

Bibliothèque de l'Enssib

école nationale supérieure des sciences
de l'information et des bibliothèques

Rapport de projet

Quels nouveaux services pour la bibliothèque de l'Enssib ?

Groupe Projet 3:

**Valérie Caron, Elsa Cluet, Cloé Hiron,
Andrée Rebroin, Isabelle Suchel-Mercier**

Commanditaires : Joëlle Etèvenaux, Anne Meyer

Tutrice : Annie Buffeteau

Juin 2001

PREMIERE PARTIE :
LE PROJET

SOMMAIRE DE LA PREMIERE PARTIE

LETTRE DE MISSION	8
LETTRE DE MISSION	8
INTRODUCTION.....	10
LES DIFFERENTS SCENARII PROPOSES	12
1. INTRODUCTION.....	12
2. SCENARIO 1 : UNE BIBLIOTHÈQUE AUXILIAIRE DE LA FORMATION.....	14
2.1. <i>Présentation du scénario</i>	14
2.2. <i>Aide à la décision</i>	18
3. SCENARIO 2 : UNE BIBLIOTHÈQUE DE RECHERCHE.....	20
3.1. <i>Présentation du scénario</i>	20
3.2. <i>Aide à la décision</i>	24
4. SCENARIO 3 : UN OUTIL PROFESSIONNEL.....	25
4.1. <i>Présentation du scénario</i>	25
4.2. <i>Aide à la décision</i>	28
5. RÉCAPITULATIF DES SCÉNARIOS PROPOSÉS	30
COMPTE-RENDU DECISIONNEL DU 2^E COMITE DE PILOTAGE.....	31
LE CAHIER DES CHARGES FINAL.....	33
6. INTRODUCTION.....	33
7. DE NOUVEAUX ESPACES DE TRAVAIL.....	34
7.1. <i>Salles de travail en groupe</i>	34
7.2. <i>Salle de formation</i>	34
7.3. <i>Salle d'autoformation</i>	34
7.4. <i>Espaces de travail individuel</i>	39
7.5. <i>Bilan</i>	39
8. RENFORCEMENT DU ROLE PEDAGOGIQUE DE LA BIBLIOTHEQUE	40
8.1. <i>Formation au réseau de cédéroms</i>	40
8.2. <i>Formation à la méthodologie documentaire</i>	41
8.3. <i>Mise à disposition des bibliographies des professeurs</i>	42

8.4.	<i>Implication des étudiants</i>	43
8.5.	<i>Quelques préconisations au sujet de la création d'une page web de conventions bibliographiques</i>	44
8.6.	<i>Bilan</i>	45
9.	DES SERVICES DIVERSIFIES ET ENRICHIS	45
9.1.	<i>Mise en place d'une structure d'édition électronique</i>	45
9.2.	<i>Enrichissement du catalogue de la bibliothèque</i>	46
9.3.	<i>Concept de bibliothèque expérimentale</i>	48
9.4.	<i>Liens vers des annuaires de fournisseurs</i>	49
9.5.	<i>Liens vers des glossaires en sciences de l'information</i>	51
9.6.	<i>Bilan</i>	52
10.	CONCLUSION - TABLEAU RECAPITULATIF DE LA SOLUTION PRECONISEE	53
	BIBLIOGRAPHIE	55

LETTRE DE MISSION

PROJET

Quels nouveaux services pour la nouvelle bibliothèque de l'ENSSIB ?

ORIGINE DU PROJET

Dans le cadre du plan U3M, il est prévu une restructuration-extension du bâtiment de l'ENSSIB-La Doua, 17, avenue du 11 Novembre 1918.

L'objectif en est double :

1. de réunir sur un même lieu l'ensemble des services de l'Ecole, dont certains sont actuellement localisés ailleurs à Villeurbanne :

- la Formation initiale des bibliothécaires et le département de la Formation continue, sur le site Grandclément, rue du 1^{er} Mars 1943
- le département des Concours, actuellement hébergé dans des locaux prêtés par l'Université Lyon 1, sur le campus de La Doua

Cette restructuration ne concerne pas le *Bulletin des bibliothèques de France*, dont la rédaction reste à Paris.

2. de disposer de surfaces supplémentaires pour la pédagogie, les manifestations scientifiques, les services intérieurs et les services administratifs.

Le site de La Doua passera de 3 000 m² à 6 000 m² et 1 000 m² du bâtiment actuel seront rénovés.

La bibliothèque devra être au cœur du projet, plus visible, plus accessible. Elle est, par nature, un élément fort du projet et devra être, de préférence, localisée au rez-de-chaussée. Ses collections seront augmentées de celles de la Librairie Eugène Morel, bibliothèque de l'ex-IFB, installée sur le site Grandclément (environ 5 000 ouvrages et 130 titres de périodiques en cours).

Le pré-programme et l'étude de faisabilité de ce projet ont été réalisés en 1998-1999. Le programme sera finalisé dans le courant de l'année 2001, pour lancement des opérations en 2002 et livraison des nouveaux locaux à la rentrée 2003.

OBJECTIF

Le élèves-conservateurs sont invités à contribuer à l'élaboration du programme de la nouvelle bibliothèque de l'Ecole.

Il est leur est demandé d'évaluer l'existant, à La Doua comme à Grandclément, de recueillir les besoins et les attentes des différents publics et partenaires des deux bibliothèques et de faire des propositions :

- en terme d'amélioration des services existants
- en terme d'élaboration de nouveaux services
- en terme d'espaces consacrés à ces services

MODALITES

Le planning sera celui prévu par l'ENSSIB pour le projet de service.

Les deux bibliothèques actuelles dépendent du département des Ressources documentaires, qui gère également le service des Editions et le site web de l'Ecole.

Le département a constitué un groupe de pilotage, auquel seront associés les élèves-conservateurs.

Tuteur sur site : Joëlle Etèvenaux, responsable de la bibliothèque de La Doua

Autres membres du groupe de pilotage :

- Anne Meyer, responsable du département des Ressources documentaires
- Gabrielle Billoud, responsable de la bibliothèque de Grandclément
- Danièle Niquet, responsable de la bibliothèque virtuelle et des périodiques à La Doua
- Florence Favier, documentaliste à Grandclément, qui développe des produits documentaires à destination des bibliothécaires, des intervenants de la Formation continue
- Janine Elsaïr, responsable du traitement de la littérature grise
- Ghislaine Château, responsable de l'accueil
- Thierry Clavel, responsable de la base bibliographique

Expert : Anne-Marie Chaintreau, Bureau de la Coordination documentaire, mission construction de bibliothèques à la Sous-direction des bibliothèques.

à Villeurbanne

Anne Meyer

Directrice du département des Ressources documentaires

INTRODUCTION

L'objectif des bibliothèques aujourd'hui n'est plus tant de mettre à disposition des usagers, dans un espace donné, des collections sur différents supports, que d'apporter une offre complémentaire par une diversification des services et par la création de nouveaux produits documentaires à forte valeur ajoutée. Il ne s'agit plus seulement de proposer des services sur place mais de développer des produits en ligne en prenant en compte la cohérence d'ensemble de ces services.

Le projet commandité par l'Enssib s'inscrit dans cette préoccupation en proposant l'étude de la mise en place de nouveaux services au sein de la nouvelle bibliothèque. Il est en effet prévu pour 2003, dans le cadre du plan U3M, d'étendre les locaux de l'école sur le site de la Doua et de construire une nouvelle bibliothèque qui réunisse la librairie Eugène Morel du site Grandclément et l'actuelle bibliothèque de la Doua. La nouvelle bibliothèque disposera de surfaces supplémentaires et sera un élément fort du projet de la nouvelle construction. Il nous a été demandé de réfléchir, dans ce cadre-là, aux besoins et attentes des différents publics, de faire des propositions pour améliorer les services existants et de suggérer la création de nouveaux services à intégrer dans le futur bâtiment.

L'extension du bâtiment peut apparaître comme un moment particulièrement opportun pour réfléchir, d'une part, à l'amélioration des services existants et, d'autre part, à une nouvelle offre qui assurerait davantage de visibilité à la bibliothèque, qui attirerait un public plus large et valoriserait les collections.

L'intérêt d'une étude sur les nouveaux services permet une appréhension plus large du fonctionnement de la bibliothèque, une réflexion plus globale sur les outils documentaires qu'elle propose, sur le public qu'elle cherche à toucher. Il nous a paru important de centrer notre analyse sur les publics car au cœur du concept de service se trouve la notion de public. Les missions de la bibliothèque de l'Enssib, en tant que bibliothèque spécialisée en sciences de l'information et de la communication est de proposer une offre de services destinée aux étudiants de l'école. Cependant, en tant que pôle d'expertise en matière de recherche et de formation aux métiers des bibliothèques,

elle peut s'ouvrir à un public plus large que le seul public étudiant de l'école, dans le souci de valoriser une offre documentaire qui reste sous-exploitée. Les usagers extérieurs comme ceux de la formation continue, les professionnels des bibliothèques ou les étudiants préparant des diplômes en sciences de l'information et de la communication, peuvent tirer profit des ressources de la bibliothèque.

Ainsi, notre projet propose une offre de nouveaux services à destination des publics que nous avons segmentés, par souci méthodologique, pour élaborer nos trois scénarios. Nous avons proposé des solutions orientées vers le renforcement du rôle pédagogique de la bibliothèque, vers des services personnalisés à destination des chercheurs, et des services à distance pour les professionnels. La solution retenue prioritairement par le commanditaire renforce la mission primordiale de la bibliothèque qui est d'offrir des services aux étudiants de l'Enssib.

Le commanditaire a retenu parmi ces scénarios une offre variée de nouveaux services qui concernent :

- la formation à la méthodologie documentaire
- l'aménagement des espaces de travail collectifs et individuels
- l'enrichissement du catalogue...
- le renforcement du rôle de bibliothèque d'application et de plate-forme expérimentale
- la mise à disposition de produits pédagogiques en ligne

La richesse des solutions privilégiées nous a permis d'aborder la variété de services que peut offrir une bibliothèque, de l'aménagement des espaces à la création de produits documentaires.

LES DIFFERENTS SCENARII PROPOSES

1. INTRODUCTION

Le présent document s'engage à définir l'offre de nouveaux services dans le cadre fixé par le premier cahier des charges et le compte-rendu décisionnel du premier comité de pilotage.

Concernant les compléments à apporter à l'analyse de l'existant, demandés lors du comité de pilotage du 02 avril dernier, nous avons procédé à des entretiens complémentaires ciblés sur les étudiants et élèves de l'Enssib. Une mise à jour a été apportée dans ce sens au premier cahier des charges. Un questionnaire en ligne, à destination des internautes consultant la rubrique « bibliothèque » du site de l'Enssib, a été réalisée en mai. L'enquête et ses résultats sont présentés en annexe 5-6 .

Le choix stratégique que nous avons fait peut paraître relativement artificiel. Il repose, en effet, sur la segmentation des publics. Les trois scénarios proposés ciblent à la fois les populations desservies traditionnellement par l'Enssib et le public potentiel. Nous avons choisi cette stratégie par souci de clarté, bien que certaines solutions soient relativement transversales. Ce ciblage est en conformité avec les missions de la bibliothèque et prend en compte la volonté affichée de l'établissement de s'ouvrir plus largement à un public autre (étudiants en sciences de l'information et professionnels) et de valoriser d'avantage les ressources documentaires existantes.

Nous nous situons, bien entendu, dans le cadre de l'aménagement de la nouvelle bibliothèque de l'Enssib, qui induit la fusion des deux sites existants et dans le contexte d'un accroissement général des effectifs de l'école prévu pour les prochaines années.

Les nouveaux services que nous proposons s'entendent comme des services complémentaires des services en place actuellement sur les deux sites. Nous avons illustré nos propositions par des exemples de services en place dans les bibliothèques que nous avons visitées (cf. annexe 7) ou dont nous avons consulté le site web.

- Scénario 1 : la bibliothèque auxiliaire de la formation

Solution orientée vers la formation des usagers et la mise en place d'un accueil élargi à l'assistance aux usagers.

- Scénario 2 : une bibliothèque de recherche

Solution orientée vers des services périphériques plus personnalisés.

- Scénario 3 : un outil professionnel

Solution orientée vers le développement des services à distance.

Nous avons raisonné en terme d'offre de services sans contraintes de surface ni de budget. La solution retenue lors du 2^{ème} comité de pilotage sera développée plus précisément en terme d'aménagement d'espaces et de solutions techniques dans le document final du 3^{ème} comité de pilotage.

En raison du changement du SIGB des deux sites, dont le choix est à l'étude et qui interviendra courant 2001, nous n'avons pas évoqué des services qui pourront être mis en place à ce moment (réservation en ligne, consultation du compte lecteur...) et qui répondent plutôt à l'amélioration des services actuels.

2. SCENARIO 1 : une bibliothèque auxiliaire de la formation

2.1. Présentation du scénario

Ce scénario vise en priorité le public suivant : élèves de l'Enssib en formation initiale, stagiaires en formation continue et publics potentiels (étudiants en sciences de l'information de la région Rhône-Alpes). Il repose, d'une part, sur l'aménagement d'espaces de formation et de travail en groupe et, de l'autre, sur l'organisation de services de formation et d'assistance aux usagers.

Ce scénario, qui renforce le rôle pédagogique de la bibliothèque au sein de l'école, requiert la participation du personnel de la bibliothèque à des missions de formation. Ces missions ne sont pas nouvelles pour les bibliothécaires puisque certains d'entre eux assurent déjà des visites et des cours aux élèves de l'Enssib. Ce scénario prévoit toutefois la généralisation de ces missions à l'ensemble du personnel : celui-ci doit donc connaître et maîtriser la totalité des ressources de la bibliothèque (et notamment le réseau de cédéroms, encore sous-utilisé).

La multiplication des sessions de formation va permettre aux usagers de se familiariser avec les ressources de la bibliothèque. Etant donnée la richesse de celles-ci, une seule présentation de la bibliothèque en début d'année ne suffit pas à cette familiarisation.

Le scénario préconise aussi l'implication des étudiants dans le fonctionnement de la bibliothèque à travers l'organisation d'un service d'assistance documentaire. Cette implication, qui peut être assimilée à un travail de tutorat, permettrait aux étudiants de mettre en œuvre les enseignements qu'ils ont reçus (en particulier dans le domaine de la recherche documentaire). Cela renforcerait le rôle d'application de la bibliothèque de l'Enssib.

2.1.1. Développement d'espaces de formation et de travail

2.1.1.1. *Salles de travail en groupe*

Trois salles de travail, de 10 m² chacune, accueilleraient les élèves pour des travaux en groupes (projets, recherches...). Ces salles comprendraient une table de dimension 270 cm x 120 cm offrant six places assises, un porte-manteaux, un poste informatique sur une desserte roulante ainsi qu'un tableau blanc effaçable. L'ordinateur serait équipé d'un accès à l'OPAC, d'un accès internet et d'outils bureautiques classiques. Des impressions seraient possibles à partir de ce poste sur les imprimantes de la bibliothèque. L'utilisation de ces salles se fera sur réservation auprès de la banque d'accueil. Ces salles répondraient aux besoins des étudiants de l'Enssib de travailler ensemble, dans le calme et à proximité de sources documentaires. Des dispositifs de ce type existent dans de nombreuses bibliothèques comme la Bibliothèque de l'Université de Paris XI – Orsay et l'E.N.S. Lettres de Lyon.

