

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2006-2007**

**Construction d'une enquête par questionnaire
en vue d'améliorer le Réseau global
d'information de l'OIT**

Pedro Ballesteros
Genève

2007

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Madame Regula Feitknecht, Bibliothèque cantonale et universitaire, Fribourg
responsable scientifique du module « Gestion de l'information et de la communication »

Madame Frédérique Mondon, FM Consultant, personne de référence pour le suivi
pédagogique du travail

Pedro Ballesteros

Construction d'une enquête par questionnaire en vue d'améliorer le Réseau global d'information de l'OIT.

Fribourg : Université de Fribourg, 2007

24 pages

Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque, 2006-2007

Bibliothéconomie – Bibliothèque – Enquête – Questionnaire

Résumé

La bibliothèque du BIT à Genève veut développer et renforcer son Réseau global d'information qui inclut tous les centres d'information se trouvant en dehors du Siège. Pour cela, elle souhaite faire un état des lieux de la situation de chaque centre. Le choix de mon sujet de mémoire vise à contribuer à la réalisation de cet objectif, tout en mettant à profit les connaissances acquises tout au long de cette année de formation. Mon travail a consisté à mettre sur pied une enquête par questionnaire. Le rapport décrit toute la procédure depuis l'élaboration du questionnaire, jusqu'à son envoi, puis fait des suggestions pour le traitement des données destinées à recueillir les caractéristiques des centres d'information membres du réseau.

Remerciements

Madame Dryden Laurel, directrice de la bibliothèque du BIT qui m'a permis de m'inscrire à cette formation continue.

Mesdames Mondon Frédérique et Van Snellenberg Richelle pour leurs encadrements.

Madame Ottro Maryse et Mademoiselle Costa Llorca Angela pour leurs conseils.

Madame Simonnet-Bonhuil Nathalie et Monsieur Harrison Marc, mes amis, pour leurs encouragements.

Table des matières

	<u>pages</u>
1. Introduction	4
2. Présentation de l'Organisation	5
2.1 L'Organisation internationale du Travail (OIT)	5
. La Conférence internationale du Travail	5
. Le Conseil d'administration	5
. Le Bureau international du Travail (BIT)	5
2.2 Réseau global d'information de l'OIT	6
2.3 La bibliothèque du BIT (Genève)	6
3. L'enquête	7
3.1 Objectifs	7
3.1.1 Disposer d'une vue d'ensemble de tous les centres d'information	7
3.1.2 Mieux travailler ensemble	7
3.2 Méthodologie	8
3.2.1 Définition du groupe cible	8
. Identification des centres d'information	8
. Identification du personnel gérant le centre d'information	8
3.2.2 L'élaboration du questionnaire	8
3.2.2.1 La création du questionnaire	8
. Les questions fermées	9
. Les questions ouvertes	9
. Les questions mixtes	9
3.2.2.2 Le temps consacré à l'élaboration du questionnaire	9
3.2.2.3 La validation du questionnaire	10
. Envoi du questionnaire pour le test	10
. Résultats du test	10
3.2.2.4 La traduction du questionnaire	10
3.2.3 La passation du questionnaire	11
3.2.3.1 L'envoi du questionnaire	11
. Par Internet	11
. Les avantages/inconvénients d'Internet	11
3.2.3.2 Le suivi du questionnaire	12
. Les entretiens téléphoniques	12
. Les échanges de courriers électroniques	13
4. Les résultats de l'enquête	12
4.1 Traitement des données	12
4.2 Analyse des données	13
4.3 Les suites de l'enquête	13
5. Conclusion	13
<hr/>	
Annexe 1 - Bibliographie	14
Annexe 2 - Questionnaire	16
Annexe 3 - Lettre explicative	23
Annexe 4 - Echéancier	24

1. Introduction

Ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont joué un rôle déterminant dans le système d'information du BIT¹. C'est dans ce contexte que la Bibliothèque du BIT a décidé de mettre en place et de développer le Réseau global d'information de l'OIT² qui regroupe tous les centres d'information de l'Organisation dans le monde entier.

En 2004, par exemple, il a été décidé d'encourager tous ces centres à entrer leurs références bibliographiques dans la base de données Labordoc initialement mise à jour par la bibliothèque du BIT.

