



HAL
open science

Société Philips composants et semi-conducteurs, Caen : projet de rénovation de la bibliothèque technique

Coralie Congnet

► **To cite this version:**

Coralie Congnet. Société Philips composants et semi-conducteurs, Caen : projet de rénovation de la bibliothèque technique. Sciences de l'information et de la communication. 1998. dumas-01719212

HAL Id: dumas-01719212

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01719212>

Submitted on 28 Feb 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE - LILLE 3
U.F.R. I.D.I.S.T.

MAITRISE S.I.D.

CORALIE CONGNET

PROJET DE RENOVATION DE LA BIBLIOTHEQUE
TECHNIQUE

RAPPORT DE STAGE EFFECTUE CHEZ **PHILIPS COMPOSANTS**
ET SEMICONDUCTEURS CAEN DU 2 JUIN AU 31 JUILLET 1998 .
SERVICE QUALITE BIBLIOTHEQUE TECHNIQUE
SOUS LA DIRECTION DE **D. COTTE** (RESPONSABLE
UNIVERSITAIRE) ET DE **A.JACOB** (RESPONSABLE PHILIPS)

1998

UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE - LILLE 3
U.F.R. I.D.I.S.T.

MAITRISE S.I.D.

CORALIE CONGNET

PROJET DE RENOVATION DE LA BIBLIOTHEQUE
TECHNIQUE

**RAPPORT DE STAGE EFFECTUE CHEZ PHILIPS COMPOSANTS
ET SEMICONDUCTEURS CAEN DU 2 JUILLET AU 31 JUILLET 1998 .**
SERVICE QUALITE BIBLIOTHEQUE TECHNIQUE
SOUS LA DIRECTION DE **D. COTTE** (RESPONSABLE
UNIVERSITAIRE) ET DE **A.JACOB** (RESPONSABLE PHILIPS)

1998

REMERCIEMENTS

Je remercie les responsables de la société Philips composants et semi-conducteurs Caen de m'avoir accueillie. J'adresse ces remerciements plus particulièrement à M. Meheust et à tout le service qualité.

Je remercie les personnes de la documentation technique pour leur accueil.

A Messieurs Guetin et Jacob ainsi que Mademoiselle Podrezoff, j'exprime toute ma reconnaissance pour leurs conseils et leur aide.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
<u>I ORGANISATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL</u>	2
<u>A) PHILIPS MONDE</u>	2
<u>B) LA COMPAGNIE FRANCAISE PHILIPS</u>	2
<u>C) PHILIPS COMPOSANTS ET SEMI-CONDUCTEURS CAEN</u>	4
<u>D) LA BIBLIOTHEQUE TECHNIQUE DE CAEN</u>	5
<u>II LA BIBLIOTHEQUE TECHNIQUE : ETAT DES LIEUX</u>	7
<u>A) FONCTIONNEMENT</u>	7
<u>B) DES ATTENTES</u>	10
<u>III UN PROJET A LONG TERME</u>	13
<u>A) STATUT ET BUDGET</u>	13
<u>B) LE CONTENU (LE FOND)</u>	13
<u>C) INFORMATISATION</u>	15
<u>D) MISSIONS ET REGLES DE FONCTIONNEMENT</u>	17
<u>E) PERSONNEL (DEFINITION DE POSTES ET REPARTITION DES TÂCHES)</u>	18
<u>F) UN LOCAL ET UN MATERIEL ADAPTES</u>	23
<u>IV PREPARER L'AVENIR : PERSPECTIVES, LIMITES ET REFLEXION</u>	26
<u>A) LES EFFETS DE LA GESTION DE LA DOCUMENTATION EXTERNE PAR DES NON PROFESSIONNELS</u>	26
<u>B) UN CENTRE DE DOCUMENTATION ADAPTE AUX BESOINS DE SES USAGERS</u>	27
<u>C) UNE BASE POUR DEMAIN, UN PROJET PERFECTIBLE</u>	28
<u>D) AMELIORER DES AUJOURD'HUI</u>	29
CONCLUSION	31

INTRODUCTION

Dans un secteur en pointe comme celui des circuits intégrés, il est indispensable de se tenir informé des innovations, aussi bien chez les concurrents que dans la recherche dite fondamentale. Ce sont des éléments nécessaires comme base pour des travaux futurs.

La bibliothèque technique peut donc être un outil important dans cette recherche d'informations. Cependant une mise à l'écart, des dysfonctionnements et une certaine vétusté ont entraîné une réduction importante de sa fréquentation ainsi que la création de petites documentations et bibliothèques au sein des services. Ces solutions de rechange ont provoqué une dispersion de la documentation. L'existence d'une bibliothèque technique semble cependant indispensable pour coordonner la recherche d'information et limiter les coûts.

Le but de ce stage est d'établir un projet de rénovation de la bibliothèque. L'établissement d'un tel projet suscite un certain nombre d'interrogations préalables et une remise en cause complète de la bibliothèque.

Pour quelles raisons la bibliothèque technique ne répond-elle plus à la demande? A quel public est-elle principalement destinée? Quel type de bibliothèque (centrale ou dispersée) doit-on mettre en place? Avec quel contenu et quelles missions? Doit-on amener le lecteur à la bibliothèque ou venir à lui? Dans quel cadre administratif la replacer et comment lui créer un budget propre? En bref comment lui assurer une certaine indépendance qui lui permette de répondre aux besoins du plus grand nombre?

