

1991
DSB
31
Ecole Nationale
Supérieure de
Bibliothécaires

Diplôme Supérieur
de Bibliothécaire

1076
Université des
Sciences Sociales
Grenoble II

Institut d'Etudes
Politiques

DESS Direction de
projets culturels

Projet de recherche

BIBLIOTHECAIRES ET DOCUMENTALISTES : LEURS BESOINS ET LEURS SOURCES
D'INFORMATION PROFESSIONNELLE

JEANNICK SCOLARY

sous la direction de JEAN-MICHEL SALAUN , professeur à l'ENSB

1991

1991
DSB
31

**Ecole Nationale
Supérieure de
Bibliothécaires**

**Université des
Sciences Sociales
Grenoble II**

**Diplôme Supérieur
de Bibliothécaire**

**Institut d'Etudes
Politiques**

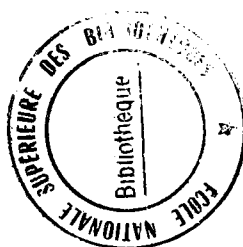
**DESS Direction de
projets culturels**

Projet de recherche

**BIBLIOTHECAIRES ET DOCUMENTALISTES : LEURS BESOINS ET LEURS SOURCES
D'INFORMATION PROFESSIONNELLE**

JEANNICK SCOLARY

sous la direction de **JEAN-MICHEL SALAUN** , professeur à l'ENSB



1991

**BIBLIOTHECAIRES ET DOCUMENTALISTES : LEURS BESOINS ET LEURS SOURCES
D'INFORMATION PROFESSIONNELLE**

Jeannick SCOLARY

RESUME: Afin de se tenir informés de ce qui se passe au sein de leur profession, bibliothécaires et documentalistes consultent les revues d'information professionnelle disponibles sur le marché.

Mais leur métier a évolué et leurs besoins en matière d'information aussi et ces périodiques spécialisés ne semblent plus vraiment répondre à leurs attentes.

DESCRIPTEURS : France ; bibliothécaire ; documentaliste ; information courante ; presse professionnelle * ; pratique professionnelle; enquête A JOUR éditeur * .

ABSTRACT: In the order to keep abreast of events taking place within their profession, librarians and documentalists consult professional information journals available on the market.

But their craft has evolved and so have their information needs; those specialized periodicals do not really seem to respond to their expectations any more.

KEYWORDS: France ; librarian ; documentalist ; current awareness ; professional press *; professional practice ; A JOUR éditeur * ; survey.

SOMMAIRE

QUI SONT LES BIBLIOTHECAIRES ET DOCUMENTALISTES AUJOURD'HUI ?

Définition de la cible.....	p2
Evolution des fonctions.....	p5
diversification des rôles.....	p5
une identité fonctionnelle qui demeure.....	p7

LES REVUES PROFESSIONNELLES

L'offre de revues professionnelles.....	p8
information professionnelle générale.....	p8
information professionnelle spécialisée.....	p10
L'insatisfaction du lectorat.....	p11
consommation des revues professionnelles.....	p11
quelles attentes insatisfaites?.....	p11

ETUDE DE CAS.....	p13
-------------------	-----

BIBLIOGRAPHIE.....	p16
--------------------	-----

Pour bien informer, ne faut-il pas d'abord l'être soi-même sur sa propre profession?

Comment les professionnels du traitement et du transfert de l'information - bibliothécaires et documentalistes - appliquent-ils cette idée?

Quel usage font-ils des revues professionnelles? Quelles informations professionnelles y trouvent-ils?

Nous définissons l'information professionnelle comme l'information destinée à l'homme au travail et qui a un rapport direct avec son activité et les revues professionnelles comme les périodiques rapportant cette information soit sous sa forme primaire soit en la retravaillant afin de la rendre accessible.

Pour appréhender ce sujet, une enquête par questionnaire et par entretiens sur les sources et les besoins d'information professionnelles des bibliothécaires et documentalistes sera réalisée en collaboration avec les Editions A JOUR qui, conscientes d'une insatisfaction de ce lectorat, voudraient une étude prévisionnelle avant de lancer un nouveau produit.

Au préalable, il nous a semblé opportun de mieux connaître la cible en se demandant qui sont aujourd'hui les bibliothécaires et documentalistes et de faire un tour d'horizon des revues existantes.

QUI SONT LES BIBLIOTHECAIRES ET LES DOCUMENTALISTES AUJOURD' HUI ?

DEFINITION DE LA CIBLE

Il est difficile aujourd'hui d'estimer le poids économique des professions de l'information car il n'y a pas de délimitation stricte de la profession et surtout il n'existe pas de recensement systématique de cette population. On obtient seulement des estimations, des extrapolations d'une année sur l'autre.

-on compte environ 13000 bibliothécaires, toutes catégories confondues, dans les bibliothèques publiques.

-dans les bibliothèques centrales de prêt (BCP), on estime à 1400 le nombre des emplois à temps complet (car il y a beaucoup d'agents qui travaillent à temps partiel). Ces deux chiffres ont été fournis par le Service des bibliothèques du Ministère de la Culture et datent de 1989.

-selon le rapport Miquel, il y aurait environ 3200 bibliothécaires dans les universités (BU).

-depuis les mesures d'urgence prises à la suite du mouvement des lycéens, on compte approximativement 7000 bibliothécaires-documentalistes dans les Centres de Documentation et d'Information (CDI) des collèges et lycées. Une enquête doit être lancée au premier trimestre de la prochaine rentrée scolaire par l'Education Nationale concernant cette catégorie de bibliothécaires.

-selon l'Association française des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés (ADBS), les chiffres de leurs effectifs varieraient entre 5000 et 25000 personnes!

-les bibliothèques d'hôpitaux comptent environ 1500 bénévoles, mais il faut savoir que la branche bibliothécaires d'hôpitaux de l'Association des Bibliothécaires de France (ABF) est loin de tous les regrouper.

Les fichiers d'ORIADOC, qui ne contiennent pas les centres de documentation des entreprises et très peu de CDI, contiennent approximativement 7000 unités de travail ayant pour vocation de conserver, traiter l'information en vue de la mettre à la disposition des usagers.

Selon les articles parus dans Documentaliste, 40% de ces unités seraient de "grands" centres de documentation employant de 5 à plus de 20 personnes et on aurait une majorité de centres ayant un effectif inférieur à 5 personnes, voire même un ou une documentaliste à temps plein.

