

E.N.S.S.I.B.
ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE
DES SCIENCES DE L'INFORMATION
ET DES BIBLIOTHÈQUES

UNIVERSITÉ
CLAUDE BERNARD
LYON I

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

Rapport de recherche bibliographique

La Valeur Ajoutée
par un Centre de Documentation
pour l'Entreprise.

Catherine GORCE

Sous la direction de
Monsieur Guy AUGRANDJEAN
Responsable de la Documentation centrale
Renault Véhicules Industriels

Année 1995-1996

La Valeur Ajoutée par un Centre de Documentation pour l'Entreprise. Catherine GORCE

RÉSUMÉ

Cette note de synthèse examine ce qui, dans les activités d'un centre de documentation, amène la plus forte valeur ajoutée pour la réalisation des objectifs de l'Entreprise. Toute la difficulté tenant à l'évaluation de cette valeur ajoutée, liée intrinsèquement au service rendu, unique, adapté au client, et donc à la qualité de service. En d'autres termes, on sait ce que coûte un service de documentation à une entreprise; mais comment évaluer, puis démontrer ce qu'il lui rapporte et enfin, comment définir la politique d'un centre de documentation afin d'accroître la valeur ajoutée.

Descripteurs : Valeur, Valeur usage, Qualité service, Evaluation, Documentaliste, Centre documentation, Bibliothèque spécialisée, Entreprise.

SUMMARY

This note examines what, in special library's work, creates strongest value-added for Firm's purposes realisation. All difficulties are in evaluation of this added-value, bound intrinsically at brought in service, unique, client focused, and then at service quality. In other words, it's easy to know what is documentation center's cost for firm; but how can we be able to evaluate, then to demonstrate what it brings back to it and then, how to define the documentation center's policy to increase value-added.

Keywords : Value, Use value, Service quality, Evaluation, Special librarian, Documentation center, Special Library, Firm library, Firm.

SOMMAIRE

Première partie : MÉTHODOLOGIE	4
Introduction	4
La recherche.....	5
Le choix des descripteurs.....	5
La recherche documentaire informatisée.....	5
Choix des sources.....	5
L’interrogation En Ligne.....	6
LISA.....	6
ISA.....	7
DELPHES.....	8
TRADE.....	9
FRANCIS.....	10
L’interrogation sur CDROM	9
HELECON.....	11
ABINFORM.....	11
PASCAL.....	11
LISA.....	11
Recherche sur Internet	10
La recherche “manuelle”.....	11
Tri des notices et accès au document.....	11
Coût et temps passé	12
Conclusion	12
Seconde partie : SYNTHÈSE	13
Le processus de création de la valeur.....	13
Définitions.....	13
Concept général.....	13
Concept appliqué aux centres de documentation.....	14
L’analyse de Robert S. TAYLOR	14
La valeur ajoutée d’un centre de documentation	16
Les missions d’un centre de documentation.....	16
Centre de documentation et Veille	17
L’évolution des pratiques professionnelles.....	17
De la valeur réelle à la valeur perçue.....	18
Quelques outils pour améliorer la valeur ajoutée.....	19
la Qualité de Service.....	19
L’analyse de la valeur.....	19
Le benchmarking	19

SOMMAIRE

Le marketing	20
Conclusion	20
Troisième partie : BIBLIOGRAPHIE	21
Remarques préliminaires.....	21
Bibliographie.....	22
Analyse du processus.....	22
La Valeur Ajoutée d'un centre de documentation.....	22
Enquêtes.....	28
Quelques outils.....	29
Bibliographie complémentaire.....	35
Annexes : Description des sources	36

Première partie : MÉTHODOLOGIE

1.1. Introduction

Ce sujet de note de synthèse m'a été proposé par M. Guy Augrandjean, responsable de Documentation centrale de RVI - Vénissieux. Très intéressé par les problématiques liées aux fondements de la profession de documentaliste, il m'a dit ainsi m'amener à trouver des arguments pour justifier la création ou l'existence d'une fonction documentaire dans une entreprise.

Je tiens à le remercier de toujours avoir su trouver du temps pour m'orienter dans cette recherche et également pour sa vision dynamique et positive d'un métier en évolution.

Ses conseils m'ont été précieux dans la première phase de cette recherche. Nous avons commencé, ensemble, à réfléchir sur les fonctions d'un responsable de centre de documentation en entreprise et les missions d'un centre de documentation, prises dans leur globalité.

Le sujet est complexe et de nombreuses notions s'y entrecroisent. Sa maîtrise m'a demandé beaucoup de lectures sur et en périphérie du sujet: concernant les pratiques professionnelles, la qualité de service dans le domaine général des services, le benchmarking, le marketing... Avant de pouvoir mener une recherche, j'avais besoin de connaître le sujet, or le domaine de l'information et des centres de documentation m'était pratiquement inconnu il y a seulement six mois.

Ce sujet est entièrement dans l'actualité de la documentation et de notre formation.

Le développement et la généralisation des nouvelles technologies dans les milieux professionnels, l'apparente facilité de manipulation des outils multimédias, la médiatisation d'Internet ... ces éléments apportent beaucoup de questions quand à l'évolution du métier de Documentaliste en entreprise.

Service souvent jugé "coûteux", toute la difficulté de son responsable tient souvent à "comment prouver la Valeur Ajoutée produite par mon service ?"

Dans un milieu où l'informel domine, la détermination de cette Valeur Ajoutée traite, entre autres, de Veille, de Qualité de Service, d'efficacité, de satisfaction du client, de perception du service ... Cette note ne traite pas de la valeur de l'information, ni du coût de l'information ou d'un service d'information.

Par cette recherche, nous avons tenté de mieux connaître l'état de la réflexion ayant trait à la valeur ajoutée par un centre de documentation pour l'entreprise :

- Documents de fonds et d'analyse
- Documents d'enquêtes sur la valeur ajoutée perçue
- Des documents connexes sur les outils visant à améliorer la valeur ajoutée réelle et perçue.

1.2. La recherche

1.2.1. Le choix des descripteurs

J'ai fait mes premières recherches à la Documentation centrale de RVI. Afin d'avoir une vision globale, nous avons essayé tout d'abord d'énumérer tous les concepts et les questions liés à un centre de documentation. L'interrogation se devait d'être large, le bruit en était augmenté mais cela permettait de limiter le silence.

Trouver des mots clés pertinents n'a pas été chose aisée. Selon les sources, tel ou tel mot clé s'est révélé avoir un autre sens, ou être trop restrictif, ou trop large, en fonction de l'indexation pratiquée.

La première évidence a porté sur la difficulté de manipulation du concept de Valeur Ajoutée (Value Added) ou même de Valeur (Value), qui bien que très imagé et explicite, sont utilisés dans des acceptions trop diverses pour ne pas entraîner beaucoup de bruit. Ils sont cependant le coeur du sujet et devront être utilisés autant que possible.

Dans les autres cas, il y aura lieu d'utiliser des termes proches : Evaluation (français, anglais), Valorisation.

L'importance de la Qualité de service en rapport avec la valeur ajoutée du service de documentation nécessite de rechercher également sur les termes Qualité de service ou Qualité. (Service quality, Quality). Cependant, la qualité n'est pas le centre du sujet de cette note. Je savais que ce descripteur m'obligerait à un tri manuel.

Ces termes étant appliqués au centre de documentation en entreprise, il y a lieu de les croiser avec Service d'information, Centre de documentation et entreprise, certaines interrogations plus larges seront faites sur Documentation ou Information.

Les mots clés en langue anglaise : Information center, Documentation, Special Library, Corporate Library. Le terme Special Library se révélera plus pertinent sur les sources américaines.

D'autres mots clés pourront être utiles pour limiter la recherche sur des sources en Sciences de l'Information : pour LISA, Information Work ou Library Management. J'ai profité de la présence du CDROM LISA à la bibliothèque de l'ENSSIB pour débiter ma recherche et tester des mots clés pertinents pour mes interrogations.

Avec l'accord de mon prescripteur, j'ai limité ma recherche aux langues anglaises et françaises.

1.2.2. La recherche documentaire informatisée

1.2.2.1. Choix des sources

J'ai préféré limiter ma recherche à quelques bases pour commencer : la difficulté de trouver des mots clés exclusivement pertinents me laissait à penser qu'il me faudrait m'adapter à chaque cas. La pratique m'a conforté dans mon choix.

Le sujet recouvrant deux grands domaines, il me fallait interroger deux types de sources :

- celles traitant des sciences de l'information

LISA - CDROM (disponible à l'ENSSIB) et en ligne (pour un complément éventuel)

Information Science Abstracts

ces 2 bases appartenant au Dialindex du serveur Dialog INFOSCI : Library and Information Science.

- et celles traitant de l'activité économique et de la vie des entreprises

Trade & Industrie Index (relève également du Dialindex INFOSCI)

Delphes - En Ligne

ABI/Inform - CDROM à ESC Lyon

Helecon - CDROM à ESC Lyon

Les 2 premières bases appartiennent au Dialindex du serveur Dialog BUSECON : Business Economics.

Les 2 derniers ont été choisis en consultant le guide Rhône Alpes des CDROM établi par l'URFIST.

J'ai également interrogé le CDROM Pascal, disponible à l'ENSSIB et comportant certains éléments sur la documentation, ainsi que Francis sur CDROM (de démonstration) et en ligne par Questel.

1.2.2.2. L'interrogation En Ligne

LISA

J'ai choisi d'interroger LISA En Ligne par Dialog pour deux raisons :

- essayer de trouver des références plus récentes, le CDROM étant à jour à juin 1995.

- me remettre en mémoire l'interrogation sur Dialog, c'est en effet sur LISA que j'ai fait ma première interrogation En Ligne.

Pour ma première interrogation, j'ai été connectée 27 minutes et j'ai téléchargé 60 notices en format complet. Non utilisables en l'état.

En effet, j'ai eu un problème d'origine non déterminée au télé téléchargement (cf ISA). N'ayant pas trouvé de notices plus récente que sur le CDROM, j'ai décidé de ne pas refaire mon interrogation En Ligne mais de la confirmer sur CDROM.

ISA

Source Américaine bibliographique, cette base m'a paru particulièrement intéressante, j'y ai trouvé des publications de SLA - Special Library Association, qui a réfléchi depuis quelques années déjà sur cette problématique de Valeur Ajoutée.

L'interrogation doublée en français s'est révélée logiquement inutile sur ce serveur américain : aucune notice ne correspondant à Valeur (2n) Ajout?.

J'ai commencé de manière assez large, mais obtenant trop de réponses j'ai limité ma question avec S9. Puis j'ai éliminé ce qui traitait des bases de données et des systèmes informatiques.

Beaucoup de ces notices étaient pertinentes en sciences de l'information, j'en ai gardé finalement 16 correspondant au coeur de mon sujet. Soit 34 % de notices pertinentes. Les plus concentrées sur le sujet, 11 notices, sont indexé dans cette base.

J'ai été connecté à ISA plus d'une heure au total !

J'ai en effet dû recommencer 3 fois le télé téléchargement :

- la première fois, au fur et à mesure du télé téléchargement, j'ai vu apparaître des problèmes dans les notices : des lettres semblaient manquer de manière aléatoire. Ceci s'est confirmé au moment de l'ouverture de mon fichier de téléchargement.

- les notices me paraissant particulièrement intéressantes et sur le conseil de M. Proust, je me suis reconnecté pour tester de manière aléatoire sur quelques notices si cela venait de la base. Aucun problème n'étant visible en appelant les notices une par une au hasard, je télé téléchargais à nouveau. Le même problème s'est produit.

- ne connaissant toujours pas l'origine du problème, je me suis reconnecté et j'ai télé téléchargé les notices par groupe de 5. Le résultat final était satisfaisant.

J'ai donc téléchargé environ 150 notices en format complet ! Les mêmes 3 fois! J'avais heureusement fait une sauvegarde provisoire de ma recherche que j'ai réutilisée.

Le même problème s'est produit pour toutes mes interrogations En Ligne, à des heures, jours différents et sur des postes informatiques différents.

