormes répercussions sur les futures activités des bibliothèques du système des Nations Unies.

141. Les nouvelles techniques d'information et parallèlement l'évolution de la clientèle des bibliothèques et de leurs besoins remettent déjà en question les fonctions traditionnelles de la bibliothèque et pourraient être à l'origine de changements encore beaucoup plus grands à l'avenir. Les années 80 s'orientent vers des systèmes de savoir donnant accès à différents niveaux d'information technique rassemblée par des experts dans un domaine donné. Pour cela, il faut des bibliothécaires d'un type nouveau capables de faciliter l'évolution technique constante et de s'y adapter.

142. L'informatique a été largement introduite dans les bibliothèques pour améliorer la productivité interne. Maintenant, cependant, on commence à mettre l'accent sur de nouvelles techniques d'automatisation et de télécommunications ainsi que sur les instruments intellectuels permettant d'analyser, d'emmagasiner et de diffuser de l'information que les bibliothèques peuvent utiliser pour améliorer et diversifier leurs services.

143. Un exemple qui illustre bien le rythme du progrès technique est celui des publications scientifiques, secteur qui présente un intérêt particulier pour les organisations du système des Nations Unies. En 1977, on a estimé qu'environ 50 000 revues scientifiques étaient publiées et qu'il y en aurait 50 % de plus d'ici 1992. Mais la hausse des frais de publication oblige les directeurs de publication à relever le prix des abonnements, à interrompre la publication ou à se tourner vers de nouvelles techniques électroniques tandis que les bibliothèques se voient contraintes de modifier leur politique d'acquisition et de chercher à faire des économies. Ainsi, aux techniques d'impression standard viendront peut-être s'ajouter des services de diffusion sélective, des publications à la demande, des microformes, des vidéotextes, de nouvelles applications de l'ordinateur et des revues électroniques. Enfin, les bibliothèques qui auront de plus en plus de mal à acheter la documentation requise, mettront l'accent sur de nouvelles formes de réseaux d'information transnationaux qui stockeront toutes les informations utiles tout en permettant leur retrait rapide et efficace.\*

144. Les bibliothèques du système des Nations Unies exploitent très différemment ces progrès techniques. Actuellement, un tiers seulement des 78 bibliothèques ont des index et des catalogues automatisés et moins de la moitié proposent ne serait-ce que quelques services automatisés à leurs utilisateurs. Comme on pouvait s'y attendre, presque toutes les grandes bibliothèques ont fait un grand pas en avant en ce qui concerne l'automatisation des services tandis que les plus petites n'ont encore fait que peu de choses. Il y a cependant place pour beaucoup d'autres améliorations, de nombreuses bibliothèques ayant fait savoir qu'elles envisageaient ou préparaient déjà l'automatisation future de certains de leurs services et opérations.

145. Presque toutes les 22 bibliothèques centrales et spécialisées qui rassemblent les collections les plus importantes et représentent environ les trois quarts du budget total des bibliothèques ont une forme ou une autre de base de données automatisées pour leur propre documentation. Le tiers environ de ces grandes bibliothèques ont aussi accès aux données informatisées des bibliothèques et systèmes d'information extérieurs et plusieurs d'entre elles donnent accès à leurs bases de données informatisées à d'autres services de l'organisation à laquelle elles appartiennent ou d'autres organisations du système des Nations Unies. Approximativement un tiers d'entre elles également autorisent l'accès en liaison directe aux utilisateurs, ceux de l'organisation le plus souvent et dans certains cas ceux d'autres organisations du système, mais dans cinq cas seulement à des utilisateurs de l'extérieur.

146. Il y a plusieurs éléments qui pourraient servir de bons points de départ pour les bibliothèques à titre individuel et aussi pour un travail en commun. Il a déjà été question d'un bon programme de microformes à l'intention des utilisateurs (section III.A.5) mais il serait important également d'utiliser davantage les microformes pour gérer la documentation des bibliothèques. Elles permettraient non seulement de réduire fortement les problèmes de place mais aussi de libérer des ressources en personnel car on passe beaucoup moins de temps à gérer des collections et des catalogues de microformes que ceux des documents traditionnels. Il faudrait toutefois que le prix des microformes produites dans le système baisse, que les retards de production de ces supports disparaissent et que les bibliothèques soient équipées des lecteurs adéquats, d'imprimantes et de matériel de stockage.

147. Il faudrait aussi automatiser davantage le contrôle bibliographique des collections de bibliothèque et l'indexage commun des documents produits par le système des Nations Unies. Cela renforce les services bibliographiques des bibliothèques car les bases de données ainsi établies peuvent être utilisées pour rassembler toutes sortes de bibliographies thématiques, préparées à la demande d'utilisateurs ou par avance.