L'ORGANISATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL

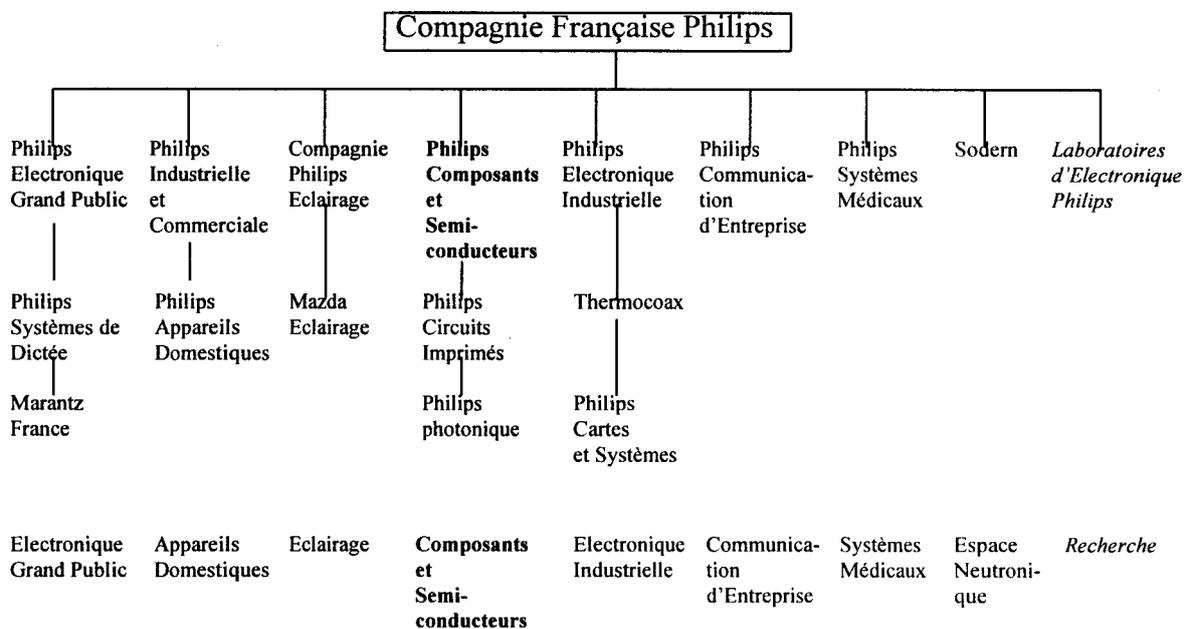
A) PHILIPS MONDE

Philips est une entreprise multinationale d'origine néerlandaise, fondée il y a plus de 100 ans, et dont le siège social se trouve à Eindhoven. Le groupe emploie plus de 260 000 personnes dans le monde dont plus de 25 000 pour la recherche et le développement. Ceci explique la présence d'une très importante bibliothèque au NAT-LAB, l'unité de recherche basée en Hollande.

Le groupe se divise en quatre grandes activités (divisions produits) : Produits Grand Public, Matériels et Systèmes Professionnels, Eclairage et Composants.

B) LA COMPAGNIE FRANCAISE PHILIPS

La Compagnie Française Philips est l'organisation nationale Philips en France. L'organigramme de la société se découpe selon les activités du groupe :



Electronique Grand Public

Cette activité couvre les secteurs de l'image et du son, de l'électronique automobile, de la téléphonie, de la télématique, des réseaux câblés, de la vidéocommunication et du multimédia.

Ses principaux produits sont ceux que l'on rencontre dans le commerce: Télévisions, Hi-fi, C.D. audio et vidéo, autoradios, téléphones sans fil, télécopieurs, moniteurs, etc.

Appareils Domestiques

Philips Appareils Domestiques présente une gamme de produits étendue dans les domaines de la beauté, de l'équipement de cuisine et du confort de la maison.

Les produits sont divers et vont du rasoir électrique à l'aspirateur en passant par les robots, mixeurs et fers à repasser.

Eclairage

On trouve, dans cette activité, des marques tels que Mazda, Lita, Norma et Lenzi.

S'adressant à la fois au grand public (lampes et piles), et aux professionnels (lampes, luminaires, mises en lumière...), la Compagnie Française Philips concentre désormais ses efforts sur la commercialisation de produits à forte innovation technologique: lampes à économie d'énergie, lampes à induction d'une très longue durée de vie...

Cette division de la Compagnie Française Philips a également réalisé des mises en lumières prestigieuses telles que l'illumination de la place du Tertre à Paris, du Furet du Nord à Lille, de la mosquée Hassan II à Casablanca et plus récemment le pont de Normandie et le compteur vers l'an 2000 de la tour Eiffel.

Composants et Semi-conducteurs

Philips Composants et Semi-conducteurs développe, fabrique et commercialise des composants électroniques destinés aux marchés professionnels (automobile, robotique, instrumentation, médical, télécommunications et informatique) et grand public (télévision analogique et numérique, téléphonie, télématique).

La particularité de cette division de Philips est son fort taux d'investissement en Recherche et Développement dû en majorité au fait qu'elle soit tournée vers la technologie de pointe.

Electronique Industrielle

Philips Electronique Industrielle est présent dans des domaines variés de l'industrie et de la recherche: Systèmes de communication et de sécurité, analyse de la matière par rayons X, microscopie électronique, etc..

Communication d'Entreprise

Constructeur d'équipements de télécommunications, Philips Communication d'Entreprise prend en charge l'intégralité des projets de réseaux d'information des entreprises et offre des solutions globales et performantes.

La nouvelle Bibliothèque Nationale de France a choisi le consortium Philips-Bull pour fournir et mettre en oeuvre le plus gros réseau haute-vitesse monosite du monde.

Systemes Médicaux

Cette activité regroupe la radiologie conventionnelle et numérique, la scanographie, l'ultra-sonographie, la radiothérapie, etc.

Espace Neutronique

Sodern conçoit et réalise des équipements destinés à l'émission et la détection neutroniques (tubes, générateurs de neutrons etc.) et à l'optoélectronique spatiale (orientation des satellites dans l'espace et observation de la Terre).

Recherche

Les Laboratoires d'Electronique Philips (LEP) constituent l'entité française de recherche et ils contribuent notamment de façon significative au développement de processeurs stratégiques de Philips Semi-conducteurs, ou bien de circuits intégrés pour les téléviseurs à codage numérique.

Une importante bibliothèque se trouve à disposition de ces laboratoires.

C) PHILIPS COMPOSANTS ET SEMI-CONDUCTEURS CAEN

Le centre industriel de Caen dépend de deux unités :

- Philips Semiconductors
(structure internationale) : les activités du groupe Philips sont réparties en divisions de produits.

- La Compagnie Française
Philips.

L'usine de Caen a été créée en 1957. Au départ elle fabriquait des diodes puis des transistors et aujourd'hui elle fabrique des circuits intégrés. Le centre de Caen est spécialisé dans la fabrication de semi-conducteurs (substrat de silicium). Il s'agit non seulement d'une usine de fabrication mais aussi d'un centre de recherche (cf. ANNEXE I) qui devrait encore se développer avec l'arrivée de 120 personnes dédiées au développement de circuits numériques complexes pour les applications grand public du groupe.

Le centre de Caen emploie près de 1400 personnes dont environ 400 pour le développement.

La production tourne 7 jours/7, 24 heures /24. Du centre de Caen sortent deux types de produits : Les cristaux (puce électronique nue) et les produits finis (cristaux encapsulés).

La fabrication du cristal se fait à Caen. Les puces sont élaborées sur des plaques de silicium de deux tailles différentes : un diamètre de 125 mm (5 pouces) ou de 150 mm (6 pouces). Il y a donc deux unités de fabrication à Caen. L'assemblage de la puce dans un support facilement manipulable (boîtier plastique) est réalisé dans les pays asiatiques, dans d'autres centres Philips ou chez des sous-traitants. Après le montage, une partie des produits finis revient à Caen pour être mesurés et testés : cela permet de sélectionner les produits selon leurs performances. Les produits finis peuvent alors partir vers les clients.

