

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur de
Bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**L'évolution du service de Télédocumentation
de la BDP de Saône-et-Loire
(service de référence à distance)
1986-1992**

Françoise CHAMBEFORT

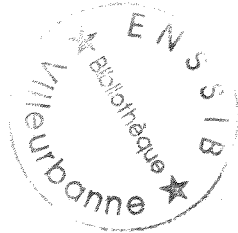
**sous la direction de M. Jean-Michel SALAÜN,
E.N.S.S.I.B.**

1993

46

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur de
Bibliothèque**



MEMOIRE D'ETUDE

**L'évolution du service de Télédocumentation
de la BDP de Saône-et-Loire
(service de référence à distance)
1986-1992**

Françoise CHAMBEFORT

sous la direction de M. Jean-Michel SALAÜN,
E.N.S.S.I.B.

Etude effectuée à l'occasion d'un stage de 4 mois
à la Bibliothèque Départementale de Prêt de Saône-et-Loire
sous la responsabilité de Mme Marie-Christine PASCAL

1993
DCB
HF

1993

55 f.

**L'évolution du service de Télédocumentation de la BDP de Saône-et-Loire
(service de référence à distance) 1986-1992**

Françoise CHAMBEFORT

RESUME : La Bibliothèque Départementale de Prêt de Saône-et-Loire offre depuis dix ans à ses lecteurs un service de documentation original unique en France. Cette étude porte sur le fonctionnement de ce service et l'évolution des demandes depuis 1986. Elle nous fournit notamment une mesure précise de la place tenue par le monde scolaire et étudiant et révèle une rapide spécialisation des demandes. Elle explore enfin les perspectives d'avenir qui se présentent à ce service aujourd'hui.

DESCRIPTEURS : Bibliothèque centrale prêt - Documentation - Demande information - Milieu rural

ABSTRACT : The departmental lending library of Saône-et-Loire has been offering for the last ten years to its readers an unusual information service, which is unique in France. This study focuses on the functioning of this service and the evolution of the demands since 1986. It mainly supplies us with an accurate measurement of the place held by the school and student world and reveals a quick specialization of demands. Finally, it investigates the future prospects which are available to this service today.

KEYWORDS : Central lending library - Information systems - Call for information - Rural environment

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier ici chaleureusement Madame Marie-Christine Pascal, directrice de la B.D.P., Mademoiselle Aline Goussard, documentaliste chargée de la Télédoc, ainsi que tout le personnel, pour l'appui et la confiance qu'ils m'ont prodigués durant ce stage.

Je dois également toute ma reconnaissance à Monsieur Jean-Michel Salaün qui a bien voulu diriger ce mémoire et sur les conseils et la bienveillance duquel j'ai pu me reposer en temps utiles.

SOMMAIRE

| | |
|---------------------------|------------|
| INTRODUCTION ----- | p.3 |
|---------------------------|------------|

Première partie : PRESENTATION DU SERVICE

| | |
|---|------------|
| ET DE SON ENVIRONNEMENT ----- | p.5 |
| 1) PRESENTATION DE LA B.D.P. ----- | p.6 |
| 2) LE SERVICE DE TELEDOCUMENTATION ----- | p.8 |
| Le circuit de la demande ----- | p.10 |
| Exemples de demandes ----- | p.14 |

Deuxième partie : L'EVOLUTION DU SERVICE

| | |
|--|-------------|
| (1986-1992-1993) ----- | p.17 |
| 1) LES DEPOTS DEMANDEURS ----- | p.18 |
| Taille du fond propre ----- | p.18 |
| Nature du dépôt ----- | p.18 |
| Qualification des responsables ----- | p.20 |
| 2) LES DEMANDEURS ----- | p.21 |
| Répartition par sexe et âge ----- | p.22 |
| Catégories socioprofessionnelles ----- | p.24 |
| 3) LES DEMANDES ----- | p.27 |
| Thèmes abordés ----- | p.27 |
| Utilisation prévue ----- | p.29 |
| Niveau souhaité ----- | p.30 |
| Temps passé ----- | p.31 |
| 4) LES REPONSES ----- | p.32 |
| Conclusion ----- | p.33 |

Troisième partie : VERS UN SERVICE

| | |
|---|-------------|
| D'ASSISTANCE DOCUMENTAIRE ----- | p.34 |
| 1) CHOIX DE STRATEGIE ----- | p.35 |
| Un outil pédagogique ? ----- | p.35 |
| Un partenaire économique ? ----- | p.36 |
| 2) AMELIORATION DE L'OUTIL ----- | p.37 |
| a - Les moyens en personnel ----- | p.37 |
| b - Les moyens en matériel ----- | p.38 |
| 3) PARTAGE DES TACHES ----- | p.39 |

| | |
|--|-------------|
| CONCLUSION ----- | p.41 |
| NOTES ----- | p.42 |
| BIBLIOGRAPHIE ----- | p.43 |
| Annexe I : formulaire de demande de documentation ----- | p.45 |
| Annexe II : Fiche de synthèse - Télédocumentation ----- | p.46 |
| Annexe III : Tableaux récapitulatifs des statistiques ----- | p.51 |
| Table des graphiques ----- | p.55 |

INTRODUCTION

Le service de télédokumentation de la Bibliothèque départementale de Saône-et-Loire est, à notre connaissance, un cas unique en France d'assistance documentaire tous azimuts au sein d'un réseau. Seul Public Info, l'héritier télématique du Téléphone Public d'Information de la B.P.I., offre un service similaire, à ceci près qu'il ne fournit pas les documents mais uniquement leurs références.

On peut penser que toute bibliothèque publique se doit de répondre aux demandes de documentation qu'elle reçoit. Dans les Bibliothèques Municipales, ce service est rendu (ou non) directement et de vive voix par les bibliothécaires qui aiguillent les demandeurs vers les documents ou les dossiers qui les intéressent, mais sans toujours proposer davantage que le fonds dont elles disposent. Dans les Bibliothèques Universitaires, les étudiants doivent accomplir eux-mêmes leurs recherches (sans qu'on leur ait forcément appris à le faire), le bibliothécaire n'étant alors qu'un intermédiaire technique entre le demandeur et le document. A la B.D.P., lorsque le bibliothécaire local, bénévole ou non, constate qu'il ne peut seul apporter une réponse au demandeur, il remplit une **demande de documentation** : du fait de l'éloignement spatial du fonds de base, des outils adéquats et des professionnels compétents, éloignement inhérent à l'organisation en réseau, la demande échoit alors à une SEULE personne qui prendra le temps de la traiter avec le plus grand soin et d'apporter en réponse un éventail de documents suffisamment large pour satisfaire un lecteur qu'elle n'a pas vu et avec lequel elle n'a pas pu préciser la demande. De même que l'Art naît souvent de la contrainte, cette contrainte spatiale, l'impossibilité de communication immédiate, la médiation qui s'impose, ne sont pas loin d'engendrer l'excellence : un service qui répond à TOUTES les questions ou qui renvoie les demandeurs, pour les sujets les plus spécialisés, à des organismes compétents (avec adresse, N° de téléphone et non sans s'être assuré qu'ils seront en mesure de les satisfaire). Quelle facilité ! pourrait-on dire. N'est-ce pas faire des lecteurs, notamment étudiants, de véritables "assistés documentaires" ? Est-ce le rôle de la B.D.P. de pallier aux carences d'autres établissements ? Dans le bureau du service de télédokumentation, une colère sourde gronde parfois ; dans les antennes locales, les demandeurs, quoique impatients, sont presque toujours comblés.

Après dix ans d'existence, il convenait d'analyser l'évolution de ce service performant et de réactualiser l'étude et la réflexion menées en 1987 par Bertrand Calenge, alors directeur de la B.D.P. dans *Le Service de Télédokumentation de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire : Aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique*. Le fait nouveau semblait être une **spécialisation**

progressive des demandes, mais aucun chiffre ne permettait de prouver cet infléchissement. Nous avons voulu le mettre nettement à jour grâce aux données statistiques qui nous étaient fournies pour 1986 dans l'étude citée précédemment et que nous avons établies pour 1992 et le premier semestre de 1993 (car la tendance semblait s'infléchir encore davantage ces derniers mois). Nous avons voulu également chercher les causes de cette spécialisation et proposer des solutions aux problèmes qu'elle engendrait, projetant ainsi le service, et tout le réseau avec lui, vers **une assistance documentaire suivie et multiple, avec un véritable partage des tâches**, quelle que soit la direction qu'il suive à l'avenir.

Première partie

PRESENTATION DU SERVICE ET DE SON ENVIRONNEMENT

1) PRESENTATION DE LA B.D.P.

ODE A LA BIBLIOTHEQUE DE LECTURE PUBLIQUE

Telle qu'elle, simplement,
Elle se donne toute entière
Et met son fonds à nu.

Pour ceux qui se laissent tenter
Elle va de l'avant, se propose, s'anime,
Explore ses publics.

Pour celui qui la sollicite,
Elle plonge en elle-même, hors d'elle-même,
Boit à toutes les sources,
Offre le monde pour lui répondre.

"Me voici, dit-elle,
Tu m'ignores ?... Je m'affiche !
Tu me veux ?... Je me donne !
Me voici.
Je suis d'une nature démonstrative."

La Bibliothèque Départementale de Prêt de Saône-et-Loire, à travers son réseau de plus d'une centaine de bibliothèques municipales, s'est donné pour mission de soutenir et développer la lecture publique dans le département et de coordonner les initiatives qui s'y rapportent. Comme toute bibliothèque de lecture publique et à quelques emboîtements près, elle ne vit que par d'incessants allers-retours entre ce qu'elle est, ce qu'on lui demande d'être et le modèle qu'elle se propose d'elle-même.

Conformément à la politique menée par Bertrand Calenge, puis par Marie-Christine Pascal, la B.D.P., afin de favoriser les initiatives locales, ne pratique plus le prêt direct mais privilégie plutôt les regroupements intercommunaux et propose aux bibliothèques qui le souhaitent de venir se servir directement dans ses murs où elles disposent d'un plus grand choix de livres. Ces options nécessitent une organisation très rigoureuse des tâches, notamment lors de l'accueil des bibliothèques, un suivi régulier des antennes désormais hors-tournées, ainsi qu'un arbitrage dans les rapports entre partenaires de bibliothèques intercommunales, rapports auxquels il faut prêter une attention toute particulière. Ainsi se présentaient ses activités en 1991 :

* 115 communes sont le siège d'une bibliothèque, chiffre auquel nous pouvons ajouter les 92 communes associées par le biais de l'intercommunalité, ce qui représente un total de 207 communes engagées dans le réseau (soit 200 369 habitants desservis sur les 374 600 habitants des communes de moins de 10 000 habitants de Saône-et-Loire }.

* 342 578 livres sont possédés en propre par ces bibliothèques, auxquels il faut ajouter les 29 894 ouvrages déposés en permanence par la B.D.P..

* 36 562 lecteurs, dont 50,9 % d'enfants et de jeunes de moins de 14 ans, sont inscrits dans ces bibliothèques, ce qui représente 18,24% de la population desservie c'est-à-dire nettement plus que les 16% de la moyenne nationale ?

* 634 373 livres prêtés soit 17,4 livres par lecteur inscrit ou 3,2 livres par habitant desservi.

* Un budget d'acquisition des communes de 1 471 302 francs.

* Parmi les 690 bibliothécaires et animateurs de bibliothèques du réseau (hormis le personnel de la B.D.P.) 160 sont qualifiés (c'est-à-dire titulaires d'un diplôme professionnel, au minimum le diplôme de l'A.B.F.) contre 530 qui ne le sont pas ou sont en passe de le devenir. Ainsi, 80 % des bibliothèques sont gérées par un responsable qualifié.

Le réseau de la B.D.P. s'est beaucoup développé depuis 1986 et l'afflux de demandes de télédocumentation entre 1986 et 1992 est la suite logique de cette expansion. Reprenons les chiffres précédents afin de mesurer la distance parcourue :

| | 1986 | 1991 |
|--|---------|-----------|
| Bibliothèques municipales | 100 | 115 |
| Communes associées | 19 | 92 |
| Livres possédés par les B.M. | 93 969 | 342 578 |
| Ouvrages déposés par la B.D.P. | 22 349 | 29 894 |
| Livres prêtés | 376 362 | 634 373 |
| Budget d'ACQ. des communes | 594 764 | 1 471 302 |
| Bibliothécaires du réseau qualifiés (ABF ou +) | 84 | 160 |

Nous le voyons, les regroupements communaux se sont multipliés et la formation des bibliothécaires volontaires a fait un important bond en avant.

Conformément à ce que voulait en faire Bertrand Calenge³, la B.D.P. s'efforce de développer "parallèlement une stratégie de l'offre et une politique de la demande". Les demandes précises (sur un titre) sont traitées par le service de demandes d'ouvrages, très actif et très sollicité, qui traite plus de 9 000 demandes par an ou par le service de demandes de documents sonores (1 222 demandes en 1991). Quand la demande du lecteur est plus floue et porte sur tel ou tel champ de connaissance, le bibliothécaire municipal, bénévole ou non, s'adresse alors au service de Télédocumentation qui a pour mission de répondre à TOUTES les questions.

2) LE SERVICE DE TELEDOCUMENTATION

Pour remplir cette tâche, quasi surhumaine quand on sait que près de 1400 demandes ont été traitées en 1992, Aline Goussard, qui remplit actuellement ce sacerdoce, dispose de :

* la moitié de son temps de travail, l'autre part étant consacrée à la desserte et au suivi d'un secteur géographique.

* 27 mètres linéaires d'ouvrages de références (soit environ 540 volumes) couvrant tous les champs de la connaissance, des répertoires, des dossiers documentaires de fonds local.

* Une dizaine de périodiques à dépouiller : *Le Monde diplomatique*, *Le Monde : dossiers et documents*, *Espirit*, *Beaux-Arts*, *Archeologia*, *L'Histoire*, *La Recherche*, *Science & Avenir*, *Science & vie*. Les articles les plus intéressants sont entrés dans la base et indexés au même titre que des livres.

* Un écran de consultation du catalogue informatisé de la B.D.P. doté d'un système de recherche documentaire performant (ce qui compense en partie l'absence d'indexation matière dans la base qui fait cruellement défaut).