2.1.1.2. *Salle d'auto-formation*

Constituée de six box individuels équipés d'ordinateurs, cette salle, de 20 m², servirait à l'apprentissage ou au perfectionnement de langues (notamment l'anglais) grâce à des cédéroms. Elle permettrait aussi de se familiariser avec l'usage de logiciels de bureautique via des didacticiels (Word, Excel, PowerPoint, PAO) et avec des logiciels documentaires ou des logiciels de gestion de bibliothèques. La fourniture gratuite de logiciels documentaires de démonstration pourrait être négociée avec les concepteurs de ces logiciels. L'utilisation d'exemplaires de démonstration de logiciels documentaires est proposée depuis plusieurs années aux élèves de l'Institut National des Techniques Documentaires (INTD à Paris).

En cas d'affluence, un système de réservation de ces box pourrait être instauré. Une limitation de l'utilisation à une heure pourrait aussi être envisagée. Ces boxes seraient mis à la disposition des élèves de l'Enssib mais également du personnel qui a exprimé des demandes en ce sens.

2.1.1.3. *Salle de formation*

Cette salle, d'environ 40 m², pourra accueillir de 15 à 20 personnes. Elle disposerait d'une table, d'un ordinateur et d'un vidéo-projecteur. Elle ne comprendrait pas de collections imprimées à la différence de la salle de références actuelle (qui sert aussi de salle de formation). Elle serait située à proximité d'un espace de références, lui-même intégré à l'espace général de la bibliothèque. L'accès aux ouvrages de références serait donc possible quand la salle de formation est occupée. Cette salle serait destinée à la formation initiale et continue dans les domaines suivants : recherche documentaire, bibliographie... Elle servirait également pour les modules de formation des usagers dispensés par les bibliothécaires (voir ci-dessous).

2.1.2. Services de formation et d'assistance aux usagers

2.1.2.1. *Formation au réseau de cédéroms*

Aucune présentation du réseau de l'ensemble du réseau de cédéroms n'est actuellement assurée pour les élèves de l'Enssib. Il serait intéressant que cette présentation soit prise en charge par un bibliothécaire. Celui-ci présenterait les différents cédéroms et bases de données, leur contenu, leur utilisation (connaissance du thésaurus et de la logique booléenne). On peut estimer à environ 2-3 heures la durée de cette présentation.

Des fiches pédagogiques sur chaque cédérom pourraient être réalisées par le personnel de la bibliothèque et mises à la disposition des usagers sur des présentoirs (système mis en place par l'Ecole de Management à Ecully). A terme, ces fiches pourraient figurer sur le web de la bibliothèque, chaque cédérom disposant d'un lien avec sa fiche pédagogique. Chaque fiche évoquerait le contenu du cédérom, les disciplines couvertes, les spécificités, la période couverte, la mise à jour, la langue des documents, des conseils pratiques d'utilisation...

Un bibliothécaire pourrait se spécialiser dans le maniement d'un ou plusieurs cédéroms. Il pourrait intervenir comme « personne ressource » pour répondre à une demande pointue d'un utilisateur sur ce ou ces cédérom(s).

Un étudiant pourrait également demander à ces « personnes ressource » un rendez-vous pour approfondir la connaissance d'un cédérom particulier.

2.1.2.2.

Formation à la méthodologie documentaire

On peut également envisager d'intégrer la connaissance des cédéroms et des bases de données dans un cours plus vaste de méthodologie documentaire. Ce cours peut se dérouler en plusieurs temps :

- Une visite d'une ½ heure de la bibliothèque qui présente succinctement les espaces et les collections (service déjà en place à l'Enssib).
- Une seconde séance qui s'attache au fonctionnement du catalogue, des cédéroms et du moteur de recherche du site web de la bibliothèque. Les fiches pédagogiques pourraient être distribuées à ce moment-là (2 à 3 heures).
- Une dernière séance pourrait être consacrée aux ressources sur le web (2 heures). Le site web de la bibliothèque est très riche et une présentation développée de ce site serait justifiée. La présentation pourrait être axée sur la rubrique « autres ressources en ligne », notamment sur l'utilisation des listes de diffusion biblio-fr et adbs-info ou des sommaires de revues en ligne.

Une formation en ligne à la recherche documentaire peut se concevoir sur deux niveaux d'utilisation correspondant à des modes « novice » et « expert ». La bibliothèque universitaire et cantonale de Lausanne (http://www.unil.ch/BCU/guichet/f_g_gene.htm) propose une formation en ligne à la recherche documentaire structurée selon les deux niveaux suivants :

- « Premiers pas » : utilisation du catalogue et informations sur les bases de données.
- « Pour aller plus loin » : recherche à l'aide des opérateurs, connaissance des thésaurus...

La bibliothèque pourrait proposer un support pédagogique en ligne détaillant, pour chaque type de documents (monographie, chapitre de monographies, ouvrage collectif, articles de périodiques, thèses...) et chaque type de support (cédérom, sites web, liste de discussion...), les conventions bibliographiques à adopter. Ce support pédagogique serait illustré de nombreux exemples et mentionnerait les normes à respecter. Un support de ce type existe sur le site du centre de documentation de l'INSA (<http://csidoc.insa-lyon.fr/docs/refbibli.html>). Il semble légitime de proposer une aide à la rédaction de bibliographies dans la rubrique web de la bibliothèque de l'Enssib intitulée « travaux

des étudiants et des chercheurs », puisque l'on y trouve déjà des informations sur les feuilles de style de l'Enssib.

2.1.2.3. *Création d'un service d'assistance documentaire*

Situé à côté de la banque de prêt, un service de renseignements documentaires assurerait des missions d'aide à la recherche bibliographique et de fourniture de documents (PEB).

Trois systèmes peuvent être envisagés :

- un membre du personnel de la bibliothèque assure la permanence environ 3 heures par jour et répond à des demandes de recherche bibliographiques (modèle adopté à l'Ecole de Management d'Ecully).
- un système de rendez-vous : mise à disposition d'un carnet de RDV où les usagers s'inscrivent selon une plage horaire prédéfinie par le personnel.
- des heures de permanence seraient assurées par les élèves, lors de leur formation, sur le modèle du monitorat (modèle bientôt adopté à l'IEP de Lyon). Ces heures de permanence s'intégreraient dans un module de formation « renseignements bibliographiques ».

Ce service d'assistance documentaire peut être complété par un service de questions/réponses en ligne. Il proposerait aux utilisateurs un formulaire à remplir sur le web pour poser des questions sur le fonctionnement général de la bibliothèque (règles de prêt, accès aux catalogues...). Les réponses à ces questions seraient fournies par le biais d'un courrier électronique nominatif.

Ce service comprendrait un module de FAQ (« Questions les plus Fréquemment Posées » ou « Foire Aux Questions »). Ce module de FAQ associerait, sur une même page web, une liste de questions posées et les réponses fournies par les bibliothécaires. Un tel module peut être consulté sur le site de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne (<http://www.unil.ch/BCU/guichet/question.htm>).

2.2. Aide à la décision

➔ Ce scénario se révèle très gourmand en terme d'espace : l'espace dévolu à l'aménagement de salles d'auto-formation et de travail en groupe ne peut servir à la mise en valeur des collections.

➔ Ce scénario repose sur un équipement informatique coûteux (6 postes supplémentaires en salle d'auto-formation, 3 en salle de travail en groupe, sans compter les licences des logiciels). Pour un fonctionnement optimal de cet équipement et pour éviter tout problème de maintenance, une liaison efficace est nécessaire avec le service informatique de l'Enssib.

➔ La mise en place de ce scénario nécessite l'organisation, pour le personnel, de deux types de formation :

- des formations à l'ensemble des ressources de la bibliothèque.

- des « formations de formateurs » (facultatives) pour aider les bibliothécaires à assumer des missions d'ordre pédagogique.

Ces formations peuvent se révéler coûteuses en argent et en temps. Or, le personnel de la bibliothèque, qui sera bientôt monopolisé par la mise en œuvre de la fusion des deux sites, n'aura pas forcément beaucoup de temps à consacrer à ces formations.

➔ Un risque de confusion peut émerger entre les attributions du corps enseignant de l'Enssib et les professionnels de la bibliothèque ; Où se trouvent les limites entre la formation des usagers et les enseignements en recherche documentaire ? Une harmonisation entre les enseignants et l'équipe de la bibliothèque serait à envisager.

➔ Les étudiants peuvent être sollicités pour l'organisation d'un service d'assistance documentaire. Leur implication, outre ses vertus pédagogiques, permettrait de faire fonctionner ce service sans embauche supplémentaire de personnel.

➔ Ce scénario doit permettre aux usagers de mieux connaître les ressources de la bibliothèque et de les utiliser de manière plus rationnelle grâce à des actions de formation (qui serviront aussi à promouvoir les produits documentaires de la bibliothèque). Ce qui est en jeu dans l'organisation de ces sessions de formation, c'est donc la « rentabilisation » des ressources de la bibliothèque.

3. SCENARIO 2 : Une bibliothèque de recherche

3.1. Présentation du scénario

Ce scénario vise en priorité le public enseignant de l'Enssib, enseignants-chercheurs en sciences de l'information et en bibliothéconomie. Il se veut également une aide pour les étudiants en DEA et en cours de thèse, ainsi que pour le personnel de l'Enssib. Il vise un public plus restreint que le public du précédent scénario, mais il s'agit d'un public prioritaire pour l'Enssib, qui a de fortes attentes en matière de documentation et des pratiques hétérogènes. Nous avons donc opté pour des services personnalisés.

L'ensemble des solutions proposées dans ce scénario a un objectif simple : améliorer l'accessibilité et le repérage des ressources documentaires et valoriser le rôle de la bibliothèque en terme de recherche en sciences de l'information.

3.1.1. Espace de travail individuel

La mise en place de carrels permettrait de favoriser le travail de recherche personnel. Les doctorants disposent certes d'une salle commune, mais ont besoin d'espace de travail individuel. Ces carrels, au nombre de dix, seraient équipés de prises réseau. Ils doivent être suffisamment larges pour autoriser la consultation simultanée d'un ouvrage et d'un ordinateur portable. Ils devraient être situés dans un espace à l'écart de la circulation du public.

3.1.2. Enrichissement du catalogue de la bibliothèque

La bibliothèque de l'Enssib a un catalogue enrichi, puisqu'elle propose depuis son catalogue un accès à des documents en texte intégral (travaux des élèves) et des liens vers les sites web de périodiques. On peut renforcer cette conception en utilisant les possibilités qu'offrent les formats MARC (en particulier le champ 856 du format UNIMARC). L'utilisation des champs MARC semble être à l'heure actuelle une solution transitoire face à l'émergence du traitement des notices en XML. Cependant, dans le cas

de la bibliothèque de l'Enssib, cette solution a l'avantage d'être opérationnelle tout de suite.

L'enrichissement du catalogue pourrait s'effectuer selon les deux modalités suivantes :

→ en multipliant l'accès au texte intégral en ligne à partir du catalogue par le référencement dans la base bibliographique de documents en texte intégral sur le Web. (ex : création d'un lien entre la version papier du rapport Cordier présente dans l'OPAC et sa version électronique, à l'adresse www.culture.fr/culture/actualites/forum/livre-numerique/rapport.htm).

Une telle solution n'est pas neutre, elle induit de donner au catalogue un rôle plus central et permet un accès plus évident et direct aux documents. En outre, il est ainsi possible de référencer des documents qui n'existent que sous forme électronique.

→ en enrichissant les notices des monographies par un lien vers la table des matières des ouvrages. Deux possibilités se présentent :

- une numérisation en local par la bibliothèque au moment du catalogage du document dans la base.
- une récupération sur certains sites web d'éditeurs ou auprès de services commerciaux (Electre, Decitre, ...) . Les problèmes de droit liés à la récupération de ces documents seraient à régler.

Le traitement de 1500 acquisitions par an (pour les deux sites) nécessiteraient sans doute de déterminer des priorités par domaines (ex. bibliothéconomie et sciences de l'information française) ou par type de document (ex. congrès). Ce service permettrait d'enrichir de façon pertinente les listes d'acquisition et donnerait une première approche du contenu des ouvrages.

3.1.3. Services personnalisés

La bibliothèque pourrait proposer une diffusion sur profil, à destination d'un public interne uniquement, d'une liste thématique des nouvelles acquisitions, des mémoires et des travaux des élèves. Ce système de « push » permettrait d'envoyer directement des informations pertinentes et de valeur aux enseignants, étudiants de troisième cycle et membres du personnel de l'Enssib qui en auraient fait la demande. Ils recevraient, selon leurs centres d'intérêts et leurs recherches les notices bibliographiques des nouvelles

acquisitions et des travaux des élèves susceptibles de les intéresser. Sur abonnement, l'utilisateur pourrait choisir la périodicité et le support de diffusion de ces informations. Cette diffusion sélective d'information nécessite au préalable l'établissement de profils thématiques. Ce profil serait établi soit à partir d'un formulaire sous intranet, soit lors d'un entretien entre le bibliothécaire et l'utilisateur intéressé.

Grâce à l'indexation matière systématique des mémoires et des ouvrages, et à l'expérience d'abonnements à la carte en ligne (acquise avec le service des sommaires de revues étrangères), les bibliothécaires ne devraient pas rencontrer de difficultés à mettre en place ce service.

Des synthèses documentaires pourraient être réalisées à la demande, notamment pour certains services internes comme le service de formation des bibliothécaires. Ces synthèses concerneraient des sujets choisis par les intéressés eux-mêmes, en particulier des sujets émergents. Ils ne feraient pas l'objet d'un suivi type dossier de presse, mais serviraient à combler des besoins ponctuels, en vue de cours et conférences par exemple.

3.1.4. Favoriser les suggestions d'acquisition des usagers

Un module « suggestion d'achat » existe déjà dans la rubrique « catalogues » du site web de la bibliothèque. Pour le rendre plus performant, une réponse (positive ou négative) devrait systématiquement être fournie au demandeur, assortie d'une justification de son achat (ou de son non-achat). Le livre devrait être équipé en priorité et réservé pour le demandeur qui serait averti par courrier dès que le livre équipé serait mis en circulation.

3.1.5. Valorisation des travaux des élèves et des chercheurs

Cette valorisation passerait par un module de recherche spécifique pour les travaux des élèves et des chercheurs de l'Enssib. Actuellement, deux modes d'accès à ces travaux coexistent, le catalogue général de la bibliothèque et la liste des travaux des élèves. Tous deux sont situés sur le site web de la bibliothèque. La liste des travaux des élèves ne permet pas de faire de recherches thématiques (par sujets de stage) ou géographiques (par lieux de stage). Le catalogue autorise des recherches thématiques mais ne permet

pas de limiter les recherches aux seuls travaux des élèves, à moins de faire une recherche par cote. Quant aux recherches géographiques, elles n'aboutissent que lorsque le lieu recherché figure dans le titre du mémoire. Pour faciliter les recherches de travaux des élèves, il faudrait proposer dans le catalogue en plus des rubriques déjà existantes, une sous-rubrique « travaux des élèves ». En amont, il faudrait indexer de manière systématique les lieux de stage ou les lieux servant de cadres d'études aux différents travaux des élèves.