Les circuits intégrés fabriqués à Caen sont destinés à trois marchés différents : Grand public (tuner, convertisseurs vidéo et imagerie, interfaces cartes à puce), Télécommunication (téléphonie, radio mobile), Stockage des données (servo-contrôleur et pre-ampli de lecture et écriture pour disques durs). (cf. ANNEXE I Consumer, Telecom, Mass-storage).

L'unité de recherche conçoit de nouveaux circuits intégrés qui seront ensuite fabriqués à Caen ou dans d'autres centres Philips. Cette activité du centre représente 20% du chiffre d'affaires.

D) LA BIBLIOTHEQUE TECHNIQUE DE CAEN

La bibliothèque a sans doute été créée peu après l'ouverture du centre de Caen. Nul n'est capable de dire dans quel but et pourquoi elle fait actuellement partie de la qualité (cf. ANNEXE IIa). Plusieurs explications ont été avancées : Elle aurait suivi les changements de service d'un de ses responsables car son successeur ne voulait pas s'en occuper, elle faisait partie de la documentation technique et, lors du rattachement de celle-ci à la qualité, la bibliothèque aurait suivi etc.. Même un appel à un ancien responsable de la bibliothèque, aujourd'hui à la retraite, ne m'a pas fourni plus d'informations!

Ce problème permet d'observer le peu d'intérêt qui était porté à la bibliothèque jusqu'à présent et c'est ce manque d'intérêt ajouté au fait qu'elle est rattachée à un service qui en a peu l'utilité qui explique la situation peu favorable dans laquelle elle se trouve actuellement : elle est peu utilisée, beaucoup s'en plainte (trop vétuste, informations pas assez récentes, difficultés pour s'y retrouver etc..), certains envisagent même sa suppression pure et simple. Pourtant une grande majorité (81% des utilisateurs potentiels interrogés) l'estime tout de même utile et refusent catégoriquement sa disparition.

De plus, le fait de s'intégrer à une structure aussi vaste que celle de Philips impose des contraintes comme le fait que la documentation interne ne puisse faire partie de la bibliothèque technique, ou que le choix de logiciel de gestion de la documentation soit contrôlé, ou encore que le nombre de fournisseur soit très limité (centralisation des abonnements et des achats de livres chez un seul libraire, appel à un sous-traitant extérieur pour l'achat et la mise à jour de normes à un fournisseur ne pouvant être codifié pour si peu de commandes), ce qui limite le champ d'action de la bibliothèque, etc.. Cependant la structure de Philips permet de faire appel à des ressources internes comme les bibliothèques du NAT-LAB (cf. ANNEXES III et IV) ou du LEP (cf.

ANNEXE V) pour se procurer des informations ou des documents que l'on ne possède pas et ce sans qu'il y ait création de fournisseur extérieur car tous les centres Philips sont codifiés comme fournisseur. Le NAT-LAB propose en effet l'envoi de sommaires hebdomadaires selon des profils déterminés (choix de revues ou de thèmes), l'envoi de copies d'articles et un abonnement à des bases de données extérieures par son intermédiaire afin de réduire les coûts (la base INSPEC est notamment estimée très intéressante par le développement). Le LEP offre des prestations similaires aux deux premières du NAT-LAB mais avec des coûts moindres (le florin est à peu près à 3 F) et des délais pour les envois moins longs (le courrier va plus vite à l'intérieur de la France qu'entre la Hollande et Caen).

II LA BIBLIOTHEQUE TECHNIQUE : ETAT DES LIEUX

A) FONCTIONNEMENT

D'après les membres du personnel ayant une longue ancienneté dans l'entreprise, la bibliothèque à ses débuts était très fréquentée. A l'époque elle devait être à la pointe mais depuis elle ne s'est guère modernisée, aussi bien dans le contenu que dans son mode de fonctionnement. Cependant la bibliothèque a actuellement plus de problèmes de fonctionnement que de fond, même si les livres récents sont situés dans les services et pas dans la bibliothèque même. De toute façon, le manque de surface empêche de demander un retour de ces livres (même partiel).

LE FOND:

Le fond de la bibliothèque est composé de livres (techniques et plus généraux(management)), de revues et de data book (livres ou CD-ROM présentant les données techniques des produits).

La bibliothèque s'occupe aussi des normes (achats, demandes de surveillance de mise à jour).

Les livres :

Les livres sont répertoriés sur une base de donnée Access mais la recherche n'y est pas optimum : Le champ matière est renseigné au hasard (il n'y a pas de liste de matière), la recherche peut s'effectuer sur un mot sans qu'il soit possible de préciser qu'il s'agit du nom de l'auteur ou d'un mot du titre, la recherche est donc faite en plein texte et passe en revue tous les champs. Cela génère donc beaucoup de bruit. Le sommaire du livre est entièrement recopié dans la base ce qui renseigne sur le sujet effectivement traité par le livre mais génère là aussi du bruit. Le catalogage est fait dans la langue du livre donc il faut interroger une fois en anglais et une fois en français pour être sûre de trouver tous les livres sur un thème. La bibliothécaire s'en estime satisfaite car c'est elle qui entre les livres dans la base ce qui l'aide pour choisir les termes d'interrogation mais quelqu'un d'autre a plus de difficultés à trouver ce qu'il cherche. Pour trouver il faut faire une recherche large et examiner toutes les réponses, alors que le bruit est important, car une recherche pointue n'aboutit généralement pas.

Les champs sont nombreux et pour certains peu utiles, ce qui encombre la base et ralenti le temps de réponse (déjà long du fait de la lecture de tous les champs dans toutes les fiches lors d'une interrogation par « mot-clé »).

Liste des champs:

Numéro (utile pour la recherche)

Année de l'achat

Année de l'édition

Position (place dans les étagères une lettre pour la colonne et un chiffre pour la hauteur)

Centre (toujours Caen)

Matière

Auteur

Titre

Editeur

Emprunteur

Sortie (date)

Sommaire (remplace un résumé ou une indexation correct : Permet de savoir exactement ce que contient le livre)

Les emprunts ne sont pas gérés par le système sauf si le livre est laissé dans le service de celui qui en a fait la demande sous réserve d'y envoyer quelqu'un cherchant ce livre. Cette pratique est largement répandue : plus d'un tiers des livres (sur un fond de plus de 2 000 ouvrages) sont laissés chez les demandeurs. L'un des problèmes liés à cet éparpillement est le fait que lorsque les gens changent de service, d'usine ou partent à la retraite, la bibliothèque est rarement prévenue et certains livres disparaissent donc. Aucun rappel n'est jamais fait pour vérifier si les livres sont toujours chez le demandeur et si un retour à la bibliothèque serait possible, le livre n'étant plus indispensable au quotidien.

Les prêts marchent par un système de fiche ce qui facilite les disparitions de livre si des réclamations ne sont pas périodiquement faites, surtout si l'emprunteur est un stagiaire.