* Un serveur Minitel (avec un abonnement à Questel) donnant accès à des bases de données dont les plus utilisées sont celles du C.C.N., du Monde, du Journal Officiel (36-16 JOEL) et de Medline. Mais suivant le type de demandes, d'autres bases de données bibliographiques spécialisées peuvent être consultées, par exemple en sciences sociales (Osiris), en agronomie (36-17 Resagri) ou sur la filière bois (36-16 CTBA). Et quand les recherches sont vaines après consultation du fonds de la B.D.P. et des CD-Rom Electre et B.N.F., il reste la possibilité d'interroger Public-Info ou les catalogues d'autres bibliothèques comme Lyon, Dijon ou Nancy.

* Dans un bureau voisin, un écran de consultation de CD-Rom permet d'avoir accès à Electre et à la B.N.F..

Un second poste est dévolu à la consultation d'un *Système d'Aide à la Recherche Documentaire et à l'Indexation* dénommé SARDINE qui permet, entre autres, à la documentaliste de préciser son indexation, étape qui est d'autant plus importante qu'il n'existe pas d'indexation par mots-matière dans la base de la B.D.P. et que les recherches ne peuvent s'y faire que par l'intermédiaire de l'indexation Dewey.


Ce système permet également de tenir à jour et d'indexer une liste d'adresses d'organismes divers.

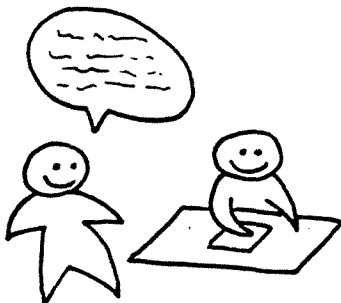
Utilisant le logiciel Textto sur lequel fonctionne cette fameuse SARDINE, Aline Goussard a eu l'idée de développer parallèlement une petite base de données recensant les demandes de télédocumentation qui lui ont demandé le plus de sagacité (nous reviendrons sur cette initiative qui nous paraît tout à fait intéressante).

Pour mieux comprendre le fonctionnement du service de télédocumentation, examinons à présent le circuit, parfois tout simple, parfois long et périlleux, que suit la demande...

Le circuit de la demande

Lorsque le lecteur s'adresse au bibliothécaire local, qu'il soit bénévole ou professionnel, celui-ci cherche d'abord dans son propre fonds une réponse à la demande. Ce n'est que lorsqu'il est incapable d'y répondre par lui-même et qu'il n'a pas les moyens, techniques ou financiers, ou pas le désir d'acquérir des documents se rapportant à la demande que celle-ci prend le circuit de la Télédokumentation. Les bibliothèques municipales disposent de formulaires intitulés *Demandes de documentation*. Celles qui sont équipées peuvent également faire leurs demandes par Minitel par le biais du serveur du Conseil Général (36-14 code CG71).

| | | |
|--|---------------------------------|---|
| Bibliothèque de : | DEMANDE DE DOCUMENTATION | Réservé B.C.P. N° |
|  | | |
| NOM et prénom : | | |
| Objet précis de votre demande : | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Pour pouvoir mieux vous satisfaire, veuillez remplir le questionnaire ci-dessous. Merci. | | |
| NIVEAU SOUHAITE : | INDISPENSABLE : | Si possible, précisez l'utilisation prévue (intérêt professionnel, personnel, exposé,...) et date max. d'envoi de documents : |
| - Initiation, débutant <input type="checkbox"/> | Age : | |
| - Vulgarisation de bon niveau <input type="checkbox"/> | Profession : | |
| - Spécialiste <input type="checkbox"/> | | |
| - Tél. : <input type="checkbox"/> | | |
| <small>Si vous souhaitez (aussi) des documents sonores, cochez : disques compacts <input type="checkbox"/> , et/ou K7 <input type="checkbox"/></small> | | |



Si la demande n'est pas trop urgente, le bibliothécaire en précise alors les termes avec le lecteur et estime le niveau souhaité pour la réponse, puis il l'envoie par le canal postal ou télématique.

A la réception au service de Télédoc, la fiche est datée, numérotée et photocopiée (cette photocopie accompagnera, pour mémoire, la réponse).



La demande est ensuite traduite par la documentaliste en termes bibliographiques, éventuellement avec l'aide de la SARDINE. Cette étape indispensable doit être conduite sans précipitation car elle nécessite souvent une véritable réflexion.

La recherche proprement dite commence alors et peut prendre toutes sortes de directions...

| |
|--|
| Recherche dans le catalogue de la BDP |
| Recherche dans les livres disponibles (CD-Rom Electre) |
| Recherche dans le CD-Rom de la B.N.F. |
| Consultation d'ouvrages de référence |
| Consultation des périodiques dépouillés |
| Consultation de banques de données |
| Consultation des dossiers de brochures de fonds local |
| Consultation sur Texto des recherches difficiles déjà effectuées |
| Courrier à un organisme spécialisé |

Lorsque toutes les pistes ont été exploitées, la documentaliste rédige la *fiche documentaire* (voir ci-contre).



| |
|------|
| Réf. |
|------|

à M.

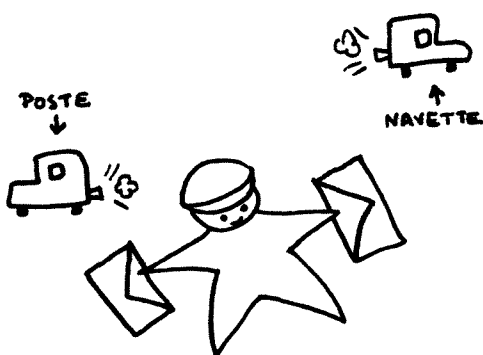
Service de télédocumentation

FICHE DOCUMENTAIRE

Suite à votre demande de documentation, veuillez trouver ci-dessous nos réponses, fournies dans les paragraphes notés:

- 1 - Voici la réponse à votre question:
.....
.....
- 2 - Ci-joint des photocopies répondant à votre demande.
- 3 - Les DOCUMENTS suivants sont adressés à votre bibliothèque, avec réservation à votre NOM :
.....
.....
.....
- 4 - Vous pouvez consulter à la BIBLIOTHEQUE de des livres ou des articles (liste ci-jointe).
- 5 - Vous trouverez des informations complémentaires dans d'autres documents de la Bibliothèque Centrale de Prêt (liste ci-jointe).
- 6 - Votre demande relève d'un organisme spécialisé (voir au dos la / les adresses).
- 7 - PRET-INTER: des documents peuvent vous être procurés par prêt entre bibliothèques,(voir feuillet ci-joint.)
- 8 - BANQUES DE DONNEES: nous pouvons interroger des banques de données pour répondre à votre demande (voir feuillet ci-joint).
- 9 - Votre demande n'est pas suffisamment précise. Si les réponses ci-dessus ne vous satisfont pas, remplissez une nouvelle demande de documentation.
- 0 -

Dans toute correspondance concernant cette documentation, prière de rappeler la référence située en haut et à droite de cette fiche documentaire. **MERCI.**



Puis cette fiche est envoyée à la bibliothèque demandeuse, par la poste (s'il y a urgence) ou par la navette (qui dessert toutes les bibliothèques du réseau une fois par quinzaine), accompagnée des documents choisis s'ils sont disponibles immédiatement. Dans le cas contraire, la documentaliste procède alors à d'éventuelles **commandes**, **réservations**, ou met en route une procédure de **prêt inter**.

Commandes : celles-ci sont hebdomadaires et Aline Goussard se charge de l'indexation et du catalogage des livres à leur réception.

Réservations : si le livre recherché a été prêté à une autre bibliothèque, il est immédiatement réservé sur le système informatique et dans le même temps la bibliothèque qui le détient est invitée par courrier à le récupérer et à le retourner dans les plus brefs délais à la BDP. Remarquons l'importance de la navette : au delà du rôle strictement pratique qu'elle joue effectivement, en desservant régulièrement tous les 15 jours les différents points du réseau, elle tisse sans fin et ravive perpétuellement les liens qui les unissent à la centrale. Ainsi, par le biais des réservations, chaque point du réseau est solidaire de tous les autres.

Prêt inter : la procédure est assez complexe. La documentaliste écrit d'abord à la bibliothèque demandeuse pour savoir si elle est intéressée par une demande de prêt inter. Si la bibliothèque répond qu'elle est d'accord, la documentaliste remplit à sa place le volet A de la demande de prêt inter puis retourne le formulaire à la B.M. qui remplit l'autre partie, la fait signer au lecteur, garde le double et envoie la demande à Versailles. La bibliothèque municipale recevra ensuite directement les documents et se chargera de leur réexpédition. Nous reviendrons plus tard sur cette procédure qui nous paraît excessivement longue : elle nécessite au total quatre courriers uniquement pour l'envoi de la demande.

Enfin, la demande est codée et archivée avec sa réponse.

Une demande peut donc suivre concurremment de multiples chemins. Ainsi, les documents arrivent souvent de façon échelonnée et, si une réponse est donnée sous huitaine, les délais de réception des ouvrages peuvent aller de trois semaines à six mois (dans le cas de réservations avec retour difficile).

Nous voilà éclairés sur le parcours suivi par la demande et, avant d'examiner dans le détail l'utilisation qui a été faite du service depuis sept ans, voici quelques exemples de demandes, notés au hasard pour leur caractère typique ou insolite, et qui nous permettrons de mieux entrer dans la réalité du sujet.

EXEMPLES DE DEMANDES

Pour le maire d'une petite commune : *Citations de personnes célèbres, exemples d'allocutions pour une remise de décoration.*

Pour un fan de ces messieurs musclés (je cite) : *Avez-vous quelque-chose à propos d'Arnold Scharzenegger et Stallone ?*

Pour un lecteur turc : *La Turquie actuelle, sociale, politique, économique, pour un immigré voulant connaître l'évolution de son pays.*

Pour une étudiante en Arts Plastiques : *Le symbolisme des couleurs dans les vêtements du clergé et de la cour du Moyen Age jusqu'à Louis XVI.*

Pour une assistante maternelle : *L'origine du métier de nourrice et son évolution au fil du temps.*

Pour la confection d'un char fleuri : *Représentation précise de l'écusson de Bourgogne.*

Pour un demandeur d'emploi : *L'accueil, comment se présenter, s'habiller, s'exprimer quand on est à l'accueil dans une entreprise ?*

Pour une secrétaire : *La programmation neurolinguistique dans l'entreprise.*

Pour un garçon de 13 ans : *Ouvrages de science fiction sur la communication entre deux cerveaux après une transplantation.*

Pour une femme expert-comptable : *Géographie économique de l'île Maurice en vue d'un voyage d'affaire.*

Pour une boulangère de 30 ans : *Décoration de vitrines et de magasins pour Noël.*

Pour un groupe d'adultes : *Comment créer une entreprise d'informatique (démarches, documents...).*

Pour de jeunes agriculteurs : *L'insémination des bovins.*

Pour une potière : *Livres sur l'anatomie des animaux pour modelage animalier.*

Pour le responsable d'une casserie d'oeufs : *Techniques de conservation de l'oeuf et en général toute documentation concernant l'oeuf et l'aviculture.*

Terminons par une petite fable exemplaire :

Le service de Télédoc reçoit le 15 juin de la B.M. de Tournus une demande rédigée ainsi : *Biographie de Stoffel*. Commencent alors d'hasardeuses recherches qui révèlent qu'il s'agissait d'un militaire. Aline Goussard écrit à la Bibliothèque Mazarine qui lui répond par une photocopie du catalogue de la B.N. relative aux oeuvres concernant le Colonel Stoffel et la reproduction d'un article de dictionnaire biographique. Par ailleurs, elle prend contact avec le Service Historique de l'Armée de Terre qui lui envoie un ouvrage biographique sur le Colonel Stoffel et la photocopie de ses états de service.

Le 31 juillet, le demandeur reçoit tous ces documents et, au comble de la joie, offre aux bibliothécaires de Tournus un paquet de bonbons.

Aline Goussard n'aurait-elle pas mérité d'en manger aussi ?

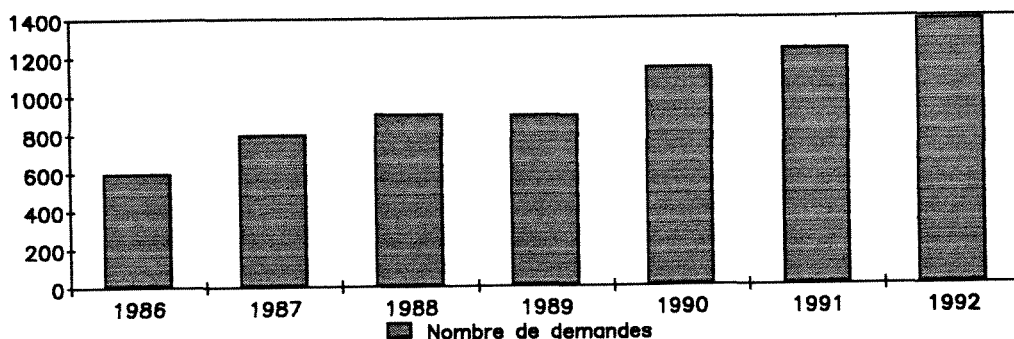
Deuxième partie

L'EVOLUTION DU SERVICE (1986-1992-1993)

Nous avons utilisé pour notre étude les statistiques réalisées pour l'année 1986 par Bertrand Calenge et son équipe et publiées dans *Le Service de Télédocumentation de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire : Aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique*. Le réseau de la B.D.P. a beaucoup changé depuis cette date, nous l'avons vu, notamment par le développement des regroupements intercommunaux. D'autre part, ces statistiques ne prenaient pas toujours en compte des éléments qui ont retenu notre attention pour 1992 et 1993. Enfin, certains points n'avaient pas fait l'objet de statistiques (le temps passé à la réponse par exemple). Pour toutes ces raisons, il n'a pas toujours été possible de mettre en parallèle 1986 et 1992.