TRADE

Cette base américaine traitant de revues du commerce et de l'industrie est également citée dans le Dialindex INFOSCI. C'est la raison de mon choix.

Les premières notices se sont révélées traiter de : bibliothèques électroniques ou plans sociaux... J'ai donc essayé d'élargir ma recherche avec l'évaluation et la qualité de service. Une notice s'est révélée être intéressante.

J'ai finalement fait un Expend pour vérifier l'existence dans le Basic Index, près de 50 000 notices comportaient Documentation. J'ai donc élargit ma recherche avec ce terme. J'ai trouvé des notices sans intérêt (sur l'industrie Vidéo ...).

J'ai réalisé après que j'aurais dû interrompre cette recherche laborieuse plus tôt. Une expérience utile pour l'avenir car je suis restée connectée 34 minutes, mais je n'ai rien téléchargé en format complet.

DELPHE

Il me semblait intéressant d'interroger cette base française où je pensais trouver des éléments concernant les centres de documentation en entreprise et leur place dans la gestion de l'entreprise.

J'ai consulté l'index des descripteurs de Delphes disponible à l'ENSSIB, et j'ai commencé la recherche sur ces descripteurs. Le résultat s'est avéré non pertinent. J'ai donc continué ma recherche sur le Basic Index, comme je l'avais pratiqué sur les autres bases.

Sur 15 notices, j'en ai gardé 3 (soit 20%) seulement. Trois autres concernaient également de l'information en entreprise. Les autres traitaient d'informatisation, de gestion de l'eau ...

J'ai été connectée 20 minutes et j'ai téléchargé 17 notices en format complet.

FRANCIS

Cette recherche menée à l'URFIST avec M. Lardy a été très courte : 5 minutes et aucun résultat pertinent. Cela a confirmé ce que m'avait amené le CDROM de démonstration de l'ENSSIB.

J'avais décidé de partir sur mon vocabulaire de base Special Library ou Corporate Library et Value, Evaluation, Quality. J'avais prévu de limiter en langue et année.

Je n'en ai pas eu l'occasion, il n'y avait aucune notice pertinente. Les notices trouvées traitant de l'implantation des bibliothèques dans les quartiers difficiles ou autres sujets sans lien avec la recherche. J'ai alors essayé d'élargir la recherche en croisant sur le terme Library. Le résultat ne fut pas meilleur.

1.2.2.3. L'interrogation sur CDROM

J'ai choisi, après consultation du guide des CDROM en Rhône Alpes édité par l'URFIST, de consulter les CDROM de références bibliographiques spécialisées en économie, disponibles sur Lyon (Helecon et ABI/Inform). De plus, j'ai utilisé les CDROM disponibles à l'ENSSIB (LISA, Francis et Myriade pour la localisation des périodiques).

HELECON

Dans l'index :

(QUALITY OU QUALITÉ) ET (LIBRARY OU LIBRARIES OU DOCUMENTALISTE OU INFORMATION)
LIMITATION SUR LA LANGUE = FRE OU ENG

J'ai obtenu 35 références. Lors d'un premier tri, j'en ai éliminé 6 (83%). En final, j'en ai gardé 5 (soit 15%).

Malheureusement, ces références n'ont pas de format de présentation uniforme. Elles proviennent de 7 bases différentes et n'ont souvent pas de résumé.

ABI/INFORM

J'ai eu une interrogation large sur ce CDROM, j'ai pu ainsi trouver 23 notices. J'en ai gardé 3 finalement (13%).

J'ai eu des difficultés sur l'index concernant Information System qui traite plus d'informatique que d'information.

PASCAL

(LI = QUALITE OU LI = QUALITY) ET DXF = "SERVICE INFORMATION")
ET (((LI= EVALUATE OU LI= EVALUATED OU LI= EVALU OU LI= EVALUATION) ET DXF = "SERVICE INFORMATION") OU ((LI= VALEUR OU LI= VALUE OU LI= VALUED OU LI= VALORISATION OU LI= VALORISER) ET DXF = "SERVICE INFORMATION")))

Si l'interrogation sur Francis n'a pas eu de résultat probant, sur Pascal, pourtant à priori non centré sur ce sujet, j'ai trouvé des notices sur les dernières années. En périphérie du domaine de compétence de base de Pascal, des références concernent l'information. Après un premier tri lors de l'interrogation, et une sélection manuelle, j'en ai gardé 5. Beaucoup de bruit également.

LISA

Sur le CDROM LISA, j'ai d'abord mené une recherche en croisant deux descripteurs qui revenaient souvent après l'interrogation En Ligne : Information Work et Library Management. Ensuite, j'ai pris le temps d'une interrogation large.

Je l'ai ensuite limitée sur différents critères : année, langue, élimination de ce qui traite du catalogage, de l'informatisation... Il m'en reste finalement 33 après une sélection manuelle complémentaire.

Certes non coûteuse, cette recherche m'a demandé beaucoup de temps mais m'a semblé nécessaire.

1.2.2.4. Recherche sur Internet

J'ai navigué sur Internet mais je n'ai pas su trouver beaucoup de références intéressantes. Perdant beaucoup de temps pour un résultat certes ludique mais souvent peu efficace, j'ai préféré ne pas poursuivre cette recherche. Le site de l'INTD, par exemple, ne permet pas de mener une telle recherche.

Une adresse peut mériter une attention particulière dans l'avenir, le site de Special Libraries Association : <http://ils.unc.edu/SLA/home/sla95.html>
Site non encore terminé, on ne peut accéder à un index des publications de SLA.

Par contre je me suis abonnée à la liste Biblioifr, et j'y ai proposé mon sujet. Trois personnes m'ont répondu dont un Canadien qui m'a soumis quelques notices trouvées sur UnCover.

1.2.3. La recherche "manuelle"

J'ai rencontré Mme Mayère, à l'ENSSIB, qui m'a indiqué une notice très pertinente que je n'ai retrouvée par aucune recherche (document (3)). Elle m'a également orienté sur le Dossier Qualité disponible à la bibliothèque de l'ENSSIB. Il m'a semblé redondant de citer à nouveau les références citées de dossier.

Sur ses conseils et ceux de M. Augrandjean, j'ai souhaité rencontrer Mme Muet, ancienne élève de l'ENSSIB actuellement à l'Institut de Recherche sur l'Entreprise à l'ESC Lyon-Ecully. Elle n'a pu m'amener de notices plus pertinentes.

L'ADBS n'a pas réellement traité la problématique de cette note. Elle a par contre largement publié concernant l'analyse de la valeur et la qualité. Ceci n'étant pas le coeur de mon sujet, mais se voulant plutôt une "boîte à outils" pour accroître la valeur ajoutée, je n'ai pas repris de manière exhaustive leurs publications sur le sujet. Elles sont facilement disponibles.

Par la lecture d'articles dont j'avais trouvé les notices par la recherche informatisée, j'ai réalisé qu'il me fallait feuilleter l'ensemble des revues concernées, car outre la notice initiale, d'autres articles se sont révélés traiter du sujet dans le cadre de numéros spéciaux.

1.2.4. Tri des notices et accès au document

Le tri des notices est une tâche longue et difficile, surtout quand on a conscience d'avoir beaucoup de bruit. De plus, le retraitement des notices n'est pas aisé quand on ne dispose pas d'outils adaptés. Mais fallait-il risquer beaucoup de silence en réduisant plus la recherche ?

Pour ceci, j'ai saisi toutes les notices (après un premier tri) sur un logiciel de base de données simple d'utilisation (File Maker pour Macintosh). Pour des problèmes de système informatique, j'ai saisi deux fois toutes ces notices.

J'ai procédé à un tri à plusieurs niveaux, me recentrant à chaque fois au plus près du coeur de mon sujet. Ainsi les notices gardées sont elles ordonnées de manière décroissante : du coeur du sujet à sa périphérie (les outils).

L'accès aux documents ne pose pas de problèmes particulier. De plus, pour ce sujet, l'ENSSIB possède beaucoup de revues citées. Certaines revues américaines n'ont cependant pas pu être situées en France avec le CDROM Myriade.

De plus, quelques notices semblaient difficiles à obtenir, entre autre pour des raisons de coût, elles sont citées en fin de bibliographie.

J'ai fait le choix de limiter cette bibliographie à des notices accessibles à des personnes intéressées mais non expertes en sciences de l'information (responsables d'entreprises par exemple), ou à des débutants dans les métiers de la documentation.

1.3. Coût et temps passé

Recherche En Ligne : 2 h 1/2 dont une heure perdue du fait des problèmes de déchargement.

Recherche sur CDROM : 4 demi-journées.

Recherche aléatoire : 2 jours.

Le tri manuel des notices m'a demandé beaucoup de temps. Je n'en ai pas fait le décompte précis mais je pense y avoir passé plus de 50 heures. Et presque autant à la lecture de documents, que ce soit pour cerner le sujet ou pour mieux sélectionner certaines notices (certaines n'ayant pas de résumé et, pour d'autres, le titre et le résumé n'étant pas toujours suffisant pour le tri).

Soit un total de plus de 160 heures avec la rédaction de cette note.

Le coût n'est qu'une estimation :

Coût de connexion (non compris le coût des notices) 56\$, soit environ 280 F avec un dollar à 5F, plus 90 F pour la connexion sur Questel. Il faudrait y ajouter le coût à la notice variable selon la base utilisée.

La consultation de CDROM à l'ESC est gratuite.

Les photocopies de documents à l'ENSSIB ou à l'ESC m'a coûté plus de 100 F. Le coût du PEB pour l'obtention des documents ne nous a pas été imputé.

J'y ajouterais le coût du temps passé, estimé au niveau salarial d'un jeune cadre (soit 120 F/h toutes charges comprises) :

soit 19 000 F de coût salarial.

1.4. Conclusion

J'ai mené cette première recherche documentaire avec trop peu de méthode.

Persuadée que l'expérience de mes erreurs me permettra d'apprendre, j'ai voulu essayer tout ce qui me paraissait susceptible d'être intéressant. Lors de cette recherche, j'ai retrouvé une analyse dans une Postface de M. ARTIGUE :

Le principal problème est l'abondance de l'information et l'explosion combinatoire des chemins qui permettent de l'atteindre. Les modes de traitement classique de l'information et de la documentation deviennent inopérants dans un tel environnement. (...) Pour réduire la combinatoire, pour atteindre plus rapidement la cible il faut, quitte à prendre le risque de passer à côté d'une information, réintroduire l'expertise, la connaissance (...).¹

Je garderai cette conclusion en tête lors de ma prochaine, et deuxième, recherche d'information.

Deux éléments sont à remarquer dans cette recherche :

- le peu de notices pertinentes trouvées sur des bases sur l'économie et la vie des entreprises.
- le coût de la recherche tient plus au temps passé qu'au coût d'accès à l'information ou au coût de l'information.

¹ PINTÉA J. ; Reengineering des systèmes documentaires.

Seconde Partie : SYNTHESE

2.1. Le processus de création de la valeur

2.1.1. Définitions

Ainsi que le définit M. Augrandjean :

Faire de la valeur ajoutée

Pour l'entreprise, la finalité de l'information est de permettre de prendre des décisions de meilleure qualité et de façon plus rapide, pour obtenir les coûts les plus faibles dans ses activités.

Il ne s'agit plus seulement de fournir la bonne information, à la bonne personne, au bon moment - ce qui constitue déjà en soi une gageure -, il faut le faire avec le niveau de valeur ajoutée propre à une utilisation immédiate.

Lorsqu'un destinataire reçoit une information qu'il transmet à d'autres personnes, il est encore peu courant qu'il fasse de la valeur ajoutée en enrichissant le contenu par des notes manuscrites, en mettant en valeur les principaux points ou en surlignant les passages clés des documents ou des photocopies qu'il diffuse. Il est encore plus rare qu'il relie des données variées, d'origine très dispersée, pour les ordonner de façon cohérente, sous une forme qui en facilite la lecture.

De la prise de notes jusqu'à l'exploitation des données, la chaîne de traitement des informations dans l'entreprise souffre souvent d'un faible niveau de valeur ajoutée.

