

**Vers une reformulation de la politique documentaire
de la collection générale de la bibliothèque
de l'Office des Nations Unies à Genève**



Travail de Master réalisé en vue de l'obtention du Master HES

par :

Lara JOVIGNOT

Conseiller au travail de master :

(Jean MICHEL, consultant et professeur invité)

Genève, 7 juin 2011

Haute École de gestion de Genève (HEG-GE)

Filière information documentaire

Déclaration

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute École de Gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de *Master of Science* HES-SO en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de master, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur ni celle du conseiller au travail de Master, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 7 juin 2011

Lara Jovignot

Remerciements

Je remercie mes mandantes Sylvie Jacque et Blandine Blukacz-Louisfert pour leur confiance et leur attention dans la rédaction de ce travail. Merci à Fabrice Arlot, au service de la communication à la bibliothèque, pour ses réflexions éclairantes et sa patience lors de nos discussions concernant l'évaluation des publics.

Je remercie monsieur Jean Michel pour ses conseils et son soutien.

Je remercie chaleureusement mes collègues qui ont su me soutenir dans les moments de doute, et mes relecteurs (-trices).

Enfin, je tiens à remercier mon conjoint, Frédéric, sans qui je n'aurais pas pu finir ce travail dans les délais.

Sommaire

Le mandat initial était de revoir la politique de développement des collections de la bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève. En théorie, rien de plus simple que de comparer le document à l'existant, c'est-à-dire procéder à son évaluation, et de revoir certains paramètres. Or, notre analyse révèle que cette politique n'envisage pas clairement une gestion des collections, mais donne simplement des directives très générales et que, de toute évidence, les critères attribués pour la sélection ne sont pas respectés dans la pratique même s'ils sont issus de la littérature. Cette tentative d'évaluation directe s'avère difficile.

Une gestion des collections se base sur trois composantes : une mission, un public et des collections. Or, l'analyse de la politique documentaire de la bibliothèque révèle un flou dans la définition de la mission de la bibliothèque, une perception parfois opaque des publics que la bibliothèque dessert et l'impossibilité de fournir actuellement une synthèse claire du contenu de la collection générale.

Ainsi, nous préconisons une clarification de la mission afin d'instaurer une raison d'être à la bibliothèque à l'égard de son organisme de tutelle, et une évaluation des publics et des collections. Leur interprétation se fera à la lumière d'objectifs stratégiques et opérationnels en vue d'une gestion facilitée des collections. En outre, des outils méthodologiques concrets d'évaluation seront proposés en deuxième partie de ce travail dans une perspective de mise en œuvre d'une nouvelle politique documentaire. Enfin, nous en arrivons à la conclusion que des directives générales s'inscrivant dans une charte des collections peuvent être maintenues, tout en axant le développement des collections sur une approche pragmatique, fondée sur une évaluation concrète des besoins et des pratiques de la population au regard d'objectifs opérationnels et de la collection existante.

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Sommaire	iii
Table des matières	iv
Liste des tableaux	vi
Liste des Figures	vi
Liste des abréviations	vi
Introduction	1
1. L'analyse de la politique documentaire dans son contexte	3
1.1 L'environnement de la bibliothèque de l'ONUG	3
1.1.1 L'environnement institutionnel.....	3
1.1.1.1 L'Organisation des Nations Unies.....	3
1.1.1.2 L'Office des Nations Unies à Genève.....	3
1.1.1.3 La Genève internationale.....	4
1.1.2 L'environnement documentaire	5
1.1.2.1 L'ONU et l'usage de l'information.....	5
1.1.2.2 L'information dans la Genève internationale.....	5
1.1.2.3 Les bibliothèques locales	6
1.1.3 La bibliothèque de l'ONUG.....	6
1.1.3.1 Histoire et structure.....	6
1.1.3.2 Missions.....	7
1.1.3.3 Les collections.....	7
1.2 Analyse de la politique documentaire	8
1.2.1 Politique documentaire : rappel théorique.....	8
1.2.2 Diagnostic des trois composantes de la politique documentaire	10
1.2.2.1 La précision de la mission : une étape obligée.....	10
1.2.2.2 Définition et connaissance du public.....	13
1.2.2.3 Collections : un difficile état des lieux	14
1.2.2.4 En l'état actuel des choses	17
1.2.3 Formalisation de la politique documentaire	17
1.2.3.1 Retour théorique	17
1.2.3.2 Présentation de la politique : un référentiel.....	18
1.2.4 Présentation des besoins	21
1.2.4.1 Une évaluation nécessaire.....	21
1.2.4.2 Expression des besoins.....	21
1.2.4.3 Limites et contraintes de l'évaluation	22
2. Mesures préalables à la révision de la politique documentaire	24
2.1 Des collections : pour quoi ? pour qui ?	25
2.1.1 Clarification de la mission.....	25
2.1.2 Définir le public à desservir	26
2.1.2.1 Proposition de redéfinition du public à desservir	26
2.1.2.2 Public à desservir et public cible : deux notions complémentaires.....	27
2.2 Évaluation du public à desservir	28
2.2.1 Connaître son public dans son environnement.....	28
2.2.1.1 La première étape du processus.....	28

2.2.1.2	Analyse des organisations dans une perspective documentaire.....	28
2.2.1.3	Analyse du public à desservir au niveau individuel.....	30
2.2.2	Analyse des besoins et pratiques de la population.....	31
2.2.3	Analyser ses usagers.....	33
2.2.3.1	Des modalités d'inscription à harmoniser.....	33
2.2.3.2	Des statistiques à clarifier.....	34
2.2.3.3	Utilisation potentielle des données des usagers.....	34
2.3	Adéquation entre les ressources documentaires et le public à desservir : une évaluation des collections.....	36
2.3.1	Mesures préalables à l'évaluation des collections.....	36
2.3.2	Suggestions pour un état des lieux de l'offre.....	37
2.3.2.1	Statistiques du fonds global.....	37
2.3.2.2	Statistiques du fonds par codes ACC et par types de documents.....	37
2.3.3	État des lieux des acquisitions.....	38
2.3.4	État des lieux des activités de désherbage.....	39
2.3.5	Évaluation des collections.....	39
2.3.5.1	Quelle évaluation ?.....	39
2.3.5.2	Apports et limites de l'évaluation d'utilisation.....	40
2.3.5.3	Évaluation par types d'utilisation.....	40
2.3.5.4	La consultation sur place.....	42
2.3.5.5	Liste de circulation.....	43
2.3.6	Évaluation par collections.....	43
2.3.6.1	Les périodiques électroniques.....	43
2.3.6.2	La collection de référence.....	43
2.3.7	Évaluation documentaire.....	44
2.3.8	Évaluation de la qualité.....	45
3.	Vers une reformulation de la politique documentaire.....	46
3.1	Plan d'action.....	46
3.2	De la synthèse au bilan.....	46
3.2.1	Une interprétation fondée sur des objectifs clairs.....	46
3.2.1.1	Processus d'évaluation.....	46
3.2.1.2	Objectifs stratégiques.....	47
3.2.1.3	Objectifs opérationnels et indicateurs.....	48
3.2.2	Bilan de l'évaluation.....	49
3.3	Désherbage.....	50
3.4	La formulation de la politique documentaire : quel(s) outil(s) ?.....	50
3.4.1	Charte des collections.....	50
3.4.2	La politique de sélection.....	50
3.4.3	Une nouvelle politique de développement des collections ?.....	51
	Conclusion.....	53
	Bibliographie.....	54
	ANNEXES.....	58

Liste des tableaux

Tableau 1 De la mission à l'indicateur : un exemple de processus d'évaluation	48
---	----

Liste des Figures

Figure 1 Processus de gestion d'une collection	9
Figure 2 Les trois composantes d'une politique documentaire.....	10
Figure 3 Les outils de formalisation d'une politique documentaire	17
Figure 4 Les collections au cœur d'un réseau	44
Figure 5 Processus d'évaluation	47

Liste des abréviations

AIEA	Agence Internationale de l'Énergie Atomique
ALA	American Library Association
BIT	Bureau International du Travail
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement
Ecosoc	Conseil économique et social des Nations Unies
LiNDa	Library Network Database
OCHA	United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (= Bureau de la coordination des affaires humanitaires)
OIG	Organisation InterGouvernementale
ONG	Organisation Non Gouvernementale
ONU	Office des Nations Unies
ONUG	Office des Nations Unies à Genève
Opac	Online Public Access Catalogue
RERO	Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale
SIGB	Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
UNIDIR	United Nations Institute for Disarmament Research (= Institut des Nations Unies pour la recherche sur le désarmement)
UIT	Union Internationale des Télécommunications

Introduction

Compte tenu de l'importance croissante des formats électroniques, de l'individualisation de la recherche d'information, de la diminution du prêt traditionnel de documents et, à plus forte raison de la baisse du budget attribué aux achats de ressources documentaires, la gestion des collections est devenue une préoccupation majeure des bibliothèques ces dernières années. En effet, la littérature sur la politique documentaire s'est particulièrement enrichie entre les années 1990 et aujourd'hui¹. Finalement, la question centrale est la suivante : comment acheter mieux avec des moyens réduits ? Toute bibliothèque est amenée à construire une collection adaptée à son public. Comme le souligne le manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques scolaires, « la bibliothèque scolaire offre à tous les membres de la communauté scolaire des services d'apprentissage, des livres et des ressources qui développent la réflexion critique et leur permettent d'utiliser efficacement l'information quels qu'en soient la forme ou le support² ». Le rapport entre public et collections est davantage considéré au sein de bibliothèques spécialisées, « servant une catégorie particulière d'utilisateurs » et financées « par un organisme pour servir ses propres objectifs » (norme ISO 2789). En tant que bibliothèque spécialisée, la bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève (ONUG) doit elle aussi faire la preuve de son utilité dans le cadre des activités de son organisme de tutelle, au risque de ne plus avoir de raison d'être, et adapter sa collection à son public. Elle s'est donc interrogée sur la possibilité de revoir sa politique d'acquisition afin de mettre ses collections en adéquation avec son public.

Les questions en présence au début de notre projet étaient notamment le développement de critères de sélection des périodiques électroniques, la politique à mener en matière du double support des périodiques, et l'étude des pratiques et des besoins du public concernant les livres électroniques. Notre réflexion initiale s'articulait donc autour d'une analyse des besoins par le biais d'entretiens semi-directifs d'un groupe cible d'utilisateurs, en vue de proposer une nouvelle politique d'acquisition. Néanmoins, lors de l'analyse de l'existant, nous avons pu constater que le public potentiel que considère la bibliothèque intégrait plusieurs milliers de personnes. Aussi, il semblait difficile d'en interroger un échantillon représentatif dans un temps imparti si court. Précisons également que le printemps est une

¹ Par exemple, les ouvrages de Bertrand Calenge en bibliothèques publiques ou les nombreux documents relatifs au Conspectus dans les bibliothèques universitaires.

² <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-f.htm> (consulté le 5 mai 2011).

période très riche en conférences et rencontres, ce qui rend le public peu disponible³. Nous pouvons ajouter à ce point la difficulté de rencontrer certains publics, tels que les diplomates. Considérant la taille de la population, un questionnaire était envisageable. Cependant, une première enquête axée principalement sur les bases de données ayant été lancée la semaine de notre arrivée, au début du mois de mars, il apparaissait peu pertinent d'en réaliser une seconde dans la foulée.

Nous avons donc opté pour une approche constructiviste, c'est-à-dire que notre mission est d'amener nos mandantes à leur faire prendre conscience des forces et faiblesses de leur politique, de leur révéler les besoins en matière de pilotage et de les guider dans leur gestion des collections via un ensemble de recommandations et de conseils pratiques en vue de la révision de leur politique documentaire. Ce travail repose sur un ensemble de lectures, de constats et d'entretiens réalisés avec les membres du personnel, dont nos mandantes, les responsables des acquisitions des monographies et des périodiques, et les bibliothécaires de sélection.

La bibliothèque de l'ONUG s'inscrit dans un contexte particulier sur lequel il est indispensable de revenir pour comprendre les tenants et les aboutissants de l'évaluation de la politique documentaire, que nous présenterons et analyserons dans la première partie. Celle-là se construit autour de trois composantes : la mission, le public et les collections. Après les avoir analysées, nous préconiserons dans un deuxième temps une réflexion sur le « pour quoi et pour qui » des activités et services de la bibliothèque. Le processus se poursuit par une évaluation des pratiques et des besoins de la population qu'elle dessert via des dispositifs que nous recommanderons. La collection proposée devra être *in fine* en adéquation avec les utilisateurs actifs ou potentiels, aussi est-il indispensable de mesurer l'état des collections avant de les évaluer. Enfin, après avoir rendu compte des forces et faiblesses de ces deux composantes, la bibliothèque devrait être en mesure de repenser sa politique documentaire. Nous terminerons notre réflexion par des conseils et suggestions quant à la formalisation de la politique de sélection et de développement des collections.

D'un commun accord avec nos mandantes, notre travail sera axé sur les monographies et les périodiques, sur support papier et électronique. Nous nous pencherons uniquement sur la collection de documents externes, c'est-à-dire qui ont été publiés ni par l'ONU ni par les institutions spécialisées. Quant aux périodiques, il sera uniquement question des abonnements individuels de la bibliothèque.

³ À titre d'exemple, certains membres du bureau du désarmement ont signalé leur impossibilité de nous rencontrer avant la mi-mai en raison d'une importante conférence à préparer.

1. L'analyse de la politique documentaire dans son contexte

La bibliothèque de l'ONUG s'inscrit dans un contexte institutionnel et documentaire particulier sur lequel il semble essentiel de revenir dans un premier temps afin de mieux comprendre les enjeux de l'analyse. En effet, « des facteurs internes et externes à la bibliothèque influencent le développement des collections. Parmi ces facteurs se trouvent la structure et l'organisation de la bibliothèque, la production et la distribution des ressources documentaires, et la présence d'autres bibliothèques dans le secteur » [Notre trad.] (Evans, Saponaro, 2005, p. 11). Nous analyserons ensuite la politique documentaire actuellement en vigueur à la bibliothèque.

1.1 L'environnement de la bibliothèque de l'ONUG

1.1.1 L'environnement institutionnel

1.1.1.1 *L'Organisation des Nations Unies*

En tant qu'organisation intergouvernementale à vocation universelle, l'ONU est une institution composée d'États membres qui la financent et régissent son cadre d'action. Elle a pour objectif d'établir des relations entre ces États. Les organes et les agences spécialisées relatifs au système onusien emploient 63 450 personnes à travers le monde⁴, l'ONU en absorbant à elle seule plus de 14 000⁵. Le pendant de cette grandeur s'incarne dans son caractère bureaucratique. Dans la même idée, la prise de décision se fait au plus haut niveau et par d'importants jeux de pouvoir et d'influence étant donné le caractère très politique de cette organisation. La charte des Nations Unies⁶ définit dans son introduction un ensemble de volontés et de missions, avant de préciser dans le chapitre 1 les buts et les principes. Ainsi, l'ONU se doit de maintenir la paix et la sécurité internationales en prenant des mesures appropriées et efficaces, et de développer les relations en vue d'un règlement pacifique des différends. Bien que l'ONU ait son siège à New York, il existe quatre Offices des Nations Unies dans le monde : New York, Genève, Vienne et Nairobi.

1.1.1.2 *L'Office des Nations Unies à Genève*

L'Office des Nations Unies à Genève (ONUG) est établi au Palais des Nations et représente

⁴ <http://www.un.org/geninfo/fr/index.asp?id=160> (consulté le 10 avril 2011).

⁵ <http://www.unog.ch/80256EDD006AC19C/%28httpPages%29/5E2C08773304212680256EED00616274?OpenDocument> (consulté le 10 avril 2011).

⁶ <http://www.un.org/fr/documents/charter/> (consulté le 10 avril 2011).

l'un des organes principaux de l'ONU, à savoir le Secrétariat, à Genève. Le bureau du directeur général inclut le service de l'information, la division de l'administration, la division de la gestion des conférences, le service de la sécurité, la bibliothèque, et le secrétariat de la Conférence du désarmement (voir annexe 1). « Par son infrastructure et son appui, l'ONUG contribue de manière essentielle aux efforts déployés par l'Organisation pour assurer la paix et la sécurité dans le monde, faire progresser le désarmement, défendre et promouvoir les droits de l'homme⁷. » Plusieurs organisations basées à Genève bénéficient du support administratif et financier de l'ONUG. Ainsi, plusieurs organismes ont leurs bureaux dans le Palais, tels que l'UNIDIR (siège), l'AIEA (bureau de liaison) ou l'OCHA (bureau régional). L'ONUG se distingue par son centre de conférence très actif. Il réunit en effet plus de 8 000 réunions par an, et réalise sa mission en mettant à ses locaux à disposition des différents membres de la Genève internationale.

1.1.1.3 La Genève internationale

Depuis l'établissement des locaux de la Société des Nations à Genève en 1920, l'implication de Genève dans les thèmes défendus par l'ONU s'est constamment accrue. Aujourd'hui, ce rôle a fait naître une notion : « la Genève internationale ». Celle-ci recense, au 8 avril 2011, les sièges de 36 organisations internationales, plus de 250 organisations non gouvernementales, et 240 missions, représentations et délégations étrangères dont 167 missions permanentes auprès de l'ONUG⁸. Le canton de Genève estime que la Genève internationale regroupe 40 000 fonctionnaires internationaux et 2 400 employés d'ONG⁹, le nombre de diplomates étant plus difficile à évaluer¹⁰. Par ailleurs, plusieurs milliers de délégués participent aux conférences sises au Palais chaque année.

Au-delà de ces institutions, Genève accueille de nombreux étudiants et chercheurs qui travaillent sur les mêmes thématiques que celles de l'ONU. Nous pouvons notamment citer l'Institut des hautes études internationales et du développement (IHEID) ou l'École de diplomatie et de relations internationales de Genève. Plusieurs formations des universités de Genève se concentrent également sur ces thèmes.

⁷ <http://www.delegfrance-onu-geneve.org/spip.php?article386> (consulté le 15 avril 2011).

⁸ <http://www.eda.admin.ch/etc/medialib/downloads/edazen/topics/intorg/un/gemiss.Par.0003.File.tmp/22%20GI%20en%20chiffres-02.07.09%20FR.pdf> (consulté le 11 avril 2011).

⁹ <http://www.eda.admin.ch/eda/fr/home/topics/intorg/un/unge/geint.html> (consulté le 12 avril 2011).

¹⁰ Il est possible de trouver cette information dans le *Livre bleu des missions permanentes*, présenté plus tard dans ce travail.

1.1.2 L'environnement documentaire

1.1.2.1 L'ONU et l'usage de l'information

Les objectifs de l'ONU, mentionnés dans sa charte, ne peuvent se réaliser sans tenir compte des situations politiques, économiques et sociales des différents États membres et des acteurs transnationaux de la communauté internationale. Les membres des nombreux organes de la « famille onusienne » ont besoin de données et d'informations fiables et pertinentes pour mener efficacement et à bien leurs missions. N'oublions pas de mentionner l'important soutien administratif, qui requiert également de l'information. Ainsi, le développement des nouvelles technologies de communication, l'augmentation des sources d'information et de leur stockage, ainsi que le nombre important de pays membres de l'ONU (192 en mars 2011) ont impliqué la création de services permettant de fournir rapidement aux membres des organisations le support documentaire et informationnel dont ils ont besoin. Les bibliothèques des Nations Unies ont été créées pour soutenir les missions de l'institution. La bibliothèque de l'ONUG est donc de fait une bibliothèque spécialisée d'administration, définie par la norme 2789 comme une « bibliothèque gérée pour desservir tout service administratif, ministère ou administration dépendant du gouvernement ou du Parlement, y compris les organismes gouvernementaux internationaux, nationaux ou locaux ». Elle est au service du personnel et s'oriente en fonction des objectifs de l'organisme qui la finance.

Comme le souligne la mission permanente de la France auprès de l'ONUG, l'Office forme « un centre de partage et d'échange d'informations¹¹ ». La bibliothèque de l'ONUG se place au cœur de cette nébuleuse créatrice de recherche et meneuse d'actions.

1.1.2.2 L'information dans la Genève internationale

Certaines organisations internationales dont le siège se situe à Genève sont des agences spécialisées des Nations Unies qui bénéficient d'une large indépendance et de leurs propres ressources financières. Plusieurs de ces organisations internationales disposent d'une bibliothèque en leur sein, comme le BIT ou l'UIT, mais chacune sert sa propre communauté en fonction de sa mission. Bien que plusieurs d'entre elles soient membres du même consortium et de la même entité qu'est l'ONU, il n'existe pas de métacatalogue réunissant tous les Opac. Les SIGB fonctionnent avec des logiciels très variés, de Voyager à Koha, ou encore via un système maison. Dans la même idée, la diversité des pays adhérant aux Nations Unies implique que certaines missions permanentes bénéficient de moyens

¹¹ <http://www.delegfrance-onu-geneve.org/spip.php?article386> (consulté le 15 avril 2011).

supérieurs permettant la mise en place d'unités de référence (*reference unit*), auxquelles sont parfois associés des bibliothécaires professionnels (ex. : Mission permanente de Corée).

À la différence des OIG, les ONG sont axées très largement sur le bénévolat compte tenu du peu de moyens dont bénéficient la grande majorité pour leurs actions. Nombre d'entre elles ne bénéficient pas de ressources documentaires. Les universités ou écoles mentionnées plus haut disposent également de leurs propres centres de documentation. Il est aussi important de citer la diversité des bibliothèques municipales, publiques ou universitaires qui couvrent l'arc lémanique, et qui sont accessibles à tous.

1.1.2.3 Les bibliothèques locales

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'ONUG accueille dans ses locaux plusieurs organismes qui disposent parfois de leur propre centre de documentation ou bibliothèque. Il n'est à l'heure actuelle pas possible de trouver une liste des structures qui en possèdent. D'après nos connaissances, certaines collections ne sont pas référencées sur un catalogue en ligne, telle celle de la bibliothèque du bureau des affaires du désarmement. La bibliothèque de l'ONUG se doit cependant d'intégrer cet environnement documentaire dans sa réflexion stratégique.

