

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE  
des SCIENCES DE L'INFORMATION  
et des BIBLIOTHÈQUES.**

**Diplôme de Conservateur de bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

***"Les fonctions de veille de la bibliothèque VOLVO."***

**Lemoine Francois**

**Dirigé par Mr R. Bouché - E.N.S.S.I.B.**

**1992**

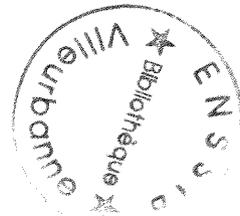
**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE  
des SCIENCES DE L'INFORMATION  
et des BIBLIOTHÈQUES.**

**Diplôme de Conservateur de bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

***"Les fonctions de veille de la bibliothèque VOLVO."***

**Lemoine Francois**



**Dirigé par Mr R. Bouché - E.N.S.S.I.B.  
& Mme Ann-Britt Sedig  
de la bibliothèque-service d'information de Volvo,  
Göteborg.**

1992

DCB

22

10/08-30/10 1992

## **"Les fonctions de veille de la bibliothèque Volvo."**

Francois Lemoine

Résumé : Ce mémoire étudie le fonctionnement de la bibliothèque-service d'information et du système d'information documentaire du groupe Volvo, basé à Göteborg, Suède. L'accent est mis sur les pratiques et les produits de la veille globale en entreprise. Il essaie aussi de formuler quelques propositions.

Descripteurs : bibliothéconomie, sciences de l'information, Volvo, veille technologique, scanning.

Abstract : This report is about Volvo's library, based in Göteborg, Sweden, and tries to explain the way of working of the documentary information system of the group. The actions and products of the environmental scanning in companies has been mostly underlined. It tries to make a few proposals too.

Keywords : Library science, information science, Volvo, environmental scanning.

## SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
Définition du sujet	1
Limites du sujet	1
PRESENTATION DU GROUPE	3
La bibliothèque et son environnement	3
ANALYSE DE L'EXISTANT	8
Effectifs	8
Indices d'activité	8
Budget	9
Les livres	9
Les périodiques	10
Le catalogue et les bases de données internes	11
Le fonds	12
Le système informatique	12
Les services	14
le prêt	14
gestion des profils	14
la salle de lecture	14
Le prêt-inter	15
La diffusion et les produits documentaires	16
Diffusion Sélective	16
Diffusion collective	16
Coordination	18
La communication interne	19
La coopération externe	19
Le traitement de l'information	20
Le cataloguage et l'indexation	20
Les résumés	21
La recherche sur brevets	24
La recherche en ligne	24
La facturation	25
Les serveurs et les bases	26
Reuter	28

L'INFORMATION EN DEHORS DE LA BIBLIOTHEQUE	29
L'information scientifique	29
Les laboratoires	29
La normalisation	29
L'information économique	30
EVALUATION DE LA BIBLIOTHEQUE	31
La bibliothèque dans le circuit de l'information	31
Estimation du prix de l'information	31
Communication avec les clients	32
La concurrence	32
LA BIBLIOTHEQUE DANS LE SYSTEME DE VEILLE	34
L'attitude générale vis-à-vis de l'information	34
Choix de l'information	34
Les réseaux de la veille	35
Les produits de la veille	36
Confidentialité de l'information interne	36
Le retour d'information	37
L'information interne informelle	38
L'activité du bureau brevet	38
<b>Typologie de la veille</b>	<b>40</b>
<b>Les clients de la veille</b>	<b>45</b>
<b>Les périodiques et la veille</b>	<b>46</b>
OBJECTIFS ET PROPOSITIONS	50
ANNEXES	
BIBLIOGRAPHIE	

# " Les fonctions de veille de la bibliothèque Volvo . "

## *Introduction*

Le présent mémoire se propose d'étudier la bibliothèque de Volvo, Göteborg, dans une optique de veille globale (scientifique, technique, technologique, commerciale, concurrentielle...). Le choix du sujet se justifie par la complémentarité croissante des bibliothèques universitaires et des centres de documentation des entreprises dans le développement économique et de la recherche. Partant de ce constat, il était intéressant d'étudier les techniques et technologies d'une unité documentaire très performante. Et par conséquent, de mieux comprendre et développer les relations qui pourraient unir ces deux institutions dans une pratique professionnelle ultérieure en France.

### **DEFINITION DU SUJET :**

La veille, selon F. Jakobiak, est l'observation et l'analyse de l'environnement par un système d'information structuré suivies de la diffusion bien ciblée des informations sélectionnées et traitées, et utiles à la prise de décision stratégique. Elle met en jeu trois types d'acteurs : les observateurs, les analyseurs et les décideurs. Mais c'est avant tout une structure participative dans laquelle la motivation est primordiale.

Bien-sûr, l'intérêt était de mettre à jour la structure de la veille et son fonctionnement, et en particulier savoir s'il y avait une politique concertée de surveillance de l'environnement, mise en place d'après une méthodologie claire (réflexion stratégique définissant des objectifs de veille, définition de secteurs à surveiller, structures dédiées, plan d'emploi des moyens, établissement d'indicateurs...), et soutenue par l'état-major

### ***Limites du sujet :***

*oui!*  
Il serait illusoire de penser que dans une entreprise comme Volvo la bibliothèque constitue le seul dispositif de recueil et de diffusion de l'information. Néanmoins, compte tenu des contraintes du travail en entreprise, ce rapport ne concerne que la bibliothèque et le bureau brevet. La fonction d'archivage (archives courantes et patrimoniales) est remplie par un service distinct.

Parmi les autres structures de surveillance de l'environnement n'ont été identifiés que quelques gatekeepers qui sont parmi les plus "gros"

clients de la bibliothèque. La circulation interne de l'information, hors la bibliothèque, n'est pas analysée ici.

## Présentation du groupe

Volvo Group est l'entreprise industrielle la plus importante de Scandinavie, impliquée dans plusieurs secteurs d'activité qui sont principalement l'automobile, les bus et les véhicules industriels, les moteurs industriels et de bateaux, l'aéronautique, l'industrie pharmaceutique (Procordia), l'informatique, et les activités financières. Les implantations Volvo se situent principalement en Suède, dans le marché commun, aux Etats-Unis et au Brésil. 80 % des ventes du groupe sont réalisées hors de Suède, en particulier aux U.S.A. et dans l'Europe de l'ouest.

En 1991, Volvo a effectué 77 millions de couronnes suédoises de ventes (sek), soit une baisse de 13 millions par rapport à 1989. D'une façon générale, le groupe vit actuellement une phase difficile qui se traduit par des pertes financières, et par des réductions de personnel. Ainsi, le groupe est-il passé de 78690 personnes en 1989 à 63582 à la fin de 1991. De nouvelles réductions de personnel sont actuellement en cours.

Néanmoins, le budget recherche et développement se maintient.

Par ailleurs, le groupe subit des phases de restructurations périodiques, complétées par le renforcement récent de l'alliance avec Renault qui se traduit par la mise en commun de certains moyens d'étude.

### **La bibliothèque et son environnement :**

La bibliothèque est située à Göteborg qui est l'implantation principale du groupe avec environ 23000 personnes (fin 1991).

Elle est intégrée au sein d'une compagnie autonome pourvoyeuse de services ("service company") pour l'ensemble du groupe (AB Volvo, Teknisk Utveckling), et dont l'objet principal est la recherche et le développement. Teknisk Utveckling, ou technological development puisque l'anglais est la langue du groupe, rassemble 200 personnes. Cette compagnie regroupe des services qui seraient non viables s'ils étaient disséminés dans le groupe, et différentes unités de recherche telles le laboratoire de recherche sur les métaux et les céramiques, le traitement des surfaces (principalement peinture et anti-corrosion), la protection de l'environnement (qui est un des cheval de bataille du groupe), les nouvelles technologies, et physique appliquée. Elle comporte aussi des départements de "stratégie de la technique" et de collaboration avec les autres compagnies (dont Renault) et les universités.

Enfin, le département "support technique", qui compte 40 personnes, a pour mission générale la coordination de projets et la documentation technique pour l'ensemble du groupe. Il comprend :

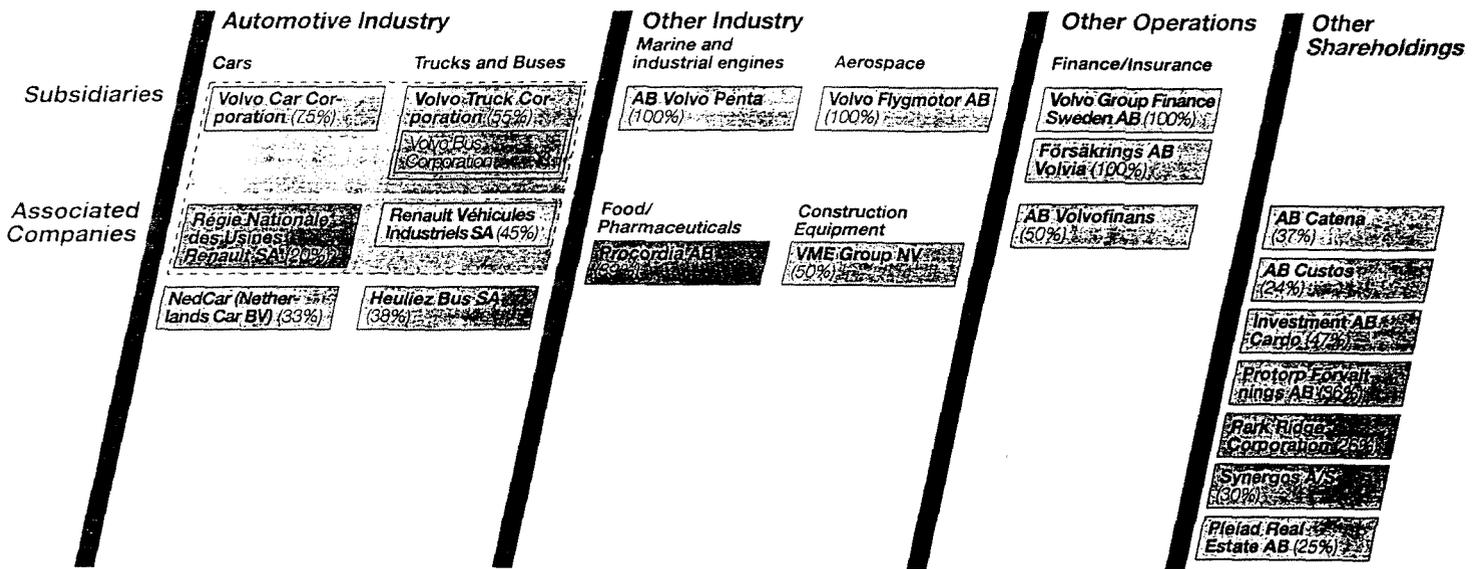
- Le secrétariat technique qui gère les projets au sein du groupe, les relations avec les universités et couvre les secteurs technologiques qui pourraient s'avérer stratégiques pour Volvo. En fait c'est une structure d'administration des projets qui compte deux personnes:

- "Corporate standards" ou département normalisation est responsable du développement, de la production et de la distribution de normes dont le groupe a besoin. La recherche Volvo abouti à l'établissement de normes spécifiques, telles les normes concernant la sécurité et les carrosseries. Les normes sont utilisées pour le transfert des compétences et des savoirs-faire à l'intérieur du groupe. La collaboration de plus en plus étroite avec Renault oblige ce département à tenir compte des normes du constructeur français. Volvo participe à l'ISO et est partisan de l'utilisation des normes internationales plutôt que nationales.

- Le bureau brevet, dont les missions générales annoncées sont de veiller aux intérêts de Volvo par l'application des brevets et l'enregistrement des modèles, la surveillance de l'activité brevet des concurrents et la diffusion de telles informations dans le groupe. Concernant le développement de nouveaux projets, le bureau brevet fait des recherches sur l'état de l'art, les détenteurs de brevets en préalable aux recherches, puis évalue la viabilité et la valeur des brevets déposables par Volvo. Le bureau brevet évalue également la protection juridique des brevets et s'occupe des actions à l'encontre des contre-facteurs. Il agit également comme expert lors de l'achat et de la vente de licences, et s'assure de la validité du portefeuille de brevets Volvo. Il s'assure également que les inventeurs soient payés.

- La bibliothèque.

# Volvo Group Structure Spring 1992



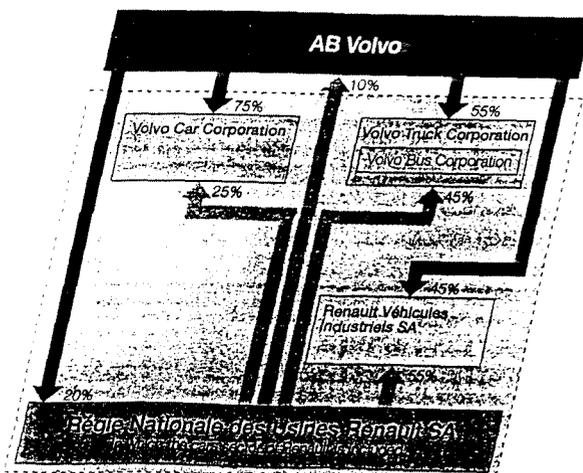
Sales in relation to Volvo's ownership interest 1991, total SEK 136,100 M

	Volvo's share, %	SEK M	10 000	20 000	30 000	40 000
<b>Subsidiaries</b>						
Volvo Car group	75	27,800				
Volvo Truck group	55	17,500				
Other subsidiaries	50-100	8,300				
<b>Associated companies</b>						
Renault group	20	32,900				
Renault V.I.	45	13,200				
Procordia	39	15,600				
Other associated companies	20-50	20,800				

Procordia and most of the other associated companies are, for practical reasons, reported with a time-lag, normally three months.

Number of employees in relation to Volvo's ownership interest 1991, total 121,600

	Volvo's share, %	10 000	20 000	30 000	40 000
<b>Subsidiaries</b>					
Volvo Car group	75				22,200
Volvo Truck group	55				12,800
Other subsidiaries	50-100				10,700
<b>Associated companies</b>					
Renault group	20				26,900
Renault V.I.	45				12,600
Procordia	39				15,400
Other associated companies	20-50				21,000



The alliance between Volvo and Renault was formalized in January 1991 through an exchange of shares.

