



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG SUISSE
UNIVERSITÄT FREIBURG SCHWEIZ



FORMATION CONTINUE
WEITERBILDUNGSSTELLE

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION
ET DE BIBLIOTHÈQUE
2002-2003**

**Bibliothèque – documentation de la Mission
suisse auprès de l'ONU à Genève**

évolution ou disparition?

Pierre Forestier
(St-Prex)

(1.10.03)

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Regula Feitknecht, BCU Fribourg,
responsable scientifique du module "Information et communication"

Claude-Anne Borgeaud, documentaliste indépendante,
personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

TABLE DES MATIÈRES

1. ÉTAT DE LA SITUATION	p. 3
1.1. La Mission suisse auprès de l'ONU	p. 3
1.1.1. Généralités	p. 3
1.1.2. Structure interne	p. 3
1.2. La bibliothèque – documentation	p. 4
1.2.1. Bibliothèque	p. 4
1.2.2. Documentation	p. 4
1.2.3. Informatisation	p. 5
1.2.4. Relations avec la bibliothèque centrale	p. 5
1.2.5. Comparaisons	p. 5
1.3. Développement des collections	p. 5
1.3.1. Acquisitions	p. 6
1.3.2. Collections	p. 6
1.4. Publics cibles	p. 7
2. OBJECTIFS ET MÉTHODE	p. 8
2.1. Objectifs	p. 8
2.2. Méthode	p. 9
3. ANALYSE ET SYNTHÈSE	p. 11
3.1. Généralités	p. 11
3.1.1. Atouts	p. 14
3.1.2. Faiblesses	p. 15
3.2. Diagnostic de l'environnement interne	p. 16
3.2.1. Moyens matériels	p. 16
3.2.2. Moyens humains	p. 16
3.2.3. Moyens financiers	p. 17
3.3. Diagnostic de l'environnement externe et régulateur	p. 17
3.3.1. Concurrence	p. 17
3.3.2. Technique	p. 17
3.3.3. Juridique	p. 18
3.3.4. Économique	p. 18
3.3.5. Politique	p. 18
3.3.6. Sociologique	p. 18
4. SCÉNARI	p. 19
4.1. Première idée: suppression	p. 19
4.2. Deuxième idée: conservation décentralisée	p. 19
4.3. Troisième idée: conservation centralisée	p. 19
4.3.1. Méthode Conspectus	p. 20
5. CONCLUSION	p. 21
6. BIBLIOGRAPHIE	p. 22
7. ANNEXES	p. 25
7.1. Questionnaire	p. 25
7.2. Tableau synthétique des réponses	p. 28

RÉSUMÉ

Ce travail se veut un état des lieux et des possibilités de changements de la bibliothèque – documentation de la Mission suisse auprès de l'ONU à Genève.

Vu le peu d'intérêt manifesté pour ce service actuellement, il était nécessaire de déceler les attentes ou désirs des collaborateurs au moyen d'un questionnaire.

En synthétisant les réponses, en observant les environnements régulateurs et en décelant les atouts et faiblesses existants, nous pouvons constater l'intérêt du maintien de ce service, pour autant qu'il améliore sa visibilité et s'oriente plus sur les besoins quotidiens.

Il est dès lors possible de proposer quelques idées évolutives, modernes et basées sur les sujets abordés durant cette formation continue (politique documentaire, réseaux, développement des compétences, etc.). Ceci permettra à la Mission de conserver un outil de travail supplémentaire, utile à ses tâches courantes.

<<Tout est centré sur l'ajustement du produit....c'est le marketing de la réalité de l'échange qui seul permet, en améliorant un peu les services, d'augmenter sensiblement la fonction, le nombre et les besoins des utilisateurs>>

(J. Calixte, 1985, p. 33)

1 ETAT DE LA SITUATION

1.1 La Mission suisse auprès de l'ONU

1.1.1 Généralités

La Mission suisse auprès de l'ONU et des autres organisations à Genève est une entité détachée du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) à Berne.

Sur le plan administratif, bien que considérée comme faisant partie de la Centrale, c'est-à-dire en Suisse, elle est souvent perçue et utilisée comme une ambassade suisse à l'étranger.

Cela implique que la Mission n'a pas de budget propre. Toutes ses dépenses sont prises sur le budget du service concerné par la demande (matériel à la section matériel, ordinateurs à la section informatique, livres à la bibliothèque, etc.).

Le dynamisme de l'équipe de la Mission arrive souvent à tourner ce désavantage en sa faveur, en ciblant ses besoins et leur utilité. Berne répond à nos attentes généralement de façon rapide, loin des clichés habituels.

La Mission occupe deux étages d'un bâtiment administratif proche de la Place des Nations à Genève. Une surface qui s'est agrandie avec le temps.

En effet, jusqu'en 1995, la Mission auprès de l'ONU partageait au 6^{ème} étage les mêmes locaux que la Mission suisse auprès de l'OMC, qui dépend du Secrétariat à l'économie (SECO).

Un partage s'est alors opéré, la Mission ONU restant là et celle OMC déménageant au 5^{ème} étage avec, entre autres, la partie "économie" des collections de la bibliothèque.

En 1997, la Mission ONU s'est trouvée à l'étroit sur un étage et a réussi à en obtenir un deuxième juste au-dessus, mais sans ascenseur et dans des locaux peu adaptés. En 2002, elle profita du déménagement de la Mission d'Autriche pour reprendre les locaux disponibles et se trouver ainsi sur deux étages différents et distants.

1.1.2 Structure interne

La Mission a le privilège d'avoir trois ambassadeurs: le Chef de Mission, Représentant permanent de la Suisse auprès de l'ONU, secondé par deux chefs de division.

Située au 4^{ème} étage, la Division Multilatérale, composée de diplomates et secrétaires, est responsable des affaires politiques avec les Organisations internationales (désarmement, droits de l'homme, environnement, humanitaire, etc.), transmettant de nombreuses informations à Berne sur le travail effectué dans les O.I. à Genève. En effet, le système onusien genevois se concentre sur des aspects opérationnels, celui de New York sur des aspects politiques.

Au 6^{ème} étage, la Division État-hôte, composée de personnel spécialisé et secrétaires, s'occupe de toutes les relations entre la communauté diplomatique travaillant à Genève (33'000 personnes) dans les Missions permanentes et les Organisations internationales et la Suisse, pays hôte. Elle aborde les problèmes des privilèges et immunités, dettes, TVA, imposition, état-civil, etc., le sujet étant aussi vaste que les questions posées.

Également au 6^{ème} étage, résident le Chef de Mission et la section logistique qui lui est directement soumise. Celle-ci s'occupe de tout le fonctionnement interne de la mission, matériel, ameublement, informatique, courrier, réception, régistrature (archives courantes), archives, bibliothèque et documentation.

La Mission compte une quarantaine de collaborateurs fixes. Mais, en sus des rotations normales (retraite, démission, etc.), un tiers environ du personnel est composé de personnes transférables, envoyées à l'étranger et remplacées par d'autres environ tous les trois ans.

1.2 La bibliothèque - documentation

Dans le contexte de la Mission, la bibliothèque – documentation n'a pas de but clairement défini, ni de contacts professionnels avec l'extérieur.

Elle n'est utilisable que pour les collaborateurs internes, qui reçoivent une petite introduction à leur arrivée et sont automatiquement inscrits dans le système comme lecteur (pas de cartes, mais une liste de code-barres à la chancellerie).

En général, la gestion du service bibliothèque est laissée au bon vouloir de la Mission (voir aussi 1.2.4). La situation peut donc être fort variable suivant les chefs et les personnes en charge de la chancellerie, phénomène se répétant dans presque toutes les ambassades.

1.2.1 Bibliothèque

Depuis le début des années 90, la bibliothèque a connu une période de stagnation. Après l'arrivée de l'auteur, il y a environ six ans, la bibliothèque – documentation a beaucoup changé.

En effet, l'équipe de la chancellerie a été renouvelée, avec des personnes plus compétentes. Les chefs de Mission successifs l'ont soutenue afin d'améliorer la situation.

Plusieurs tris des collections ont été effectués (voir 1.3), ainsi que des déménagements successifs: au 6^{ème}, au 7^{ème} étage, un retour au 6^{ème} dans le couloir pour plus de visibilité, puis après décision de libérer le couloir, intégration dans la petite salle de conférences à disposition au 6^{ème} étage.

Les ressources disponibles au niveau du matériel, du personnel et des finances sont modestes et sont indiquées au point 3.2.

1.2.2 Documentation

La documentation a évolué parallèlement à la bibliothèque. Pour sortir d'une situation chaotique, il a fallu un grand travail de mise à jour et de séparation d'avec les dossiers de la régistrature (archives courantes).

De nombreux documents ont été éliminés et une séparation faite entre les périodiques et le reste de la documentation. Vu le caractère plutôt mince en volume des documents, il fut décidé de les garder, ainsi que les périodiques, dans un Kardex (pater noster) se trouvant dans le local de la chancellerie, avec le même plan de classement que pour la bibliothèque.

1.2.3 Informatisation

Pour remplacer les quelques listes anciennes, non remises à jour, tenant lieu de recensement de la collection, le logiciel Netbiblio a été utilisé pour informatiser le catalogage, prêt, bulletinage et statistiques.

En format USMARC, ce système présente l'avantage d'être compatible avec VTLS-Virtua, utilisé par la bibliothèque du DFAE, membre du réseau Alexandria de l'administration fédérale. En même temps, il reste plus souple au quotidien et plus facilement maîtrisable pour des non-spécialistes.

1.2.4 Relations avec la bibliothèque centrale

La bibliothèque du DFAE reste discrète. Elle émet une directive, intégrée aux autres du DFAE, portant le no. 620 et contenant quelques éléments d'aide pour l'enregistrement, comptabilité, établissement de listes, etc.

Les contacts avec la Mission sont rares à part quelques envois de livres (commandes ou emprunts), le déblocage de crédits pour des achats, ou le bulletin bibliographique hebdomadaire édité conjointement avec la bibliothèque du Parlement et envoyé par e-mail à tout le Département.