3.1.6. Mise en place d'une infrastructure d'édition électronique

L'édition électronique à l'Enssib est centrée actuellement sur l'édition des travaux des étudiants et élèves. La mise en place d'une infrastructure d'édition électronique pourrait rassembler plusieurs pôles :

- reformatage des documents générés sous des logiciels bureautiques en fonction des objectifs de diffusion et/ou conservation
- numérisation et reconnaissance optique des caractères
- normalisation (mise en place de normes, formats, feuilles de style, ...)
- archivage des documents

Certains de ces pôles existent actuellement, il serait pertinent d'établir un premier bilan des matériels et logiciels existants pour déterminer l'évolution nécessaire, et de rassembler ces ressources au sein d'un espace dédié à l'édition électronique. Les documents devraient être stockés dans le format le plus susceptible de garantir une conservation et une ré-exploitation future aux meilleures conditions. La possibilité de développer plusieurs formats de diffusion semble essentielle et devra répondre à l'évolution des supports de lecture (exemple du e-book).

Cette structure permettrait de développer l'édition dans plusieurs directions :

- publication des travaux des chercheurs de l'Enssib
- mise en ligne des supports de cours et de formation (diffusion et archivage)
- numérisation à la demande (les problèmes liés au droit d'auteur restent entiers)
- extension de la revue des sommaires aux périodiques francophones

3.1.7. Une bibliothèque expérimentale

La bibliothèque peut envisager de proposer sa structure et ses services pour expérimenter des technologies innovantes dans le domaine du livre et des bibliothèques. A titre d'exemple, la bibliothèque pourrait se procurer des e-books et les mettre à la disposition de son public. Elle pourrait développer un plan d'acquisition d'ouvrages électroniques pour alimenter les e-books. Des protocoles expérimentaux pourraient être élaborés en collaboration avec les équipes de recherche.

3.2. Aide à la décision

→ Ce scénario répond aux attentes des étudiants et enseignants-chercheurs en matière de services personnalisés à forte valeur ajoutée. Un certain nombre de services se révèlent lourds à mettre en place (temps nécessaire à la numérisation de tables de matières, à la réalisation de synthèses documentaires...). La première étape réservant ce service à l'interne pourrait évoluer, après une évaluation précise, vers un service plus ouvert vers l'extérieur, qui pourrait éventuellement être payant. Ces services se rapprochent de services documentaires. Or, il faut noter que le personnel de l'Enssib ne compte actuellement qu'une seule documentaliste professionnelle, ce qui se révèle peu pour assumer de telles tâches. Il faudrait peut-être alors envisager le recrutement d'une documentaliste supplémentaire.

→ Ce scénario permet aussi de valoriser des travaux des élèves en offrant des modes de recherche plus performant pour ces documents. Il prend en compte la production inflationniste de ces documents.

→ Il renforce en terme d'image et de service le rôle de référence de la bibliothèque de l'Enssib dans le domaine des sciences de l'information en lui octroyant une fonction de veille et d'observatoire.

→ Concernant le catalogue enrichi, la mise à jour des liens reste un problème inhérent au caractère évolutif des ressources électroniques sur le réseau. Elle peut être partiellement résolue par la copie des pages web concernées (problèmes de droit) ou bien par un repérage automatisé de l'activation des liens.

4. SCENARIO 3 : un outil professionnel

4.1. Présentation du scénario

Ce scénario vise un public de professionnels des bibliothèques et des sciences de l'information, de formateurs, éventuellement des personnes préparant des concours. Il s'agit d'un public exigeant, qui en raison d'obligations professionnelles, se déplace peu pour se documenter, préférant recourir à des services d'information en ligne.

Ce scénario repose sur l'idée que la bibliothèque de l'Enssib peut s'ouvrir à des problématiques professionnelles, telles que l'emploi, la recherche de fournisseurs (...), même si ces missions ne sont pas prioritaires pour elle. Il est axé sur les offres de services en ligne, il aura donc peu de répercussions en terme d'aménagement de l'espace.

Les services présentés ci-dessous relèvent à la fois de missions de promotion (visite virtuelle de la bibliothèque), de missions pédagogiques (valorisation de supports de cours, glossaire) et de missions pratiques (annuaire de fournisseurs, forum de l'emploi). Certains services sont des services transversaux : c'est le cas de la « visite virtuelle » qui ne s'adresse pas exclusivement à un public de professionnels de bibliothèques. Si nous avons décidé, toutefois, de présenter ce service dans ce troisième scénario, c'est que nous estimions que ce public de professionnels restait le public « cible » de ce service. Il renforce le rôle de la bibliothèque comme complément de la formation continue, et s'inscrit donc dans la suite logique du scénario 1.

4.1.1. Promotion de la bibliothèque : une visite virtuelle

Une visite virtuelle de la bibliothèque pourrait être proposée sur le site web de l'Enssib. Cette visite viendrait enrichir la rubrique « Bibliothèque mode d'emploi / Informations pratiques » du site web de la bibliothèque. A côté des informations classiques présentes dans cette rubrique (adresse, horaires d'ouverture des bibliothèques de l'Enssib, plan de la bibliothèque de la Doua), la visite virtuelle permettra de découvrir les nouveaux

locaux de la bibliothèque ainsi que son personnel grâce à une série de photographies. La visite se fera selon deux modalités d'accès : un plan interactif de la bibliothèque, un cheminement guidé d'un service à un autre. Un organigramme de la bibliothèque, spécifiant les attributions de chaque bibliothécaire, permettrait aux usagers du site web (peut-être futurs utilisateurs de la bibliothèque) d'identifier les personnes-ressource de la bibliothèque.

L'université de Nancy II propose sur son site web une visite virtuelle de la B.U. de Lettres à l'adresse :

<http://www.univ-nancy2.fr/BUVirtuel/BUlettres/index.html>.

4.1.2. Dossiers pédagogiques

La bibliothèque pourrait mettre en ligne des dossiers pédagogiques constitués de supports de cours (formation initiale et continue) et de bibliographies récupérés, chaque année, auprès des enseignants de l'Enssib et enrichis par les bibliothécaires. Des bibliographies enrichies ont déjà été élaborées à Grandclément à l'attention des élèves bibliothécaires mais elles ne sont pas pour l'instant disponibles en ligne. Il serait possible alors d'amorcer une politique d'archivage de l'enseignement et de la formation dispensés à l'Enssib, à partir des supports de cours. Ces dossiers permettraient aux professionnels d'avoir une vision synthétique et actualisée d'une question, de repérer des personnes ressources. Ils renforceraient la position de l'Enssib comme référent en matière d'enseignement et de formation continue (relation de complémentarité avec la cellule Formist).

4.1.3. Service de recherche documentaire à la demande

Ce service, qui s'adresse à tous les visiteurs potentiels de l'Enssib, serait assuré principalement par les élèves de l'Enssib. Son mode de fonctionnement serait similaire à celui du service d'assistance documentaire (réservé aux élèves de l'Enssib).

Il peut s'appuyer sur le modèle de l'université québécoise de Bois-de-Boulogne (<http://www.collegebdeb.qc.ca/>). En cas de difficulté concernant la recherche d'une information précise, d'une référence bibliographique, le choix pertinent de mot-clé..., l'utilisateur du web pourrait remplir un formulaire en ligne de demande de référence. Il y expliquerait le sujet de sa demande, la nature de la réponse attendue (référence

bibliographique, outil de recherche adapté, mots-matières...) et les démarches qu'il a entreprises et qui sont restées sans succès.

Les réponses seraient fournies de deux façons :

- dans un délai de 48 h pour les recherches documentaires simples (service éventuellement payant).
- dans un délai d'une semaine pour les recherches plus complexes.

Cela mettrait à contribution tous les élèves de l'école, qui seraient chargés, dans le cadre des cours de recherche documentaire, de répondre à ces questions d'usagers.

4.1.4. Glossaire en ligne

La bibliothèque pourrait constituer un glossaire de termes et d'acronymes en sciences de l'information, bibliothéconomie et édition. Quelques glossaires sont déjà présents dans la rubrique « autres ressources sur le web » de la bibliothèque de l'Essib :

- AcroDict (dictionnaire francophone des acronymes informatiques).
- Glossaire anglais/français des nouvelles technologies (Office de la langue française du Québec)
- Vocabulaire de l'informatique et de l'internet (JO, 16 mars 1999)

Ces glossaires sont parfois redondants puisqu'ils se rapportent tous à la même discipline, les nouvelles technologies. Aucun n'est consacré à la bibliothéconomie alors même que certains termes de cette discipline sont abscons. Constituer un glossaire spécialisé en sciences de l'information, bibliothéconomie et édition serait une aide pour toutes les personnes intéressées par ces domaines et peu familiarisées avec ce vocabulaire. Ce glossaire comporterait un double accès : un accès alphabétique et un accès thématique. Ce service pourrait fonctionner en collaboration avec des spécialistes en sciences de l'information (enseignants-chercheurs de l'Essib).

A titre d'exemple, la bibliothèque de l'Université Laval au Québec propose un glossaire de termes en sciences de l'information sur le site web <http://www.bibl.ulaval.ca/glossaire/>.

4.1.5. Création d'un annuaire de fournisseurs de bibliothèques

Cet annuaire comporterait une liste d'adresses de prestataires classés par domaines de spécialités et, à l'intérieur de ces domaines, par ordre alphabétique. Une dizaine de

domaines de spécialités pourrait être proposée : librairies en ligne, agences d'abonnement, éditeurs de logiciels de bibliothéconomie, fabricants de mobiliers et équipements pour bibliothèques, sociétés de reliure et de conservation... L'annuaire proposerait, en plus de l'adresse de ces prestataires, des liens vers leur site web. Pour élaborer ces annuaires, la bibliothèque de l'Enssib pourrait s'inspirer d'annuaires déjà existants sur les sites web de l'ABF et de « Biblio on line » et les enrichir.

Se reporter aux adresses suivantes pour consulter ces annuaires : <http://www.abf.asso.fr/liens/fournisseurs.html> et http://www.biblionline.com/Html/MondBib/Parten/part_bi3.htm.

Les prestataires pourraient fournir leurs coordonnées à l'Enssib par le biais d'un formulaire en ligne. Ces coordonnées ne seraient intégrées à l'annuaire qu'après validation. Les entreprises seraient alors invitées à envoyer de la documentation imprimée sur leurs produits et leurs services.

4.1.6. Elaboration d'un forum de l'emploi et des stages

La bibliothèque de l'Enssib pourrait offrir des liens vers les pages emploi de la Gazette des Communes, de la Lettre du cadre territorial, de l'ADBDP, des listes de diffusion d'ADBS-info et de biblio-fr (jobilise)...

A titre d'exemple, un forum de l'emploi existe sur le site web de l'Association des Bibliothécaires Français (ABF) à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/liens/emploi-formation.html>.

Des formulaires en ligne permettraient à tout organisme susceptible d'accueillir des stagiaires (bibliothécaires, conservateurs, ou titulaires d'un DESS de l'Enssib) d'effectuer leurs propositions de stages ou de contrats. Ces propositions de stages seraient ensuite présentées par ordre chronologique au sein d'un forum des stages.

4.2. Aide à la décision

➔ Une fois ces services mis en place, un important travail d'enrichissement et de maintenance doit être mené : alimentation de l'annuaire de prestataires, du forum de l'emploi... Certaines de ces mises à jour peuvent être mensuelles (glossaire), d'autres annuelles (conception de dossiers pédagogiques). Etant donné le travail qu'elles

demandent, elles ne peuvent s'envisager sans recrutement de personnel (au moins une personne).

➔ Avec son offre de forums sur l'emploi, la bibliothèque de l'Essib se positionnera sur un terrain jusqu'ici occupé par des associations de professionnels (ABF, ADBS, ADBDP...). Ce service répondra néanmoins aux attentes d'un grand nombre d'élèves de l'Essib qui seront, tôt ou tard, confrontés à une recherche d'emploi.

➔ Pour le forum des stages et l'annuaire des prestataires, il est nécessaire de désigner un modérateur pour vérifier et valider les informations reçues.

5. Récapitulatif des scénarios proposés

Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
Publics		
Elèves de l'Enssib Etudiants de l'Enssib Etudiants en sciences de l'information	Enseignants chercheurs Etudiants 3 ^{ème} cycle Personnel de l'Enssib	Professionnels Formateurs en sciences de l'information
Equipement		
Salles de travail en groupe Salle de formation Salle d'auto-formation	Carrels individuels	
Services sur place		
Formation à la méthodologie documentaire Formation au réseau de cédéroms Service d'assistance documentaire	Services documentaires personnalisés Catalogue enrichi Bibliothèque expérimentale Infrastructure d'édition électronique	
Services en ligne		
Service questions-réponses (disposant d'un module de FAQ). Formation à la méthodologie documentaire	Services documentaires personnalisés Moteur de recherche pour les travaux des étudiants et des chercheurs Catalogue enrichi Infrastructure d'édition électronique	Visite virtuelle Dossiers pédagogiques Service de recherche documentaire à la demande. Glossaire en sciences de l'information. Annuaire de fournisseurs des bibliothèques Forum de l'emploi et des stages

COMPTE-RENDU DECISIONNEL DU 2^e COMITE DE PILOTAGE

(DU 28 MAI 2001)

Etaient présents Gabrielle Billoud, Annie Buffeteau-Hejblum, Valérie Caron, Anne-Marie Chaintreau, Ghislaine Château, Thierry Clavel, Elsa Cluet, Jeanine Elsaïr, Joëlle Etèvenaux, Cloé Hiron.

Il a été décidé, à l'issue du deuxième comité de pilotage, de retenir les services suivants :

Scénario 1

- Salles de travail en groupe
- Salle de formation
- Salle d'auto-formation
- Formation au réseau de cédéroms et autres bases de données
- Formation à la méthodologie documentaire

Scénario 2

- Espaces de travail individuel
- Enrichissement du catalogue de la bibliothèque
- Mise en place d'une infrastructure d'édition électronique
- Bibliothèque expérimentale

Certains de ces services ont déjà été étudiés dans le cadre d'un pré-programme (élaboré par le département des ressources documentaires et non encore validé) concernant la construction et l'aménagement de la nouvelle bibliothèque. Nous ne les développerons donc pas dans notre troisième cahier des charges. Les services concernés sont : les salles de travail en groupe, la salle de formation, la mise en place d'une infrastructure d'édition électronique.

D'autres services présentés dans le cahier des charges ont subi de légères modifications :

- L'idée de dossier pédagogique a été retenue, dans la mesure où ces dossiers ne comprendraient que les bibliographies des cours dispensés.
- On nous demande de réfléchir à la mise en place d'un service synthétisant le service d'assistance documentaire (scénario 1) et les services personnalisés (scénario 2).

On notera que l'ensemble du scénario 1 a été validé, ce qui montre que la bibliothèque a privilégié son public d'étudiants et de stagiaires en formation continue. Dans le scénario 3, le commanditaire a apprécié les services de glossaire en ligne et d'annuaire des fournisseurs de bibliothèques. Etant donné que ces services sont lourds à mettre en place, il préfère améliorer les liens vers les sites proposant de tels services. Il ne nous demande donc pas de développer ces services pour le troisième cahier des charges, mais souhaite, par contre, que nous lui fournissions une liste de sites web d'annuaires de prestataires. Par ce biais, il montre son intérêt pour les attentes d'un public extérieur. Enfin, il nous a été demandé d'étudier pour chaque service retenu les ouvertures possibles vers un public extérieur.

