

Diplôme de conservateur de bibliothèque

**The Alexander Turnbull Library,  
une bibliothèque patrimoniale et de recherche  
au sein de  
la Bibliothèque Nationale  
de Nouvelle-zélande**

**Yann NICOLAS**

Sous la direction de Margaret Calder  
Directrice de la Bibliothèque Alexander Turnbull

## ***Remerciements***

Je tiens à remercier Mme Margaret Calder, directrice de mon stage mais surtout de la Bibliothèque Alexander Turnbull, qui a toujours veillé à m'assurer les meilleures conditions de travail et d'étude ; Philip Rainer, adjoint de Mme Calder, responsable des collections publiées ; Lynn Benson, adjointe de Mme Calder, responsable des collections non publiées ; David Colquhoun, responsable de la section des manuscrits et des archives, si patient pédagogue.

A tous les quatre, je suis reconnaissant de leur disponibilité et de leur confiance.

Je remercie également Winston Roberts, *information strategist* à la Direction stratégique, qui fut bien plus qu'un interprète entre la Bibliothèque Nationale et l'enssib.

De même, John Mohi, Directeur des Services aux Maoris, est toujours allé au-delà de ses obligations pour rendre mon séjour plus utile, plus confortable et plus efficace.

Sans pouvoir tous les nommer individuellement, je remercie sincèrement tous les membres de la Turnbull et de la BNNZ qui ont contribué à faire de mon stage la plus enrichissante des *OE*.

# Sommaire

Rapport de stage 2002	I
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>CONTEXTES DU STAGE .....</b>	<b>7</b>
1. La Bibliothèque Nationale de Nouvelle-Zélande	7
1.1. La Bibliothèque Alexander Turnbull.....	8
1.2. La Direction des collections.....	8
1.3. La Direction des services aux écoles .....	9
1.4. La Direction des services aux Maoris.....	10
1.5. La Direction des services électroniques .....	11
1.6. La Direction de la politique et de la stratégie.....	12
1.7. La Direction des affaires générales .....	14
2. Histoire(s) de la Turnbull Library	14
3. Une bibliothèque de recherche et une bibliothèque patrimoniale.	18
4. Organisation de la Turnbull	23
4.1. La structure .....	23
4.2. La gestion.....	27
<b>CONTENUS DU STAGE .....</b>	<b>32</b>
1. Séjours de courte durée	33
1.1. Service de référence de la BNNZ .....	33
1.2. <i>Research Center</i> (Turnbull) .....	34
1.3. Le service des collections publiées (Turnbull) .....	35
1.4. Service bibliographique (BNNZ) .....	36
1.5. Centre d'histoire orale (Turnbull) .....	37
2. Séjour de longue durée : la section des archives et des manuscrits	38
3. Enseignements transversaux	40
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>43</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>	<b>I</b>

## ***Introduction***

Ce rapport de stage décrit et analyse le contenu de notre stage d'étude effectué à la Bibliothèque Nationale de Nouvelle-zélande, plus précisément à la Bibliothèque Alexander Turnbull, du 2 Septembre au 22 Novembre 2002. Ce lieu de stage s'explique par le choix de notre sujet d'étude.

Notre curiosité initiale était de comprendre comment les bibliothèques, institutions culturelles essentiellement occidentales, pouvaient intégrer les besoins différents des usagers et des documents issus de traditions indigènes, constituées en dehors des paradigmes de l'Etat-Nation et de l'écriture. Cet intérêt pouvait nous conduire en différentes parties du monde, au Canada (Inuits, Amérindiens), en Suède (Sami), en Australie (Aborigènes). Nous avons retenu la Nouvelle-zélande (Maoris) qui, vue de loin, semblait constituer une sorte d'avant-garde en cette matière. Cette impression s'est avérée exacte.

Le pays et le peuple indigène étant choisis, il nous fallait encore décider de l'établissement à partir duquel mener notre étude et au sein duquel effectuer notre stage. Il nous a paru pertinent de choisir la Bibliothèque Nationale qui, par vocation, concentre la plupart des missions que l'on peut trouver dans une bibliothèque : patrimoine, recherche, bibliographie nationale, services de référence<sup>1</sup>. Il était important pour notre étude de pouvoir apprécier les effets d'une « réforme maorie » des bibliothèques sur les différentes missions bibliothéconomiques. De même, un tel contexte de stage, pluriel et central à la fois, semblait s'imposer pour un élève conservateur issu du concours externe. La diversité des missions d'une bibliothèque nationale devait nous permettre d'accumuler une vision aussi complète que possible du métier de conservateur des bibliothèques. Ainsi, notre sujet d'étude et les exigences de la formation professionnelle convergeaient vers la Bibliothèque Nationale de Nouvelle-zélande (BNNZ).

Une bibliothèque nationale est à l'échelle de la Nation qu'elle sert et dont elle émane. La Nouvelle-zélande est un pays jeune (150 ans tout au plus), démographiquement modeste (moins de quatre millions d'habitants) et

---

<sup>1</sup> Manque le prêt à domicile. Néanmoins, la BNNZ assure indirectement ce service, en prêtant des documents à d'autres établissements du pays.

membre du Commonwealth. Ces traits nationaux se reflètent dans ceux de la BNNZ. Nous aurons l'occasion d'évoquer le premier et le dernier de ces traits, mais insistons ici sur le second, la taille de la BNNZ. La BNNZ remplit les mêmes missions que la BNF (et même davantage), mais ne comprend pas plus de 360 postes. Cette échelle réduite eut pour nous un avantage incomparable : celui de permettre une familiarisation globale avec de nombreux services, fonctions et agents de la BNNZ. Nous avons pu ainsi approcher une vision d'ensemble de cette organisation complexe que demeure une bibliothèque nationale, quelle que soit sa taille. Cette approche fut grandement facilitée par la disponibilité, la générosité et la curiosité de ceux qui, pendant trois mois, furent nos collègues de travail.

Malgré la taille relativement réduite de cette bibliothèque nationale, il fallait encore choisir un lieu plus précis pour enraciner notre vie quotidienne au sein de la BNNZ, nos activités de stage et notre travail d'étude. De l'extérieur, il était difficile de faire ce choix soi-même. Winston Roberts, ancien coordinateur international de l'IFLA et aujourd'hui conseiller à la Direction stratégique de la BNNZ, avait accepté de servir d'intermédiaire entre l'enssib et la BNNZ. Il suggéra la Bibliothèque Alexander Turnbull comme lieu de stage proprement dit, et Margaret Calder, *chief librarian* de la Turnbull, comme directrice de stage. Nous verrons que cette bibliothèque patrimoniale et de recherche conserve un statut à part au sein de la BNNZ, et donc de nombreuses missions. On retrouve ici les caractéristiques avantageuses évoquées à propos de la BNNZ dans son ensemble : taille réduite, intégration de nombreuses missions, proximité et disponibilité des agents comme des responsables. Le tissu dense de cette bibliothèque fut pour nous un milieu privilégié, pour la formation professionnelle comme pour l'étude.

C'est un défi que de devoir rendre cette densité et cette richesse dans un rapport de stage. Précisément, en basse continue, ce rapport cherchera à souligner les enjeux et les difficultés de l'articulation entre les différentes composantes de la BNNZ et entre les différentes missions qu'elle doit collectivement remplir.

Ce défi est compliqué encore par certaines caractéristiques de la BNNZ, qui tiennent à sa propre histoire mais aussi à l'histoire de la Nouvelle-zélande : émergence laborieuse d'une bibliothèque nationale intégrée, réforme de la gestion publique (années 80-90), biculturalisme (Maoris-Européens). Ces

thèmes apparaîtront de manière chronique au fil de notre texte. Nous avons rédigé ce rapport en distinguant formellement ce qui relève du contexte de stage et ce qui relève du contenu du stage. Une telle distinction est nécessairement artificielle : chaque point de vue éclairera et nourrira l'autre point de vue.

Les étapes de ce rapport sont les suivantes :

## I. Contextes du stage

### 1. La Bibliothèque Nationale de Nouvelle-zélande.

Présentation de la BNNZ, de ses missions et de son organisation à travers les sept Directions qui la composent.

### 2. Histoire(s) de la Turnbull

Description et analyse des relations complexes entre la BNNZ et la Turnbull

### 3. Une bibliothèque de recherche et une bibliothèque patrimoniale

Analyse des complémentarités et des tensions entre les deux missions fondamentales de la Turnbull

### 3. Organisation de la Turnbull

Description et analyse de la structure et de la gestion de la Turnbull

## II. Contenus du stage

### 1. Séjours de courte durée

La première partie du stage nous a permis de nous intégrer dans différents services de la Turnbull.

### 2. Séjour de longue durée : la section des archives et des manuscrits.

### 3. Enseignements transversaux

# ***Contextes du stage***

## **1. La Bibliothèque Nationale de Nouvelle-Zélande**

La Bibliothèque Nationale de Nouvelle-Zélande est née en 1965 de l'intégration de trois institutions qui lui préexistaient : la Bibliothèque du Parlement, la Bibliothèque Alexander Turnbull et le Service de Bibliothèque National<sup>2</sup>. Cette intégration avait pour ambition de réunir en un même lieu et une même institution les différentes missions d'une bibliothèque nationale : mission bibliographique, mission patrimoniale, mission de coordination nationale. L'intégration physique de ces missions a dû attendre 1987, la construction du bâtiment actuel, sis à Wellington entre la Bibliothèque du Parlement et les Archives Nationales, à deux pas du Parlement et du *Beehive*, siège de l'exécutif. L'intégration fonctionnelle de ces différentes missions est un enjeu permanent, à la mesure des spécificités des différentes directions qui constituent aujourd'hui la BNNZ.

Ces Directions sont :

- la Turnbull
- la Direction des collections
- la Direction des services aux Ecoles
- la Direction des services aux Maoris
- la Direction des services électroniques
- la Direction de la politique et de la stratégie
- la Direction des affaires générales (*Corporate services*)

Chaque directeur siège au Directoire qui constitue l'exécutif collégial de la BNNZ. Le directeur de la BNNZ est le chef de cet exécutif.

Nous présenterons les missions, les collections, certains projets et l'organisation de la BNNZ en présentant chacune de ces Directions.

---

<sup>2</sup> La Bibliothèque du Parlement a depuis retrouvé son autonomie, en 1985.

### **1.1. La Bibliothèque Alexander Turnbull**

(60 postes)

Il suffira ici de dire que la Turnbull s'est constituée autour de la collection léguée par Alexander Turnbull à la Couronne en 1918, et comprend 300 000 livres, près de 2 000 000 photographies, 75 000 peintures, dessins et estampes, 53 000 cartes, 112 000 microfilms, 42 000 enregistrements (son, vidéo), 7 500 mètres linéaires de manuscrits et d'archives et environ 4 000 mètres de périodiques. Elle a pour vocation d'être une bibliothèque patrimoniale et de recherche.

Les chapitres suivants de cette première partie porteront spécifiquement sur cette composante à part, lieu de notre stage.

### **1.2. La Direction des collections**

(91,5 postes)

Ses missions sont à la fois locales et nationales. Elle est constituée autour des collections dites générales, bénéficiaires d'un des exemplaires du dépôt légal, comme la Turnbull et la Bibliothèque Parlementaire. Ces collections générales comprennent 775 000 livres et 5 840 périodiques vivants. A partir de ces collections, la Direction des collections est chargée d'établir la Bibliographie Nationale, de proposer un service de prêt aux autres bibliothèques du pays et d'organiser sur place un service de référence général. Par ailleurs, le catalogage des collections imprimées des autres Directions (Turnbull, Ecoles) est assuré de manière centralisée par les services bibliographiques de la Direction des collections, ce qui, nous le verrons plus loin, ne présente pas que des avantages. De plus, ces services bibliographiques produisent *Index New Zealand*, index courant et rétrospectif de 300 périodiques néo-zélandais. Enfin, ces services sont responsables, avec la Direction des services électroniques, de la coordination du catalogue collectif national, dont la BNNZ est le premier contributeur. On le constate, la Direction des collections sert à la fois ses propres services (catalogage des ouvrages accessibles via le service de référence), d'autres Directions de la BNNZ (catalogage centralisé), les usagers

du service de référence et le réseau national des bibliothèques (bases bibliographiques, prêt...).

### **1.3. La Direction des services aux écoles**

(99 postes)

Cette Direction est sans conteste la composante la plus originale de la BNNZ. Sa mission est de servir toutes les écoles du pays, en termes de ressources documentaires, de conseils, de formations et même de subventions. Ses usagers privilégiés sont les écoles primaires, qui ne disposent pas de leur propre bibliothèque interne avec du personnel dédié et qualifié.

La Direction met à la disposition de ces écoles les 500 000 volumes de ses collections, sises à Wellington mais aussi à Christchurch, à Palmerston North et bien sur à Auckland. Les écoles empruntent des livres en 10 ou 15 exemplaires, soit en se rendant dans les différents centres, soit par correspondance (seule la réexpédition est à leur charge, le prêt et l'expédition étant gratuits). En complément de ce service de prêt, la ministre chargée de la BNNZ (entre autres responsabilités) vient de décider la gratuité, pour les écoles, de l'accès à la base INNZ, dont nous reparlerons plus tard.

Au-delà de la fourniture de documents, le rôle de la Direction des services aux écoles est d'aider les écoles à déployer leurs propres bibliothèques. Cette assistance se concrétise par des relations directes entre les enseignants et les conseillers de la BNNZ, répartis sur 14 points du territoire, et par des guides pratiques (brochures, vidéos). L'assistance de la BNNZ peut aussi prendre la forme de projets de subvention et d'accompagnement plus ciblés, qui s'étalent sur plusieurs années (*Focus Programme*).

Enfin, la Direction des services aux écoles vient de lancer un site web<sup>3</sup> qui propose une série de parcours multimédia consacrés à des thèmes précis en rapport avec les programmes scolaires nationaux (artistes néo-zélandais du XIX<sup>e</sup> siècle, affiches, histoire de l'enregistrement sonore, musique traditionnelle maorie). D'autres produits de la BNNZ sont aussi disponibles, mais non spécialement adaptés au public des écoles. C'est d'ailleurs le cas du catalogue de la BNNZ qui n'offre pas un niveau de catalogage adapté aux

---

<sup>3</sup> Dont l'adresse est : <http://discover.natlib.govt.nz/>

enfants ni aux enseignants. Non seulement la BNNZ ne joue pas le rôle d'une centrale de catalogage pour les écoles du pays, mais son catalogue n'est guère utilisé par les enseignants : de ce fait, ces derniers demeurent dépendants des bibliothécaires quant au choix des ouvrages à emprunter.

Pour comprendre ce service original de la BNNZ, il faut sans doute l'inscrire dans le contexte de la politique scolaire, qui a rendu les écoles très autonomes dans leur gestion, en partenariat étroit avec les parents. Parallèlement, les vingt dernières années ont vu le développement des écoles d'immersion maories, écoles nouvelles et souvent fragiles.

#### **1.4. La Direction des services aux Maoris**

(4,5 postes)

Conçue au départ comme une cellule d'expertise et de soutien pour les autres sections de la BNNZ, et non comme une section documentaire à part en charge de documents et d'usagers maoris, la Direction des services aux Maoris a dû se réinventer en unité stratégique. Sa mission est désormais double, tournée vers l'intérieur et tournée vers l'extérieur. A l'intérieur, elle est chargée de rédiger une politique générale de développement des services aux Maoris, que chaque unité a la responsabilité de mettre en œuvre. Vers l'extérieur, elle facilite les relations avec les partenaires maoris, les tribus (*iwi*), les sous-tribus (*hapu*), les familles (*whanau*) ou les individus.