Afin d'améliorer la visibilité du Réseau global d'information de l'OIT et de le rendre plus efficace, la bibliothèque du BIT souhaite avoir une vue d'ensemble de tous les centres d'information qui sont sur le terrain dans le monde entier; connaître leurs méthodes de travail, leurs moyens humains et matériels ainsi que leurs activités de diffusion de l'information.

Dans le cadre de la formation continue je prépare un Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque. Pour mon mémoire de fin d'étude, j'ai choisi de créer une enquête par questionnaire afin de contribuer à l'objectif d'améliorer le Réseau global d'information de l'OIT que s'est fixée la bibliothèque.

La première partie présente l'Organisation internationale du Travail, le Réseau global d'information de l'OIT et la bibliothèque centrale. La deuxième partie traite des objectifs et de la méthodologie de l'enquête, la troisième partie est axée sur les résultats de l'enquête.

¹ Voir note explicative dans la présentation de l'Organisation (partie 2)

² Voir note explicative dans la présentation de l'Organisation (partie 2)

2. Présentation de l'Organisation

2.1 L'Organisation internationale du Travail³ (OIT)

L'Organisation internationale du Travail (OIT) a été instituée en 1919 par le Traité de Versailles qui a suivi la première guerre mondiale. C'est une institution spécialisée des Nations Unies dont le but principal aujourd'hui est que chaque personne puisse parvenir à obtenir un travail décent partout dans le monde.

L'OIT est fondée sur le principe du tripartisme, c'est l'unique institution dans le système des Nations Unies, où les organisations de travailleurs et d'employeurs participent, au même titre que les représentants des gouvernements, aux discussions et aux décisions de l'Organisation.

Son fonctionnement repose sur trois organes essentiels :

. *La Conférence internationale du Travail*

C'est l'assemblée générale des Etats membres (180 actuellement). Elle se réunit à Genève, une fois par an, au mois de juin, pendant trois semaines afin d'examiner en général les problèmes d'ordre social et les problèmes dans le monde du travail.

. *Le Conseil d'administration*

C'est l'organe exécutif. Il établit l'ordre du jour de la Conférence, fixe les grandes lignes du programme du travail du Bureau international du Travail, nomme son directeur général et établit le budget de l'OIT soumis ensuite au vote lors de la Conférence.

. *Le Bureau international du Travail (BIT)*

C'est le secrétariat permanent de l'OIT. Il est à la fois l'organe d'exécution des décisions de la Conférence et du Conseil d'administration d'où émanent des documents et projets soumis aux diverses instances. Il coordonne les activités de coopération technique. Il a une importante activité de recherches, de publications, d'études et de diffusion d'information.

Sa structure se compose du siège situé à Genève (Suisse) et des bureaux extérieurs qui représentent l'Organisation dans différents pays du monde. Ces bureaux sont en relation avec les gouvernements et les organisations patronales et syndicales. Ils apportent leur aide dans la coopération technique et recueillent des informations sur le monde du travail.

³ Bartolomei de La Cruz, Hector G. et Euzéby, Alain (1997) : L'Organisation Internationale du Travail (OIT). Edition « Que sais-je ? » PRESSE UNIVERSITAIRE DE FRANCE. P. 31 à 38

2.2 Le Réseau global d'information de l'OIT

Les centres d'information de l'OIT sont reliés à la bibliothèque du BIT grâce au Réseau global d'information de l'OIT, en vue de diffuser et de rendre accessibles les valeurs et les connaissances du BIT.

La bibliothèque du BIT à Genève, ainsi que celles d'une quarantaine de bureaux de l'OIT dans le monde, travaillent à fournir des services d'information aux fonctionnaires du BIT, aux mandants (les ministères du Travail, et les organisations d'employeurs et de travailleurs) et aux institutions partenaires de l'OIT (les organisations internationales gouvernementales et les organisations non gouvernementales).

Ces centres d'information dépendent administrativement et financièrement de leur Bureau. Ces centres sont appuyés et encouragés par la bibliothèque du BIT à participer aux différentes activités qui contribuent au développement du Réseau.

La plus grande partie des documents publiés à Genève et par les centres d'information situés en dehors de Genève sont déposés à la bibliothèque du BIT.

2.3 La bibliothèque du BIT (Genève)

« La bibliothèque du BIT à Genève est la plus importante du monde dans le domaine du travail »⁴.

