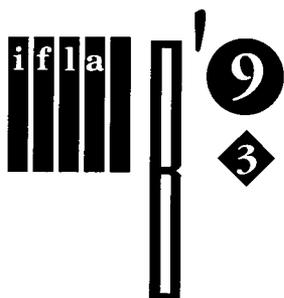


I F L A

59^e conférence générale Barcelone

22-28 août 1993



Le Congrès de l'IFLA a réuni plus de 2000 participants qui furent accueillis dans de très bonnes conditions, Barcelone ayant une véritable expérience en la matière. Le Palais des congrès, pratique d'accès, permettait aux congressistes de mener un travail efficace : choisir d'assister aux communications et travaux ou profiter de l'important salon professionnel installé sur deux niveaux dans le grand hall d'entrée.

L'excellente organisation dépassait le cadre du travail mené quotidiennement sur le

lieu du congrès et s'appliquait aussi aux divertissements offerts chaque soir : buffets variés, soirées dansantes, feu d'artifice..., dans des endroits prestigieux de la ville (Pueblo Espanol, Salle ovale du Palais national de Montjuic, Bibliothèque de Catalogne, Reals Dressanes)

Aussi, dans une ambiance chaleureuse, purent être menés l'ensemble des travaux qui font les charmes des congrès de l'IFLA : séance du Conseil avec cette année, des élections, réunions des bureaux des Divisions, des comités permanents des Sections..., communications

(un nombre important de collègues français intervenaient), ateliers, visites..., à ces travaux se sont ajoutées de très nombreuses occasions de contacts avec les collègues étrangers qui ne sont pas le moindre intérêt des congrès internationaux et les rencontres entre Français (154 au total) : le fameux "cocus", précédant chaque congrès et l'amicale réunion autour de Marcelle Beaudiquez afin de lui transmettre tous nos remerciements pour l'immense travail qu'elle a accompli depuis tant d'années au Bureau exécutif de l'IFLA.

Sept jours au rythme de l'IFLA passent généralement très vite (même sans putsch et sans exotisme) ! D'autant plus que culture oblige, on ne pouvait repartir sans voir la grande exposition anniversaire de la Fondation Miro, ni quitter Barcelone sans visiter entre autres, le Musée Picasso, la Fondation Tapiès, le Palais de la musique ; sans admirer quelques chefs d'oeuvre de Gaudi et sans découvrir les multiples visages d'une ville si attachante. (Restait encore, pour beaucoup, à faire face aux soucis occasionnés par le vol de leur sac à main ou de leur portefeuille, ceux-là pouvant malgré tout s'estimer heureux s'ils n'arboraient pas de glorieuses blessures à l'issue de l'aventure !)

Quelques aspects des travaux de l'IFLA ont été résumés ici. Ces brefs comptes rendus ont été élaborés à partir des différents rapports envoyés au CORI. Les auteurs pardonneront les résumés qui ont été faits de leur texte et les lecteurs les lacunes qui subsistent dans certains domaines qui n'ont fait l'objet d'aucun rapport.

■ Elections

(compte rendu de G. Boisard)

Comme tous les deux ans, des élections ont eu lieu à tous les niveaux de la hiérarchie de l'IFLA : comités permanents des sections, bureaux de coordination des divisions, bureau professionnel et bureau exécutif. Trois sièges étaient vacants au bureau exécutif, sur 9 candidats présentés ont été élus : Russel Bowden (Grande-Bretagne) avec 519 voix, Ekaterina U. Guenieva (Russie) avec 340 voix, Sun Bexin (Chine) avec 273 voix.

Jean-Marie Arnoult, directeur du programme de l'IFLA pour la préservation et la conservation, candidat français présenté en remplacement de Marcelle Beaudiquez dont le mandat était terminé, n'a recueilli que 225 voix et n'a donc pas été élu. Ce fut une déception pour la délégation française qui voit progressivement son influence diminuer au profit des Anglo-saxons et de l'Europe du Nord, ainsi que de l'Asie. Ceci doit pousser les Français à accentuer leur présence à l'IFLA et leur participation au travail international. Hors le bureau exécutif, huit Français ont été élus comme secrétaires ou présidents de section ou table ronde : G. Boisard, M. Netzer, I. Boudet, P.-Y. Duchemin, C. Lupovici, S. Barral, S. Santiago, S. Jouguet, M. Poulain ; et comme conseiller honoraire : G. Patte et M. Beaudiquez.

■ L'IFLA Journal

(à partir du rapport de Françoise Lemelle) Françoise Lemelle, membre depuis 8 ans du comité éditorial de l'IFLA Journal et présidente de ce comité pendant les 4 dernières années a été remplacée en tant que membre francophone par Martine Poulain et en tant que présidente par Catherine Pinion (Grande-Bretagne). Elle signale que les problèmes financiers des publications sont au coeur d'un débat : le comité éditorial de l'IFLA Journal n'étant guère favorable à la proposition du comité des publications de fusionner l'IFLA Journal avec les autres publications, déficitaires.

Le thème du congrès "la bibliothèque universelle" fut introduit en séance inaugurale par Salvador Giner du Consejo Superior de Investigaciones Cientificas de Barcelone. Evoquant bien sûr l'expérience de la Bibliothèque d'Alexandrie, il a rappelé l'aspiration des hommes civilisés à survivre à leur propre temps et à transmettre la connaissance en érigeant des bibliothèques, menacées toujours cependant par l'esprit tribal et la barbarie. Il a surtout mis l'accent, dans son intervention, sur la révolution technologique qui a présidé à l'avènement d'une société mondiale, tenant à souligner les difficultés qu'il faudrait affronter pour échapper aux obscurantismes, aux impérialismes et aux conséquences des abrutissements médiatiques, difficultés plus grandes que la réalisation proprement technique de la bibliothèque universelle. La bibliothèque universelle se doit de représenter les citoyens du monde, elle témoigne de leurs réalisations et en est la gardienne mais il reste à participer active-

ment à cette bibliothèque en concevant des réseaux supprimant les inégalités et évitant les monopoles, des réseaux garants de la solidarité entre les hommes et les sociétés.