1.1.3 La bibliothèque de l'ONUG

1.1.3.1 Histoire et structure

Dans l'histoire de la bibliothèque de l'ONUG s'intègre celle de la bibliothèque de la SDN, fondée en 1919 et installée à Londres durant sa première année d'existence, puis à Genève. En 1927, le philanthrope américain John D. Rockefeller fit un don de 2 millions de dollars pour construire une bibliothèque et développer ses collections, en vue de créer un centre international d'études et de promotion de la paix dans le monde. Les chercheurs, étudiants et penseurs du monde entier seraient ainsi à même de modifier l'opinion publique en ce qui concerne la guerre, les conflits et les enjeux de la paix. Depuis 1936, la bibliothèque possède sa propre aile au cœur du Palais des Nations.

Après le départ à la retraite de Pierre Le Loarer en janvier 2011 après huit années de service, la bibliothèque de l'ONUG accueille un nouveau directeur de nationalité géorgienne, David A. Chikvaidze, docteur en sciences politiques qui a exercé des fonctions nationales et internationales de spécialiste des droits de l'homme. La bibliothèque est directement rattachée au bureau du directeur général de l'ONUG, monsieur Kassym-Jomart Tokayev, de nationalité kazakhe, qui a pris ses fonctions le 2 mai 2011. Au niveau budgétaire, la

bibliothèque est rattachée à la division de l'administration de l'ONUG.

Au 31 décembre 2010, la bibliothèque était composée de 56 collaborateurs (55 ETP), répartis dans quatre services principaux : section du traitement de l'information (18), section des services aux utilisateurs (15), groupe de l'enregistrement et des archives (13), groupe de l'automatisation (4). De plus, cinq personnes sont présentes pour assister directement le directeur de la bibliothèque (voir annexe 2).

Le budget régulier de la bibliothèque pour 2011 est de 7 689 200 US\$, dont 88,3 % sont attribués aux ressources humaines. Elle reçoit en plus 167 200 US\$ de la part du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), dont 63 % pour un poste complémentaire.

1.1.3.2 Missions

La bibliothèque axe ses travaux sur trois fonctions. Elle répond aux besoins de ses utilisateurs en assurant le traitement documentaire de sa collection. Coordinatrice du service d'archives, elle gère les archives courantes, intermédiaires et historiques de l'ONUG. Enfin, elle met un accent particulier sur les activités culturelles, via le comité du même nom¹².

Notre présent travail sera axé uniquement sur la première fonction citée, à savoir la partie consacrée à la bibliothéconomie et au développement des collections.

1.1.3.3 Les collections

La bibliothèque de l'ONUG reçoit une copie de tous les documents officiels et publications des Nations Unies. Elle met également à la disposition de son public une grande collection de publications des institutions spécialisées et organismes de la famille onusienne. Cette collection, appelée collection des Nations Unies et des agences spécialisées (UN/SA), est essentielle dans les activités de la bibliothèque, mais cela ne concerne pas notre travail¹³.

En tant que bibliothèque spécialisée, la bibliothèque de l'ONUG couvre « une discipline ou un champ particulier de la connaissance » (norme 2789). Elle offre à son public plus d'un million d'ouvrages spécialisés dans les sciences politiques, juridiques et sociales. Les monographies et assimilés comprennent une collection de référence, les récentes acquisitions, les guides de voyage, la collection juridique et politique, la collection

¹² <http://www.un.org/unlibraries/unlibf/geneva.htm> (consulté le 15 avril 2011).

¹³ Nous appellerons donc « collections » l'ensemble de la collection générale (non-UN), qui se divise elle-même en plusieurs collections (ex. : économique et sociale).

économique et sociale et la collection de statistiques¹⁴. Depuis le mois d'avril 2011, la bibliothèque offre trois bouquets de livres électroniques via Brill E-books : sciences sociales, droits de l'homme et droit humanitaire, droit international.

Le site Internet de la bibliothèque mentionne en quelques mots son offre en matière de périodiques : « La bibliothèque reçoit près de 4 000 périodiques et 80 quotidiens provenant du monde entier. Environ 1 200 périodiques d'intérêt général et 30 quotidiens sont exposés dans la salle de lecture des collections de périodiques et de quotidiens. Seuls les numéros de l'année en cours s'y trouvent. Les numéros des années précédentes sont conservés dans les magasins de la bibliothèque et peuvent être obtenus sur demande auprès du service du prêt. Il est également possible de consulter sur Internet à travers les bases de données spécialisées auxquelles s'abonne la bibliothèque plus de 50000 revues et quotidiens internationaux. » D'après le rapport annuel du service des publications en série, la bibliothèque gère 763 abonnements de périodiques pour 2010. Les membres du personnel du Palais peuvent recevoir les périodiques dans leur bureau pour un prêt limité grâce à la liste de circulation des périodiques.

La bibliothèque de l'ONUG se situe dans le bâtiment B du Palais des Nations. Les collections sont réparties sur deux niveaux, entre le 1^{er} et le 3^e étage. Chacune des collections citées ci-dessus se trouve dans une salle (voir annexe 3). Les documents de la collection générale sont empruntables ou non, selon leur statut, et non pas selon leur situation spatiale. Ainsi est-il possible d'emprunter certains ouvrages des magasins. Ceux-ci se concentrent sur dix niveaux, et connaissent un taux de remplissage assez élevé. Une estimation réalisée en 2009, fondée sur une observation non scientifique, chiffrait à environ huit kilomètres linéaires la place restante dans les magasins, ce qui permettait seulement cinq ans de développement des collections, soit jusqu'en 2014.

Analysons maintenant comment la bibliothèque gère l'ensemble de ces ressources documentaires.

1.2 Analyse de la politique documentaire

1.2.1 Politique documentaire : rappel théorique

La norme 2789 définit une bibliothèque comme un « organisme ou partie d'un organisme, dont les buts principaux sont de créer et d'entretenir une collection et de faciliter l'utilisation

¹⁴ Pour une description plus détaillée des collections, voir ONUG. *Salles de lecture de la bibliothèque* [en ligne].
<http://www.unog.ch/80256EE60057D930/%28httpPages%29/71DC9633DF1F19E5C1256F2D004394D7?OpenDocument> (consulté le 20 avril 2011).

des ressources documentaires et des installations adaptées aux besoins d'information, de recherche, d'éducation et de loisirs de ses usagers ». Compte tenu de l'importance croissante de la production éditoriale et des réductions budgétaires en matière d'acquisition, une bibliothèque ne peut plus se contenter d'accumuler des ressources sans apporter une cohérence dans ce fonds. De cette cohésion émerge la distinction entre collection et fonds. Une collection, tel un organisme vivant, croît, se modifie, s'adapte, et vit dans un environnement en perpétuelle évolution. Pour Bertrand Calenge, la politique documentaire se définit donc comme « un ensemble cohérent de décisions et de processus relatifs à l'accroissement, à la mise en ordre et en valeur, à la communication et à la conservation de collections, dans le cadre de missions particulières à la bibliothèque » (2008, p. 77). Une politique documentaire est composée de trois éléments : l'acquisition, la conservation et la communication.

L'acquisition relève d'un processus de sélection, de commande, et de réception des ouvrages. La politique d'acquisition « vise à fixer les principes et procédures d'approvisionnement de la bibliothèque en ressources documentaires qui lui sont extérieures » (Calenge, 2008, p. 75). La collection étant vivante, il convient de la gérer pour maintenir un lien adéquat avec son public. Les documents obsolètes doivent être passés au rebut, et les plus précieux protégés. Cette politique de conservation fixe « les principes des états du traitement de la collection, toujours en fonction des objectifs et publics de la bibliothèque » (Calenge, 2008, p. 76). La politique de communication vise à valoriser la collection auprès des publics.

L'intérêt de cette définition repose notamment sur l'intégration de la mission comme facteur

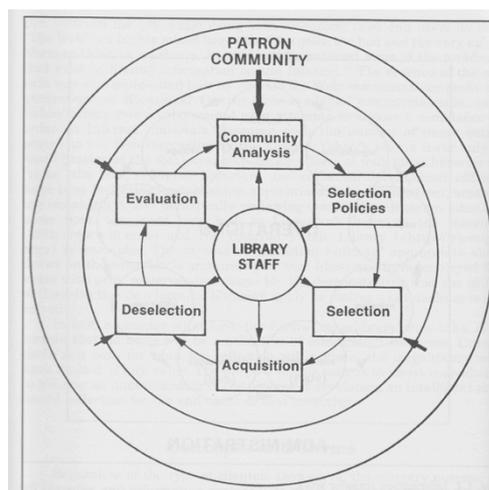


Figure 1 Processus de gestion d'une collection

Source : Evans, Saponaro (2005, p. 8)

essentiel de composition d'un fonds cohérent, ce que ne souligne pas forcément la notion de développement des collections. C'est pour cette raison que nous avons privilégié cette

notion dans le titre de notre travail.

Le monde anglophone privilégie la notion de « *collection development* », que nous avons choisie comme référence pour notre réflexion.

Le développement des collections consiste en un « *processus de planification et de construction d'une collection utile et équilibrée des documents de bibliothèque sur une période de plusieurs années, basé sur une évaluation continue des besoins d'information de la clientèle de la bibliothèque, l'analyse des statistiques d'utilisation et les projections démographiques, normalement limité par les restrictions budgétaires. Le développement de la collection comprend la formulation de critères de sélection, la planification pour le partage des ressources et le remplacement des articles perdus ou endommagés, ainsi que la sélection de routine et les décisions de désélection*¹⁵. » [Notre trad.]

Aussi, mettre en place une politique documentaire n'est pas une fin en soi, mais un processus complexe dépendant d'une collection vivante (Figure 1).

À la lumière de ces définitions, il apparaît que trois composantes définissent une politique documentaire : la mission, le public et les collections (Figure 2). Elles doivent être clairement identifiées et précises. Il convient donc dans un premier temps de présenter ces trois composantes dans la situation actuelle et de tenter de répondre aux trois questions

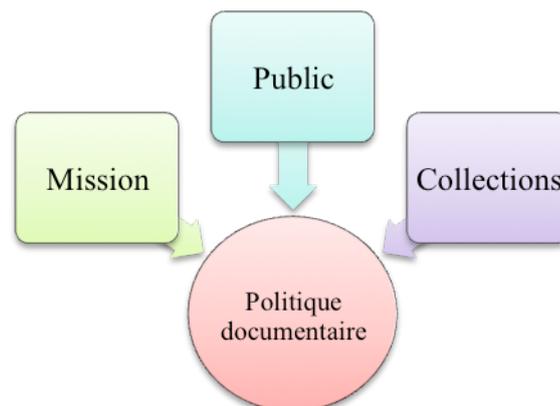


Figure 2 Les trois composantes d'une politique documentaire

suivantes : quel sens donner à cette gestion des collections (pour quoi ?), pour quel public (pour qui ?) et enfin savoir si ces collections sont clairement identifiées et évaluées pour une adéquation idéale.

1.2.2 Diagnostic des trois composantes de la politique documentaire

1.2.2.1 La précision de la mission : une étape obligée

1.2.2.1.1 Présentation théorique

Selon la norme 11620, une mission se définit comme un ensemble d'« objectifs généraux et choix en matière de développement de services et produits, formulés par un organisme et

¹⁵ http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_c.aspx#collecdevel (consulté le 9 mai 2011).

approuvés par les autorités dans un document officiel ».

Le mandat de la bibliothèque de l'ONU de New York (Dag Hammarskjöld), établi par l'Assemblée générale dans son document A/C.5/298 du 28 septembre 1949¹⁶, ne stipule pas de mission précise pour la bibliothèque de l'ONUG, mais évoque simplement quelques points concernant le public et la politique d'acquisition. Nous y reviendrons plus loin dans cette réflexion. Néanmoins, dans la pratique, la bibliothèque se repose encore aujourd'hui sur la mission de la bibliothèque du siège¹⁷, en extrapolant celle de New York aux autres offices. Aussi, l'article 4 stipule que :

« La bibliothèque a pour fonction primordiale de mettre les délégations, le Secrétariat et les autres groupes officiels en mesure d'obtenir, dans les meilleures conditions possibles de rapidité, de commodité et d'économie, les ouvrages, documents et renseignements que peut fournir une bibliothèque et dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur tâche. Les besoins de ces groupes détermineront les ouvrages et les documents à acquérir et les services à assurer. »

En 2000, via la circulaire du Secrétaire général ST/SGB/2000/4¹⁸, l'article 7 est entièrement consacré à la bibliothèque de l'ONUG, qui a pour mission, concernant la fonction bibliothéconomique, de :

« mettre des services d'information générale, les collections de la Bibliothèque, des services électroniques et des moyens de recherche spécialisée à la disposition des usagers [...] »

Cette vision assez traditionnelle des bibliothèques et de leur mission est renversée par la nouvelle mission des bibliothèques de l'ONU, proposée par la direction de la bibliothèque Dag Hammarskjöld en 2005. Intitulé « Modernisation et gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies : nouvelles orientations stratégiques¹⁹ », ce texte propose de repenser le rôle des bibliothèques en transférant leurs capacités de conservation et de diffusion des collections vers un rôle de professionnels de l'information orienté vers la gestion des connaissances.

« La technique et l'évolution des méthodes de travail ont donné l'occasion aux bibliothèques de ne plus simplement centraliser des documents indépendamment les unes des autres et de constituer des réseaux en vue de faciliter la mise en commun des connaissances, passant de la simple constitution de collections à la multiplication des connexions, ne se contentant plus de gérer des collections d'ouvrages et de périodiques entreposés sur des rayonnages mais facilitant la création d'un environnement qui privilégie les connaissances et le partage de l'information entre les

¹⁶ <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=A/C.5/298> (consulté le 23 mai 2011).

¹⁷ Dans la rubrique « mandat de la bibliothèque » sur le site Internet de l'ONUG, est en premier lieu définie la mission de la bibliothèque Dag Hammarskjöld.

¹⁸ <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2000/4> (consulté le 24 mai 2011).

¹⁹ <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=A/AC.198/2005/4> (consulté le 24 mai 2011).

différents intéressés. »

« Des collections aux connexions » forme la devise de cette nouvelle doctrine. Dans les faits, la mise en place de cette nouvelle orientation a été un échec à New York, et hormis la mise en place d'un Intranet commun à tous les offices qui n'est que partiellement utilisé, cette vision n'a pas réussi à s'implanter. Néanmoins, l'intitulé du chapitre consacré à la bibliothèque dans le rapport annuel 2009 de l'ONUG laisse un espoir²⁰, même si, à notre avis, la conception de la gestion des connaissances à l'ONUG diffère de celle proposée dans le document précédemment cité²¹.

1.2.2.1.2 Analyse de l'existant

L'analyse de l'existant révèle un manque de précision dans la définition de la mission. N'est-ce pas la définition même d'un service de « répondre à des besoins » ? Dans la même idée, la mission souligne la mise en place de collections à la disposition des usagers, mais ne précise-t-on pas ici simplement la notion même de bibliothèque ? Par ailleurs, pourquoi ne pas appliquer la mission orientée sur la gestion des connaissances ? Est-elle inadaptable à Genève ? Si oui, pourquoi ? Ce sont là autant de questions auxquelles la bibliothèque devra faire face. En effet, la composition et la gestion d'une collection sont totalement différentes entre une bibliothèque à vocation patrimoniale, qui a une obligation de dépôt légal, et une bibliothèque spécialisée, qui doit faire preuve d'efficacité et de qualité dans la gestion de ses collections. La norme ISO 9000 définit la qualité comme « l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire, au moindre coût et dans les moindres délais les besoins des utilisateurs²² ». Grâce à la précision de la mission, la bibliothèque pourra donner du sens au développement de ses activités et services.

- Besoin n° 1 : Précision de la mission

La mission actuelle précise que la bibliothèque doit « soutenir les besoins documentaires et informationnels des utilisateurs ». Mais qu'en est-il de ces « utilisateurs » ?

²⁰ONUG. Chapitre 5 : Un pôle d'échanges des connaissances : des collections aux connexions. In : *Le renouveau du multilatéralisme* [en ligne]. 2009.

²¹ Cette réflexion est issue d'un travail personnel sur le sujet réalisé dans le cours « Stratégie, direction et leadership », donné par Linda Stoddart en automne 2010 à la HEG.

²² Organisme français de certification (OFC). *Qualité* [en ligne].
<http://www.ofcertification.fr/qualite> (consulté le 24 mai 2011).

1.2.2.2 Définition et connaissance du public

1.2.2.2.1 Publics théoriques

La mission historique de 1949 stipule, dans son article 19 consacré à la bibliothèque de Genève, que celle-ci doit être « à l'usage, avant tout, de l'Organisation des Nations Unies et des institutions spécialisées, et aussi à l'usage des organisations internationales, des instituts de recherche et des étudiants ». En effet, une des conditions du don de John D. Rockefeller en 1927 était de « fournir des moyens appropriés et suffisants pour les travaux de recherche entrepris par les étudiants²³ ». La mission de 2000 précise et complète les publics, en mentionnant les « usagers du Secrétariat, des missions permanentes, des agences des Nations Unies et affiliés, des délégués aux conférences, des ONG, de la presse et du monde universitaire et professionnel²⁴ ».

La politique de développement des collections en vigueur à la bibliothèque de l'ONUG souligne quant à elle deux types de public. Ainsi :

« la bibliothèque est destinée principalement à l'utilisation du personnel du Secrétariat, des délégations auprès des Nations Unies, des membres des missions permanentes et autres usagers internes, comme par exemple les utilisateurs "temporaires" qui assistent aux conférences tenues à Genève ». (Article 14) [Notre trad.]

« la bibliothèque est aussi ouverte aux utilisateurs externes, comme les étudiants de niveau universitaires et diplômés ; les professeurs ; les chercheurs indépendants ou universitaires ; les journalistes ; les membres des professions libérales (médecins, avocats, économistes, etc.) ; bibliothécaires, documentalistes, archivistes ». (Article 15) [Notre trad.]

Une brochure de présentation de la bibliothèque précise les conditions d'admission pour deux types d'utilisateurs : les utilisateurs officiels et affiliés et les utilisateurs externes, ces derniers devant s'enregistrer au préalable. Néanmoins, deux catégories apparaissent ici pour la première fois : les anciens fonctionnaires et les journalistes accrédités auprès des Nations Unies. Les conditions de prêt sont également variables selon les publics, mais d'autres publics sont encore intégrés dans le règlement, à savoir les stagiaires et consultants aux Nations Unies. Les bibliothèques du système des Nations Unies ou les bibliothèques suisses sont également intégrées dans le règlement des prêts.

La grande variété des publics cités dans l'ensemble de ces documents rend parfois difficile la définition du public que la bibliothèque dessert. Revenons un instant sur la notion

²³ ONUG. *Mandat de la bibliothèque* [en ligne]. <http://www.unog.ch/80256EE60057D930/%28httpPages%29/64ACDD97383A9CF6C1256F2D00456BC9?OpenDocument> (consulté le 20 mai 2011).

²⁴ <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2000/4> (consulté le 24 mai 2011).

théorique de public afin de mieux comprendre les enjeux qui en découlent.

1.2.2.2.2 De la nécessité de bien définir son public

La norme ISO 11620 définit la population à desservir comme l'« ensemble des personnes auxquelles la bibliothèque est censée fournir des services et des documents », et précise qu'en règle générale, la population à desservir relève de la même collectivité que celle de l'autorité de tutelle. Malgré la variété de publics présentés dans les documents, la politique de développement des collections semble distinguer le public à desservir (public primaire) du public qui peut bénéficier des services et activités de la bibliothèque mais qui n'est pas inclus dans les dispositifs d'évaluation (public secondaire). Néanmoins, cette définition doit être claire pour tous les collaborateurs de la bibliothèque, notamment pour les sélectionneurs et acquéreurs. De plus, ce sont les besoins de ce public qu'il conviendra de sonder en vue d'une gestion efficace des collections. À l'heure actuelle, il n'existe pas de dispositifs formels d'évaluation des publics, quantitatifs ou qualitatifs. Il apparaît que la bibliothèque achète plutôt sur la base du « vécu » quotidien des bibliothécaires de référence qui sont en contact constant avec le public que sur des données vigoureuses. Avoir « assez d'expérience » dans le métier peut signifier se renseigner sur les sujets des conférences à venir ou bien connaître ses clients fidèles ou les plus actifs via le cahier de suggestions ou des demandes exprimées par courriel, mais cela ne permet pas de rendre compte de tous les besoins et surtout des pratiques de toute la population.

D'autre part, notre attention est portée sur le terme « utilisateur », traduction de l'anglais *user*, qui se définit comme « toute personne qui utilise les ressources et les services d'une bibliothèque, sans être nécessairement un emprunteur enregistré²⁵ ». Un membre de la communauté qui n'utiliserait pas (encore) les collections de la bibliothèque ne devrait-il pas être pris en compte pour l'amener justement à le transformer en utilisateur actif ? Cette question amène la distinction entre utilisateurs réels et public potentiel ; les collaborateurs de la bibliothèque semblent parfois omettre ce dernier dans le processus d'acquisition.

- Besoin n° 2 : Penser « public », définir cette population et l'évaluer

1.2.2.3 Collections : un difficile état des lieux

La notion de collection est intrinsèque à celle de bibliothèque. Il convient de savoir si la bibliothèque est en mesure de réaliser un état des lieux de son fonds.

²⁵ http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_p.aspx#patron (consulté le 4 mai 2011).

1.2.2.3.1 Organisation thématique

Concernant la couverture thématique, « la bibliothèque réunit [...] des livres, des périodiques et des ressources électroniques présentant un intérêt permanent ou ponctuel pour les programmes et activités de l'Organisation²⁶ ». Ainsi, le système des Nations Unies travaille en permanence sur 26 thématiques, présentées sur son site Web²⁷. La politique de développement des collections mentionne un ensemble de documents dans lesquels il est possible de trouver les sujets annuels sur lesquels travaillent les principaux organes des Nations Unies et une liste d'une dizaine de thèmes principaux.

À chaque ouvrage ou article est attribué par les catalogueurs un seul code qui précise son sujet. Il existe 40 codes à trois chiffres auxquels sont attribués des sujets tels désarmement, énergie, éducation ou travail. L'attribution de ces codes dits ACC n'est en vigueur que depuis 1983 ; de fait, les ouvrages de l'ancien catalogue n'en possèdent pas. Mais cela est également valable pour le nouveau catalogue. Au total, 17 % des notices du nouveau catalogue qui ne possèdent pas de code sujet. D'après les explications fournies par le personnel de catalogage, cela résulterait de plusieurs phénomènes. Premièrement, il n'est pas possible de faire des prêts via l'ancien catalogue, donc le personnel du service de prêt crée dans le nouveau catalogue une notice dans laquelle il rentre les informations principales concernant le document, mais sans le code ACC, dans la mesure où il n'est pas formé pour le catalogage. Deuxièmement, les livres commandés par le service des acquisitions sont précatalogués sans code ACC, mais si certains livres ne sont jamais réceptionnés, les notices ne sont pas ôtées du catalogue. Enfin, personne n'est à l'abri d'une erreur de frappe dans la notice. Par ailleurs, il existe des erreurs d'attribution de codes, comme l'illustrent les deux notices du nouveau catalogue possédant un code 042, inconnu dans la liste.