Elle dépend du Département de la communication et de l'information publique. Elle a été créée en 1919 au moment de la fondation de l'Organisation. La bibliothèque est spécialisée dans tous les domaines du travail, du social et de l'économie⁵. Elle se compose de plusieurs collections qui rassemblent plus de deux millions de documents : monographies, périodiques, articles de périodiques, quotidiens, la collection du BIT, une collection de la législation nationales des Etats membres, des statistiques nationales et internationales du travail, une riche collection de journaux russes, la collection Albert Thomas et d'autres collections (que je ne nommerais pas car la liste est trop longue).

Les documents traitent des relations du travail, de l'emploi, de la sécurité sociale, de la formation professionnelle, des conditions du travail et de tous les aspects liés au développement économique, politique et social du monde entier.

La base de données Labordoc contient actuellement quelques 350,000 notices.

La bibliothèque emploie actuellement une vingtaine de personnes.

⁴ <http://www.ilo.org/public/french/support/lib/about/index.htm>

⁵ <http://www.ilo.org/public/french/support/lib/about/collections.htm>

3. L'enquête

3.1 Objectifs

Cette investigation vise deux objectifs : le premier est d'avoir un panorama de la situation de chaque centre d'information à travers le questionnaire et le second objectif consiste à améliorer la visibilité du Réseau global d'information de l'OIT par un travail en commun plus efficace et par le partage des connaissances.

3.1.1 Disposer d'une vue d'ensemble de tous les centres d'information

L'élaboration du questionnaire va permettre d'obtenir une description détaillée de chaque centre en collectant des informations concernant :

- L'identité de chaque centre d'information,
- Les prestations fournies par les différents centres d'information,
- Leur collection,
- L'utilisation des ressources documentaires en ligne,
- La typologie des clients,
- La formation du personnel,
- Les suggestions proposées par chaque centre afin de contribuer au Développement du réseau.

3.1.2 Mieux travailler ensemble

La finalité de cette enquête est de permettre de développer le Réseau global d'information de l'OIT auprès de ses membres et de son public et de renforcer la structure de dissémination de l'information. Néanmoins, sur le plan interne, cette étude utilisée comme un instrument de planification aidera aussi à rendre plus efficaces les décisions lors de l'élaboration de projets ou d'activités de formation ainsi que de faire avancer le Réseau global d'information de l'OIT en améliorant la visibilité de tous ses membres et en encourageant la communication non seulement à la bibliothèque mais également entre tout le personnel de l'Organisation.

Par exemple très prochainement, un atelier pour les spécialistes d'information de la région Afrique sera organisé par la bibliothèque centrale de Genève à Dar es Salaam en Tanzanie, dans le cadre du développement du Réseau. Une telle activité pourrait bénéficier des résultats d'une enquête telle que celle-ci en permettant de mieux adapter la formation aux spécialistes des centres d'information.

3.2 Méthodologie

3.2.1 Définition du groupe cible

Les cibles visées pour cette investigation sont les centres d'information des bureaux de l'OIT dans le monde et le personnel responsable de la gestion de ces centres.

. Identification des centres d'information

En principe, il existe des centres d'information dans tous les bureaux de l'OIT, bureaux régionaux, sous-régionaux et bureaux (anciennement appelés bureaux de zone).

Les Bureaux de l'OIT ont pour mission de partager les connaissances de l'OIT, d'assister les experts qui participent à la coopération technique, de faire connaître la politique de l'OIT et de soutenir les idées de l'Organisation à travers les projets. Pour cela, les Bureaux mettent à disposition des usagers du pays, de la région ou de la localité un centre d'information avec une collection qu'ils peuvent consulter librement et du matériel informatique qui leur donnent accès à notre base de données Labordoc, ainsi qu'à une multitude d'autres ressources en ligne.

. Identification du personnel gérant le centre d'information

Ce sont des employés de l'Organisation, certains sont bibliothécaires, documentalistes et d'autres n'ont pas forcément de formation en sciences de l'information. La plupart d'entre eux sont recrutés localement et de temps en temps suivent des formations pour une remise à niveau des savoirs du BIT, aussi bien dans le domaine du traitement et de la gestion de l'information que dans le domaine concernant les bases de données.

3.2.2 L'élaboration du questionnaire

Le questionnaire comporte vingt cinq questions. Certaines questions comportent plusieurs sous-questions, ce qui porte le questionnaire à environ une cinquantaine de questions. Pour ne pas rendre le questionnaire monotone, j'ai eu recours à plusieurs types de questions, ce qui nécessite d'être attentif et scrupuleux.