Diffuser une information pertinente "prête à l'emploi" et rapidement assimilable pour prendre des décisions est le gage d'efficacité d'un système professionnel d'information.

Le coeur du sujet est là.

2.1.1.1. Concept général

Il me paraît tout d'abord indispensable de revenir sur certaines définitions, le terme de valeur ajoutée méritant d'être précisé.

Valeur ajoutée : *différence entre la valeur d'un produit et le coût des consommations nécessaires à sa production.*²

La valeur ajoutée est d'abord un concept comptable. Sa représentation pourrait se symboliser par une "boîte noire".

Augmentation de la valeur

INPUTS OUTPUT

Il suffit de faire la différence entre deux valeurs de même type (monétaires souvent),

OUTPUT - INPUTS

on obtient une autre valeur quantifiable : la valeur ajoutée.

² In Le Dictionnaire de notre temps. ; Hachette, Paris, 1992.

2.1.1.2. Concept appliqué aux centres de documentation

Concernant la documentation, la difficulté vient de la non cohérence entre les INPUTS et les OUTPUTS.

Il est relativement aisé de déterminer et chiffrer les INPUTS :

- Le coût de l'information (en entrée)
- le coût de fonctionnement
- le nombre de personnes affectées à cette tâche
- ...

Mais comment évaluer les OUTPUTS. Leur valeur "ajoutée" n'est souvent que difficilement quantifiable :

- Le coût de l'information (en sortie) souvent mal connu en entreprise
- le bénéfice apporté aux autres services de l'entreprise, à la réalisation de la finalité de l'entreprise
- ...

En documentation, règne l'informel, le non quantifiable. On peut juger le service commercial à la courbe des ventes, une chaîne de production à l'augmentation des volumes. Mais, pour un service de documentation...

La définition économique de la valeur stipule :

Valeur : *Qualité d'une chose, liée à son utilité objective ou subjective (valeur d'usage).*³

La théorie économique définit la valeur d'usage comme suit :

*une estimation subjective de la satisfaction que procurent directement ou indirectement la possession d'un bien et son utilisation. Cette estimation est faite à un moment donné, dans un contexte social précis.*⁴

En documentation, la valeur d'usage est souvent un des seuls moyens d'approcher l'utilité objective.

2.1.2. L'analyse de Robert S. TAYLOR ⁵

Il existe peu de travaux d'analyse du processus de création de la valeur en documentation, Celle de Robert S. TAYLOR m'a paru claire et facilement exploitable et je la rappelle ci après : un système d'information consiste en une suite de processus par lesquels l'utilité potentielle d'un message traité voit sa valeur augmenter.

La valeur ajoutée par un centre de documentation diffère de la valeur de l'information. Selon lui, il faut distinguer :

- la valeur potentielle du contenu informationnel du message

L'environnement informationnel d'où naissent les besoins, établit les critères par lesquels la valeur de l'information est évaluée. Une meilleure compréhension de cet environnement permettra de mieux cerner la valeur d'une information dans un environnement donné.

Un message a une valeur seulement dans un contexte. Sa valeur est donnée par l'utilisateur qui voit son utilité car il est dans un environnement particulier et il peut relier ce message aux problèmes de cet environnement.

³ In Le Dictionnaire de notre temps. ; Hachette, Paris, 1992.

⁴ In Dictionnaire économique et social. ; Hatier, Paris, 1984.

⁵ Document (3)

- la valeur du service qui fournit le message

dans ce cas, **la valeur ajoutée est liée à la capacité à assister et conseiller le client dans ses choix** et décisions concernant l'utilité probable du contenu informationnel d'un message.

Il faut bien connaître l'utilisateur et son environnement afin de mieux anticiper sur sa demande.

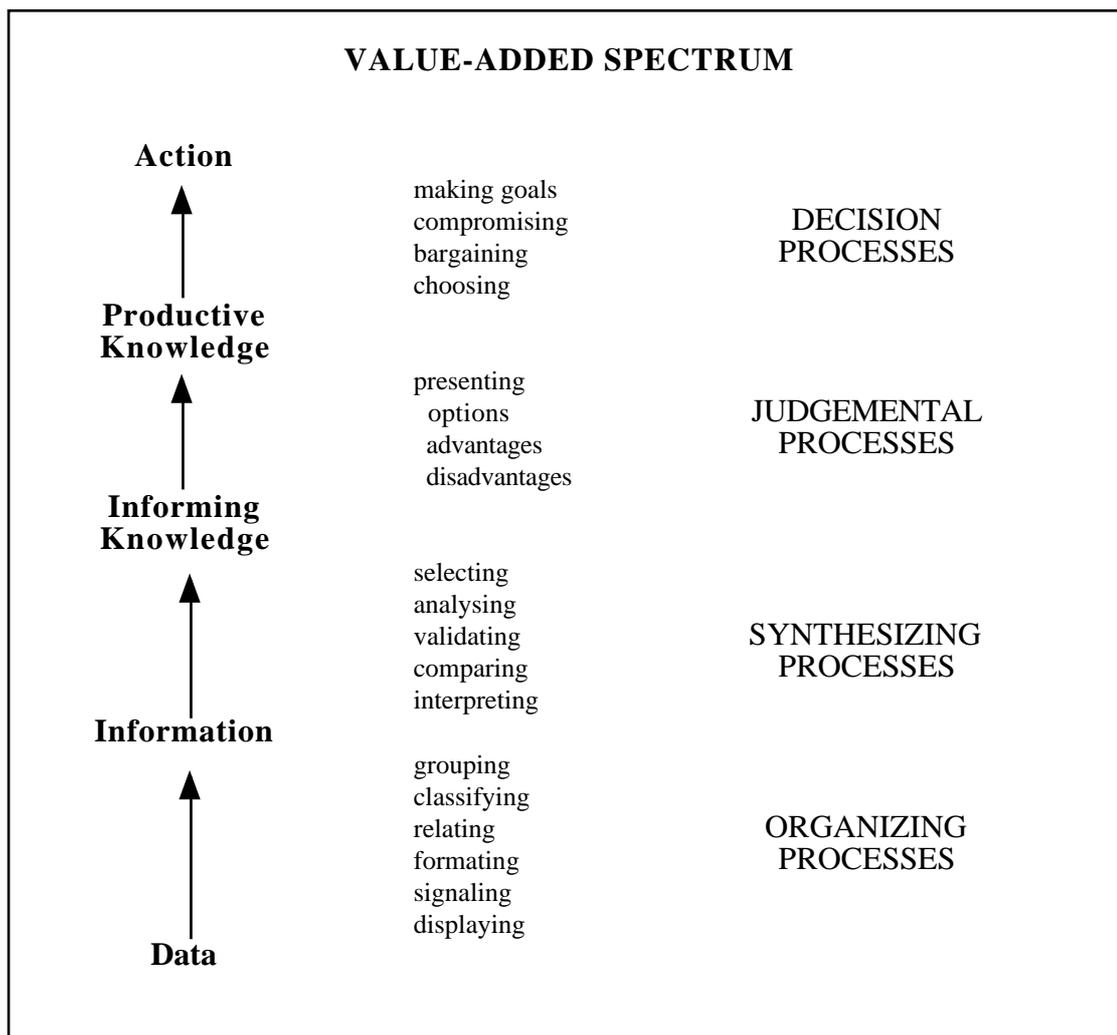
L'élément de départ est la **Donnée**, non utilisable en tant que telle du fait de l'effort nécessaire (le coût) pour isoler celle qui peut être utile.

Il décrit ainsi le processus de création de valeur :

Par un processus d'organisation, on crée une **Information** : donnée structurée. Cette étape est reconnue généralement comme étant le métier de base du documentaliste. Indispensable, elle n'amène cependant que peu de valeur ajoutée.

Le processus de synthèse aboutit à des **Connaissances "Informatives"**, elles ont pour fonction d'informer, d'éduquer, de modifier la vision du monde.

Le processus de jugement les transforme en **Connaissances "Productives"**. C'est là que se situe l'activité à plus forte valeur ajoutée pour un centre de documentation, elle permet à l'utilisateur final de réaliser le Processus de décision qui aboutit à l'**Action** et dépend de sa capacité d'accès à l'information.



D'après document (3).

2.2. La valeur ajoutée d'un centre de documentation

Il existe peu de travaux spécifiques à ce sujet, en langue française, mise à part ceux de l'Association suisse de documentation.⁶

En France, L'ADBS a cependant travaillé sur la valeur ajoutée par la Veille en Entreprise. En effet, on ne peut que constater, en France, que cette fonction échappe souvent au centre de documentation.⁷

Le thème de la Valeur Ajoutée par un centre de documentation et les documentalistes est traité abondamment par l'association professionnelle américaine SLA - Special Library Association.⁸

Le préalable indispensable à une analyse de la valeur ajoutée par un centre de documentation suppose de connaître et d'être en cohérence avec les objectifs qui ont présidé à sa création. Cela va sans dire... mais un centre de documentation en entreprise est d'abord au service de l'entreprise et de son développement.

2.2.1. Les missions d'un centre de documentation

Il est toujours bon de rappeler que la valeur ajoutée est une notion qui s'applique à l'utilisateur final, donc à l'entreprise, à la réalisation des objectifs de ses dirigeants. Le responsable du centre de documentation doit donc veiller à la conformité entre les missions de son service et les buts de l'entreprise s'il veut répondre aux attentes de ses clients. La littérature américaine insiste pour appliquer le terme de client aux centres de documentation, plutôt que d'utilisateur.

Pour une amorce de réflexion, M. SUTTER a proposé une palette de positionnements possibles pour les centres de documentation en entreprise :

- rôle de fournisseur privilégié ? alors, il convient d'aller au bout de cette logique et de prendre en charge tous les types de documents utiles et être capable de les fournir plus vite, à un coût moindre que les voies traditionnelles et sous une forme intégrée au poste de travail ; mais n'est-ce pas une vision égocentrique (...) ? Au contraire ne devrions nous pas faire en sorte que l'individu sache s'informer correctement (avec méthode) et se "passer" de nous aussi souvent que possible ? (...)

- rôle d'appoint ? On pourrait en effet admettre que la plupart des individus savent trouver les informations qui leurs sont utiles grâce à la multiplication des outils d'information disponibles et que le service de documentation trouve sa justification en tant que "bouée de sauvetage", "filet de sécurité" ou "assurance information" en cas d'échec par les voies habituelles ; c'est-à-dire se positionner comme fournisseur de documents "rares", difficiles à obtenir par d'autres voies ; ou comme "valorisateur" du patrimoine informationnel de l'organisme.

- rôle d'assistant ? alors déconcentrons notre structure et allons vivre en osmose avec chaque équipe ; c'est ce qu'ont bien compris un certain nombre de spécialistes de l'information qui assurent la veille informative ou d'autres qui proposent des prestations "sur-mesure".

- rôle de conseil ? il y a là un créneau à prendre car beaucoup de nos "chers usagers" travaillent fort mal et sont particulièrement inorganisés. (...) L'information est à leur portée mais ils n'en font rien. C'est peut-être aussi une des causes de la non utilisation des prestations documentaires que nous leur offrons.

- rôle de "stratège" ? Par le biais d'outils bibliométriques et macro économiques, il y a sans doute une nouvelle mission à assurer, du moins dans les grandes entreprises.⁹

⁶ Documents (9),(27) et (32)

⁷ Document (35)

⁸ Document (23)

⁹ SUTTER E. ; **Recherche, industrie : éléments comparatifs.** ; communication à une journée d'étude ADBS/ENSB : L'usager cet inconnu...; 25 oct 1990

Un centre de documentation doit savoir de positionner face (et en cohérence) aux responsables de l'entreprise. Car un préalable à l'existence de la valeur ajoutée pour les dirigeants de l'entreprise passe par des missions claires et la réalisation des objectifs.

2.2.2. Centre de documentation et Veille

Une étude récente portant sur la fonction documentaire des grandes entreprises française est fort instructive quant au regard que portent les responsables de centres de documentation sur leur mission.

Ainsi définissent-ils les 3 produits ou services principaux de leur activité.