Elle a dû adopter cette nouvelle mission après avoir rencontré des difficultés insurmontables à recruter un conservateur maori (*Māori senior librarian*), poste qui exigeait de hautes compétences maories et de hautes compétences bibliothéconomiques. Le recrutement de bibliothécaires possédant des compétences culturelles maories est un enjeu décisif pour la bibliothèque, engagée dans une réforme biculturelle.

## 1.5. La Direction des services électroniques

(31 postes)

Cette Direction est essentiellement une direction technique, au service des collections et des autres services de la BNNZ. Néanmoins, les choix techniques ne sont jamais sans lien étroit avec la politique documentaire au sens large. Ainsi, c'est une équipe technique qui, étrangement, a pris la décision de ne pas faire apparaître à l'OPAC certains champs de catalogage jugés pertinents par les bibliothécaires de la Turnbull. La Direction des services électroniques est responsable des infrastructures techniques de la BNNZ, des bases de données et des collections digitales.

La BNNZ dans son ensemble possède deux catalogues : un catalogue pour les « collections publiées » (imprimés, phonogrammes) et un catalogue pour les « collections non publiées » (manuscrits, images...). Le premier fonctionne sur le système Voyager de la Société *Endeavour Information Systems*. Il sera bientôt complété par l'activation du module de circulation, qui fonctionne pour le personnel de la BNNZ, mais pas pour le public. Le fait que l'accès à la BNNZ n'exige aucune inscription complique la logistique de ce nouveau module. Le second catalogue se nomme Tapuhi. C'est un système très performant et très riche. La Turnbull est attachée à cet outil de pointe tandis que la BNNZ a cherché en vain à le remplacer. Il possède notamment des modules de circulation et de gestion de la conservation/restauration. Il offre un grand raffinement pour les relations hiérarchiques entre les notices, particulièrement utile pour les manuscrits. Dans les années qui viennent, il est prévu d'installer une interface de recherche commune au catalogue de la BNNZ et à Tapuhi, grâce à une traduction de chaque structure dans une structure unique Dublin Core (*mapping*) . Tapuhi risque d'y perdre plus que le catalogue de la BNNZ, du fait de sa riche structure interne.

La Direction des services électroniques est aussi en charge du maintien des diverses collections digitales de la BNNZ et de la Turnbull. Nous en évoquerons certaines dans les sections suivantes. Ce qui est à noter ici est la mise en place imminente du système *ENCompass* (d'*Endeavour*) qui permettra d'interroger l'ensemble des documents électroniques de la BNNZ, qu'ils soient le résultat d'une numérisation ou non. Ce système repose sur le format XML. Néanmoins, *ENCompass* restera extérieur au catalogue de la BNNZ et à Tapuhi. Le lecteur devra naviguer entre ces différents points d'accès. Il eut été possible d'intégrer à Tapuhi

les images numérisées dont les originaux sont possédés et décrits par la Turnbull<sup>4</sup>. La BNNZ n'a pas choisi de développer Tapuhi dans ce sens, privilégiant une autre forme d'intégration partielle des différentes bases.

Enfin, le site de la BNNZ abrite un *Registre des initiatives digitales*, qui présente les différents projets de numérisation du pays, en insistant sur les stratégies de contenu et les solutions techniques adoptées.

## **1.6. La Direction de la politique et de la stratégie**

(6,5 postes)

Depuis 1988, la BNNZ est un Ministère autonome et pas seulement une bibliothèque. Ce statut amplifie sa vocation nationale. La Direction de la politique et de la stratégie incarne ce statut ministériel. Elle est chargée de conseiller le Ministre de la BNNZ ou d'autres responsables de l'administration néo-zélandaise pour tout ce qui concerne la société de l'information et les questions afférentes (comme la propriété intellectuelle, par exemple). Cette Direction est aussi une des passerelles entre la BNNZ et le Ministre.

Elle est aussi chargée de rédiger la politique de l'établissement ou la nouvelle loi sur la BNNZ (*National Library Bill*) qui est actuellement dans le circuit parlementaire, depuis le 14 Mars 2002. Ce processus législatif fut pour nous l'occasion précieuse d'assister à une réflexion collective sur l'avenir de la BNNZ. Nous nous attarderons quelque peu sur ce processus.

Pendant notre séjour, la première version du projet de loi a été exposée à un nombre indéfini de propositions d'amendements, émanant de la société civile. Il s'agit d'une étape régulière de la procédure législative en Nouvelle-zélande : chacun peut soumettre ses propositions d'amendement (*public submissions*). Ces *submissions* ne sont pas publiques, mais nous avons pu y accéder, au sein de la BNNZ. Les propositions concernaient inégalement tous les points du projet de loi, émanaient d'origines très différentes : chercheurs, ancien directeur de la Turnbull, département de bibliothéconomie de l'Université Victoria, association féministe, fédération des bibliothécaires néo-zélandais (Lianza), fédération des bibliothécaires maoris (Te Rōpu Whakahau)...

---

<sup>4</sup> Sur le modèle de la Bibliothèque Mitchell à Sidney qui utilise le même système que Tapuhi pour sa base Picman : <http://www.slsw.gov.au/picman/welcome.cfm>

Certaines de ces *submissions* ont été défendues *in vivo* devant la commission parlementaire (« Education et science »), en charge du projet. La Direction de la politique et de la stratégie, juge et partie, était chargée d'analyser ces propositions, et de conseiller la commission sur ce qui est à retenir ou à corriger dans la perspective d'une seconde mouture. La loi ne sera pas votée avant le début de l'année prochaine.

Les points essentiels de la nouvelle loi sont les suivants:

- Structure de la BNNZ et notamment relation entre la BNNZ et la Turnbull (nous reparlerons de ce point plus loin). Un changement essentiel est la suppression du corps autonome des administrateurs de la BNNZ (*Trustees*), au profit de nouveaux collectifs : la commission consultative sur les bibliothèques et l'information (affichant une vocation nationale, au-delà de la seule BNNZ) et les gardiens de la Turnbull.
- Biculturalisme : inscription de l'objectif d'une BNNZ plus attentive aux besoins des usagers et des documents maoris. La loi ne fait pas allusion à l'objectif plus précis de partenariat avec les communautés maories, ni au Traité de Waitangi (1840) qui est au cœur des relations entre les Maoris et la Couronne.
- Dépôt légal des publications électroniques Cette disposition concernera les supports amovibles (cédéroms) comme les sites web. La loi reste très générale. Elle ne précise pas les conditions techniques de ce dépôt légal électronique, mais insiste sur la nécessaire protection des intérêts des éditeurs et donc sur la question des conditions d'accès à ces documents récoltés.
- Disposition mineure réconciliant l'Official Information Act et l'éthique de l'histoire orale : il s'agit de permettre que les restrictions d'accès éventuelles aux archives orales s'appliquent aussi aux confidences privées et enregistrées des hommes publics.

### **1.7. La Direction des affaires générales**

(48 postes)

Cette Direction technique est responsable des finances, des ressources humaines, des services techniques, y compris les systèmes de sécurité et d'air conditionné, si importants dans une bibliothèque.

## **2. Histoire(s) de la Turnbull Library**

Si la Turnbull tient à conserver un statut et une vie à part au sein de la BNNZ, c'est qu'elle a longtemps vécu seule, bien avant que la BNNZ ne soit créée par la loi de 1965. La Turnbull fut fondée en 1920, grâce au legs d'Alexander Turnbull. Quelques mois avant de mourir, en 1918, le grand collectionneur avait décidé de léguer sa vaste collection de livres (mais aussi de manuscrits, de dessins, de gravures, de photographies...) à la Couronne britannique. Dans son testament, il stipule vigoureusement l'usage qui doit être fait de cette collection. Son intention est de constituer le « noyau de la collection nationale de Nouvelle-zélande », qui fait cruellement défaut à une époque où les Etats australiens se dotent d'institutions culturelles publiques. Il pose, à cet effet, que la collection ne doit jamais être dispersée ni prêtée, ce qui témoigne d'un objectif patrimonial. Il précise que les principes de l'administration de cette nouvelle bibliothèque devront suivre ceux de la Mitchell Library (Sidney) et de la bibliothèque du British Museum<sup>5</sup>.

Le contenu de cette collection originelle n'est pas anodin. Sa qualité et ses orientations pèsent toujours sur le contenu, l'identité et donc les politiques de la Turnbull et de la BNNZ. Sa collection personnelle s'était orientée dès 1893 vers l'acquisition systématique de tout document ayant trait à la jeune colonie de Nouvelle-Zélande : véritable politique d'acquisition digne de la Bibliothèque Nationale dont elle constituera quelques décennies plus tard le noyau. Cette politique impliquait aussi l'acquisition des documents portant sur le peuple indigène de la colonie : les Maoris. Cette décision, qui pour nous va de soi, était un parti-pris heureux, lié à ses relations avec les membres de la *Polynesian Society*, société savante dédiée à l'étude de l'aire Pacifique. Enfin,

---

<sup>5</sup> Voir en annexe.

la décision prise en 1892 par Alexander Turnbull de constituer une collection dédiée au poète Milton se traduit aujourd'hui par une importante collection relative au dix-septième siècle et aux premiers siècles de l'imprimerie.

Ces traits singuliers ont donné dès l'origine à la Turnbull un profil particulier que les « Amis de la Turnbull Library » ont vigoureusement, jalousement défendu. C'est une bibliothèque patrimoniale et une bibliothèque de recherche spécialisée (Nouvelle-Zélande, Pacifique, Maoris, XVIIème siècle, histoire du livre) soutenue par des chercheurs et des amoureux du livre (les « *Friends* »). C'est cette identité forte et ce soutien ardent qui ont rythmé les relations de la Turnbull avec la Bibliothèque Nationale. Cette histoire a été marquée par des crises mémorables, qui ont pris parfois l'ampleur d'un drame national. Dès 1966, à la création de la BNNZ, les « Amis de la Turnbull » ont lutté jusqu'au bout pour éviter l'intégration de la Turnbull dans la nouvelle institution. Une fois cette fusion consommée, ils n'ont eu de cesse que de garantir l'autonomie et le développement séparé de la Turnbull au sein de la BNNZ. Bien que la loi de 1966 ait prévu un bâtiment unique pour tous les services de la BNNZ, il faudra attendre 1987 pour que la Turnbull cohabite avec les autres services de l'institution nationale. Avant cette date, non seulement la Turnbull était-elle séparée des autres services, mais elle était elle-même éclatée sur différents sites. La fusion avec la BNNZ a aussi signifié la réunification de la Turnbull elle-même.

Les tensions entre la Turnbull et la BNNZ se sont parfois cristallisés sur des questions symboliques, comme le titre de *Chief Librarian* : il s'agit de ne pas réduire le directeur de la Turnbull à un directeur de service parmi d'autres, mais de lui garantir un statut à part de *primes inter pares*. Aujourd'hui, la Turnbull est tentée de renforcer sa propre visibilité sur le site internet de la BNNZ (tout en espérant conserver la discrétion qui lui sied). Au-delà des préséances de forme et des stratégies de communication, les réorganisations successives de la BNNZ dans son ensemble et de ses services ont toujours exacerbé ces tensions. Si la BNNZ est une fédération de services (et souvent de collections associées), il s'agit toujours de savoir quelles fonctions sont mises en commun et quelles fonctions sont retenues, et de décider à qui attribuer une fonction qui ne peut-être partagée ou bien avec difficulté.

Quant au premier registre, la production bibliographique est depuis 1981 dans les mains d'un service commun, qui sert toutes les collections, notamment celles de la Turnbull. Cette mise en commun n'annihile pas totalement le contrôle de la Turnbull sur la production bibliographique : elle instaure une

relation de négociation où l'on doit trouver un compromis entre les exigences quantitatives du Ministère<sup>6</sup> et les exigences qualitatives de la bibliothèque de recherche qu'est la Turnbull. Sur ce point, les objectifs de la BNNZ dans son ensemble et les objectifs de cette « bibliothèque dans la bibliothèque » qu'est la Turnbull sont en conflit. Certains membres de la Turnbull jugent souhaitable que la Turnbull retrouve une totale maîtrise sur le catalogage et l'indexation de ses collections imprimées. Notons que ce hiatus entre catalogage d'une part et gestion des collections et du public d'autre part ne tient pas seulement à la relation Turnbull/BNNZ puisqu'on le retrouve à l'œuvre dans le catalogage des livres du Service aux écoles. Ainsi, les livres de la Turnbull, ceux de la collection générale de la BNNZ et ceux du Service aux écoles sont catalogués par le même service<sup>7</sup> et décrits de la même manière. Cette difficulté pourrait être surmontée si l'OPAC Voyager permettait différents niveaux d'accès aux notices ; ce qui n'est pas le cas.

En ce qui concerne le second registre, on peut citer le cas de la galerie d'exposition qui, difficile à diviser et donc à allouer à des services différents, a été confiée à la Turnbull dans les dernières années, après avoir appartenu à la BNNZ depuis sa création en 1987. La politique de la galerie s'est depuis concentrée sur les collections de la Turnbull, selon une perspective plus étroitement patrimoniale et historique, afin d'éviter systématiquement toute rivalité éventuelle avec les expositions des musées ou des galeries privées. De même, la Turnbull ne possède pas sa propre unité de services électroniques, ce qui ne lui permet pas de maîtriser ses propres projets digitaux. Quand les responsabilités d'un projet digital ne sont pas assignées de manière univoque et tranchée, une telle situation peut contrarier le cours d'un projet. Ce fut le cas pour la collection censée célébrer le nouveau millénaire : *Te Waimano*<sup>8</sup>.

C'est précisément ces conflits d'intérêts entre une bibliothèque nationale et une bibliothèque de recherche (et de gestion d'un patrimoine) qui motive les radicaux des deux bords : séparatisme total ou fusion totale. La querelle a connu son climax pendant les saisons 1999 et 2000, à la suite d'un projet de restructuration de la BNNZ. Le nouveau modèle (Mars 1999) était censé intégrer étroitement les trois principales collections de la BNNZ (Turnbull, écoles, collections générales) en créant une interface unique avec le public. La

---

<sup>6</sup> D'ici 2003, la BNNZ doit avoir atteint un taux de catalogage rétrospectif des collections imprimées patrimoniales (celles de la Turnbull) égal à 50 %. Cet objectif est la contrepartie d'une subvention ministérielle exceptionnelle.

<sup>7</sup> Les équipes peuvent cependant varier.

<sup>8</sup> <http://www.tewaimano.govt.nz>

réorganisation de la BNNZ autour de services (services directs au public, services électroniques, services de soutien) et non plus de collections consommait la disparition de la Turnbull. Trois mois après le début de la réforme effective, en Novembre 1999, les « *Friends* » de la Turnbull engageaient une action en justice contre la BNNZ, arguant de l'illégalité de la réforme eu égard aux dispositions testamentaires de Turnbull intégrées à la loi de 1965. La plainte fut retirée après un accord entre les deux parties, en Mars 2000, qui rendait à la Turnbull ses prérogatives fondamentales. Il s'agit bien d'une *crise*, au sens médical du terme.