3.2.2.1 La création du questionnaire (voir annexe 2)

Ma connaissance du terrain et la lecture d'ouvrages spécialisés sur la méthodologie et les techniques d'enquête m'ont permis de rassembler des idées et de commencer la construction de l'enquête tout en étudiant la typologie des questions. Pour éviter de surcharger le formulaire avec des questions complexes qui demandent parfois un effort de réflexion considérable,

j'ai tenté de créer un questionnaire standardisé⁶, le même pour tous, avec un langage simple et familier de telle manière à ce qu'il soit compris par tous et de la même façon.

. *Les questions fermées*

Les questions à choix multiples « oui » et « non » permettent aux personnes interrogées de décider entre plusieurs modalités de réponses homogènes; elles ont l'avantage incontestable de permettre des comparaisons et de faciliter leurs traitements au moment du dépouillement, mais elles sont plus difficiles à mettre au point. A l'inverse des questions ouvertes, elles ne renseignent pas sur la compréhension des questions.

. *Les questions ouvertes*

La dernière partie est constituée de deux questions dont l'une est ouverte. Il est important que les individus puissent à travers leur pratique exprimer leurs idées même si les réponses sont hétéroclites. Le but étant de détecter des idées novatrices. Néanmoins, il arrive que certains individus hésitent à rédiger quelques phrases car ils ont le sentiment de s'engager en s'exprimant par écrit. La question ouverte apporte des informations de manière indirecte sur la façon dont elle a été comprise, et de voir si la personne a répondu de façon spontanée sans prendre le temps de réfléchir.

. *Les questions mixtes*

En visitant les sites de certains centres d'information, je n'ai pas pu obtenir toutes les informations que je recherchais et, par conséquent, j'ai dû introduire des questions mixtes dans presque toutes les parties, même si elles ont tendance à alourdir le questionnaire. Qu'il s'agisse de savoir par exemple pour quels usages tel centre utilise-t-il la base de données Labordoc ou quel type de clients fréquente le centre, dans les deux cas j'ignore toutes les possibilités existantes.

Elles se composent de questions fermées contenant une liste de modalités de réponses et de questions ouvertes avec les modalités telles que « Si oui laquelle/lesquelles... » ou « Autres », ce qui donne la possibilité aux sondés d'apporter des informations riches et diversifiées.

3.2.2.2 Le temps consacré à l'élaboration du questionnaire

Tout en poursuivant mes activités professionnelles, j'ai démarré ce projet à la mi-juillet par la construction du questionnaire et par des recherches documentaires. Dans mon échéancier, par manque d'expérience, j'avais noté que la durée de l'élaboration du questionnaire serait d'une semaine, je me suis vite rendu compte de la difficulté suscitée par la complexité d'un questionnaire. Toujours dans le souci de l'améliorer, j'ai consacré énormément de temps à réfléchir, à modifier

⁶ Berthier, Nicole (2006) : Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthode et exercices corrigés. P. 93

les questions, à m'imaginer comment elles pourraient être interprétées par les sondés, quelle en serait la compréhension en anglais ou en espagnol. La réalisation du questionnaire aura nécessité quatre semaines de travail.

3.2.2.3 La validation du questionnaire

Le test adressé à d'autres spécialistes d'information travaillant au siège à Genève m'a permis de revoir certaines questions qui apparemment ne semblaient pas très claires pour tous, et de prendre en compte des domaines qui ne l'avaient pas été.

. *Envoi du questionnaire pour le test*

Le questionnaire a été envoyé par courrier électronique, accompagné d'un message expliquant le but de l'élaboration de ce questionnaire, à douze collègues spécialistes de l'information, travaillant soit à la bibliothèque, soit dans d'autres centres d'information spécialisés du BIT qui se trouvent au siège à Genève, afin de détecter et d'éliminer les imperfections, en leur demandant de bien vouloir le remplir et de faire des commentaires si nécessaire. La durée du test s'est étalée sur une semaine.

. *Résultats du test*

Le taux de réponse au test est de soixante pour cent, la majorité des personnes sollicitées a respecté les délais. Le problème vient du fait qu'en période estivale, certains sont en vacances et d'autres ne semblaient pas très enthousiastes à collaborer à une étude de ce type. Le temps jugé nécessaire pour répondre au questionnaire a été évalué par les participants à trente minutes.