En France, nous distinguons les professions du livre des autres professions de documentation (archiviste, documentaliste). A noter qu'en Amérique du Nord, depuis un certain temps déjà, archivistes, bibliothécaires et documentalistes sont reconnus comme appartenant à la même famille, celle des sciences de l'information. Cette vision intégrée de la profession n'a pas encore pénétré en France où il n'y a pas d'étude concernant à la fois les bibliothécaires et les documentalistes.

L'analyse sociologique de la profession de bibliothécaire par Bernadette Seibel nous éclaire grandement sur le ou les profils des bibliothécaires d'aujourd'hui.

Dès le début des années 70, les emplois d'Etat se sont développés (BU et BCP), puis au sein des collectivités locales dans les bibliothèques municipales (BM).

A cela s'ajoute une modification de la composition sociale de la profession: on voit arriver une nouvelle génération de bibliothécaires issus des classes populaires et de la petite bourgeoisie et de famille en ascension sociale. La profession s'est féminisée et rajeunie: 86% des bibliothécaires sont des femmes et la moitié de notre population d'étude a entre 35 et 40 ans.

On observe également une homogénéisation du niveau d'études essentiellement due aux conditions et périodes de recrutement. Lorsque les offres de postes d'Etat ont diminué au profit de celles dans les collectivités locales, il y a eu translation vers le haut du niveau d'études des bibliothécaires-adjoints et donc une dévalorisation de leur diplôme par rapport à ce qu'ils en attendaient.

Cette insatisfaction s'exprime aujourd'hui par des perceptions différentes des conditions d'exercice du travail et des compétences nécessaires à sa bonne réalisation. Deux pôles de légitimation apparaissent: le pôle "savant" qui privilégie les activités traditionnelles de production intellectuelle et le pôle "professionnel" qui diversifie ses compétences en favorisant le service au public et la solidarité professionnelle. Les adeptes du pôle "savant" vont rechercher la reconnaissance de leur savoir auprès de ce qu'ils considèrent comme l'instance supérieure, à savoir le système éducatif, et vont donc utiliser les ressources de la formation continue. Par contre, ceux du pôle "professionnel" vont rechercher la reconnaissance de la valeur objective de leur fonction redéfinie par l'utilisation des nouvelles technologies (56% des bibliothécaires y sont favorables) et les services au public.

Le rapport au temps libre s'organise dans cette même logique de différenciation. En ce qui concerne la lecture, domaine qui nous intéresse ici, les études de B. Seibel soulignent un taux plus élevé que la moyenne, sauf en ce qui concerne les quotidiens. Les 35 ans sont les plus forts lecteurs. Les habitudes de lecture et de consultation de

livres et de périodiques sont influencées par le niveau scolaire. Les femmes, jeunes, issues des classes populaires et ayant un niveau d'études 1er ou 2ème cycle lisent d'avantage de revues littéraires que les hommes, toutes catégories sociales confondues, qui préfèrent les revues spécialisées. Précisons ici que la participation à des associations est relativement importante et marquée par l'adhésion aux associations professionnelles et de défense de droits acquis. En fait, il y a une forte interaction entre les activités intellectuelles requises par l'exercice du métier et celles culturelles effectuées pendant les loisirs.

Il n'existe pas d'étude comparable sur le profil sociologique des documentalistes. Cependant, l'étude de S.Cacaly nous éclaire. Tout comme pour les bibliothécaires, la profession de documentaliste est peu ou mal définie et transformée par les technologies de l'information (essentiellement l'informatique et ses applications).

Ici aussi, on observe une féminisation du métier depuis le milieu des années 60. Ce phénomène s'accompagne d'une régionalisation constante. La tranche d'âge la plus importante est celle des 30-39 ans (46%) et il y a une nette régression des jeunes de moins de 25 ans, ceci étant probablement dû à l'augmentation des diplômés arrivant sur le marché du travail plus tard. Contrairement aux bibliothécaires, c'est le vieillissement qui marque cette population.

Une double formation est nécessaire: supérieure dans une discipline, essentiellement les sciences de l'homme et de la société, le droit et l'économie -alors qu'une observation des offres d'emploi montrent la nécessité de scientifiques et de techniciens et une formation supérieure professionnelle. Quelque soit le secteur, privé ou public, c'est cette formation générale qui prédomine. Mais en fait, particulièrement dans le secteur public, il y a une non reconnaissance des diplômes professionnels. En effet, selon l'enquête menée par le groupe Economie de l'information de l'ADBS, les trois quarts des documentalistes recrutés par mutation interne ne possèdent aucun diplôme en sciences de l'information.

On trouve une majorité de documentalistes dans l'enseignement (13%), la recherche (10%), l'agriculture (8%), la politique (7%) et les finances (5%).

Plus de la moitié des documentalistes travaillent dans des centres de 2 à 4 personnes, un tiers dans des unités moyennes de 5 à 10 personnes et plus de 10% dans de grosses unités de plus de 20 personnes qui sont, au deux tiers, dans le secteur public.

L'appartenance aux associations professionnelles, qui dénote un intérêt pour le métier, est fréquente.

Les deux tiers de ces centres de documentation sont équipés en outils informatiques qui ont connus une

introduction rapide, introduction qui a bouleversé la profession, comme nous le verrons plus loin.

Il nous faut évoquer ici également les bibliothécaires-documentalistes du milieu scolaire (BCD-CDI) qui ont à la fois un rôle de pédagogue et de spécialiste de l'information.

Les sciences de l'information regroupent diverses disciplines et cela se retrouve dans la multiplicité des fonctions qui, avec les nouvelles technologies, les nouveaux services aux publics, donnent naissance à de nouveaux métiers.

EVOLUTION DES FONCTIONS

- Diversification des rôles:

Si on examine le marché de l'emploi depuis le début des années 1980, le nombre annuel d'offres d'emploi a été multiplié par trois, quelque soit le métier, bibliothécaire ou documentaliste.

Toutes les entreprises, toutes les organisations des secteurs secondaire et tertiaire (marchand ou non-marchand), ont besoin d'information et du traitement du document. Cependant, de par la diversité des utilisateurs et de leurs demandes d'information, les profils des professionnels de l'information vont devenir - si ce n'est déjà le cas - de plus en plus différents et s'accroître.

Concernant les documentalistes, on observe que le nombre d'offres d'emploi rejoint celui des demandes et que de fait de nouvelles filières apparaissent.