*La fonction documentaire n'effectue donc pas majoritairement des activités à forte valeur ajoutée, activités qui permettent à l'entreprise une prise de décision.*¹⁰

C'est une interrogation d'actualité pour la fonction de documentaliste en France.

2.2.3. L'évolution des pratiques professionnelles

L'ensemble de ces questions doit avoir une incidence sur les pratiques professionnelles. Lors d'une conférence à Toronto (Canada) en septembre 1994, lors d'une session sur ce thème, une discussion controversée s'est faite sur le mérite (réel ou non) de ne pas se contenter de chercher et retrouver l'information pour un client mais aller plus loin en passant du temps à "nettoyer" la recherche en ligne et ensuite à interpréter et à analyser la recherche. Certains objectent que ce n'est pas ce qui les a amené initialement à ce métier.¹¹

Une des questions qui se pose alors est de savoir si l'on parle du même métier et de la même profession. Ainsi, naissent des formations de spécialistes en veille stratégique. Voir sur ce sujet le compte rendu de la journée inter-professionnelle du Groupe romand de l' Association suisse de

¹⁰ Document (34) et (30)

¹¹ Document (15)

documentation dans la revue *ARBIDO : De l'information tactique à l'information stratégique. Quel avenir pour les gestionnaires de l'information ?*¹²

Lire aussi sur le sujet le numéro spécial de la revue *Special Libraries* du printemps 1990 et entre autre l'article de la Présidente de l'association SLA : *The Special Librarian as a front runner : Running Fast, Running Hard, Running Ahead.*¹³

Un élément fondamental naît de l'analyse de Taylor : une information n'a de valeur qu'en fonction du cadre de référence de l'utilisateur. Ainsi il semble fondamental pour amener une valeur ajoutée maximale de très bien connaître et intégrer le métier de l'entreprise, le langage de ses membres afin de savoir adapter la réponse aux attentes, besoins et capacités du client.

Un professionnel de l'information ne peut amener une réponse pertinente que s'il connaît le métier de l'entreprise et le but de l'organisation. L'évolution des technologies d'accès à l'information accroît encore cette nécessité.

2.3. De la valeur réelle à la valeur perçue, la Qualité de Service

Il ressort de l'analyse en terme de valeur ajoutée que si les professionnels de l'information essaient de l'estimer, de la prévoir, seuls les clients la "créent" réellement car elle n'existe que par eux et pour eux.

Les études portant sur la valeur perçue sont assez rares. Je n'en ai trouvé que deux dans les notices retenues. En France, il n'y en a pas qui soient publiées. M. Augrandjean m'a communiqué la partie non confidentielle de leur enquête interne Qualité et perception du service. D'autres enquêtes existent certainement, mais ne font pas l'objet d'études professionnelles publiques.

Les deux enquêtes citées ont été faites aux USA à la suite de la réflexion menée par la SLA en 1987 : *President's Task Force on the Value of the Information Professional.*

Elles recherchent la valeur ajoutée selon trois approches :

- la mesure du temps gagné par les autres services de l'entreprise grâce au service de documentation

- l'estimation des gains monétaires

- et l'ensemble des anecdotes qui permettent de prouver sur une expérience particulière, la place du centre de documentation. En effet, les deux premiers points sont souvent très difficiles à connaître précisément et la valeur ressentie tient souvent à quelques faits.

D'autres documents se basent sur des enquêtes pour affirmer le coût de la mauvaise information pour l'entreprise. C'est une façon de prouver la valeur par opposition. Je n'ai rien trouvé portant exclusivement sur une estimation du coût de la redondance de l'information, du temps perdu par des personnes dont ce n'est pas la profession à chercher une information. Je pense cependant que cette note de synthèse est en soit une démonstration de ce que coûte le temps passé à chercher une information quand on n'a pas l'expérience qui permet une recherche efficace.

¹² Document (27)

¹³ Document (61)

2.4. Quelques outils pour améliorer la valeur ajoutée

La valeur ajoutée est intimement liée à une approche de la fonction documentaire tournée vers le client. Autour de ce postulat, plusieurs outils se sont développés pour permettre d'accroître la valeur réelle ou perçue du service de documentation.

2.4.1. La Qualité de Service

La démarche Qualité est née dans l'industrie, dans un cadre de référence de production en série ou était visé une amélioration constante vers le zéro défaut. Depuis quelques années, en France, l'ADBS travaille sur l'adaptation de cette approche au secteur des services d'information.

Adapter une grille prévue pour un produit, par définition "reproductible" à l'identique, indéfiniment, à un service, qui plus est un service d'information, n'est pas chose facile.

Des normes ont été établies à l'appui de cette démarche. Il n'est pas l'objet de cette note de les expliciter. Pour aller plus avant dans la connaissance de la Qualité appliquée aux services d'information, il est important de consulter le dossier édité par l'ADBS sur ce sujet.¹⁴

Sur ce sujet, les exemples et documents ne manquent pas et les résultats de telles démarches sont probants.¹⁵

Des méthodes ont été proposées pour appuyer cette démarche de qualité totale, deux d'entre elles sont présentées ci après.

2.4.2. L'analyse de la valeur

C'est une démarche déjà ancienne qui vient elle aussi du milieu industriel. M. Michel a abondamment traité ce sujet en France.¹⁶ Toute sa bibliographie n'est pas reprise dans cette note.

L'analyse de la valeur vise à déterminer, en petits groupes de travail, les fonctions que le service doit remplir, et à réfléchir à leur réorganisation. C'est une démarche fonctionnelle.

Ainsi est elle définie par Litaudon (cité par J. Michel) :

L'analyse de la valeur est une méthode pour concevoir ou reconcevoir un produit ou service de manière qu'il assure au moindre coût toutes les fonctions que le client désire et qu'il est prêt à payer et seulement celles-là, avec toutes les exigences requises et pas plus.

Cette pratique peut également s'appuyer sur le benchmarking.

2.4.3. Le benchmarking

Le Benchmarking est une notion née en 1979 aux USA. C'est un processus permanent d'évaluation des produits, méthodes et services par rapport à ceux des concurrents. Et même, plus loin que les concurrents directs, cela vise savoir chercher dans des milieux éventuellement très différents, des techniques qui pourraient être appliquées au service, même si elles n'avaient pas été imaginées pour cela originellement.

Cela en fait un des outils de la démarche qualité : savoir appliquer des méthodes d'accueil en hôtellerie, par exemple, à l'accueil en centre de documentation.

¹⁴ Document (47)

¹⁵ Document (42)

¹⁶ Documents (54) et (55)

2.4.3. Le marketing

D'autres moyens existent pour atteindre une valeur plus élevée, ils sont plus orientés sur la connaissance, par le client, du service offert, ainsi le marketing.

Car il ne suffit plus d'offrir un bon service, encore faut-il le faire savoir, en entreprise comme ailleurs. Être attentif aux leaders, à l'évolution du positionnement de ceux-ci afin de savoir faire passer un message positif sur le service d'information. Cette démarche ne suffit pas en soi pour accroître la valeur ajoutée. Mais si une valeur est créée, elle n'existe que pour le client. Il faut donc lui permettre de la connaître et l'apprécier grâce aux outils du marketing.

2.5. Conclusion

Cette manière de poser la problématique de la place et de l'existence du centre de documentation dans l'entreprise n'est pas courante. Elle permet d'appréhender dans un langage plus adapté au monde de l'entreprise cette entité qui en est partie intégrante.

Elle amène aussi à se poser des questions sur la formation des futurs documentalistes qui devront oeuvrer au sein de ces services de documentation et sur l'évolution de leur carrière. Il faut à la fois maîtriser les techniques de documentation (certes, c'est d'abord ce que l'on attend de nous), mais aussi connaître les techniques et les métiers de l'entreprise.

Et pour ce métier encore plus que tout autre, au cœur de l'information, il faut être apte à anticiper l'évolution de ses propres pratiques professionnelles. On ne peut vouloir participer à la Veille dans l'entreprise, si l'on n'est pas, pour ses propres pratiques, un bon stratège.

J'ai été surprise lors de ma seconde visite à la Documentation centrale de RVI, du nombre d'ouvrages liés à l'évolution du métier de documentation. Cela différait de ce que j'avais constaté dans d'autres structures.

A l'issue de cette note, je suis surprise, au contraire, de ne pas trouver ce type d'ouvrage dans tout
centre de documentation.

Troisième Partie : BIBLIOGRAPHIE

3.1. Remarques préliminaires

Les notices bibliographiques qui suivent sont classées par thème. A l'intérieur de chaque thème, le classement se fait par ordre alphabétique d'auteur. Si dans la même rubrique plusieurs références ont été écrites par le même auteur, les références sont alors classées par ordre alphabétique de titre. Enfin, les quelques références qui n'ont pas d'auteur sont placées en fin de liste, par ordre alphabétique de titre.

Chaque notice trouvée par la recherche systématique comporte à la fin (entre parenthèse) la source d'origine.

Remarque : Les articles de la revue *Special Libraries* ont leur résumé traduit en Français. Je voulais les mettre dans ma bibliographie. Mais la traduction s'est avérée problématique, faite en mots à mots par un non francophone, c'est du moins mon sentiment, elle n'a souvent aucun sens.

3.2. Bibliographie

3.2.1. Analyse du processus

(1) MAYERE A. ; **Logiques d'information, logiques de service.**
In Réseaux CNET, Vol: 58, 1993 ; (A. Mayere)

(2) TAYLOR R.S. ; **Value-Added aspects of the information process.**
Communicating information: proceedings of the 43rd, ASIS Annual Meeting, 1980, Vol: 17, Anaheim, California, October 5-10, 1980, 344, edited by A.R. Benefeld and E.J. Kazlauskas, New York, Knowledge Industry Publications, Inc. ;
Résumé: One major problem that information managers will need to consider during the next decade is how to place an equitable value upon information. Both concrete economic cost and qualitative measures of value added in processing are fruitful methods of approaching this problem. The approach uses a spectrum of processes applied to enhance the usefulness of information, as it is altered, interpreted, or repackaged to meet external utilitarian criteria. explorer the relationships among 3 variables: the value added to information in qualitative terms by any specific process; the cost in dollars of a specific process; and, in general terms, the type of use the process is presumed to serve. (LISA)

(3) TAYLOR R.S. ; **Value-Added Processes in the Information Life Cycle.**
In Journal of the American Society for Information Science, vol: 33, n° 5, Sept 1982, p: 341-346 ; (A. Mayere)

(4) TAYLOR R.S. ; **Value-Added Processes in information systems.**
Alex Publishing Corp., Norwood, 1985 ;
Résumé: In this volume, the author develops a new approach for the analysis of differing types of information systems called the Value-Added Model. This approach is based on the analysis of information use environments and on the system responses to the needs of those environments. The model is applied to a variety of information systems. Among document-based systems, the author analyzes academic, public and special libraries, and abstracting and indexing services. The processes of information analysis and evaluation are examined as major value adding activities in the information life cycle. Among decision systems, the author looks at management information systems and decision support systems within the value-added framework. (ISA)

3.2.2. La Valeur Ajoutée d'un centre de documentation

(5) ABBOT C. ; **Performance measurement in library and information services.**
ASLIB The Association for Information Management, 1994, 57 p. ; (ENSSIB)

(6) ADBS, ANRT, GF2I ; **L'information, intelligence de l'entreprise.**
ITD 93 : marchés et industries de l'information, Juin 1993, 250 p. ; (RVI)

(7) BERTHOUD E. ; **Pourquoi, quand et comment créer un service de documentation.**
In Documentaliste, Vol: 14, n° 3, Mai-Juin 1977, p: 29-37 ;
Résumé: The aims of information service are listed and basic information terminology is defined. The information centre is essentially an intermediary between an organisation and the outside world, and must be objective. there is a detailed analysis of a centre's functions, potential output, the qualities and training of staff, notes on deciding salary rates, accomodation, equipment, capital outlay and

operating costs. Examples are given of the value of an information service in saving the time of technical staff. Flexibility and freedom to modify are essential. (LISA)

(8) BYRD G.D. ; **The economic value of information.**

In Law Library Journal, Vol: 81, n° 2, Spring 1989, p: 191-201 ;

Résumé: Contribution to a Symposium on law library management organised by the American Association of Law Libraries (AALL) under the heading 'Managing the law library in the 1990's and held at the University of Alabama School of Law, Tuscaloosa, 22 June 1988. A review of recent literature on information economies shows information to be a commodity with rather unique and sometimes troubling qualities of cost and value. Libraries need to demonstrate more effectively the economic as well as the intrinsic value of their resources and services. Original abstract-amended. (LISA)

(9) DUCRET D. ; **Comment répondre aux besoins? : La situation d'une entreprise dans un marché concurrentiel.**

In Arbido-R, Vol: 6, n° 2, 1991, p: 38-41 ;In Arbido-R ;

Résumé: Les besoins d'une société telle que DIGITAL en matière de connaissance des marchés nécessitent le rassemblement et l'analyse d'une grande quantité de données. Le Centre d'études de marché a pour vocation d'apporter un ensemble cohérent de services documentaires adaptés aux besoins des utilisateurs. Ces prestations se sont développées dans le temps selon deux axes: l'augmentation de la valeur ajoutée (retraitement des données) et l'augmentation de la finesse de l'audience (public-cible).