1.2.5 Comparaisons

La Mission suisse OMC, après une période d'essai de collaboration avec notre Mission, a pris la décision de supprimer sa bibliothèque – documentation, en ne gardant que quelques ouvrages spécialisés chez le diplomate concerné. Cette situation était basée sur le gain de place possible, le peu d'intérêt des collaborateurs et l'utilisation d'Internet pour la recherche d'informations.

La Mission suisse à New York emploie une personne une heure par semaine pour sa bibliothèque. En disposant d'un budget de 500 dollars/an, elle achète et reçoit environ 10 livres/an, possède une collection d'environ 430 livres (politique, droit, culture et histoire suisse, politique étrangère, ONU) répertoriés dans un classeur. La bibliothèque se situe dans un couloir sur des étagères métalliques. Elle est peu utilisée par des collaborateurs submergés d'informations, qui préfèrent Internet.

On peut constater que, comme à Genève, la situation n'est pas brillante ailleurs.

A part les aspects budgétaires, la principale carence se situe surtout au niveau de la formalisation, que ce soit des politiques de développement, de la gestion courante, de la formation.

Le manque d'échanges entre petites unités administratives, ainsi qu'entre elles et la bibliothèque centrale DFAE renforce l'isolement de la bibliothèque – documentation.

1.3 Développement des collections

Les collections sont en libre – accès constant. Elles essaient de répondre aux besoins des deux divisions, avec cependant un poids plus prononcé du côté multilatéral, qui représente des thèmes plus divers et généraux que les sujets "état-hôte" axés surtout sur des questions juridiques.

1.3.1 Acquisitions

N'ayant pas directement de budget, la collection des ouvrages de la bibliothèque s'est donc développée sur une base de dons, soit par les différents départements fédéraux à Berne, principalement le DFAE, soit par les Organisations internationales et parfois par les autres Missions.

Les dons regroupent des envois collectifs à toutes les représentations suisses à l'étranger de publications éditées par le département concerné, ou avec une participation éditoriale ou financière de celui-ci. Les Organisations internationales publient de nombreux ouvrages envoyés sans frais à toutes les missions à Genève. Les différentes missions se font également des cadeaux.

Le problème majeur des dons est évidemment qu'ils ne "collent" pas toujours aux thèmes traités par la Mission.

Signalons qu'une parution parvient soit au nom de la Mission, soit souvent au nom d'un collaborateur; dans ce cas, c'est son bon vouloir de la léguer à la bibliothèque, ou de la garder pour lui.

Des achats ont également lieu, soit par le biais de la bibliothèque DFAE, soit directement en magasin, sur facture transmise à Berne.

1.3.2 Collections

Il existe une bibliothèque depuis la création de la Mission à la fin des années 70, qui s'est développée lentement. Les livres ont simplement été déposés sur des étagères, puis à la cave en fonction de la place disponible et de leur vieillissement.

Un grand travail de tri a été effectué lors du premier transfert de la bibliothèque hors d'un bureau du secrétariat. Un deuxième, lors de l'informatisation de la collection.

Les livres ont, soit été jetés au vieux papier, soit, pour certains thèmes, envoyés à la bibliothèque du département concerné, ou à la Bibliothèque nationale pour compléter leurs collections.

L'informatisation a permis de recenser près de 900 ouvrages, environ 20 vidéos et 30 CD-Roms, mais si l'on compte ce qui se trouve dans les bureaux des divers collaborateurs, il faudrait accroître ce chiffre d'environ 30%.

Le classement est effectué sur la base de quatre grandes catégories : Organisations internationales, Pays, Suisse et Thèmes. Elles sont subdivisées pour les deux premières par ordre alphabétique, pour les deux autres en divers sujets (santé, politique, désarmement, etc.) eux aussi par ordre alphabétique.

En dehors des livres, il existe de nombreux documents difficilement catalogables, ou intégrables physiquement dans les rayons, sous des formes très diverses comme des e-mails imprimés, fax, petites brochures, sujets ne concernant pas vraiment la mission, mais retournés pour classement.

Ils forment une documentation d'environ 10 mètres linéaires et sont regroupés dans des dossiers suspendus, selon le même plan de classement que la bibliothèque, dans un Kardex (pater noster) à côté de la régie.

Son développement a été partiellement réglé par la fixation de certains délais de conservation en discutant avec les différents collaborateurs.

Une épuration a lieu chaque année sur cette base, mais nombre de documents sont encore jugés sur une base arbitraire.

Soulignons l'aspect ambigu du rapport entre le public et la bibliothèque – documentation. Les côtés anarchique et inintéressant de la collection sont mis en avant, alors que les gens ne participent à son élaboration que par quelques rares dons et sont parfois soulagés en y trouvant une information ponctuelle faisant défaut ailleurs.

1.4 Publics cibles

D'ailleurs, qui est-il ce public?

Il faudrait presque parler de public potentiel à conquérir, car actuellement il est faible et très ponctuel.

Je pense définir arbitrairement trois sortes de publics, ou utilisateurs, qui en théorie ont des besoins différents, en se basant sur leur position interne et la nature de leurs activités :

Public 1 : Les diplomates, qui ont chacun un grand domaine de travail (environnement, droits de l'homme, désarmement, etc.). Ils sont intéressés à une information spécialisée, très politique et d'actualité. Il est difficile de savoir si un fossé existe entre les services offerts et leurs besoins. Leurs pratiques diffèrent grandement de l'apport qu'ils pourraient amener à la bibliothèque – documentation. Une prise de conscience du potentiel de l'outil bibliothèque risque d'être longue, voire difficile.

Public 2 : Les collaborateurs spécialisés qui doivent traiter quotidiennement avec les internationaux nombre de problèmes particuliers, souvent liés à des aspects juridiques (droit international, immunités, politique d'accueil, etc). Bien qu'un peu délaissés jusqu'à maintenant et que leurs besoins en information soient souvent couverts par des sources externes, ils seraient désireux d'avoir un outil et support de travail plus efficace et adéquat. Il faudrait les approcher plus directement pour connaître la nature exacte de leurs besoins.

Public 3 : Les secrétaires et autres collaborateurs qui ont des besoins plus ponctuels et généralistes, p.ex. un élément de correspondance ou d'un sujet à approfondir. Peu attirés de prime abord par la bibliothèque – documentation, ils doivent parfois l'utiliser pour eux-mêmes ou pour des recherches demandées par leur supérieur. Malgré le risque d'une non utilisation du service, une meilleure couverture des besoins est à prendre en compte et à définir, comme pour le public 2.

En résumé, l'hétérogénéité du public permet des attentes et des idées diverses qui encouragent l'évolution, le progrès. Dans une petite entité administrative, il faut néanmoins reconnaître la difficulté de satisfaire tout le monde.

Le public 1 étant le mieux servi actuellement, il est important de développer les relations et les informations disponibles pour les deux autres publics.

Face à ce changement, le groupe 1 peut montrer de l'incompréhension, voire une opposition, renforcée par sa position dominante. Un long travail de persuasion sera certainement nécessaire.

Rappelons que les usagers et leur demande d'informations sont subordonnés aux objectifs de l'institution.

Pour leur démontrer l'intérêt du questionnaire développé plus loin et les encourager à s'engager un peu plus dans le futur (principe de servuction), je pense utile d'informer les publics des scénarii possibles et des décisions finales pour un futur développement.

Pour ce faire, il faudra tenir compte des éléments suivants :

<<Déterminer qui désire savoir et qui doit savoir. Quels sont les meilleurs formats à utiliser : oral, écrit, formel (réunion de groupes, présentations de budget, articles, etc.) ou informel (discussion face à face, à la pause, e-mail, newsletter).

règle 1 : plus l'individu est important, moins il désire en savoir

règle 2 : adapter le message à/aux interlocuteur

règle 3 : aller dans le sens des priorités fixées

règle 4 : dire toute l'histoire (même si c'est court). Pour les officiels et haute hiérarchie, la moitié du message devrait porter sur l'impact de l'évaluation, le reste divisé en trois parties, la vision originale (pourquoi l'étude est importante), le résultat de l'étude (qu'avons-nous constaté) et comment ai-je réalisé l'étude.>> (D. Zweizig, 1996, p.30)

Cette première partie, bien qu'un peu longue, a permis ainsi de planter le décor de manière assez précise pour mieux comprendre les forces en présence, les opportunités d'évolution et les risques de frein face aux conclusions de ce travail.

Il est donc temps de passer aux raisons de ce travail et à la façon de l'accomplir.

2. OBJECTIFS ET METHODE

La formation continue suivie, aboutissant à ce travail, a révélé de nombreux domaines où une intervention est possible dans le domaine des bibliothèques et centres de documentation.

Cette étude ne répond pas à une demande fondamentale interne. Vu la modeste taille de l'institution présentée, de son service bibliothèque et du personnel à disposition, il n'était pas possible de faire un audit externe.

Elle répond donc plutôt à la recherche d'une légitimité de l'auteur par rapport à sa démarche de formation et à l'opportunité d'utiliser un exemple concret, permettant d'aborder les divers thèmes des cours. Pétri d'interrogations et d'envies d'améliorations, j'ai eu envie de développer les points ci-après.

2.1 Objectifs

Une meilleure connaissance et utilisation par les collaborateurs de la bibliothèque – documentation comme outil de travail, en améliorant sa visibilité et faisant évoluer la notion des services attendus d'une telle entité, pour dépasser le stade du simple entrepôt de livres.

Une recherche de qualité de la bibliothèque – documentation, qui fait partie de la chancellerie, mais dont le fonctionnement n'a pas été traité de façon approfondie. Traitée dans le module 3 du cours, cette démarche s'inscrit dans la préoccupation de

la satisfaction des usagers et de l'institution. Pour ce faire, une gestion plus formalisée et mieux communiquée permettra de cadrer les services proposés et de garantir la répétition de la qualité moyenne d'une action.