La fonction de communication devient primordiale et la prise de conscience de la dimension économique de l'information entraîne un intérêt nouveau pour sa meilleure gestion. Les bibliothécaires spécialisés et les documentalistes deviennent des médiateurs dans l'exercice de la recherche d'information et de transmission de l'information scientifique et technique (IST). De plus en plus, ils doivent, et cela ira en s'accroissant, sélectionner l'information pertinente, conseiller le "client" dans sa recherche, former les publics à la recherche documentaire, faire de la diffusion sélective d'information auprès de profils et également, le cas échéant, publier les résultats de leurs travaux de recherche personnels. Dans le numéro spécial formation du Documentaliste de juillet-octobre 1990, il y a des exemples de secteurs d'activité nationale dans lesquels les dispositifs de documentation seront amenés à se développer, si ce n'est déjà fait: les entreprises (ne serait-ce que pour la veille technologique), les lycées et collèges, l'enseignement supérieur (on rejoint ici les recommandations du rapport Miquel), la recherche, les

collectivités territoriales et la coopération avec les pays en voie de développement.

Cependant, il nous faut remarquer que les clivages se perpétuent d'autant plus que la formation, les statuts sont différents. Si le bibliothécaire a sa propre échelle de salaire, un recrutement par concours et un diplôme officiel, le documentaliste du secteur privé n'a pas de statut professionnel global et il existe une grande disparité dans les positions et les salaires.

Concernant le bibliothécaire, les modifications de la base de recrutement social et des conditions de travail, facilitées par l'introduction des nouvelles technologies (informatique, bases et banques de données, vidéotext, CD-ROM...) ont provoqué des bouleversements dans les fonctions. Certains vont privilégier les activités traditionnelles en leur faisant profiter des nouveautés (par exemple le catalogage en ligne), tandis que d'autres vont trouver dans la spécialisation et dans l'interrogation de bases de données un nouveau pouvoir.

Le bibliothécaire d'aujourd'hui n'est plus un descripteur de documents, il est un prescripteur puisqu'il "décide" de la destinée d'un ouvrage ou de son auteur.

Sortir des murs de la bibliothèque semble être aussi une évolution à suivre puisque, comme le présente l'article de la Gazette des Communes, les bibliothécaires s'intéressent à la lutte contre l'illétrisme, l'échec scolaire, le troisième âge, l'immigration... ce qui démontre en outre un dynamisme certain de cette profession.

On retrouve cette évidence de l'évolution des fonctions dans le rapport Miquel au sujet des bibliothèques universitaires. Pour le responsable de cette commission, le conservateur de la BU va devenir le "penseur" de la politique de la bibliothèque et devra pour cela traiter d'égal à égal avec le corps enseignant. Un diplôme de troisième cycle, des stages d'adaptation lui seront nécessaires. D'abord au service des étudiants et des chercheurs, il devra accueillir, préparer, conseiller et former à la documentation les usagers tout en les associant à la politique d'acquisitions. Les bibliothécaires-adjoints les relayeront dans leurs tâches traditionnelles, en utilisant les nouvelles technologies (informatisation du catalogage et de la recherche documentaire) et deviendront des agents du service public.

Les magasiniers, quant à eux, devront s'initier aux outils informatiques, car ceux-ci vont se généraliser et une politique de reconversion est à prévoir due à la généralisation de l'accès direct à certaines collections. Tous verront aussi leurs liens se renforcer avec leur environnement régional, notamment les bibliothèques publiques (annexes de BU) et les institutions culturelles. Il semble qu'un rapport privilégié avec la Bibliothèque de France doive s'installer de par la notion même de réseau.

Enfin pour finir , j'aimerais citer ici le portrait que fait G.Lehoux du "bibliothécaire électronique": elle parle de "désinstitutionnalisation du bibliothécaire", ses fonctions d'expert de l'information n'ayant plus besoin d'être accomplies à l'intérieur d'une bibliothèque. Le bibliothécaire deviendrait indépendant et travaillerait devant sa console.

Ainsi donc on le voit, les profils sont différents et tout laisse à penser que bibliothécaires et documentalistes n'ont pas les mêmes besoins d'information professionnelle puisque différents quant à leurs fonctions.

Cependant, il faut remarquer qu'il existe une identité fonctionnelle en dépit des clivages existants.

- Une identité fonctionnelle qui demeure:

On peut avancer cette idée car il existe un ensemble de compétences techniques à acquérir pour exercer ces métiers de spécialistes de l'information.

Il s'agit:

- du traitement de l'information ie. le classement, l'indexation, la connaissance des bases de données;
- de savoir concevoir, organiser et gérer un service d'information;
- de rechercher et sélectionner une information pertinente;
- concevoir et fabriquer des produits d'information tels que, par exemple, des dossiers de synthèse sur une question;
- savoir diffuser l'information, pourquoi pas en faisant du marketing;
- être un communicateur, connaître son public pour être à même de répondre à ses attentes.
- maîtriser l'outil informatique indispensable à l'ensemble des tâches documentaires (logiciels documentaires, d'interrogation de bases de données, de publication assistée par ordinateur entre autres);

Outre cela il ne faut pas perdre de vue qu'aujourd'hui, le contenu de l'information importe plus que le document qui la contient et que nous sommes à l'ère de la "société de l'information".

En fait, on rejoindra H.Fondin pour dire qu' il demeure de tout cela l'image de professionnels conscients du service au public et de "la nécessité de regrouper leurs forces et d'accroître leur nombre afin d'affirmer plus hautement leur rôle économique et social".

LES REVUES PROFESSIONNELLES

L'OFFRE DE REVUES PROFESSIONNELLES

Les professionnels de l'information disposent d'un véritable éventail de revues professionnelles qui va du bulletin d'information de l'association à la revue trimestrielle de recherche en passant par l'hebdomadaire sélectif et analytique. Voici donc un essai de présentation fait à partir de l'observation des différentes revues reçues à la bibliothèque de l'ENSB, de la consultation de l'ouvrage d' A.Béthery et de celui du Centre de lecture publique de Liège.

Nous avons retenu comme critères la périodicité, qui permet de connaître la "fraîcheur" de l' information, le public visé, le contenu des articles. Il aurait été intéressant de pouvoir avoir le tirage de ces différents périodiques, mais nous n'avons pas pu. On sait cependant qu'ils restent modestes, de l'ordre de 5000 exemplaires.

-Pour l'information professionnelle générale en langue française:

*Archimag: le magazine des nouvelles techniques en documentation et archivage/ Dir. pub. P. Fuseau.- Paris: Centre d'études et de réalisation en documentation et archivage.