Nous ne nous sommes pas contenté, quant à nous, d'établir des statistiques pour l'année 1992, ce qui nous a pourtant déjà valu de reprendre systématiquement les codes des 1384 fiches de demandes et d'ajouter quelques éléments non codés comme le sexe du demandeur ou le niveau souhaité pour la réponse. Après avoir recueilli l'avis d'Aline Goussard sur l'évolution des demandes, avis subjectif mais fondé sur un travail quotidien, il nous a semblé judicieux d'ajouter à notre étude le premier semestre de 1993 : une accélération de la spécialisation des demandes semblait s'y produire et nous craignons de donner du service, sur certains points précis, une image déjà dépassée. Toutefois, ces chiffres sont à prendre avec prudence. Ils ne prennent en effet en compte que la moitié de l'année et n'englobent pas, par exemple, la période de la rentrée des classes et plus largement l'automne, généralement très chargés en demandes : supports de cours ou d'animations pour les enseignants, exposés d'élèves de tous niveaux et demandes accrues de tout public en général. Il faudra garder ces restrictions en mémoire.

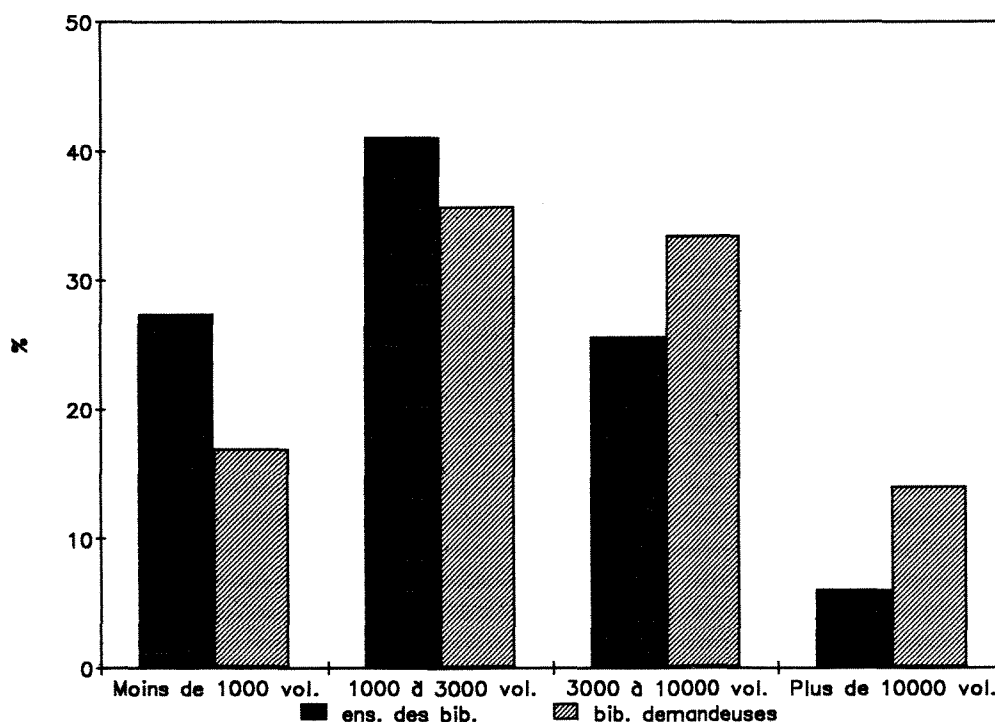
Pour bien percevoir l'écart qui sépare 1986 de 1992, examinons l'évolution du nombre des demandes de documentation : en six ans, le chiffre a plus que doublé puisqu'il est passé de 597 à 1384. La progression moyenne d'une centaine de demandes supplémentaires par an ne semble pas s'infléchir alors que par ailleurs il semble qu'on ait atteint un seuil maximum étant donné la stagnation relative des moyens mis en oeuvre pour le service.



1) LES DEPOTS DEMANDEURS

Taille du fonds propre

Les statistiques de 1992 font apparaître ce qui pourrait sembler au premier abord un paradoxe : plus le fonds propre des bibliothèques est grand, plus le nombre de demandes de documentation est élevé. Mais pondérons ces chiffres par le nombre de lecteurs inscrits et nous retrouvons un certain équilibre :



Les petites bibliothèques (possédant moins de 1 000 volumes et qui ne peuvent donc par elles-mêmes satisfaire leurs lecteurs) font 1 demande pour 18 inscrits, alors que les grosses bibliothèques (plus de 10 000 volumes) font 1 demande pour 60 inscrits. Cette surreprésentation dans les demandes des bibliothèques possédant plus de 3 000 volumes s'explique donc par le nombre élevé de lecteurs inscrits : il s'agit de communes plus importantes et qui drainent en outre pour une part la population des alentours.

Pour schématiser, les petites unités, très dépendantes de la B.D.P., font souvent des demandes simples qui visent à pallier la maigreur de leur fonds (et de leur budget parfois), alors que les unités plus grosses et plus autonomes se rabattent vers le service de documentation pour se décharger d'un afflux de demandes complexes. Chacun adapte son usage du service à sa situation propre et compense ainsi ses faiblesses.

Nature du dépôt

Les bibliothèques centres de ressources (BCR) et les bibliothèques intercommunales (BIC), largement surreprésentées dans les demandes, apparaissent

comme de véritables pôles d'attraction. Mais voyons d'abord quelle réalité recoupe ces dénominations.

BIBLIOTHEQUES CENTRES DE RESSOURCES

Les bibliothèques centres de ressources sont, pour le département, des bibliothèques municipales ou intercommunales situées dans des communes qui disposent par ailleurs d'un collège public, "signe" de leur attraction sur un bassin cantonal ou multi-cantonal.

Le Conseil Général reconnaît à ces bibliothèques un rôle documentaire particulier : leur situation géographique coïncide avec la présence d'autres équipements attractifs, leur donne un public à la fois plus large et plus exigeant, notamment pour une documentation actualisée.

Cette reconnaissance départementale est marquée par une politique volontariste : abonnements supplémentaires, subventions pour matériels spécifiques (imprimantes pour minitel, lecteurs de disques compacts, lecteurs de microfiches, photocopieurs...), dotations en ouvrages de référence actualisés. (...)

(Le réseau de lecture publique de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire, Statistiques 1991, p.26)

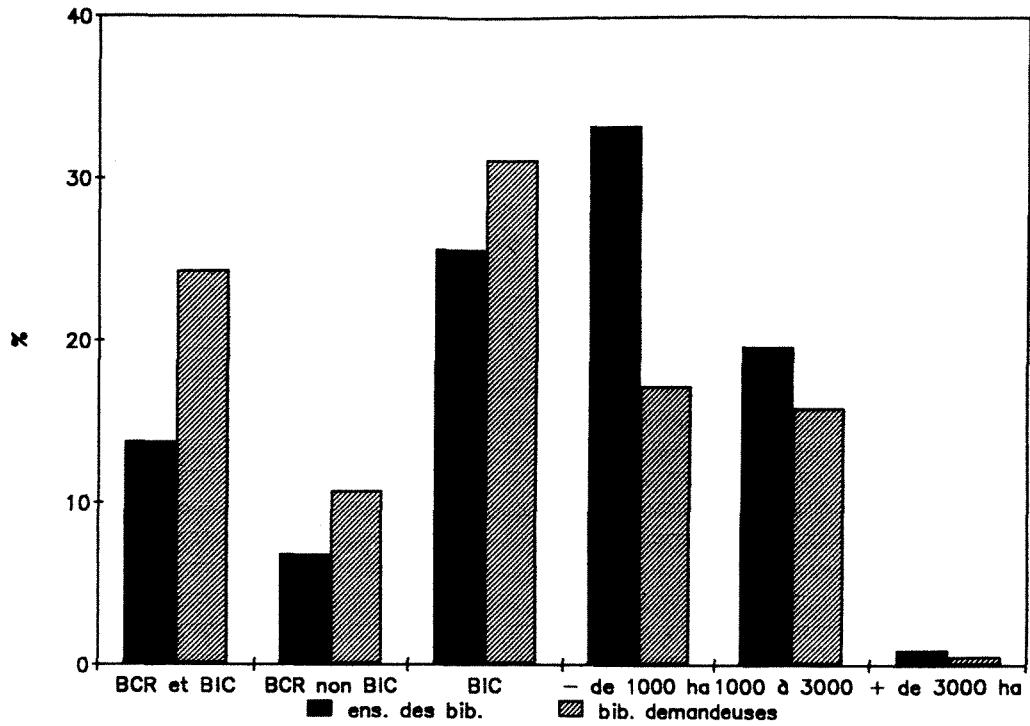
BIBLIOTHEQUES INTERCOMMUNALES

La coopération intercommunale autour d'une bibliothèque permet à l'ensemble des communes participantes de dégager des moyens financiers accrus, de rassembler un potentiel d'animateurs plus important, d'accroître le nombre de livres en circulation. ...tout en disposant d'un service de lecture dans chaque commune.

Le Conseil général encourage cette opération, notamment par des dépôts accrus de livres de la D.C.P., par des subventions pour mobilier à taux bonifié (60% au lieu de 40% pour les bibliothèques municipales), par des subventions de mobilier pour les relais de lecture des communes associées. Depuis 1990, des crédits d'achat de livres sont ouverts aux bibliothèques intercommunales étendant leur "intercommunalité" au-delà d'une seule commune (10 000 F pour chaque nouvelle commune associée) : 9 bibliothèques intercommunales se sont vu ainsi attribuer pour 150 000 F de crédits ! (...)

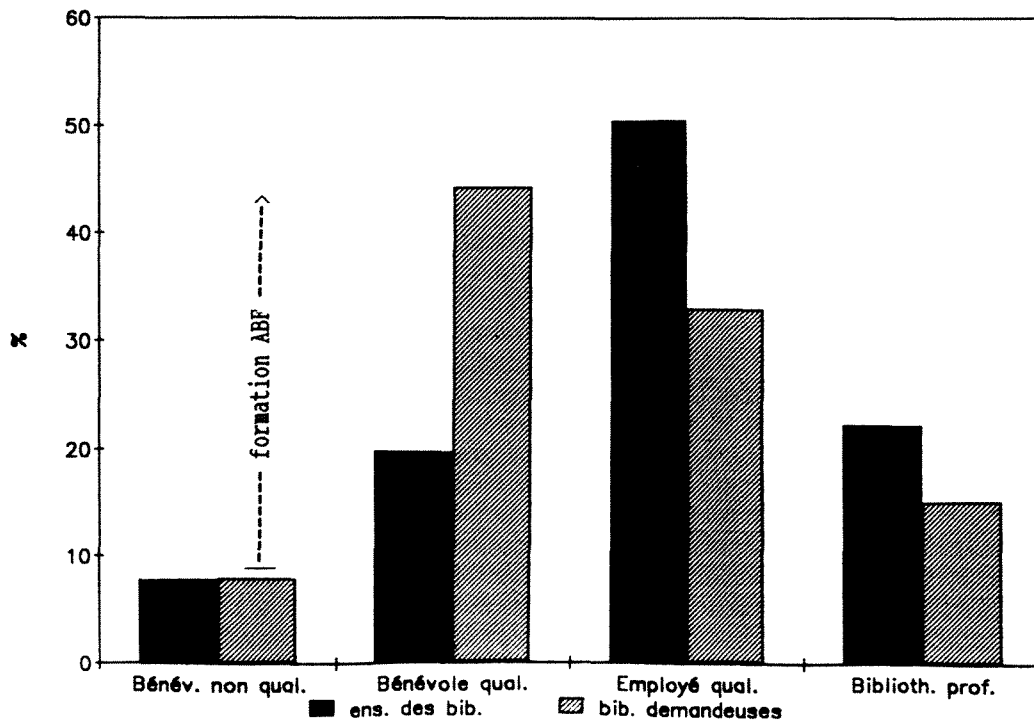
(Le réseau de lecture publique de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire, Statistiques 1991, p.27)

Toutefois, reprenant le raisonnement mené précédemment, aucun déséquilibre n'a pu être constaté selon la nature des dépôts, mais plutôt des gammes d'utilisation différentes en fonction de contextes différents :



Qualification des responsables

Le gain apporté par la formation A.B.F. dans l'utilisation du service de Télédéc est frappant :



Indéniablement, les quelques 90 heures de cours données par exemple en 1991, avec l'appui du Centre Départemental de Lecture Publique et l'Association des Bibliothécaires Français, en vue de la formation initiale des bénévoles, portent leurs fruits (même si l'utilisation du service de documentation ne fait pas l'objet de cours spécifiques) : à bibliothécaire formé, service accru.

D'autre part, le personnel rémunéré ne "profite" pas outre mesure du service et traite le plus souvent lui-même toutes les demandes qu'il est en mesure, par un biais ou un autre, de satisfaire : nous remarquons en effet qu'il est sous-représenté⁴. Le nombre de demandes provenant de bibliothèques dont le responsable est un bibliothécaire professionnel nous a pourtant paru, au premier abord, assez élevé. Mais, après avoir visité certaines d'entre elles, nous avons constaté qu'étant donné l'attraction qu'elles exercent sur un public souvent élargi au canton ou plus, qui connaît la qualité du service qui lui est proposé et en devient plus exigeant, et d'autre part le manque de moyens en personnel mais aussi parfois en budgets d'acquisitions (les ouvrages de références sont très chers), il était normal qu'elles soient de grandes utilisatrices du service de documentation.

L'étudiant de 1^e ou 2^e cycle qui rentre chez lui le week-end et n'a pu être satisfait dans sa bibliothèque universitaire parce que toute sa promotion a besoin des mêmes livres, se rend vite compte de l'intérêt qu'il a à s'adresser à la bibliothèque de sa commune d'origine. La bibliothécaire le connaît souvent depuis qu'il est enfant ; il y trouve qualité et convivialité.

Il en va de même pour l'enseignant qui poursuit parallèlement à son travail des études universitaires (ou pour la personne qui prépare des concours de la fonction publique) : disposant de peu de temps pour se rendre dans les grandes bibliothèques de leur région, ils apprécient grandement de pouvoir accéder sans se déplacer à un savoir qui participera à leur promotion sociale et intellectuelle.