Une meilleure utilisation des compétences du personnel de la chancellerie ou en général. Celles-ci se sont bien améliorées avec le temps, que ce soit pour la gestion documentaire, l'informatique, la connaissance des domaines traités. Ce potentiel est souvent sous-estimé et manque d'interactivité; à moyen terme, cela pourrait nuire à la pérennité de la gestion du service.

Établir une enquête et des scénarii qui vont :

- constater le bien-fondé ou non de l'existence de la bibliothèque – documentation
- établir une plus grande cohérence dans la collection par la mise en place d'une véritable politique documentaire, qui serait adaptée du système Conspectus, que nous verrons plus loin
- indiquer si un gain de place est réalisable et envisager ainsi une amélioration de l'attractivité de la collection
- utiliser un langage clair et sobre dans la diffusion ciblée des résultats dans l'institution et certains services à Berne, en tenant compte de la méconnaissance du sujet chez les lecteurs

Concrètement, ce travail cherche à provoquer des changements positifs dans les habitudes des utilisateurs face au service bibliothèque – documentation. Même en restant un service purement interne, destiné à un public interne, avec de modestes moyens, le fait de lui donner plus de cohérence et de visibilité, de mettre à jour certaines pratiques connues ou devinées, permettra de dépasser le réflexe du service "poubelle" et d'offrir un nouvel outil de travail pour une Mission suisse de qualité.

2.2 Méthode

Ne se tenir qu'à une méthode était impossible, car l'analyse de ce service interne était très limitée dans le temps et offrait de nombreux chemins.

Les cours suivis m'ont fait prendre conscience de l'importance de la politique documentaire et du marketing comme bases du développement d'un service d'information documentaire, mais les deux sujets ne pouvaient pas être traités de front. La situation de la bibliothèque – documentation à la Mission n'étant pas très claire, décision fut prise de commencer par définir les attentes des usagers, avant de pouvoir se lancer dans la définition d'une politique documentaire.

J'ai commencé par des lectures qui m'ont aidé à rassembler des idées, mais n'ont pas donné de pistes fixes à suivre. Les réflexions de Mme Muet et M. Salaün m'ont aidé à baliser cette démarche.

Les étapes d'un processus d'analyse des données : réduction, codification, compilation, analyse et présentation graphique ne pouvaient pas être réalisées entièrement. Nous n'aborderons pas des aspects comme les tarifications, la promotion de masse, les non-utilisateurs, les recherches socio-culturelles (risque d'ingérence à considérer dans une petite équipe), etc.

L'informatique permet l'utilisation de certaines données pour définir, dans un premier temps, des profils, des tendances. Malheureusement le module statistique de Netbiblio n'est disponible que depuis peu à la Mission. De plus, le peu d'utilisation quotidienne et les emprunts "sauvages" ne permettent pas d'apprendre grand-chose pour le moment.

Une analyse par le biais d'un questionnaire était donc nécessaire. Sa création devait toucher chacun, aller dans le sens d'une assez grande précision, tout en insérant des questions ouvertes pour pousser à la réflexion et amener les gens à exprimer leurs idées. Ce mélange qualitatif et quantitatif permet d'aboutir à des tendances et des scénarii possibles en observant le rapport entre les usagers et l'information dans les quatre grands aspects suivants: contenu, support, présentation et services liés.

Ce dernier a bénéficié du double de questions, car, lié avec le troisième thème, il permet véritablement de prendre en compte les attentes des usagers.

Le traitement de ces données n'était pas évident, la collecte et l'analyse auraient dû être simultanées et doublées d'interviews pour obtenir un résultat plus efficace et approfondi. Ceci n'était pas possible par manque de temps et de compétences.

A part les personnes qui ne sont dans les locaux de la Mission que de manière ponctuelle, tous les collaborateurs ont reçu le questionnaire par voie électronique, sous la forme d'un e-mail.

Ceci permettait une petite introduction au sujet, un gain de temps à l'envoi, au remplissage et au dépouillage des réponses. Mais la plupart de celles-ci me sont revenues sur papier et en partie écrites à la main. Ceci a permis certains dialogues constructifs pour expliquer la démarche ou comprendre l'attente de la personne.

L'envoi touchait 35 personnes, 22 femmes et 13 hommes, critère qui n'a pas été déterminant. Six personnes étaient absentes durant toute la durée de la démarche. A la fin du délai, très court (dix jours), 17 personnes des trois publics (9F, 8H) avaient répondu, ce qui nous fait un taux représentatif de 58%, mais avec une qualité des réponses très variables.

Idéalement, le taux de réponse devrait être de 100%, mais en période estivale, tout le monde n'est pas forcément présent. Comme il est important dans une petite unité administrative de prendre en compte un maximum d'opinions, certaines réponses pourraient être prise en compte ultérieurement, pour arriver à un taux de 75% de réponses qui serait plus constructif.

Il est utile de créer un tableau permettant le regroupement et la synthèse des réponses. Je pourrai ainsi proposer quelques scénarii pour le futur. Ceux-ci seront communiqués à la direction, afin de définir des choix, ceci ne sera possible qu'après la remise du travail. Comme déjà mentionné, les décisions finales seront communiquées aux publics et à certains services à Berne.

Voyons donc les résultats obtenus, dont les détails peuvent être lus en annexe.

3. ANALYSE ET SYNTHÈSE

3.1 Généralités

La démarche se voulait simple, via e-mail pour rationaliser les réponses et laisser une certaine possibilité d'expression, souvent difficile en groupe. La majorité des réponses me sont revenues sur papier, me laissant perplexe, refus d'utiliser l'informatique pour un si long travail ou envie d'échanger quelques paroles en me remettant le papier?

Reconnaissons aussi que l'utilisation de certains mots ou concepts (veille documentaire p.ex.) et la longueur du questionnaire pouvaient paraître rebutantes au premier abord. Un travail de persuasion orale avec les collaborateurs a été nécessaire et m'a révélé que les gens ont une attitude trop modeste (petitesse face au Savoir), ne se sentent pas vraiment concernés, utilisant peu ce service, ou encore n'ont pas vu le caractère prospectif de la démarche.

En général les bons contacts entre la chancellerie et les collaborateurs ont permis de rehausser le taux de réponse, même s'il reste un peu décevant avec ce 58% à la fin du délai demandé.

Les réponses aux questions sont parfois un peu subjectives et ambiguës. En effet, nombre de personnes disent ne pas utiliser la bibliothèque – documentation, mais lui donnent des documents à classer. Faut-il y voir un intérêt à la conservation ou un débarras pour éviter de prendre une décision pénible?

Notons qu'à part l'emprunt de quelques ouvrages, les personnes ne connaissent pas les autres services d'une bibliothèque, mais trouvent qu'une présence plus marquée et plus visible à la Mission serait nécessaire et apporterait une plus grande attractivité. Quelques éléments d'amélioration sont même cités : informations sur les nouvelles acquisitions, cohérence, emplacement.

Données, contenu

La demande pour des informations simples, vulgarisées, de type universitaire ou grand public, avec des opinions diversifiées et d'une source reconnue de qualité démontre le fossé entre les dons souvent d'un niveau complexe, sans rapport avec le quotidien et l'envie d'approfondir les sujets traités à la Mission. Et si chacun s'accorde sur la nécessité de valider la qualité et les sources, les moyens tiennent du système D et oublient les pairs, les supérieurs ou les institutions spécialisées.

Par contre le peu d'intérêt mentionné pour des sources sonores ou visuelles permet de suggérer la relation travail = lecture. Que faire donc avec les vidéos, CD et DVD en notre possession et non demandés, au contraire des livres et périodiques, sont-ils vraiment utiles et intéressants dans notre contexte?

Reflets des pratiques de travail, toutes les formes d'utilisation des informations (question 5) ont été mentionnées avec le spectre le plus large chez les usagers spécialisés, qui ont cité tous les points, nous indiquant ainsi la nature diversifiée de leurs tâches.

La question de la concentration de la collection sur certains thèmes a suscité beaucoup de commentaires plus ou moins précis, et ce, même d'usagers qui ne désiraient pas vraiment participer. C'est donc une question importante, chacun sent que cela peut toucher son domaine d'activité où il peut avoir une influence. C'est également un signe de coopération avec le bibliothécaire, qui ne peut pas connaître tous les sujets. Vu la modestie des moyens, des domaines prioritaires peuvent donc être fixés pour le développement des collections et formalisés p.ex. avec la méthode Conspectus que nous verrons succinctement plus loin.

Le choix des langues des collections se limite au français, à l'anglais et l'allemand, reflet des régions linguistiques représentées à la Mission, ainsi que des langues de travail utilisées. La Mission pourra ainsi mieux délimiter ses acquisitions.

Soulignons une recherche durable de l'actualité et non la conservation à moyen ou long terme. Si je conçois tout à fait que la limitation de la conservation ou seulement le dernier exemplaire permet un gain de place, évite les infos vieilles, ou l'aspect défraîchi des collections, ce désir de ne garder que des ouvrages d'actualité ne risque-t-il pas de masquer un manque de vision à long terme sur certains thèmes?

Support

Le sentiment face à l'informatique est un sujet qui interpelle, puisque même les personnes qui n'ont pas répondu au questionnaire l'ont mentionné.

Internet semble être devenu LA référence pour obtenir des informations (générales, précises, accès à un journal), mais en même temps les gens se rendent bien compte que sans méthodes, il est difficile de ne pas être submergé par les informations. La bibliothèque a-t-elle un rôle à jouer à ce niveau-là? Je pense que oui, l'avenir nous le dira.

En citant sans les nommer les bases de données, comme support, force est d'imaginer qu'il s'agit de sources encore gratuites, soit internes à l'administration fédérale, consultables sur Intranet, soit de sources plus spécialisées externes sur Internet. Qu'arrivera-t-il le jour où une majorité de l'information sera payante?

Signalons que, même si des problèmes surgissent avec tous les supports, seul l'aspect technique de l'informatique et ses contrariétés/risques suscite vraiment une réaction.

Des remarques intéressantes ont été faites sur la possibilité d'effectuer des recherches ponctuelles et payantes au lieu de tout garder et de l'amélioration de la base de données interne, qui pourrait ainsi jouer un rôle plus important.