ISSN 0769-0975

Une cinquantaine de pages par an qui présentent aux gestionnaires de l'information les nouveaux produits, des dossiers, des comptes rendus de livres, des stages, l'actualité européenne.

*Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français/ dir.pub. F.Dancet.- Paris: ABF.

ISSN 0004-5365

Contrairement à son titre, il s'agit d'une revue trimestrielle d'une centaine de pages s'adressant à tous les bibliothécaires et présentant la situation bibliothéconomique en France et à l'étranger.

*Bulletin des Bibliothèques de France/ dir.pub. J.Keriguy.- Villeurbanne: ENSB

ISSN 0006-2006

Ce magazine bimestriel d'environ quatre-vingt pages, est construit autour de trois parties: réflexions, tour d'horizon où on trouve des informations courtes, bibliographie. Les articles denses, sont résumés en français et en anglais.

*Documentaliste - Sciences de l'information/ ADBS;
dir.pub.E.de la Potterie .-Paris: ADBS
ISSN 0012-4508

Cinq numéros par an de soixante pages consacrés tant aux techniques, services et métiers de la documentation qu'aux recherches en sciences de l'information, en France et à l'étranger. Résumés en anglais.

*Interactif/ FFCB.- Paris: FFCB
ISSN 0989-1767

Quatre numéros par an pour tout savoir sur le développement des agences de coopération en région.

Les périodiques des agences de coopération (Coopération/Acord pour Rhone-Alpes) informent sur la vie du livre dans leur région.

*Livres-Hebdo/ dir.pub. JM.Doublet .- Paris: Editions professionnelles du livre.
ISSN 0294-0000

Indispensable outil bibliographique, cette revue contient entre autres un "guide des professionnels" dans la partie magazine sur plus de vingt pages (édition, promotion, librairie, bibliothèque, médias, agenda, petites annonces, immobilier)

-Pour l'information professionnelle générale en langue étrangère:

*Argus/Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. président du comité de rédaction P.Meunier.- Montréal: Argus.
ISSN 0315-9930

Cette revue qui paraît trois fois par an, peut intéresser les professionnels français car elle traite de la formation, du rôle du bibliothécaire dans la société, des nouvelles technologies, des expériences, du public...

*Documentation et bibliothèques/ Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation; dir.pub JM.Brault.- Montréal: ASTED.
ISSN 0315-2340

Trimestriel qui s'intéresse à la bibliothéconomie internationale entre autres choses .

*IFLA journal: official quaterly journal associations and institutions/ W.H.RKoops.- München; New-York; London: K.G Saur.
ISSN 0340-0352

Trois fois par an, des articles et nouvelles sur tous les problèmes de bibliothéconomie.

*Public library journal/ publ. by the Public libraries group of the Library association; ed. R.Froud.- Loughton: Central library. ISSN 0268-893X

Bimestriel qui peut intéresser les bibliothécaires français de par les sujets étudiés.

-Pour une information professionnelle spécialisée en nouvelles technologies:

*NTI: le magazine des nouvelles technologie de l'information/ dir.pub. et réd.en chef F.de Valence.- Paris: A jour.

ISSN 0992-3020

Vingt numéros par an sur les applications, les services, les perspectives des nouvelles technologies.

*Infotecture/ dir.pub. F.de Valence.- Paris: Ajour.

ISSN

Vingt-deux numéros par an pour l'actualité des banques de données.

*Bases/ dir.pub. F.Libmann; red. en chef B.Riou.- Paris:

ISSN 0765-1325

Onze numéros par an sur les banques de données en ligne et en vidéotex.

*Mémoires optiques & systèmes: le journal de la gestion électronique de documents et de l'archivage électronique/ dir.pub M.Corr.- Vannes: ARCA éditions.

ISSN 0990-7939

Informations sur le matériel, les applications, les études.

-Pour une information professionnelle dans un domaine précis:

On ne citera ici que quelques titres et leur domaine car il ne s'agit plus d'informations professionnelles générales.

*Inter-CDI, Argos, Griffon pour la littérature des enfants et des adolescents.

*Art et métiers du livre, Nouvelles de l'estampe, Bulletin du bibliophile pour l'histoire du livre.

*Interphotothèque, Sonovision, Ecouter-Voir selon les départements de l'institution documentaire.

*The library quaterly, Revue française de bibliométrie, Library trends pour des revues de recherche.

L'INSATISFACTION DU LECTORAT

-La consommation des revues professionnelles

Dans l'enquête qu'elle a réalisée en 1985 auprès des enseignants et étudiants des centres de formation de Rhône-Alpes sur leur lecture professionnelle, MH.Koenig montrait que quelque soit le temps consacré à cette lecture, les répondants privilégient le rôle de sources d'information professionnelle de la revue (mis à jour des connaissances, informations officielles, bibliographies, informations techniques, offres d'emploi) à celui de lien entre les membres d'une même profession ou celui d'ouverture sur l'extérieur (remise en question, réflexion sur le métier). Ceci dénote une perception utilitariste du rôle de la revue professionnelle.

On observe également que les hommes lisent plus régulièrement que les femmes. Elles mettent en avant le rôle de vecteur d'information professionnelle et de lien tandis que les hommes invoquent plus facilement le rôle de réflexion, de formation.

En moyenne le temps de lecture des revues professionnelles est d'une demi-journée de temps en temps. Mais il y a ceux qui lisent beaucoup (1 à 3 journées par mois), plusieurs revues dont des titres étrangers et ceux qui lisent peu (moins d'une heure par mois) et qui consultent plus qu'ils ne lisent.

Les revues les plus utilisées sont Livres-Hebdo, le Bulletin des bibliothèques de France et Documentaliste.

S'il y a unanimité autour du rôle de la revue professionnelle, lorsqu'on confronte les attentes du lectorat aux contenus des périodiques spécialisés, on s'aperçoit d'un décalage et donc d'une sous-utilisation de ces médias.

-Quelles attentes insatisfaites en matière de revues professionnelles ?

Partant du postulat qu'un journal doit remplir différentes fonctions à la fois pour être pertinent:

* informer, c'est-à-dire offrir une information vraie, précise et complète qui vise à la compréhension et/ou à la formation du lecteur à des problèmes nouveaux. Cette information peut être pratique (calendrier, stages, offres et demandes d'emploi, nouvelles techniques, comptes rendus...) ou offrir au professionnel un moyen de réflexion sur son métier et sa pratique professionnelle quotidienne, sur les autres expériences .

