

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

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

**Projet de Service**

**UN SERVICE DE REFERENCE POUR L'ENSSIB**

*Non - certifiée*

- Isabelle DIRY : gestion documentaire du projet
- Florence FOURNIER : compte rendu des réunions
- Aline LE SEVEN : communication de l'équipe
- Isabelle RIPERT: suivi des plannings
- Olivier TACHEAU : chef de projet

sous la direction de  
Florence Muet



**DCB6  
1997**

*1997  
PRO  
03*

## SOMMAIRE DU DOSSIER

1. CAHIER DES CHARGES INITIAL . . . . . P.2
2. CAHIER DES CHARGES FINAL DE REALISATION . . . . P. 10
3. OUTILS D'ENQUETE ET D'ANALYSE . . . . . P. 36
4. JOURNAL DE BORD . . . . . P. 104
5. ANNEXES . . . . . P. 108

# **CAHIER DES CHARGES INITIAL**

# PROJET D'UN SERVICE DE REFERENCE POUR L'ENSSIB

CAHIER DES CHARGES  
(20 mars 1997)

\* \* \*

I.Diry, F.Fournier, A.Le Seven  
I.Ripert, O. Tacheau

## A .TITRE ET ORIGINE DU PROJET

### 1) titre

Quelle stratégie pour l'accueil ? : organisation et aménagement du service de l'accueil et de la référence de la bibliothèque de l'Enssib.

### 2) Rappel des éléments contenus dans la lettre de mission

- la lettre de mission évoque le contexte du projet :

- L'avancement des travaux
- Le plan de développement des collections en cours
- Le travail sur la classification Dewey
- Les dossiers thématiques en cours de révision
- Les réflexions menées sur le Web

- la lettre de mission définit les objectifs suivants :

- Déterminer les attentes du public en terme d'accueil et d'assistance
- Organiser l'accueil sur place avec, en priorité, la définition de nouveaux services
- Résoudre le problème de l'éclatement actuel entre la salle de bibliographie et le centre de documentation.
- Identifier les publics potentiels et réfléchir à la façon de les toucher

## B . CONTEXTE DU PROJET

### 1) Historique

a - héritage matériel :

- Les locaux de la bibliothèque n'ont pas été rénovés depuis la création de l'école et datent donc d'une vingtaine d'années
- Depuis sa création en 1992, le centre de documentation est distinct de la bibliothèque.
- Depuis le début des années 1990, la perspective d'une construction de nouveaux bâtiments s'est dessinée. Ce projet d'agrandissement a pu amener une relative hésitation quant au réaménagement des locaux de l'actuelle bibliothèque.

## b - héritage intellectuel :

- La bibliothèque de l'Enssib accuse un certain "retard historique" engendré par l'absence de bibliothèque propre à l'Ensb avant son établissement à Lyon.
- Le nouveau responsable des ressources documentaires de l'école préconise l'orientation vers une bibliothèque virtuelle comprenant quatre axes majeurs de réflexion :
  - réaménagement spatial (confié à J.Etevenaux)
  - élaboration d'un réel " service de référence " (confiée à F.Lagnau)
  - numérisation du " cœur " de la bibliothèque (menée par JM Salaün)
  - développement du serveur web (confié à L.Miremont)

## 2) Diagnostic

Le terrain se caractérise par une certaine dynamique (volontés et besoins plus ou moins explicites) et des contraintes :

### a - Dynamique :

- Besoin du public de mieux connaître et d'accéder aux ressources documentaires dans de meilleures conditions (résultat enquête qualité. Automne 96).
- Constat par le personnel d'un sous-emploi des ressources et des outils documentaires proposés (revue de presse, dossiers de presse, dossiers documentaires...). Nette volonté de changement et d'amélioration de l'existant.
- Volonté du responsable des ressources documentaires d'intégrer la bibliothèque de l'Enssib dans le contexte des nouvelles technologies. Orientation vers une bibliothèque virtuelle.
- Volonté collective d'insuffler une nouvelle dynamique à la bibliothèque à l'occasion de sa constitution en pôle associé de la BNF à part entière. Définition de nouvelles missions (rôle pilote)
- Volonté institutionnelle d'améliorer l'image et le rayonnement de l'école à l'extérieur, notamment par une offre de nouveaux services documentaires.
- Période charnière (redéfinition du DCB) et rôle catalyseur du premier plan quadriennal (1997-2000) passé entre l'Enssib et l'Etat.

### b - Contraintes :

- Le projet s'inscrit dans un projet plus vaste : la rénovation de la bibliothèque, dépendant de commissions auxquelles le groupe projet et son commanditaire ne participent pas. Difficulté de connaître le point de vue des décideurs et les décisions réellement arrêtées.
- Les orientations conditionnant certains aspects du futur service de référence sont encore mal dégagées des différentes tendances qui les sous-tendent :
  - rénovation complète et durable de la bibliothèque
  - rénovation limitée dans la perspective d'une nouvelle construction.

Cependant, le second scénario semble en voie de l'emporter, en privilégiant un changement moins ambitieux des locaux actuels (simple rafraîchissement des lieux).

- Absence de programmation du projet global et problème d'articulation de la réflexion en matière d'offre de services arrivant après la mise en oeuvre effective d'actions ponctuelles: Un plan de développement des collections, une nouvelle indexation dewey, une refonte des dossiers de presse et un désherbage ont notamment été engagés, voire sont déjà terminés, avant de connaître les futures orientations de la bibliothèque.

- Le projet de nouveau service de référence n'a fait l'objet d'aucune réflexion formalisée ni d'étude préalables. Il n'est donc pas stabilisé, ce qui rend difficile, voire impossible la réflexion sur l'accueil et la matérialisation documentaire de choix pas encore établis.

## C . OBJECTIFS ET CRITERES DE PERFORMANCE

### 1) Stratégie du groupe projet

- Le groupe projet devra prendre en compte les données positives et négatives de cette commande qui, dans l'état actuel de la réflexion et des orientations déjà prises, n'est pas réalisable.
- La réflexion sur l'accueil est encore trop précoce. Il semble donc nécessaire de remonter en amont de la décision en repensant le projet en terme de service, plutôt que d'accueil, car l'étude de l'offre (attentes et services) doit précéder celle de sa mise en oeuvre.
- Notre travail consistera plus en une aide à la décision et à la préfiguration de différents scénarios. Il devra identifier plusieurs hypothèses de configuration de service qui seront validées par rapport aux publics, aux attentes et à l'offre de service potentiels.
- Le groupe projet doit dissocier la conception intellectuelle du service de référence (long terme) de sa dimension matérielle immédiate, sur laquelle nous n'avons pas de prise. Cette dissociation résulte de la volonté d'envisager et étudier des solutions transposables et indépendantes de l'aménagement futur des locaux.

### 2) Problèmes à étudier

Dans le cadre de ces différentes configurations, certains points précis seront plus ou moins étudiés.

#### a - Rapatriement du centre de documentation

- Les enjeux intellectuels ne peuvent être totalement dissociés des choix de réorganisation spatiale des futurs services : le résultat minimal de ce réaménagement physique semble être le "rapatriement" du centre de documentation dans les locaux communs. Dans ce cas, il s'agira pour le groupe projet de réfléchir sur la réunification matérielle des deux composantes du service de référence : mêler ou non les collections, et si oui, comment et dans quelle mesure ?
- Il faudra alors déterminer dans chacun des scénarios les modalités d'exploitation, et de mutation, du fonds du centre de documentation. (documents mis en réserve, en accès semi-direct ou direct, désherbage, réactualisation...etc)

#### b - Nouveaux services

- Le principal enjeu est de parvenir à définir de nouveaux services en les inscrivant dans les 3 scénarios proposés. Plusieurs possibilités sont à explorer : création d'un accueil spécifique au service de référence, développement du renseignement par téléphone et par le mail, présence sur Internet, numérisation d'outils documentaires...
- La création d'un poste d'accueil propre au service de référence posera le problème de la répartition des tâches à ce poste ainsi que de la formation des personnels qui en seront chargés, ce travail nécessitant une certaine qualification

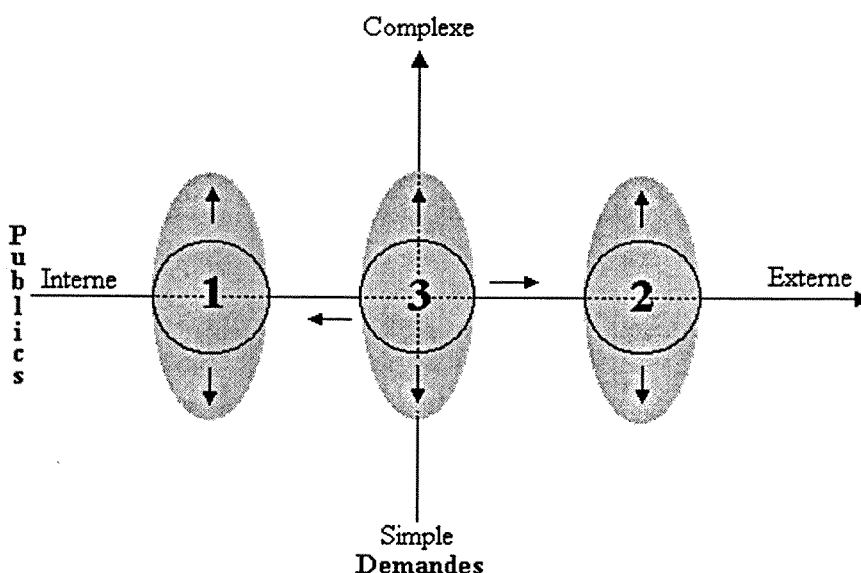
### c - Nouveaux publics

- Le groupe projet devra mener une réflexion sur les possibilités d'ouverture de ce service à un public nouveau, ce qui suppose un aperçu préalable de la nature de la demande, implicite et explicite extérieure à l'école (personnes préparant les concours, professionnels des bibliothèques, étudiants en sciences de l'information...)
- L'enquête qualité de septembre 96 servira de point d'appui pour les publics locaux. Notre travail portera essentiellement sur les publics extérieurs potentiels (cf. planning).
- Ceci permettra de définir les stratégies les plus propices au rayonnement de l'école par le biais de ce nouveau service.

### 3) Finalisation de l'idée initiale

La finalisation de notre travail pourrait se présenter sous la forme d'un dossier d'aide à la décision envisageant trois scénarios définis comme tels :

- Orientation vers une demande interne (public d'étudiants, d'enseignants, de chercheurs) [1].
- Orientation vers une demande externe (public de professionnels et d'étudiants en sciences de l'information) [2].
- Scénario mixte au croisement des intérêts et demandes de chacun des deux groupes [3].



- En plus de la dichotomie externe/interne des publics, ces scénarios devront être croisés avec les différents niveaux de demandes classiquement réparties en trois catégories : factuelle, moyenne, pointue. L'analyse de cette typologie sous-tendra la validation des différentes hypothèses.

⇒ Vu les priorités de la demande de l'Enssib et le temps limité dont dispose le groupe projet, ce dernier orientera son travail uniquement sur les modalités du scénario n° 2. Nous envisagerons donc d'étudier la nature des attentes de publics potentiels.

Pour ce faire, le groupe projet envisage de mener, durant le mois d'avril 97, une veille sur *Biblio.fr* afin d'établir une grille des principaux thèmes et du degré de complexité des requêtes de la profession pouvant relever d'un éventuel service de référence.

- A l'issue, une dizaine de personnes seront directement contactées pour répondre à un questionnaire plus détaillé. Le groupe projet aura recours au modérateur de cette liste de discussion (Hervé Le Crosnier) pour établir la liste des personnes ressources les plus représentatives.

- De plus, une page test "Nouveau service de référence" sur le serveur Web de l'Enssib sera mise en place afin de recueillir des informations sur les attentes des utilisateurs actuels en terme de référence (forme et contenu). La formalisation définitive de cette phase n'est encore pas arrêtée.

- Trois centres de documentations ou bibliothèques spécialisées seront visités (Bibliothèque Buffon - Paris, Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon, Ecole supérieur de Commerce de Lyon). Le groupe projet se réserve, en cas de besoin, la possibilité de visiter des services de référence dans des domaines plus éloignés.

- Un échantillon de professionnels sera également questionné pour connaître ses pratiques, besoins et attentes en matière de référence dans le domaine des bibliothèques. Il se composera de 2 ou 3 conservateurs (BM/BU), de 2 ou 3 documentalistes et de 2 ou 3 acteurs de la formation professionnelle. Ces personnes seront choisis pour leur caractère

#### 4) Indicateurs de performance

- Le suivi permanent du groupe projet par un tuteur et le calendrier très concentré ne nécessitent pas l'établissement de nombreux indicateurs de performance.
- Cependant, l'évaluation du travail du groupe projet se fera au-travers de la fourniture d'un compte-rendu au commanditaire à l'issue de la seconde semaine de stage (du 7 au 11 avril).
- Un rapport d'étape lui sera également présenté dans la semaine du 23/05.

## **D . RESSOURCES**

- Frais de postage des courriers (enquête éventuelle sur un petit échantillon de personnes).
- Frais de téléphone pour prise de contact avec les différents professionnels
- Frais de photocopie : 2 cartes de 100 unités.
- Frais de missions pour la visite des différents établissements. Notamment pour les services de références sur Paris. Le groupe essaiera d'intégrer leurs visites lors de sa semaine BNF à Paris. Il sera cependant nécessaire de prévoir la prise en charge de 2 ou 3 allers/retours sur la capitale.

## **E . ACTEURS**



### 1) acteurs clefs

Olivier Tacheau : Chef de projet

Aline Le Seven : Chargée de la communication

Florence Fournier : Chargée des comptes rendus

Isabelle Diry : Chargée de la documentation

Isabelle Ripert : Chargée du planning

### 2) acteurs impliqués

Françoise Lagnau : commanditaire du projet.

Chargée de la mise en place et fonctionnement du futur service de référence.

Jean-Michel Salaün : Chef du département Ressources Documentaires.

Est à l'origine du projet du futur service de référence.

Joëlle Etevenaux : Responsable de la bibliothèque.

### 3) acteurs concernés

François Dupuigrenet : Directeur de l'Enssib.

Marie-Jo Malagola : Responsable du centre de documentation.

Cette personne étant sur le départ après l'obtention du concours de bibliothécaire, elle se trouve de fait moins impliquée dans le projet.

## **F . PROCEDURE, ACTION, PILOTAGE**

- cf. planning ci-joint.

**Françoise LAGNAU**  
**Commanditaire du projet**

**Le Groupe projet**

## PLANNING GOUPE-PROJET

Semaine dates	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
	10-14/02	17-21/02	03-07/03	10-14/03	17-21/03	01-04/04	07-11/04	21-25/04	28-02/05	05-09/05	12-16/05	19-23/05	26-30/05	02-06/06	09-13/06	16-20/06	23-27/06	30-05/07	07-11/07		
<b>Actions</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Stage sem 1</div>					<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Stage sem 2</div>															
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Etude Documentaire</div> - Analyse de la bibliographie			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Cahier des Charges</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Recueil de données</div> - Mise en place test web - Question biblio.fr - Suite des entretiens					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Analyse des données</div> - Etablissement des scénarios				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Mise en forme Rédaction du projet</div>						
<b>Evaluation Contrôle</b>						↓ <b>Présentation Cahier des charges</b>							↓ <b>Rapport d'étape</b>							↓ <b>Soutenance Projet</b>	
						↓ Compte-rendu au commanditaire															

- Semaine 1**
- Etude de l'existant
  - Rencontre des protagonistes
  - Balisage du terrain
  - Recueil des informations

- Semaine 2**
- Visite de services de référence extérieurs (C.C.I. et ESC)
  - Rencontre personnes ressource pour création grille d'info.
  - Recueil des statistiques utilisation du Web
  - Elaboration questionnaire Web et grille d'entretien
  - Début entretiens professionnels sur Lyon

Rq : la visite de la bibliothèque Buffon à Paris est prévue pour le lundi 24 mars.

**CAHIER DES CHARGES  
FINAL DE REALISATION**

# PROJET D'UN SERVICE DE REFERENCE POUR L'ENSSIB

CAHIER DES CHARGES  
FINAL DE REALISATION  
(04 juillet 1997)

\* \* \*

I. Diry, F. Fournier, A. Le Seven  
I. Ripert, O. Tacheau

## A . RAPPEL DE LA DEMANDE

Il apparaît nécessaire de rappeler ici le caractère particulier de la commande initiale de l'ENSSIB afin d'expliquer les objectifs et la forme définitive de notre travail.

### 1 . Contexte de la commande

Après une évocation succincte des conditions de la demande, la lettre de mission datée du 17 janvier 1997 fixait les objectifs suivants au groupe projet :

- Déterminer les attentes des publics en terme d'accueil et d'assistance
- Organiser l'accueil sur place et définir de nouveaux services
- Résoudre la question de l'éclatement salle de référence/centre de documentation
- Identifier les usagers potentiels et la façon de toucher de nouveaux publics

L'analyse de son contexte montra rapidement l'impossibilité d'aborder toutes les problématiques de cette commande dans les limites du temps imparti (2 semaines de stage + 64 h "projet" théoriques). En effet, la réelle dynamique impulsée par le réaménagement de la bibliothèque de l'ENSSIB s'accompagnait, à notre arrivée, de nombreuses incertitudes matérielles (rénovation partielle, totale ou seulement légère de la bibliothèque ? Déplacement du centre de documentation ou non ?) ainsi que de contraintes dues à une programmation, très serrée, manquant de visibilité, et dans laquelle nous intervenions à l'évidence très voire trop tardivement.

Cette situation de flou décisionnel incita donc le groupe projet à ignorer la question des contingences matérielles immédiates et à réorienter son travail :

- choix d'un scénario ne dépendant pas des décisions pratiques en cours d'adoption et sur lesquelles, ni son commanditaire, ni lui, n'avait de poids,
- réflexion sur une offre de service adaptable à la bibliothèque, quelle que soit sa future configuration.

En accord avec notre commanditaire, l'objet de notre étude devint « l'offre de service tournée vers des publics nouveaux et distants ». Notre réflexion devait alors directement s'inscrire dans les problématiques s'articulant autour du thème de la bibliothèque virtuelle.

## **2 . Objectifs du groupe projet**

Le cahier des charges du 20 mars 1997 fixait donc *a priori* un scénario pour lequel nous devions effectuer une étude préalable finalisée par l'élaboration d'un dossier d'aide à la décision proposé à notre commanditaire. Ce dernier nous demandait de partir de l'hypothèse d'un service de référence spécialisé dans le domaine de la bibliothéconomie et exclusivement orienté vers des publics extérieurs, et, à partir de cette hypothèse de départ, de mener une "démarche marketing" permettant de définir différentes stratégies de mise en oeuvre. Notre travail se devait donc d'éclairer certaines inconnues :

- Position de l'ENSSIB dans le secteur de la référence bibliothéconomique
- Composition des publics distants
- Pratiques des professionnels en matière de référence
- Nature et sujet des demandes des usagers extérieurs à l'ENSSIB.

L'éclaircissement de ces différents points devait alors permettre d'étayer des préconisations et de présenter à notre commanditaire différentes stratégies de service et de développement. Nous devions, pour finir, dégager des éléments d'enquête, les forces, les faiblesses et les limites de nos différentes propositions.

## **3 . Outils de mise en oeuvre**

### **• Visite de sites**

Nous nous étions engagé à visiter 3 centres de documentation : Bibliothèque Buffon (Centre de documentation des bibliothèques de la Ville de Paris), Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon, Ecole Supérieure de Commerce de Lyon, avec la possibilité d'élargir notre champ d'investigation. Le groupe projet a également visité le centre de documentation

de la Direction du Livre et de la Lecture (D.L.L) et celui du CRFCB Médiadix (Paris-Nanterre). L'objet de telles visites était à la fois d'étudier l'état de l'offre concurrentielle et d'observer des modèles de services proposés dans d'autres domaines spécialisés. Cette série d'entretiens a été complétée par la visite virtuelle de quelques sites de référence anglo-saxons accessibles par les services de l'Internet.

- **Veille sur la liste de discussion BIBLIO-FR**

Cette étude concernait l'usage de BIBLIO-FR comme recours de référence dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, le but étant de déterminer la nature et les principaux thèmes dont relevaient les questions posées par les professionnels.

- **Page test sur <http://www.enssib.fr>**

Les modalités de cette expérience n'étaient pas encore fixées dans le cahier des charges initial. Elle avait pour objectif de mesurer le taux de pénétration et la réception spontanée d'un service de référence auprès des utilisateurs du site Web de l'ENSSIB et d'en définir indirectement le type d'usage et d'usager.

- **Enquête sur un échantillon de professionnels**

Cette enquête nécessitait l'élaboration et l'envoi d'un questionnaire destiné à déterminer les pratiques, les besoins et les attentes en terme de service d'un échantillon de professionnels, fixé au départ à une dizaine d'individus. Les nécessités de l'étude ont conduit à élargir notablement ce panel afin d'exploiter les réponses à la fois quantitativement et qualitativement.

## **B . ELEMENTS DE DIAGNOSTIC**

### **1. Etat de l'offre : un secteur faiblement concurrentiel**

Afin d'évaluer la concurrence effective ou potentielle à laquelle serait confronté un service de référence rattaché à la bibliothèque de l'ENSSIB et s'adressant à un public extérieur composé de professionnels, nous avons envisagé :

- l'existence d'autres bibliothèques ou centres de documentation spécialisés dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information,
- le rôle joué par les forums de discussion interprofessionnels proposés sur Internet : une de ces listes de diffusion, BIBLIO-FR, a été prise comme exemple à étudier,
- plus marginale, l'existence d'une offre étrangère, disponible sur Internet : quelques sites anglo-saxons ont été explorés.

#### **a) L'offre des autres centres de documentation**

##### **• Niveau de l'offre**

Les prestations offertes varient d'un centre de documentation à l'autre, selon une échelle allant du service élémentaire de mise à disposition des documents (prêt ou consultation sur place) et ne nécessitant qu'un degré de médiation minimale, à la véritable fonction de référence, médiatisée et rendue possible grâce à une gamme plus ou moins diversifiée et complète de sources, d'outils et de produits de référence.

En bas de cette échelle, le centre de documentation de Médiadix, dont l'activité s'inscrit avant tout dans une logique d'offre et de mise à disposition des documents composant son fonds, et non dans une logique de service d'information documentaire à proprement parler. On note, à son sujet, l'absence de catalogue informatisé, de littérature grise et de produits documentaires élaborés, la sous-exploitation actuelle des ressources de l'Internet auxquelles il a depuis peu accès et, de façon plus générale, des pratiques documentaires « autarciques », le centre, replié sur lui-même, ne s'insérant pour l'instant dans aucun réseau de coopération.

A un niveau intermédiaire, le centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris assure des permanences de renseignement qui sont censées permettre à la fois les réponses aux demandes de référence rapide et un accueil personnalisé des visiteurs porteurs d'interrogations moins ponctuelles. L'établissement souffre cependant d'un important manque de moyens qui l'empêche d'envisager à court terme une réelle extension de ses services.

Enfin, en haut de l'échelle, le centre de documentation de la D.L.L. mène une politique active de diversification de ses services. Outre les prestations traditionnelles constituées par le prêt et la mise à disposition des documents consultables sur place, il pratique :

- un service de diffusion sélective des périodiques entre ses usagers internes, service considéré comme étant « à forte valeur ajoutée »,

- une fonction médiatisée de référence allant de l'information rapide donnée en réponse aux nombreuses demandes extérieures reçues par voie téléphonique, par télécopie ou par le biais de la messagerie électronique (réponse immédiate ou envoi de fiches d'information standard), à la recherche bibliographique ou documentaire poussée, traitée par les documentalistes afin de satisfaire les questions posées par les agents de la D.L.L. et du C.N.L (Centre national du Livre) qui composent son public interne,

- une collecte de la littérature grise qui se veut exhaustive,

- la production d'outils documentaires de différentes natures et de différents niveaux : fiches thématiques d'information, bibliographies, dossiers documentaires,

- enfin, une extension de son offre documentaire aux services de l'Internet : catalogues et produits bibliographiques déjà accessibles par le serveur Web du ministère, projet de numérisation des dossiers documentaires.

#### • Cibles de l'offre

Si l'on s'en tient à la stricte analyse des niveaux de l'offre, seul le centre de documentation de la D.L.L. semble donc actuellement représenter un risque de concurrence potentielle, en termes de moyens et de pratiques de la référence.

L'analyse des publics ciblés et la logique de développement suivie par ce centre permet cependant de relativiser ce risque. La constitution de certains produits documentaires "standard" et le vif intérêt porté aux nouvelles technologies par le centre s'inscrivent, certes, dans une politique d'offre résolument tournée vers les utilisateurs à distance. Mais le plus haut niveau de son offre continue de s'adresser prioritairement, pour ne pas dire exclusivement, au public interne limité du centre, c'est-à-dire aux membres de la D.L.L. et du C.N.L.



En matière de publics visés, le centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris est incontestablement et logiquement celui qui affiche les ambitions les plus larges puisque son accès est "tout public". Mais le manque de moyens, – déjà souligné –, dont il pâtit, l'empêche d'élaborer une stratégie poussée d'attraction de nouveaux publics et de mener, en particulier, une politique ciblée en direction des professionnels de l'information et des bibliothèques : il y a donc fort à parier que les étudiants et les enseignants impliqués dans la préparation des concours des métiers du livres et des bibliothèques continueront dans un avenir proche de représenter les segments majoritaires de son public.

Quant au centre de documentation de Médiadix, la captation de nouveaux publics, notamment celui des professionnels, ne fait, à l'évidence, pas partie de ses préoccupations actuelles : il limite ses ambitions à la satisfaction de son public traditionnel, à savoir le public réservé et captif des étudiants et des enseignants de Médiadix. La seule ouverture envisagée est tournée en direction des autres CRFCB (projet de catalogue informatisé et accessible sur Internet).

## **b) Les listes de diffusion**

Les listes de discussion ou de diffusion constituent depuis peu de nouveaux espaces de communication, au développement rapide et sans aucun équivalent jusqu'à présent. Systèmes de conversation d'un genre nouveau, elles permettent à la fois de produire et de chercher de l'information dans une discipline précise. Dans quelle mesure et jusqu'à quel point assurent-elles une fonction de référence dans tel domaine concerné ? Sont-elles susceptibles d'égaliser les prestations d'un service de référence classique spécialisé dans ce domaine, d'empiéter sur son terrain, voire de suppléer à son absence ? La question méritait d'être posée, en tout cas pour le domaine qui nous préoccupe.

Concernant les domaines de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, on relève, en effet, l'existence de huit listes francophones, dont trois, – adb-bvd, adbs-info et biblio-fr –, ont un caractère généraliste, les cinq autres touchant des publics beaucoup plus restreints. Biblio-fr, que nous avons plus particulièrement étudiée, existe depuis 1993 et draine à ce jour plus d'un millions d'abonnés. Les messages gérés par elle sont regroupés en trois grandes rubriques : « informations », « débats et points de vue » et « questions-réponses ». La dernière, qui nous intéresse au premier chef, représente une proportion conséquente de messages : environ 30 %, d'après la veille que nous avons effectuée sur une

période de quelques mois. Il est donc assez courant qu'un abonné embarrassé par telle question ou tel problème fasse appel à des participants de la liste. Ajoutons qu'il est possible d'interroger par mots clés les « archives » de biblio-fr, – recherche indexée sur les 500 derniers messages – , ce qui peut constituer pour un utilisateur d'Internet, abonné ou non à la liste, une autre source de référence.

Les listes de diffusion spécialisées dans les domaines de la bibliothéconomie et des sciences de l'information constituent donc bel et bien une offre en matière de référence. Néanmoins, les limites et certains inconvénients du dispositif, doivent être soulignés, qui l'empêchent de véritablement rivaliser avec un service de référence traditionnel :

- l'offre ne peut s'adresser qu'aux professionnels bénéficiant d'un accès à Internet,
- l'adhésion aux listes est dévoreuse de temps en raison du flot des messages quotidiens et ce, même si l'information est filtrée par un modérateur en améliorant la pertinence et en réduisant le flux,
- tout en générant des pratiques collaboratives, ce type d'interconnexion engendre un éparpillement de l'information (plusieurs listes pour un même domaine),
- les informations trouvées sont parfois redondantes,
- enfin, l'obtention de réponses à une question posée ainsi que la pertinence de ces éventuelles réponses ne sont pas garanties : elles sont continuellement suspendues à l'aléa des disponibilités et des compétences des autres abonnés. En ce sens, on peut dire qu'une liste de diffusion comme biblio-fr n'a pas les obligations de performance d'un service de référence.

### **c) L'offre étrangère accessible sur Internet**

La puissante barrière de la langue annihilant pratiquement tout caractère concurrentiel de cette offre, – du moins à l'heure actuelle – , nous nous contentons ici de citer quelques exemples de sites anglo-saxons visités :

- L'Information Science Virtual Reference Collection de l'Université de Pittsburg renvoie, entre autre, à une bibliographie sélective mensuelle d'articles résumés sur le thème des technologies de l'information, disponible sur le site de la Berkeley Digital Library qui semble, quant à elle, plus spécialisée dans l'informatique documentaire.

- On trouve sur le site de l'Internet Public Library (IPL) une page consacrée aux références concernant les professionnels de l'information ainsi que des adresses de bibliothèques et d'écoles des sciences de l'information, des accès aux catalogues de

bibliothèques et aux listes de diffusion professionnelles, des offres et demandes d'emploi, l'actualité des associations professionnelles et des nouvelles brèves concernant les bibliothèques publiques. Surtout, sur le même site, des bibliothécaires volontaires spécialisés dans la référence, « reference librarians », provenant des quatre coins du pays, se sont associés pour participer à l'élaboration d'un « Reference Center », s'engageant à répondre à n'importe quelle question dans les deux jours.

## **2 . Constat des pratiques**

La veille menée sur BIBLIO-FR et le dépouillement des questionnaires permettent de mieux appréhender les pratiques documentaires des professionnels des bibliothèques et de la documentation.

### **a) Une situation d'autosuffisance documentaire globale ?**

Les résultats montrent que la profession semble bénéficier a priori d'une situation d'autosuffisance documentaire globale. Cette situation s'explique tout d'abord par l'existence de ressources internes relativement nombreuses et ensuite par celle de recours extérieurs qui peuvent pallier les éventuelles insuffisances des sources proches.

#### **• Les ressources internes**

En ce qui concerne les outils documentaires dont les bibliothécaires peuvent disposer à titre personnel (abonnements à des revues professionnelles) ou qu'ils peuvent trouver dans leurs établissements (répertoires, ouvrages spécialisés...), la situation paraît plutôt bonne. Ainsi, une large majorité des personnes ayant répondu au questionnaire déclarent disposer de répertoires suffisamment nombreux et précis sur leurs lieux de travail. Qui plus est, neuf dixièmes d'entre elles appartiennent à des établissements possédant tout ou partie des ouvrages de la collection « Bibliothèques » éditée par le Cercle de la librairie. Enfin, à une exception près, toutes sont abonnées à des revues professionnelles dont certaines offrent une documentation diversifiée sur l'actualité des bibliothèques (*BBF*, *Bulletin de l'ABF*...) ou des centres de documentation (*Documentaliste*) et d'autres une information plus spécialisée (*Archimag*, *Netsources*...). La plupart des personnes semblent donc disposer d'une bonne bibliothèque professionnelle de base.

### • Le recours à des sources d'information extérieures

Par ailleurs, il faut noter que, pour les sept dixièmes de notre échantillon ayant un accès professionnel à Internet, cet outil apparaît bien comme un recours permettant d'accéder à de multiples ressources extérieures.

Parmi ces dernières, la veille menée sur Biblio-fr a montré que cette liste est un recours utilisé par les professionnels des bibliothèques lorsque leurs propres moyens ne leur permettent pas d'obtenir l'information qu'ils recherchent. Ainsi la liste de diffusion est fréquemment détournée de son usage *a priori* plus naturel, – à savoir le débat et la discussion entre professionnels –, pour servir de relais à différents types de demandes : questions brèves relevant d'un besoin ponctuel et urgent, demandes de référence plus approfondie, demandes de témoignages. Les questions finissent ainsi par occuper un espace important sur BIBLIO-FR puisque, comme on l'a déjà dit, elles représentent un tiers du total des interventions. Les listes de diffusion en général ont d'ailleurs beaucoup de succès, comme le soulignent les réponses à la question "quels types de recours extérieurs utilisez-vous ?". Abstraction faite des bibliothèques de lecture publique qui semblent généralement moins bien équipées en connexions Internet, la liste de diffusion est citée au premier ou au second rang de fréquence des recours.

Les bibliothèques voisines et les collègues spécialisés dans un domaine ("personnes ressources") constituent d'autres ressources très utilisées. Les professionnels interrogés citent aussi, mais dans une moindre mesure, les établissements de formation initiale ou continue (crfcb, URFIST, ENSSIB, IFB...; universités avec filières préparant aux métiers du livre) : on note au passage que, dans cette liste des recours extérieurs, l'ENSSIB n'apparaît qu'en cinquième position. Les centres de documentations spécialisés ne se placent, quant à eux, qu'en dernière position.