Aujourd'hui, un consensus semble s'être établi en faveur d'une existence à part de la Turnbull au sein de la BNNZ, ce qui sera validé dans les prochains mois par la nouvelle loi sur la BNNZ, qui formalise le *modus vivendi* aujourd'hui atteint. Cela n'empêche pas certaines tensions de resurgir, certains soupçons de se manifester. Loin d'être le seul volet de la nouvelle loi, la question des relations Turnbull/BNNZ reste celle qui soulève le plus de commentaires, sous la forme de propositions (*submissions*) d'amendement, issues de la société civile. Ainsi, quand la nouvelle loi propose de dissoudre le corps des « *trustees* » de la BNNZ pour fonder, entre autres, le corps des « Gardiens de la Turnbull », les amis de la BNNZ se scandalisent d'une telle mutilation et d'un tel favoritisme. Réciproquement, les sectateurs de la Turnbull traquent la moindre ambiguïté rédactionnelle pour y soupçonner une réduction à venir des prérogatives de la Turnbull. Dans les faits, la loi formalise un équilibre toujours fragile, qui dépend autant des rapports informels d'autorité et d'influence que des arrangements institutionnels. Cette tension est inévitable puisqu'elle tient aux missions mêmes de chacune des institutions. Néanmoins, le fait que chacune des institutions aient ses propres missions permet aussi de clarifier l'allocation des tâches. Ainsi, la mise en commun de certaines fonctions a pu être perçue par certains, au sein de la Turnbull, comme l'occasion de se reconcentrer sur ses missions propres et traditionnelles. Ce point reste l'objet d'une éternelle controverse, que réveille chaque nouvelle mission ou innovation, comme nous l'avons vu plus haut à propos du système choisi pour gérer les collections digitales.

### **3. Une bibliothèque de recherche et une bibliothèque patrimoniale.**

De l'intérieur, la Bibliothèque Alexander Turnbull se décrit d'abord comme une :

- **bibliothèque de recherche**
- **spécialisée**
- **de dernier ressort.**

En 1978, le directeur de la Turnbull de l'époque, Jim Traue, a avancé la définition suivante :

*« La **bibliothèque de recherche** est une institution dont le but premier n'est pas la dissémination de la connaissance mais l'élargissement ou l'extension de la connaissance ; son but premier est d'assister ceux qui se consacrent à repousser les limites de la connaissance – ceux qui créeront la nouvelle génération de livres. »*

Par cette vigoureuse définition, on dessine à la fois les services à offrir et le profil du public à servir. On présume une conception universitaire, voire élitiste, de l'usage des bibliothèques. La Turnbull privilégie l'aide à la recherche, qu'il s'agisse de faciliter leur accès aux collections, d'effectuer des recherches bibliographiques ou préliminaires ou de contribuer aux conditions matérielles de la recherche (soutien éditorial, bourses de recherche, revue érudite *Turnbull Record*).

Au-delà des intentions premières ou des déclarations, la Turnbull a dû, au fil des années, reconnaître l'existence de nouveaux profils de chercheurs et de nouveaux profils de recherche. Les chercheurs, ce sont aussi les éditeurs, les documentaristes ou les généalogistes. La recherche, c'est aussi la recherche motivée par le processus de réparation des violations du Traité de Waitangi (1840) entre les Maoris et la Couronne britannique. Ces recherches font un usage intensif des manuscrits de la fin du dix-neuvième siècle, notamment pour constituer un argumentaire en faveur d'un titre de propriété, à défendre devant le Tribunal de Waitangi. Dans tous les cas, cette recherche ne vise pas à la production de nouveaux livres, mais à la preuve juridique, même quand elle est exercée par des historiens sous contrat, et non directement par les

familles maories lésées ou les fonctionnaires du Trésor. Cette explosion de l'histoire locale et familiale maorie (*whakapapa*) est allée de pair avec le renforcement des besoins en généalogie d'une population non indigène curieuse de ses racines d'immigrés.

La Turnbull n'est pas une bibliothèque universitaire, mais une bibliothèque de recherche **spécialisée**, dont les domaines sont, rappelons-le, la Nouvelle-Zélande, les Maoris, les Îles du Pacifique, le XVII<sup>e</sup> siècle anglais et l'histoire du livre<sup>9</sup>. Ces orientations de recherche s'accordent en grande partie avec les obligations patrimoniales de la Turnbull. En effet, le fait que depuis 1972 la Turnbull soit un des trois bénéficiaires du dépôt légal permet d'alimenter les collections sur la Nouvelle-Zélande et donc sur les Maoris.

Pourtant, ce statut patrimonial ne peut suffire à garantir un niveau d'acquisition expert propre à une bibliothèque de recherche. La seule source du dépôt légal laisse échapper toutes les publications (livres, articles) étrangères qui portent sur les domaines de recherche retenus. Le service des acquisitions tente de compléter le dépôt légal par des acquisitions au cas par cas, mais, en l'absence de tout abonnement à des bases bibliographiques internationales, ces acquisitions complémentaires ne peuvent être que lacunaires. Cela est encore plus vrai pour les articles de revues académiques, qui ne font l'objet d'aucun *système* d'acquisition, tel qu'un service de fourniture de documents électroniques, d'achat à l'article. On voit ici les limites d'une bibliothèque à la fois patrimoniale et de recherche.

Inversement, le domaine des îles du Pacifique, qui échappe en grande partie au dépôt légal, est alimenté grâce à une plus grande coopération avec d'autres bibliothèques anglophones du bassin pacifique. Cette coopération consiste à la fois dans une division du travail (le monde mélanésien revenant à l'Australie, par exemple) et dans une mutualisation des ressources. Ainsi, depuis 1968, le *Pacific Manuscripts Bureau*<sup>10</sup> entreprend le microfilmage des archives et manuscrits détenus par les institutions des petits Etats du Pacifique et menacés par le contexte climatique ou politique. Les originaux et un jeu de microformes sont laissés dans les institutions d'origine. Cet exemple montre l'efficacité de la coopération ciblée. Il montre aussi l'intérêt de la Nouvelle-

---

<sup>9</sup> Rappelons que la Nouvelle-zélande est la patrie de Don McKenzie.

<sup>10</sup> Qui comprend des bibliothèques australiennes, néo-zélandaises et américaines, mais aucune bibliothèque française. L'adresse internet est la suivante :

<http://rspas.anu.edu.au/pambu/index.htm>

Zélande pour l'aire pacifique, pour des raisons à la fois démographiques (immigration des îles), géopolitiques et culturelles (la culture maorie est une culture polynésienne).

Quant au fonds anglais du XVII<sup>ème</sup> siècle, il est au cœur des tensions potentielles entre missions de recherche et missions patrimoniales. En 1994, une fuite du Trésor révéla la tentation de mettre aux enchères les livres rares de la Turnbull qui ne relevaient pas du patrimoine de la Nouvelle-zélande<sup>11</sup>. L'idée fit long feu, tant le scandale fut aigu et public. Elle portait atteinte au legs d'Alexander Turnbull et, selon beaucoup, au patrimoine de la Nouvelle-Zélande. La notion de patrimoine s'avère en ce cas bien vague, qui confond le patrimoine en tant qu'il reflète *ce qu'on est* et le patrimoine en tant que simple trésor (*ce qu'on a*). On peut certes avancer que ce fonds ancien témoigne précisément de l'identité européenne de la Nouvelle-zélande : l'histoire de l'Europe est aussi celle des Néo-zélandais. Mais il a peut-être plus à voir avec une tradition de recherche qu'avec l'intimité du patrimoine néo-zélandais. Ce point ne vise pas à justifier le « désherbage » d'une collection de livres précieux, motivé en l'espèce par un pur souci de comptabilité publique, mais à souligner les tensions potentielles entre missions patrimoniales et missions de recherche, ainsi que l'ambiguïté de la notion de patrimoine. Cette crise connaît aujourd'hui son épilogue : la nouvelle loi spécifie que les collections de la Turnbull appartiennent à la Couronne « à perpétuité ».

Enfin, la Turnbull est une bibliothèque de recherche spécialisée **de dernier ressort**. Cela implique que les collections de la Turnbull ne doivent être utilisées que pour des besoins de recherche qui ne peuvent être satisfaits par d'autres sources. Cette fois, les missions de recherche et les missions patrimoniales sont solidaires : se concentrer sur les chercheurs de pointe, c'est préserver les collections d'une utilisation massive, c'est donc favoriser leur conservation perpétuelle.

Si le succès d'une bibliothèque de recherche ne se mesure pas à ses statistiques de fréquentation mais à la production livresque qu'elle génère (selon la théorie de Jim Traue), et si cette bibliothèque est de surcroît une

---

<sup>11</sup> Cette même année, le Trésor avait commencé d'exiger l'évaluation monétaire des collections de toute la BN. Toutes les collections deviennent de ce fait patrimoniales, en un sens sonnante et trébuchant. Aujourd'hui encore, chaque document doit être associé à un prix, y compris les dons de manuscrits à la Turnbull par exemple. Les collections des écoles sont soumises à un calcul d'amortissement (*depreciation*), en fonction de leur longévité en tant que document. Les collections patrimoniales (Turnbull) sont plutôt réputées s'apprécier avec le temps.

bibliothèque de dernier ressort, le souci premier est d'éconduire les usagers non pertinents. En fait, en théorie du moins, la politique de la Turnbull n'est pas de dissuader certains types de lecteurs, mais certains types de recherche, ou plutôt certains niveaux de recherche. Il s'agit de cibler un « usage créatif » des collections. Pour ce faire, ont été mis en place des sas, des filtres, qui retiennent les lecteurs qui peuvent se passer de la Turnbull. Voyons quels sont ces filtres.

La Turnbull se situe aux premier et second étages de la BNNZ, tandis que le rez-de-chaussée, en première ligne, abrite le service de référence générale de la BNNZ et le service *Turnbull Library Pictures*. Le service de référence de la BNNZ est un service généraliste qui permet de soulager les services de la Turnbull. L'existence de la BNNZ est ici une aubaine pour la Turnbull. En particulier, face à l'explosion des recherches généalogiques dans les dernières décennies, certains outils de recherche ont été transférés de la Turnbull à la BNNZ, afin de constituer un pôle de généalogie (*family history*) qui retient les recherches les plus superficielles ou inchoatives, et réserve à la Turnbull les recherches plus pointues. De même, *Turnbull Library Pictures* (TLP) est un service de la Turnbull qui sert de filtre aux services de la Turnbull qui possèdent les collections iconographiques. TLP est un service de référence (*de visu* et par correspondance ou par téléphone), mais aussi un service en charge des reproductions : il présente en accès libre 200 000 copies d'images originales détenues par la Turnbull et propose toute une gamme de reproductions payantes.

Ce système de filtre est assez efficace, au sens où la fréquentation des services de la Turnbull est assez modeste. Ce filtrage permet aux *reference librarians* de la Turnbull de consacrer beaucoup de temps à la recherche pour le compte des usagers qui ne peuvent se déplacer. Nous décrirons plus loin l'organisation de ce système de référence, sur place et à distance, qui met le chercheur au centre du dispositif de la bibliothèque.

Mais, ce primat de la recherche peut entrer en contradiction avec les devoirs associés à la fonction patrimoniale. Le patrimoine national n'est pas seulement un corpus de documents primaires faisant fonction de sources pour les historiens. Il est le bien culturel de toute une nation. Chacun doit pouvoir en tirer profit, notamment y accéder, d'une manière ou d'une autre. Il s'agit de disséminer la connaissance, pas seulement de l'augmenter (pour reprendre la distinction de Jim Traue). Or, la littérature académique issue de la recherche sur ce patrimoine peut rester confidentielle. Ainsi, le projet EMI (*Early Māori*

*Imprints*) vise à publier une bibliographie exhaustive de tous les ouvrages en Maori publiés avant 1900. Cette bibliographie, menée en interne, améliora peu les services rendus par la BNNZ. C'est pourquoi les expositions et la digitalisation jouent un rôle décisif dans le partage démocratique du patrimoine commun. Pour ne retenir qu'un exemple, *Timeframes* est une base digitale qui présente 21 000 photographies de la Turnbull. Les images sont associées à la description entrée dans le catalogue des collections non publiées de la Turnbull (Tapuhi), mais il n'y a pas de lien direct de la base bibliographique vers la base d'images ni dans l'autre sens. Nous avons vu que la Turnbull aurait souhaité intégrer les images à Tapuhi, mais la BNNZ n'a pas souhaité financer le développement logiciel. Cette dernière a privilégié une autre voie : le projet *Encompass*. Par ailleurs, on ne peut pas vraiment parler de collection digitale, étant donné l'absence de critère de sélection significatif et l'absence de hiérarchie. A l'avenir, la Turnbull espère s'orienter vers des collections digitales plus construites, soit autour des expositions temporaires de la galerie, soit sur le modèle de *Picture Australia*<sup>12</sup> auquel *Timeframes* a contribué. *Picture Australia* est une interface créée par la Bibliothèque Nationale d'Australie qui opère sur l'intersection australienne de différentes bases d'images. L'interface de recherche est unique mais la consultation fait basculer le lecteur sur les sites des institutions d'origine. Ainsi, la numérisation ou la gestion des droits demeure la responsabilité de chaque institution contributrice. Un *Picture Aotearoa* est à l'étude, qui constituerait une initiative d'ampleur nationale, en accord avec les missions d'une bibliothèque nationale.

Il faudrait évoquer aussi *Papers past*<sup>13</sup>, une collection digitale de journaux et périodiques néo-zélandais du XIX<sup>ème</sup> siècle. 400 000 pages issues de 25 publications ont été numérisées en mode image. Cette collection est un outil utile pour toutes sortes de recherche, de la plus locale et la plus informelle à la plus académique ; par ailleurs elle sert à la fois les objectifs de conservation et de communication ; enfin, elle couvre tout le territoire national et complète utilement la collection de journaux maoris du XIX<sup>ème</sup> numérisée par l'Université de Waikato<sup>14</sup> avec l'assistance de la Turnbull. Cet exemple montre qu'un travail rigoureux de sélection peut atténuer les dilemmes entre élitisme et grand public, recherche et patrimoine, conservation et communication, institution centrale et couverture nationale.

---

<sup>12</sup> <http://pictureaustralia.org/>

<sup>13</sup> <http://paperspast.natlib.govt.nz/>

<sup>14</sup> <http://www.nzdl.org/cgi-bin/niupepalibrary?a=p&p=about&c=niupepa&l=mi&nw=utf-8>

Nous l'avons suggéré, la double mission de la Turnbull, patrimoniale et scientifique, permet souvent des synergies, mais introduit parfois une certaine ambiguïté. Ainsi, on peut s'étonner de ne pas trouver à la disposition des lecteurs tous les outils auxiliaires de la recherche (livres de référence auxiliaires, bases bibliographiques...) qui permettent l'exploitation des sources. Il en est de même de l'accès aux revues académiques électroniques ou de l'accès à de grandes bases bibliographiques en ligne, qui sont indispensables à la recherche, mais qui permettraient aussi la fourniture plus ciblée des articles concernés par la politique d'acquisition patrimoniale. Certes, ces outils existent dans les bibliothèques universitaires, mais celles-ci sont de plus en plus fermées, réservées à leurs membres, pour des raisons de gestion. La conséquence est que la Turnbull risque de tomber dans un travers ancien : une recherche et un public essentiellement académiques.

## **4. Organisation de la Turnbull**

### **4.1. La structure**

Comme toute bibliothèque, la Turnbull est composée de collections et de services. Comme ailleurs, on peut fonder l'organisation de l'institution sur le primat des collections ou le primat des services. Les deux modes d'organisation ne se recouvrent pas puisque deux collections peuvent partager le même service (catalogage, conservation, service de référence) et naturellement une même collection est l'objet de différents services. Il faut donc choisir entre le mode d'organisation par les collections (chaque collection devenant une petite bibliothèque à part entière) et le mode d'organisation par les services (la vie d'une collection étant alors disséquée en étapes étanches et gérées par différentes équipes spécialisées fonctionnellement). On peut aussi choisir une solution intermédiaire, panachée, comme c'est le cas pour la BNNZ dans son ensemble, ainsi que nous l'avons esquissé. L'organisation de la

Turnbull est bien une forme d'équilibre entre partage des fonctions et vie propre de chaque collection.