LE CAHIER DES CHARGES FINAL

6. INTRODUCTION

Le scénario retenu à l'issue du deuxième comité de pilotage s'adresse en priorité au public traditionnel de la bibliothèque (élèves, étudiants, enseignants de l'Enssib) ainsi qu'aux étudiants en sciences de l'information puisque tous les services proposés dans le scénario 1 ("une bibliothèque auxiliaire de la formation") ont été retenus. Pour rappel, les propositions faites reposent, d'une part, sur l'aménagement d'espaces de formation et de travail en groupe et, de l'autre, sur l'organisation de services de formation et d'assistance aux usagers. A ces services prioritaires ont été adjoints des services complémentaires répondant également aux besoins de ce public :

- espaces de travail individuel
- catalogue enrichi
- bibliothèque expérimentale
- mise en place d'une infrastructure d'édition électronique.

Ce dernier point relève d'ailleurs plus du service des éditions, que de la bibliothèque à proprement parler.

De plus, nous avons, entre temps, eu connaissance d'un pré-programme préparé par le département des ressources documentaires dans le cadre de l'extension de l'Enssib, pré-programme finalisé en mai 2001. Ce document, qui n'a pas encore été validé, nous a été remis le 31 mai dernier. Il précise les objectifs de l'opération d'extension et de fusion pour la bibliothèque, l'évolution du système d'information actuel vers une base de connaissances en sciences de l'information et de la communication, la place dévolue à l'édition électronique et les espaces nécessaires au département. Il développe de nombreux points que nous avons proposés (en terme de surface, d'aménagement, d'équipement, d'activité et d'implication) :

- salles de travail en groupe
- salle de formation
- infrastructure d'édition électronique.

Il nous semble donc peu pertinent de reprendre, dans le présent document, ces éléments. Nous nous attacherons, dans ce troisième document, à développer des points annexes qui pourront venir enrichir l'offre de services proposée dans ce projet d'extension.

Certains points n'ont pu être traités de façon approfondie à cause des délais impartis qui se sont révélés trop courts et à cause des réponses tardives que les fournisseurs contactés nous ont données.

7. DE NOUVEAUX ESPACES DE TRAVAIL

7.1. Salles de travail en groupe

Cet espace a déjà été décrit dans le pré-programme du département des ressources documentaires. Nous vous rappelons juste la solution préconisée dans le deuxième cahier des charges :

- 3 salles de 10 m² chacune.
- 3 tables de dimension 270 cm x 120 cm offrant 6 places assises, 3 porte-manteaux et 3 tableaux blancs effaçables.
- 3 postes informatiques équipés d'un accès OPAC, d'internet et d'outils bureautiques sur une desserte roulante.

7.2. Salle de formation

Voici un rappel de ce qui a été préconisé dans le second cahier des charges :

- une salle de 40 m² pouvant accueillir de 15 à 20 personnes sans la présence de collections d'imprimés (ouvrages de référence).
- une table, un ordinateur et un vidéo-projecteur

7.3. Salle d'autoformation

Le second cahier des charges proposait de réserver une salle de 20 m², constituée de six box individuels, isolés phoniquement et équipés d'ordinateurs, à l'auto-apprentissage des langues étrangères et des logiciels de bureautique proposés sur le réseau de l'école.

Des versions de démonstration de systèmes intégrés de gestion de bibliothèques et de logiciels documentaires pouvaient aussi être installés sur ces ordinateurs.

En ce qui concerne l'équipement informatique de cette salle, la BPI, qui consacre tout un dossier sur son site web www.bpi.fr (rubrique « Guides et outils », sous-rubrique « Des fiches pour des langues ») à l'autoformation en langues, préconise d'utiliser des micro-ordinateurs haut de gamme dotés de microprocesseurs Pentium III 733 Mo, et fonctionnant sous Windows NT.

Coût moyen de chaque ordinateur, y compris le logiciel Windows NT : 12000 F T.T.C. .
Pour équiper la salle de six ordinateurs, compter : 72 000 F T.T.C..

Il faut y ajouter six micro-casques, au prix moyen de 350 F T.T.C., soit 2 100 F T.T.C., et prévoir un stock d'oreillettes de rechange pour l'hygiène.

7.3.1. Logiciels et cédéroms linguistiques

Il semble nécessaire de proposer des cédéroms d'apprentissage des langues étrangères les plus courantes, d'une part pour faciliter la lecture des nombreux documents et revues en langues étrangères proposés par la bibliothèque, d'autre part pour permettre une remise à niveau linguistique avant de partir en stage à l'étranger. Le personnel administratif et technique a également émis le souhait d'accéder à ces cabines.

Il faudrait aussi proposer quelques cédéroms de perfectionnement du français langue étrangère à destination des étudiants étrangers présents à l'école (DPSSIB, thésards, DESSID,....)

Voici une sélection de cédéroms et d'un logiciel de qualité, d'un niveau de difficulté « moyen » à « avancé ». Ces produits nous ont été recommandés par Agnès Colnot, chargée des acquisitions multimédia à la médiathèque des langues de l'université Rennes 2, ou conseillés par les acquéreurs de la BPI et de la médiathèque de la Villette. On trouvera une liste de didacticiels accompagnés de descriptions détaillées de leur contenu sur la page web <http://www.uhb.fr/scd/cdtype.htm#didacticiels>.

- Anglais

English : cours intensif. Digital Publishing, 2000. 2 cédéroms

Peut être complété par 4 modules : conversation, vocabulaire, grammaire,

special business

Niveau faux-débutant à intermédiaire

449 F T.T.C. monoposte chaque titre

2 148 F T.T.C pour 5 postes

Tell me more. Auralog, 2000

Coffret 2 : niveau confirmé

1 782 F T.T.C. les trois cédéroms.

Conçu pour équiper une salle de cours plus un espace multimédia en libre-accès. Cette version a des fonctionnalités pour les enseignants.

Une version de démonstration est téléchargeable à l'adresse :

<http://www.edulang.com/cgi-bin/recherche1.cgi.exe?special=demos>

Pleased to meet You-professional communication in English. Mediaconcept

“S’adresse à toute personne amenée à participer à des réunions de travail en anglais.

L’objectif est de permettre à l’apprenant de maîtriser la communication orale dans des situations professionnelles, par le biais de scénarios interactifs tels que la conduite de réunion, l’accueil des visiteurs... (...)», recopié sur la page http://www.cite-sciences.fr/francais/web_cite/informer/tec_met/universite/texte/telecharge/uort9805.pdf.

Une analyse circonstanciée de ce produit, qui est un logiciel réalisé par des universitaires, destiné en particulier à des conférenciers, est donnée sur le site web <http://alsic.univ-fcomte.fr/Num1/poussard/default.htm> .

Le coût de ce logiciel est de 8 132 F T.T.C., et il nécessite 15 Mo disponibles sur le disque dur.

Gramster. Edulang

Logiciel de grammaire appliquée dont une version allégée est téléchargeable sur le site <http://www.edulang.com/cgi-bin/recherche1.cgi.exe?special=demos>. Il comprend cinq niveaux, chacun coûte 597,50 F T.T.C., et la collection complète vaut 2 380 F T.T.C.

Voicebook: dictées interactives. Attica (niveau débutant à avancé selon les cédéroms)

Cédéroms d’entraînement à l’écoute et à la prononciation. Collection de 200 titres différents proposant des discours et textes très variés. Possibilité de faire réaliser son

propre cédérom à partir de textes choisis. Cédérom de démonstration gratuit sur demande.

Monoposte 149 F.T.T.C. par cédérom. Tarif réseau 668,60 F T.T.C. pour 5 postes

- Allemand & Espagnol

Deutsch : cours intensif. Digital Publishing

Español : cours intensif. Digital Publishing

Voir ci-dessus

Tell me more existe aussi pour ces deux langues, tout comme *Voicebook*.

- Français langue étrangère

Parle-moi encore (Tell me more français). Auralog, 1998. La collection comprenant trois niveaux : 1 490 F T.T.C.

Dites-moi ! La collection. Neuroconcept.

Niveau intermédiaire. Prix réseau : 2 140,90 F T.T.C (nombre de licences illimité) d'après la BPI en 2000.

Nous ne proposons pas de devis chiffré pour l'ensemble de ces titres. Libre à la bibliothèque d'acquérir, en fonction de son budget, les méthodes qui lui semblent les plus intéressantes. Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de deux fournisseurs spécialisés :

EduLang

29600 Plourin-lès-Morlaix

tel : 02 98 63 42 00

fax 02 98 63 47 57

www.edulang.com

info@edulang.com

Attica multimédia

75011 Paris

tel 01 49 29 27 33

fax 01 48 06 47 85

infos@attica-langues.com

7.3.2. Cédéroms d'apprentissage de la bureautique

Les PC de l'école permettent d'utiliser un grand nombre de logiciels de bureautique, de publication assistée par ordinateur, de retouche photographique... Nombreux sont les élèves à ne pas savoir les utiliser et à demander des cours supplémentaires pour découvrir leur utilisation. Or il existe des didacticiels pour apprendre à s'en servir. Le plus urgent serait sans doute d'acquérir des programmes permettant de découvrir le fonctionnement de la suite Office 2000 de Microsoft, puis la collection de cédéroms pourrait s'enrichir de didacticiels sur Photoshop ou de logiciels d'initiation à la dactylographie.

La société CD-Training, dont les cédéroms sont utilisés à la médiathèque de la Villette, propose toute une gamme de cédéroms de « présentation assistée par ordinateur » des logiciels PowerPoint, Excel, Word et Access 2000. Le prix de chaque cédérom de la collection intitulée « Formation multimédia à ... » est de 290 F T.T.C. par titre. Le commercial de la société, que l'on peut contacter à partir du site www.cd-training.fr, propose une licence pour cinq postes à 1 305 F T.T.C. par titre.

7.3.3. SIGB et logiciels documentaires de démonstration

Suite à des entretiens avec M. Bérard (Directeur des études) et Mme Lavandier (service informatique), il apparaît que les fabricants de SIGB sont plutôt réfractaires à la mise à disposition de versions de démonstration de leurs logiciels. Les sociétés Synorg et Opsys ont déjà été contactées par l'Enssib sans jamais donner leur aval à une telle proposition. Il semble que ces fournisseurs ne croient pas aux vertus des versions de démonstration car ils estiment qu'il est difficile, voire impossible, de se servir de leur logiciel sans une formation préalable. Ils estiment également qu'une version de démonstration ne peut donner qu'une vision partielle et parfois erronée de leurs logiciels.

Nous avons donc concentré nos efforts sur les fournisseurs de logiciels documentaires, dont les produits, de taille plus modestes, se prêtent mieux à l'élaboration d'une version de démonstration (ou d'une base pédagogique).

Nous avons ainsi contacté Mme Cyvoct de la société GB Concept (logiciel Alexandrie) et Mme Olivier de la société JLBdoc (logiciel JLBdoc). Dans ce dernier cas, on nous a

confirmé qu'il existait une version de démonstration du logiciel JLBdoc qui est proposée aux écoles en sciences de l'information sous la forme d'une disquette, accompagnée d'une documentation papier (envoi régulier d'une mise à jour de cette version de démonstration). Faute de temps, nous n'avons pas obtenu de réponse de la société Alexandrie.

7.4. Espaces de travail individuel

Dans le pré-programme, il est prévu des espaces individuels de travail inscrits dans l'architecture du bâtiment. La surface retenue pour la bibliothèque ne permettra sans doute pas la réalisation de tels espaces. Nous préconisons donc la mise en place d'un mobilier de type « carrel » à l'intérieur de la salle de lecture.

Un contact téléphonique a été pris avec la société Ronéo qui a équipé en mobilier la bibliothèque de l'Enssib. M. Cougnaud, commercial de cette société, propose des espaces de travail divisés en quatre places individuelles séparées par des cloisons pleines. Il s'agit d'un mobilier de la gamme « Lento » qui s'harmonise avec la gamme « Couros » choisie par la bibliothèque.

Prix par place pour un carrel de 4 places avec 4 cloisons « lento » stratifiée :

1 674,40 F T.T.C. (prix remisé) par place

Prix pour des chaises :

1 196 à 1 794 F T.T.C. par chaise

soit environ 2 870 à 3 468 F T.T.C. x 4 pour un carrel de 4 places équipé de chaises.

Nous avons préconisé un espace de 10 carrels. Or, ils ne sont commercialisés que par 4 par Ronéo. Le choix peut se porter soit sur 8 (de 22 963 F T.T.C. à 27 747 F T.T.C.) soit sur 12 (de 34 444 F T.T.C. à 41 620 F T.T.C.)

7.5. Bilan

Nous avons donc fait dans cette partie de notre travail quatre propositions d'aménagement d'espace, qui semblent être retenus dans le pré-programme. Nous avons développé la proposition concernant la salle d'auto formation et nous avons souhaité

proposer un certain nombre d'outils utiles à l'apprentissage des langues et à la bureautique.

La mise en œuvre de ces propositions ne pourra être effective qu'au moment de l'extension de l'Enssib.

8. RENFORCEMENT DU ROLE PEDAGOGIQUE DE LA BIBLIOTHEQUE

8.1. Formation au réseau de cédéroms

La réalisation de fiches pédagogiques sur les cédéroms (ou les bases de données) de la bibliothèque contribuerait à une meilleure utilisation de ces outils. Ces fiches pédagogiques seraient, rappelons-le, mises à disposition des usagers sur des présentoirs. Elles seraient également disponibles sur le site web de la bibliothèque.

Nous proposons ci-dessous un modèle de fiche pédagogique qui s'inspire des fiches consultées à la BnF, au SCD de l'Université d'Orléans et sur les sites de l'Urfist.

MODELE DE FICHES PEDAGOGIQUES DE CEDEROMS

- Contenu (disciplines, thématiques...)
- Documents indexés (monographies, périodiques, actes de congrès...)
- Nature des références (ISBD, résumé, table des matières...)
- Producteur
- Période couverte
- Couverture géographique
- Langue des documents
- Périodicité de mise à jour
- Principaux champs interrogeables (nom abrégé des champs...)
- Outils de recherche (langue de l'interface, opérateurs, troncature...)
- Stratégies de recherche (recherche par index, équation de recherche...)

Un certain nombre de fiches pédagogiques de cédéroms sont consultables sur le site des Urfist (cf. le site de l'Urfist de Strasbourg à l'adresse <http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/urfist/home.htm>). Ces fiches peuvent être utilisées pour des besoins de formation et leur utilisation est libre sous réserve du respect de la mention de l'auteur. La bibliothèque de l'Enssib peut donc s'inspirer de ces fiches pour réaliser ses propres documents, ce qui constitue un gain de temps évident pour son personnel.

Dans la mesure où ces fiches s'attachent plus au contenu documentaire des bases de données qu'aux modalités de recherche, il ne sera pas nécessaire de les mettre à jour à chaque modification de leur interface.

8.2. Formation à la méthodologie documentaire

On distingue 4 niveaux d'intervention pouvant se dérouler en plusieurs étapes suffisamment rapprochées en début de scolarité pour les étudiants de l'Enssib. Ces cours de méthodologie documentaire se dérouleront sur une période de 5 heures environ pour tous les étudiants de l'Enssib, qui pourront être divisés en sous-groupes selon l'importance numérique des promotions.