Les revues :

Les revues constituent l'essentiel du fond et sont les documents les plus couramment consultés. La bibliothèque est actuellement abonnée à 63 revues. Elles sont mises à disposition selon des systèmes variés : envois directement au demandeur (28 pour une grande partie des revues spécialisées dans un métier ne pouvant intéresser qu'une à deux personnes), circulation avec ou sans retour à la bibliothèque (3), circulation avec un exemplaire restant en libre consultation à la bibliothèque (3), libre consultation simple à la bibliothèque (1), libre consultation jusqu'à l'arrivée du numéro suivant puis circulation (1), envois de photocopie de sommaires avec demande de copies d'articles possible en retour (27). Ces diverses solutions sont empiriques et génèrent une certaine confusion. La circulation des revues est bien souvent très lente et le retour en fin de circuit à la bibliothèque aléatoire.

L'envoi des sommaires est un service qui marche bien et qui est apprécié même si certains trouvent que le titre d'un article est parfois insuffisant. A cela s'ajoute la possibilité de demander des sommaires de revue au LEP et de commander des articles ensuite. Cela permet de compléter les ressources documentaires à moindres coûts. Les articles sont envoyés directement au demandeur sans qu'il en soit gardé une trace à la bibliothèque. De même toutes les demandes d'articles sont jetées après que la copie demandée ait été effectuée ou commandée. On ne peut donc pas vraiment connaître le taux d'utilisation de ce service ou les principaux centres d'intérêt des utilisateurs.

Les sommaires n'ont pas de date maximale de retour et bien souvent ils circulent à l'intérieur de l'équipe du demandeur, les demandes d'articles sont traitées par à coup ce qui fait que les copies arrivent souvent plus d'un mois après leur parution.

Les revues sont ensuite mises en rayons. Le déménagement de la bibliothèque pour un local plus petit nous a obligés à faire un tri en supprimant les revues de plus de 25 ans pour les revues de fond (sauf celles publiées par IEEE, conservées depuis le début de l'abonnement car encore très utilisées par les stagiaires et certains enseignants de l'ISMRA) et de plus de 3 ans pour les revues plus liées à l'actualité comme *l'Usine Nouvelle* mais aussi les revues auxquels l'usine n'était plus abonnée depuis un certain temps (n'ayant donc plus grand intérêt car abordant des sujets liés à des productions ou des recherches arrêtées à Caen). Un vaste rangement de la bibliothèque a ainsi pu être entrepris.

Les data book :

Il s'agit principalement des data book Philips mais il y a aussi des data book de concurrents assez anciens.

Les normes :

Elles sont commandées sur demande par la bibliothèque et renvoyés directement au demandeur. Une liste papier des normes disponibles sur le centre de Caen est consultable à la bibliothèque. La surveillance de mise à jour est effectuée par le fournisseur auquel les normes sont commandées.

La conception du fond tient plus de l'accumulation que de la mise en valeur.

UNE CRISE D'IDENTITE:

La bibliothèque souffre d'un problème d'identité : elle n'a pas de public défini (même si on l'estime plus tournée vers le développement que vers la fabrication) ni de missions ou d'objectifs clairement définis.

La bibliothèque souffre aussi du peu de publicité qui lui est faite, à elle et aux services qu'elle offre (20% des utilisateurs potentiels interrogés ont déclarés ne pas en connaître l'existence ou ne pas savoir ce qui s'y trouve) et de sa mauvaise image. Il est vrai que la présentation dans le livret d'accueil est plutôt sommaire : deux lignes indiquant le bâtiment et le numéro de téléphone, les services proposés et la nature du fond ne sont pas indiqués. La bibliothèque n'est même pas mentionnée sur le plan de l'usine.

De plus elle est placée dans un bâtiment assez excentré (cf. ANNEXE VI) ce qui fait que venir à la bibliothèque demande un effort, une véritable volonté et donc n'entraîne pas des comportements du type : "Puisque je passe à côté je vais aller voir s'il y a quelque chose qui m'intéresse".

Enfin le peu de prise de conscience de l'importance de l'information et de la vitesse à laquelle elle peut se périmer a entraîné des ralentissements dans la diffusion des documents et leur traitement (réception et commande des livres traités avec retard, envois des sommaires pas toujours immédiatement après la réception de la revue, même chose pour l'envoi des copies d'article).

UNE CONCEPTION STATIQUE DE LA DOCUMENTATION :

La bibliothèque s'est un peu refermée sur elle-même (il n'y a pas de sortie téléphonique vers l'extérieur, ce qui ne facilite pas les relations avec les sources de documentation comme les éditeurs ou les autres bibliothèques), même si elle a parfois recours à la bibliothèque du LEP pour obtenir les sommaires de revue dont elle ne dispose pas. Elle ne s'est pas tournée vers les nouvelles technologies : Il n'y a pas d'accès à des bases de données en ligne ou à internet, il n'y a aucun poste informatique en accès libre pour consulter les CD-ROM et l'installation d'un PC avec lecteur de CD-ROM pour la bibliothécaire est extrêmement récent (arrivé la veille du déménagement). Pourtant de plus en plus de data book et autres catalogues sont uniquement disponibles sur CD-ROM et l'apport d'information extérieur pour compléter le fond de la bibliothèque permettrait d'offrir des services plus complets.

Il n'existe aucun outil de mesure de l'utilisation ou de la fréquentation de la bibliothèque. Cependant les observations effectuées pendant mon stage m'ont permis de remarquer que la fréquentation était loin d'être nulle bien que relativement peu importante (deux à dix personnes par demi-journée). Ces usagers se veulent autonomes : ils font leurs recherches dans les rayonnages eux même et ne s'adressent à la bibliothécaire que s'ils ne trouvent pas, ce qui est assez courant car le positionnement dans les rayons est assez aléatoire notamment à cause du manque de place, problème accentué par le déménagement (moins de place et remplacement dans les rayons encore plus aléatoire) et qui a été réglé pour les revues et est en voie pour les livres avec la réalisation d'un plan de classement (voir plus loin).

Comme on le voit, la bibliothèque est restée figée depuis quelques années, répondant de moins en moins à la demande.

B) DES ATTENTES

Cette partie évoquera essentiellement les résultats du questionnaire envoyé fin avril et retourné début Juin (cf. ANNEXE VII). Ce questionnaire a été envoyé à la moitié des utilisateurs potentiels (ingénieurs aussi bien de Fabrication que de développement ou de services annexes) tirés au hasard par l'ordinateur car cela représentait plus de 250 personnes.

Le taux de réponse constaté est de 40% des envois, ce qui montrent que les gens se sentent tout de même concernés par le problème malgré le peu d'intérêt affiché pour la bibliothèque technique : 70% des personnes ayant répondu viennent moins d'une fois par mois à la bibliothèque voire jamais même si près de la moitié utilisent des services tels que l'envoi des sommaires de revue.