À l'heure actuelle, il n'existe aucune liste associant à chaque code ACC une liste d'indices de classification. L'organisation intellectuelle repose sur une liste d'indices précréés, combinant la classification décimale de Dewey et la classification décimale universelle.

Les notices sont complétées par des vedettes matières du thésaurus UNBIS.

1.2.2.3.2 Couverture par types de documents

Il existe plusieurs types de documents catalogués, du moins dans le nouveau catalogue : « non circulant, circulant, monographie, monographie multivolume, analytique, documents

²⁶ <http://www.unog.ch/80256EE60057D930/%28httpPages%29/0BEFB0F41293199DC1256F8000567F6B?OpenDocument> (consulté le 25 avril 2011).

²⁷ Nations Unies. *Questions thématiques* [en ligne]. <http://www.un.org/fr/globalissues/> (consulté le 23 mai 2011).

en série, monographie permanente, monographie multivolume permanente, prêt permanent de documents en série, prêts interbibliothèques, feuilles mobiles, prêt restreint ». De ce fait les différences entre ces types de documents ne sont pas toujours aussi claires qu'elles pourraient l'être. L'annexe 4 représente le nombre de documents par types pour le code ACC 014 (droit) et illustre la complexité du fonctionnement.

1.2.2.3.3 Organisation de la collection générale

Les notices des documents de la collection générale sont accessibles via deux catalogues. Le catalogue 1919-1986 inclut les livres et périodiques acquis dans cet intervalle, le catalogue de 1987 à nos jours contient tous les documents acquis durant cette période. Le premier repose sur la version 6.5 de Voyager, le second sur la version supérieure (7.2.0). À l'heure actuelle, la possibilité de rechercher directement dans les deux catalogues n'est pas stabilisée. La fusion des catalogues est prévue mais aucune date n'est annoncée.

1.2.2.3.4 Une nécessaire mais difficile évaluation

Il ressort plusieurs constats de cette présentation des collections. La présence de deux catalogues n'est certes pas idéale pour assurer un accès simple et convivial à l'information, mais le problème majeur est que la base Access, comprenant plus de 300 tables (critères) pour analyser les données, n'est reliée qu'au premier catalogue. Ajoutons à cela la présence de nombreux doublons et l'absence d'uniformisation de l'indexation matière entre les deux catalogues. Pour ce qui a trait à la typologie des documents (12 types), seuls 7 sont utilisés.

Actuellement, il n'existe pas de document présentant synthétiquement le nombre total d'ouvrages disponibles, clairement décliné par types. Le rapport annuel des périodiques présente un état des lieux mais mélange le nombre de titres avec le nombre d'exemplaires, ce qui n'est pas évident à comprendre. Un document présente le nombre d'abonnements en cours à la bibliothèque. Même s'il existe quelques statistiques concernant les prêts, il serait déjà préférable de connaître précisément le fonds de la bibliothèque.

Une harmonisation et une simplification des systèmes et des procédures assureront une clarté et une visibilité bienfaisantes pour l'avenir de la bibliothèque, qui n'est actuellement pas en mesure de réaliser un état des lieux précis de ses collections par sujets et par types de documents, mis à part les abonnements courants en matière de périodiques.

- Besoin n° 3 : Réaliser un état de l'existant en matière de collections avant de procéder à leur évaluation.

➤

1.2.2.4 En l'état actuel des choses

En l'état actuel des choses, la bibliothèque n'est pas toujours en mesure de connaître l'étendue de la population qu'elle dessert ni des besoins qui en sont issus. Théoriquement, à l'heure actuelle, la création de politiques de sélection formelles ne pourrait voir le jour. En effet, une politique documentaire ne saurait être la traduction de seules pratiques. Néanmoins, la bibliothèque a déjà formalisé sa politique à travers un document. Aussi proposons-nous de mettre en perspective cette politique de développement des collections avec les pratiques courantes actuellement en vigueur.

1.2.3 Formalisation de la politique documentaire

1.2.3.1 Retour théorique

La formalisation de la politique documentaire via des chartes ou des politiques rédigées est une étape indispensable, sur laquelle il semble important de revenir en explicitant certains concepts. La mise en place de procédures et d'outils répond à plusieurs objectifs, dont une meilleure visibilité et compréhension de la mission de la bibliothèque en termes de développement des collections dans le contexte documentaire actuel, et la détermination de critères de sélection adaptés au public que la bibliothèque dessert.

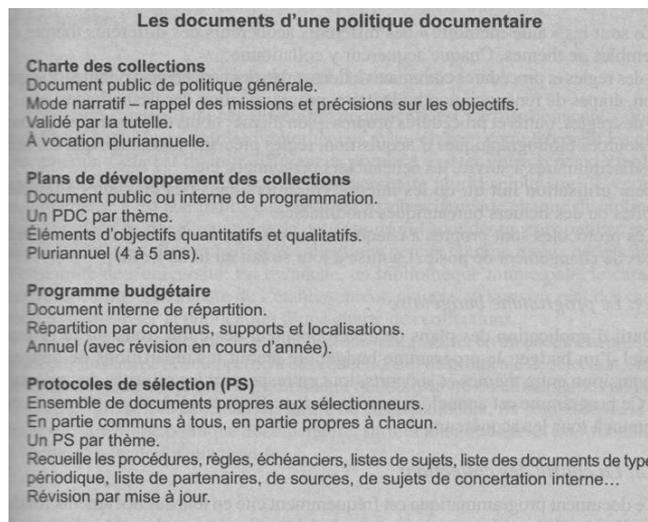


Figure 3 Les outils de formalisation d'une politique documentaire

Source : Calenge (2008, p. 95)

Bertrand Calenge propose une typologie des outils (Figure 3), qui peuvent également se fusionner en une politique de développement des collections (PDC) unique²⁸. Le but de ce travail n'est pas de théoriser la formalisation de la politique documentaire, mais de prendre

²⁸ C'est le cas de l'ouvrage d'Evans et Saponaro : *Developing library and information center collections*.

conscience qu'une variété d'outils complémentaires existe, lesquels se conçoivent comme des outils de réflexion (fiches synthétiques permettant un diagnostic), de programmation (les acquisitions résultent d'objectifs), d'aide à la décision (l'acquisition résulte d'un choix) et d'évaluation (écart entre objectif et résultat). Malgré ces avantages, cette formalisation nécessite un investissement certain, par une mise à jour parfois annuelle.

La PDC d'une bibliothèque sera évaluée et mise à jour en fonction des remaniements des objectifs stratégiques, des différences budgétaires, des évolutions des besoins et pratiques de la population à desservir.

1.2.3.2 Présentation de la politique : un référentiel

Un référentiel intitulé « Politique gouvernant le développement des collections : acquisition, conservation et maintenance²⁹ », daté du mois d'avril 2008, chapeaute tout le processus de développement des collections. Il est adapté de la directive de la bibliothèque Dag Hammarskjöld A/24/Rev.2³⁰ de septembre 2003 définissant sa propre politique d'acquisition.

1.2.3.2.1 Principes généraux

La ressemblance entre ces deux documents est très troublante, par leur structure identique et le processus de « copier-coller » réalisé pour certains passages. Non qu'il ne soit pas envisageable de reproduire la même politique, mais encore faut-il que la mission et les objectifs des deux établissements soient similaires, et les collections semblables. Nous supposons que ce fait repose sur une question de temps et de moyens et sur une volonté affichée d'imiter la gestion des collections de la bibliothèque au siège. Néanmoins, une politique ne saurait être construite *ex nihilo*. Venons-en au contenu.

Après avoir présenté l'histoire de la bibliothèque et rappelé son mandat, la politique de développement des collections énonce les principaux organismes qu'accueille le Palais des Nations. Elle définit les principaux niveaux de collection (exhaustif, approfondi, sélectif, minimal, hors sujet³¹) et les indicateurs qui permettent d'orienter la constitution d'une collection. Sont ensuite présentés les principaux sujets couverts par la bibliothèque, et signalés les documents dans lesquels il est possible de trouver les sujets de travail spécifiques aux années en cours par organe principal des Nations Unies. Un paragraphe

²⁹ UNOG Library. *Policy governing development of collections: acquisition, retention and maintenance*. Avril 2008. 21 p. Disponible sur l'Intranet de la bibliothèque de l'ONUG.

³⁰ UN Library. *Policy governing development of collections: acquisition, retention and maintenance*. Directive A/24/Rev.2. Septembre 2003. Disponible sur l'Intranet iSeek.

³¹ *Exhaustive, comprehensive, selective, minimal, out-of-scope.*

traite des différentes langues, dans lequel il est précisé de s'attacher exclusivement aux langues officielles, tout en acceptant l'allemand et l'italien compte tenu du contexte géographique. D'après les statistiques d'acquisition, les critères de langues sont respectés. La faiblesse de la langue française aux dépens de l'anglais émane du contexte documentaire local, et de la force éditoriale de cette langue pour certains domaines comme la science par exemple.

Les points suivants évoquent les principes généraux concernant les politiques d'acquisition, de dons, de rétention et de désherbage des documents. Le principe d'acquisition repose sur l'achat immédiat d'un ouvrage sur suggestion, « en utilisant la méthode la plus efficace et économique ». Si une raison empêche cet achat, un prêt interbibliothèques est effectué. Néanmoins, toute nouvelle acquisition doit être soumise à l'acceptation du comité d'acquisition en fonction des critères mentionnés dans l'annexe 2 du document. Le principe d'acheter chaque ouvrage suggéré souligne la volonté de se préoccuper de l'utilisateur actif au sein de la bibliothèque, mais ne relève-t-il pas d'un processus basé sur l'individu au détriment des besoins de la communauté en général ?

1.2.3.2 Sélection et acquisition

Intitulée « Directives gouvernant la sélection des ressources documentaires », l'annexe 2 formule le rôle des parties prenantes (bibliothécaires de sélection, responsable des acquisitions, comité de sélection) et met en exergue un ensemble de critères à suivre en vue de la sélection des documents (voir annexe 5). Très détaillée, elle reprend les principaux points développés dans la littérature mais n'est pas appliquée dans la pratique. Pourquoi ? Nous pouvons émettre l'idée que les critères préconisés (ex. : prix, intérêt de l'utilisateur) ne sont pas quantifiables et reposent sur une part importante de subjectivité. Par ailleurs, « l'intérêt de l'utilisateur » ne devrait-il pas être un critère intrinsèque dans une bibliothèque spécialisée ? En réalité, seuls deux critères sont utilisés. En effet, tout document suggéré par un bibliothécaire de référence ou par un usager, entrant dans un sujet couvert par les activités de l'ONU, est *a priori* acquis. L'implication des usagers actifs est majeure dans le choix d'acquisition, qui repose très largement sur les demandes exprimées par les cahiers de suggestions, par courriel, etc. Il n'existe pas de statistiques sur la satisfaction des demandes exprimées. La responsable des acquisitions et le comité du même nom vérifient donc que le sujet du document soit adapté aux activités de l'ONU et qu'il n'est pas trop spécifique. Le prix peut également freiner l'achat de certains documents. En pratique, il est « très rare » que le comité refuse l'acquisition d'un document, mais aucun chiffre n'est collecté, car le tri a déjà été fait en amont. Il serait alors légitime de se questionner sur la valeur ajoutée de ce comité.

1.2.3.2.3 Politique de développement des collections

Chaque collection est décrite par la politique de développement, son niveau y est précisé, ainsi que le champ, les politiques de rétention et de langues (voir annexe 6).

Pour la collection générale de la bibliothèque dont nous traitons dans ce travail, l'achat par niveaux de collection n'est pas respecté en pratique. Comment faire la distinction entre exhaustif et approfondi ? Dans la littérature, il est courant de trouver une gestion des collections par niveaux de lecture ou de complexité dans les bibliothèques universitaires ou publiques, dans lesquelles il est possible de différencier les étudiants de cycles distincts ou des niveaux de lecture plus ou moins complexes, mais un numéro est attribué à chaque ouvrage pour réaliser une évaluation précise par la suite. D'après nos entretiens et conjointement au constat de la littérature, ce type d'indicateurs de gestion des collections ne semble pas adapté dans notre cas car il s'agit d'un investissement important sans réelle raison d'être pour une bibliothèque spécialisée, aussi serait-il intéressant d'en utiliser d'autres. Selon le document, la collection « droit et politique » devrait être « sélective quant au titre et approfondie quant au domaine ». Après avoir compris la signification de cette orientation, il serait intéressant de savoir sur quels critères il est possible d'évaluer ce développement. En fonction de la production éditoriale en général ou des besoins de la population ?

Dans le même ordre d'idée, la segmentation actuelle se fait par salles (ex. : collection économique et sociale). Or, le secteur en tant qu'espace physique est plus largement utilisé lors de la décision de répartition des ouvrages, et non pas pour un développement approprié par sujet. Ce niveau de granularité ne nous semble pas assez élevé ; nous suggérerons donc une gestion par sujets.

L'annexe 1 propose des directives pour le développement des publications en série mais évoque simplement le nombre de copies à conserver, les langues et la politique de conservation. À notre connaissance, aucune évaluation n'a été faite sur les périodiques pour voir si cette politique était bien appliquée. Parallèlement, il n'existe pas de gestion budgétaire des achats par thèmes comme le suggère la littérature, mais une attribution en fonction de l'ordre d'arrivée des suggestions jusqu'à l'épuisement des fonds.

La politique de conservation formulée diffère selon le type de document. Les documents de l'ONU sont conservés en permanence, les périodiques répondent à certains critères, les monographies dépendent de la collection auxquelles elles se réfèrent. La politique précise une « conservation permanente » pour toutes les collections, sachant que les politiques de conservation pourront être « révisées si nécessaires ». Or, si l'on tient compte des statistiques, il est possible de constater une pratique de désherbage, mais elles indiquent

uniquement un nombre global de documents. De fait, la politique de conservation n'est pas appliquée, mais par conséquent, quels sont les critères de désherbage actuellement en vigueur? En pratique, un « comité de rétention » se réunit au besoin pour décider d'un désherbage. Ce constat semble souligner la difficulté de la bibliothèque à s'orienter vers l'avenir tant le poids de la tradition de conservation totale est imposante.

1.2.3.2.4 Évaluation

Il est particulièrement intéressant de noter la démarche de la bibliothèque concernant l'évaluation des périodiques. Le rapport annuel du service des publications en série mentionne qu'« un groupe de travail formé pour réviser les abonnements a analysé l'évolution des abonnements depuis 2005, en utilisant plusieurs critères pour le renouvellement, à savoir le nombre de prêts, le nombre de consultations de la version électronique, le facteur d'impact et l'indexation. Par ailleurs, les usagers inscrits sur la liste de circulation (des périodiques) ont été contactés pour vérifier s'ils souhaitaient renouveler leurs abonnements » [Notre trad.]. À notre connaissance, il s'agit là de la seule démarche d'évaluation des collections qui ait été menée.

Notons que la bibliothèque bénéficie déjà d'un cadre d'évaluation et de mise en pratique de la politique d'acquisition, au travers des bibliothécaires de sélection, des comités de sélection et d'acquisition, et des responsables des acquisitions, respectivement pour les monographies et les publications en série. Nous rappelons ici que l'acquisition relève de réflexions communes et non d'un acte isolé.

1.2.4 Présentation des besoins

1.2.4.1 Une évaluation nécessaire

La révision de la politique documentaire consiste, *in fine*, à analyser cette dernière afin de savoir si elle correspond toujours aux trois composantes définies plus haut. Compte tenu de la présence de politiques très générales qui forment la PDC, nous serons enclins à l'interpréter davantage comme une charte des collections au sens de Bertrand Calenge, et non pas comme une réelle politique de développement des collections présentant par thèmes un état des lieux de la collection, des objectifs chiffrés, des répartitions de langues, des niveaux de conservation, de la liste des sujets inclus dans le thème, etc.

1.2.4.2 Expression des besoins

Au regard du diagnostic présenté ci-dessus, plusieurs besoins peuvent être exprimés :

- Savoir pour quoi et pour qui acheter, développer et maintenir une collection
- Connaître le public, ses besoins et ses pratiques

- Évaluer les collections au regard de la mission et des objectifs
- Savoir comment développer les collections à partir des données extraites

1.2.4.3 Limites et contraintes de l'évaluation

La principale difficulté est issue du cadre institutionnel de la bibliothèque. L'ONU est historiquement une organisation bureaucratique qui doit composer avec ses 192 pays membres, d'où un caractère très politique, lequel a une influence directe sur la composition des collections. L'illustration la plus frappante est peut-être la gestion des dons ; que faire lorsque la délégation chinoise remet à la bibliothèque plusieurs centaines d'ouvrages sur la culture de son pays qui ont pour sujet la cuisine ou les sports locaux lors d'une cérémonie officielle ? Nous soulignerons également le maintien de l'opacité, par négligence ou par volonté, qui peut s'illustrer notamment à Genève par l'abandon de la fonction « annuaire » dans l'Intranet de l'ONUG. Aussi, ce flou dans la composition est une difficulté majeure pour la bibliothèque dans la connaissance du public qu'elle se doit de desservir.

La PDC de la bibliothèque provient en grande partie de celle de New York et telle qu'elle est pourrait bénéficier d'une analyse approfondie des collections, des publics et des orientations stratégiques de l'ONUG. Une synthèse des missions/objectifs accompagnée d'un cumul de données intitulées « mesures de performance » est élaborée (voir annexe 7). Ces chiffres sont ensuite transmis via une base de données à l'Assemblée générale des Nations Unies à New York, qui accordera le budget, mais via cinq niveaux intermédiaires qui peuvent chacun décider de couper certains fonds (contrôle budgétaire de l'ONUG, contrôle budgétaire de l'ONU à New York, comités de coordination, CCQAB³²). Le budget attribué est donc incertain et aléatoire. Ainsi, sa diminution constatée depuis quelques années ne repose pas sur une stratégie, une orientation et des objectifs qualitatifs, mais dépend plutôt du contexte économique dans lequel opère l'organisation qui l'oblige à constamment revoir l'ordre de priorité de ses différents mandats. De fait, une meilleure adaptation de la collection au public ne saurait se traduire par une hausse de budget, mais devrait permettre une efficacité et une satisfaction accrues.

Par ailleurs, aucun rapport annuel n'est soumis à l'autorité de tutelle administrative, à savoir le directeur général de l'ONUG. Celui-ci rend public chaque année son rapport annuel, dans lequel un article est consacré à la bibliothèque, qui présente en quelques pages les activités et services de cette dernière, mais cela ne permet pas de rendre compte d'une évaluation. De fait, si la bibliothèque ne sert plus les intérêts de la communauté internationale, elle

³² Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.
<http://www.un.org/french/ga/acabq/> (consulté le 26 avril 2011).

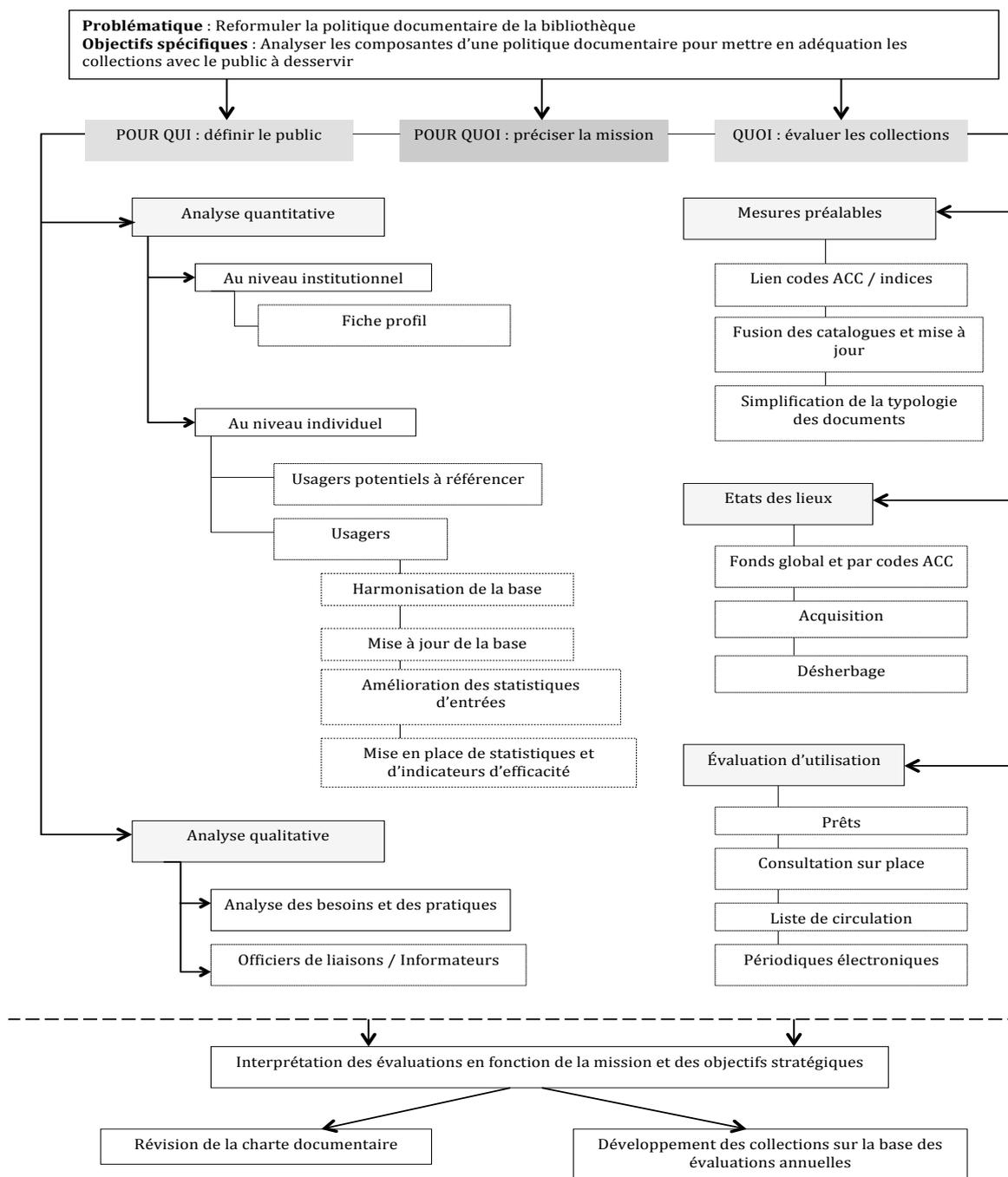
risque d'être mise à mal. D'où l'intérêt de mieux gérer son efficacité et prouver son utilité par des dispositifs d'évaluation quantitative et qualitative.