(10) ERKKILA J. , MURPHY B. ; **Strategic information: an economic analysis and case study.**

In Information Management Review, Vol: 4, n° 3, Winter 1989, p: 25-36 ;

Résumé: Strategic information deals with relationships between agents whether they be corporations, governments, organisations or individuals, yet there is little mention of it in library and information science literature. The primary role of strategic information is to convince the receptor to make a decision favourable to the information provider (initiator). The characteristics of strategic information should be : quality (directly related to the resistance likely from the receptor); truth; proper presentation; and appropriate distribution. Economic analysis of strategic information requires weighing up the costs necessary to overcome resistance against the value of converting the receptor. Illustrates theories of strategic information using a case study in which the Canadian Steel Trade and Employment Congress (CSTC) drew up a document to dissuade the USA from introducing voluntary restraint agreements. (LISA)

(11) GREENE R. ; **Au-delà de l'information: la communication.**

In Documentation et Bibliothèques, Vol: 29, n° 3, Jul-Sep 1983, p: 91-92 ;

Résumé: Without communication, information has no value. Technological tools for organising, managing and controlling information have been introduced but the role of the librarian as intermediary between user and information is essentially unchanged. Recent studies in US university libraries show a trend towards regarding the services of the librarian as unnecessary and predict the elimination of the librarian. The librarian, however, as a communicator makes information accessible to the user, and his abilities determine the quality of the service. (LISA)

(12) HANNABUSS S. ; **Measuring the value and marketing the service: an approach to library benefit.**

In Aslib Proceeding, Vol: 35, n° 10, Oct 1983, p: 418-427 ;

Résumé: The value of libraries and information services lies in their contribution to customer information needs. As non-profit organisations, their benefit is seen less as profit than as benefit or utility to the communities they serve. They follow service goals and resource management goals, and a successful balance ensures effectiveness and efficiency. Good management methods within the organisation increase the likelihood of achieving these goals and such methods include systematic monitoring and analysis of internal data and systematic and imaginative marketing. (LISA)

(13) HEWGILL J.C.R. ; **Management accounting and library activities.**

In Aslib Proceeding, Vol: 29, n° 9, Sep 1977, p: 304-309 ;

Résumé: Paper presented at a 1-day Aslib conference, 'Value for money: costing and some aspects of cost effectiveness in the library/information unit', London, Mar 1977. Distinguishes between 'cost accounting' which shows the cost of an activity and 'management accounting', concerned with decision making and future events. Various aspects of accounting are considered and related to an industrial library context, including: the reasons for keeping accounts; ways of presenting costs-in terms of inputs, organisation, and outputs; the characteristics of indirect costs and overheads; methods of assessing the 'rightness' of cost/output and cost/activity ratios from a management viewpoint, and -more difficult- of measuring quality of service from customer's viewpoint. Concludes with a list of principles for the effective use of accounting data. (LISA)

(14) HORTON F.W.Jr ; **Librarianship and Information Management.**

In Information Management Review, Vol: 4, n° 1, Summer 1988, p: 59-64 ;

Résumé: While one person may play both roles, the responsibilities of librarians and information managers sometimes should be divided. Managing formal publications is no more, or less, important than managing the information contained in computer printouts, office memoranda, and meeting agendas. The value of information depends on the needs of the end user. There are 3 distinctions between a librarian and an information manager: 1. Traditionally, librarians purchase, preserve, catalog, and circulate 'hard' materials, although this is changing with the use of online databases. 2. Information management is concerned with end results, not just citations and locations. 3. Information managers should be held partially accountable for information they have provided in terms of whether it brings about positive end results. (ABI/Inform)

(15) HUNT P.J. ; **Interpreters as Well as Gatherers The Librarian of Tomorrow...Today.**

In Special Libraries, Vol: 86, n° 3, Summer 1995, p: 195-204 ;

Résumé: The advent of digitalization has profound implications for our means of communicating. The broader implications of this transformation are responsible for dramatic reinvention of our business, organizations, governments, and entire cultures. Librarians and information professionals are grappling with these issues at a macro level, while current challenges posed by the issue of copyright illustrate further change taking place in our own work. The way that knowledge is created is changing radically; as a result, a new role for the librarian is being forged (along with new opportunities)- one that is more profound, requiring an understanding of the context in which information exists.

(16) JACKSON A.E. ; **A retail opportunity in the contemporary information market.**

Aslib proceedings, Vol: 44, n° 10, 1992, p: 341-349 ;

Résumé: Malgré le contexte grandissant de société d'information, beaucoup d'entreprises, malgré la demande latente, ne bénéficient pas suffisamment de ce capital humain de connaissances stockées. L'auteur s'appuyant sur l'analogie du marché de l'information avec le marché des produits de consommation, propose non seulement une meilleure compréhension des problèmes afférant au marché de l'information et pointe les aspects de ce marché nécessitant des améliorations pour répondre aux besoins de produits d'informations à valeur ajoutée approchant le concept de qualité totale ou favorisant la veille informationnelle, par une analyse critique des produits et services actuellement offerts par les différents acteurs (services en ligne, intermédiaires...). En particulier, dans le cadre de cette analogie, les défauts et opportunités du secteur de détail du marché de l'information électronique sont dégagés. (Pascal)

(17) JAJKO P. ; **Hospital and corporate information services : introducing a new column.**

In Medical Reference Services Quarterly, Vol: 11, n° 1, Spring 1992, p: 63-66 ;

Résumé: This paper reviews the resources and services offered by hospital and corporate libraries to meet the needs of their organizations. Customer-driven, service-oriented, and value-added services are focused upon. Input of these processes into the decision-making process of the organization is studied. The underlying concepts that are central to successful hospital and corporate libraries whose organizations are at the cutting edge of change are summarized. (ISA)

(18) KEYES A.M. ; **The Value of the Special Library: Review and Analysis.**

In *Special Libraries*, Vol: 86, n° 3, Summer 1995, p: 172-187 ;

Résumé: This article examines and reviews literature and evaluates techniques for determining the monetary value of special libraries and describes valuation by time-saved methods, by cost-benefit analyses. It identifies barriers to valuation and suggests a four-part approach to valuation, stressing identifying costs, collecting user estimates of benefits, recording evidence of positive impact, and analyzing the data gathered, to arrive at fiscal value. The paper also indicates areas for further research and includes 24 references with detailed annotations. (ISA, UnCover)

(19) KINNELL M. ; **Quality issues for academic and industrial library and information services.**

In *Nordinfo Nytt*, n° 3, 1994, P: 3-20 ;

Résumé: On NORDINFO's initiative, explores issues surrounding the development of a quality approach to the management of library and information services in academic and industrial libraries with examples mainly from UK literature. These show that library managers have had to deliver cost effective and targeted services, but were defining and implementing quality differently. Writers see measuring quality and performance as key to effective service evaluation, while quality can be demonstrated through the use of library reviews. The author recommends international cooperation on studies to identify generic performance indicators; of attitudes towards quality management and its implementation; of performance measurement and evaluation; and of library quality reviews. (LISA)

(20) LANCASTER F.W. , Library Association ; **If you want to evaluate your library.**

Library Association London, 2nd edition, 1993, XIII, 352 p. ; (Helecon (Labordoc))

(21) LAUTRE E. ; **Information documentaire et entreprise.**

In *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol: 26, n° 2, Mars-Avril 1989, p: 65-69 ;

Résumé: Information is essential for business firms: the role of the information unit is to ensure provision of quality information as economically as possible. The tasks of the information worker involve identifying, obtaining and organising appropriate information from both internal and external sources; monitoring costs in relation to benefits, both in terms of investment in products/equipment, and in staff time; and ensuring efficient channels of communication, by streamlining organisational structures. Private firms frequently ignore the necessity for efficient information services because the benefits, in terms of prestige and profits, are not immediately obvious. The information worker can overcome this indifference by monitoring his clients' needs attentively, and providing the right product at the right time. (LISA)

(22) LAWES A. ; **Contracting Out.**

In *New Library World*, Vol: 95, n° 1114, 1994, p: 8-12 ;

Résumé: There is a strong general trend toward outsourcing specific functions in modern organizations, both in government and corporate libraries. The reasons why companies contract out are looked at as well as the advantages and disadvantages. One of the advantages is that it frees management to concentrate on core businesses. One of the disadvantages is that it promotes short-termism - a tendency to think only as far ahead as the contract. The different types of library/information contractors are discussed, including specialist information service companies, specialist suppliers, facilities management companies, management consultants, and storage companies. It is important to contract out to contractors who have an understanding of the library staff's professional aspirations, and the knowledge and experience to provide a quality service. (ABI/Inform)

(23) MATARAZZO J.M. , and others ; **President's Task Force on the Value of the Information Professional. Preliminary Study. Final Report.**

Special Libraries Association, Washington, D.C., 1987, 53 p. ;

Résumé: A brief introduction by Frank H. Spaulding, President of the Special Libraries Association, is followed by highlights of the findings of the appointed presidential task force on the value of the information professional and an executive summary of task force activities and reports. In addition, an introduction by Allen B. Veaner provides background information on the value of information and

the information professional and an executive summary of task force approaches to the study. These approaches include : measuring time saved; determining actual monetary savings/gains; and providing qualitative, anecdotal evidence of value. The following reports by task force members are also included : (1) "Value of the Information Professional--Cost/Benefit Analysis" (DRAKE M.A.); (2) "The Corporate Librarian--Great Return on Investment" (MANNING H.); (3) "The Value of the Information Professional--The view from the Top" (MATARAZZO J.M.); (4) "A Case Study in Adding Intellectual Value--The Executive Information Service" (TALCOTT A.W.); and (5) "The Impact Approach--Value as Measured by the Benefit of the Information Professional to the Parent Organization" (TCHOBANOFF J.B.). (Abstract Source : Eric). (ISA)

(24) MATARAZZO J.M. ; **Some lessons in information management from corporate libraries.**

In Public Library Journal, Vol: 9, n° 6, Nov-Dec 1994, p: 173-175 ;

Résumé: Draws on two studies of corporate libraries in the USA carried out in 1990 to consider the value of such libraries to their parent organizations. Identifies the key contributions to excellence which can be made by the customer perspective, the library staff, the library manager, and the support of corporate management. Emphasises that librarians need to do more in demonstrating the value of the corporate information centre, and argues for adoption of more formal, rather than intuitive, methods of evaluation of library and information services. (LISA)

(25) McCLURE C.R. , REIFSNYDER B. ; **Performance measures for corporate information centers.**

In Special Libraries, Vol: 75, n° 3, Jul 1984, p: 193-204 ;

Résumé: The current use of library performances measures is reviewed. Based on performance measures that have been developed for public libraries, provides examples of measures that can be applied in a corporate information centre. The importance of using performance measures as an ongoing evaluation technique, a method for justifying and improving the quality of corporate information services, and encouraging the development of an ongoing planning process is stressed. (LISA)