Que l'on se place du point de vue de la documentation interne, généralement satisfaisante quantitativement, ou du point de vue des possibilités de recours à des sources extérieures qui s'avèrent nombreuses et diversifiées, on constate que les professionnels des bibliothèques et de la documentation bénéficient d'une situation d'autosuffisance documentaire globale, ou du moins la présentent comme telle dans leurs discours. Ainsi, les réponses faites à la question "dans quels domaines vous estimez-vous sous-informés?" mettent certes en évidence des sujets permanents de préoccupation tels que les nouvelles

technologies, l'informatique documentaire ou encore les questions juridiques s'articulant autour du droit de l'information. Mais une part non négligeable des personnes interrogées ne semble pas souffrir d'un déficit d'information, soit qu'elles le déclarent sans ambages, soit que leur non-réponse à cette question le révèle implicitement.

## **b) Nuances**

Cette première analyse mérite cependant d'être nuancée.

### **• Les lacunes de la bibliothèque professionnelle de base**

L'existence de nombreuses sources de documentation professionnelle internes aux établissements ne doit pas masquer une autre réalité, à savoir que les outils dont peuvent disposer les bibliothécaires dans leurs établissements sont loin d'être toujours satisfaisants d'un point de vue qualitatif.

Les réponses faites aux questionnaires révèlent que, si les professionnels sont nombreux à avoir accès à une documentation interne, celle-ci est essentiellement composée de produits primaires, à faible valeur documentaire ajoutée. Ainsi, seule une minorité de notre corpus déclare pratiquer un dépouillement systématique des revues professionnelles reçues. De même, rares sont ceux qui constituent des dossiers documentaires sur des thèmes bibliothéconomiques ou, moins spécialisés, sur des sujets d'actualité culturelle. En résumé, les professionnels ne disposent généralement pas de produits "maison", que cette situation soit la conséquence d'un choix professionnel volontaire ou, qu'elle soit, plus probablement, le résultat d'un manque de temps. La "bibliothèque professionnelle" interne est donc quantitativement intéressante mais n'est pas forcément pratique puisque, le plus souvent, elle ne donne lieu à aucun tri, ni à aucune mise en perspective. Elle reste un ensemble compact où il n'est pas forcément très facile d'aller chercher de l'information précise dans des délais raisonnables, compte tenu des autres charges de travail pesant sur le professionnel.

### **• Des pratiques très éclatées**

Ces lacunes sont sans doute pour beaucoup dans l'intérêt que montrent les personnels des bibliothèques pour les ressources extérieures, que celles-ci présentent l'avantage de la rapidité de réponse (liste de diffusion par exemple) ou qu'elles offrent la possibilité d'une

réponse spécialisée (personnes-ressources, bibliothèques et centres de documentation spécialisés).

Il faut néanmoins souligner l'extrême éclatement des pratiques. Les démarches adoptées par les professionnels, en cas de défaut d'information, apparaissent en ordre dispersé: on recherche assez souvent la localisation d'un ouvrage par l'intermédiaire de Biblio-fr, on interroge parfois les collègues ou les établissements les plus proches, on fait plus rarement appel aux organismes de formation mais aucun de ces recours n'est exclusif et aucun ne semble s'imposer véritablement. Dans les réponses aux questionnaires, certains professionnels se plaignent d'ailleurs de ne pas avoir une vision globale des ressources existantes, avouant manquer, en particulier, d'une liste des bibliothèques et des centres de documentation avec leurs spécialités.

Autre type de dispersion : les réflexes ne sont pas les mêmes d'un type d'établissement à l'autre. Parmi les cinq recours les plus importants en terme de fréquence de consultation, les centres de documentation spécialisés ne sont cités que par les documentalistes, l'IFB et l'INTD par les seuls bibliothécaires en lecture publique, les URFIST par les seuls personnels des BU.

Il semble par conséquent difficile de discerner une pratique commune et systématique, une stratégie qu'adopteraient les professionnels, chaque fois qu'ils sont confrontés à un déficit d'information bibliothéconomique : les recours sont divers, les démarches empiriques, les problèmes résolus au coup par coup. Du même coup, on peut penser qu'il existe bien un champ d'activités possible pour un service qui se positionnerait comme la source de référence incontournable en matière de bibliothéconomie et des sciences de l'information.

### **c) Un principe unificateur : « proximité et rapidité »**

Au delà de la dispersion des pratiques, il est cependant possible d'entrevoir certaines motivations communes : quel que soit le recours choisi pour répondre à leurs interrogations, les professionnels des bibliothèques recherchent le plus souvent la rapidité de la réponse. C'est ce que montre notamment l'usage détourné de BIBLIO-FR à des fins de localisation d'ouvrages. C'est ce qu'indique encore la préférence marquée des interrogés pour des sources d'information proches (bibliothèques voisines, par exemple) n'offrant pas nécessairement de garanties de spécialisation mais présentant l'avantage de la rapidité ainsi que pour des modalités de réponses privilégiant le gain de temps : téléphone, e-mail, Internet, services en ligne.

La cohérence des pratiques documentaires des bibliothécaires et des documentalistes en matière de référence bibliothéconomique apparaît donc plus clairement au niveau de la gestion du temps :

-élaboration de produits documentaires "maison" non prioritaire car jugée trop gourmande en temps,

-priorité aux sources externes les plus proches ou les plus modernes pour ceux qui le peuvent, afin d'obtenir ponctuellement les réponses les plus rapides.

On mise donc sur les échanges et sur le partage des ressources, sur le fait que la bonne personne, le collègue qui "sait" consultera le site Biblio-fr au bon moment, ou bien sera disponible dans la bibliothèque voisine. Cette stratégie de la proximité et de l'instantanéité relevant dans ces conditions, pour une bonne part, du hasard, il est là encore permis de supposer la pertinence d'une offre fiable, constante et bien identifiée, qui prendrait la forme d'un service de référence spécialisé dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information.

### **3 . Bilan des attentes**

L'analyse des réponses aux questionnaires et des résultats de la veille menée sur Biblio-fr a permis à la fois de dégager les domaines du champ bibliothéconomique sur lesquels portent principalement les attentes des professionnels et d'avoir un aperçu des outils qu'ils aimeraient voir mis à leur disposition.

#### **a) Les domaines privilégiés**

Quatre thèmes privilégiés ont pu être dégagés.

L'informatique et les nouvelles technologies suscitent le plus grand nombre d'interrogations, tout établissement confondu, aussi bien d'après la veille sur Biblio-fr que d'après le dépouillement des questionnaires. On note, en particulier, le vif intérêt porté, d'après le questionnaire, aux CD-ROM, aux réseaux et aux bases de données. Biblio-fr regorge, par ailleurs, de questions correspondant à des préoccupations techniques ponctuelles (performance de tel logiciel documentaire, installation de tel matériel informatique...). La rapidité d'évolution du contexte technologique actuel entraîne donc, à l'évidence, le besoin

d'un outil capable d'apporter une réponse pointue et sans cesse réactualisée grâce à une veille technologique continue.

Les questions bibliothéconomiques plus traditionnelles représentent le deuxième pôle d'intérêt, avec quelques nuances selon le type d'établissement. Si la gestion informatisée des bibliothèques fait l'unanimité, les centres de documentation se distinguent par leurs demandes d'information plus nombreuses à propos des normes et des techniques de catalogage. De leur côté, les bibliothèques universitaires semblent particulièrement attentives aux pratiques développées par leurs homologues étrangers et aux avancées de la recherche en matière de bibliothéconomie. Enfin, les bibliothèques publiques, à travers des questions concernant, par exemple, l'accueil et les fournisseurs, cherchent, semble-t-il, davantage à améliorer leur politique d'acquisition et la communication de leur fonds. Chaque type d'établissement a donc, en la matière, des préoccupations liées à la spécificité de ses missions.

Les questions juridiques arrivent en bonne position mais elles sont davantage mises en valeur par les réponses au questionnaire que par la veille sur Biblio-fr. Ce décalage peut probablement s'expliquer par la variété des usages propres à liste de diffusion : les questions concernant la transmission des documents numérisés ou encore les problèmes de copyright dans les revues scientifiques, etc..., tous sujets actuellement matière à discussion et ne pouvant guère donner lieu à des réponses précises, apparaissent sans doute plutôt dans la rubrique « Débats » prévue par la liste.

Enfin, la formation initiale et continue, les concours et, plus généralement, l'actualité du métier se classent toujours parmi les grandes préoccupations de la profession. Le remaniement récent des statuts entraîne, en particulier, une demande assez conséquente de réponses ponctuelles.

Si quelques thématiques dominent, on ne peut s'empêcher néanmoins de pressentir le caractère fluctuant d'une demande qui suit plus ou moins directement l'évolution des intérêts de la profession. Plus encore que le contenu de l'information dans tel domaine précis, c'est la constante réadaptation de celle-ci aux problématiques professionnelles d'actualité qui semble importer aux yeux des personnes interrogées.

#### **b) Les formes souhaitées de la médiation de référence**

Concernant les moyens de transmission de l'information, le téléphone, parce qu'il



permet l'obtention d'une réponse rapide, reste l'instrument de prédilection.

De même, le PEB apparaît au vu des réponses au questionnaire comme une pratique régulière, amenée à se poursuivre et à s'améliorer.

En revanche, l'usage du Web n'est pas généralisé, étant donné les différences d'équipement entre établissements.

La profession est, selon le bilan conjugué des deux études, intéressée par toutes les prestations en ligne mais selon des modalités et des degrés différents :

- les bibliothèques municipales demandent avant tout une information primaire, et la création de bases de données, par exemple, sur l'actualité juridique des bibliothèques.

- les bibliothèques universitaires et centres de documentation sont davantage demandeurs de produits documentaires numérisés secondaires (synthèses, résumé d'articles, répertoires).

Cette gradation des attentes en matière de prestations en ligne rend bien sûr compte du sous-équipement actuel de la plupart des bibliothèques de lecture publique, quant à l'accès aux services de l'Internet : seules les médiathèques de certaines villes, grandes ou moyennes, tirent pour l'instant leur épingle du jeu, alors même que les bibliothèques universitaires et les centres de documentation spécialisés se trouvent déjà notablement bien pourvus.

### **c) Les produits documentaires attendus**

Les dossiers documentaires apparaissent logiquement comme les produits dont les professionnels interrogés souhaitent disposer en priorité, puisqu'ils n'en élaborent pas eux-mêmes par manque de temps et par crainte de l'obsolescence rapide de l'information ainsi traitée.

Viennent ensuite les mémoires des étudiants de l'ENSSIB.

En revanche, les revues de sommaire sont moins demandées que les dossiers de presse. La question du recours aux « Currents contains » est-elle prématurée ?

Enfin, on note une part non négligeable de réponses favorables à une offre de dossiers documentaires personnalisés, élaborés sur profil et à la demande : elles touchent notamment la moitié des bibliothèques de lecture publique et plus de la moitié des bibliothèques universitaires.

Ces résultats, fruits d'une première étude exploratoire, parfois quelque peu tâtonnante, mériteraient bien sûr d'être confirmés par des enquêtes plus approfondies et ciblées. Les

données principales qui se dégagent de notre diagnostic serviront néanmoins d'éléments de réflexion et de critères permettant de qualifier la pertinence et l'opportunité des différents scénarios proposés. Certaines hypothèses concernant la segmentation des publics resteraient notamment à être validées (bibliothèques publiques/bibliothèques de lecture publique/centres de documentation spécialisés; établissements de petite/moyenne/grande taille).

On peut néanmoins proposer le résumé suivant :

<b>Domaines</b>	Actualité professionnelle (AP) Informatique et nouvelles technologies (INT) Bibliothéconomie (B) Juridique (J)
<b>Niveaux d'information</b>	Général (AP, J, INT) Moyen (J) Spécialisé (INT, B)
<b>Modes</b>	téléphone*** courrier** Web*
<b>Produits documentaires</b>	Revue de sommaires* (surtout BU et CD) Dossiers documentaires*** Produits standard (Web)*** (dont mémoires ENSSIB) Dossiers personnalisés**

## C. PROPOSITIONS POUR UNE STRATEGIE DE SERVICE

### 1. Critères de choix et de positionnement

Les critères théoriques que l'offre d'un service de référence doit prendre en compte se déclinent de la façon suivante :

Critères de l'offre de service	
<b>1 . Domaine d'intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ 1.1. Tous domaines</li><li>⇒ 1.2. Thématique professionnelle large</li><li>⇒ 1.3. Spécialisé</li></ul>
<b>2 . Niveau d'intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ 2.1. Généralités</li><li>⇒ 2.2. Précision (réponse pointue)</li></ul>
<b>3 . Mode d'intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ 3.1. Réponse ponctuelle</li><li>⇒ 3.2. Réponse élaborée</li><li>⇒ 3.3. Réorientation</li></ul>
<b>4 . Type de publics</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ 4.1. Tous publics</li><li>⇒ 4.2. Public spécialisé</li></ul>

La question du positionnement stratégique du projet par rapport aux services et aux missions de la bibliothèque est également un élément prépondérant dans l'élaboration des différents scénarios. Plus largement, le mode d'implication du projet dans l'offre concurrentielle de services positionne l'institution en terme d'image et de communication externe par rapport à la profession.

<b>Critères de positionnement institutionnel</b>	
<b>5 . Positionnement/institution Stratégie de communication</b>	<p>⇒ 5.1. Service de référence &gt; institution</p> <p>⇒ 5.2. Institution &gt; service de référence</p>
<b>6 . Positionnement / missions de la bibliothèque</b>	<p>⇒ 6.1. Complémentarité</p> <p>⇒ 6.2. Opposition</p> <p>⇒ 6.3. Substitution</p>

Dans le cas de l'ENSSIB, le croisement et la coexistence de certains de ces critères ne s'avèrent pas toujours pertinents en raison de la spécificité du fonds documentaire, du temps et des moyens de mise en oeuvre du nouveau service. De plus, certaines solutions peuvent contredire ou entrer en conflit direct avec les missions de la bibliothèque (6.2) et plus largement avec la politique d'image de l'institution (5.1).

On rejettera donc d'emblée tout scénario qui pourrait tendre vers un service de référence "grand public" (4.1) ou qui couvrirait un champ encyclopédique des connaissances (1.1).

## **2. Scénarios d'offre de service**

Compte tenu du caractère très exploratoire de notre étude et du flou entourant certaines décisions quant à l'avenir de la bibliothèque de l'ENSSIB, – déménagement ? composition de l'équipe de professionnels qui l'animerait ?<sup>1</sup>, budget imputable à la « mission » de référence –, le groupe-projet s'en est tenu à la proposition de quatre scénarios envisageables. Pour chacun d'eux, il a été procédé à un bilan des forces et des faiblesses.

<sup>1</sup> Une bibliothécaire adjointe spécialisée a récemment quitté le service de la bibliothèque de l'ENSSIB et une bibliothécaire s'apprête à partir pour Lyon 2.

	<b>PUBLIC</b>	<b>OFFRE</b>	<b>MOYENS</b>	<b>POSITIONNEMENT IMAGE</b>
<b>SCENARIO 1</b> Service de renseignement	public interne prioritaire	offre générale et non ciblée  réponses ponctuelles  documents primaires	personnel existant  outils internes	orientation pédagogique  identité « école d'application »
<b>SCENARIO 2</b> Service d'information	public externe prioritaire, sans prise en compte de la segmentation	offre ciblée, thématique, standardisée  dossiers documentaires thématiques  documents secondaires	personnel spécifique  outils transformés en produits	orientation professionnelle
<b>SCENARIO 3</b> Service de référence	public externe différencié	offre ciblée, spécialisée, personnalisée  dossiers personnalisés à la demande  documentation élaborée :	équipe spécifique avec une formation spécialisée  intérêt de la participation des élèves- conservateurs  outils transformés en produits spécialisés	positionnement professionnel spécialisé  orientation recherche  identité professionnelle
<b>SCENARIO 4</b> La bibliothèque virtuelle	public externe et international	bibliothèque virtuelle	personnes ressources fédérées  noeud de réseau rassemble les ressources locales	positionnement national voire international  image de modernité et de haute technologie

a) Scénario 1: un service de renseignement intégré à la bibliothèque de l'ENSSIB

PUBLIC	OFFRE	MOYENS	POSITIONNEMENT ET IMAGE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• public interne prioritaire par rapport au public externe</li> <li>• la segmentation n'est pas prise en compte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• une couverture large et générale, portant sur tous les domaines de l'information et de la documentation</li> <li>• type de prestation: des réponses ponctuelles</li> <li>• sources : documents primaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• personnel existant</li> <li>• amélioration des outils internes pour réponses ponctuelles (Index, répertoires...)</li> <li>• maintien du PEB</li> <li>• amélioration des services téléphoniques et télématiques page Web utilisée surtout comme support publicitaire</li> <li>• poursuite de la réactualisation du fonds, dans une perspective d'offre large (désherbage, élaboration d'une politique d'acquisition)</li> <li>• publicité large vers un public non différencié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prépondérance de l'identité "Ecole d'application" et de la mission pédagogique de l'établissement.</li> </ul>

**Les forces :**

- rapidité des réponses, grâce à une information professionnelle couvrant un large domaine.
- mise en oeuvre rapide, facilement adaptable à l'existant.

**Les faiblesses :**

- lacunes entraînées par l'offre généraliste, créant une limite d'information et une réorientation nécessaire avec pour conséquence mécontentement, voire mauvaise image.
- adéquation partielle avec les attentes du public externe telles que nous avons pu les définir à partir de notre étude.
- peu de rayonnement sur l'extérieur

b) Scénario 2: un service d'information coexistant à la bibliothèque

PUBLIC	OFFRE	MOYENS	POSITIONNEMENT ET IMAGE
<ul style="list-style-type: none"> <li>le service cible le public externe</li> <li>le public est toujours appréhendé dans sa globalité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le service propose une offre thématique sur l'actualité:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'informatique et des nouvelles technologies</li> <li>- de la bibliothéconomie</li> <li>- du droit de l'information et des bibliothèques</li> </ul> </li> <li>type de prestation: dossiers documentaires standardisés               <ul style="list-style-type: none"> <li>- sous forme papier</li> <li>- numérisés</li> </ul> </li> <li>offre de documentation secondaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>une équipe spécifique dédiée au service chargée de :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la veille technologique</li> <li>- l'alimentation, la constitution et l'actualisation des dossiers</li> </ul> </li> <li>matériel approprié</li> <li>plan de communication et de promotion des produits proposés</li> <li>mise en valeur accentuée de la littérature grise de l'ENSSIB pour enrichir les dossiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>positionnement intermédiaire</li> <li>le service se tourne résolument vers les professionnels</li> </ul>

**Les forces:**

- une meilleure adéquation avec les attentes des professionnels:
  - du point de vue des domaines de questionnement
  - du point de vue des modalités de réponses
- prise en compte de tous les types de publics professionnels y compris ceux qui ne sont pas équipés pour recevoir des prestations en ligne
- efficacité due à la spécialisation dans certains domaines
- image plus attrayante pour les professionnels

**Les faiblesses:**

- limites en terme de positionnement : risque de concurrence avec le centre de documentation de la D.L.L. qui propose déjà des dossiers numérisés
- mise en oeuvre forcément moins rapide
- coûts de mise en oeuvre beaucoup plus importants
  - en personnel (nombre et compétence)
  - en moyens matériels
- problèmes juridiques liés à la numérisation

c) Scénario 3: un service de référence indépendant de la bibliothèque

PUBLIC	OFFRE	MOYENS	POSITIONNEMENT ET IMAGE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• public externe prioritaire</li> <li>• prise en compte de la segmentation des publics externes (différentes pratiques liées à différents types d'établissements)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• offre très ciblée</li> <li>• offre spécialisée :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- certains domaines sont privilégiés</li> <li>- tendance à l'exhaustivité dans ces domaines</li> </ul> </li> <li>• offre personnalisée               <ul style="list-style-type: none"> <li>- dossiers personnalisés fournis à la demande</li> <li>- volume important de documents numérisés (coeur de la bibliothèque)</li> <li>- valorisation de la littérature grise</li> <li>- ouverture de l'e-mail au public</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• une équipe spécifique au service de référence pour mener :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la veille technologique</li> <li>- une actualisation permanente de la documentation</li> </ul> </li> <li>• intérêt de la participation des élèves conservateurs pour la valorisation du service auprès de futurs professionnels</li> <li>• réseau de personnes-ressource à l'intérieur de l'école</li> <li>• embryon de bibliothèque virtuelle</li> <li>• prestations payantes à envisager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• position exclusivement professionnelle</li> <li>• image forte : le service est la « vitrine » de l'établissement ; il entraîne l'école dans sa dynamique d'intégration dans le contexte technologique actuel</li> </ul>

**Les forces :**

- scénario couvrant tous les besoins de la profession, aussi bien les demandes urgentes avec un temps de réaction très court, que les demandes d'information organisée qui nécessitent plus de recherches

**Les faiblesses :**

- grand investissement en personnel, budget et matériel : moyens quantitatifs et qualitatifs énormes
- un scénario "prospectif" : vers la bibliothèque virtuelle qui n'est juridiquement pas encore réalisable
- offre ciblée davantage vers les centres de documentation et les B.U. techniquement mieux équipés et privilégiés par rapport aux bibliothèques de lecture publique
- question inévitable de la tarification des services : attente de repères et d'une position commune de la profession



d) Scénario 4: la bibliothèque virtuelle

PUBLIC	OFFRE	MOYENS	POSITIONNEMENT ET IMAGE
<ul style="list-style-type: none"> <li>public externe national et international</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mise à disposition de l'ensemble des ressources du réseau en sciences de l'information et de la documentation</li> <li>offre de plus en plus pointue et large couverture de chaque domaine</li> <li>offre de proximité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le service devient un noeud de réseau</li> <li>personnes ressources spécialisées dans les domaines choisis fédérées par l'ENSSIB</li> <li>essentiellement Internet : ouverture éventuelle d'un serveur à part</li> <li>mise en place d'une carte documentaire fédérant toutes les ressources locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>image de pointe au plan national</li> <li>niveau de reconnaissance internationale</li> </ul>

**Les forces :**

- très large audience
- réponse à un besoin des professionnels qui disposent à l'heure actuelle de ressources locales mais dispersées et parcellaires : le service, en faisant le lien entre elles, les valoriserait et les rendrait plus accessibles
- réponses très performantes du fait du degré de spécialisation et plus fiables que celles obtenues grâce à une liste de diffusion : garantie de compétence des personnes- ressource

**Les faiblesses :**

- coût très important
- nécessité d'une étude plus poussée de la segmentation du public externe intégrant les publics potentiels étrangers
- risque de saturation de l'Internet et retard possible de communication nuisant à la satisfaction des demandes de réponse ponctuelle
- risque de problèmes techniques et de dépendance vis-à-vis des personnes-ressource
- risque de dilution de l'identité de l'ENSSIB derrière un service ayant une image aussi forte

### 3. Recommandations et préconisations en guise de conclusion

- **Problème du droit d'auteur et de la tarification**

L'ENSSIB ne saurait également faire l'impasse sur les questions juridiques relative à la communication, sous forme imprimée ou numérique, de documents primaires : revues de sommaires, dossiers documentaires, dossiers de presse, document à la demande.

L'expérience récente des négociations entre la Bibliothèque Nationale de France et le Centre National de gestion des droits de Copie (CNC), ainsi que les recommandations expresses des spécialistes, dont Alain Marter (Avocat) est aujourd'hui le meilleur porte-parole auprès des professionnels de l'information, démontrent que l'ENSSIB doit prendre en la matière l'initiative et ne pas attendre une jurisprudence qui, à mesure que le temps passe, risque de s'avérer de plus en plus défavorable aux institutions publiques.

Cette question de paiement de droits induit *de facto* celle de la répercussion des coûts sur l'utilisateur et la tarification des futurs services offerts par l'ENSSIB. Pour autant qu'elle n'ait pas été explicitement abordée dans notre questionnaire, pour des raisons de diplomatie, la participation futur aux charges du service par ses utilisateurs a rencontré une large approbation lors de nos entretiens informels avec les professionnels dans les différents centres visités. Il apparaît en ce sens primordial d'établir, parallèlement aux indicateurs d'évaluation du service mis en place (fonctionnement et qualité), des indicateurs de comptabilité analytique permettant de chiffrer au plus près le coût de la prestation proposée

- **Communication**

Comme en témoignent certains décalages et autres incompréhensions apparus dans les réponses faites à notre questionnaire, la réception du terme "Service de référence professionnelle" s'avère parfois ambiguë.

Pour certains professionnels, ce service apparaît comme un recours qui leur serait offert pour traiter les demandes et questions posées par leurs usagers, et pour lesquelles ils n'ont pas d'offre ou ne trouvent pas de réponses. Pour d'autres, c'est un outil permettant de trouver des références bibliographiques et pallier aux limites et défaillances du PEB.

Dans les deux cas, le service de référence est perçu comme une offre complémentaire, voire subsidiaire à celle des professionnels, ces derniers considérant cette offre de services comme un moyen de transférer les compétences de l'ENSSIB pour la fourniture d'information à leur publics plutôt qu'un outil de réponses à leurs propres demandes.

Peut-être faut-il voir ici l'influence du modèle anglo-saxon des "Reference Services", bien souvent tournés vers les demandes "grand public", et que les professionnels français réussissent difficilement à adapter au domaine spécialisé de la bibliothéconomie et aux besoins particuliers de ses acteurs.

Une communication claire et précise sur le terme "service de référence" s'impose. Peut-être faut-il même envisager un autre vocable moins générique pour éviter toute confusion tel que : Service de documentation professionnelle .

- **Visibilité et publicité**

La publicité d'un tel service pose également problème : où et comment faire apparaître cette nouvelle offre ?

La question se pose surtout au sujet de la place d'un tel service dans l'offre multiple de l'ENSSIB, notamment au sein de son serveur Internet. En effet, la chute des connexions observée lorsque l'accès "Service de référence" n'est plus placé dans la rubrique *Actualités* de la page d'accueil du Web de l'ENSSIB, mais seulement banalisé dans ses ressources documentaires, est éclairant. On passe en effet de 77 à 17 connexions mensuelles. La visibilité professionnelle du service est donc autant sinon plus importante que sa performance rendue inutile par la faiblesse de la première.

Si la publicité directe auprès des professionnels est lourde et coûteuse, elle nécessite de plus d'être souvent renouvelée. La meilleure publicité serait l'association des professionnels, à la fois demandeurs et fournisseurs, à un tel service (scénario 4). Il serait également judicieux d'associer les futurs professionnels (les conservateurs stagiaires) à une telle entreprise.

En effet, la méconnaissance des services de l'ENSSIB par les étudiants est réelle, - comme l'a confirmé l'étude Qualité de l'automne 96-, et induit *de facto* une dévalorisation post-scolaire naturelle contribuant largement, mais injustement, au rejet en bloc et au déficit d'image de l'ENSSIB auprès de la profession.

Aussi, le meilleur moyen de lutter contre cette "amnésie institutionnelle" pour faire connaître et reconnaître à l'extérieur les services de l'ENSSIB, et notamment celui de la référence bibliographique, est d'y impliquer concrètement les futurs cadres des bibliothèques durant leur scolarité. Ainsi, la conception et la pratique d'outils documentaires permettrait aux futurs professionnels de connaître les qualités et les limites de cette stratégie de service pour y avoir concrètement participé.

Il apparaît donc primordial de fédérer une communauté d'individus, et donc d'intérêts, qui auraient bâti eux-mêmes, en collaboration avec le personnel de la bibliothèque, un outil pour répondre à leurs futures questions bibliothéconomiques, en sachant que les générations d'élèves qui leur succéderaient, perpétueraient, en l'adaptant, un tel service.

- **La nécessaire coopération**

Force est d'admettre que l'ENSSIB ne pourra "tout fournir à tout le monde". Le partenariat avec d'autres fournisseurs d'information s'avère donc souhaitable, car inévitable. Mais plus encore que l'intégration au sein d'un réseau, l'initiation et la maîtrise d'un tel mode de coopération revêt pour l'ENSSIB un intérêt incontestable en terme de stratégie d'image et de positionnement institutionnel. C'est pourquoi il semble capital que cette école joue ce rôle de tête de réseau à la fois comme fournisseur, prescripteur et commutateur informatif principal.

Le scénario n° 4, qui connecterait à la fois des institutions et des personnes ressources disséminées dans tous les secteurs de la profession, requiert une institution fédératrice. Or, l'analyse de l'offre concurrentielle montre clairement l'avancée technologique de l'ENSSIB en matière de service sur Internet que seul le centre de documentation de la DLL pourrait ponctuellement égaler. Les interconnexions avec la profession pourraient faire l'objet d'un nouveau site sur Internet créé, hébergé et entretenu par l'ENSSIB.

**OUTILS D'ENQUETE  
ET D'ANALYSE**

**PROJET D'UN SERVICE DE REFERENCE  
POUR L'ENSSIB**

**CAHIER DES CHARGES  
FINAL DE REALISATION  
(4 juillet 1997)**

**\* \* \***

**OUTILS D'ENQUETE  
ET D'ANALYSE**

**\* \* \***

**I. Diry, F. Fournier, A. Le Seven  
I. Ripert, O. Tacheau**

## SOMMAIRE

<b>I. VISITES ET ENTRETIENS . . . . .</b>	<b>p.38</b>
<b>II. ANALYSE DES USAGES DE BIBLIO.FR . . . . .</b>	<b>p.56</b>
<b>III. PAGE TEST "SERVICE DE REFERENCE" SUR HTTP://WWW.ENSSIB.FR . . . . .</b>	<b>p.63</b>
<b>IV. ANALYSE DE L'ENQUETE . . . . .</b>	<b>p.69</b>
<b>V. REFLEXIONS SUR QUELQUES SITES INTERNET A L'ETRANGER . . . . .</b>	<b>p.87</b>

## VISITES ET ENTRETIENS

### **I- Objectifs**

La série de visites et d'entretiens programmée par le groupe projet correspondait à un double objectif :

- d'une part, vérifier, en interrogeant directement quelques professionnels de l'information et de la documentation, la validité du questionnaire fraîchement élaboré et destiné à être envoyé à un large échantillon de documentalistes et de bibliothécaires.

- d'autre part, observer des types de pratiques documentaires ayant cours dans divers établissements et se rapprochant plus ou moins des prestations du service de référence défini idéalement.

Les questions posées lors des visites ont donc logiquement porté sur la définition explicite des missions des établissements visités, sur les publics visés, sur les prestations offertes et sur la formulation éventuelle d'objectifs qualitatifs et de niveaux d'exigence du service à l'utilisateur, sur les moyens humains et financiers mis en oeuvre, sur les outils de référence et produits documentaires élaborés, enfin sur l'insertion ou non dans un réseau.

Le profil original de la bibliothèque de l'ENSSIB, bibliothèque spécialisée en bibliothéconomie et sciences de l'information et rattachée à un établissement d'enseignement et de formation, a guidé le choix des établissements à visiter et des professionnels à rencontrer. Tous sont des bibliothèques ou centres de documentation spécialisés.

Une première catégorie a rassemblé des centres ou services de documentation a priori spécialisés, comme l'ENSSIB, dans les domaines de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, ainsi les Centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris, du CRFCB Médiadix et de D.L.L.. A leur propos se posait le problème sous-jacent de l'existence ou non d'une offre concurrentielle éventuellement préjudiciable à la création d'un service de référence à la bibliothèque de l'ENSSIB. Il s'agissait donc d'identifier et d'analyser l'offre, l'accessibilité et les logiques de développement de ces quelques concurrents potentiels afin de déterminer, dans un deuxième temps, les relations éventuelles à établir entre eux et la bibliothèque de l'ENSSIB : complémentarité, articulation, substituabilité, ou concurrence ?

Le groupe projet s'est, en outre, penché sur le cas de deux services de documentation lyonnais, spécialisés dans le domaine de l'information économique : celui de l'École supérieure de commerce de Lyon et celui de la Chambre de commerce et d'industrie de Lyon. La situation du premier nous a paru intéressante dans la mesure où il s'agissait, comme la bibliothèque de l'ENSSIB, d'un service de documentation rattaché à une école de formation professionnelle et desservant



prioritairement le public d'enseignants et d'étudiants de cette école, mais susceptible de s'ouvrir à un public extérieur composé notamment de professionnels (industriels, cadres d'entreprise...). Quant au service de documentation de la C.C.I., sa réputation de service de référence de pointe, poussant au maximum la logique de personnalisation du service et n'hésitant pas à appliquer le principe des prestations payantes, en faisait un exemple à étudier pratiquement incontournable.

## **II- Diversité des profils**

### **A) Quelques centres de documentation spécialisés dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information**

#### **1) L'éventail des publics**

Les différents centres de documentation visités rencontrent les besoins d'un public plus ou moins nombreux et diversifié.