**AB VOLVO, TEKNISK UTVECKLING**  
06000  
  
L-G Rosengren

**EKONOMI OCH  
ADMINISTRATTON**  
06010  
  
C E:son-Lindh

**VOLVO RENAULT  
KOORDINERING**  
06040  
  
K André

**TEKNIKSTRATEGI**  
06060  
  
L-G Rosengren

**TEKNIKSAMVERKAN**  
06080  
  
L-E Larsson

**TILLÄMPAD FYSIK**  
06100  
G Smedler  
  
Strömning & förbränning  
06110  
J Engström  
  
Avgasrening & katalys  
06130  
G Smedler  
  
Bränslen & Smörjmedel  
06150  
A Röj  
  
Tribologi, Vibrationer &  
Mätteknik  
06170  
P H Nilsson

**NYA TEKNOLOGIER**  
06200  
L-G Rosengren  
  
SYSTEMTEKNIK  
06210  
U Palmqvist  
  
Systemmodeller  
Reglerteknik  
Teknisk matematik  
  
DATALOGI  
06220  
A Dackehed  
  
Process & Neuronnät  
Kontinuerlig logik  
Kognition  
  
MEKATRONIK  
06230  
  
ELEKTROTEKNIK  
06240  
A Romare  
  
Energiomvandling  
Batterier

**YTBEHANDLINGS  
LABORATORIET**  
06300  
Å Steen  
  
Utrustningar & processer  
06320  
L-G Börjesson  
  
Korrosionsskydd  
06330  
B Carlsson  
  
Lacksystem  
06340  
L Palmqvist  
  
Tätning- & korrosions-  
skyddsmaterial  
06350  
P Nilsson

**METALL-  
LABORATORIET**  
06400  
M Dahlén  
  
Service  
06410  
J Alander  
  
Smidda konstruktionsmtrl  
06420  
B Ottosson  
  
Plåt, förband  
06430  
Ö Strandberg  
  
Gjutna konstruktionsmtrl  
06440  
B Sander  
  
Materialprovning  
06450  
B Johannesson  
  
Nya konstruktionsmtrl  
06460  
C Kuylenstierna  
  
Skärande bearbetning  
06470  
C Muhrén

**TRAFIK OCH  
TRANSPORT**  
06600  
J Hellåker

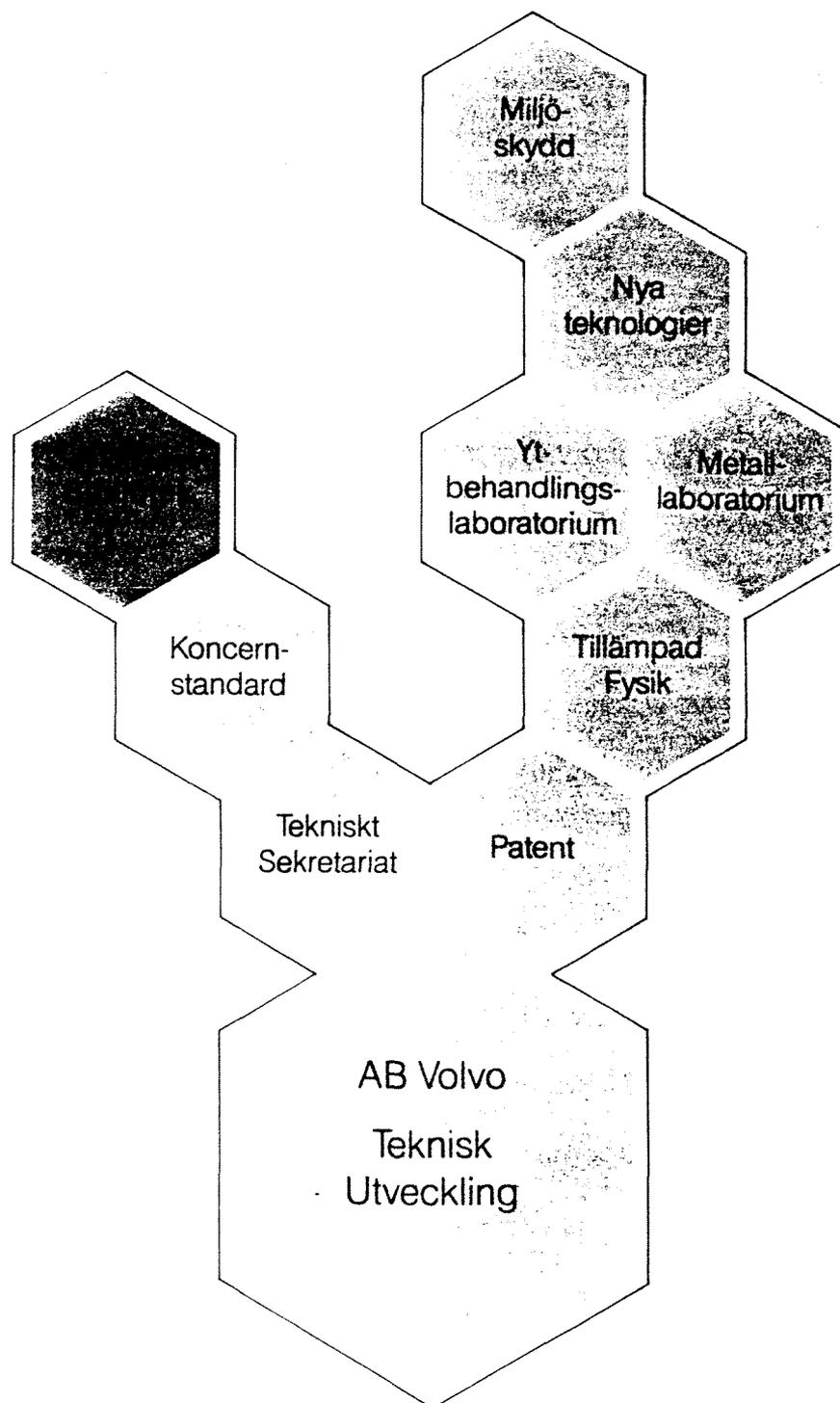
**MILJÖSKYDD**  
06700  
I Horkeby  
  
Yrkeshygien  
06710  
U Wass  
  
Yttre miljö  
06720  
E Axelsson

**TEKNIKSTÖD**  
06800  
L-E Larsson  
  
PATENT  
06820  
G Bergquist  
  
BIBLIOTEK &  
INFORMATIONSTJÄNST  
06830  
A-B Sedig  
  
KONCERNSTANDARD  
  
Teknik & service  
06850  
R Kalin  
  
Artiklar & material  
06860  
S Larsson  
  
Grunddata & metoder  
06870  
J Bergman  
  
Produktions- &  
informationsteknik  
06880  
J Hagström

*stabiliser, facetterat  
de sammansatta*

# Biblioteks- och informationstjänst

En avdelning inom AB Volvo, Teknisk Utveckling



## Analyse de l'existant

La bibliothèque est un des services de "support technique". Sa place n'est en aucune manière prééminente au sein de "Teknisk Utveckling".

Son rôle au sein du groupe et sa capacité à faire circuler l'information ne peuvent donc reposer que sur sa notoriété et sa capacité à communiquer en interne.

La bibliothèque est plutôt un centre de documentation. Elle ne conserve que peu de livres et recoit, physiquement, peu d'usagers.

### **Effectifs :**

La bibliothèque compte 10 bibliothécaires qualifiés, formés à l'école des bibliothécaires de Borås qui prépare indifféremment aux métiers du secteur public et du secteur privé, puisque la fonction publique et son corollaire de sécurité de l'emploi n'existent pas en Suède. Ainsi, certains d'entre eux proviennent de bibliothèques universitaires ou de recherches. Le passage entre bibliothèques d'entreprises et bibliothèques publiques ou d'études existe également.

La bibliothèque se répartit en deux salles : une sert à l'accueil du public, de salle de lecture et de présentation des périodiques, de salle de référence également; la seconde est en partie un espace de stockage, mais est utilisée aussi, également à la première, pour les postes de travail. Enfin, un sous-sol sert de silo.

### **Indices d'activité :**

La bibliothèque réalise environ 13.000 prestations par an (38.000 chez Nissan pour 23 personnes) dont 5000 prêts d'ouvrages (8000 chez R.V.I. en 1990) pour une durée théorique de 3 semaines, le reste étant constitué de copies d'articles principalement. Elle possède sur place 28.000 volumes (y compris les monographies S.A.E.), dont 2.500 sont des ouvrages de références (encyclopédies, dictionnaires en langues diverses, statistiques, ouvrages techniques de l'industrie automobile...). Dans ce total un certain nombre d'ouvrages anciens sont à "désherber".

La salle de lecture propose 226 titres de périodiques. Leur conservation s'échelonne entre 1, 5, 10 ans et toujours pour certaines revues techniques. Les rangements du fond se font une fois par an. La sélection est faite suivant l'intérêt des périodiques, la viabilité de l'information contenue, son caractère fondamental, si ils ont été indexés, ou si ils sont conservés par d'autres bibliothèques.

4 500 clients sont référencés, la plupart à l'intérieur de Volvo, mais 2 000 seulement sont réellement actifs (3300 chez R.V.I. en 1990 pour 1370 actifs). La bibliothèque gère plus de 6 000 abonnements, et 1350 personnes sont inscrites sur les listes de circulation des périodiques.

La bibliothèque gère 400 profils sur les bases de données internes, et 40 à 50 profils sur des bases externes dont 25 sont automatiques.

### **Budget :**

Le budget total de la bibliothèque est de 8,5 millions de couronnes suédoises (sensiblement identique au franc), dont 1,4 millions sont consacrées en acquisitions pour la bibliothèque et pour les exemplaires circulant dans les départements clients et qui seront remboursés par eux. A ceci s'ajoute le prix des livres et abonnements payés par les départements. Ce budget comprend tous les coûts : le salaire du personnel, le prix des matériels et des services (25% du budget est payé à Volvo Data pour les ordinateurs et les services tels la gestion et le stockage des bases de données); 850.000 sek sont dues en loyer...etc

Le budget est équilibré et doit l'être, puisque les services sont refacturés. La majeure partie des recettes est constituée par les copies d'articles. Les recettes des bases de données viennent loin derrière sauf pour certains départements liés à la surveillance des concurrents. Par exemple, les dépenses de la cellule surveillance de la concurrence de Volvo Trucks payées à la bibliothèque sont de 150.000 sek dont une majorité consacrée à l'interrogation des bases de données.

### **Les livres :**

80% du choix des livres est effectué par les clients des différentes compagnies : que ce soient les suggestions faites à la réception (qui sert à toutes les fonctions destinées aux usagers), mais aussi les demandes de documents qui seront plus rapidement satisfaites par l'achat que par le prêt-inter. La liste des nouvelles acquisitions-livres de la bibliothèque de l'université Chalmers est envoyée à Volvo tous les mois et aide au choix. Une grande partie des suggestions viennent des départements de recherche, ce qui paraît normal. Les 20% restants sont choisis par les bibliothécaires.

On remarque qu'il n'y a pas de réunion de concertation ou de "comité de lecture" auxquels les responsables de la R&D participeraient périodiquement afin d'orienter la politique documentaire.

Le budget des acquisitions-livres est peu élevé, soit environ 200.000 sek, dont la moitié est consacrée à l'achat des publications de SAE (Engineering society for advancing mobility land sea and space), publications des constructeurs automobiles américains. En fait, ce budget est beaucoup plus important puisque c'est le département acheteur qui paie et stocke l'ouvrage, acheté par l'intermédiaire de la bibliothèque qui intègre les références et la localisation dans la base interne "bok2".

C'est donc un système d'achat et de conservation partagés, combinés à des commandes et un traitement informatique centralisés, permettant à toute personne de la compagnie de prendre connaissance de l'existence d'un ouvrage par l'intermédiaire de la base accessible par le réseau local, de commander l'ouvrage à la bibliothèque qui centralise le prêt en faisant passer l'ouvrage requis du département détenteur au département demandeur.

### **Les périodiques :**

De la même façon, le choix des périodiques résulte des demandes des usagers et de l'appréciation des bibliothécaires. De plus, une revue générale est effectuée une fois l'an pour réajuster les abonnements (suppressions d'abonnements obsolètes par départs des lecteurs, venue d'un nouveau produit, nouveaux centres d'intérêts de la compagnie...)

La répartition des genres des périodiques est approximativement la suivante : 50% de publications techniques, 30% de revues économiques et financières, marketing, théorie des organisations..., le reste étant constitué de revues grand public ou généralistes (quotidiens et hebdomadaires d'information...).

6084 abonnements sont souscrits (1703 pour R.V.I. en 1990), renouvelés, résiliés, gérés par une bibliothécaire pour l'ensemble du groupe, dans le monde entier. Le système permet aussi une gestion automatique des réclamations envers les lecteurs et les éditeurs.

1011 titres différents sont souscrits (700 pour R.V.I.). 226 sont effectivement disponibles dans la salle de lecture. Les autres circulent dans les compagnies.

Compte-tenu de l'étendue du groupe, beaucoup d'exemplaires circulent sans que la bibliothèque n'intervienne autrement que dans l'abonnement. Les clients reçoivent directement leurs périodiques. Si la gestion est centralisée, la bibliothèque n'intervient pas là où elle ralentirait la circulation de l'information. De même, elle n'intervient pas dans le stockage et la conservation de ces exemplaires, confiés entièrement à leurs destinataires.

En général, le circuit d'un périodique est court pour que l'information reste pertinente. Le groupe préfère "multiplier" les abonnements plutôt que de créer des listes d'attentes longues sur une publication. Le nombre moyen de lecteurs par périodique s'échelonne de 3 à 10, soit une "vitesse moyenne" de 3 jours par lecteur.

Les prêts de périodiques sont fréquents : 10 à 15 par jour en moyenne. Ils résultent généralement de la Diffusion Sélective de l'Information ou de l'interrogation directe des bases internes. Ces origines sont supposées puisque les demandes sont bien formulées. L'origine de l'information bibliographique n'est pas identifiée.

Dans le système informatique chaque prêt est identifié par le numéro du périodique et par le numéro d'emprunteur.

## **Le catalogue et les bases internes :**

Le catalogue en ligne se divise principalement en trois parties:

- Bok2, la base livres née en 1976, comporte 35.000 ouvrages (contre 55.000 pour la base "DOC" de R.V.I.). En sont exclus les ouvrages de références. Elle s'enrichit d'environ 2500 à 3000 monographies par an. Le "désherbage" est peu fréquent.

- Tids, la base articles, en compte environ 55.000, avec un accroissement d'environ 3000 articles par an. Par comparaison, la base P.S.A. compte 48.000 références et s'accroît de 8000 par an.

Cet outil de veille technologique procure un fonds pré-analysé et permet de disposer des documents primaires dans un délai réduit.

- TURA est constituée des rapports techniques de "Teknisk utveckling" depuis 1977. Son accès est restreint. En dehors des laboratoires, seule la bibliothèque a accès aux références et aux documents.

Bok2 et Tids sont accessibles de toutes les unités du groupe, y compris de l'étranger, par le réseau interne.

L'interrogation se fait par catégories, par équation de descripteurs, selon un thésaurus propre à Volvo développé à partir d'un thésaurus nord-américain de l'industrie automobile.

A cela s'ajoute un fond d'environ 10.000 rapports techniques conservés sur micro-fiches et dont la rétroconversion n'est pas prévue. Ces rapports ne sont pas dans les bases, mais sont identifiés par des fiches cartonnées. Chaque mot-clé est représenté par une fiche quadrillée sur laquelle des trous fournissent en abscisses et ordonnées les cotes des rapports.

## **Le fonds :**

Le fonds correspond à la fonction de documentation générale.

Présent uniquement sur les bases, il se compose majoritairement de livres techniques (puisque les départements juridiques sont autonomes), en anglais et américain pour la plupart. Viennent ensuite par ordre décroissant l'allemand, le suédois et le français.

L'extériorité du fond présente certains avantages : inutilité d'un espace important de stockage, présence des documents là où ils sont utiles, paiement par le département utilisateur... Néanmoins, l'inexistence de "sanctions" alliée à une grande mobilité du personnel ont tendance à rendre le fonds volatil.

## **Le système informatique :**

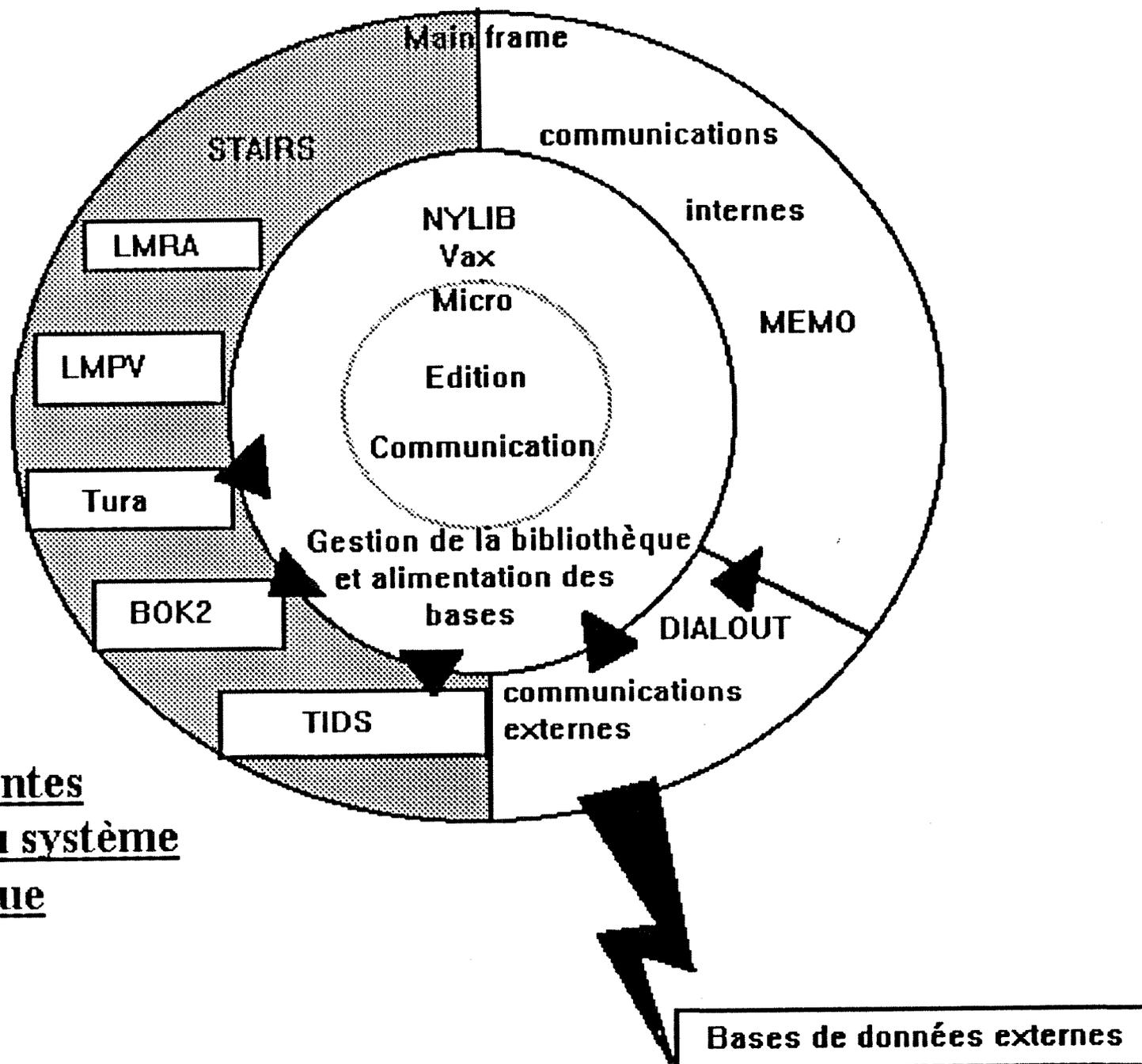
Volvo, et la bibliothèque, sont informatisés depuis 1976.