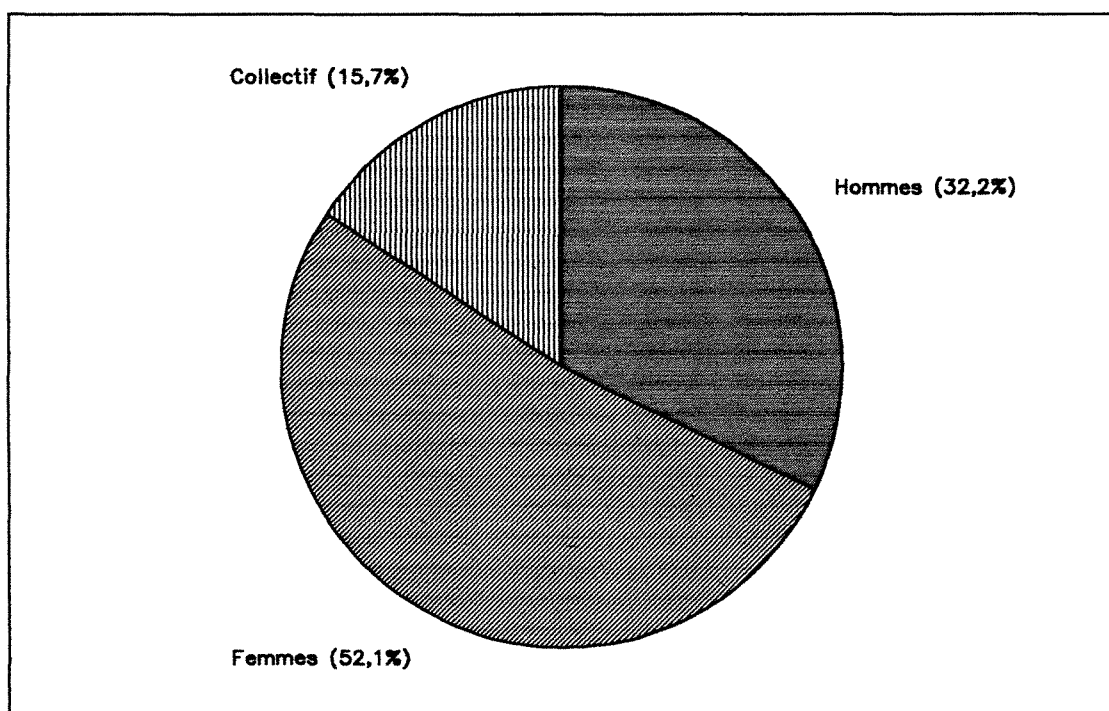
Au terme de cet examen des dépôts demandeurs, l'utilisation du service de documentation nous semble donc assez bien répartie entre les différents types de bibliothèques qui en font un usage à leur mesure et sans excès.

2) LES DEMANDEURS

Bien que l'école occupe une grande place dans les demandes, il n'a pas été possible de dresser un, voire plusieurs, portraits-robot de demandeurs : la population touchée par le réseau de la B.D.P. est multiple et à travers la foule des demandeurs nous retrouvons cette bigarrure, filtrée par les traditionnelles barrières sociales d'accès à la culture.

Répartition par sexe et âge

La proportion de femmes dans les demandeurs est écrasante et correspond à un phénomène désormais général dans les bibliothèques et les pratiques de lecture : *Alors que les hommes étaient en 1973 les plus nombreux à lire et, quand ils lisaient, à lire beaucoup, les femmes arrivent aujourd'hui en tête pour la plupart des pratiques liées au livre et à la lecture. (Les Pratiques culturelles des français, p.81)*

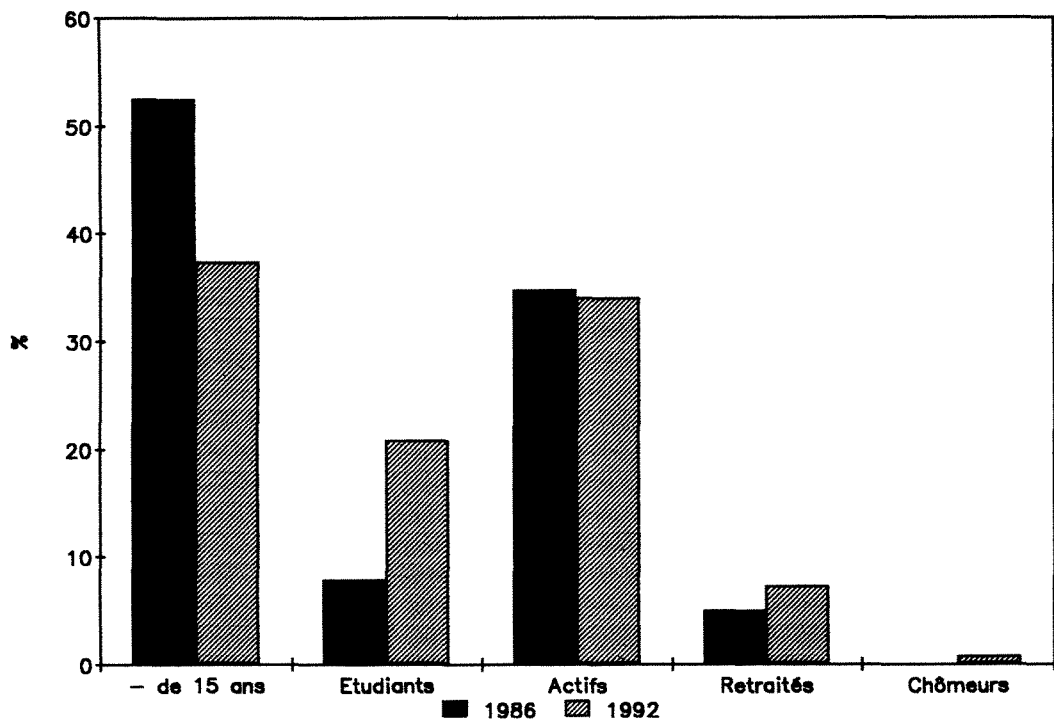


On remarque également la part importante des demandes collectives : écoles, bibliothèques, associations (22 demandes en 1992), qui démontre que les B.M. jouent un rôle essentiel d'animation dans les petites communes, directement ou, grâce à la Télédoc, indirectement.

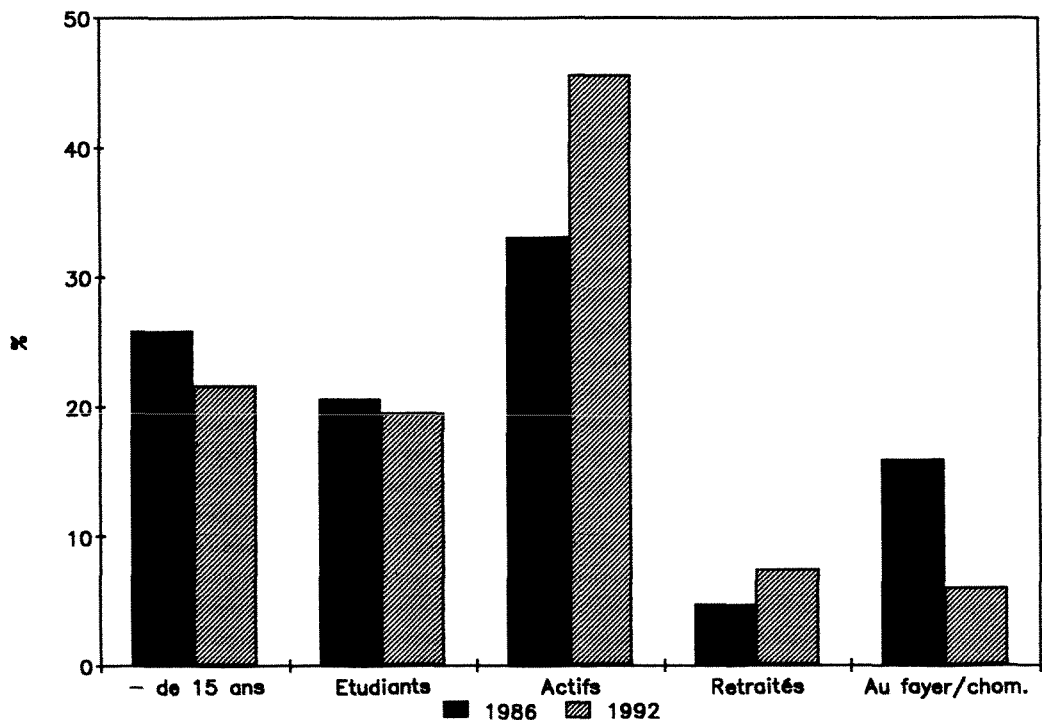
Examinons à présent la répartition de chaque sexe par tranche d'âge et activité :

Evolution par sexe de 1986 à 1992

HOMMES



FEMMES



Moins de petits et plus de grands...

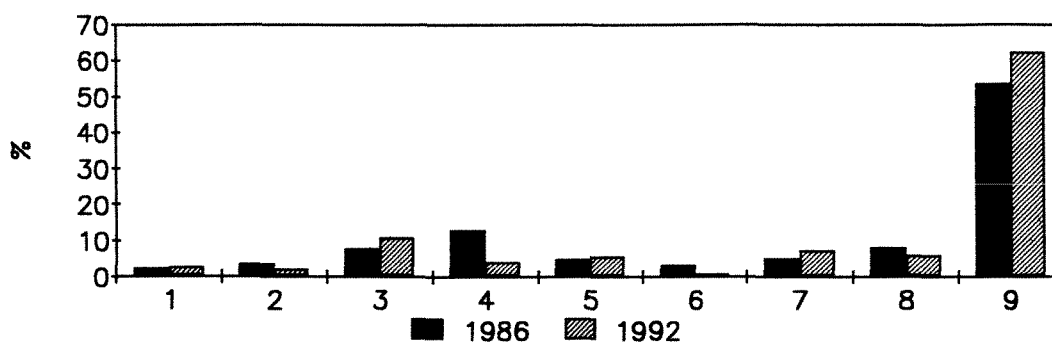
Chez les moins de 15 ans, qui sont globalement en recul car les dépôts sont mieux équipés en petits documentaires, les garçons dominant. Cet appétit documentaire masculin qui s'estompait considérablement en 1986 passé le cap des 15 ans s'est réveillé depuis : en 1992 les demandes des étudiants sont aussi nombreuses que celles des étudiantes. ... "les filles, le foot et la moto", argument qui avait été suggéré à Bertrand Calenge en 1986⁵, ne détournent donc plus les jeunes des bibliothèques. Il faut noter ici la formidable augmentation du niveau de formation qui explique pour une bonne part ces changements : en Saône-et-Loire, en 1982 34,5% des jeunes de 19 ans poursuivaient des études, ils étaient 65,6% en 1990 (chiffres du recensement).

On observe également un report d'une partie des femmes au foyer (ou au chômage ?) de 1986 vers les femmes actives de 1992, report significatif du développement de l'activité féminine qui se poursuit, bien qu'il ait tendance à s'infléchir : *La progression du nombre des actives est de 9 % sur les huit dernières années (Tableaux de l'économie bourguignonne 1992)*. Ce regain d'activité n'a donc pas détourné les habituées des bibliothèques de leur curiosité documentaire.

La progression des demandes des retraités des deux sexes nous semble elle aussi liée étroitement à l'évolution générale de la société française : elle s'explique par le vieillissement progressif de la population, mais sans doute aussi par l'augmentation des activités associatives, sportives, intellectuelles et de tous ordres chez les personnes âgées. Nul doute également que le bouche à oreille sur la qualité du service de documentation fasse son effet sur une population qui supporte plus facilement que d'autres les délais d'attente.

Catégories socio-professionnelles

Répartition socioprofessionnelle 1986/1992



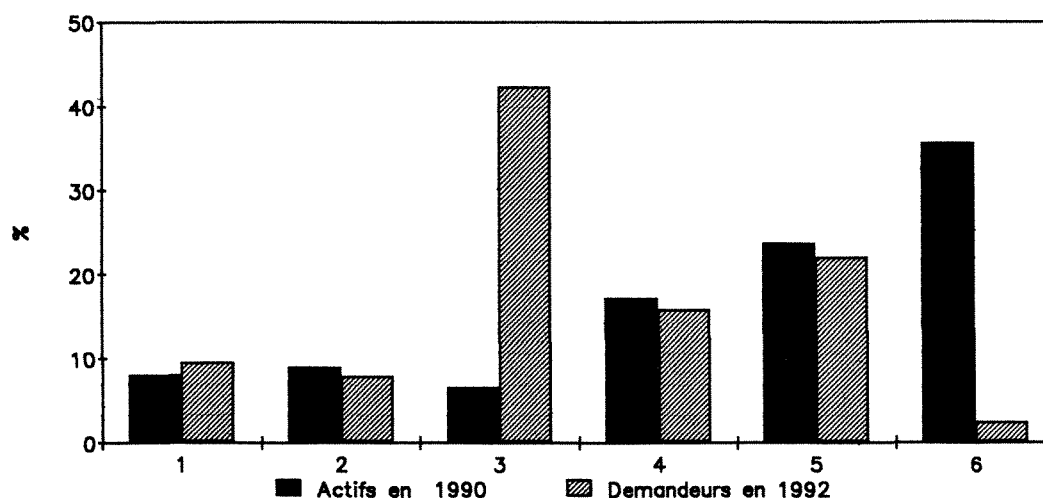
- 1 = Agriculteurs
- 2 = Artisans, commerçants
- 3 = Professions libérales, cadres sup.
- 4 = Techniciens, prof. intermédiaires
- 5 = Employés

- 6 = Ouvriers
- 7 = Retraités
- 8 = Chômeurs, mères au foyer
- 9 = Elèves, étudiants

Il n'y a pas de gros changement dans la répartition professionnelle des demandeurs entre 1986 et 1992 hormis une baisse sensible (et que nous n'avons pas réussi à expliquer) des professions intermédiaires et une hausse de 10% des élèves et étudiants qui peut s'expliquer de différentes façons. D'abord, nous l'avons vu, le niveau de formation a considérablement augmenté : *En huit ans, de 1982 à 1990, la Bourgogne a gagné 42 800 diplômés de l'enseignement supérieur soit une progression de 80%. (Tableaux de l'économie bourguignonne, 1992).* D'autre part, le service de documentation est particulièrement bien adapté aux différents types de demandes qui peuvent émaner de ce public : exposés scolaires, documentation complémentaire des cours, rédaction de mémoires, demandes à caractère personnel sur les loisirs, l'art, les sciences... Il s'agit souvent de champs de connaissances assez généraux et qui, jusqu'à la licence, ne demandent pas au documentaliste de spécialisation trop pointue (comme peuvent en demander certaines demandes à caractère professionnel).