La coexistence ou non d'un public interne et d'un public externe aux établissements concernés constitue un premier principe de classement :

- soit cette coexistence est effective – cas du centre de documentation de la D.L.L. –,
- soit le centre de documentation s'adresse de façon exclusive à un public interne bien défini, réservé, – cas de Médiadix –,
- soit le centre n'a aucun public réservé, – cas de la bibliothèque Buffon dont l'accès est « tout public » –.

Une seconde échelle d'appréciation consiste à examiner la segmentation des publics de chaque centre. Dans tous les cas, celle-ci répond pour l'essentiel à des critères fonctionnels (public professionnel, étudiants, professeurs...), parfois conjugués à des critères géographiques (proximité et accessibilité du service). Elle ne se résume jamais à la scission public interne-public externe, lorsque celle-ci existe.

#### **a) Le centre s'adresse exclusivement à un public interne : le centre de documentation de Médiadix**

Rattaché à l'Université ParisX-Nanterre, Médiadix fait partie du réseau des douze « Centres de formation aux carrières des bibliothèques » créés il y a une dizaine d'années et constitue, parmi ces organismes, celui qui, avec le centre Médiat de Lyon, reçoit annuellement le plus fort contingent

d'individus à former. La segmentation de son public est déterminée par ses différentes missions, qui intègrent :

- la préparations aux concours internes des bibliothèques
- des actions thématiques de formation continue, destinées à toutes catégories de personnel des bibliothèques (BU, bibliothèques spécialisées, BM, BDP, bibliothèques d'entreprises, d'hôpitaux...) et comprenant des stages techniques (bibliographie, catalogage, indexation, bibliothéconomie, nouvelles technologies, petite reliure...), des stages spécialisés (image et audiovisuel, musique, jeunesse, patrimoine...) et des stages de culture générale (littérature, vulgarisation scientifique...).

- la participation à la formation initiale des personnels des bibliothèques (en collaboration avec le Département « Information-Communication, Métiers du livre » de l'I.U.T de Ville d'Avray), sous forme de différents diplômes :

- DUT Information-Communication d'une durée de deux ans pour les bacheliers et d'un an pour les BAC+2, soit en 1996-1997, six promotions d'une trentaine de personnes.

- DU « Techniques documentaires et Médiation culturelle » ouvert aux bacheliers, soit une quarantaine d'étudiants inscrits en 1996-1997.

- DU « Spécialisations en bibliothèque et médiathèque » (niveau post-DUT ou titulaires d'un diplôme bac+1 ayant 4 ans d'expérience professionnelle dans le domaine des bibliothèques ou candidats d'au moins 26 ans ayant 6 ans d'expérience professionnelle).

Parmi ce public naturel, il faut distinguer les pratiques des stagiaires, qui viennent relativement peu à la bibliothèque, de celles des étudiants qui viennent régulièrement pour emprunter des ouvrages et ce en dépit d'une localisation peu avantageuse, les salles de cours étant situées à l'opposé du centre.

Viennent aussi au centre des étudiants de la filière « Documentation et métiers du livre » de l'I.U.T. de Paris V, dépourvu de bibliothèque propre, ainsi que des étudiants préparant les concours des bibliothèques mais non inscrits à la préparation dispensée par Médiadix.

A côté des étudiants assidus et des stagiaires plus volatiles, les enseignants, – ceux de Médiadix et de l'I.U.T. de ville d'Avray –, représentent une troisième catégorie de public – moins nombreuse – pour le centre.

En revanche, les professionnels de l'information et des bibliothèques ne constituent pas à proprement parler un segment de public fidèle au centre : ceux de la région parisienne se déplacent parfois pour consulter le fonds-catalogue « Editeurs », ceux de Paris ou de province téléphonent parfois pour un renseignement mais leurs questions s'adressent alors le plus souvent à une personne-ressource de Médiadix plutôt qu'au centre de documentation lui-même (par exemple, questions sur la Dewey posées à Anne Béthery, auteur d'un ouvrage sur le sujet dans la collection « Bibliothèques » du *Cercle de la Librairie*).

De même, on peut noter très marginalement quelques autres types de recours occasionnels au centre : demandes par téléphone de l'A.N.P.E., du C.I.O. ou d'autres organismes pour avoir des informations sur les concours ; nombreux appels pour connaître les annonces de stages, les offres d'emplois affichées à l'entrée (on demande alors à la personne de se déplacer pour les consulter elle-même sur place).

b) Publics interne et externe coexistent: le centre de documentation de la D.L.L.

Le centre de documentation de la D.L.L. se définit prioritairement comme un service de documentation interne mis à la disposition des membres de la Direction du Livre, du Centre National du Livre et plus largement du ministère de la Culture.

Néanmoins, il répond également aux besoins d'un important public extérieur à l'institution dont il dépend statutairement.

D'une part, le règlement du centre prévoit un accès sur demande aux collections du centre pour des personnes extérieures à l'administration : professionnels du livre, étudiants de 3e cycle, chercheurs. A cet égard, le rôle de « correspondant » de la mission des archives du ministère, confié fin 1994 au responsable du centre de documentation et consistant à répondre, sous la signature du directeur, aux demandes de consultations en dérogation, assure, semble-t-il, un lien intéressant avec la recherche universitaire dans le domaine de l'histoire des politiques culturelles. Sur 195 emprunteurs inscrits en 1996, on comptait ainsi 100 membres de la D.L.L. ou du C.N.L., 28 autres membres du ministère de la Culture, 52 utilisateurs extérieurs et 15 établissements ayant eu recours au PEB.

D'autre part, le centre reçoit quotidiennement par voie téléphonique, par télécopie ou par le réseau câblé et plus rarement par courrier des demandes d'information émanant d'un public distant plus difficile à cerner et à segmenter : « professionnels du livre » au sens très large du terme, – libraires, éditeurs, auteurs, bibliothécaires, documentalistes –, autres administrations, étudiants... Il serait assurément significatif de comptabiliser les informations communiquées directement par téléphone mais l'opération serait très lourde. Si l'on prend uniquement en compte les demandes ayant fait l'objet d'un envoi de documents, on constate, en tout cas, que les demandes arrivées par voie téléphonique ou électronique ont été pratiquement multipliées par deux en trois ans, – 559 en 1994, 565 en 1995, 1035 en 1996 –.

c) L'accès du centre est « tout public » : le centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris

Le Centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris, créé au début des années 70 en même temps que le Service technique des bibliothèques de la ville de Paris, avec lequel il

partageait à l'origine les mêmes locaux (rue Saint-Maur), était réservé à l'origine à l'usage des seuls agents de la ville de Paris. Il a perdu ce caractère de confidentialité au début des années 80, son transfert dans les locaux de la bibliothèque Buffon débouchant sur une plus large ouverture. Le prêt est aujourd'hui « tout public », ce qui constitue une originalité du centre (cas unique à Paris voire en France).

Actuellement, plus de 50 % de son lectorat, dont 25 % d'étudiants et de nombreux enseignants (notamment, ceux de Mediadix), est directement motivé par la préparation aux concours des bibliothèques et des métiers du livre.

A côté de ce public de lecteurs, public « proche » qui recourt régulièrement à la consultation sur place et au prêt, on constate l'existence d'un public plus distant aux besoins différents, plus occasionnels et plus diversifiés. Outre les 2507 personnes qui se sont déplacées au centre, on a pu ainsi compter, pour 1996, 1865 demandes de renseignement par téléphone, – demandes de référence rapide, sans compter les réorientations –, et 150 demandes de renseignement par correspondance, – demandes écrites moins ponctuelles –.

S'il est difficile d'établir une typologie véritable et précise de ces demandes, il est possible, en revanche, de signaler la récurrence de quelques-unes d'entre elles. On note ainsi un grand nombre de questions du type « où puis-je trouver une bibliothèque spécialisée en...? », des demandes étrangères – émanant, en particulier, de pays d'Afrique –notamment sur les statistiques de production du livre ou encore sur l'informatisation des bibliothèques, des questions émanant de professionnels de province – par exemple, à propos de la conservation des collections –, de nombreuses demandes d'emploi par correspondance, enfin, un assez grand nombre de questions relatives aux statistiques de la presse et de l'édition.

## 2) L'éventail des prestations offertes

Le service de référence se définit, rappelons-le, comme « une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation »<sup>2</sup>. Répondant au double souci de donner de l'usage aux collections et d'aider l'utilisateur à se les approprier, il ne se présente plus comme une simple panoplie d'offre documentaire, destinée à l'usage autonome de l'utilisateur, mais se veut l'aboutissement d'un véritable processus de service.

Une fois ce palier franchi, – passage de la logique d'offre à une logique de service –, Bernard Calenge distingue trois niveaux de service envisageables, cette échelle de niveaux étant cumulative<sup>3</sup> :

---

<sup>2</sup> CALENGE (B.), *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Cercle de la Librairie, 1996, p. 183-198.

<sup>3</sup> *Ibid*, p. 194-195.

- le service de renseignements qui, s'adressant à un public large et indifférencié, dispense une information rapide et précise,

- le service d'information qui, s'adressant à un groupe d'utilisateurs plus ciblé, débouche sur un renseignement plus approfondi et conduit à une utilisation rationnelle de la bibliothèque ou du centre de documentation,

- enfin, le service de recherche documentaire qui nécessite une évaluation individuelle et en profondeur des besoins du visiteur et fournit une réponse documentaire élaborée à ces besoins.

La plus ou moins grande personnalisation du service s'accompagne d'une complexité croissante des sources et des outils de référence :

- au premier niveau : utilisation de la littérature de référence de base et des collections ordinaires de la bibliothèque, confection de bibliographies thématiques,

- au second niveau : traitement de la littérature grise reçue, traitement interne de la documentation possédée, insertion dans un réseau formalisé de ressources déjà spécialisées et travail coopératif, confection de dossiers de presse et/ou de dossiers documentaires standard, revues de sommaires thématiques,

- au troisième niveau : collecte volontariste de la littérature grise, accès à des bases de données en ligne, recours aux forums Internet et à des réseaux de veille documentaire, diffusion sélective de l'information, confection de dossiers sur profil, revues de sommaires personnalisées.

Il a paru intéressant d'essayer de replacer sur cette échelle chacun des centres de documentation étudiés.

#### a) L'offre minimale : le centre de documentation de Médiadix

Les prestations du centre de documentation de Médiadix s'inscrivent à l'évidence dans une logique d'offre et de mise à disposition des documents plutôt que dans une logique de service d'information documentaire.

Concernant la consultation sur place et le prêt, les enseignants et les étudiants et stagiaires inscrits à Médiadix peuvent emprunter alors que les non-inscrits peuvent consulter mais pas emprunter.

Le catalogue des collections du centre n'a pas encore été informatisé. En dépit de ce déficit d'informatisation, le public, toute catégorie confondue, a néanmoins accès aux CD-ROM BNF, Doc-Thèses, Electre, AFP et Universalis grâce à une borne de consultation.

Le fonds du centre est bien pourvu en ouvrages et dispose d'une riche collection de périodiques mais la littérature grise en est totalement absente, – les mémoires de l'IUT sont traités par l'IUT et non par le centre –. Quant aux dossiers documentaires, ils ne sont plus alimentés depuis le début des années 90 par manque de temps.

Seul l'accès à Internet (source de référence de niveau 3), dont bénéficie depuis peu le personnel de Médiadix, et la création récente d'un site web propre au centre de formation viennent renouveler cette panoplie pour le moins traditionnelle et permettent d'envisager à l'avenir une diversification des sources de référence du centre de documentation ainsi que des pratiques documentaires moins autarciques. Mais cette évolution est-elle véritablement souhaitée ?

#### b) Un second degré : le Centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris

##### - Le fonds et sa composition

En 1994-1995, le fonds du Centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris comptait environ 7000 ouvrages – dont 1500 usuels –. Viennent s'y ajouter un peu plus de 300 thèses et mémoires (ENSB, INTD, Sciences Po...) sur papier ou microfiches dont quelques-uns sont empruntables (source de référence de niveau 2).

L'informatisation de la bibliothèque s'est faite au détriment des acquisitions, dont le budget est passé de presque 100 000 F de crédits annuels en 1989 à 63 000 F en 1996, ceci entraînant une réorientation des priorités quant à la composition du fonds. D'une part, il y a eu recentrage des acquisitions sur l'histoire du livre, la bibliothéconomie pure, la sociologie de la lecture, au détriment d'autres domaines comme la psychologie, la pédagogie... D'autres part, la collection d'ouvrages en langues étrangères, nombreux à l'origine, – l'époque de création du centre correspondait à une période de déficit de la production éditoriale française en matière de bibliothéconomie –, a été abandonnée et retirée du fonds au début des années 90, faute de moyens pour l'entretenir ; de même, la collection de périodiques étrangers se réduit aujourd'hui à sept titres anglo-saxons.

##### - Le prêt et la consultation sur place

Jusqu'en 1991, le fonds était constitué à 85 % d'ouvrages réservés à la consultation sur place. Grâce à l'informatisation, on est passé à 50 % d'ouvrages empruntables, 25 % consultables en usuels et 25 % conservés en réserve.

##### - La fonction médiatisée de référence

Outre cette mise à disposition traditionnelle des documents, les permanences de renseignement sont censées permettre à la fois de répondre aux demandes de référence rapide – en particulier, téléphoniques – (référence de niveau 1) et d'assurer un accueil personnalisé des visiteurs

porteurs d'interrogations moins ponctuelles : le temps passé à satisfaire le besoin d'une seule personne peut aller jusqu'à 2 h-2 h 30 (référence de niveau 2 ou 3).

On peut cependant se demander si, pour répondre à de tels besoins, le centre bénéficie véritablement de tous les outils de référence adéquats et susceptibles d'associer rapidité et qualité en une seule et même prestation. On note ainsi l'absence de branchement Minitel, d'accès à Internet ou encore de bornes CD-ROM permettant au public la consultation de ces derniers. La collection de CD-ROM se trouve par ailleurs réduite à sa plus simple expression, – le seul CD-ROM BNF –, depuis que les abonnements à Electre et Myriade ont été supprimés l'année dernière, faute de moyens.

#### - Les produits documentaires

Quant aux produits documentaires élaborés par le centre, ils se résument actuellement à une brochure, régulièrement tenue à jour, contenant des indications précises et des détails pratiques concernant « Les concours des bibliothèques et de la documentation », – elle sera vendue 15F à partir de cette année –, et à des listes bibliographiques utiles à la préparation de certains concours (produit de référence de niveau 1). En effet, faute de temps et à défaut d'un logiciel permettant un dépouillement plus aisé des périodiques, les dossiers documentaires thématiques, – une trentaine environ –, ne sont plus tenus à jour depuis plusieurs années.

#### c) Un troisième degré : le centre de documentation de la D.L.L.

##### • La politique documentaire du centre

Concernant la politique documentaire adoptée par le centre, il faut tout d'abord préciser que les contingences spatiales et le problème de l'exiguïté du local, – 37 m<sup>2</sup>! –, ont longtemps constitué une situation stimulante, dans la mesure où elle obligeait à ne conserver que les documents pertinents mais elle est à présent devenue bloquante. L'annonce de déménagement, officielle depuis 1993, n'a pourtant pas encore été suivie d'effets.

Le classement multi-supports des documents, mis en place en 1995, est une autre originalité du centre : les documents audiovisuels, opto-numériques, papier sont désormais regroupés dans une section unique de cotes.

Si l'on se penche ensuite sur la composition du fonds, on constate que la place des périodiques et des bases de données (source de référence de niveau 3) est demeurée stable en termes budgétaires depuis cinq ans. Ceci correspond à une réorientation des fonctions du centre dans une optique plus documentaire alors que l'histoire du centre a été marquée par une gestion originelle plus bibliothéconomique. En 1996, sur un budget global de 287 316 F, 56 720 F, soit environ 20 % du budget, ont été consacrés aux achats de livres, – dont 9 353 F pour les livres étrangers –, 123 939 F,

soit environ 43 % du budget, ont été dépensés pour les périodiques (abonnements courants, annuaires, numéros isolés, publications à feuillets multiples), enfin, 56 917 F, soit environ 20 % du budget, ont été consacrés aux bases de données (achats de DOC, abonnements aux serveurs).

Concernant les périodiques, on note un accroissement de la part des publications d'information générale (quotidiens, magazines), ceci correspondant à un voeu des utilisateurs, mais l'orientation générale vers les sciences de l'information, l'économie du livre et la sociologie de la lecture est maintenue.

L'exhaustivité de la collecte documentaire, objectif que s'assigne le centre, suppose par ailleurs la surveillance permanente des publications professionnelles afin de détecter la « littérature grise » (source de référence de niveau 3) ainsi qu'une remontée de l'information, attendue de la part des utilisateurs, à propos de l'existence de rapports et de documents de travail, dès lors qu'ils ne sont pas confidentiels.

Ajoutons que, depuis 1994, le centre offre un service de collecte de l'information du forum Biblio-fr : les textes les plus intéressants pour l'activité de la D.L.L., – réflexions directement rédigées sur le réseau ou pré-publications diffusées par les auteurs –, sont directement remis aux personnes concernées et/ou intégrés à des dossiers documentaires et/ou diffusés par la revue de presse (source de référence de niveau 3).

#### • Les consultations sur place

Avec une moyenne hebdomadaire d'ouverture portée à 50 heures, sans fermeture annuelle, l'accès direct aux documents continue de constituer un des points forts du service. Le nombre de documents consultés annuellement sur place, obtenu grâce à un relevé quotidien, a été de 3 386 en 1994, 2 361 en 1995 et 3 533 en 1996.

#### • La circulation des documents

##### - les prêts

Les prêts ne connaissent actuellement qu'une faible augmentation, les chiffres s'expliquant en partie par la pratique des dépôts dans les services de la Direction : plus de 20 « sites » gérés par le catalogue permettent aux collaborateurs de la D.L.L. de disposer en permanence et sans formalités des documents estimés indispensables à leur vie quotidienne ; ces dépôts peuvent aller d'une dizaine de documents (bureau de l'édition) à plus de 600 (bureau du patrimoine). Il n'en reste pas moins que les prêts représentent, à eux seuls, un taux d'utilisation de 75,20 % du fonds de livres et de dossiers, chiffre rarement atteint dans les organismes équivalents, lorsqu'ils présentent cet indicateur.

##### - la diffusion des périodiques



Les périodiques font, quant à eux, l'objet d'une diffusion sélective qui constitue une des « valeurs ajoutées » à leur gestion centralisée (service de référence de niveau 3). La plupart sont utilisés en consultation directe par les intéressés, c'est-à-dire sur abonnement individuel ou sur liste de circulation. Grâce à une bonne adéquation entre offre et demande et à l'outil informatique, l'amortissement maximum a été atteint, le rapport périodiques reçus/périodiques diffusés s'étant rapproché de 100% aussitôt après l'automatisation du bulletinage, fin 1993. Par ailleurs, certains sommaires ou articles photocopiés sont envoyés à d'autres utilisateurs que les destinataires habituels des listes lorsque les sujets traités sont susceptibles de les intéresser. Enfin, certains articles sont régulièrement transmis à la revue de presse tandis que d'autres, à contenu technique, sont intégrés aux dossiers documentaires.

#### -la numérisation du fonds photographique

Cette opération a été suscitée par les demandes constantes de prêts de photographies. Six disques numériques ont été réalisés en 1996. On prévoit pour 1997 l'achèvement de la collecte rétrospective et l'indexation intégrale du fonds.

Le fonds de la photothèque a déjà été utilisé à plusieurs reprises dans un cadre juridique préalablement défini : à titre interne, pour l'illustrations de publications du bureau des bibliothèques ; à titre externe, pour l'illustration d'articles dans le BBF et d'ouvrages au Cercle de la librairie.

#### -les échanges avec d'autres organismes documentaires

Le centre, qui envoie informations et documents à d'autres institutions équivalentes, bénéficie réciproquement d'accès à leurs fonds, – prêts de livres, photocopies d'articles – (source de référence de niveau 2) : il s'agit essentiellement de la BPI, de l'INIST du CNRS, du centre de documentation du Département des études et de la prospective et surtout du centre de documentation juridique de la DAG.

#### • La fonction médiatisée de référence

##### - pour le public interne

Dans la pratique, de nombreuses questions documentaires, posées par des agents de la DLL et du CNL, sont résolues par consultation directe des documents après, éventuellement, une recherche traitée par les documentalistes (niveaux 1 ou 2 de la référence).

Les recherches bibliographiques ponctuelles, toujours urgentes en matière biographique, sont désormais facilitées par le nouvel équipement informatique. La fréquence de ces demandes, qui émanent du Cabinet du ministre, des affaires réservées ou de divers services du CNL, est d'environ une à trois demandes par semaine.

Les banques de données extérieures sont principalement sollicitées pour des recherches d'articles en texte intégral, – Le Monde, AFP –, ou pour des références techniques d'articles dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques.

- pour le public externe

La plus grande disponibilité des documentalistes, – notamment, suite à l'affectation au centre d'un magasinier spécialisé des bibliothèques –, permet désormais une bonne efficacité du service de renseignement téléphonique rapide (référence de niveau 1). L'usage de fiches informelles, élaborées à propos d'un thème ou d'une question-type donnés, en fonction de la récurrence des demandes, augmente encore cette efficacité.

Un certain nombre de demandes reçues par courrier, par voie téléphonique, par télécopie ou par le biais de la messagerie électronique sont satisfaites par l'envoi de documents divers, – produits documentaires du centre, plaquettes et brochures réalisées par les divers services de la DLL –, soit par voie postale, soit par voie électronique (référence de niveau 2).

En outre, une extension de l'offre documentaire aux services de l'Internet a été décidée en 1994 et menée à bien selon une double réalisation : saisie des informations de la DLL et des produits documentaires du centre de documentation, d'une part ; ouverture du catalogue sur Internet permettant l'accès à 7500 notices de documents sur l'édition, la lecture et les bibliothèques, d'autre part. Observées sur une période de dix mois, des dizaines de connexions hebdomadaires, en provenance de nombreux établissements documentaires français et étrangers, ont conforté l'idée initiale d'une offre bibliographique souhaitable et pertinente dans le domaine des bibliothèques et de l'économie du livre.

• Les produits documentaires

- les produits bibliographiques (produits de référence de niveau 1)

Deux listes bibliographiques régulières sont diffusées à la DLL, au CNL et en direction des partenaires institutionnels (conseillers régionaux pour le livre et la lecture, services de doc de la Ville de Paris et du ministère de l'enseignement supérieur, inspection générale des bibliothèques...) : il s'agit du « dépouillement bimensuel du J.O. et de ses annexes » et de la « liste mensuelle des acquisitions du centre ».

Depuis 1992, une « bibliographie générale sur le livre et la lecture », mentionnant sur dix pages les principaux documents consacrés aux aspects politique et administratif, sociologique et économique du livre et des bibliothèques en France, sélectionne les publications les plus accessibles. Dotée de résumés, remise à jour en fonction de l'actualité, selon une fréquence approximativement

bimestrielle, elle permet de répondre à une demande extérieure de plus en plus importante et de contourner l'accès au centre de documentation.

Enfin, six fiches d'information, – « Fêtes et salons du livre », « Répertoires de bibliothèques », « Répertoires d'éditeurs et de libraires »...–, mises au point en 1993, sont régulièrement rééditées, afin de répondre aux courriers comme au public du hall d'accueil.

Tous ces produits bibliographiques sont disponibles, depuis 1994, sur le serveur « Opera-Anonyme » du ministère et surtout, depuis 1995, sur le serveur web du ministère, très largement consulté, –1 100 000 connexions mensuelles en 1995 –. Une rubrique « Centre de documentation de la DLL » a été créée en liaison hypertexte avec les rubriques « publications », qui reprennent ces produits bibliographiques ainsi que les fiches d'informations du département de l'économie du livre, – « Vous éditez ? », « Vous écrivez ? »...–.

#### - les dossiers documentaires

Les dossiers documentaires « consommables », – car non conservés –, remis aux stagiaires et aux agents nouvellement arrivés à la DLL et au CNL, constituent une première catégorie de produits. Ils comprennent principalement une présentation des deux entités administratives, une présentation des bibliothèques de France d'après un n° du BBF, les « Livres en cartes », l'agenda de la DLL et du CNL, la bibliographie générale élaborée par le centre de documentation, des numéros de *Lettres*, divers documents liés au centre d'intérêts ou à la fonction de l'agent.

Sur le même modèle, un « Dossier documentaire sur le livre et la lecture » nettement plus bref, – dix pages maximum –, réalisé en 1994 et tenu à jour depuis, est destiné à être télécopié pour répondre à des demandes extérieures portant essentiellement sur l'édition et/ou la lecture. Il en existe une version plus spécialisée, consacrée au « Le livre et [à] la lecture des jeunes ».

Enfin, depuis quatre ans, le centre procède à la constitution de dossiers documentaires et législatifs<sup>4</sup>, consultables sur place (produit de référence de niveau 2). Leur alimentation se fait de façon non systématique, « au coup par coup », en fonction des besoins créés par l'actualité. Un projet de numérisation est à l'étude : elle permettrait d'en améliorer la consultation, notamment au niveau de la recherche et de l'identification, puisque seule une description sommaire figure au catalogue.

### 3) Différentes logiques de développement

---

<sup>4</sup> La liste de ces dossiers documentaires est accessible sur le web à partir du catalogue informatisé du centre de documentation, en tapant le mot-clé "dossier".

Outre certaines pratiques documentaires, l'échelle des prestations offertes révèle des disparités de moyens ainsi que des disparités dans les stratégies de développement adoptées par les différents centres étudiés :

- les uns suivent, avec plus ou moins de dynamisme, une logique exclusive de fidélisation de leurs publics traditionnels considérés comme prioritaires, – ainsi le centre de documentation de Médiadix –,

- d'autres, tout en restant attentifs à cette fidélisation, semblent sinon s'inscrire davantage dans une logique d'attraction de nouveaux utilisateurs, du moins mener une politique résolument dynamique en direction de leurs publics extérieurs et distants, – ainsi, le centres de documentation de la D.L.L. –,

- enfin, une troisième catégorie aspire à l'extension et à la diversification de ses services mais sans avoir les moyens réels de mettre en oeuvre cette politique, – ainsi, le Centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris –.

a) Logique de fidélisation des publics traditionnels ou routine ronronnante ?

L'exemple du centre de documentation de Médiadix.

A l'évidence, la captation de nouveaux publics, en particulier, celui des professionnels de l'information et des bibliothèques ne fait pas partie des préoccupations du centre de documentation de Médiadix. Peu dynamique dans ses projets, ce dernier limite ses ambitions à la satisfaction de son public traditionnel par des moyens non moins traditionnels. Ce public étant de toute façon captif, l'extension et la diversification des services ne sont donc pas à l'ordre du jour. Si elle déplore le déficit en personnel dont le centre a pendant longtemps souffert, – une seule personne bénéficiant depuis peu de l'assistance de deux vacataires –, la responsable du centre se déclare d'ailleurs satisfaite du budget annuel qui lui est alloué, – soit environ 100 000 F de crédits –.

La seule ouverture envisagée est tournée en direction des autres CRFCB. Une fois informatisé et accessible sur Internet, le catalogue permettrait, en effet, des échanges avec les autres centres de formation et contribuerait ainsi à la mise en place d'une politique de coopération digne de ce nom. Actuellement, chaque centre vit, en effet, de manière relativement autonome avec même des différences de statut d'un centre à l'autre, – à Médiadix, le personnel est d'Etat alors qu'à Marseille, par exemple, il dépend du CNFPT–.

b) Logique d'attraction de nouveaux utilisateurs, logique de fidélisation du public distant ou simple logique de service public ? L'exemple du centre de documentation de la D.L.L.

La constitution de certains produits documentaires standard et le vif intérêt porté par le centre de la D.L.L. aux nouvelles technologies, – extension de l’offre documentaire aux services de l’Internet, projet de numérisation des dossiers documentaires –, s’inscrivent dans une politique d’offre résolument tournée vers des utilisateurs à distance. Cette politique correspond moins, semble-t-il, à une véritable stratégie d’attraction de nouveaux publics ciblés qu’au souci de répondre, dans la mesure du temps disponible et des moyens du centre, de la façon la plus satisfaisante possible, aux besoins d’un public distant qui se manifeste spontanément. Elle a d’ailleurs pour corrolaire la volonté, non contradictoire, de continger l’accès direct au centre de documentation : le public extérieur, s’il doit être satisfait, ne doit pas moins rester un public distant. Comme le précise le rapport d’activité du centre pour 1996, si les demandes tout comme les consultations d’utilisateurs extérieurs révèlent l’intérêt porté depuis quelques années à la politique et à la sociologie culturelles, au livre et à la lecture en particulier, « il ne saurait être question d’établir la demande extérieure à un niveau prioritaire, le réseau des bibliothèques universitaires et publiques pouvant largement y subvenir »<sup>5</sup>.

Au total, le service de documentation de la D.L.L. fait donc figure d’instance douée d’une réelle dynamique interne : il offre l’image d’une fonction de référence bien pensée grâce à une réflexion constante sur l’évolution du service à rendre conjugée avec l’évaluation permanente du service effectivement rendu.

c) Des ambitions mais pas de moyens : l’exemple du centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris.

L’existence du centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris est désormais mieux connue. D’une part, le bouche à oreille a bien fonctionné, la publicité du centre étant en partie assurée par les étudiants et les enseignants impliqués dans la préparation aux concours des bibliothèques et métiers du livre. D’autre part, les collections du centre sont signalées dans le catalogue commun des bibliothèques parisiennes et sa collection de périodiques se trouve désormais déclarée au CCN-PS, ce qui constitue un moyen supplémentaire de se faire connaître au niveau national.

Signe de l’activité croissante du centre : le nombre de prêts a pratiquement triplé chaque année depuis 1991, – un peu plus de 8000 livres prêtés en 1996 contre 270 en 1990 –.

Cependant, l’établissement souffre à l’évidence d’un important manque de moyens qui l’empêche d’envisager à court terme une réelle extension de ses services. Le budget annuel global, – 130 000-140 000F en 1996 –, est en baisse constante depuis six ans et se situe largement en dessous

---

<sup>5</sup> LAMY (J.-P.), *Ministère de la Culture, Direction du livre et de la lecture. Le centre de documentation en 1996: rapport d’activité et bilan financier*, 1997, 14 p., p. 6.

de la moyenne nationale, ceci correspondant, en fait, à une situation parisienne plus générale. A ce rythme, le centre risque même de perdre sa subvention du CNL.

Si l'augmentation du personnel, – arrivée d'une troisième personne attachée au centre –, permet d'espérer l'amélioration des services déjà existants voire la reprise de certaines prestations comme l'entretien de dossiers documentaires, le sous-équipement en instruments de travail dits « modernes », précédemment noté, pèse pour l'instant lourdement sur les projets de développement du centre.

## **B) Autres domaines, autres profils**

### 1) Le centre de documentation de l'E.S.C. de Lyon

#### a) Les publics

Le centre de documentation de l'Ecole Supérieure de Commerce de Lyon compte actuellement un public d'environ 2500 lecteurs inscrits, comprenant :

- les différentes catégories d'étudiants du groupe E.S.C.
- le corps professoral et les chercheurs du groupe E.S.C.
- le corps administratif
- un public extérieur d'environ 300 personnes, autorisé à fréquenter le centre contre paiement d'une cotisation annuelle (environ 300 F par mois) et essentiellement composé de cadres d'entreprises, de professeurs de faculté et d'étudiants de 3e cycle.

L'objectif affiché du centre de documentation de l'E.S.C. de Lyon est de limiter le public extérieur autorisé payant cotisation, ce dernier ne constituant pas un « public-cible ». Cette « philosophie » documentaire repose sur deux principes convergents : d'une part, il s'agit d'éviter de faire double emploi avec la Chambre de Commerce et d'Industrie, pour ce qui est du public potentiel représenté par les cadres d'entreprises, le centre se définissant avant tout comme un instrument destiné à encadrer les recherches académiques et non professionnelles ; d'autre part, les étudiants de l'E.S.C., suggère-t-on, paient des droits suffisamment élevés pour justifier un accès privé aux ressources documentaires du centre : les étudiants venant de l'extérieur sont donc plus ou moins jugés « indésirables ».

#### b) Les services proposés

Outre les prestations classiques, constituées par le prêt et la mise à disposition des documents consultables sur place, le centre de documentation de l'E.S.C. offre un service original de formation

des utilisateurs à la documentation. Cette formation est dispensée en début de cursus pour les étudiants. Elle comprend une partie théorique concernant le fonctionnement de la bibliothèque, les outils et la terminologie documentaires et une partie pratique : exploration des locaux par petits groupes encadrés par un documentaliste, apprentissage de l'utilisation du catalogue informatisé et des répertoires papier, de la consultation des CD-ROM, exercice de recherche impliquant l'utilisation des outils informatiques. Par la suite, les CD-ROM bibliographiques et financiers font l'objet de formations de perfectionnement.