Développé en interne par Volvo Data depuis 1988, le nouveau système informatique compte trois niveaux. Un niveau micro constitué de PC équipés de Windows et Winword pour le travail classique d'édition, mais aussi de logiciels de communications tels Avitel, Libris (pour les connexions avec la base bibliographique suédoise), infolink....

Un niveau mini (Vax), relié aux PC et terminaux, équipé du logiciel intégré de gestion de bibliothèque NYLIB mis au point par Volvo principalement, avec la collaboration de SAAB-Scania (qui a acheté ce logiciel), et Wennergren-Williams. Ce logiciel gère l'ensemble des fonctions de la bibliothèque de façon performante. Ainsi, l'indexation et les résumés des documents se font dans un module de Nylib. Les nouvelles références sont chargées dans Stairs une fois par semaine. Le thésaurus est présent en ligne : il peut être modifié directement, et signale si un identificateur est nouveau lors de l'indexation.

Le "main frame", et son logiciel principal Sésam, gère les bases internes équipées du logiciel de recherche documentaire Stairs (Storage And Information Retrieve) d'IBM, les communications internes au groupe par le système des mémos, les connexions automatisées aux banques de données externes et le téléchargement grâce au logiciel Dialout. La facturation de la recherche est transmise par mémo. Il est à remarquer que Stairs équipe également LIBRIS, la base bibliographique nationale suédoise, ce qui, outre ses performances, offre une facilité de recherche accrue lors de sessions au niveau national. Son langage d'interrogation se rapproche de celui de Datastar.

Stairs, bien qu'actuellement vieilli, est utilisé par P.S.A., Citroën et Volkswagen.



Les différentes couches du système informatique

## Les services :

- **Le prêt** : il peut se faire directement à la banque de prêt si le livre est sur place (chaque personne du groupe est identifiée par un numéro), ou par la messagerie interne: si le lecteur identifie un document dans la base, il peut en passer commande ou le réserver directement à la bibliothèque via mémo.

Des stages d'utilisation du système de recherche sur le catalogue sont effectués au sein du groupe. Une bibliothécaire est chargée de cet enseignement dans le cadre de Volvo Data Skola. Ce système ne semble donc pas être un frein de par sa complexité, mais plutôt un atout de par ses performances.

- **Gestion de profils** : les usagers peuvent soit demander un profil élaboré par la bibliothèque qui, en retour, leur fera parvenir une fois toutes les trois semaines une liste des nouvelles références parues dans les bases de données internes alimentées par les indexeurs, soit produire eux-mêmes leurs profils sur le système. La sélection se fait par catégories codées sur deux chiffres. Le système offre la possibilité de limiter par mots-clés..., mais cela n'est pas fait à cause du coût trop onéreux.

### - La salle de lecture :

Elle offre à la consultation 226 titres de périodiques en libre accès. Outre le dernier numéro, l'année courante est également disponible.

Les présentoirs périodiques proposent un panel varié allant de la revue technique de niveau ingénieur, à la presse magazine automobile grand public de plusieurs pays (européens principalement), et la presse d'information générale. Au total, la couverture est assez large.

Un terminal est également à la disposition du public pour l'interrogation des bases internes de références.

Les lecteurs y disposent également du fond référence (dictionnaires, encyclopédies, statistiques, publications SAE...).

Enfin, tous les services de questions/réponses ponctuelles, recherches sur banques de données externes, photocopies... y sont accessibles.

L'origine du public : il s'agit principalement du personnel du même immeuble pour ce qui concerne la lecture "détente-information professionnelle". En revanche, en cas de besoin d'informations précises, le public couvre l'ensemble du site.

## Le prêt-inter :

Les documents demandés ont soit des références précises si elles proviennent de banques de données, soit peu précises et il faudra les compléter.

La recherche débute généralement par Libris qui contient l'ensemble des ouvrages et périodiques détenus par les universités, instituts, écoles du pays, et permet de préciser les références et de localiser le document. Libris contenait au total 1,8 millions de références en 1988 et 3,6 millions aujourd'hui, soit les livres depuis 1968 et les articles depuis 1976. Si le document n'est pas présent en Suède, ces références peuvent aussi s'y trouver. Libris est produit par la "Kungliga biblioteket Stockholm" (bibliothèque royale) qui recoit les documents en dépôt légal. De plus, chaque bibliothèque universitaire et de recherche catalogue ses acquisitions directement dans Libris ou intègre sa localisation dans la notice constituée.

Le caractère vital de ce serveur met l'accent sur la complémentarité entre bibliothèque nationale, bibliothèques universitaires, et centres de documentation d'entreprises qui font de la recherche, reliés par un outil national d'identification, de localisation, et de prêt des documents.

Les autres outils sont "Books in print" et "British books in Print" qui sont des bases présentes sur Dialog; "Biblio-data", base allemande créée en 1972 pour les publications allemandes.

Enfin, "A guide to centres of international lending and copying" de l'Ifla identifie les différents centres de prêts nationaux comme celui de la B.N. à Versailles.

Le prêt-inter effectue 1600 prestations par an. La plupart portent sur des documents techniques et scientifiques, moins sur le management, et sur la médecine puisque les médecins du groupe étudient les maladies du travail et participent à l'amélioration des conditions du travail et de sécurité. La majeure partie des demandes portent sur des copies d'articles.

La principale source d'approvisionnement est la British Library qui permet une commande en ligne des copies et fournit le document en 4 à 5 jours. Les documents sont identifiés par les "Current serials received" (la B.L. possède généralement tous les numéros depuis le début de parution), "Index conference proceedings" (un volume par mois et un par an depuis 1964), ou sur la banque BLAISE (fichier CONF pour les congrès, Sigle pour la littérature grise, et LLC March pour les monographies).

Pour les ouvrages techniques de langue allemande, la bibliothèque de l'université technique de Hanovre publie le "Zeitschriften-Zerzeichnis".

La bibliothèque de l'université technique de Chalmers publie la liste des périodiques qu'elle reçoit. Beaucoup sont en japonais. Chalmers fournit au mieux dans les deux jours à un prix de 60 sek par copie. La bibliothèque de l'Institut royal de technologie de Stockholm se charge des publications en russe.

Pour les cas difficiles, NTIS, base du gouvernement des Etats-Unis contenant des rapports de recherche d'agences gouvernementales, d'entreprises...référence la littérature grise. Sinon, l'auteur (personne, compagnie, laboratoire...) est contacté directement. Enfin, pour l'introuvable, deux sociétés américaines sous-traitent les recherches: "Information on demand" (qui appartenait au groupe Maxwell), et "Information Store". Le rythme d'utilisation est d'une demande par semaine pour des documents très récents non disponibles sur un catalogue de bibliothèque.

L'emprunt se fait dans plusieurs pays. Le critère le plus important étant la rapidité à obtenir l'information, ce qui peut aboutir aussi à l'achat du document. Les facteurs cruciaux sont le temps et la disponibilité de l'information.

## **La diffusion et les produits documentaires :**

### ***La Diffusion Sélective de l'Information :***

- Une fois toutes les trois semaines, une liste de références bibliographiques établie selon un profil-client sélectionné par des catégories-matières est diffusée. La bibliothèque gère 400 profils de ce type, qui aboutissent à la publication de 400 listes de références nouvellement entrées dans les bases internes, et qui donneront lieu à des commandes de documents primaires. Le nombre annuel de copies d'articles est estimé à 8.000. A titre de comparaison, PSA gère 1200 profils édités toutes les deux semaines, et Volkswagen propose un produit similaire.

- Parallèlement, une liste de toutes les références entrées en trois semaines est publiée afin de rendre compte, en interne, du travail de production des indexeurs.

- Lors de manifestations, séminaires internes... la bibliothèque fait parvenir *spontanément* aux organisateurs une liste des références sélectionnées. Ce document est aussi un produit de communication puisqu'il vise à séduire de nouveaux clients.

### ***La Diffusion Collective de l'Information :***

- Deux fois par an, une liste de 1000 conférences, congrès, salons, expositions...susceptibles d'intéresser le personnel est éditée et diffusée à 500 exemplaires.

Les manifestations sont choisies par une bibliothécaire à partir de:

- \* Fair Base (base de données spécialisée)
- \* "World meetings outside U.S. and Canada"

- \* "World meetings inside U.S. and Canada"
- \* "International tradeshow directory" pour les expositions.

Les congrès et expositions y sont classés par dates, et ont un numéro de classification (plus un index sujet). La bibliothécaire choisit selon les tendances actuelles de la recherche. Les préoccupations sont aujourd'hui focalisées sur le recyclage alors qu'elles l'étaient sur la catalyse précédemment...etc. La liste produite ne mentionne que la date, le titre, le lieu et l'organisateur. Les intéressés contactent la bibliothèque qui obtient de l'organisateur les informations complémentaires. La plupart des manifestations relevées se situent en Europe afin de rendre cette "Konferenslista" véritablement utilisable, à moins que l'organisateur ne soit S.A.E. ou l'une des grosses firmes américaines.

- 4 à 5 fois par an, est diffusée une liste de références sur un sujet particulier, un domaine de recherche, suivant les demandes des usagers, les nouveautés importantes, le choix des bibliothécaires... "Technologie Trends". Les références et les résumés cités sont ceux des bases internes bok2 et Tids.

- Les listes des périodiques disponibles : une liste alphabétique contenant toutes les références (contient également le numéro de code du périodique, son état : stocké à la bibliothèque, en circulation, exemplaire envoyé directement); une liste des nouveautés; une liste des périodiques en circulation dans les différentes compagnies; une liste par sujets et grandes matières selon leur classification en catégories. Cette diffusion est dirigée vers des usagers de la bibliothèque, une personne par département qui est le contact du service d'information.

En revanche, il n'y a pas de revues de sommaires qui feraient certainement double emploi avec la DSI qui semble beaucoup plus efficace en éliminant dès le départ des sources de bruit. En effet, le produit que reçoivent les clients est beaucoup plus centré sur leurs besoins.

Des listes des banques de données les plus utilisées sont fournies aux utilisateurs. Quatre listes sont produites et concernent "aerospace engineering", le traitement de surface des matériaux, physique-électronique-mathématique. Ces listes contiennent les descriptifs des bases publiés dans des répertoires tel le "Directory of online databases" (Cuadra). Une liste équivalente est publiée ("Marchés et informations sur les entreprises") pour les recherches relatives aux veilles commerciales et concurrentielles.

Le listage des publications Renault permet les comparaisons :

- RVI:
- \* une liste des périodiques en circulation
  - \* une liste des nouveautés livres ( 4 numéros par an) entrées dans la base "Doc".

Renault Rueil: \* "Doc info" (Nouveautés livres avec résumés; sélection d'articles avec résumés; une fiche de lecture; revue de sommaires; liste des congrès).

Les publications de la DSI et DCI sont les meilleurs outils de communication de la bibliothèque puisqu'il est difficile d'établir des contacts personnels avec un grand nombre de clients, compte-tenu de l'étendue du groupe et de l'important turn-over.

Par ailleurs, cela paraît compenser la sous-utilisation des bases internes. En comparaison, les connexions à la base de R.V.I. ("Doc") sont beaucoup plus nombreuses (4069 en 1990) et en expansion (20.000 chez Nissan). Cette différence peut tenir au fait qu'il n'y a pas de diffusion sélective chez RVI, mais seulement une liste trimestrielle des nouveautés livres. Pourtant, le logiciel texto n'est pas plus convivial ni plus facile que Stairs; la bibliothèque Volvo organise des stages de formation à l'interrogation au sein de "Volvo Data Skola" (formation interne); de nombreux techniciens et ingénieurs reçoivent au cours de leurs études une formation à l'interrogation des banques de données et CD-ROM et maîtrisent donc la logique des langages d'interrogations mais continuent de préférer les mémos. Il semble qu'il y ait là un axe majeur à développer pour la bibliothèque.

### **Coordination :**

- Le groupe de référence : réunions deux à trois fois l'an. Constitué d'un représentant de chaque compagnie cliente (car, trucks, Penta, Data, Teknisk Utveckling), son rôle est de décider avant tout du budget, qui est en baisse depuis 4 ans, comme l'ensemble des budgets Volvo. Mais, il n'a pas été particulièrement sacrifié ce qui laisse à penser que le groupe a bien compris la nécessité d'un système d'information.

- Réunions irrégulières avec d'autres services clients pour connaître leurs besoins et attentes, et "recruter" de nouveaux clients en organisant une présentation des services de la bibliothèque (3 à 4 fois par an).

- Par ailleurs, sont organisées deux fois par an des journées de réflexion réunissent l'ensemble des personnels de Teknisk Utveckling. Ces réunions sont organisées à chaque fois par un département différent. Le personnel est rassemblé par groupes de travail (10 personnes) comptant une personne de chaque service ou département. Le but de la réflexion porte sur la collaboration entre unités, mais surtout sur la meilleure façon de contribuer au développement de Volvo. En fait, puisqu'il y a peu de résultats concrets, il semble que la direction essaie de générer, par ce

processus participatif, des contacts personnels pour une meilleure communication interne, l'association de personnel à la réalisation des objectifs stratégiques de la compagnie et du département, et leur adhésion à cette politique. Par ailleurs, cela permet de connaître les activités des départements voisins, et donc de mieux cerner les besoins des utilisateurs.

### **La communication interne :**

A l'intérieur du groupe, plusieurs journaux d'entreprises sont édités et consultables en libre accès à la bibliothèque :

- "Volvo NU",
- "Vokalen",
- "Pressnytt",
- "PV informerar"
- "Volvo asia" , publié à Singapour,
- "PV entusiasten".

Edités par les grandes compagnies, ces publications traitent des informations internes générales et ont peu d'intérêt sinon comme support de communication éventuel à exploiter par la bibliothèque.

### **Coopération externe :**

La coopération avec l'université technique de Chalmers, à Göteborg, est active. En effet, certains thésards travaillent sur des sujets fournis par Volvo et ce, dans les laboratoires de l'entreprise. De plus, certains départements de recherche (physique et maths) sont placés auprès de l'université (20 personnes environ travaillent en commun avec des gens de SAAB sur la combustion). Volvo et Chalmers partagent quelques équipements de recherche. Mais le système de prêt-inter fonctionne peu avec Chalmers qui semble avoir un prêt plus lent que d'autres établissements. Les étudiants-chercheurs sont de "gros" consommateurs de la bibliothèque, et en particulier des banques de données desquelles ils obtiennent des bibliographies exhaustives de plusieurs centaines de références. Ces listes donnent souvent lieu à autant de commandes de documents.

Avec SAAB-SCANIA : coopération non formalisée sur certains sujets de recherche plutôt qu'une concurrence éperdue, prêts de livres, et publication de listes de sujets de recherches proposés aux étudiants de Chalmers...Il pourrait s'avérer utile d'établir une liste systématique des documents demandés, des sujets proposés afin de surveiller les axes de recherche. Il en va de même de tous les clients de la bibliothèque extérieurs à Volvo pour peu que leurs secteurs d'activités soient pertinents pour le groupe.