■ Section de bibliographie

(à partir du rapport de Françoise Bourdon)

Le Comité permanent qui compte à présent 9 membres a élu son président, Ross Bourne (Grande-Bretagne) et son secrétaire-trésorier, Isabelle Boudet (France). Le mandat de Françoise Bourdon avait pris fin. Marcelle Beaudiquez qui quittait aussi le Comité a été accueillie comme membre honoraire de la section en remerciement de ses 20 années d'activité dans la section.

Réunion plénière :

Pilar Dominguez Sanchez, responsable de la bibliographie nationale courante espagnole, a présenté la conversion des enregistrements informatisés de la Bibliographie espagnole et leur chargement dans la base de données *ARIADNA*. Le but premier de l'automatisation était au départ de faciliter l'édition papier de cette bibliographie. Les premières notices informatisées de la bibliographie nationale espagnole datent de 1976. Mme Sanchez a présenté les caractéristiques de ces notices, les procédures de conversion et le chargement dans la base de données *ARIADNA* de la Bibliothèque nationale. Elle a évoqué les conséquences que ce chargement a eu dans la base de données, principalement en ce qui concerne les descriptions bibliographiques et les notices d'autorité.

Robert Smith (The British Library) a expliqué comment la définition de principes communs pour la publication de bibliographies nationales sur CD-ROM a été encouragée par un projet financé par la CEE (DG XIII). Il a décrit le projet auquel ont participé 7 bibliothèques nationales européennes (dont celle de France). Il a mentionné les principaux résultats, en particulier la mise au point d'une interface de recherche multilingue et l'élaboration d'un CD-ROM pilote intitulé "Explorers". Ce CD-ROM en *UNIMARC*, comprenant des notices bibliographiques extraites de quatre bibliographies nationales (Danemark, Italie, Pays-Bas, Portugal) a été soumis à une évaluation internationale au printemps 1993. Il a permis de recenser les problèmes à résoudre pour élaborer un CD-ROM à partir de bases bibliographiques utilisant chacune un format et un jeu de caractères différents. Un projet similaire ayant pour but d'élaborer un CD-ROM de notices d'autorité établies par différentes

agences bibliographiques nationales européennes pourrait être prochainement soumis à la DG XIII. Ross Bourne (The British Library) a exposé les grandes lignes de son projet d'étude sur les écarts technologiques entre les bibliographies nationales. En effet si les pays en développement ont de plus en plus de difficultés à apporter leur contribution au contrôle bibliographique universel en publiant régulièrement une bibliographie nationale, ceci est dû en particulier aux problèmes d'infrastructure, de formation, de recherche qu'ils rencontrent. Leur retard technologique les pénalise de plus en plus et le fossé se creuse sans arrêt entre pays riches et pays pauvres. Cette étude a pour but dénoncer des recommandations sur la manière de combler ce fossé en matière de recensement bibliographique. Elle pourrait constituer l'une des études préparatoires à la Conférence internationale sur les services bibliographiques nationaux prévus pour 1997.

Organisation d'une Conférence internationale sur les services bibliographiques nationaux en 1997

En 1992 la Section de bibliographie a pris l'initiative de proposer l'organisation d'une telle conférence en 1997, soit 20 ans après la Conférence internationale sur les bibliographies nationales (Paris, 1977) parrainée par l'Unesco et dont les résolutions ont entériné les principes du Contrôle bibliographique universel énoncés par l'IFLA quelques années auparavant.

L'évolution des technologies de l'information rend nécessaire une adaptation des recommandations votées en 1977 à un nouveau contexte économique et juridique, national et international. Des séminaires qui se sont déroulés dans le cadre des conférences générales de l'IFLA, à Brighton en 1987 et à Stockholm en 1990, ont montré qu'aujourd'hui une bibliographie nationale officielle n'est qu'un élément d'un système bibliographique national complexe dans lequel interviennent à la fois des organismes publics et des organismes privés. Il convient donc d'élargir la réflexion à l'ensemble des services bibliographiques nationaux, publics et privés, d'étudier les relations entre les uns et les autres à l'échelon national et international, et d'évaluer dans quelle mesure ils assurent le contrôle bibliographique national et contribuent au contrôle bibliographique universel.

Le projet a été approuvé par le Bureau professionnel de l'IFLA au printemps 1993 et a été largement annoncé pendant la Conférence de l'IFLA à Barcelone. Plusieurs groupes professionnels de l'IFLA

ont déjà fait connaître les thèmes qu'ils souhaiteraient voir abordés lors de cette conférence. Le Secrétariat général de l'IFLA va tenir l'UNESCO informé des travaux préparatoires de cette conférence qui pourrait se dérouler juste avant ou après la Conférence de l'IFLA de 1997 dont le lieu n'est pas encore fixé.

Atelier sur la coopération entre les éditeurs commerciaux et les producteurs de l'information bibliographique

Un atelier d'une demi-journée organisée conjointement par la Division du contrôle bibliographique et la Section Technologie de l'information a réuni une quarantaine de participants.

Joan Holah (Reed, UK) a expliqué pourquoi les éditeurs ont intérêt à développer les bases bibliographiques centralisées ; elle a donné l'exemple de la société BIC (Book Industry Communication) créée en 1991 au Royaume-Uni pour promouvoir de telles bases et qui est à l'origine du Guide to good practice for Publisher's Bibliographic Databases.

B. Holley (Prof. of library and information science, Detroit, USA) a étudié pourquoi et comment depuis peu la société Blackwell North America diffusait en ligne aux bibliothèques américaines les sommaires et les résumés d'environ 30 000 ouvrages américains et projetait d'étendre son action aux ouvrages britanniques. Ce nouveau service remporte un vif succès auprès des services responsables des acquisitions.

K. Waneck (Dansk Biblioteks Center) a présenté l'exemple du Danemark où la bibliographie nationale est rédigée et publiée par une société privée : le Dansk Biblioteks Center. Dans ce cas la bibliographie nationale est censée produire toutes les informations bibliographiques nécessaires aux bibliothécaires. C'est un exemple de coopération réussie entre les deux professions.