Le groupement des questions 11 et 12 montre que le lien du catalogue informatisé de la bibliothèque n'est pas du tout connu, même s'il a été rappelé dans plusieurs e-mails internes. Est-ce donc seulement la forme qui pose problème ou d'autres causes sont-elles à l'œuvre? Je ne pense pas pouvoir répondre ici.

Néanmoins, l'envoi du lien et le dialogue avec les collaborateurs a visiblement fait mouche dans le sens où, plusieurs personnes ont consulté le système et l'ont trouvé convivial, l'informatisation est donc jugée positive.

Présentation de l'information

A part quelques ajustements mineurs à prévoir, le plan de classement fait l'unanimité et correspond à l'outil de travail.

L'intégration des ressources dans le système Netbiblio semble séduisante pour ceux qui y ont répondu, mais les usagers seront-ils prêts à ouvrir une application supplémentaire pour trouver plus facilement un lien indexé?

Le partage et l'indication d'adresses web personnelles de qualité divise les opinions. Est-ce simplement que la question permettait une réponse en deux temps, des usages trop différents d'Internet, un esprit de repli ou au contraire d'ouverture?

Les périodiques sont mis en circulation sur inscription. L'évidence de les recevoir sur support papier et la satisfaction des besoins par ce biais semblent avoir évité aux diplomates, principaux intéressés à ce système, de donner leur opinion sur les périodiques.

Cette omission est dommage, car l'intérêt pour un accès on-line de la version électronique, ou aux archives des journaux, souvent consultés sur Internet, montre l'inutilité des efforts de circulation et de conservation effectués jusqu'à maintenant.

Services liés

Cette partie était destinée à prospecter ce qui pourrait être développé à la Mission.

L'utilisation de deux verbes à la question 19 jette un peu de confusion entre ce qui est fait et désire être fait. Les gens désirent rester autonomes et privilégient l'autoformation. Ils sont aussi ouverts à une formation continue, mais il serait intéressant de savoir de quel type et de quel ordre de grandeur. Par contre les guides d'utilisation, permettant de garder une indépendance, n'attirent que les fonctionnaires spécialisés, en contradiction avec le désir général d'autoformation. De petites présentations simples peuvent-elles contribuer à modifier cette tendance?

Le besoin d'anticipation semble couvert par certaines bases de données internes au DFAE ou à l'administration fédérale, consultables par Intranet. Personne ne signale qu'il faudrait en chercher d'autres.

Les questions 20 et 21 ont suscité une trop grande perplexité pour pouvoir en tirer quelque chose.

L'intérêt manifesté pour une liste des nouveautés, contrairement aux bibliographies, rejoint le désir d'une meilleure visibilité de la bibliothèque et pourrait être établie sur une base mensuelle.

Bien que non utilisés dans des institutions externes, des services plus spécialisés attirent les usagers. Citons principalement :

- l'accès électronique à des sources documentaires, dans le sens d'une mise à disposition d'adresses web intéressantes par la bibliothèque plus que d'un partage des signets de chacun. Un dialogue doit donc s'instaurer entre les deux parties pour la validation des sources et choisir un système de mise à disposition simple et pratique.
- l'accès à d'autres catalogues et le développement de relations plus fortes avec d'autres bibliothèques, mais ces aspects sont plus spécialisés et laissés à discrétion de la bibliothèque. La recherche documentaire n'est pas demandée, est-ce le souci de garder son autonomie, ou la difficulté d'exprimer clairement sa demande?

L'emplacement de la bibliothèque reste une question sensible, dont le seul élément concret est de disposer d'un lieu réservé à ce service. Faut-il un endroit près du chef de Mission, de la chancellerie ou de la division multilatérale? Qu'on travaille au 4^{ème} ou au 6^{ème} étage, on espère surtout une situation la plus près possible de son bureau.

Pour un quart des réponses reçues la réunification bibliothèque – documentation n'est pas utile, car il faut de toute façon demander où est l'information. Le reste des réponses est réceptif à cette idée plus fonctionnelle, dont la concrétisation nécessiterait quelques réaménagements.

Le partage des informations à la bibliothèque – documentation est plébiscité. C'est un premier pas dans une vision commune d'un service utile comme support de travail. Par contre cela fait regretter que les diplomates préfèrent garder des ouvrages dans leur bureau à leur bon vouloir. Pour évoluer sans contraindre, un grand travail de persuasion est nécessaire pour amener ces usagers à coopérer dans la centralisation des ressources.

Après ce long sondage, la dernière question se voulait plus légère en permettant la récolte de quelques idées supplémentaires. A ce stade, les gens commencent aussi à être plus conscients des possibilités d'une bibliothèque.

20% des gens n'ont pas d'idées, ou ne pensent pas qu'une bibliothèque idéale puisse exister. Cela montre une absence d'imagination, ou une crainte de montrer son désintérêt pour le sujet, considéré peu intéressant.

Ceux qui ont joué le jeu ont indiqué que la bibliothèque devrait être un endroit un peu à part, calme, convivial, agréable à vivre, offrant des documents divertissants et touchant un peu tous les domaines. Le tout dans une disposition logique, où l'information serait facilement trouvée, même virtuellement, avec des systèmes informatiques conviviaux. Nous rejoignons ainsi l'opinion de Bertrand Callenge par rapport à l'ergonomie des systèmes.

Jusqu'à maintenant, les pratiques habituelles ne m'avaient pas montré de désir particulier, ce que dément le questionnaire. Malgré certaines réponses éludées, les collaborateurs de la Mission ne désirent pas une bibliothèque - documentation servant de boîte aux lettres, mais le développement d'un service avec des informations diverses et pertinentes. Je pense donc qu'il y a un défi à relever pour la création d'un outil et support qui contribue à un travail plus rationnel et rapide.

Revoyons donc la situation actuelle avec ses atouts et faiblesses.

3.1.1 Atouts

Plus de la moitié des personnes présentes ont répondu, ce qui donne des éléments significatifs.

Même si le jugement porté est moyen, il n'y a pas vraiment de réaction de rejet, mais plutôt l'attente d'une plus grande visibilité.

Le contenu de la plupart des ouvrages reçus sont de qualité et la source reconnue. Pour continuer à identifier et valider ces sources, le dialogue entre bibliothèque et utilisateurs devra être maintenu.

Peu de besoins pour compléter la collection des vidéos et CD, par contre les achats d'ouvrages en librairie, comme effectués actuellement, apporteront la vulgarisation et la diversification des opinions demandées sur certains thèmes.

La plupart des sujets existent déjà dans la collection, seuls certains méritent un suivi plus attentif.

Gain de temps et de place en limitant la conservation aux ouvrages récents, ce qui va dans le sens de la pratique suivie jusqu'à maintenant.

Les trois langues demandées pour les documents sont déjà présentes.

L'informatisation poussée, accès à Internet et d'un lecteur CD sur tous les postes de travail, permet de développer un accès électronique simplifié aux ressources documentaires.

Le bon choix de l'informatisation de la bibliothèque avec Netbiblio.

Relevons que le plan de classement est utile et répond à l'usage qui en est fait.

Même modeste, l'emplacement réservé à la bibliothèque – documentation permet une concentration de l'information.

La circulation des périodiques ne sert que ceux qui s'y intéressent, le peu d'intérêt de leur conservation permet un gain de place et de temps.

Notons la presque unanimité à continuer la centralisation des informations, qui pourraient être plus visibles en utilisant quelques techniques simples.

3.1.2 Faiblesses

Actuellement les collections de la bibliothèque - documentation sont principalement axées sur les diplomates, public qui a le moins participé au questionnaire. Ceci reflète un certain déséquilibre à corriger.

Les gens sont concentrés sur l'aspect livres et emprunts, le développement d'autres éléments risque de rencontrer peu d'échos.

Le contenu des ouvrages reçus est souvent technique ou spécialisé.

Le peu d'intérêt pour les CD, de plus en plus distribués comme source d'informations, laisse songeur face au développement à prévoir.

En délaissant certains pôles mineurs des collections, qui pourraient revenir sur le devant de la scène, la Mission n'aurait plus d'informations directes à proposer.

L'aspect mémoire de certaines informations est délaissé, ce qui risque de pénaliser les réflexions en réinventant la roue, ou en ratant certains éléments.

Il manque de lignes directrices pour déterminer qui définit la qualité des sources, leur provenance, etc.

Seuls les aspects techniques des supports de l'information sont considérés comme des problèmes.

Le manque de clarté de la base de données interne est relevé; elle est à simplifier pour être mieux utilisée, ne manquent que les lignes directrices pour son évolution.

A long terme, le tout Internet pourrait tuer d'autres supports et sources d'informations et provoquer un appauvrissement de la diversité.

En constatant la méconnaissance du catalogue informatisé, il faut admettre que certaines informations ne passent pas, même en les communiquant à tous par voie électronique.

Manque de participation active et d'envie de partage des gens.

Pour les périodiques, la simplification de leur gestion, p.ex par des résiliations, est difficile, car perçus comme des "dons" avec souvent une forte symbolique politique, de plus l'exemplaire est quand même reçu entraînant un certain travail, même si c'est de l'élimination. Leur version électronique n'est pas toujours existante, ou peut être moins attrayante que la version papier. Sans leur conservation, peu de possibilités de répondre simplement à une demande ponctuelle.

Les bases de données sur Intra/Internet ne sont pas toujours accessibles et pas toujours mises à jour. Il manque de synthèses sur des sujets précis.

La séparation de la Mission sur deux étages ne contribue pas à l'unité.

La réunification de la bibliothèque – documentation implique une augmentation du temps de classement, la définition de ce qui doit être catalogué ou non, la sous-utilisation du 3ème Kardex.

On voit qu'il n'est pas toujours évident de réaliser les rêves dans une petite unité administrative. Mais malgré un premier abord un peu rebutant, une relative pauvreté de moyens et certaines faiblesses, relevons que la situation interne actuelle n'est pas désespérée, ni dénuée d'atouts.