Si nous comparons la répartition socioprofessionnelle des demandeurs actifs en 1992 avec celle de la population totale de Saône-et-Loire de 1990 (chiffres du recensement), nous constatons une nette surreprésentation des professions libérales et cadres supérieurs :

Comparaison entre les actifs de Saône-et-Loire en 1990
(chiffres du recensement) et les demandeurs actifs en 1992

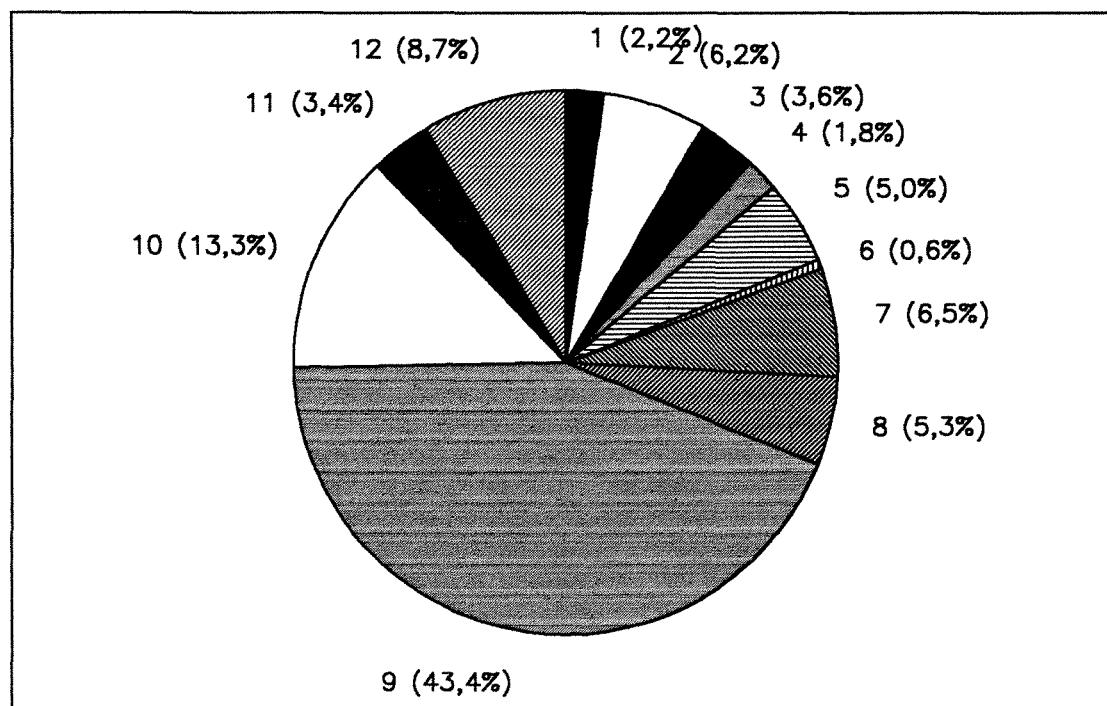


- 1 = Agriculteurs
- 2 = Artisans, commerçants
- 3 = Professions libérales, cadres sup.
- 4 = Techniciens
- 5 = Employés
- 6 = Ouvriers

alors que la majorité des professions sont normalement représentées (avec un peu plus d'agriculteurs puisqu'il s'agit de communes rurales). Les ouvriers, peu nombreux à la campagne et généralement peu utilisateurs des bibliothèques⁶, sont eux très peu demandeurs.

Si nous élargissons maintenant à l'ensemble des demandeurs en 1992, le fait le plus frappant est la place occupée par le monde scolaire :

Répartition socio-professionnelle - 1992



- 1 = Agriculteurs
- 2 = Professions libérales, cadres sup.
- 3 = Techniciens
- 4 = Artisans, commerçants
- 5 = Employés
- 6 = Ouvriers
- 7 = Retraités
- 8 = Chômeurs, mères au foyer
- 9 = Elèves, étudiants
- 10 = Enseignants (utilisation professionnelle)
- 11 = Enseignants (utilisation personnelle)
- 12 = Associations, bibliothèques

L'école est souvent l'un des seuls pôles de culture dans les petites communes et il existe une concurrence certaine entre les bibliothèques municipales et les B.C.D. : l'une ou l'autre peuvent prendre le dessus et c'est souvent la B.M. car elle possède plus de moyens. Dans la commune de Poisson par exemple, la bibliothèque municipale est située en face de l'école : les classes s'y rendent régulièrement et la B.C.D. ne se développe donc pas comme elle pourrait le faire. Les B.C.D. souffrent surtout d'un manque de moyens en personnel : rarement ouvertes en dehors des heures de classe, elles n'accueillent les élèves qu'encadrés par l'instituteur. A cet égard, citons l'exemple d'une initiative dont l'échec nous éclaire grandement sur les rapports entre les enfants, l'école, le plaisir et les livres : la bibliothécaire de Gueugnon, en accord avec le collègue, a fait

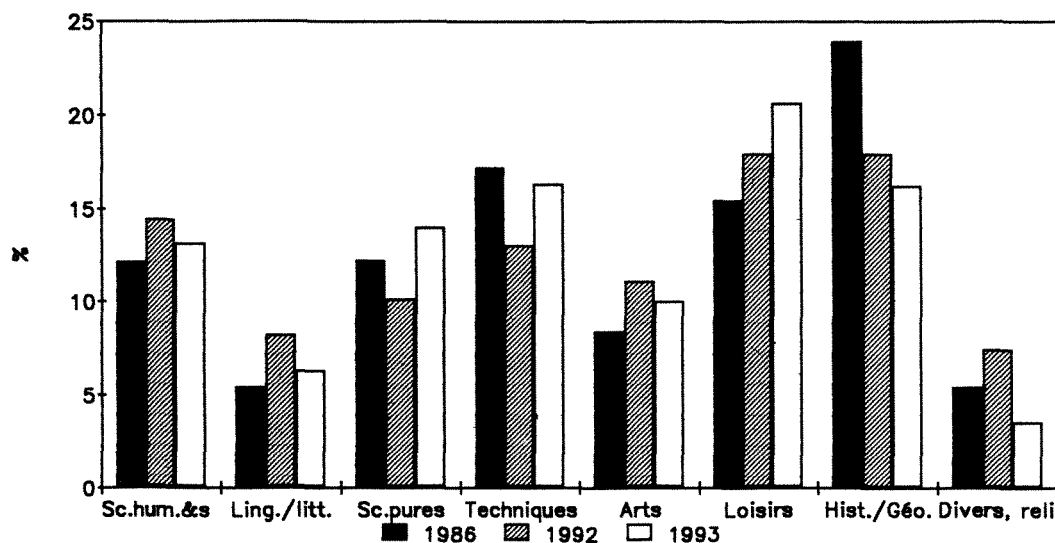
venir régulièrement le samedi après-midi un enseignant de français et un de mathématiques dans sa salle de consultation pour assurer des permanences de soutien scolaire. Le résultat a été que les enfants, pourtant habituellement très nombreux et très demandeurs ce jour-là, ont déserté la bibliothèque (et la salle de références en particulier) parce qu'ils n'avaient pas envie d'y voir leurs profs ! Il semble qu'un certain nombre d'enfants se sentent plus libres hors de l'environnement scolaire et que cette bouffée d'air est propice pour eux au travail de recherche et au dialogue avec le bibliothécaire. Si le C.D.I. de leur collège n'est pas facilement accessible pour eux soit qu'il soit situé trop loin de chez eux, soit qu'il soit fermé aux jours et heures qui leur conviennent, ou s'il n'y trouvent pas ce minimum de liberté qui fait qu'ils s'y sentent comme hors de l'école, les collégiens porteurs d'une demande documentaire se tourneront tout naturellement vers la bibliothèque de leur commune. De la même façon, il sera souvent plus facile à un enseignant de faire une demande de documentation que de se rendre au C.D.D.P..

Nous avons désormais une mesure précise de la place du monde scolaire dans les demandes de documentation. Dans les quelques 43% restants la répartition socioprofessionnelle se fait sans grande surprise. L'analyse des demandes nous donnera sans doute davantage de renseignement sur les motivations de ces demandeurs bigarrés.

3) LES DEMANDES

Thèmes abordés

Le codage de chaque demande par indexation Dewey nous permet de donner l'évolution de chaque grand domaine de connaissances de 1986 à 1992 puis 1993 :



Hormis la hausse significative des demandes "loisirs" et la baisse des demandes en Histoire-Géographie, ces tendances restent vagues. Les quelques bibliothécaires que nous avons pu interroger à ce sujet n'ont pas noté de changement sensible dans les centres d'intérêts des demandeurs.

Demandes concernant le fonds local

| % des demandes en | 1992 | 1993 |
|-------------------|------|------|
| Fonds local | 4,2% | 4,3% |

Les bibliothèques municipales se spécialisent souvent en documents de fonds local ce qui peut expliquer le faible nombre de demandes, sachant par ailleurs qu'il s'agit d'un thème très prisé, notamment par les retraités. 58 demandes ont tout de même été traitées sur ce sujet en 1992.

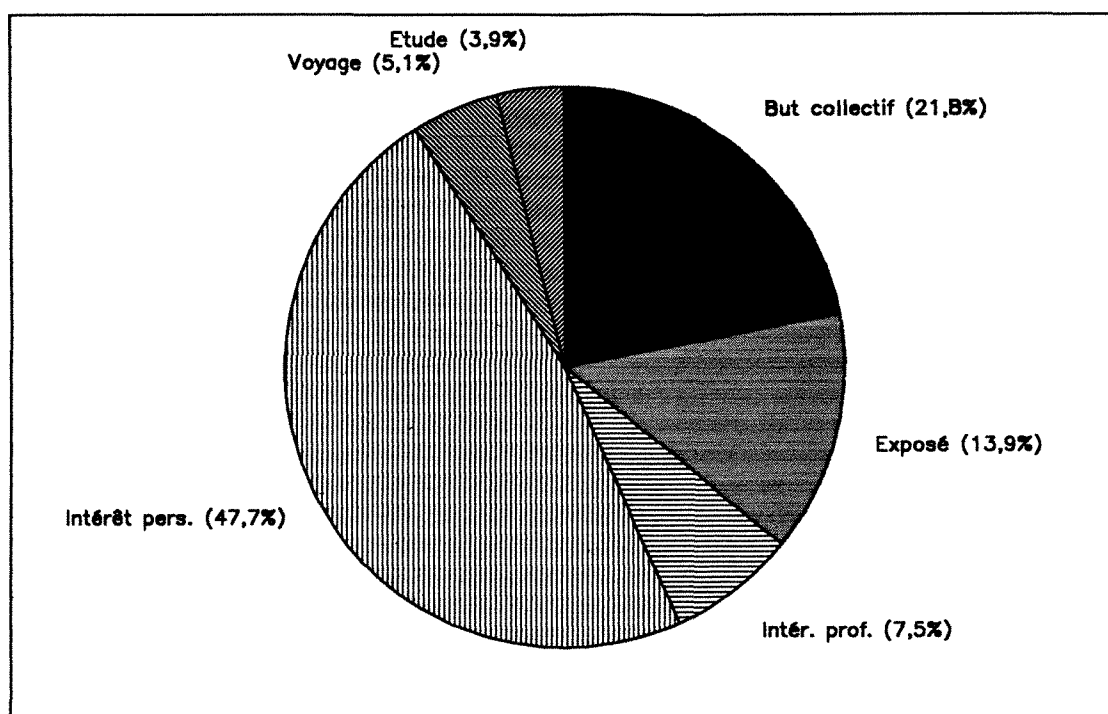
Demandes complémentaires de documents sonores

| % des demandes en | 1992 | 1993 |
|-------------------|------|------|
| K7 | 1,8% | 1,1% |
| K7 + CD | 1% | 0,3% |
| Total | 2,8% | 1,4% |

Les demandes complémentaires de documents sonores ne sont pas fréquentes (cela concerne 40 demandes en 1992) : il faut que le sujet s'y prête (pour la préparation d'un voyage par exemple, le lecteur peut demander des CD ou K7 de musiques du pays qu'il veut visiter), il faut d'autre part que le demandeur possède un équipement adéquat (ce qui n'est souvent pas le cas des écoles ou des associations qui ne possèdent que du vieux matériel). Par contre, le service de demandes de documents sonores (demandes sur un titre) fonctionne pleinement et est assuré par la discothécaire. A la lecture de certaines demandes de documentation sur lesquelles la mention K7 était cochée, il nous a semblé qu'il y ait eu méprise et que le demandeur s'attendât à recevoir une cassette vidéo en complément. Cela nous amène à nous interroger sur l'opportunité de compléter le fonds de référence du service par des cassettes vidéo de documentaires (de voyages par exemple, de vulgarisation scientifique, d'histoire...).

Utilisation prévue

La photographie de 1992 met en évidence la très forte utilisation personnelle du service :



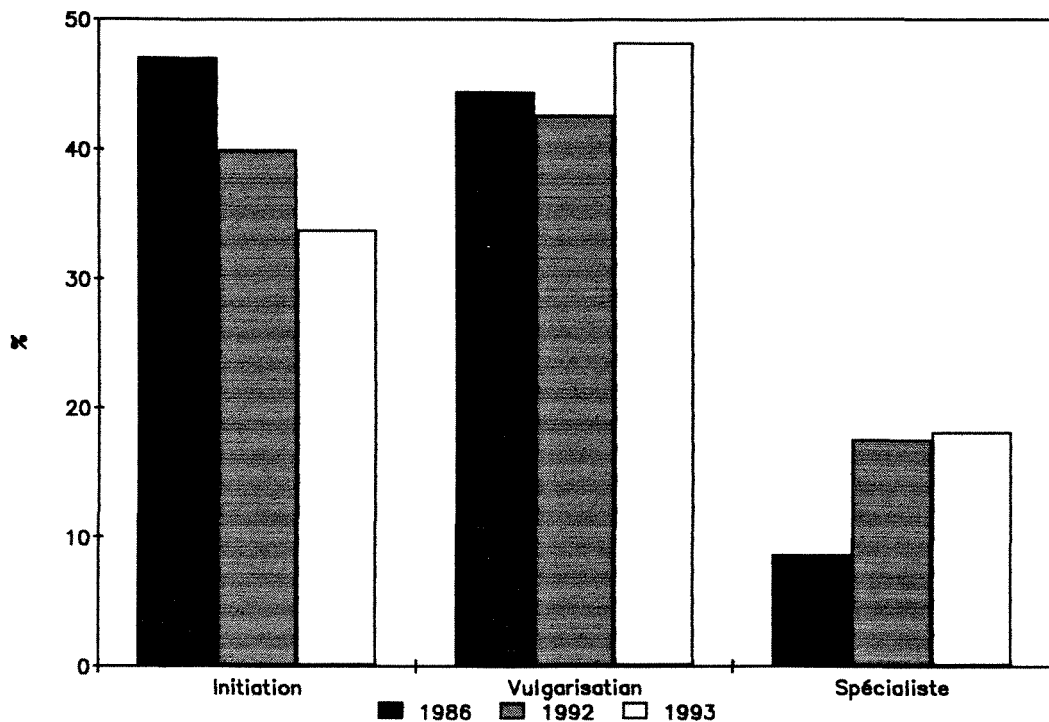
(Les demandes à but collectif comprennent celles des classes, bibliothèques et associations.)