La coopération a été plus intense il y a quelques années lors de la mise au point conjointe du logiciel de gestion intégrée de bibliothèque Nylib.

Avec Renault, la coopération au niveau documentation est encore embryonnaire. D'une part le système documentaire de Renault est en complète réorganisation. D'autre part, des contacts avec la documentation de RVI concrétisés par un voyage d'étude à Vénissieux semblent être les bases d'une coopération en cours d'élaboration. Cependant, Volvo dispose de peu de documents en français (et les utilisateurs lisent peu le français alors que la majorité du fonds Renault est de langue française), indexe en suédois et selon une classification et des règles propres. Dans l'état, la coopération équivaut à des échanges d'articles et de livres de manière informelle. Volvo possède la liste des abonnements de périodiques de RVI et vice-versa. Toutefois, la coopération ne semble pas être un axe de développement immédiat puisque l'attitude consiste à considérer la documentation RVI comme une ressource parmi d'autres.

Néanmoins, à long terme, la réflexion pourrait s'orienter vers la mise en compatibilité des thésaurus (une interface de traduction/équivalence pourrait permettre l'interrogation dans les bases respectives). Il faudrait envisager également une certaine normalisation du catalogage et de l'indexation, des formats de notices et des résumés, aux fins, pourquoi pas, d'un travail partagé donc moins coûteux avec en contre-partie un catalogue commun mieux achalandé. Dans l'avenir, on peut aussi imaginer que les deux bibliothèques se dotent du même logiciel de gestion des bases internes. Mais encore faut-il que chaque partie juge ce rapprochement souhaitable! Dans l'esprit actuel de collaboration pour réduire les frais d'études, Volvo envisage de copier le disque magnéto-optique contenant les publications S.A.E. déjà stockées par RVI. Ainsi, la numérisation actuelle sur le système d'archivage électronique ne porte que sur les nouvelles parutions.

## **Le traitement de l'information :**

### *Le catalogage et l'indexation :*

Tout le personnel de la bibliothèque catalogue et indexe, plus ou moins, mais quatre personnes s'en chargent plus particulièrement, et cela constitue, avec l'interrogation de banques de données, leurs tâches principales. Néanmoins, tous indexent dès qu'ils ne sont pas occupés à un autre travail, des revues grand public aux revues scientifiques.

160 périodiques sont indexés, dont certains d'un niveau ingénieur. Le niveau d'indexation diffère selon l'intérêt : de un à la totalité des articles. Au total, environ 3000 articles par an grossissent la base Tids avec un temps moyen de traitement de 10 à 15 minutes pour

chacun. Ce rythme de croissance est bon compte-tenu de la taille du service d'information et de l'entreprise.

Ce sont principalement des publications en anglais (certaines sont d'origine japonaise mais sont traduites) qui représentent 50% du volume, et en allemand (25-30%). Pour le français, minoritaire (environ 10 parutions), on notera le traitement de "L'ingénieur automobile". Le suédois est représenté avec environ 25 publications.

Ce sont en majorité des revues techniques.

Le montant des livres traités est de 2500 à 3000/an.

L'indexation est faite selon un thésaurus de 33.000 entrées propre à Volvo et établi d'après un thésaurus nord-américain de l'industrie automobile. Les descripteurs sont normalisés en anglais. Le thésaurus ne semble pas totalement satisfaisant.

Des numéros de catégories, qui permettent une interrogation par grands thèmes, des descripteurs, le titre de l'article, le titre et le numéro du périodique, et parfois un résumé, identifient chaque document.

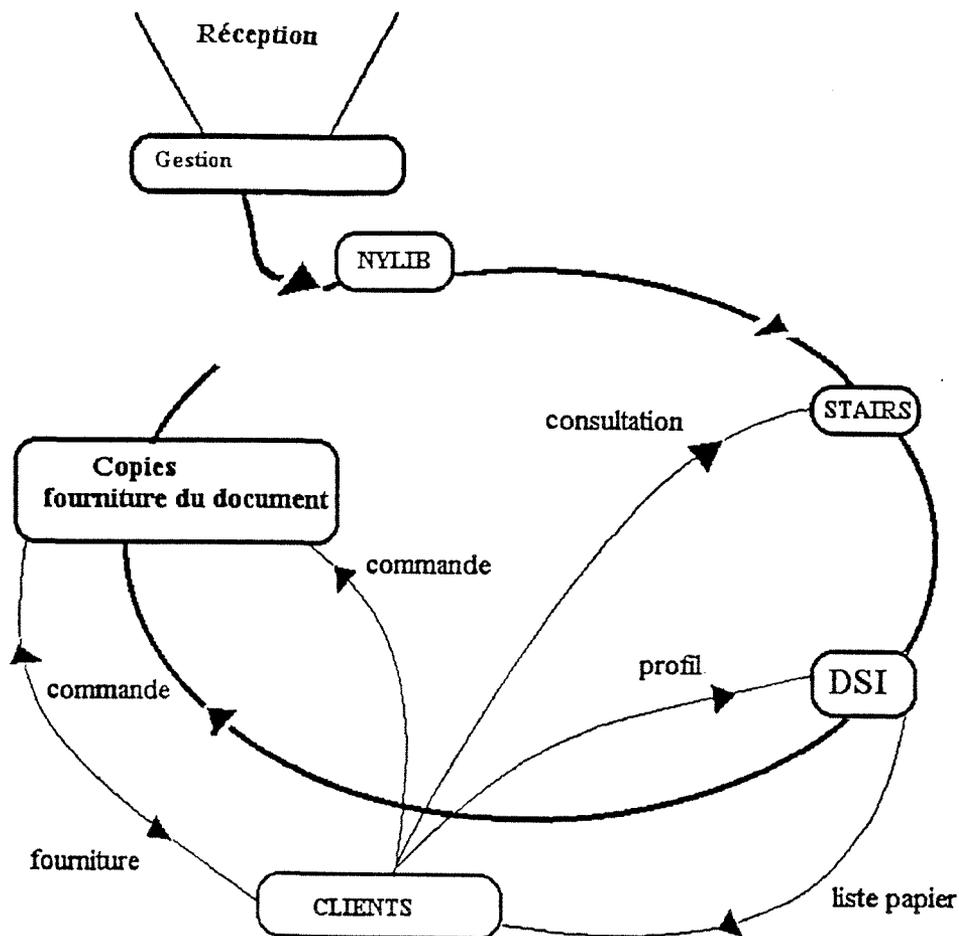
L'indexation se fait dans Nylib. Les références sont chargées sur les bases une fois par semaine.

#### *Les résumés :*

Parallèlement à l'indexation, un résumé de certains articles et livres est produit et intégré à la base. Certaines revues techniques sont ainsi entièrement résumées de manière originale puisque les bibliothécaires ne se contentent pas de reprendre le résumé produit par l'éditeur ou l'auteur, mais réalisent un abstract très succinct qu'ils jugent mieux adapté aux besoins propres des utilisateurs de Volvo.

On pourrait envisager une indexation par les lecteurs des quelques articles spécifiques dont ils usent et qu'ils jugent vitaux pour l'entreprise. Certes, cela risque de rebuter les lecteurs au premier abord et ces articles n'intéressent dans l'immédiat qu'un nombre réduit d'utilisateurs. Mais la pratique d'indexation sur le système peut s'acquérir rapidement, ou on peut prévoir l'implémentation de maquettes-d'écrans pour une saisie contrôlée. L'indexation rapide à effectuer par un spécialiste du domaine serait un atout supplémentaire. De plus, certains magazines ne sont souscrits que par une ou deux personnes et ne sont pas indexés. Une partie de cette information est utile à d'autres mais leur échappe. Par ailleurs, si une telle pratique aboutissait, elle conduirait à une véritable appropriation des bases internes par les clients pour qui elles deviendraient un véritable outil de travail.

La pratique de lecteurs/producteurs fonctionne déjà dans d'autres entreprises.



### Circulation des documents

- 1 Les articles de périodiques et les monographies sont indexés dans **NYLIB** puis entrés sur les bases dans **STAIRS**.
- 2 Le client peut consulter les bases, faire son profil , demander une copie par l'intermédiaire du système;  
Ou consulter la DSI-papier et passer commande par téléphone, poste interne...

La saisie pose un certain nombre de problèmes : coût très élevé, monopolisation du temps... On peut s'interroger sur la pertinence d'une indexation faite par des professionnels de l'information documentaire mais non scientifiques, et surtout sur la charge de travail qu'elle représente.

Pour l'instant, aucune solution d'indexation automatisée n'est envisageable.

Pourquoi, alors, ne pas décharger les références des bases spécialisées ? La base S.A.E. de RVI est téléchargée.

Le premier argument est celui du prix. Chaque profil externe est estimé à 500 sek qu'il faut multiplier environ par 50. Le déchargement systématique semble donc hors de prix.

D'autre part, la lenteur connue des producteurs de bases de données à intégrer les références fait que les articles sont souvent présents sur les bases internes avant de l'être sur les bases externes. Ainsi, les comptes-rendus des conférences organisées par S.A.E. en avril 92 sont référencés sur les bases internes, alors que Compendex vient d'entrer ceux de 1991.

Enfin, l'indexation est plus adaptée aux besoins Volvo dans les secteurs cruciaux pour l'entreprise. Il semble qu'un essai de téléchargement ait été réalisé mais qu'il est apparu peu satisfaisant. L'éventualité de commercialiser les bases est écartée du fait que, Volkswagen qui utilise cette pratique (VW Literature, 92.000 réf. en allemand) en retire peu de profits, et que Volvo tient à conserver ses documents.

Le système d'indexation doit être réellement testé (évaluation des coûts du personnel contre celui des serveurs et gains réalisés par l'affectation des postes dégagés à l'élaboration d'autres produits documentaires..., pertinence de l'indexation récupérée testée auprès des utilisateurs, comparaison de la "retrouvabilité" du même article avec les deux types d'indexations différentes et cela sur un échantillon de la base significatif...) afin d'être optimisé, car la pratique du déchargement pirate "à l'occasion" dénote un dysfonctionnement de l'organisation.

La sous-utilisation des bases internes par les usagers (20.000 connexions par an chez Nissan) qui préfèrent les mémos, accentue ce dysfonctionnement, puisque les bases ne sont utilisées presque exclusivement que par les bibliothécaires pour répondre aux questions ponctuelles de demandes de références et pour la confection des listes sélectives.

Pour améliorer encore les bases, on peut aussi imaginer de tester la rotation des références, tester leurs fréquences d'utilisation et détecter si certaines parties du catalogue sont "mortes". Mais cela nécessite la mise en place d'un module statistique plus coûteux. En revanche, une revue des 160 périodiques indexés est faite une fois par an pour éliminer du traitement les titres les moins demandés. Mais l'émiettement de la

responsabilité du catalogage conduit parfois à la sur-indexation de périodiques sous-utilisés. Pour améliorer le repositionnement de la politique d'indexation on peut imaginer la constitution d'un "comité de lecture" comprenant quelques clients représentatifs des métiers du groupe qui aideraient aux choix.

On peut imaginer de tester les possibilités de Stairs qui permet une recherche sur tous les mots du texte et permettrait de supprimer l'indexation en ne conservant qu'une saisie. Les désavantages sont alors l'absence de langage contrôlé et donc risque d'introuvabilité des documents, et l'obligation de faire une interrogation dans toute les langues alors que le système actuel normalise tous les mots-clés en anglais. Puisque les profils internes sont établis par catégories, on peut penser que seul ce numéro et le titre suffiraient. Mais cela ampute la puissance de recherche documentaire.

Afin de "dégraisser" les bases, on peut envisager l'ajout d'un champ "date de péremption" qui détruirait automatiquement les notices des "news" démodées (ceci s'applique particulièrement aux notices d'articles économiques, financiers...), d'autant que le stockage des données coûte cher.

Une réorganisation de l'indexation pourrait être étudiée sur des objectifs communs avec le centre de documentation de RVI.

En conclusion, un ensemble d'éventualités reste à explorer

### **La recherche sur brevet :**

L'implication de la bibliothèque dans ce domaine est sa collaboration avec le département brevet par la sous-traitance de recherches en ligne. Pour 1990, leur nombre était de 150.

Les bases sont classiques : World Patent Index Latest (WPIL), Inpadoc (interrogé toutes les semaines), des banques de données japonaises...

La bibliothèque recoit également "Svensk Patenttidning" qui est la revue nationale, avec les brevets suédois, européens...et les brevets non déposés en Suède auxquels Volvo peut faire opposition (Utlagda Patentansökningar).

### **La recherche en ligne :**

Quatre bibliothécaires sont plus spécialisés dans la recherche en ligne. Deux interrogent principalement les bases techniques et scientifiques, sur Dialog en majorité, deux autres sont chargés des informations économiques, financières, marketings... portant plus généralement sur Datastar. Cette répartition permet une spécialisation, et donc efficacité, sur les langages d'interrogations.

Les recherches portent couramment sur de nombreuses ~~de~~ bases.

Les connexions sont gérées automatiquement par le logiciel Dialout (seul le choix du serveur et de la banque ne sont pas automatiques). Le résultat de la recherche est automatiquement stocké dans le système par la messagerie électronique. L'automatisation de ces opérations, outre la simplification qu'elle offre, réduit aussi les coûts de communication. Ce résultat de recherche peut alors être imprimé et envoyé par la poste interne du groupe, ou bien directement transmis à l'ordinateur du client via le système mémo. Au mieux, la demande peut-être transmise via mémo au bibliothécaire qui interroge et envoie les réponses (références ou articles complets pour les bases en texte intégral) par le même système, et cela en moins d'une heure.

Néanmoins, le cas général est moins flatteur. Les différentes étapes de la recherche peuvent se découper en séquences :

- Recherche sur profil et collecte des informations : toutes les 3 semaines pour les profils internes; de chaque mise-à-jour de la base, à entre un et trois mois pour les profils extérieurs.
- Diffusion des références : avec la même périodicité que les profils. Les références commandées en ligne aux serveurs parviennent quelques jours plus tard.
- Demandes des documents complets par les analyseurs : dans les 15 jours en général.
- Diffusion du document primaire : dans les trois semaines au maximum, par copie du document détenu par la bibliothèque, par demande au sein de la compagnie, prêt-inter, commande au serveur. Les copies d'articles occupent totalement un mi-temps.

La fin du circuit de l'information est opaque pour la bibliothèque, c'est-à-dire :

- Sélection de l'information à demander,
- Sélection de l'information à analyser,
- Analyse de l'information et formulation de propositions ou de résultats de recherche.
- Diffusion de l'information finale aux décideurs. Cette dernière étape étant la raison d'exister du système d'information.

Les commandes de documents après recherches se font en ligne auprès des services des serveurs : Documents delivery service pour S.T.N., Dialorder pour Dialog...

### *La facturation :*

Les recherches sont payées par les départements demandeurs. La facturation aux clients a la même périodicité que celle des serveurs, c'est-

à-dire mensuelle. A titre d'exemple, la facture mensuelle de Dialog est de 30.000 sek par mois. Elle permet de limiter l'utilisation des bases de données externes aux seules recherches pertinentes et permet surtout au budget de la bibliothèque d'être équilibré. Cependant, la relative ignorance de l'existence et de l'utilité des banques de données laisse à penser que ce service est encore sous-utilisé, même si le service d'interrogation est en plein essor et fonctionne bien. Avec 261 interrogations en 1983, 806 en 1991, il devrait avoisiner les 1000 en 1992.

La facturation aux utilisateurs ne comprend que les frais directs de connexion, communication, facturation du serveur pour les notices et textes visualisées ou déchargées.

Hors la bibliothèque peu d'utilisateurs interrogent. En tout 93 mots de passe sont attribués mais 40 sont réellement utilisés. Le type de ces utilisateurs est le même que celui des plus forts consommateurs par l'intermédiaire de la bibliothèque. Il s'agit de technological development et des services de "veille concurrentielle" des compagnies. C'est à la bibliothèque que revient la gestion de ces mots de passe. Cependant, la bibliothèque organise des formations à l'interrogation à l'intérieur du groupe et les nouveaux ingénieurs reçoivent au cours de leur cursus une formation à l'utilisation des bases de données. Mais seuls les utilisateurs fréquents conservent la maîtrise de l'interrogation et s'en servent effectivement.