3.2 Diagnostic de l'environnement interne

3.2.1 Moyens matériels

Atouts

L'ameublement et le petit matériel (étiquettes, serre-livres, p.ex.) sont standards.

Une petite signalétique est en place et les livres sont équipés pour être facilement repérables et empruntables.

Tous les postes de travail de la Mission sont reliés à Internet et possèdent un lecteur CD, ce qui ouvre un bon accès à l'information électronique.

Le service informatique à Berne gère toute l'informatique (hardware et software) pour l'ensemble du Département et maintient un bon niveau d'actualité pour les logiciels.

Le partage du local avec la petite salle de conférences permet de disposer d'une table et de chaises pour la consultation.

En cas de besoin, la dimension restreinte de la bibliothèque permet facilement des réaménagements ou des déménagements.

Faiblesses

L'informatique disponible sur tous les postes (Intra-/Internet et CD-Rom) fait que les gens sont plus tentés de rechercher eux-mêmes les informations directement sur Internet, et non en demandant de l'aide à un intermédiaire.

Il est difficile d'obtenir un local pour la bibliothèque seule.

La localisation physique à un endroit implique un manque de visibilité pour une partie des utilisateurs.

3.2.2 Moyens humains

Atouts

Un bibliothécaire qualifié et un remplaçant non-formé, mais très actif en informatique, ouverts aux nouvelles idées, motivés à faire bouger les choses pour leurs collègues, dont il connaissent aussi les habitudes.

Faiblesses

Le pourcentage de travail dédié à la bibliothèque représente un quart de poste (25%), qui dépend de la chancellerie.

Le travail (catalogage, prêt, etc.) est intégré au fil de la journée, il faudrait redéfinir la frontière parfois floue entre les services bibliothèque et régistature.

Trop bien connaître les collègues peut être un frein au développement.

3.2.3 Moyens financiers

Atouts

Comme il n'y a pas de budget précis, les commandes et achats sont discutés au cas par cas avec la bibliothèque centrale du DFAE, permettant de manœuvrer dans les limites du raisonnable.

Les dons, ou plutôt envois gratuits, permettent de se doter à moindre frais.

Faiblesses

Le budget dépend des relations avec la bibliothèque centrale, qui pourrait être plus restrictive si des économies devaient être décidées au niveau départemental.

Les envois gratuits ne correspondent pas toujours aux activités de la Mission. Politiquement, il est difficile de les refuser et ils entraînent une perte de temps pour tenter de déterminer le destinataire adéquat.

Pour conclure, nous pourrions dire qu'actuellement, la bibliothèque – documentation est dans une situation plutôt réactive que pro-active. Le "flou artistique" dans lequel elle baigne permet de la faire évoluer dans une direction sans que tout le système de la Mission soit remis en cause.

Même si sa gestion est basique, elle est prête à évoluer, proche du public et celui-ci peut facilement comprendre son fonctionnement.

3.3 Diagnostic de l'environnement externe et régulateur

3.3.1 Concurrence

Je dirai qu'en ce qui concerne des bibliothèques universitaires, la bibliothèque de l'ONU, ou d'autres organisations internationales, la concurrence est saine, car il n'est pas possible de tout avoir au sein de la Mission ou de l'administration fédérale.

De plus, pour certains sujets et les informations de pointe qui en découlent, il est certainement plus utile de remonter aux sources que sont justement les O.I.

Par contre, à part la documentation reçue directement à la Mission, ou aux séances, j'ai des doutes sur l'utilisation de services spécialisés dans d'autres bibliothèques par les collaborateurs de la Mission.

3.3.2 Technique

L'actualisation des appareils et logiciels est décidée au niveau départemental. Il est tout à fait possible d'obtenir un produit spécialisé ou utile en le justifiant. Il faut surtout veiller à la compatibilité et aux signalements des particularités d'un PC pour prévenir les pertes en cas de mise à jour. Il faut éviter l'imposition d'un système qui ne corresponde pas aux attentes, se baser sur ce que font d'autres services en ne réinventant pas la roue ou en achetant p.ex une licence, moins chère que tout un système, suscitant ainsi des économies.

3.3.3 Juridique

La bibliothèque – documentation n'a pas de base juridique formelle. Néanmoins, une formalisation de son existence et de sa gestion pourrait s'avérer utile pour son assise. L'affirmation de sa fonction et du droit à l'information dans son sens large (liberté expression/information, défense vie privée/libertés individuelles, propriété intellectuelle) au niveau du DFAE aurait sûrement un certain impact non seulement sur la bibliothèque – documentation de la Mission, mais dans toutes les représentations suisses à l'étranger, ainsi qu'au sein du DFAE.

3.3.4 Economique

Le bailleur de fonds, bibliothèque centrale DFAE, est également le partenaire principal, ce genre de situation est évidemment à double tranchant. Mais tant que les relations sont bonnes et fructueuses, les compétences présentes, il n'y aura pas trop de soucis à se faire, à mon avis.

Les informations ne sont plus seulement disponibles sur un support physique (livres, journaux, CD, etc.). Le développement d'Internet ou de base de données implique l'accès à l'information et non plus sa possession. Beaucoup d'accès sont gratuits, ou fonctionnent avec des mots de passe, mais que se passera-t-il si les Organisations internationales faisaient payer l'accès? Comment faire avec les demandes pour des journaux ou leurs archives payantes?

L'accès Internet est basé sur un forfait pour l'Administration fédérale. Mais les finances de la Confédération vont mal. Si des coupes trop importantes dans les budgets sont faites, les informations et leur accès pourraient en faire les frais. Il faudrait réfléchir aux actions à mener. Mais jusqu'où peut-on aller dans une petite unité administrative avec des idées nouvelles, p.ex financement par du sponsoring?

Les nouvelles technologies posent beaucoup de questions.

3.3.5 Politique

La situation dépend beaucoup de la hiérarchie interne et de ses décisions. Celles-ci dépendent également des orientations face à l'information et les moyens d'y accéder du Département, voire de l'Administration fédérale entière. Elles dépendent de personnes qui ne peuvent pas toujours connaître tous les détails de la gestion documentaire, qui peuvent changer de poste, ou d'idées et les principes de fonctionnement peuvent s'en trouver totalement modifiés.

3.3.6 Sociologique

De nombreux changements de personnel sont prévus en 2004. Cela redéfinira sûrement de nouvelles priorités, de nouveaux rapports à l'information, car, reflets de la société, les pratiques et mentalités culturelles et informationnelles des collaborateurs se diversifient de plus en plus, au rythme des rotations et du développement très rapide de la circulation de l'information sur divers canaux, en particulier Internet.

Celui-ci donne l'illusion qu'en pesant sur un seul bouton, l'information désirée sera disponible tout de suite, toute prête, alors que c'est la stratégie de la recherche d'informations qui est à développer.

On peut craindre une certaine paresse, car si l'écran permet de tout avoir à disposition, pourquoi se déplacer dans un autre bureau ou demander l'aide de quelqu'un? Dans les petites entités internes, il est possible que d'ici 5 à 10 ans, l'information ne soit plus que virtuelle.

Les différents points ci-dessus montrent bien que la navigation au jugé peut être cause de soucis ou de réflexions pouvant mener au pire comme au meilleur.

4. SCÉNARII

Par rapport aux objectifs cernés au point 2.1 et à la réflexion menée jusqu'ici, nous pouvons dégager les points suivants :

4.1 Première idée : suppression

La Mission peut envisager la suppression de la bibliothèque – documentation, évitant ainsi les changements de l'environnement régulateur.

Cela permettrait un gain de temps, de place et une gestion très simple de ce service relégué au rang de boîte aux lettres pour la transmission des ouvrages reçus à la Mission à d'autres services à Berne.

Évidemment, les conséquences en seraient:

- le report d'une part du travail en interne sur les secrétariats et les collaborateurs désireux de garder une partie de la documentation chez eux
- l'insuffisance de place dans leur bureau et de compétences dans la gestion documentaire
- le manque de possibilités de s'informer directement sur les thématiques traitées par la Mission
- une vision peu moderne de la Mission, à contre-courant de l'attente des collaborateurs.

4.2 Deuxième idée : conservation décentralisée

La Mission peut garder la bibliothèque – documentation de façon décentralisée chez les collaborateurs en y associant un certain suivi de services et conseils spécialisés.

Le rapport entre la matière et la/les personne/s directement concernée/s serait plus étroit, plus pratique. En cas d'interrogations, toute la compétence thématique serait concentrée en un lieu.

Mais les problèmes soulevés seraient similaires à ceux du point 4.1 avec en plus un manque de visibilité de l'information présente dans la Mission.

4.3 Troisième idée : conservation centralisée

La Mission peut maintenir une bibliothèque centralisée en développant sa visibilité et la notion des services attendus. Dans ce cas plusieurs éléments sont à prendre en compte :

- le développement des compétences par une formation continue adaptée et l'amélioration de la qualité de la chancellerie et la Mission dans ce domaine
- la formalisation des pratiques de gestion quotidienne donnant un cadre à ce qui peut, ou doit être fait

- une collaboration accrue avec d'autres partenaires, comme la bibliothèque du DFAE, et d'autres de l'administration fédérale, de l'ONU, pour des services d'acquisitions, du prêt inter, de la fourniture d'articles, etc. La question sera de savoir si les usagers préfèrent utiliser des services "bibliothèque – documentation" externes à la Mission de façon autonome ou en passant par la chancellerie
- la création et communication d'une véritable politique documentaire, à adapter du système Conspectus, permettant une plus grande cohérence, un gain de place et une amélioration esthétique. Ceci devrait faire l'objet d'une deuxième étude pour définir plus clairement les thèmes à traiter, le désherbage à accomplir, la conservation à envisager. Parlons donc brièvement de cette méthode.

4.3.1 Méthode Conspectus

Développée en Amérique du Nord et reprise en Europe, cette méthode sert à établir une politique de développement des collections. C'est un outil de gestion pour l'acquisition, l'élimination et l'adéquation des ouvrages par rapport à la mission d'une bibliothèque ou centre documentaire.