La bibliothèque de l'ONUG fait face à des limites institutionnelles dans la mise en place de dispositifs d'évaluation. Il n'y a pas de ressources humaines à disposition pour effectuer une démarche d'évaluation approfondie et professionnelle, autrement dit pour recourir à un professionnel externe. Aucune personne (ou groupe de personnes) n'a été désignée pour s'occuper de cette tâche. De plus, la bibliothèque n'a pas la possibilité d'engager de stagiaires en deçà du niveau maîtrise. Il a été porté à notre connaissance que les membres du personnel n'auraient pas le temps de réaliser des tâches complémentaires visant à évaluer les services et activités de la bibliothèque. Nous ne pouvons que suggérer une orientation vers le développement des tâches à valeur ajoutée de la part des collaborateurs.

Nous proposons dans la deuxième partie de notre travail une méthodologie pouvant aider la bibliothèque à comprendre pour quoi et pour qui elle développe ses collections, et à procéder à une évaluation des trois composantes précédemment présentées.

2. Mesures préalables à la révision de la politique documentaire

Nous présenterons dans ce chapitre l'organigramme des tâches ci-dessous, résumant les mesures préalables et le plan d'action en vue de la révision de la politique documentaire de la bibliothèque de l'ONUG.



2.1 Des collections : pour quoi ? pour qui ?

2.1.1 Clarification de la mission

L'ensemble des mesures et des dispositifs d'évaluation (statistiques, indicateurs de performance) utilisés pour mesurer l'efficacité des collections découlera de deux éléments : la raison d'être de la bibliothèque à savoir sa mission, et les orientations à plus ou moins long terme que prendra la direction en fonction d'éléments contingents, externes ou internes à la bibliothèque ; ce sont les objectifs stratégiques. Une bibliothèque d'administration a pour vocation de répondre aux besoins de ses employés et sa mission s'accorde avec celles de l'organisme qui l'accueille. Ses « activités principales sont la diffusion rapide et efficace de toute information demandée par [sa] clientèle, souvent par des services personnalisés et proactifs de diffusion d'information » [Notre trad.] (Poll, 2007, p. 3). Il est aisé de trouver des missions définies par des bibliothèques universitaires et publiques mais, compte tenu de leur caractère plus privé, les bibliothèques spécialisées en tiennent moins rigueur ou ne la diffusent pas.

Une bonne et simple idée serait de s'inspirer de la mission de la bibliothèque Dag Hammarskjöld, précédemment citée au point 1.2.2.1, dont le mandat illustre clairement le lien très étroit entre public et collections, tout en axant la stratégie sur l'efficacité et l'efficience.

Toutefois, la tradition et l'empreinte du passé étant des valeurs fortes à l'ONU, l'implication de la bibliothèque dans la recherche est toujours forte compte tenu du don de Rockefeller en 1927. Or, il prévaut un contraste très net entre la mission, et *de facto* les collections, d'une bibliothèque de recherche et celle d'une bibliothèque spécialisée. Afin d'engager la bibliothèque à son tour dans le contexte informationnel et documentaire qui est le nôtre avant qu'il ne soit trop tard, nous ne pouvons que suggérer de privilégier une approche innovante et fondée sur la satisfaction des usagers directement reliée à l'organisme de tutelle afin de prouver son utilité. Par exemple, si la bibliothèque fait le choix de s'investir totalement dans une mission telle que « des collections aux connexions », les objectifs ne traduiront certainement pas des ambitions de conservation exhaustive pour la collection générale, mais davantage un désherbage systématique des collections non utilisées et un enrichissement des collections électroniques selon les besoins et pratiques du public.

- ✓ Nous suggérons que la bibliothèque reformule sa mission, afin de mieux orienter ses activités et services. Elle peut s'aider pour cela de missions préalablement rédigées par

des organismes similaires tels que le CERN³³. La nomination d'un nouveau directeur à la tête de la bibliothèque serait une occasion à saisir pour adapter une vision claire de l'orientation de la bibliothèque.

2.1.2 Définir le public à desservir

2.1.2.1 Proposition de redéfinition du public à desservir

Selon la PDC, le public prioritaire, donc à desservir, serait : le personnel du Secrétariat, les délégués auprès des Nations Unies, les membres des missions permanentes et les « autres usagers internes », comme les conférenciers. Qu'entend la bibliothèque par cette dénomination aux contours flous? Elle doit être en mesure de distinguer clairement les catégories de public. La bipolarité entre responsables administratif (ONUG) et financier (ONU) ne simplifie pas la tâche, mais tentons un angle d'attaque.

Le soutien administratif des organes autres que le Secrétariat installés au Palais peut s'illustrer par un soutien documentaire. Il est alors possible de parler d'UNOG « au sens large ». Le budget étant déterminé par l'Assemblée générale des Nations Unies, il est légitime d'inscrire l'ensemble de ses membres en tant que public prioritaire. Compte tenu de la nature intrinsèque des Nations Unies, les représentants des Etats via les missions permanentes ou les délégués aux conférences sont intégrés en priorité dans la population à desservir.

Les ONG accrédités auprès du Conseil économique et social des Nations Unies (Ecosoc) et présentes à Genève sont invitées à se joindre aux conférences. Enfin, s'étant engagée par serment auprès de John Rockefeller, la bibliothèque se doit d'accueillir les étudiants et chercheurs de la communauté internationale. Néanmoins, ces deux catégories de public doivent-elles être incluses dans la population à desservir, dans la mesure où elles ne sont en aucune façon reliées à l'autorité de tutelle ? Au-delà de la définition purement normative se pose la question de la mission de la bibliothèque. En tant que bibliothèque administrative, la bibliothèque de l'ONUG axe ses activités sur une diffusion rapide de l'information. En revanche, l'intégration des étudiants et des chercheurs dans la population à desservir impliquerait une mission davantage orientée vers la mission des bibliothèques académiques tournées vers des collections de recherche, à taux de rotation plus lent. Dans un même ordre d'idée, il peut être craint que la bibliothèque choisisse de ne pas servir de publics précis en conservant des collections par tradition ou pour des recherches futures, rejoignant

³³ CERN. *CERN Scientific Information Service Mission statement* [en ligne]. <http://library.web.cern.ch/library/WhoWeAre/Mission.html> (consulté le 3 mai 2011).

ici les politiques des bibliothèques nationales et publiques. Cette confusion des missions et *de facto* des orientations stratégiques et opérationnelles semble un argument supplémentaire pour ne pas inclure ces publics dans la population à desservir. De plus, les étudiants et chercheurs bénéficient de structures documentaires similaires via les centres de documentation de leurs institutions d'affiliation. *In fine*, la définition de la population à desservir est un choix issu de la mission et de la direction. Il est ici indispensable de souligner que définir un public à desservir n'implique pas automatiquement l'exclusion des membres externes de la communauté mais permet de cerner des catégories en vue de leurs évaluations.

Dans le cadre de l'ONU, il est d'autant plus important de cerner cette population qu'elle est composée de membres aux profils très variés et diversifiés. Fabrice Arlot, rattaché au service de communication de la bibliothèque, propose une réflexion autour du public par cibles, le cœur formant le public à desservir (voir annexe 8). Nous soulignerons que l'intégration de la population à desservir a pour enjeu exclusif la gestion des collections générales, et non pas la collection des documents des Nations Unies compte tenu du statut de bibliothèque dépositaire que possède la bibliothèque de l'ONUG.

2.1.2.2 Public à desservir et public cible : deux notions complémentaires

Après avoir circonscrit la population à desservir, il est envisageable d'en cibler une partie lors de la mise en place d'objectifs généraux ou opérationnels. Il ne s'agit pas d'exclure le reste de la population à desservir, mais bien d'établir une priorité. La définition de cette notion est un préalable à l'évaluation de ces objectifs. Par exemple, la bibliothèque peut décider de se pencher sur les besoins des membres des missions permanentes qui ne bénéficient pas de centre de documentation au sein de leur propre structure, et élaborer un objectif opérationnel. Il convient donc d'identifier ce public cible, ainsi que ses besoins en matière de collections. Après avoir développé les collections en fonction des résultats obtenus, il est alors possible de procéder à l'évaluation de l'objectif que l'on s'est fixé pour ce public cible, en mettant par exemple en place des indicateurs pertinents ou en réalisant des enquêtes de satisfaction.

Poser ces deux premiers jalons permet de comprendre pour quoi et pour qui la bibliothèque achète des ouvrages et les traite en vue de leur mise à disposition. Néanmoins, pour bien développer ses collections, il convient de bien comprendre son public et ses besoins, et d'évaluer ses collections en fonction de sa mission et de ses objectifs.

2.2 Évaluation du public à desservir

Comme nous l'avons mentionné en première partie et illustré par la figure 1 (p. 9), le processus de gestion des collections débute par une analyse de la communauté, c'est-à-dire du public à desservir. « Pour avoir une collection de valeur pour les usagers de la bibliothèque, il est nécessaire de savoir qui sont ses utilisateurs, et quels segments de la [...] population ils représentent. » [Notre trad.] (Agee, 2007, p. 1). La bibliothèque se doit donc de connaître, qualitativement et quantitativement, son public, actif ou potentiel, et de définir son positionnement géographique et institutionnel. Des indicateurs d'efficacité et d'impact seront utilisés à cet égard.

2.2.1 Connaître son public dans son environnement

2.2.1.1 La première étape du processus

Il convient donc de connaître son public actif, mais surtout les membres qui ne côtoient pas la bibliothèque, autrement dit le public potentiel.

« Le responsable des acquisitions acquiert des ressources pour construire la meilleure collection possible ; un objectif primaire est de rencontrer les besoins informationnels des utilisateurs de la bibliothèque. Pour rencontrer ces besoins, il est essentiel de commencer par considérer la communauté en dehors des murs de la bibliothèque. »
(Ibid., p. 1) [Notre trad.]

Or, lors de nos entretiens, nous avons parfois pu constater un manque de considération envers le public potentiel, notamment lors des acquisitions. La forte implication du public actif dans la suggestion des ouvrages en est sans doute une des raisons majeures.

Après avoir défini la population à desservir, ce qui n'est pas aussi évident dans notre cas que ce le serait pour une bibliothèque académique comme nous l'avons montré précédemment, il convient de connaître cette population. Il est possible de l'analyser à deux niveaux. La macrostructure correspond aux organisations qui accueillent le public à desservir, la microstructure concerne les membres eux-mêmes.

2.2.1.2 Analyse des organisations dans une perspective documentaire

Après avoir classé les organismes par grandes catégories (bureaux, mission permanente, etc.), il conviendrait de leur associer des thématiques de travail, idéalement selon les codes sujets de la bibliothèque ou, à défaut, selon les grands thèmes de l'ONU. Le statut serait précisé, de même que leur positionnement géographique. Pourrait s'y ajouter le nombre de personnes travaillant pour cette structure, idéalement le nombre de personnes travaillant sur un sujet précis, notamment pour les missions permanentes. Évidemment, une des questions majeures est de savoir si la structure bénéficie d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation, et si c'est le cas, quelles ressources y sont présentes. L'ensemble de ces

éléments pourrait former une base de données essentielle pour la bibliothèque. L'annexe 9 représente un exemple de fiche profil pour un organisme du secrétariat et une fiche profil pour une mission permanente.

La rigueur dans la réalisation de cette étape prédestinera la qualité des collections, vu son impact sur toutes les étapes du plan de développement des collections. C'est également le seul moyen d'évaluer les collections, en liant celles-ci au public que la bibliothèque dessert. Aussi, la bibliothèque doit utiliser tous les moyens à disposition pour réaliser un travail de qualité au moindre coût.

Cette étape pourrait être réalisée par un stagiaire en gestion de l'information de niveau master sur une durée de deux mois. L'ensemble des critères d'évaluation pourra être identifié au préalable par le service de communication et le service aux utilisateurs. L'ensemble des organisations à desservir sera identifié grâce à différents outils, tels que la « liste des hauts fonctionnaires de l'Office des Nations Unies, des organes interorganisations, des institutions spécialisées et organisations apparentées à Genève » tenue par le service du protocole et de la liaison de l'ONUG et disponible sur son Intranet, dont la dernière mise à jour remonte au mois de mars 2011, et le *Livre bleu des missions permanentes auprès des Nations Unies à Genève*. Pour compléter ces informations, un questionnaire pourra être envoyé par courriel à l'adresse générique des organisations. Si aucune réponse n'est apportée dans un délai imparti, il pourrait être nécessaire de les contacter par téléphone. La bibliothèque pourrait faire appel au bureau de liaison de l'ONUG avec les missions permanentes pour ce groupe de publics. Concernant les ressources documentaires des éventuelles bibliothèques internes aux organisations, il est possible de s'appuyer sur les bibliothécaires de référence, qui possèdent certains contacts. Un groupe de travail serait idéalement créé pour se partager les tâches, en vue de mettre en place des officiers de liaison. Il s'agirait de répartir les organisations par thématiques et de les attribuer aux bibliothécaires de référence, qui créeraient le lien entre la bibliothèque et le public à desservir. Ces officiers de liaison auraient pour tâche première de faire une analyse de l'existant en matière de ressources documentaires dans les organismes, puis de poursuivre l'action en matière d'analyse des besoins au niveau individuel. À long terme, il serait intéressant d'analyser les systèmes d'informations informelles auxquelles se réfèrent les membres de la communauté, à savoir les collègues ou toute autre source documentaire non formelle. Seule une entrée en contact progressive permet d'obtenir ce type de renseignements.

2.2.1.3 Analyse du public à desservir au niveau individuel

Connaître ses publics répond à un objectif principal : adapter au mieux ses services et activités. Si l'on décline ce dessein, analyser sa population permet d'adapter sa collection et de mettre en place des stratégies marketing tout aussi cohérentes. Aussi est-il possible de combiner une évaluation des besoins informationnels avec une étude de marché. Ainsi, dans une perspective de communication et de marketing, le service dédié de la bibliothèque a créé une base de données intitulée LiNDa, que Fabrice Arlot, en charge du projet, décrit ainsi :

« LiNDa (Library Network Database) est une base de contacts permettant de rassembler les informations sur les différents publics de la bibliothèque de l'ONUG. La base a été développée en interne sur le logiciel Microsoft Access. Il s'agit non seulement de rassembler les détails habituels d'un contact, qu'il soit ou non utilisateur de la bibliothèque (adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse postale, etc.) mais d'inclure également les détails sur ses centres d'intérêt et ses usages. Trois onglets viennent ainsi compléter la fenêtre principale. Dans l'onglet "Services", on précise quels sont les services utilisés : usager de la bibliothèque, usager des archives, inscrit au système d'annonces par e-mail (qui est en train de se mettre en place), visiteur du musée, etc. Dans l'onglet "Topics" sont rassemblés les sujets qui intéressent le contact : une sélection a été effectuée à partir des codes ACC, ce qui permet un lien vers les données du catalogue de la bibliothèque. Enfin le troisième et dernier onglet, "Groups", permet d'effectuer des regroupements de contacts en fonction de besoins divers ; c'est une souplesse supplémentaire. Enfin, LiNDa est pourvue d'un menu de recherche "Grouping and Mailing" qui offre tous les critères précédemment cités afin d'effectuer les tris nécessaires pour l'envoi d'e-mails, l'impression d'enveloppes, etc. Un module pour les statistiques est en cours de développement. Le but de LiNDa est donc de pouvoir cerner les publics afin de communiquer de manière adaptée³⁴. »

L'élaboration de cet outil répond donc à une réelle volonté de dresser un portrait clair du public à desservir, en distinguant prioritairement le statut des membres (actif/potentiel) et les centres d'intérêt en adéquation avec l'organisation intellectuelle de la bibliothèque, à savoir les codes sujets. L'annexe 10 présente deux copies d'écran de ce formidable outil. Il serait envisageable de l'aménager pour intégrer les éléments d'information recueillis sur l'analyse des organisations et de leurs ressources documentaires.

Si la bibliothèque décide tout de même d'intégrer les étudiants dans le public à desservir, il serait judicieux d'analyser attentivement les différentes formations proposées dans les écoles et universités genevoises.

Après avoir analysé le niveau macroscopique, à savoir les structures, leur composition et leurs membres, il serait particulièrement intéressant de connaître les besoins et pratiques des utilisateurs eux-mêmes.

³⁴ Cette présentation est extraite d'un courriel privé de Fabrice Arlot, 20 avril 2011.

2.2.2 Analyse des besoins et pratiques de la population

Le besoin d'information est une notion complexe, et ne peut pas être simplement satisfait par la simple mise à disposition de documents dans la bibliothèque. La littérature foisonne sur cette question, mais se concentre essentiellement sur les bibliothèques publiques et universitaires, qui sont des espaces largement fondés sur la transparence pour les premières et sur le partage de l'information pour les secondes. Le contexte onusien, comme nous l'avons rappelé en première partie, est largement politique et dans une vision réaliste des relations internationales, l'indépendance et le pouvoir des États indépendants priment sur la scène internationale. Nous avons mis prioritairement l'accent sur un état des lieux purement factuel et objectif de la population à desservir dans le paragraphe précédent qui nous permet de répondre à de nombreuses interrogations sans impliquer pour autant les membres des organisations.

Préparer une analyse des besoins doit répondre à trois questions. Qu'avons-nous besoin de savoir ? Comment le savoir ? Comment l'interpréter ? Contrairement aux bibliothèques publiques, qui s'attachent particulièrement aux critères socio-éco-démographiques, comme le suggère la littérature, les centres de documentation ou bibliothèques universitaires et spécialisées se consacrent d'abord à connaître les besoins informationnels et de recherche des utilisateurs dans leur domaine de spécialisation et de travail quotidien. Un besoin ne sachant se traduire par une simple demande exprimée, il est indispensable de se fonder sur la pratique informationnelle de la population. Un usager aura peut-être besoin de se documenter sur l'impact environnemental des armes chimiques et utilisera les sites Internet pour satisfaire ce manque d'information. Il est intéressant de « savoir comment, pourquoi, quand et où les utilisateurs cherchent de l'information et utilisent les ressources documentaires » [Notre trad.] (Evans, Saponaro, 2005, p. 21). On parle dès lors d'« *users studies* » pour cerner le caractère plus global de la recherche.

Le choix de la méthode d'analyse des besoins dépend de plusieurs facteurs, dont « la volonté ou la capacité de la population cible à répondre à une méthode particulière » [Notre trad.] (*ibid*, p. 34), c'est pourquoi il peut être judicieux de faire une combinaison des méthodes. Nous retiendrons deux méthodes : les études sur le terrain, et la mise en place d'« informateurs clés ». Les études sur le terrain pourront se traduire par la mise en place de questionnaires, et d'entretiens individuels ou collectifs. L'évaluation des besoins est d'autant plus intéressante qu'elle se concentre sur des populations cibles, dans le cadre d'objectifs particuliers. Nous préconiserons un ensemble d'entretiens semi-directifs individuels ou collectifs pour les services de l'ONUG et des questionnaires à l'attention des membres des organisations internationales sises à Genève. Lors de précédentes enquêtes par

questionnaire, peu de réponses sont issues des missions permanentes compte tenu de la culture qui les entoure. Des entretiens pourraient être tentés auprès des plus ouverts d'entre eux, même si le lien entre bibliothèque et missions pourrait être entretenu sur le long terme grâce aux officiers de liaison qui auront vu le jour. Pour aller plus loin, il serait très intéressant de réfléchir sur la mise en place d'informateurs à l'intérieur de la population que la bibliothèque dessert. Ces « individus qui sont en position de connaître les besoins des personnes de la communauté » [Notre trad.] (*ibid.*, p. 35) permettraient de connaître rapidement les besoins d'une population cible, et ce dans un processus continu. Il pourrait s'agir par exemple des bibliothécaires des unités de références. Bien entendu, le contenu des informations ne peut pas être tenu pour sainte parole et refléter tous les besoins informationnels du service, mais dans le contexte onusien, c'est une approche intéressante à prendre en compte.

La phase d'interprétation des résultats représente le dernier tiers du travail et non des moindres, car cette interprétation va directement mener à la réadaptation des activités et services de la bibliothèque, donc *in fine* aux collections. L'idée n'est pas ici de faire un cours sur la manière de réaliser cette étape, mais de bien insister sur l'importance de celle-ci, en distinguant bien les besoins ressentis et exprimés. La bibliothèque devra être attentive à ne pas généraliser les résultats, et à distinguer notamment les besoins liés au statut (le chercheur ne cherchera pas la même information qu'un membre du service de terminologie) ou au poste (administratif, décisionnaire). Par ailleurs, la prudence est de mise pour ne pas confondre besoin et solution. Ainsi, « lorsqu'il pleut, un homme n'a pas besoin d'un parapluie ; il a besoin de se protéger de la pluie³⁵ ».

Cette analyse très globale est évidemment plus pertinente dès l'instant où l'on se concentre sur des populations cibles. Si l'analyse de l'existant révèle qu'une certaine portion de la population est inactive, il existe plusieurs techniques permettant de comprendre ses pratiques et besoins informationnels qui visent à suivre et analyser les productions et activités quotidiennes pour en extraire des informations (Evans, Saponaro, 2005, p. 45-46).

Malgré toutes les attentions qu'il est possible d'apporter à cette analyse des besoins qui nécessite une application et une rigueur sans faille, la littérature mentionne régulièrement le principe suivant : il est impossible de satisfaire les besoins informationnels de tout un chacun, d'autant plus que la communauté est grande.

³⁵ Exemple particulièrement illustratif issu du cours de Jean Michel, « Évaluation de la performance » donné à l'automne 2010 à la HEG de Genève.

