

Crabesques

N° 57 janvier - février - mars 2010

MESURES ET ÉVALUATION

**Compter
avec
la qualité**

BONNE ANNÉE 2010



Implanté en 1859 dans le Colorado, Gold Hill comptait 118 habitants

3 Éditorial

18 Pleins feux sur... une BU d'institut

Bibliothèque Denis-Diderot au crépuscule du soir
vue du jardin - Voir page 18 - © ENS-LSH



20 Horaires d'ouverture ouverture à tous... à la BSG

22 De l'UKRR aux PCP

24 Actualité

26 Agenda

Sommaire

Dossier

Mesures et évaluation, qualité

- 4 Webstats
- 6 Des moyens aux objectifs
- 7 ESGBU & ASIBU ?
300 champs
- 9 Qualibib
Une boîte à outils
- 12 Mesures à la Culture
Le cadre, l'enquête, le SCRIB, les 7 de 2010
- 14 Shanghai !
Le débat, le CHERPA
- 16 LibQual
Le chaînon manquant ?

Couverture



Photo : Joseph R. Smyth <http://ruby.colorado.edu>

Gold Hill, créé dans le Colorado en 1859, à une altitude de 8 463 pieds, compte 118 habitants. La somme – 10 440 ! – n'a évidemment aucun sens (voir art. p. 14).

« Mesures et évaluation, qualité » : le dossier de ce numéro d'*Arabesques* n'épuisera pas un sujet aussi vaste. Dépassons l'appréhension que peut susciter au premier abord la notion de qualité : parler qualité, ce n'est pas forcément s'engager dans une démarche qualité globale avec certification et la lourdeur qui s'y rattache. Les qualitiens sont largement responsables de cette image d'usine à gaz faute d'un minimum de pédagogie. Il faut bien reconnaître aussi que les exemples de la vie quotidienne peuvent décrédibiliser des démarches qui tiennent davantage du marketing que du souci des clients. Ainsi (entre autres) des gares SNCF certifiées qualité alors que la réalité dément le slogan : escalators hors service, queues sans fin aux guichets, automate de retrait des billets prépayés en panne alors que votre train part dans 5 minutes, personnel invisible, etc.

Non, la qualité, ce n'est ni un slogan ni de l'idéologie, ni de la bureaucratie : c'est une démarche, des méthodes de travail, des procédures, le respect du public, des efforts quotidiens chacun à son niveau et du bon sens.

Qualibib témoigne de ce pragmatisme. Il s'agit d'un outil rédigé dans un but utilitaire, qui « n'est pas destiné à être mis en œuvre intégralement mais à répondre aux besoins les plus courants » comme le souligne Olivier Chourrot, son initiateur. C'est « une boîte à outils d'exigences, de procédures, de preuves et d'indicateurs ».

Autre démarche récente, LibQual fait peu à peu son chemin dans les BU françaises après son expérimentation au SCD de Lyon-I par Dominique Wolf. LibQual est soupçonné par certains de dérives managériales du fait de son origine nord-américaine, tout comme les entretiens d'évaluation lors de leur introduction : tout cela serait étranger à la tradition française, à notre contrat social ; oserais-je dire à l'exception française ? Il est salutaire que les bibliothèques universitaires françaises puissent se comparer à leurs homologues étrangères. On ne peut décemment pas réclamer un rattrapage du retard français en matière de crédits d'acquisition et en même temps se voiler la face sur le niveau de nos services.

La mise en perspective internationale a toutefois ses limites : Jean-Charles Billaut, Denis Bouyssou et Philippe Vincke montrent l'imposture du classement de Shanghai attendu pourtant chaque année par le monde universitaire avec autant d'impatience que la nouvelle édition du *Guide Michelin* par les restaurateurs et les gourmets. Ce qui rend d'autant plus urgente la création d'un classement européen, scientifique et incontesté, dont on peut espérer, avec l'ADBU, qu'il intégrera la documentation dont nos collègues canadiens ont montré qu'elle influait sur l'attractivité des universités auprès des étudiants.

Au niveau national est attendue une meilleure prise en compte de la documentation dans les évaluations de l'AERES. Que l'on cesse enfin de réduire l'activité des BU à la seule vie étudiante ! La participation d'experts étrangers serait bienvenue, comme LIBER en avait émis l'idée il y a quelques années, avec la création de comités d'expertise qui seraient intervenus à la demande des établissements.

Et la qualité à l'ABES ? La création du Sudoc s'est accompagnée d'une démarche qualité rigoureuse qui continue à imprégner nos méthodes de travail. Dans l'actualité, c'est le projet d'une charte qualité de l'assistance, qui vient d'être proposée à l'AURA, dans le contexte de la mise en place d'une plateforme d'assistance. C'est aussi une batterie d'indicateurs de performance qui sont soumis régulièrement au CA. La démarche qualité, c'est pour nous une suite de petits pas qui fondent la relation de confiance que nous construisons avec vous tous, dans les établissements.

Raymond Bérard
Directeur de l'ABES



Webstats est le système de pilotage des applications de l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur.

En ce début 2010, il contient les informations statistiques relatives au réseau du Système universitaire de documentation (Sudoc), mises à jour mensuellement, et qui recouvrent l'année en cours ainsi que les trois années précédentes.

Cet outil est destiné aux professionnels des bibliothèques qui travaillent dans le réseau et aux équipes de direction de ces bibliothèques. Il met à leur disposition un ensemble d'indicateurs d'activité qui leur sont utiles pour mener à bien l'évaluation et la gestion de leurs services. Indépendamment, un accès aux archives statistiques, pouvant remonter jusqu'à 2002, vient compléter ces informations et permet de faire des comparaisons dans le temps.

Le système de pilotage permet aussi à l'ABES d'établir la facturation des établissements membres du réseau, en intégrant des compensations basées, notamment, sur leurs statistiques d'activité catalographique (créations de notices, dédoublemnages effectués).

Il fournit des rapports, bilans et études à la direction de l'ABES et aux responsables de la communication, et permet aux gestionnaires du catalogue Sudoc d'exploiter les données pour des opérations de maintenance sur les notices.

Enfin, il fournit mensuellement au ministère de tutelle, le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, des rapports de suivi d'activité du Sudoc.

Fonctionnement du système de pilotage

Lorsqu'un utilisateur du réseau effectue une action dans l'une des applications du Sudoc (création d'une

notice, recherche dans le Sudoc public, intervention sur une certaine zone de la notice, demande de PEB), un ou plusieurs compteurs correspondant à l'action de l'utilisateur sont incrémentés, et stockés. L'ensemble des compteurs est extrait au début du mois suivant et stocké dans des fichiers. Le système de pilotage récupère ces fichiers, les analyse, et regroupe les informations qu'ils contiennent. À l'aide de requêtes complexes, il agrège ensuite l'information dans une base de données. C'est à partir de cette base de données, contenant les statistiques mises en forme, que l'application Webstats va mettre en page les statistiques.

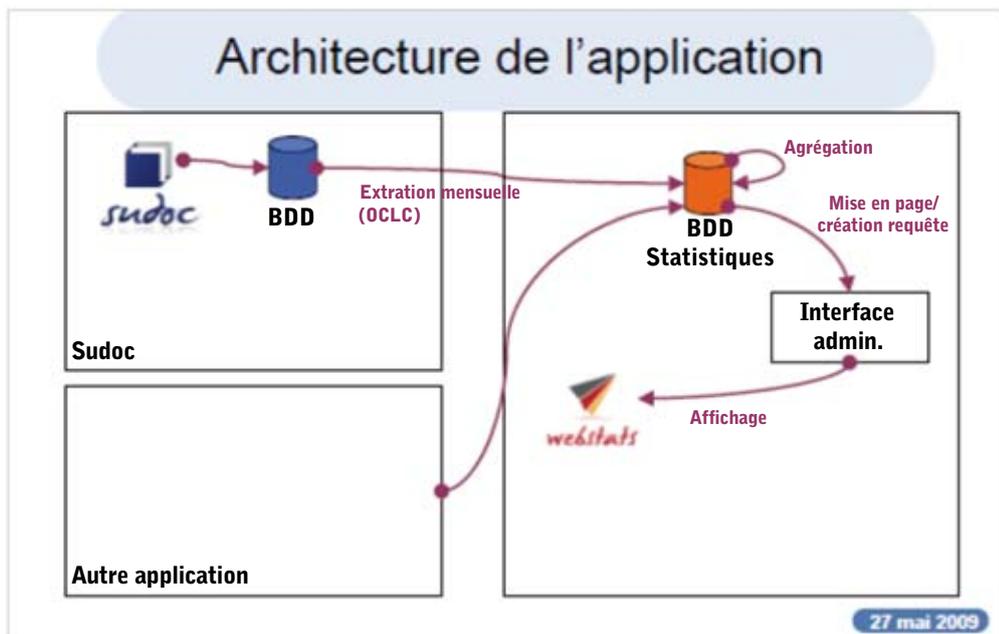
L'administrateur de l'application effectue ensuite un travail de mise en forme dans une partie dédiée de l'application permettant de générer les tableaux finaux présentés à l'utilisateur. Il définit en particulier, le contenu de chaque tableau, en lignes et colonnes, le nombre de tableaux et les critères de séparation entre chacun. Il définit ensuite les diverses options disponibles à l'utilisateur pour manipuler l'information dans les tableaux qui lui sont présentés à l'écran : possibilité de trier, masquer des colonnes, calculer des totaux et sous-totaux, filtrer

l'affichage et saisir des critères pour affiner la recherche.

La généricité dans l'interprétation de la base de données par Webstats rend l'application apte à mettre en forme n'importe quelle nouvelle statistique. Le traitement se fait en amont de l'application, lors de l'agrégation des données. En respectant certaines contraintes de structuration de l'information statistique dans la base de données, nous sommes en mesure de proposer de nouveaux indicateurs à l'utilisateur. Une attention toute particulière a été portée sur cette possibilité pour proposer, à terme, l'intégration des statistiques d'autres applications de l'ABES (Calames, Star), sans avoir à modifier le code source de l'application.

Comment accéder à Webstats

Toute personne disposant d'un *login* WinIBW peut se connecter à Webstats. L'accès se trouve à l'adresse suivante : www.webstats.abes.fr.



Architecture de l'application
Webstats présentée
aux Journées ABES 2009

Webstats

Un outil d'aide à l'évaluation

Systeme de pilotage des applications de l'ABES

L'application est optimisée pour une utilisation avec un navigateur récent (par exemple Firefox 3 ou Internet Explorer 7).

Les 3 niveaux de stats de Webstats

- 1 Statistiques générales
- 2 Statistiques propres à chaque service documentaire
- 3 Statistiques propres à l'activité catalographique de chaque login (identifiant) utilisateur

Une granularité dans les données statistiques

Webstats contient différents niveaux de statistiques :

- des statistiques générales relatives au catalogue Sudoc public et professionnel, au réseau Sudoc-PS et au réseau Supeb, consultables par tous les *login* professionnels ;
- des statistiques propres à chaque service documentaire, consultables par tous les *login* de ce service – état du catalogue, activité de catalogage et de dédoublonnage, bilans Supeb annuels, activité Supeb mensuelle, documents d'aide pour la facturation Supeb ;
- des statistiques propres à l'activité

catalographique de chaque *login* utilisateur, consultables uniquement par l'utilisateur considéré.

Une évolution en termes de manipulation de l'information

La refonte de Webstats en 2009 a permis d'offrir aux utilisateurs une interface interactive.

L'utilisateur peut, à présent, construire ses statistiques en choisissant certains critères (langue de publication, date de publication, type de document, type de support), en croisant ces critères, en utilisant des filtres (années des statistiques, catalogues, bibliothèques), en triant les données ou en masquant des colonnes.

Certaines préférences peuvent être sauvegardées pour être réutilisées lors de la connexion suivante.

L'utilisateur peut aussi exporter ou imprimer (en format Excel ou PDF) les tableaux statistiques qu'il a personnalisés, afin d'en exploiter les données en local.

Les nouvelles perspectives

Les prochaines versions de Webstats intégreront :

- des statistiques par pays de publication ;
- des statistiques à accès réservé pour les directeurs d'établissements : indicateurs permettant de faire des comparaisons avec d'autres

établissements, statistiques sur l'activité de catalogage des différentes bibliothèques de l'établissement par *login* professionnel ;

- la représentation graphique des résultats ;
- les statistiques pour le ministère ;
- les statistiques des applications Star et Calames.

Marie Lombard
et Pierre Maraval

Webstats

webstats@abes.fr

lombard@abes.fr

maraval@abes.fr

Les chiffres clés du Sudoc

État de la base

Au 1^{er} décembre 2009

- Nombre de notices bibliographiques localisées : 9 297 730
- Nombre de notices d'autorité : 2 071 627
- Nombre de localisations : 29 429 462

État de l'activité

Activité du 1^{er} septembre au 1^{er} décembre 2009

- Nombre de recherches par l'interface web : 5 927 532
- Nombre de connexions professionnelles : 468 526
- Nombre de demandes de prêts : 50 661
- Nombre de demandes de prêts satisfaites : 41 804

Des moyens aux objectifs

« Évoluer d'une culture de moyens à une culture d'objectifs et de responsabilités », tel est le cadre défini par la LOLF du 1^{er} août 2001, renforcé ensuite par la LRU du 10 août 2007.

De fait, tout service public est tenu de mesurer la qualité et la performance de ses activités puis d'en produire les résultats. La complexité du concept de qualité, tel que défini dans les bibliothèques, est liée d'une part à la déontologie spécifique de la profession, mais également à une approche normative forcément plurielle.

Évaluer en bibliothèque, c'est d'abord vérifier le bien-fondé de la politique de l'établissement, en mesurer les performances, et enfin identifier les problèmes et corriger le tir si nécessaire.

Dans ce domaine, les indicateurs ne manquent pas : outre les outils institutionnels et les normes internationales (ISO 11620 et 2789), l'ESGBU (voir article p. 7) et les rapports de l'Inspection générale des bibliothèques sont des sources de premier ordre, dès qu'il s'agit d'évaluer selon des critères formels, objectifs et chiffrés.

De même, l'enquête sur les ressources électroniques (ERE) « a pour objectif d'établir un recensement aussi exhaustif que possible des actions menées par les établissements en matière d'acquisition de ressources électroniques payantes spécialisées », puis de produire des statistiques de consultation et, enfin, d'analyser les coûts induits.

Chargée d'un plus large périmètre d'investigation, l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur, née avec la loi relative aux libertés et responsabilités de l'université, est une instance administrative partie prenante, elle aussi, d'une démarche qualité.