Les demandes à intérêt personnel sont également réparties au sein des différentes catégories socioprofessionnelles puisqu'elles représentent pour chaque groupe, hormis les enseignants et les bibliothécaires, de 1/3 (élèves, étudiants, cadres supérieurs, professions libérales) à 2/3 (agriculteurs, retraités, chômeurs et femmes au foyer) des demandes.

Les demandes à caractère professionnel représentent 7,5% du total soit 5,9% si nous excluons les enseignants, c'est à dire 60 demandes par an, ce qui n'est pas négligeable. Les catégories les plus demandeuses sont les artisans et commerçants (la moitié de leurs demandes) et les cadres supérieurs et professions libérales (1/3 de leurs demandes) ; les uns parce qu'ils sont très intégrés dans la vie de la commune et que, en tant qu'indépendants, ils ne disposent pas facilement d'outils de documentation professionnelle, les autres parce que leurs habitudes culturelles les ont rendus familiers de ce type de service. Il nous semble que si la B.D.P. faisait mieux connaître ce service auprès de la population rurale, elle pourrait jouer un rôle certain auprès des professions indépendantes telles qu'agriculteurs, artisans, commerçants ou professions libérales.

Niveau souhaité

Ici se situe sans aucun doute l'élément majeur de l'évolution du service entre 1986 et 1993 :

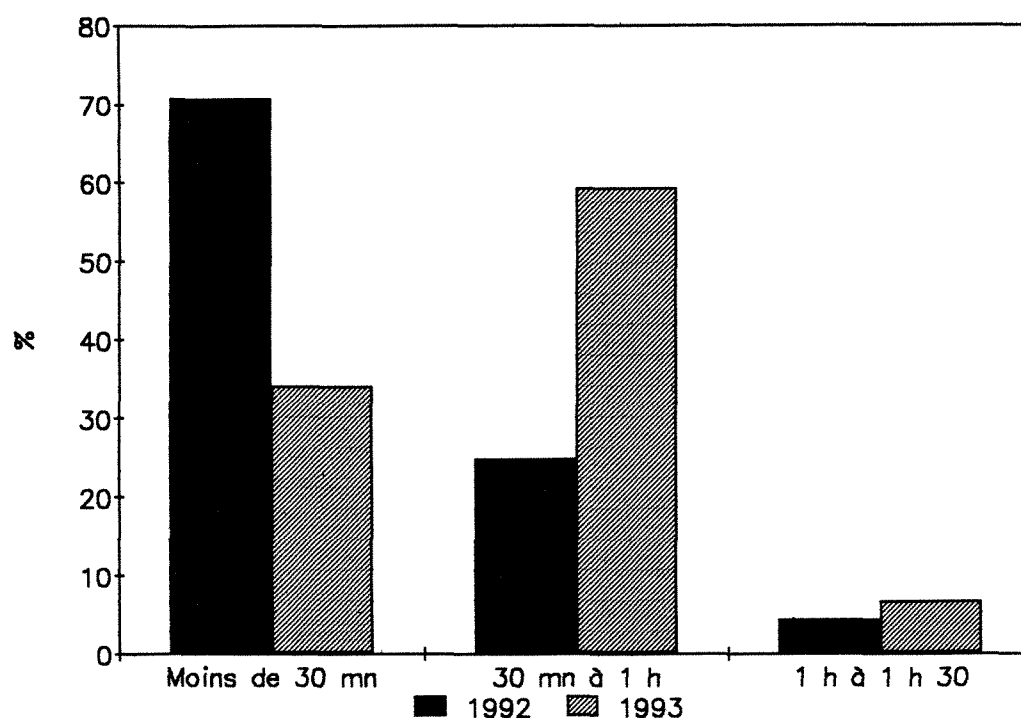


La spécialisation des demandes qu'avait perçu intuitivement Aline Goussard se trouve confirmée : de 8,6% en 1986 les demandes spécialisées ont plus que doublé puisqu'elles sont passées à 18,1% en 1993. L'étude des demandes du premier semestre 1993 nous permet de mettre à jour une augmentation de 5,6% du niveau vulgarisation par rapport à 1992. Ainsi, si la spécialisation des demandes apparaît comme une évolution de fond, progressive tout au long de ces huit dernières années (un peu plus de 1% de hausse par an), la croissance des demandes de documents de vulgarisation en revanche a été très rapide et il faudra la surveiller de près dans les prochaines années.

L'étude du profil des demandeurs nous donne une bonne part des explications possibles à cette spécialisation des demandes : nous l'avons vu, le niveau de formation a considérablement augmenté ces dix dernières années chez les jeunes qui représentent, rappelons-le, près de la moitié des demandeurs ; d'autre part, la deuxième catégorie montante est celle des cadres supérieurs et professions libérales dont les exigences documentaires sont plus pointues du fait de leur niveau d'étude et de culture. Mais l'attention que nous avons portée à l'évolution des dépôts nous fournit également des explications : le développement des collections dans les bibliothèques municipales (rappelons qu'elles possédaient 93 969 livres en 1986 et que ce chiffre a été multiplié par 3,6 en 1992 avec 342 578 ouvrages), et notamment l'achat de documentaires et d'ouvrages de références, font qu'elles sont mieux à même de répondre seules à des demandes de niveau initiation.

Temps passé

Ne disposant pas des chiffres de 1986, nous nous sommes contentée de comparer le temps passé à la réponse en 1992 et au premier semestre de 1993 :



L'évolution est frappante d'autant que la même personne s'est occupé du service durant cet intervalle de temps. En effet, le temps passé à la réponse peut grandement dépendre du niveau d'exigence du professionnel. Celui-ci semble parfaitement convenir, étant donné la satisfaction des demandeurs (constatée auprès des bibliothécaires du réseau que nous avons interrogés). Cette augmentation du temps passé, qui, si le deuxième semestre de 1993 ressemble au premier, représentera une augmentation de 200 heures de travail sur l'année soit plus de 4 heures par semaine, est bien évidemment la conséquence directe de l'élévation du niveau des demandes. Observons en détail ces chiffres : la documentaliste a passé durant le premier semestre de 1993 environ la moitié de son temps de travail à répondre aux demandes de télédocumentation ; mais ne sont pas pris en compte dans ces chiffres les tâches annexes qui sont les garantes de la qualité du service comme le dépouillement des périodiques, l'élaboration de dossiers ou la saisie des demandes les plus ardues dans la base de données interne. C'est donc un très gros mi-temps que celui consacré à la Télédocumentation.

L'étude des demandes nous montre à quel point le service de Télédocumentation est divers : s'adressant potentiellement à tous, il est effectivement capable de fournir des documents sur n'importe quel champ de connaissance, avec un niveau de spécialisation même élevé et répond ainsi de façon très satisfaisante à l'attente de ses usagers actuels.

4) LES REPONSES

L'examen des réponses apportées démontre que si le support documentaire par excellence est le livre (90,5% des réponses comportent la fourniture de livres en 1992), la documentaliste essaie de varier les pistes qu'elle propose au lecteur : une demande sur trois en moyenne reçoit deux types de réponse (mais cela peut aller jusqu'à trois, voire quatre types de réponse) :

| | 1992 | 1993 |
|--------------------------------|--------|--------|
| Réponses directes par courrier | 9,5% | 17,9% |
| Photocopies | 22,5% | 17,2% |
| Livres | 90,5% | 91,3% |
| Bibliographie d'autres bib. | 0,7% | 0,2% |
| Liste complémentaire BDP | 3,3% | 2,1% |
| Adresse utile | 1,8% | 3,3% |
| Prêt inter | 2,2% | 0,8% |
| Listings BDD* | 0,3% | 0,6% |
| Imprécision de la demande | 0,7% | 1,1% |
| Divers | 1,3% | 0,2% |
| TOTAL | 132,8% | 134,7% |

* Ne sont prises en compte ici que les fournitures de listings et non les réponses, beaucoup plus nombreuses, qui ont nécessité la consultation de BDD.

Nous constatons surtout la nette augmentation des réponses directes accompagnant la fourniture de documents qui consistent en quelques lignes de correspondance au bibliothécaire pour lui permettre de mieux assurer la médiation avec le lecteur (par exemple si plusieurs niveaux de réponse sont proposés). La fourniture d'adresses utiles est elle-aussi en progression. Beaucoup de réponses, sans doute parce que les demandes, plus spécialisées, le nécessitent, sont en quelque sorte livrées avec leur mode d'emploi (choix à faire, démarche à accomplir...), alors qu'au contraire les

réponses toutes faites, comme les photocopies ou le recours au prêt inter, ont tendance à diminuer légèrement.

CONCLUSION

Ces photographies successives du service et leur comparaison font apparaître une très nette élévation du niveau souhaité qui engendre une augmentation sensible du temps passé à la réponse ; conjointement, la place occupée par le monde scolaire se maintient à la moitié des demandes. Il reste un facteur essentiel à ajouter au commentaire de cette évolution, nous l'avons compris lors des entretiens que nous avons eu avec des bibliothécaires du réseau : la qualité du service rendu et la satisfaction des demandeurs font que, malgré des délais de réponse souvent importants, le service de Télédokumentation est entré dans la **spirale de l'excellence**. Alors que le lecteur confiant demande toujours plus et fait connaître à d'autres le service qui lui est rendu, la documentaliste consciencieuse s'efforce de suivre jusqu'à la limite de ses moyens cette accélération progressive du mouvement. Les bibliothécaires du réseau considèrent ce service comme un atout et n'hésitent pas à y recourir. L'une d'autre eux nous disait : *On offre pas beaucoup d'animations, on a pas de patrimoine, de fond ancien, alors au moins on offre un service de documentation performant*. La population rurale, indéniablement désavantagée sur le plan de la culture et de l'accès à l'information, possède en Saône-et-Loire un outil que tout autre français, même parisien, pourrait lui envier.

Troisième partie

VERS UN SERVICE D'ASSISTANCE DOCUMENTAIRE...

Le service de Télédocumentation nous semble être à une période charnière de son existence : d'une part il connaît un vif succès, donnant aux populations rurales qui se sentent souvent délaissées, une facilité d'accès à l'information, d'autre part, compte tenu des moyens dont il dispose, il semble avoir atteint le maximum de ses possibilités.

Notre étude arrive donc à un moment décisif : plutôt que de subir la diversité des demandes et le poids écrasant du monde scolaire, la B.D.P. doit désormais se donner une stratégie offensive. Soit elle décide de privilégier ceux qui pour l'heure sont les plus grands utilisateurs du service : les élèves, étudiants, instituteurs, professeurs ; soit elle choisit de laisser un peu de côté cette catégorie et de se consacrer à d'autres publics, en progression ou particulièrement défavorisés. Nous étudierons rapidement les implications de deux de ces choix possibles. Indépendamment de ces questions stratégiques, et parce qu'il nous semble important de donner à ce service qui n'en est plus au stade d'expérience mais constitue une réelle innovation dont d'Outre-Atlantique même on vient s'inspirer⁷, tous les moyens nécessaires à son développement. Nous nous intéresserons aux moyens en personnel et en matériel ainsi qu'à une participation accrue des différents partenaires du réseau à mettre en oeuvre pour affronter l'avenir en ayant la certitude de conserver une qualité de service égale, si ce n'est supérieure, à ce qu'elle est aujourd'hui.

1) CHOIX DE STRATEGIE

Un outil pédagogique ?

Si la B.D.P. choisit de privilégier le monde scolaire et étudiant qui représente déjà près de 57 % des demandes de documentation, elle n'aura pas grande difficulté à se spécialiser dans cette voie. En effet, si nous observons le temps passé à une demande d'élève, d'étudiant ou d'enseignant, nous constatons qu'il est globalement inférieur à la moyenne, signe que le service s'est adapté de lui-même à son public (voir p.23) :

| | | 1992 | | 1993 | | |
|-------------|-------|-------------------|-------------|-------|-------------------|----------|
| Temps passé | total | élèves, étudiants | enseignants | total | élèves, étudiants | enseign. |
| 0-30mn | 71 % | 74 % | 73 % | 34 % | 42 % | 29 % |
| 30mn-1h | 25 % | 24 % | 24 % | 59 % | 56 % | 67 % |
| 1h-1h30 | 4 % | 2 % | 3,5 % | 6,6 % | 2 % | 3,5 % |

Le plus difficile sera sans doute de mener une concertation étroite avec les services documentaires qui desservent le même public : les Bibliothèques Centres de Documentation des écoles primaires, les C.D.I. des collèges, les Bibliothèques Universitaires, le Centre Départemental de Documentation Pédagogique, les Centres d'Information et d'Orientation etc... Si un véritable partenariat se met en place, avec un partage des rôles et une réelle connaissance des ressources de chacun, élèves, étudiants et enseignants disposeront d'un outil véritablement performant.

Nous apporterons deux réserves à cette option. D'abord, il faut se rappeler le lourd passé des relations entre l'Ecole et les B.D.P. et songer à quel point la Bibliothèque Départementale de Prêt de Saône-et-Loire, créée tardivement, a été soulagée de ne pas avoir à le subir. Il ne lui sera sans doute pas facile de s'engager en profondeur dans ce sens sans craindre pour son indépendance (alors que dans le même temps elle se réjouit d'initiatives locales telles que l'accueil des classes dans les bibliothèques de son réseau). Ensuite, souvenons-nous de la réaction des collégiens de Gueugnon qui se sont mis à fuir la bibliothèque dès lors qu'ils y trouvaient leurs professeurs prêts à les aider dans leur travail. A défaut de pouvoir changer l'image de l'école, il doit continuer de souffler dans les bibliothèques un certain vent de liberté propice au dialogue pour les élèves.