L'équipe de la bibliothèque devra, au préalable, se former à la méthodologie documentaire et à l'utilisation des bases de données sur différents supports. Il serait sans doute enrichissant dans le cadre du développement des actions de formation des usagers de prévoir pour le personnel de la bibliothèque une formation de formateur.

8.2.1. Présentation de la bibliothèque et de ses services

- présentation des espaces dévolus à la bibliothèque.
- présentation de l'équipe de la bibliothèque.
- présentation des collections et de leur organisation au sein de la bibliothèque.
- présentation des différents services de la bibliothèque.

Ce service est assuré actuellement par les bibliothèques de l'Enssib pour les étudiants en début de formation.

Durée estimée : 1 heure

8.2.2. Initiation à la recherche en bibliothèque

- présentation et explication du fonctionnement du site web de la bibliothèque : diversité des ressources du web de la bibliothèque
- explication du fonctionnement du moteur de recherche du site web de la bibliothèque.
- présentation et explication du fonctionnement de certaines bases de données en ligne, des catalogues de bibliothèque en ligne référencés sur le site web de la bibliothèque de l'Enssib, et des moteurs de recherche d'Internet les plus performants.

Durée estimée : 2 heures

8.2.3. Initiation à la documentation spécialisée

Cette initiation peut se centrer sur l'utilisation du réseau de cédéroms et des bases de données.

- connaissance du contenu de chaque cédérom (distribution à cette étape de plaquettes pédagogiques conçues par la bibliothèque).
- connaissance des langages d'interrogation : index, thésaurus, opérateurs booléens.

Une personne de la bibliothèque peut devenir une personne ressource sur un ou plusieurs cédéroms.

Durée estimée 2 heures

8.3. Mise à disposition des bibliographies des professeurs

La plupart des professeurs de l'Enssib proposent aux élèves des bibliographies correspondant aux cours qu'ils dispensent. Ces bibliographies pourraient être collectées par les responsables des modules pédagogiques et être transmises à la bibliothèque sous la forme d'un fichier Word. Celles-ci pourraient ensuite être intégrées sur le site web de la bibliothèque, à condition que les professeurs aient donné leur aval pour cette diffusion. Le choix d'internet (par rapport à l'intranet, par exemple) se justifie par le fait que ces bibliographies peuvent intéresser tout élève en sciences de l'information ou tout professionnel des bibliothèques, même si elles s'adressent, en priorité, aux élèves de

l'Enssib. Ce choix conforterait la volonté d'ouverture de la bibliothèque de l'Enssib vers de nouveaux publics.

Ces bibliographies ne feraient pas l'objet d'une indexation, mais seraient simplement classées par type de diplômes (DCB, Bibliothécaires, DESSID...) puis par module pédagogique. Mises à jour de manière annuelle, elles comprendraient de 10 à 20 références présentées selon les normes de description bibliographique en vigueur. Par souci d'harmonisation, elles pourraient être rédigées selon les feuilles de style de l'Enssib.

8.4. Implication des étudiants

L'éventuelle implication des étudiants de l'école dans le fonctionnement de la bibliothèque n'a pas été totalement écartée lors du second comité de pilotage. Cependant, elle semble difficile à mettre en œuvre dans la mesure où les étudiants accomplissent de nombreux stages d'études et ne sont pas présents de manière régulière à l'Enssib. Néanmoins, nous avons rencontré M Bérard (Directeur des études) et Madame Icardo (Responsable de la formation des DCB) qui se sont montrés favorables à une telle implication, en émettant toutefois des réserves sur la pérennité de ce service. Nous avons finalement retenu l'idée de la rédaction de bibliographies à destination du personnel de l'Enssib (personnel administratif, enseignants, formation continue...).

Les étudiants de DCB pourraient, en lien avec les cours dispensés dans le module de recherche documentaire (Madame Buffeteau et Madame Noël), établir des bibliographies sur des questions émergentes ou des questions abordées en formation continue. Le service « formation continue » est demandeur de produits de ce type dans le cadre de la mise en place de ses programmes de formation. La mise en place de la session du 2^{ème} trimestre se fait en mars et pour la session du 1^{er} trimestre en octobre de l'année précédente. Les demandes de bibliographies seraient donc exprimées majoritairement pendant ces deux mois ; en dehors de ces périodes, les demandes émaneraient des autres départements de l'Enssib. Le service de formation continue peut donc être amené à utiliser des bibliographies tout au long de l'année.

La rédaction de ces bibliographies interviendrait à partir de mars jusqu'en mai. Pour la faisabilité de cet exercice, il faut, en effet, attendre que les étudiants du DCB maîtrisent l'interrogation des répertoires bibliographiques et des bases de données. La bibliothèque constituerait un lieu ressource. Elle se chargerait de collecter les demandes, de les valider et d'évaluer les bibliographies en binôme avec les professeurs.

Cette implication pourrait être étendue aux élèves des autres formations :

- bibliothécaires en formation initiale en octobre-novembre
- DESSID en novembre-décembre
- DPSSIB en janvier-février

Les dates proposées ci-dessus ont été choisies à partir d'un document fourni par Mme Reydellet (service de la scolarité) qui précise, pour chaque catégorie d'étudiants de l'Enssib, leur présence à l'école.

Si ce service se révèle performant à moyen terme (2 ans), il pourrait être ouvert à l'extérieur et constituer un service documentaire à part entière.

8.5. Quelques préconisations au sujet de la création d'une page web de conventions bibliographiques

Actuellement, il n'est pas proposé aux étudiants de DCB de cours comprenant une initiation à la rédaction de bibliographies selon les normes AFNOR en vigueur (Z44-005). Lors du cours de catalogage, les enseignants renvoient les étudiants vers un site internet existant : celui du centre de documentation de l'INSA de Lyon. Cependant, les règles bibliographiques élaborées par l'INSA sont destinées aux sciences appliquées et les exemples donnés empruntent à ce domaine de la connaissance. Il serait intéressant que les étudiants de l'Enssib puissent disposer d'un produit pédagogique en ligne conçu pour eux et qui soit le prolongement des cours dispensés en catalogage. Les enseignants pourraient ainsi proposer un renvoi vers ce nouveau produit documentaire, qui servirait notamment pour la rédaction des bibliographies des mémoires (d'étude, de recherche ou de projet). Les exemples proposés sur cette page web de conventions bibliographiques seraient empruntés au domaine des bibliothèques. Il a été, en effet, constaté que les étudiants ne suivaient pas tous les normes AFNOR pour la rédaction de leur bibliographies de fin de mémoire ce qui donnait des écrits disparates au final.

La bibliothèque de l'Enssib pourrait concevoir ce type de produit pédagogique en ligne au même titre qu'elle propose un enseignement sur les feuilles de style. A cet égard, l'aide en ligne sur les conventions bibliographiques pourrait figurer dans la rubrique « travaux des étudiants » du site de la bibliothèque de l'Enssib et apporterait de réels outils concrets aux étudiants.

8.6. Bilan

La bibliothèque de l'Enssib peut mettre en œuvre assez rapidement les propositions concernant la formation documentaire, la réalisation de plaquettes pédagogiques sur le fonctionnement des cédéroms et la rédaction de conventions bibliographiques. En effet, celles-ci ne nécessitent pas de surfaces supplémentaires et n'impliquent pas que la nouvelle construction de l'école voie le jour.

De même, elle pourrait s'appliquer de manière plus restreinte, à d'autres usagers extérieurs à l'Enssib dans des formes qui restent à déterminer, une fois le bâtiment étendu.

L'implication des étudiants dans le fonctionnement de la bibliothèque, telle que nous l'avons exposée, doit être davantage étudiée. En effet, elle nécessite une collaboration étroite entre les enseignants d'une part et l'équipe de la bibliothèque d'autre part. Elle doit également être assurée de manière régulière et pérenne par les étudiants des différents cursus de formation. L'avantage de cette implication est qu'elle peut donner une assise plus importante aux cours de recherche documentaire : elle permet aux étudiants d'appliquer sur un thème ou sujet donné, la formation dispensée dans ce domaine à l'Enssib.

9. DES SERVICES DIVERSIFIES ET ENRICHIS

9.1. Mise en place d'une structure d'édition électronique

Ce service a déjà été largement décrit dans le pré-programme sur l'extension de l'Enssib. Aussi, il nous a été demandé de ne pas le détailler.

9.2. Enrichissement du catalogue de la bibliothèque

9.2.1. Objectifs

Le catalogue de la bibliothèque de l'Enssib est actuellement enrichi par des liens vers des documents en texte intégral (travaux des élèves, liens vers des documents en ligne sur le web, fiches de lecture) et des liens vers des sites de périodiques électroniques.

Nous proposons de poursuivre l'enrichissement du catalogue en multipliant les liens vers les documents en texte intégral en ligne et en proposant un lien vers la table des matières ou le sommaire des documents décrits. L'objectif d'un tel service est de mieux cerner, dès l'accès à la notice bibliographique, la pertinence du document repéré dans le catalogue. Dans le cas d'un document numérisé, passer du signalement à un aperçu du contenu, phase intermédiaire avant l'accès au document, donne une première approche, qui permettra de mieux cibler le téléchargement partiel ou complet. Ce service constituerait un complément intéressant aux sommaires des revues étrangères déjà proposés.

9.2.2. Mise en œuvre

Les documents concernés par cet enrichissement pourraient être les nouvelles acquisitions (monographies) faites en sciences de l'information et de la communication et la littérature grise (thèses, colloques). Une sélection serait faite par les bibliothécaires responsables chacun d'un domaine d'acquisition.

Plusieurs étapes sont envisageables :

- Centrer ce service sur des documents d'un niveau 3^e cycle (numérisation des tables des matières), une sélection d'acquisitions récentes, colloques (tables des matières), thèses (tables de matières, résumés). Les parties numérisées seraient déterminées en fonction du type de document.
- Elargir ce service à l'ensemble des monographies récentes en sciences de l'information et de la communication.
- S'engager dans un traitement rétrospectif du fonds en s'attachant à utiliser la même logique de sélection que dans le premier point.

La mise en œuvre pourrait être immédiate et utiliserait les ressources du format Unimarc (champ 856). Il est bien évident que la question de ce type d'enrichissement se poserait à court terme dans un contexte normatif et technique en pleine évolution. On peut envisager qu'une version au format XML apporterait d'autres possibilités de requêtes.

Une base des tables des matières serait constituée. Deux possibilités se présentent :

- Fourniture de sommaires et résumés par des fournisseurs. La bibliothèque a actuellement un marché, concernant la fourniture des ouvrages, avec la librairie Decitre qui propose sur son site ce type d'information. Résumés et sommaires sont fournis, pour les premiers dans la zone 330 de la notice, pour les seconds dans un fichier séparé joint aux notices de pré-catalogage (en format UNIMARC). Decitre propose un forfait pour ce type de prestation (1000 notices : 1 600 F T.T.C., 3000 notices 3 900 F T.T.C.). On peut toutefois émettre quelques réserves sur l'adéquation entre la qualité des informations fournies (notamment pour le résumé, repris de la 4^{ème} de couverture) et la fonction de bibliothèque de recherche de la bibliothèque de l'Enssib.
- Une réalisation en local de cette base. La bibliothèque possède déjà une station de numérisation (scanner, logiciel de reconnaissance de caractères) qui permettrait de réaliser ce travail, lorsqu'elle n'est pas utilisée pour la revue des sommaires. La bibliothèque universitaire de médecine de Nancy I réalise une base de sommaires pour les titres les plus récents qu'elle propose sur le site <http://scd.uhp-nancy.fr>. Le mode de numérisation adopté dépendrait des objectifs fixés. Nous proposons un mode image pour les tables des matières des monographies classiques, un mode texte (avec OCR) pour les tables des matières des colloques et congrès et les résumés des thèses.

Cette deuxième solution semble plus adaptée aux missions de l'Enssib en l'état actuel de nos connaissances. Une étude plus approfondie des services proposés par Decitre nous permettrait d'évaluer, par exemple, le taux de recouvrement sur ce type de services pour les ouvrages en sciences de l'information. Les pré-requis pour cette deuxième solution sont minimes, puisque le matériel existe, qu'un savoir-faire est également présent. Il faudrait toutefois dégager des moyens humains pour mettre en place ce service. Une évaluation rapide, qui dépend des performances du matériel utilisé, pourrait se situer

autour de 5 minutes par page¹ (y compris le temps de correction et de retouche, si on utilise un logiciel de reconnaissance de caractères).

La constitution de cette base correspond à la logique de "métabibliothèque" que souhaite développer le département des ressources documentaires. Elle constituerait une valeur ajoutée indéniable pour le catalogue et permettrait d'accéder de manière réduite, mais efficace, au contenu du document.

9.3. Concept de bibliothèque expérimentale

Sans être véritablement une vitrine des innovations en matière de livres et de bibliothèques, la bibliothèque de l'Esssib pourrait développer des partenariats avec certains fournisseurs de bibliothèques afin de présenter des produits ou technologies innovantes. Deux niveaux de partenariat pourraient être envisagés :

- Des « échantillons » mis à disposition permettraient aux élèves et étudiants de l'Esssib de connaître certains de ces produits. Nous avons évoqué, dans le deuxième cahier des charges, la mise à disposition de livres électroniques. Peu de collaborations sont actuellement engagées avec des industriels. La société 3M a prêté à la bibliothèque de l'Esssib un automate de prêt peu visible et ne fonctionnant pas actuellement. Cette société pourrait proposer ces nouveaux produits d'identification digitale. Ce partenariat pourrait être développé également dans le cadre de la logithèque prévue dans l'espace d'auto formation.
- Dans le cadre des travaux de recherche et de conduite de projet menés par les étudiants et les élèves, des protocoles d'expérimentation sur de nouveaux produits pourraient être mis en place en collaboration avec les équipes d'enseignement et de recherche de l'Esssib. Cette approche, bien encadrée, permettrait aux élèves et étudiants d'acquérir une compétence dans le domaine de l'évaluation des produits (fonctionnalité, ergonomie, coût, ...).

¹ Florence CORDIER *et al.* *Chercheurs et catalogues enrichis : le projet Graduel*. ENSSIB, 2000, p.33.

Des contacts ont été pris notamment avec la société Cytale et n'ont donné pour le moment que peu de résultats. Les fournisseurs émettent des réserves quant au fait de mettre à disposition des produits sans accompagnement particulier. La solution de premier niveau pourrait connaître une variante, qui serait de proposer aux fournisseurs des espaces de démonstration au sein de l'école, espaces qui leur permettraient de présenter leurs produits pendant une durée déterminée (1 à 2 semaines ?).

Ce genre de service ne peut se développer que dans le cadre d'une ouverture souhaitée par l'école vers ce type de partenariat. Le pré-requis indispensable semble la création d'un demi-poste en charge des relations avec les industriels. Actuellement, les contacts semblent se faire au coup par coup. La centralisation de cette fonction sur un coordinateur unique apporterait une crédibilité et une efficacité accrues. Ce coordinateur mènerait aussi à bien des activités de veille technologique (repérage des innovations à partir du dépouillement de publications périodiques ou de recherche sur internet).