Il convient de citer également les nombreux outils de proximité largement répandus en bibliothèque, tels que les tableaux de bord, statistiques ou enquêtes de satisfaction réalisées auprès des usagers, propres à chaque établissement, qui sont autant d'enquêtes de terrain uniques.

On peut certes évaluer les services offerts par un organisme documentaire à travers ses collections, son fonctionnement propre et son personnel, mais comment en estimer la qualité et comment restituer l'appréciation de ses usagers ?

C'est sur cette approche qu'a été conçu le questionnaire LibQual ++¹ (voir article p. 16). Développé par l'Association of Research Libraries en 2000, ce sondage a été, depuis, expérimenté dans de nombreuses bibliothèques. Cette politique de qualité des services a été portée par l'association LIBER puis parrainée par l'ADBU.

Adopté en 2008 par près de vingt services documentaires français², il est composé d'une cinquantaine de questions autour de plusieurs thématiques : les collections, les locaux, le personnel, l'accueil et les services. Conçue pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers, l'enquête est disponible sur le web.³ Il s'agit d'évaluer le degré de satisfaction des usagers relatif aux services proposés en bibliothèque.

On peut s'en féliciter, les bibliothèques ne se contentent pas d'analyser la rotation de leurs collections ! Les seuls critères quantitatifs se révèlent insuffisants. Malgré la difficulté et, il faut bien le dire, parfois l'aridité d'une évaluation, elle demeure néanmoins un exercice indispensable pour les bibliothèques désireuses de s'engager résolument dans une politique de qualité.

Marie-Pierre Roux

Département des services aux réseaux
 roux@abes.fr

¹ Voir le site : www.libqual.org

² LibQual.fr est un regroupement d'établissements francophones participant à l'enquête LibQual++.
Ce groupe de travail propose une liste de diffusion et un wiki.

³ Questionnaire disponible à cette adresse : <http://libqual-fr.pbworks.com>

ESGBU et ASIBU ?

300 champs à renseigner pour des données sur une année

L'enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires (ESGBU) est une enquête annuelle adressée aux bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur par la MISTRD (Mission de l'information scientifique et technique et du réseau documentaire)¹. Les statistiques recueillies par le biais de cette enquête favorisent un suivi régulier de l'état et de l'activité des bibliothèques de l'enseignement supérieur. Elles constituent en outre un réservoir de données chiffrées, au service d'une démarche d'évaluation globale incarnée dans la procédure contractuelle.

L'enquête, jusqu'en 2008, concernait exclusivement les organismes documentaires placés sous la tutelle de la direction générale de l'enseignement supérieur.

Organismes documentaires placés sous la tutelle de la direction générale de l'enseignement supérieur (2008)

- les bibliothèques et services de documentation des universités (70 en province et 27 en Île-de-France)
- les vingt et une bibliothèques des grands établissements et des cinq instituts nationaux de sciences appliquées (INSA)
- les trente et une bibliothèques des instituts universitaires de formation des maîtres (IUFM).

C'est donc 154 établissements² qui répondent chaque année à l'ESGBU, traditionnellement entre le mois de mars et le mois de mai. En outre, les bibliothèques CADIST (Centres d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique) font l'objet de questions particulières dans le cadre de leurs principales missions : acquisitions et prêts.

Cette enquête, lancée pour la première fois en 1976 est, depuis 1999, entièrement dématérialisée et se fait par voie électronique.

Un site web³ permet aux établissements, après identification, de renseigner l'ensemble des formulaires de l'enquête structurée selon trois grandes entrées :

- 1 l'activité et les services ;
- 2 les collections et les acquisitions ;
- 3 les moyens, locaux et personnels.

L'enquête comprend près de 300 champs à renseigner pour des données qui recouvrent l'année civile à l'exception des lecteurs inscrits qui sont comptabilisés sur l'année universitaire. Un mode d'emploi détaillé est consultable en ligne au moment de la campagne statistique. Les données recueillies viennent alimenter la base de données SQL ESGBU qui nourrit une base locale ACCESS.

Cette dernière, par ailleurs complétée par des données externes à l'enquête elle-même – effectifs étudiants (Source SISE : système d'information sur le suivi des étudiants), notices et locali-

sations du catalogue Sudoc, etc. –, permet de construire différents outils de consultation des réponses des établissements :

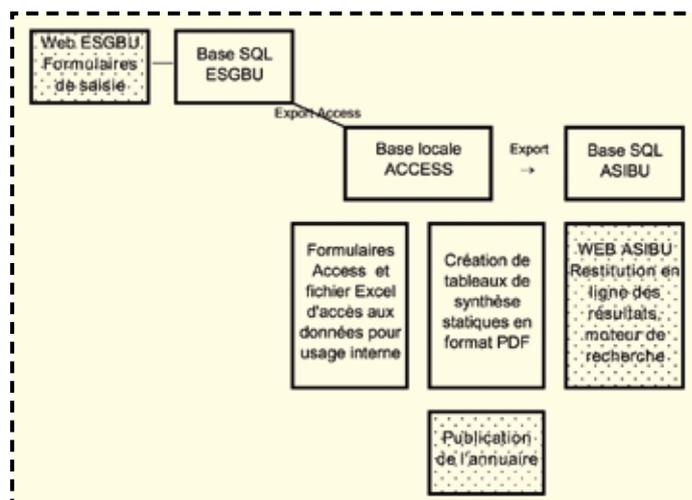
- des formulaires ACCESS mis à disposition, en lecture seule, des bureaux de l'administration sur la vitrine du réseau interne du ministère ;
- un fichier EXCEL de restitution d'indicateurs (données calculées), accessible en interne seulement, offrant une comparaison des données par établissement ;
- des tableaux et graphiques de synthèse statiques (en fichiers EXCEL et PDF) publiés dans l'annuaire papier⁴ et mis en consultation sur l'application web ASIBU⁵ de restitution des données.

Ce site web, outil d'interrogation et de mise en forme des données statistiques est alimenté par un export EXCEL de la base ACCESS et permet de nourrir la base de données SQL ASIBU dont les champs et le niveau de détail sont identiques à ceux de l'annuaire papier édité en parallèle. Outre la diffusion de tableaux de synthèse et de graphiques statiques, ASIBU permet de produire de façon dynamique des tableaux personnalisables, de générer des indicateurs quantitatifs et de produire des ratios via un moteur de recherche multicritères.

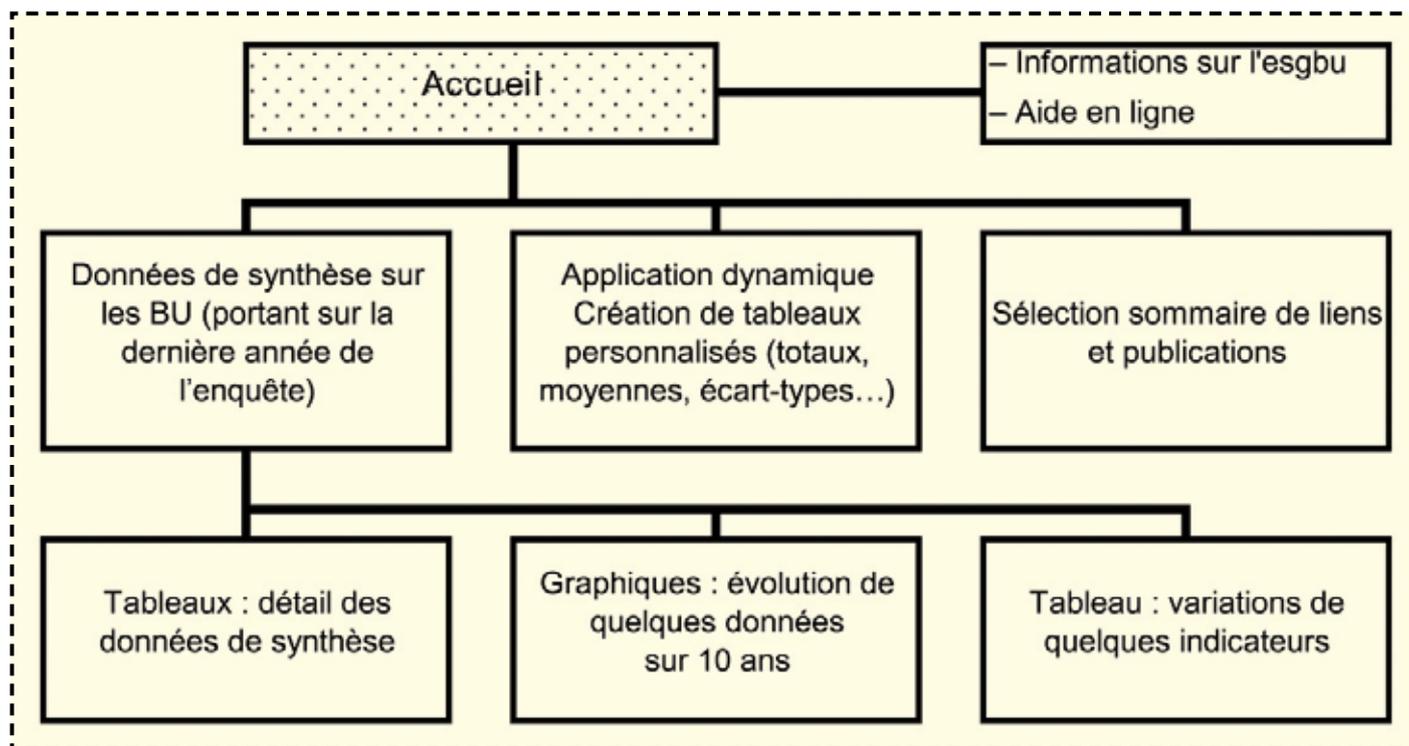
Cet outil de restitution permet donc d'effectuer des recherches assez précises et de produire des tableaux de bord personnalisables grâce à la combinaison de plusieurs critères :

- les données à visualiser,
- les champs d'application (BU, académies, zones géographiques, groupes typologiques),
- une fonction de synthèse des données (moyenne, médiane, maximum...),
- l'année d'enquête.

Le site web ASIBU propose, à côté de l'application principale de restitution et de consultation, des résultats des enquêtes statistiques, plus sommaires, statiques et d'accès direct (voir ci-après le plan schématique du site).



Plan schématique du site ASIBU :
<http://www.sup.adc.education.fr/asibu/>



La maintenance et les évolutions d'ASIBU ont été conditionnées par les mêmes exigences que sa conception : s'effectuer à moyens constants, présenter *a priori* un intérêt suffisant pour la communauté et perpétuer l'impératif de simplicité dans l'utilisation. Si l'on excepte la mise à jour annuelle, l'application a peu évolué depuis son démarrage et l'introduction de données antérieures à 1999 n'a pour l'instant pas été envisagée, l'automatisation de la production d'ASIBU restant à ce jour limitée. Un grand niveau de détail est demandé dans les réponses des bibliothèques aux enquêtes : très utile, ce niveau de détail n'est cependant pas repris dans toutes les extractions statistiques, rendant donc nécessaire la consolidation des chiffres.

Pour conclure, on peut penser qu'il est attendu d'un dispositif statistique en administration centrale qu'il offre aux acteurs et partenaires (de l'administration, dans les bibliothèques, à l'international) les moyens de réunir et de traiter leurs propres batteries de données plutôt que la production massive d'informations. Dans cette perspective, il est certain que c'est encore la circulation et la fourniture de l'information statistique de l'administration centrale vers les bibliothèques qui doivent être améliorées.

C'est pour cette raison qu'une rénovation complète des applications en ligne (ESGBU et ASIBU) devrait être envisagée dans les services du ministère pour la mise en place d'un outil plus convivial, dont l'ergonomie permettrait en plus des fonctionnalités actuelles de l'outil d'offrir aux différents utilisateurs :

- un contrôle automatisé des données saisies dans l'application,
- une restitution des données au niveau de l'unité,
- des rapports fixes préformatés,
- une automatisation des tableaux de synthèse et des graphiques

- pouvant être exportés en différents formats et imprimés,
- ainsi qu'un accès multilingues (français, anglais et allemand).

Enfin, à l'initiative de Suzanne Jougelet, inspectrice générale des bibliothèques, un groupe de travail a été créé en novembre 2007 pour réfléchir à la constitution d'un tableau de bord comportant une série d'indicateurs de performance. À l'issue des travaux de ce groupe, des données prioritaires ont été ajoutées à l'enquête annuelle menée en 2008. Il conviendra de réfléchir à l'intégration de ce tableau de bord sur le site d'ASIBU.

Marie-Dominique Nicolas

MESR / DGESIP-DGRI
 Service de la coordination stratégique et des territoires
 MISTRD

¹Sous-direction des bibliothèques et de l'information scientifique (SDBIS) jusqu'en mars 2009

²À la suite de l'intégration de l'ensemble des IUFM dans les universités, le périmètre de l'enquête comprend 123 établissements à partir de 2008.

³<http://www.sup.adc.education.fr/esgbu/>

⁴Annuaire des bibliothèques universitaires : données 2007, La documentation française.

⁵ASIBU - application statistique interactive des bibliothèques universitaires <http://www.sup.adc.education.fr/asibu/>



Qualibib

Une boîte à outils pour la qualité des services documentaires

Comme beaucoup d'autres secteurs d'activité, l'enseignement supérieur et la recherche sont agités par de nombreux débats sur la qualité. La mise en place de l'AERES (Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur), l'importance nouvelle donnée à l'évaluation des formations et de la recherche, la diffusion de référentiels d'autoévaluation, y sont évidemment pour beaucoup. Mais ces évolutions ne sont pas détachables d'une politique plus globale de modernisation de l'État, fondée sur la conviction qu'un service ne peut correctement remplir ses missions que s'il donne satisfaction à ses usagers. Les bibliothèques, à l'instar d'autres services publics, sont appelées à s'inscrire dans des politiques de qualité. C'est à leur intention que la commission AFNOR « information et documentation » (CG46) a constitué en son sein un groupe d'experts *ad hoc*. Réunissant des bibliothécaires et documentalistes de tous les secteurs (enseignement et recherche, culture, économie et finances)¹, ce groupe propose aujourd'hui à la communauté professionnelle Qualibib, guide pratique à l'usage du bibliothécaire qualitatif.

Quelques

fondamentaux de la qualité

Écrire sur la qualité, c'est se confronter d'emblée à un écueil tenant à la polysémie du terme.

Les uns considèrent que qualité et performance sont synonymes.