Alan Hopkinson (Tate Gallery, UK) a rappelé que le format *UNIMARC* était un outil conçu pour l'échange d'information bibliographique et que son utilisation assurait la compatibilité avec les autres formats de type MARC. La discussion a porté principalement sur la nécessité d'organiser des formations communes aux professions d'éditeur et de bibliothécaire en matière d'information bibliographique, et sur l'ISBN qui est utilisé à des fins différentes par les éditeurs (gestion des stocks) et les bibliothécaires (identification "bibliographique" des éditions) ce qui est source de difficultés.

■ Bibliothèques publiques

Où en est le manifeste de l'Unesco ?
(à partir du rapport de T. Giappiconi)

Le travail de révision est en bonne voie. Une première version a été discutée lors d'une pré-conférence à Guimaraes (Portugal). Cette pré-conférence réunissait des bibliothécaires de diverses parties du monde. Si l'Afrique était bien représentée, malheureusement l'Europe de l'Est était absente à l'exception de Peter Klinec (Slovaquie), membre du Comité Permanent pour les Bibliothèques publiques. La discussion a été très riche et a permis de dégager de fortes convergences.

A Barcelone, lors de la séance ouverte du comité permanent du mercredi 25 août 1993, le projet présenté par Helen Niegaard et Thierry Giappiconi a été distribué aux participants sous forme d'une édition du Newsletter. Un appel a été fait pour recueillir les commentaires jusqu'à octobre 93. Une nouvelle version sera présentée au printemps 94 probablement au Danemark dans le cadre d'une réunion organisée à l'occasion de la tenue du comité permanent. Le texte définitif devrait être introduit à la Havane en août 94. Il pourrait alors être soumis à l'UNESCO en novembre 1994 lors d'une réunion à Paris. Dès janvier 1995, le texte serait alors officiellement lancé.

■ Section des bibliothèques pour la jeunesse

(à partir du rapport de Marielle de Miribel)

La réunion plénière a été, comme de coutume, l'occasion de mieux connaître la situation des bibliothèques jeunesse dans le pays d'accueil. C'est Nuria Ventura, bibliothécaire à Barcelone, qui a retracé la situation historique des bibliothèques pour la jeunesse en Catalogne. Adèle Fasick, a ensuite fait le point sur le travail de son groupe relatif à "une banque de données spécialisées sur les recherches en matière de services de bibliothèques à l'usage des enfants", intervention complétée par celle de Birgit Wanting de l'école royale de bibliothéconomie du Danemark.

La section s'était associée, cette année, au travail organisé par la table ronde des médias audiovisuels sur les jeunes et les nouveaux médias. Quatre intervenants ont présenté chacun dans un domaine, radio, documents sonores, logiciels et vidéo, les utilisations possibles de ces supports dans une bibliothèque pour la jeunesse. L'intervention de Vivi Fahnoe (Danemark) sur les logiciels, a donné lieu à débat donnant notamment l'occasion de souligner la possibilité de création littéraire, musicale ou artistique qu'ils offrent,

les perspectives qu'ils ouvrent en matière de communication entre enfants et la qualité des jeux informatiques jugée supérieure à celle des jeux vidéo.

La section soutient de manière permanente l'organisation d'un stand IFLA à la Foire de Bologne. Son succès se confirme d'année en année, malheureusement des difficultés financières risquent de compromettre l'opération dans l'avenir.

La section soutient également depuis 20 ans le programme "Books for all", placé sous la responsabilité de Lioba Betten (ancienne directrice de la bibliothèque internationale du livre pour enfants de Munich). L'originalité du projet tient au fait que les pays demandeurs (Afrique, Asie) reçoivent des "unums", c'est-à-dire des devises et non des ouvrages, les choix n'en sont que mieux adaptés et les problèmes de douane évités.

D'autres travaux sont en cours : projet sur la formation à donner aux bibliothécaires pour enfants, recueil de normes pour le travail en bibliothèque avec les jeunes adultes...

Nouvelle de la table ronde des centres de documentation pour la littérature de jeunesse :

A la suite de la démission du président en juin 1992, Geneviève Patte avait accepté la responsabilité temporaire de la table ronde. Cette année, pour concilier deux points de vue différents sur la place et le rôle de cette table ronde au sein de la section des bibliothèques pour la jeunesse, ont été élus un représentant de chaque tendance : comme président A. Guevara (Vénézuéla) et comme secrétaire B. Wanting (Danemark). Cette table ronde a comme priorité la révision du *Directory of Children's literature Documentation Centers*, édité par Andreas Bode, ouvrage qui avait paru, hors la responsabilité de la table ronde, en 1991 avec des erreurs !

■ Section "publics défavorisés"

(à partir du rapport de Geneviève Chavanis)

La section semble se poser quelques problèmes existentiels : problème de recrutement et problème de restructuration nécessaire de la section. Les préoccupations relatives aux personnes âgées et à l'illettrisme ayant pris une telle importance pourraient sans doute être traitées plus en profondeur au niveau de la Division des bibliothèques publiques.

En séance plénière, trois communications, dont deux françaises, ont traité du profil des bibliothécaires de prison (par

une collègue hollandaise), en milieu hospitalier (par G. Chavanis) ou au service des aveugles (par M.J. Poitevin) une quatrième concernait les services spécialisés en Espagne. Il a été fait état d'une enquête française datant de 1992-93 pour recenser les bibliothèques d'hôpitaux dont le questionnaire traduit en anglais doit servir de modèle aux pays voulant mener le même travail. Ceci permettrait de réactualiser le guide IFLA des bibliothèques d'hôpitaux datant de 1984.

Un atelier, commun à trois sections différentes (publics défavorisés, éducation et formation, bibliothèques pour aveugles) a été l'occasion de parler de la formation donnée dans certaines écoles de bibliothéconomie pour apprendre à mieux connaître des publics particuliers tels les handicapés, les malades, les prisonniers. Les participants ont travaillé à un projet de formation idéale en la matière.