#### *Les serveurs et les bases :*

Les serveurs les plus courants sont :

Dialog : Ricardo, Inspec, Compendex, NTIS (National technical information service), Fluidex (aérodynamique), E.M.A. (Engineered materials index), Investex, I.S.M.E.C., KOMPASS, Metadex, Oceanic abstract, Spin, CLAIMS (pour les brevets américains), Derwent (Patents Index), Dialindex (base sur les bases qui permet de connaître le nombre de références contenues par plusieurs bases sur un même sujet) ;

ORBIT : Impadoc (brevets), Japio (pour les brevets japonais "camouflés" par des codes et un langage difficiles : les années sont comptées à partir des règnes d'empereurs...), World surface coatings abstracts, Weldasearch (soudure), Iconda, SAE.

S.T.N. : Phys, SDIM (métallurgie), Chemical abstract.

FIZ technik, qui est un petit serveur.

ESA : pour le département aérospatial de Volvo.

GENIOS : serveur allemand plus tourné vers les informations économiques.

MCI Mail : boîte à lettre.

Comline : contient la presse japonaise.

...et quelques bases suédoises : Roadline, Affärsdata (économie), Artikelsök (presse suédoise), Dataarkiv.

(cf liste des banques diffusée aux utilisateurs)

Les langages de Dialog et de S.T.N. sont supérieurs aux autres et permettent également ~~des~~ <sup>\*des</sup> doublons pour les recherches scientifiques qui portent sur un grand nombre de banques.

*d'éliminer les*

Pour les informations d'ordre économique, social, financier..., le serveur de prédilection est Datastar (qui contient par exemple Textline, base en full-text produite par Reuter avec plus de 5000 titres de journaux de la presse internationale traduits en anglais). Les clients les plus importants sont les départements marketing et analyse du marché.

Sur une cinquantaine de profils, ce qui est peu, certains sont activés automatiquement dès que la base est mise à jour pour les informations urgentes ou pour les bases peu alimentées en nouveautés, les autres sont activés manuellement.

Exemple: un bibliothécaire gère 25 profils qui sont activés selon des périodicités différentes allant d'une semaine à un ou trois mois. Les profils sont élaborés en collaboration avec les clients pour cerner et finaliser sa demande, choisir des bases et des descripteurs, évaluer les besoins réels (références bibliographiques, chiffres, résumés, textes entiers...), évaluer la pertinence des résultats, et recadrer la recherche si besoin est.

Les profils sont réactualisés régulièrement selon l'évolution des besoins, les changements d'orientations ou des sources, les mutations du personnel...

L'évaluation de la qualité ou de la pertinence se fait en temps réel: c'est la satisfaction du client et le dialogue avec lui.

La pratique intensive de l'interrogation des bases ne fait pas négliger les sources papier qui souvent interviennent en complément ou en information principale. Leur avantage reste le prix relativement faible et surtout la confidentialité. Plusieurs bases sur les entreprises avertissent en effet que des renseignements ont été pris sur elles et par qui. En Suède, un grand nombre d'informations financières sont publiées (impôts, revenus...) et sont d'un accès plus facile qu'en France.

En cas d'échec de la recherche, la demande est renvoyée vers un expert, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise (pages professionnelles de l'annuaire ou contacts précédents, annuaire interne de Volvo). Des contacts sont pris avec d'autres bibliothèques suédoises, le bureau brevet de Stockholm ou le bureau statistique...

Il est rarement fait appel aux sociétés de service d'information puisque la bibliothèque Volvo dispose d'un équipement et de compétences au moins égaux.

**Reuter :**

Un abonnement a été souscrit auprès de Reuter. Celui-ci permet, par le raccordement à une ligne et à un PC, d'être alimenté en permanence par les dépêches de l'agence et les textes législatifs émanant de la Communauté Européenne. Le programme qui gère la ligne sur le PC permet l'élimination automatique des anciennes dépêches, et la constitution de profils intégrant dans des fichiers distincts les articles contenant les mots-clés choisis par l'utilisateur. Ce système fournit les informations de l'Agence Europe, Reuter EC report, J.O. des Communautés Européennes (la commande du document papier est satisfaite en un jour)

Ce système très performant n'est exploitable que si les bibliothécaires connaissent bien leurs clients et leurs besoins pour pouvoir déterminer à qui s'adresse ces informations, établir et gérer des profils pour chacun des utilisateurs définis, diffuser cette information alors qu'il n'y a pas de procédure automatique de sortie ni de périodicité prévisible des informations.

Ces informations sont bien entendu d'ordre juridique, réglementaire, normatif économique, financier, politique...et concernent donc les veilles juridique, environnementale et commerciale.

Cet outil est puissamment attractif car les nouvelles sont très fraîches et parfois non répercutées par la presse. Par ailleurs, la *fourniture spontanée* de cette information est très appréciée des clients.

## L'information en dehors de la bibliothèque

### **L'information scientifique :**

(Compte-rendu d'interview avec le responsable de "Support technique".)

#### **Les laboratoires de teknisk Utevikling :**

Le laboratoire "Nouvelles technologies" étudie les technologies émergentes et les nouveaux secteurs (aujourd'hui ce sont les accumulateurs) qui pourraient modifier le marché de l'automobile.

Le laboratoire des matériaux, outre ses recherches, surveille les matériaux de substitution et assiste les départements design et achat.

Des programmes de recherches communes sont délégués à un groupement de 8 constructeurs automobiles (dont Renault et PSA). Chaque entreprise partageant les résultats des programmes auxquels elle a souscrit financièrement:

Etc...

Chaque recherche débute par une revue de la littérature (qui pourrait être retournée à la bibliothèque) dont le rassemblement est confié à la bibliothèque. Les laboratoires organisent des séminaires internes auxquels sont invités les autres départements afin de diffuser l'information.

Concernant la publication, les rapports de visites, de conférences... sont intégrés à la base technique TURA, et une liste des rapports approximativement mensuelle est publiée par chaque laboratoire. Elle circule dans les départements de recherche mais se fait totalement en dehors de la bibliothèque.

Pour ce qui est de l'accueil des étudiants, chaque laboratoire propose ses projets et recrute. Il n'y a pas de coordination plus générale.

De même, chaque laboratoire et scientifique surveille son secteur sans qu'il y ait de politique commune de surveillance, de collecte, ou de gestion de l'information. Il existe cependant une politique concernant les rapports techniques.

#### **La normalisation :**

"Corporate standards" suit l'évolution de la normalisation du Marché Commun et celle des autres zones de vente. La politique de Volvo dans ce domaine est de privilégier l'utilisation des normes internationales. Mais il n'y a pas de surveillance particulière de l'activité normative des concurrents étant entendu qu'une proposition dans ce domaine peut révéler plus.

**L'information économique :**

(compte-rendu d'un interview avec un client de la bibliothèque, chargé de l'analyse du marché. Effectif : 1 personne.)

La collaboration avec la bibliothèque : DSI et activation d'un profil sur banques de données externes une fois par semaine (les informations des banques de données économiques sont "fraîches"); confirmation d'informations. La bibliothèque fournit une information triée mais non analysée.

Les autres sources sont les départements équivalents au sein des autres compagnies (trucks, car, LVMI) sur des zones d'intérêts communs, des commandes d'études de marché; des rapports de consultants; la collecte et l'analyse d'un ensemble d'informations disparates recoupées afin d'établir une synthèse servant de bases aux recommandations.

Il s'agit donc de structures dédiées, internes et externes, et spécialisées, qui travaillent principalement sur information formelle. Il n'y a pas d'autres structures du renseignement industriel

Les produits : ce client réalise une fois par semaine un rapport sur l'état de la concurrence, diffusé à 75 personnes, y compris à l'étranger, par mémos; des rapports de commande sur tel ou tel concurrent précis.

Voeux : information sur les nouvelles banques et intégration au profil; intégration des "rapports de voyage" sur les bases internes; bases de données factuelles.

A cela on peut ajouter que ses produits pourraient aussi être intégrés aux bases.

## Evaluation de la bibliothèque et de ses services

L'impression générale est que la bibliothèque est un outil bien adapté et performant. Les indices sont la satisfaction des clients et l'équilibre du budget : les clients sont prêts à payer pour ces services.

En revanche, le taux d'insatisfaction, d'échec des recherches ne sont pas analysés, non plus que le degré d'utilisation des bases internes ou les motivations des clients qui cessent de l'être...A l'inverse, la bibliothèque est parfois victime de son succès et doit faire face à des demandes très générales.

### **La bibliothèque dans le circuit de l'information :**

Les bibliothécaires, sont peu informés des axes de recherches et des stratégies de l'entreprise. Ils le sont partiellement puisque c'est vers eux que convergent les demandes d'informations formelles, mais il n'y a pas de synergie de veille impulsée. Pour la presse par exemple, les bibliothécaires se renseignent sur les nouvelles revues publiées dans le domaine...prennent toutes les informations bibliographiques...et le font bien (id pour les banques de données). Mais la bibliothèque reste avant tout une ressource où les utilisateurs viennent puiser l'information. Elle n'est pas impliquée dans un processus dynamique de collecte associée aux départements de recherche. C'est un secteur passif. La veille n'est pas un métier de la bibliothèque même si elle développe des outils de veille documentaire.

La part de l'information fournie dans la prise de décision n'est pas évaluée. Les demandes d'informations ne sont pas motivées. Ainsi, pendant les semaines qui ont précédé les nouveaux accords Volvo-Renault, beaucoup d'informations ont été demandées sur Renault sans aucunes justifications. Ce n'est qu'ensuite que l'intérêt est apparu. Une telle attitude démontre : un, la bibliothèque n'est pas intégrée au réseau de l'information stratégique, deux, des lacunes dans la communication interne.

### **Estimation du prix de l'information :**

La valeur de l'information n'est pas estimée quant à sa capacité à réduire les incertitudes, à modifier les décisions, à avoir un impact économique et sur la compétitivité, et à être utilisable pour la prise de décision. Une telle prise en compte, pour laquelle il existe encore peu d'outils de mesure comptable, permettrait à la bibliothèque de faire valoir son activité. Seuls sont facturés les coûts directs (recherche et copie) alors que le prix d'une information fournie, ou non fournie, peut être plus élevé. Une telle estimation pourrait amener la bibliothèque à modifier ses

prix et ses produits, c'est-à-dire à se positionner en consultant avec une facture équivalente.

Le critère d'évaluation de la bibliothèque par la hiérarchie et les clients est l'opinion : "the right document at the right people". Néanmoins, ceux-ci semblent satisfaits puisque les indices d'activité de la bibliothèque augmentent et que le budget est relativement sauvegardé.

### **Communication avec les clients:**

Le recrutement du personnel de la bibliothèque étant pratiquement une cooptation, la communication au sein de celle-ci est bonne.

La communication externe est bonne si l'on se fie à l'impression générale. L'appel à la bibliothèque devient un réflexe en cas de problème pour... les clients de la bibliothèque. Remarquons également que les postes utilisateurs d'information le demeurent même lors des changements de personnes comm si certains clients "essaimaient" une utilisation de la bibliothèque au cours de leurs mutations.

En négatif, on constate qu'il n'y a pas d'études sur les non-utilisateurs. C'est pourtant là que l'intervention d'un consultant extérieur pourrait être utile. De même il n'y a pas d'études sur les insatisfactions. Les clients les plus importants sont joints 1 à 2 fois par an pour connaître l'évolution de leurs besoins. C'est souvent lors de ces appels que la bibliothèque est informée du changement de métier du client et donc de la nécessité de modifier la prestation. Cela montre la nécessité de "devancer" les désirs des clients ou de les pousser à faire cette démarche..

Pour ce faire, on peut proposer la mise en place d'un véritable système de suivi de client. Le contact personnel est irremplaçable mais une base client détectant les chutes brutales de commandes de documents, de demandes d'informations, une surveillance des flux de documents consécutifs à la DSI...pourrait être un premier pas vers la gestion de suivi.

Il appartient à la bibliothèque d'établir un diagnostic. Le client, déjà non satisfait, fera moins facilement cette démarche. Si la bibliothèque prend cette initiative elle pourra corriger plus facilement sa prestation : ce qui sera bien accueilli par les utilisateurs.

### **La concurrence :**

Au sein du groupe, la bibliothèque entre en concurrence avec des sociétés externes de fourniture d'informations (information brookers). C'est pourquoi elle doit prouver aux autres services qu'elle est aussi efficace et surtout moins chère. Poussée à l'extrême, cette concurrence pourrait conduire à la disparition de la bibliothèque (il y a quelques années

ses performances étaient discutées). En effet, les participants aux congrès, voyages d'études... se voient proposer une information traitée. Ces services extérieurs ont l'énorme avantage de proposer **spontanément** une information avant que l'utilisateur en ait formulé le besoin. Le travail de la bibliothèque consiste donc, une fois identifié, à faire comparer au client le produit extérieur et le produit de la bibliothèque. Elle n'est pas toujours vainqueur malgré des prix inférieurs. Surtout elle ne peut fournir spontanément de l'information à tous. Elle doit motiver une démarche du client. Il s'agit d'un problème de marketing

Les opérations de communication sont menées très empiriquement. Le chef du service repère à l'aide de l'annuaire interne une personne centrale dans un secteur qu'elle juge vital pour l'entreprise, (actuellement ce sont les départements commerciaux, marketing...), et tente de le convaincre de devenir client de la bibliothèque. Néanmoins, la plupart du temps ces opérations ne sont menées que lorsque les autres tâches ont été effectuées.

Contrairement au Japon et pareillement à la France, les gens ont peu de temps dédié à la lecture et encore moins à la connaissance des outils documentaires mis à leur disposition. Le directeur du département d'études et essais de Renault de passage à Göteborg est "épaté" par une recherche sur base de données, n'en connaît pas l'existence chez Renault, et avoue avoir entendu parler de la veille technologique mais que "franchement, nous n'avons pas le temps de lire". Les "gros lecteurs" sont les chercheurs de haut niveau et les thésards pour qui la lecture et la publication sont vitales.

## La bibliothèque dans le système de veille ou l'exploitation systématique de l'information

Il ne semble pas y avoir de structure de veille globale, ni à la tête du groupe, ni à la tête des compagnies. La veille est segmentée par secteurs d'intérêts des différents départements : analyse de la concurrence, des marchés, développement des affaires, planification de la production, stratégie... Il ne semble pas qu'il y ait une structure générale pour l'ensemble du système d'information.

### **L'attitude générale vis-à-vis de l'information :**

Le nombre de références dans les bases internes pour la veille s'élève à deux, et le terme de veille leur est peu familier même s'ils en font.

Le recueil et la transmission de l'information ne sont pas des attitudes naturelles à la japonaise. La sensibilisation du personnel au recueil de l'information en fonction des objectifs des compagnies ne semble pas être effectif, hormis pour les personnels impliqués dans la recherche directe d'informations.

De ce fait, la veille passive (scanning), hors DSI, ne peut se faire que par des observateurs professionnels qui savent exactement à qui fournir l'information, et sur quelques secteurs. Ce qui réduit son exhaustivité. Cette limite nécessite de nouveaux outils de diffusion (valorisation des bases internes, produits documentaires nouveaux...), le monitoring (recherche d'une information précise) étant par définition réalisé par un personnel au moins temporairement dédié.

### **Choix de l'information :**

Il appartient aux clients de déterminer les secteurs à surveiller. L'organisation qui permet de dégager des axes de recherches généraux élaborés par les directions, les étapes de concertation au sein des laboratoires et départements, la découpe de la veille en secteurs stratégiques... tout ce qui aboutit à la détermination de ce que Jakobiak appelle les "facteurs critiques de succès" (les quelques sujets vitaux où tout doit être parfait pour que l'entreprise fonctionne) est invisible pour la bibliothèque. La structure du renseignement industriel est opaque à la bibliothèque. Seuls ses clients sont identifiés. La bibliothèque traite la phase de définition des axes de recherches en indicateurs à surveiller.

Le plan d'emploi des moyens d'information n'apparaît clairement que pour l'information formalisée : bibliothèque, bureau brevet, services d'informations et clients de la bibliothèque, archives. Chaque compagnie étant chargée de son propre domaine. La répartition plus fine de chaque secteur ou concurrent ou technique surveillés par les clients de la bibliothèque peut se faire par l'analyse des questions sur banques de données. Mais on ignore si un plan d'emploi a été formulé.

### Les réseaux de la veille :

Un ingénieur est responsable de la R&D. Ses rencontres avec le responsable de la bibliothèque sont informelles, au gré des besoins. Aussi il n'y a pas d'implication du directeur de la R&D dans le fonctionnement de la bibliothèque : définition de la politique documentaire. ..