J'ai tenu compte de toutes les remarques qui étaient en général prolifiques. Elles concernaient principalement la partie II sur les prestations des centres d'information. Je constate néanmoins que seul deux personnes ont répondu aux deux dernières questions : « *Avez-vous des suggestions à faire ou des projets futurs pour développer votre centre d'information ?* » et « *Qu'est-ce que vous attendez du Réseau global d'information de l'OIT ?* ». Certains ont hésité à mettre par écrit leurs opinions.

3.2.2.4 La traduction du questionnaire

Il a été décidé de traduire le document en trois langues parce que l'OIT est un organisme qui travaille principalement en anglais, français et espagnol. Ce questionnaire va être traduit en anglais pour la plupart des centres d'information d'Europe, une partie de l'Afrique, et de l'Asie, en espagnol pour l'Amérique Latine et l'Espagne et le français sera envoyé aux pays francophones.

Ceci afin d'en assurer la bonne compréhension, tout en tenant compte du fait que la plupart de nos collègues ne sont pas de langue maternelle anglaise.

Une des raisons pour lesquelles j'ai opté pour un langage simple dès le départ de l'élaboration du questionnaire était de rendre plus aisé le travail de traduction. Au moment de la traduction se pose toujours le problème de la syntaxe.

3.2.3 La passation du questionnaire

C'est un questionnaire auto-administré⁷ que je vais envoyer par courrier électronique à tous les centres d'information de l'OIT. Ce questionnaire constitué d'une cinquantaine de questions devrait être rempli en a peu près une demie heure selon les résultats obtenus des tests effectués par mes collègues.

3.2.3.1 L'envoi du questionnaire

Après maintes réflexions, la voie électronique s'avère être la plus efficace car l'OIT emploie des personnes partout dans le monde, ayant des horaires très différents les uns des autres mais pouvant par ce biais être joignables à toute heure.

. *Par Internet*

Pour l'envoi du questionnaire à tous les centres d'information, je dispose du fichier d'adresses électroniques. Il sera accompagné d'une lettre explicative annonçant les raisons de cette enquête (voir annexe 3).

Il existe aussi une liste d'adresses des bibliothèques, en anglais, français et espagnol avec les numéros de téléphone au cas où il serait impossible d'envoyer un courriel.

. *Les avantages/inconvénients d'Internet*

Cette solution est la moins onéreuse et la plus rapide. Internet permet « une bonne qualité des réponses, un meilleur taux de retour et une économie des coûts »⁸, cependant il arrive que le système tombe en panne et que des courriers disparaissent. Quelquefois, face à des questions difficiles ou qui demandent un temps de réflexion important, les sondés tardent à répondre ou ne répondent plus du tout. Certaines personnes très occupées, et qui ne vous connaissent pas, peuvent refuser de répondre.

⁷ Poissenot, Claude et Ranjart, Sophie (2005) : Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologique d'enquête. P. 205

⁸ Poissenot, Claude et Ranjart, Sophie (2005) : Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologique d'enquête. Edition presse de l'enssib (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques), Collection Les Cahiers de l'enssib. P. 209

3.2.3.2 Le suivi du questionnaire

Un délai de deux semaines me semble correct pour remplir ce questionnaire tout en tenant compte des occupations de chacun. Le téléphone et le courrier électronique me permettront de suivre de près cette période.

. *Les entretiens téléphoniques*

L'entretien téléphonique permettra d'une part de connaître la personne responsable du centre d'information et d'autre part de l'aider à répondre à des questions mal comprises et d'obtenir ainsi plus de précisions. Je vais utiliser Skype afin de réduire les coûts. Je devrais néanmoins tenir compte des décalages horaires afin d'éviter les heures d'encombrement et pouvoir être en communication avec mes collègues facilement.

. *Les échanges de courriers électroniques*

Le courrier électronique est un système pratique qui facilitera la relation entre mes interlocuteurs et moi-même. A tout moment, ils pourront me contacter. Par ailleurs, un bref message me permettra de relancer ceux qui dépasseront les délais.

4. **Résultats de l'enquête**

Le résultat de l'enquête comprend le traitement et l'analyse des données.