Il faut d'abord ordonner les sujets à traiter (p.ex. l'histoire), puis les catégories (p.ex. l'Italie), en se basant sur la classification. Puis différents niveaux de collection sont définis et codifiés de 0 (hors sujet) à 5 (exhaustivité, tous les ouvrages dans toutes les langues pour un domaine). Ce numéro apparaît deux fois pour désigner : la force de la collection existante et l'intention de développement de ce domaine, son intensité. Il faut aussi y ajouter un indicateur de couverture linguistique.

Ce système peut également servir pour la sélection, avant achat ou commande, d'ouvrages ou pour leur élimination. Différentes conditions, paramètres et pondérations vont alors s'ajouter pour arriver à la meilleure adéquation possible entre le document et la collection.

L'emploi de ce procédé doit être aisé et flexible pour pouvoir réagir aux besoins de changement, de nouveautés, aux déséquilibres qui peuvent se créer.

Même imparfaite, cette approche oblige à définir la pérennité des collections et par là de l'institution, elle permet de nouveaux types de coopération en encourageant la coordination des individus et des institutions facilitant ainsi

- la préservation ciblée des documents (responsabilité de collection)
- le partage des ressources (coordination et rationalisation de l'information)
- la gestion et le développement des collections (impossibilité de tout détenir, besoins prioritaires).

Subordonné aux moyens restreints à disposition, ce point 4.3 peut être mis en place à moyen terme, courant 2004, avec des coûts modestes, même si des changements ne sont pas à exclure avec les rotations prévues de personnel.

Après discussion avec la direction de la Mission et l'implication du personnel comme condition de réussite, les désirs et l'évolution des publics seraient pris en compte, tout en restant pragmatique, évolutif et en veillant à ne pas rester figé dans des cadres trop rigides.

5. CONCLUSION

Pour terminer cette étude, j'observe la complexité d'un tel travail, partagé entre l'analyse théorique et la pratique quotidienne avec tous ses freins et ses à priori.

De plus, il y a un contraste flagrant entre les bilans plutôt libres du cours de formation continue et cette analyse très formaliste, avec une approche scientifique et universitaire, à remettre dans un laps de temps très court comparé avec une thèse ou un travail de licence.

Le calendrier n'a pas été un facteur évident, car l'été est une période de vacances, avec des bibliothèques fermées, des gens absents, ou sans grand enthousiasme à collaborer à une étude de ce type. C'est aussi une période de travaux et le bruit permanent des chantiers situés dans le quartier, le bâtiment et les locaux de la Mission n'a pas aidé à la concentration.

Comme la formation suivie l'était sur une base personnelle, il manquait un véritable projet de réorganisation soutenu par la direction ou le DFAE. C'était donc un moment de réflexion intéressant sur un sujet négligé de la Mission, un projet utile et difficile à mener sans une certaine contrainte, représentant les bases d'un renouveau de la bibliothèque – documentation.

Ce travail a dépassé le cadre d'un projet purement technique et montré, en voulant impliquer les usagers, l'importance des rapports humains, de l'échange d'idées et de la coopération dans l'évolution des services.

Des freins au développement existent, que ce soit par l'équipe de la chancellerie s'autocensurant dans certaines démarches, ou par les autres collaborateurs et leur désintérêt dans de nouveaux services ou leur refus de suivre les règles établies.

Au niveau de la démarche, la création d'un questionnaire et son accessibilité pour les usagers a été plus complexe que prévue, que ce soit pour la longueur, la densité et les différents types des questions à employer. Probablement qu'un sociologue, ou un spécialiste en la matière aurait obtenu un meilleur résultat.

Je considère néanmoins rempli la plupart des objectifs de l'enquête, les propositions de scénarii et une meilleure connaissance de l'environnement. Les points sur la qualité et les compétences ne peuvent intervenir que lors de la mise en œuvre du scénario choisi.

Compte tenu des expériences faites, j'aurais pu ou dû faire certaines choses différemment. Néanmoins, l'ensemble de la démarche a permis un regard critique et constructif et, malgré les obstacles, il est réjouissant de terminer avec le sentiment d'avoir appris et accompli quelque chose d'important pour son développement personnel et l'évolution d'une modeste bibliothèque – documentation.

Je remercie donc par là tous ceux et celles qui m'ont aidé et soutenu, ma famille en particulier.

6. BIBLIOGRAPHIE

BÉRARD, Raymond (1999): Les bibliothèques spécialisées du 21^{ème} siècle. Paris. BBF no. 1, pp. 94-97.

BLOOR, Ian (1991): Performance indicators and decision support systems for libraries: a practical application of "keys to success". Boston Spa. British library.

BORTOLUZZI DUBACH, Elisa (1997): Sponsoring: der Leitfaden für die Praxis. Bern. Haupt.

BROPHY, Peter (2002): La bibliothèque hybride. Paris. BBF no. 4, pp. 14-20.

BRUHN, Manfred (2002, 6. Aufl.): Marketing: Grundlagen für Studium und Praxis. Wiesbaden. Gabler.

CALIXTE, Jacqueline (1985): Management d'un service d'information documentaire: prévoir le futur, gérer le présent. Paris. Ed. d'organisation.

CARACO, Alain, dir. (2000): Intégrer les ressources d'Internet dans la collection. Villeurbanne. Enssib.

CHAUDIRON, Stéphane (2001): Filtrage et résumé informatique de l'information sur les réseaux: 3ème congrès du Chapitre français de l'ISKO, 5-6 juillet 2001. Nanterre. Université Paris X.

CHEVALIER, Bernard (1995, 2^{ème} éd.): Guide pour la gestion d'un centre d'information: la maîtrise des chiffres. Paris. ADBS.

COOTE, Helen (1997, 2nd ed.): How to market your library service effectively. London. Aslib.

COURTIAL, Jean-Pierre (1990): Introduction à la scientométrie: de la bibliométrie à la veille technologique. Paris. Anthropos.

FORAY, Dominique (2000): L'économie de la connaissance. Paris. La Découverte.

GIAPPICONI, Thierry (2001): Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaire. Paris. Cercle de la librairie.

HANNAH, Stan (1999): Inventing the future: information services for a new millennium. Stamford. Ablex.

HELAL, Ahmed H. (1995): Impulse für Bibliotheken: Festschrift für Bernhard Adams zum 65. Geburtstag. Essen. Universitätsbibliothek.

KAENEL, Isabelle de (1992): Les services de référence: leur place dans les réseaux et systèmes d'information documentaire: actes des Journées IES 1991, organisées par l'Ecole supérieure d'information documentaire (ESID) de l'Institut d'études sociales. Genève. IES.

- KOENIG, Marie-Hélène (1998): Connaître les publics. Villeurbanne. Enssib.
- KUPIEC, Anne, dir. (1994): Bibliothèques et évaluation. Paris. Cercle de la librairie.
- LANCASTER, Frederick (1988): If you want to evaluate your library.... London. Library Association
- LE COADIC, Yves E. (1997): Usages et usagers de l'information. Paris. ADBS.
- LINE, Maurice (1996): Accéder ou acquérir: une véritable alternative pour les bibliothèques? Paris. BBF no. 1, pp. 32-41.
- Marchés et industries de l'information IDT 94 (1994): Gérer l'information pour l'excellence de l'entreprise: textes de communications = Information management for company excellence: proceedings. Paris. IDT.
- MASSÉ, Pierrette (1992): Méthodes de collecte et d'analyse de données en communication. Québec. Télé-université.
- MUCCHIELLI, Alex (2001): La communication interne: les clés d'un renouvellement. Paris. Armand Colin.
- MUET, Florence (2001): Stratégie marketing des services d'information: bibliothèques et centres de documentation. Paris. Cercle de la librairie.
- OUDJAOUDI, Maryse (2000): Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement. Paris. BBF no. 2, pp. 80-86.
- PERRIN, Georges (1999): Développer et exploiter un fonds spécialisé. Villeurbanne. Enssib.
- RIONDET, Odile, dir. (2000): Former les utilisateurs de la bibliothèque. Villeurbanne. Enssib.
- SALAÜN, Jean-Michel (1992): Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. Paris. Cercle de la librairie.
- SUTTER, Eric (1992): Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs. Paris. ADBS.
- SUTTER, Eric (1994): Le marketing des services d'information: pour un usage de l'information documentaire. Paris. ESF.
- TRAVIER, Valérie (2001): Une politique d'acquisition pour une bibliothèque d'étude et de recherche. Villeurbanne. Enssib.
- VERRY-JOLIVET, Corinne, dir. (1996): Créer et gérer un service de référence. Villeurbanne. Enssib.

ZANIER, Florence (1995): L'élaboration d'un tableau de bord: comment évaluer un centre de documentation. Paris. ADBS.

ZWEIZIG, Douglas (1996): The TELL IT! manual: the complete program for evaluating library performance. Chicago. ALA American library association.

7. ANNEXE

7.1 Questionnaire adressé aux collaborateurs

1. Quels sont les types de produits ou de services que vous avez déjà utilisés dans une bibliothèque ou centre de documentation ordinaire?
2. Sur une échelle de 1 à 5 (1 = le moins bien), quel est votre degré de satisfaction face à la bibliothèque - centre de documentation de la Mission en tant que service?
3. La bibliothèque/documentation de la Mission devrait-elle avoir une image plus visible ou une présence plus marquée?