Les terminaux de la bibliothèque permettent la consultation de l'OPAC et des CD-ROM. En revanche, les bases de données ne sont pas accessibles aux étudiants compte tenu du coût des interrogations. Les enseignants ont, quant à eux, accès au réseau de CD-ROM et à l'OPAC depuis leurs postes de travail personnels. Ajoutons que l'accès Internet à la bibliothèque et à ses ressources est prévu pour bientôt.

Le service d'indexation des articles de périodiques, trop gourmand en personnel et en temps, a été récemment supprimé. Les 400 dossiers de presse, constitués à ce jour, ne seront donc plus alimentés.

La bibliothèque comporte actuellement une salle d'usuels, distincte de salle des terminaux, comprenant les répertoires, les guides, les dictionnaires... Le personnel du centre de documentation a dernièrement travaillé à l'élaboration d'un projet de service de référence, exclusivement destiné au public interne de la bibliothèque et excluant le renseignement téléphonique. Il ne nous a malheureusement pas été possible d'obtenir d'avantage de détails sur l'organisation et les ambitions de ce futur service.

## 2) Le centre de documentation de la C.C.I. de Lyon

### a) Les publics

Si le centre de documentation de la C.C.I. de Lyon fait office de service de documentation interne pour les acteurs et les collaborateurs de la Chambre, il n'en reste pas moins que les prestations qu'il offre s'adressent de façon quasi exclusive à un public extérieur. Celui-ci se répartit en quatre segments principaux :

- les entreprises

Il s'agit très majoritairement des entreprises de la région Rhône-Alpes, – elles sont du ressort de la Chambre de Lyon –, même si les élargissements géographiques sont possibles : entreprises ayant leur siège dans d'autres régions, voire entreprises étrangères. Si l'on envisage d'autre part les secteurs d'activité de ces entreprises, on observe que les plus friandes d'information économique sont les

industries ayant des produits propres, – par opposition aux entreprises de sous-traitance –, et les entreprises de la grande distribution. En revanche, la taille des structures est indifférente si l'on excepte le cas de très grosses entreprises moins souvent clientes parce qu'elles disposent éventuellement de leur propre centre de documentation.

- les créateurs d'entreprise

- les sociétés de service aux entreprises : par exemple, cabinets de conseil à la recherche d'information pour une étude

- de façon annexe, les « structures-interfaces » : administrations, syndicats, autres chambres de commerce et d'industrie...

#### b) Les services proposés

Les demandes d'information adressées à la C.C.I. se répartissent en deux catégories : d'un côté, les demandes de renseignement rapide, de l'autre, les demandes de conseil et de référence plus élaborée. Les premières sont traitées par le service d'« information-accueil », – cinq personnes pour traiter environ 100 000 questions par an –, les secondes par le service de documentation économique proprement dit, – 5,5 personnes pour traiter environ 13 000 questions par an –.

Les prestations offertes par le seul centre de documentation économique s'insèrent dans une panoplie diversifiée de services, pour la plupart payants si l'on excepte le simple accès au centre. Le paiement des prestations n'est pas forcément bien accepté par les utilisateurs, la chambre de commerce étant un établissement public.

En 1996, le centre a conçu 926 guides, procédé à 150 interrogations de bases de données, réalisé 104 études documentaires personnalisées ou « multiklients », répondu à 53 abonnements à sa revue de presse, loué 69 études sectorielles et assuré 2 prestations de veille.

#### - L'accès au fonds du centre de documentation

L'accès au centre de documentation de la C.C.I. de Lyon demeure pour l'instant gratuit alors que d'autres chambres du niveau de celle de Lyon, – ainsi, celles de Paris ou de Bordeaux –, ont décidé de faire payer l'entrée à leur centre de documentation (somme forfaitaire ou formules d'abonnements).

#### - La location d'études sectorielles

Le centre de documentation économique de la C.C.I. est spécialisé dans l'information sur les marchés et la stratégie d'entreprise. Il dispose d'un fonds assez spécifique, comprenant en particulier une collection d'études sectorielles, non reproductibles, achetées à des cabinets d'étude privés. Cette collection est renouvelée tous les ans. Même si leur prêt est payant, la mise à disposition de telles



sources d'information constitue un service à forte valeur ajoutée, dans la mesure où elle permet aux entreprises qui les consultent une économie substantielle (le coût de telles études peut aller jusqu'à 15 000 F).

- Le service de veille documentaire

Les entreprises s'abonnant pour un an à ce service sont peu nombreuses.

- La revue de presse

La revue de presse élaborée par le service de documentation, « Référence export », se propose de mettre en évidence toutes les actions des entreprises de la région Rhône-Alpes à l'exportation. Elle est commercialisée à l'extérieur (formules d'abonnement).

- Les interrogations de bases de données

Les recherches bibliographiques ou documentaires nécessitant l'interrogation de bases de données sont facturées à un prix forfaitaire de 200 F pour les bases de données de la Chambre et de 350 F pour les bases de données extérieures.

- Les études « multi-clients »

Lorsqu'il constate une récurrence des demandes d'information sur un thème donné, le service de documentation peut procéder à la réalisation d'une étude « multi-clients ». Cette étude est ensuite commercialisée à l'extérieur et sa publicité assurée par la presse professionnelle et l'envoi de messages E-mail aux clients potentiels.

- Les dossiers documentaires personnalisés

Ce type de prestation correspond au degré de personnalisation maximale du service de référence. La C.C.I. ne facture pas le temps passé par le personnel à l'élaboration du dossier mais le coût d'acquisition des documents supplémentaires nécessités ainsi que les frais de recherches sur bases de données. A titre indicatif, un « dossier documentaire personnalisé avec synthèse d'information élaboré en 48 heures » coûte 1200 F à son commanditaire.

# ANALYSE DES USAGES DE BIBLIO.FR

## COMME RECOURS DE REFERENCE

### Rappel : objectifs de l'enquête

Notre objectif était d'établir grâce à l'analyse des interventions des professionnels sur Biblio.fr une typologie de leurs questions et de déterminer dans quels domaines ils semblent le plus en quête d'information. Ceci devait nous permettre dans un second temps de réfléchir à la place que pourrait prendre le service de référence de l'enssib et quelles prestations il pourrait proposer à ces publics extérieurs.

### **1 - Méthode :**

Nous avons mené une étude rétrospective sur Biblio.fr pour les mois de janvier, février et mars 1997 ainsi qu'une veille courante sur les mois d'avril et de mai. Nous avons consigné les informations dans des grilles comportant les mentions suivantes : type d'intervention (question, information, débat ou réponse), date, thème, de l'intervention, e-mail et statut de l'intervenant. Notons que la majorité des questions examinées provenait des centres de documentations et des bibliothèques universitaires. Ainsi nous avons pu, d'une part déterminer la proportion de questions par rapport à l'ensemble des interventions (voir le détail ci-dessus) comptabilisées durant ces cinq mois et d'autre part, aboutir à une typologie de ces questions.

Le tableau construit permettait de croiser le thème et le type des questions. Les catégories choisies nécessitent quelques explications.

#### a) les thèmes

Ainsi, pour les thèmes des questions nous avons utilisé sept rubriques différentes.

- La notion de " bibliothéconomie " a permis de repérer tous les problèmes suscités par le circuit du livre (par exemple : " règles de catalogage pour les particules ", " recherche de renseignements sur les coûts et modalités d'abonnements à des revues dans leur version électronique "...), les questions d'organisation de la bibliothèque et de ses services.

- Sous la rubrique “ informatique et nouvelles technologies ”, nous avons réunis toutes les questions concernant l’informatisation ou la réinformatisation des bibliothèques, leur équipement en matériel et logiciels informatiques, en cédéroms, l’accès à Internet et l’organisation en réseau...
- La catégorie “ mobilier ” comprend les questions sur les fournisseurs de matériel ou de mobilier pour les bibliothèques (exemple : “ les imprimeurs de codes barres en France ”)
- Par “ établissements ”, il faut entendre toutes les demandes d’information sur les horaires, coordonnées, spécialités des bibliothèques et centres de documentation (par exemple : “ qu’est-ce que l’ACRPP à Marne-la-Vallée ? ”).  
La mention “ métiers ” couvre les questions concernant les formations, concours et métiers des bibliothèques.
- Enfin, la mention “ droit ” s’applique à tous les problèmes d’ordre juridique (par exemple, une question sur les règlements intérieurs des SCD). Enfin la mention “ autres domaines ” a permis de répertorier les questions étrangères aux préoccupations professionnelles au sens strict mais qui relèvent plutôt du rôle de médiateurs que les personnels des bibliothèques jouent vis-à-vis de leurs publics.

#### b) les modalités

Quant aux types de questions, ils ont été définis en liaison avec les moyens qu’il faut mettre en œuvre pour y répondre :

- les “ demandes ponctuelles ” peuvent être satisfaites par téléphone
- Biblio.fr répond tout spécialement aux “ recherches de témoignages et expériences ”
- les “ demandes de références ” nécessitent quant à elles une recherche plus approfondie et éventuellement la constitution de bibliographies, de dossiers personnalisés, etc.
- enfin les “ recherches de localisations ” relèvent du PEB et des catalogues

Signalons deux croisements un peu particuliers :

- la case “ métiers/question ponctuelle ” a servi à répertorier les recherches d’emploi en bibliothèques
- l’intersection “ autres domaines/localisation de documents ” permet de prendre en compte les nombreuses recherches de localisation de livres ou périodiques dans tout autre domaine que celui des bibliothèques (demandes émanant d’étudiants surtout).

## 2 - Analyse et prospective<sup>6</sup>

### a) tendances globales

Les résultats obtenus après cinq mois de veille font apparaître des tendances très nettes. Tout d'abord, les questions représentent environ un tiers des interventions effectuées sur Biblio.fr, ce qui montre déjà l'existence d'une demande d'information importante de la part de cette profession, demande qui ne semble pas pouvoir être entièrement satisfaite par les canaux "classiques" puisque la liste de diffusion obtient un certain succès. Il est vrai que ceci est peut-être également dû à l'attrait pour un nouveau recours pratique, rapide et convivial.

L'analyse par type de questions montre l'existence d'un créneau que pourrait occuper un service de référence pour les professionnels ; en effet, les questions ponctuelles correspondant à un service de renseignements téléphoniques (éventuellement avec la constitution de fiches pour les redondances), ainsi que les demandes de références dominent, avec respectivement un total de 29% et de 34,5%. Notons toutefois que la rubrique "demande de références" est la plus importante à condition de comptabiliser la rubrique "autres domaines", ce qui fausse un peu le résultat puisqu'il s'agit justement de questions qui sortent du strict champ professionnel.

Un service de référence spécialisé en documentation professionnelle pourrait-il répondre à toutes ces demandes sans sortir de son véritable rôle ? Toujours est-il que Biblio.fr semble outrepasser pour le moment son rôle naturel. L'avantage d'une liste de diffusion sur un service de référence consiste en effet surtout à rendre possible une mise en commun des témoignages et expériences ; or, cette rubrique n'arrive qu'en troisième position dans notre enquête. Il semble ainsi que la liste de diffusion soit occupée par des questions qu'un service de référence serait plus à même de traiter. Mais quels seraient les thèmes privilégiés d'interrogation des professionnels ?

### b) les domaines

Deux centres d'intérêt majeurs se dégagent parmi les thèmes choisis pour répertorier les demandes :

• En tête, le domaine informatique qui représente à lui seul près de 37% des occurrences, soit plus d'un bon tiers des questions ; mais il ne faut pas perdre de vue le contexte de la liste de diffusion : il est logique qu'une telle proportion de personnes abonnées et qui disposent donc d'un accès à

---

<sup>6</sup> se reporter à chaque fois au tableau p. 27.

Internet, qu'elles utilisent dans un but professionnel, s'intéressent aux aspects techniques et aux enjeux de l'informatique documentaire ; ce résultat montre à la fois l'importance cruciale de ces problèmes pour les professionnels des bibliothèques aujourd'hui et leur besoin en information dans ce domaine. Il faudra donc voir avec les questionnaires si cette tendance se confirme pour l'ensemble de la profession ou si elle est surtout prégnante pour les abonnés de Biblio.fr.

- En autre tiers rassemble, avec 33% des questions, les recherches des professionnels qui ne concernent pas le seul champ des bibliothèques mais débordent sur d'autres domaines ; pour ce qui est de l'abondance de ce type de questions , il convient de se rappeler qu'une liste de diffusion permettant de miser sur la rapidité, il est probable que nombre de professionnels y ont recours fréquemment pour rechercher les références ou la localisation d'ouvrages, non pas pour leur pratique professionnelle mais pour les publics de leurs bibliothèques.

- Les cinq autres catégories se partagent le tiers restant, la bibliothéconomie se détachant de cet ensemble avec près de 14% ; elle occupe ainsi le troisième rang des préoccupations exprimées sur Biblio.fr. Ensuite viennent loin derrière les questions sur les métiers et les établissements qui représentent à peu près le même nombre d'occurrences avec 6% et 5%. Enfin, le droit ne suscite que 3% des questions et le matériel de bibliothèque seulement 2%.

### c) les modalités

- Nous avons vu que près de la moitié des questions relève de la rubrique " informatique/nouvelles technologies ". Notons par ailleurs que le recours logique à la liste de discussion domine puisque les intervenants posent surtout des questions ponctuelles (13%) auquel un participant peut répondre rapidement (comment utiliser, paramétrer tel logiciel...) ou bien recherchent des témoignages (13% également) ce que permet justement d'obtenir un site comme celui-ci (exemple : que penser de l'ergonomie de tel CD-rom ?). Toutefois les demandes de références sont elles aussi numériquement importantes (10%) et ceci permet de penser qu'un service de référence pourrait se positionner dans ce domaine.

Les questions relatives aux autres domaines arrivent en deuxième position, essentiellement avec les demandes de références (12%) et les recherches de localisation (14%) : en clair, ces catégories comptabilisent les recherches d'information, de documentation ou d'ouvrages émanant directement d'étudiants, de chercheurs ou indirectement de professionnels qui jouent un rôle de relais pour les utilisateurs. La question que l'on peut se poser est : la liste de discussion est-elle surtout utilisée en dernier recours et dans ce cas les professionnels manquent-ils d'outils de recherche ou de formation à ces mêmes outils ? Ou bien privilégient-ils le recours à Biblio.fr pour gagner du temps ? Dans tous les

cas, le rôle d'un service de référence pour les professionnels consisterait à leur proposer l'utilisation, directe ou indirecte, d'outils bibliographiques qu'ils ne connaissent pas, dont ils ne disposent pas, ou qu'ils n'ont pas le temps d'utiliser. Les questionnaires permettront peut-être d'éclaircir ce point en confirmant l'une ou l'autre tendance. S'il s'avère que le problème des professionnels n'est pas de l'ordre d'une méconnaissance de certains outils mais relève d'un manque de temps, le futur service de référence de l'enssib devra réfléchir à la possibilité d'effectuer des recherches d'ouvrages dans des domaines variés afin de faire gagner du temps à ses utilisateurs.

- Concernant la bibliothéconomie les demandes de témoignages sont importantes par rapport aux autres catégories (4%), ce qui est un peu décevant dans la perspective d'un service de référence, mais les questions ponctuelles et les demandes de références représentent à peu près la même proportion (respectivement 5,5 et 4%)...Il est possible que d'autres formes de recours déjà éprouvées existent dans ce domaine : personnes-ressource, collègues des services ou établissements voisins...il faudra affiner cet aspect par le biais des questionnaires. Il n'en reste pas moins qu'un certain nombre de questions en bibliothéconomie nécessitent soit des réponses rapides, soit des recherches approfondies. Là encore, on voit apparaître sur Biblio.fr le "public naturel" d'un service de référence pour professionnels des bibliothèques et de la documentation.

- Concernant les métiers et bien que la prise en compte des demandes d'emploi dans la case "demandes ponctuelles" brouille un peu les cartes, on retrouve les usages déjà empiriquement repérés à la bibliothèque de l'Ensib, à savoir le besoin de réponses précises au téléphone ou celui de consulter des dossiers sur les formations, métiers et concours des bibliothèques sont confirmés ; près de 5% des demandes correspondent au recours au téléphone tandis que 2% sont des demandes de référence nécessitant une recherche. La prédominance, concernant les "établissements" des demandes de références (coordonnées...) souligne encore que le service de références ne pourra sans doute pas faire l'impasse sur ce type de renseignement ponctuel par téléphone ou par le mail.

- C'est peut-être le faible score du "droit" (3% du total des occurrences) qui surprend le plus ; sachant combien, par exemple, les questions concernant la transmission des documents numérisés sont d'actualité, on peut supposer qu'une offre connue drainerait une demande encore largement non formulée dans ce domaine.

## Conclusion

L'analyse des questions formulées par les professionnels des bibliothèques et de la documentation sur Biblio.fr permet d'observer que son rôle dépasse celui de la simple liste de diffusion pour rejoindre celui d'un service de référence .

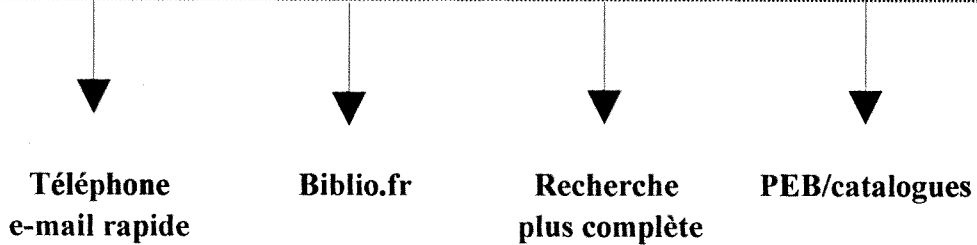
On peut donc penser qu'un service de référence pourrait trouver sa place à condition toutefois de ne pas essayer d'occuper l'espace des autres recours déjà existants (listes de diffusion, personnes ressources...) et de réfléchir aux thèmes et aux modalités de son action.

Bien que des tendances se dégagent déjà, alternance de prestations sous forme de réponses ponctuelles et de dossiers constitués à partir de recherches plus approfondies, importance des questions concernant l'informatique documentaire et les nouvelles technologies etc., l'analyse des questionnaires envoyés à divers professionnels, abonnés ou pas à Biblio.fr permettra d'affiner ces premières pistes et de préciser les besoins d'information de ces publics.

**ANALYSE DES QUESTIONS POSEES SUR BIBLIO.FR**  
(1 janvier - 30 mai 97)

	<b>Question ponctuelle</b>	<b>Témoignages et expériences</b>	<b>Demande de références</b>	<b>Localisation de documents</b>	
<b>Bibliothéconomie</b>	5,53%	4,15%	3,69%	0,46%	<b>13,82%</b>
<b>Informatique et NT</b>	12,90%	13,36%	10,60%	0,00%	<b>36,87%</b>
<b>Matériel de bibliothèque</b>	1,38%	0,00%	0,46%	0,00%	<b>1,84%</b>
<b>Etablissements</b>	0,00%	1,84%	3,23%	0,00%	<b>5,07%</b>
<b>Métiers</b>	4,61%	0,00%	1,84%	0,00%	<b>6,45%</b>
<b>Droit</b>	0,92%	0,00%	2,30%	0,00%	<b>3,23%</b>
<b>Autres domaines</b>	3,69%	2,30%	12,44%	14,29%	<b>32,72%</b>
	<b>29,03%</b>	<b>21,66%</b>	<b>34,56%</b>	<b>14,75%</b>	

→ **Réorientation**





# PAGE TEST "SERVICE DE REFERENCE" SUR HTTP://WWW.ENSSIB.FR

## 1. Objectifs

L'objectif de cette simulation était à la fois quantitatif et qualitatif.

Nous désirions d'une part évaluer les usages et le besoin spontanés d'un service de référence en ligne par le biais de l'analyse statistique du nombre d'ouvertures d'une rubrique [Service de Référence] placée sans préavis sur le serveur de l'enssib. La comparaison du nombre d'ouvertures de ce service par rapport au nombre total des connections au web de l'école était alors censée traduire les attentes immédiates du public à l'égard d'un tel service.

En ce sens, nous avons délibérément choisi de ne pas faire de publicité ni d'influencer l'utilisateur en ne le prévenant pas à l'avance du caractère expérimental, voire non opérationnel de ce service afin qu'il ouvre cette page en pensant vraiment pouvoir y formuler une question et recevoir une réponse. Aussi, et en dépit de ces précautions, apparaît-il évident que nous n'avons pu éviter la curiosité des usagers arrivant sur la page d'accueil et désirant connaître les modalités de fonctionnement d'un tel service, sans motif apparent.

D'autre part, nous désirions connaître l'origine de ce public "spontané" au-travers des adresses laissées à leur insu sur notre serveur par ces usagers distants lors de leur requête. Ces adresses ne comportant que des noms de machines devaient alors permettre de déterminer l'origine géographique (grâce aux extensions : .fr, .com, .be, .es...etc) ainsi qu'institutionnelle (au-travers des sigles d'établissements contenu dans les adresses : bu, bm, iut, esc....) de ces demandeurs. L'évaluation qualitative du type et du degré de complexité des requêtes que les utilisateurs souhaitaient voir renseignées était rendue possible par une boîte aux lettres électroniques où chacun pouvait à la fois formuler sa question et ses réflexions.

## 2. Mode opératoire

Deux points d'accès ont donc été placés dans l'architecture informatique des ressources du serveur de l'enssib. Le premier dans la rubrique *actualités* du serveur, rendant en cela ce nouveau

service bien "visible" dès la page d'accueil du site et le second, en rappel, dans la rubrique *services* de la page consacrée aux ressources documentaires de l'Ecole. La "page test" en format html sur laquelle débouchait l'utilisateur en cliquant sur service de référence dans l'une de ces deux rubriques se présentait de la façon suivante :

**Un service de référence à l'enssib.**

**Afin de mieux répondre aux attentes des étudiants et des professionnels de l'information et des bibliothèques, l'Ensib réfléchit actuellement à la mise en place d'un service de référence.**

**Quelles prestations attendriez-vous d'un tel service ?**

- accès en ligne à des dossiers documentaires numérisés
- renseignements bibliothéconomiques en ligne ou par téléphone
- envoi personnalisé de documentation sur des thèmes précis

...etc

**Pour nous envoyer vos suggestions ou des exemples de questions en matière de bibliothéconomie et de science de l'information**

**Cliquez ici**

Le contenu de la page exprimait alors que cette rubrique n'était pas opérationnelle mais qu'elle participait d'un travail de prospective. Les utilisateurs pouvaient formuler des réagir en activant l'icône "cliquez ici" qui lançait alors une commande *mail to* reliée à la boîte aux lettres électronique d'une personne du groupe projet. Nous pensons que option pouvait permettre aux usagers de laisser

leur suggestion, leurs questions, voire, comme nous l'espérons, leur récriminations sur ce qui aurait pu à juste titre leur apparaître comme un "marché de duppes". Ceci aurait d'une certaine manière permis d'évaluer l'urgence de leur requête non satisfaite.

### 3. Résultats

La "page test" est demeurée sur le serveur de l'enssib du 12 avril au 1 juin 1997, soit un peu plus d'un mois et demi.

#### 3.1. Statistiques globales

L'outil statistique associé à la gestion du serveur Web de l'enssib permet de dissocier les connectons internes (usagers de l'enssib passant obligatoirement par la "home page" de <http://www.enssib.fr> pour accéder à Internet) des connexions externes. En fait, les connexions faites à l'intérieur de l'enssib sont qualitativement inexploitable car la déclaration par numéro de poste de travail rend "anonyme" toute requête formulée sur les machines à l'usage de tous. De plus, l'orientation de notre travail sur les publics distants de l'école concentrait naturellement notre étude sur les statistiques des requêtes "hors-enssib".

Le résultat bruts fournis sur [http : // www.enssib.fr/statistiques](http://www.enssib.fr/statistiques) par les outils statistiques standards sont les suivants :

	Nbe connections au Web	Nbe d'ouverture [service de référence]
Avril	2739	73
Mai	2159	77

Ces données doivent être pondérées par l'exclusion des 12 premiers jours d'avril durant lesquels le serveur a connu 1150 ouvertures (programme établi par l'administrateur). Les 73 ouvertures d'avril doivent donc être rapportées à un total de 1589 connexions.

D'autre part, ces chiffres ne prennent pas en compte le nombre de connections multiples d'un même utilisateur durant cette période, ce qui fausse littéralement le taux d'utilisation de notre "page test". En effet, l'ouverture de la rubrique "service de référence" n'est par définition pas réitérable puisqu'une fois découvert, son contenu ne revêt en plus aucun intérêt. Ainsi, une personne ayant ouvert notre service une première fois ne doit théoriquement pas la réouvrir lors de ses futures connections sachant ses questions n'y trouveront pas de réponses. A l'inverse, une personne n'ouvrant pas cette rubrique dès sa première connection aura la possibilité de l'ouvrir ultérieurement et doit également être comptabilisé comme un seul individu. C'est donc plus le nombre relatif d'usagers que la valeur absolue du nombre de connections qu'il faut prendre en compte.

Cependant, on constate un nombre non négligeables de connections multiples à notre page test durant la même période ce qui apparaît totalement inexplicable. Ainsi, le nombre réel d'utilisateurs ayant ouvert cette page s'avère en fait être de **132** (150 connections).

Un programme spécialement élaboré par l'administrateur Unix de l'école a permis de déterminer le nombre réel d'utilisateurs s'étant connectés au moins une fois à la page d'accueil du serveur durant la période test qui s'élève à **1690** usagers . Ainsi, le bilan pondéré de l'activité du "service test" entre le 12 avril et le 30 mai est donc le suivant :

	Web ensib	Page test	Pourcentage
Connections	3748	150	4 %
Utilisateurs réels	1690	132	7,8 %

Ce pourcentage de **7,8%** est, en dépit des apparences, à la fois assez satisfaisant et encourageant. Il classe en effet l'ouverture de la page aux environs du 100ème rang sur les 1200 pages régulièrement ouvertes sur le serveur de l'ensib. De plus, il faut noter le caractère assez particulier de cette page non réutilisable à la différence d'autres services qui évoluent ou dont le volume d'informations justifie que les utilisateurs aient les ouvrir plusieurs fois par mois.

### **3.2. Statistiques des origines**

La caractérisation précise de l'origine institutionnelle et géographique des utilisateurs de notre page test s'est avérée beaucoup plus difficile que prévue. En effet, les informations partiellement retranscrites dans les adresses n'ont pas toujours été interprétables, et ce notamment pour des machines extérieures dont le nom était "ésotérique" (sigle, abréviation, domaine, extension inconnus...etc) ou faisant l'objet d'un codage numérique (cf. liste en annexe). Or si ce cas de figure représente environ 1/3 de l'ensemble des connections, on peut cependant analyser la répartition des 2/3 restants.

On constate alors que les bibliothèques universitaires françaises représentent à elles seules 1/3 de la demande. Les deux autres tiers se répartissent de façon égales entre les organismes étrangers (en majorité en Europe, le reste étant essentiellement couvert par les Etats-Unis) et les bibliothèques ou centres spécialisés d'institutions localisées en France. On notera alors dans cette catégorie des établissements d'enseignement supérieur ou de recherche (Insa, Hec, Les Mines, Inria, Inserm, organismes pédagogiques : Crdp, Inrp...). L'ensemble de connections faites depuis l'étranger se monte aux environs de 1/3 des connections dont l'origine est identifiable.

Ce bilan montre d'une part que les Bibliothèques universitaires représenteraient un public cible privilégié et d'autre part que la pénétration étrangère d'un tel service n'est pas négligeable.

### **3.3. Bilan des messages**

Nous n'avons reçu aucun message sur la boîte électronique ouverte à cet effet, ce qui questionne le degré de nécessité et d'intérêt des usagers à l'égard d'un tel service. Ce bilan met également en perspective les résultats précédents en nous demandant si les connections résultaient d'un besoin réel ou d'une simple curiosité ?

## NON RECONNUS

134.157.89.22  
134.214.26.54  
138.102.64.19  
192.166.194.163  
192.70.115.185  
193.205.42.89  
193.52.199.113  
193.52.199.130  
193.54.168.10  
193.55.34.25  
194.199.223.21  
194.254.233.  
194..142.31  
194.57.155.107  
194.57.77.43  
195.221.39.134  
195.221.45.74  
134.214.26.17  
148.110.251.54  
193.48.210.208  
193.48.4.20  
193.49.148.134  
193.51.59.30  
193.52.199.31  
193.54.152.22  
194.254.96.80  
194.57.187.246  
195.221.39.133  
195.84.82.5  
204.19.158.115  
208.14.21.61  
194.254.233.54  
195.221.45.74  
193.52.199.31  
194.250.89.230  
194.254.146.109

## EUROPE

bib23.bpsp.ucl.ac.be  
bed.fmv.ulg.ac.be  
www.eunet.ch  
hltws108.who.ch  
www-proxy.uni-sb.de  
fbd12.ugr.es  
zoom136.zoom.es  
bibcps02.cps.ucm.es  
bibfar02.ugr.es  
annex02.usal.es  
bibfar01.ugr.es  
prestamo.usal.es  
pcdeana.bbl.uma.es

bblcie2.bbl.uma.es  
pro002ra.provincia.ravenna.it  
news1.bl.uk  
pr3\_\_.fil.us.edu.pl  
dawa.canl.nc  
ppp1.canl.nc

## FRANCE

156.ext.jussieu.fr  
ethno2.u-paris10.fr  
bup3-.univ-paris3.fr  
tsxy3.univ-paris1.fr  
colley.u-paris10.fr  
bu.batf2.univ-paris8.fr  
biblio1.univ-ubs.fr  
chablis.jussieu.fr  
gridauh3.univ-paris1.fr  
ibm0.cicrp.jussieu.fr  
bmcp29.univ-lyon1.fr  
ccmi761nt32.univ-lyon1.fr  
cannelle.univ-lyon1.fr  
s-maury.univ-lyon1.fr  
p5.univ-lyon2.fr  
cannelle.univ-lyon1.fr  
recodoc-pc3.univ-lyon1.fr  
mediat1.univ-lyon1.fr  
biu-ut1-067.biu-toulouse.fr  
biu-ut1-112.biu-toulouse.fr  
1 biu-manu-066.biu-toulouse.fr  
bume.unice.fr  
3pc27.univ-lille3.fr  
bourvil.u-strasbg.fr  
apopi.u-strasbg.fr  
renscdrom.u-strasbg.fr  
book1.ufr-stq-vauban.uvsq.fr  
buspcb.univ-pau.fr  
bu-cela-229.univ-tlse2.fr  
bu-let10.univ-lemans.fr  
pcbibli8.univ-mlv.fr  
uxasig04.univ-artois.fr  
oaimage.campus.univ-poitiers.fr

doc53.crdp.ac-lyon.fr  
fouchard.annexus.ehess.fr  
if-benharkat.insa-lyon.fr  
infonie-web.infonie.fr  
inter220.Internet.com.mx  
lyon69.dtr.fr  
moellon.bnf.fr  
moret.bnf.fr

novix.hec.fr  
pc-fd.micro.enseiht.fr  
ppp15.dial.technocom.net  
ppp1.lyon151.inserm.fr  
ppp36.orl.hol.fr  
public.stna7.stna.dgac.fr  
silvestre.bnf.fr  
echo.cica.fr  
bib4501.inrp.fr  
bib8301.inrp.fr  
clari.mines.u-nancy.fr  
despa.obsprm.fr  
echo.cica.fr  
fouchard.annexus.ehess.fr  
info2-p5.ifbib.fr  
jupiter.cpe.fr  
mistral.culture.fr  
oceane.cict.fr  
par20.calvacom.fr  
polo111.saclay cea.fr  
proxy2.grolier.fr  
proxy.grolier.fr  
www.utbm.fr  
yellow-bdx1-227.wanadoo.fr  
aspirateur.inria.fr  
chene.wanadoo.fr

## ETATS-UNIS

redgreen.mke.ra.rockwell.com  
scooter.pa-x.dec.com  
ww-td27.proxy.aol.com  
sterling.alexacom  
anodun.ecila.com  
illb.lib.purdue.edu  
tornado.northernlight.com  
dl0133-as.cas.nutecnet.com

# ANALYSE DE L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE

## 1. Structure du questionnaire

Notre questionnaire visait à la fois à évaluer à la fois :

- les moyens dont disposent les professionnels dans leurs établissements en matière de référence bibliothéconomique (questions 1 à 6)

- leurs recours et leurs pratiques en cas d'insuffisance de ces moyens (questions 7 à 9)

- enfin, leurs attentes par rapport à un service de référence offert par l'ENSSIB (questions 10 à 12)

Il se présentait comme suit :

1. Disposez-vous dans votre établissement de répertoires des bibliothèques et centres de documentation suffisamment nombreux et précis ?

2. Possédez-vous les ouvrages de la collection "Bibliothèques" du Cercle de la Librairie ?

- en partie

- en totalité

- par thèmes privilégiés (lesquels ?)