■ Section "théorie et recherche de bibliothéconomie"

(à partir du rapport de Françoise Lemelle)

Deux nouveaux élus, Maxime Rochester (Australie) comme présidente, remplaçant Stephen Roberts, et Barbara Lynch (USA) secrétaire, reprennent le flambeau et le travail de la section qui aurait fonctionné apparemment ces dernières années de manière peu efficace. La section se donne cependant pour but : d'informer sur les recherches en cours en jouant le rôle d'observatoire critique ; de faciliter la communication entre chercheurs ; d'aider à la diffusion des recherches, de veiller à leur mise en application pratique ; de définir et promouvoir des guides méthodologiques. Une communication de Stephen Roberts mettait l'accent sur les services rendus par le *Current research* et *LISA (Library and information science abstracts)*.

■ Section livres rares et manuscrits

(Extrait du rapport de Nicolas Petit)

Elu cette année membre du comité permanent de la section, j'ai pu me rendre au congrès de Barcelone grâce à une subvention du CORI.

Lors de la première réunion, le comité de la section, après avoir renouvelé le bureau (Clément de Wolf, (La Haye), secrétaire, a été élu président pour deux ans, à la place de Jean-Claude Garreta (Paris), dont le mandat expirait et n'était plus renouvelable) a principalement fait le point sur le congrès de l'IFLA 92 à New Delhi, et sur les projets en cours de la section.

L'idée de publier un répertoire des

musées du livre a été définitivement abandonnée malgré plusieurs missions effectuées les années passées par M. Vrontchka, originaire de Russie, en partie à cause de la publication d'un projet similaire consacré aux ex-pays de l'Est. Les archives rassemblées en seront consultables auprès de l'IFLA à la Haye.

Pour un autre projet en cours, la section préfère s'appuyer, non sur un seul homme, mais sur un comité de pilotage : un répertoire des archives artistiques et littéraires est en préparation sous les auspices du Conseil international des archives, et patroné par Mrs Sarah Fox-Pitt (Tate Gallery, Londres).

La section est plus directement impliquée dans le projet d'un catalogue des ventes publiques et de librairies de livres anciens, qui en est à la phase de réflexion et de préparation. Il s'agit de constituer d'une façon ou d'une autre une base de données exploitant l'immense gisement des catalogues de ventes de livres anciens, qui depuis le 18e siècle donnent des précisions sur des exemplaires qu'il est parfois possible de pister jusqu'à nos jours.

Le Canadien Richard Landon (Université de Toronto), membre de la section, est chargé de rassembler et de synthétiser les réflexions. Avant de se pencher sur la façon d'exploiter le contenu même de ces catalogues, il semble sage de commencer par établir d'une part une liste de bibliothèques ou d'institution possédant des fonds significatifs, et d'autre part une liste de libraires importants ou d'offices spécialisées dans la vente de livres anciens, sans doute en confiant cette tâche à des représentants nationaux pour chaque pays.

Enfin, quant à l'ABHB (*Annual Bibliography of the History of book - Bibliographie annuelle de l'histoire du livre*), qui paraît régulièrement avec la bénédiction et le soutien actif de la section, il a pu en être annoncée la parution imminente du tome 22, concernant l'année 91. Il a seulement été déploré des contacts trop lâches avec les grandes bibliothèques de l'Amérique Latine, qui contribuent trop peu à dépouiller ouvrages ou périodiques de ces pays.

Une discussion a également été ouverte à propos du catalogage informatisé des manuscrits. Le thème a déjà été abordé par deux séminaires organisés par LIBER, la ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche, à Rome en 1991 (actes publiés dans *European Research Libraries Cooperation ERLC, The Liber Quarterly*, 1, 1991, n°4), puis à Londres en 1992. Peu

de bibliothèques tentent réellement un catalogage automatisé de manuscrits : la British Library de Londres n'automatise que les index, et la bibliothèque nationale de Paris s'en tient au traitement de texte. Un consensus ne se dégageant pas à propos de la description informatisée des manuscrits médiévaux et modernes, une mission de réflexion a été confiée par la section au seul de ses membres qui participe à un catalogage effectif dans un format MARC, M.-J Da Silva Gonçalves (Bibliothèque nationale de Lisbonne).

Le deuxième *standing committee* de la section a surtout consisté en la préparation des prochaines réunions internationales de l'IFLA, à la Havane en 1994, à Istanbul en 95. Des exposés sur les collections européennes consacrées aux Antilles sont prévus dans le premier cas, et en 1995 la présentation des résultats du projet *Incipit*.

Ce dernier programme entré à la fin de 1992 dans sa phase de réalisation, et piloté à la British Library, a pour ambition de rassembler sur un CD-ROM une base sur les incunables. Non content de contenir des informations textuelles, à savoir *l'incipit et l'explicit* de chaque incunable décrit, couplés à une notice brève de type STC (*Short title catalogue*), et à toutes les références bibliographiques spécifiques aux catalogues d'incunables, *Incipit* contiendra des images, notamment des photographies des marques de libraires, et un choix représentatif de l'illustration et de la typographie de chaque ouvrage. Cet alléchant projet devrait permettre bien des identifications, puisque l'on sait que l'une des grandes préoccupations des incunabulistes est de restituer à tel ou tel atelier des impressions anonymes ou incomplètes.

L'atelier de la section des livres rares était consacré, tout comme la table ronde, à l'état d'avancement des travaux du consortium des bibliothèques européennes de recherches, qui tente d'établir une base de données européenne pour les livres anciens.

■ Section des statistiques

(à partir d'un compte rendu de G. Boisard)

G. Boisard a été réélu à la présidence de la section. Elle sera secondée par Michel Netzer qui a été élu secrétaire-trésorier de la section en remplacement de Pascal Sanz qui ne se représentait pas.

A la réunion plénière, trois communications ont été présentées :

- F. Lynden (USA) a fait le point sur l'état d'avancement de ses travaux sur l'établis-

sement d'un répertoire des organismes qui publient des statistiques sur le prix des livres. Il a souligné la difficulté de recueillir des chiffres sur l'Amérique Latine, où l'inflation est galopante et pour l'Afrique qui a une production éditoriale commerciale très faible. F. Lynden prévoit de publier son répertoire en 1995.