Si l'on observe la liste des unités élémentaires de la Turnbull (Voir les organigrammes en annexe), on trouve des *unités constituées autour de collections* :

- collections publiées
- manuscrits et archives
- cartes
- peintures et dessins
- archives photographiques
- ephemera
- centre d'histoire orale
- musique
- livres rares

et des unités fondées sur l'exercice d'un certain service :

- *Research Center*
- *Turnbull Library Pictures*
- Conservation/Restauration
- Galerie d'exposition
- Bureau national de préservation (conseil aux particuliers ou autres institutions)

En fait, la division principale qui structure la Turnbull est une division entre deux types de collections, les collections publiées et les collections non publiées. Cette division correspond à une division entre deux systèmes d'information, le catalogue général de la BNNZ et Tapuhi. La division sera atténuée dans quelques années quand aura été installée une interface de recherche qui permettra d'interroger simultanément les deux bases de données, mais sans fusionner ces deux catalogues. De ce fait, la division collections publiées/collections non publiées restera centrale et marquée, ce qui se traduit dans le quotidien des sections.

Ainsi, et pour des raisons évidentes, les unités en charge des collections non publiées de la Turnbull sont très autonomes par rapport à la BNNZ. Les occasions de coopération ou de partage des tâches avec la BNNZ sont très rares. On peut citer les contributions des unités iconographiques à des collections digitales initiées par la BNNZ. Mais, d'une manière générale, la gestion bibliothéconomique est entre les mains de la Turnbull. En particulier, la section des manuscrits est la seule unité qui contrôle à la fois l'acquisition, la

description des documents et le service public (*de visu* ou non). Les collections d'images sont gérées et décrites par les mêmes unités, mais le service direct au public est confié à une unité « pan-iconique », *TLP*, évoquée plus haut. A ce niveau, la vie des collections d'images reste relativement intégrée et cohérente, même si chaque unité iconographique a aussi son propre service public, pour les demandes plus pointues, au cœur même des documents, et sur rendez-vous.

La situation est bien différente pour les collections publiées de la Turnbull. Le tableau suivant résume la vie des monographies et l'éclatement des équipes à leur service.

	Unité	Bibliothèque
Sélection	Gestion des collections publiées	Turnbull
Acquisition	Services bibliographiques	BNNZ
Description		
Affichage OPAC (sélection des champs)	Services électroniques	
<i>curatorship</i>	Gestion des collections publiées	Turnbull
Service au public	Centre de recherche	

Ce qui peut relever d'une saine décision de catalogage collectif à l'intérieur d'une même institution se traduit en l'espèce par une certaine mosaïque d'interventions qui, au bout de la chaîne, suscite quelques déceptions chez le personnel et chez les utilisateurs. Cela tient notamment au fait, évoqué plus haut, que cette organisation du catalogage ne permet pas de générer des notices différenciées et adaptées aux besoins divergents de collections aussi différentes que les collections patrimoniales de la Turnbull et les collections destinées aux enseignants. Cette uniformisation du catalogage ne supprime pas pour autant les cloisons entre les collections, qui restent accessibles dans des espaces séparés, des conditions différentes et via des équipes spécifiques.

Globalement, malgré tout, le primat est accordé à l'organisation par les collections, afin de conserver le lien le plus intime et efficace entre ceux qui gèrent les collections et ceux qui les utilisent ou les mettent à la disposition du public. Il en résulte un éparpillement des lieux de consultation ou de renseignement, qui peut dérouter le lecteur. Le souci est alors d'éviter le cloisonnement entre les différentes unités et surtout les différentes collections, d'assurer une certaine fluidité dans le parcours du chercheur. C'est un domaine où la Turnbull reconnaît que bien des progrès sont possibles. Un réaménagement des espaces est difficile à envisager. La mise en commun de certains équipements (lecteurs de microfilms, microfilms eux-mêmes) entre les sections de collections non publiées et le *Research Center* est à l'étude, mais suscite des réticences : rassembler les documents de tous ordres ayant en commun le support micro-film paraît à beaucoup artificiel, dangereux pour l'unité des collections et peu économique en termes de déplacement des lecteurs. Par ailleurs, face à la lourde gestion engendrée par certaines demandes de renseignements par correspondance qui exigent la contribution de nombreuses sections, le *Research Center* a proposé de prendre en charge les recherches sur les imprimés et sur les manuscrits, et de ne recourir au personnel de la section des manuscrits qu'en cas de nécessité. Enfin, on peut espérer qu'améliorer la circulation de l'information entre les sections, notamment en rendant accessibles tous les catalogues dans chaque unité ou en mettant en place la future interface commune entre le catalogue des imprimés et Tapuhi, permettra de décroisonner les sections. Mais on peut craindre en retour que cette transparence des collections ne fera que souligner l'éparpillement et le cloisonnement actuels. Une manière d'assumer et de compenser cette dispersion des collections est de permettre à l'utilisateur de choisir une interrogation ciblée sur une collection ou sur plusieurs. Il est espéré que l'interface *Encompass* permettra une telle souplesse pour les documents digitalisés. Tapuhi permet déjà d'interroger une seule ou l'ensemble des collections non publiées. Grâce à cette fonctionnalité, l'utilisateur peut n'interroger que la collection gérée par la section où il se trouve ; cela peut éviter bien des frustrations.

## 4.2. La gestion

La Nouvelle-zélande est fameuse pour avoir mis en œuvre avec radicalité et célérité une réforme de l'administration. Nous n'avons pas la place de présenter systématiquement cette Nouvelle Gestion Publique<sup>15</sup>. Nous nous contenterons de présenter les grands principes de cette réforme et les procédures concrètes de gestion que la BNNZ et la Turnbull en ont hérité.

Les deux soucis premiers de la Nouvelle Gestion Publique sont d'améliorer l'efficacité et l'efficience des politiques publiques. Améliorer *l'efficacité*, c'est faire en sorte que les administrations atteignent vraiment les objectifs qu'elles se sont fixés ou que le gouvernement leur a fixés. Améliorer *l'efficience*, c'est s'assurer que les crédits publics ont été consommés de la manière la plus rationnelle possible, en ayant le meilleur rapport impact social/coût. Il s'agit donc à la fois de resserrer le contrôle financier des activités mais aussi de mieux identifier les objectifs, de fixer les priorités, de mettre en place un pilotage rigoureux des activités, de clarifier les responsabilités tout en instituant des procédures de rapport et d'évaluation. En Nouvelle-zélande, toute le modèle repose sur la distinction entre les *outputs* et les *outcomes*<sup>16</sup> :

- **Outputs** : ce sont les *produits* annuels d'une institution pour lesquels elle peut exercer un contrôle prévisible, en jouant sur les facteurs de production (*inputs*). Ces produits sont externes, au sens où ces biens et services sont destinés à des acteurs extérieurs à l'institution. Ils sont en général mesurables de manière assez directe.  
(exemple 1 : programmes de réinsertion)  
(exemple 2 : heures d'enseignement des langues vivantes)
- **Outcomes** : ce sont les *impacts* sur la société auxquels contribuent les produits (*outputs*) de cette institution. Là, les responsabilités sont impossibles à assigner étant donné qu'une multitude de facteurs et d'accidents peuvent intervenir. Des indicateurs fiables sont ici plus difficiles à construire.

---

<sup>15</sup> Nous ne pouvons que renvoyer à l'excellente synthèse de Boston et al. *Public Management : the New Zealand model*, Oxford UP, 1996. Notre mémoire d'étude sur la réforme maorie des bibliothèques tente, dans la perspective biculturelle, un résumé de ce *New Public Management* à la mode néo-zélandaise.

<sup>16</sup> Termes que nous refusons de traduire. Le vocabulaire de la gestion publique étant encore instable et souvent en partie arbitraire, nous préférons conserver les versions originales de ces deux termes, ceci afin d'éviter toute confusion et pour rappeler en permanence leur caractère technique.

(exemple 1 : taux de récidive)

(exemple 2 : compétences linguistiques des lycéens)

Dans le quotidien de la Turnbull, ces principes et cette distinction se traduisent par l'enchaînement cyclique des activités de planification, de budgétisation et de contrôle :

- **Planification** : chaque centre de responsabilité (*business unit*) doit produire un *business plan* annuel dans lequel sont formulés ses objectifs (outputs, projets). Ces plans sont structurés en fonction d'une grille des *outputs* qui vaut pour toute la BNNZ. Cette grille détaille et organise tous les outputs que le Ministre achète à son département ministériel (*Purchase Agreement*). Nous trouverons, en annexe, le détail de cette grille (avec les valeurs 2001-2002). Sur le terrain, il va de soi que chaque unité ne contribue pas à tous les outputs de la BNNZ. Ces plans élémentaires sont ensuite composés en parallèle avec la pyramide hiérarchique, pour se fondre dans un plan à l'échelle de toute la Turnbull (puis de toute la BNNZ).
- **Budgétisation** : un des objectifs de la planification est de permettre l'évaluation des ressources nécessaires à l'accomplissement des plans. Le budget de la Turnbull est divisé en deux : un budget opérationnel et un budget d'acquisition.
  - o Le *budget opérationnel* est prélevé sur le budget global de la BNNZ. Il est donc l'objet d'arbitrages serrés entre les différentes directions de la BNNZ. Il s'élève aujourd'hui à environ \$(NZ) 4.6 M (soit environ 2.3 M d'Euros) sur un budget global d'environ \$ 43 M (21 M d'Euros). Il comptabilise les amortissements, sans donner lieu à une réelle opération financière.
  - o Le *budget d'acquisition* est une subvention triennale, émanant directement du Ministère. La Turnbull est sur ce point totalement indépendante de la BNNZ. Jusqu'en 2000, ce budget plafonnait à \$ 500 000 par an (250 000 Euros). Cette même année, avec l'arrivée au pouvoir des travaillistes en 1999 et des ambitions culturelles affirmées, ce budget a triplé. Il s'élève aujourd'hui encore à \$ 1.6 (750 000 Euros). Cette explosion du budget d'acquisition suscite paradoxalement une situation difficile pour la Turnbull : comme le budget

opérationnel n'a pas suivi cette explosion, la Turnbull connaît de sérieuses difficultés à assurer le traitement des acquisitions récentes.

- o Le budget peut être exprimé selon les lignes standards ou selon la grille des outputs : en effet, chaque unité est censée évaluer la consommation des ressources (budget, temps de travail) par chaque type d'output. Dès lors, nous avons pour chaque output des indicateurs d'activité et des évaluations budgétaires : croiser ces données permet de construire de véritables indicateurs de performance (au sens de l'efficacité).
- **Contrôle** : contre-partie de la planification et de la responsabilisation de chaque unité, un suivi étroit et régulier du budget et des plans est effectué chaque mois. Chaque centre de responsabilité (ou unité) rédige un rapport mensuel, structuré selon la grille des outputs, dans lequel il fait le point sur ses activités. Par ailleurs, un système d'information budgétaire permet de suivre régulièrement l'avancement du budget. Il est ainsi possible d'observer le développement comparé de la consommation des ressources et de l'accomplissement des objectifs. Ce double système permet de piloter finement la bibliothèque, d'anticiper les difficultés.

Les procédures et les outils de gestion peuvent aussi cristalliser les divergences entre la BNNZ et la Turnbull. Ainsi, la Turnbull ne produit pas de *Rapport annuel* indépendant, comme ce fut le cas autrefois. De même, la grille des *outputs* est une grille unique pour toute la bibliothèque. Cette uniformité ne sied pas à la Turnbull. Certains indicateurs retenus par la BNNZ ne sont pas pertinents eu égard aux missions de la Turnbull : les chiffres de fréquentation ne disent pas grand chose du succès d'une bibliothèque de recherche ; on préférerait les chiffres des remerciements adressés à la Turnbull et inclus dans les publications académiques. De même, la Turnbull souhaiterait que la publication des outputs précise les performances spécifiques des différentes composantes de la BNNZ, du moins les siennes. Elle considère qu'une grille de synthèse ne met pas en évidence ses propres contributions, qu'elles soient spécifiques (expositions, collections patrimoniales) ou qu'elles soient parallèles aux activités des autres composantes. Nous avons vu que les informations existent qui alimenteraient une telle grille raffinée. Nous pouvons supposer

qu'ils servent à établir des comparaisons entre les composantes, mais ils ne sont pas publiés dans la BNNZ, ni à l'extérieur. D'une manière générale, on peut remarquer que « le Patrimoine » est un des objectifs majeurs (*strategic outcomes*) de la BNNZ, mais ne constitue pas une classe d'outputs à part. Là où nous attendrions une classe d'outputs « Patrimoine », qui synthétiserait les activités de la Turnbull<sup>17</sup>, nous trouvons une classe intitulée : « collecter et préserver l'information ».

Sans aucun doute, la définition des indicateurs d'une bibliothèque est une des tâches les plus difficiles qui soient. C'est néanmoins une tâche précieuse et fondamentale, qui sert différents objectifs (peut-être trop<sup>18</sup>) : contrôle budgétaire, pilotage des activités, comparaisons des services, communication externe, mais aussi exercice salutaire d'introspection (curieusement, comme la prière selon Kant). L'autre difficulté est de mesurer non seulement les produits explicites d'une institution (ou de ses composantes), mais aussi leurs impacts (*outcomes*) sur les usagers et la société en général, ainsi que les relations de causalité entre telle intervention et tel résultat.

Ce système de gestion, et notamment toute la batterie de documents internes qu'il génère, a aussi une autre vertu : il permet de fixer et de disséminer à travers toute l'institution les informations qui émanent d'une de ses unités. D'autres techniques permettent cette circulation de l'information et la coordination qui en découle.

Chaque lundi matin, une réunion est organisée où un représentant de chaque section fait le point sur les activités de la semaine et l'emploi du temps de chacun, y compris des responsables (*communications meeting*). Cette transparence de l'information interne facilite la coordination entre les unités, mais aussi rend moins probables des initiatives arbitraires ou des erreurs persistantes.

De même, chaque semaine, des séances de formation (*training sessions*) de 30 minutes, permettent de construire une culture et une information communes. Ces séances sont souvent animées par des membres du personnel. Elles interviennent à l'échelle de chaque unité et à l'échelle de la Turnbull.

Par ailleurs, pendant notre stage, la directrice de la Turnbull a initié un processus intensif de consultation et de décision afin d'identifier des réformes pratiques, utiles et relativement aisées à mettre en œuvre. Nous en avons été

---

<sup>17</sup> Comme la classe « Ecoles » synthétise les activités de la Direction des services aux écoles.