3. Etes-vous abonné à des revues professionnelles ? Quels titres vous sont les plus utiles ?

4. En faites-vous un dépouillement systématique ?

5. Constituez-vous des dossiers documentaires ou de presse ?

- sur des thèmes bibliothéconomiques (*sur quels thèmes précis ?*)

- sur l'actualité culturelle (*sur quels thèmes précis ?*)

6. Avez-vous un accès professionnel à Internet ? L'utilisez-vous à des fins d'information bibliothéconomique ?

Si non, pourquoi ?

- manque de temps

- insuffisance et/ou inadaptation de l'offre

- autres raisons

7. Quelle est votre démarche lorsque vos propres ressources ne vous permettent pas de répondre à une question d'ordre bibliothéconomique ?

a - Contactez-vous une bibliothèque ou un centre de documentation proche de votre établissement ?

b - Contactez-vous une personne-ressource ?

c - Faites-vous appel aux services de documentation des établissements de formation professionnelle ? Précisez : Souvent (plus d'une fois par mois), Parfois (une fois par mois), Jamais.

- Centre Régionale de Formation aux Carrières des Bibliothèques (CRFCB)
- Unité Régional de Formation à l'Information Scientifique et Technique (URFIST)
- Université préparant aux métiers de la documentation (IUT, DEUST, IUP...etc)
- Institut National des Techniques Documentaires (INTD)
- Institut de Formation des Bibliothécaires (IFB)
- Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB)

d - Faites-vous appel à des centres de documentation spécialisés ? Lesquels ?

e - Recourez-vous aux listes de discussion sur internet ?

8. Quelle est la forme la plus fréquente de votre recours (Numéroter par ordre croissant)

- renseignements téléphoniques rapides
- correspondance
- PEB ou demande de documentation
- autres :

9. Quels types de demandes vous obligent à recourir à des sources extérieures à votre établissement :

a - Renseignements sur d'autres établissements documentaires. Quels types de renseignements ? Quels types d'établissements ?

b - Informations concernant les métiers des bibliothèques et de la documentation

- Concours
- Formation initiale
- Formation continue
- Autre

c - Informations concernant les autres métiers du livre (Edition, Librairie...etc)

d - Problèmes d'ordre bibliothéconomique

- Organisation de l'accueil
- Gestion infomatisée des bibliothèques
- Mobilier
- Recherche de fournisseurs
- Bureautique
- Autres

e - Informations concernant les nouvelles technologies

- CD-Rom
- Réseaux
- Bases de données
- Autres

f - Renseignements juridiques

- Statut du personnel
- Droit de reprographie
- Autres



**10. Dans quels domaines vous estimez-vous sous-informés ?**

Pourquoi ?

- Manque d'outils et de documentation en raison de crédits insuffisants ?
- Production insuffisante et/ou inadaptée de l'édition et la presse professionnelles
- Manque de temps ?
- Autre

**11. Etes-vous intéressés par la consultation en ligne :**

- Des mémoires et travaux des étudiants de l'Enssib
- De dossiers de presse
- Dossiers documentaires
- De revues de sommaires

Sur quels thèmes précis ?

- Bibliothèques
- Informatique
- Edition
- Internet
- Media
- Culture
- Actualité de la profession
- Autre

**12. Quelles prestations attendriez-vous d'un service de référence s'adressant aux professionnels des bibliothèques ?**

- Réponse ponctuelle en ligne ou téléphonique
- Constitution de dossiers documentaires personnalisés à la demande
- Produits documentaires accessibles sur Internet
- Autres suggestions

<p><u>Nom :</u> (Facultatif) <u>Statut :</u> <u>Fonction :</u> <u>Etablissement :</u> <u>Ville :</u></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2 . Bilan chiffré

130 questionnaires ont été envoyés dont 28 par courrier et 102 par le Web. Une volonté d'équilibre et d'homogénéité a été observée dans la répartition du type d'établissement et leur situation géographique, pour ne pas fausser les résultats.

Pour la lecture publique par exemple, parmi les 40 bibliothèques sollicités il y avait 10 Bibliothèques Départementales de Prêt, 10 Bibliothèques municipales de grandes villes, 10 de villes moyennes et 10 de petites villes.

<u>Lecture publique BM et BDP</u>	<u>Centres de documentation</u>	<u>Bibliothèques universitaires</u>
40 bibliothèques sollicitées	50 centres sollicités	35 bibliothèques sollicitées
tous les messages ont abouti	3 messages non aboutis	2 messages non aboutis
16 réponses	14 réponses	11 réponses

Sur les 125 questionnaires aboutis (5 adresses e-mail n'étaient plus valides), 41 réponses nous sont parvenues au 13 juin 1997, soit à peu près un tiers de l'échantillon. La composition du corpus des réponses recoupe sensiblement l'homogénéité des catégories de départ.

### 3. Bilan du questionnaire

#### a) Questions fermées

##### • Question 1 :

	oui	non	pas de réponse
nombreux	25	6	10
suffisants	24	4	13

La majorité des personnes interrogées (60%) estiment disposer de répertoires suffisamment précis et nombreux dans leurs établissements ; toutefois, 6 personnes n'en ont pas assez et 4 ne trouvent pas ceux dont ils disposent assez précis. Tous les autres, c'est-à-dire un quart de notre corpus n'ont pas répondu.

Les bibliothèques universitaires et les centres de documentation suivent la tendance générale sans particularité. En lecture publique, on remarque que les petits établissements sont plutôt moins bien fournis que les autres, ce qui est logique, mais les bibliothèques de moyenne importance ne se distinguent pas vraiment des précédents.

##### • Question 2 :

	en partie	en totalité	thématique	aucun
tendance générale	24	12	2	3
BU	6	3	1	1
lecture publique	8	8	0	0
centres de doc.	10	1	1	2

En général, les personnes qui nous ont répondu estiment disposer d'une bonne bibliothèque professionnelle de base dans leurs établissements : ils sont en effet 36 à pouvoir accéder aux ouvrages du " Cercle de la librairie " en totalité ou en partie.

Ceci est surtout vrai pour les personnels des bibliothèques de lecture publique, ces dernières étant de loin les plus nombreuses à posséder ces collections en totalité (50% des bibliothèques de lectures publiques). De toute façon, elles les ont acquises au moins en partie (aucune ne possède aucun de ces ouvrages). Enfin, cette bibliothèque interne est diversifiée (aucun cas de sélection thématique).

Les bibliothèques universitaires et les centres de documentation sont plus nombreux à disposer de cette série de façon fragmentaire, " en partie " ou " thématique " : c'est le cas de 8 BU sur 11 et de 11 centres de documentation et bibliothèques spécialisées sur 14. Il est un peu surprenant, concernant ces types d'établissements spécialisés qu'ils soient si rares à avoir construit leur collection professionnelle par thèmes (2 cas seulement).

Seules 3 personnes ne ont déclaré ne pas pouvoir trouver les ouvrages du " Cercle de la librairie " dans les établissements où ils travaillent.

• **Question 3 :**

A l'exception d'une personne travaillant dans un centre de documentation, toutes sont abonnées à des revues professionnelles. Parmi celles-ci, retenons les 5 plus fréquemment citées :

	<b>B.U.</b>	<b>lecture publique</b>	<b>centres de documentation</b>
<u>BBF</u>	1 <sup>er</sup>	2 <sup>nd</sup>	2 <sup>nd</sup>
<u>Livres-hebdo</u>	2 <sup>nd</sup>	1 <sup>er</sup>	5 <sup>e</sup>
<u>Bulletin ABF</u>	3 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>
<u>Documentaliste</u>	4 <sup>e</sup>	pas cité	1 <sup>er</sup>
<u>Archimag</u>	pas cité	5 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>

Le " trio " de tête est identique par sa constitution en BU et en bibliothèques de lecture publique : on y retrouve le *Bulletin des bibliothèques de France*, *Livres-hebdo* et le *Bulletin d'information de l'ABF*, bien que dans un ordre différent à chaque fois. La revue professionnelle la plus courante est incontestablement le *BBF* cité soit en première soit en deuxième position, y compris par les personnels des centres de documentation et des bibliothèques spécialisées.

Les personnes travaillant dans les BM et les BDP ont également mentionné les revues *Livres de France* (4<sup>e</sup> rang) et *La revue des livres pour enfants* (5<sup>e</sup> rang). Celles appartenant à des centres de documentation sont un peu à part puisque c'est le titre *Documentaliste* qui, logiquement, arrive au

premier rang de leurs abonnements. Leurs choix mêlent des revues de base citées par l'ensemble de la profession, comme le *BBF*, *Livres-hebdo* et le *Bulletin d'information de l'ABF*, et des revues spécialisées en informatique et nouvelles technologies ; ainsi, *Archimag* occupe le troisième rang et *Netsources* le quatrième pour cette catégorie de professionnels.

Concernant le *Bulletin des bibliothèques de France*, le fait qu'il soit à ce point répandu n'implique pas que le futur service de référence de la bibliothèque de l'Enssib doive renoncer à sa diffusion sur le web car les usages des deux supports ne sont probablement pas les mêmes.

- **Question 4 :**

Seules 14% des personnes interrogées font un dépouillement systématique. Contrairement à ce que l'on pouvait penser, cette pratique n'est pas plus répandue dans les centres de documentation que dans les autres établissements (2 cas sur 14 seulement) ; c'est en BM que l'on rencontre le plus de cas : 4 sur 16, soit un quart des personnes travaillant en lecture publique. Aucun bibliothécaire de BU n'a déclaré mener un dépouillement systématique des revues professionnelles.

- **Question 5 :**

La majorité des personnes qui nous ont répondu ne font pas de dossiers documentaires, alors que comme nous le verront plus loin, elles sont très nombreuses à se montrer intéressées par la diffusion de documents de ce type par le service de référence de l'Enssib (question 11) ; sans doute est-ce là une nouvelles preuve du problème de temps dont disposent les professionnels pour réaliser ce genre de travail.

Les personnes des centres de documentation sont les plus nombreux à constituer des dossiers sur des thèmes bibliothéconomiques (4 sur les 6 totaux), ce qui peut sembler surprenant sauf si l'on considère que ces établissements ne s'insèrent pas dans un cadre aussi prégnant que les autres sont davantage à la recherche d'information professionnelle.

Les bibliothécaires des BU interrogés ne constituent pas de dossiers sur l'actualité culturelle. Les bibliothèques de lecture publique sont, ce qui est logique, les premières productrices de ces dossiers culturels (5 sur les 8 totaux).

- **Question 6 :**

28 des 41 personnes qui ont répondu à nos questions disposent d'un accès professionnel à Internet ; soulignons que ce résultat n'est pas surprenant vu la méthode suivie pour constituer l'échantillon.

Les bibliothèques de lecture publique sont sous équipées dans ce domaine (80% de leurs professionnels n'ont pas d'accès au web) alors qu'une bonne proportion de celles à qui nous avons envoyé les questionnaires était de taille moyenne ou importante.

La proportion s'inverse pour les bibliothèques universitaires et les centres de documentation : toutes les personnes travaillant en BU ont un accès professionnel à Internet et parmi elles 9 sur 11 l'utilisent

à des fins d'information bibliothéconomique. Concernant les centres de documentation, 13 personnes sur 14 disposent d'Internet (la seule exception est due à un problème budgétaire) et 11 de ces 13 personnes utilisent cet accès pour des recherches bibliothéconomiques.

Les personnels des bibliothèques municipales et de BDP qui nous ont répondu, expliquent l'absence de recours à Internet pour les questions bibliothéconomiques principalement par l'insuffisance de l'offre dans ce domaine (4 mentions), ensuite par le manque de moyens (2 occurrences) ; le manque de temps n'est invoqué qu'une seule fois.

• **Question 7 :**

**Tendance générale :**

types de recours	rang
bibliothèques voisines	1 <sup>er</sup>
personnes ressources	2 <sup>e</sup>
listes de diffusion	3 <sup>e</sup>
Crfb	4 <sup>e</sup>
Enssib	5 <sup>e</sup>

**Centres de documentation**

types de recours	rang
listes de diffusion	1 <sup>er</sup>
bibliothèques voisines	2 <sup>e</sup>
personnes ressources	3 <sup>e</sup>
centres de documentation spécialisés	4 <sup>e</sup>
Enssib	5 <sup>e</sup>

## Lecture publique

types de recours	rang
bibliothèques voisines	1 <sup>er</sup>
Crfb	2 <sup>è</sup>
Ifb	3 <sup>è</sup>
personnes ressources	3 <sup>è</sup>
Enssib	3 <sup>è</sup>
universités	4 <sup>è</sup>
Intd	5 <sup>è</sup>

## Bibliothèques universitaires

types de recours	rang
personnes ressources	1 <sup>er</sup>
listes de diffusion	2 <sup>è</sup>
bibliothèques voisines	3 <sup>è</sup>
Crfb	4 <sup>è</sup>
Enssib	5 <sup>è</sup>
Urfist	5 <sup>è</sup>

Les recours les plus fréquemment utilisés par les professionnels des bibliothèques et de la documentation sont les bibliothèques voisines, les personnes ressources et les listes de diffusion qui ont en commun d'offrir des réponses rapides, précises voire personnalisées. Le critère de la proximité apparaît encore avec le recours aux Crfb et aux Urfist.

Du fait de leur taux d'informatisation et de leur ouverture aux nouvelles technologies, les centres de documentation sont les premiers à avoir recours aux listes de diffusion. Par contre, les bibliothèques de lecture publique sont les seules à ne citer que marginalement ce recours ; ceci s'explique sans doute par un moindre équipement de ces établissements, fait que soulignait déjà la rareté des interventions de personnes travaillant dans ces établissements sur Biblio.fr.

L'Enssib réalise son "meilleur score" auprès des personnes travaillant en lecture publique ; par contre les anciens élèves de l'école ne semblent pas garder un lien particulier avec elle ni l'envisager comme un recours privilégié lorsqu'ils travaillent en BU : l'Enssib ne se place en effet qu'au cinquième rang pour cette catégorie de professionnels et ne fait pas mieux qu'auprès des personnels

des centres de documentation. Le problème de l'information, de la publicité qui pourrait être faite autour des prestations du service de références n'est donc pas des moindres.

Par ailleurs, les ressources locales sont visiblement déjà présentes et efficaces ; le service de référence de l'école devra donc ne pas concurrencer cette offre, ce qui serait inutile, mais développer une documentation de deuxième niveau et permettre aux professionnels de s'adresser aux réseaux déjà existants en leur proposant des repères (voir question 12 les suggestions qui vont justement dans ce sens). La position à privilégier semble bien être celle du réseau.

• **Question 8 :**

Les modalités de recours des professionnels des bibliothèques et de la documentation se classent ainsi :

téléphone : 1<sup>er</sup> avec 87

PEB : 2<sup>nd</sup> avec 63%

courrier : 3<sup>e</sup> avec 53%

les autres : 4<sup>e</sup> avec 17%

On retrouve cet ordre pour chaque catégorie sauf dans le cas des centres de documentation où le mail est le moyen de collecter de l'information professionnelle le plus répandu. Les centres de documentation ont en effet des modalités de recours plus diversifiées : ils utilisent également le e-mail, Internet, les bases de données ou les listes de diffusion.

• **Question 9 :**

**a) établissements et formations**

type de question	tendance générale	lecture publique	BU	centres de documentation
Etablissements	16	8	5	3
Concours	28	16	9	3
Formation initiale	22	12	7	3
Formation continue	26	13	9	4
Autres	2	0	2	0
Métier du livre	9	6	1	2

Notons que les deux occurrences dans la catégorie " autres " concernent la formation des utilisateurs, l'utilisation des logiciels de bureautique ainsi que la formation des personnels non titulaires.

Il est logique que les personnels des bibliothèques de lecture publique soient les plus demandeurs en matière de formations puisqu' ils sont eux-mêmes très sollicités par leurs publics dans ce domaine.

Les BM et les BDP sont encore celles qui recherchent le plus d'information sur les autres établissements, sans doute sont elles plus soucieuses de l'interprofessionnalité.

#### b) la bibliothéconomie

type de question	tendance générale	lecture publique	BU	centres de documentation
accueil	16	6	4	6
gesbib	22	8	5	9
meublier	14	4	5	5
fournisseurs	20	7	5	8
bureautique	12	3	4	5
autres	10	1	4	5

Les deux domaines de la bibliothéconomie qui semblent poser le plus de problèmes aux professionnels interrogés sont la gestion informatisée des bibliothèques et les informations sur les fournisseurs. L'accueil est également une question très présente ; si les bibliothèques de lecture publique, qui sont généralement largement concernées par les problèmes d'accueil, n'apparaissent pas plus demandeuses que les autres établissements dans ce domaine c'est probablement parce qu'elles sont bien documentées sur le sujet et que leur personnel n'a donc pas nécessairement recours à l'extérieur pour traiter ces questions.

Les demandes concernant le mobilier des bibliothèques ou leur équipement en matériel de bureautique ne suscitent que minoritairement des recours aux aides extérieures.

Ce qui est le plus frappant dans ces résultats, c'est que les personnels des centres de documentation et des bibliothèques spécialisés sont à chaque fois les plus nombreux (à égalité pour l'accueil avec les BM, avec les BU pour le mobilier ; les autres fois ils dominent nettement) à mentionner le besoin de s'adresser à l'extérieur pour les questions bibliothéconomiques. Sans doute peut-on voir là un effet du relatif isolement de ces structures comparé aux autres et aussi une répercussion du manque de formation spécifique d'une part de leurs de leurs personnel.



**c) les nouvelles technologies**

type de question	tendance générale	lecture publique	BU	centres de documentation
cédéroms	23	10	5	8
réseaux	23	9	6	8
bdd	21	7	6	8
autres	9	0	3	7

Ce domaine est celui qui obtient les plus forts résultats, toutes catégories confondues : on retrouve une tendance déjà mise en évidence par les résultats de l'enquête menée sur Biblio.fr, à savoir la grande soif d'information de la profession concernant l'informatique et les nouvelles technologies. Il n'y a pas de différence sensible entre les différents types d'établissements.

**d) les questions juridiques**

type de question	tendance générale	lecture publique	BU	centres de documentation
statuts	16	8	5	3
reprographie	21	7	5	9
autre	6	0	3	3

L'examen de ce tableau amène à confirmer l'hypothèse formulée dans la synthèse sur Biblio.fr, à savoir qu'il existe vraiment une demande d'information juridique des personnes travaillant en bibliothèque, surtout en lecture publique, même si elle n'apparaissait pas dans les questions des abonnés à la liste de diffusion.

**• Question 10 :**

raisons de la sous information	tendance générale	lecture publique	BU	centres de documentation
temps	18	9	4	5
production insuffisante	14	5	4	5
argent	10	4	2	4
autres	6	1	4	1

La catégorie " autres " sera examinée, avec l'ensemble des questions ouvertes, en deuxième partie.

Le temps apparaît comme l'obstacle principal à l'obtention d'informations comme le faisait déjà penser l'examen des résultats de Biblio.fr.

• **Question 11 :**

types de prestations	tendance générale	lecture publique	BU	centres de documentation
mémoires ensib	30	9	8	13
dossiers de presse	27	9	9	9
dossiers documentaires	32	12	9	11
revues de sommaires	22	4	9	9

Concernant les BU, notons que les chiffres sont trop ressemblants pour ne pas laisser penser que les réponses à cette série de questions aient pue être faites de façon machinale.

Les professionnels sollicités sont intéressés par toutes les prestations en ligne proposées sauf peut-être les revues de sommaires qui suscitent un peu moins d'intérêt.

Les centres de documentation ignorent apparemment largement que les mémoires des élèves de l'école sont déjà diffusés sur le web. Une fois de plus, il s'agit d'un problème de publicité.

thèmes des prestations	tendance générale	lecture publique	BU	centres de documentation
bibliothèques	33	14	9	10
informatique	30	10	9	11
édition	18	8	5	5
Internet	29	8	9	12
media	14	7	2	5
culture	13	7	3	3
actualité professionnelle	27	14	4	9
autres	8	0	5	3

Bibliothèques et informatique (dont Internet) sont les thèmes les plus demandés.

modalités des prestations	tendance générale	lecture publique	BU	centres de documentation
réponse ponctuelle	24	12	2	10
dossiers personnalisés	18	8	3	7
produits documentaires sur le web	25	9	6	10
autres	7	3	2	2

Succès des moyens les plus rapides (réponses ponctuelles), d'où la nécessité d'un véritable "central téléphonique de référence" à l'Enssib si l'on veut être compétitifs et les plus pratiques d'accès (web).

## 2. Questions ouvertes

- **Question 5 :**

*Thèmes bibliothéconomiques :*

BM - relations élus bibliothèques

- filière et métiers
- problème d'actualité bibliothéconomique
- nouvelles techno et nouveaux supports
- projets ou réalisations novatrices
- acquisitions

BU - informatisation des bibliothèques (2) et réseaux de CD-Rom

- multimédia
- Internet (2)
- Droit d'auteur, prêt et photocopillage
- Textes officiels (statut, personnels, établissements)
- BNF
- les BU

- Articles de la presse locale concernant les Bq (y compris Bq publiques)

- CD
- image fixe et animée
  - documents sonores
  - logiciels documentaires (2)
  - nouveaux supports d'archivage
  - Internet (2)
  - Droit et Bq (2)
  - NT
  - Utilisateurs et usages (2)
  - langages documentaires
  - documents électroniques
  - PEB
  - Université

*Thèmes "culture"*

- BM
- auteurs locaux
  - prix nobels
  - thèmes d'actualité ne faisant pas l'objet d'une monographie
  - prix littéraires
  - festivals, actualités culturelles régionales, le temps des livres
  - illettrisme

- CD
- Utilisation des documents sonores
  - Sciences et techniques
  - métiers de l'ingénieur (2)
  - Internet et les usagers (2)
  - recherche et les chercheurs

- Rq :
- Grenoble : duplication et diffusion d'articles intéressants.
  - activité individuelle sans thèmes particuliers

• **Question 6 :**

Autres raisons :

- BM
- insuffisance car offre plus adaptée aux BU qu'aux BM

• **Question 7 :**

*d : centre de doc*

BU Buffon

ABES

CDLP

Tout type en fonction des besoins personnels et publics

CD ESC de l'association ACIEGE (usagers ?)

INIST (usagers ?)

Bibliothèques de recherche en maths (2)

DLL

*Autre :*

CD - services en ligne : Questel, Dialog, videotex

- associations professionnelles

- minitel

**Question 8 :**

*Autre :*

BM - visite de centres proches pour bénéficier de l'expérience et de la pratique

CD - e-mail (3)

- Biblio.fr

- forum peb

- Internet

- bdd bibliographique

BU - Internet (2)

- collègues

- conversations directes

**Question 9**

*Autres :*

*a)*

CD - Phonotèques

- info sur les fonds et services fournis pas les autres établissements (2)

BM - nature des fonds et spécialité (3)

- modes de fonctionnements et modalités de prêt

- établissements ayant doc éco et sociale précises

- BM

- BU

*b)*

BU - info pour les personnels non-titulaires des BU

*c)*

BM - liste des librairies locales

*d)*

CD - normes bibliothéconomiques

BU - formation des utilisateurs (2)

- catalogues

- expérience et trucs des autres établissements, actions bibliothéconomiques (2)

BM - organisation des collections

- gestion des acquisitions

- choix d'indexation

*e)*

BU - normalisation informatique (2)

- utilisation pratique des logiciels bureautique

*f)*

CD - passation des marchés

BU - règlement intérieur (règles publics acceptés)

• **Question 10**

CD - traitement documentaire des nouveaux supports

- pb juridiques (2) et bibliothéconomiques (2) en général

- conflit d'accès de cd-rom

- installation et désinstallation de cd-rom
- établissement de documentation
- métiers du livre en général
- NT en général
- formation du public dans les bibliothèques européennes et Amérique du nord
- études et recherche bibliothéconomiques en France et Europe
- norme Z3950
- accès publications électroniques (aspect techno et juridique)

**BM**

- manque d'outils de localisation
- catalogues collectifs
- métier du livre
- formations et concours
- établissements documentaires spécialisés
- édition
- NT/ Nouveaux médias
- absence de synthèse sur l'actualité des bq (2)

**BU**

- Domaine de la bibliothéconomie étrangère (2)
- textes officiels : statuts personnels et établissements
- bu étrangère
- projet européen
- relation d'expérience projet bibliothéconomique
- rapport bibliothèque et environnement admi.

• **Question 11**

- CDD - multimédia (son en particulier)  
 - synthèse juridique simple et à jour (que ne faut-il pas faire)  
 BU - évolution et contexte juridique des bc

• **Question 12**

*Suggestions*

- BDD** - recensement exhaustif des travaux d'études francophones en bibliothéconomie sur site web  
 - liste des centres de doc avec spécialité (type oriadoc)  
 Rq : risque dépersonnalisation des produits sur le web

- BU
- réorientation professionnelle grâce à Internet vers les spécialistes de la question
  - centralisation d'un répertoire des ressources documentaires disponible sur Internet (2)
  - mise en ligne d'un résumé des questions statutaires les plus courantes.
  - synthèse des connaissances existantes sur le web
  - création d'une base des textes juridiques sur les bd
  - journal de sommaire avec analyse et/ou traduction des résumés d'articles
- BM
- publication thématiques
  - fourniture de doc peu accessibles
  - dépouillement de la presse professionnelle et non simple revue de sommaires
  - besoin de conseil/prescription par rapport à l'offre. Orientation



## REFLEXIONS SUR QUELQUES SITES INTERNET A L'ETRANGER

La qualité d'un service de référence dépend non seulement de la pertinence, de la fiabilité et de la quantité de ses ressources mais aussi de l'accessibilité de l'information prodiguée. Le service en ligne proposé en liaison avec la fonction de référence joue par conséquent un rôle primordial pour le développement d'une audience, son climat organisationnel pouvant avoir un impact décisif sur la perception positive ou négative de l'offre et plus largement de l'établissement dont il émane. D'où l'idée d'aller explorer sur le web quelques sites étrangers, spécialisés en matière de référence et, pour certains d'entre eux, offrant de l'information touchant les disciplines de la bibliothéconomie et des sciences de l'information et, par là, intéressant directement les professionnels des bibliothèques.

Cette exploration permettait, en outre, d'évaluer une type d'offre éventuellement concurrente avec le futur service de référence de l'ENSSIB. Cependant, les risques de concurrence se trouvant a priori fortement limités par la barrière de la langue, du moins à l'heure actuelle, elle s'est voulue avant tout illustrative et non exhaustive.

Trois sites anglo-saxons ont particulièrement attiré notre attention :

- **L'Information Science Virtual Reference Collection de l'Université de Pittsburg** renvoie, entre autre, à une bibliographie sélective mensuelle d'articles résumés sur les technologies de l'information disponibles sur le site de la **Berkeley Digital Library** qui semble, quant à elle, plus spécialisée dans l'informatique documentaire. Il s'agit d'un exemple courant de partage sur l'Internet.

- Le site de l'**Internet Public Library (IPL)** propose une page consacrée aux références concernant les professionnels. En plus des adresses de bibliothèques et d'écoles des sciences de l'information et des accès aux catalogues de bibliothèques et aux listes de diffusion professionnelles, on y trouve : des offres et demandes d'emploi, l'actualité des associations professionnelles, ainsi que des nouvelles brèves concernant les bibliothèques publiques.

Surtout, sur le même site IPL, des bibliothécaires volontaires spécialisés dans la référence ("Reference librarians") et provenant des quatre coins du pays, se sont regroupés pour participer à l'élaboration d'un "Reference Center" susceptible de répondre, dans les deux jours, à n'importe quelle question posée. Il existe une liste des questions récurrentes.

- Le site **Santecom** au Québec, spécialisé dans le domaine de la santé publique, se présente comme un prolongement du rôle et des services offerts par le Centre de documentation de sa tutelle, la Direction de la Santé publique de la Montérégie. Ressource dynamique en constante évolution, il

exploite pleinement la souplesse que permettent les nouvelles technologies. Il constitue non seulement une banque de données bibliographiques pour les périodiques, mais propose encore un carnet d'adresses visant à concentrer en un site unique de multiples bottins et répertoires professionnels. De plus, un outil de recherche plein texte a été mis en place, permettant d'effectuer des accès sur tous les mots de tous les articles intégrés en texte complet à la base bibliographique. Enfin, une "agora" a été installée permettant aux visiteurs d'afficher leur commentaires et suggestions sur le site. Il s'agit d'un sondage permanent qui permet d'évaluer sur le champ les améliorations à apporter au service.

Ces quelques exemples confirment la vocation, affirmée depuis quelques temps par certains établissements documentaires, - principalement anglo-saxons -, à devenir des outils de relations extérieures permettant une orientation bibliographique à l'échelle aussi bien locale qu'internationale et illustrent les nouvelles pratiques de coopération et de partenariat documentaires ayant cours outre Atlantique. D'autre part, il apparaît, à travers eux, que si l'habitude n'est pas encore de payer pour accéder à l'information, un service doit, pour survivre sur le web, justifier obligatoirement de son caractère unique et fiable et démontrer à l'utilisateur sa valeur ajoutée.

# Information Sciences Library Virtual Reference Collection

---

Visit the [Digital Library Reference Collection](#) on the ULS Home Page.

## Reference Sites on the World Wide Web

---

---

[Atlases](#) | [Current Awareness Tools](#) | [Databases](#) | [Dictionaries](#) | [Directories](#) | [Encyclopedias](#) | [Government Information](#) | [News](#) | [Quotations](#) | [Statistics](#) | [Style Manuals](#) | [Thesauri](#) |

---

---

- Atlases
  - [MapQuest](#) - *Interactive Street Guide to the Continental U.S.*
  - [The Proximus GeoViewer](#) - *Create a Map (from the GeoCities site)*

---

- Current Awareness Tools
  - [Current Cites](#) : An annotated monthly bibliography of selected articles, books, and electronic documents on information technology
  - [ESTOC](#) : Elsevier Science Tables of Contents

---

- Databases
  - [AskERIC](#) - ERIC Database
  - [CARL UnCover](#) - *Articles and Tables of Contents from over 17,000 journals*
  - [Expertise Database](#) - *Pitt Faculty Research Interests*
  - [PittCat Plus](#) - *University of Pittsburgh Library Catalog*

---

- Dictionaries
  - [Free On-line Dictionary of Computing](#)
  - [French-English Dictionary](#)
  - [Hypertext Webster Interface](#)
  - [Oxford English Dictionary](#)
  - [Spanish-English Dictionary](#)

---

- Directories
  - [CIA World Factbook 1995](#)
  - [City.Net](#)
  - [County and City Data Book](#)
  - [New Rider's World Wide Web Yellow Pages](#)
  - [Peterson's Education Center](#)
  - [Scholarly Societies Project](#)
  - [Switchboard](#) - *"Nationwide Residential and Business Directory" (over 100 million entries)*
  - [Thomas Register](#)

---

- Encyclopedias
  - [Brittanica Online](#)
  - [Encyclopedia Smithsonian](#)
  - [Free Internet Encyclopedia](#)

---

- Government Information

- [Federal Web Locator](#) -- *Gateway to Government Information Sites*
  - [GPO Access](#) -- *from the Government Printing Office*
- 

- News

- [CNN Interactive](#)
  - [New York Times](#)
  - [Washington Post](#)
- 

- Quotations

- [Bartlett's Familiar Quotations - 1901 ed.](#)
- 

- Statistics

- [Statistical Abstract of the United States](#)
- 

- Style Manuals

- [Elements of Style - by William Strunk, Jr. \(1918 ed.\)](#)
  - [Grammar and Style Notes - from the University of Pennsylvania](#)
  - [MLA-Style Citations of Electronic Sources](#)
  - [Web Extensions to American Psychological Association Style \(WEAPAS\)](#)
- 

- Thesauri

- [Roget's Thesaurus](#)
  - [WordNet 1.5 - from the Cognitive Science Laboratory at Princeton University](#)
- 

## Other Collections

- [University of Pittsburgh Digital Library](#)
  - [AskERIC Virtual Library](#)
  - [The Internet Public Library Ready Reference Collection](#)
  - [LC Marvel](#)
  - [NOVA Reference Shelf](#)
  - [The Reference Shelf](#)
  - [The Virtual Reference Desk at Purdue University](#)
  - [Yahoo's Index to Reference Tools](#)
- 



Back to the Information Sciences Library Home Page



# Current Cites

An annotated monthly bibliography of selected articles, books, and electronic documents on **information technology** edited by Teri Andrews Rinne.

CONTENTS: | [Latest Issue](#) | [Contributors](#) | [Distribution List](#) | [History](#) |  
 LINKS: | [FTP Archive](#) | [Virtual Issue](#) |



Search for:  Restrict To:  Item Titles

The Current Cites index includes citations from January 1994 to the present (569 citations)

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1997 Vol. 8	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>
1996 Vol. 7	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>
1995 Vol. 6	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>
1994 Vol. 5	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>	<a href="#">HTML</a> or <a href="#">Text</a>
1993 Vol. 4	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>
1992 Vol. 3	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>
1991 Vol. 2	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>
1990 Vol. 1	<i>Current Cites</i> began publication in August 1990.							<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>	<a href="#">Text</a>

## Contributors



# Current Cites

Your virtual issue of Current Cites is comprised of 6 citations from the *Current Cites* database from January 1994 to Apr 20, 1997. It is produced dynamically at the moment of request and is sorted with the most recent citations first.