Par ailleurs, chaque compagnie fait ses propres recherches et rencontre la responsable de la bibliothèque lorsque le besoin s'en fait sentir.

Concernant la structure en réseau, le pôle documentaire est centralisée et regroupe l'ensemble des observateurs ID. Une seule bibliothèque pour l'ensemble du groupe gère tous les abonnements, les bases, la circulation des documents, les recherches...Mais la plupart des périodiques et des monographies circulent à l'extérieur sans que la bibliothèque ne ralentisse la circulation.

Il n'y a pas de structure distincte entre le service d'information classique et la structure de veille documentaire. La veille n'est pas segmentée. 4 interrogateurs sur bases de données externes se partagent les interrogations, les profils... Tous effectuent un travail de documentation et de veille sur information publiée. Les autres observateurs ne sont pas spécialisés en ID et utilisent le service d'information comme une ressource, pour valider ou détecter une information. La bibliothèque est distincte des "cellules" de veille commerciale et concurrentielle des compagnies, et de veille technologique réalisée par les laboratoires..

Les contacts de la bibliothèque avec le réseau d'experts équivalent à des contacts avec quelques clients privilégiés qui sont les gros consommateurs d'informations issues des banques de données. La bibliothèque connaît bien leurs besoins et les alimente régulièrement. Néanmoins, les réseaux d'observateurs ID et d'experts sont très peu perméables. Les méthodes de travail de ces derniers sont confidentielles et il est difficile de rencontrer des veilleurs.

Le bureau brevet est intégré à Teknisk Utvekling Il n'effectue pas de surveillance systématique qui est dévolue aux départements propres à

chaque compagnie. Au contraire, le centre de traduction est séparé. C'est lui qui a en charge la traduction de la documentation commerciale et technique du suédois vers les langues des clients. En revanche, la traduction des documents étrangers en suédois ou en anglais est faite par des correspondants extérieurs. Ce sont eux qui peuvent être sensibilisés à la veille.

### **Les produits de la veille :**

Ce sont des produits de veille opérationnelle (utilitaire et ponctuelle). La veille stratégique (globale) est effectuée ailleurs.

Parmi les 4S définis par Jakobiak (recherche et collecte de l'information brute, diffusion après tri, analyse et validation, utilisation), la bibliothèque réalise les deux premières opérations : recherche systématique et ponctuelle, collecte de l'information brute, et diffusion après tri.

Pour le traitement, la bibliothèque indexe, produit la DSI, gère les bases internes, fournit l'information primaire, gère la circulation des documents, mais elle ne fabrique pas de produits en propre (études, dossiers de presse...) hormis "Technologies Trends". La DSI et les questions BDD sont spécifiques à la veille. Les autres services sont des produits documentaires courants.

La bibliothèque a un rôle de confirmation de l'information informelle glanée par les services stratégiques et opérationnels. Son rôle est donc de confirmer ou d'infirmer une information incertaine dont l'intérêt peut être vital pour l'entreprise. Ce rôle de détection des signaux faibles dans les sources formelles demande de longues recherches et un travail intelligent de collecte et de recoupements.

### **Confidentialité de l'information interne :**

Deux bases internes sont produites par la bibliothèque, Bok2 et Tids, accessibles à tous. En revanche, d'autres bases sont produites par d'autres départements et ont des accès différents STAIRS.

TURA (6000 réf.), produite par Teknisk Utveckling est gérée et alimentée par la bibliothèque avec les rapports de recherche, LMRA (20.100 réf.) est produite par Volvo Truck Company, et LMPV (45.700 réf.) par Volvo Car. Ces bases contiennent principalement des rapports de recherche publiés par les laboratoires.

Tura n'est accessible qu'aux bibliothécaires, pas directement à leurs clients, et aux départements auteurs. LMRA et LMPV sont accessibles aux compagnies auteurs pourvu que l'interrogateur dispose du niveau de secret (au nombre de 3) le plus élevé, et à la bibliothèque, qui a là un plus faible niveau d'accès.

Ces rapports sont communiqués à la bibliothèque l'année de leur publication, essentiellement pour pouvoir en fournir des copies. Une des propositions de la bibliothèque à l'égard de ces départements producteurs serait qu'ils entrent directement ces rapports dans les bases pour simplifier le circuit, rendre les rapports accessibles plus rapidement, alléger la bibliothèque de cette tâche.

Ces rapports sont conservés par la bibliothèque sous forme papier ou microfiche...

Or cela, d'autres bases internes peuvent exister mais leur existence est inconnue et leurs accès verrouillés, qu'il s'agisse de bases propres à un département, ou qu'elles soient sur des systèmes d'information locaux sans connexions au système central.

### **Le retour d'information :**

L'information circule dans un seul sens. Elle est fournie aux clients par la bibliothèque. Le service d'information sait peu de choses sur le devenir de l'information, son utilité, son impact... De plus, le retour d'information sous forme élaborée n'existe pas.

La valorisation du patrimoine cognitif, ou la conservation et la diffusion du savoir, ne sont effectuées que pour les rapports de recherche technique. Il n'existe rien de tel pour les études économiques, marketings, commerciales... alors qu'une telle base interne avec champ-péremption pourrait être proposée. L'information analysée et validée (rapports de synthèse, compte-rendus...) destinée directement à l'aide à la décision et qui constitue le produit final des opérations de surveillance, est peu localisée. La trace formelle de ce produit pourrait être réinjectée (elle l'est parfois, de façon disparate, et souvent lorsque l'information est périmée) dans le circuit de l'information documentaire. La bibliothèque est à l'écart de la circulation de cette information très élaborée dont on peut penser qu'elle devrait être connue plus largement, surtout si l'on accepte l'assertion selon laquelle, dans une entreprise de plus de 10.000 employés, 80% de l'information recherchée est disponible au sein de l'entreprise elle-même.

Les plus forts clients de la bibliothèque sont certainement parties prenantes dans l'élaboration de ces produits à dominante économique-financière, commerciale, statistique... De part leur rôle de grands consommateurs d'information et de pôle d'attraction dans leur

environnement, ces contacts et gatekeepers sont les mieux placés pour être ou pour identifier la source de tels rapports. C'est donc eux qu'il faut convaincre de l'utilité du retour d'information vers la bibliothèque. Ces rapports pourraient être intégrés aux bases de données directement par les départements producteurs, ce qui se fait ailleurs, ou par la bibliothèque.

En outre, ceci serait un levier pour l'intégration de la bibliothèque dans le circuit de la veille et une association plus étroite à la recherche.

En ce qui concerne le support d'intégration une base propre semblerait multiplier les supports inutilement. Le mieux serait une intégration sur une base existante avec un champ de type "rapport" qui permettrait, pourquoi pas, de réduire une recherche aux seuls documents produits en interne. La validité de la séparation des bases articles et livres se pose également. Les formats diffèrent peu en fait (cf annexe). La bibliothèque pourrait éventuellement demander le reversement en une base unique. La recherche pourrait alors porter sur l'ensemble du catalogue disponible et éviter une double interrogation.

#### *Remarque sur l'information externe :*

La bibliothèque n'est pas chargée de la collecte, du traitement et de la conservation de la documentation publiée par les concurrents : catalogues, prospectus, publications internes (à l'exception d'un journal interne de SAAB-SCANIA).

#### **L'information interne informelle :**

Si le service d'information n'a pas à intervenir spécifiquement dans ce domaine en général, ce type d'information cruciale interne est souvent plus difficile à obtenir que l'information externe. L'objectif de la bibliothèque pourrait être de développer un réseau d'experts le plus complet possible vers lequel elle pourrait réorienter les questions, ce qu'elle fait déjà. Il s'agirait avant tout d'identifier et de répertorier systématiquement des experts.

### **L'activité du bureau brevet**

Le bureau brevet ne fait pas de surveillance de la concurrence qui est laissée au soin de chaque compagnie.

Sa tâche essentielle dans ce domaine est la commande des publications Derwent "Automotive Patents Profiles" qui regroupent tous les brevets spécifiques à des sujets pointus (à la manière de profils). Elles contiennent une liste de brevets, un résumé propre à Derwent qui est souvent plus explicite que celui du dépositaire, et un schéma. Ces publications tiennent lieu de surveillance brevet ou scanning. Si elles sont

bien faites, elles ont le désavantage d'être fournies également à tous les demandeurs. Munis de ces publications, les experts passent commande à l'office central de Stockholm par le biais du bureau brevet. La collaboration avec les départements spécialisés des compagnies souffre également d'un manque de communication. Chacun méconnaissant les ressources de l'autre. Si il existe une base des brevets Volvo, il n'y a pas de support commun avec les brevets commandés, détenus... permettant un dédoublement des commandes et une fourniture plus rapide.

La collaboration avec la bibliothèque comporte la sous-traitance des recherches de nouveaux brevets sur les banques de données. C'est la bibliothèque qui gère les profils-brevets par l'entremise d'une bibliothécaire spécialisée. Sur un total de 676 recherches sur banques de données en 1990, 150 portaient sur des brevets. Les demandes n'émanent pas toutes du bureau brevet, même si elles représentent 80%, mais aussi des suggestions faites aux clients qui parfois ignorent l'importance de l'information technique qui y est contenue (parfois 95% de l'information technique utile).

Cette bibliothécaire gère 10 profils brevets manuels, avec des périodicités allant de deux semaines à un trimestre (ce qui est le plus courant). Le nombre faible de ces profils est à imputer à la diffusion sélective Derwent.

L'activité principale du bureau brevet est surtout la négociation d'achat de licences, la surveillance du patrimoine Volvo, la surveillance du patrimoine des fournisseurs pour leurs laisser le soin de négocier eux-mêmes les problèmes de propriété industrielle liés à leurs fournitures.

L'activité brevet propre à Volvo est assez faible. Le département a même fait campagne dans l'entreprise pour pousser les employés à breveter. La plupart des brevets sont rédigés par des agents extérieurs.

Les clients principaux sont les départements développement des grosses compagnies, cars & trucks, Production Plant, Penta pour la protection de leurs produits, designs et process, et l'unité de production d'acier (qui vend également aux concurrents de Volvo) pour la protection de leurs procédés et machines. Bien évidemment, les départements qui déposent le plus sont ceux qui utilisent le plus les services du bureau brevet et de la bibliothèque.

Le bureau se compose de 7 personnes dont 4 ingénieurs brevet ce qui est peu en comparaison de l'équivalent chez Bosch qui en compte 100. En revanche, ils sont bien formés : une formation de base d'ingénieur, complétée par une expérience dans des cabinets juridiques liés aux brevets, ou à l'office central des brevets, ou dans d'autres métiers liés à la même activité, ce qui leur confère une solide expérience et de bons contacts dans le milieu. 3 administratifs dont une juriste pour l'aide à la négociation des

licences, complètent l'organisation. Mais l'essentiel des accords, achats, cessions... est réalisé par les départements juridiques des compagnies.

En conclusion, ce département est plus un soutien technique du métier qu'un maillon du système de surveillance, de traitement, d'analyse et de diffusion de l'information qui reviennent à la bibliothèque.

Les opérations de veille brevet (état de l'art, viabilité des recherches, analyse de la tendance d'une technologie, nouveaux créneaux, concurrents...) sont effectuées par les compagnies elles-mêmes.

## ***TYPLOGIE DE LA VEILLE***

Si l'on se réfère aux modèles théoriques, la veille doit :

- être indivisible et globale : s'il n'y a qu'un observateur documentaire il y a en revanche plusieurs veilleurs dans les compagnies.
- avoir une méthodologie pour exploiter les différentes sources d'informations : la collecte et le traitement de l'information documentaire sont identifiés. Celle des autres structures est opaque.
- agir au sein d'une organisation pour faire jouer la synergie entre les différents veilleurs de l'entreprise. C'est l'un des objectifs privilégiés de la bibliothèque : développer la communication interne entre clients et experts.

Afin de déterminer et d'évaluer les types de veille et d'identifier les secteurs, compagnies, ou départements que cela concerne, j'ai réalisé une étude des questions sur banques de données externes pour 1992. Les résultats 1991 proviennent d'un relevé fait par la bibliothèque.

D'une part, l'on constate que le nombre d'interrogations croît rapidement : 676 en 1990, 705 en 1991, et certainement 1000 pour 1992. D'autre part, toutes les questions ne sont pas de la veille. Une question peut se rattacher à plusieurs types de veille. L'absence de cloisonnement au niveau documentaire ne peut être bénéfique que si les interrogateurs communiquent entre eux...

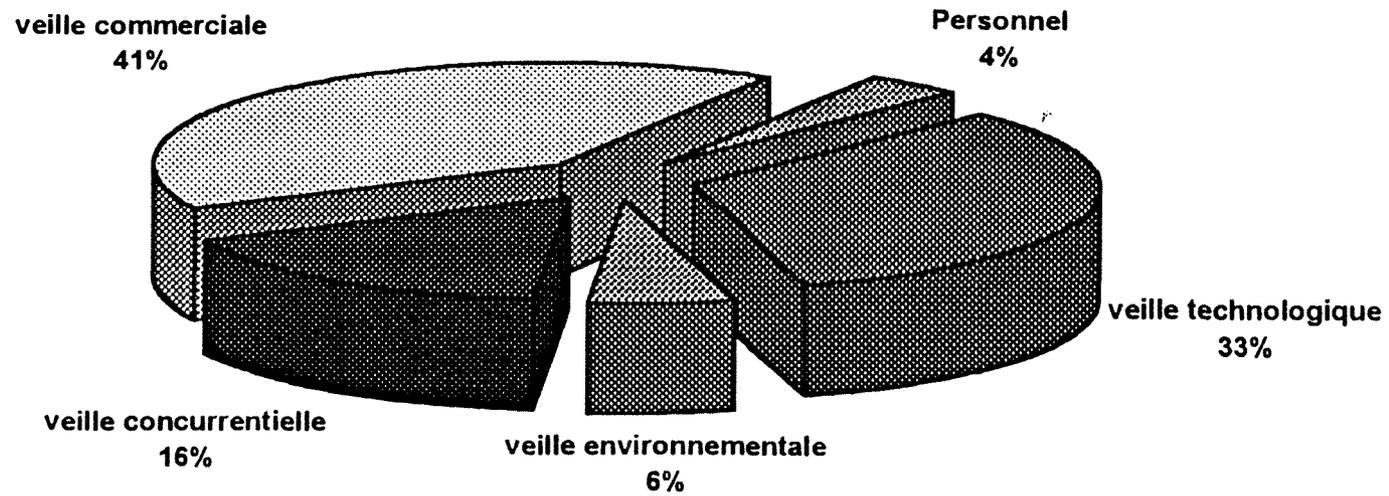
Enfin, beaucoup de services ne font pas appel à la bibliothèque.

Pour 1991, 40% des questions portaient sur les veilles concurrentielle et commerciale, contre 20% sur la veille technologique. Il y a quelques années, la veille technologique représentait la majorité des questions. Aujourd'hui, les difficultés économiques et la concurrence accrue ont inversé les proportions. Cette tendance est commune à l'ensemble des entreprises.

Les compagnies les plus utilisatrices sont

	1991	1992
Volvo car	47%	26,8%
Personvagnar Norden AB	/	5,8%
Volvo Trucks	24%	27,5%
Tecnological development	11%	8,2%
Volvo Penta (marine)	4,4%	6,6%
Headquarter	3,5%	1.7%
Volvo Data	3%	1,9%
Autres	7%	/
Ergoma	/	3,9%
Construction & development	/	9,6%
Volvo flygmotor	/	4,4%
VCM (belgique)	/	3%

## Typologie de la veille d'après les questions sur Banques de données



Type de veille	Axes de surveillance	Paramètres principaux
Veille technologique 33,3 %	acquis scientifiques 2	53 questions communes 16 questions communes
	systèmes d'information 5	
	technique technologie 72 + 20	
	matériaux recherche	
	Produits 25 + 20	
	procédés 9	
Veille concurrentielle 16,32 %	Economie & stratégie 35 +	Stratégie, politique d'investissement, santé économique 22
		"Produkt planning & strategi" 5 + 12
Veille commerciale 40,81 %	Fournisseurs clients & marchés 86 entreprises associées	30 12 30
	communication & marketing 19	
	concurrents 52 +	
	Stratégie, analyse & planification commerciale 61 +	
3,77 %	Main d'oeuvre et personnel 24	
Veille environnementale 5.8 %	Lois, réglementations & législation des marchés 36	
	Système Reuter	



Questions communes à différents types de veille.