* être un lien social entre les membres d'une même profession, retrouver dans la revue une image d'eux-mêmes.

on doit savoir quelles sont les attentes des lecteurs afin de pouvoir les satisfaire.

Il ressort des réflexions de M.H Koenig (enquête précitée) et de tous les articles consultés traitant de l'évolution du métier de bibliothécaire et de documentaliste, différents sujets qu'il sera bon de reprendre lors de notre propre enquête pendant le stage. Ils correspondent à l'évolution de la profession, évolution qui n'a peut-être pas été vraiment ressentie par les producteurs de ces revues. Il semble qu'il faille regrouper dans une même revue tout un ensemble de thèmes intéressant à la fois les bibliothécaires et les documentalistes quels que soient la catégorie et le lieu d'exercice.

En voici quelques exemples: plus d'informations professionnelles, c'est-à-dire offres de stages, état des expositions circulantes, statuts..., articles sur les nouvelles technologies et leurs applications réelles, animation et connaissance des publics, expériences d'autres membres de la profession, réseau, coopération et développement international, gestion...

Il semble également qu'aujourd'hui la presse professionnelle doive jouer de son "look". A l'instar des revues américaines et canadiennes, la présentation "news magazine" attire le lecteur. Les illustrations, la police de caractères, le jeu des titres et des chapeaux participent à cela.

Un autre élément est important, la périodicité qui permet au lecteur de connaître une information qui a encore de la valeur. Une revue trimestrielle peut difficilement faire de l'actualité. Or l'actualité intéresse les professionnels de l'information. Mais il est vrai que cela dépend aussi des moyens de production dont disposent ceux qui font ces revues.

Enfin la présence de résumés en début de magazine ou d'article facilite la lecture des revues denses en information puisqu'ils permettent de prendre connaissance rapidement du contenu des articles et sont donc un gain de temps pour le lecteur.

Outre la médiation d'un éditeur et d'une revue pour faire connaître l'information, celle-ci ne pourrait-elle pas passer par le canal des agences régionales de coopération? En effet, elles ont l'avantage d'être plus proches des professionnels et de répondre à leurs attentes quotidiennes. Nous avons présent à l'esprit Ressources, outil télématique de coopération en région Rhône-Alpes qui permet de connaître les ressources dont disposent les bibliothèques et centres de documentation de la région et de faire connaître celles que l'utilisateur peut proposer aux autres coopérants.

ETUDE DE CAS

Les quelques références bibliographiques qui ont été trouvées sur la perception et l'utilisation des revues professionnelles par les bibliothécaires et les documentalistes laissent à penser que ces périodiques ne répondent pas pleinement aux attentes de leurs lecteurs. Ceux-ci ont des besoins en matière d'information professionnelle qu'ils ont du mal à satisfaire.

Les Editions A JOUR* perçoivent ce malaise et voudraient essayer d'y répondre. Cette maison d'édition propose des annuaires, des guides, des livres, des lettres professionnelles et des magazines couvrant le domaine des nouvelles technologies de l'information. Citons pour mémoire l'Annuaire du CD-ROM, le Guide des ressources d'information européenne, un ouvrage sur l'informatisation des bibliothèques et centres de documentation, Infotecture, CD-ROM, NTI, pour n'évoquer que les documents intéressant bibliothécaires et documentalistes.

Conscient de cette demande d'information professionnelle non satisfaite et de la place croissante des professionnels du traitement et du transfert de l'information dans notre société, cet éditeur voudrait que soit réalisée une étude pré-décisionnelle de vérification de cette demande avant de lancer un nouveau produit sur le marché. Il a donc été proposé de réaliser une enquête à la fois quantitative et qualitative sur les besoins d'information et les sources d'information professionnelle des bibliothécaires et des documentalistes.

Les études déjà réalisées restent ponctuelles et sont anciennes. Aussi est-il envisagé d'effectuer une étude nationale. Comment connaître le fonctionnement d'un milieu si ce n'est en l'approchant concrètement?

Il faudra donc s'intéresser aux attentes en matière d'information professionnelle d'une population précise: les bibliothécaires et documentalistes. On sait déjà qu'ils sont insatisfaits de ce qu'ils trouvent, il sera donc inutile de le leur redemander.

Une enquête par questionnaire permettra d'estimer le marché potentiel. Des entretiens viseront à préciser la qualité du produit recherché. Il sera utile de faire une enquête-test afin de vérifier le bien-fondé des questions, leur compréhension. Prise par le temps, il m'est impossible de présenter ici le pré-questionnaire.

*A JOUR Editeur, 11 rue du Marché St Honoré, 75001 Paris

Il reste à préciser avec les demandeurs de cette enquête le terrain même de l'étude, c'est-à-dire savoir si on s'intéresse à toutes les catégories de bibliothécaires et de documentalistes confondues ou pas (nous avons vu précédemment que bien qu'une identité fonctionnelle se dégage, divers profils apparaissent avec les évolutions de la profession).

Comment va-t-on sélectionner les répondants? Il sera possible d'utiliser les fichiers de A JOUR, éditeur.

Enfin, précisons que je ne suis pas une experte des enquêtes. Cependant avec de la bonne volonté et de l'attention, ainsi que les conseils attendus de mes directeur de mémoire, Monsieur J.M Salaün et directeur de stage, Monsieur Ph. Collier, j'espère être en mesure de répondre à cette attente et de mieux connaître les techniques de l'enquête, le monde des professionnels de l'information et leurs besoins en information professionnelle.

- Esquisse des grandes lignes du questionnaire:

- identité des répondants

- attentes des répondants, sujets qui les intéressent. Au vu de l'évolution des fonctions, la revue professionnelle se doit de parler de ces nouveaux centres d'intérêt, si on part du postulat qu'elle doit informer et satisfaire son public. On peut donner ici une liste indicative des thèmes qui pourraient être abordés: informations courantes; automatisation; gestion administrative, du personnel, des bases de données; nouvelles technologies; bibliographies; interprofession; animation; coopération; réseaux; expériences; recherche en bibliothéconomie, aménagement des locaux; formation... Cette liste devra rester ouverte afin de recueillir le maximum de suggestions.

- périodicité souhaitée du produit

- présentation de la revue

- il serait nécessaire de s'intéresser au temps passé à la consultation afin de déterminer quel format doivent avoir les articles présentés

- s'intéresser aussi au degré de technicité des articles que sont prêts à accepter les lecteurs: vulgarisation ou fiches techniques d'installation des nouveaux produits disponibles sur le marché.