(26) PIESKÄ K. ; **Value-added information services for small and medium sized enterprises.**

In The Electronic Library, Vol: 11, n° 1, Feb 1993, p: 25-28 ;

Résumé: The need for external information is steadily increasing in all kinds of organisations. Large companies have established special information service departments to handle the information searches. Small and medium sized enterprises (SMEs) have to turn to commercial information services. However, they are only using information services occasionally because it is often difficult for them to realise the value of the information offered. The raw data available from online databases, for example needs further processing to become valuable for small industrial companies. Keeping this in mind, the Information Service of the Technical Research Centre of Finland (VTT) has been developing value-added services tailored especially for industrial SMEs. The main principle in the new service is solving industrial problems by further processing the comprehensive information gathered from various sources. The services are presented as information packages, e.g. Competitor Survey or Product Evaluation. The new services have been directly marketed to segmented clientele and the experiences so far have been promising. (UnCover)

(27) QUONIAM L. ; **Quelle est l'évolution prévisible des services de documentation dans/pour les entreprises et les organisations?:Quelques réponses fournies par la recherche et l'enseignement.**

In Arbido-R, Vol: 6, n° 2, 1991, p: 42-45 ;

(28) SAYER L. ; **What have you done for me lately ?**

In SLA Specialist, Vol: 18, n° 8, Aug 1995, p: 1-15 ;

Résumé: This article discusses Joanne Marshall's book, "The Impact of the Special Library on Corporate Decision-Making." Her research provides hard data on the impact of special libraries on the bottom line of their parent organizations. To evaluate the value of the special library, Marshall's study

does the following : 1-measures the importance of changes that were made as a result of information provided by the library; 2-estimates the value of financial transactions involved in decision-making situations; 3-identifies the specific aspects of decision-making that were affected by information provided by the library; 4-identifies situations in which the information provided by the library contributed to the avoidance of negative outcomes for the institution; 5-establishes the relative value of the information provided by the special library in comparison to other information sources. (ISA)

(29) STANAT R. ; **Information brokers: their services and products.**

In *Intermediary*, Vol: 5, n° 1, Jun 1991, p: 45 ;

Résumé: States that brokering will produce growth in the 1990s. The most successful brokers will be flexible and provide intelligence rather than raw facts and data. Gives 3 parameters describing the quality of information. States that a market niche should be perceived by the local and international market. Offers 4 points to assess information brokers as good or high value venture partners. (LISA)

(30) STILLER H. ; **La fonction documentaire des grandes entreprises françaises.**

In *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol: , n° 3, Mai 1995, p: 165-169 ;

(31) TAYLOR R.S. ; **Information and productivity: on defining information output (1).**

In *Social Science Information Studies*, Vol: 2, n° 3, Jul 1982, p: 131-138 ;

Résumé: Productivity is a measure of the ratio between output and input. In information systems and services, there are difficulties in limiting and defining outputs in terms that are meaningful and useful. The following are some of the qualities necessary. An output must be an identifiable product or service. It must have a 'terminal' quality in the same sense that this is a point at which the process can be costed. An output should be the result of a process in which value is added to the item that enters the system at the beginning. To be most useful, the output should be in a 'form' that can be used in the future where we will wish to analyse the impact of information on productivity. (LISA)

(32) ZELLER J.D. ; **Des données brutes ne suffisent pas !**

In *Arbido-R*, Vol: 6, n° 2, 1991 ;

Résumé: Si l'on définit les données (représentation d'un phénomène) et le sens (but implicite ou explicite d'un individu ou d'une organisation), on arrive à une définition correctement utilisable de l'information (donnée(s) pertinente(s) en fonction d'un sens, permettant l'action ou la décision). Les attributs et caractéristiques de l'information idéalesont listées pour mémoire. En suivant ces définitions, on peut constater que la situation souvent rencontrée est l'absence de communication entre le secteur traitant les données internes (management) et le secteur traitant les données externes (documentation). La notion d'information critique permet d'identifier quels types de contacts doivent ou devraient exister entre le système d'information stratégique (SIS, management) et le système d'information documentaire (SID) et l'organisation qui en découle. On peut ainsi mettre en place une meilleure gestion de l'information, impliquant des critères de tri définis par l'ensemble des partenaires du processus. Ces critères doivent faire l'objet d'une approche organisationnelle et d'un consensus clairement explicités et faire l'objet d'une mise à jour régulière. En conclusion, le programme proposé aux gestionnaires de l'information est le suivant : identifier clairement les besoins en information en précisant, d'un commun accord avec les utilisateurs, les qualités intrinsèques et extrinsèques que l'information utile doit avoir. (LISA)

(33) **Information et management : nouveaux paradigmes, nouvelles approches.**

Association Information et Management, Groupe ESC, Paris, 1992, 32 p. ;

Résumé: Document de fond sur le rôle de l'information dans la gestion de l'entreprise : le choix d'un système d'information pour l'entreprise et son influence sur la stratégie, la prise de décision et la productivité. Théorie de l'information : information et langage; l'information, entre explication et compréhension; nature de l'information, évaluation et organisation de l'entreprise. Information et décision : la décision stratégique intuitive; les systèmes de décision dans une bureaucratie professionnelle; prise de décision et systèmes d'information; conception de systèmes d'information pour le management en réseau, sur la base de l'approche conversationnelle. Budget, tableaux de bord, contrôle de gestion : les évolutions actuelles des systèmes de tableau de bord; comparaison des pratiques des multinationales américaines et françaises. Productivité et performance des systèmes d'information : l'informatique de l'utilisateur final ; productivité de la téléinformatique, évolution de l'information bancaire ; utilité de la micro-informatique vue par des étudiants en gestion. Stratégie et

systèmes d'information : de l'information à la connaissance ; éthique et droit du management de l'information, changements organisationnels induits par les possibilités techniques des systèmes d'information. (Delphes)

(34) La fonction documentation des grandes entreprises françaises.

ed: Histén Riller, Paris, 1995, 19 p.;

(35) La profession - veille informative et services de documentation.

In Documentaliste - Sciences de l'information, vol: 29, n° 2, Mar-Apr 1992, p: 92-94 ;

Résumé: Of previous articles on technological, strategic and current awareness, the majority examined the more technical and theoretical aspects. Examines the results of setting up a current awarenessservice in a business. Based upon a study of the role and place of the special library in this process, the Association Française des Documentalistes et Bibliothécaire Spécialisés Groupe Electronique, Informatique, Télécommunications Sous-groupe Veille recommends that businesses should include centralization and rationalization of the flow of information in their strategies for the future. (LISA)

(36) The European business information conference 1993. Proceeding.

FPL Task Force Pro Libra, Great Britain, 1993, 156 p. ;

Texte complet des interventions des participants à la troisième European Business Information Conference tenue du 10 au 12 mars 1993 à Barcelone : structure des réseaux documentaires en Espagne, la valeur ajoutée de l'information pour les décideurs, le développement de l'information en ligne, la concentration de pourvoyeurs d'information, développement des systèmes d'information en Europe de l'Est, Télécommunications et information. (Delphes)

3.2.3. Enquêtes

(37) CLOYES K. ; Corporate Value of Library Services.

In Special Libraries, Vol: 82, n° 3, Summer 1991, p: 206-213 ;

Résumé: Caterpillar Inc. Technical Information Center used the President's Task Force on the Value of the Information Professional from SLA to design a user survey. In 1988 and 1990, the survey determined user needs and the benefit of library services. This case study reports on the survey results and user interviews. Features include: time saved by information services; real savings in financial gain or cost avoidance; importance of the librarian as a service provider; and anecdotal evidence on value. Results proved helpful in determining the relative importance of current services and in planning future services. Copies of the surveys are available from SLA's Information Resources Center. (ISA)

(38) MATARAZZO J.M. , PRUSAK L. ; Valuing Corporate Libraries: A Senior Management Survey.

In Special Libraries, Vol: 81, n° 2, Spring 1990, p: 102-110 ;

Résumé: This article discusses a survey of corporate managers of 164 libraries and information centers to assess the value placed by senior-level executives in their libraries. The aggregated results of interviews are described and analyzed; these results show how corporate libraries are perceived by managers and provide a glimpse of the trends and changes projected in the near future for these informationcenters. Specific issues addressed are : library service organization; size of staff; reasons for initil establishment; value of services; value of the librarian; most valuable services; main user groups; criteria for evaluating libraries; five-year trends; implications. (ISA)

3.2.4. Quelques outils

(39) BAKER S.L. , LANCASTER F.W. ; **The measurement and evaluation of library services.**

Information Resources Press, 1991, 411 p., 2^{de} éd. ; (ENSSIB)

(40) BARTER R.F. ; **In search of excellence in libraries: the management writings of Tom Peters and their implications for library and information services.**

In *Library Management*, Vol: 15, n° 8, 1994, p: 4-15 ;

Résumé: Examines the 4 books published by Tom Peters (*In search of excellence*, *A passion for excellence*, *Thriving on chaos*, and *Liberation management*), a major contemporary contributor to management thinking, and relates these new approaches to the management of library and information services, using examples from the UK, the USA, and Australia. The main areas of enquiry, based on the 'prescriptions' from *Thriving on chaos*, are the importance of customer responsiveness, innovation, empowerment of people within the workforce, dynamic leadership, and appropriate systems. Original abstract. (LISA)

(41) BENDER D.R. ; **Training is essential weapon in librarians' arsenal.**

In *SLA Specialist*, Vol: 17, n° 12, Dec 1994, p: 8 ;

Résumé: The author discusses the impact of US corporate trends to "downsize" or "right-size" their companies, noting the American Management Association's annual survey found that 47% of its members continued to reduce their work forces in the past year, approximately matching the previous two years. The author maintains that the threat of continued staff reductions makes it of paramount importance for special librarians and information professionals to analyse how their environment is evolving and how this affects their roles. To avoid being swept away by the next wave of downsizing, professional librarians must learn about and take advantage of every technological advance to become chief knowledge officers who increasingly add value to the information they collect--packaging and presenting it as a needed, usable tool for making a profit or gaining a competitive advantage. (ISA)

(42) CAMPBELL C.A. ; **Continuous quality improvement in the Boeing Technical libraries.**

In *Bulletin of the American Society for Information Science*, Vol: 20, n° 4, Apr-May 1994, p: 10-11 ;

Résumé: The Boeing Technical Libraries in Seattle, Washington, faced a difficult, yet positive, situation in 1988. For several years before that Boeing had experienced rapid growth in employment but not a commensurate growth in library staffing. Furthermore, because of the demographics of the library staff, there was a large number of retirements. Together, these factors meant that demand for library services was outpacing staff growth, and the staff would consist largely of new, inexperienced workers. Suddenly, a gap was developing between promise and performance. One result was that flow times or cycle times were too long. To address this situation and to introduce Continuous Quality Improvement (CQI) to the library, a Departmental Task Analysis (DTA) was conducted between October 1988 and April 1989. A leadership team of 13 staff members spent 10 percent of its time dedicated to this effort. The DTA is described and current activities discussed, particularly CQI and its impact on library services. (ISA, ABI/Inform)

(43) CATT M.A. ; **The Olympic training field for planning quality library services.**

In *Library Trends*, Vol: 43, n° 3, Winter 1995, p: 367-383 ;

Résumé: Article included in an issue devoted to the theme : Marketing of library and information services. Planning for customer focused library services begins by looking at these services from the customer's viewpoint. With this focus as a guide, the preparation of goals and objectives needs to be a corporate response to a reexamination of the library's business, the library's customers, and what those customers consider to be of value. Determining what is of value to the customer will require ongoing data collection and evaluation of that data for interpretation into a relevant mission statement as well as roles, goals, and objectives. Original abstract-amended. (LISA)

(44) COOTE H. ; **Marketing matters - to you, your staff, your customers ...**

Aslib Information, Vol: 21, n° 9, Sep 1993, p: 338-340 ;