<sup>18</sup> D'où l'importance de construire une grille d'indicateurs à géométrie variable, modulable, plus ou moins raffinée, plus ou moins profonde, selon les usages.

un témoin, parmi d'autres. Il s'agissait d'organiser une réflexion transversale au-delà des frontières entre les sections (et les collections), de faire émerger rapidement des propositions pragmatiques et d'impliquer tous les membres du personnel. Il faut sans doute comprendre cette initiative vigoureuse comme une réaction innovante aux viscosités que les formalités de la nouvelle gestion publique et d'autres habitudes locales ont pu introduire dans la machine. Les étapes furent les suivantes :

- Définition de thèmes transversaux et désignation d'un responsable par thème. Il ne s'agissait pas de constituer de nouveaux clubs de réflexion internes : il fallait coordonner des contributions, non des contributeurs.
- Invitation par intranet à toutes les contributions, pour chaque thème.
- Organisation de réunions thématiques, ouvertes à tous (pour 10 minutes ou une heure), de libres discussion et suggestion à partir des contributions écrites.
- Réunion de synthèse, en présence de la direction de la Turnbull et des responsables de chaque thème.
- Identification des priorités, pour chaque tranche temporelle (long terme, court terme, Noël 2002)

Cette « procédure expéditive » s'est avérée très efficace. Elle n'est sans doute pas adaptée pour toute sorte de projet, mais elle a montré comment des changements non négligeables ne supposent parfois que la mise en commun des informations disséminées parmi tous les individus. C'est précisément la mission des bibliothèques.

## ***Contenus du stage***

Plusieurs facteurs ont influencé le contenu et la forme du stage proprement dit au sein de la Turnbull. Nous avons vu que cette dernière est à la fois une bibliothèque autonome et en perpétuelles interaction et négociation avec la direction de la BNNZ ou ses différents services. Par ailleurs, la Turnbull est un établissement aux multiples missions : recherche, patrimoine national, participation au dépôt légal... - qui toutes se croisent les unes les autres. En conséquence, il aurait été inadéquat de consacrer les 12 semaines du stage à une seule des unités de la Turnbull : il était important de pouvoir approcher une vision d'ensemble de la bibliothèque, ainsi que de ces relations avec la BNNZ. En revanche, il n'était pas plus pertinent de diluer la période de stage en une dizaine de stations, substituant à l'objectif d'intégration active une série de visites nécessairement superficielles. Il fallait éviter aussi bien l'écueil du tourisme institutionnel que celui de l'enfermement dans une section voire une tâche. Margaret Calder, directrice de la Turnbull, était particulièrement consciente de cet enjeu.

Il a donc été convenu un plan d'action de stage divisé en deux parties :

- 6 premières semaines : séjours successifs dans différentes unités de la Turnbull et dans certains services de la BNNZ.
- 6 dernières semaines : intégration plus durable dans la section des archives et des manuscrits de la Turnbull.

Dans tous les cas, chaque jour ouvrable était divisé en deux, le matin étant consacré à la recherche et l'après-midi au stage proprement dit. Cette séparation a facilité notre intégration dans la bibliothèque, donnant à notre présence une certaine stabilité. Naturellement, sur le fond, nos activités de recherche et nos activités de stage se sont souvent croisées : étudier la « réforme maorie » de la BNNZ impliquait toutes sortes de contacts et d'investigations, à travers la BNNZ et la Turnbull ; symétriquement, les personnes encadrant nos activités de stage ont souvent fait en sorte de nous former au métier de conservateur tout en privilégiant des exemples maoris.

## **1. Séjours de courte durée**

D'une manière générale, ces stages étaient organisés pour durer une semaine. Malgré la durée relativement courte de ces séjours, il était important de trouver un équilibre entre les sessions de présentation et les sessions de travail proprement dit. Nous avons dès les premiers jours manifesté le souci de ne pas réduire le stage à une série de visites guidées, souvent très instructives, mais parfois répétitives et par définition abstraites. Nous étions aussi conscient du fait qu'un tel programme risquait de perturber la vie des services, alors que l'objectif de ces stages était au contraire de comprendre et d'intégrer cette vie quotidienne. Margaret Calder et son adjoint Philip Rainer ont alors approuvé et encouragé ce souci d'intégration active.

Dans les pages qui suivent, nous ne pouvons décrire les missions et le fonctionnement de toutes les sections qui nous accueillirent. Nous ne retiendrons que les points marquants ou originaux de ces sections, ainsi que les activités dans lesquelles nous avons été activement engagé.

### **1.1. Service de référence de la BNNZ**

Nous avons déjà évoqué ce service de la BNNZ qui a notamment pour effet de filtrer le public qui risquerait d'engorger inutilement les unités de la Turnbull. Lui-même est conçu comme un service d'avant-dernier ressort, puisque les questions soumises aux *reference librarians* sont censées n'avoir pu être satisfaites par d'autres bibliothèques du pays. Néanmoins, cet espace de référence est totalement libre, et ne suppose aucune inscription ni aucun paiement.

Ce service de référence générale est divisée en différents espaces, dédiés soit à certaines activités de recherche, soit à certaines collections en libre-accès.

Une partie importante est dédiée aux recherches généalogiques, qui ont leur propre espace, leur propre équipe de bibliothécaires et leurs propres outils (registres, documents électroniques...). Ce « centre d'histoire familiale » est intensivement fréquenté, par les descendants d'immigrants européens, mais aussi par les Maoris et de plus en plus par les personnes originaires des îles du Pacifique.

D'autres bibliothécaires sont disponibles pour assister les lecteurs, qu'ils soient sur place ou non, et traiter les demandes de documents stockés en magasin.

Les collections en libre-accès sont divisées en trois parties :

- une collection de référence générale
- une collection de référence consacrée à la Nouvelle-Zélande et au Pacifique (aussi importante que la première)
- une collection de référence maorie

Cette section de la BNNZ est, pour les lecteurs, le premier (et pour beaucoup le dernier) service qu'ils rencontrent. Ce séjour fut une bonne introduction aux intérêts du public local, en particulier à l'importance conférée à l'histoire et à la mémoire de cette jeune nation. Ce fut une période d'observation nécessaire à notre intégration.

### **1.2.            *Research Center (Turnbull)***

Cette unité de la Turnbull est le bon endroit pour comprendre que le chercheur et les recherches sont au centre de toute l'organisation. Nous avons nous-même participé à ces activités d'assistance aux chercheurs. Au-delà des tâches banales de magasinage, nous avons pu contribuer à la fonction centrale de cette unité, qui est de renseigner et d'assister les lecteurs, présents ou non. En particulier, afin de préparer la réponse à du courrier, nous avons dû nous familiariser avec tous les outils utilisés quotidiennement par les *reference librarians*.

Ces outils sont, pour la plupart, des outils très spécifiques voire uniques. Il s'agit notamment de divers index sur fiches, produits en interne, créés tout au long du siècle dernier, alimentés aujourd'hui encore par le personnel du *Research Center*, et visiblement indispensables pour satisfaire les requêtes qui concernent l'histoire, souvent très locale, de la Nouvelle-zélande. Il peut s'agir d'index thématiques, mais aussi d'index de personnes, de lieux, et même de navires chargés d'immigrés. Ces index renvoient en général aux journaux de tous le pays voire à des coupures de presse collectées depuis les années 20 et collées dans des volumes aujourd'hui encore disponibles. Cependant, ces volumes ne sont plus alimentés. Depuis 1989, le *Research Center* participe à la base électronique *Index New Zealand*, en organisant l'indexation des informations biographiques recueillies dans la presse nationale. Le dépouillement quotidien est confié à des bénévoles, membres d'une association de généalogistes, puis contrôlé par le Research Center et enfin entré sur INNZ par les services bibliographiques de la BNNZ. De même, la Turnbull est responsable de l'indexation rétrospective, malgré les réticences de la BNNZ.

Enfin, tout récemment, il a été envisagé d'indexer les articles publiés à l'étranger mais portant sur la Nouvelle-zélande ou écrits par des Néo-zélandais. Ce projet renvoie aux remarques que nous faisons plus haut, à propos de la prospection internationale qu'impose une politique d'acquisition nationale.

Cette initiative a permis de renforcer la vocation nationale de la Turnbull. Les autres outils évoqués restent confidentiels, puisqu'ils ne sont disponibles que sur place, et qu'ils ne sont guère utilisables directement par les lecteurs, étant donné leur ancienneté et le style parfois artisanal adopté par leurs créateurs.

La gestion des correspondances elle-même montre que le *Research Center* n'est pas qu'une banque de communication des documents mais une équipe et des outils au service de la recherche et des chercheurs. Depuis les premières années de la Turnbull, les lettres et réponses significatives sont collectées, collées dans des volumes et indexées. Ces recueils sont en libre accès, à la disposition des chercheurs et des bibliothécaires. Cette pratique permet de mettre à la disposition de tous les résultats des recherches individuelles. En 1998, un logiciel a été développé pour améliorer la gestion de cette correspondance et l'adapter aux nouvelles techniques, notamment au courrier électronique. Il permet de :

- assurer le suivi de chaque courrier
- organiser la circulation de la requête entre les différentes sections pouvant contribuer à la réponse
- archiver, indexer et interroger les questions et les réponses
- tenir des statistiques individuelles et collectives sur les performances (nombres de lettres, délais de réponse...)

Cependant, de l'aveu du responsable du *Research Center*, le système demeure sous-exploité et la coordination entre les différents acteurs sous-optimale. Cet exemple nous a montré néanmoins comment une bibliothèque de recherche peut servir le lecteur dans une perspective de long terme, au-delà des renseignements ponctuels et trop souvent volatils.

### **1.3. Le service des collections publiées (Turnbull)**

Cette unité est en charge des collections publiées (monographies et publications en série, phonogrammes...) que le *Research Center* communique à ses lecteurs. Elle est responsable de la sélection et de l'entretien (recours au

service de microfilmage ou de conservation/restauration) de ces collections. Pendant notre stage, nous avons pu participer à ces deux missions.

S'agissant de la sélection des documents à acquérir au-delà du dépôt légal, nous avons mis en place un système simple afin de faciliter l'acquisition de documents francophones consacrés aux domaines qui relèvent du champ d'acquisition de la Turnbull. Nous avons établi une sélection de partenaires commerciaux, pointé les pages web qui permettent l'interrogation de leurs collections et listé quelques mots-clés en Français. Parallèlement, nous avons identifié certains titres pertinents et absents du catalogue de la BNNZ. Notre souci premier était cependant de permettre à un acquéreur non francophone de couvrir le domaine non négligeable des documents francophones.

S'agissant de l'entretien des collections, nous avons été chargé d'établir l'inventaire d'une série d'articles consacrés à Katherine Mansfield et destinés au microfilmage.

Nous avons aussi contribué au projet *Early Maori Imprints*, en corrigeant quelques notices de la future bibliographie (Automne austral 2003). Notre rôle se poursuivra au-delà du stage, puisque, de retour en France, notre mission sera de localiser des publications en Maori, éditées et imprimées à Lyon au cours du XIXème siècle, dans le sillage de l'évêque (lyonnais) de Nouvelle-Zélande, Monseigneur Pompallier, et des frères Maristes.

#### **1.4. Service bibliographique (BNNZ)**

Ce service de catalogage et d'indexation est commun à la Turnbull et à différents services de la BNNZ. Il est lui-même une composante de la Direction des collections, qui gère aussi le service de référence de la BNNZ.

Ses missions principales sont de constituer la Bibliographie Nationale, d'organiser et alimenter le Catalogue Collectif National ou Index New Zealand (INNZ). Ces produits et les services associés sont payants. Ce service est aussi responsable du catalogue de la BNNZ et d'organiser le catalogage avant publication (CIP), tous deux gratuits.

On le voit, ce service est en relation, parfois commerciale, avec différents partenaires, qu'ils soient externes (autres bibliothèques, ministères, entreprises...) ou internes (Turnbull, School Services...). Comme nous l'avons déjà remarqué, ces diverses obligations peuvent susciter certains conflits,

même si des équipes différentes sont en charge des différentes collections. Ainsi, les catalogueurs de la collection du service aux écoles ne sont pas les catalogueurs des collections patrimoniales et leurs standards sont différents. Cependant, un ouvrage issu du dépôt légal peut être destiné aux collections de la Turnbull et à celles des écoles, mais il ne sera catalogué qu'une fois, et selon les mêmes standards, et apparaître à l'OPAC avec la même description, ce qui ne satisfait personne.

Au sein de ce service, nous avons participé au catalogage de certains documents maoris (écrits en Anglais ou en Maori) et à l'indexation d'articles en Français, destinée à la base INNZ.

### **1.5. Centre d'histoire orale (Turnbull)**

Cette unité de la Turnbull relève du département des collections non publiées. Mais sa vocation ne peut-être de seulement collecter des phonogrammes (et bientôt des vidéogrammes) non musicaux, puisqu'il n'existe pas de production commerciale analogue à la production des livres, ni vraiment de production privée analogue à la production des archives et des manuscrits. En ce domaine, le bibliothécaire doit se faire producteur ou mentor, au-delà du rôle de collecteur. En d'autres termes, le Centre d'histoire orale peut procéder lui-même à des campagnes d'enregistrement, mais, plus souvent, son rôle est d'assister des individus ou des groupes extérieurs à la bibliothèque. Cette assistance est matérielle et intellectuelle. Il s'agit de louer du matériel de haute qualité mais surtout d'organiser des ateliers de formation aux techniques et à l'éthique de l'histoire orale. Si le Centre se confine souvent au rôle de soutien et de conseil, c'est pour des raisons de moyens mais aussi pour des raisons qui tiennent à la nature de ces documents : le recueil d'une histoire de vie suppose souvent une certaine intimité entre les interlocuteurs.

Ce fonctionnement rend difficile la construction d'une réelle politique d'acquisition, le Centre étant tributaire des initiatives et des dons des particuliers. Ce biais peut être compensé grâce à un travail de prospection qui doit se contenter d'inciter certaines communautés à entreprendre des campagnes d'enregistrement. Un fonds de soutien existe qui contribue au financement de certains projets. Ces subventions permettent de recueillir les expériences de communautés traditionnellement sous-représentées dans les documents traditionnels publiés ou non. C'est précisément l'une des missions

de l'histoire orale que de compléter et corriger les lacunes systématiques des collections, en s'intéressant à certains groupes comme les femmes, les homosexuels, les immigrés, les chômeurs ou les Maoris.

Chaque interview est cataloguée et versée sur *Tapuhi*. Une transcription partielle des enregistrements permet de compléter les informations contenues dans la notice. Notre travail a consisté à indexer certains enregistrements maoris (en Anglais) à partir de ces livrets de transcription.

## **2. Séjour de longue durée : la section des archives et des manuscrits**

Après cette série de stages de courte durée dans des unités clés de la Turnbull ou de son environnement BNNZ, nous avons à choisir une de ces unités comme lieu d'un stage de plus longue durée. Durant ces premières semaines, nous avons eu l'opportunité de comparer ces différentes unités, tant du point de vue de la disponibilité du personnel que du point de vue de la valeur ajoutée pédagogique à retirer. Afin de décider en connaissance de cause, nous avons demandé aux trois unités les plus importantes de la Turnbull (*Research Center*, Collections publiées, Manuscrits) de préciser quelles tâches nous seraient affectées lors de cet éventuel stage de longue durée. Notre choix s'est porté sur la section des manuscrits et des archives.

Plusieurs facteurs militaient en faveur de cette unité :

- Cette unité est la seule à maîtriser toute la chaîne du document, de la sélection jusqu'au service direct au public. Cette concentration des fonctions et la polyvalence de chaque agent permettaient de mieux appréhender la totalité des activités associées à une collection.
- N'étant pas chartiste ni historien, le domaine des manuscrits et des archives est totalement absent de nos compétences, mais pas des collections des bibliothèques de France. Une introduction pratique à ces questions nous semblait loin d'être étrangère aux réquisits du métier de conservateur des bibliothèques.
- La comparaison entre le traitement des documents publiés et les documents non publiés (notamment leur description, leur

signalement et leur catalogue respectifs) nous paraissait très instructive. Cette comparaison intéressait de près un des chapitres de notre mémoire d'étude, consacré à la description des documents maoris.