2.2.3 Analyser ses usagers

Après avoir cerné la population à desservir dans son ensemble, il convient d'analyser la part qui utilise les services de la bibliothèque, à savoir les utilisateurs.

2.2.3.1 Des modalités d'inscription à harmoniser

Le processus actuel d'inscription des usagers de la bibliothèque permet d'obtenir un certain nombre d'éléments comme l'organisation à laquelle le client est rattaché, ainsi que le poste qu'il occupe et son statut (voir annexe 11). Néanmoins, ces données ne sont ni des entrées obligatoires, ni associées à un vocabulaire contrôlé. *De facto*, à l'heure actuelle, il n'est pas possible de rassembler des statistiques fiables sur les publics inscrits, à moins de les corriger manuellement sous réserve de disponibilité de temps. L'exemple classique est l'attribution de l'affiliation en sigles, entre la version anglaise et française, la version longue ou abrégée. Aussi recommandons-nous d'envisager un système de listes comme c'est le cas pour la base de données LiNDa. Cette harmonisation simplifiera la mise en place de statistiques.

Il est ici très important de souligner que tous les membres du personnel rattachés à l'ONUG ont été automatiquement intégrés dans la base de données des utilisateurs inscrits à la mise en place du nouvel Opac en 1999, processus qui n'est plus en vigueur aujourd'hui. Désormais, tout membre de la communauté s'inscrit individuellement selon son souhait. La mise à jour de la base des usagers n'est pas automatique, ce qui empêche une vision claire dans l'évaluation des usagers inscrits. Nous préconisons donc une mise à jour de la base de données. Enfin, dans le but d'avoir à disposition des données aussi fiables que possible, nous suggérons d'avertir les utilisateurs annuellement d'une mise à jour de leur dossier. Si ce travail peut paraître quelque peu contraignant, il permettrait néanmoins une connaissance plus approfondie du public, du moins inscrit, en dégagant des segments de la population qui faciliteront la définition de publics cibles.

De plus, dans le contexte multilingue caractéristique de l'ONUG, il serait particulièrement instructif de s'intéresser à la langue d'usage des inscrits, et ce afin de répondre au mieux à leurs besoins. Cela se traduira par exemple par un développement de la collection en langues étrangères de certains segments.

L'ensemble de ces informations pourrait permettre le suivi des utilisations de la bibliothèque et la mise en place de statistiques et d'indicateurs.

2.2.3.2 Des statistiques à clarifier

La bibliothèque recense le nombre de questions de référence en fonction de leurs modes de contact (en personne, par téléphone ou par courriel) et de leur statut (membre du système des Nations Unies, des missions permanentes ou externe). Si nous mentionnons ce point, c'est qu'il peut se rapprocher le plus du nombre d'entrées.

Le bibliothécaire en présence dans la salle coche la case correspondante à chaque contact. Ce type de recensement pose plusieurs problèmes. Premièrement, certaines salles voient un turnover de personnel au long de la journée ou de la semaine, ce qui peut fausser l'exactitude des statistiques. En effet, nos entretiens ont montré que l'interprétation des statistiques n'est pas la même pour tous les collaborateurs. L'un va ajouter une coche lorsqu'un utilisateur pose une question, utilise un ordinateur ou parcourt les étagères, un autre ne recensera que les questions de référence. De plus, nos entretiens ont révélé qu'il est parfois difficile de connaître le statut de la personne, d'autant plus que poser la question ouvertement pour effacer le doute peut s'avérer délicat dans le contexte onusien. Autrement dit, le statut de l'utilisateur est parfois établi au jugé. Rajoutons à cela que certains membres du personnel classent un membre d'une ONG dans deux catégories distinctes, ce qui au final ne distingue pas clairement la population à desservir de la population externe. Le manque de précision de cette statistique s'illustre par l'exemple suivant : entre 2005 et 2007, la part des membres du système des Nations Unies au sein des usagers actifs oscillait entre 60 et 62 % ; elle n'est plus que de 49 % en 2008 avant de chuter à 30 % en 2010. Suite aux explications fournies ci-dessus, il semble difficile d'envisager qu'il ne s'agisse que d'une baisse d'intérêt pour la bibliothèque vis-à-vis de cette catégorie de personnes.

Dans la mesure où la tenue de ces statistiques nécessite du temps et de l'investissement pour des résultats mitigés, nous suggérons la mise en place d'une enquête ponctuelle, la bibliothèque ne souhaitant pas installer des portiques d'entrée via une carte d'accès. Même si cette méthode est très fiable, il est compréhensible que l'idée d'une barrière physique évoque un obstacle supplémentaire à l'entrée.

2.2.3.3 Utilisation potentielle des données des usagers

Comme nous l'avons souligné précédemment, la finalité de l'évaluation des services de la bibliothèque de l'ONU ne repose pas forcément sur la performance ou sur un besoin de justification des moyens attribués, mais vise simplement à clarifier le rôle de la bibliothèque dans le dessein de simplifier la gouvernance de la bibliothèque, et de comprendre sa raison d'être et son impact sur sa population. Afin de mieux visualiser ce rôle, nous suggérons de mettre en place des statistiques et des indicateurs. Nous proposerons ici des mesures

permettant de faire un simple état des lieux, une analyse de l'existant à l'instant T. Néanmoins, l'intérêt est de continuer à les exploiter au fil des années pour procéder à une évaluation en fonction des objectifs à court terme de la bibliothèque.

2.2.3.3.1 Mise en place de statistiques

La norme internationale ISO 2789 « fournit des règles à la communauté des bibliothèques et des services d'informations pour la collecte et la présentation des statistiques ». Bien que l'idée première de cette norme soit de pouvoir comparer ses propres données avec celles d'établissements similaires, elle permet également de réaliser un suivi de ses résultats au fil des ans. La norme explicite clairement les limites scientifiques à prendre en compte, dans leur interprétation notamment, mais elle reste un outil pertinent pour la prise de décision et la gestion des services.

Concernant les usagers, la norme préconise de mesurer les données suivantes :

- a) Nombre d'usagers inscrits ;
- b) Nombre d'usagers nouvellement inscrits sur une période de référence (en général un an) ;
- c) Nombre d'emprunteurs actifs, soit un « usager ayant emprunté au moins un document au cours de la période de référence » (3.3.1) ;
- d) Nombre d'usagers actifs, soit un « usager inscrit, entré à la bibliothèque ou ayant utilisé ses équipements ou ses services au cours de la période de référence » [...]. « Cela peut comprendre l'utilisation des services électroniques à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque » (3.3.2) ;

2.2.3.3.2 Indicateurs et mesures d'efficacité

Bien que les statistiques soient indispensables pour réaliser un état des lieux de la situation, la mise en place d'indicateurs va plus loin en assurant un rapport entre des données. Nous proposons donc deux indicateurs à mettre en place concernant l'évaluation de l'efficacité de la collection par rapport aux différents profils de son public. Ils sont issus de la norme 11620.

Taux de pénétration active (ISO 11620 B.2.4.1)

Cet indicateur a pour but d'évaluer la capacité de la bibliothèque à atteindre la population qu'elle dessert. Concrètement, il s'agit de savoir quel pourcentage de la population à desservir utilise régulièrement (normalement une fois par an) les activités et services de la bibliothèque.

Taux de pénétration active = $A/B \times 100$

A = Nombre d'usagers actifs de la population à desservir

B = Nombre total de personnes appartenant à la population à desservir

En ce qui concerne la bibliothèque, au terme de la périodicité définie pour établir le tableau des statistiques, il s'agirait de connaître le nombre d'usagers actifs. Ce calcul peut être obtenu grâce à la base de données des usagers.

Cet indicateur permet d'obtenir un ordre de grandeur et n'a pas la vocation d'être purement scientifique. Il convient alors de suivre l'évolution de cet indicateur et de l'utiliser pour formuler les objectifs opérationnels de l'année suivante. En outre, il se décline aisément pour évaluer le taux de fréquentation d'une population cible, tels les membres des missions permanentes. La norme ISO 11620 B.2.4.1 présente cet indicateur plus en détail.

Pourcentage des usagers externes (ISO 11620 B.2.2.3)

Cet indicateur a pour but d'« évaluer le pourcentage d'emprunteurs actifs qui sont extérieurs à la population à desservir par la bibliothèque [...]. Cet indicateur fournit aussi une estimation de l'influence ou de l'attrait d'une bibliothèque à l'extérieur de son périmètre d'action. »

Pourcentage des usagers externes = $A/B \times 100$

A = Nombre des emprunteurs actifs externes

B = Nombre total des emprunteurs actifs

Cet indicateur a pour ambition de mesurer la part d'utilisateurs actifs ne faisant pas partie du public prioritaire (étudiants, journalistes, etc.). L'intérêt de cet indicateur se dégage d'autant plus qu'il permettrait de reformuler les objectifs à court terme.

La création de ces indicateurs repose sur un rapport entre des statistiques, qui peut être directement réalisé par une manipulation de la base Access. Un collaborateur connaissant cette base et manipulant facilement Excel pourrait être à même de créer des indicateurs et des tableaux de bord pour aider la direction dans sa prise de décision.

2.3 Adéquation entre les ressources documentaires et le public à desservir : une évaluation des collections

L'évaluation des collections va créer une vision globale des ressources documentaires auxquelles la bibliothèque donne accès. Une approche qualitative d'inventaire de la collection sera complétée par la mise en place d'indicateurs, afin d'éclairer la direction et les responsables de service dans la prise de décision et la formulation d'une politique de développement des collections adéquate.

2.3.1 Mesures préalables à l'évaluation des collections

Compte tenu du diagnostic établi en première partie de cette réflexion, la première mesure que nous pouvons suggérer est d'associer à chaque code ACC une liste des indices de classification correspondants. Cela serait une étape indispensable pour deux raisons

principales. D'ici à la fusion entre les deux catalogues, cela permettra de mieux étudier le fonds par sujets. Il conviendra de cumuler les documents avec un code ACC du nouveau catalogue avec les documents par indices correspondants de l'ancien. De plus, cette attribution est nécessaire pour une évaluation correcte des collections. Pour une gestion quotidienne des documents, cette liste peut aider les catalogueurs lors de l'attribution des indices et le responsable des acquisitions lors du développement des collections. Parallèlement, nous proposons de rassembler tous les codes ACC en grandes thématiques (droit, développement, commerce).

Une grande étape sera la mise à jour des catalogues (doublons, attribution des codes ACC manquants), qui sera judicieusement faite lors de leur fusion, projet qui devra voir le jour le plus tôt possible au risque de ne pas y voir clair encore un certain temps. En attendant, et si cette fusion tarde à venir, pour ne pas cumuler les erreurs de notices, il serait envisageable de former le personnel de prêt à insérer les codes sujet dans la nouvelle notice. Cette étape n'est que pure formalité si une liste d'indices associée aux codes ACC a été créée. En effet, les ouvrages de l'ancien catalogue possèdent de toute façon un indice.

Une dernière tâche sera axée sur la typologie des documents, à simplifier et à rendre compréhensible aux yeux de tous. La mise à jour sera réalisée dans la foulée de la fusion.

L'ensemble de ces mesures préalables ferait en sorte d'avoir tous les outils en main pour réaliser un état des lieux pertinent et valable, sans marge d'erreur trop importante.

2.3.2 Suggestions pour un état des lieux de l'offre

2.3.2.1 Statistiques du fonds global

Le défi majeur est de réaliser les étapes préalables, l'état des lieux de l'offre nécessitant au final quelques heures de manipulation informatique sur la base Access pour obtenir une synthèse complète, claire et détaillée des mesures choisies. En effet, plus de 300 critères sont disponibles et combinables à la sélection. Réaliser un état des lieux au stade actuel relève d'un numéro d'équilibriste sans filet compte tenu de la marge d'erreur trop importante. La norme 2789 propose l'ensemble des statistiques suivantes pour connaître minimalement son fonds (voir annexe 12).

2.3.2.2 Statistiques du fonds par codes ACC et par types de documents

Pour aller plus loin dans la réflexion, nous proposons une étude par sujets. Les bibliothèques publiques et universitaires analysent leurs fonds en fonction des indices de classification, nous le ferons ici par code ACC. Comme suggéré précédemment, si la fusion tarde, il est possible d'analyser les deux catalogues avec la double solution : indices et code ACC. Il

conviendra de tenir compte de la marge d'erreur concernant les doublons. Les types de documents devront parallèlement être compilés pour former d'un côté les monographies, de l'autre les périodiques. La situation actuelle (voir annexe 4) n'est pas concluante.

L'ensemble de ces statistiques sera présenté dans un tableau récapitulatif de type Excel, généré par la base Access.

2.3.3 État des lieux des acquisitions

L'unité des acquisitions et du catalogage des monographies soumet un rapport annuel dans lequel sont indiqués quelques « indicateurs et statistiques de charge de travail » pour deux ans, comme le nombre de livres achetés, reçus en don ou en échange, ou encore le montant des dépenses pour l'année. Concernant les acquisitions, une page de résumé informe sur le nombre de livres présentés au comité par semaine, les thèmes ayant couvert la plus grande part des achats, la représentation des langues, et les relations entre les autres bibliothèques pour qui la bibliothèque de l'ONUG achète également des ouvrages. Deux tableaux de statistiques complètent le tout : les statistiques d'acquisition par codes ACC, puis par langues.

L'établissement d'un rapport annuel à l'attention des responsables de service devrait être destiné à les faire prendre conscience des forces et des faiblesses de l'établissement sur un domaine, et ne saurait se traduire uniquement par une compilation de données. Nous suggérons donc d'aller plus loin dans la visualisation, et de représenter les résultats sous forme de représentations graphiques très claires et facilement interprétables³⁶. Un texte court peut accompagner chaque graphique pour souligner certains points d'interprétation.

Il serait intéressant de compléter le nombre d'ouvrages acquis par codes sujet par le budget attribué. En effet, le budget forme un élément primordial dans le développement des collections. « Le but de toute organisation de développement des collections est de fournir la bibliothèque avec une collection qui rencontre les besoins appropriés de sa population dans les limites de ses ressources financières et humaines. » (Bryant, 1987, cité dans Giappiconi, 2001, p. 102).

Le rapport annuel concernant les périodiques propose également quelques statistiques, comme le nombre d'abonnements en cours, de nouveaux abonnements ou de fins d'abonnement. Il souligne aussi l'état des collections par types de publications en série. La

³⁶ Attention, mieux vaut ne pas faire de graphiques du tout qu'un mauvais graphique. Faire un bon graphique s'apprend et il existe de nombreux ouvrages de référence sur cet art.

comparaison sur l'année précédente est toujours présente. Néanmoins, l'unité n'est pas indiquée (exemplaires ou titres ?) ce qui ne permet pas de comprendre la situation. Dans la même idée que le rapport des monographies, nous suggérons une mise en perspective via des graphiques représentatifs. En effet, les augmentations ne sont traduites que par le texte et quelques tableaux. L'annexe 13 propose un exemple de reformulation graphique.

2.3.4 État des lieux des activités de désherbage

Comme nous l'avons précédemment mentionné, la politique de développement des collections de la bibliothèque préconise de conserver toutes les monographies. Or, si l'on considère les statistiques pour l'année 2010, 7 261 documents auraient été mis au rebut. Nous n'avons aucun détail sur ce désherbage (ni le quoi ni le comment). S'il est possible de disposer de ces informations, une analyse des précédentes sessions de désherbage serait la bienvenue.

Après avoir réalisé l'inventaire de la collection sur ces principaux points, il semble indispensable d'aller plus loin en mettant en perspective ces résultats grâce à des indicateurs d'évaluation précis.

2.3.5 Évaluation des collections

2.3.5.1 Quelle évaluation ?

Évaluer, c'est mesurer l'effet d'une politique. Le choix du type d'évaluation et des indicateurs ne sera pas neutre, car ce sont eux qui vont déterminer s'il existe un écart entre l'objectif souhaité et le résultat obtenu. Il existe plusieurs formes principales d'évaluation des collections, dont l'analyse de l'utilisation ou celle des contenus. Pour la première, il s'agit d'étudier dans quelle mesure les collections sont utilisées par le public ; la seconde s'envisage dans une comparaison des contenus au savoir. Si l'on en croit la mission actuelle, même si elle manque de précision, la politique de la bibliothèque de l'ONUG est largement orientée « utilisateurs », ce qui témoigne de ses origines américaines. En effet, la littérature francophone sur le sujet souligne ce point³⁷. Donc, il convient de mesurer à quel point la collection est en adéquation avec ses utilisateurs. Cela est d'autant plus vrai dans une bibliothèque spécialisée, dont la valeur est estimée par son impact et son efficacité³⁸. Nous chercherons donc à mesurer l'utilisation des ressources actuelles. Gardons en mémoire que cette étape a pour objectif de guider la révision de la PDC actuelle. En effet, « la détermination d'une politique doit se nourrir d'arguments tirés de la réalité » (Calenge,

³⁷ Notamment Giappiconi, Calenge ou Carbone.

³⁸ L'article de conférence de Roswitha Poll souligne ce point.

2008, p. 32). Rappelons que l'évaluation des contenus est déjà pratiquée en partie par le groupe de travail sur le renouvellement des périodiques, via le facteur d'impact. Des comparaisons avec des bibliographies peuvent s'avérer utiles pour compléter cette évaluation.

2.3.5.2 Apports et limites de l'évaluation d'utilisation

La littérature abonde sur ce sujet, aussi rappelons-nous simplement que ce type d'évaluation est plus facilement exploitable si l'on dispose de données statistiques précises et justes. Elle repose sur les utilisateurs qui sont les seuls à pouvoir, *a priori*, déterminer ce dont ils ont besoin ou non ; ils n'utiliseront pas des collections qu'ils jugent obsolètes ou inutiles. Néanmoins, elle repose sur l'idée que les collections de bibliothèque sont largement fondées sur le prêt et, comme mentionné précédemment, la base de données des usagers doit être claire, précise et mise à jour, de même que le statut des documents (empruntables ou non). Finalement, l'évaluation de l'utilisation repose uniquement sur les usagers actifs, au détriment du public potentiel. Cette limite prend de l'importance si le public ne connaît pas bien les ressources documentaires à sa disposition. C'est pourquoi les indicateurs doivent être mis en relation les uns avec les autres pour devenir pleinement des outils d'aide à la décision.

2.3.5.3 Évaluation par types d'utilisation

2.3.5.3.1 Prêts directs

2.3.5.3.1.1 Statistiques

Il est actuellement possible d'obtenir le détail des statistiques de prêt par salles via la base Access. Il serait intéressant d'avoir une synthèse claire du nombre de prêts par modes (consultation sur place, emprunt à l'extérieur de la bibliothèque, port dans les bureaux, etc.).

2.3.5.3.1.2 Indicateurs

Nous proposerons ici deux indicateurs très classiques pour les collections, qui pourront être complétés par d'autres selon les besoins de la bibliothèque.

Taux de rotation

Voici l'indicateur le plus utilisé en évaluation des collections. Il concerne le nombre de prêts de la collection mis en rapport avec le nombre de documents de cette collection sur une année.

Taux de rotation = A/B

A = Nombre de prêts sur une année.

B = Nombre de documents empruntables théoriquement et disponibles cette année-là.

Le résultat est un nombre, mais il n'existe pas de norme pour pouvoir se comparer. Si le nombre est égal à 1, il y a eu autant de prêts que de documents. Théoriquement, chaque livre a été emprunté une fois. Cet indicateur est idéalement calculé par domaines, et son évaluation se poursuit sur plusieurs années.

Taux de fonds actif

Le taux de rotation permet de mesurer l'utilisation globale de la collection. Néanmoins, comme le souligne Bertrand Calenge, « les *best-loaners* peuvent masquer l'"inactivité" de nombre de titres. Par exemple, si 100 titres sont proposés et qu'on constate 500 prêts, on aura un taux de rotation de 5. Mais si, sur ces mêmes 100 titres, 50 ont été empruntés 10 fois chacun et 50 autres jamais, on aura encore un taux de rotation de 5³⁹.» Le taux de fonds actif permet d'évaluer la part du fonds utilisé pendant une période donnée. Cet indicateur permet d'évaluer l'adéquation de la collection aux besoins de la population à desservir.

Taux de fonds actif = $(A/B) \times 100$.

A = Nombre de documents ayant été empruntés au moins une fois sur un an (dont ceux en cours d'emprunt).

B = Nombre de documents théoriquement empruntables.

Tout l'intérêt de cet indicateur est de le mettre en parallèle avec le taux de rotation et d'observer le segment de plus près en prenant les décisions qui s'imposent en cas de non-utilisation suffisante. Cette méthode est simple, mais, en revanche, elle ne prend pas en compte les données sur les documents utilisés dans la bibliothèque mais non empruntés. La bibliothèque doit s'orienter vers l'indicateur « Consultation sur place par personne » (ISO 11620 B.2.1.5). Nous le verrons dans un point suivant.

L'évaluation des prêts comprend encore de nombreux indicateurs qui se trouvent facilement dans la littérature pour compléter ces deux-là, qui sont néanmoins les plus pertinents dans notre situation. Notons qu'il est possible de décliner ces indicateurs par types de documents (monographies/périodiques).

2.3.5.3.2 Prêts interbibliothèques

Le prêt interbibliothèques est une mission importante dans le cadre des services de la bibliothèque de l'ONUG, qui recense 526 demandes d'articles et de livres pour 2010. Il mérite notre attention, car il peut être un critère de sélection intéressant lors de l'achat d'ouvrages et de périodiques. Nous y reviendrons dans la dernière partie de notre réflexion.

³⁹ <http://bccn.wordpress.com/2009/04/22/prets-et-indicateurs-taux-de-fonds-actif-taux-de-disponibilite-utile-etc/> (consulté le 23 mai 2011).

La mesure du nombre de demandes de prêts émanant de la bibliothèque peut mettre en évidence des lacunes dans un secteur, et il est possible d'évaluer quels segments sont le plus demandés sur le total des PEB.

L'analyse des demandes de prêt provenant d'autres bibliothèques permet quant à elle de souligner les points forts de la collection de la bibliothèque. Il est au demeurant intéressant de maintenir le développement de ces secteurs.

2.3.5.4 La consultation sur place

La bibliothèque considère comme prêt toute demande écrite en vue de l'obtention d'un ouvrage, même s'il est consulté sur place. C'est le cas notamment lors de la demande de consultation d'un document en magasin : cet ouvrage est considéré comme emprunté. La consultation sur place est définie par la norme 2789 comme l'ensemble des « documents en libre accès pris par un usager pour être consultés dans les locaux ». La note précise que « la consultation sur place comprend le fait de parcourir les rayonnages pour un examen rapide du contenu des documents, mais exclut le seul repérage rapide des titres ». En pratique, peut être considérée comme consultation sur place uniquement un usager qui s'assoit pour consulter un ouvrage. C'est à la discrétion de l'établissement.