Jones, Paul "Java and Libraries: Digital and Otherwise" *D-Lib Magazine* (March 1997) [<http://www.dlib.org/dlib/march97/03jones.html>]. Jones intro duces Java, discusses some of its possible uses, and points to specific projects and resources. Since many of us have already heard plenty about the promises of Java, the real benefit of this article is in the specific examples of how Java can be an effective tool for advancing scholarship. - RT [From the March 1997 issue of Current Cites.]

Wilson, David O. "Experts Differ on Security Threat Posed by Java Computer Language" *Chronicle of Higher Education* 62 (44) (July 12, 1996): A19-A21. -- Wilson summarizes some of the problems that can be caused by over-rambunctious Java applets. These are mainly in the "gag" category and flow between friends on geek-destruct, but they could be serious for less sophisticated Internet users. For example, "poison applets" can trick your PC into yielding passwords, or delete data from hard drives; and since "nice" applets need substantial access to perform their function, it's hard to spot the ones with a bad attitude. Many computer scientists see no cause for worry, while others advise basic precautions, such as turning Java "off", or accepting applets only from known persons. Meanwhile Javasoftware (Sun Microsystem's Java unit) is busy patching and reworking Java for better security. Bottom line: take Dr. Ruth's advice and have a nice time, but play it safe with strangers. -- TH [From the July 1996 issue of Current Cites.]

Herbst, Kris. "Webfest IV: A Report of the Happenings at the Fourth World-Wide Web Conference" *Internet World* 7(3) (March 1996): 22-26. -- For Web-heads who missed the show in Boston, this article hits the high points of this conference (as well as briefly recapping the show-stealers of the previous shows). With all the Web and Internet conferences that have sprouted up in the last two years, it is hard to keep them straight. But this one is the real McCoy, sponsored by the World Wide Web Consortium (W3C). Highlights include Java, VRML, Video Mosaic (Vosaic), payment systems, and the future of HTML. -- RT [From the February 1996 issue of Current Cites.]

Singleton, Andrew. "Wired on the Web" *BYTE* 21(1) (January 1996):77-80. -- Although masquerading as yet another Java hype article, one soon remembers that this is *BYTE*. Here you get to see an actual applet, as well hear about some of the technical details lacking in many other articles on the subject. Includes informative diagrams. -- RT [From the January 1996 issue of Current Cites.]

Cortese, Amy. "The Software Revolution" *Business Week* (December 4, 1995):78-90. [<http://www.businessweek.com/week49/bw49toc.htm>] -- If this cover story is to be

believed, the future of software will be program components delivered on demand to stripped-down PCs connected to the Internet. The technologies that are promising this future include Sun Microsystem's Java computer language and Netscape's Navigator Web client. Those who stand to win in this scenario include small developers and software houses who are unable to break the hold that Microsoft has on the market. Those presumed to lose big include Microsoft, which has any number of individuals and smaller corporations ecstatic over Java's possibilities. No matter what happens to Java, it seems apparent that there is a sea change toward a different software paradigm -- one that the industry has been moving toward with the development of such things as OpenDoc (Apple sponsored) and OLE (Microsoft). But the Internet may be poised to deliver that paradigm (applet by applet) in a manner unpredicted by most and feared by some. -- RT [From the December 1995 issue of Current Cites.]

Bank, David. "The Java Saga" *WIRED* 3.12 (December 1995): 166-169, 238-246. -- A fairly detailed description of the five year development of Sun Microsystem's object-oriented programming language, Java. Growing out of a project to build a 'simple computer for normal people' to control everyday appliances, Java, originally known as Oak, is now poised to become the "DOS of the Internet." After unsuccessful bids for interactive TV and CD-ROM development deals in 1993, Java seems to have found its niche in the Internet. Java is platform-independent and secure, enabling a distributed computing environment that Sun hopes can challenge the software monopoly currently held by Microsoft. Sun is giving away Java and the HotJava browser and licensing it to huge players like Netscape hoping to make Java the standard before competing technologies (most notably, Microsoft's Blackbird) arrive on the scene. [Note: On Dec. 7, Microsoft announced its intent to license Java] -- CJC [From the December 1995 issue of Current Cites.]



Copyright © 1996 UC Regents. All rights reserved.  
Service maintained at <http://sunsite.berkeley.edu/cgi-bin/virtualcc> by the  
SunSITE Manager: [manager@sunsite.berkeley.edu](mailto:manager@sunsite.berkeley.edu)



the Internet Public Library

## About the Reference Center

In essence, the IPL Reference Center is a grand experiment. After a lot of talk about providing reference services over the Internet, we decided to seize the bull by the horns and actually try to do it. Whether we are successful or not, we hope that our experiences can serve as examples to the rest of the library and Internet communities.

We'd like to hear your comments on how we're doing, how we're not doing, and what you'd like to see in the future from the Reference Center. Please send your comments to [ipl@ipl.org](mailto:ipl@ipl.org).

### IPL Reference Center Mission & Goals

#### Mission:

1. Support the mission and goals of the Internet Public Library
2. Create, maintain and run a quality reference service, based on traditional library models, for the Internet community.

#### Goals:

1. Have a system for answering reference questions sent by E-mail.
2. Have a system for real-time reference via the Internet.
3. Create, gather and maintain a ready reference collection for use by the reference "staff" and the general "public".
4. Involve reference librarians from the general Internet community.

You may also wish to see: [Reference Center Help](#) | [Reference Center Staff](#) | [About the IPL](#)

Return to [IPL Reference Center](#) | [IPL Lobby](#)

the Internet Public Library - = - <http://www.ipl.org/> - = - [ipl@ipl.org](mailto:ipl@ipl.org)

Last updated Nov 27, 1996





the Internet Public Library

# Libraries & Librarians Ready Reference

---

This collection is designed to furnish answers to ready reference questions about libraries.

Current sections of the Libraries & Librarians Ready Reference collection are:

**Electronic Library Catalogs**

Accessing remote libraries' catalogs online

**Other libraries & library schools**

Finding other libraries and library schools on the Net--Web pages, gopher servers, &c.

**Mailing lists**

Library-related electronic mailing/discussion lists

**Journals**

Net access to electronic and print library journals

**Reference sources**

Collection of general ready reference sources on the Net

**Professional organizations**

Finding library associations on the Net

**Employment**

Resources for library job-seekers

**Fnn Facts From Public Libraries**

Collection of information about, and addressing the needs of, public libraries across the country

---

You may also wish to see **Ready Reference Collection**

Return to **Services for Librarians | IPL Lobby**

---

the Internet Public Library - - <http://www.ipl.org/> - - [ipl@umich.edu](mailto:ipl@umich.edu)  
Last updated 4/9/96.



the Internet Public Library

## IPL Reference Center Staff, September and October 1996

The Internet Public Library is grateful for the assistance it receives from librarians all over the Internet! Our reference service is a success thanks to the efforts of the people listed below. We actively seek participation from all librarians who would like to join us; if you would like more information on volunteer opportunities at the IPL, please read our [recruitment page](#).

---

**Paula Arnold**  
Central Michigan University, Troy, MI

**Lija Bentley**  
School of Information, University of Michigan, Ann Arbor, MI

**Deb Cady**  
Texas Tech University, Lubbock, TX

**Nicole Campbell**  
School of Information, University of Michigan, Ann Arbor, MI

**David S. Carter**  
the Internet Public Library

**Dan Chudnov**  
School of Information, University of Michigan, Ann Arbor, MI

**Monica Hines Craig**  
Central Michigan University, Troy, MI

**Shannon Cronin**  
School of Information, University of Michigan, Ann Arbor, MI

**Sue Dirani**  
Nova Scotia Provincial Library, Halifax, NS

**Carole Elmore**  
Newnan-Coweta Public Library, Newnan, GA

**Valerie Folker**  
Shawnee State University, Portsmouth, OH

**Laura Harmon**  
Linda Hall Library of Science, Engineering and Technology, Kansas City, MO

**Terese Heidenwolf**  
Lafayette College, Easton, PA

**Tom Hennen**  
Lakeshores Library System, Racine, WI

**Laura Hudson**  
Ohio University, Athens, OH

# A propos de ce site

1. Objectifs
2. Réalisation technique

## 1. Objectifs

Ce site se veut le prolongement du rôle et des services offerts par le centre de documentation de la Direction de la santé publique de la Montérégie (Québec). A l'image de notre mission, notre objectif est ici double: D'une part, diffuser le plein potentiel informationnel que recèle notre centre de documentation, et d'autre part, élargir l'accès à **SANTÉCOM** tout en y greffant des informations documentaires utiles à l'ensemble du réseau québécois de santé publique (carnet d'adresses utiles, liens vers d'autres ressources sur le web, etc.).

Il s'agit donc pour nous, d'un site documentaire - généraliste . Pour tous les volets documentaires réunis sur ce site, notre priorité demeure inchangée: **favoriser la diffusion et la promotion de l'expertise québécoise en santé publique** . C'est pourquoi, entre autres, vous remarquerez un effort de signalisation particulier en ce qui a trait aux liens offerts vers des sites web québécois.

Enfin, il va de soi qu'il s'agit pour nous d'une ressource dynamique, en constante évolution. Tout commentaire, suggestion de nouveaux liens ou dépôt de vos publications pour l'enrichissement de la banque, sont dès lors non seulement souhaités, mais fortement encouragés. Les items "boîte à suggestions" et "agora" du menu d'accueil sont spécialement conçus à cet effet.

Sur ce, chers internautes, bonne navigation et au plaisir,

Sylvie Desbiens  
Bibliothécaire pour SANTÉCOM

---

## 2. Réalisation technique

La réalisation technique a été soumise à divers impératifs et contraintes. Le budget réduit et l'échéancier serré n'étaient pas les moindres. Construire et consulter des sites WEB est fascinant. Un site WEB est comme une oeuvre littéraire. Voici donc la préface de cette oeuvre, qui vous permettra de mieux percevoir le lien entre nos objectifs et nos choix techniques, donc les raisonnements sous-jacents à l'élaboration de ce site.

### Les autres liens

**Leur traitement** Nous avons voulu éviter l'accumulation compulsive des références à d'autres sites. Nous avons d'abord voulu déterminer de quoi avait minimalement besoin l'utilisateur ponctuel d'Internet pour accéder rapidement à de l'information utile. Nous avons voulu établir un "quai d'embarquement" où l'utilisateur est aiguillé vers une destination précise correspondant à son besoin d'information. C'est pourquoi les liens référencés:

- sont en nombre réduit
- sont décrits et commentés
- sont classifiés selon le thème, la nature ou la provenance

- sont indiqués dans un index-sujets et un index-titres

Il s'agit d'un traitement documentaire classique appliqué à des sites WEB. C'est un système simple et robuste auquel les gens sont habitués.

**Leur cueillette** Pour favoriser l'interaction avec les visiteurs et aussi pour s'assurer que les nouveautés intéressantes sur Internet soient signalées le plus tôt possible dans le site, nous avons inclus une "boîte à suggestions". Cette boîte permet au visiteur de participer à la collecte d'adresses intéressantes. Pour s'assurer qu'il n'y ait pas de délais supplémentaires entre l'indication d'un site d'intérêt et son inclusion dans les pages SANTÉCOM, cette "boîte à suggestions" montre ce que les autres visiteurs ont signalé. Dès qu'un site est signalé, la "boîte" est mise-à-jour automatiquement. L'information qu'on y trouve est donc de "toute première fraîcheur". Les sites sont régulièrement analysés et les plus intéressants sont intégrés à la section "liens" du site SANTÉCOM.

## Les publications

La section "publications" est conçue de manière à intégrer éventuellement les textes intégraux de toutes les publications. De plus, nous avons mis en place un outil de recherche plein texte permettant d'effectuer des recherches sur tous les mots de toutes les publications.

Les documents techniques sont découpés en chapitres et sections. Chacun se trouve dans un fichier distinct, ce qui en accélère la consultation. De plus, cette technique facilite l'établissement éventuel de liens hypertextes entre les documents.

## Le catalogue SANTÉCOM:

Le catalogue SANTÉCOM est diffusé grâce à la coquille AD HOC W3 conçue et distribuée par CIDG Inc. Les données sont saisies localement dans AD HOC BIBLIO, logiciel de gestion de bibliothèques opérant sous Windows. AD HOC BIBLIO comporte tous les modules nécessaires à l'informatisation d'une bibliothèque. Ce logiciel offre aussi la possibilité d'extraire le catalogue en format HTML. Ce sont ces données bibliographiques extraites de AD HOC BIBLIO qui sont distribuées dans le site SANTÉCOM.

AD HOC W3 est conçu de manière à gérer éventuellement un catalogue collectif. De plus, AD HOC W3 offrira sous peu la possibilité d'effectuer directement le Prêt Entre Bibliothèques.

## Le babillard

Un des objectifs du site est de favoriser les échanges entre intervenants et professionnels en santé publique, de même qu'entre SANTÉCOM et ses usagers. Une telle interaction incite aussi la clientèle de SANTÉCOM à revenir fréquemment visiter le site.

- Entre SANTÉCOM et ses usagers:

Nous avons donc mis en place une "agora", permettant aux visiteurs d'afficher leurs commentaires et suggestions sur le site SANTÉCOM. Il s'agit d'un "sondage permanent" permettant à SANTÉCOM de connaître exactement et sur-le-champ les améliorations à apporter au site. Plus encore, ces messages sont immédiatement inclus dans le "livre de messages", les autres visiteurs peuvent les consulter. Ceci favorise la discussion entre visiteurs sur le site lui-même: le site devient en quelque sorte une "oeuvre collective". Cette interaction nous semble cruciale.

## • Entre les visiteurs de SANTÉCOM:

Ce livre permet aussi à tous les visiteurs d'effectuer des annonces: congrès, séminaires, nouveaux services, projets de thèses, etc. Lorsqu'un visiteur écrit son adresse électronique ou encore l'adresse URL d'un site, ceux-ci apparaissent automatiquement avec le message et sont immédiatement actifs. Il s'agit donc d'un carrefour important permettant à tous les intervenants et professionnels du domaine de la santé publique de multiplier les contacts avec leurs collègues de la planète.

## Le carnet d'adresses

Le carnet d'adresses vise à concentrer en un endroit plusieurs bottins et répertoires. La structure des fichiers permet à terme d'intégrer des milliers d'adresses intéressantes. Nous avons opté pour un système mixte de structuration des données: consultation par tables des matières et consultation par cartes géographiques. L'utilisation de cartes nous permet de combiner à l'échelle d'une région administrative, d'une municipalité régionale de comtés, d'une localité et même d'un quartier des données dispersées dans plusieurs répertoires. Elle permet de plus à un visiteur non-familier de retrouver rapidement et simplement les ressources locales en santé publique qui l'intéressent. Dans le contexte du "virage ambulatoire", un tel carnet peut s'avérer extrêmement précieux.

Nous avons constaté que l'information locale est difficile à retrouver. Déterminer quels sont les travailleurs de rues, cliniques spécialisées, psychologues, etc. dans un quartier n'est pas aisé. Nous allons inclure ces données au site dès que disponibles, en commençant par la Montérégie.

---

Je vous souhaite une visite instructive et vous convie à revenir souvent à ce site: ceci n'est qu'un "premier jet". Le site sera appelé à se transformer régulièrement.

**Larry Murphy**

Bibliothécaire

pour CIDG Inc.



# Mission

Le centre de documentation de la Direction de la santé publique de la Montérégie (Québec) a pour mandat premier d'assurer le support documentaire aux membres de la direction (incluant le personnel contractuel, les stagiaires, associés de recherche et résidents en santé publique). Priorité leur est donc accordée en tout temps, et ce pour l'ensemble des services offerts.

Le centre de documentation détient également un deuxième mandat concernant la gestion d'une banque de données bibliographiques à caractère provincial:

## SANTÉCOM

En tant que centre de documentation supportant SANTÉCOM, notre centre est également reconnu par le Ministère de la santé et des services sociaux du Québec et par l'Association pour la santé publique du Québec comme point d'ancrage documentaire québécois pour le Réseau francophone international pour la promotion de la santé. Depuis la création de ce réseau en 1992, notre centre maintient et développe des liens avec les centres de documentation de nos vis-à-vis Français, Belges et Suisses.

---

## Les collections du centre de documentation

### Profil général

Collection spécialisée en santé publique avec priorisation d'un créneau territorial québécois.

- Monographies
- Périodiques
- Dépliants
- Ressources audiovisuelles
- Presse et revues de presse



#### ● Monographies

Près de 10 000, dont la grande majorité en langue française. Essentiellement, la collection de monographies se compose de publications gouvernementales et para gouvernementales, québécoises et canadiennes



#### ● Périodiques

Autour de 240 abonnements courants  
La liste des titres de périodiques

La liste des bulletins



- **Dépliants**

Une collection d'environ 1 200 dépliants  
la liste thematique des depliants



- **Ressources audiovisuelles**

LA collection actuelle se compose de 183 documents, pour l'essentiel constitués de vidéocassettes.  
le catalogue audiovisuel



- **Presse et revues de presse**

1. **Quotidiens Montréalais :**

La Presse  
Le Devoir  
Le Journal de Montréal  
The Gazette

2. **Revue de Presse provinciale élaborée par la Direction des communications de la Conférence des Régies**

3. **Sommaires de la documentation courante au Ministère de la santé et des services sociaux et au Ministère de l'environnement et de la faune du Québec**

[Parutions mensuelles]

Elaborés par leur bibliothèque ministérielle respective, et selon le même modèle de présentation, elles incluent :

**En première partie :** une liste des nouvelles acquisitions de la bibliothèque, sur lesquelles il nous est possible d'obtenir un prêt entre bibliothèques (p.e.b.).

**En deuxième partie :** un recueil de photocopies des tables des matières de tous les numéros de périodiques reçus à la bibliothèque du ministère au cours du dernier mois. Les articles de périodiques peuvent également faire l'objet d'une demande de photocopie entre bibliothèques (p.e.b.).

**Commentaire :** Le sommaire établi par le Ministère de l'environnement et de la faune inclut également le signalement des congrès et conférences pertinents pour l'année à venir.

4. **Revue de presse de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec**

[Parution hebdomadaire]

**5. Sommaire de la documentation courante au centre de documentation de la Régie régionale de la sante et des services sociaux de la Montérégie**

[Parution mensuelle]

**6. Revue de Presse Santé Publique du Comité Français d'éducation pour la santé (CFES) et du Haut-Comité de Santé Publique (France)**

[Parution hebdomadaire]

Couverture médiatique et thématique : La Presse est ici comprise dans son sens de presse spécialisée. Il s'agit donc d'un recueil d'articles (texte intégral) parus dans les différentes revues françaises spécialisées sur diverses problématiques de santé publique. Un index-thématique précède chaque parution pour en faciliter la consultation.





## **JOURNAL DE BORD**

# JOURNAL DE BORD DE LA DEMARCHE

Les documents joints en annexe sont signalés par \*

L'ensemble des étapes du projets suivent le planning déterminé dans le cahier des charges initial (cf.p9).

## 1. Prédéfnition du projet : début février

- **3 février 1997** : Présentation des différents projets par F. Muet, constitution des équipes
- Communication de **la lettre de mission** (voir annexe 2)
- Répartition des tâches à l'intérieur du groupe : Compte-rendu du T.P. du 03-02 1997 (annexe 3)

**6 février 1997** : Entrevue avec le commanditaire avant la semaine de stage, afin de préciser les termes de cette lettre, et le cadre du stage (voir annexe 4).

La problématique qui apparaît est celle de la création d'un nouveau service, depuis l'organisation matérielle et logistique (travaux éventuels à réaliser, nouvelle maquette, organisation différente des collections en regroupant les fonds de la salle de référence, et de la salle de documentation), jusqu'à la conception (proposition de nouveaux services, répartition des tâches du personnel, organisation de l'accueil).

## 2. Première semaine de stage : étude d'opportunité (10-14/02/1997)

Voir planning de la semaine (annexe 5).

- Objectifs :
  - Collecte d'informations en vue de la rédaction du cahier des charges. Etablissement du diagnostic, des forces et faiblesse du projet, des opportunités et contraintes.
  - Rencontre avec le commanditaire : F.Lagnau.
  - Rencontre des acteurs concernés et impliqués : M. Blanc, J. Billard, G. Genthon, J. Etevenaux, M-Jo Malagola, S. Chevillotte, F.Dupuigrenet-Desrousilles (voir annexe 6), J.M. Salaün (voir annexe 7).
  - Elaboration de la bibliographie (voir annexe 1) et notes de lecture (à titre d'exemple, voir

annexe 8) sur la notion de service de référence.

- Diagnostic : Aucune décision concernant la réorganisation matérielle de la bibliothèque n'est encore arrêtée : nouvel aménagement de l'espace ou nouvelle construction ? Des réunions de service sont programmées, auxquelles ni le commanditaire, ni le groupe ne participent.

L'effectif de l'équipe de la bibliothèque est fluctuant.

Le groupe projet souhaite proposer au commanditaire une réorientation du travail vers une réflexion sur une offre de service adaptable à la bibliothèque, quelle que soit sa configuration matérielle et vers une étude des publics externes de l'ENSSIB

### **3. Elaboration du Cahier des charges : 17/02 - 14/03/1997**

- Travail sur l'ébauche de différents scénarios pour le futur service de référence. Dans le même temps, le groupe projet "tente" de s'informer des décisions prises par la "Commission travaux" concernant le réaménagement de la bibliothèque.

Le groupe se rend compte de la difficulté d'inscrire sa réflexion dans un projet déjà bien avancé, et par là même irréversible, mais souffrant paradoxalement d'une faible visibilité dans ses choix.

- **20 mars 1997** : Présentation du Cahier des charges (voir annexe 9)

Nous présentons un cahier des charges fondé sur l'analyse de trois scénarios distincts : orienté vers un public interne, externe ou mixte.

Devant l'ampleur du projet et sur la demande du commanditaire, nous recentrons notre travail sur l'étude préalable d'un service uniquement tourné vers les publics extérieurs à l'ENSSIB. Notre travail, finalisé dans l'élaboration d'un dossier d'aide à la décision, étudiera les pratiques et les attentes de ce public potentiel afin de proposer plusieurs scénarios en terme d'offre et de moyens.

Nous apportons les modifications nécessaires au cahier des charges que le commanditaire signe le 27 mars 1997. Ce dernier fixe clairement les méthodes et des outils d'investigation pour mener cette étude préalable : visites de sites, questionnaires, veille

BIBLIO-FR et mise en place d'une page test sur le Web de l'ENSSIB.

- **24 mars 97** : Visite du Centre de documentation des bibliothèques de la ville de Paris - bibliothèque Buffon.

#### **4. Deuxième semaine de stage : élaboration des outils d'enquête et d'analyse (07-11/04/1997)**

Voir planning de la semaine (annexe 10)

- Elaboration du questionnaire et construction de l'échantillon de professionnels à interroger. Ce travail est achevé à l'issue de la semaine de stage.
- Rencontre avec L. Miremont et D. Roger pour la mise en place et le lancement de la page test sur le Web de l'ENSSIB.
- Mise en place du protocole de veille sur BIBLIO-FR et élaboration des grilles de dépouillement.
- Détermination du programme définitif des visites (complété par rapport à celui figurant dans le cahier des charges), premières prises de rendez-vous et visite du centre de documentation de l'E.S.C. de Lyon le vendredi 11 avril (voir annexe 12).
- Compte rendu de la séance de T.P. du 23 avril 1997 : bilan de la deuxième semaine de stage (voir annexe 11)

#### **5. Collecte des données : du 12 avril au 10 juin**

- Veille sur BIBLIO-FR : rétrospective (janvier, février, mars, avril 1997) et courante (du 29 avril au 30 mai 1997)
- Réception des questionnaires remplis; deux relances effectuées courant juin.
- Statistiques relatives à la page test mise en place sur le Web obtenues grâce à l'aide de M. Mounier
- Visites programmées effectuées : centres de documentation de Médiadix et de la DLL (voir annexe 13) le 22 avril ainsi que du Centre de documentation de la Chambre de commerce et d'industrie de Lyon le 11 juin 97.
- Rapport d'étape du 22 mai 1997 (voir annexe 14) : prévu dans le cahier des charges, c'est la présentation au commanditaire des différentes données recueillies et de l'état général de l'avancement du projet.

#### **6. Analyse des données : à partir du 26 mai 1997**

- Elaboration d'un tableau statistique récapitulatif découlant de la veille menée sur sur BIBLIO-FR
- Dépouillement des questionnaires reçus : questions fermées à l'aide de grilles puis questions ouvertes.
- Synthèses des résultats outil par outil.

#### **7. Elaboration du dossier d'aide à la décision à partir de la mi-juin**

- Rédaction d'une synthèse présentant les éléments de notre diagnostic.
- Elaboration de quatre scénarios à partir des critères déterminés par le diagnostic.

#### **8. Deuxième revue de projet: 4 Juillet 1997.**

En présence du commanditaire et de deux acteurs concernés : J Etevenaux et JM Salaün.

## **ANNEXES**

**Annexe 1. Bibliographie**

**Annexe 2. Lettre de mission**

**Annexe 3. Compte rendu de la réunion du groupe projet et du tuteur (03 février 97)**

**Annexe 4. Compte rendu de l'entretien avec le commanditaire (06 février 97)**

**Annexe 5. Planning de la première semaine de stage**

**Annexe 6. Compte rendu de l'entretien avec le directeur (14 février 97)**

**Annexe 7. Compte rendu de l'entretien avec JM. Salaün (20 février 97)**

**Annexe 8. Notes de lecture : - Francine CARRIERE . *Référence : un service 3 étoiles*  
- J. SAINT-ONGE . *Les services de référence et l'accès...***

**Annexe 9. Compte rendu de la présentation du Cahier des charges (20 mars 97)**

**Annexe 10. Planning de la deuxième semaine**

**Annexe 11. Compte rendu de la réunion du groupe projet et du tuteur (23 avril 97)**

**Annexe 12. Compte rendu visite du centre de documentation de l'ESC (11 avril 97)**

**Annexe 13. Compte rendu visite du centre de documentation de la DLL (22 avril 97)**

**Annexe 14. Rapport d'étape devant le commanditaire (22 mai 97)**

**Annexe 15. Grille de dépouillement de BIBLIO-FR**

**Annexe 16. Grille d'évaluation de BIBLIO-FR**

**Annexe 17. Questionnaire d'enquête**

**Annexe 18. Grille de dépouillement de l'enquête**

## BIBLIOGRAPHIE

### Rapports, mémoires et autres documents relatifs à l'ENSSIB et à sa bibliothèque

#### *L'ENSSIB et le DCB*

*ENSSIB. Annuaire 1996/97*, 60 p.

*Le diplôme de conservateur de bibliothèque : un DCB rénové*, 1996, 48 p.

*Rapport de la commission d'évaluation du DCB élaboré sous la responsabilité de Pierre Botineau*, Mai 1996.

#### *La bibliothèque*

*Bibliothèque de l'ENSSIB. Guide pratique 95/96.*, 23 p.

*Compte rendu de la réunion du Conseil scientifique de l'ENSSIB du 19 novembre 1996*, p. 9-10.

*Enquête « qualité » pour la bibliothèque de l'ENSSIB : Compte rendu d'entretiens*, Exis Consultant, Juillet 1996, 50 p.

*Enquête « qualité » : rapport de synthèse*, Exis Consultant, Juillet 1996, 11 p.

LAGNAU (Françoise), *Réorganisation et valorisation du service d'information de la bibliothèque de l'ENSSIB. Services rendus*. Projet professionnel de bibliothécaire., 1995, 14 p.

*Projet de création du service de référence de l'ENSSIB : lettre de mission*, Janvier 1997, 4 p.

Plan simplifié de la bibliothèque.

Plan du second étage de l'école. Echelle 1/100.

*Rapport d'étape sur la bibliothèque de l'ENSSIB à l'automne 1996 pour la commission « bibliothèque » du 25-10-96, 16 p.*

### ***La salle de bibliographie***

*Bibliothèque de l'ENSSIB. Plan de développement des collections. Salle de référence., Novembre 1996, 3 p.*

*Bibliothèque de l'ENSSIB. Salle de bibliographie. Projet de désherbage., Avril 1996, 9 p.*

*Les CD-ROM à la bibliothèque de l'ENSSIB, Janvier 1997, 3 p.*

### ***Le centre de documentation***

*Centre de documentation. Règlement interne., 3 p.*

*Règles d'accès aux services de la Bibliothèque et du Centre de documentation : projet, Mars 1992, 2 p.*

*Résumé des renseignements concernant chaque centre appartenant au réseau COM-DOC, mai 1995.*

*Service de documentation : lettres d'information en consultation sur place, Septembre 1995, 3 p.*



## Bibliographie relative aux services de référence

\* : caractérise les ouvrages ou les articles ayant donné lieu à des prises de notes, les autres ayant fait l'objet d'une consultation plus rapide ou d'une lecture moins approfondie.

### Généralités

\* AUBERT (Jean-Luc), « Qu'est-ce qu'un service de référence ? », dans *Hors-texte : bulletin de l'AGBD*, n° 3, juin 1990, p. 30-33.

AUBERT (Jean-Luc), *Réflexion autour de l'organisation d'un service de référence : le cas pratique de la Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Genève au carrefour d'une mutation*, Diplôme ABS, Genève : Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales, 1989, 125 p.

\* BARROCHE (Marie-Claude), « Les services de référence : deux journées de réflexion », dans *Bulletin d'information de l'ABF*, n° 154, 1992.

BOUFFANGE (Serge), *Service d'actualité et d'information de la Bibliothèque municipale de Bordeaux*, Mémoire de DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 1992, 56 p.

\* CARRIERE (Francine), « Référence : un service trois étoiles », dans *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 31, n° 4, 1986, p. 352-357.

\* *Créer et gérer un service de référence* / sous la dir. de Corinne Verry-Jolivet, Institut de Formation des Bibliothécaires, Villeurbanne, 1996.(Collection *La boîte à outils*).

FERDENZI (Claire), *Découverte des « reference and community services »*, Rapport du stage effectué à la Central Library de Birmingham, Saint-Quentin en Yvelines : Bibliothèque G. Brassens, Avril 1992.

GROGAN (Denis), *Practical reference work*, 2<sup>nd</sup> ed., London : Library Association, 1991.

KATZ (William A.), *Introduction to reference work : basic information sources*, 6th, New-York : McGraw-Hill, 1991.

MICHEL (Jean), *Valeur et compétitivité de l'information documentaire*, 2e éd., Paris : ADBS, 1991, 136 p.

MELOT (Michel), « La bibliothèque : un centre d'information », dans *Arbido-R*, 1989, n° 4, p. 94-98.

*Opportunities for reference services : the bright side of reference services in the 1990's* / ed. by William A. Katz, New-York : Harworth Press, 1991. (The reference librarian series).

*Politique de référence. Guide.*, Genève : Bibliothèque des sciences économiques et sociales de Genève, 36 p.

SALÛN (Jean-Michel), *Marketing des bibliothèques*, Paris : Cercle de la Librairie, 1992, 132 p.

### ***Constitution d'un fonds de référence***

BEAUDIQUEZ (Marcelle), BETHERY (Annie), *Ouvrages de référence pour les bibliothèques publiques : répertoire bibliographique*, 4e éd., Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1995.

PREVOTEAU (Marie-Hélène), UTARD (Jean-Claude), *Manuel de bibliographie générale*, Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1995.

*Répertoire des banques de données professionnelles*, Paris : ADBS, 1993.

### ***Services et relations avec le public***

BARBIER-BOUVET (Jean-François), « L'information par téléphone », dans *Communication et langage*, 1982, n° 51, p. 38-54.

BERTRAND (Anne-Marie), *Bibliothécaires face au public*, Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996.

*Bibliothèque publique d'information : Public Info*, 22 p.

BOIS-DELATTE (Marie-Françoise), « May I help you ? », dans *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 30, n° 5, 1985, p. 416-419.

\* CALENGE (Bertrand), *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, ?.

\* CHOQUET (Marie-Christine), KOENIG (Marie-Hélène), « De l'être au paraître et du paraître à l'être : quand les bibliothèques se forment à l'accueil », dans *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, n° 1, 1995.

CORBIER-LABASSE (Alban), FERDENZI (Claire), « Le service Infodoc de la médiathèque de Saint-Quentin-en-Yvelines », dans *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, n° 161, 1993.

FILET (René), « Le bibliothécaire, le chercheur et le hasard », dans *Documentaliste*, 1992, n° 3, p. 156-158.

FOX (Nicholas), « Comment évaluer vos services d'information », dans *Evaluer pour évoluer: l'évaluation en bibliothèque*, Paris, B.P.I., 1993, p. 14-35.