Résumé: Contribution to an issue devoted in part to Marketing. Describes and attempts to dispel popular misconceptions about marketing which are creating a barrier to understanding how marketing can be made to work in the services sector. These include: marketing is just advertising and selling; librarians don't sell things; marketing is all about profit and librarians provide a free service; the customer is always right; and anyone can do marketing. Outlines key marketing activities which a library service needs to address, sets out fundamental characteristics that are unique to marketing a service and examines components of the marketing management function. (LISA)

(45) CRAM L. ; **The marketing audit: baseline for action.**

In Library Trends, Vol: 43, n° 3, Winter 1995, p: 326-348 ;

Résumé: Article included in an issue devoted to the theme : Marketing of library and information services. Most librarians do not appreciate that the only way for a service based organization to succeed is to have a clear understanding of what services are in demand by the users and non users of the community. Customers not only appreciate, but challenge, providers who offer quality service. Looks at the steps necessary to develop a solid base for planning, from the comprehensive community profile (including a competitive review) to the 'perceived service quality', both from the point of view of customers and staff. Most managers do, indeed, know something about their communities, but discovering what makes it 'live' the way it does is one of the more exciting aspects of the marketing audit. Examines the SWOT analysis (strengths, weaknesses, opportunities and strengths) as a tool for evaluating specific data; and discusses the barriers to effective diagnosis of the data. Original abstract-amended. (LISA)

(46) DEVEZE J., DUCHET C. , PELACHAUD G. ; **L'excellence de l'information : une entreprise à gérer.**

ITD 94 : gérer l'information pour l'excellence de l'entreprise, Textes de communications, Juin 1994, p: 210-214 ;

Résumé: Une information ne saurait prétendre à l'excellence si elle néglige la manière dont l'utilisateur traite ses propres connaissances, les organise et s'en donne des représentations. Il faut pour cela dresser une cartographie de la constellation sémantique des services proposés aux utilisateurs, appréhender la stratégie d'acquisition d'information de ces derniers, et adapter l'offre informationnelle à cette stratégie. (RVI)

(47) DUFLOS A. ; **La qualité en marche dans les services d'information 1992-94.**

ADBS Editions, Paris, 1995 ;

Résumé: La littérature présentant des expériences concrètes en matière d'application de la démarche qualité dans le secteur de l'information et de la documentation est encore relativement limitée : la mise en oeuvre de cette méthode, l'utilisation de ses outils sont cependant une réalité tangible. Ce dossier sur le thème de la qualité en marche rassemble diverses contributions et quelques articles récemment parus - une vingtaine de documents, inédits pour certains. Il est destiné aux professionnels de l'information désireux de faire le point sur les réalisations en cours et sur l'évolution de la réflexion dans le domaine de l'information; il peut également constituer une aide pour ceux qui voudraient introduire une telle démarche au sein de leur entreprise ou de leur entreprise.

(48) EDDISON B. ; **Strategies for Success (or Opportunities Galore).**

In Special Libraries, Vol: 81, n° 2, Spring 1990, p: 111-117 ;

(49) ERTEL M. ; **Quality management in Apple Library.**

IFLA council and general conference, Barcelona, ESP, 22-28 Aug 1993 ;

Résumé: One of the key components in looking at quality in an organization is to focus on continuous improvement. The Apple Computer Library has designed a tool which helped them measure how effectively they were fulfilling the needs of their information customers on a continuing basis. This paper discusses the Apple Library's experiences putting together this means for assessing their client needs. This paper is also about the need for the information manager to constantly evaluate library

and information services, to never take the user's perspective for granted and always be clear about the client needs and expectations before offering new services. It does not discuss the specific results of their study although it does discuss some of their questions. The purpose of their paper is to share how and why the Apple Library decided to do this and some of the lessons they learned along the way. (Pascal)

(50) GRIFFITHS J.M. ; **A manual on the evaluation of information centers and services.**

AGARD 1991, 118 p. , Coll: AGARDograph n° 310 ; (ENSSIB)

(51) HEAD A.J. , FISHER W. ; **Special librarians : the origins of power and the susceptibilities to powerlessness.**

In *Special Libraries* , Vol: 86, n° 2, Spring 1995, p: 125-136 ;

Résumé: Special librarians' expertise and contributions are often left unrecognized because their functions are tied to the day-to-day operations of their organizations. Through careful planning, however, they can develop strategies to increase their ability to control the collection and disbursement of data. (Trade and Industrie Index)

(52) Hertis Information and Research , Task Force pro libra Ltd ; **Total Quality Management : the information business.**

In *Journal of Library Administration*, Vol: 18, n° 3/4, 1993, p: 1-188 ; (Helecon (Labordoc))

(53) LONEY T. , BELLEFONTAINE A. ; **TQM training: the service challenge.**

In *Journal of Library Administration*, Vol: 18, n° 1/2, 1993, p: 85-95 ;

Résumé: Article contained in a special issue devoted to the theme : Integrating total quality management in a library setting. Focuses on the training and skill requirements when implementing a quality customer service plan and the part that this plays in the successful application of total quality management to libraries. (LISA)

(54) MICHEL J. ; **Analyse de la valeur et spécification de la qualité fonctionnelle de produits et services d'information : bilan de cinq années d'application.**

In *Cahiers de la documentation*, Vol: 48, n° 2, 1994, p: 43-49 ; (Pascal)

(55) MICHEL J. ; **Glossaire simplifié de l'analyse de la valeur et de la spécification de la qualité fonctionnelle de produits et services d'information.**

In *Cahiers de la documentation*, Vol: 48, n° 2, 1994, p: 77-83 ;

Résumé: Analyse de la valeur pour la qualité et la compétitivité des produits et services de documentation. Journée d'études Bruxelles, Belgique, 18 Nov 1993. (Pascal)

(56) NOYE D. ; **Pour satisfaire nos clients 12 leçons sur la qualité des services.**

Insep Editions, Paris, 1990, Coll: "Pratiques en questions" ; (RVI)

(57) O'NEIL R.M. , HARWOOD R.L. , OSIF B.A. ; **Destination: the customer-driven library.**

In *Library Administration and Management*, Vol: 8, n° 4, Fall 1994, p: 229-232 ;

Résumé: Presents a literature review of the client centred approach to library management where services are provided according to user needs. (LISA)

(58) PETERSON B.J. ; **TQM at 3M : planning with customer and staff input.**

In *Bulletin of the American Society for Information Science*, Vol: 20, n° 4, Apr-May 1994, p: 14-16 ;

Résumé: Une politique qualité existait chez 3M (Etats Unis) depuis les années 70 lorsqu'un effort de redynamisation a été accompli dans les années 90, alors que naissait le prix Malcolm Baldrige. La

société 3M a inclus les principes directeurs de ce prix dans son processus de qualité. Simultanément une grande campagne d'enquêtes auprès des utilisateurs des services d'information et de la direction du groupe est lancée. Ces enquêtes concernent principalement les 4 points suivants : qualité du personnel, qualité des résultats des recherches, impact de ces recherches sur les affaires et temps passé aux recherches. Une stratégie s'appuyant sur le benchmarking est ainsi mise en place, permettant de dresser un plan d'action pour les 3 à 5 années à venir...

(59) PITT L.F. , WATSON R.T. ; **Service quality in information systems (a longitudinal case study).**

Henley Management College, Research Programme, Working Paper, 1994, 15 p. ; (Helecon (Warwick))

(60) PITT L.F. , WATSON R.T. , KAVAN C.B. ; **Service quality : A measure of information systems effectiveness.**

In MIS Quarterly, Vol: 19, n° 2, Jun 1995, p: 173-187 ;

Résumé: The IS function now includes a significant service component. However, commonly used measures of IS effectiveness focus on the products, rather than the services, of the IS function. Thus, there is the danger that IS researchers will mismeasure IS effectiveness if they do not include in their assessment packages a measure of IS service quality. SERVQUAL, an instrument developed by the marketing area, is offered as a possible measure of IS service quality. SERVQUAL measures service dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The suitability of SERVQUAL was assessed in 3 different types of organizations in 3 countries. After examination of content validity, reliability, convergent validity, nomological validity, and discriminant validity, it was concluded that SERVQUAL is an appropriate instrument for researchers seeking a measure of IS service quality. (ABI/Inform)

(61) REGAN M. ; **The Special Librarian as a Front Runner: Running Fast, Running Hard, Running Ahead.** ; In Special Libraries, Vol: 81, n° 2, Spring 1990, p: 92-96 ;

(62) ROCCIA J.P. ; **L'analyse de la valeur appliquée aux systèmes d'information : méthodes, moyens, mise en oeuvre, exemples.**

Eyrrolles, Paris, 1991, 179 p. ;

Résumé: Document de fond sur l'analyse de la valeur appliquée aux systèmes d'information. Ouvrage pédagogique : données techniques, exemples. Aperçue de la table des matières. L'analyse de la valeur: historique, principes généraux, méthodologie. Les systèmes d'information: informatique de gestion, organisation des services administratifs, évolution des techniques. Les moyens de l'analyse de la valeur: méthode Merise, évaluation de l'importance des fonctions, calcul des coûts. Mise en oeuvre: analyse de la valeur pour un système existant, analyse appliquée à la conception, choix d'un logiciel standard. (Delphes)

(63) SAVARD R. ; **Application de l'audit marketing aux services et systèmes d'information.**

ITD 94 : gérer l'information pour l'excellence de l'entreprise, Textes de communications, Juin 1994, p: 204-209 ;

Résumé: L'audit marketing permet d'évaluer la performance d'une organisation sur le plan marketing. Après une expérience de cette technique auprès de services et systèmes d'information, l'auteur explique comment elle peut être appliquée aux centres de documentation et aux bibliothèques. Il présente les principaux éléments auxquels fait appel cette technique, de même que les conditions nécessaires à sa réalisation. (Pascal)

(64) SIRKIN A.F. ; **Customer service: another side of TQM.**

In Journal of Library Administration, Vol: 18, n° 1/2, 1993, p: 71-83 ;

Résumé: Article contained in a special issue devoted to the theme: Integrating total quality management in a library setting. Defines the elements that make up customer satisfaction and stresses the customer satisfaction factors that underlie all successful total quality management programmes.

Concludes that improved customer service and satisfaction in a long term strategic initiative and requires a commitment of time and money to provide training, to allow time for staff to meet, and to get feedback from customers. (LISA)

(65) SKYRME D. ; **Ten ways to add value to your business.**

In *Managing Information*, Vol: 1, n° 3, Mar 1994, p: 20-24 ;

Résumé: In the modern competitive business environment every activity carried out in an organization comes under scrutiny to make sure it pays its way for the business. This is especially true for the provision of library and information services. Discusses a set of 10 action guidelines that should help increase the value of an information unit to its organization. These are : establishing the strategic role of information; identifying users real needs; segmenting the market; creating a unique product; sales and marketing; evaluation and feedback; exploiting technology; selective outsourcing; building partnerships; and developing hybrid skills. (LISA)

(66) STEPHENS J.T. ; **Future Value-Added Services : Remaining Competitive in a New Market.**

In *The serials librarian*, Vol: 24, n° 3/4, 1994, p: 121 ; (UnCover)

(67) STIRN H. ; **Valorisation d'un service de documentation au sein de son entreprise.**

Université Bordeaux 3, Mémoire, Diplôme Universitaire de Technologie, 1994, 125 p. ;

Résumé: Désormais, il est devenu indispensable pour un service de documentation d'adopter une démarche de valorisation. Ce mémoire en explique les enjeux, présente les grands principes à mettre en oeuvre et trois méthodologie reconnues (mercatique, analyse de la valeur, démarche qualité) à adapter au domaine particulier de l'information. Trois études de cas illustrent le réflexion menée. (ENSSIB)

(67) STRIFE M.L. ; **Special Libraries Assessment or Marketing the Special Library.**

In *Reference Librarian*, n° 38, 1992, p: 53-55 ;

Résumé: Unlike many reference librarians, special librarians have always found themselves in the position of having to prove the value of their information centers, information services, and even themselves. Now, more than ever, it is important for the special librarian to be prepared to document the worth of the provided services to ever cost conscious management while updating services and facilities to satisfy both the user and the administrators. (ISA)