- bon indicateur de l'implication des bibliothécaires et documentalistes dans la vie de leur profession, il serait

intéressant de savoir s'ils ont déjà publié des articles et s'ils voudront participer à la revue

- il faudrait aussi savoir si les bibliothécaires et documentalistes utilisent les bases de données en ligne qui proposent des informations en bibliothéconomie, s'ils utilisent le vidéotex ou les CD-ROM afin de peut-être trouver là un nouveau support à l'information professionnelle.

Tout ceci ne constitue que quelques pistes qu'il faudra creuser avec les Editions A JOUR.

BIBLIOGRAPHIE

Avant de présenter cette bibliographie, il me faut préciser que pressée par le temps je n'ai pas pu exploiter certaines sources qui me paraissaient intéressantes. Ainsi le Centre de Documentation sur les Métiers du Livre, rue Buffon à Paris où je pourrais peut être approfondir ma recherche lors de mon stage, l'association Ent'revues à Paris qui dispose d'un fonds spécialisé d'études sur les revues, réalisé en collaboration avec les bibliothèques de la Maison des Sciences de l'Homme et de l'Institut Mémoires de l'édition contemporaine, les centres de documentation des ministères concernés et bien sûr les grandes bibliothèques parisiennes.

Pour effectuer cette recherche bibliographique ont été consultés: les fichiers de la bibliothèque de l'ENSB et ceux de la bibliothèque municipale de Lyon. Il a également été effectué une interrogation des bases de données Pascal Thema T205 et Lisa (avec le concours de Madame Roger - conservateur de la bibliothèque de l'école-) qui s'est malheureusement révélée infructueuse.

Ont également été contactés le Ministère de la Culture, celui de l'Education Nationale, l'ABF et l'ADBS pour obtenir des estimations d'effectifs.

Malgré le peu d'études qui semblent avoir été faites sur le sujet, on s'est efforcé de retenir les ouvrages et les articles de périodiques paraissant pertinents quant à leur contenu par rapport au sujet traité et de privilégier l'actualité de ces documents.

Cette bibliographie est organisée selon la norme Z44-005 de décembre 1987 et s'articule autour de trois thèmes:

- professionnels du traitement et du transfert de l'information: quelles images et quels rôles?

- les études faites sur les revues spécialisées en bibliothéconomie

- la méthodologie d'enquête par questionnaires et/ou entretiens en prévision du stage à effectuer

A chaque fois sont présentés les ouvrages pour une approche générale, puis les documents s'interrogeant sur l'évolution du sujet et enfin des cas concrets.

Pour chaque référence on a précisé le contenu de l'ouvrage et son utilisation quant au sujet.

Cette bibliographie est loin d'être exhaustive mais elle sera complétée lors du stage.

I - Bibliothécaires et documentalistes: quelles images et quels rôles

A - Approche générale du sujet

- ADBS, groupe régional Ile-de-France Sud et Ouest, sous-groupe Economie de l'information, CHEVALIER, Bernard; DORE, Dominique; SUTTER, Eric. Les professions de l'information: quel poids économique? Documentaliste, janv. fév. 1989, vol. 26, no. 1, p. 27-32.

Il s'agit de deux enquêtes menées par le groupe Economie de l'information de l'ADBS Ile-de-France Sud et Ouest sur les centres de documentation français et les activités d'accompagnement ou de soutien spécifique de la profession.

Elles mettent en relief la difficulté de délimiter la profession, car l'éventail des activités concernées diffère d'une enquête à l'autre, et l'absence d'enquête systématique.

Elles révèlent un chiffre de 45000 personnes en France, toutes catégories confondues, travaillant dans des organismes documentaires et entre 300 et 400 celles qui officient dans des activités d'accompagnement.

Mais une estimation du poids économique de la profession reste impossible car il n'existe pas de chiffres de base fiables.

- CACALY, Serge. Les piétons du savoir: la profession du documentaliste en France aujourd'hui. Documentaliste, nov. déc. 1985, vol. 22, no. 6, p. 208-215.

Il s'agit du compte rendu d'une enquête sur la situation des documentalistes en France en 1984 menée par la Commission des Métiers et Qualifications de l'ADBS.

Il permet de mieux connaître cette profession et ses évolutions en conséquence des nouvelles technologies de traitement et de diffusion de l'information. Comme c'est le cas pour les bibliothécaires, les documentalistes souffrent d'un problème d'identité.

Il permet également quelques comparaisons avec les bibliothécaires quant aux besoins en informations professionnelles.

- MIQUEL, André. Les bibliothèques universitaires: rapport au ministre d'Etat, ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports. Paris: la Documentation Française, 1989, col. des rapports officiels. 79 p. ISBN: 2-11-002140-3

La commission présidée par A. Miquel à la demande de L. Jospin dresse un tableau alarmant de la situation des B.U. Les propositions, inspirées par comparaison avec la R.F.A. où le nombre d'étudiants est à peu près équivalent à celui de la France, concernent notamment la création de postes et une réflexion sur les nouvelles tâches des bibliothèques.

- SEIBEL, Bernadette. Au nom du livre: analyse sociale d'une profession: les bibliothécaires. Paris: la Documentation Française, 1988. 230 p. ISBN: 2-11-001937-9

Il s'agit de l'ouvrage né de la thèse de troisième cycle que B. Seibel a entrepris sous la direction de J.C. Passeron.

Depuis le milieu des années 1960, rajeunissement de l'encadrement et augmentation du niveau d'études, diversité croissante des publics et des services proposés ont modifié le profil des bibliothécaires et la manière dont ils exercent leur profession.

Cet ouvrage nous est des plus utiles car la seule enquête sociologique jamais réalisée sur les bibliothécaires.

- SEIBEL, Bernadette. Les pratiques culturelles des bibliothécaires. Les cahiers de la coopération, juin 1990, no. 7, p. 25-86.

Il s'agit de la suite de l'enquête effectuée en 1984 sur les bibliothèques, mais ici sont traités les loisirs des bibliothécaires. L'auteur s'interroge sur la logique de ces pratiques; elle les compare aux résultats issus d'autres enquêtes sur des fractions homologues de la population française telles les cadres moyens ou supérieurs.

B - Quelques réflexions sur le rôle des bibliothécaires et des documentalistes et son évolution

- LEHOUX, Guylaine. vers une société sans papier. Documentation et bibliothèques, juil. sept. 1985, vol. 31, no. 3, p. 125-132.