Questions liées aux données, contenu

4. Quels sont vos besoins spécifiques en information documentaire?
 - lecture simple
 - vulgarisation de thèmes précis
 - expertise, accès à des sources reconnues et de qualité sur des thèmes
 - accès à des sources orales ou visuelles
5. Comment exploitez-vous les informations que vous recevez? C'est une
 - veille stratégique sur un domaine (info très pointue et très récente sur un sujet)
 - aide à la décision
 - résolution de questions/problèmes ponctuels
 - amélioration continue des compétences
 - mémoire d'expériences et de faits (savoir ce qui a été fait ou pensé sur un thème)
6. Dans le cadre d'une politique documentaire, que pensez-vous de se concentrer seulement sur certains pôles majeurs d'occupation de la Mission et lesquels définiriez-vous (p.ex. UIT, désarmement, un pays d'actualité, Genève, etc.)?
7. Face à la quantité d'informations documentaires et à différents pôles que nous pourrions développer, quel devrait être
 - son niveau d'exhaustivité (langues limitées à F, GB, D, ou plus, p.ex.)
 - le niveau de son contenu (vulgarisation, universitaire, tout public)
 - le niveau de conservation de la collection (dernier exemplaire d'une publication en série, d'un périodique; pas plus de 3, 5, 10 ans pour des monographies, etc.)
 - quels types de documents sont-ils susceptibles de vous intéresser (livres, périodiques, CD, etc.)
 - la diversité des opinions, contradictoires ou orientées, vous aiderait-elle dans votre travail?
8. Pour une collection de qualité, il faut pouvoir arriver à la valider, à identifier ses sources, pourriez-vous y participer et sous quelle forme, sauriez-vous où accéder à des sources très spécialisées?

Questions liées au support

9. Quel est votre rapport/sentiment face à l'utilisation des nouvelles technologies dans la recherche documentaire (serveur K:Migdaten, Internet, bases de données, CD)? Est-ce utile, submergé d'informations, on ne trouve pas ce qu'on veut, etc.?

10. Êtes-vous conscients que l'accès à des ressources électroniques est souvent mis à mal dans la durée (accès aux archives), par les coûts engendrés, des problèmes techniques ou une qualité parfois défailante et comment réagissez-vous à ces différents points?

11. La bibliothèque - documentation de la Mission est informatisée et son catalogue consultable sur <http://netbiblio.eda.admin.ch> : est-ce dans vos signets, l'avez-vous déjà consulté?

si non, pourquoi?

si oui, qu'avez-vous cherché et avez-vous pu trouver le document désiré?

12. Le système vous semble-t-il convivial?

Questions liées à la présentation de l'information

13. Le plan de classement de la bibliothèque - documentation est divisé en quatre:

Suisse, divisée en plusieurs thèmes

Organisations internationales de A-Z

Pays de A-Z

Thèmes divers

Cela correspond-il à vos besoins, est-ce trop ou pas assez développé (p.ex certaines O.I. dont nous ne nous occupons pas, idem pour des thèmes)? Auriez-vous des propositions de rajouts/suppressions?

14. Que pensez-vous de pouvoir accéder à des périodiques électroniques et de l'intégration des ressources électroniques dans le catalogue informatisé Netbiblio?

15. Pourriez-vous indiquer des ressources électroniques (périodiques, sites web) de qualité dans votre domaine, que vous souhaiteriez partager?

16. La circulation des périodiques vous est-elle utile?

17. Qu'en est-il de leur conservation?

18. Quel serait l'intérêt d'un dépouillement de ces revues, d'accéder seulement ponctuellement à un article, d'accéder seulement à une version électronique?

Questions liées au service

19. Par quels moyens faites-vous ou désirez-vous faire face aux outils de recherches documentaires?

Formation continue

Autoformation

Utilité de la création de guides d'utilisation à des bases de données

20. Une anticipation des besoins ou des demandes serait-elle utile pour votre travail, p.ex. veille documentaire, ou création de dossiers documentaires temporaires sur un thème ou pays qui fait l'actualité?
21. Sur quelle durée ces informations seraient-elles intéressantes?
22. Quel serait l'intérêt pour vous de produire ou obtenir
des bibliographies et sous quelle forme pourriez-vous l'utiliser (type simple liste, analytique, autre)
des listes de nouveautés (à la Mission ou ailleurs)?
23. A quelle fréquence seraient-elles utiles
24. Pour vous fournir en information, quels services seriez-vous intéressés à utiliser
accès électronique (liens, périodiques)
accès à des catalogues d'autres bibliothèques
recherches documentaires
développement des relations avec la bibliothèque du DFAE et d'autres de l'administration fédérale
25. La dispersion de la Mission sur deux étages ne facilite pas les conditions d'accès: comment considérez-vous l'implantation de la bibliothèque - documentation, où la verriez-vous le mieux?
26. La partie bibliothèque (salle de conf. du 6^{ème}) est séparée de la documentation (dans un des Kardex de la chancellerie) leur réunification vous apporterait-elle un plus?
27. La base de la bibliothèque - documentation est le partage des ressources documentaires, peut-on continuer ainsi à la centraliser, ou évoluer jusqu'à une dispersion totale dans les bureaux ou d'autres bibliothèques?
28. Quel rôle la bibliothèque - documentation pourrait/devrait jouer dans la Mission (de la simple boîte aux lettres à un service développé)?
29. Pour finir sur une touche plus légère, de façon très générale et sous forme de brain-storming, comment se présente pour vous une bibliothèque idéale?

7.2 TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES RÉPONSES

Orange : public1 diplomates
 Bleu : public 2 collaborateurs spécialisés
 Vert : public 3 secrétaires et autres collaborateurs

QUESTIONS	RÉPONSES
Réponses succinctes de personnes n'ayant pas répondu au questionnaire et émis des remarques orales	<ul style="list-style-type: none"> - Ne désire pas répondre, car n'a pas eu besoin de la bibliothèque - documentation et que par son travail n'en a pas besoin - Utilité des dictionnaires - Jamais utilisé la bibliothèque la plupart des infos utiles sont sur Internet. Mais plus agréable de lire les versions papier de la biblio. Utilité liste électronique des titres. garder statu quo - Besoin d'un fonds actuel et contenant des ouvrages de base - Peu besoin des bibliothèques car achète ses livres. Biblio. mission utilisée 2-3 fois, 1 suggestion. N'a pas vraiment besoin de la bibliothèque car concentrés sur rapports personnels et consulte les journaux sur Internet - Nouvellement arrivée n'a pas encore utilisé ou pris le temps de voir la bibliothèque - documentation. Info à utiliser sur Internet. étant au 4ème, moins pratique d'aller au 6ème. Utilisée lors d'un remplacement et préparation examens. Biblio devrait être conservée, même si peu utilisée - Pas le temps de répondre au bon mais très long questionnaire. Pratiquement jamais recours à la bibliothèque - documentation.
1. Quels sont les types de produits ou de services que vous avez déjà utilisés dans une bibliothèque ou centre de documentation ordinaire?	<ul style="list-style-type: none"> - Emprunt de guides de voyages + certains sujets spécifiques pendant la scolarité - Psychologie - Livres ou données informatiques (BPI p.ex.) - Emprunts de livres ou consultation sur place de document - Ouvrages de références pour travaux personnels ou recherches, archives, Internet quand sans connexion maison - Livres, éd. de références (dicos, annuaires, statistiques) - Prêt inter, emprunts de livres
2. Sur une échelle de 1 à 5 (1 = le	- Ne peut pas juger, car pas utilisée

moins bien), quel est votre degré de satisfaction face à la bibliothèque - centre de documentation de la Mission en tant que service?	<ul style="list-style-type: none"> - 3 - 2 - 4 rarement utilisée - Difficile - Pas d'appréciation, car rarement utilisée - 4 pour l'aspect documentation, sinon pas considéré comme service donc pas de notation - 3 mais pas grande consommatrice - 2
3. La bibliothèque/documentation de la Mission devrait-elle avoir une image plus visible ou une présence plus marquée?	<ul style="list-style-type: none"> - Informer des nouvelles acquisitions de façon plus large. Expo au 6ème pas suffisant car Mission sur 2 étages - Choix moins réthorique - Plus visible - Les deux je pense - Non - Oui, plus cohérente - Oui, emplacement à rediscuter - Oui, ce qui est visible suscite la qualité (info sur contenu pourrait marquer esprits) - Oui
4. Quels sont vos besoins spécifiques en information documentaire?	<p>Lecture simple X / X / X / X / non, achats personnels</p> <p>Vulgarisation X / X / X / X / sur le droit</p> <p>Expertise X / X / X / X</p> <p>Sources orales / visuelles X / non</p>
5. Comment exploitez-vous les informations que vous recevez?	<p>Veille stratégique X / X / X / X / X</p> <p>Aide à la décision X / X / X</p> <p>Résolution questions/problèmes ponctuels X / X / X / X</p> <p>Amélioration compétences X / X / X</p> <p>Mémoire de faits ou expériences X / X</p>
6. Dans le cadre d'une politique documentaire, que pensez-vous de se concentrer seulement sur certains pôles majeurs d'occupation de la Mission et	<ul style="list-style-type: none"> - Diversité bien définie serait un atout - Priorités de la politique suisse, humanitaire, Genève internationale, désarmement - ONUG, Genève, ville + canton, Internet, annuaires - Intéressant d'avoir une documentation sur le rôle et les fonctions exactes de la Mission CH - Pas forcément évident (p.ex. une O.I. qui nous intéresse peu pourrait publier qqch sur les droits