Les autres entretiennent une confusion entre qualité et quantité, comme si le volume de moyens (ou de production) d'un service suffisait à garantir sa qualité. D'autres encore estiment que la notoriété ou le succès sont des gages de qualité, sans parler de ceux qui associent qualité et perfection.

L'approche retenue ici est exclusivement celle des normes ISO 9000 : 2005 et 9001 : 2008, qui définissent celle-ci comme « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences ».

Ainsi, parler de qualité suppose d'identifier des bénéficiaires (que la norme appelle clients), des exigences à satisfaire et des caractéristiques.

- **Les clients** sont constitués de tout organisme ou personne destinataire du produit d'une activité. Ainsi, une université s'adresse-t-elle à beaucoup de clients différents : les étudiants bien sûr, leurs futurs employeurs, mais aussi sa tutelle, ses fournisseurs (qui peuvent avoir, par exemple, des exigences en termes de délais de paiement), etc. Le groupe Qualibib a décidé de concentrer sa réflexion sur les usagers du service, qu'ils soient inscrits ou non à la bibliothèque. Porter l'effort sur l'amélioration du service à l'utilisateur paraissait prioritaire, comme en témoignent la certification Marianne (DGME) et, pour prendre un exemple issu de l'enseignement supérieur, le plan licence en faveur de la réussite étudiante.

- **Sans des exigences** à satisfaire, la qualité risquerait de demeurer une notion abstraite. Du point de vue du client, les exigences sont le plus souvent implicites : il ne viendrait pas à l'idée d'un étudiant de préciser qu'il veut une place assise quand il vient à la bibliothèque, ou qu'il souhaite que l'on décroche quand il essaie de téléphoner au service. Du point de vue de la bibliothèque, une exigence n'est pas un vague projet (« améliorer l'accueil téléphonique »), mais une attente clairement formulée (« répondre aux appels téléphoniques en moins de 5 sonneries » ; « assurer un accueil téléphonique entre telle et telle heure »). Même des exigences considérées comme allant de soi méritent parfois d'être explicitées. Ainsi en est-il de la courtoisie à l'égard des usagers : au début des

années 2000, la Poste a ainsi formalisé les règles de courtoisie à l'aide de la procédure BRASMA (bonjour, regard, attention, sourire, merci, au revoir), afin de répondre aux critiques récurrentes qui lui étaient adressées. Un point important doit être également souligné : une exigence se définit par un seuil, mais aussi par un plafond. La qualité résulte toujours d'un arbitrage entre la satisfaction d'un client singulier et l'intérêt général de l'ensemble des clients, la sur-qualité étant aussi dommageable que la sous-qualité.

- **Les caractéristiques** intrinsèques font partie du produit et lui confèrent l'aptitude à répondre aux exigences. Pour un bien, on devine aisément ce que peuvent être ces caractéristiques (poids, taille, couleur, conformité à des normes de sécurité, etc.). Pour un service – et une bibliothèque est exclusivement une

BRASMA

Des règles de courtoisie dans une procédure !

Bonjour

Regard

Attention

Sourire

Merci

Au revoir

industrie de services –, c'est plus délicat. Dans l'exemple de l'accueil téléphonique, les caractéristiques intrinsèques sont le paramétrage du système technique de gestion des appels, ou encore l'organisation des plages de permanence, sans lesquels il n'est pas possible de répondre aux exigences.

L'amélioration permanente du service, souvent représentée par la Roue de Deming, est l'ambition d'une démarche qualité. Cette dernière doit reposer sur une politique portée par la direction, et déclinée dans l'organisation de la bibliothèque au moyen d'une description des processus nécessaires. Un processus ne doit pas être confondu

avec le résultat final du service. Par exemple, le processus « prêt » comporte certes un acte de prêt, mais aussi toute une série d'actions en amont et en aval dudit acte, de sorte que pour conformer le prêt à des exigences, il faut en décomposer préalablement toutes les étapes.

D'autre part, il ne saurait être question d'amélioration permanente sans écoute des usagers, au moyen d'enquêtes – de ce point de vue, Qualibib est complémentaire d'outils comme LIB-QUAL+ – et d'une analyse régulière des suggestions et réclamations. C'est l'ensemble de ces outils qui constitue la démarche qualité et permet à l'organisation d'inscrire l'amélioration continue dans son projet.

Qualibib, une boîte à outils

Qualibib n'est pas une norme de la qualité en bibliothèque, car l'appareil normatif disponible est suffisant à couvrir les besoins.

Plus modestement, il a pour ambition de répondre aux besoins du bibliothécaire chargé de mettre en œuvre une démarche qualité, dans le cadre de la politique de son établissement.

Il se présente comme une « boîte à outils » d'exigences, de procédures, de preuves et d'indicateurs classés en 10 rubriques.

Pour illustrer ce que peut apporter Qualibib au bibliothécaire qualicien, deux exemples...

Réorientation et prêt entre bibliothèques

Exigence : *si nous ne sommes pas en mesure de vous procurer le document que vous recherchez, nous vous indiquons où le trouver et selon quelles modalités.*

Caractéristiques intrinsèques : *si le service adhère à un réseau de prêt coopératif, indiquer son périmètre (régional, national, européen, international, universitaire, lecture publique...), les délais maximum de fourniture (qui doivent clairement être indiqués et, en cas de dépassement, une information doit être délivrée à l'utilisateur), les tarifs, les modalités (copie, document original, envoi en ligne).*

Exemple de preuves tangibles : *les documents destinés aux usagers signalent les conditions de prêt entre bibliothèques, ainsi que l'existence de catalogues collectifs et d'outils de réorientation (par exemple, Oriente Express pour Paris).*

Indicateur associé : *pourcentage de réussite du prêt entre bibliothèques, indicateur B.1.2.4 norme ISO 11620*

Réponses aux courriels

Exigence : *nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (à noter qu'il s'agit d'une exigence minimale, qui peut être modifiée dans le cadre d'un service de référence en ligne, par exemple).*

Caractéristiques intrinsèques : *un dispositif d'enregistrement et de suivi est obligatoire, par exemple au moyen du paramétrage adéquat du logiciel de messagerie. À noter : les réclamations sont traitées séparément. Un message d'attente est envoyé s'il s'avère impossible de traiter la demande dans les délais (notamment en cas de fermeture du service). Sauf contrainte juridique spécifique, il peut être répondu à un courriel par un courrier.*

Exemple de preuve tangible : *par extraction de la base de données ou du registre de suivi, une évaluation du respect des délais est effectuée.*

Indicateur associé : *taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées (la description de l'indicateur est disponible dans Qualibib).*

Qualibib couvre toutes les grandes fonctions d'une bibliothèque, quels que soient ses missions et son secteur d'activité.

Il n'est évidemment pas destiné à être mis en œuvre intégralement, mais simplement à répondre aux besoins les plus courants. Les exigences de Qualibib, qui constituent son armature, ont été sélectionnées à partir de normes, de référentiels, de chartes et de vade-mecum existants (Marianne pour l'accueil, Minerva et Bibliosés@me pour les services en ligne, normes ISO 11620, etc.).

Ce point a semblé très important au groupe de travail : il fallait en effet que l'usage de Qualibib fût compatible non seulement avec les normes ISO relatives à la qualité, mais également avec les référentiels les plus répandus dans les services publics et les bibliothèques. Dans l'enseignement supérieur, Qualibib peut être utilisé en vue d'une certification qualité, mais aussi de l'autoévaluation d'un contrat quadriennal.

Qualibib, une étape ?

Rédigé dans un but utilitaire, mais dans une perspective relativement

Qualité PDCA

La roue de Deming est une illustration de la méthode de gestion de la qualité PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

La méthode comporte quatre étapes, chacune entraînant l'autre, et vise à établir un cercle vertueux.

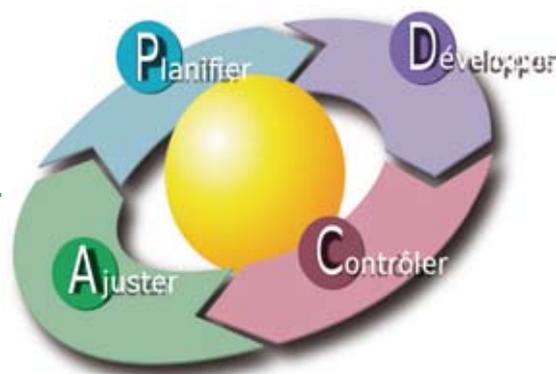
Sa mise en place doit permettre d'améliorer sans cesse la qualité d'un produit, d'une œuvre, d'un service.

Plan : Préparer, Planifier (ce que l'on va réaliser)

Do : Développer, réaliser, mettre en œuvre (le plus souvent, on commence par une phase de test)

Check : Contrôler, vérifier

Act (ou Adjust) : Agir, ajuster, réagir (si on a testé à l'étape « Do », on déploie lors de la phase « Act »)



nouvelle pour les bibliothèques, Qualibib conduit à s'interroger sur les modalités d'intégration de la démarche qualité en bibliothèque. Depuis quelques années, les bibliothèques ont progressivement intégré la dimension de la performance, afin notamment de mieux ajuster leurs actions à la politique de leur établissement de tutelle. Une difficulté, soulignée en début d'article, vient de ce que qualité et performance sont souvent vues comme synonymes, alors que leurs points de vue sont différents et complémentaires.

Sur le terrain comme dans le cadre de la commission Information et documentation de l'ISO, une réflexion sur la contribution des démarches qualité à l'amélioration de la performance est donc à poursuivre.

Olivier Chourrot

Pour en savoir plus

Télécharger Qualibib (gratuit)

www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org
onglet « livres blancs »

Diaporama de présentation

www.slideshare.net/chourrot/qualibib

¹La composition de ce groupe est disponible dans les documents en ligne

10 rubriques d'exigences

A Un accès facilité aux services

B Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

C Un traitement systématique de vos réclamations

D Services multimédias et sites web

E Orientation, renseignement bibliographique et aide à la recherche

F Offre documentaire

G Prêt, communication et consultation de documents

H Services et matériels d'appui

I À votre écoute pour progresser

J Engagements de moyens

DGESIP - Pôle de contractualisation et de financement

Olivier Chourrot
Adjoint au chef du département du dialogue contractuel

Mesures à la Culture

Cadre réglementaire et échantillon de référence

Le ministère de la culture et de la communication, depuis 1969, collecte et analyse annuellement et méthodiquement, sous forme de données chiffrées, l'activité des bibliothèques territoriales. Ce travail de suivi et d'évaluation relève d'une obligation réglementaire dans le cadre du contrôle technique qu'exerce l'État (article L. 310.1 du Code du patrimoine et articles R. 1422-5 et R. 1422-14 du Code général des collectivités territoriales) sur **l'activité des bibliothèques territoriales**. Si, s'agissant des bibliothèques départementales de prêt, le périmètre est assez clair – l'heure de la création de nouvelles bibliothèques départementales de prêt est passée ; le collège est stable depuis la dernière mise en service de la bibliothèque départementale de **Mayotte en 2000** –, l'analyse des bibliothèques municipales est plus délicate. Leur recension tout d'abord est soumise à différentes contraintes.

En premier lieu, l'absence d'une définition législative ou réglementaire est compensée partiellement par la détermination d'un échantillon de travail dont nous verrons plus loin la constitution. Tout lieu, accueillant un public diversifié, proposant des collections documentaires pour le prêt et géré directement ou par délégation par une collectivité territoriale a vocation à l'élection statistique et à figurer de plein droit dans le répertoire des adresses des bibliothèques publiques¹. Les collectivités visées sont les communes, toutes les variantes des établissements publics de coopération intercommunale qui ont légitimité à intégrer dans leurs compétences celle de la lecture publique, les associations locales qui ont reçu mission de délégation. La direction du livre et de la lecture a connaissance de nouveaux lieux de lecture publique par les directions régionales des affaires culturelles via leurs conseillers livre et lecture et, directement, par les collectivités elles-mêmes. Jusqu'aux dernières statistiques à paraître de 2008 (2007 disponibles sur www.culture.gouv.fr/nav/index-min.html), l'échantillon est composé, d'une part, des bibliothèques dont les dépenses de personnel sont égales ou supérieures à 7 500 € et, d'autre part, des bibliothèques dont les dépenses de personnel sont inférieures à 7 500 €, mais qui ont un budget d'acquisition documentaire supérieur à 900 € et qui sont ouvertes six heures ou plus par semaine. En 2008, sur 4 293 lieux recensés auxquels ont été adressés les questionnaires, 3 100 ont répondu soit 72,2 %.

2 796 bibliothèques constituent l'échantillon 2008 sur lequel sont effectués les travaux d'exploitation statistiques.

Il a été choisi il y a plus de quinze ans par le ministère pour tous ses traitements statistiques et en particulier le dépouillement de ses enquêtes.

Ce logiciel permet à la fois :

- de visualiser, de contrôler, de corriger chaque rapport et d'en saisir de nouveaux,
- d'établir des liens avec d'autres données provenant en majorité de l'INSEE (table de population, etc.),
- de produire des fiches synthétiques par bibliothèque,
- de produire des résultats globaux par département, région ou tranche de population,
- d'établir des moyennes et des profils,
- de construire un fichier pluriannuel permettant des comparaisons évolutives.

En relation directe avec la mise en exploitation des questionnaires, en liaison avec le département des systèmes d'information du ministère, a été développé un outil de téléenseignement en ligne sous le nom de **SCRIB (service central de renseignement par Internet pour les bibliothèques)**.

Les bibliothèques départementales de prêt et les bibliothèques municipales ont la possibilité, depuis l'exercice d'activité 2004, de renseigner de cette manière le questionnaire annuel³. L'apport de SCRIB est indéniable pour les bibliothèques comme pour les opérateurs techniques du ministère de la culture et de la communication. Celui-ci bénéficie, avec cette solution intégrée, d'un outil plus confortable dans la gestion courante proprement technique, mais aussi dans les rapports quotidiens avec les établissements.

Le contenu actuel du questionnaire

Il s'organise autour de sept axes principaux :

- 1 le régime administratif** de l'établissement et de son personnel (communal ou intercommunal),
- 2 la nature des équipements** (locaux, informatique),
- 3 la vie des collections** (acquisitions, éliminations, prêts et dépôts),
- 4 les publics** (inscrits, emprunteurs, fréquentants),
- 5 la coopération** (nationale et internationale),
- 6 les services** aux publics (sur place ou à distance),
- 7 l'action culturelle** (nature des manifestations et des publications).