\* LAMY (Jean-Philippe), « Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. », dans *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 37, n° 6, 1992, p. 54-61.

LE COADIC (Yves), LE MAREC (Joëlle), LE POMELLE (Yves), « Usages et usagers de l'information », dans *Documentaliste*, 1990, n° 1, p. 3-9.

MARINET (Anne), « Le téléphone public d'information », dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, n° 3, p. 208-219.

\* SIBILLE (Chantal), *L'évaluation des services de référence.*, Villeurbanne : ENSSIB, Mémoire de DCB, 1993, 125 p.

SUTTER (Eric), *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*, Paris : A.D.B.S., 1992, 153 p.

VERDIEL (Andrée), « Politique documentaire et formation des utilisateurs », dans *Pour*, 1986, n° 105, p. 78-83.

## *Conception et aménagement*

*Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation* / sous la dir. de Marie-Françoise Bisbrouck et Daniel Renoult, Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1993. ...

GASCUEL (Jacqueline), *Un espace pour le livre. Guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque.*, Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1993.

## *Outils électroniques et réseaux documentaires*

CARANDE (Robert), *Automation in library reference service : a handbook*, London ; Westport : Greenwood Press, 1992. (Greenwood library management collection).

\*GIRARD (Luc), « Pratiques de référence et changements technologiques », dans *Argus*, Hiver 1992, vol. 21, n° 3, p. 54-61.

*La bibliothèque électronique*, Bulletin des bibliothèques de France, n° 3, 1997.

*La bibliothèque en ligne* / sous la dir. de Dominique Lahary, *Bulletin d'information de l'ABF*, n° 174, 1997, 154 p.

\**Les services de référence : leur place dans les réseaux et systèmes d'information documentaire* / sous la dir. d'Isabelle De Kaenel, Actes des Journées I.E.S. 1991, organisées par l'Ecole Supérieure d'Information Documentaire (E.S.ID.) de l'Institut d'Etudes Sociales, Genève : Ed. de l'I.E.S., 1992. (Nouveaux cahiers d'études sociales, n° 1).

ROUHET (Michèle) (dir.), *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*, Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1996, 386 p.

\*SAINT-ONGE (Jacques), « Les services de référence et l'accès libre aux sources électroniques dans une bibliothèque de recherche. », dans *Documentation et bibliothèques*, 1994, p. 152.

# PROJET DE CREATION DU SERVICE DE REFERENCE DE L'ENSSIB

## 1. ETAT DES LIEUX

### 1.1 Généralités

La bibliothèque de l'Enssib accueille un public d'*étudiants* en sciences de l'information, de *chercheurs*, d'*enseignants* et de *professionnels*, demandeurs potentiels de recherche documentaire.

Aujourd'hui, les lecteurs ont à leur disposition une **salle de référence** contenant un fonds classique d'ouvrages de référence ainsi que des cd-roms bibliographiques et un poste multimedia ainsi qu'un **service de documentation** spécialisé dans la recherche documentaire (interrogation de bases de donnée). Ces deux services se situent loin l'un de l'autre dans la bibliothèque et apparaissent aux yeux des lecteurs comme deux entités différentes.

Une *enquête qualité* sur les attentes des usagers dans le but d'une amélioration du service rendu (2ème trimestre 1996) a montré le peu de connaissance des lecteurs vis à vis de l'offre proposée par la bibliothèque pour la recherche documentaire (salle de référence, service de documentation...).

Il nous est donc apparu indispensable de remédier à cette image un peu confuse et inadaptée aux orientations actuelles prévalant dans les bibliothèques d'étude qui consistent à promouvoir le service de référence comme pôle d'excellence de l'établissement - tant pour l'utilisateur classique que pour les utilisateurs externes à l'établissement.

L'utilisateur s'inscrivant au centre du système documentaire et sa satisfaction étant notre principal objectif, il nous faudra donc tendre à l'efficacité, l'exhaustivité et l'immédiateté en réorganisant l'existant.

### 1.2 Les sources d'information disponibles

#### - Ressources de la bibliothèque

Le catalogue reste le point de départ de toute recherche documentaire.

#### - Ressources de la salle de référence et du service de documentation

. manuels (dictionnaires, répertoires, annuaires...), ouvrages de référence, encyclopédies, périodiques...

. littérature grise (thèses, rapports, colloques)

Sous forme *papier* ou *cd-roms*.

#### - Les produits documentaires

. dossiers thématiques et de presse

. bibliographies thématiques

. revue de sommaires

. revue de presse

. fichiers d'adresses

Ces produits peuvent aussi bien s'adresser aux usagers qu'au personnel (comme aide au renseignement). Ils sont réalisés dans le service mais nous pourrions envisager dans l'avenir de constituer des produits ad hoc à la demande de l'utilisateur (dossier sur un thème précis, collecte d'articles de presse...).

**- Les sources documentaires externes**

- bases de données en ligne
- centres de documentation partenaires, personnes ressources
- réseaux documentaires :  
plus spécifiquement
  - Internet
    - . mis à la disposition des usagers
    - . outil utilisé par les bibliothécaires pour leurs recherches
  - PEB (prêt entre bibliothèques)

La **VEILLE** sur les sources d'information tient une place majeure dans un service de référence : les informations sont extraites des périodiques (dépouillement), de la recherche documentaire elle-même (bases de données, Internet...) ou du réseau de partenaires. Il faut tester ces sources et enfin organiser les informations récoltées. Ceci implique un temps bien géré et un personnel qualifié.

### **1.3 Le personnel**

Il s'agit de planifier le service au public et le travail interne (fabrication des dossiers, contacts avec les partenaires, acquisitions, réflexion sur l'évolution du service...).

Le personnel devra donc :

- aider les usagers : décrypter les demandes, identifier les bonnes sources d'information...
- constituer et enrichir le fonds : bibliographies ou littérature grise
- rechercher et sélectionner l'information : veille

La connaissance des collections et des réseaux nécessite une formation continue (stages...) et une formation interne (réunions, fiches...).

### **1.4 Le budget**

La mise en place d'un tel service exige un budget spécifique tenant compte de différents paramètres dont il dépendra :

- place des nouvelles technologies par rapport au papier (+ coûteuses)
- gratuité ou paiement du service par l'utilisateur (interrogation d'Internet, produits ad hoc...)
- formation du personnel
- exhaustivité du fonds
- promotion

## 2. TRAVAUX EN COURS

Lors du dernier trimestre 1996, une première réorganisation du service de référence a été amorcée :

- aménagement de la classification décimale de Dewey par le choix d'une cote unique pour deux domaines spécifiques : le livre ancien (011.9) et les périodiques (011.34) dans la salle de référence

- ébauche d'un plan de développement des collections (PDC) de la salle de référence et du service de documentation (littérature grise) : il paraissait urgent de déterminer certains paramètres (sources d'achats, réactualisation et accroissement des collections, niveau des ouvrages, choix des supports, conservation, élimination, budget... ) et de compléter ainsi un tableau préétabli par domaines afin de servir de base à une politique d'acquisition plus cohérente

- restructuration des dossiers thématiques (recueils reliés, choix de thèmes...) et projet de refonte des dossiers du service de documentation

- réflexion autour de la bibliothèque virtuelle :

- . identification des ressources disponibles sur Internet

- il s'agit de répertorier les outils susceptibles d'aider et d'enrichir la recherche documentaire : catalogues d'autres établissements, bases de données, listes d'adresses, de discussions, revues de sommaires...

- . nos services sur le web

- travail en cours à enrichir : listes d'adresses, dossiers thématiques, articles de périodiques...

- l'agencement spatial des locaux

- un réaménagement de la bibliothèque (meubles, murs, sols) est prévu pour l'été 1997. Le service de référence pourra donc se mettre en place dans un nouvel environnement. Demeure le problème du service de documentation qui malheureusement resterait excentré car il n'est pas prévu d'abattre des cloisons. Ce problème reste en suspens.

## 3. OBJECTIF A ATTEINDRE

Quelle stratégie pour l'accueil ? : organisation et aménagement du service de l'accueil grâce à l'identification de l'attente des usagers.

### 3.1 Le public

Déterminer ses attentes en terme d'accueil et d'assistance :

- . les délais des réponses
- . l'accessibilité des services
- . les tarifs, les coûts
- . renseignements sur place ou à distance privilégiés...

### 3.2 L'organisation de l'accueil sur place

Ce service sera une interface avec l'utilisateur, quelle image veut-on lui donner ?  
Quelle sera son implantation dans la bibliothèque ?

Quelques pistes de réflexion pour sa mise en place :

- . élaboration d'outils d'aide aux renseignements (dispositifs concrets : dossiers, documents d'aide à la recherche...)
- . aide aux lecteurs (pour l'utilisation des bases de données sur cd-roms, d'Internet...)
- . priorités à privilégier :
  - . demandes sur place, sur Internet, par téléphone
  - . service standardisé ou personnalisé
- . contraintes : mise en place de permanences ?, qui fait quoi ?

### 3.3 L'évaluation

Des évaluations sont essentielles pendant la mise en place du projet et en d'année pour déceler les écarts survenus par rapports aux objectifs définis et à la politique générale du service. Elles permettent de corriger les variations observées et de réajuster les priorités, il sera donc nécessaire de mettre en place un tableau de bord (indicateurs à étudier).

## 4 CONTACTS DANS L'ETABLISSEMENT

Françoise Lagnau

Marie-Jo Malagola  
Sylvie Chevillotte

++++++



Groupe-projet ENSSIB

## COMPTE-RENDU du T.P. du 03-02 1997

### Premier point : répartition des tâches fonctionnelles à l'intérieur du groupe .

Les rôles ont été ainsi répartis :

- Chef du groupe projet : O. Tacheau
- Responsable de la communication : Aline le Seven
- Responsable du planning : Isabelle Ripert
- Responsable de la documentation : Isabelle Diry
- Responsable des comptes-rendus : Florence Fournier

### Deuxième point : rappel du planning

La première semaine de stage se déroulera du 10 au 14 février. Elle sera suivie de la rédaction du cahier des charges, présenté au commanditaire à partir du 3 mars.

Le cahier des charges devra préciser :

- Les objectifs précis à atteindre.
- Les indicateurs et critères de performance, qui permettront l'évaluation du travail.
- Les limites du projet par rapport à son cadrage.
- Les tâches à réaliser.
- L'aspect plus « politique » du projet

### Troisième point : objectifs de la première semaine de stage

Cette première semaine est destinée à dresser une analyse de l'existant, et un état des lieux. Elle se déroulera sur deux plans :

- Une étude de la notion de service de référence, à l'aide de différents documents(aide du tuteur sur ce point), et en comparaison avec d'autres services de référence. Ces visites seront effectuées après la semaine de stage, ce qui permettra de s'en tenir à des lieux proches dans leur orientation de ce qui se fait ou fera à l'ENSSIB.
- Un cadrage du projet impliquant d'étudier la documentation institutionnelle (rapport du C.A., rapport d'activité de la bibliothèque, étude-qualité...) et de rencontrer différents responsables : responsable des ressources documentaires, commanditaire, responsable du centre de documentation...)

Afin d'exploiter au mieux cette semaine de stage, il semble utile de formuler quelques hypothèses quant aux missions de ce service (tourné vers l'extérieur, ou vers l'interne), afin de les confirmer ou de les infirmer à la fin de la semaine de stage.

Prochaine réunion : le 4-février, afin de confronter nos lectures de la lettre de mission, et d'élaborer une trame de questionnaire,

Rendez-vous le 6 février à 13 heures avec le commanditaire, afin de préciser sa demande, et d'établir le planning de la semaine de stage.

F. Fournier .

## Compte-rendu de l'entretien avec Mme Lagnau du 06/02/97

*L'entretien avait deux objectifs au départ:*

*-Définir l'organisation de la semaine de stage ( du 10/2 au 14/02 )*

*- Effectuer un premier état des lieux du projet afin de bien comprendre le travail attendu*

### Etat d'avancement du projet global

- Plans pour le réaménagement spatial suspendus jusqu'à la décision de commission qui doit normalement se réunir avant mars. En effet, les travaux auront lieu en juin 97

Il y a une nette opposition entre l'administration et les bibliothécaires concernant le « rapatriement » du centre de doc. auprès de la salle de bibliographie.

- Le problème du centre de doc. : Il est actuellement excentré par rapport à la bibliothèque ce qui nuit à son élargissement à d'autres publics que les chercheurs. Une étude a montré qu'il était soit méconnu, soit mal vécu par les publics qui peuvent se croire indésirables dans ce lieu. La meilleure solution pour remédier à ces problèmes serait, pour les bibliothécaires, de récupérer les bureaux du service informatique qui jouxte la salle de bibliographie afin d'y installer le centre de doc. . Les deux personnes de ce service disposeraient également d'un espace de travail dans ces nouveaux lieux. L'éloignement des services informatiques ( serveur, administrateur du réseau-bibliothèque ) ne pose pas de problème technique.

- Le personnel: actuellement, la situation est instable car le B.A.S. qui réalise la recherche documentaire, notamment l'interrogation de bases de données, va peut-être partir suite à son succès au concours de bibliothécaire. Le remplacement éventuel de cette personne ne se ferait sans doute pas avant septembre. L'objecteur de conscience qui s'occupe du P.E.B. ( toujours au centre de doc. ) s'en va également dans dix jours: Il faudra former quelqu'un d'autre. Quant à Françoise Lagnau, elle s'occupe de l'ensemble du service de référence. J.-M. Salaün, responsable des ressources documentaires de l'école, a initié ce projet de refonte du service mais il est en congé-formation pour un an. Il est prévu, pour l'instant, que des personnes seraient spécialement affectées à l'accueil pour le nouveau service de référence. Leur travail consisterait d'une part à l'aide à la recherche documentaire des lecteurs ( avec des permanences ) et d'autre part à la prise en charge du renseignement téléphonique et la responsabilité de la messagerie Internet.

- Les collections: un plan de développement des collections a été initié afin d'enrichir le fonds et de combler les lacunes existantes.

Ce travail est mené par F. Lagnau et S. Chevillotte. Actuellement, le service de référence contient environ 1700 volumes. Le centre de doc. s'occupe pour le moment de la littérature grise, mémoire de D.E.A., thèses, .... M.J. Malagola travaille également au dépouillement de périodiques; à l'avenir, cette tâche devrait faire partie de la constitution de dossiers thématiques par le personnel du nouveau service de références.

Pour le moment, le désherbage a été mené et la décision d'arrêter les bibliographies spécialisées prise. Le travail mené par rapport aux collections ne concerne pas directement le groupe-projet.

- La question des publics: Une ouverture vers l'extérieur est souhaitée ( viser tout les publics ) afin de faire de cette bibliothèque un « phare » au plan national et de contribuer à diffuser l'image de l'E.N.S.S.I.B..

### **Travail du groupe-projet**

la responsable du service de référence attend du groupe-projet une réflexion sur le réaménagement de l'accueil dans ce service au sens physique du terme c'est à dire quel espace ? Quels personnels ? Quelle répartition des tâches ?

Le problème du groupe-projet est que sa prospective sera de toute façon dépendante de la décision prise par la commission: soit les travaux de rénovation seront l'occasion d'un réaménagement spatial des bureaux du service de référence, soit la situation spatiale demeurera inchangée.

Deux scénarios sont donc envisageables pour le moment: profiter d'un nouvel espace pour repenser l'accueil ou, si le rapatriement du centre de doc. s'avère impossible, comment mettre au point un accueil meilleur que celui qui existe actuellement ?

Il faudra toutefois prendre garde à ne pas rester trop longtemps entre deux solutions car les conclusions de ce travail devant être rendues pour juillet 97, les résultats ne pourront être trop différés.

En fin de compte, peut-être serait-il préférable de s'engager dans la voie qui apparaîtrait comme la meilleure au groupe-projet afin d'obtenir une solution concrète; ceci supposerait d'arrêter rapidement des décisions fermes.

Une décision devra être prise à la fin de la première semaine de stage.

**STAGE-PROJET SEMAINE DU 10/02/97 AU 16/02/97**

	<u>REUNION DE TRAVAIL</u>	<u>ENTRETIEN</u>
LUNDI	<p>Planning des rendez-vous d'entretien            Organisation de la semaine            Recherche personnelle</p>	<p><b>9h</b> Mr Blanc, secrétaire général de l'ENSSIB</p>
MARDI	<p>Récollement et duplication de la documentation,            des notes de lectures effectuées            Etat des lieux du Centre de documentation</p>	<p><b>9h30</b> Me Lagnau bibliothécaire commanditaire du projet</p> <p><b>13h30</b> Me Billard chargée de l'accueil et des renseignements à la bibliothèque</p>
MERCREDI	<p>Résumés d'articles            Balisage du terrain            Elaboration des compte-rendus</p>	<p><b>14h</b> Mr Genthon informaticien</p>
JEUDI	<p>Visite des réserves de la bibliothèque            Elaboration des compte-rendus            Etat des lieux de la salle de référence</p>	<p><b>9h30</b> Me Etévenaux responsable de la bibliothèque</p> <p><b>14h</b> Me Malagola Centre de documentation</p> <p><b>14h30</b> Me Chevillotte conservateur</p>
VENDREDI	<p>Bilan de la semaine</p>	<p><b>14h30</b>..Mr Dupuigrenet-Desrousilles directeur de l'ENSSIB</p>

Annexe 3

<b>ENTRETIEN AVEC F. DUPUIGRENET DESROUSSILLES</b> <b>du 14 février 1997.</b>
----------------------------------------------------------------------------------

Présents : François Dupuigrenet Desroussilles, Isabelle Diry, Florence Fournier.  
Compte rendu : Isabelle Diry.

- Tout en ne se trouvant pas impliqué de façon directe dans la mise en oeuvre du projet d'installation d'un service de référence attaché à la bibliothèque de l'ENSSIB, M. Dupuigrenet Desroussilles a souligné la pertinence d'un tel projet pour le rayonnement et l'image de l'établissement qu'il dirige. La bibliothèque, a-t-il reconnu, souffre d'une sorte de retard historique jamais rattrapé depuis sa création et l'installation de l'école à Villeurbanne en 1974 (antérieurement, la bibliothèque de Massy faisait office de bibliothèque d'application pour l'ancienne ENSB parisienne).

- La construction d'un nouveau bâtiment à côté du bâtiment actuel devrait, dans les années à venir, permettre à l'école de mieux déployer et diversifier ses activités : cette nouvelle construction pourrait devenir le siège d'un Institut d'histoire des bibliothèques piloté par Martine Poulain, elle pourrait accueillir un auditorium, le service des concours (rapatrié de Lyon I) et surtout une bibliothèque aux dimensions et à l'aménagement plus conformes aux vertus pédagogiques qu'elle se doit d'afficher (et ce alors même que les perspectives d'agrandissement et d'épanouissement semblent relativement limitées dans les murs actuels). Il était prévu d'inclure ce projet dans le prochain (et premier) contrat d'établissement passé par l'ENSSIB avec l'Etat (dont la signature interviendra dans 15 jours) mais une récente décision du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche place désormais les constructions hors contrat. La concrétisation d'un projet aussi lourd serait envisageable à « moyen » terme : M. Dupuigrenet Desroussilles parle d'un horizon d'environ trois années (soit la fin de son mandat).

- Dans ces conditions, les travaux prévus pour l'été ne sauraient être l'occasion de grands bouleversements et déboucher sur une rénovation de fond en comble de la bibliothèque de l'ENSSIB. En principe, il s'agit d'un simple « toilettage » et non d'un investissement sur le très long terme. Les aménagements matériels ne pourront donc être que relativement limités mais ils seront bien sûr les bienvenus dans la mesure où ils concourront à l'amélioration du service. A cet égard, l'abattement de cloisons et le transfert de bureaux pour accueillir le centre de documentation auprès de la salle de bibliographie est tout à fait envisageable et ne pose a priori aucun problème. M. Dupuigrenet préside la commission chargée de définir les modalités de ces travaux.

- Concernant la question des pôles associés, le passage récent du statut de pôle associé en collaboration avec la bibliothèque de La Part-Dieu (acquis depuis 1994) à celui de pôle associé à part entière pour les sciences de l'information va permettre d'alléger les procédures et d'abrèger le circuit de versement de la subvention annuelle accordée dans ce contexte. Mais il n'a pas débouché sur une augmentation du montant de cette subvention (qui reste pour cette année de 150 000 francs) alors qu'on l'espérait en vue du financement d'une partie du projet de numérisation du « coeur » de la bibliothèque. Cette année encore, la somme servira donc uniquement au développement de la politique d'acquisition de la bibliothèque dans le cadre du « partage documentaire » avec la B.N.F., l'accent étant mis sur les lacunes en ouvrages de langue étrangère (ouvrages allemands, ouvrages d'Europe du Nord).

- Dans le domaine du livre ancien, la politique de collaboration avec la bibliothèque de La Part-Dieu se poursuit : l'ENSSIB coorganise avec elle des cycles de conférences (cette année, sur le thème des « Métamorphoses du livre ») ; un projet de travail commun sur les catalogues de vente des libraires du XVIIIe, impliquant l'ENSSIB, la bibliothèque de La Part-Dieu et la B.M. de Grenoble (avec l'espoir d'un financement par la Région) est à l'étude ; un second, à peine esquissé, concerne la numérisation des fonds lyonnais du XVIe siècle (collaboration avec la bibliothèque de La Part-Dieu et la B.N.F.) ; enfin, un troisième prévoit la rénovation du musée de l'imprimerie (qui dépend de la bibliothèque de La Part-Dieu) et sa transformation en véritable musée de l'écrit, sa fonction muséale s'accompagnant d'une fonction de recherche.

- Concernant le problème des droits de reprographie (qui touche en particulier le projet de numérisation du « cœur » de la bibliothèque et la confection suivie de dossiers de presse), l'ENSSIB a décidé de rompre avec une certaine attitude attentiste en posant clairement la question (expertise d'un avocat) et en sollicitant le Centre Français du Droit de copie. Par ailleurs, des négociations sont en cours avec le Cercle de la Librairie et avec le D.B.S.

## ENTRETIEN AVEC JM SALAUN

Jeudi 20 février . 16h30 - 17h45

Isabelle DIRY et Olivier TACHEAU

⇒ JMS rappelle l'engagement pris par FDD qui a assuré au Conseil d'Administration du 19 fév. que la construction d'un nouveau bâtiment serait engagée (dans les faits) dans les trois prochaines années. L'Enssib a constitué une réserve de fonds propres pour cet agrandissement.

Ceci invalide la perspective d'un réaménagement total de la bibliothèque qui n'est plus qu'à rafraîchir : sol, plafond, mur, mobilier modulable. Il ne faut pas envisager des travaux trop lourds.

⇒ **4 projets en cours dans les 6 prochains mois :**

- Service de référence : F.Lagnau (doit être ouvert à la rentrée)
- Aménagement des lieux : J.Etevenaux
- Développement du web : L.Miremont
- Numérisation du coeur de la bibliothèque : JM.Salaun

⇒ **Les usagers selon JMS :**

### *A . Internes*

#### 1 - Enseignants/chercheurs :

- a) Veille documentaire/leurs recherches : revue de sommaire de périodiques spécialisés, liste des acquisitions dans leur discipline, revue de presse (très importante).
- b) Demandes très pointues et recherche de références spécifiques.

#### 2 - Etudiants répartis par diplôme :

- a) Ceux pour qui la recherche de référence fait partie de la formation : DCB, DESSID, DPSSIB et à qui on doit fournir des outils et non faire le travail. Leurs recherches alimentent alors le service de référence.
- b) Ceux qui ont besoin qu'on leur fasse leurs recherches : DEA, Thésards à qui il faut fournir un accompagnement, une aide et une formation.

### *B. Externes*

#### 1 - Etudiants en sciences de l'information, métiers de la doc...de la région lyonnaise.

Question : Jusqu'où l'Enssib doit-elle satisfaire leurs demandes ?

#### 2 - Professionnels des bibliothèques : renseignement à distance

3 - Extérieurs complets : Il faut essayer de mesurer leurs demandes. Soit en analysant les statistiques d'utilisation extérieure des pages web de l'Enssib (7 à 900 par jour) soit en demandant à Jacqueline de tenir à jour un cahier des requêtes téléphoniques. On peut également faire un test en mettant une page "service de référence" et voir la provenance et la fréquence de son utilisation.

⇒ **Réflexions sur le Service de référence :**

- Ne pas poser le problème en terme de moyens mais plutôt en terme de projet : qu'est-ce qu'il faut faire ? Quels types de services pour quels types d'usagers ?
- But du SR : faire venir des lecteurs nouveaux dans cette bibliothèque qui est sous-utilisée.
- Prendre en compte la compétence et la motivation des personnels. Notamment F.Lagnau
- Repenser certains services : ex : revue de sommaires

Témoignage, d'après la conception nord-américaine des services de référence d'une bibliothèque.

### QUELQUES TERMES

**Service de référence** : l'un des services à l'utilisateur : accueil, information, aide à la recherche manuelle ou informatisée, formation des usagers. Fonctionnement assuré habituellement par des bibliothécaires de référence (conservateurs), aidés de techniciens (bibliothécaires adjoints).

**Usagers** : utilisateurs, clients, lecteurs : celui pour lequel la bibliothèque existe, il est primordial de répondre à ses besoins, comme toute clientèle que l'on veut accroître et garder.

**Référence** : processus de renvois d'une personne à l'autre, d'un document à l'autre, jusqu'à ce qu'on trouve une réponse. Le produit peut être une information factuelle, statistique, bibliographique, etc...

**Bibliothécaire de référence** : qui a appris comment faire aboutir ce processus de renvoi de la façon la plus satisfaisante pour l'utilisateur.

**Question de référence** : la raison pour laquelle le lecteur vient à la bibliothèque !

**Entrevue de référence** : le moment passé avec l'utilisateur.

### FAST FOOD, CAFÉTÉRIA, GASTRONOMIE?

Dans un premier niveau de service de référence, il est simplement indiqué à l'utilisateur où se trouve l'information.

Dans le service moyen, quelques éléments sont ajoutés, sur l'information elle-même.

Dans le service maximum, l'utilisateur reçoit un message de plus en plus proche de l'information qu'il cherche.

### LES PRINCIPALES RECETTES POUR ASSURER UN SERVICE EFFICACE

\* La *présence constante* d'une personne du service au bureau de renseignement-information-référence. Que cette personne soit vue dès l'entrée, qu'elle ait à sa portée les ouvrages qui lui faciliteront la tâche, et qu'elle soit vraiment disponible.

\* Une *collection d'ouvrages de référence* pertinents et à jour, un choix rationnel et un plan de développement des collections.

\* Une *formation documentaire des usagers*.

\* *la création de guides bibliographiques ou d'outils d'information*

\* *L'utilisation de la recherche documentaire informatisée.*

\* *la formation d'une équipe ou l'information circule* : solidarité entre les gens d'un même service, pour pouvoir répondre à une urgence. Notion de réseaux et de coopération entre bibliothèques.

### UN POSTE A VISAGE HUMAIN

La communication est l'un des aspects les plus importants de l'entrevue de référence :

Celle-ci est nécessitée par les questions de deuxième et troisième niveau : Avoir à l'esprit, pour que l'utilisateur reparte satisfait, de jouer la carte professionnelle, mais aussi celle de la qualité de la relation humaine : Prendre le temps *d'écouter, questionner, résumer, faire silence...* : Ce sont souvent les questions de premier niveau qui se transforment et deviennent complexes.

Revoir ensuite en équipe certaines questions qui ont été difficiles, élaborer certaines stratégies de recherche : une démarche d'éducation permanente par les pairs, permet également l'amélioration du service.

Aline le Seven



**Les services de références et l'accès libre aux sources électroniques  
dans une bibliothèque de recherche.**

**Jacques SAINT-ONGE**

**Documentation et bibliothèques Juillet-Septembre 1994**

**Volume 40, numéro 3**

L'utilisation accrue de nouvelles technologies, plus particulièrement des catalogues en lignes, des banques de données, de la télématique et des disque optiques provoque une réorganisation des services traditionnels de référence, en proposant davantage l'accès libre aux sources d'information bibliographique et de documentation, avec un encadrement adéquat de la part du bibliothécaire de ces services.

\*En ce qui concerne la technologie optique, le bibliothécaire de référence doit orienter son action sur l'apprentissage des nouveaux supports, visant à l'autonomie relative de l'étudiant ou du chercheur : Le bibliothécaire peut guider dans les dédales du contenu, le chercheur ou l'étudiant doivent être en mesure de traiter l'information. Il y a alors nécessité d'améliorer le niveau de l'offre, car on sait que les chercheurs ne recourent qu'en dernier ressort à la bibliothèque quand ils ont besoin d'information.

\*Dans la dynamique de recherche sur CD-rom, l'acteur principal est le chercheur, ou l'étudiant : des séances de formation au CD-rom sont proposées sur base individuelle (sur demande), ou collective (groupe). Cette formation semble très onéreuse en temps et en ressources humaines, mais passer du *savoir-faire* au *faire savoir* et enfin à *faire faire*, permet en définitive de dégager du temps utile pour l'évaluation et le développement des collections.

\*La recherche sur bases de données permet l'instantanéité de l'accès à l'information, et permet de réduire le temps de la publication des travaux de recherche. : Etudiants et chercheurs peuvent rapidement constituer leurs propres banques de données.

Les politiques de développement des collections doivent tenir compte des accès à des banques de données externes à la bibliothèque de l'établissement. : les indicateurs d'évaluation des collections doivent être appliqués rigoureusement.

La bibliothèque virtuelle rend nécessaire un ajustement dans la gestion des services aux usagers c'est-à-dire le passage d'une organisation reposant sur le développement des collections vers une organisation orientée sur l'accès aux sources externes d'information et de documentation.

Les ressources bibliographiques traditionnelles ne doivent pas être mises au rancart pour autant, et l'usage de multiple points d'accès est un atout réel pour le chercheur.

La maîtrise des techniques liées à l'information bibliographique permet au bibliothécaire de transformer à son avantage, la relation d'obligation qui le lie à une nouvelle demande documentaire, et de réévaluer son *savoir* par la maîtrise de *savoir-faire* qui lui confère une nouvelle crédibilité.

## Compte-rendu de la séance de présentation du cahier des charges

jeudi 20 mars 1997

Présents : Françoise Lagnau, Jean-Michel Salaün, Florence Muet, Isabelle Rippert, Aline Le Seven, Olivier Tacheau, Florence Fournier

Les commanditaires n'ont pas remis en cause l'analyse de la situation telle que le groupe l'avait décrite dans le cahier des charges ; ils n'ont pas non plus contesté les conclusions auxquelles le groupe était parvenu : à savoir que le projet initialement attendu était irréalisable parce que prématuré et que le groupe proposait donc de cantonner son action à une réflexion préalable sur l'offre, finalisée par la réalisation d'un dossier d'aide à la décision.

Par contre, ils ont recommandé au groupe projet de renoncer à examiner les trois scénarios définis au départ et de se limiter à un seul, qui serait axé sur la demande des publics extérieurs. Cette position est déterminée par le manque de temps imparti au travail du groupe et surtout par la volonté affirmée de définir les usagers extérieurs à l'école comme « public cible » du futur service de référence. En outre, Françoise Lagnau pense que les nouveaux services mis en place pour les publics externes constitueront aussi un plus pour les utilisateurs internes.

Florence Muet a proposé de détailler cet ensemble ainsi :

- professionnels des sciences de l'information
- étudiants et chercheurs en sciences de l'information
- personnes cherchant des renseignements sur les métiers, les formations, les concours des bibliothèques

Par conséquent, le travail du groupe se trouve sensiblement modifié : déchargé de la réflexion sur les deux autres scénarios, il devra approfondir d'autant plus le seul scénario restant et notamment mener une étude sérieuse des attentes des publics extérieurs.

Les différents moyens de mener cette analyse des besoins ont été rappelés voire réévalués :

- les entretiens : combien seront passés et quelles personnes seront sollicitées ?
- le questionnaire passé sur biblio-fr : J.-M. Salaün a discuté de l'efficacité et de la diplomatie de cette méthode ; il propose plutôt de procéder à une veille sur biblio-fr afin d'établir une typologie des questions. Pour F. Muet, ce procédé doit obligatoirement s'accompagner d'un croisement entre la nature des questions et leur origine.
- le recueil des statistiques d'utilisation du web
- la page test sur le web

Le tuteur insiste sur la nécessité de définir à l'avance ce que l'on veut retirer cette étude des attentes des publics, sous peine de se perdre :

- soit on veut mener une étude des réactions à différents services proposés
- soit on veut établir une typologie des demandes afin de proposer, dans un second temps, des services adéquats

Dans le contexte du projet, il semble que la deuxième solution soit préférable car elle permet de procéder en deux temps : analyse quantitative et qualitative de la demande puis préconisation de services.

Dans l'optique de seconde étape, le groupe projet doit effectivement visiter des lieux se rapprochant des problématiques du futur service de référence : orientés vers des publics extérieurs, répondant aux besoins de professionnels d'un domaine précis. Un contact avec de tels services à l'étranger grâce au web est à envisagé ( IFLA, RL...)