LES USAGERS ET LES USAGES :

Il est à noter que ce sont surtout les développeurs qui se sont sentis concernés. En effet ce sont eux les principaux usagers de la bibliothèque. Ils estiment qu'elle est un outil de travail important pour eux et regrettent parfois de ne pas avoir assez de temps

pour y aller (le temps de recherche d'un document dans la bibliothèque étant relativement important du fait du manque d'organisation de la bibliothèque et l'on est pas sûr de trouver un document même si l'on sait qu'il s'y trouve). Il faut donc leur faciliter les recherches mais pas les faire à leur place car ils ont des attentes très différentes et peu de confiance dans l'information qu'ils n'ont pas trouvée eux même (sans doute parce qu'ils estiment la bibliothécaire peu compétente : elle n'a reçu aucune formation de documentaliste et se trouvant du jour au lendemain affectée à la bibliothèque elle a surtout conservé le fond sans savoir vraiment comment le mettre en valeur). La bibliothèque doit donc avoir un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'information, faciliter l'accès à l'information sans la traiter. Ce travail est d'autant plus important que par manque de temps, ils ne consultent aucun autre centre de documentation (72%) et s'informent essentiellement par le biais de relations (aussi bien à l'intérieur de Philips qu'à l'extérieur) (76%) ou en allant chercher de l'information en ligne (58%). Ces moyens d'information risquent de véhiculer des idées fausses et le manque de formation à la recherche en ligne peut provoquer une nouvelle perte de temps et d'information pourtant disponible mais d'accès relativement ardu (comme l'interrogation de certaines bases de données en ligne).

Les photocopies et l'emprunt sont les comportements les plus fréquents car ils permettent une lecture lors des moments creux de la journée ou en dehors des heures de travail. La photocopie permet surtout une appropriation par l'annotation ou le surlignage et une réutilisation ultérieure. Cependant certains regrettent le manque d'espace de travail à la bibliothèque, un espace permettant de travailler tranquillement (même en dehors des horaires d'ouverture, par exemple la nuit ou le week-end).

La bibliothèque est cependant un outil de travail en ce qu'elle permet de trouver aussi bien une information de base, utile pour les débutants et les stagiaires mais aussi des informations sur les nouvelles techniques, les nouveaux procédés et autres progrès qui permettent aux ingénieurs confirmés de se maintenir à niveau. Les informations recueillies grâce à la bibliothèque servent surtout à l'établissement de dossiers préparatoires et à un embryon de veille technologique et concurrentielle. En effet savoir ce qui se fait de nouveau aussi bien dans la recherche que chez les concurrents permet de ne pas se laisser dépasser, d'être toujours à la pointe. Cela évite aussi de passer du temps à essayer de résoudre un problème qui a déjà été résolu ailleurs ou d'adapter une technique à ses besoins sans nécessairement en inventer une nouvelle. L'information est une matière première vitale pour la recherche et le développement.

LES SOUHAITS EXPRIMÉS :

Les utilisateurs potentiels ont des souhaits pour l'évolution de la bibliothèque, car pour eux il est essentiel qu'elle change.

Ils souhaitent en premier lieu pouvoir trouver plus facilement ce qu'ils cherchent sans avoir à se déplacer jusqu'à la bibliothèque. Pour cela une solution informatique (base de données) leur paraît des plus justifiées avec accès à distance. Le fait que cette base cataloguerait non seulement les livres mais aussi des articles leur paraît intéressant. Ce sont les deux propositions les mieux classées (cf. dernière question du questionnaire).

Leur premier souci est donc de pouvoir savoir si ce qu'ils cherchent est à la bibliothèque et de pouvoir effectuer des recherches plus facilement et de façon autonome.

Le besoin de support et de matériel informatique apparaît ensuite avec le besoin d'accès à des informations en ligne (internet en premier lieu). Une modernisation de la bibliothèque leur paraît donc importante. Il faut offrir un accès à l'information en ligne et la possibilité de lire les CD-ROM disponibles à la bibliothèque.

La matérialisation d'un plan de classement cohérent vient ensuite. Pouvoir facilement se retrouver dans la bibliothèque leur paraît sans doute moins important s'ils peuvent connaître la localisation des documents grâce à une base de donnée.

La réalisation de produits documentaires tels qu'une revue de presse, des dossiers et des bibliographies, ou l'abonnement à une veille arrivent en dernier, juste avant un changement de lieu, sans doute à cause d'un manque de confiance dans les recherches effectuées par autrui surtout s'ils le jugent peu compétent pour ce genre de travail.

Un changement de lieu est la suggestion arrivant en dernier dans le classement, sans doute parce que les personnes interrogées estiment que c'est un problème mineur. Pourtant beaucoup se plaignent de l'éloignement des lieux de passage ou des pôles de développement et plus de la moitié estiment que les espaces de travail sont insuffisants ou trop encombrés (les derniers numéros des revues sont mis en présentation sur une des deux tables car il n'y a pas la place pour un présentoir à revue).

Les réponses au questionnaire ont permis aussi de dégager d'autres souhaits :

- Une plage d'ouverture plus large notamment le midi et après 16h15 (beaucoup souhaite pouvoir aller à la bibliothèque sur des temps de travail plus creux (quand il y a moins de monde dans l'usine et donc que l'on puisse quitter son bureau sans que cela gêne vraiment). Il est vrai qu'il y a peu de personnes qui viennent très tôt le matin.
- Une diffusion des sommaires est préférée à la circulation des revues (trop lente)
- être informé des nouvelles parutions (88%) et des nouvelles acquisitions (95%). Cela leur permettrait de savoir ce qui peut les intéresser et d'en faire la demande à la bibliothèque pour un achat ou un emprunt.

Les utilisateurs potentiels attendent donc une modernisation de la bibliothèque, des outils de recherches et une meilleure information sur les services et le contenu de la bibliothèque.

III UN PROJET A LONG TERME

Ce projet tient compte des attentes exprimées. Il tient compte aussi du profil des utilisateurs qui a pu être déterminé à partir du questionnaire, à savoir des utilisateurs qui préfèrent faire leur recherche eux mêmes mais qui manquent de temps. Il faut donc leur faciliter l'accès à l'information, leur éviter de se déplacer et de perdre du temps inutilement, mettre à leur disposition des moyens de recherche efficaces et les aider à s'en servir mais ne pas leur fournir une information traitée ou faire les recherches à leur place. On a pu aussi remarquer deux types de comportement : certains recherchent un lieu de travail tranquille mais d'autres préfèrent rapporter l'information dans leur bureau pour travailler dessus lors de temps creux. Il faut donc tenir compte de ces deux types d'usages de la bibliothèque.