L'évaluation de la consultation sur place ne repose pas sur des rapports de statistiques, mais davantage sur des relevés ou des enquêtes. Deux techniques complémentaires peuvent être appliquées :

+ Durant une période courte, il est demandé aux usagers de ne pas ranger leurs documents afin de noter à la fin de la journée les ouvrages qui ont été consultés. Dans certaines bibliothèques, il est désormais demandé aux usagers de ne plus ranger leurs ouvrages automatiquement, pour évaluer leurs usages mais aussi par crainte d'un mauvais rangement. Il est possible de réaliser un relevé des documents consultés sur place sur deux semaines deux fois par an. Même s'il n'est pas envisageable de généraliser sur l'ensemble de l'année, c'est une aide précieuse pour évaluer le contenu (par codes ACC) et la forme. Techniquement, il est possible de passer les documents consultés au scanner et de les intégrer dans une base de données pour en faciliter le traitement.

+ Dans la salle des périodiques, la bibliothécaire avait eu pour mandat durant plusieurs années de suite d'analyser les périodiques consultés sur place sur une période d'un mois. Néanmoins, aucun critère n'avait été fourni pour estimer cette consultation. Nous recommandons de reprendre cette analyse (qui avait cessé depuis) sur un mois, deux fois par an, et de recenser le nom des publications en série consultées alors que l'utilisateur est assis, puis celles qui sont uniquement parcourues et feuilletées debout devant les étagères.

Les deux modes de consultation n'ont pas la même valeur. Il conviendra de choisir deux mois distincts pendant lesquels la consultation paraît représentative.

2.3.5.5 Liste de circulation

Certains titres de périodiques circulent à travers le Palais de l'ONUG via une liste de réservation, plus connue sous l'anglicisme « *routing list* ». Les personnes intéressées s'inscrivent sur cette liste afin d'obtenir, quand leur tour arrive, la publication dans leur bureau. La liste des périodiques en circulation est primordiale pour l'évaluation des collections, de même que celles des usagers qui en font la demande. Néanmoins, nous avons appris que cette liste n'est pas mise à jour, ce qui constitue un biais dans la qualité de l'évaluation. Nous ne pouvons que suggérer sa résolution. Un tableau pourra recenser par ordre décroissant la liste des périodiques en circulation auxquels seront associés le nombre d'usagers en attente de consultation, et permettra de mieux gérer la collection.

2.3.6 Évaluation par collections

Nous ne présenterons ici que deux collections qui nous semblent sortir du lot. Les autres seront évalués grâce aux indicateurs d'utilisation.

2.3.6.1 Les périodiques électroniques

Notre mandat concerne uniquement les abonnements aux périodiques électroniques à caractère individuel, donc les bases de données reliées au consortium de l'ONU sont donc exclues. Le mode d'acquisition dominant en matière de collections électroniques à la bibliothèque est le « Print + », autrement dit l'accès à la publication en ligne est ajouté à l'abonnement papier, souvent pour un léger surcoût. Le choix est issu du support papier, auquel est rajoutée la version en ligne si elle est disponible. Dès lors, la bibliothèque peut évaluer le nombre de prêt par publications et le nombre d'accès via la liste *A to Z* grâce à un fichier Excel.

2.3.6.2 La collection de référence

Pourquoi distinguons-nous cette collection, qui intègre les ouvrages de référence (dictionnaires, atlas) et les guides de voyage ? C'est la seule qui ne s'oriente pas directement sur les thématiques défendues par l'ONU mais contribue aux activités du personnel. Dans la mesure où elle est indexée grâce à un code ACC (999), l'évaluation de l'utilisation est tout à fait envisageable. Néanmoins, nous soulignerons l'importance du facteur de nouveauté dans ce type de collection. Aussi, suggérons-nous d'évaluer l'âge des collections, qui mesure la fraîcheur de l'information. Le plus pertinent serait de calculer l'âge médian de la collection grâce à la date de publication et d'en tirer les conclusions. Une

collection de guides de voyage dont l'âge médian se situe entre 2000 et 2005 est susceptible d'être obsolète.

2.3.7 Évaluation documentaire

Nous avons présenté dans le premier chapitre l'environnement documentaire de la bibliothèque avant de mentionner dans le chapitre 2 l'étude à mener concernant les ressources documentaires affiliées aux organisations dont dépend le public à desservir. Mais la bibliothèque doit être particulièrement attentive aux ressources documentaires de tous les établissements auxquels le public peut facilement accéder. Il s'agit notamment des bibliothèques publiques ou universitaires des régions genevoise et vaudoise. Les choix de développement des collections vont directement dépendre de la composition de l'ensemble de ces fonds. « La politique d'acquisition exprime clairement les priorités de la bibliothèque vis-à-vis de ces partenaires multiples en recherchant des complémentarités⁴⁰. » Quelques statistiques et indicateurs généraux sont disponibles sur le site de la Confédération suisse⁴¹.

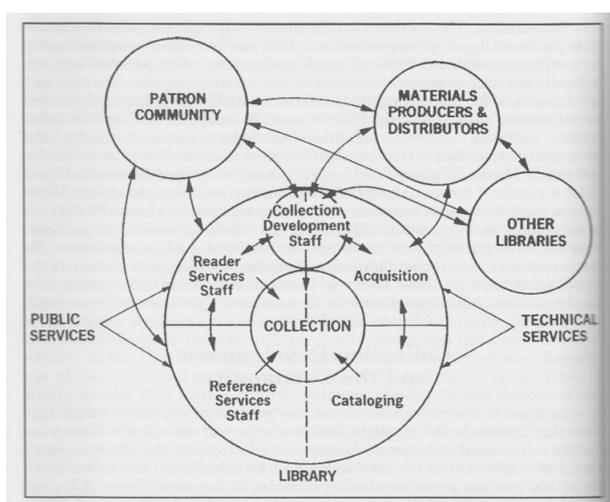


Figure 4 Les collections au cœur d'un réseau

Source : Evans, Saponaro (2005, p. 12)

La solution préconisée s'inscrit dans une pensée de réseaux, d'ouverture et de partage de l'information (Figure 4). La prise en compte de cette réalité et sa traduction par des actions de coopération concrètes, mais surtout organisées dans une stratégie générale, seront deux jalons indispensables pour l'avenir de la bibliothèque, de ses collections, mais surtout pour sa raison d'être.

⁴⁰ http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-contenu.php?categorieTOP=6&categorie=44&id_contenu=49 (consulté le 23 mai 2011).

⁴¹ <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02.html> (consulté le 23 mai 2011).

2.3.8 Évaluation de la qualité

Pour faire le lien entre l'évaluation des publics et de leurs besoins, et celle des collections, la bibliothèque pourrait réaliser une analyse approfondie de la qualité de ses services et de ses activités. Elle permettrait de pallier certaines limites de l'évaluation de l'utilisation en faisant un état des lieux complet de la situation avant l'élaboration d'un nouveau plan stratégique visant à repositionner la bibliothèque. Cette analyse peut passer par un sondage classique réalisé par la bibliothèque, ou par un examen très approfondi via des services proposés par des professionnels. Nous citerons par exemple LibQUAL, proposé par l'ALA, qui consiste en « un ensemble d'outils offerts aux bibliothèques désireuses de solliciter, de suivre l'évolution, de comprendre et d'agir sur les opinions émises par leurs usagers sur la qualité des services reçus. [...] L'élément principal du programme est constitué d'un sondage Web testé de façon rigoureuse et accompagné de formations visant à aider les bibliothèques à évaluer et à améliorer leurs services, à changer la culture organisationnelle et à faire la promotion de la bibliothèque⁴². » Bien que destiné initialement aux bibliothèques universitaires, le service est également ouvert aux bibliothèques spécialisées, comme en témoigne la présence des bibliothèques du parlement européen et du ministère canadien de la Justice dans la liste des participants.

⁴² http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info_french (consulté le 23 mai 2011).

3. Vers une reformulation de la politique documentaire

3.1 Plan d'action

La mise en place de l'ensemble de ces mesures et dispositifs nécessite du temps de réflexion et de discussion avant d'arriver à un projet mature et cohérent, et doit s'inscrire dans un plan stratégique. Le succès de ce projet passera par le soutien de la direction et des services principaux à l'instauration des recommandations et dispositifs présentés dans cette réflexion, et de leur support tout au long du processus. La bibliothèque devrait se joindre à l'opportunité que représente la double nomination d'un nouveau directeur à sa tête et de celle du directeur général de l'ONUG. C'est l'occasion de redistribuer les cartes et de réagir proactivement en proposant un nouveau plan stratégique pour les cinq prochaines années qui suivra la nouvelle définition de la mission de la bibliothèque de l'ONUG.

Comme toute gestion de projet, une équipe doit être formée pour mettre en branle et soutenir l'ensemble des mesures et dispositifs à mettre en place en vue de la révision de la politique documentaire. Bien que le comité d'acquisition soit déjà formé, il nous semble trop impliqué dans le processus de développement des collections pour conserver une vision claire et objective. Nous recommandons la nomination d'un professionnel de l'information (poste P) en charge de la coordination du projet, qui ne requiert pas une fonction à temps plein, bien au contraire. Le temps de maturation est précieux. L'objectif de ce point n'est pas de réaliser un cours sur la gestion de projet (la littérature abonde dans ce domaine) mais de bien avoir conscience de la nécessité de s'appuyer sur un ensemble de parties prenantes qui sauront apporter leurs compétences intellectuelles ou techniques au projet. La bibliothèque possède un personnel riche et formé, qu'elle en fasse bon usage. L'organigramme des tâches, présenté en début de chapitre, dresse schématiquement l'ensemble des mesures à prendre avant de pouvoir entamer une révision de la politique de développement des collections. Cette phase structurelle se déclinera ensuite en fonction des parties prenantes recensées et des phases temporelles.

3.2 De la synthèse au bilan

3.2.1 Une interprétation fondée sur des objectifs clairs

3.2.1.1 Processus d'évaluation

Identifier sa mission, clarifier le public que la bibliothèque dessert et dresser un état des lieux des collections sont autant de jalons pour procéder à une évaluation des publics et des collections, comme nous l'avons montré dans la deuxième partie de notre réflexion.

Néanmoins, interpréter les résultats de cette évaluation est encore une étape supplémentaire. Savoir que 32,4 % des utilisateurs actifs sont des membres de missions permanentes et que 74,9 % d'entre eux n'empruntent ou ne consultent que des ouvrages de droit, dont 92,7 % sont des publications en série, est une chose, comprendre ce que cela signifie pour les activités de la bibliothèque en est une autre. Certes, il est possible de répondre que le premier chiffre s'élevait à 27 % l'an dernier, le deuxième à 71 %, mais peut-on en conclure que c'est là un progrès ? L'interprétation de ces données ne résulte que des orientations qu'aura choisies la bibliothèque, qui se traduiront en objectifs stratégiques et opérationnels. L'évaluation consiste à comparer des résultats obtenus avec des objectifs attendus, et s'inscrit dans un processus (Figure 5). La mission est placée au cœur car c'est elle qui définit les objectifs stratégiques. La bibliothèque de l'ONUG débute ici avec des résultats d'évaluation qu'elle ne peut comparer avec les autres années, mais elle aura pris soin, au moment de la redéfinition de la mission, d'établir des objectifs stratégiques et opérationnels lui permettant de donner un sens à son évaluation.



Figure 5 Processus d'évaluation

3.2.1.2 Objectifs stratégiques

La bibliothèque propose des objectifs stratégiques pour chacune de ses fonctions, en somme chaque point de la mission (voir annexe 7). Ces objectifs généraux affinent les orientations très larges proposées dans la mission et visent une « situation à atteindre grâce à des plans d'action et à des moyens adaptés » (norme 11620). Peut-être serait-il judicieux de les affiner encore davantage, mais surtout de les formuler pour les orienter davantage vers le public. La formulation de ces buts forme en quelque sorte un contrat d'engagement. Nous citerons en exemple un objectif de la bibliothèque de l'École polytechnique de Montréal : « Acquérir les ressources documentaires requises pour soutenir l'enseignement,

la recherche et les activités de soutien de l'École, quels que soient les supports de cette documentation⁴³. » Les objectifs généraux doivent être adaptés à l'environnement spécifique de la bibliothèque et peuvent être révisés en cas de changements dans la mission de l'organisme de tutelle et, *de facto*, de la bibliothèque.

3.2.1.3 Objectifs opérationnels et indicateurs

La bibliothèque propose un ensemble de stratégies, se traduisant par des actions à mettre en place. La norme 11620 nomme ces « buts spécifiques qu'une activité doit atteindre afin de contribuer à réaliser l'objectif général d'un organisme » des objectifs opérationnels. Dans ces objectifs s'inscrit le niveau de performance souhaité ; des indicateurs ou des outils de mesure davantage qualitatifs seront associés à ces objectifs. La démarche d'évaluation de la bibliothèque de l'ONUG s'oriente dans le bon sens avec la mise en place de ce type d'objectifs, mais ils ne sont pas évaluables. Comment mesurer « le maintien d'une collection adéquate » ? L'évaluation portera dès lors sur des objectifs opérationnels précis. Soulignons que chaque objectif opérationnel ne sera pas nécessairement lié à un indicateur. En effet, il s'agit de bien cibler quels indicateurs sont particulièrement pertinents et importants pour un service donné. Des recherches plus qualitatives pourront également être associées à des objectifs opérationnels. Le Tableau 1 illustre un exemple de processus d'évaluation.

Tableau 1 De la mission à l'indicateur : un exemple de processus d'évaluation

Mission	Objectif général	Objectif opérationnel	Indicateur
Fournir les ressources documentaires adéquates en vue de soutenir les activités de l'ONUG	Répondre aux besoins d'informations des membres de la Cruced dans le domaine du commerce et du développement	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter de 15 % le nombre d'utilisateurs actifs des membres de la Cruced 	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'utilisateurs actifs
		<ul style="list-style-type: none"> Améliorer de 25 % le taux de satisfaction des membres de la Cruced en matière de ressources documentaires en commerce. 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête de satisfaction

En somme, si l'évaluation indique que le nombre d'utilisateurs actifs parmi les membres de la Cruced n'augmente que de 5 %, l'objectif n'est pas atteint. Des mesures doivent être mises

⁴³ Bibliothèque de l'École polytechnique de Montréal. *Missions et objectifs de la bibliothèque* [en ligne]. Modifiée le 2 février 2007. <http://www.polymtl.ca/biblio/apropos/politiques/mission.php> (consultée le 23 mai 2011).

en place pour pallier cette situation, comme une campagne de communication, désormais possible avec la base LiNDa, ou un renforcement des nouveautés dans ce domaine.

Dans un premier temps, l'évaluation de l'existant va permettre de faire un bilan en tenant compte des objectifs stratégiques que la bibliothèque sera en mesure de formuler à partir de la nouvelle mission. Le processus ci-dessous sera à mettre en place au fur et à mesure, et il n'est pas envisageable, ni d'ailleurs souhaitable, de se précipiter. Le plus important présentement est que la bibliothèque arrive à faire un bilan objectif de sa situation.

3.2.2 Bilan de l'évaluation

À la notion de développement des collections est souvent associée⁴⁴ celle de gestion des collections (*collection management*), qui se définit comme l'« activité de planifier et de superviser la croissance et la préservation des collections d'une bibliothèque basée sur une évaluation des forces et les faiblesses existantes et une estimation des besoins futurs⁴⁵ » [Notre trad.].

Un diagnostic devra finalement être tiré de la première évaluation des publics et des collections de la bibliothèque, dans la mesure où celle-ci saura ce qu'elle veut (objectifs) et ce qu'elle a (état des lieux des publics et des collections).

Concernant l'évaluation des publics, il sera intéressant de distinguer les points forts (ex. : un fort taux de pénétration des organisations du Palais non reliées à l'ONUG au sens strict qui ne bénéficient pas de bibliothèques locales) et les points faibles (ex. : 25 % des usagers sont issus de la population à desservir). L'interprétation de l'analyse des besoins va peut-être conclure à une remise en question de la mission traditionnelle de la bibliothèque, et à un besoin (non exprimé) de s'orienter d'une manière plus franche vers la mission « des collections aux connexions ».

L'évaluation des collections repose sur une synthèse de l'état des lieux de l'existant et sa mise en perspective avec les résultats de l'évaluation. Nous suggérons une consolidation des statistiques en tableaux et graphiques pour mieux visualiser l'analyse. Par la suite, un récapitulatif des points forts et des points faibles de la collection pourra être réalisé, en insistant notamment sur les sujets et les types de documents.

Ce bilan fera prendre conscience à la direction et aux responsables de services que des

⁴⁴ Par exemple, l'American Library Association (ALA) recense un groupe de travail intitulé *Collection Management & Development Section (CMDS)*

⁴⁵ http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_c.aspx#collecmanagement (consulté le 18 mai 2011).

décisions doivent être prises et des actions menées.

3.3 Désherbage

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les magasins de la bibliothèque atteignent un niveau de remplissage proche de 100 %, ce qui illustre le maintien de la tradition de conservation actuellement en vigueur. De toute évidence, un désherbage est nécessaire quelle que soit la nature de la mission, mais il le saura d'autant plus si elle s'oriente vers le partage des connaissances et non vers l'accumulation de documents.

Le bilan de l'évaluation va forcer à procéder à cette étape, afin de rendre les collections adéquates à son public.

3.4 La formulation de la politique documentaire : quel(s) outil(s) ?

Bien que la formulation de la politique documentaire soit une étape indispensable en théorie, la pratique démontre que de nombreuses bibliothèques ne possèdent pas de document présentant clairement la manière dont leurs collections sont développées. En effet, la création d'une PDC prend initialement du temps, et demande une mise à jour annuelle en fonction des objectifs et des résultats de l'évaluation. Dans le contexte actuel, nous suggérons la conservation d'une charte des collections et une gestion des collections en fonction d'évaluations annuelles.

3.4.1 Charte des collections

Les principes généraux élaborés dans la politique de gestion des collections de la bibliothèque seront idéalement conservés et revus en cas de révision de la mission, et adaptés au bilan de l'existant. Il s'agit de préciser la mission, de reformuler les principes d'acquisition et de sélection en matière de sujets et de langues, l'orientation concernant la conservation des documents, suivie d'une description détaillée des collections avec affiliation des codes ACC et des indices de classification. La charte des collections pourra être révisée de manière pluriannuelle, idéalement en même temps que le nouveau plan stratégique.

3.4.2 La politique de sélection

Comme nous l'avons mentionné au début de cette réflexion, les critères de sélection élaborés dans l'annexe 2 sont tous issus de la littérature et valables dans ce contexte, mais ils ne sont pas appliqués. Autrement dit, la politique formulée ne correspond pas entièrement à la politique menée. Cette situation nous mène à faire plusieurs recommandations.

Si la bibliothèque privilégie l'orientation utilisateurs, elle pourrait élaborer des critères plus concrets issus à la fois des besoins du public et de ses caractéristiques, de l'usage des ressources, des ressources financières et, compte tenu des limites de l'évaluation d'utilisation, et ne pas omettre une évaluation du contenu. Concrètement, une bibliothèque peut décider d'acquérir un périodique si plus de cinq articles de cette publication ont été demandés via le PEB, ou elle peut anticiper les attentes en estimant l'existant. Par exemple, si 15 % des membres de la population à desservir ont comme sujet de travail le droit de la mer, que la bibliothèque ne possède qu'une revue sur le sujet, et qu'il existe un autre titre sur le sujet révélé par l'analyse de citation, la bibliothèque pourra examiner cet abonnement. Encore une fois, l'ensemble de ces décisions doit être issu d'objectifs précis réexaminés chaque année, et non pas *ex nihilo*.

Le groupe de travail formé en vue de la révision des abonnements doit être soutenu par la direction et maintenir son activité en fonction des critères proposés. Mais une question qui se pose reste la suivante : « Doit-on arrêter les abonnements papier lorsqu'une version électronique est disponible ? » [Notre trad.] (Evans, Saponaro, p. 143). Telle était une question à laquelle il nous avait été demandé de répondre initialement. Evans répondra pour nous : « La réponse est, comme c'est souvent le cas : cela dépend des circonstances » [Notre trad.] (*Ibid.*) Les « circonstances », ce sont les ressources financières, les besoins de la clientèle, de l'accès proposé, etc. La même réflexion sera amenée pour les livres électroniques.

Pour ce qui a trait au désherbage dans son ensemble, la littérature abonde. Nous noterons néanmoins un point qui nous apparaît fondamental dans notre étude : la bibliothèque de l'ONUG n'est pas isolée. Le contexte documentaire est très riche. Aussi devrait-elle penser « réseaux » et « coopération » et traduire par exemple cela dans les critères de sélection et de désélection, au niveau local et régional. L'exemple typique est la mise au rebut d'un ouvrage possédé par une bibliothèque présente dans le réseau Rero, ou idéalement en local, si le document ou le périodique est possédé par une autre bibliothèque présente dans le Palais.

3.4.3 Une nouvelle politique de développement des collections ?

En ce qui concerne le développement des collections, nous suggérons une approche pragmatique, en ce sens que les analyses passées et le support de l'existant vont aider à construire le futur. La décision d'acquisition et de conservation par sujets va se fonder sur une évaluation réalisée selon les objectifs et la mission de l'établissement. Le développement par niveaux comme il est conçu actuellement n'est pas évaluable. Si la bibliothèque décide, contrairement à notre suggestion, de privilégier l'orientation

« recherche », alors des niveaux de complexité issus du Conspectus pourront être mis en place. En attendant, nous suggérons l'abandon de ce fonctionnement au profit d'une réflexion issue de l'évaluation par sujets.

Pour ce qui a trait à l'évaluation des périodiques électroniques, la méthode actuelle de la bibliothèque est intéressante. Il convient néanmoins d'être conscient des limites de l'évaluation par facteur d'impact. Premièrement, il résulte d'une évaluation purement quantitative au détriment de la qualité. Ensuite, les articles en sciences humaines et sociales, au contraire de certaines disciplines plus scientifiques, nécessitent parfois un temps de maturation plus lent avant d'être cités. Enfin, les revues non anglophones ne sont pas référencées par *ISI Web of Knowledge*. N'oublions pas que le critère budgétaire devrait jouer également un rôle prépondérant dans la sélection des périodiques. L'évaluation et la sélection de périodiques électroniques résultent finalement d'une combinaison de critères que la bibliothèque a clairement identifiés dans sa politique de développement des collections.