L'enquête comprend près de 500 champs pour les bibliothèques municipales et intercommunales et plus de 700 pour les bibliothèques départementales de prêt.

Les modes de diffusion après exploitation des questionnaires

Une publication électronique annuelle est réalisée et disponible sur le site du ministère à l'adresse sus-citée. Les principaux résultats d'activités sont disponibles dans la publication papier et électronique du ministère Chiffres clés : statistiques de la culture⁴. Par ailleurs, sont présentés sur le site du ministère les principaux chiffres, commune par commune, issus de l'enquête annuelle.

Exploitation et restitution de l'enquête

L'existant technique

Le ministère de la culture et de la communication dispose du logiciel SAS² de la société SAS Institute (utilisé par des organismes de référence dans le traitement des données comme l'INSEE) pour traiter les données issues de la saisie des rapports annuels.



Ces données sont téléchargeables sous les formats des tableurs les plus courants. Enfin, le ministère de la culture et de la communication peut préparer à façon des tableaux statistiques conformément aux besoins des demandeurs dans la limite des réponses apportées par les bibliothèques.

Les sept de 2010

Depuis la création de l'Observatoire de la lecture publique (janvier 2008), un vaste projet de refonte du dispositif d'enquête a été mis en œuvre.

Il vise notamment à rapprocher autant que possible les champs du questionnaire de la norme ISO 2789 Statistiques des bibliothèques, dans une perspective d'interopérabilité accrue avec les statistiques internationales. Pour tenir compte de l'évolution des pratiques dans les bibliothèques, la thématique des nouveaux services en ligne, ainsi que celle de l'action culturelle ont été considérablement renforcées.

Par ailleurs, une attention accrue est portée à la question de la diffusion des données collectées : leur publication en ligne sera complètement repensée, notamment en intégrant un affichage sous forme de cartographie statistique.

Enfin, le périmètre de l'enquête devrait être considérablement élargi, pour prendre en compte l'ensemble des établissements de lecture publique existant sur le territoire, tels qu'ils sont connus et répertoriés par les instances territoriales, essentiellement les bibliothèques départementales de prêt. À cet effet, deux niveaux de questionnaire ont été développés : l'un, étendu, s'adressant aux bibliothèques des grandes villes et villes moyennes et l'autre, abrégé, dont certains items ont été retirés pour coller au plus près de la réalité des pratiques dans les petites structures des zones rurales.

Cet élargissement du périmètre devrait passer par un partenariat étroit avec les bibliothèques départementales de prêt (BDP), notamment en ce qui concerne la remontée des données chiffrées des bibliothèques petites et moyennes.

L'année 2010 sera l'occasion de mettre en place une expérimentation de ce nouveau dispositif avec sept départements pilotes : l'Aisne, la Dordogne, la Drôme, l'Essonne, le Finistère, la Gironde et le Val-d'Oise. Il consistera pour les BDP pilotes à collecter l'ensemble des données de leurs réseaux respectifs, puis à les transmettre au MCC qui les collationnera au niveau national. L'objectif, à terme, est de réaliser une plateforme de données statistiques conviviale et opératoire sur l'ensemble du champ d'action des bibliothèques.

Le ministère de la culture et de la communication trace aujourd'hui le chemin pour une meilleure observation tant des politiques que des pratiques de lecture publique en région.

Gageons que dans quelques années la majeure partie des bibliothèques, de la plus petite à la plus grande, nous sera connue (ou moins mal !).

C'est par des réalisations de cet ordre, véritable outil d'aide à la décision — amélioration de l'identification et de la localisation, interrogation d'indicateurs d'activités utiles, développement de l'information géographique — que nous pourrions contribuer à un meilleur aménagement du territoire pour le livre et la lecture.

D. Cordazzo et I. Groudiev

Ministère de la culture et de la communication
<http://www.culture.gouv.fr/>
 Denis Cordazzo [✉ denis.cordazzo@culture.gouv.fr](mailto:denis.cordazzo@culture.gouv.fr)
 Iégor Groudiev [✉ iegor.groudiev@culture.gouv.fr](mailto:iegor.groudiev@culture.gouv.fr)

¹Le répertoire des Adresses des bibliothèques publiques : bibliothèques départementales de prêt, bibliothèques municipales, dernière édition papier en 2003 (22^e éd.). Le répertoire, partiellement actualisé, est consultable dans son intégralité sur le site du ministère de la culture et de la communication.

²Version 9.1 sous Windows.

³C'est une faculté vivement encouragée mais pas une obligation. Les bibliothèques qui choisissent de conserver le mode papier doivent toujours remplir quatre exemplaires – de 16 pages et non plus de 4 ou 6 comme par le passé ! Trois d'entre eux doivent être adressés au ministère de la culture et de la communication (MCC), à la direction régionale des affaires culturelles de rattachement (DRAC), à l'inspection générale des bibliothèques (IGB). Les DRAC et l'IGB bénéficient d'accès spécifiques à SCRIB leur permettant la visualisation des rapports.

⁴La dernière édition de 2009 présente les résultats de 2007.

Les sept pilotes

L'Aisne

La Dordogne

La Drôme

L'Essonne

Le Finistère

La Gironde

Le Val-d'Oise

Les limites du classement de Shanghai

Le premier « classement académique international des universités » a été publié en 2003 sur le site de l'université Jiao Tong de Shanghai. Ce classement de Shanghai a connu un succès médiatique qui se confirme chaque année lors de son actualisation. Il est mis en avant par les universités pour justifier de leurs performances. Il est aussi utilisé par de nombreux décideurs politiques pour promouvoir des projets de réforme. Mais quel crédit faut-il accorder à ce classement ? Est-il un instrument pertinent et fiable permettant de répondre à la question de savoir quelle est la meilleure université au monde ? L'analyse proposée dans [Billaut et al, 2009] montre que ce classement présente de grandes faiblesses.

Comment fonctionne le classement de Shanghai ?

Chaque université est évaluée sur six critères.

1 ALU : nombre d'anciens élèves ayant reçu un prix Nobel (sauf Paix et Littérature) ou une médaille Fields,

2 STA : nombre de professeurs de l'institution ayant reçu un prix Nobel ou une médaille Fields,

3 HiCi : nombre de chercheurs les plus cités tel que calculé par Thomson Scientific,

4 N&S : nombre d'articles publiés dans les revues *Nature* et *Science*,

5 PUB : nombre d'articles indexés par Thomson Scientific,

6 PROD : score total des cinq premiers indicateurs divisé par la taille du corps professoral (équivalent temps plein).

Pour chaque critère, on normalise les évaluations de sorte que la meilleure université sur le critère ait un score de 100. Pour chaque institution, on calcule alors une somme pondérée de ces six scores normalisés. Les poids attribués aux critères sont égaux à 20 %, sauf pour ALU et PROD qui ont un poids de 10 %. Ce score est à nouveau normalisé. Les universités sont classées sur la base du score global ainsi obtenu. Une description complète du classement est donnée dans [Liu et Cheng, 2005]. Les données sont collectées sur Internet.

En 2009, parmi les 20 meilleures universités mondiales, on trouve 17 universités américaines, 2 britanniques et une japonaise.

Pourquoi les résultats du classement ne sont pas pertinents

Un classement pourquoi et pour qui ?

Un défaut important du classement de Shanghai vient du fait que le problème est mal posé. Plus précisément, ce classement apporte une réponse à un problème qui n'a jamais été posé par qui que ce soit. Dès lors, tout est sujet à questionnement et pour commencer, que cherche-t-on à évaluer ? pour qui ? dans quel but ?

Quelle est la définition d'une université, c'est-à-dire, quels sont les objets évalués par le classement ? La réponse n'est pas toujours simple. Par exemple, en France, se côtoient des universités publiques, des grandes écoles et des instituts de recherche. Ces institutions ne fonctionnent pas de la même façon, elles n'ont pas les mêmes objectifs et ne sont pas soumises aux mêmes contraintes en termes de budget ou de gouvernance. Ce qui doit, dans un tel cadre, compter comme une « institution universitaire », n'est pas évident. Cela a, par exemple, conduit les auteurs du classement à admettre de 2003 à 2005 que le Collège de France était une institution universitaire. **Mais le Collège de France n'a aucun étudiant et ne délivre aucun diplôme...**

À quel public ce classement est-il destiné ? Est-ce aux étudiants pour les aider dans leur mobilité ? Est-ce aux recruteurs de cadres de haut niveau ? Est-ce aux présidents d'université, pour les aider à identifier leurs forces et leurs faiblesses ou encore pour les aider à attirer les meilleurs chercheurs ? Est-ce aux décideurs politiques pour juger de l'efficacité d'un système d'enseignement supérieur ? La manière de concevoir un classement doit dépendre du public et des usages visés. Un classement « généraliste » destiné à tous et pour tous types d'usages n'a pas de sens.

Des critères discutables

Nous avons analysé en détail chacun des critères utilisés dans le classement. Notre conclusion principale est que les critères ont été choisis principalement sur la base de la disponibilité sur Internet des informations permettant de les renseigner, que chacun d'entre eux est lié de façon très approximative avec ce qu'il est censé mesurer et que leur évaluation fait intervenir des paramètres arbitraires et des microdécisions non documentées. L'impact de ces éléments sur le résultat final n'est pas examiné. Les données initiales utilisées ne sont pas rendues publiques et donc ne peuvent pas être vérifiées.

Illustrons ceci sur la base du seul critère STA, nombre de professeurs de l'institution ayant reçu un prix Nobel ou une médaille Fields. Observons en premier lieu que ce critère ne prend pas en compte l'ensemble des récompenses scientifiques prestigieuses (on peut penser à la **médaille Bruce en astronomie** ou encore aux **prix Turing en informatique**). Remarquons ensuite que, pour les prix Nobel, une longue période s'écoule généralement entre le moment où la découverte a été faite et le moment où elle est récompensée. Il est fréquent que le récipiendaire ne travaille plus dans l'institution où il travaillait quand il a fait sa découverte. Or le prix est attribué à l'institution où travaille le récipiendaire au moment de l'annonce du prix. Par exemple, Albert **Einstein** a conduit sa recherche alors qu'il était employé par l'**office suisse des brevets à Zurich** mais a reçu le prix Nobel lorsqu'il était affilié à l'université de Berlin. Pire encore, suite à la partition de l'Allemagne, l'**Université de Berlin** n'existe plus. Il faut alors décider qui de ses deux continuatrices (l'Université Libre de Berlin et l'Université Humboldt) a droit à ce prix. Dans la plupart des pays d'Europe, les guerres et les changements politiques ont entraîné de très nombreux changements institutionnels.



Photo : Joseph R. Smyth <http://ruby.colorado.edu>

La pancarte additionne l'année, l'altitude et le nombre d'habitants. Le lien avec le classement de Shanghai n'aura échappé à personne. Voir photo de une et sa légende p. 2

C'est particulièrement vrai en France où la plupart des universités ont été scindées en de plus petites unités après 1968. Ainsi, on trouve sur le site officiel des prix Nobel, des prix attribués à des institutions françaises qui n'existent plus (l'Université de Toulouse, par exemple) ou même à des institutions n'ayant jamais existé (la Sorbonne University). Ainsi une affectation correcte de ces prix demande une connaissance très fine du paysage institutionnel de chaque pays. Notons enfin que les prix Nobel sont attribués depuis 1901. Il faut alors prendre position sur le poids relatif attribué au prix Nobel d'Albert Fert (2007) et à celui de Louis de Broglie (1929). Le critère STA utilise à cet effet une procédure d'actualisation visant à donner un poids plus grand aux prix récents qu'aux prix anciens. Mais on pourrait envisager pour ce faire bien d'autres techniques toutes aussi raisonnables...

Une méthode doublement fautive

La manière dont les auteurs du classement agrègent l'information contenue dans les six critères est fautive car la position dans le classement de deux institutions ne dépend pas seulement de leurs performances. Il s'agit ici d'un problème lié au fait que les poids adoptés dans une somme pondérée sont liés à la normalisation des échelles. Si la normalisation des échelles change, on doit changer les poids. Si on ne le fait pas, on obtient des résultats absurdes. Illustrons ceci par un simple exemple numérique. Considérons quatre universités évaluées ici sur deux critères supposés de poids égaux.

Avec la technique utilisée dans le classement de Shanghai, on obtiendrait alors les résultats suivants :

	N&S	PUB	N&S norm	PUB norm	Score	Rang
A	11	40	35,5	100	67,7	1
B	16	32	51,6	80	65,8	2
C	24	20	77,4	50	63,7	3
D	31	10	100	25	62,5	4

Supposons à présent que l'année suivante, tout reste inchangé, à l'exception de la performance de l'université A sur le critère PUB qui passe de 40 à 50, toutes les autres évaluations étant inchangées.

On obtiendrait alors les résultats suivants :

	N&S	PUB	N&S norm	PUB norm	Score	Rang
A	11	50	35,5	100	67,7	1
B	16	32	51,6	64	57,8	4
C	24	20	77,4	40	58,7	3
D	31	10	100	20	60	2

Ces résultats sont clairement absurdes puisque le classement des universités B, C et D a été complètement inversé alors que leurs performances sont restées inchangées.

Ce phénomène se produit dès lors que l'on change la normalisation d'un critère sans changer corrélativement les poids. Or les poids ne varient pas dans le classement de Shanghai tandis que la normalisation change chaque année car la performance de la meilleure université sur chaque critère varie. Ceci est le premier défaut de la méthode adoptée.

Le second problème est lié au fait que le classement mélange des critères visant à appréhender la production scientifique (ALU, STA, HiCi, N&S et PUB) avec un critère (PROD) visant à appréhender la productivité scientifique. Le bon sens, ainsi qu'une analyse économique élémentaire suggère qu'une telle opération conduit à un indicateur qui n'a pas de sens. On s'en rendra mieux compte en envisageant une méthode classant les pays du monde selon leur richesse et qui consisterait à faire une moyenne pondérée du PNB du pays avec son PNB par habitant. Ceci est évidemment absurde.

Le CHERPA-Network

Le classement de Shanghai est un exercice de style qui n'a été commandé par personne et dont le résultat est sans aucune valeur sur le plan scientifique : sur ce plan notre analyse rejoint et complète celle de [Van Raan, 2005]. Qu'il tombe à point nommé et qu'il ait une valeur sur un plan politique est une autre question et chacun se fera son opinion.

Terminons sur une note positive. Le CHERPA-Network est un consortium qui a récemment emporté un appel d'offres de la commission européenne pour l'élaboration d'un classement européen des universités. Nous lui souhaitons une grande réussite dans cette entreprise, en espérant que le résultat sera plus convaincant que celui du classement de Shanghai. Compte tenu de ce qui précède, ce ne devrait pas être une tâche insurmontable.