- R. A. Hiraldo a exposé la situation de l'Espagne en matière de statistiques de bibliothèques. Malgré l'effort de normalisation et d'harmonisation, il reste beaucoup à faire en particulier pour la formation des bibliothécaires dans ce domaine.

- P. Sanz a présenté les travaux de l'AFNOR pour établir une norme de statistiques minimales à l'intention des petites bibliothèques dont le personnel n'a ni le temps ni les moyens de remplir de longs questionnaires. Une discussion animée s'est engagée et un accord s'est dégagé sur l'intérêt que présenterait cette liste pour l'utilisation internationale.

Les projets de la section sont d'une part d'organiser au prochain congrès une séance plénière (quatre propositions de thème ont été présentées), ainsi qu'un atelier en collaboration avec la Table ronde sur les documents audiovisuels, d'autre part de poursuivre des travaux en cours : publication du répertoire de F. Lynden déjà cité et du répertoire mondial des organismes responsables de la collecte des statistiques de bibliothèques. La section prévoit également d'entreprendre la traduction du manuel d'évaluation des performances rédigé par la section des bibliothèques universitaires, elle poursuivra aussi la réflexion sur le traitement statistique des documents électroniques et sur les indicateurs de performance pour les bibliothèques.

■ La qualité et la gestion de la qualité dans les bibliothèques.

(Compte rendu de G. Boisard de la réunion plénière organisée conjointement par la Section des bibliothèques de sciences sociales et la Table ronde sur le management).

Brian Moores, de l'Institute of services management de la Manchester Business School a rappelé l'introduction progressive de la recherche de la qualité dans l'industrie, comment les Japonais étaient ainsi passés d'une réputation de producteurs de camelote à une réputation de qualité, imités ensuite par les Américains et les Européens. Il a souligné que l'essentiel était de partir du point de vue de l'utilisateur et que les améliorations marginales pouvaient avoir des effets considérables. Il a ainsi cité la démarche

d'une chaîne d'hôtels américaine, qui a fondé sa publicité sur le thème : "Si vous n'êtes pas satisfait, vous ne payez pas". Cela a amené un très grand nombre de nouveaux clients, parmi lesquels seulement 3 % n'ont pas été satisfaits, donc un gain de 97 % de nouveaux clients.

Carl Gustav Johansen, de l'école de bibliothéconomie de Copenhague, a étudié l'utilisation des normes ISO 9000 sur la qualité pour mesurer les performances des bibliothèques. Beaucoup de critiques sont faites à ces normes, jugées théoriques, bureaucratiques et inapplicables aux bibliothèques. En fait il faut les adapter, les traduire en langage bibliothéconomique et les compléter par les méthodes de gestion de la qualité totale, TQM. Maurice Line a comparé le management de la qualité et la planification stratégique.

Après ces grandes approches théoriques, plusieurs études de cas concrètes ont été exposées.

Allan Foster, de l'Université de Manchester, a évoqué la recherche de qualité dans les bibliothèques. Celle-ci doit être centrée sur la satisfaction des besoins de l'utilisateur (et non celle du personnel) pour autant que les moyens budgétaires le permettent. L'essentiel est de parvenir à connaître les attentes du public par des questionnaires, des enquêtes, des réunions et une communication informelle. Il a souligné l'importance de la communication interne pour motiver le personnel.

En Suède, comme l'a exposé Thomas Lidman, à partir de la réforme de 1977 les bibliothèques universitaires ont été intégrées à l'Université. De nouveaux critères ont été introduits pour l'attribution des subventions. Les Universités avaient l'ordre de délivrer un certain nombre de diplômes et grades universitaires et leurs crédits baissaient si elles n'atteignaient pas les objectifs fixés par le gouvernement. Dans ce contexte, les bibliothèques universitaires ont été obligées d'évaluer leurs performances avec précision. Elles ont utilisé le manuel américain *Academic library performance : a practical approach* après l'avoir traduit en suédois. A la bibliothèque de l'Université de Stockholm, 3427 questionnaires ont été distribués avec 51 % de réponses. Celles-ci ont parfois surpris les enquêteurs, encore que les résultats obtenus coïncident avec les données françaises. 91,4 % des utilisateurs de la bibliothèque sont des étudiants, 6,8 % sont des 3^e cycle, enseignants ou chercheurs et 1,8 % des autres. Parmi ces usagers, 72,6 % venaient pour lire leurs cours, 11 % pour une thèse, 4 % environ pour la recherche.

Rares sont ceux qui viennent pour leur enseignement. La bibliothèque, dont les 1500 places sont toujours occupées est donc avant tout un lieu de vie sociale. Parmi ceux qui consultent les livres, 53 % trouvent ce qu'ils cherchent. La consultation sur place ne représente que la moitié du nombre des prêts à domicile. L'évaluation menée a été très positive pour la bibliothèque. Les chiffres recueillis ont fourni des arguments vis-à-vis de l'Université, qui a pris conscience du fait que la bibliothèque est très importante et très utilisée. Des mesures tangibles ont été prises : création d'une bibliothèque séparée pour les manuels, rénovation de l'entrée de la bibliothèque afin de modifier l'attitude des étudiants, qui, jusque là parlaient fort et s'y comportaient comme chez eux ou comme à la cafétéria.

La dernière intervention était celle de Monica Ertel, de la bibliothèque de la société Apple. La bibliothèque, dont le personnel comprend 19 personnes, avait fait un très gros effort de fourniture de documents et avait voulu donner au personnel de la Compagnie la possibilité de consulter les bases de données et les ressources de la bibliothèque à partir de sa propre station de travail. Elle a donc décidé de tester la satisfaction des utilisateurs par un questionnaire électronique, qui avait été mis au point après des réunions tenues avec un certain nombre d'entre eux. Envoyé à 2 050 personnes le questionnaire demandait 20 minutes, pour être rempli et donnait la possibilité de faire des commentaires sur chacune des questions. Il y a eu 31 % de réponses.