- Pour des raisons historiques évidentes, la section comprend une collection en Français significative, qui méritait une description plus détaillée. Ce travail nous a été confié.
- Le directeur de la section, David Colquhoun, fut, dès la première semaine, d'une disponibilité exceptionnelle, qui nous a permis de profiter de son expérience d'archiviste et de sa connaissance des fonds.

Durant les cinq semaines de ce stage, notre tâche principale a consisté à améliorer la description des documents en Français. Il s'agissait d'abord de faire profiter la bibliothèque de ma maîtrise du Français, essentielle à la compréhension et donc à la description de manuscrits datant souvent du XIX<sup>ème</sup> siècle. Ces documents témoignent des ambitions françaises dans cette partie du monde, à une époque où la Nouvelle-Zélande n'était pas encore colonie britannique, mais territoire souverain des tribus maories. La plupart des documents concernent soit les missions catholiques de Pompallier, soit les tentatives françaises, soutenues ou non par le pouvoir, d'établir une colonie dans l'île du Sud voire d'y établir la souveraineté française. Il s'agit donc de documents de première importance, témoins de la naissance d'une nation, mais aussi des premiers contacts avec les populations natives ou de la version « Pacifique » de l'« entente cordiale » entre la France et la Grande-Bretagne. Au-delà de l'intérêt historique, cette mission nous a offert l'opportunité d'une riche expérience professionnelle :

- sélectionner les informations pertinentes pour les chercheurs, en privilégiant un point de vue néo-zélandais et/ou maori. Toute description est relative à son contexte institutionnel. Nous devons notamment veiller à mettre en valeur les points d'accès pertinents pour les chercheurs maoris. Tapuhi, en effet, possède un champ « *iwi/hapu* » (tribus) qu'il faut systématiquement renseigner.
- Respecter la structure interne des notices adoptée par cette section et prendre en considération la structure globale de Tapuhi et ses fonctions de navigation entre les notices (hiérarchie *collection-series-items-piece*, mais aussi notices pour les personnes, les

tribus...)). Nous avons aussi la responsabilité de corriger certaines notices rédigées et construites de manière obsolète ou incorrecte.

- Entrer les corrections et ajouts dans le catalogue informatisé des collections non publiées, Tapuhi. Cette étape nous a familiarisé avec un système d'information performant qui permet une recherche assez fine et souple sur toutes les collections publiées (dont celles d'histoire orale), ou seulement sur l'une d'elles.

Toutes ces opérations constituaient autant d'occasions de saisir l'enjeu et les alternatives de toute description bibliographique, mais aussi d'exercer son jugement sur des cas précis et de produire des résultats réellement utiles à l'institution d'accueil. Sous ces deux aspects, le directeur de la section fut d'une disponibilité exceptionnelle, comme pédagogue et comme correcteur.

### **3. Enseignements transversaux**

Au-delà des périodes et des activités de stage proprement dit, nous avons pu bénéficier d'enseignements moins ponctuels ou moins spécialisés, éclairant le fonctionnement de la BNNZ dans son ensemble, voire l'horizon global des bibliothèques de Nouvelle-zélande. Ces enseignements transversaux ont été reçus lors de séances ponctuelles ou de rencontres particulières, ou de manière plus diffuse et plus continue.

Ainsi, la gestion des décisions et des informations internes reposant sur de nombreuses réunions, nous avons eu la possibilité d'assister à beaucoup d'entre elles, réunions courantes et régulières (*communications meetings*) ou réunions plus ponctuelles (*Planning for the Future*). Ces rendez-vous furent l'occasion de rassembler des informations d'origines diverses mais aussi d'observer les interactions entre les différents acteurs, sans jamais avoir l'impression d'être un intrus.

De même, des rendez-vous réguliers avec Philip Rainer, adjoint de Madame Calder, responsable des collections publiées de la Turnbull et de la gestion financière, furent conçus comme autant de séances de formation sur les processus et les outils de gestion au sens large (budget, évaluation des performances à travers la grille des outputs). Le calendrier nous fut favorable,

le mois de Novembre étant consacré à la rédaction d'une première version du *Business Plan 2003-2004* de la Turnbull.

Autre heureux hasard du calendrier, nous avons pu suivre en direct le circuit parlementaire du projet de loi sur la BNNZ, avoir accès aux propositions d'amendements issus de la société civile, percevoir les échos du passage du texte devant une commission parlementaire et, occasion précieuse, en discuter avec la *Senior policy analyst* de la BNNZ, rédactrice du texte.

Par ailleurs, notre sujet d'étude sur la réforme maorie de la BNNZ nous incitait à élargir l'enquête, à comprendre l'impact réel et potentiel de cette réforme sur toutes les dimensions de la bibliothèque, mais aussi à nous pencher sur les initiatives analogues à travers le pays. Précisément, Margaret Calder et John Mohi, directeur des Services aux Maoris, ont jugé important que nous puissions nous informer par nous-même de certains projets ou de certaines réalisations d'établissements de la région d'Auckland, où la population maorie est plus présente. Ils ont donc financé conjointement un voyage d'étude de quatre jours dans le Nord du pays, qui devait nous permettre de rencontrer plusieurs acteurs maoris des bibliothèques et plusieurs établissements (BU d'Auckland, BM d'Auckland, Bibliothèque du Musée d'Auckland, BM de Manukau, Bibliothèque et Centre d'archives tribaux des Ngati Whätua). Ce voyage fut en partie contrarié par un décès qui a contraint certains bibliothécaires maoris à se rendre aux obsèques de leur ami et collègue. Ces quatre jours furent néanmoins très instructifs, pour notre étude comme pour notre formation professionnelle. De même, dans le cadre de la réforme maorie de la BNNZ, nous avons pu nous joindre à un séminaire de formation et de réflexion destiné aux équipes des services de conservation et de numérisation. Il s'agissait de réfléchir à l'impact de la réforme sur ces métiers des bibliothèques, dans un cadre extérieur à la BNNZ et approprié, en l'occurrence un *marae*, maison commune maorie. Ces deux demi-journées et cette nuit constituèrent pour nous une double initiation, à l'intimité du monde maori et à l'intimité d'un service de la BNNZ.

Enfin, dernier cadeau du calendrier, le congrès annuel de Lianza (Library and Information Association New Zealand Aotearoa) eut lieu pendant la dernière semaine du stage. Nous avons pu assister à plusieurs des ateliers et des conférences plénières, approfondissant ainsi notre connaissance du monde des bibliothèques néo-zélandais et approchant aussi certains de ses acteurs

singuliers (comme les responsables du SIGB libre Koha<sup>19</sup>, produit à vocation mondiale mais d'origine néo-zélandaise).

---

<sup>19</sup> « koha » est un mot maori qui signifie « don ».

## **Conclusion**

Comme nous l'espérions en introduction, la taille et la densité de la Bibliothèque Nationale de Nouvelle-Zélande et de la Bibliothèque Alexander Turnbull nous ont permis d'observer la vie d'une bibliothèque nationale de manière à la fois microscopique et macroscopique. En particulier, nous avons voulu porter un double regard sur ces établissements, va-et-vient entre les directives de politique générale et le quotidien des services.

A l'échelle microscopique, nous avons pu mesurer la diversité des missions et des métiers qui peuplent les bibliothèques. La question des métiers est d'autant plus importante dans un contexte anglo-saxon où la spécialisation professionnelle des bibliothécaires est beaucoup plus importante : une catalogueuse n'est pas une *reference librarian*. Cette spécialisation est sans doute favorable à la qualité des prestations, mais rend parfois plus étanche encore la segmentation de la bibliothèque en îlots de missions, de compétences, de valeurs voire d'intérêts. Or la coordination entre les différents services d'une bibliothèque est le grand enjeu que révèle la perspective macroscopique.

Nous y avons insisté tant l'occasion est rare, notre stage nous a permis d'approcher une vision synoptique de la BNNZ et de la Turnbull. Divers moyens ont facilité cette expérience synthétique :

- notre mobilité pendant la première partie du stage
- notre séjour dans la section de la Turnbull qui contrôle le plus grand nombre de maillons de sa chaîne documentaire
- la transparence de l'information interne à la BNNZ : de nombreux documents sont disponibles sur l'intranet, qu'il s'agisse de documents stratégiques ou de compte-rendus de réunions. D'autres, plus confidentiels, nous ont été communiqué.
- la disponibilité et la confiance manifestées par le personnel de l'établissement, y compris les responsables de section et la direction.
- notre participation à différentes réunions, réunions de service ou réunions plus globales, réunions courantes ou plus exceptionnelles.

En particulier, le processus *Planning for the Future* fut très instructif.

- la lecture et l'analyse des outils de gestion à vocation synoptique : rapports mensuels, trimestriels, annuel ; grille des outputs ; budgets.
- pour les besoins de notre sujet d'étude, le suivi d'une réforme importante et transversale, censée concerner tous les services et tous les métiers de la BNNZ et de la Turnbull : la réforme maorie.

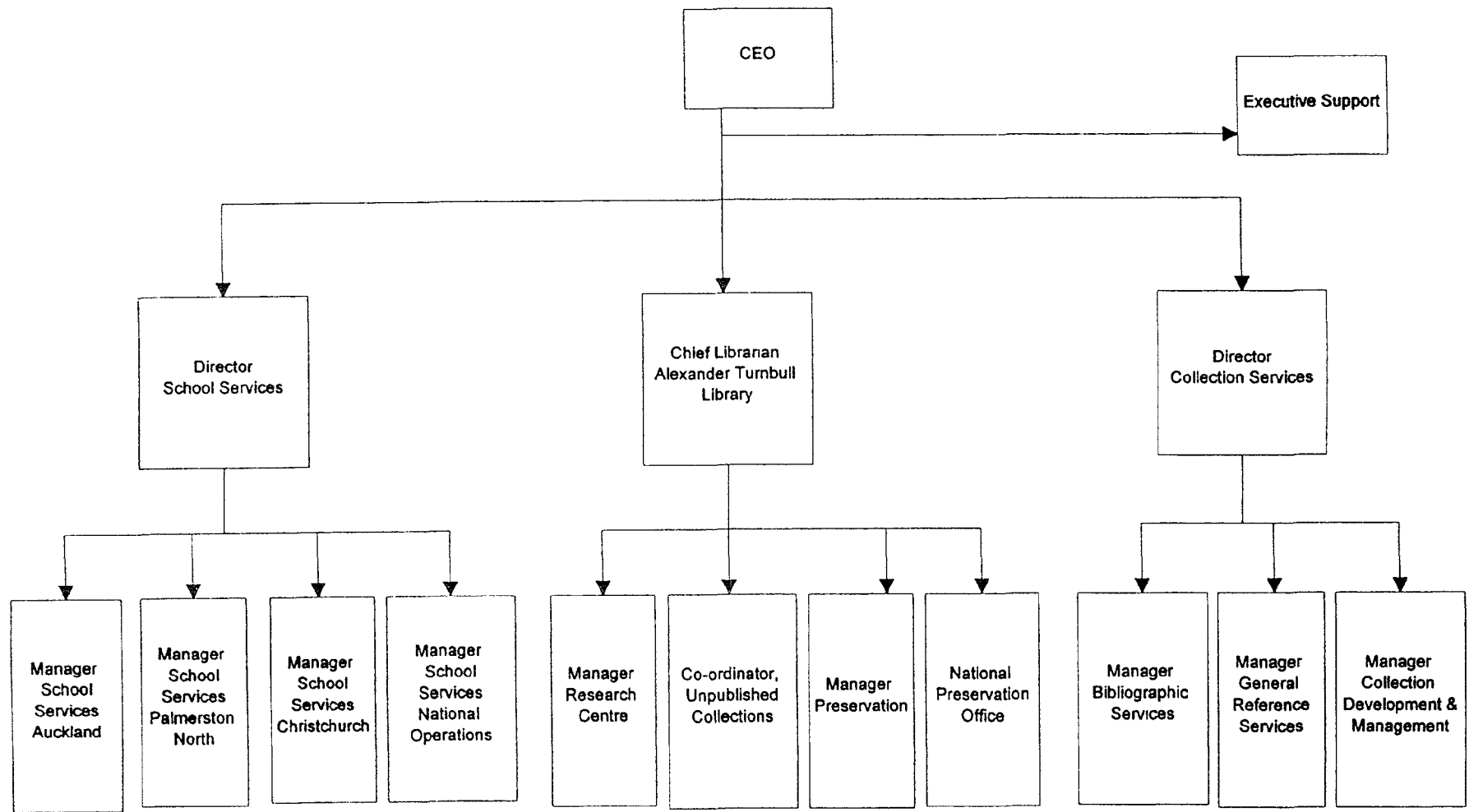
Grâce à cette expérience synthétique, nous avons pu saisir à quel point les tensions entre la diversité et la spécialisation des missions d'une part et l'intégration fonctionnelle de cette diversité en une organisation cohérente et économique d'autre part, constituent un enjeu essentiel des bibliothèques. Les différentes missions et les différents services d'une bibliothèque peuvent se compléter : ainsi, le contact avec le public est une source d'information diffuse mais considérable, difficile à drainer et à fixer, mais que les services de catalogage, par exemple, ne doivent pas sous-estimer. Inversement, les différentes missions et les différents services peuvent entretenir des relations de rivalité, budgétaire mais aussi stratégique et même culturelle.