J.-C. Billaut, D. Bouyssou, Ph. Vincke

Jean-Charles Billaut
Laboratoire d'informatique de l'Université François-Rabelais
Denis Bouyssou
CNRS - LAMSADE FRE 3234 & Université Paris-Dauphine
Philippe Vincke
Université Libre de Bruxelles

Références

- [Billaut et al, 2009] J.-C. Billaut, D. Bouyssou et Ph. Vincke. Should you believe in the Shanghai ranking? An MCDM view. Cahier du LAMSADE # 283, LAMSADE, 2009. Disponible à <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00388319/en/>.
- [Liu et Cheng, 2005] N. C. Liu et Y. Cheng. The academic ranking of world universities. Higher Education in Europe, 30(2):127-136, 2005.
- [Van Raan, 2005] A. F. J. van Raan. Fatal attraction: Ranking of universities by bibliometric methods. Scientometrics, 62:133-145, 2005.

LibQual, chaînon manquant de l'évaluation ?

Récemment, les lacunes des bibliothèques en matière d'évaluation des services furent pointées par certaines instances du contrôle public. Dans son rapport annuel de 2006, la Cour des comptes déplorait que « *les besoins réels des usagers des bibliothèques universitaires [n'étaient] pas précisément connus* » et pointait « *l'absence anormale d'enquêtes nationales de satisfaction* ». La Cour préconisait alors de « *fixer (...) les exigences minimales qui devraient être attendues des bibliothèques universitaires en ce qui concerne leur capacité à satisfaire les besoins des usagers, lesquels devraient être systématiquement analysés par des enquêtes régulières* »¹. En 2008, l'Inspection générale des bibliothèques parvenait à la même conclusion dans son rapport annuel : « *le préalable est en particulier une analyse méthodique des demandes des diverses catégories d'utilisateurs, et une réponse à ces attentes traduite par la mesure des services rendus* »². La récente introduction de LibQual* (protocole d'enquête permettant de mesurer la qualité des services d'un organisme documentaire³) en France ne manquera pas de modifier l'approche de l'évaluation des services telle que nous la concevions jusqu'à présent. Quel rôle peut jouer LibQual dans ce débat ?

LibQual comme outil d'évaluation globale

La méconnaissance des attentes des usagers est souvent pointée comme une lacune récurrente des évaluations des bibliothèques ; c'est pourtant un des points forts de LibQual : toute l'enquête se base sur la perception par l'utilisateur de la qualité des services utilisés⁴. Revenons sur les modalités de réponses de l'enquête. Pour 27 items (qui constituent le cœur du questionnaire), l'utilisateur doit indiquer trois éléments, par une note de 1 à 9 : le niveau de service qu'il juge tolérable de la part d'une bibliothèque, le niveau de service qu'il juge souhaitable et le niveau de service qu'il a observé dans la bibliothèque qu'il fréquente le plus souvent. Les combinaisons entre ces trois notes permettent d'évaluer l'importance de chaque item aux yeux de l'utilisateur (écart entre le niveau de service minimum et le niveau de service souhaité), en d'autres termes, l'échelle de satisfaction propre à un usager. Le niveau observé positionne son expérience par rapport à cette échelle. Néanmoins, l'observation comparée de ces données sur plusieurs établissements met à jour l'extrême versatilité de ces attentes. Elles semblent fluctuer de manière importante en fonction du statut de l'utilisateur (licence, master/doctorat, enseignant/chercheur), de la discipline étudiée mais également, toutes choses égales par ailleurs, de la bibliothèque fréquentée. Ce dernier élément laisse penser que, indépendamment des caractéristiques sociologiques de la population, une bibliothèque coproduit, au fil du temps, les exigences de ses publics par l'image qu'elle donne à voir – par sa communication, son règlement intérieur, l'aménagement des espaces, l'attitude du personnel...

Difficile dans ce cas, d'établir « *une analyse méthodique des demandes des diverses catégories d'utilisateurs* ».

Si le protocole LibQual dispose d'indéniables qualités pour participer à l'évaluation générale des services documentaires, ses défauts aussi bien structurels que supposés fragilisent une mise en place coordonnée à large échelle.

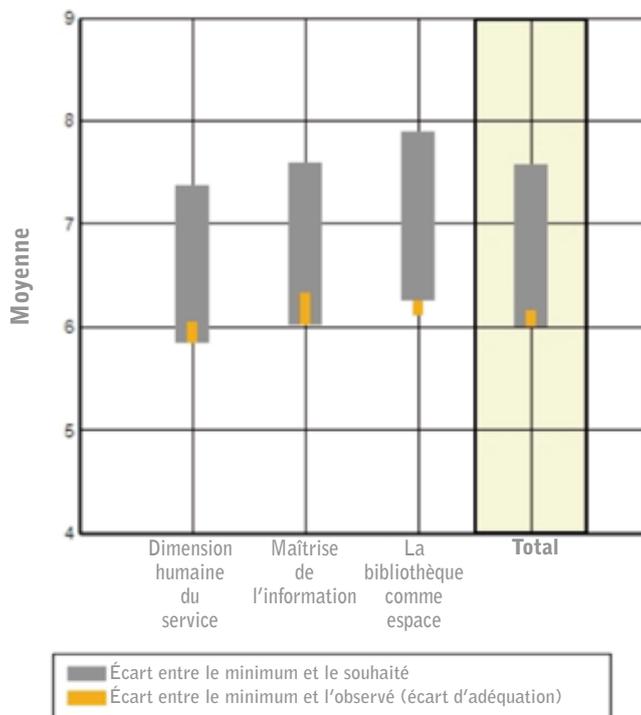
Le questionnaire comporte une quarantaine de questions avec, nous l'avons vu, plusieurs réponses à fournir. Le temps moyen de passation tourne autour de 15 minutes, ce qui est relativement élevé pour une enquête web auto-administrée⁵. La stabilité du questionnaire à travers le temps et l'espace est la garantie de la comparabilité des résultats, mais contrarie toute tentative d'adaptation profonde du questionnaire aux contextes locaux. De plus, LibQual produit des indicateurs sur la qualité perçue ; l'absence d'indicateurs d'efficacité ou d'efficience pourrait être réhibitrice. L'investissement que l'organisation de l'enquête représente en temps et en ressources humaines demande une phase de préparation et d'information auprès des personnels qui assure en partie le succès de l'opération. LibQual nécessite l'attention de l'ensemble du service pour être efficace. Enfin, LibQual est souvent confondu avec l'acceptation sociologique des enquêtes d'utilisateurs, la plus couramment employée en bibliothèque. Pourtant, *LibQual n'est pas une enquête sociologique*. Par ses fondements théoriques et son utilisation à travers le monde, LibQual s'apparente à une enquête marketing. Ces deux méthodes (sociologique et marketing), souvent opposées par certains détracteurs, sont au contraire complémentaires, les résultats de l'une venant enrichir les données de l'autre. Les bases marketing et l'origine nord-américaine du questionnaire soulèvent régulièrement des interrogations sur l'orientation et la scientificité de l'enquête. Bien que l'utilisation de LibQual dans le cadre d'une évaluation nationale des organismes documentaires semble délicate, elle prend tout son sens pour le pilotage interne d'un service de documentation.

LibQual comme outil de l'évaluation locale

Si les outils de pilotage d'un organisme documentaire sont souvent basés sur une approche quantitative (indicateurs de moyens, d'efficacité, d'efficience), LibQual apporte un éclairage qualitatif original sur les services proposés et s'intègre aisément dans des dispositifs d'évaluation locale.

Prenons l'exemple de la formation des usagers. L'évaluation quantitative de ce service s'articule souvent autour d'indicateurs tels que le nombre d'heures de formation assurées divisé par la population à desservir, le nombre de stagiaires par séance ou le taux de présence aux formations. Une enquête de satisfaction en sortie de formation permet d'obtenir les premiers éléments qualitatifs (avis sur les conditions matérielles, sur le contenu, etc.).

Exemple d'illustration graphique LibQual



LibQual, quant à lui, mesurera l'attente des usagers vis-à-vis de la formation aux outils documentaires et évaluera la qualité globale du service.

Cet exemple peut s'appliquer à l'ensemble des activités d'une bibliothèque d'enseignement supérieur, les items traités dans le questionnaire sont assez variés pour cela : accueil des publics, signalétique, site web, catalogue informatisé, salle de travail, documentation disponible, etc.

La direction de la bibliothèque et les responsables de section ou de services transversaux gagneront à s'emparer des résultats LibQual afin d'enrichir le pilotage de leur activité. Les représentations graphiques des résultats constituent plus que de simples illustrations ; elles représentent de véritables outils d'aide à la décision. Plus lisibles que les données chiffrées, elles peuvent être avantageusement utilisées lors de présentations aux équipes dirigeantes.

Certaines expériences ont placé au cœur de la politique d'amélioration des services. Les *Library Summits*⁶ consistent à réunir, à plusieurs occasions, tous les acteurs des bibliothèques (personnel, étudiants, enseignants, membres des conseils de l'université) afin de discuter des données produites par l'enquête LibQual et d'établir des propositions sur les points les plus faibles de l'établissement. Les propositions d'amélioration sont ensuite discutées en interne par les personnels de la bibliothèque, mises en place puis restituées et évaluées lors d'une dernière réunion.

L'analyse des résultats LibQual révèle souvent le besoin d'améliorations à long terme (aménagement d'espaces ou réorganisation de l'accueil des usagers).

Ces actions, coûteuses et lourdes en termes d'organisation, peuvent légitimement être intégrées au sein d'un contrat quadriennal. Dans ce cas, l'enquête LibQual, répétée régulièrement, sert aussi bien à déterminer les attentes des usagers, à dégager de nouveaux axes pour les futurs contrats qu'à évaluer l'impact des nouvelles actions.

Si LibQual ne peut intégrer les outils d'évaluation à vocation nationale, il complète, avantageusement, la boîte à outils de l'évaluateur aux côtés des normes ISO, de l'ESGBU, des enquêtes d'usagers et d'usages ou des *focus group*. La qualité et l'originalité des données produites en font une méthode qui n'a pas encore révélé tout son potentiel.

Nicolas Alarcon

Université d'Angers www.univ.angers.fr
SCD - Nicolas Alarcon, responsable de l'évaluation,
est rédacteur du blog Assessment Librarian.

¹France. Cour des comptes, Rapport au Président de la République suivi des réponses des administrations, Paris, Journaux officiels, (Les éditions du Journal officiel), 2006

²France. Inspection générale des bibliothèques, Rapport d'activité, Paris, Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, Inspection générale des bibliothèques, 2008, <http://www.education.gouv.fr/cid236/les-rapports.html> (consulté le 14 novembre 2009)

³Pour une explication complète du protocole d'enquête, voir Wolf, Dominique, « LibQual+ en France : », BBF, 2008, n° 3, p. 39-47 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 12 novembre 2009

⁴« *Only customers judge quality. All other judgements are essentially irrelevant* » est l'un des slogans de LibQual

⁵Pour répondre à ce problème, l'ARL met en place un questionnaire allégé (LibQual Lite) à partir de janvier 2010. Voir sur ce point : <http://www.libqual.org/About/LQLite/index.cfm>

⁶Sur le concept de Library Summit, voir Heath, Fred, LibQUAL+ and the Library Summit Concept. Présentation donnée le 3 février 2006, http://www.libqual.org/documents/admin/Heath_jan06.ppt (consulté le 15 novembre 2009)

* LibQual est une des rares enquêtes à bénéficier d'une présence internationale : 22 pays ont déjà administré le questionnaire, dont 11 pays européens. L'introduction de l'enquête en France date de 2004 (bibliothèque d'HEC) mais son réel déploiement fut organisé à partir de 2008 (cinq SCD). Une étape importante fut franchie en 2009 avec la participation de dix nouveaux établissements. L'administration d'un questionnaire quasiment identique permet de produire des données comparables pour une analyse aussi bien synchronique que diachronique au niveau national et/ou international.

Une politique de site un pari raisonnable

Une bibliothèque d'institut au service de la recherche en éducation

L'Institut national de recherche pédagogique (INRP) est un établissement public national placé sous la tutelle des ministères chargés de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il a vocation à développer et à favoriser la recherche en éducation et il porte une mission d'appui au pilotage national et académique de l'enseignement scolaire par le transfert des résultats de la recherche. Médiateur entre la recherche scientifique et les acteurs du dispositif éducatif, particulièrement pour la formation des formateurs, mais aussi pour les personnels d'encadrement et les décideurs, il éclaire la conception et la diffusion des pratiques didactiques et pédagogiques.

Le siège et une partie importante du dispositif de l'INRP sont localisés à Lyon ; l'Institut est membre associé du pôle de recherche et d'enseignement supérieur « Université de Lyon¹ » ; il possède aussi des équipes scientifiques implantées à Paris, Cachan, Montrouge, Marseille et Rouen, où il possède un centre de recherche et de ressources intégrant le musée national de l'Éducation.

Une histoire en plusieurs épisodes

La bibliothèque constitue un service phare de l'institut. Elle vient de célébrer le 130^e anniversaire de sa fondation en 1879, sous les auspices de **Jules Ferry** et à l'initiative de Ferdinand Buisson. Durant cette année sont institués par décret « un musée pédagogique et une bibliothèque centrale de l'enseignement primaire, comprenant des collections diverses de matériel scolaire, des documents historiques et statistiques et des livres de classe provenant de la France et de l'étranger ». Son premier demi-siècle d'existence est marqué par un développement continu des collections et, grâce aux efforts de son directeur d'alors, Lucien Herr, par l'attribution en 1926 du deuxième exemplaire du dépôt légal des manuels scolaires de l'enseignement primaire.

La bibliothèque compte alors environ 100 000 volumes.

Après le second conflit mondial, la bibliothèque traverse une période d'incertitudes tant pour ses missions (bibliothèque de préparation aux concours de l'enseignement, bibliothèque locale) que pour le traitement et la conservation de ses collections. Lors de la création de l'INRP proprement dit en 1976, la bibliothèque est en situation difficile et doit trouver sa place dans un institut recentré sur les services de recherche en éducation. Elle doit notamment organiser la complémentarité avec un *centre de documentation et recherche (CDR)* fondé en 1981 en parallèle à la bibliothèque et destiné spécifiquement à servir les chercheurs.