Portrait du "bibliothécaire électronique" dans une société sans papier où la bibliothèque n'existera plus mais où le bibliothécaire deviendra indispensable à la société. Il sera appelé à donner accès aux ressources ordinolingues. Pour cela sa formation va radicalement changer: en plus des langages d'interrogation de bases de données, des stratégies de recherche, il devra connaître les technologies des télécommunications.

- Des documentalistes pour demain: numéro spécial formation. Documentaliste, juil. oct. 1990, vol. 27, no. 4-5.

Au travers de différents textes, il s'agit de réfléchir aux types de documentalistes qu'il conviendrait de former pour demain. Ce numéro spécial compare les offres de formation aux demandes provenant des différents secteurs de l'économie. L'accent est mis sur la spécificité croissante des besoins et donc la nécessité de formations différentes d'où sortent des profils différents.

- DROLET, Gaëtan; PARADIS, Gilles. Le bibliothécaire spécialiste à l'université (1^{ère} partie). Documentaliste, mars-avril 1983, vol. 20, no. 2, p. 46-51.

- DROLET, Gaëtan; PARADIS, Gilles. Le bibliothécaire spécialiste à l'université (2^{ème} partie). Documentaliste, mai-juin 1983, vol. 20, no. 3, p. 101-109.

Cet article s'interroge sur l'utilité d'introduire des bibliothécaires spécialisés dans les B.U. Plus spécialement, il nous intéresse car il présente le bibliothécaire spécialisé et ses fonctions principalement orientées vers la sélection de l'information. Depuis quelques années, son rôle s'est affirmé envers son public dans le conseil pour l'utilisation des bases de données, la formation documentaire, la diffusion sélective de l'information selon des profils d'intérêt; dans la recherche également lorsqu'il repère la documentation pour les chercheurs ou qu'il publie une de ses études.

- FONDIN, Hubert. Du traitement du document au traitement de l'information: évolution du rôle et des fonctions de bibliothécaire et de documentaliste à travers la réalité française. Argus, déc. 1987, vol; 16, p. 117-128.

Au travers de l'évolution de la profession et du rôle des bibliothécaires et documentalistes, essentiellement en France, H. Fondin analyse les rapports entre les deux groupes.

Si longtemps ces rapports ont été conflictuels, car les documentalistes ont su répondre plus vite à une demande croissante d'information, on observe aujourd'hui des rapprochements dans les deux métiers. Chacun traite, analyse et diffuse tous types de documents quelque soit le support avec les mêmes techniques car c'est l'information contenue qui est importante.

Des différences subsistent quant au mode de formation, de recrutement, aux statuts professionnels qui perpétuent les clivages entre les deux. Selon H. Fondin, les années 1990 devraient voir se dessiner divers profils: le bibliothécaire de conservation, celui de lecture, le documentaliste et l'analyste du contenu, mais surtout un professionnel plus conscient de la qualité des services à offrir et attentif aux besoins. Regrouper les deux professions leur permettrait d'affirmer leur rôle économique et social.

- SEIBEL, Bernadette. Evolution de la profession de bibliothécaire et conditions d'exercice du métier. Bulletin d'information de l'ABF, 2ème trim. 1988, no. 139, p. 5-10.

B. Seibel présente ici l'enquête menée en 1984 qui a donné lieu à l'ouvrage "Au nom du livre; analyse sociologique d'une profession: bibliothécaire" publié à la Documentation Française. Elle y analyse les conséquences de la modification de la base sociale de recrutement et des conditions de travail sur la représentation interne du métier et souligne l'insatisfaction des bibliothécaires par rapport aux attentes qu'ils ont du métier.

- SOENEN, Hélène. Les représentations des métiers des bibliothèques et de la documentation à travers les offres d'emploi et les programmes de formation. Les cahiers de la coopération, juin 1990, no. 6, p. 67-115.

L'analyse des offres d'emploi montre la diversité des profils des spécialistes de l'information qui dépend de la diversité des besoins. Mais il existe une identité fonctionnelle en dépit des clivages. On retrouve aussi dans ces offres d'emploi la preuve de la nécessaire maîtrise des nouvelles technologies.

C - Quelques images de la vie quotidienne

- Les bibliothécaires explorent de nouveaux territoires. La gazette des communes, 16 fév.- 1^{er} mars 1990, p. 30-33.

Depuis le début des années 1980, la profession de bibliothécaire est en pleine mutation. Les tâches sont redéfinies et adaptées à l'informatique.

Cet article présente quelques activités originales de bibliothécaires dans leur volonté d'ouverture sur l'extérieur: lutte contre l'illettrisme avec des bibliothèques de rue, attention portée aux populations immigrées, aux agents communaux d'une ville, lutte contre l'échec scolaire. Ces actions démontrent un certain dynamisme de la profession.

- LADOR, Pierre-Yves. Le rat, la Célestine et le bibliothécaire. Lausanne: éd. l'Âge d'Homme, 1985. 197p.

Portrait satirique et tentative d'essai psycho-sociologique du monde des bibliothèques et des bibliothécaires écrit de l'intérieur par un bibliothécaire qui nous livre sa propre expérience et ses réflexions.

- SUTTER, Eric. Documentaliste - bibliothécaire en milieu scolaire. Documentaliste, mai-juin 1983, vol. 20, no. 3, p. 111-112.

Le documentaliste-bibliothécaire d'un CDI a une double fonction car il contribue tant à l'enseignement qu'à la formation; son rôle pédagogique est donc très important. On relève également l'importance de la revue Inter CDI

II - LES REVUES PROFESSIONNELLES

A - Ouvrages de base

- BETHERY, Anne. Revue et magazines d'aujourd'hui: guide des périodiques à l'intention des bibliothèques publiques. 3ème ed. Paris: Cercle de la librairie, 1990. 390 p. Coll. Bibliothèques ISBN 2.7654.048.0

Présentation des revues bibliothéconomiques et bibliographiques disponibles. La typologie distingue les revues françaises d'informations générales, les revues étrangères d'informations générales, les revues de bibliographie, celles traitant de l'histoire du livre, les revues techniques (son, image, nouvelles technologies) et les revues sur la lecture et la littérature des enfants et adolescents.

- Les revues "professionnelles" de bibliothéconomie, de documentation et des sciences de l'information. Liège: Centre de lecture publique de la communauté française ASBL. 1986, 111 p. ISBN 2.87130.007.0

Panorama très complet des périodiques en langue française, d'ouvrages pour la jeunesse, des revues en langue néerlandaise, allemande, anglaise, des revues bibliographiques-bibliothéconomiques, des périodiques de bibliophilie et ceux d'histoire du livre.