Un partenaire économique ?

S'il fallait se pencher sur une autre catégorie de public, ce pourrait être cette frange mal définie d'une soixantaine de personnes par an dont les demandes sont à caractère professionnel. Notre étude nous a montré (voir p.29) qu'il s'agissait essentiellement de professions à caractère indépendant et de cadres supérieurs et professions libérales. Pourquoi ne pas mener, en concertation avec les Chambres d'Agriculture et les Chambres du Commerce et de l'Industrie, une offensive d'envergure visant d'abord à connaître les attentes de ces professionnels solitaires, ces demandeurs potentiels que leurs activités isolent des réseaux documentaires et d'échanges, puis à répondre à ces attentes avec des moyens adaptés (réduction des délais de fourniture de documents ; pour les demandes de renseignement : réponse directe au demandeur par

courrier, téléphone ou fax ; meilleure connaissance des banques de données spécialisées...). La B.D.P. se donnerait ainsi pour objectif de jouer un rôle de soutien économique dans le département, rôle capital étant donné la croissance des besoins documentaires et la nécessité de maintenir une activité économique dynamique dans les communes rurales.

Nous ne pouvons que nous en tenir à de vagues propositions et rappeler que, quelle que soit la stratégie mise en oeuvre, il ne doit pas s'agir de servir exclusivement une tranche de demandeurs, mais plutôt de privilégier certains, de concentrer sur eux tous les efforts pour atteindre un objectif précis, tout en continuant de satisfaire au coup par coup les autres.

2) AMELIORATION GENERALE DE L'OUTIL

a - Les moyens en personnel

Aline Goussard, chargée depuis deux ans du service de documentation, s'en occupe à mi-temps puisqu'elle doit gérer également la desserte d'un secteur géographique. Elle est titulaire du C.A.F.B. et d'un D.U.T. de documentation. Elle a réussi le concours de bibliothécaire et doit quitter la B.D.P. début mars 94. Deux problèmes vont donc se poser : quel doit être le profil idéal de son (sa) remplaçant(e) ? et quelle part de son temps de travail devra-t-il consacrer au service ? Nous serions tenté de dire que le profil idéal devrait être exactement celui de la documentaliste actuelle (nos collègues québécois ont d'ailleurs tenté d'acheter ses services...) : une personne titulaire à la fois d'un diplôme de bibliothéconomie et de documentation, très ouverte à l'actualité, à tout ce qui se passe aussi bien dans le département que dans le monde entier, et munie d'un sixième sens, cocktail secret d'intelligence et de savoir-faire que nous appellerons *intuition* et que possédaient des hommes comme Sherlock Holmes ou Hercule Poirot dont le métier n'était pas si éloigné de celui d'Aline Goussard. Quant à la question du temps qu'il faudrait consacrer au service, divers facteurs entrent en jeu : est-il indispensable d'avoir concurrentement la charge d'un secteur géographique ? Cela apporte certes une bonne connaissance du réseau et de ses problèmes mais cela prend aussi beaucoup de temps et d'énergie (alors que par ailleurs nous avons constaté une augmentation importante de la charge de travail liée aux demandes de documentation⁸). Par ailleurs, qui s'en chargera si la documentaliste ne le fait plus ? Il nous semble qu'il faille réorganiser plus profondément tout le secteur qui concerne la fourniture spéciale de documents et regrouper dans un même lieu, en formant une véritable équipe, le service des demandes d'ouvrages et celui de la documentation. Nous voyons diverses raisons à cela. D'abord, il nous paraît important de briser un certain isolement de la Télédocus : en

travaillant en équipe, même si les compétences sont spécifiques et nettement distribuées, il est toujours plus facile de faire face aux impondérables (maladie d'un agent, surcharge temporaire de travail). De plus, un certain nombre d'opérations non qualifiées sont communes aux deux services (réception, datation et classement des fiches, procédures de réservation) et pourraient être exécutées par une même personne, ce qui constituerait au total un service de trois personnes. Enfin la documentaliste et la personne chargée des demandes d'ouvrages sont les principales utilisatrices du lecteur de CD-Rom installé actuellement sur un micro-ordinateur qui sert également au catalogage et qui n'est donc pas toujours disponible. Ceci nous amène à parler des moyens supplémentaires en matériel nécessaires selon nous à la bonne marche du service.

b - Les moyens en matériel

En plus des périodiques déjà dépouillés, le service devrait disposer d'un hebdomadaire d'information générale et de journaux d'information pour enfants comme *Les clés de l'actualité* et *Le journal des enfants* qui paraissent indispensables pour répondre aux questions d'actualité.

Le service est assez bien doté en ouvrages de référence si ce n'est qu'il manque une encyclopédie médicale récente ainsi qu'une encyclopédie sur le monde animal.

Selon la stratégie choisie, il faudra bien sûr adapter cet outil en complétant le fond de référence et en permettant un accès élargi à diverses banques de données.

Il nous paraît enfin souhaitable que le service de Télédoc, regroupée si possible avec celui des demandes d'ouvrages, puisse disposer sur place d'un micro-ordinateur muni d'un lecteur de CD-Rom et qui lui soit réservé. Aline Goussard a d'ores et déjà mis au point de sa propre initiative une base de données interne regroupant les demandes les plus complexes indexées et renvoyant à leur numéro de référence (grâce auquel il lui est facile de retrouver les réponses dans les archives). Ainsi une recherche par matière est possible et peut éviter la répétition de recherches sur un même sujet ou des sujets voisins. De plus, étant donné qu'il n'y a pas d'indexation matière dans la base de la B.D.P., des demandes thématiques de fiction du type : *le vin dans la littérature, des romans sur les chevaux*, posent problème. L'idée de cette base de données nous paraît très intéressante du point de vue de l'efficacité du travail. D'après les informations officieuses que nous avons pu recueillir (nos demandes de renseignements répétées étant restées lettres mortes) le service télématique Public Info à la B.P.I. utilise toujours (comme au temps du Téléphone Public d'Information) des fichiers-papier pour indexer les demandes. Pourquoi ne pas voir plus grand et indexer systématiquement toutes les demandes de documentation en indiquant non pas seulement leur numéro de référence mais la totalité de la réponse (références d'ouvrages et de périodiques, adresses, renseignements de tous ordres) ? Au rythme de 1 500 demandes par an, en quelques

années cette base contiendrait plusieurs milliers de demandes et une interrogation par mot-matière permettrait d'obtenir des références sur une multitude de sujets. Bien sûr, la saisie des demandes et de leurs réponses représente un surcroît de travail, mais pourquoi ne pas imaginer que la *fiche documentaire* puisse être rédigée (puis imprimée) directement au moment de son entrée dans la base ? Il faudrait que cette base de données des demandes ne soit pas seulement conçue comme un stockage raisonné de renseignements mais comme un outil de travail facilitant au mieux les différentes procédures qui jalonnent le circuit de la demande (traduction en termes bibliographiques, consultation des demandes déjà traitées sur le même sujet ou des sujets connexes, rédaction de la réponse). Ainsi elle serait intégrée dans le travail et ne viendrait pas s'y ajouter artificiellement. Quand après quatre ou cinq ans elle aura atteint une taille respectable, pourquoi ne pas la rendre accessible par le biais du minitel aux partenaires du réseau, voire à tout un chacun ? Il nous paraît essentiel en effet que le travail de premier ordre qui est accompli dans le service de documentation ne soit pas relégué dans une boîte à archive dès lors qu'il a servi à répondre à une personne, ce qui est déjà beaucoup pourtant, mais puisse servir à tous. De ce service innovant qu'elle a su développer depuis dix ans, la B.D.P. tirerait ainsi un produit efficace qui lui permettrait de se faire connaître et d'exploiter au maximum ses ressources.

3) PARTAGE DES TACHES

Afin d'améliorer l'efficacité du service et de resserrer les liens qui unissent les différents partenaires du réseau, il nous semble profitable d'opérer un véritable partage des tâches ; nous ne visons par là en aucun cas à remplacer la documentaliste mais bien plutôt à la soulager de tout ce qui lui prend du temps sans nécessiter véritablement ses compétences.

Ainsi, avec une formation minimum, les bibliothécaires locaux pourraient parfaitement rédiger eux-même les demandes de prêt inter (puisque les références leur sont fournies dans la *fiche documentaire*) et éviter ces allers-retours de courrier qui font monter en flèche les délais de réponse.

D'autre part, lorsque les antennes pourront avoir accès au catalogue de la B.D.P. par minitel, elles pourront mener de leur côté une première recherche documentaire et donner une information immédiate au lecteur sur sa demande. Nous avons pu vérifier qu'elles sont disposées à faire cet effort. Mais cet accès ne saurait être efficace sans une véritable formation : il faudra initier les bénévoles à la recherche documentaire informatisée et les informer davantage sur le fonctionnement du service de documentation car, si les bibliothécaires locaux en sont très satisfaits, ils ignorent souvent comment il est assuré et se plaignent parfois du manque de communication en amont (ils aimeraient pouvoir dire aux lecteurs où en sont leurs demandes).

Enfin, il nous paraît nécessaire d'enrichir de façon conséquente les fonds de référence des Bibliothèques Centres de Ressources avec des aides financières et un conseil technique portant sur les acquisitions d'ouvrages en consultation. Elles devraient toutes posséder au moins une encyclopédie pour adulte et une pour enfant. Ainsi, les bibliothécaires seraient mieux armés pour répondre aux demandes simples ; grâce au partage du travail, la documentaliste disposerait de davantage de temps et pourrait se consacrer aux différentes actions de formation pour faire de ce service de **documentation** un service d'**assistance documentaire** suivie et multiple.

CONCLUSION

Au terme de cette étude, le bilan de ces huit dernières années nous semble très positif : le service de télédocumentation a réussi à toucher un public de plus en plus vaste et assez varié malgré la part importante prise par le monde scolaire et étudiant. Ce succès laisse espérer qu'avec quelques efforts supplémentaires, en termes d'organisation du travail et de moyens techniques, et une stratégie bien définie quelle que soit la politique choisie, ce service deviendra un véritable moteur pour la B.D.P.. La qualité du travail accompli conjointement (les tâches qui sont demandées aux bibliothécaires locaux leur permettant d'exploiter leur qualification, leur sens des responsabilités et leur proximité avec les lecteurs) resserrera les liens qui fédèrent le réseau. A moyen terme, le développement d'une base de donnée regroupant toutes les demandes (indexées) et leurs réponses pourra avoir des implications bénéfiques au delà même des limites du réseau.

Il reste à espérer que la succession d'Aline Goussard se fasse sans trop de problèmes, ce qui ne sera pas si simple puisqu'il ne pourra pas y avoir de période de "passation de savoir", un agent n'étant remplacé qu'après son départ... Puisse ce mémoire être une humble béquille pour la nouvelle documentaliste dans sa connaissance du service et sa marche vers l'excellence.

NOTES

¹ D'après le recensement de 1990.

² Cf. Ministère de la Culture et de la Communication, *Les pratiques culturelles des français, 1973-1989*, Paris, La Découverte, 1990, p. 97.

³ Bertrand Calenge, *Le Service de Télédokumentation de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire : Aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique*, Conseil général de Saône-et-Loire - Bibliothèque Centrale de Prêt, Mars 1987, p. 104.

⁴ C'est à dire sous-représenté dans les demandes par rapport à la place qu'il occupe dans les bibliothèques.

⁵ Op.cit., p.64.

⁶ Voir *Les pratiques culturelles des français*, op.cit., p.81.

⁷ La B.D.P. a reçu à la fin du mois d'octobre dernier la visite de deux confrères québécois intéressés par la mise en place d'un service similaire dans leur bibliothèque.

⁸ Voir p.30.

BIBLIOGRAPHIE

BARBIER-BOUVET, J.F.-Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la B.P.I. ; enquête sur les usages et les usagers du service des réponses par téléphone.- Paris : Bibliothèque publique d'information, 1980 (service des études et recherches).

BARROCHE, Marie-Claude.-Les services de référence : deux journées de réflexion. *In* : ABF, n° 154, 1er trimestre 1992.

BEDARIDA, Catherine.- Que lisent les enseignants ?. *In* : Le Monde de l'éducation, février 1993.

BOULBET, Geneviève.-Faut-il former les bénévoles du réseau des B.C.P. ? *In* : ABF, n° 150, 1er trimestre 1991.

BOULBET, Geneviève.-De la bibliothèque circulante... au centre départemental de coopération.- IFLA, 1989.

CALENGE, Bertrand.-Les bibliothèques centrales de prêt : dix années de mutation. *In* : BBF, t.37, n° 4, 1992, pp.24-34.

CALENGE, Bertrand et DOUBROFF, Olivier.-Du dépôt à la bibliothèque intercommunale. *In* : BBF, t.35, n° 1, 1991.

CALENGE, Bertrand.-Le service de télédocumentation de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire : Aspects d'une politique de la demande dans une bibliothèque publique.- Charnay-les-Mâcon : BCP de Saône-et-Loire, 1987.

CARRIERE, Francine.-Référence : un service trois étoiles.- *In* : BBF, t.31, n° 4, 1986.

CONSEIL GENERAL DE SAONE-ET-LOIRE.-Le réseau de lecture publique de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire : statistiques 1986.- Charnay-les-Mâcon : BCP de Saône-et-Loire, 1987.

CONSEIL GENERAL DE SAONE-ET-LOIRE.-Le réseau de lecture publique de la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire : statistiques 1991.- Charnay-les-Mâcon : BCP de Saône-et-Loire, 1992.

DOUBROFF, Olivier et CALENGE, Bertrand.-Bibliothèques intercommunales.- Charnay-les-Mâcon : BCP de Saône-et-Loire, 1988.

FEDERATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILLIALES RURALES.-Les pratiques culturelles individuelles et collectives en milieu rural.- Paris : FNAFR, 1990.

FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication.-Les pratiques culturelles des français : 1973-1989.- Paris : La Découverte, 1990.

GIRAUD, Nicole.-Les besoins documentaires en milieu rural : l'exemple des Alpes de Hautes-Provence. *In* : BBF, t.29, n° 3, 1984.

INSEE BOURGOGNE.-Atlas démographique de Saône-et-Loire : les cartes et les commentaires du recensement général de la population de 1990.- Dijon : INSEE, 1993.