Il existe des logiciels d'analyse comme par exemple Sphinx qui permettent de traiter les informations recueillies très rapidement, mais l'investissement d'un tel programme n'est pas nécessaire compte tenu du petit nombre de réponses attendues, le questionnaire n'étant envoyé qu'à une quarantaine de centres.

4.1 **Traitement des données**

Les questions feront l'objet d'un traitement différent selon quelles sont fermées ou ouvertes.

Les six premières parties du questionnaire seront dépouillées et les données seront saisies dans des tableaux à deux entrées, un tableau par partie comportant en lignes les pays et en colonnes les questions. Cette présentation par tableaux me permettra dans un premier temps d'avoir une bonne visibilité de toutes les informations.

Par la suite, je pourrais, sur la base des questions fermées, faire des tris croisés en combinant par exemple les centres qui mettent à disposition du public une salle de lecture et qui prêtent des documents.

Les questions ouvertes sont riches, complexes et sont difficiles à traiter lors du dépouillement. Elles ne sont en principe pas destinées à une analyse statistique.

La dernière partie concernant les suggestions fera l'objet d'une liste classée par pays dans laquelle figureront toutes les propositions. Ces propositions seront regroupées suivant les thèmes traités dans les différentes parties du questionnaire afin d'obtenir une synthèse des propositions qui viendront compléter les résultats obtenus dans les questions fermées.

4.2 Analyse des données

Ces informations vont permettre d'analyser la situation actuelle de tous les centres d'information, de faire des comparaisons en tenant compte de la situation géographique de chaque centre et d'apporter de l'aide en fonction des besoins identifiés. Cette analyse permettra aussi de renforcer le réseau en faisant des recommandations. L'analyse des données sera matérialisée par un rapport dont les principales parties correspondront aux différentes parties du questionnaire (collection, prestation du centre, typologie des clients, etc.) auxquelles s'ajoutera un paragraphe de suggestions.

4.3 Les suites de l'enquête

Plusieurs supports ont été envisagés pour la présentation des résultats de l'enquête (base de données, fiche descriptive, rapport, répertoire), mais aucune décision n'a été prise à ce stade de l'enquête. Pour que ce travail d'investigation soit efficace, il faudrait envisager un suivi dont la périodicité sera déterminée.

5. Conclusion

J'ai eu beaucoup de plaisir à réaliser cette partie de l'enquête qui sera terminée dans quelques semaines.

Sur un plan méthodologique, j'ai dû revoir le planning initial, certaines activités s'étant révélées plus longues que prévues notamment l'élaboration du questionnaire. Pour les autres phases du planning, les délais ont pu être respectés. Dans la recherche d'information j'ai été confronté aux problèmes de sélectionner les bonnes informations.

Ce mémoire m'a permis de m'initier aux techniques d'enquêtes et de pouvoir apporter ma contribution aux enquêtes futures de notre bibliothèque. Elle m'a aussi permis de mieux appréhender la structure et le mode de fonctionnement d'un centre d'information. Cette étude m'a aussi donné l'opportunité de créer de nouveaux contacts et, notamment au moment de la validation du questionnaire, auprès d'autres spécialistes de l'information travaillant dans les centres de documentation au BIT à Genève.

[Les annexes suivent]

Annexe 1

BIBLIOGRAPHIE

Bartolomei de La Cruz, Hector G. et Euzéby, Alain (1997) : L'Organisation internationale Travail (OIT). Edition « Que sais-je ? » Presse Universitaire de France.

Poissenot, Claude et Ranjart, Sophie (2005) : Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologique d'enquête. Edition presse de l'enssib, école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Collection Les Cahiers de l'enssib.

Berthier, Nicole (2006) : Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthode et exercices corrigés. Edition Armand Colin. Collection Cursus Sociologie.

Harvatopoulos Y. et al (1989) : L'art de l'enquête : Guide pratique. Service « LECTEURS ». Editions Eyrolles.

Ganassali, Stéphane (2007) : Les enquêtes par questionnaires avec Sphinx. Pearson Education France. Collection Synthex.

Jaggi Céline et all (2003) : Bibliothèque du CIO : Analyse du public externe et de ses besoins. : Haute école de gestion de Genève. – Travail de diplôme présenté au Département Information et Documentation, HEG de Genève.

Le Boterf, Guy (1974) : Formation et autogestion. LES EDITIONS E.S.F – ENTREPRISE MODERNE D'EDITION. Collection INFORMATION ET FORMATION.