Conclusion

À la lumière de cette réflexion, il apparaît que le problème n'est pas en soi de reformuler la politique d'acquisition comme il nous a été suggéré de le faire initialement mais de trouver quel sens donner à cette collection. En effet, la formulation d'une gestion des collections ne saurait être faite *ex nihilo* mais doit se déduire d'une mission et d'objectifs stratégiques, guidant la bibliothèque vers l'avenir et définissant une raison d'être significative pour tous les collaborateurs. Les changements en matière de production éditoriale, de pratiques et besoins informationnels et documentaires, ainsi que les nouveaux paradigmes émergents, comme la gestion des connaissances, ne peuvent laisser la bibliothèque indifférente et celle-ci doit trouver sa place en leur sein. Elle se doit d'être en harmonie avec eux, d'encourager les notions de communauté et de réseaux en dehors du monde onusien, riche mais relativement renfermé sur lui-même. La prise de fonction des directeurs de la bibliothèque et de l'ONUG est une occasion à saisir pour recentrer l'institution sur une démarche cohérente et organisée, en recadrant ses activités et services autour d'une mission claire et comprise par tous les collaborateurs. Nous insistons sur ce point, car ce personnel riche quantitativement et qualitativement doit lui aussi comprendre son rôle dans ce processus en donnant un sens à ses activités.

Bien que toutes les activités et services seront touchés par les réflexions menées dans ce travail, il n'en demeure pas moins que la gestion des collections est encore aujourd'hui l'activité principale des bibliothèques à l'heure de la dématérialisation des supports. En soi, la formulation d'une politique de gestion des collections n'est pas difficile, comme le prouve l'existence d'un tel document à la bibliothèque. Mais à quoi bon si elle n'est pas suivie ? Autant réfléchir en matière de principes généraux qui présenteront à la communauté desservie ce qu'elle pourra trouver sur place, et mettre en adéquation les collections avec le public via une évaluation des publics et des collections, alertant la direction rapidement au moyen d'outils appropriés.

La bibliothèque mérite de conserver sa place au sein de l'ONUG. Encore doit-elle savoir quel est le rôle qu'elle se doit de jouer et gérer sa collection en conséquence.

Bibliographie

Ressources citées

Monographies

AGEE, Jim. *Acquisitions go global : an introduction to library collection management in the 21st century*. Oxford : Chandos Publishing, 2007. 132 p.

CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2008. 264 p. (Collections Bibliothèques)

EVANS Edward G., SAPONARO Margaret Z. *Developing library and information center collections*. 5^e éd. Westport, Conn. : Libraries Unlimited, 2005. 446 p.

GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001. 223 p. (Collection Bibliothèques).

REITZ, Joan M. *Dictionary for library and information science* [en ligne]. Westport, Conn. : Libraries Unlimited, c2004. http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_s.aspx (consulté le 25.05.2011)

Articles

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. *La politique d'acquisition en 12 points* [en ligne]. http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-contenu.php?categorieTOP=6&categorie=44&id_contenu=49 (consulté le 23.05.2011)

CALENGE, Bertrand. Prêts et indicateurs : taux de fonds actif, taux de disponibilité utile, etc. In : *Bertrand Calenge : carnet de notes* [en ligne]. 22 avril 2009. <http://bccn.wordpress.com/2009/04/22/prets-et-indicateurs-taux-de-fonds-actif-taux-de-disponibilite-utile-etc/> (consulté le 23.05.2011)

POLL, Roswitha. *Mesures de la qualité dans les bibliothèques spécialisées* [en ligne]. World library and information congress : 73rd IFLA general conference and council (2007, Durban). archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/152-Poll-trans-fr.pdf (consulté le 23.05.2011)

Normes

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. *Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*. 4^e éd. Genève : ISO, 2006. 65p. Norme internationale ISO 2789 : 2006

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. *Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques*. 2^e éd. Genève : ISO, 2008. 91p. NF ISO 11620 : Octobre 2008

ORGANISME FRANÇAIS DE CERTIFICATION (O.F.C). *Qualité* [en ligne]. <http://www.ofcertification.fr/qualite> (consulté le 24.05.2011)

Documents des Nations Unies

ASSEMBLEE GENERALE DES NATIONS UNIES. *Chapitre 7a, Bibliothèque : principes et organisation de la bibliothèque* [en ligne]. Document A/C.5/298. 21

septembre 1949. <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=A/C.5/298> (consulté le 23.05.2011)

ASSEMBLEE GENERALE DES NATIONS UNIES. Modernisation et gestion intégrée des bibliothèques de l'Organisation des Nations Unies : nouvelles orientations stratégiques [en ligne]. Document A/AC.198/2005/4 <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=A/AC.198/2005/4> (consulté le 24.05.2011)

DAG HAMMARSKJÖLD LIBRARY. *Policy governing development of collections : acquisition, retention and maintenance*. Directive A/24/Rev.2. Septembre 2003. Disponible sur l'Intranet iSeek.

OFFICE DES NATIONS UNIES A GENEVE. Chapitre 5 : Un pôle d'échanges des connaissances : des collections aux connexions. In : *Le renouveau du multilatéralisme* [en ligne]. 2009. [http://www.unog.ch/80256EDD006B8954/\(httpAssets\)/E4EC5ECC167B92B4C12576D50057DA29/\\$file/Chapitre+V.pdf](http://www.unog.ch/80256EDD006B8954/(httpAssets)/E4EC5ECC167B92B4C12576D50057DA29/$file/Chapitre+V.pdf) (consulté le 20.05.2011)

SECRETARIAT DES NATIONS UNIES. *Circulaire du Secrétaire général: Organisation de l'Office des Nations Unies à Genève* [en ligne]. Document ST/SGB/2000/4. 24 janvier 2000. <http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2000/4> (consulté le 24.05.2011)

UNOG LIBRARY. *Policy governing development of collections : acquisition, retention and maintenance*. Avril 2008. 21p. Disponible sur l'Intranet de la bibliothèque de l'ONUG.

Sites internet (ONUG et activités)

CONFEDERATION SUISSE. *Bibliothèques* [en ligne]. 2011 <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02.html> (consulté le 23.05.2011)

CONFEDERATION SUISSE. DEPARTEMENT FEDERAL DES AFFAIRES ETRANGERES. *La Genève internationale* [en ligne]. 6 mai 2011. <http://www.eda.admin.ch/eda/fr/home/topics/intorg/un/unge/geint.html> (consulté le 12.04.2011)

UNITED NATIONS. *Image and reality about the UN* [en ligne]. <http://www.un.org/geninfo/ir/index.asp?id=160> (consulté le 10 avril 2011)

MISSION PERMANENTE DE LA SUISSE; *La Genève internationale en quelques chiffres* [en ligne]. 8 avril 2011. <http://www.eda.admin.ch/etc/medialib/downloads/edazen/topics/intorg/un/gemiss.Par.0003.File.tmp/22%20GI%20en%20chiffres-02.07.09%20FR.pdf> (consulté le 11.04.2011)

MISSION PERMANENTE DE LA FRANCE. *L'Office des Nations Unies à Genève* [en ligne]. <http://www.delegfrance-onu-geneve.org/spip.php?article386> (consulté le 15.04.2011)

NATIONS UNIES. *Charte des Nations Unies* [en ligne]. <http://www.un.org/fr/documents/charter/> (consulté le 10 avril 2011)

NATIONS UNIES. *Emploi à l'ONU* [en ligne]. <http://www.unog.ch/80256EDD006AC19C/%28httpPages%29/5E2C08773304212680256EED00616274?OpenDocument> (consulté le 10.04.2011)

NATIONS UNIES. *Questions thématiques* [en ligne]. <http://www.un.org/fr/globalissues/> (consulté le 10.04.2011)

ONUG. *Bibliothèque de l'ONU à Genève* [en ligne]. 2008. <http://www.un.org/unlibraries/unlibf/geneva.htm> (consulté le 15.04.2011)

ONUG. *Salles de lecture de la bibliothèque* [en ligne]. <http://www.unog.ch/80256EE60057D930/%28httpPages%29/71DC9633DF1F19E5C1256F2D004394D7?OpenDocument> (consulté le 20.04.2011)

ONUG. *Collections de la bibliothèque* [en ligne]. <http://www.unog.ch/80256EE60057D930/%28httpPages%29/0BEFB0F41293199DC1256F8000567F6B?OpenDocument> (consulté le 25.04.2011)

Sites internet (autres)

BIBLIOTHEQUE DE L'ECOLE POLYTECHNIQUE DE MONTREAL. *Missions et objectifs de la Bibliothèque* [en ligne]. Modifiée le 2 février 2007. <http://www.polymtl.ca/biblio/apropos/politiques/mission.php> (consultée le 23.05.2011)

IFLA. *Manifeste de l'UNESCO de la bibliothèque scolaire* [en ligne]. Août 1999. <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-f.htm> (consulté le 05.05.2011)

LIBQUAL. *About Libqual – General information (French)* [en ligne]. 2011. http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info_french (consulté le 23.05.2011)

Ressources principales consultées

Monographies

CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994. 408 p. (Collection Bibliothèques).

CARBONE, Pierre, CAVALIER, François (dir.). *Les collections électroniques, une nouvelle politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2009. 310p. (Collection Bibliothèques).

CLAYTON, Peter, GORMAN G E. *Managing information resources in libraries : collection management in theory and practice*. London : Library Association Pub., 2001. 272p.

GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1997. 264p. (Collection Bibliothèques).

POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2005. 350p. (Les Cahiers de l'ENSSIB, # 002).

POLL, Roswitha, BOEKHORST, Peter te. *Measuring quality : performance measurement in libraries*. 2^e éd rev. München : K.G. Saur, 2007. 269 p. (IFLA publications, 127).

Mémoires d'études

BOUTEILLE, Emilie. *Formaliser la politique documentaire de la Bibliothèque Universitaire de Sciences et Techniques de l'Université de Rouen : la Charte des Collections* [en ligne]. 2008. 125 p. Projet personnel professionnel, formation initiale de bibliothécaire d'Etat, ENSSIB. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1987> (consulté le 28.05.2011)

DANIS, Sophie. *Charte documentaire et politique d'acquisition*. Bulletins des Bibliothèques de France [en ligne]. 2006, vol. 1, no 51, p. 36-41. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0036-006> (consulté le 28.05.2011)

LECHENAUULT, Delphine. *Elaboration d'un plan de développement des collections de monographies à la section Médecine du SCD de Nice Sophia-Antipolis* [en ligne]. 2009. 107 p. Projet personnel professionnel, formation initiale de bibliothécaire d'Etat, ENSSIB. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48112> (consulté le 28.05.2011)

OULC'HEN, Enora. *Évaluer les collections d'une bibliothèque de recherche : Le cas de la Bibliothèque du Monde anglophone du SCD Paris 3 – Sorbonne nouvelle* [en ligne]. 2010. 112 p. Mémoire d'étude, conservateur des bibliothèques, ENSSIB. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48204> (consulté le 28.05.2011)

POUCHOL, Jérôme. *Pratiques et politiques d'acquisition*. Bulletins des Bibliothèques de France [en ligne]. 2006, vol. 1, no 51, p. 5-17. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0005-001> (consulté le 28.05.2011)

SOULE, Catherine. *Propositions pour la mise en place d'une politique d'acquisition de ressources électroniques juridiques à l'Université Robert Schuman* [en ligne]. 2003. 67 p. Projet personnel professionnel, formation initiale de bibliothécaire d'Etat, ENSSIB. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-950> (consulté le 28.05.2011)

VIALARON, Laurence. *Vers la formalisation d'une politique d'acquisitions : l'exemple du secteur d'acquisition d'anglo-américain à la section Lettres arts et sciences humaines de la bibliothèque de l'Université de Nice Sophia-Antipolis* [en ligne]. 2001. 79 p. Mémoire d'étude, conservateur des bibliothèques, ENSSIB. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1053> (consulté le 28.05.2011)

Sites internet

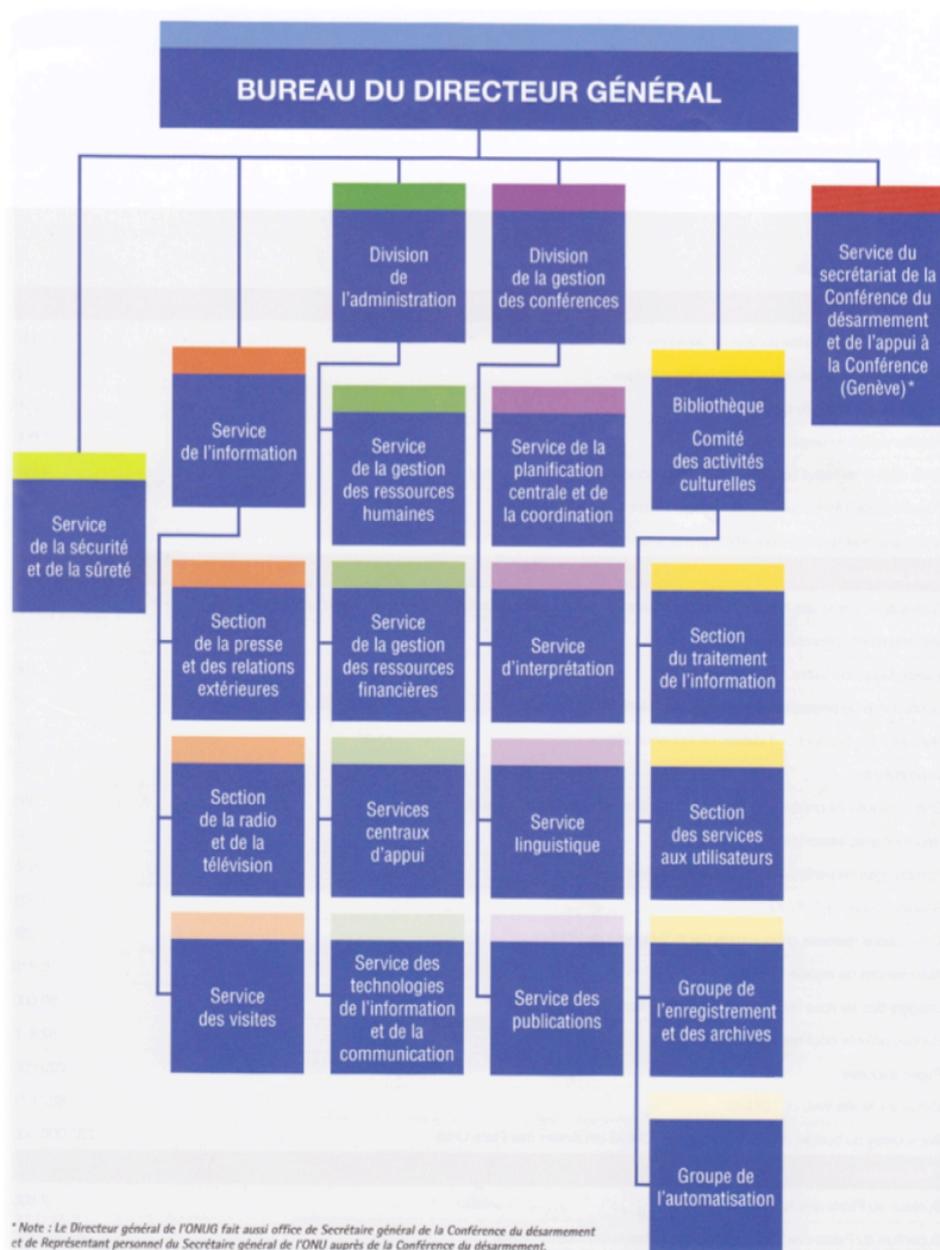
POLDOC. Groupe de recherche bibliothéconomique appliquée aux outils des politiques documentaires. <http://poldoc.enssib.fr/> (consulté le 28.05.2011)

ONUG. *A propos de l'ONUG* [en ligne]. <http://www.onug.ch/80256EDD006AC19C/%28httpHomepages%29/A0E7320F5D56F5B080256F0400403B62?OpenDocument&cntxt=4DB53&cookieLang=fr> (consulté le 10.04.2011)

ANNEXES

Annexe 1

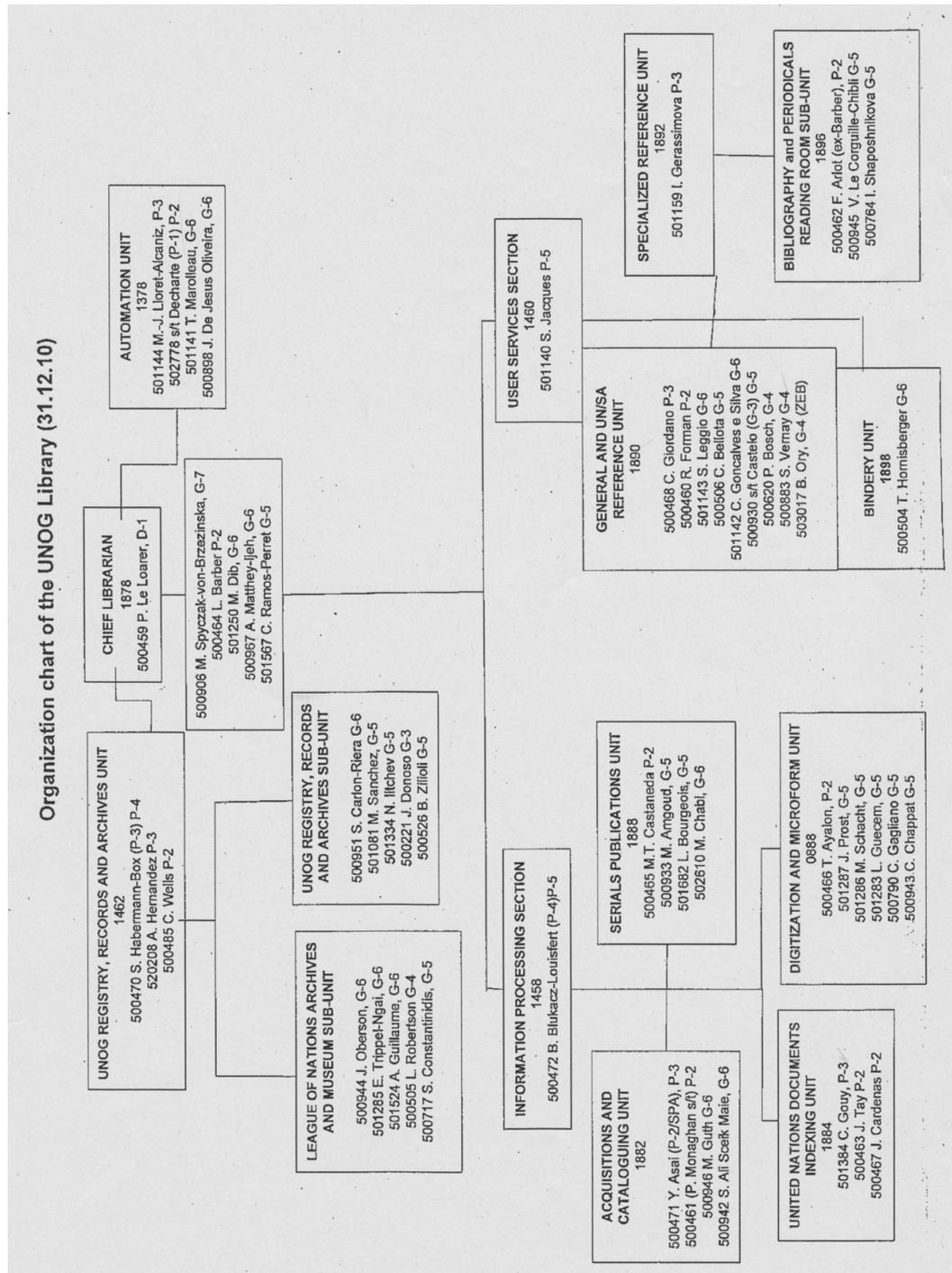
Organigramme de l'ONUG



OFFICE DES NATIONS UNIES A GENEVE. *Le Renouveau du multilatéralisme* [en ligne]. 2009. Page V.
[http://onug.ch/80256EDD006B8954/\(httpAssets\)/4AE1698C5BBAD6F0C12576D50055CDD9/\\$file/0901665_Inter%202010_FR_Bookmarks.pdf](http://onug.ch/80256EDD006B8954/(httpAssets)/4AE1698C5BBAD6F0C12576D50055CDD9/$file/0901665_Inter%202010_FR_Bookmarks.pdf) (consulté le 1.06.2011)

Annexe 2

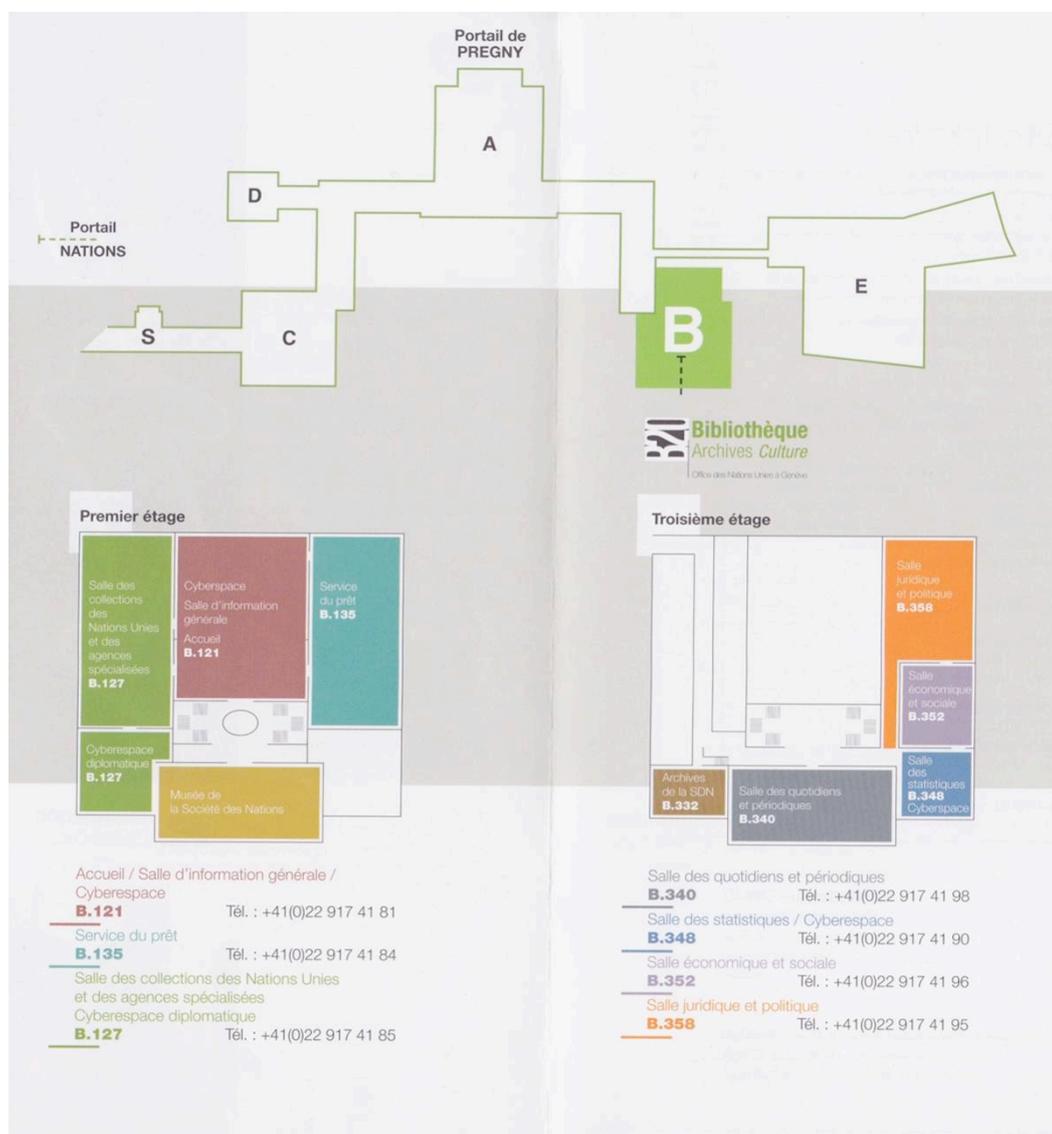
Organigramme de la bibliothèque de l'ONUG



Document interne, disponible sur l'intranet de la bibliothèque.