9.4. Liens vers des annuaires de fournisseurs

Lors du second comité de pilotage, le commanditaire s'est montré intéressé par le développement de services professionnels. Il a jugé, cependant, que ces services étaient difficiles à mettre en place en raison du temps de travail que leur élaboration requérait. Nous avons donc sélectionné quelques sites professionnels, en l'occurrence des sites d'annuaires en ligne, que la bibliothèque pourra présenter sur son site web dans la rubrique « autres ressources sur le web » en effectuant un lien direct sur les pages concernées.

9.4.1. Sites proposant des liens vers d'autres sites de fournisseurs

- Site de l'ABF

Adresse : <http://www.abf.asso.fr/liens/fournisseurs.html>

Types de fournisseurs : données bibliographiques, éditeurs et libraires, système informatique.

Renseignements donnés : liens vers les sites web de ces fournisseurs.

- Site bib (Coopération entre sites web en bibliothéconomie et sciences de l'information)

Adresse : <http://www.abf.asso.fr/sitebib/> site hébergé par l'ABF

Types de fournisseurs : Partenaires de la chaîne du livre et de l'information (éditeurs, libraires et presse).

Renseignements donnés : liens vers des sites web proposant des annuaires ou des listes de ces partenaires (biblio on line, BnF..).

9.4.2. Sites proposant directement des coordonnées de fournisseurs

- Biblio on line, le site internet des bibliothèques

Adresse : <http://www.biblionline.com/>

Rubrique « Partenaires des bibliothèques » :

Types de fournisseurs : antivol, édition, libraires internationaux, reprographies, mobiliers et rayonnages, outils bibliographiques, reliure et conservation, micrographie matériels et services, fournisseurs de codes à barres, services professionnels, logiciels de gestion de bibliothèques, signalétique.

Renseignements donnés : adresse, téléphone, fax, éventuellement un lien vers une URL.

- Site web de l'ADBBDP

Adresse : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/infogestion/logicielsbiblio.htm>

Types de fournisseurs : fournisseurs de logiciels de gestion de bibliothèques

Renseignements donnés : Nom, adresse, téléphone/fax, mél, web.

- Site web « Savoir CDI » du Centre National de Documentation Pédagogique

Site conçu et animé par les CRDP de Bretagne, de Poitou-Charentes et de l'Académie de Lyon.

Adresse : http://www.savoirscdi.cndp.fr/Admin/ASP/EspaceCDI/accueil_fourn.asp

Type de matériel : matériels et fournitures pour CDI (banque de prêt, rayonnages, chariot, signalisation, antivol, bacs, systèmes d'exposition...)

Renseignements donnés : Nom du fournisseur, adresse, téléphone, type de matériel fourni.

9.5. Liens vers des glossaires en sciences de l'information

Des liens vers des glossaires en français et en anglais existent déjà sur le site web de la bibliothèque de l'Enssib. Il s'agit essentiellement de glossaires de termes et d'acronymes spécialisés dans les nouvelles technologies (informatique, internet...). La bibliothèque se propose de réorganiser ces liens et d'y associer de nouveaux liens vers des glossaires en sciences de l'information. Nous présentons donc, à titre d'exemple, quelques index spécialisés dans cette discipline qui pourraient figurer sur le site web de l'Enssib.

9.5.1. Glossaires en français

- Bibliothèque de l'Université Laval au Québec :

Glossaire de termes en sciences de l'information (50 termes environ)

Langue : français

Adresse : <http://www.bibl.ulaval.ca/glossaire/>

- Confrérie de la librairie ancienne du Québec (CLAQ)

« ABC de bibliophilie »

Langue : français

Adresse : http://www.bibliopolis.net/glossaire/glo_aaz.htm

9.5.2. Glossaires en anglais

- ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science

(sur le site de l'Université d'Etat du Connecticut occidental, Etats Unis)

Langue : anglais

Adresse : <http://www.wcsu.edu/library/odlis.html>

- Bibliothèque de l'Université de Cincinnati (Etats Unis)

Glossaire de termes en bibliothéconomie (« glossary of library terms »)

Langue : anglais

Adresse: <http://www.libraries.uc.edu/libinfo/instruction/tutorial/glossary.html>

- Université James Madison University, Harrisonburg, VA

Glossaires en sciences de l'information et en bibliothéconomie (glossary of selected library and information technology terms)

Langue : anglais

Adresse : <http://library.jmu.edu/library/gold/gloss.htm>

9.5.3. Glossaires bilingues

- Ecole de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information de Montréal (EBSI):

Terminologie de base en sciences de l'information

Langues : français / anglais

Adresse : <http://www.fas.umontreal.ca/EBSI/termino/>

9.6. Bilan

L'étendue des nouveaux services retenus lors du deuxième comité de pilotage ne nous a pas permis d'approfondir de façon précise certains d'entre eux dans le temps qui nous était imparti.

En effet, la mise en œuvre de certains services plus techniques et plus complexes (comme ceux liés aux espaces de travail, à l'enrichissement du catalogue ou à l'établissement d'une bibliothèque « modèle ») requérait davantage de relations avec les fournisseurs. Il aurait par exemple été souhaitable de rencontrer des fournisseurs de logiciels documentaires ou des représentants commerciaux de chez Decitre, ce qui nous aurait permis de voir et tester les produits proposés afin de mieux maîtriser les questions techniques.

Leur mise en œuvre est conditionnée par l'installation du nouveau SIGB et l'extension des locaux de l'Enssib prévue en 2003.

Enfin, il nous semble intéressant que la bibliothèque de l'Enssib renforce la visibilité des liens vers les annuaires de fournisseurs déjà référencés, pour certains, sur son site web. Elle développerait ainsi son rôle de bibliothèque professionnelle et pourrait toucher un public plus large que le seul public étudiant de l'école.

10. CONCLUSION - TABLEAU RECAPITULATIF DE LA SOLUTION PRECONISEE

AMENAGEMENT D'ESPACES
ESPACES
<ul style="list-style-type: none"> - 3 salles de 10 m² pour le travail en groupe - 1 salle de 40 m² pour servant pour la formation
MOBILIER
<ul style="list-style-type: none"> - 3 tables de dimension 270 x 120 cm offrant 6 places assises - 1 table offrant de 15 à 20 places assises - 6 box individuels isolés phoniquement pour l'autoformation - 8 ou 12 carrels pour le travail individuel - 56 chaises - 3 porte-manteaux, 3 tableaux blancs effaçables
MATERIEL INFORMATIQUE
<ul style="list-style-type: none"> - 3 postes pour les salles de travail en groupe - 1 poste pour la salle de formation - 6 postes multimédia pour la salle d'autoformation
LOGICIELS ET DIDACTICIELS
<ul style="list-style-type: none"> - didacticiels d'anglais, allemand et espagnol niveaux « moyen » à « avancé » - didacticiels de français langue étrangère, niveaux « moyen » à « avancé » - didacticiels en bureautique - versions de démonstration de logiciels documentaires (JLBdoc...)

AUTRE TYPE DE MATERIEL

- 1 vidéoprojecteur pour la salle de formation
- 6 micro-casques et un stock d'oreillettes de rechange pour l'autoformation

NOUVELLE OFFRE DOCUMENTAIRE

- réalisation de fiches pédagogiques sur les cédéroms de la bibliothèque
- mise à disposition sur le web des bibliographies des professeurs de l'Enssib
- création d'une page web de conventions bibliographiques
- enrichissement du catalogue par des sommaires et résumés numérisés.
- enrichissement du site web par de nouveaux liens vers des glossaires en sciences de l'information et des annuaires de fournisseurs.
- mise en place d'une structure d'édition électronique.

EXTENSION DES SERVICES

- cours de méthodologie documentaire
- partenariat avec les enseignants de recherche documentaire : collecte des sujets de bibliographies, validation et évaluation des bibliographies réalisées par les étudiants.
- veille technologique, contacts avec les fournisseurs pour la mise à disposition de produits innovants.

BIBLIOGRAPHIE

Les références présentées ci-dessous sont classées de manière thématique, puis par ordre alphabétique d'auteur.

- **DOCUMENTS INTERNES A L'ENSSIB**

MEYER, Anne, ENSSIB. *Charte de la Bibliothèque* [on line]. Villeurbanne : Enssib, avril 2001. <URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/mode/chartebb.html>.

ATELIER D'ARCHITECTURE ET D'URBANISME SIMONE AMERIGO. *Etude préalable au redéploiement.* 15 octobre 1998. 16 p.

EDIFICE PROGRAMME. *Restructuration-extension du bâtiment actuel ou reconstruction à Gerland : pré-programme théorique et faisabilité.* 25 mai 1999. 49 p.

ENSSIB, DEPARTEMENT DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES. *Projet d'extension de l'école.* Mai 2001. 41 p.

ENSSIB, MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE DE LA RECHERCHE ET DE LA TECHNOLOGIE. *Projet d'établissement : politique contractuelle (1999-2002).* 1998. 58 p.

- **AUTRES DOCUMENTS**

AFNOR. *Norme XP X 50-053 : Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille .* Paris : AFNOR, 1998.

BATTISTI Michèle. Diffusion sélective de l'information et nouvelles technologies. *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2000, vol. 37, n°5-6, P. 350-352.

CORDIER Florence, FLAHAUT Jean-Jacques, FONTAINE Amélie et al. *Chercheurs et catalogues enrichis : le projet GRADUEL.* Villeurbanne : Enssib, 2000. 164 p. Mémoire de projet de DCB

DIRY Isabelle, FOURNIER Florence, LE SEVEN Aline, RIPERT Isabelle, TACHEAU Olivier. *Un service de référence pour l'Enssib.* Villeurbanne : Enssib, 1997. Mémoire de projet DCB.

DINCLAUX Marie et VOSGIN Jean-Pierre (dir). *Actualités, informations, services de référence en bibliothèque.* Journée "Profession : bibliothécaire" du 7 avril 1998 . Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, 2000. 199 p.

DUCHEMIN Pierre-Yves , LAHARY Dominique. Vers une révolution dans la conception des catalogues... et bien au-delà ? *Bulletin d'informations de l'ABF*, 3^e trimestre 2000, n°188

DUVOID Isabelle. *Restructuration de la documentation et étude prospective pour la mise en place de nouveaux produits et services documentaires.* Villeurbanne : Enssib, 1999. 57 p. Mémoire de stage de DESS.

ESTEOULE Béatrice. La maîtrise de l'information scientifique et technique : formation des doctorants aux CD-Rom bibliographiques. *Bulletin des Bibliothèques de France* , 1995, no. 1, p. 28-31.

GARDEN Maurice. Les bibliothèques de recherche. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 41, 1996, n° 2, p. 20-25.

HEID Madeleine. Bibliothèques et services documentaires des grandes écoles. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, n °1, p. 8-17.

LAMY Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1992, n° 6, p. 54-61.

LAPELERIE François. Le CD-Rom dans les bibliothèques américaines. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1990, no. 5, p. 316-325.

MONTBRUN Françoise, DUFFAU Anne-Marie. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, no. 1, p. 8-22.

OLLENDORFF Christine. L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 4, p. 47-54

PERRIN Georges (dir). *Développer et exploiter un fonds spécialisé.* Villeurbanne : Enssib, 1999. 160 p. coll. La boîte à outils, n°9.

RIONDET Odile (dir.) *Former les utilisateurs de la bibliothèque.* Paris : Enssib, 2000. 239 p. Collection La boîte à outils, n° 10.

SAMAIN Thierry. Du catalogue enrichi au métacatalogue. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n°2, p. 82-86.

SUTTER Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs.* Paris : ADBS, 1992. 153 p.

VERRY-JOLIVET Corinne (dir). *Créer et gérer un service de référence.* Institut de formation des bibliothécaires, 1996. 143 p. coll. La boîte à outils, n°3.

ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES ENTRETIENS REALISES PENDANT LA SEMAINE DE STAGE DU 5 AU 9 MARS 2001

Directeur de l'Enssib : M. Dupuigrenet Desroussilles

Personnels de la bibliothèque de l'Enssib :

Mme Billard (revue de sommaires)

Mme Château (service de l'accueil)

M. Clavel (base bibliographique)

Mme Elsaïr (acquisition, catalogage)

M. Grenier (mise en ligne du BBF et des travaux des étudiants)

Melle Guadagna (rubrique « Actualités » du web)

M. Laroque (PEB, acquisition, catalogage)

Mme Niquet (périodiques)

Mme Meyer (directrice du département des ressources documentaires)

Enseignants-chercheurs de l'Enssib :

M. Bernon (adjoint au directeur du SCD de Lyon III, spécialité : catalogues)

M. Calenge (spécialité : la politique d'acquisition)

M. Larouk (spécialité : informatique)

M. Lafouge (spécialité : informatique)

Mme Noël (spécialité : recherche documentaire, FORMIST).

Mme Peyrelong (spécialité : sociologie)

M. Salaün (spécialité : management, marketing, IRDN)

Mme Selbach (spécialité : histoire du livre)

M. Varry (spécialité : histoire du livre)

Personnel de l'Enssib (hors bibliothèques) :

Mme Cayrier (service communication)

Mme Ceccani (service des éditions)

Mme Cesco (service formation continue)

Mme Drogat (service formation initiale des bibliothécaires)

Mme Desbrosse (service du personnel)

Mme Escalada (service communication)

M. Hirsch (service du budget)

Partenaires extérieurs de l'Enssib :

M. Maignien (centre d'ingénierie documentaire, ENS Lettres)

Mme Rey (responsable du CAPES de documentation à Lyon III).

Mme Tribolet (directrice de Mediat)

Elèves de l'Enssib :

1 élève thésard

2 élèves du DCB 9

1 élève du DCB10

2 élèves bibliothécaires

2 élèves du DESSIB

ANNEXE 2

GRILLES D'ENTRETIEN UTILISEES LORS DU STAGE (5 AU 9 MARS 2001)

Personnel de la bibliothèque de l'ENSSIB

Missions

Quelles sont vos missions ?

Quel service avez-vous en charge ? De quels moyens humains, financiers, informatiques disposez-vous ?

Quelles sont, pour vous, les missions de la bibliothèques de l'Enssib ?

Comment vous situez-vous par rapport à ces missions ?

Quelle est l'évolution de vos fonctions au sein de la bibliothèque de l'Enssib ?

Services

Quels services souhaiteriez-vous voir développer ?

Parmi l'existant ?

En tant que nouveau service ? Pourquoi et pour quel public (actuel et potentiel) ?

Quelles sont les demandes que vous devez satisfaire quand vous êtes de permanence à l'accueil ?

Partenariat

Travaillez-vous en partenariat (à l'intérieur de l'Enssib , ou à l'extérieur) ?

Quels sont, selon vous, les services les plus appréciés à la bibliothèque de l'Enssib ?

Quels sont les services qui ne correspondent plus à une demande ?

Avez-vous des demandes d'utilisateurs que vous ne pouvez pas satisfaire ?

Etudiants, enseignants, thésards

Fréquentation

Fréquentation de la bibliothèque

A quel rythme

Pour quels usages

Consultation du service bibliothèque sur le site Web

A la bibliothèque. Ailleurs ?

A quelle fréquence

Pour quels usages

Fréquentation d'autres bibliothèques (dans même secteur thématique)

Sur place

Sur le web

Espace

Conditions de travail satisfaisantes

Organisation de l'espace satisfaisant

(Luminosité, acoustique, mobilier, circulation, accès, Nb de places assises...)