La dernière décennie du siècle est celle du renouveau : orientation claire vers une bibliothèque de recherche en éducation, récolement massif, informatisation des collections à partir de 1996. En 1991, la bibliothèque devient **CADIST en éducation**, puis **pôle associé de la Bibliothèque nationale de France** en 1993. La fusion avec le CDR en 1997 marque les progrès accomplis dans le service documentaire aux chercheurs.

Les conditions de conservation des collections dans les locaux historiques de la rue d'Ulm continuent cependant de se dégrader et l'inadaptation des locaux est de plus en plus évidente. La décision de délocaliser l'INRP à Lyon est prise en 1998 ; la bibliothèque déménage en deux temps à partir de l'automne 2001 pour ouvrir dans ses nouveaux locaux à la bibliothèque Denis-Diderot le 6 octobre 2003.

La réalité lyonnaise de la bibliothèque, c'est d'abord le chantier des collections – prioritaire pour en assurer la pérennité. Après le déménagement et la mise en ordre des magasins, d'importants chantiers de tri et de désherbage sont lancés. Dans le même temps sont engagées les opérations de conversion et de catalogage rétrospectifs qui visent, *in fine*, au signalement exhaustif des fonds².

Dès l'ouverture de l'antenne lyonnaise en 2002³, les services au public se développent tant sur place, en direction des chercheurs des universités lyonnaises, qu'à distance pour continuer à servir

la communauté de recherche nationale et internationale en éducation. Le déménagement complet des collections en 2003 et l'ouverture du nouveau siège de l'INRP à Lyon en 2005 renforcent l'usage et l'attractivité des services documentaires proposés.

Un pari raisonnable

L'achèvement prévisible des chantiers liés au déménagement, à la mise en sécurité et au signalement des collections dégage progressivement les moyens et les forces nécessaires à la définition d'objectifs de moyen terme. Ceux-ci prennent en compte les conditions nouvelles créées par l'enracinement lyonnais de la bibliothèque.

L'enrichissement et la conservation des collections imprimées demeurent une priorité pour l'établissement, dont la vocation de bibliothèque de référence et de recours en éducation est réaffirmée.

Pour autant, elle doit répondre à deux exigences en apparence contradictoires : dans les cadres nationaux et internationaux définis par l'institut et ses partenaires, mieux servir son public de chercheurs en éducation, d'une part très largement réparti sur le territoire, avec une forte concentration en Île-de-

Les collections

La bibliothèque de l'INRP dispose d'un fonds de 550 000 volumes, dont 100 000 fascicules de périodiques. Ses fonds patrimoniaux sont importants (20 000 volumes antérieurs à 1800) ainsi que ses collections de référence : 80 000 manuels scolaires, 5 000 titres de périodiques morts et vivants dont un ensemble unique de revues pédagogiques françaises et étrangères à partir du XVIII^e siècle. Alimenté par les acquisitions de niveau recherche et le dépôt légal des manuels scolaires et de la documentation parascolaire, le fonds d'imprimés en magasin est complété par une documentation de référence disponible en libre accès (50 000 volumes environ).



© INRP

France, provenant de tous les continents d'autre part ; mais la bibliothèque doit également réussir son insertion dans le site documentaire lyonnais et plus largement dans les structures, projets et coopérations impulsés par l'Université de Lyon⁴.

Jusqu'alors, la bibliothèque manquait d'un outil adéquat et correspondant à l'état de l'art pour rendre accessible à distance services et ressources. **La mise en œuvre d'un système d'information documentaire, commun aux trois bibliothèques Denis-Diderot, fournira à partir de 2010 l'infrastructure technologique** qui permettra de déployer une offre de services renouvelée et enrichie. Elle s'appuiera sur un ensemble complet et cohérent de briques logicielles : SIGB, ERMS, GED, base de connaissances, moteur de recherche fédérée, résolveur de liens, portail fédérateur⁵.

Des services comme le prêt entre bibliothèques et le renseignement à distance, d'ores et déjà reconnus pour leur qualité par les chercheurs en éducation, gagneront encore en rapidité et disponibilité. Une bibliothèque numérique, formée par la numérisation des collections de revues spécialisées et de corpus cohérents de monographies (programmes et manuels scolaires), est en cours de constitution. Elle s'appuiera sur les capacités d'indexation, de diffusion et d'interopérabilité du système d'information documentaire Denis-Diderot.

Ses premières réalisations, menées en partenariat avec la Bibliothèque nationale de France, sont d'ores et déjà visibles et librement consultables en ligne⁶.

Pour remplir ces objectifs, la bibliothèque a réorganisé ses services en rendant notamment visibles la bibliothèque numérique et le programme de système d'information documentaire (SID). Elle doit également s'adapter à un paysage documentaire lyonnais informé de manière croissante par le pôle de recherche et d'enseignement supérieur (PRES) lyonnais. L'Université de Lyon a en effet vocation à piloter des projets structurants pour l'avenir des collections et des missions portées par la bibliothèque, par exemple ceux d'une réserve documentaire commune ou d'un observatoire des usages du public.

La bibliothèque de l'INRP prend une part active au projet longtemps retardé de reconfiguration institutionnelle du regroupement Denis-Diderot. Le rapprochement des établissements sur des projets communs au sein du PRES, la fusion début 2010 des deux écoles normales supérieures lyonnaises et la recherche de synergies avec l'INRP conduisent naturellement à chercher une solution à la dispersion des efforts et des moyens documentaires sur le campus de Gerland.

Établissements et professionnels pourraient alors faire le pari raisonnable de voir émerger à brève échéance une bibliothèque Denis-Diderot unifiée pour sa gestion et son organisation. Ce serait l'occasion d'inscrire pleinement cette bibliothèque et ses collections fortes de 1 200 000 volumes au total dans un réseau documentaire lyonnais renforcé et redynamisé, de faire évoluer par le haut ses structures et de pérenniser, dans le cadre d'une politique de site renouvelée, les collections, les missions et les services rendus par la bibliothèque.

Marc Martinez
et Caroline Rogier

Institut national de recherche
pédagogique www.inrp.fr
Marc Martinez, directeur
de la bibliothèque de l'INRP
Caroline Rogier - Bibliothèque numérique
bibliotheque@inrp.fr
5 parvis René-Descartes
69342 LYON CEDEX 07

LES bibliothèques Denis-Diderot

Les 15 000 m² de la bibliothèque Denis-Diderot abritent aujourd'hui trois services documentaires distincts.

- **La bibliothèque de l'École normale supérieure** lettres et sciences humaines est essentiellement un instrument au service des enseignements de l'école ; elle assure également la responsabilité fonctionnelle du centre de documentation recherche de l'école et contribue à la formation des élèves aux nouvelles technologies et à la recherche d'information ainsi qu'à des programmes de mise en ligne du patrimoine scientifique de l'école.
- **La bibliothèque interuniversitaire de recherche** en lettres et sciences humaines de Lyon est une bibliothèque d'études et de recherche commune aux universités Lyon-II et Lyon-III et à l'ENS-LSH ; elle met à disposition d'un public de chercheurs, enseignants-chercheurs et étudiants, à partir du master, des collections de niveau recherche en lettres, langues, histoire, philosophie et sciences humaines ; elle conserve également des fonds patrimoniaux importants.
- ... Et **la bibliothèque de l'INRP**

¹<http://www.universite-lyon.fr>

²L'exécution de ces opérations devrait s'étaler jusqu'en 2010 au moins.

³Avec des collections encore majoritairement à Paris et une équipe réduite à Lyon.

⁴Il s'agit des produits Ex Libris suivants : Aleph 500, Verde, DigiTool, MetaLib, SFX, Primo.

⁵<http://www.inrp.fr/bibliotheque/numbib>

⁶<http://bibliotheque.ens-lsh.fr>

⁷<http://biu.ens-lsh.fr>

Horaires d'ouverture ouverture à tous et... *OpenURL*

Ou comment l'ouverture se décline à la BSG

La tradition d'ouverture de la bibliothèque Sainte-Geneviève remonte à ses origines : l'abbaye médiévale participait déjà au rayonnement intellectuel du Quartier latin ; après une éclipse et une renaissance, le ^{xviii}e siècle la vit accueillir érudits et curieux de science et de culture ; enfin, après la Révolution qui rendit la bibliothèque pleinement publique, il y fut assez vite institué une ouverture nocturne permettant aux « honnêtes gens », trop occupés dans la journée, et aux étudiants, trop pauvres pour se payer chauffage et bougie, de venir y travailler...

Si le bâtiment conçu par Henri Labrouste au milieu du ^{xix}e siècle, ainsi que ses horaires d'ouverture tardifs, et bien sûr ses fonds, continuent aujourd'hui d'exercer un fort pouvoir d'attraction sur ses publics, étudiants en tête, la mise en place de nouveaux services en ligne devrait permettre de proposer quelques réponses à leurs attentes nouvelles. Parmi ces dernières, l'exigence d'une rapidité de service a conduit la bibliothèque à proposer, depuis septembre 2008, un service de préinscription des lecteurs sur Internet. Par ailleurs, la fonction de « mise de côté » permettant aux usagers (les chercheurs et enseignants dans un premier temps) de commander des documents à distance, pour le jour de leur venue, est prévue début 2010. Ce service complètera la fonction de demande de communication depuis l'OPAC qui permet, depuis plusieurs années déjà, de resserrer à 20 minutes au plus le délai de communication des documents conservés en magasin.

Il en est ainsi aujourd'hui : tout doit se faire dans l'espace d'un clic ou deux, et c'est tout naturellement que son catalogue en ligne – cette autre entrée (virtuelle) de la BSG, aux côtés de son hall majestueux – peut devenir lui aussi l'axe sur lequel s'articulent des services nouveaux, alliant performance et rapidité, grâce aux *web services*, aux *plugins* et bien sûr à l'*OpenURL*.

Commençons la « visite guidée » de ces services par une recherche dans son nouvel OPAC Vubis¹, dont les index s'étendent, au-delà des usuelles et nécessaires requêtes sur les critères tous mots / auteur / titre / sujet / date, etc., à toutes les données qui peuvent intéresser un explorateur du patrimoine : lieu d'édition, éditeur, imprimeur-libraire, notes sur l'exemplaire... Au terme de la recherche, les notices qui s'affichent sont « enrichies », chaque fois que possible, par le biais de *web services*, de données issues d'Electre, incontournable si l'on souhaite offrir la table des matières, en plus de la première et de la quatrième de couverture. Pour les ouvrages étrangers, le service s'appuie sur Google Livres. Ces *web services* se fondent sur une recherche par ISBN, ce qui les limite aux documents publiés dans les quarante dernières années.

Une extension de recherche a ensuite été intégrée au catalogue à l'aide du logiciel V-Link, le résolveur de liens *OpenURL* commercialisé par Infor, mais développé originellement par les informaticiens de la VUB et de l'ULB (Universités libres flamande et wallonne de Bruxelles) et la Tu/E (Université technologique d'Eindhoven)². Un seul clic permet, à partir d'une notice, d'offrir un ensemble organisé de liens vers de nombreuses ressources complémentaires : rebonds vers le Sudoc ou vers d'autres catalogues comme le KVK³ (puissant moteur de recherche fédérée dans les grands catalogues du monde), accès aux périodiques et ressources électroniques comme dans l'intéressant projet N@ncy-Clic (se reporter au n° 56 d'*Arabesques*).

L'originalité du paramétrage complémentaire de V-Link est liée à la constitution même des fonds de la bibliothèque, dont une proportion importante est antérieure à 1914, majoritairement de langue française (dépôt légal oblige). Par leur qualité même de « ressortissants du domaine public », ces documents sont et seront toujours plus susceptibles, à l'avenir, d'être doublés dans le cyberspace d'un clone numérique, lequel pourra servir à préserver leur condition physique tout en

permettant leur consultation à distance. Alors que la numérisation du patrimoine français avance à grands pas – et Sainte-Geneviève y prend sa part avec la constitution d'une bibliothèque numérique (fin 2010) contenant plus d'une centaine d'incunables, plusieurs centaines de récits de voyages nordiques, ainsi qu'environ 600 monographies les plus rares de son fonds du ^{xix}e siècle⁴ –, il paraît en effet évident d'établir les connexions permettant de faire se rencontrer notices descriptives, d'une part, et doubles numériques, d'autre part. La diffusion des documents numériques, portée en grande partie par le *moissonnage OAI* pour la constitution d'entrepôts de référence (comme Gallica, qui moissonne maintes bibliothèques partenaires, est elle-même moissonnée par Europeana), ne s'y limite en effet pas. Car chaque bibliothèque n'a pas vocation à moissonner en OAI l'ensemble des sources disponibles...

En revanche, toutes peuvent démultiplier et faciliter l'accès à ces entrepôts. À côté des liens vers d'autres catalogues ou vers les fournisseurs de périodiques numériques, l'attention a donc été portée, dans l'interface V-Link, sur les bibliothèques numériques : Gallica, Europeana, Archive.org, Google Livres, ainsi qu'une centaine de sites web complémentaires dédiés aux livres numériques et indexés par Google, rassemblés pour l'occasion dans un moteur Google de recherche personnalisée, DigitBib⁵. Dès sa mise en place, ce service de rebonds a montré son efficacité, permettant à des lecteurs qui n'avaient pas pensé *a priori* à chercher tel livre dans Gallica, de l'y trouver en un clic.

Mais l'ouverture du catalogue, qui permet ces circulations de données, ne s'arrête pas là. Ouvert, il l'est lui-même dans la structure de ses requêtes, de type *OpenURL / Opensearch*, c'est-à-dire bâties sous forme d'URLs lisibles et exploitables par d'autres systèmes qui souhaiteraient établir un lien vers lui.

Dans le même esprit (interroger catalogues et ressources à partir de sites extérieurs), l'OPAC et V-Link seront bientôt également proposés sous forme de modules complémentaires (*plugins*) pour *Internet Explorer* et *Firefox* (avec un avantage à ce dernier qui offre un peu plus de fonctionnalités).

BSG : V-LINK LIVRE

Source : *La Pologne, la Russie et l'Europe...* (ISBN : ?), date : 1864

Sur cette page, nous offrons des liens vers le texte intégral de ce livre et/ou vers des informations le concernant.

Cliquer sur ces liens pour plus d'informations.