## ***Table des annexes***

<b>ORGANIGRAMMES .....</b>	<b>II</b>
<b>STRATÉGIE DE LA BNNZ DE NOUVELLE-ZÉLANDE .....</b>	<b>VIII</b>
<b>TABLEAUX CHIFFRÉS .....</b>	<b>XI</b>
Les collections	XII
Les budgets	XIII
Les budgets par classe d'output (produit)	XIV
<b>DERNIÈRES VOLONTÉS D'ALEXANDER TURNBULL .....</b>	<b>XV</b>
<b>LISTE DES POSTES DE LA BIBLIOTHÈQUE ALEXANDER TURNBULL</b>	<b>XVI</b>
<b>GRILLE DES OUTPUTS (PRODUITS) DE LA BNNZ .....</b>	<b>XVIII</b>

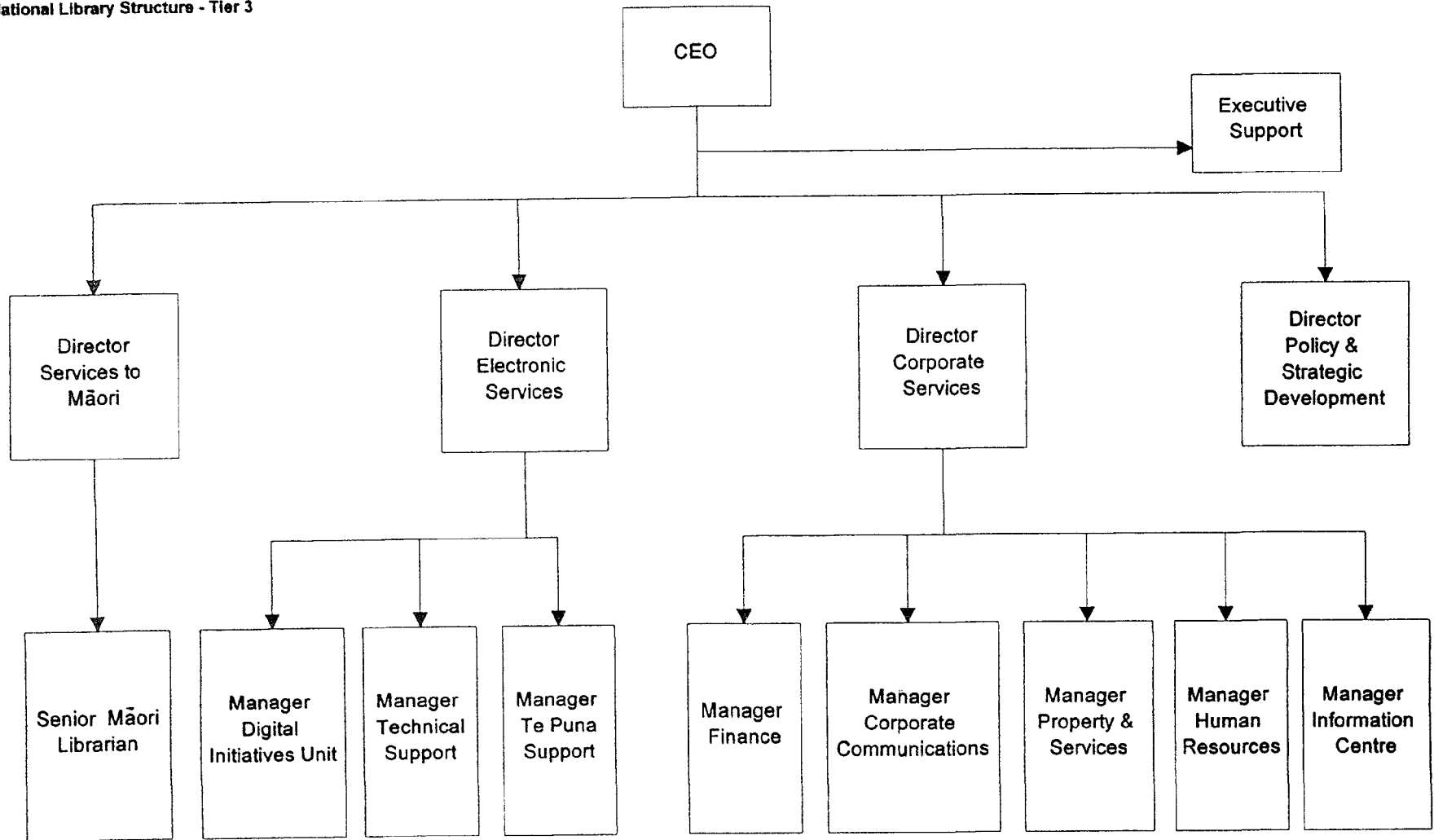
# ***Organigrammes***

National Library Structure - Tier 3

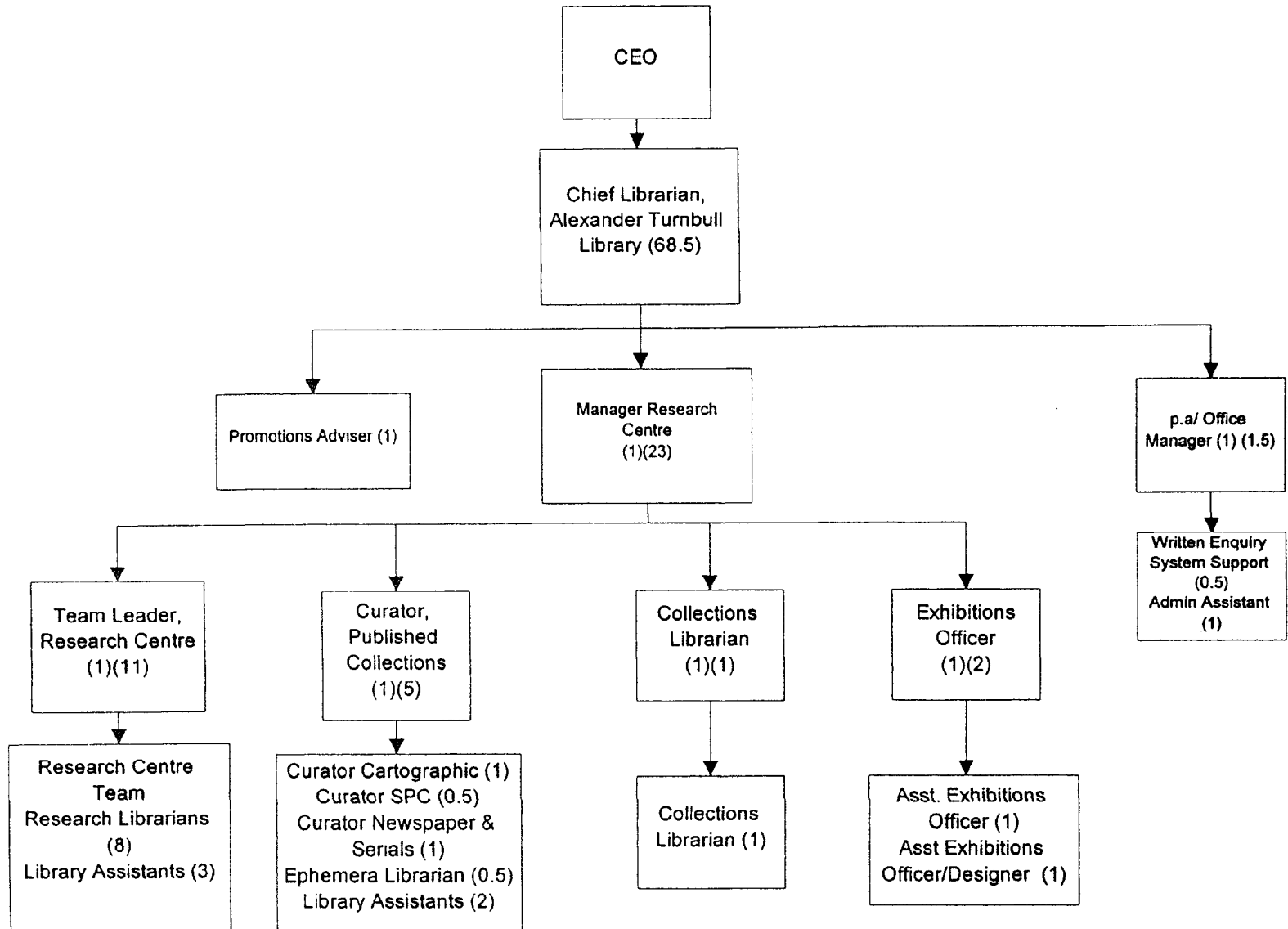


Tier 3 (ii)

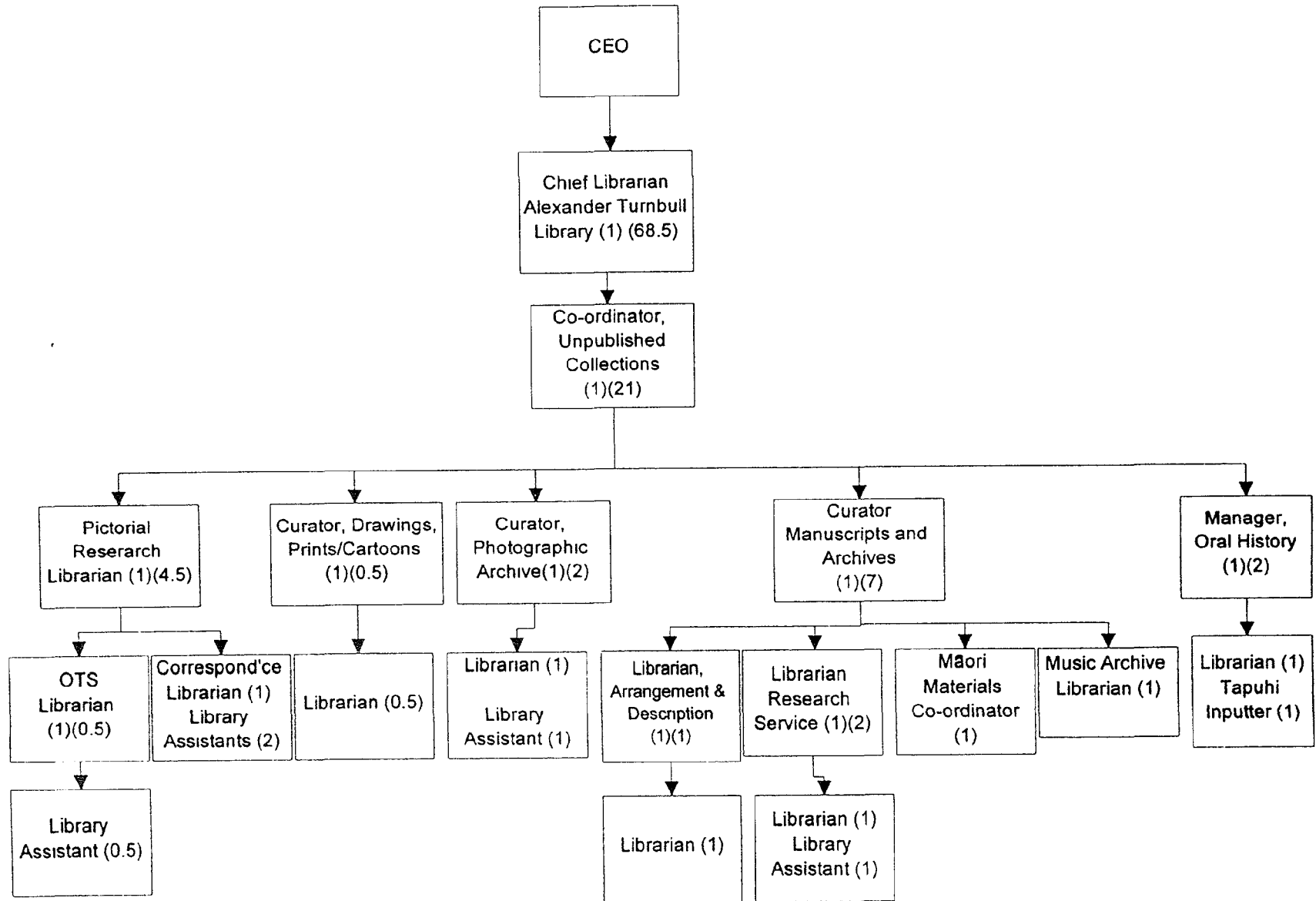
National Library Structure - Tier 3



## National Library Structure - Alexander Turnbull Library

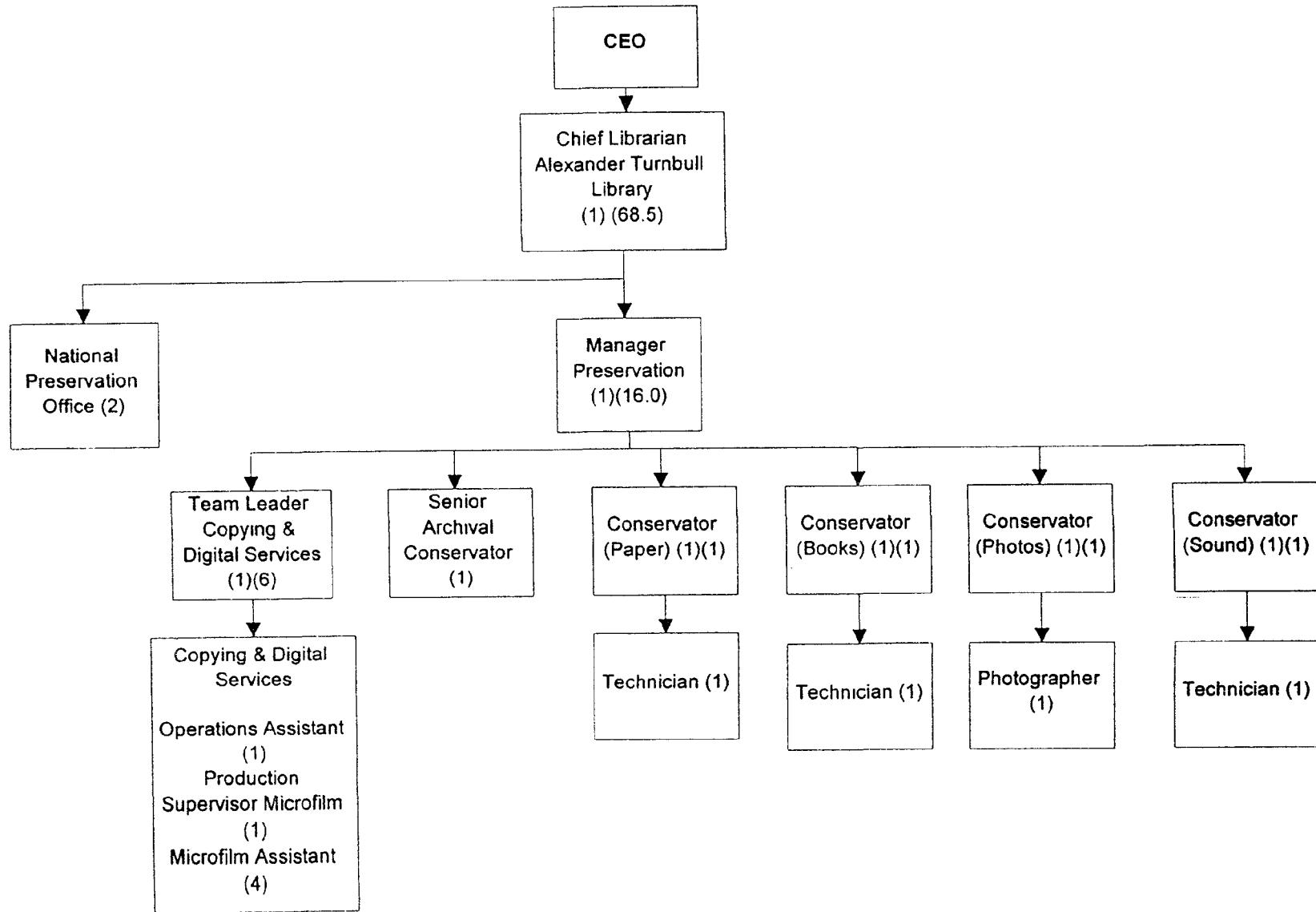


## National Library Structure - Alexander Turnbull Library



ATL1(v)

National Library Structure - Alexander Turnbull Library



# ***Stratégie de la BNNZ de Nouvelle-Zélande***

# Purpose

**Informing New Zealand: forging links between information and people**

# Mission

**National access to library and information resources**

# Core Values

## **Excellence**

*We strive for excellence and innovation*

## **People**

*We value and respect all people we work with*

## **Clients**

*We focus all our activities on clients*

## **Treaty of Waitangi**

*We hold the partnership responsibilities of the Treaty of Waitangi as fundamental to all our activities*

## **Information**

*We value the power of information*

# The Strategic Planning Framework

## Major outcomes for the National Library

New Zealanders participate and prosper in a society that is shaped by access to knowledge and information

New Zealanders participate and prosper in a society that is shaped by a dynamic cultural heritage

## Five specific National Library outcomes

### Advice

The National Library is a key adviser to government on the role of information in New Zealand's cultural and economic life

### Access

The National Library provides opportunities for New Zealanders to access a range of information resources that enrich the cultural and economic life of New Zealand

### Heritage

New Zealand's documentary heritage is the primary focus for the National Library's collection, preservation and access activities

### Schools

All New Zealand schools have access to tools to use and manage information effectively in support of teaching the New Zealand curriculum

### Partnership

The National Library acknowledges Māori as tangata whenua and has a strategy for developing an effective partnership with Māori

## The outcomes will be achieved through these intermediate outcomes

### Access & Collections

- Preserve, protect, develop and make accessible the National Library's collections in a manner that is consistent with their status as taonga for all the people of New Zealand
- Develop and provide access and research services using the collections of the Alexander Turnbull Library
- Continually review the National Library collections policy to ensure it meets current and emergent user needs