148. En ce qui concerne les services aux utilisateurs, on pourrait commencer par automatiser le contrôle des documents qu'ils empruntent. L'automatisation faciliterait également les services de référence en permettant des connexions en liaison directe avec les bases de données de la bibliothèque, d'autres services d'information de l'organisation et des bases de données internationales ou commerciales.

149. Les techniques informatiques et les techniques de communication modernes sont de plus en plus intimement liées, à mesure que la base scientifique des télécommunications se développe, que les coûts baissent, qu'apparaissent des services de logiciel et que les puces font ressembler les systèmes informatiques à des réseaux de télécommunications. L'introduction dans les bibliothèques de la télétransmission des textes pourrait encourager l'adoption d'une politique d'acquisition de documents commune et accélérer les services de prêt interbibliothèques. Cela pourrait contribuer à éliminer une bonne partie des publications et des documents qui sont actuellement en double dans les collections d'un grand nombre de bibliothèques.

150. Ces nouvelles techniques mettent à nouveau en lumière la notion de système. Elles ont sur les bibliothèques un impact beaucoup plus fort si elles sont l'occasion d'une coopération parce qu'elles deviennent alors de plus en plus intéressantes du point de vue coût-efficacité à mesure que leur base d'application s'étend. C'est ainsi que l'organisation d'activités interinstitutions visant à la formation d'un système de bibliothèques des Nations Unies aura à nouveau une importance particulière.

151. En dehors des nouvelles techniques, les bibliothèques du système des Nations Unies doivent également se tenir informées de la création pléthorique de nouveaux systèmes d'information dans les organisations et des différences de services, de méthodes, de domaines d'application et de relations qui existent. Les 250 systèmes bibliographiques, centres d'orientation, bureaux d'échange d'information, centres d'analyse d'information et banques de données recensées dans le Répertoire des systèmes d'information des Nations Unies du BIO de 1980 sont certainement plus nombreux aujourd'hui mais la croissance des systèmes et des sources d'information d'autres organisations et du secteur national et commercial a été encore plus rapide. Pour s'acquitter efficacement de leurs fonctions en matière de services et de travail bibliographiques, les bibliothèques et autres services du système des Nations Unies doivent connaître ces sources et pouvoir les alimenter et les exploiter selon que de besoin.

152. On trouvera un exemple patent de l'importance croissante de ces responsabilités en matière de partage de l'information dans le récent rapport de l'Administrateur du PNUD (TCDC/3/2 du 7 mars 1983) sur les progrès accomplis par le système des Nations Unies pour le développement en vue de la promotion et de la mise en oeuvre de la coopération technique entre pays en développement. Il est indiqué dans le rapport que les principaux responsables de la CTPD sont les pays en développement eux-mêmes mais que le système des Nations Unies a un rôle d'appui et de catalyseur important à jouer, notamment en vue de promouvoir la coopération technique entre pays en développement et de rassembler et de diffuser des informations sur les besoins et les moyens dans ce domaine. Pour le moment, cependant, les efforts déployés par la plupart des institutions sont circonstanciels et non coordonnés.

153. Il est dit en conclusion dans le rapport qu'il faudrait mettre au point des systèmes d'échange d'informations scientifiques et techniques pour mettre l'information essentielle en matière de CTPD à la disposition d'un réseau de centres d'informations nationaux. Il faut donc s'attacher plus activement à créer un réseau institutionnel et à satisfaire les besoins des utilisateurs et redoubler d'efforts pour mettre au point des systèmes d'informations simples et efficaces qui puissent fournir aux pays des données à jour, coordonnées et utiles.

154. Les grandes institutions spécialisées ont, d'une manière générale, déjà créé leurs propres systèmes d'information internationaux, qui font ou non partie des bibliothèques mais qui témoignent de l'étendue du champ d'activités que les nouvelles techniques apportent aux fonctions internationales d'information. Le Système international de documentation nucléaire de l'AIEA en est un. Chargée, aux termes de ses statuts, de favoriser l'échange des données scientifiques et techniques sur les utilisations pacifiques de l'énergie atomique, l'AIEA a créé ce système en 1970; c'était le premier système d'information opérationnel à utiliser des apports décentralisés et à traiter l'information de manière centralisée. Plus de 70 pays et de 14 organisations internationales fournissent des données sur pratiquement tous les aspects des utilisations pacifiques de la science et de la technique nucléaires au siège de l'AIEA à Vienne, où elles sont vérifiées et rassemblées selon des méthodes informatiques modernes. L'information est ensuite redistribuée deux fois par mois aux centres d'information nationaux à l'intention des organisations et des particuliers sous forme de bandes magnétiques contenant des descriptions bibliographiques, d'une revue analytique imprimée et d'exemplaires de documents "non conventionnels" sur microfiches.