Aménagement des espaces de travail individuels, collectifs

Points forts/points faibles

Services

Quels services utilisez-vous (liste)

Sur place

Sur site Web

Pourquoi n'utilisez-vous pas les autres services ? (services inconnus ou non-utiles ?)

Quels services vous semblent dépassés ?

Quels services vous semblent indispensables ?

Quels nouveaux services souhaiteriez-vous trouver ?

Si pas de réponse, propositions :

Que penseriez-vous des services suivants :

veille sur profil personnalisé : acquisitions

bases de données formation (supports de cours, expériences connues, sites ou personnes ressources...).

espace d'auto-formation (langues étrangères, logiciels documentaires, ...)

salle de travail en groupes

bibliothèque modèle, d'expérimentation

dossiers documentaires fournisseurs, matériels en démonstration

revues de presse en ligne

collaboration avec d'autres établissements d'enseignement supérieur

exposition, animations, salon éditeurs, conférences...

informations emploi, bourse de l'emploi...

Extérieurs à l'ENSSIB

Identité –fonctions documentaires

Y a-t-il un centre de documentation ou une bibliothèque dans votre organisme ?

Vous semble-t-il suffisant pour vos utilisateurs ? (taille, couverture thématique, services...)

Quel public le fréquente ?

Composition et spécialisation des fonds ?

Services proposés ?

Services les plus utilisés ?

Liens avec l'ENSSIB

Connaissez-vous la bibliothèque de l'ENSSIB et ses services ?

Comment avez-vous eu connaissance de son existence ?

Quel type de partenariat avez-vous avec la bibliothèque ?

- prêt et consultation sur place pour vos lecteurs
- consultation des services en ligne de la bibliothèque
- échange de produits documentaires
- PEB
- Mise à disposition de salles de TD
- Visite de la bibliothèque

Quel type de partenariat vous semblerait-il important de développer avec la bibliothèque :

- acquisitions concertées
- conservation
- appui, conseil méthodologique, expertise (dans le développement de vos collections ou de votre bibliothèque)
- organisation d'événements en commun
- autre

Incitez-vous vos lecteurs à utiliser les services de la bibliothèque de l'ENSSIB ?

Etes-vous informé régulièrement des nouveaux services de la bibliothèque de l'ENSSIB ?

Dans le cadre de votre fonction, utilisez-vous :

les services sur place de l'ENSSIB ?

les services en ligne ?

Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la bibliothèque et des services à développer ?

Quels sont, selon vous, les points forts de la bibliothèques, quelles sont ses faiblesses ?

ANNEXE 3

ANALYSE DE L'EXISTANT : PUBLIC ACTUEL

Cette analyse a été réalisée à partir d'une série d'entretiens effectués pendant la semaine de stage du 5 au 9 mars 2001 auprès d'utilisateurs de la bibliothèque de l'Enssib (la liste des personnes interrogées est fournie en Annexe 1).

Les pourcentages de prêts présentés ci-dessous sont calculés sur la période du 01/09/1999 au 01/09/2000.

Public	Sous- segments (effectifs 2001)	%de prêts	Utilisation des services	Appréciation globale	Souhaits et besoins exprimés
Etudiants	DCB (33 + 80 → avril 2001, puis 80)	24%	<ul style="list-style-type: none"> - tous services, en particulier les manuels et ouvrages prescrits lors des cours. - consultation importante des travaux des étudiants. - utilisation réduite du réseau de cédéroms. 	<ul style="list-style-type: none"> - assez bonne. - présentation et formation aux services documentaires à renforcer. 	<ul style="list-style-type: none"> - prêt de revues. - postes informatiques multifonction supplémentaires. - possibilité de télécharger des documents en ligne - connexions internet supplémentaires. - salles de travail en groupe

Etudiants (suite)	DESSID (34) DPSSIB (12)	32%	<ul style="list-style-type: none"> - consultation importante des revues professionnelles et des revues d'information générales. - recherche de références bibliographiques grâce au réseau de cédéroms. - fréquentation fluctuante de la bibliothèque en fonction de la densité de leur programme d'enseignement. 	<ul style="list-style-type: none"> - richesse des magazines de presse en français et en anglais. - site web complexe à utiliser. - non respect des règles de silence par le personnel et les étudiants. - contrôle du prêt pas assez strict (non-respect des dates de restitution, pas de pénalisation des retards importants). - surveillance nécessaire du réseau électrique : les prises pour les ordinateurs portables ne fonctionnent pas toutes. - les thématiques développées dans la revue de presse ou les dossiers thématiques ne répondent pas toujours à leurs attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - signalétique plus importante, plus lisible pour un meilleur accès aux collections. - disposer d'une liste de bases de données accessibles aux étudiants sur le site web de l'Enssib (liste similaire à celle des cédéroms). - développer la collaboration avec les autres bibliothèques de Lyon pour faciliter l'accès des étudiants de l'Enssib à ces bibliothèques (ex : accès aux BU)
------------------------------	----------------------------	-----	--	--	--

Etudiants (suite)	BIBLIOTHECAIRES (23)	NC	<ul style="list-style-type: none"> - consultation importante des travaux des élèves (PPP des bibliothécaires et mémoires des conservateurs). - se limitent faute de temps aux lectures prescrites. - utilisent les dossiers thématiques de GC. - fréquentation de la bibliothèque de l'Enssib en alternance avec la bibliothèque de leur lieu d'affectation. 	<ul style="list-style-type: none"> - disponibilité et conseils des bibliothécaires. - bibliothèques accueillantes et spacieuses. - apprécient la complémentarité des fonds des deux bibliothèques. - regrettent l'éloignement de la bibliothèque de LD mais apprécient ses horaires d'ouverture étendus, notamment le samedi. - problèmes de connexion au réseau de cédéroms à GC. 	<ul style="list-style-type: none"> - allongement de la durée de prêt compte-tenu de leur présence en alternance à Villeurbanne et sur leur lieu d'affectation. - possibilité de réserver des ouvrages depuis l'OPAC. - possibilité de se former en langues étrangères (absence de cours d'anglais dans leur cursus). - visites sur demande de la bibliothèque axées sur les services (pour compléter la visite de la rentrée)
Thésards chercheurs	(29)	13%	<ul style="list-style-type: none"> - fréquentation assidue de la bibliothèque pour les ressources présentes et comme lieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> - lieu de travail apprécié, malgré quelques problèmes de nuisances phoniques. 	<ul style="list-style-type: none"> - développement au sein des collections de la littérature grise (colloque, congrès, ...). - salle avec un accès à l'OPAC pour le travail en groupe - développement de la bibliothèque virtuelle.

Stagiaires Formation continue	1 000 stagiaires/an	1%	<ul style="list-style-type: none"> - utilisation de la bibliothèque très réduite pour les stagiaires - le service formation continue a besoin de produits documentaires adaptés à leurs besoins. Travail étroit avec la documentaliste de GC - privilégie l'accès rapide à l'information 	<ul style="list-style-type: none"> - service formation continue : regrette que la formation (ou la pédagogie et ses applications) ne soit pas prise en compte dans la politique documentaire : acquisitions, revue de presse, etc. - bibliothèque tournée vers l'externe, pas de prise en compte suffisante de leurs besoins internes - Apprécie les dossiers thématiques 	<ul style="list-style-type: none"> - le service formation continue a besoin d'une veille sur les évolutions du métier et les tendances qui émergent. - développement d'outils de synthèse
Enseignants	Enseignants/ Chercheurs (24 Enssib et une centaine extérieur)	8%	<ul style="list-style-type: none"> - recherche : recours à la bibliothèque pour amorce bibliographique sur sujet (catalogue, revues des sommaires, ...) - ne connaissent pas toujours tous les services proposés - consultent tous la revue de presse 	<ul style="list-style-type: none"> - appréciations très diverses mais souhaiteraient dans l'ensemble une forte orientation du service vers les besoins internes - pour certains il serait primordial de développer un fonds documentaire sur la formation et la pédagogie. - la bibliothèque doit rester la référence documentaire en sciences de l'information et à ce titre doit avoir des collections représentative de ce domaine. - produits documentaires de bonne qualité - arborescence du site web touffue 	<ul style="list-style-type: none"> - collaboration accrue avec la bibliothèque : acquisitions, dossiers documentaires liés à leur domaine de recherche. - archivage et accès (en texte intégral) aux travaux des chercheurs de l'Enssib. - diffusion sur profil concernant les acquisitions et les articles de périodiques. - accès direct à la rubrique « autres ressources sur le web » (rubrique la plus utilisée).

Personnel de l'Enssib	28 IATOS 14 ITARF	9%	<ul style="list-style-type: none"> - consultation sur place des périodiques d'information générale ou de périodiques juridiques. - consultation de la revue de presse (surtout les questions juridiques) et du site web. - peu de temps pour fréquenter la bibliothèque en dehors de leurs heures de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - un fonds de culture générale serait apprécié (fonds trop technique). - site web peu clair. - complexité du classement en épis des collections imprimées. - la qualité de l'accueil peut être améliorée. 	<ul style="list-style-type: none"> - possibilité d'emprunter les périodiques. - archivage prolongé de certains périodiques juridiques ou sur la fonction publique (ex : La Gazette des Communes). - plus de visites organisées - accès en ligne aux sommaires de périodiques français d'informations générales. - ouverture sur la vie culturelle et littéraire (panneaux d'information, lieu d'exposition).
Public extérieur		8%	<ul style="list-style-type: none"> - consultation du site web de l'Enssib, de la revue de presse - emprunt et consultation sur place d'ouvrages par les responsables de formation (peu de fréquentation des étudiants) 	<ul style="list-style-type: none"> - la bibliothèque de l'Enssib est considérée comme une bibliothèque spécialisée en sciences de l'information. - les usagers extérieurs la jugent trop « fermée » et la fréquentent peu (sous-exploitation de ses ressources). 	<ul style="list-style-type: none"> - une plus large collaboration avec la bibliothèque est souhaitée par les responsables de formations. Un espace de formation pour les étudiants de MEDIAT serait bienvenu ainsi qu'une base de formations en ligne (supports de cours, personnes ressources ...) - veille documentaire pour les questions émergentes liées au métier.

ANNEXE 4

LISTE DES FORMATIONS EN INFORMATION-DOCUMENTATION DE LA REGION RHONE-ALPES

Etablissements de la région lyonnaise :

Centre National de la Fonction Publique Territoriale Rhône-Alpes -Lyon

8, rue Edmond Locard - 69322 Lyon Cedex 05

Téléphone : 04 72 32 43 00, site web : www.cnfpt.fr

Nombre de stagiaires en 2000 : 20 personnes

Médiat Rhône-Alpes

Bibliothèque universitaire

43, Bd du 11 novembre 1918 - 69622 Villeurbanne

Téléphone : 04 72 43 14 48, site web : mediat.upmf-grenoble.fr

Mél. : mediat@upmf-grenoble.fr

Nombre de stagiaires en 2000 : 800 (formation continue / préparation de concours)

Université Claude-Bernard Lyon I

IUP Documentation et information scientifiques et techniques

Université Claude Bernard, Quai 43

43, boulevard du 11 novembre 1918 - 69622 Villeurbanne Cedex

Téléphone : 04 72 43 12 55, site web : doua-mage-dist.univ-lyon1.fr/

Nombre d'étudiants : 20 à 40 étudiants par an

Université Jean-Moulin Lyon III

IUT département information - communication

4 cours Albert Thomas

69372 Lyon Cedex 08

Téléphone : 04 78 75 53 ou 04 78 78 75 58

Site : www.univ-lyon3.fr, Mél. : IUT@univ-Lyon3.fr

Nombre d'étudiants en 2000 : 89 en 1^{ère} année, 58 en 2^{ème} année.

Etablissements de la région grenobloise :

Centre National de la Fonction Publique Territoriale Rhône-Alpes -Grenoble

440, rue des universités - 38400 Saint-Martin-D'Hères

Téléphone : 04 76 15 01 00, télécopie : 04 76 51 16 05

Nombre de stagiaires en 2000 : 32 personnes (préparation de concours de cat. C)

IUT-2 Département information-communication

Place Doyen Gosse - 38000 Grenoble

Téléphone : 04 76 25 45 50, télécopie : 04 76 28 45 57

Site web : www.iut2.upmf-grenoble.fr/IC/IC1.HTM

Mél. : IC@iut2.upmf-grenoble.fr

Nombre d'étudiants en 2000 : 70 en 1^{ère} année, 49 en 2^{ème} année.

IUP métiers du livre (Grenoble 2 et Université Paris X-Médiadix)

2 Place Doyen Gosse

38031 Grenoble Cedex

Téléphone/ Télécopie: 04 76 28 46 60, site web : iupml.upmf-grenoble.fr

Mél. : iupml@upmf-grenoble.fr, Mél. : mediadix@u-paris10.fr

Nombre d'étudiants en 2000 : 30 en licence , 13 en maîtrise.

Médiat Rhône-Alpes

Université Pierre-Mendès-France - BP 47 X

38040 Grenoble Cedex 9

Téléphone : 04 76 82 56 28, télécopie : 04 76 82 60 95

ANNEXE 5

QUESTIONNAIRE EN LIGNE ELABOREE SOUS LE LOGICIEL SPHINX

Dans le cadre d'un projet de fusion des bibliothèques de l'Enssib, nous menons une réflexion sur la mise en place de nouveaux services en ligne. Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce court questionnaire.

Elèves-conservateurs de l'Enssib (DCB 10)

1- Qui êtes-vous ?

- Professionnel des bibliothèques et de la documentation
- Enseignant-chercheur à l'Enssib
- Enseignant-chercheur en sciences de l'information
- Etudiant Enssib
- Etudiant en sciences de l'information
- Autre étudiant
- Autre

2- Si autre, précisez :

3- Classez par ordre de priorité les rubriques que vous consultez le plus :

- Bibliothèque mode d'emploi
- Les catalogues
- Dossiers thématiques
- Revues en sciences de l'information
- Travaux des étudiants et chercheurs
- Autres ressources sur le web
- Presses de l'Enssib
- Actualités de l'Enssib

4- Classez par ordre de priorité les services que vous utilisez le plus :

- La revue de sommaires
- Les dossiers thématiques

- Le Bulletin des Bibliothèques de France
- La liste des revues francophones en sc. de l'info
- Le service des sommaires des revues étrangères en sc. de l'info
- Les liens vers les journaux électroniques en sc. de l'info
- Les liens vers les catalogues des bibliothèques francophones
- L'annuaire des ressources en ligne
- Les ressources pour les bibliothécaires
- Les synthèses de biblio-fr et d'adbs-info
- Les sommaires de la revue de presse
- Les dépêches du GFII

(ordonnez 8 réponses)

5- Consultez-vous les dossiers thématiques

- Oui
- Non

6- Si oui, citez celui ou ceux que vous consultez ou avez consultés le plus

(2 réponses possibles)

7- Quel dossier thématique aimeriez-vous trouver ?

8- Quels nouveaux services en ligne souhaiteriez-vous que la bibliothèque de l'Essib développe ?

9- Parmi les services suivants lesquels vous intéressent plus particulièrement ?