Les enseignements qui ont pu être tirés de ces réponses ont été les suivants : c'est le personnel qui est le capital majeur de la bibliothèque, la bibliothèque est une ressource de très grande valeur mais très sous utilisée, les utilisateurs veulent davantage d'information électronique. Les modes d'accès à l'information ont surpris les enquêteurs, les renseignements sur la bibliothèque ou ses nouvelles acquisitions étaient souhaitées par messagerie électronique tandis que l'accès aux bases de données se faisait sur le réseau interne. Dans leur grande majorité les usagers ne souhaitaient pas avoir accès au texte intégral, mais à des résumés ou des références. Le texte intégral n'étant désiré que sur demande explicite. [...] Les conclusions de l'enquête font l'objet d'études et seront largement diffusées dans la compagnie.

Ces deux dernières communications m'ont paru particulièrement intéressantes à cause des enseignements que nous pouvons en tirer, notamment en bibliothèques universitaires. Il faut noter que

les informations recueillies à Stockholm sur le petit nombre d'usagers qui viennent pour consulter des livres est confirmé par des indications recueillies auprès du directeur de la bibliothèque universitaire de Saragosse, dont les observations vont dans le même sens. Il semble donc que le taux relativement faible de lecture des étudiants soit un phénomène européen. Le faible nombre des enseignants fréquentant la bibliothèque est également remarquable.

■ L'information biomédicale au futur

(à partir du rapport de J.P. Accart Bibliothèque du centre hospitalier d'Argenteuil).

Dans le monde de l'information en général, certains chiffres récents sont probants : 126 000 titres de périodiques existants (*Ulrich's Periodicals Directory*,

1992/93), 20 millions d'articles publiés annuellement (*The Serials Directory - EBSCO*), 5183 banques de données existantes et 2204 producteurs de données (*The Gale Directory of Databases -1993*). Face à cette explosion de l'information, la réponse des nouvelles technologies, surtout dans le domaine biomédical, ne s'est pas fait attendre.

En France, les CD-ROM *Medline*, *PASCAL* et *Embase* s'implantent progressivement, surtout dans les bibliothèques universitaires et les bibliothèques hospitalières. Aux Etats-Unis, 60 % des bibliothèques médicales sont équipées en CD ROM ; celles-ci utilisent également une technologie de pointe : la scannérisation et la transmission des images de documents ainsi scannerisés par ligne téléphonique. Les bibliothèques utilisent le logiciel *ARIEL*, développé par The Research Libraries Group. Les bibliothèques médicales restent

cependant les principales utilisatrices des centres de fourniture de documents :

- *the British Library Document Supply Centre* (BLDSC) ;
- l' *OCLC* (Dublin) ;
- l' *INIST-CNRS* (Nancy) ;
- *TIBDOC* (Hanovre).

L'Association Médicale Finnoise (FMA) a créé, depuis 1985, un réseau d'information appelé *FINMET* (sur le modèle américain *AMANET*), afin de répondre aux besoins de quelques 600 physiciens. Ce réseau utilise la messagerie électronique, ainsi que des accès télématiques à différents services (bancaires, transports, d'actualité) : les contacts entre physiciens sont ainsi facilités. *FINMET* met également à la portée des bibliothèques universitaires hospitalières, les services de les FMA et des grandes banques de données biomédicales telle *Medline*.

Les grands éditeurs scientifiques mondiaux ont cherché une réponse au problème de l'accès à l'information. La forme électronique du périodique scientifique (c'est-à-dire en plein texte, consultable en ligne ou sur CD ROM) semble être la réponse la plus appropriée. Parmi les principaux éditeurs scientifiques mondiaux, on peut citer : *Cambridge Scientific Abstracts* (Bethesda-USA), *Elsevier* (Amsterdam) qui développe en mode électronique la possibilité de consulter 400 périodiques, 2 semaines avant la version imprimée ; *Springer-Verlag* (Allemagne-USA) offre le même service via INTERNET sur 30 périodiques, 6 semaines avant publication et enfin, *The Institute for Scientific Information* (ISI) à Philadelphie.

Les éditeurs scientifiques collaborent de plus en plus. Voici quelques exemples :

- BRS Information Technologies avec *Compréhensive Core Medical Library* (CCML) qui propose, en ligne, le texte intégral de 80 périodiques médicaux courants et 16 ouvrages de références, et permet, grâce à la procédure LINK, de passer automatiquement à *Medline* et *Embase* ;
- depuis 1992, un nouveau venu américain est apparu en Europe : ce sont les fichiers médicaux de Mead Data qui proposent en ligne des produits très divers : le texte intégral de 14 périodiques depuis 1982 ; le texte intégral de *FDC Reports Newsletters* : industrie pharmaceutique, équipement et matériel médical, cosmétiques, recherche, médicaments ; des banques de données telles *Drug Information Fulltext*, *Medline*, et enfin, les bases de données de *Micro-*

medex : ce sont des instruments professionnels, des systèmes d'aide à la décision pour le médecin dans l'exercice de ses fonctions. La rédaction est assurée par plus de 350 experts. *Micromedex* est constituée de *Poisondex Emergindex*, *Drugdex*. Des centaines d'hôpitaux américains utilisent ces bases depuis des années.

Le futur de l'information biomédicale est donc dans la délivrance immédiate du texte intégral de l'article ou du document recherché soit sous forme électronique (Internet, satellites), soit grâce au CD ROM (les principaux hebdomadaires en médecine sont disponibles sous cette forme : *The Lancet*, *New England Journal of Medicine*, *British Medical Journal*, *Annals of Internal Medicine*). Un autre exemple est *Adonis* qui contient 500 périodiques biomédicaux (150 000 articles) provenant de 50 éditeurs. Les éditeurs, dorénavant, proposent l'accès, non plus à une banque de données dans son intégralité, mais par spécialité (Gynécologie, Cardiologie...), avec également la possibilité d'accéder en ligne à une autre banque de données à partir d'un CD ROM.

■ Les bibliothèques : une excellente leçon de pluralisme, de démocratie et de tolérance

(Rapport de Marie-Joëlle Tarin Bibliothécaire à l'Institut national de recherche pédagogique).