VOIR LE TEXTE INTEGRAL

1 e-version indisponible

2 Chercher ce livre dans Gallica

3 Chercher ce livre sur le portail Europeana

4 Chercher ce livre dans Archive.org

5 Chercher ce livre dans Google Livres

6 Chercher ce livre avec Google Scholar

7 Rechercher dans DigitBIB (plus de 100 bibliothèques numériques indexées par Google)

VERIFIER LES CATALOGUES

8 Rechercher dans le catalogue de la Bibliothèque Sainte-Geneviève

9 Chercher ce livre dans le Sudoc

10 Chercher ce livre à la Bibliothèque Sainte-Barbe

11 Rechercher dans le catalogue mondial virtuel de Karlsruhe (KVK)

Formulaire [Changer de profil](#)

V-link un produit de la famille VUBIS

© 2002-2009

Avec V-Link...

Les expériences d'intégration de l'OPAC et/ou de résolveur de liens dans les navigateurs se rencontrent déjà ici et là (avec LibX⁶ à la BULAC ou OpenURL Referrer d'OCLC⁷, en version « Jubil » avec les paramétrages propres à l'UPMC par exemple⁸), et nous ont servi de modèles enthousiasmants, et finalement encore bien discrets malgré leur intérêt évident. Le premier de ces outils permet à ses utilisateurs de bénéficier d'une barre permanente de recherche dans le catalogue, mais aussi d'une possibilité de requête par « clic droit » sur du texte sélectionné. Mieux encore, une icône spécifique apparaît grâce à des javascripts sur les pages de certains sites proposant des références de livres, permettant de vérifier immédiatement leur localisation (LibX les propose entre autres sur Amazon, google.com et abebooks.com) ; dans d'autres cas, plus simplement, ce sont les ISBN trouvés dans la page qui se transforment en liens pour rebondir vers le catalogue. Autre possibilité, le site Wikipedia, de son côté, met en pratique les Coins (ContextObjects in Spans) qui font apparaître des liens OpenURL (exploitables par OpenURL Referrer par exemple) dans une page web : une utilisation plus systématisée des résolveurs favorisera peut-être, espérons-le, la généralisation de

ces métadonnées bibliographiques dans toutes les références citées en ligne⁹...

S'ajoute enfin à ces outils, Zotero, le gestionnaire de références intégrable à Firefox, qui dispose lui aussi d'une fonction de localisation, basée sur un résolveur de liens dont il suffit de paramétrer l'URL pour le rendre opérationnel¹⁰.

Reste à vérifier que nos lecteurs, pour la plupart *digital natives*, sauront bien exploiter toutes ces possibilités...

Véronique de Kok

Bibliothèque Sainte-Geneviève

www-bsq.univ-paris1.frbsg@mail@univ-paris1.frDépartement de l'informatique
documentaire

et des nouvelles technologies

Véronique de Kok

vdekok@univ-paris1.fr

Michaël Jeulin

(mise en œuvre de V-Link)

michael.jeulin@univ-paris1.fr

¹La réinformatisation de la bibliothèque Sainte-Geneviève avec le SIGB V-Smart et son OPAC Vubis (société Infor) a été lancée en 2008, et se poursuit en 2009 pour sa tranche conditionnelle, comprenant entre autres l'enrichissement de l'OPAC.

²Elles sont toujours, avec Infor, coauteurs de la gamme des produits VUBIS.

³Karlsruher Virtueller Katalog : il donne accès à Worldcat, entre autres.
<http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk.html>
Pour sa part, la BSG a choisi pour l'instant de ne pas inclure de liens commerciaux vers Amazon ou la Fnac.

⁴Ouvrages non référencés dans le Sudoc (sauf BSG), ni dans le catalogue de la BNF, ni dans celui de la BM de Lyon.

⁵<http://www.digitbib.fr>
Paramétré par V. de Kok, il est limité au « web visible » (indexé par les moteurs) et référence 101 sites pour l'instant.

⁶Extension développée par Virginia Tech University et diffusée en Open Source.

<http://libx.org/>

⁷<http://openly.oclc.org/openurlref/>

⁸Cf. L'article « Proposer à ses lecteurs une extension OpenURL Referrer préparamétrée », sur le blog *Encore un biblioblog...* <http://bibliothèques.wordpress.com/2009/03/09/une-extension-openurl-referrer-preparametree/>

⁹Formulaire de génération de Coins
<http://generator.ocoins.info/>

¹⁰L'URL en est
<http://193.48.70.233/vlink/VlinkMenu.CSP>
Utilisée directement, cette URL permet d'obtenir un formulaire de saisie libre pour rechercher tout livre ou périodique.

Dans la rubrique consacrée aux projets innovants du n° 56 d'*Arabesques*, un article signé Jérôme Combes et Yann Sordet présentait « La base des reliures de la BSG : une bibliothèque numérique articulée au Sudoc et à Calames ». Le cliché de la page 17, qui n'a pas été fourni par la BSG, donne à voir une copie d'écran de navigateur web n'affichant pas correctement les diacritiques. La version en ligne a été corrigée (<http://www.abes.fr/abes/page,386,arabesques.html>).

De l'UKRR aux PCP

Les plans de conservation partagée en France : état des lieux

Lors des Journées ABES 2009, deux exemples étrangers de plans de conservation partagée (PCP), nous ont été présentés : le United Kingdom Research Reserve (UKRR) en Grande-Bretagne et le consortium des bibliothèques universitaires de Catalogne (Cf. *Arabesques* n° 56 : Chroniques d'innovations annoncées). En écho à ces deux expériences, nous nous proposons de présenter « à trois mains » la situation des plans de conservation partagée en France et leurs évolutions en cours et à venir.

Que conserve-t-on et pourquoi ?

Actuellement, les plans de conservation partagée en France sont dédiés pour l'essentiel à deux types de documents : les périodiques d'une part, la littérature jeunesse d'autre part. On comprend aisément ces choix : la conservation des périodiques soulève beaucoup d'interrogations, en termes d'exhaustivité des collections, mais aussi de volume de stockage ou encore de fragilité du support papier ; quant au patrimoine de la littérature jeunesse, il a été longtemps ignoré (voire méprisé et systématiquement pilonné) et les efforts actuels pour conserver au mieux la production du secteur répondent au souci, désormais partagé, de préserver pour demain des fonds d'une grande valeur, tant sentimentale que sociologique et historique.

Une coopération entre acteurs au niveau régional

Dans leur grande majorité, les plans de conservation ont été mis en place à l'échelle régionale ; ils sont pilotés et gérés par la structure régionale pour le livre (SRL) locale.

Les SRL, missionnées par les directions régionales des affaires culturelles, les DRAC, et les collectivités locales, travaillent par vocation avec les établissements documentaires de lecture publique. La collaboration avec les établissements de l'enseignement supérieur est ponctuelle et bien souvent limitée au cadre des plans de conservation.

Pour les plans de conservation dédiés aux périodiques, les centres régionaux du Système universitaire de documentation pour les publications en série (CR du Sudoc-PS), sont parfois associés au travail – dans moins de la moitié des cas à ce jour. Dans trois cas seulement, les CR sont impliqués sous la forme d'une mise à disposition du personnel à temps partiel pour le plan et dans un seul cas (Aquitaine), le CR est cogestionnaire du plan.

Les plans existants

La conservation partagée à l'échelle régionale est le modèle le plus répandu : fruit d'une coopération et d'une véritable mutualisation des moyens, il permet la répartition des charges et des coûts liés à la conservation sur un territoire donné. Dans ce modèle, certains établissements assument la conservation pérenne de certaines collections dûment sélectionnées, tandis que d'autres s'engagent à compléter dans la mesure du possible ces collections (promues ainsi collections de référence).

Les plans de conservation partagée sont donc toujours, simultanément, des plans d'élimination partagée.

On compte aujourd'hui en région 13 plans de conservation partagée des périodiques et 8 plans de conservation partagée des fonds jeunesse.

Conserver, signaler et communiquer

La finalité d'un plan de conservation est de garantir la richesse documentaire et l'accessibilité des fonds aux usagers à court, moyen et long termes. Pour y parvenir, les établissements doivent assurer trois missions : la conservation des documents, leur signalement, garant de leur visibilité et enfin leur communication qui donne l'accès effectif à l'utilisateur.

Une évolution en cours

Les besoins du terrain

Après une première vague de mise en place de plans de conservation partagée dans les années 90, nous assistons actuellement à une deuxième vague dans plusieurs régions françaises (Rhône-Alpes, PACA, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Limousin). Confrontés à la nécessité accrue de mutualiser la conservation et la communication des documents imprimés et donc de constituer des réseaux de partage de ces missions, les gestionnaires de ces plans, généralement des SRL, sont entre autres confrontés à la difficulté d'assurer une bonne visibilité des collections retenues dans les plans de conservation. Même si certains parviennent à constituer, alimenter et mettre régulièrement à jour une base de données locale, le signalement de ces corpus dans un outil à visibilité nationale reste un besoin clairement exprimé. Le Sudoc, héritier du CCN-PS (Catalogue collectif national des publications en série), est le seul catalogue qui signale les périodiques d'un large ensemble de bibliothèques et centres documentaires du territoire français, toutes tutelles confondues. Les plans de conservation n'y sont encore signalés que de façon assez limitée, faute de partenariat opérationnel entre les gestionnaires des plans et les SCD, SICD ou PRES dont dépendent les centres régionaux du Sudoc-PS en charge du signalement des périodiques dans le Sudoc.

Le rapprochement des acteurs et un outil à promouvoir : le Sudoc

Il convient malgré tout de constater que la tendance est au rapprochement des acteurs. Ainsi la FILL (Fédération interrégionale du livre et de la lecture), qui rassemble des SRL, des institutions nationales et des collectivités locales au sein d'un réseau qui œuvre au quotidien pour accompagner les professionnels du livre et développer la coopération, a inscrit en 2009 parmi les dossiers prioritaires de sa commission « Patrimoine » la conservation partagée. La commission de la FILL coordonne actuellement la réflexion des SRL sur la conduite et l'évaluation des PCP et invite désormais très naturellement l'ABES et les CR du Sudoc-PS à ses réunions de travail.



L'actu de l'ADBU

D'un congrès à l'autre

Le congrès de l'ADBU à Reims était un congrès de mi-mandat pour notre CA. Celui-ci a fait le bilan de l'année écoulée¹ et tiré profit des conclusions du séminaire qui s'est tenu, il y a tout juste un an, à la bibliothèque Sainte-Barbe² ; il en est ressorti un programme de travail ambitieux pour l'année universitaire 2009-2010, qui répond à cinq impératifs :

1 poursuivre l'effort en faveur de l'établissement d'une politique nationale de la documentation pour l'enseignement supérieur et la recherche en s'appuyant notamment sur les bases jetées lors du congrès 2009 ;

2 travailler à améliorer les procédures d'évaluation et surtout encourager l'intégration des indicateurs liés à la documentation dans l'évaluation des établissements d'enseignement supérieur et de recherche ;

3 prolonger les travaux sur la politique de l'information scientifique et technique dans la perspective ouverte par la prise de position commune AURA-COUPERIN-ADBU ;

4 plancher, conjointement avec les acteurs de terrain que sont l'ENSSIB et les CRFCB, sur les problématiques liées à la formation – initiale et continue – et au métier, la filière bibliothèque ;

5 développer encore les efforts de communication, interne comme externe et mettre en place une fédération des associations professionnelles, dont la première pierre a été posée en décembre.

Ce programme répond à un souhait de fédérer les forces vives et les associations pour constituer un lobby significatif qui, même s'il n'est pas prêt à brûler les livres sur la place publique comme d'autres déversent du lait ou bloquent les routes, doit nous permettre, à nous bibliothécaires, de gagner une visibilité à la hauteur des enjeux que nous portons, tant pour l'enrichissement et la valorisation que pour la conservation de notre patrimoine documentaire national. Nombreuses sont les occasions de prendre la parole, même si le terrain médiatique donne rarement voix aux spécialistes que nous sommes.

Et pourtant... Notre visibilité doit en fait s'organiser au plan international et européen.

Après Istanbul en 2008, c'est Toulouse qui a accueilli le XXXVIII^e congrès annuel de LIBER³ et ses 311 congressistes européens l'été dernier, confirmant ainsi la volonté d'un rééquilibrage Nord-Sud. L'appel du pied de nos confrères européens a d'ailleurs été renouvelé par Wouter Schallier, Executive Director de LIBER, qui a fait le voyage jusqu'à Reims pour inviter les bibliothécaires français à intégrer plus largement le réseau européen des bibliothèques de recherche, à participer à ses actions de conservation et de valorisation des collections, à son œuvre de lobbying, notamment auprès de la Commission européenne.

Autre temps fort de 2009 : le congrès de l'IFLA à Milan, avec un programme qui traduisait bien cette volonté d'être acteurs au présent des questions historiques et d'avenir. Désormais à l'IFLA les associations françaises gagnent en visibilité en se rassemblant sur un stand commun.

Nul besoin d'autodafé de nos collections rue Descartes ! C'est des États-Unis que nous est venue l'occasion de prouver, s'il en était besoin, l'indispensable expertise de la profession et de ses associations. Face au Règlement Google Livres, EBLIDA est montée au créneau auprès de la Commission européenne tandis qu'en France l'IABD prenait position et proposait des solutions auxquelles sont invités à s'associer l'ensemble des acteurs de la chaîne du livre.

L'année 2009 a illustré la dimension européenne, voire internationale, des problématiques sur lesquelles s'engage notre profession, ce qui ne doit pas nous faire oublier que pour être visibles, il faut ramasser des forces dispersées. C'est précisément ce à quoi se sont attelées l'ABF, l'ADBDP, l'ADBGV, l'IABD et l'ADBU, dont les bureaux se sont réunis le 7 décembre afin d'envisager une formule d'interassociation. Pour 2010, l'ADBU donne rendez-vous à la profession en septembre, pour son IV^e congrès qui se déroulera à Lyon. La journée d'études du vendredi portera sur les politiques de sites.

Géraldine Barron

ADBU : www.adbu.fr

Albert Poirot, président de l'ADBU

Administrateur de la Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg : pres.adbu@bnu.fr

Géraldine Barron – CA de l'ADBU

geraldine.barron@univ-littoral.fr

ABF : Association des bibliothécaires de France

ADBDP : Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt

ADBGV : Association des directeurs de bibliothèques municipales et intercommunales des grandes villes de France

AURA : Association des utilisateurs des réseaux ABES

COUPERIN : Consortium universitaire de publications numériques

EBLIDA : European Bureau of Library, Information and Documentation Associations

IABD : Interassociation archives, bibliothèques, documentation

IFLA : International Federation of Library Associations

LIBER : Ligue des bibliothèques européennes de recherche



Wouter Schallier
directeur exécutif de LIBER

¹Voir *Arabesques* n° 53, janvier - février - mars 2009

²Voir *Arabesques* n° 54, avril - mai - juin 2009

³« Libraries create futures : Building on cultural heritage »



Lu dans Archimag

Dans le numéro d'Archimag d'octobre 2009, Patrick Brébion pose 3 questions à Raymond Bérard, directeur de l'ABES.