Typologie simplifiée des questions de veille sur bases de données

**Rappels :** La veille technologique comprend les acquis scientifiques dont l'accès est facile sur les banques de données : étude scientifique ou technique, les procédés (savoirs-faire, domaines d'application, coûts et investissements...), les matériaux (prix et approvisionnement en relation avec le service des achats, les substituts techniques...), les systèmes d'informations (automatisation, programmation, intelligence artificielle, informatique...), technologies, produits.

La veille concurrentielle porte sur les concurrents déclarés et éventuels.

La veille commerciale, porte sur le long terme et s'intéresse aux problèmes de développement actuels des clients (ici, les attentes technologiques des consommateurs).

La veille environnementale comprend l'ensemble des paramètres (sociologiques, législatifs et réglementaires...) susceptibles d'influencer le marché et les clients.

Remarque : Pour obtenir le meilleur rendement des informations, celles-ci doivent circuler. Des informations sur la technologie du concurrent peuvent aussi avoir un intérêt pour les départements marketings, achats etc... Mais la bibliothèque n'a pas vocation à faire circuler l'information. Les recherches sont précises et adaptées aux besoins d'un seul client. Les résultats de recherche ne sont pas conservés d'autant que la pertinence des réponses tombe en flèche si on tente de les adapter à une autre demande même approchante.

### **Les clients de la veille :**

Au palmarès des clients les plus importants on trouve des gens chargés de surveiller et d'analyser la concurrence (toutes compagnies confondues), les départements "Product Planing" des compagnies car et trucks, développement des affaires, stratégie et analyse des marchés... Ce sont généralement des petites structures de 1 à 5 personnes.

Demandeurs d'une information la plus récente possible, ils sont friands de banques de données. Leurs demandes portent avant tout sur la veille commerciale et concurrentielle : tendances du marché, évolution des goûts des clients, les modèles en préparation chez les concurrents... La bibliothèque réalise ici un véritable travail de veille, c'est-à-dire quelle contribue à réduire les incertitudes.

Viennent ensuite les départements de recherche qui ont besoin d'informations scientifiques et techniques, dont les brevets. Cette part est moins spécifiquement liée à la vieille puisqu'il s'agit de fournir des informations parfois anciennes, publiées dans les monographies.

Les recherches sur banques de données font l'objet d'une préparation qui limite le nombre de bases utilisées. Si certaines recherches portent sur un grand nombre d'entre elles, puisque Dialog permet la suppression des doublons mais est quasiment le seul serveur à offrir cette possibilité, le nombre moyen est de 2 à 3. Selon Martinet & Ribault à un tel niveau, l'exhaustivité devrait être de 90% ce qui est satisfaisant. (1=60%; 6=100%). Cette supériorité de Dialog explique son utilisation plus fréquente qui assure une information plus complète.

Pour les banques scientifiques la nouveauté des références reste peu satisfaisante : 6 mois pour le cas général, bien que l'on puisse trouver certaines références particulières plus récemment. Concernant les bases brevets, W.P.I.L. a environ 8 semaines de retard sur la publication du brevet, Impadoc, qui ne conserve que les 6 dernières semaines, n'intègre pas non plus dans la semaine de publication.

Les banques économiques, factuelles ou en texte intégral, fournissent l'information plus rapidement.

La sélection fine des réponses ne semble pas être un soucis majeur des clients, souvent plus attirés par l'exhaustivité. Cela tient au fait qu'ils ne savent pas à l'avance ce qu'ils vont trouver. Ainsi, il n'est pas rare que les recherches aboutissent à la sélection de 100 à 200 références et presque autant de commandes de documents pour des chercheurs qui veulent connaître l'état de l'art sur un domaine nouveau. De même, les thésards trouvent leur bibliographie de cette façon. Le montant des textes déchargés des banques économiques est sensiblement équivalent. Au total, il s'agit d'un public "haut de gamme" pour qui la lecture est une activité courante sinon vitale, et une matière de travail.

## Les périodiques et la veille :

La première chose à remarquer est qu'il est difficile de connaître l'activité précise de la bibliothèque tant le module statistique semble inadapté. Il faudrait l'améliorer afin d'apprécier l'activité réelle. Par exemple, il n'est pas possible d'évaluer géographiquement (par compagnie, département...) qui lit quoi.

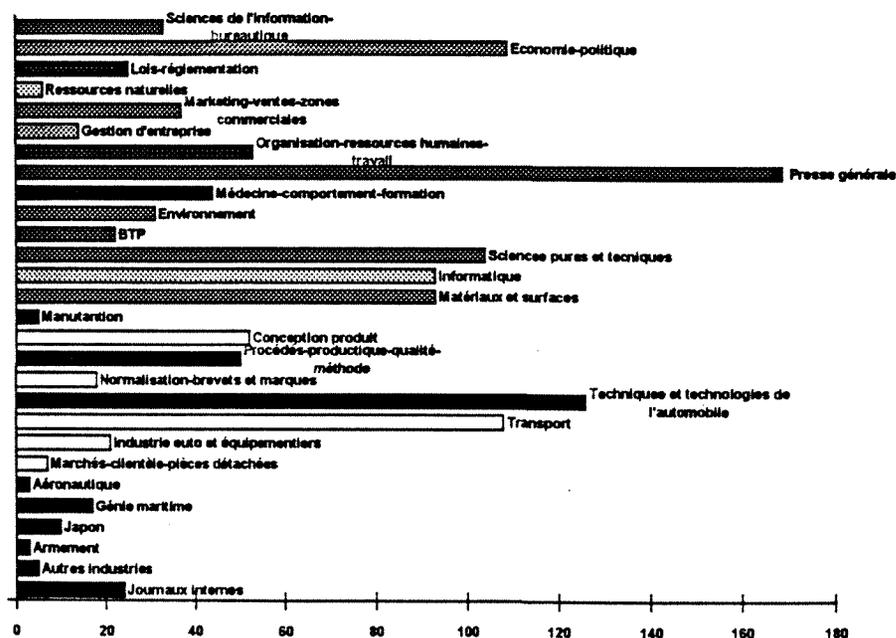
Bien que la presse soit peu confidentielle, elle constitue cependant un outil courant de la veille.

La bibliothèque gère 6084 abonnements au total, mais la majorité ne transite pas par la bibliothèque, et sont livrés directement à leur destinataires.

226 titres sont disponibles en salle de lecture (les chiffres cités oscillaient entre 500 et 300).

1011 (et non 1500) titres différents sont souscrits. Cet éventail très large doit être relativisé par le fait que 61% des abonnements sont concentrés sur 96 titres. La consommation de périodiques est extrêmement redondante. C'est certainement l'un des désavantages d'un choix presque exclusif des lecteurs. Il conviendrait de les inciter à une plus grande diversification, soit vers de nouveaux périodiques (la liste publiée par la bibliothèque est suffisamment large), soit vers de nouveaux secteurs de la technologie proches de leurs activités et susceptibles d'apporter des bouleversements du métier. Cette dernière opération de recentrage ne pouvant être faite qu'avec la collaboration de spécialistes du secteur ayant une ouverture d'esprit plus large que leur propre domaine.

Cette lecture redondante est à rapprocher du fait que les catégories qui viennent en tête pour le nombre de titres sont très générales: presse générale (169 titres), et économie & politique (109). En revanche, l'avantage réside dans une large couverture documentaire nécessaire à la veille globale. (Cf fig. 1)



Répartition par nombre de titres dans chaque catégorie (fig 1)

Par ailleurs, pour étudier la composition du fonds périodiques, un échantillon a été réalisé. Celui-ci est constitué des titres dont le nombre d'abonnements est supérieur ou égal à 10, soit 3679 sur un total de 6084, donc représentatif. Cet échantillon rassemble 96 titres (moins d'un dixième du total) pour 61% des abonnements.

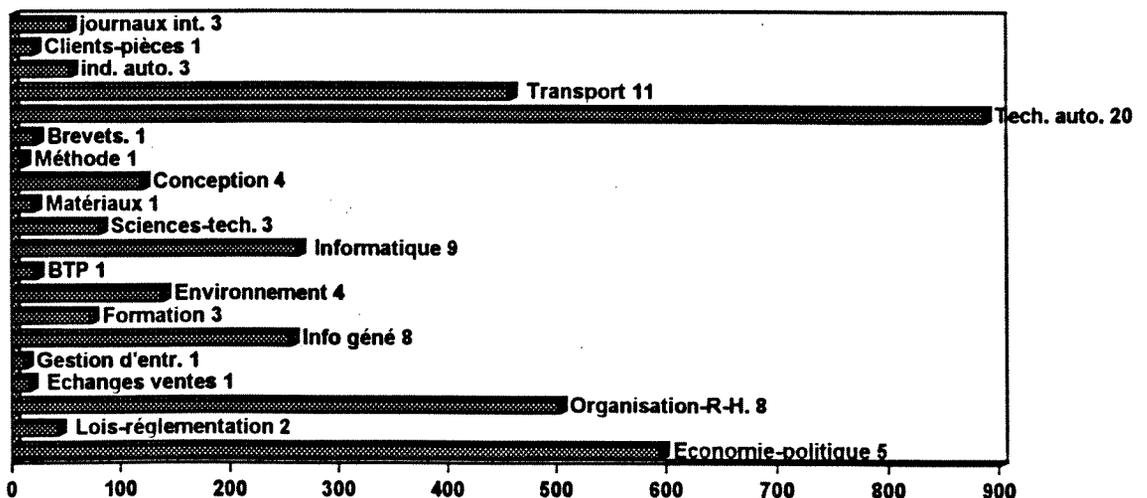
La majeure partie (84% selon l'échantillon) reste d'un niveau généraliste (cf fig 2). Cela comporte l'avantage d'une presse client bien représentée et donc d'une détection aisée de leurs attentes et insatisfactions (tests auto...). Mais cela accentue surtout la concentration du fond à un niveau d'information critique ou très utile professionnellement faible..

A cela s'ajoute le fait que chacun tend à lire les revues liées fortement à son métier : les lecteurs de la compagnie trucks ne consomment pas de magazines concernant les voitures. On a donc beaucoup de lecteurs de revues généralistes sur les camions...dans la compagnie camions.



### Répartition des périodiques par spécialisation (fig 2)

Les catégories les plus souscrites sont liées au métier de l'entreprise. (cf fig 3)



- catégorie et nombre de titres

Répartition par nombre d'abonnements dans chaque catégorie (pour les titres ayant plus de 10 abonnements) (fig 3)

Mais une bonne partie des abonnements se concentre sur des catégories qui restent de l'ordre de l'information générale (Economie-politique, informations générales...). Dans les catégories plus pointues, les abonnements se concentrent sur quelques titres (718 abonnements sur 14 titres pour la catégories de techniques de l'automobile; concentration identique dans les catégories transports ou ressources humaines...). Enfin, dans tous les domaines, le nombre de titres et d'abonnements est toujours supérieur dans la catégorie "généralités". (cf fig 4)

	Généralités		Spécialités	
	nombre de titres	nombre d'abonnements	nombre de titres	nombre d'abonnements
Economie-politique	4	494	1	11
Lois-réglementation	1	24	1	18
Organisations-res. hu. travail	8	502	0	
Zones commerciales-ventes	1	16	0	
Création d'entreprises	1	12	0	
Informations générales	8	256	0	
Formation-langage-comportement	3	73	0	
Environnement	4	139	0	
BTP	0		1	22
Informatique	7	227	2	35
Sciences et techniques	3	81	0	
Matériaux	1	20	0	
Conception	3	92	1	28
Méthode	0		1	10
Brevets-marques	1	22	0	
Techniques de l'automobile	14	718	6	168
Transport	10	446	1	11
Industrie auto & équipementiers	3	54	0	
Service clients-pibors détachés	1	20	0	
journaux internes			3	53

**Répartition des abonnements par  
catégorie**

(fig 4)

Remarque : le fait que l'échantillon ne comprenne que les titres qui ont au moins 10 abonnements accentue la tendance généraliste. Mais un seuil de 10 sur 6000 semble suffisamment fin.

Par ailleurs, parmi les petits abonnements beaucoup de périodiques sont également généralistes.

Remarquons que la barrière linguistique est extrêmement moins forte en Suède qu'en France. La maîtrise courante de l'anglais, plus rarement de l'allemand, permet un élargissement des secteurs couverts. Néanmoins, dans le "Top-ten" des plus forts abonnements, on retrouve les périodiques généraux en suédois. (tab 5)

Titres	quantité	qualité	catégorie
1 "Dagens industri"	440	G	Economie-politique
2 "Veckans affärer"	233	G	Organisations-ress. hu.-travail
3 "Teknikens Värld"	160	G	Technique auto
4 "Lastbilen"	113	G	Transport
5 "Auto motor and sport"	110	G	Technique auto
6 "Affärsvärlden"	92	G	Economie-politique
7 "Automotive news"	91	G	Industrie auto.
8 "Göteborg Posten"	86	G	Quotidien local
9 "Motor med SMT"	78	G	Technique auto.
10 "Mikrodatorn"	74	G	Informatique

Palmarès des titres selon le nombre d'abonnements (fig 5)

G = Généraliste.

En conclusion, plutôt que de souscrire plusieurs fois le même abonnement généraliste, il faut proposer aux clients l'utilisation des bases internes

Il faudrait détecter, avec l'aide de spécialistes de chaque domaines, quelles sont les lacunes dans la couverture des périodiques, et de quels secteurs pourraient venir des bouleversements du métier.

Enfin, l'incitation à partager la lecture par la diffusion de la pratique des "lecteurs pilotes" permettrait de diminuer les abonnements et d'améliorer la communication interne.

160 titres de périodiques sont indexés dont seulement 36, plutôt généraux et qui représentent 1445 souscriptions, ont des abonnements supérieurs à 10. L'indexation couvre plus finement un ensemble de titres moins lus puisque le nombre d'abonnements couverts par les titres indexés est de 1763, soit 11 abonnements en moyenne par titre, ou 2,5 si l'on omet les titres dépassant 10 souscriptions. L'indexation tend donc à diffuser de façon ciblée des documents plus spécialisés. C'est le but de la DSI.

Les catégories les plus indexées sont : organisation-GRH-travail; conception; automobiles. Cette sélection ne se fait guère avec la participation des utilisateurs qui proposent peu.

## Objectifs et propositions

Un des objectifs de la bibliothèque est le suivi et l'acquisition des nouveautés technologiques pour la documentation. La meilleure preuve est l'acquisition du système Reuter (4500 sek par mois pour l'abonnement, plus les communications) qui se révèle très attractif pour les clients qui disposent rapidement et spontanément de nouvelles très fraîches. L'intérêt et le succès de ce système repose également sur l'anticipation des besoins des clients. Dans le même esprit d'innovation, un Canon File 250 (150.000 sek), système d'archivage électronique pour les publications SAE, a été acquis. La bibliothèque envisage de négocier avec RVI, qui dispose du même système, l'achat d'une copie de leur disque contenant déjà ces mêmes publications.

Le deuxième axe de développement qui semble plus primordial, est celui de la communication interne qu'elle s'efforce d'améliorer en orientant le plus possible certaines demandes d'informations vers des experts identifiés à l'intérieur du groupe. Très rentable, cette méthode empirique sous-entend l'existence d'un réseau étendu de connaissances dans la compagnie. Or la bibliothèque n'est pas forcément connectée à plusieurs réseaux et n'a pas obligatoirement les qualités de gatekeeper. Elle peut cependant développer un réseau de correspondants documentaires animé comme un groupe de travail.

Le troisième axe est celui du marketing : le but de la bibliothèque est de gagner de nouveaux clients. Des présentations des services sont effectuées trois à quatre fois par an en moyenne, ainsi que la formation à l'utilisation des bases de données internes. Leur sous-utilisation souligne en effet une déficience à ce niveau, et l'étonnement de certains quand à leurs ressources met en exergue la mauvaise connaissance des moyens en information documentaire qui leurs sont proposés. L'accroissement des interrogations des banques externes est aussi à développer.

Un manuel utilisateur des bases internes pourrait être envisagé. Son optique principale serait de motiver les usagers. L'étude d'une interface logicielle plus conviviale pourrait être confiée à Volvo Data avec pour objectif de faire décoller le nombre d'interrogations. A moins que d'ici quelques années Stairs soit remplacé. On peut aussi insister sur le fait que chaque profil coûte 1000 sek par an à son utilisateur alors que la consultation est gratuite.