- Develop and implement a programme to integrate digital materials into the collections of the National Library
- Develop and implement a programme for digitisation of the National Library's heritage collections

### Partnerships & Standards

- In partnership with the New Zealand and international library community, develop and promote standards for the management of New Zealand library collections
- In partnership with other New Zealand and international heritage institutions, develop and promote preservation standards for New Zealand's heritage collections
- In partnership with education providers, develop and promote guidelines for library and information services in schools

- In partnership with education providers, develop and implement responses to areas of identified need in school library services
- Work collaboratively with other institutions having similar purposes
- Implement *Te Kaupapa Mahi Tahū*

### Resources

- Develop and sustain all requisite human, technological and financial capabilities required to achieve National Library outcomes

## The Government buys these outputs each year which contribute to achieving the outcomes

### Collecting and preserving information

- Building and managing collections
- Preservation and restoration of Alexander Turnbull Library collection items

### Access to information

- Maintaining and building databases and access tools
- Providing access to the collections
- Advice and support for New Zealand libraries and information organisations

### Library and Information Services to Schools

- Curriculum and library information support to schools

### Policy Advice

- Policy advice to government

Business plans document the operational activities that will enable us to achieve the outcomes

## ***Tableaux chiffrés***

## Les collections

Institutions ou collections	Nombre de documents
Bibliothèque Nationale	
• Turnbull Library	
* livres	300 000
* photographies	1 900 000
* estampes, peintures, dessins...	75 000
* cartes	53 000
* microfilms	112 000
* enregistrements audio/vidéo	42 000
* manuscrits et archives	7 500 mètres
* périodiques	4 000 mètres
• School Services	
* documents physiques	545 000
• Collections générales	
* livres	775 000
* périodiques vivants	5 840
* microformes	2 000 000
• Collections digitales	
* Timeframes	23 000 images
* Papers Past	400 000 pages 25 périodiques
* Discover Te Kohinga Taonga (Multimedia)	2 000 documents
* Te Waimano (Multimedia)	1 000 documents

## Les budgets

Postes budgétaires	Sommes	
	En \$ (NZ)	En Euros
Budget opérationnel de la BNNZ	43 M	21 M
Budget opérationnel de la Turnbull (y compris les services de conservation)	4,5 M	2,2 M
Budget opérationnel de la Turnbull (sans les services de conservation)	3,1 M	1,5 M
Budget d'acquisition de la Turnbull (non compris dans le budget opérationnel)	1,6 M	0,8 M

### Les budgets par classe d'output (produit)

Classe d'outputs	Sommes	
	En \$ (NZ)	En Euros
Collecter et préserver l'information	12,6 M	6,3 M
Accès à l'information	18,3 M	9,1 M
Services aux écoles	12,3 M	6,1 M
Conseil	0,3 M	0,15 M

Ces calculs supposent de pouvoir affecter clairement telle tâche à telle classe.

## ***Dernières volontés d'Alexander Turnbull***

### **Provisions of second codicil to will of Alexander Horsburgh Turnbull**

*I bequeath to His Majesty the King all my Library comprising my printed books pamphlets engravings charts manuscripts sketches maps photographs plans and pictures as and to constitute a Reference Library in the City of Wellington for the use and reference of persons and students interested in the subjects specialised in the said Library.*

*I desire (but without imposing any trust)*

*(a) That the contents of the Library shall not be permitted to be lent out it being my desire that the contents of the Library comprised in this bequest shall be kept together as the nucleus of a New Zealand National Collection the permanent site thereof to be in the City of Wellington.*

*(b) The duplicate copies and in cases where there are more than two copies shall not be sold exchanged or given away.*

*(c) That the conditions of use shall be at the discretion of the Government of New Zealand from time to time and that the rules of the British Museum Library and the Mitchell Library in Sydney for the time being and from time to time in force be used as a guide as to conditions of use of the Library.*

(1918)

## ***Liste des postes de la Bibliothèque Alexander Turnbull***

Promotions Advisor (1)  
PA/Office Manager (1)  
Admin Assistant (1)  
Written Enquiry System Support (0.5)

Field Librarian (1)  
Collections Librarian (1)

Manager Research Centre (1)  
Team Leader Research Centre (1)  
Research Librarians (8)  
Library Assistants Research (3)

Curator Published Collections (1)  
Curator Cartographic (1)  
Curator SPC (0.5)  
Curator Newspaper & Serials (1)  
Ephemera Librarian (0.5)  
Library Assistants Published (2.0)  
Audio Visual Librarian[1])

Exhibitions Officer (1)

Exhibitions Designer (1)

Exhibitions Curator (1)

Co-ordinator Unpublished Collections (1)

Retrospective TAPUHI project inputters (5)

Library Assistant, Unpublished Collections (0.5)

Pictorial Research Librarian (1)

OTS Librarian (1)

Library Assistants TLP/OTS (2.5)

Correspondence Librarian TLP (1)

Curator; Drawings & Prints (1)

Librarian, Drawings & Prints (0.5)

Curator; Photographic Archive (1)

Librarian Photographic Archive (1)

Library Assistant Photographic Archive (1)

Curator; Manuscripts and Archives (1)

Librarian, Arrangement & Description (Mss) (1)

Librarian, Research Services (Mss) (1)

Librarians, (Mss) (2)

Library Assistant, Manuscripts (1)

Māori Materials Co-ordinator (1)

Music Archive Librarian (1)

Manager, Oral History (1)

Librarian, Oral History (1)

TAPUHI inputter (1)

Oral Historian Māori (1)

## ***Grille des outputs (produits) de la BNNZ***

Extraite du Rapport annuel 2002

## Statement of Objectives and Service Performance

For the year ended 30 June 2002

The following service performance information conveys additional information, in respect of the National Library's outputs, complementary to the National Library's financial performance.

The results for the year ended 30 June 2002 are reported against the forecast information contained in the *Departmental Forecast Report of the National Library of New Zealand for the Year Ending 30 June 2002*. Significant variances from forecast are explained with a note immediately following each particular item.

	30 June 2002 Actual	30 June 2002 Forecast
<b>1. COLLECTING AND PRESERVING INFORMATION</b>		
Revenue Crown	\$12,096,000	\$11,621,000
Revenue Other	\$518,000	\$261,000
<b>Total Operating Expenses</b>	<b>\$12,362,000</b>	<b>\$11,882,000</b>
<b>BUILDING AND MANAGING THE COLLECTIONS</b>		
Number of incoming items for the collections described, stabilised, catalogued and made available: (Numbers available for acquisition are difficult to forecast as they are dependent on production in the New Zealand publishing market and on donations from individuals and institutions).	147,155	129,210
Percentage of incoming items acquired for the collections selected in accordance with National Library's Collections Policy:	100%	100%
Percentage of items acquired for the Alexander Turnbull Library collections acknowledged, prepared for shelving to preservation standards and issuable within 20 working days of receipt: (High numbers of acquisitions over the last three months for the Alexander Turnbull Library created a temporary problem in completing records for the collections).	86.8%	100%
Percentage of the number of general collection items received versus the number made ready to catalogue or shelve into the collection:	100%	95%
<b>PRESERVATION AND RESTORATION OF ALEXANDER TURNBULL LIBRARY COLLECTION ITEMS</b>		
Number of microfilm frames completed:	564,169	564,000
Percentage of frames of material for microfilming of master copies completed to standards as defined in <i>ISO 4087 for Micrographs / Microfilming of Newspapers for Archival Purposes on 35mm Film</i> :	98%	100%

## Statement of Objectives and Service Performance

For the year ended 30 June 2002

	30 June 2002 Actual	30 June 2002 Forecast
Number of items restored/preserved: (Re-allocation of funding and resources allowed for this significant increase in the number of items restored/preserved).	29,342	4,000
Percentage of items for restoration/preservation completed to conservator standards of acceptance for quality and timeliness:	100%	100%

### 2. ACCESS TO INFORMATION

Revenue Crown	\$15,630,000	\$15,791,000
Revenue Other	\$2,640,000	\$2,798,000
<b>Total Operating Expenses</b>	<b>\$18,490,000</b>	<b>\$18,589,000</b>

#### MAINTAINING AND BUILDING DATABASES AND ACCESS TOOLS

Number of records and digital objects added to the National Library databases:

New bibliographic records	19,054	13,360
Cataloguing In Publication (CIP) records	217	900
Retrospective records	83,247	105,300
Web directory records	2,402	1,200
Index New Zealand citations	26,064	26,000
Digital objects in a variety of formats	120,749	104,500
TAPUHI new records	11,960	12,440
TAPUHI retrospective records	24,805	37,110
Newspaper records	1,340	2,000

(Resources were moved from completing retrospective records to completing new bibliographic records to avoid building a backlog of incoming new items.

The uptake of CIP by the publishing community has been considerably slower than expected.

Difficulties in recruiting suitable staff for TAPUHI records work caused major delays earlier in the year.

The level of newspapers expected to become available through the year did not eventuate.

Percentage of bibliographic, holdings and authority records from national agency, OCLC and NZ libraries that were, within normal operating hours, added to Te Puna and reviewed within one week of receipt/clearance:	98%	100%
---	-----	------

Percentage of cataloguing records completed to international standards – level 2 or level 2 plus, per <i>Anglo-American Cataloguing Rules 2</i>	100%	100%
---	------	------

## Statement of Objectives and Service Performance

For the year ended 30 June 2002

	30 June 2002 Actual	30 June 2002 Forecast
Percentage of priority titles for Index New Zealand citations completed within 10 working days and non priority titles for completion within 28 days:	99%	99%
Percentage of digital objects added to Timelines that received first time quality acceptance by the curator:	100%	100%
Percentage of digital objects added to the Digital Library that met standards agreed by the National Library:	100%	100%
Percentage of records added to TAPUHI completed within 20 working days. All records completed to agreed quality standards:	100%	100%
Number of issues of the web version of the New Zealand National Bibliography published:	12	12
Number of Te Puna CD-Roms published: (Production of the second publication was delayed to early July 2002).	1	2
<b>PROVIDING ACCESS TO THE COLLECTIONS</b>		
Number of exhibitions mounted:	10	7
Percentage of client satisfaction that the Exhibitions programme achieved:	96%	90%
Number of research notes and/or guides on Alexander Turnbull Library collection subjects and Māori language material completed:	18	16
Percentage of research notes and/or guides accepted for publication by a refereed journal:	100%	100%
Number of reference and research enquiries completed: (This service is dependent on client demand):	49,306	54,500
Percentage of reference and research letters/e-mails answered within 20 working days of receipt. All in-person and telephone enquiries answered immediately:	99%	95%
Number of collection items made available: (This service is dependent on client demand):	211,703	269,450
Percentage of author/title requests for collection items completed within 20 minutes of request or advertised batch times for onsite use and within 48 hours for off-site use:	99%	90%
Percentage of subject requests for collection items completed within 5 working days:	100%	100%
Number of annual National Library Fellowships awarded:	1	1

52

## Statement of Objectives and Service Performance

For the year ended 30 June 2002

	30 June 2002 Actual	30 June 2002 Forecast
<b>ADVICE AND SUPPORT FOR NEW ZEALAND LIBRARIES AND INFORMATION ORGANISATIONS</b>		
Percentage of client satisfaction with the National Preservation Office's annual work for national heritage material held outside the National Library:	90%	90%
Number of organisations assisted by the Services to Māori programme for development and management of library information:		
Iwi:	17	12
Public libraries:	26	22
Tertiary education organisations:	12	9
Percentage of client satisfaction with the Services to Māori annual programme:	85%	90%
Number of Te Puna client contracts maintained: (New contracts issued by the National Library in October 2001 gave clients the opportunity to merge branch libraries that had their own contracts, under the contract of the head library):	303	447
Percentage of client satisfaction that Te Puna achieved:	87%	80%
Number of bibliographic tracing and international borrowing requests completed:	1,887	1,700
Percentage of bibliographic tracing and international borrowing requests completed within 15 working days of receipt of request:	100%	90%
and within 25 working days of receipt of request:	100%	100%
Number of requests for ISBN / ISSN numbers:	9,877	4,500
Percentage of requests for pre-publication ISBN and ISSN numbers completed within 3 days of receipt:	100%	100%

64

# Statement of Objectives and Service Performance

For the year ended 30 June 2002

	30 June 2002 Actual	30 June 2002 Forecast
<b>3. LIBRARY AND INFORMATION SERVICES TO SCHOOLS</b>		
Revenue Crown	\$12,075,000	\$12,689,000
Revenue Other	\$200,000	\$167,000
Total Operating Expenses	\$12,100,000	\$12,856,000
CURRICULUM AND LIBRARY INFORMATION		
SUPPORT TO SCHOOLS		
		35,000
Number of items acquired for the Schools Collection:	32,443	to 40,000
Number of new bibliographic records added to National Library databases for the Schools Collection:	1,991	1,640
Percentage of incoming items acquired for the Schools Collection selected in accordance with the National Library Collections Policy:	100%	100%
Percentage of Schools Collection records completed to international standards eg level 2 plus, per <i>Anglo-American Cataloguing Rules 2</i> :	100%	100%
Number of requests for curriculum support loans from the collections completed by School Services: (Reflects a changing pattern of how clients make requests).	72,319	80,000
Number of curriculum support items loaned/issued from the collections:	1,370,468	to 1,560,000
Percentage of requests for curriculum support loan items from the collections completed within 4 days:	96%	98%
Number of schools involved in the schools advisers' annual programme of development advice, strategic planning and network meetings:	2,015	to 2,000
Number of schools seminars and network meetings completed: (This is dependent on client participation)	527	to 350
Percentage of the schools advisers' work completed to timelines as negotiated with individual schools and in accordance with School Services Guidelines and Standards:	100%	100%
Number of low decile schools involved in the strengthening school libraries programme for improving literacy and information skills:	10	10
Number of schools with a significant Māori roll, ie 85% Māori, that received advice on development and management of library information and resources:	12	12

65

XXX

# Statement of Objectives and Service Performance

For the year ended 30 June 2002

	30 June 2002 Actual	30 June 2002 Forecast
Percentage of client satisfaction achieved for the Schools Curriculum Information Service:	97%	90%
Ministry of Education staff attest satisfaction with overall appropriateness of the National Library's outputs to schools:	Attested	Appropriateness attested
<b>4. POLICY ADVICE</b>		
Revenue Crown	\$347,000	\$438,000
Revenue Other	\$1,000	\$1,000
Total Operating Expenses	\$283,000	\$439,000
POLICY ADVICE TO GOVERNMENT		
The agreed policy work programme included:		To be completed as required
> Revision of the National Library Act:	Completed	
> Development of policy on equitable access to information:	Completed	
> Options for reducing access charges for National Library products and services:	Completed	
> Options for better co-ordination of the Government's interests in agencies delivering information-based products and services, including interests in the preservation of New Zealand's documentary heritage: (Pressures caused by the revision of the National Library Act diverted resources away from this piece of work, delaying its completion).		To be completed 1st quarter 2003
> Advice on the role of the National Library and of libraries generally in respect to developments in electronic government:	Completed	
> Advice on the impact of local government reform on the provision of public library services:	Completed	
Percentage of parliamentary questions, ministerial correspondence, reports to Cabinet, Official Information Act and Ombudsmen's requests responded to within statutory and other agreed time frames:	100%	100%
Percentage of briefing and servicing of the Trustees of the National Library and the Komiti Matua that complied with reporting standards concerning structure, presentation and timeliness as agreed with the respective Chairperson:	100%	100%

66

Annexes