Toute bibliothèque a pour mission d'offrir à chaque citoyen l'accès à la documentation. La communication de Joseph A. Boisse qui a pour titre : "Au service des populations multiculturelles et multilingues dans les bibliothèques de l'Université de Californie" met en lumière ce rôle des bibliothèques et insiste plus particulièrement sur les efforts des bibliothèques universitaires en Californie qui doivent répondre aux besoins spécifiques d'une population multilingue. Leur but est d'être un lieu de rencontre et d'intégration.

Présentation de la Californie :

L'Etat de Californie compte 31 millions d'habitants, soit environ 10% de la population des Etats-Unis. Cette population est ethniquement très diverse (européens, africains, indiens, asiatiques...). L'immigration explique en grande partie cette variété. Ainsi entre 1982 et 1988 plus d'un million de personnes ont immigré en Californie. Cette diversité se traduit par une multitude de langues (environ 81 selon le Wall street journal en 1989, à Los Angeles).

L'Université en Californie :

(165000 étudiants, 8000 enseignants). Les enfants des immigrants constituant une proportion importante des étudiants, l'université californienne a pris conscience, ces dernières années que le multiculturalisme devait être pris en compte : "Le rôle de l'université (dans la société) est de favoriser le savoir, et le progrès du savoir s'accélère du fait de la diversité humaine".

Rôle de la bibliothèque dans l'université :

J. A. Boissé pense que la bibliothèque doit jouer un rôle actif. Elle doit être un lieu où tous les groupes interfèrent. Les bibliothèques sont la mémoire de l'histoire, le creuset du savoir universel. Elles ont donc pour mission d'aider les diverses populations qui composent l'université.

C'est pourquoi en Californie plusieurs actions ont été menées dans ce sens :

- dans plusieurs bibliothèques de l'université des unités spécialisées de services ont été créées pour aider les différents groupes ethniques. (Exemple : "L'unité des études sur les Noirs, sur les chicanos...") Ces unités s'appuient sur des programmes universitaires spécialisés et disposent de centres de documentation spécifiques. Le groupe est donc reconnu. Sa culture et son histoire sont prises en compte ;
- la deuxième action décrite par l'auteur est l'embauche de bibliothécaires représentant ces groupes ethniques. C'est ce que J.A. Boissé appelle : "Programme de résidence de minorité". Ce programme a pour objectifs de recruter des diplômés d'écoles de bibliothécaires qui viennent de certains groupes sous-représentés dans la profession et de fournir à ces professionnels sélectionnés une grande diversité d'expériences ;
- la troisième action menée en Californie s'intitule : "Stratégie de recrutement selon la cible d'opportunité". Quand la bibliothèque découvre un candidat venant d'un groupe ethnique sous-représenté, elle peut raccourcir le processus de recrutement. Il lui est également possible de sélectionner et de ne retenir qu'un candidat en fonction des besoins ;
- enfin dans chaque bibliothèque, un comité de diversité a été constitué pour permettre la création d'environnements qui respectent la diversité ethnique ou culturelle.

Selon J. A. Boissé, toutes ces actions visent à mieux servir les lecteurs ainsi qu'à leur offrir l'accès au savoir universel. Ce service aux lecteurs est aussi le souci permanent de Durda Mesic, dans une communication qui a pour titre : "Réfugiés, bibliothèques et lecture".

En effet, les bibliothèques peuvent aider les réfugiés de plusieurs façons : en accueillant comme volontaires les bibliothécaires exilés, en donnant accès à l'information destinée aux réfugiés et en mettant à leur disposition des collections de livres, journaux...

Elle parle même de "bibliothérapie" qui consiste en l'usage du média du livre dans le traitement de problèmes physiques ou émotionnels.

Quatre exemples permettent d'illustrer cette "thérapie" :

- tout d'abord une aide a été organisée pour les réfugiés à l'étranger (aux Pays Bas, en Autriche);
- des collections d'ouvrages ont été montées dans divers hôtels où se trouvent un grand nombre de réfugiés (Split, Lav) ;
- un travail actif a été entrepris avec des enfants pour qui la lecture signifie évaison, oubli de la réalité;
- à cet accès gratuit aux collections, s'est ajouté dans les bibliothèques de Zagreb des programmes de lectures conseillées, ainsi que des animations pour les enfants.

Ces quatre études présentent différentes approches de la lecture mais montrent surtout que les bibliothèques sont un lieu privilégié, la lecture permettant aux réfugiés de surmonter leur angoisse.

Ces deux interventions montrent bien la transformation des bibliothèques en centres vivants d'information, en insistant sur le dialogue qu'exige notre réalité pluriculturelle et plurilinguistique. Il faut que l'ensemble des connaissances soit disponible pour tous, dans toutes les régions du monde.

■ Vers une gestion plus efficace dans les bibliothèques, grâce à l'utilisation de l'informatique

Dans les bibliothèques, l'information sur l'utilisation des collections a toujours été importante aux yeux des gestionnaires.

Des statistiques de prêt, des enquêtes partielles ont toujours permis aux professionnels de dégager les grandes lignes ainsi que les objectifs de leur politique documentaire.

Cependant l'introduction de nouvelles méthodes dans l'organisation dans les bibliothèques a introduit les notions de performance et de rendement dans la collecte des données. Parallèlement, la mise en place de systèmes informatiques a rendu possible la collecte des données sur l'accès à toutes les collections ainsi que l'introduction de données de gestion.

L'Intervention d'Abdus Sattar Chaudhry, Library affairs, University of petroleum and minerals, Dharan (Arabie Saoudite) montre que des systèmes informatiques bien exploités, peuvent servir d'outils efficaces pour évaluer l'utilisation des collections ainsi que pour mieux gérer celles-ci. Cependant, bien souvent le potentiel des systèmes informatiques de bibliothèques ne semble pas avoir été réellement exploité. En effet il est important que les professionnels prennent conscience que les systèmes informatiques sont aussi des systèmes d'information.

Méthodologie

Après avoir dégagé ces objectifs, Abdus Sattar Chaudhry, à partir d'analyses et d'études comparées, propose une liste de statistiques et d'états de gestion que l'on peut attendre d'un système informatique de bibliothèque.