- Catalogue enrichi (tables de matières...)
- Alertes sur profil pour les acquisitions
- Alertes sur profil pour les sommaires de revues
- Réservation de documents
- Support de cours
- Numérisation à la demande

(vous pouvez cocher plusieurs cases)

10- Quels types de documents en texte intégral souhaiteriez-vous trouver sur le site, en plus de ceux déjà proposés ?

11- Les formats des documents en texte intégral vous satisfont-ils ?

- Oui
- Non

12- Si non, quel format souhaiteriez-vous ?

13- Comment avez-vous trouvé l'adresse du site web de l'Enssib ?

14 -A quel rythme consultez-vous le site « bibliothèque » de l'Enssib ?

- Tous les jours
- Une fois par semaine
- Une fois par mois
- Quelques fois par an

15- Vous vous connectez :

- De la région Rhône-Alpes
- De France
- De l'étranger

(vous pouvez cocher plusieurs cases, 2 au maximum)

ANNEXE 6

SYNTHESE DE L'ENQUETE EN LIGNE SUR LE SITE WEB DE LA BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB

(enquête réalisée du 11 au 18 mai 2001)

1. Objectifs et modalités de l'enquête

1.1 Objectifs

Nous avons réalisé une enquête en ligne afin de cibler les services les plus utilisés à la bibliothèque de l'Enssib et pour cerner les nouveaux services attendus par les usagers. Cette enquête permettait également de toucher un public éloigné qui n'avait pas pu être clairement identifié lors de nos entretiens. Cette enquête a été lancée sur le site web de la bibliothèque pendant la semaine du 11 au 18 mai 2001. Elle n'a été laissée sur internet qu'une semaine car nous étions tenus par des impératifs de temps (respect du calendrier du projet).

1.2 Modalités et limites

Le questionnaire a été conçu sous Eurêka, un module du logiciel Sphinx, et mis en ligne sous Java Script. Nous avons rencontré des difficultés pour mettre en ligne ce questionnaire, parce que le logiciel Eurêka a été acquis récemment par l'Enssib et que le service informatique ne le maîtrisait pas encore. Une fois sur le réseau, le questionnaire s'affichait automatiquement dès qu'un internaute se connectait sur la rubrique « bibliothèque » du site web de l'Enssib. Celui-ci était alors libre de le remplir ou non. Dans la mesure où ce questionnaire était rempli sur la base du volontariat, nous nous attendions à ce que les réponses ne reflètent pas avec précision la typologie des usagers du site web de la bibliothèque.

Ce questionnaire comprend 15 questions (dont 8 questions fermées et 7 questions-ouvertes), ce qui est modeste. Nous étions attachés à la présence de questions ouvertes, même si celles-ci se révèlent difficiles à analyser, car elles permettent aux personnes interrogées de s'exprimer plus librement. Nous avons privilégié un questionnaire de courte taille (2 pages-écrans) pour que les usagers du site web de la bibliothèque ne perdent pas trop de temps à le remplir (et a fortiori, pour obtenir le maximum de réponses).

2. Brève analyse des résultats

Nous avons obtenu 55 réponses au questionnaire en ligne, ce qui est peu significatif au regard des moyennes de connexion au site web de la bibliothèque ; Ces moyennes sont, en effet, de l'ordre de 2000 à 3000 connexions par mois (soient environ 500-600 connexions par semaine).

Par ailleurs, le taux de non-réponse à certaines questions est élevé : il oscille entre 27 et 41% pour les questions fermées, entre 69 et 85% pour les questions ouvertes.

2. 1 Public et consultation

Les personnes qui ont répondu au questionnaire sont, en majorité, des étudiants (36,4%) et des professionnels des bibliothèques et de la documentation (30,9%). Ce résultat peut laisser penser qu'il existe un public potentiel de professionnels qui serait intéressé par le développement de nouveaux services à leur intention.

Le rythme de consultation le plus fréquemment mentionné par les usagers est « une fois par semaine » (36,4% des réponses), ce qui est élevé. Le taux important des non-réponses (34,5%) fausse quelque peu les résultats. Par ailleurs, nous aurions pu ajouter la proposition « plusieurs fois par semaine » ce qui aurait permis de nuancer davantage les propositions « tous les jours » et « une fois par semaine ».

La connexion à ce questionnaire s'est faite à partir de la France (37 réponses sur 55) et, en particulier, depuis la région Rhône-Alpes (17 réponses sur 37). Le fait que peu d'étrangers aient répondu à notre questionnaire (5 réponses sur 55) s'explique par le fait que nous n'avons proposé qu'un questionnaire en français, ce qui a, de fait, limité son impact aux pays francophones. En proposant un questionnaire en ligne dans deux langues différentes (français et anglais, par exemple), nous aurions pu toucher une part plus importante d'internautes étrangers.

A la question « comment avez-vous trouvé l'adresse de l'Enssib », les internautes ont répondu par ordre de priorité (16 réponses sur 55) :

- à l'Enssib (4 occurrences)
- grâce à internet (3 par un moteur de recherche, 1 par les liens de la BNF)
- lors d'une formation (3 occurrences)

- renseignements pour concours (1 occurrence)
- par des collègues (1 occurrence)
- par curiosité (1 occurrence)
- par l'intermédiaire d'un bureau de références (1 occurrence)
- déjà connu (1 occurrence)

Etant donnée la dispersion des réponses, il est difficile d'établir des conclusions sur la manière dont les internautes ont eu connaissance du site web de l'Enssib. On peut, cependant, souligner la bonne communication faite autour de ce site dans les organismes de formation (3 occurrences sur 16).

2. 2 Les rubriques consultées

La rubrique la plus consultée par les usagers du site est celle qui concerne les catalogues (36,4% de réponses en premier choix), ce qui justifie la proposition d'un catalogue enrichi dans notre 2^{ème} cahier des charges.

En deuxième choix, c'est la rubrique « travaux des étudiants et des chercheurs » qui arrive en tête avec 21,8 % des réponses. Cela vient, là encore, justifier la proposition dans le cahier des charge d'un module de recherche plus efficace pour les travaux des élèves.

En troisième choix, les réponses obtenues sont assez homogènes : aucune rubrique ne devance réellement les autres.

Il faut souligner le fait que l'on a obtenu 13 non-réponses, ce qui peut laisser supposer que les rubriques sont peu connues ou mal identifiées par les utilisateurs. Le taux de non-réponses peut aussi s'expliquer par le fait qu'il est particulièrement fastidieux de devoir ordonner 9 rubriques. Nous aurions, peut-être, obtenu un taux de réponses plus satisfaisant en proposant aux internautes d'indiquer les 3 rubriques qu'ils consultaient le plus.

2. 3 Les services les plus utilisés

Le BBF apparaît comme un service très utilisé (25,5% des réponses en 1^{er} choix) suivi de peu par les dossiers thématiques (21,8%). Ces chiffres doivent, cependant, être nuancés par le taux important des non-réponses (près de 29,1% pour le 1^{er} choix). Ce résultat peut renforcer l'idée de mettre en valeur une structure d'édition électronique (voir le scénario 3 du cahier des charges).

2. 4 Consultation des dossiers thématiques

La moitié du public ayant répondu au questionnaire en ligne connaît l'existence des dossiers thématiques produits par la bibliothèque de l'Enssib. Seuls 16% des personnes interrogées répondent qu'elles ne consultent pas ces dossiers.

Les dossiers les plus consultés sont ceux concernant le livre électronique (cité 8 fois), les normes et formats (cités 3 fois) et le livre ancien (cité 2 fois).

Les personnes interrogées souhaiteraient que d'autres dossiers thématiques soient élaborés à la bibliothèque mais les sujets qu'elles proposent sont éclatés et peu nombreux (10 réponses sur 55). Seuls les dossiers concernant la gestion administrative des bibliothèques (carrière des professionnels, statut...) et la restauration des livres sont cités plus d'une fois. A titre informatif, nous produisons ci-dessous la liste des sujets de dossiers thématiques demandés par les internautes (et qui ne comptent qu'une occurrence) :

- BU parisiennes
- Bibliothèque numérique, évaluation de l'usage des ressources numériques.
- Internet en bibliothèque.
- Gestion de périodiques.
- Archives des entreprises
- « Gérence » des connaissances

2. 5 Besoin de nouveaux services

Nous avons posé deux questions aux internautes (l'une ouverte, l'autre fermée) pour connaître leurs attentes en termes de nouveaux services . Le fait de proposer deux questions complémentaires devait nous permettre de recueillir le maximum d'information sur ce sujet qui constitue le cœur de notre réflexion. Le taux de réponses à ces deux questions est faible (18,1% pour la question ouverte, 63,6% pour la question fermée) ce qui explique que nous faisons peu de références à cette enquête dans notre deuxième cahier des charges.

Les réponses obtenues à la question ouverte sont éclatées et ne permettent pas une analyse pertinente. Deux réponses ont trait au livre ancien, deux à la pédagogie

(formation des usagers, cours de l'école), deux à la communication (« demande-réponse », forum de discussion). Ces réponses, au nombre de 10, sont présentées, ci-dessous in extenso :

- réservations
- analyse des nouvelles parutions en bibliothéconomie et sur le livre ancien
- une documentation enrichie sur le livre ancien
- formation des usagers
- demande-réponse concernant les acquisitions et les projets de la bibliothèque, les cours de l'école
- un forum de discussion
- trouver plus facilement la page de liens
- accès aux livres
- aucun, une meilleure mise en valeur des services existants (type dossiers thématiques-ressources ...)
- rien

Les supports de cours (19 réponses) et le catalogue enrichi (18 réponses) représentent la majorité des réponses à la question fermée. Ce sont les étudiants en sciences de l'information qui ont majoritairement plébiscité le catalogue enrichi (12 réponses sur 18), tandis que les supports de cours arrivent en tête des réponses des professionnels des bibliothèques (8 réponses, soit un nombre égal aux réponses des étudiants). Nous développons l'idée d'un catalogue enrichi dans le scénario 2 et les supports de cours dans le scénario 3.

Choix de nouveaux services	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	20	36,4%
supports de cours	19	34,5%
catalogue enrichi (tables des matières, ...)	18	32,7%
alertes sur profil pour les acquisitions	10	18,2%
réservation de documents	9	16,4%
alertes sur profil (sommaries de revues)	9	16,4%
numérisation à la demande	9	16,4%
TOTAL OBS.	55	

2. 6 Documents en texte intégral

Peu de réponses ont été apportées à la question « quels types de documents en texte intégral souhaiteriez-vous trouver sur le site » puisque seuls 8 internautes sur 55 nous ont répondu. Parmi ces réponses, seuls les « documents épuisés » sont cités à deux occasions. On trouve ensuite les propositions suivantes (1 occurrence chacune), qui ne sont pas toujours très explicites :

- normes bibliothéconomiques
- littérature grise (séminaires en sciences de l'information et de la communication).
- cours des professeurs de l'Enssib
- politiques et autres documents de la bibliothèque
- « gérence » de connaissance

Il faut noter que les réponses ne sont pas toujours cohérentes puisque les internautes demandent des documents en texte intégral qui sont déjà présents dans le catalogue de la bibliothèque, comme les travaux des élèves. Cela signifie peut-être qu'ils trouvent insuffisant le nombre de travaux des élèves en texte intégral. Il faut préciser que seuls les mémoires ayant obtenu plus de 14/20 et dont les auteurs acceptent la diffusion, se trouvent en texte intégral sur le site web de la bibliothèque. Les internautes sont globalement satisfait du format des documents en texte intégral (taux de satisfaction de l'ordre de 54,5% contre 3,6% de personnes insatisfaites).

ANNEXE 7
LISTE DES BIBLIOTHEQUES ET DES CENTRES DE
DOCUMENTATION VISITES LORS DU 2^E STAGE

Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon (15/05/2001)

Adresse :

21 rue de la République, 69002 Lyon

<http://www.lyon.cci.fr/>

Services repérés :

- constitution de dossiers thématiques sur les questions les plus fréquemment posées au bureau d'accueil et d'information.
- base de données sous Filemaker Pro comprenant un annuaire d'organismes ressources ainsi que des fiches SVP qui permet de répondre aux questions des usagers du centre de documentation et aux questions téléphoniques.
- réalisation de synthèses documentaires à la demande avec une facturation et un délai de conception de 3 semaines.
- interrogation de bases de données payantes avec une facturation à l'utilisateur.

Doc'INSA (26/04/2001)

Adresse :

60, bd Niels Bohr, 69621 Villeurbanne Cedex, 04 72 43 81 40

<http://csidoc.insa-lyon.fr/>

Services repérés :

- Sapristi : méthodologie en ligne de recherche d'informations scientifiques et techniques proposant plus de 1 200 signets consultables sur le web.
- interrogation de bases de données payantes hébergées sur Dialog et Questel, avec une facturation à l'utilisateur.
- formations et visites de la bibliothèque intégrées au cursus des étudiants depuis la 1^{ère} année jusqu'au doctorat (présentation des lieux, aide à la recherche d'informations, formation bureautique et multimédia...)
- courtes bibliographies (4-5 titres) réalisées avec le corps enseignant correspondant aux 10 départements principaux de spécialités du cursus.

Ecole de Management de Lyon (19/04/2001)

Adresse :

23 rue Guy de Collongue, BP 174, 69132 Ecully, T. 04 78 33 78 00

<http://www.cge.asso.fr/ECOLE113.html>

Services repérés :

- guides papier présentant chaque base de données consultables à la bibliothèque ainsi qu'un guide récapitulatif de l'ensemble des bases de données.
- service de formation des usagers à la recherche documentaire et à l'utilisation des bases de données intégré à la pédagogie . Ce service comprend une visite, un cours magistral de recherche documentaire, une formation spécifique aux bases de données.
- service d'aide à la recherche documentaire, distinct de l'accueil avec une permanence 3h/jour.
- box de travail individuel avec connexion portable par système radio.

Ecole Normale Supérieure – Lettres de Lyon (16/05/2001)

Adresse :

15 parvis René Descartes, 69366 Lyon cedex 07, T. 04 37 37 65 50

<http://www.ens-lsh.fr>

Services repérés :

- ateliers technologiques relatifs à la consultation de bases de données, de catalogues de bibliothèques, de sites web (..) destinés aux élèves (sur inscription).
- tables de travail individuel équipées de pupitres verrouillables destinés à entreposer temporairement des livres consultés et des affaires personnelles (SICD Lyon 2-Lyon 3).
- salles de travail en groupe pour 6 personnes dans la salle de lecture.
- photocopieuse – imprimante gérée par un logiciel d'impression .
- ouverture 24h sur 24h avec un système d'accès par badge de 19h à 9h. Seul l'accès aux collections est possible de 19h à 9h (absence de personnel professionnel).

Institut d'Etudes Politiques de Lyon (14/05/2001)

Adresse :

14 avenue Berthelot, 69365 Lyon cedex 07, T. 04 37 28 38 00

<http://iep.univ-lyon2.fr/Documentation/documentation.html>

Services repérés :

- les documents mis en ligne (cours, bibliographies, mémoires des élèves..) sont autant que possible élaborés selon une feuille de style préalable. Les travaux sont au format SGML ce qui permet ensuite de les transformer en HTML, en « .doc », en « .rtf », etc...
- mise en ligne de certains cours, de TD (ou TP) des enseignants qui le souhaitent avec enrichissement par des liens.
- projet de faire participer les étudiants à un service de renseignements documentaires (monitorat, tutorat)