A) STATUT ET BUDGET

L'état actuel de la bibliothèque technique est en partie dû au fait qu'elle s'est trouvée rattachée à un service qui, n'en ayant pas une utilisation régulière, ne lui a pas accordé suffisamment d'importance pour être un outil performant. Il faut donc une complète indépendance de la bibliothèque et de son budget afin de lui permettre de se mettre au service de tous.

Si dans l'idéal la bibliothèque devrait être indépendante pour être au service de tous, il paraît raisonnable de la rattacher au Développement, son principal utilisateur. La meilleure position serait un rattachement direct à la coordination du développement afin de ne léser aucun groupe (cf. ANNEXE VIII). Le risque encouru alors est que la bibliothèque ne soit trop centrée sur les attentes du développement au détriment des autres services qu'elle sert notamment grâce aux livres un peu plus généraux. Il faut donc préciser dès la refonte de la bibliothèque qu'elle n'est pas uniquement au service du développement.

Afin d'assurer une autonomie suffisante à la bibliothèque il lui faut un budget propre dont l'emploi serait décidé par les bibliothécaires. Ce budget pourrait être créé grâce au paiement d'un abonnement à la bibliothèque par chaque service ou être créé de toutes pièces. Une autre solution serait la facturation en interne des frais de la bibliothèque tels que l'achat de livres ou la copie d'article (imputé au service du demandeur). Cette solution paraît cependant risquée car le service imputé risque de se sentir propriétaire du livre et de refuser de le prêter. De plus il paraît difficile de trouver à qui imputer les frais de fonctionnement, les photocopies en libre service, l'achat de matériel etc..

B) LE CONTENU (LE FOND)

Le fond restera composé de trois types de documents essentiellement : Les livres, les revues et les data book.

LES LIVRES :

Les livres sont assez anciens pour ceux qui demeurent à la bibliothèque, les autres, plus récents et plus « utiles » étant dispersés dans les services. Afin que la bibliothèque soit plus utile à tous il faut que les livres qui ne sont pas utilisés quotidiennement retournent à la bibliothèque et qu'un autre exemplaire des autres soit acheté par la bibliothèque pour être mis en usuel (c'est à dire en accès libre mais sans possibilité de sortie). En effet ces livres peuvent être utiles à d'autres notamment aux stagiaires qui sont de gros utilisateurs de la bibliothèque.

Afin de mettre à jour le fond, lors de la mise en place, il serait sans doute bon de faire circuler un formulaire où chacun pourrait proposer l'achat de livres lui paraissant important (cette circulation devra avoir lieu dans tous les services). La bibliothèque devra posséder non seulement les livres techniques nécessaires au développement mais aussi des livres plus généraux comme des livres sur le management comme c'est déjà le cas. Il est en effet difficile d'envisager une organisation différente pour ces livres ainsi que ces revues et un départ dans les services risque de nuire à leur utilisation car on ne saura plus où sont les livres. De plus la gestion des abonnements serait rendue difficile alors qu'une complète gestion par la bibliothèque la facilite. Un plan de classement des livres doit être mis en place (réalisé à partir de celui de la bibliothèque du LEP : cf. ANNEXE IX et d'une sortie des titres contenus dans la base de données Access) : cf. ANNEXE X. Tous les livres seront en accès libre.

L'acquisition des rapports des autres laboratoires Philips (NAT-LAB et LEP) paraît aussi intéressant. On pourra les traiter de la même façon que les livres pour le plan de classement et l'indexation, cependant ils devront être mis en réserve afin de n'être communiqué qu'au personnel de Philips (donc ni aux stagiaires ni aux autres utilisateurs comme les professeurs de l'ISMRA) et ne pourront pas être empruntés pour des raisons de sécurité évidentes.

LES REVUES :

Les revues auront un statut différent selon qu'il s'agira de revues avec des articles de fond (du type revues publiées par IEEE) ou bien de revues plus liées à l'actualité (du type *Sciences et Vie Micro*).

Pour les revues de fond on conservera tous les numéros depuis le début de l'abonnement (pour les revues auxquelles un abonnement est en cours) mais seules l'année précédente et l'année en cours seront en libre service, les années antérieures seront mises en réserve et pourront être consultées sur demande. A l'intérieur de la réserve chaque revue sera classée avec des boîtes à archives par année (pour faciliter les recherches, un à deux ans par boîte selon le nombre de numéros par an). Pour les revues auxquelles le centre n'est plus abonné on ne conservera que les numéros ayant moins de vingt ans et ce jusqu'à ce que le dernier numéro reçu aie plus de cinq ans. Ces revues seront entièrement mise en réserve mais la liste en sera affichée près des présentoirs à revues ainsi que la date du plus ancien numéro de toutes les revues.

Pour les revues plus liées à l'actualité, on ne conservera que les deux années précédant l'année en cours. Seule l'année en cours sera en accès libre, les deux autres seront mise en réserve.

LES DATA BOOK :

Les data book seront rangés par ordre alphabétique des fabricants. Pour ceux de chez Philips on suivra le plan alphanumérique existant et pour les autres fabricants aussi s'il existe. Il est important d'acquérir régulièrement les data book des principaux concurrents. Lors de la parution des nouveaux data book mis à jour, les précédents seront éliminés s'il s'agit de ceux de chez Philips ou mis en réserve pendant 10 ans pour ceux des concurrents (la liste sera affichée près des rayonnages où les data book seront rangés). Les data book seront comme les usuels consultables uniquement sur place.

LES NORMES :