INSEE BOURGOGNE.-Recensement de la population de 1990 : Bourgogne.- Dijon : INSEE, 1992.

LAMY, Jean-Philippe.-Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. *In* : BBF, t.37, n° 6, 1992.


MARINET, Anne.-Le Téléphone Public d'Information. *In* : BBF, mai-juin 1984, pp.208-219.

MOULINIER, P.-L'évolution des pratiques culturelles des ruraux.- N° spécial de Cosmopolitiques, juin 1990, pp.133-143.

ROADS, James.-Du rôle des bibliothèques comme service d'informations sociales : l'expérience anglaise. *In* : BBF, t.29, n° 3, 1984.

TARIN, Laurence.-Les politiques de lecture en milieu rural : l'exemple de la Vienne. *In* : BBF, n° 2, 1993.

Annexe I : Demande de documentation

| | | |
|--|--|--|
| Bibliothèque de : | DEMANDE DE DOCUMENTATION | Réservé B.C.P. N° |
|  | | |
| NOM et prénom : _____ Objet précis de votre demande : _____ _____ _____ | | |
| Pour pouvoir mieux vous satisfaire, veuillez remplir le questionnaire ci-dessous. Merci. | | |
| <u>NIVEAU SOUHAITÉ :</u> – Initiation, débutant <input type="checkbox"/> – Vulgarisation de bon niveau <input type="checkbox"/> – Spécialiste <input type="checkbox"/> → Tél. : _____ | <u>INDISPENSABLE :</u> Age : _____ Profession : _____ | Si possible, précisez l'utilisation prévue (intérêt professionnel, personnel, exposé,...) et date max. d'envoi de documents : _____ _____ _____ |
| Si vous souhaitez (aussi) des documents sonores, cochez : disques compacts <input type="checkbox"/> , et/ou K7 <input type="checkbox"/> | | |

Pour être satisfaite, cette demande de documentation doit impérativement parvenir à la Bibliothèque Centrale de Prêt de Saône-et-Loire par l'intermédiaire de votre propre bibliothèque. Une réponse vous sera adressée à votre bibliothèque, sous huitaine.

Si votre demande concerne un ouvrage précis (ou un document sonore précis) dont vous connaissez le titre et l'auteur, utilisez les fiches de demande d'ouvrage ou de document sonore, disponibles à votre bibliothèque.

Pour tout envoi de demande, vous vous engagez à n'utiliser d'éventuelles photocopies qu'à des fins exclusives de recherche et à votre usage privé (loi sur la propriété intellectuelle et artistique).

Nous vous conseillons de préciser au mieux votre demande avec le responsable de votre bibliothèque. N'hésitez pas le cas échéant àagrafer d'autres explications à cette fiche.

Imp. départementale de Saône-et-Loire Réf. 5788

Réservé B.C.P.

**Bibliothèque Centrale de Prêt
de Saône-et-Loire**

75, chemin de la Verchère

71850 CHARNAY-lès-MACON

Tél. 85.29.22.00

| | | | |
|------------|----------------|--------------|--|
| Code dépôt | Code demandeur | Code demande | Réponse : |
| _ _ _ _ | _ _ _ _ | _ _ _ _ | 3 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> |
| | | | 4 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> |
| | | | 1 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> |
| | | | 2 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> |

Annexe II : Fiche de synthèse - Télédocumentation

Cette fiche a été rédigée par Aline Goussard à l'attention de son successeur. Nous la joignons à notre travail parce qu'elle détaille précisément la tâche de la documentaliste en faisant apparaître les particularités de l'organisation interne du service.

FICHE DE SYNTHÈSE- TELEDOCUMENTATION

Procédure de traitement des demandes

1 - Traitement matériel à l'arrivée des demandes

- Apposer leur date d'arrivée avec le tampon dateur (RECU LE...)
- Leur attribuer un numéro d'entrée : l'année, suivie du numéro d'arrivée (exemple : 93-520). Le dernier numéro d'arrivée sera inscrit, pour mémoire, sur la fiche jaune prévue à cet effet.
- Photocopier les demandes, mettre les originaux dans la boîte "demandes en cours" et utiliser les photocopies pour répondre aux demandes.

2 - Traitement intellectuel

- Au début de chaque recherche, analyser la demande en la "traduisant" à l'aide de mots-clés (pour la recherche en CLCAT) et à l'aide des indices Dewey.

a) Si le sujet est facile, la recherche se fera en magasin et sur informatique si des réservations sont nécessaires.

b) Au départ d'une recherche plus pointue, se référer aux ouvrages encyclopédiques du fonds télédocus, afin de mieux cerner le sujet et ses sens connexes.

Si aucun ouvrage de la B.D.P. ne satisfait à la demande, consulter le CD-ROM ELECTRE et celui de la Bibliothèque Nationale.

---> si la référence de l'ouvrage est en adéquation avec le fonds général, procéder à une commande.

---> si l'ouvrage est trop spécialisé ou trop onéreux, procéder au Prêt-interbibliothèques (formulaire gris dans le meuble-classeur).

c) Au cas où ces recherches sur CD-ROM restent vaines :

- consulter les index des périodiques correspondant au sujet.
- consulter les banques de données (voir dans les répertoires des accès télématiques et le dossier de l'INIST).
- relever les adresses d'organismes spécialisés ou d'associations dans les répertoires d'autorité (Oriente-Express, Papyrus, répertoire de l'administration française, ...) afin de les contacter directement ou d'en envoyer les coordonnées au lecteur.

* **Cas particulier** : pour des recherches thématiques, consulter la Bibliothèque idéale, la bibliothèque du routard et pour les enfants, Des albums pour une situation, Guide de lecture de Castor poche, ...

3 - Traitement matériel final

a) Remplir et dater la fiche de réponse, qui sera photocopiée (photocopies à archiver dans le bac rouge).

b) Reprendre la fiche originale et remplir, au verso, les codes statistiques. Si la demande concerne le fonds local, apposer une pastille verte au dos. Ranger ensuite ces fiches dans la partie "demandes faites".

c) Confier la réponse accompagnée des documents à Andrée, qui se chargera de leur envoi (navette ou PTT selon l'urgence de la demande).

Attention : - si l'envoi ne comporte que la fiche de réponse, la glisser dans une pochette plastifiée ;

- si l'envoi est composé de plusieurs documents, les entourer d'un élastique.

Notes diverses

- En cas d'utilisation du téléphone (ligne extérieure), noter la date, l'heure et l'objet de l'utilisation.

- Pour l'utilisation de CLCAT, du programme de réservation, ou du fichier documentaire TEXTO, consulter le "dossier technique".
- Les brochures seront indexées, cataloguées et rangées en salle de télédoc.

Attention : les dépliants ou brochures propres au fonds local seront insérées dans le meuble-classeur.

- En cas d'envoi de périodiques, laisser un "fantôme" : noter les références du numéro expédié, les références de la demande, le nom de la commune destinataire et la date d'envoi sur une fiche jaune, qui sera intercalée dans le fichier "périodiques en prêt".
- En cas de prêt exceptionnel d'un ouvrage du fonds de référence, le remplacer avec un "fantôme" comportant les références de l'ouvrage et de la bibliothèque emprunteuse.
- Dans ces deux cas, apposer un papillon de "consultation sur place" (dans le meuble-classeur).

A faire régulièrement

- Archivage des demandes (fiches et réponses), une fois par semaine.
- Remise à jour des feuilles CIDJ.
- Rangement des catalogues d'éditeurs.
- Rangement des brochures diverses (les publications du Ministère de la Culture, ou celles du GPLI ("En toutes lettres") sont à archiver dans le meuble-classeur de télédoc.
- Pointage des fantômes des périodiques et envoi de rappels (formulaires dans le meuble-classeur).
- Dépouillement des périodiques les plus aptes à répondre aux questions d'actualité sociale ou technique.
- Pour les commandes non livrées, proposer le P.I.B. (formulaires dans le meuble-classeur de Télédoc).

A faire en fin d'année

- COMMANDES en vue de la mise à jour du fonds de référence :

- Répertoriex
- Universalia
- l'Etat du monde
- Chronique de l'année 19..
- Quid...

(en cas de rebut voir MHR)

- Archivage des périodiques de l'année écoulée.
- Découper (ou photocopier) les index existants de certains périodiques (GEO, Sciences et avenir, ...).

Attention : souvent, les index annuels ne paraissent que dans les numéros de janvier, février ou mars de l'année suivante.

Annexe III : Tableaux récapitulatifs des statistiques

**TABLEAUX RECAPITULATIFS DES STATISTIQUES DE TELEDOCUMENTATION
1992 - 1er semestre 1993**

| | | |
|-----------------------------|-------------|------------|
| Nb total de demandes | 1384 | 658 |
|-----------------------------|-------------|------------|

DEPOTS

| Nature du dépôt | 1992 | 1993 |
|-------------------------------|------|------|
| BCR et BIC | 335 | 154 |
| BCR non BIC | 147 | 76 |
| BIC | 430 | 190 |
| Bib. non IC de - de 1000 hab. | 237 | 134 |
| " " " de 1000 à 3000 hab. | 219 | 97 |
| " " " de + de 3000 hab. | 7 | 6 |
| Inconnue | 9 | 1 |

| Taille du fond propre | 1992 | 1993 |
|-----------------------|------|------|
| Moins de 1000 vol. | 232 | 132 |
| 1000 à 3000 vol. | 492 | 233 |
| 3000 à 10000 vol. | 459 | 205 |
| Plus de 10000 vol. | 192 | 87 |
| Inconnue | 9 | 1 |

| Qualification du responsable | 1992 | 1993 |
|------------------------------|------|------|
| Bénévole non qualifié | 108 | 92 |
| Bénévole qualifié | 609 | 182 |
| Employé qualifié | 452 | 328 |
| Bibliothécaire | 206 | 55 |
| Inconnue | 9 | 1 |

DEMANDEURS

| Age | 1992 | 1993 |
|----------------|------|------|
| 0-15 ans | 303 | 165 |
| 16-25 ans | 217 | 75 |
| 26-35 ans | 160 | 65 |
| 36-45 ans | 163 | 68 |
| 46-60 ans | 59 | 47 |
| Plus de 60 ans | 62 | 23 |
| Inconnu | 420 | 215 |

| Profession | 1992 | 1993 |
|---------------------------|------|------|
| Agriculteur | 23 | 5 |
| Artisan, commerçant | 19 | 15 |
| Prof.libérale, cadre sup. | 66 | 24 |
| Technicien | 38 | 21 |
| Employé | 53 | 27 |
| Ouvrier | 6 | 4 |
| Retraité | 68 | 36 |
| Chomeur, femme au foyer | 56 | 32 |
| Elève, étudiant | 459 | 215 |
| Instituteur, enseignant | 177 | 58 |
| Bibliothèque du réseau | 92 | 39 |
| Inconnue | 327 | 182 |

| Sexe | 1992 | 1993 |
|-----------|------|------|
| Homme | 315 | 175 |
| Femme | 510 | 262 |
| Collectif | 153 | 52 |
| Inconnu | 406 | 169 |

DEMANDES

| Utilisation prévue | 1992 | 1993 |
|-----------------------|------|------|
| But collectif | 222 | 85 |
| Exposé, conférence | 142 | 51 |
| Intérêt professionnel | 76 | 38 |
| Intérêt personnel | 484 | 266 |
| Voyage | 52 | 32 |
| Etudes | 40 | 20 |
| Divers | 2 | 1 |
| Indéterminée | 366 | 165 |

| Thème abordé | 1992 | 1993 |
|-------------------------------|------|------|
| Sciences humaines et sociales | 199 | 85 |
| Linguistique et littérature | 113 | 41 |
| Sciences pures | 140 | 91 |
| Techniques | 180 | 106 |
| Arts | 154 | 65 |
| Loisirs et vie pratique | 248 | 134 |
| Histoire et géographie | 247 | 105 |
| Divers (religion, occultisme) | 103 | 23 |

| Niveau souhaité | 1992 | 1993 |
|-----------------|------|------|
| Initiation | 343 | 138 |
| Vulgarisation | 366 | 197 |
| Spécialiste | 150 | 74 |
| Inconnu | 529 | 249 |

REPONSES

| Temps passé | 1992 | 1993 |
|----------------|------|------|
| Moins de 30 mn | 954 | 217 |
| 30 mn à 1 h | 335 | 377 |
| 1 h à 1 h 30 | 58 | 42 |
| Plus d'1 h 30 | 3 | 1 |
| Non compté | 34 | 21 |

| Réponses apportées | 1992 | 1993 |
|-----------------------------|------|------|
| Réponse directe - courrier | 131 | 118 |
| Photocopies | 311 | 113 |
| Livres | 1252 | 601 |
| Bibliographie d'autres bib. | 10 | 1 |
| Liste complémentaire BDP | 46 | 14 |
| Adresse utile | 25 | 22 |
| Prêt inter | 30 | 5 |
| BDD (listings) | 4 | 4 |
| Imprécision de la demande | 10 | 7 |
| Divers | 18 | 1 |

| <u>DEMANDES DE FOND LOCAL</u> | 1992 | 1993 |
|-------------------------------|------|------|
| Nb de demandes | 58 | 28 |

| <u>DEMANDES COMPLEMENTAIRES DE DOCUMENTS SONORES</u> | 1992 | 1993 |
|--|------|------|
| K7 seules | 25 | 7 |
| K7 + CD | 15 | 2 |
| Total | 40 | 9 |

Table des graphiques

| | |
|---|------|
| Evolution du nombre des demandes ----- | p.17 |
| Taille du fonds propre ----- | p.18 |
| Nature des dépôts ----- | p.20 |
| Qualification des responsables ----- | p.20 |
| Répartition par sexe ----- | p.22 |
| Evolution par sexe de 1986 à 1992 : | |
| Hommes ----- | p.23 |
| Femmes ----- | p.23 |
| Répartition socioprofessionnelle 1986/1992 ----- | p.24 |
| Comparaison entre les actifs de Saône-et-Loire en 1990 et les demandeurs en 1992 ----- | p.25 |
| Répartition socioprofessionnelle en 1992 ----- | p.26 |
| Thèmes abordés ----- | p.27 |
| Utilisation prévue ----- | p.29 |
| Niveau souhaité ----- | p.30 |
| Temps passé ----- | p.31 |

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSIB



8014513