155. Le Système international de documentation nucléaire met ainsi les derniers résultats publiés de la recherche scientifique à la disposition des Etats Membres en évitant la multiplication coûteuse des activités de traitement de l'information. Par son intermédiaire, les pays en développement notamment reçoivent des informations sur les nouvelles découvertes qu'ils ne pourraient peut-être pas se procurer autrement et le programme de formation du système dans le domaine de l'information forme également le personnel des centres d'information dans ces pays à l'application des techniques modernes.

156. En dépit des progrès ainsi accomplis par plusieurs institutions, une enquête internationale récente sous-estime la lenteur avec laquelle, de manière générale, les informations du système des Nations Unies sont rendues publiques selon les techniques nouvelles. D'après l'enquête, il y avait au milieu de l'année 1983, quelque 1 600 bases de données dans le monde auxquelles pouvaient avoir accès en liaison directe des services reliés à un ou plusieurs réseaux internationaux de télécommunications. Cependant, 16 d'entre elles seulement, soit 1 %, étaient constituées par des organisations du système des Nations Unies, à savoir l'ONU (quatre), la FAO et l'OIT (deux chacune), le CCCSI, l'AIEA et l'OACI (chacun une) et le FMI et la Banque mondiale (cinq). Parmi elles, dix sont numériques (factuelles), cinq bibliographiques et une est consultative. Si le nombre des nouvelles bases de données dans le monde a triplé au cours des trois dernières années, celui des bases de données de l'ONU n'a pas bougé du tout, en tout cas pour ce qui est de celles qui sont publiquement accessibles : les 16 susmentionnées ont été créées en 1980 ou avant.

157. L'UNESCO a récemment achevé, elle aussi, une étude sur l'utilisation de la documentation du système des Nations Unies dans les Etats Membres, qu'elle publiera bientôt dans le cadre du programme de l'accès universel aux publications. Cette étude porte sur les bibliothèques dépositaires et les centres d'information et contient des indications utiles sur le profil de la clientèle. Les auteurs concluent, entre autres, que la documentation n'est pas pleinement utilisée faute de communication entre les organisations du système et leurs utilisateurs et que ceux-ci, réels ou potentiels, souhaiteraient avoir un service leur donnant directement accès aux banques de données du système des Nations Unies.

#### IV. RECAPITULATION DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

158. Lorsque le Répertoire des systèmes d'information des Nations Unies du BIO a été publié en 1978, il présentait les collections mondiales d'information du système des Nations Unies comme une vaste "bibliothèque sans murs". Or ce que les Inspecteurs ont constaté c'est qu'il n'existait pas à l'heure actuelle un réseau organisé de bibliothèques mais de nombreuses bibliothèques distinctes, fonctionnant de manière compartimentée. Ce problème était mis en évidence dans les Répertoires de 1978 et de 1980 du BIO, qui identifiaient une centaine de bibliothèques et quelque 250 autres services d'information apparentés du système des Nations Unies, nombre qui a très vraisemblablement crû depuis.

159. Dans sa résolution 1982/71, le Conseil économique et social a souligné la nécessité de coordonner et d'harmoniser les systèmes d'information dans le cadre du système des Nations Unies pour mettre les précieuses ressources existant dans ce domaine à la disposition des utilisateurs au niveau national, en particulier ceux des pays en développement. Il a aussi souligné que, pour réaliser cet objectif, il importait d'associer les experts techniques du système des Nations Unies aux fournisseurs et aux utilisateurs de l'information.

160. Dans un rapport publié en 1983, à la suite de cette résolution, sur le renforcement de la coordination des systèmes d'information (E/1983/48), le CAC a fait observer que l'information n'était guère utile si son existence n'était pas connue ou si son accès était difficile. Or, selon le Comité, l'existence d'informations disponibles dans le cadre du système des Nations Unies était souvent ignorée, en particulier à l'échelon national.

161. Les bibliothèques, tout comme d'autres services, devraient participer activement et apporter leur contribution technique aux efforts déployés par les organisations, par l'intermédiaire du CCCSI, pour créer une infrastructure en vue de la mise en place à plus long terme de systèmes d'information coordonnés. Cependant, les bibliothèques doivent aussi prendre des initiatives pour former un réseau qui soit beaucoup plus adapté aux besoins et aussi plus complet et ouvert à la collaboration qu'actuellement.