Annexe 3

Répartition physique des collections de la bibliothèque



BIBLIOTHEQUE DE L'OFFICE DES NATIONS UNIES. *Bibliothèque : guide pratique.*
Genève : Publishing Service, United Nations, 2009.

Annexe 4

Extrait de la base Access illustrant les différents types de documents du nouveau catalogue associés au nombre de documents du code ACC 014 (droit)

Item Type ID	Item Type Name	Number of ID
14	monograph loan 15	1
9	monograph-permanent	25
8	serial	28525
7	analytical	6
	multivolume	
6	monograph	1220
5	monograph	3869
2	noncirc	1003
13	loose-leaf	488
12	inter library loan	1
10	multi. mon.-permanent	1
4	circ	2397

Annexe 5

Extrait de l'annexe 2 de la politique de développement des collections

7. Library materials should be selected with the view to develop existing collections maintained by the UNOG Library. Selections should focus on the topics that have been identified as the areas of specialization of the UNOG Library:

- a) United Nations and specialized agencies
- b) International relations; including peace and security and disarmament, and humanitarian affairs; refugees
- c) International and national law
- d) Human Rights;
- e) Economic and social issues, including business, finance, trade, transnational corporations, transport, energy, environment, population, status of women
- f) Statistics
- g) Europe

8. In addition to the above-mentioned topics of interest, recommendations for selections should reflect the themes and agenda of UN conferences being held at the Palais, as well as those of special UN celebrations, such as international years, international days, etc. [...]

10. Print materials that meet one or more of the following evaluative criteria may be considered for inclusion in the collection:

- a) importance of subject matter
- b) permanent or timely value
- c) competent and qualified author, editor or compiler
- d) accuracy of information
- e) readability
- f) reputation and professional standing of publisher
- g) price
- h) format
- i) availability of material elsewhere in community
- j) scarcity of material available
- k) interest by student or faculty
- l) historical value

11. Serial publications that meet one or more of the following criteria may be considered for inclusion in the collection:

- a) importance of title to the areas of specialization of the UNOG Library
- b) need for updated and concise information on the subject
- c) scarcity of materials in other formats
- d) number of journals received in the subject area
- e) price
- f) interest by users

12. Non-print materials that meet one or more of the following evaluative criteria may be considered for inclusion in the collection:

- a) enrichment of and support to UNOG Library collections
- b) technical quality
- c) authority of producer
- d) contribution of uniqueness or significance by the presentation or content
- e) price
- f) availability of material in other formats
- g) scarcity of material available
- h) interest by users

UNOG LIBRARY. Annex 2: Guidelines governing the selection of library materials. In: *Policy governing development of collections : acquisition, retention and maintenance*. Avril 2008. P. 21. Disponible sur l'Intranet de la bibliothèque de l'ONUG.

Annexe 6

Extrait de la politique de développement des collections de la bibliothèque

37. Legal and Political Collections

a. **Description:** Constitutes a specialized collection of research and reference materials in various formats in the legal and political fields. The collections contain books and publications covering international relations and national and international law (dictionaries, encyclopaedias, bibliographies, yearbooks, law digests, treaty series, law codes, jurisprudence, law reports, and monographs). Other legal material are located in the Main Stacks.

b. **Collecting level:** Selective as to title; comprehensive as to subject area.

c. **Scope:** Includes the following categories of materials: public international law; private international law or conflict of laws; legal journals; and other legal material.

Retention: Monographs are retained permanently. Serial retention schedules are determined on a case-by-case basis by the Acquisitions Committee and the Collection Management Committee in consultation with the Chief, Registry and Archives Unit. In general, only the latest editions of reference works are retained in the Legal and Political Collections. Superseded editions are transferred to the Main Stacks for retention.

d. **Languages:** English/French, other official languages or original language of issuance.

38. Economic and Social Collections

a. **Description:** Constitutes a specialized collection of research and reference materials in various formats in the economic and social fields. The collections contain books and publications, including dictionaries, encyclopaedias, bibliographies, yearbooks, directories, treaties, and monographs. Other material in the Economic and Social Collections are located in the Main Stacks.

b. **Collecting level:** Selective as to title; comprehensive as to subject area.

c. **Scope:** Includes the following categories of materials: business, finance, trade, transnational corporations, transport, energy, environment, population, status of women, etc.

d. **Retention:**

Monographs are retained permanently. Serial retention schedules are determined on a case-by-case basis by the Acquisitions Committee and the Collection Management Committee in consultation with the Chief, Registry and Archives Unit. In general, only the latest editions of reference works are retained in the Economic and Social Collections. Superseded editions are transferred to the Main Stacks for retention.

e. **Languages:** English/French, other official languages or original language of issuance.

UNOG LIBRARY. *Policy governing development of collections : acquisition, retention and maintenance.* Avril 2008. P.13. Disponible sur l'Intranet de la bibliothèque de l'ONUG.

Annexe 7

Document de synthèse des activités et services de la bibliothèque

Page 1 / 3

UNOG Library Services - Strategic framework 2010-2011							
OBJECTIVES	STRATEGIES	EXPECTED ACCOMPLISHMENTS	INDICATORS OF ACHIEVEMENT	PERFORMANCE MEASURES			EXTERNAL FACTORS
				06/07	08/09	10/11	
<p>1. To support information and research needs of UNOG, other UN and UN system departments and offices and all other mandated users</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maintain adequate collection levels of UN and non UN materials in print and electronic format, which meets the needs of users. - Ensure that central library and archive services (including provision of timely and accurate reference services, processing of materials and of information technology support to other libraries) are provided. - Establish partnerships with other libraries and archives inside and outside the UN system. - Inform users of availability of newly acquired materials and continue training. - Have a sound Collection Development Policy. - Continue PKM to assess user needs and provide them with personalized assistance. 	<p>1. Direct and timely access to a variety of high quality information resources inside and outside the UN network.</p> <p>2. Increased added value to library and archive resources</p> <p>3. Trained and informed clients</p>	<p>1. Number of queries through phone, emails and in person, accesses (OPAC, electronic resources & Archives catalogue), and loans</p> <p>2. Number of page views (UNOG website, UN Intranet iSeek) ¹</p> <p>Number of library items acquired, processed and archival units processed ²</p> <p>Number of clients participating in training, informational and PKM activities</p>	<p>520,302</p> <p>520,000</p> <p>16,175,320</p> <p>17,000,000</p> <p>239,711</p> <p>200,000</p> <p>2044</p> <p>2000</p> <p>2000</p>	<p>520,000</p> <p>18,000,000</p> <p>200,000</p> <p>2000</p>	<p>Un timely delivery of materials by providers.</p> <p>E-resources access problems.</p> <p>Cancellation of Conferences at UNOG.</p> <p>Security measures limiting access by external users.</p> <p>Increased acquisitions costs.</p>	

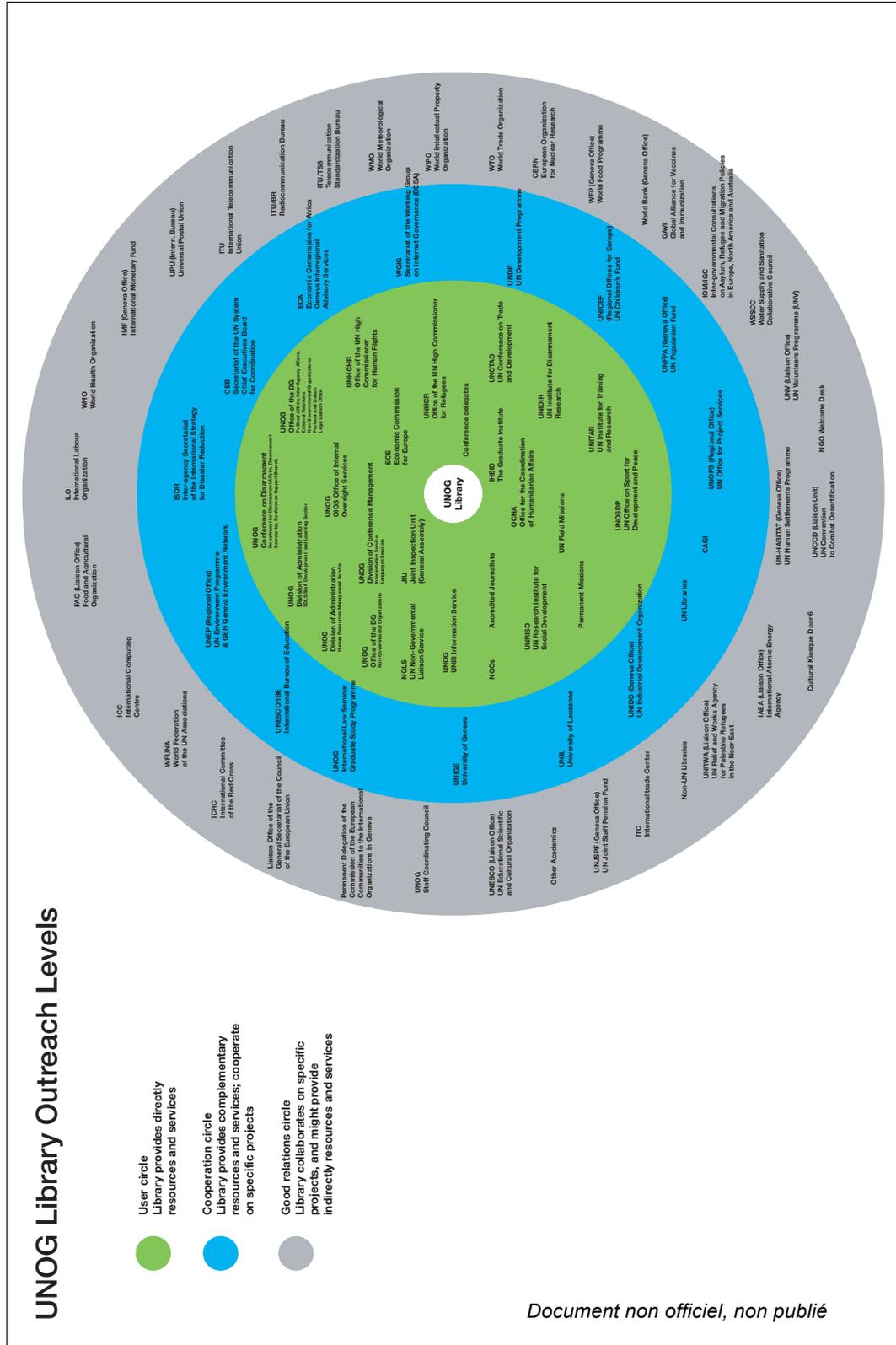
¹ iSeek statistics not available at time of report.
² Number is decreasing as a result of fewer UN documents being published, fewer materials in print being purchased and an increased use of electronic resources and tools. The number of electronic resources acquired by the Library has increased to 20 including an A to Z list which gives access to 35000 serials, hence the increase of queries under indicator 1.

Document transmitted on 23 November 2007. UNOG Library.

UNOG LIBRARY. *Strategic Framework 2010-2011*. Document interne, disponible sur l'intranet de la bibliothèque.

Annexe 8

Représentation schématique de la typologie des publics



Annexe 9

Prototypé d'évaluation des organisations et des missions permanentes du public à desservir

UNOG Library Profiles of organizations to be served

Profile code : UNCTAD 01

Category : UN Secretariat

Organization : UNCTAD : Division on Investment and Enterprise (DIAE)

Sub-Division : Enterprise Policies and Capacity Building Section

Headquarters : Geneva

Contact : Palais des Nations Office n° S-238/+41 22 917 1234 / diaeinfo@unctad.org

Total number of people concerned : 10

Subjects : 014 (law), 020 (economic affairs), 050 (industry), 070 (trade)

Library : Yes (UNCTAD)

Library details : 15'000 books, 175 subscriptions (more details if available)

Contact : name/mail/phone

Last updated : April 2011

Profile creator/updater : Fabrice Arlot / Lara Jovignot

Profiles of permanent mission to be served

Country : Finland

Contact : Case Postale 198,1211 Genève/+41-22-919 4242 / sanomat.gen@formin.fi

Total number of people : 24

Total number of counselors and secretaries : 14

- 012 (disarmament) : 1
- 032 (environment) : 3
- 070 (trade) : 4
- 141 (human rights) : 2
- ...

Library : Yes/No

Library details : 1 librarian, 1000 books, etc.

Last updated : April 2011

Profile creator/updater : Fabrice Arlot / Lara Jovignot

Annexe 10

Extraits de la base de données LiNDa

Contact details

Simonetta ZARRILLI Save Edit

Category UN Secretariat

Organization UNCTAD - UN Conference on Trade and Development

Sub-Division Trade, Gender and Development Unit

Position Officer

Focal point

Phone 75622

E-mail simonetta.zarrilli@unctad.org

Gender F (Ms./Mme) **Language** English

Additional Information
UNCTAD Gender Focal Point
Senior Economic Affairs Officer

Created by Library Expiring on 07-mars-13
Added on 07-mars-11

Quit LiNDa Delete contact History Home

Address **Services** **Topics** **Groups**

Development assistance
Economic affairs - Business - Finance
Trade
Women

Remove Double-click Add

Agriculture - Forestry - Fisheries
Communications - Telecommunications
Cultural affairs
Decolonization - Mandates
Disarmament
Education
Employment - Training
Energy
Environment
Family planning
General reference works
Geography - Cartography
Health
Human rights
Human settlements
Humanitarian aid - Refugees
Industry
Information management - Libraries
Intellectual cooperation
International relations

Grouping and Mailing

Search in Additional Information: Search
 Reset

Gender: Male Female Language: English French

Save criteria Print criteria

Topics

Services

Groups

Categories

Organisations

Quit Linda Home

Category - Organization - Position **Topics** **Services** **Groups**

Category :

- UN secretariat
- UN Specialized Agency
- Int'l Orgs. (non-UN)
- Permanent Missions
- Press
- Cultural Institution
- Library/Archives (non-UN)
- Government authority
- NGO
- Former Staff Member
- Academics
- Other

*If you select only one category you can also select **organizations** within this category.*

Focal Points

Position:

Sub-Division:

Annexe 11

Extrait de la base de données actuelle des usagers

Patron ID 5178

Last:	GONCALVES				
First:	Adriano		2	SFr. 0.00	0/0
Middle:					
Title:	M.			9462	
Name Type:	Personal		0	8 146	
Entered At:	Circulation Unit			69 87	

Patron Id | Address/Phone | Counters | Proxy Patrons | History

Type: Permanent

BIBL
PN
B.127
UN
Modified: 19.12.2002 by adonnaru
Primary: 74194 Modified 19.12.2002 by adonnaru

Annexe 12

Extrait de la norme 2789 sur les statistiques des bibliothèques

6.2.2 Livres et publications en séries (imprimés)

6.2.2.1 Fonds

- a) nombre d'unités matérielles (UM) dans l'ensemble des fonds
- b) nombre d'UM en libre accès
- c) nombre de titres dans l'ensemble des collections

6.2.2.2 Acquisitions (achat ou contrat de licence/dons/échanges)

- a) nombre d'UM acquises
- b) Nombre de titres acquis

6.2.2.3 Elimination

Nombre d'UM éliminées

6.2.15 Publications en série en cours reçues à la bibliothèque (tous formats)

6.2.15.1 Imprimés ou sur microforme

Il convient de compter ce qui suit :

- a) Nombre d'abonnements de périodiques en cours
- b) Nombre de titres de périodiques en cours
- c) Nombre d'abonnements de journaux en cours
- d) Nombre de titres de journaux en cours

6.2.15.2 Publications en série électroniques

Il convient de compter ce qui suit :

- a) Nombre de titres de périodiques en cours
- b) Nombre de titres de journaux en cours

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. *Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*. 4^e éd. Genève : ISO, 2006. 65p. Norme internationale ISO 2789 : 2006

Annexe 13

Proposition de reformulation en matière de représentation graphique

1) Extrait du rapport annuel

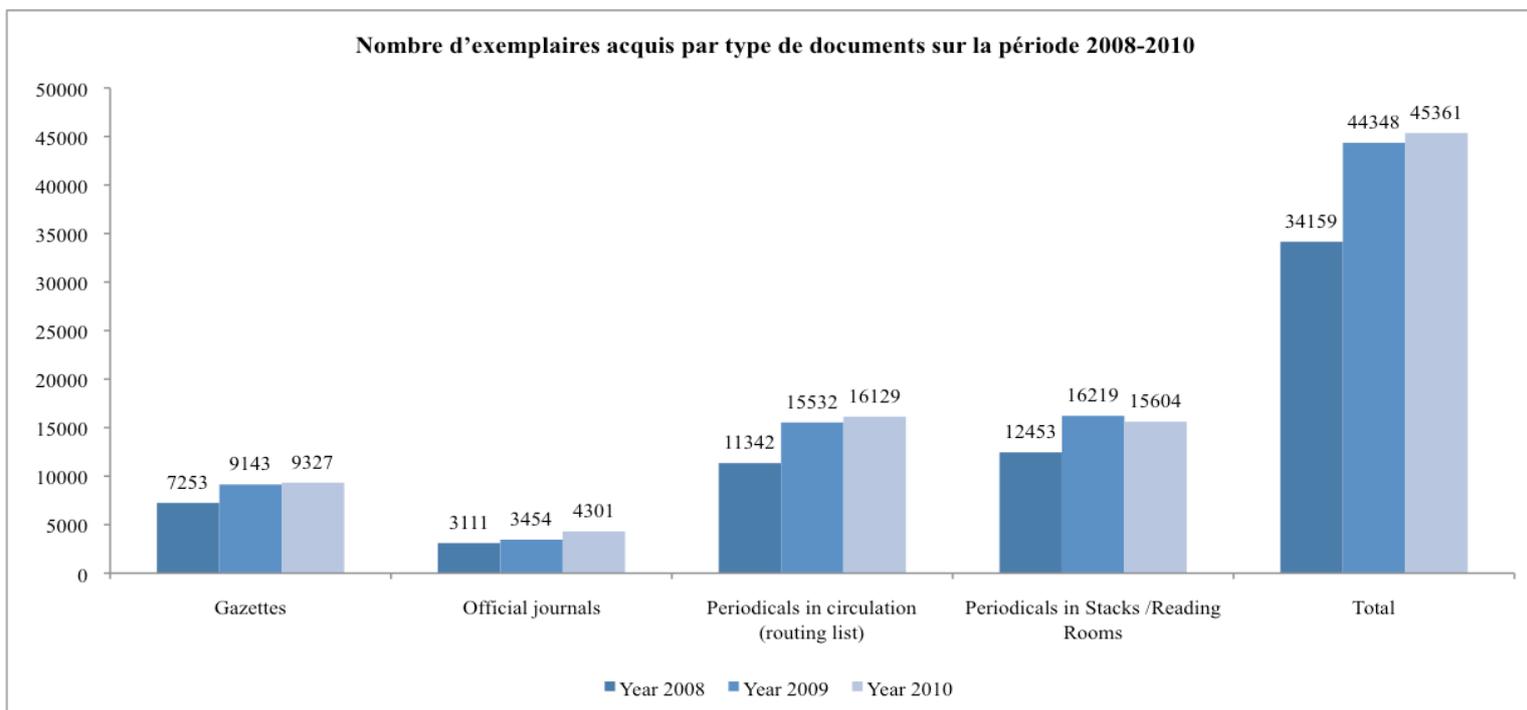
Table 4. Other workload statistics and indicators, 2008-2010

Document type	Year 2010	Year 2009	Year 2008
Gazettes	9327	9143	7253
Official journals	4301	3454	3111
Periodicals in circulation (routing list)	16129	15532	11342
Periodicals in Stacks/Reading Rooms	15604	16219	12453
Total	45361	44348	34159

UNOG LIBRARY. *Annual Report : Serials Publications Unit.* 2010

2) Proposition de reformulation

Nombre d'exemplaires acquis par type de documents sur la période 2008-2010



Exemple d'interprétation : La baisse du nombre de périodiques dans les salles de lecture entre 2009 et 2010 peut s'expliquer par le dispositif d'évaluation des abonnements réalisé par le groupe de travail sur la gestion des périodiques.