Archimag : Le rapport Salençon signalait, en mai 2008, la dispersion de l'achat d'information scientifique dans plusieurs structures dont l'ABES. Une réorganisation est en cours. Où en est-on aujourd'hui ?

R. B. : Nous sommes toujours dans une zone blanche ; il s'agit de construire un nouveau dispositif. Les structures actuelles devraient perdurer. Le groupe de travail « schéma numérique des bibliothèques » parie sur une mise en cohérence des différents acteurs de l'achat d'information scientifique et technique. Des acteurs qui ne se limitent pas à l'INIST, COUPERIN, l'ABES, l'INSERM, etc. mais incluent aussi la Bibliothèque nationale de France. Côté ABES, deux nouveaux membres sont entrés au conseil d'administration cet été : Marie-Christine Lemardeley, présidente de l'université Paris-III, et Jean-Pierre Finance, président de l'université Nancy-I, nommé président du conseil d'administration de l'ABES. Nous allons continuer à travailler en étroite collaboration avec COUPERIN.

Archimag : Quels sont les futurs chantiers ? La licence nationale en fait-elle partie ?

R. B. : Les conditions des contrats passés avec les éditeurs sont à retravailler. En particulier, les big deals qui imposent des conditions draconiennes, notamment les achats en bloc. Ce qui, dans un contexte de restrictions budgétaires, nous amène à rogner sur les autres acquisitions et aboutit à une offre documentaire de plus en plus analogue dans chaque université ou laboratoire. D'autres clauses sont à revoir comme, par exemple, l'impossibilité pour une structure de rejoindre le groupement d'achat pendant la durée du marché. Cas pratique, le contrat avec Elsevier Sciencedirect arrive à échéance fin 2010. Ce qui nous laisse un an pour préparer un nouveau marché. La licence nationale est aussi une priorité. C'est le moyen de ne pas exclure les chercheurs de laboratoires plus modestes.

Archimag : D'autres priorités ?

R. B. : Comme l'a souligné Grégory Colcanap, coordonnateur de COUPERIN, dans le cadre des achats électroniques, nous achetons du flux et non des archives. Les contrats doivent prévoir un accès à ces dernières. Le prêt entre bibliothèques doit être pensé dès le départ dans la négociation. Une négociation qui ne s'arrête pas à la fourniture d'informations mais comprend des services associés. Par exemple, la fourniture par les éditeurs de statistiques d'utilisation fiables de ressources électroniques et conformes à Counter. Ce qui est loin d'être le cas actuellement. Nous devrions à l'avenir nous faire conseiller par des acheteurs professionnels. Il faut industrialiser le processus d'achat.



Archimag n° 228 p. 8



Lu dans Livres Hebdo

Moderniser les BU à Paris

Un rapport* sur l'enseignement supérieur parisien insiste sur la modernisation indispensable des bibliothèques universitaires.



La BU des Grands-Moulins à Paris © Laurence Santantonios/LH

Manque de places de travail pour les étudiants, ouverture insuffisante en soirée, durant le week-end et pendant les vacances, magasins en limite de capacité, explosion des coûts de la documentation numérique...

Malgré la richesse considérable des fonds documentaires de la capitale et quelques nouvelles constructions, les bibliothèques universitaires parisiennes sont loin de répondre à la demande étudiante.

... Un rapport sur l'évolution des établissements universitaires de la capitale [...] préconise un ambitieux plan de modernisation des BU avec (plusieurs) objectifs :

- inciter les établissements à développer l'offre de livres et périodiques en **accès libre** et accroître le nombre de places en bibliothèques, en localisant à distance une partie de leurs collections ;
- accroître les horaires et les périodes d'**ouverture** des bibliothèques ;
- développer l'accès à la **documentation numérique**, sur place et à distance ;
- mettre en œuvre dans chaque établissement un plan de **regroupement** des ressources documentaires dispersées ;
- resserrer les liens entre la **politique documentaire et les politiques de formation et de recherche** des établissements.

L. S.

Livres Hebdo, le 12 octobre 2009

*** Pour rénover l'enseignement supérieur parisien : faire de Paris la plus belle métropole universitaire du monde, c'est possible !** Rapport à Madame la Ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche remis par Bernard Larroutourou 5 octobre 2009



Lu dans le JO

Décret n° 2009-1393 du 11 novembre 2009

L'administration centrale du ministère chargé de la culture

comprend, outre l'inspection générale des affaires culturelles, le haut fonctionnaire de défense et de sécurité, la délégation générale à la langue française et aux langues de France, le département de l'information et de la communication et le bureau du cabinet, directement rattachés au ministre :

1° Le secrétariat général ;

2° Les directions générales suivantes :

- la direction générale des patrimoines ;
- la direction générale de la création artistique ;
- la direction générale des médias et des industries culturelles.

[...] Le directeur général des médias et des industries culturelles est assisté d'un directeur adjoint qui peut être chargé du livre et de la lecture ou des médias, ainsi que d'une mission transversale au sein de la direction générale.





Lu dans *Le Monde*

Classement de Shanghai : une université française dans les quarante premières. Vingt-trois établissements français trouvent place parmi les 500 meilleurs mondiaux et l'Université Pierre-et-Marie-Curie (Paris-VI), première française, est la sixième européenne.

L'éclairage donné par Philippe Jacqué titre sur **un palmarès qui irrite mais qui a su s'imposer** et rappelle que sa publication a produit **un électrochoc dans la communauté** universitaire.

Six classements mondiaux* existent actuellement et, dès 2010, l'union européenne devrait proposer « une cartographie »...

1^{er} - 2 novembre 2009, *Le Monde*

* C'est un classement international qui l'affirme : le CNRS est la première institution scientifique du monde ! Cette position pour le moins excellente [...] provient du rapport 2009 du SCImago.

SCImago est un groupe de recherche espagnol et portugais, qui se propose de réaliser des cartographies des activités de recherches. Son rapport annuel 2009 classe les meilleures universités et institutions de recherche mondiales et analyse leur performance pendant la période 2003-2007, suivant 5 indicateurs de production, collaboration et impact scientifique, qui reposent sur les citations scientifiques.

[L'analyse sur le blog de S. Huet, Science2,](#)

19 nov. 2009



Inauguration à Lyon

La bibliothèque universitaire de sciences de l'Université Claude-Bernard (Lyon-I) a été inaugurée le 7 décembre 2009 (20 avenue Gaston-Berger 69622 VILLEURBANNE).

La journée d'inauguration a été rythmée par plusieurs conférences et manifestations culturelles.

Lecture et danse

Conférence-débat : **Évolution des moyens de communication et transmission des données scientifiques**
Exposition

Conférence-débat : **Animations scientifiques : un nouveau rôle pour les universités ?**

Lecture-concert

Conférence-lecture

Université Lyon-I www.univ-lyon1.fr

<http://portaildoc.univ-lyon1.fr>

Agenda

Janvier

En janvier 2010

Refdoc.fr

La nouvelle plateforme de fourniture de copies de documents scientifiques et techniques de l'INIST

L'Institut de l'information scientifique et technique (INIST-CNRS) lance son nouveau service de fourniture de copies de documents scientifiques et techniques, Refdoc, qui donne accès à plus de 35 millions de références d'articles, ouvrages, rapports, thèses, actes de congrès... en science, technologie, médecine, sciences humaines et sociales, de 1847 à nos jours.

Afin de garantir une livraison dans les meilleurs délais des documents non disponibles dans ses propres collections, l'INIST a constitué un réseau international de grandes bibliothèques partenaires qui lui permet de localiser automatiquement et d'obtenir les documents rapidement. Riche de nouveaux services pour ses utilisateurs, Refdoc remplace dorénavant Article@inist et ArticleScience.



Il constitue le guichet unique de l'INIST pour toutes recherches et commandes de documents scientifiques et techniques. Pour cela, l'INIST a retenu le moteur

de recherche de la société Exalead pour la qualité de ses temps de réponse et des fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs.

En outre, Refdoc offre une interface intuitive et très simple d'utilisation pour la recherche des références, les tris et les filtres des résultats ainsi que la commande de documents.

Toutes les informations nécessaires sont présentées sur un seul et même écran : les formats disponibles de livraison et leurs tarifs, le droit de copie... Refdoc dispose également d'un module de suivi des commandes en cours et passées sur trois mois (et jusqu'à trois ans en option) qui offre diverses possibilités de tris et d'export.

Trois moyens de paiement des commandes sont proposés : par carte bancaire, avec Paypal ou via le débit d'un compte d'unités de compte ou « compte U.C. » préalablement crédité par chèque ou par virement.

Les clients détenteurs d'un compte U.C. bénéficient de services supplémentaires comme :

- la commande d'un document non trouvé dans le catalogue de Refdoc, via un formulaire simple ;
- le passage d'une commande en « recours » quand le document demandé n'est pas disponible dans les collections propres de l'INIST ;
- la possibilité pour le gestionnaire du compte d'autoriser des utilisateurs de son organisme à passer leurs commandes qui seront soumises à sa validation, ou de façon autonome.

Quant aux laboratoires du CNRS, qui disposent d'accès spécifiques à des portails de revues scientifiques et techniques mis en place par l'INIST (BiblioSHS, BiblioVie...), ils verront mentionner, dans la liste des résultats, les articles qu'ils peuvent consulter librement dans le cadre des abonnements contractés par le CNRS.

Avec Refdoc, l'INIST a pour ambition d'offrir une très grande qualité de service à ses clients qui, par leur satisfaction et leur fidélité, en feront LA référence en fourniture de documents scientifiques.

Paolo Lai

INIST-CNRS www.inist.fr
Refdoc www.Refdoc.fr

 Du 29 janvier au 27 juin

Minuscules : les livres de très petits formats au fil des siècles

Petits livres, livres miniatures, minuscules, microbes ou livres de petite taille, ils ne doivent pas dépasser 7,5 cm. L'exposition, dans une perspective thématique et historique évoquera l'évolution de la reliure, de la Renaissance à nos jours. Véritable défi technique, dans leur édition et leur reliure (tissu, ivoire, bois...), les minuscules deviennent des objets d'art convoités par les bibliophiles et les collectionneurs. Leur sujet, religieux à la fin du Moyen Âge avec les livres d'heures, faciles à transporter, devient vite plus varié : poésie, roman, dictionnaire, livre-jeu, livre pour enfants, livre publicitaire...



 À compter du 1^{er}

Le FCT à Montpellier

La convention portant transfert du fichier central des thèses (FCT) a été signée entre l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur et l'Université Paris-Ouest-Nanterre-La Défense.

Dans le cadre de la mise en place du futur portail des thèses, l'université Paris-Ouest consent à transférer les données du FCT au profit de l'ABES, à titre gratuit.

Le transfert implique celui du logiciel de gestion, de la base de données (données et structure de la base) ainsi que des codes sources.

À compter du 1^{er} janvier 2010, et mise en place par l'Université Paris-Ouest, une redirection automatique des connexions s'effectue vers la nouvelle adresse de la base à l'ABES.

Les données faisant l'objet du transfert sont relatives à l'ensemble des thèses en cours de préparation dans les établissements publics d'enseignement supérieur habilités à délivrer le doctorat, dans les disciplines suivantes : arts, lettres et langues (ALL), sciences humaines et sociales (SHS), droit, science politique, sciences économiques, sciences de gestion, théologie.

Fichier central des thèses <http://fct.abes.fr>



Musée de l'imprimerie
www.imprimerie.lyon.fr

13 rue de la Poulallerie 69002 LYON



Agenda

Février

 Du 23 au 26

ISKO 2010

Le XI^e congrès international ISKO – International Society for Knowledge Organization – organisé à Rome par l'Université de Sapienza a pour thème : Paradigmes et systèmes conceptuels dans l'organisation des connaissances (Paradigms and Conceptual Systems in Knowledge Organization).

<http://www.iskoi.org/ocs/index.php/int/rome2010>

À Lyon, en juin 2009, le VII^e colloque du Chapitre français de l'ISKO (ISKO-France'2009), organisé par l'université Lyon-III et l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, avait pour thème : Intelligence collective et organisation des connaissances.

<http://www.isko-france.asso.fr/>



 Du 26 au 31

Le Salon du Livre

Le Salon du Livre de Paris (porte de Versailles) : l'un des plus grands salons européens grand public dédiés au livre et à l'écrit, un grand événement culturel et médiatique, le reflet d'une profession ; il traduit la révolution actuelle du numérique dont l'édition a pris le tournant.

Sa principale richesse : le nombre des auteurs présents et la mobilisation nationale de tous les professionnels de l'écrit.

www.salondulivreparis.com

 Le 31

UNIMARC 2010 à Lyon

La III^e journée internationale UNIMARC a lieu en France, après le Portugal (Lisbonne en 2006) et l'Italie (Florence en 2008). Organisée par le programme UNIMARC de l'IFLA (IFLA UNIMARC Core activity), hébergée par la Bibliothèque nationale du Portugal, elle est accueillie par l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

Le lendemain (1^{er} avril), la III^e journée d'études du Comité français UNIMARC (CFU) est ouverte à tous et sa langue de travail est le français.

<http://cfu.enssib.fr/>

Mars

 Les 17 & 18



Documation 2010

Le rendez-vous de la gestion de contenu et du document

www.documation.fr



Lecture & culture

Organisés dans différentes bibliothèques

de l'université Paris-III, les « Mercredis bilingues de la Sorbonne-Nouvelle », gratuits et ouverts à tous, sont une manifestation mensuelle.

www.univ-paris3.fr

Le cycle « Vers d'autres voix » est l'occasion de rencontrer les grandes littératures du monde (en particulier poétiques) autour de lectures publiques associant, d'une part, la lecture du texte original et, d'autre part, celle de sa traduction réalisée par un enseignant-chercheur.

Poésie des rues, poésie des bibliothèques : lecture de Ciarán Carson

par Carle Bonafous-Murat le 20 janvier

Migrante est ma demeure ou la poésie same (Laponie) de la tradition orale à l'écriture

par Jocelyne Fernandez-Vest le 17 février

Parlons Lapon :

Les Sames Langue et culture, Jocelyne Fernandez-Vest, Éditions L'Harmattan



Poésie de Rilke

par Gérald Stieg le 17 mars