Les grands domaines retenus sont les suivants :

- analyse de l'usage des collections (statistiques de prêt, circulation des collections sur place, évaluation des photocopies, statistiques sur les réservations, prêt entre bibliothèques...);
- utilisation des équipements ;
- recherches diverses (statistiques par type de recherche, évaluation du temps de réponse à partir du lancement des recherches, statistiques sur l'utilisation de l'OPAC...);
- gestion des acquisitions (abonnements, souscriptions, gestion des dons et échanges, annulations, réclamations, suivi des commandes) ;
- catalogage (saisies locales, dérivations, notices d'autorité...);
- gestion du budget (paiements, état de clôture annuelle du budget, prévisions, conversions en monnaies courantes,

Exemple d'utilisation des données du prêt comme indicateurs de performance et de décision.

Données	indicateur de performance	type de décision
Usage des collections . par cotes	Niveau cible, par côtes réduire les variations excessives.	Répartition des documents affectation des magasiniers.
Usage des documents par nombre de prêts, établissements et collections	Etats statistiques répartis par : par : très fort, très faible.	Examen des politiques d'acquisitions. Ajuster la politique de prêt selon les documents.
Documents en reliure, selon la période, l'époque de l'année.	Etablir le temps maximum selon les urgents ou les ordinaires.	Modification des flux. Examen de l'augmentation de l'effectif des reliures.
Documents ayant certaines restrictions, par établissements, et catégories d'emprunteurs.	Nombre maximal pour le déclenchement d'un signal. Nombre de documents maximum.	Examen de durée de prêt variables. variables. Voir les ajouts de restrictions. Voir la politique de doublons.
Usage des collections par catégories d'emprunteurs, par type de support, et par cours, départements, universités.	Identifier l'usage des collections par établissement, catégories d'emprunteurs (supports par établissements appropriés).	Assistance dans l'évaluation des coûts d'utilisation des collections par établissements, par catégories d'emprunteurs.
Documents par types de supports.	Types de supports privilégiés.	Voir la politique d'acquisitions, Voir la politique d'équipements.

Sources : Journal of Academic librarianship. Vol 8 n°3 (1992), p.154

gestion des amendes, chiffrage des ouvrages perdus ou manquants...);

- possibilités du système (historique des transactions, statistiques diverses...);
- analyse des performances des fournisseurs (commandes détaillées, réclamations, délais, prix...);
- productivité du personnel (données, contrôle de qualité, degré d'activité...).

Simultanément, l'auteur choisit quatre critères afin d'évaluer les possibilités des systèmes informatiques :

- Couverture fonctionnelle (quelles statistiques, quelles extractions?);
- Capacités de production (statistiques partielles, globales, extractions à la demande...);
- Souplesse de l'extraction (langage interactif, tris divers...);
- Facilités d'utilisation (interfaces d'échanges de données...).

Enfin A. S. Chaudhry retient six progiciels, compte tenu de ses connaissances théoriques et pratiques afin de déterminer les capacités de l'informatique en matière de données de gestion : *Dobis* ; *Libis* ; *Geac* ; *Urica* ; *Dynix* ; *Vils* ; *Minisis*.

L'auteur termine son analyse en décrivant les capacités de chaque système :

- Les capacités de *DOBIS/LIBIS* sont limitées pour tout ce qui concerne les données de gestion et de statistiques. En conséquence, il est difficile d'extraire des données sur l'historique de l'utilisation des documents et des terminaux ;
- Sur le système *GEAC*, on peut produire des statistiques très pointues sur les fonctions telles que le prêt, (y compris les réservations). Cependant au niveau de l'*OPAC*, les extractions se font au niveau de l'exemplaire plutôt que sur les données bibliographiques, ce qui entraîne une duplication importante d'informations. La possibilité de connaître l'historique des transactions ainsi que l'enregistrement automatique des statistiques concernant les recherches sur l'*OPAC* sont des données très utiles pour les gestionnaires de bibliothèques;
- Le progiciel *URICA* travaille à partir de fichiers séparés (un fichier titres, un fichier exemplaires, un fichier emprunteurs...), ce qui permet d'affiner les statistiques au niveau des prêts. Mais globalement, la production de statistiques est restreinte ;

- *VILS* produit une variété d'éditions en "batch" ou en ligne, pour les statistiques de prêt et de catalogage. Toutefois, les statistiques concernant les recherches, la gestion budgétaire et les services des fournisseurs devraient être améliorées;

- *MINISIS* a une bonne capacité de tri et de bonnes possibilités pour extraire des données de gestion. Mais chaque bibliothèque doit adapter les programmes de base *MINISIS* pour obtenir des données spécifiques ;

- *DYNIX* permet d'éditer un grand nombre de statistiques (niveau d'utilisation des documents, pourcentage de ouvrages jamais empruntés, états de mesure divers concernant la gestion...) Malgré tout, ce système ne permet pas de quantifier le nombre de photocopies effectuées, la circulation des documents sur place, l'historique des transactions.

Propositions

A partir de cette analyse, l'auteur dégage plusieurs propositions :

- tout d'abord les besoins en information doivent être clairement identifiés. Il est indispensable de mener une réflexion quant à l'utilisation des données brutes produites par le système informatique ainsi qu'à la conversion de celles-ci en

données de gestion pertinentes ;

- ces données de gestion doivent être confrontées aux possibilités des systèmes informatiques proposés sur le marché (souplesse, options diverses, travail en temps réel...).

Bien sûr des efforts sont indispensables pour apporter des modifications sur les systèmes informatiques afin de satisfaire aux besoins réels d'information. Mais parallèlement les bibliothèques doivent mettre en œuvre des moyens locaux pour réorganiser les données extraites des systèmes informatiques.

Les données issues des progiciels de bibliothèques ne constituent qu'une des sources de données de gestion. D'autres informations externes telles que le nombre d'étudiants, les budgets des universités elles-mêmes, seront sans doute utiles aux professionnels pour améliorer la production des informations de gestion.

Abdus Sattar Chaudhry termine en précisant qu'il ne faut pas oublier que c'est aux professionnels d'identifier les besoins en information, d'élaborer des stratégies afin de convertir les données extraites des systèmes en données de gestion pertinentes, indispensables à la prise de décision.