Y sont indiqués les responsables de publication, l'année de départ, la périodicité, l'ISSN, le prix, les tendances générales et la présentation globale.

B.- Réflexions au sujet des revues professionnelles

- BORCHARDT, D.H. Better journals for the library profession. IFLA journal, 1983, vol.9, n.2, p.125-131.

Compte-rendu d'un séminaire de l'IFLA regroupant des éditeurs de journaux bibliothéconomiques.

Après avoir défini les fonctions principales d'un journal professionnel, l'accent est mis sur la nécessité d'une politique éditoriale et le problème du choix des auteurs.

Ce séminaire recommande enfin la coopération avec les pays en voie de développement.

- BOSC, Sonia. Etude comparative de quatre revues de bibliothéconomie générale: BBF, bulletin d'information de l'ABF, American libraries et Documentation et bibliothèques pendant la période 1976-1981. Villeurbanne : ENSB, 1982, 34 f. Mémoire de DESS.

L'auteur compare les formes, le contenant de quatre revues professionnelles quant à leur périodicité, présentation, conditions de production mais souligne que seule l'étude du contenu est pertinente pour comparer des revues.

- KOENIG, Marie-Hélène. Les lectures professionnelles des bibliothécaires et documentalistes: enquête dans les centres de formation de la région Rhône-Alpes portant sur la lecture du BBF et de Documentaliste. Villeurbanne: ENSB, 1985, 168 f. Mémoire de DESS.

M.H Koenig a voulu ici évaluer la place de la lecture professionnelle dans les formations des bibliothécaires et documentalistes tant au niveau des enseignants que des étudiants.

- KOENIG, Marie-Hélène. Les professionnels de l'information et leur presse spécialisée. Infomédiatique, 1987, p.136-157.

Elle reprend ici les résultats de l'enquête menée pour son DESS et y adjoint une analyse où elle développe l'identité des revues professionnelles (rôle et contenu) et le rôle que doit jouer la formation pour donner à la presse spécialisée la place qu'elle mérite dans le travail quotidien des bibliothécaires et documentalistes.

- LAJEUNESSE, Marcel. Les périodiques en bibliothéconomie: revues scientifiques et bulletins d'information. Documentation et bibliothèques, mars 1977, vol.23, n.1, p.27-33.

Cet auteur, très cité, examine les périodiques québécois en bibliothéconomie. Bien que datant de 1977 et traitant d'un cas étranger, cet article donne des exemples de typologies de périodiques et précise un certain nombre d'exigences auxquelles doit répondre une revue qui se voudrait scientifique.

- STENSTROM, Patricia f., TEGLER, Patricia Current awareness in librarianship. Libraries Trends, spring 1988, 36, n.4, p.725-740.

Bien que cet article ne s'intéresse qu'aux bibliothécaires anglo-saxons, il est intéressant car il donne une définition de ce que signifie "se tenir au courant" puisqu'ici les auteurs examinent comment les bibliothécaires s'informent sur leur propre profession et comment ils utilisent la littérature professionnelle. Elles arrivent à cette conclusion qu'il y a une étrange ironie dans le fait que le système d'information professionnel destiné à des professionnels de l'information soit si peu efficace et adéquat.

C.-.Enquêtes réalisées par des revues sur leur lectorat.

- DARROBERT, Martine. Du bon usage du BBF: rapport sur l'enquête auprès des abonnés. Bulletin des Bibliothèques de France, 1984, t.29, n.2, p? 92-111.

Une enquête a été menée en septembre 1983 auprès des abonnés de cette revue afin d'orienter la réforme du bulletin. L'analyse des résultats a fait apparaître que les lecteurs consultaient aussi Livres-Hebdo et que les rubriques qui les intéressaient le plus étaient les articles et les informations.

Cet article contient un exemplaire du questionnaire envoyé aux abonnés et il est intéressant de l'avoir comme exemple.

- MERCURE, Gérard. Résultats d'un sondage de Documentation et bibliothèques auprès de ses lecteurs. Documentation et bibliothèques, oct-déc 1990, p.117-130.

Ce sondage visait à apprécier l'accueil et l'utilisation de la revue, contenant et contenu pour mieux connaître les lecteurs.

Intéressant pour notre gouverne car il donne un exemple de questionnaire et une démarche pour connaître les goûts et attentes des lecteurs quant à une revue professionnelle.

III.- Méthodologie d'enquête en prévision du stage.

- BLANCHET, A. et al. L'entretien dans les sciences sociales: l'écoute, la parole et le sens. Paris: Dunod, 1985, 290 p. ISSN 2.04.015741.7.

Il s'agit d'un manuel pratique mais aussi d'un ouvrage d'analyse indispensable à la compréhension de la situation d'entretien.

Pour notre sujet nous utiliseront plutôt la 2ème partie sur l'analyse des pratiques (construction de grilles d'analyse, modes de discours) et surtout les deux premiers chapitre de la 3ème partie sur l'art d'interviewer et la maîtrise des faits.

- BLANCHET, A., GHIGLIONE, R., MASSONAT, J., TROGNON A. Les techniques d'enquête en sciences sociales. Paris: Dunod, 1987, 197 p. ISBN 2.04.016901.6

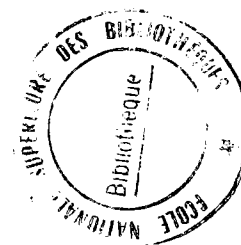
Exposé avec clarté et rigueur les principales techniques d'enquête utilisées dans les sciences sociales: questionnaire, interview, sondage.

- CIBOIS, Philippe. Analyse des données en sociologie. 2ème ed. Paris: PUF, 1990, 220 p.. Coll. le sociologue. ISBN 2.13.043351.0.

Cet ouvrage propose un choix de méthodes d'analyse des données qui vont des techniques simples jusqu'à des méthodes qui supposent l'utilisation de l'informatique.

- MOSCAROLA, J. Enquêtes et analyse de données avec le Sphinx. Paris: Vuibert, 1990, 307 p. Vuibert gestion. ISBN 2.7117.7646.8.

Cet ouvrage sera à consulter car il présente des méthodes et des techniques utilisées dans une étude de marketing à partir d'enquêtes. Il aborde également les savoir-faire comme l'art du questionnaire.





* 9 5 6 0 1 2 0 *