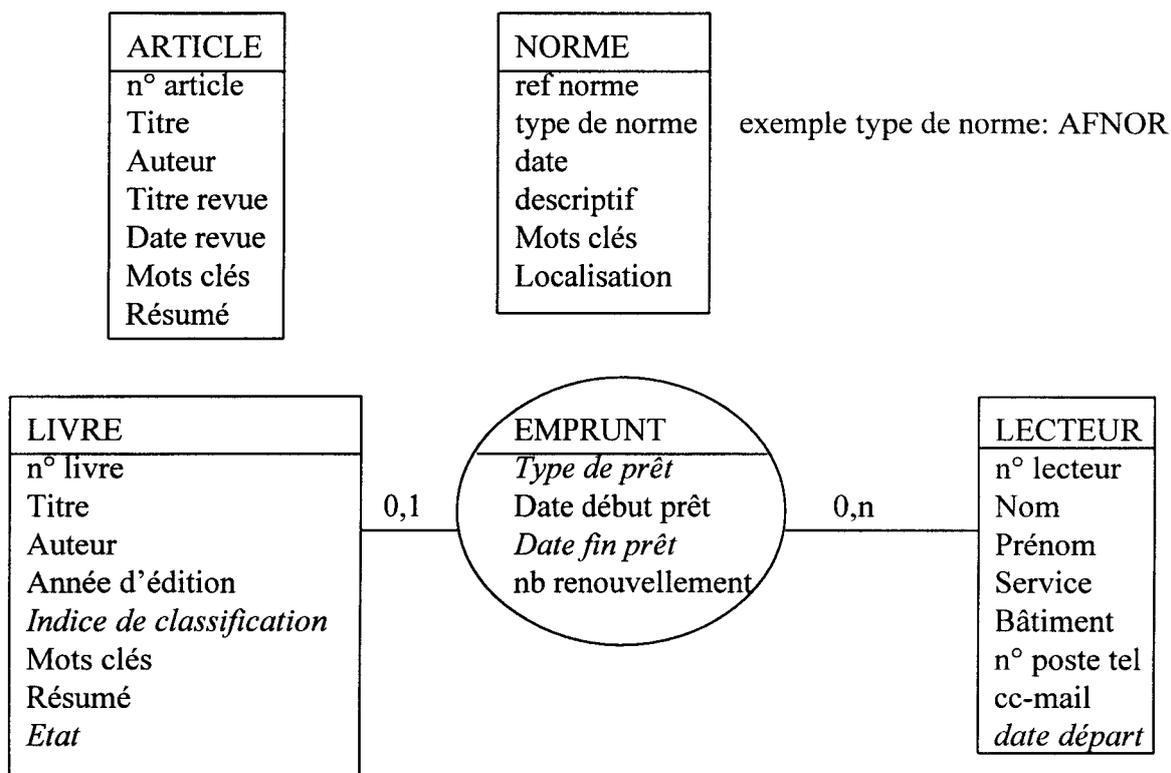
Les normes seront toujours envoyées chez les demandeurs sans en garder une copie mais un catalogue (papier ou, plus facile d'utilisation, informatique) des normes acquises par le centre devra être mis à disposition en tenant compte des mises à jour (surveillance de mise à jour effectuée par ILI : fournisseur des normes).

C) INFORMATISATION

Pour améliorer le service rendu, rendre la bibliothèque plus efficace, pour faciliter la gestion des livres et les recherches il faut informatiser.

La meilleure solution est l'achat d'un système de gestion de bibliothèque (logiciel documentaire) qui pourra répondre aux besoins suivants : la mise sous forme de base de données des livres, des articles de revue et des normes, la gestion des prêts avec lancement de rappels automatiques, l'enregistrement des prêts par un système de code-barre sur les livres et les cartes des lecteurs, la gestion des commandes d'articles (afin de s'abonner à une revue si le montant des commandes d'article dépasse le prix de l'abonnement) et de livres (pour éviter les doublons), la gestion des abonnements (bulletinage : système d'alerte si interruption des réceptions d'une revue). Il faudra aussi que ce logiciel permette la sortie de « statistiques » comme les titres de livres les plus empruntés, les livres sortis pour 6 semaines maximum par an (pour les mettre en réserve en raison du fait qu'ils soient peu utilisés), la liste des centres d'intérêts par lecteur (en fonction des mots clés des livres empruntés), les interrogations les plus courantes, etc.. Tout cela pour permettre à la bibliothèque d'évoluer dans son offre de service, dans le contenu du fond etc.. Les fichiers comprenant les livres, les articles et les normes devront être accessibles par intranet et donc facile d'utilisation (avec deux modes de recherche : débutants et experts). On devra pouvoir chercher dans ces trois fichiers à la fois en fonction d'un ou plusieurs mots clés mais avec une seule interrogation. Il devra être possible de privilégier un autre champ comme axe de recherche (par exemple l'auteur) ou de limiter la recherche à un seul fichier.

STRUCTURE DE LA BASE:



Indice de classification : cote choisie dans le plan de classement + trois premières lettres du nom de l'auteur

3 états possibles : disponible, usuel, emprunté

2 types de prêt : normal (6 semaines) ou long (6 mois)

date fin prêt : date de retour effectif du livre (permet de calculer la durée réelle de l'emprunt)

date départ : à remplir pour les stagiaires ou quand la secrétaire du service prévient d'un départ (retraite, départ du centre): une semaine avant cette date le système devra sortir un rappel automatique afin de réclamer les livres non rendus.

Les résumés seront fait dans la langue du document (on pourra reprendre les résumés en tête de certains articles).

Le système devra conserver les fiches de prêt pour pouvoir sortir des statistiques utiles pour la gestion et l'évolution de la bibliothèque.

Seul le personnel de la bibliothèque pourra connaître l'emprunteur d'un livre afin de pouvoir contrôler les transferts de livre d'un usager à l'autre et donc ne pas perdre la trace d'un livre.

Les mots clés pourront être choisi dans une liste d'autorité mais l'achat d'un thesaurus, le même que le LEP (*INSPEC* ISBN 0 85296 964 3) paraît plus intéressant car plus complet qu'une liste d'autorité et moins coûteux que la création d'un thesaurus propre. De plus ce thesaurus étant aussi celui utilisé par la Bibliothèque Universitaire

des sciences de Caen, son emploi permettra plus facilement de faire le lien avec la BU par exemple pour interroger le catalogue de cette bibliothèque par le biais d'internet (disponible sur le site de l'université de Caen).

UN SITE INTRANET :

Le catalogue de la bibliothèque technique devra faire parti d'un site intranet de la bibliothèque (site propre ou élément du site intranet du centre de Caen). Ce site comprendra aussi la liste des revues disponibles à la bibliothèque en précisant celles pour lequel un abonnement est en cours et avec l'adresse des fichiers comprenant les sommaires des revues, la liste des revues du LEP avec le même type de renvois vers les copies électroniques des sommaires des revues dont les sommaires sont commandés par le centre de Caen, le bulletin (voir description de ces services dans la partie missions et règles de fonctionnement). Chaque rubrique permettra de basculer sur le cc-mail (e-mail Philips) de la personne responsable de ce service pour toute demande de renseignements complémentaires ou demande de réception de sommaire par cc-mail.

BANQUE DE DONNEES EN LIGNE :

L'abonnement à une banque de données en ligne par l'intermédiaire du NAT-LAB paraît intéressant pour permettre de retrouver des références d'article (le fait de s'ajouter au NAT-LAB permet de réduire les coûts) Même si la commande de l'article devra passer par le LEP (moins cher que le NAT-LAB et plus rapide).

MATERIEL INFORMATIQUE :

La bibliothèque devra disposer d'un matériel informatique suffisant : Un P.C. par personne travaillant à la bibliothèque permettant l'interrogation d'internet et de la banque de donnée en ligne. De plus il faut prévoir des P.C. pour l'interrogation du catalogue local, la lecture des CD-ROM et l'interrogation de la banque de données en ligne et d'internet.. A ces P.C. il faut ajouter une imprimante laser avec suffisamment de mémoire pour reproduire des schémas précis. Il faut aussi envisager l'achat d'un scanner pour la copie électronique des sommaires des revues. L'achat d'un juke-box pour les CD-ROM paraît intéressant pour éviter les manipulations excessives (le nombre de CD-ROM risque d'être assez important car les DATA BOOK sont de plus en plus sur ce type de support qui facilite le stockage d'une masse importante d'information et facilite les recherches).