162. Pour pouvoir contribuer plus efficacement à la réalisation des objectifs fondamentaux du système des Nations Unies concernant la mise en commun de l'information, les bibliothécaires doivent devenir des spécialistes compétents, à même de fournir des services d'information de haute qualité à l'époque du défi informatique. Les quelques grandes bibliothèques du système ont déjà réalisé des progrès considérables quant à la mise sur pied de services de bibliothèques modernes et adaptés aux besoins, mais les plus petites, nombreuses, sont en pleine besogne. Par des activités communes interbibliothèques, le renforcement des procédures internes de gestion des bibliothèques et l'utilisation accrue des nouvelles techniques, on peut favoriser dans une large mesure la constitution d'un réseau de bibliothèques à l'échelle du système qui soit rentable et fournisse les meilleurs services d'information possibles pour les programmes des organisations et les utilisateurs du monde entier.

163. Collaboration. Les quelques grandes et les nombreuses petites bibliothèques du système des Nations Unies doivent surmonter leur compartimentation, leur isolement, la limitation de leurs ressources et une certaine étroitesse dans la conception de leurs activités, en adoptant une "approche systémique" de collaboration. En oeuvrant en ce sens, les bibliothèques du système des Nations Unies se constitueront progressivement en un réseau d'éléments se renforçant mutuellement, qui sera à même de fournir des services plus diversifiés et mieux adaptés tant aux besoins du système des Nations Unies qu'à ceux de la communauté internationale. Elle seront ainsi également mieux à même d'établir des relations véritables avec le réseau mondial des bibliothèques nationales, la communauté bibliothécaire internationale et les systèmes internationaux d'information automatisés qui sont en train de se former. Les mesures inter-institutions qui ont été prises pour la première fois en 1948 et reprises en 1966 en vue de créer un réseau de ce genre, puis révisées par le CAC en 1975 et de nouveau abandonnées dans le cadre d'une réorganisation en 1979, devraient maintenant être réactivées (paragraphe 8 à 14, 15 à 21, 45 à 54, 58 à 64 et 68 à 80).

RECOMMANDATION 1. Les chefs de secrétariat des organisations devraient charger le chef de la bibliothèque centrale de leur organisation de participer à un groupe interbibliothèques qui contribuerait à l'institution de relations de collaboration efficace entre les bibliothèques du système des Nations Unies. Ce groupe se réunirait périodiquement, élaborerait un programme de travail commun de caractère pratique et ferait rapport aux organisations sur les mesures prises et à prendre (paragraphe 71 à 74). Au nombre des sujets qui retiendraient l'attention du groupe devraient figurer :

a) en toute première priorité, les mesures à prendre pour finalement établir des lexiques d'indexage communs et un système de contrôle bibliographique sur la documentation du système des Nations Unies (paragraphe 55 à 64 et 75 à 80);

b) les questions de l'amélioration de la planification des ressources humaines, de l'organisation des carrières, des normes de recrutement et de dotation en personnel et de la formation du personnel de bibliothèque (paragraphe 22 à 32 et 81 à 86);

c) la coopération interbibliothèques dans les lieux d'affectation (paragraphe 52, 53 et 87);

d) l'élaboration de programme de microforme et la mise en oeuvre conjointe d'autres techniques déjà applicables ou sur le point d'entrer en application (paragraphe 54 et 88 à 91);

e) le renforcement de l'efficacité des réseaux de bibliothèques dépositaires (paragraphe 92 à 95);

f) l'établissement de relations de travail plus étroites avec les bibliothèques des centres d'information, les programmes bénéficiant dans ce domaine de l'appui de l'UNESCO, et avec les associations internationales de bibliothèques (paragraphe 96 à 107).

164. Améliorations concernant la gestion. Les bibliothèques doivent abandonner leur attitude passive de caractère réactionnel pour une gestion plus progressiste et prévoyante qui mette l'accent sur la notion de service aux utilisateurs et l'adaptation aux exigences du service de l'information en pleine évolution. Les grandes bibliothèques ont fait des progrès dans ce domaine, mais toutes, petites et grandes, doivent avoir un programme organisé et permanent d'amélioration de leur gestion. Ce programme devrait être axé sur la principale ressource des bibliothèques, à savoir le personnel et ses compétences professionnelles, son perfectionnement, son déploiement et sa bonne utilisation, afin de fournir aux utilisateurs les services les plus adéquats au moindre coût (paragraphe 22 à 44 et 108).