lesquels définiriez-vous (p.ex. UIT, désarmement, un pays d'actualité, Genève, etc.)?	de l'homme qui nous intéresse), mais finalement oui en ciblant bien et en le communiquant - Politique d'accueil, vie des internationaux à Genève et en Suisse, la Genève internationale - Concentration trop spécifique serait dommage car moyens restreints, prêterait des achats plus importants - Questions juridiques sur privilèges et immunités; politique d'accueil suisse et étrangère
7. Face à la quantité d'informations documentaires et à différents pôles que nous pourrions développer, quel devrait être	
Exhaustivité (langues)	F / X / 3 langues nationales / F, GB, D / F, GB / X / F, GB
Niveau contenu	X / Universitaire, tout public / Universitaire / Tout public / Universitaire / Vulgarisation, tout public / Universitaire, tout public
Niveau conservation	3 ans / Pas plus de 3 ans / Dépend thème et intérêt Mission / X / Dernier exemplaire / Récent, dernier ex. publications en série / Récent, anciens numéros périodiques inutiles
Types de document	XX / Livres / Livres, CD / Certains périodiques ciblés / Encyclopédies, périodiques / Livres, périodiques, CD / Livres, périodiques / Livres périodiques
Diversité opinions	Oui / Partiellement / Oui / Non, déjà assez compliqué / Oui / Important mais n'aide pas forcément / Oui
8. Pour une collection de qualité, il faut pouvoir arriver à la valider, à identifier ses sources, pourriez-vous y participer et sous quelle forme, sauriez-vous où accéder à des sources très spécialisées?	- Ne pas perdre de temps pour pouvoir y accéder par PC, ou les outils de travail quotidiens - Sur le web pouvoir aller à la source et donc connaître les différentes langues - Intéressé à des dictionnaires, annuaires, lexiques sur verbes - Oui sur demande, non pour 2ème partie - Oui - Gère site web, donc le fait déjà - S'adresser à des amis universitaires de bon conseil
9. Quel est votre rapport/sentiment face à l'utilisation des nouvelles technologies dans la recherche documentaire (serveur K:Migdaten, Internet, bases de données, CD)? Est-ce utile, submergé d'informations, on ne trouve pas ce	- Selon expérience Internet bonne source d'info, mais en pouvant définir clairement la recherche - Au niveau ONU, pour certains sujets spécifiques, si lien pas connu, info pas trouvée - Difficile sur Internet, K: très bonnes possibilités - Internet, base de données - Pas mal - Economies par le biais des NTIC, intéressant de payer un service en ligne pour une recherche ponctuelle que conserver des versions papiers non consultées

qu'on veut, etc.?	<ul style="list-style-type: none"> - Totalement pour. Il suffit de savoir où et comment - Pas mal, important de savoir faire des recherches correctes sur Internet pour ne pas être submergé, K: devrait être revu sur une base plus simple, bases données seraient utiles - NTIC ne remplaceront jamais les livres. K:Migdaten un peu compliqué à "nettoyer", recherches sur Internet parfois compliquées et fastidieuses, donc grosses pertes de temps, les bases de données dépendent du créateur, CD sans intérêt - Internet, base de données, K: classification approximative à améliorer car info trop diffuse
10. Êtes-vous conscients que l'accès à des ressources électroniques est souvent mis à mal dans la durée (accès aux archives), par les coûts engendrés, des problèmes techniques ou une qualité parfois défectueuse et comment réagissez-vous à ces différents points?	<ul style="list-style-type: none"> - Non pas vraiment. chaque système a avantage et inconvénient - Dépend de la nécessité et de l'urgence. Perte de temps injustifiée. Utilisateurs insensibles aux coûts engendrés par recherches - Oui surtout le risque de pertes de données fait peur - En effet, il faut beaucoup de temps pour trouver les bonnes adresses - Oui, comparaison en le payant et le non-payant parfois navrante. on peut vivre avec les problèmes techniques, mais ils arrivent toujours au mauvais moment - Problème conservation valable pour tous supports. Problèmes lors de changements systèmes ou du magnétisme disquettes - Pas d'idée
11. La bibliothèque – documentation de la Mission est informatisée et son catalogue consultable sur http://netbiblio.eda.admin.ch , est-ce dans vos signets, l'avez-vous déjà consulté?	<ul style="list-style-type: none"> - Oui, mais pas de recherches à faire - Non - Non - Inconnu, mais intéressé à connaître - Non
Si non, pourquoi	<ul style="list-style-type: none"> - Info pas connue - Lien inconnu - Pas utilisé - Pas utilisé - Lien inconnu - Existence ignorée
Si oui, quelle recherche et succès?	- Oui
12. Le système vous semble-t-il	- Non

convivial?	<ul style="list-style-type: none"> - Oui - Intéressant, utilisation simple - Oui - Pas d'idée
13. Le plan de classement de la bibliothèque - documentation est divisé en quatre: Suisse, divisée en plusieurs thèmes, Organisations internationales de A-Z, Pays de A-Z, Thèmes divers. Cela correspond-il à vos besoins, est-ce trop ou pas assez développé? Auriez-vous des propositions de rajouts/suppressions?	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'avis - Très satisfaisant - Pourrait être simplifié - Disposition similaire à l'étranger, donc familial et convient bien - Politique d'accueil, privilèges et immunités
14. Que pensez-vous de pouvoir accéder à des périodiques électroniques et de l'intégration des ressources électroniques dans le catalogue informatisé Netbiblio?	<ul style="list-style-type: none"> - Excellent - Intéressant - Très positif - Pourrait être utile
15. Pourriez-vous indiquer des ressources électroniques (périodiques, sites web) de qualité dans votre domaine, que vous souhaiteriez partager?	<ul style="list-style-type: none"> - Meteo.ch - Oui - Le Temps.ch, Admin.ch, Geneve.ch, Edicom.ch, Unog.ch, Search.ch - Non
16. La circulation des périodiques vous est-elle utile?	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'avis - Très utile, mais pas toujours très rapide - Oui - Pas sur listes car pas le temps - Oui - Oui - Non
17. Qu'en est-il de leur	<ul style="list-style-type: none"> - Le plus court possible

conservation?	<ul style="list-style-type: none"> - Plus besoin une fois lu - Inutile - Consultation on-line
18. Quel serait l'intérêt d'un dépouillement de ces revues, d'accéder seulement ponctuellement à un article, d'accéder seulement à une version électronique?	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'avis - Aucun, je choisis mes articles moi-même - Bonne idée - Infos principales sur Internet - Accès électronique serait un plus
19. Par quels moyens faites-vous ou désirez-vous faire face aux outils de recherches documentaires? Formation continue, autoformation, utilité de la création de guides d'utilisation à des bases de données	<p>Formation continue X / X / X</p> <p>Autoformation X / X / X / X / X / X</p> <p>Utilité création guides utilisation X / ? / X</p>
20. Une anticipation des besoins ou des demandes serait-elle utile pour votre travail, p.ex. veille documentaire, ou création de dossiers documentaires temporaires sur un thème ou pays qui fait l'actualité?	<ul style="list-style-type: none"> - Déjà de bonnes infos avec APIS - Pas d'avis - Bienvenu pour avoir un maximum d'infos
21. Sur quelle durée ces informations seraient-elles intéressantes?	<ul style="list-style-type: none"> - Difficile de généraliser - 5-10 ans - Durée de l'évènement
22. Quel serait l'intérêt pour vous de produire ou obtenir	des bibliographies? Oui dans mon domaine / Utilise le lien http://162.23 des listes de nouveautés? X / Oui / Non / Intérêt personnel
23. A quelle fréquence seraient-elles utiles?	<ul style="list-style-type: none"> - Hebdomadaire - Trimestrielle - Mensuelle
24. Pour vous fournir en	- Accès électronique X / X / X / X / X

information, quels services seriez-vous intéressés à utiliser:	<ul style="list-style-type: none"> - Accès à des catalogues d'autres bibliothèques X / non / X - Recherches documentaires X - Développement des relations avec la bibliothèque du DFAE et d'autres de l'administration fédérale X / X / X
25. La dispersion de la Mission sur deux étages ne facilite pas les conditions d'accès comment considérez-vous l'implantation de la bibliothèque - documentation, où la verriez-vous le mieux?:	<ul style="list-style-type: none"> - L'accès à l'info en un lieu paraît plus efficace - A l'étage du chef de mission ou division multilatérale, actuellement inconcevable - Pas d'idée - That's a hot potato - Très bien où elle est - Difficile, dépend de l'utilisation faite - Etage pas forcément important, mais le choix de l'emplacement oui, réserver un bureau seulement pour cet usage - Travailler au 6ème donc bien au 6ème. dans salle conférences. OK
26. La partie bibliothèque (salle de conf. du 6 ^{ème}) est séparée de la documentation (dans un des Kardex de la chancellerie) leur réunification vous apporterait-elle un plus?	<ul style="list-style-type: none"> - Pas forcément, car de toute façon demande où est l'information - Non - Ce serait plus fonctionnel - Plus simple pour trouver l'information - Bonne idée mais n'apporterait pas un plus - Oui - Oui - Oui
27. La base de la bibliothèque - documentation est le partage des ressources documentaires, peut-on continuer ainsi à la centraliser, ou évoluer jusqu'à une dispersion totale dans les bureaux ou d'autres bibliothèques?	<ul style="list-style-type: none"> - Centralisation fait gagner du temps - Centralisée - Centralisation indispensable - Centralisation plus rationnelle et efficace. La dispersion pourrait être intéressante mais implique une gestion et une utilisation différente - Centralisation serait utile à l'utilisateur pour la Mission - Centralisation - Centralisation serait mieux
28. Quel rôle la bibliothèque - documentation pourrait/devrait jouer dans la Mission (de la simple	<ul style="list-style-type: none"> - Rationaliser et rendre le travail plus rapide - Service développé - Service développé

boîte aux lettres à un service développé)?	<ul style="list-style-type: none"> - Un entre-deux - Un système simple où l'on trouve facilement les ouvrages - Endroit où puiser des informations diverses et pertinentes - Outil et support de travail
29. Pour finir sur une touche plus légère, de façon très générale et sous forme de brain-storming, comment se présente pour vous une bibliothèque idéale?	<ul style="list-style-type: none"> - Une grande pièce avec une galerie (comme dans un château) remplie de haut en bas de livres aussi divers les uns que les autres, et pour trouver un titre un programme d'ordinateur simple à utiliser et efficace qui nous indiquerait l'emplacement exact du livre recherché - Index écrit ou sur PC où on sait ce qui existe et où le trouve - Aucune idée - N'existe pas - Accessibilité illimitée pendant les heures de travail; grande variété de thèmes sur la Genève internationale; disposition logique de l'information; infrastructure permettant la consultation sur place - Des livres traitant de tous thèmes et divertissants - Un endroit convivial avec des plantes vertes, du calme, une table pour les magazines et les journaux - D'un point de vue esthétique devrait donner envie de s'y arrêter, de s'y perdre en oubliant le temps, offrirait le savoir et la connaissance dont j'ai besoin sans avoir trop à chercher, proposerait à tous les coups un ouvrage correspondant à l'attente du moment - Un centre de recherche virtuel permettant de trouver ce que l'on veut facilement