Salaün, Jean-Michel (1992) : Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. EDITIONS DU CERCLE DE LA LIBRAIRIE. Collection Bibliothèques.

Bertaux, Daniel (2005) : L'enquête et ses méthodes : le récit de vie. Edition Armand Colin. Collection Sociologie 128

Martin, Olivier (2005) : L'enquête et ses méthodes : L'analyse des données quantitatives. Edition Armand Colin. Collection Sociologie 128

Singly, François de ((2005) : L'enquête et ses méthodes : Le questionnaire. Edition Armand Colin. Collection Sociologie 128

Lescarbeau, Robert (1992) : L'enquête feed-back. LES PRESSES DE L'UNIVERSITE DE MONTREAL. Collection INTERVENIR.

Fenneteau, Hervé (2002) : Enquête : entretien et questionnaire. Edition DUNOD.
Collection Les topos.

Sites Internet consultés :

<http://www.google.ch/>

<http://scholar.google.com/>

<http://www.wikipedia.org/>

Portail des bases de données :

<http://doc.rero.ch/>

<http://labordoc.ilo.org/>

Annexe 2

QUESTIONNAIRE

Questionnaire sur les centres d'information à l'extérieur du BIT

Date :

Nom de la personne :

Nom du bureau :

I. Présentation du centre

1. Identification :

. Nom du centre d'information

.....

. Téléphone.....

. Fax.....

. E-mail.....

. Page web.....

2. Le centre d'information dépend :

. Directement du Directeur du Bureau ?

☐ oui ☐ non

. Si oui (*indiquez le nom*).....

.....

. D'une Unité (service, section, programme...)

☐ oui ☐ non

. Si oui (*indiquez le nom*).....

.....

.....

3. Est-ce que le centre d'information dispose :

. D'un budget du BIT ?

☐ oui ☐ non

. Si oui, est-ce que le responsable du centre est l'ordonnateur des dépenses ?

☐ oui ☐ non

. De dons ?

☐ oui ☐ non

. Autre.....

.....

.....

4. Nombre de personnes employées par le Bureau :
5. Nombre de personnes employées dans le centre d'information :
6. Nom des spécialistes en information (*précisez la fonction et le grade*)

7. Temps consacré à l'activité du centre d'information (*indiquez approximativement le temps hebdomadaire*) :

- . Autres responsabilités (registry, point focal web, point focal communication, etc.) ?
☐ oui ☐ non
- Si oui, lesquelles ?

8. Le centre d'information dispose d'un local propre ?
☐ oui ☐ non
- Si non, autres usages affectés au local (salle de réunion, bureau pour visiteurs, etc.) ?

9. Indiquez le nombre de salles composant le centre de documentation (y compris magasin de stockage) et la superficie approximative du centre (*en mètres carrés*) :

II. Prestation du centre d'information

10. Principaux services actuels
- . Horaires d'ouverture et de fermeture du centre
- . Accès du public à une salle / espace de lecture ?
☐ oui ☐ non
- . Accès libre à la collection en général ?
☐ oui ☐ non
- Si non, auxquelles ?.....

. Accès à Internet ?

☐ oui ☐ non

. Accès aux ressources d'information électroniques ?

☐ oui ☐ non

Si oui, proposez-vous une formation d'aide à la recherche dans les différentes bases de données ?

☐ oui ☐ non

. Aidez vous les usagers à :

1) Faire des recherches bibliographiques ?

☐ oui ☐ non

2) Trouver des publications ?

☐ oui ☐ non

3) Autres.....
.....

. Prêts :

1) Prêt de documents du centre ?

☐ oui ☐ non

2) Prêt entre bibliothèque ?

☐ oui ☐ non

. Autres prestations du centre d'information ?

☐ oui ☐ non

Si oui, lesquelles ?.....
.....
.....
.....
.....

III. Collection

11. Taille de la collection (*donnez un chiffre approximatif pour le nombre de documents*) :

Type de documents	Nombre de documents	Langues officielles	Autres langues (si oui, précisez laquelle)
Documents BIT (livres, rapports, périodiques, imprimés électroniques, multimédia)		Anglais <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Français <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Espagnol <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Documents non BIT (livres, rapports, périodiques, imprimés électroniques, multimédia)		Anglais <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Français <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Espagnol <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	

12. Avez-vous une base de données pour votre collection ?

☐ oui ☐ non

. Logiciel utilisé

. Nombre d'enregistrements de documents :

Par jour.....