Enfin, on peut imaginer qu'à moyen terme les bases ne contiennent plus seulement des références bibliographiques mais les textes eux-mêmes afin de réduire à peu les délais d'information et de fourniture des documents. En effet, le système actuel pourrait supporter la gestion

du texte intégral. Stairs permet un accès à n'importe quel mot de l'enregistrement. Un handicap serait le prix plus élevé du stockage des données. Ceci met l'accent sur la nécessité de procédures automatiques de "désherbage". Un peu différemment, on peut envisager dans l'avenir l'interfacage de la base documentaire avec les documents primaires numérisés. Ce système existe déjà chez E.D.F..

La possibilité de l'accès direct à l'information par l'utilisateur étant l'objectif à long terme.

La bibliothèque peut aussi prévoir, en relation avec les utilisateurs, la conception de produits nouveaux :

- création de bases de données factuelles ou statistiques directement utilisables par les usagers. Le choix des indicateurs doit être défini en commun ou selon les demandes les plus fréquentes. La production pourrait être partagée avec les utilisateurs. (Matsushita dispose d'une base factuelle de 150.000 données).

- dossiers de synthèses ou thématiques à partir d'articles de presse...

- une base client pour le suivi.

- une base de valorisation de ~~la~~ diffusion du savoir interne...

et

Enfin, la bibliothèque pourrait confier sa communication à un spécialiste marketing avec pour objectifs de développer l'utilisation des bases et de recentrer la bibliothèque sur les flux d'informations internes afin qu'elle soit véritablement intégrée au développement de l'entreprise. C'est à cette fin que le questionnaire en annexe a été envisagé.

Les objectifs fixés à la bibliothèque par sa hiérarchie sont de réduire le nombre des périodiques, et d'augmenter la consommation des banques de données externes. Bien que l'exemple japonais montre l'importance de sérieuses bases internes, celles-ci sont jugées lourdes à produire.

### Annexe 1

#### Commentaire du questionnaire (établi d'après Martinet & Ribault)

Le questionnaire proposé a pour but principal de tester la circulation interne de l'information, et de situer la bibliothèque dans ce flux. En effet, l'information interne semble être la plus difficile à obtenir mais est aussi très critique. Il s'agit donc de repérer les circuits de l'information interne et de situer la bibliothèque sur ces flux.

L'analyse des résultats pourraient fournir des indications quant à la politique de communication future de la bibliothèque.

Le premier item teste la satisfaction générale à l'égard de l'information recue.

Les items 2 et 3 testent le ratio entre intérêt des clients et la qualité de l'information recue. L'analyse de l'insatisfaction repérée par 1, 2, et 3 doit permettre un meilleur ciblage de la diffusion de l'information, sa spécialisation, et la gestion du temps (indication de la durée de validité de l'information).

L'item 4 identifie les sources formelles. 4 et 5 situent la bibliothèque dans le palmarès des sources d'information. 4, 5, 6 et 7 repère les gatekeepers.

Les items 5 et 6 identifient et dénombrent les sources d'informations informelles au sein de l'entreprise.

L'item 7, évalue la capacité à faire circuler l'information, si cette aptitude est développée ou non, et s'il existe une organisation, une structure dédiée au recueil du renseignement au sein de l'entreprise : en mot, y-a-t'il une structure de veille. Il évalue les trois obstacles à la veille passive : ils ne savent pas à qui donner l'information, ils ignorent ce qui est important à surveiller donc ils n'ont pas été associés à la veille (cela s'adresse particulièrement à ceux qui sont en dehors des circuits traditionnels de l'information), ils conservent l'information. Cela peut conduire à la mise en place de "correspondants renseignements".

L'item 8 doit évaluer la répartition et la pertinence des sources selon leur origine interne ou externe. L'item 9 doit évaluer l'indice de satisfaction de chaque source.

L'item 10 analyse la satisfaction des clients quant à l'information fournie par la bibliothèque et sa couverture documentaire par rapport aux besoins des clients.

Le tout étant un outil de sensibilisation à l'importance de la circulation de l'information et aux services de la bibliothèque.

Ce questionnaire, qui ne s'adresse pas qu'aux seuls clients de la bibliothèque, permettrait de dresser une "carte" de la circulation de l'information interne (repérer si il y a des flux d'information documentaire qui échappent à la bibliothèque... des sources importantes négligées... des secteurs clients non prospectés), afin d'envisager un éventuel repositionnement sur ces flux : contacter de nouveaux clients, développer de nouveaux produits et en supprimer d'autres, identifier des experts et en faire des fournisseurs d'information, identifier des gatekeepers qui pourraient aussi devenir des relais de la communication de la bibliothèque, organiser un groupe de travail et de proposition autour de la bibliothèque constitué des meilleurs clients pour développer la circulation interne de l'information.

**1-Do you agree with the followings opinions :**

	Totally agree	Rather agree	Rather not agree	Totally disagree	Without opinion
Information comes too late					
Information isn't always comprehensible					
Information isn't always adapted to our needs					
Information seems to be not communicated					
Information is often distorted					
We do receive too much written information					
We don't receive enough oral information					

**2- Among the followings subjects, would you underline the three which you are most interested in ?**

**Objectives of the company**

**Customers desires**

**Financial health of the company**

**The competitors**

**Production engineering**

**Raw materials and suppliers**

**Working context or environment**

**Products in development**

**Quality**

**The status of the research and development**

**Others ( to be precised )**

### 3- For each following subject, are you...

Very well informed      Rather well informed      Rather bad informed      Not informed      Without opinion

Objectives of the company

Company's life

Customer's wishes

Products

Services for customers  
(maintenance, formation...)

Competition and market

The life of your production  
unit

Financial health of the  
company

Research and development  
activities

Production activities

Commercial networks  
activities (sales, contracts...)

Trade unions in the company

Training

Others (to be precised)

#### 4- The following information sources provide you informations...

Totally satisfying	Rather satisfying	Rather not satisfying	Absolutly not satisfying	Without opinion
-----------------------	----------------------	-----------------------------	--------------------------------	--------------------

Internal publications  
of the company

Publications of your production  
unit

Publications of your  
department

Your boss

Meetings

Your colleagues

Rumours

Clients

Library or documentation  
service

Databases

Patents

Suppliers

State agencies  
for information

Missions, business trips

Exhibitions, shows,  
conferences

Professional associations

Trainees

The press

The new employees

Information broker

Others

**5- Which one of the following information sources do you use in your daily work? Is the information...**

	Totally satisfying	Rather satisfying	Rather not satisfying	Absolutely not satisfying	Without opinion
Head quarter					
Sales dpt, vendors, and aftersales					
Marketing dpt					
Purchase dpt					
Production units					
Product planing and design					
Process					
Personnel administration					
Accounts dpt					
"Affärsplanering och strategi"					
Library and information services					
Labo, research and development dpt					
Others (to be precised)					

**6- How many persons give you usefull informations for your work (try to estimate) ?**

**Are they usually the same ?**

**7- Do you provide usefull information to...**

	Always	Mostly	From time to time	Rarely	Never
Your colleagues					
Your boss					
The library					
Someone in your company					
Someone out of the company but working for Volvo group					
To a specialist of the subject that you personally know					
To someone in charge of collecting informations within your dpt or Cie					
Sometimes, you don ´t know to who convey informations					
In priority to the people who provide you usefull information					
Others (to be precised)					

**8- Could you make an apportionment of the usefull professional information sources between internals and externals origins (try to estimate a percentage) ? :**

**externals helps**  
(confrences, exhibitions,  
competitors, others specialists...)

**internals helps**

**9- In the general case, are you...**

Rather satisfied...      Rather not satisfied...      Without opinion

of internal informations

of external informations

**10- Would you please assess each parameter of the library :**

Totally satisfying      Rather satisfying      Rather not satisfying      Absolutely not satisfying      Without opinion

Richness and exhaustivity

Permanence and capacity to furnish a continuous information about a topic

Response speed about a hot topic

Reliability

Relevance and utility of the informations provided

**Which service(s) of the library do you have better ?**

Question/answer

Books or revues loans

Reading in library´s  
reading room

Magazines and papers  
subscriptions

Searches in databases  
and litteratur-list

Internal databases

Providing of document´s  
copy

Konferenslista

Technology trends

Others

**Have you any suggestions about new services that could be provided ?**

## ANNEXE 2

**SUBJECT HEADINGS**

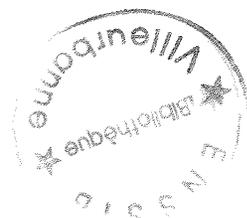
french version 1992

01 Biblioteksteknik	library science	bibliothéconomie
02 Informationsteknik Telekommunikationer	information technology telecommunications	sciences de l'information télécommunications
03 Kontorsteknik Kontorsautomation	office management office automation	bureautique
04 Samällsvetenskap politik Nationalekonomi	society politics political economy	sociologie politique économie politique
05 Juridik	legislation	législation réglementation
06 Energifrågor allmänt Naturresurser	energy in general natural resources	énergie-généralités ressources naturelles
07 Marknadsföring försäljning PR handelsblock handelshinder import export	marketing merchandising sales trading bloc trade barriers id	marketing merchandising ventes zones d'échange barrières douanières id
08 Företagsekonomi	corporation finance	économie d'entreprise gestion d'entreprise
09 Företagsledning organisationsteori	management organizational theory	id théorie des organisations
10 Personaladministration fackföreningar arbetstider löner intern utbildning	personnel management trade union working hours salaries/wages internal training	gestion des ressources humaines syndicats temps de travail politique salariale formation interne
11 Allmänt och blandat kultur humaniora allmänt om forskning	miscellaneous culture humanities research in general	généralités humanités généralités sur la recherche
14 Beteendevetenskap språk övrig utbildning	behavioural sciences language other education	sciences du comportement langage autres sciences
15 Medicin biovetenskap	medicine biosciences	médecine sciences du vivant
16 Miljöskydd-yttre  återvinning åvfalls-hantering	environmental protection - external recycling waste disposal	protection de l'environnement -externe recyclage élimination des déchets
17 Miljöskydd-inre  arbetskydd	environmental protection - internal occupational safety	protection de l'environnement - interne hygiène et sécurité du travail

<b>arbetsmiljö</b>	<b>working environment</b>	<b>conditions de travail</b>
18 Anläggningsteknik byggnadsteknik	construction engineering	ingénierie des BTP travaux publics
20 Matematik statistik	mathematics statistics	mathématiques statistiques
21 ADB maskinvara programvara dataindustri	hardware software computer industry	ordinateurs logiciels industrie informatique
22 Fysik	physics	physique
23 Kemi kemisk industri	chemistry chemical industry	chimie industrie chimique
24 Elkraftsteknik	electrotechnology	électrotechnique
25 Elektronik	electronic	électronique
26 Mätteknik	metrology	métrologie
27 Materialteknik lättviktskonstruktioner	material science lightweight construction	sciences des matériaux constructions légères matériaux légers
28 Hållfasthetslära	strength of materials	résistance des matériaux
29 Materialhantering interna transporter	materials handling internal transportation	manutention moyens de transports intérieurs
32 Maskinteknik maskinkonstruktion	machine design " " construction	conception de machines construction " "
33 Datorstödd konstruktion CAD finita element	computer aided design finite elements	CAD produit fini
34 Produktionsorganisation produktionplanering CAE CAM CIM	production engineering production planing CAE CAM CIM	procédés de fabrication prospective / prévisions de production CAE CAM CIM
35 Produktionsteknik	production methods	productique
36 Tillförlitlighet systemteknik kvalitetsstyrning	reliability systems engineering quality	fiabilité méthode qualité
37 Standardisering patent varumärken	standardization patent trade marks	standardisation brevet marques commerciales
40 Vagnspecifikationer nya modeller personbilar	vehicle specifications new models automobiles	caractéristiques automobiles nouveaux modèles automobiles
41 Vagnspecifikationer Lastvagnar	vehicle specifications trucks	caractéristiques automobiles camions
42 Vagnspecifikationer Bussar	vehicle specifications busses	caractéristiques automobiles bus

43	Entreprenadsmaskiner	earthworks machinery	engins de terrassements
44	Fordonsteknik allmänt nya fordonskoncept bilhistoria	automotive engineering (general) new vehicle concepts automobile history	automobile (généralités) nouveaux concepts automobiles histoire de l'automobile
45	Fordonsteknik Motor	automotive engineering engines	automobile moteurs
46	Fordonsteknik Elsystem instrumentering	automotive engineering electrical systems instrumentation	automobile circuit électrique instrumentation
47	Fordonsteknik Kraftöverföring	automotive engineering power transmission	automobile transmission
48	Fordonsteknik Bromssystem	automotive engineering brake system	automobile système de freins
49	Fordonsteknik Hjulupphängning styrmning	automotive engineering wheel suspension steering	automobile suspension direction
50	Fordonsteknik Ram / fjädring / hjul	automotive engineering frame/spring rate /wheel	automobile châssis/roues/suspension
51	Fordonsteknik Kaross hytt påbyggnad inredning	automotive engineering body cab platform interior trim	automobile carrosserie remorque sellerie
52	Fordonsteknik Tillbehör	automotive engineering accessories	automobile accessoires/options
53	Fordonsteknik Design / formgivning	automotive engineering design / styling	automobile design / coupes / modèles
54	Fordonsteknik Bilsäkerhet krockprov skadeförebyggande anordningar	automotive engineering automotive safety crash testing accident prevention	automobile sécurité automobile tests de collision dispositif anti-collision
56	Vagntester PV	vehicle tests : automobiles	banc d'essai : automobiles
57	Vagntester LV	vehicle tests : trucks	banc d'essai : camions
58	Vagntester buss	vehicle tests : buses	banc d'essai : bus
60	Transportteknik externa transporter	transportation extern transporters	moyen de transport transporteurs extérieurs
61	Trafikteknik trafikplanering	traffic engineering	régulation du trafic
62	Bilindustrin som helhet samt enskilda bolag	automotive industries plus specific companies	industries automobiles et équipementiers

63	Bilmarknaden bilkostnader konkurrens	auto markets costs competition	marchés de l'automobile coûts concurrence
64	Service reservdelar	service spare parts	service de la clientèle pièces détachées
65	Lagar, bestämmelser och föreskrifter för fordon	regulations and instructions for vehicles	réglementation des véhicules
66	Flygmotor flygindustrin rymdteknik	jet engines aerospace engineering	moteurs d'avions aéronautique
67	Båtmotor båtindustrin	marine engines marine industry marine engineering	moteurs de bateaux industrie navale génie maritime
68	Industrimotorer stationära motorer	industrial engines stationary engines	moteurs industriels moteurs stationnaires
69	Livsmedelsindustrin	food industry	industrie alimentaire
70	Europace	id	id
72	Övrig industri	other industries	autres industries
80	Volvo	?	?
81	Japansk teknik	japanese technology	technologie japonaise
82	Japansk bilindustri	japanese automotive industry	industrie automobile japonaise
83	Japansk ekonomi	japanese economy	l'économie japonaise
90	Fototeknik grafisk teknik	photo graphics	photographie graphisme
91	Militärteknik	military engineering	génie militaire
92	Personaltidskrifter	personnel publications management periodicals	journaux du personnel
93	Technology trends	id	tendances de la recherche



## BIBLIOGRAPHIE

LESCA, HUMBERT. *Système d'information pour le management stratégique de l'entreprise*. Paris : McGraw Hill, 1986. 146 p. Stratégie et Management. ISBN 2-7042-1095-0.

MARTINET, BRUNO, RIBAUT, JEAN-MICHEL. *La veille technologique concurrentielle et commerciale*. Paris : Les Editions d'organisation, 1989. 300p. Hommes et techniques. ISBN 2-7081-0965-0.

JAKOBIAK, FRANCOIS. *Pratique de la veille technologique*. Paris : Les Editions d'Organisation, 1991. 229p. ISBN 2-7081-1262-7.

MAYERE.A., MUET, F., SALAUN, JM., *et al.* *Veille technologique*. Villeurbanne : Centre d'Etudes et de Recherche en Sciences de l'Information, 1990. 90p. Revue de la littérature et Etude de Terrain.

Cette bibliographie est purement pratique. D'autres ouvrages pourront facilement être recensés sur le sujet dans les bibliographies des titres cités.



\*9594548\*