RECOMMANDATION 2. Chaque organisation devrait prendre des mesures

a) pour que son réseau de bibliothèques forme un ensemble bien intégré et efficace et réponde aux besoins des utilisateurs sans gaspillage, compartimentation, retards ou doubles emplois, et que la bibliothèque centrale fournisse les directives, les services et l'appui nécessaires aux unités sectorielles, régionales et spécialisées (paragraphe 109 à 111);

b) pour que les fonctions et les tâches de ces bibliothèques soient clairement conçues et définies dans le cadre de son système général d'information, de telle sorte que les relations de travail des bibliothèques avec d'autres unités, systèmes et services d'information soient elles aussi bien déterminées (paragraphe 112 à 114);

c) pour que chaque bibliothèque de l'organisation, et c'est là le point le plus important, aussi petite soit-elle, se donne et observe certains objectifs fondamentaux de gestion interne sous une forme ou une autre, des normes et des moyens d'analyse en matière de dotation en personnel et de volume de travail et des procédures de planification à long terme, et entretienne des rapports suivis avec les utilisateurs. Chaque bibliothèque devrait inscrire ces éléments dans un programme de travail interne, annuel ou biennal, en prévoyant régulièrement l'établissement de rapports aux supérieurs hiérarchiques sur les mesures prises et les résultats obtenus (paragraphe 115 à 124).

165. Nouvelles techniques. Une organisation qui échange peu d'informations avec son milieu va progressivement s'en détacher, puis stagner. L'"ère de l'information" a déjà provoqué de profondes mutations dans le milieu international de l'information et dans les techniques bibliothécaires proprement dites: la microforme et autres techniques remplacent les collections de documents traditionnels, la recherche bibliographique automatisée et les banques de données remplacent les fichiers, et la formation d'informaticiens a pris le pas sur la formation traditionnelle de bibliothécaires. Ces tendances et leurs effets ne peuvent aller qu'en s'amplifiant. Les bibliothèques doivent avoir des outils d'information de haute qualité et du personnel compétent pour que leurs organisations aient effectivement accès à l'information et puissent elles-mêmes la diffuser. Or, actuellement, ces outils et ces compétences sont dans l'ensemble peu développés ou mal utilisés, dépassés ou mal coordonnés. Il faut adopter une politique mûrement considérée de recrutement, de perfectionnement du personnel et d'échange d'informations et favoriser une prise de conscience de l'existence de nouvelles techniques et de nouvelles approches et en promouvoir l'utilisation pour conserver aux bibliothèques leur capacité d'adaptation au service des organisations dont elles font partie (paragraphe 25 à 29, 55 à 64 et 140 à 157).

RECOMMANDATION 3. Dans ses processus de dotation en personnel et d'organisation, dans son programme de travail interne et les activités qu'elle mène en collaboration avec d'autres bibliothèques du système, chaque bibliothèque devrait en permanence être attentive à la possibilité et à la nécessité de s'adapter aux exigences de l'évolution technique en matière d'information et de gestion bibliothécaire.

166. Les services de bibliothèque de l'ONU à Genève. Bien que l'on ait longtemps fait fond sur le potentiel existant à Genève en matière de collaboration interorganisations des services de bibliothèque, il demeure que la tentative de fusion des services de bibliothèque de l'ONUG, de la CEE et de la CNUCED a échoué. La Bibliothèque de l'ONUG, qui est la plus importante du système des Nations Unies, semble avoir pris beaucoup de retard dans la modernisation des services offerts, par rapport à d'autres grandes bibliothèques du système. Par ailleurs, le descriptif des services inclus dans les projets de budget-programme soumis aux organes directeurs depuis 1976 n'a pas présenté la fusion avec exactitude non plus que les transferts de postes qui ont été opérés à cette occasion entre les trois organismes (paragraphe 125 à 139).

RECOMMANDATION 4. Le Secrétaire général devrait veiller à ce que le nouveau bibliothécaire en chef de la Bibliothèque de l'ONU à Genève prenne sans tarder des mesures pour a) examiner, rationaliser et moderniser les opérations de la Bibliothèque et b) fournir des services de bibliothèque adéquats, propres à répondre efficacement aux besoins des programmes techniques et à ceux de tous les utilisateurs à Genève. Le Secrétaire général devrait aussi examiner attentivement les procédures existantes d'examen et de contrôle budgétaires afin qu'à l'avenir les demandes de crédits des services de bibliothèque de Genève soient convenablement présentées aux organes directeurs et, de manière générale, pour éviter que des problèmes analogues n'apparaissent à propos d'autres sections du budget.