Par mois.....

Par an.....

. Est-ce que vous indexez des documents ?

☐ oui ☐ non

Si oui, utilisation du Thesaurus BIT ?

☐ oui ☐ non

. Utilisation de la Taxonomie BIT ?

☐ oui ☐ non

13. Utilisation de la base de données Labordoc ?

☐ oui ☐ non

Si oui, depuis quand ?.....

. Pour quels usages ?

1) Pour effectuer des recherches ?

☐ oui ☐ non

2) Pour ajouter le holding (lieu où se trouve le document) ?

☐ oui ☐ non

3) Pour faire du catalogage original (enregistrement de vos nouveaux documents dans la base de données Labordoc) ?

☐ oui ☐ non

4) Pour faire de l'indexation dans Labordoc ?

☐ oui ☐ non5) Autres
.....
.....**IV. Ressources documentaires en ligne**

14. Utilisation des bases de données du BIT ?

<http://www.ilo.org/public/french/support/lib/resource/ilodatabases.htm>☐ oui ☐ nonSi oui, lesquelles ?.....
.....
.....
.....

15. Utilisation des ressources documentaires en ligne pour les fonctionnaires du BIT ?

<http://www.ilo.org/intranet/french/support/lib/resource/index.htm>☐ oui ☐ nonSi oui, lesquelles ?.....
.....
.....
.....

16. Utilisation de bases de données locales, nationales ou internationales ?

☐ oui ☐ non

Si oui, lesquelles (*indiquez si gratuites ou payantes*) ?.....

V. Typologie des utilisateurs

17. Combien de clients utilisent les services du centre (*en pourcentage*) :

. De l'OIT :.....
 . De mandants :
 . Des organisations :
 . Pour affaires privées :
 . Etudiants :
 . Autres :

18. Nombre de clients qui fréquentent le centre par mois

19. Nombre de demandes d'information par mois (y compris par courriel, par fax et par téléphone)

20. Est-ce que tous les produits et services proposés rencontrent les besoins des usagers ?

☐ oui ☐ non

Si non, quels sont les produits et services demandés ?

VI. Formation du personnel

21. Participation du personnel du centre de documentation à une formation organisée par INFORM (la bibliothèque du BIT) de moins de trois ans?

☐ oui ☐ non

Si oui, laquelle ?.....

22. Participation au siège à Genève à une formation/briefing de moins de trois ans ?

☐ oui ☐ non

Si oui, laquelle / quand ?

23. Participation à d'autres formations durant ces trois dernières années ?

☐ oui ☐ non

Si oui, lesquels ?.....

VII. Suggestions

24. Avez-vous des suggestions à faire ou des projets futurs pour développer votre centre de documentation ?

☐ oui ☐ non

Si oui, lesquels ?.....

25. Qu'est-ce que vous attendez du Réseau global d'information de l'OIT ?

.....

Merci pour votre collaboration.

Annexe 3

LETTRE EXPLICATIVE

Chers collègues,

Je m'appelle Pedro Ballesteros et je travaille à la bibliothèque du BIT à Genève.

Dans le cadre de la formation continue je prépare un Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque. Pour mon mémoire de fin d'études j'ai choisi de créer une enquête par questionnaire. Elle contribuera à l'objectif d'améliorer le Réseau global d'information de l'OIT que s'est fixée la bibliothèque, en donnant un panorama de tous les centres qui composent le réseau.

Pourriez-vous m'accorder 30 minutes pour répondre à ce questionnaire et me le renvoyer au plus tard le ... ?

Merci pour votre collaboration,

Pedro Ballesteros

Annexe 4 ECHEANCIER

Programme du 16 juillet au 14 septembre

	Sem. 29	Sem. 30	Sem. 31	Sem. 32	Sem. 33	Sem. 34	Sem. 35	Sem. 36	Sem. 37
Recherche de documentation	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Elaboration du questionnaire	XXX	XXX							
Validation du questionnaire			XXX						
Premier contact : Entretien tél. et envoi du questionnaire				XXX	XXX				
Rédaction du mémoire					XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Suivi des contacts						XXX			
Finalisation du mémoire									XXX

[Fin des annexes et du document]