Concrètement le groupe projet doit modifier le passage du cahier des charges concernant les scénarios ; il doit aussi préciser son planning et évaluer le nombre de visites et le nombre d'entretiens qu'il s'engage à mener en fonction du nombre d'heures de travail dont il dispose.

Florence Fournier : responsable des comptes-rendus

## PLANNING DU STAGE PROJET N°2

SEMAINE DU 7 au 11 avril 1997

LUNDI 7	organisation de la semaine prises de rendez-vous élaboration du questionnaire dépouillement de Biblio.fr
MARDI 8	élaboration du questionnaire dépouillement de Biblio.fr
MERCREDI 9	élaboration du questionnaire dépouillement de Biblio.fr préparation d'une grille d'analyse choix des destinataires
JEUDI 10	recherche sur le Web de différents services de référence élaboration de la page de présentation de la page Web
VENDREDI 11	9h:rencontre avec F. Lagnau: validation du questionnaire 10h: rencontre avec L. de Miremont, mise en oeuvre de la page Web. 14h : visite du Centre de Documentation de l'ESC d'Ecully. bilan de la semaine

DCB 6

**GROUPE PROJET : Un service de référence à l'ENSSIB ?**

**COMPTE-RENDU DE LA SEANCE DU 23 Avril : Liste, bilan , et *\*suite à donner* aux actions du stage projet 2.**

**Présents : I. Diry, F. Fournier, A. Le Seven, I. Ripert, O. Tacheau.**

**Compte-rendu : A. Le Seven**

### **Recherches sur Internet**

Document préparé par I. Ripert : une recherche sur Internet de différents services de références et de bibliothèques en sciences de l'information aux Etats-Unis.

Différentes pistes apparaissent, sur le modèle de l'Internet Public Library :

- Un service en réseau, avec collaboration de personnes ou établissements-ressources , partenaires d'une médiathèque virtuelle , l'ENSSIB pouvant jouer un rôle de coordination?

Pour que chacun garde sa spécificité, les domaines d'intervention de chacun seraient à déterminer?

### **Les visites**

\* Documentation de l'Ecole de Commerce (Ecully),

\* Médiadix ( Nanterre),

\* Centre de Documentation de la DLL (Avenue de l'Opéra à Paris).

Voir compte-rendus

### ***Restent à effectuer :***

\* Médiat (Lyon)

\* le service de documentation professionnelle de Lyon 3

**Etablissement d'un questionnaire destiné à tester les attentes des professionnels : il a reçu l'aval de F. Lagneau et de F. Muet : Celle-ci suggère de le compléter avec une question sur le coût éventuel des prestations fournies.**

\* *Envoyer* ce questionnaire le plus rapidement possible :

- voir avec l'informaticien les meilleures facilités techniques

-compléter le choix des destinataires (voir ci-dessous)

### **Dépouillement de Biblio.fr. :**

-dépouillement rétrospectif : Janvier, Février, Mars 1997, avec listage systématique de toute question ou information d'ordre bibliothéconomique.

- préparation d'une grille d'analyse ( document joint )

- tiage du listing des adhérents à Biblio.fr.

\* *Analyser* ces données, grâce à la grille d'analyse

\* *Continuer* la veille sur biblio.fr. pendant un mois.

**\*Choix d'un échantillon d'établissements (B.M.,B.U.,Centres de doc. spécialisés) d'après liste biblio.fr., à compléter par un répertoire papier.**

**Page Web**

**-Création d'une page Web sur le site de l'ENSSIB pour tester l'interêt que peut susciter le service : aucune demande d'information n'a été enregistrée à ce jour**

***\*Continuer la veille.***

**Ordre du jour de la prochaine séance : revoir le questionnaire, choisir les destinataires.**

## VISITE DU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'E.S.C. D'ECULLY

Présentes : Aline Le Seven ; Florence Fournier

### 1- contexte

Le centre de doc appartient à un établissement privé au statut associatif. Sa tutelle : le Ministère de l'Industrie et du Commerce.

Les étudiants sont admis sur concours après deux années de prépa

La bbq est un service commun des différents « programmes » du groupe E.S.C.-Lyon ; 2500 lecteurs inscrits comprenant :

- les différentes catégories d'étudiants
- le corps professoral et les chercheurs
- le corps administratif
- le public extérieur

Le public extérieur autorisé paie une cotisation annuelle (300 F par mois) pour fréquenter le centre de doc ; il est essentiellement composé de cadres d'entreprise, de profs de fac, d'étudiants de troisième cycle...ce qui fait environ 300 personnes

L'objectif est de limiter ce public car il ne constitue pas un public-cible et, de plus, il faut éviter de faire double emploi avec la Chambre de commerce. Le centre de doc de l'école est avant tout destiné à encadrer les recherches académiques (et non professionnelles).

Il y a beaucoup de demandes des étudiants extérieurs par ex. du CNAM...mais ceux-ci sont indésirables : les étudiants de l'E.S.C. paient des droits de scolarité suffisamment élevés pour justifier un accès privé aux ressources documentaires (sic).

### 2-Le centre de doc

Le principal pb de la bbq est qu'elle est très excentrée par rapport aux bâtiments principaux. Elle a été placée au sein d'un bâtiment dédié aux techniques de communication et de documentation (informatique, nouvelles technologies au service de la pédagogie, labos de langues...)

1972 : création de la bbq

1986 : emménagement dans les locaux actuels  
locaux de 1000m<sup>2</sup>

L'architecture n'est pas forcément en adéquation avec la vie d'une bbq (ex. Les grandes baies vitrées qu'il a fallu condamner pour causes de vols (re-sic : notes du rédacteur...perplexe). Disposition : une grande salle équipée de box de travail individuel et quelques salles de travail collectif. Les conditions de travail sont encore bonnes mais plus pour longtemps : la surface disponible sera bientôt entièrement occupée ; ainsi, on est passé de 8 salles de travail il y a 10 ans à 4 seulement aujourd'hui. Les magasins, au sous-sol sont occupés sur 600 m<sup>2</sup> par des périodiques.

### 3-services proposés

L'accès Internet à la bbq et ses ressources est prévu pour bientôt

Un service important : la formation à la documentation ; elle se fait en début de cursus pour les étudiants. Elle comprend :

-une partie théorique concernant le fonctionnement de la bbq, les outils et la terminologie documentaires. Le temps consacré à chaque étudiant est de 1 h 30-2h environ. Les groupes sont de 25 personnes.

-une partie pratique comprenant l'exploration des locaux en petits groupes encadrés par un(e) documentaliste, l'utilisation du catalogue, des données sur CD-Rom, des répertoires papier. La présentation est suivie d'un exercice de recherche impliquant l'utilisation des outils informatiques, des CD-Rom et du Kompass.

Par la suite, formations de perfectionnement avec les CD-Rom bibliographiques et financiers.

Les terminaux de la bbq permettent la consultation de l'OPAC (sur le web avec le nouveau logiciel) et des CD-Rom ; les bases de données ne sont pas accessibles aux étudiants du fait de leur coût.

Les profs ont quant à eux accès au réseau CD-Rom et à l'OPAC depuis leurs postes de travail personnels. Ceci les dédommage de la disparition récente d'un autre service trop gourmand en personnel et en temps :

l'indexation des articles de périodiques. A ce jour, 400 dossiers de presse ont été constitués.

### 4-projet de service de référence

Actuellement, une salle des usuels comprenant les répertoires, les guides, les dicos...(distincte de la salle avec les terminaux). Le personnel a planché sur un projet de service de référence destiné au public interne excluant

le renseignement téléphonique ; mais ce type de service est « très chronophâge » (note du rédacteur irrité d'avoir été traité comme une vulgaire taupe bolchevique par une incarnation très « Chanel numéro 5 » de l'ultra-libéralisme et même que vous n'en saurez pas plus parce qu'on ne livre pas ses précieuses infos comme ça et l'accès privé à l'information qu'est-ce que vous en faites hein ? vous inquiétez pas je fais une autre version officielle et politiquement correcte pour Florence, bolchevique peut-être mais pas naïve).

Compte rendu : Florence Fournier



ANNEXE 10

**Compte rendu de l'entretien avec BERNARD LAMY,  
responsable du centre de documentation de la D.L.L.**

**Présents :** Isabelle Diry, Olivier Tacheau  
**Compte rendu :** Isabelle Diry

## **I- Le service rendu**

### **1) Consultations sur place**

- l'accès direct aux documents constitue probablement un des points forts du service : moyenne hebdomadaire d'ouverture portée à 50 heures depuis septembre 1995, pas de fermeture annuelle.

- depuis début 1994, relevé quotidien du nombre de documents consultés sur place : 3 386 en 1994, 2 361 en 1995 (diminution sans doute imputable en grande partie aux difficultés du suivi statistique), 3 533 en 1996.

- les demandes d'accès de personnes extérieures à l'administration définies par le règlement du centre (étudiants de 3<sup>e</sup> cycle, chercheurs, professionnels du livre) se maintiennent ; renouvellement régulier de la fréquentation sur la longue durée.

### **2) Circulation des documents**

#### **a) Les prêts**

- faible augmentation des prêts : s'explique par la pratique des dépôts dans les services (plus de 20 « sites » gérés par le catalogue permettent aux collaborateurs de la D.L.L. de disposer en permanence et sans formalités des documents estimés indispensables à leur vie quotidienne ; dépôts allant d'une dizaine de documents (bureau de l'édition) à plus de 600 (bureau du patrimoine)).

- les prêts représentent cependant un taux d'utilisation de 75,20 % du fonds de livres et de dossiers, chiffre rarement atteint dans les organismes équivalents, lorsqu'ils présentent cet indicateur.

- nombre d'emprunteurs inscrits en 1996 : 195

dont : - 100 D.L.L./C.N.L.

- 28 autres membres du ministère de la Culture

- 52 utilisateurs extérieurs

- 15 PEB

Chiffre en augmentation modérée : tout se passe comme si des emprunteurs de plus en plus nombreux empruntaient, en moyenne individuelle, de moins en moins d'ouvrages, selon une logique rencontrée dans la plupart des organismes documentaires.

### b) La circulation des périodiques

- périodiques surtout utilisés en consultation directe, c'est-à-dire sur abonnement individuel ou sur liste de circulation (près de 100 % de l'utilisation des périodiques reçus en 1996)

Amortissement maximum des périodiques grâce :

- à une bonne adéquation entre offre et demande
- à l'outil informatique : le rapport périodiques reçus/périodiques diffusés s'est rapproché de 100% aussitôt après l'automatisation du bulletinage, fin 1993.

- consultation rétrospective de certaines revues loin d'être négligeable mais difficile à estimer

- sommaires ou articles photocopiés envoyés à d'autres utilisateurs que les destinataires habituels des listes lorsque les sujets traités sont susceptibles de les intéresser

- régulièrement, certains articles sont transmis à la revue de presse

- d'autres articles à contenu technique sont intégrés aux dossiers documentaires

- diffusion sélective de l'information qui constitue une des « valeurs ajoutées » à la gestion centralisée des périodiques

### c) La mise à niveau de la photothèque

- opération suscitée par la demande constante pour les prêts de photographies

- 1996 : réalisation de 6 disques numériques ; prévu pour 1997 : achèvement de la collecte rétrospective et indexation intégrale du fonds

- fonds déjà utilisé à plusieurs reprises dans le cadre juridique préalablement défini :

- à titre interne : illustrations de publications du bureau des bibliothèques

- à titre externe : illustrations d'articles dans le BBF et d'ouvrages au Cercle de

la librairie

### d) Les échanges avec d'autres organismes documentaires

- le centre, qui envoie informations et documents à d'autres institutions équivalentes, bénéficie réciproquement d'accès à leurs fonds (prêts de livres, photocopies d'articles) : BPI, INIST du CNRS, centre de doc du département des études et de la prospective et surtout centre de doc juridique de la DAG

- la récente dissolution du centre de prêt et la prochaine fermeture de la BPI risquent de compliquer la recherche de documents « généralistes ».

### e) Biblio-fr

- depuis 1994, collecte de l'information du forum Biblio-fr

- les textes les plus intéressants pour l'activité de la DLL (réflexions directement rédigées sur le réseau ou pré-publications diffusées par les auteurs) sont directement remis aux personnes concernées et/ou intégrés à des dossiers documentaires et/ou diffusés par la revue de presse

### 3) Questions/réponses

- dans la pratique, nombreuses questions documentaires, posées par des agents de la DLL et du CNL, résolues par consultation directe des documents après, éventuellement, une recherche traitée par les documentalistes

- recherches bibliographiques ponctuelles désormais facilitées par le nouvel équipement informatique

Toujours urgentes en matière biographique.

Fréquence d'environ une à trois demandes par semaine (émanant du Cabinet du ministre, des affaires réservées ou de divers services du CNL)

- banques de données extérieures principalement sollicitées pour des recherches d'articles en texte intégral (Le Monde, AFP) ou pour des références techniques d'articles dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques

- « courriers informels » correspondant à des demandes, qui peuvent être satisfaites par envoi de documents divers (produits documentaires du centre, plaquettes et brochures réalisées par les divers services de la DLL), sans être soumis à la signature officielle : 146 en 1993, 233 en 1994, 196 en 1995, 234 en 1996.

- demandes d'informations reçues par voie téléphonique, télécopie ou par le réseau câblé (seules étant prises en compte les demandes ayant fait l'objet d'un envoi de documents) : pratiquement multipliées par 2 en 3 ans (559 en 1994, 565 en 1995, 1035 en 1996), ce qui s'explique sans doute par l'usage plus intense de la messagerie électronique et surtout par une plus grande disponibilité des documentalistes

- demandes et consultations d'utilisateurs extérieurs révélatrices de l'intérêt porté depuis quelques années à la politique et à la sociologie culturelle en général, au livre et à la lecture en particulier, mais il n'est pas question pour le centre d'établir la demande extérieure à un niveau prioritaire

- extension de l'offre documentaire aux services de l'Internet, décidée en 1994, menée à bien selon une double réalisation :

- saisie des informations de la DLL et des produits du centre de doc

- ouverture du catalogue sur Internet (accès à 7500 notices de documents sur l'édition, la lecture et les bibliothèques)

Pendant 10 mois, des dizaines de connexions hebdomadaires, en provenance de nombreux établissements documentaires français et étrangers : ont conforté l'idée initiale d'une offre bibliographique dans le domaine des bibliothèques et de l'économie du livre.

### 4) Produits documentaires

#### a) Produits bibliographiques

- 2 listes bibliographiques régulières, diffusées à la DLL, au CNL et en direction des partenaires institutionnels (conseillers régionaux pour le livre et la lecture, services de doc de la Ville de Paris et du ministère de l'enseignement supérieur, inspection générale des bibliothèques...) :

- « dépouillement bimensuel du J.O. et de ses annexes »

- « liste mensuelle des acquisitions »

- depuis 1992, une « bibliographie générale sur le livre et la lecture » : mentionne sur 10 p. les principaux documents consacrés aux aspects politique et administratif, sociologique et économique du livre et des bibliothèques en France, sélectionne les publications les plus accessibles et permet de répondre à une demande extérieure de plus en plus importante et de

contingenter l'accès au centre de doc ; dotée de résumés, remise à jour, en fonction de l'actualité, selon une fréquence approximativement bimestrielle.

- 6 fiches d'information (« Fêtes et salons du livre », « Répertoires de bibliothèques », « Répertoires d'éditeurs et de libraires »...), mises au point en 1993 et régulièrement rééditées, afin de répondre aux courriers comme au public du hall d'accueil.

- produits bibliographiques tous disponibles, depuis 1994, sur le serveur « Opera-Anonyme » du ministère et surtout, depuis 1995, sur le serveur web du ministère, très largement consulté (1 100 000 connexions mensuelles en 1995) : création d'une rubrique « centre de doc de la DLL » en liaison hypertexte avec les rubriques « publications », qui reprennent ces produits bibliographiques ainsi que les fiches d'informations du département de l'économie du livre (« Vous éditez ? », « Vous écrivez ? »)

#### b) Dossiers documentaires

- dossiers documentaires « consommables » (car non conservés), remis aux stagiaires et aux agents nouvellement arrivés à la DLL et au CNL, comprenant principalement :

- une présentation des 2 entités
- une présentation des bibliothèques de France d'après un n° du BBF
- les « Livres en cartes »
- l'agenda de la DLL et du CNL
- la bibliographie générale élaborée par le centre de doc
- des n° de *Lettres*
- divers documents liés au centre d'intérêts ou à la fonction de l'agent

- sur le même modèle, un « Dossier documentaire sur le livre et la lecture » nettement plus bref (10 p. maximum), réalisé en 1994 et tenu à jour depuis, destiné à être télécopié pour répondre à des demandes portant essentiellement sur l'édition et/ou la lecture

+ une version spécialisée, « Le livre et la lecture des jeunes »

- depuis 4 ans, constitution de dossiers documentaires et législatifs, consultables sur place ; leur alimentation se fait de façon non systématique, « au coup par coup », en fonction des besoins créés par l'actualité ; projet de numérisation pour en améliorer la consultation, notamment au niveau de la recherche et de l'identification (seule une description sommaire figure au catalogue)

#### c) La revue de presse

Projet de numérisation

### 5) Autres missions

#### a) Publications

- depuis 1991, la répartition des tâches entre le service de communication et le centre de doc attribue au premier la responsabilité éditoriale et au second la gestion matérielle des publications : le centre diffuse les publications, informe les services de l'état des stocks, publie dans *Lettres* le « catalogue » de la DLL, présente les publications lors des salons et manifestations...

- création d'un fichier de diffusion des publications pour répondre aux besoins de la diffusion régulière des publications du bureau des établissements, comportant toutes les BU, les bibliothèques spécialisées et centres de doc, les DRAC (conseillers livre et lecture et

CAID : centres d'accueil, d'information et de doc) ainsi que les associations et entreprises en relation avec les bibliothèques.

### b) Communication

- renforcement des liens avec le service d'accueil : formation des agents sous la forme de demi-journées consacrées à une typologie des questions du public dans le domaine du livre
- création de nouveaux classeurs d'information, mis à la disposition du public dans le hall et régulièrement mis à jour (brochures et documents d'information sur la DLL, revue de presse)

### c) Archives

- rôle de « correspondant » de la mission des archives du ministère, confié fin 1994 au responsable du centre de doc
- vis-à-vis des utilisateurs internes, service consistant principalement à rappeler aux responsables l'esprit et la méthode de l'archivage et à organiser les transferts au Centre des archives contemporaines.
- vis-à-vis du public extérieur, activité consistant à répondre, sous la signature du directeur, aux demandes de consultations en dérogation, ce qui assure un lien intéressant avec la recherche universitaire dans le domaine de l'histoire des politiques culturelles et permet d'obtenir les résultats des travaux.

## II- Les moyens

### 1) Politique documentaire

- place des périodiques et des bases de données stable en termes budgétaires depuis 5 ans, ce qui correspond à une réorientation des fonctions dans une optique plus documentaire, l'histoire du centre étant marquée par une gestion originelle plus bibliothéconomique.
- en 1995, mise en place d'un classement multi-supports : documents audiovisuels, opto-numériques, papier regroupés dans une section unique de cotes.
- accroissement de la part des périodiques d'information générale (quotidiens, magazines) à la demande des utilisateurs mais maintien de l'orientation générale vers les sciences de l'information, l'économie du livre et la sociologie de la lecture.
- exhaustivité de la collecte :
  - surveillance permanente des publications professionnelles afin de détecter la « littérature grise »
  - remontée de l'information attendue de la part des utilisateurs à propos de l'existence de rapports et de documents de travail dès lors qu'ils ne sont pas confidentiels
  - il serait souhaitable que les nombreux services de presse soient au moins signalés au centre (ce circuit fonctionne bien avec la direction).
- problème de l'exiguïté du local (37 m<sup>2</sup>!) : situation stimulante dans la mesure où elle oblige à ne conserver que les documents pertinents mais devenue bloquante ; annonce de déménagement officielle depuis 1993 mais non suivie d'effets pour l'instant.

## 2) Personnel

- recours, depuis plusieurs années, à des stagiaires d'écoles de documentation voire à des C.E.S. : limites de ce système.

- un magasinier spécialisé des bibliothèques depuis septembre 1995 : son affectation a permis de débloquent certains projets (iconothèque, élargissement de l'offre Internet).

## 3) Equipement

- en dehors des questions liées au local, équipement optimal

- évolution permanente de l'outil informatique, condition essentielle à l'amélioration du service rendu : toute innovation en ce domaine, toute nouvelle application, est suivie avec attention et fait régulièrement l'objet de demandes motivées auprès des services concernés.

En 1995 :

- installation d'un nouveau matériel comportant un équipement de communication (carte ETHERNET) permettant l'accès extérieur au catalogue

- version 5 du logiciel ADVANCE (système de gestion informatisée)

- un poste équipé du logiciel NETSCAPE, devenu indispensable pour suivre les applications Web du ministère

Pour 1997 : projet d'ajuster les matériels à la gestion de la base iconographique (une unité centrale dotée d'une mémoire morte importante, une imprimante vidéo en couleurs).

## 4) Aspects budgétaires

- budget propre en 1996 : 287 316 F

dont - livres : 56 720 F (9 353 pour les livres étrangers)

- périodiques : 123 939 F

- bases de données : 56 917 F

- revue de presse : 47 878 F

- une certaine stabilité chronologique et thématique.

**Rapport d'étape**  
**22 mai 1997**

Cette rencontre a pour but de présenter l'état d'avancement du travail de notre groupe projet et d'évaluer sa conformité aux objectifs fixés dans notre cahier des charges.

Conformément au planning de ce dernier, nous arrivons aujourd'hui au terme de la période de recueil des données dont le dépouillement a commencé depuis la semaine dernière. A l'issue de cette phase d'analyse qui se terminera normalement dans la première semaine de juin (4 semaines), nos quatre dernières semaines (du 09/06 au 07/07) seront alors consacrées à l'analyse des différents résultats obtenus et à la rédaction du dossier d'aide à la décision devant être remis au commanditaire le 07 juillet 97.

Nous exposerons ici le bilan provisoire des 4 axes qui sous-tendront notre réflexion finale.

**1. Visites d'établissements et rencontres des personnes ressources**

Le groupe projet s'est vite rendu compte sinon de l'inutilité, du moins de la superficialité et du caractère artificiel de certaines visites.

Le cahier des charges fixait la visite obligatoire de 3 centres de documentation : Bibliothèque Buffon, Ecole supérieure de commerce de Lyon, Chambre de commerce et d'industrie de Lyon.

Les deux premiers établissements ont été visités et la C.C.I devrait l'être seulement dans le courant de la semaine du 02 juin en raison de la difficulté de faire coïncider le rendez-vous avec la responsable du centre de documentation, qui veut être présente, et nos disponibilités scolaires.

Le groupe s'est, en plus des visites prévues, rendu au centre de documentation de la DLL et à la bibliothèque de Médiadix (Paris Nanterre).

Les entretiens avec les professionnels ont été menés de façon plus ou moins informelle lors de ces visites, afin de vérifier la pertinence de notre futur questionnaire. Nous avons également rencontré un conservateur de la Bibliothèque universitaire de Lyon 3 particulièrement sensible aux problèmes de l'information bibliothéconomique. En tout, 7

professionnels auront donc été directement questionnés sur les problèmes de référence (bibliothéconomique ou non).

## 2 . Veille sur Biblio.fr

Cette veille a fait l'objet d'une étude retrospective sur les derniers mois de l'activité de cette liste de discussion. Notre analyse porte donc sur une période de cinq mois, du 01 janvier au 01 juin 1997.

Les modalités du dépouillement encore en cours feront l'objet d'une présentation plus approfondie dans notre dossier terminal. Les résultats se présente sous la forme suivante :

	Question ponctuelle	Témoignages et expériences	Demande de références	Localisation documents	
Bibliothéconomie	3,16%	4,43%	2,53%	0,63%	10,76%
Informatique	16,46%	13,29%	11,39%	0,00%	41,14%
Matériel de bibliothèque	1,90%	0,00%	0,63%	0,00%	2,53%
Etablissements	0,00%	1,27%	2,53%	0,00%	3,80%
Métiers	5,06%	0,00%	1,27%	0,00%	6,33%
Droit	0,63%	0,00%	1,90%	0,00%	2,53%
Autres domaines	4,43%	2,53%	10,76%	15,19%	32,91%

31,65%      21,52%      31,01%      15,82%

Téléphone      Biblio.fr      Recherche      PEB/catalogues

Il conviendra d'analyser les informations fournies par ce type d'étude.



### **3 . Questionnaire sur les pratiques en matière de référence**

L'échantillon auquel a été envoyé notre questionnaire représente **130** personnes dont 102 directement sélectionnées et contactées par e-mail. Les 28 autres sont des bibliothécaires d'établissements municipaux ou de BDP qui ne sont pas encore connectés à Internet.

Le questionnaire a été envoyé le **29 avril** et le taux de réponse est satisfaisant, même s'il a nécessité une relance auprès des professionnels contactés sur le Web.

A cette date, nous avons reçu une vingtaine de réponses et pensons espérer d'ici à la fin du mois de juin une quarantaine de retours (soit environ 30% de satisfaction).

### **4 . Page test sur le web**

La page test sur le Web de l'enssib a été installée le **11 avril** dernier. Signalée dans la rubrique actualité, l'ouverture de notre page a rencontré un certain succès comparé à l'ouverture mensuelle "ultraconfidentielle" d'autres ressources.

En avril : 73 ouvertures sur 2739 connexions extérieures ce qui fait en moyenne sur les 15 jours réellement comptabilisables, environ 5 %, sans compter l'influence des ouvertures multiples qui poussent à revoir ce chiffre à la hausse.

Du 1er au 16 mai : 30 ouvertures sur 973 connexions extérieures, ce qui compte, tenu d'un phénomène de non réouverture par les habitués ou les utilisateurs ayant déjà ouvert le service le mois précédent, est très encourageant.

Par contre, aucun message n'a été laissé dans notre boîte aux lettres.



	<b>Question ponctuelle</b>	<b>Témoignages et expériences</b>	<b>Demande de références/info.</b>	<b>Localisation de documents précis</b>	<b>Demande de formation</b>
<b>Bibliothéconomie</b>					
<b>Informatique/NT</b>					
<b>Matériel de bib.</b>					
<b>Etablissements</b>					
<b>Métiers</b>					
<b>Droit</b>					
<b>Autres domaines</b>					

## Projet d'un service de référence à la bibliothèque de l'ENSSIB

L'ENSSIB (Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques) travaille actuellement sur les modalités d'organisation d'un service de référence spécialisé dans la documentation professionnelle. Il serait tourné vers des publics extérieurs à

l' école, en particulier celui des professionnels de l'information et des bibliothèques.

A ce titre, il nous serait utile de recueillir des renseignements sur vos besoins et vos pratiques en matière d'information professionnelle et de documentation bibliothéconomique.

Afin de mieux évaluer les attentes de la profession pour une mise en oeuvre de services adaptés, nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir répondre au questionnaire ci-joint, en vous priant de renvoyer la réponse à [tacheau@enssib.fr](mailto:tacheau@enssib.fr) avant le 20 mai 1997.

D'avance merci.

Le groupe chargé du projet .

NB : Ce questionnaire s'adresse à un échantillon hétérogène de personnes sélectionnées sur *Biblio.fr*. Il est donc possible que certaines questions semblent parfois mal adaptées à votre situation particulière. Merci de cependant tenter d'y répondre.

## QUESTIONNAIRE

1. Disposez-vous dans votre établissement de répertoires des bibliothèques et centres de documentation suffisamment nombreux et précis ?

2. Possédez-vous les ouvrages de la collection "Bibliothèques" du Cercle de la Librairie ?

- en partie
- en totalité
- par thèmes privilégiés (lesquels ?)

3. Etes-vous abonné à des revues professionnelles ? Quels titres vous sont les plus utiles ?

4. En faites-vous un dépouillement systématique ?

5. Constituez-vous des dossiers documentaires ou de presse ?

- sur des thèmes bibliothéconomiques (*sur quels thèmes précis ?*)
- sur l'actualité culturelle (*sur quels thèmes précis ?*)

6. Avez-vous un accès professionnel à Internet ? L'utilisez-vous à des fins d'information bibliothéconomique ?

Si non, pourquoi ?

- manque de temps
- insuffisance et/ou inadaptation de l'offre
- autres raisons

7. Quelle est votre démarche lorsque vos propres ressources ne vous permettent pas de répondre à une question d'ordre bibliothéconomique ?

a - Contactez-vous une bibliothèque ou un centre de documentation proche de votre établissement ?

b - Contactez-vous une personne-ressource ?

c - Faites-vous appel aux services de documentation des établissements de formation professionnelle ? Précisez : Souvent (plus d'une fois par mois), Parfois (une fois par mois), Jamais.

- Centre Régionale de Formation aux Carrières des Bibliothèques (CRFCB)
- Unité Régional de Formation à l'Information Scientifique et Technique (URFIST)
- Université préparant aux métiers de la documentation (IUT, DEUST, IUP...etc)

- Institut National des Techniques Documentaires (INTD)
- Institut de Formation des Bibliothécaires (IFB)
- Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB)

d - Faites-vous appel à des centres de documentation spécialisés ? Lesquels ?

e - Recourez-vous aux listes de discussion sur internet ?

8. Quelle est la forme la plus fréquente de votre recours (Numéroter par ordre croissant)

- renseignements téléphoniques rapides
- correspondance
- PEB ou demande de documentation
- autres :

9. Quels types de demandes vous obligent à recourir à des sources extérieures à votre établissement :

a - Renseignements sur d'autres établissements documentaires. Quels types de renseignements ? Quels types d'établissements ?

b - Informations concernant les métiers des bibliothèques et de la documentation

- Concours
- Formation initiale
- Formation continue
- Autre

c - Informations concernant les autres métiers du livre (Edition, Librairie...etc)

d - Problèmes d'ordre bibliothéconomique

- Organisation de l'accueil
- Gestion infomatisée des bibliothèques
- Mobilier
- Recherche de fournisseurs
- Bureautique
- Autres

e - Informations concernant les nouvelles technologies

- CD-Rom
- Réseaux
- Bases de données
- Autres

f - Renseignements juridiques

- Statut du personnel
- Droit de reprographie
- Autres

**10. Dans quels domaines vous estimez-vous sous-informés ?**

Pourquoi ?

- Manque d'outils et de documentation en raison de crédits insuffisants ?
- Production insuffisante et/ou inadaptée de l'édition et la presse professionnelles
- Manque de temps ?
- Autre

**11. Etes-vous intéressés par la consultation en ligne :**

- Des mémoires et travaux des étudiants de l'Enssib
- De dossiers de presse
- Dossiers documentaires
- De revues de sommaires

Sur quels thèmes précis ?

- Bibliothèques
- Informatique
- Edition
- Internet
- Media
- Culture
- Actualité de la profession
- Autre

**12. Quelles prestations attendriez-vous d'un service de référence s'adressant aux professionnels des bibliothèques ?**

- Réponse ponctuelle en ligne ou téléphonique
- Constitution de dossiers documentaires personnalisés à la demande
- Produits documentaires accessibles sur Internet
- Autres suggestions

<u>Nom :</u>	(Facultatif)
<u>Statut :</u>	
<u>Fonction :</u>	
<u>Etablissement :</u>	
<u>Ville :</u>	

Depouillement questionnaire projet enssib													
N° Formulaire		oui		non		oui		non		oui		non	
Question 1	nombreux												
	suffisants												
Question 2	en partie												
	en totalité												
	thématique												
Question 3	Ab° revues												
Question 4	Depouill°												
Question 5	Bibliothéco°												
	Culture												
Question 6	www												
	temps												
	argent												
	autre												
Question 7	Bibliothèque												
	PP												
<i>Et° formation</i>	Crfb												
	Urfist												
	Universités												
	Intd												
	Ifb												
	Enssib												
	ctres doc.												
	listes de diff.												
Question 8	telephone												
	courrier												
	PEB												
	autre												



N° de formulaire																					
<b>Question 9</b>	établissements																				
<i>Métiers</i>	concours																				
	formation I																				
	formation C																				
	autre																				
	M. du livre																				
<i>Pb bbecon.</i>	accueil																				
	gesbib																				
	mobilier																				
	fournisseurs																				
	bureautique																				
	autre																				
<i>NT</i>	CD-Rom																				
	réseaux																				
	bdd																				
	autre																				
<i>Droit</i>	statuts																				
	reprogr.																				
	autre																				
<b>Question 10</b>	argent																				
	prod insuff																				
	temps																				
	autre																				
<b>Question 11</b>																					
<i>En ligne</i>	mem ENSSIB																				
	dos presse																				
	dos doc																				
	revues som																				
<i>Thèmes</i>	bbq																				
	infq																				
	édition																				
	internet																				
	media																				
	culture																				
	actu prof																				
	autre																				
<b>Question 12</b>	rép pctuelle																				
	dos perso																				
	pdts doc w3																				
	autre																				