(68) SUTTER E. ; **Service d'information et qualité : Comment satisfaire les utilisateurs.**

ADBS Editions, Paris, 1992, 153 p. ;

Résumé: Les activités documentaires ne peuvent échapper aux méthodes actuelles de management et notamment au management de la qualité pour mieux satisfaire leurs utilisateurs. Sont présentés une introduction aux concepts, ainsi que les outils et les méthodes pour mettre en oeuvre une politique. Pour la première fois, est exposée la démarche qualité à la lumière des spécificités de l'information documentaire. (Helecon (Labordoc))

(69) SUTTER E. ; **Benchmarking et management de l'information documentaire.**

In *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol: 31, n° 1, Jan-Fev 1994, p: 44-46 ;

(70) VON DRAN G.M. , CARGILL J. , PHIPPS S.E. , LESTER J. ; **Catalysts for change : managing libraries in the 1990s.**

In *Journal of Library Administration*, Vol: 18, n°3-4, 1993, p: 1-188 ;

Résumé: Includes a case study of the implementation of Total Quality Management (TQM) in higher education institutions. (Helecon (Labordoc))

(71) WEBSTER W. , REEL L.B. ; **Total quality management (TQM) in a hospital library: identifying service benchmarks.**

In Bulletin of the Medical Library Association, Vol: 80, n° 4, Oct 1992, p: 347-352 ;

Résumé: Two Kentucky hospital libraries, Norton Hospital, Alliant Health System Library and Kosair Children's Hospital library, conducted a study to establish Total quality management (TQM) benchmarks and to examine the significance of its role in clinical care. Using a methodology designed to allow both library user and nonuser to respond, 2,091 survey questionnaires were distributed to doctors, nurses and allied health care staff covering: frequency of use; impact of information received on clinical judgements; cognitive value of the information; and user satisfaction with library products and services. Results confirmed the libraries' substantial clinical role. Original abstract-amended. (LISA)

(72) WEINGAND D.E. ; **Marketing of library and information services.**

In Library Trends, Vol: 43, n° 3, Winter 1995, p: 367-383 ;

Résumé: Issue devoted to the theme : marketing of library and information services. Abstracts of individual articles are included in this issue of LISA. (LISA, BUBL (Internet))

(73) WEINGAND D.E. ; **Preparing for the new millenium: the case for using marketing strategies.**

In Library Trends, Vol: 43, n° 3, Winter 1995, p: 295-317 ;

Résumé: Article included is an issue devoted to the theme : Marketing of library and information services. Presents an introduction to a thematic issue on the marketing of library and information services, by treating marketing components in the context of a customer orientation. As the new millennium approaches, libraries must develop creative problem solving strategies if they are not only to survive but also to thrive. Societal change, technological development, and economic retrenchment all pose significant challenges for libraries. Proposes that the former positive and comfortable attitude toward libraries no longer holds true, and that marketing must be added to the managerial toolbox so that libraries can become client centred and client focused institutions. Original abstract-amended. (LISA)

(74) WHITE M.D. , ABELS E.G. ; **Measuring service quality in special libraries. Lessons from service marketing.**

In Special Libraries, Vol: 86, n° 1, Winter 1995, p: 36-45 ;

Résumé: As part of a project to develop an instrument formeasuring service quality in special libraries, this article reviews the service marketing literature for models and data-gathering instruments measuring service, emphasizing the instruments SERVQUAL and SERVPERF. SERVQUAL, developed in 1988, measures service quality ion the basis of expectations and performances; SERVPERF, a modification of SERVQUAL devised in 1992, is based on performance alone. This article assesses their applicability to special libraries and information centers. (ISA)

(75) WHITEHALL T. ; **Quality in library and information service : a review.**

In Library Management, Vol: 13, n° 5, 1992, p: 23-35 ;

Résumé: Reviews the literature on quality. defines quality in management terms, gives examples of the advantages of quality appraisal, and describes how its assessment has been attempted by self evaluation, surveys of user satisfaction, and failure analysis. Discusses examples of how quality standards setting. Gives, for 4 aspects of library service, a detailed analysis of quality criteria and standards and methods used in appraisal : enquiry answering, document provision, computerized reference retrieval and current awareness service. Original abstract. (LISA)

(76) **Capturing the customer's voice.**

In Library Management, Vol: 15, n° 5, 1994, p: 36-37 ;

Résumé: Discusses the views of Brian S. Laude, vice president of Market Focus and Innovation, on customer satisfaction measurement. Covers testing performance, defining the company's target markets and target customers; determining the depth and breadth of customer requirement; performing a company/customer relationship assessment; analyzing the data to determine absolute and relative

performance levels as well as underlying customer priorities; using the information and repeating the company/customer relationship assessment periodically. Explains Performance Quality Measurement success; competitive strategy; strategic quality planning and resource allocation. (LISA)

3.2.5. Bibliographie complémentaire

(77) BROPHY P. ; **Quality management in libraries.**

Central Lancashire University, University Library Preston, Lancashire PR1 2HE, UK, Mar 1994 - May 1995, British Library (R&DD) - £ 28 000, tel: 01772 892261 ;

Résumé: This research will explore the relationship between quality management and library performance measurement, interpret the major approaches to quality management currently being adopted in library and information services with a view to aiding the future selection of suitable systems and techniques, and provide a conceptual framework for the adoption of quality management systems by library and information services. This study is expected to produce some interesting results, which will be of value to the library and information community. Acknowledgement: BL R&DD Research Bulletin 10 Autumn 1994. (LISA)

(78) PHILIP G. ; **Service quality of industrial information services.**

Queen's University of Belfast School of Finance and Information, Information Management Division, Belfast BT7 1NN, N. Ireland, UK, 1 Feb 1995 - 30 Jul 1996, British Library (R&DD) - 40000 pounds, tel: 01232 245133 ext 3621 ;

Résumé: The purpose of this 18 month research programme is to conduct an empirical study to measure the quality of information services available for the industrial and commercial sectors in the N. Ireland. This means an assessment of the relationship between quality management practices (TQM) adopted information providers and customer's perceptions of service quality. The project will make use of a combination of interviews and a questionnaire survey of around 1000 companies. Whilst it will be based in N. Ireland, the results will be of interest to the wider information community. More specifically, a general model will be developed for the assessment of the quality of information services. (LISA)

(79) PORTER L. ; **Quality assurance reviews.**

Braxton Associates 90 Long Acre, London WC2, UK, Mar-Aug 1992, completed, Library Library (R&DD) - £5,000 ;

Résumé: This contract was awarded for a review of the state of the art of quality assurance (QA) within the library and information profession. The study included the compilation of a review of published and grey literature on QA, a glossary of terms used, and a checklist of objectives for librarians and information workers who are beginning work on devising a QA policy for their own services. (LISA)

(80) POWELL R.P. ; **The relationship of library user studies to performance measure: a review of the literature.**

Champaign, Illinois, University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, 1988, 41p., Occasional Paper n° 181 ;

Résumé: Review the literature on the 2 major approaches to evaluating the effectiveness of library services: user studies and performance measures. Suggests that one of the most meaningful ways to judge the quality and effectiveness of a library's services is to measure how well it is meeting the needs of the users. Offers suggestions for increasing the potential benefits if both approaches by combining the 2 techniques. (LISA)

(81) TUROCK B.J. , ROE E. , PAVOLOVSKY L. ; **The quality of information services : comparisons and contrast.**

Rutgers University School of Communication, Information and Library Studies New Brunswick, New Jersey 08903, USA, Jan 1990 - Jan 1992, Current Special Library Association - \$ 3000, tel: 201 932 791 ;

Résumé: A team of researchers at Rutgers proposes to contribute to the development of client satisfaction measures that are applicable in determining the potential value of nw information services. Using focus group and individual interviews, they will compare and contrast client and information specialist perceptions concerning the value of current and future services, illuminate the discrepancies between the two, and link research in client perceptions of the value of information and information service design. No update received. (LISA)

ANNEXES

Description des sources

ABI-INFORM

Description

Producteur : UMI Data courier

Accès : - en ligne sur Dialog et Orbit
- sur CDROM

Nature, volume

Références bibliographiques

500 000 notices analytiques (avec résumé depuis 1991)

Domaines

Spécialisée en économie et gestion des entreprises

Production exhaustive par dépouillement de 1200 périodiques, à 87% américains

Langues : anglais

Mise à jour

Depuis 1971, mise à jour mensuelle (CDROM depuis 1987 seulement avec 200 000 références)

DELPHES

Description

Producteur : Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP)

Accès : en ligne sur Dialog, Data-Star et L'Européenne de Données

Nature, volume

Références bibliographiques

500 000 notices analytiques avec résumé.

Domaines

Spécialisée en entreprise et industries, marchés et produits internationaux

Production exhaustive par dépouillement systématique de 900 périodiques et 1000 nouveaux ouvrages chaque année

Couverture géographique : France 45%, Europe 35% et international 20%

Langues : français, anglais, italien, allemand et espagnol

Mise à jour

Depuis 1980, mise à jour hebdomadaire

FRANCIS

Description

Producteur : Institut de l'information scientifique et technique (INIST, CNRS)

Accès : - en ligne sur Questel
 - en vidéotex au 36 29 36 01
 - sur CDROM

Nature, volume

Références bibliographiques

1 400 000 notices analytiques avec résumé.

Domaines

Sciences humaines 63%, sociales 33% et économiques 4%

Production exhaustive par dépouillement systématique de 8000 périodiques

Couverture géographique : France, CE et international

Langues : français, anglais, allemand et espagnol

Mise à jour

Depuis 1972, mise à jour trimestrielle

HELECON

Description

Producteur : School of economics and Business d'Helsinki.

Accès : sur CDROM

Nature, volume

Références bibliographiques

680 000 notices analytiques

Domaines

Spécialisée en économie et gestion des entreprises
contient 7 bases de données.

Langues : français, anglais, allemand

Mise à jour

Mise à jour semestrielle

Information Science Abstracts

Description

Producteur : IFI Plenum Data company

Accès : en ligne sur Dialog

Nature, volume

Références bibliographiques
140 000 notices analytiques

Domaines

Spécialisée en sciences de l'information
Production exhaustive par dépouillement de 450 périodiques
Couverture géographique : USA et International
Langues : anglais

Mise à jour

Depuis 1966, mise à jour mensuelle

Library and Information Science Abstracts

Description

Producteur : Bowker Saur
Accès : - en ligne sur Dialog
- sur CDROM

Nature, volume

Références bibliographiques
10 000 notices analytiques avec résumé depuis 1976

Domaines

Spécialisée en sciences de l'information, bibliothèques et centres de documentation
Production exhaustive de deux associations professionnelles anglaises (Library association et ASLIB)
par dépouillement de 350 périodiques et autres documents
Couverture géographique : Angleterre, Europe et International
Langues : anglais

Mise à jour

Depuis 1969, mise à jour mensuelle

PASCAL

Description

Producteur : Institut de l'information scientifique et technique (INIST, CNRS)
Accès : - en ligne sur Questel et Dialog
- en vidéotex au 36 29 36 01
- sur CDROM

Nature, volume

Références bibliographiques
plus de 10 000 000 notices avec résumé.

Domaines

Sciences exactes et appliquées 37%, sciences biologiques 27,5%, sciences médicales 23%, sciences de l'univers 12,5%

Production exhaustive par dépouillement systématique de 7200 périodiques, rapports, thèses...
Couverture géographique : France, CE et international
Langues : français, anglais, allemand et espagnol
Mise à jour
Depuis 1973, mise à jour mensuelle

TRADE AND INDUSTRY INDEX

Description

Producteur : Information access company (ACI)
Accès : en ligne sur Dialog et Data-Star

Nature, volume

Références bibliographiques
3 000 000 notices analytiques avec résumé.

Domaines

Spécialisée en économie, commerce, industrie
Production exhaustive par dépouillement systématique de 1100 périodiques
Couverture géographique : USA
Langues : anglais

Mise à jour

Depuis 1981, mise à jour hebdomadaire