D) MISSIONS ET REGLES DE FONCTIONNEMENT

Pour que la bibliothèque soit un outil pratique et viable, il faut qu'elle donne aux usagers les moyens de trouver l'information qu'il cherche mais doit aussi avoir des règles de fonctionnement strictes afin que l'information soit disponible dans les meilleurs délais. Ces règles permettent aussi un fonctionnement optimal de la bibliothèque et de suivre les évolutions dans les attentes des usagers afin d'être toujours utile.

Les grands services de la bibliothèque technique et les règles de fonctionnement s'y rattachant:

ACCUEIL ET AIDE A LA RECHERCHE D'INFORMATION :

La bibliothèque doit être ouverte sur une plage horaire large : 9h-18h sans interruption le midi. Aussi il faut donc deux personnes afin qu'il y ait toujours quelqu'un à l'accueil. La personne ayant la responsabilité de l'accueil doit pouvoir aider les usagers dans leurs recherches en les orientant soit sur la base de donnée locale, soit sur la base de donnée extérieure, soit sur internet (par exemple vers d'autres bibliothèques de la région dont le catalogue est disponible sur internet), en les aidant dans l'emploi des différentes méthodes de recherche (la possibilité d'interroger la base de donnée sera laissée en accès libre mais son maniement pouvant paraître difficile on laissera la possibilité de faire effectuer la recherche par un(e) documentaliste), même si la rédaction de notices pour l'emploi de ces méthodes et d'un guide de l'utilisateur reprenant ces notices en y ajoutant une explication sur le fonctionnement de la bibliothèque paraît indispensable. Les notices seront affichées et le guide distribué lors de l'inscription à la bibliothèque. Il pourra être organisé des sessions de formation à la recherche documentaire dans la bibliothèque lors de l'arrivée dans le centre de personnel nouveau ou de stagiaires. Cette session d'une à deux heures permettra de rendre les usagers autonomes dans leurs recherches et de faire connaître la bibliothèque et ses ressources afin d'en augmenter la fréquentation et l'usage. La personne responsable de l'accueil pourra aussi entrer en contact avec d'autres bibliothèques afin de donner la possibilité à un usager ne trouvant pas le document souhaité de se tourner vers ces bibliothèques et de faciliter les démarches d'inscription mais si l'utilisateur veut emprunter le document il devra s'y rendre et s'y inscrire lui-même (le prêt inter bibliothèque étant exclu du fait de la difficulté avec laquelle les livres sont rendus!).

La personne chargée de l'accueil devra aller chercher les documents mis en réserve et enregistrer les prêts et les retours. Si les demandes sont nombreuses, c'est elle qui aidera les recherches des usagers et laissera les autres tâches à l'autre personne. Même si cette deuxième personne doit pouvoir aider les usagers lors du départ pour déjeuner de l'autre elle n'a pas besoin d'être spécialement qualifiée dans la recherche documentaire. Si elle ne sait pas répondre à une question elle demandera d'attendre sa ou son collègue. Cependant il ne doit jamais n'y avoir personne à l'accueil.

La reliure de dossier ne devra plus être effectuée par le personnel de la bibliothèque mais l'on pourra laisser la machine à disposition dans la bibliothèque avec une notice expliquant la démarche à suivre.

MISE A DISPOSITION DE L'INFORMATION :

La bibliothèque centralisera les demandes de livres, d'articles, d'abonnement, de normes afin d'éviter les doublons inutiles, les demandes incongrues etc..

Les livres :

Pour les livres, le plan de classement devra être clairement affiché et les étagères étiquetées en conséquence. Lors de la mise en place de la bibliothèque on devra procéder à un inventaire et au catalogage de tous les livres alors disponible (aussi bien ceux restés dans les rayons que ceux localisés dans les services) et l'on procédera à leur catalogage et leur étiquetage. Lors de la réception, les livres seront catalogués (saisie de la notice du livre), étiquetés avec leur cote (les usuels auront une étiquette de couleur différente afin d'être repérables) puis mis en rayon selon cette cote. Lors du retour après un emprunt, les livres seront remis en rayon le plus rapidement possible (mise en rayon des retours et des arrivés une fois par jour au moins). Afin d'éviter les mauvais classements (un livre mal rangé est un livre perdu) les usagers devront laisser sur les tables les livres sortis des rayons. Le rangement de ces livres sera effectué au moins une fois par demi-journée.

Modalités d'emprunt:

Les usagers devront s'inscrire auprès de l'accueil pour pouvoir emprunter. Lors de l'inscription il faudra présenter son badge : cela permettra d'identifier les stagiaires et de connaître leur date de départ. Il faudrait peut-être prévoir un cheque de caution (500f paraît une somme raisonnable au vu du prix des livres techniques) aussi bien pour les stagiaires que pour les membres du personnel. Ce cheque ne sera pas encaissé (sauf manquement cf. plus loin) et sera rendu lors du départ de l'utilisateur.

Les prêts seront de deux types : long (6 mois) : lorsque le livre demande un usage quotidien il pourra être prêté pendant 6 mois renouvelables sans date limite (cependant le prêt devra être effectivement renouvelé tous les six mois grâce à un envoi de rappel automatique). Le renouvellement pourra se faire par téléphone. Afin d'éviter les disparitions, les secrétaires devront signaler les changements de service ou les départs. En cas de départ, le livre devra être restitué pour, au besoin, être emprunté par le successeur de cette personne ou par une autre personne du service. Si le livre n'est plus utile, il devra être rendu. Si le prêt n'est pas renouvelé ou le livre rendu dans le mois qui suit le rappel, un autre rappel sera envoyé avertissant que si le prêt n'est pas renouvelé ou si le livre n'est pas rendu d'ici quinze jours, la caution sera encaissée et l'utilisateur ne pourra plus emprunter d'autres livres. Ce qui sera effectivement fait.

normal (6 semaines) : Ce type de prêt sera lui aussi

renouvelable par téléphone après rappel toutes les 6 semaines. Au bout de trois renouvellements, le prêt sera automatiquement transformé en prêt long. Si le prêt n'est pas renouvelé ou le livre rendu dans les quinze jours suivant le rappel, on appliquera la même procédure que ci-dessus (deuxième rappel puis encaissement de la caution et interdiction de l'utilisateur).

Il ne sera pas possible de faire de réservation, si un livre est emprunté, on appellera l'utilisateur ayant ce livre en sa possession et un accord sera passé avec les deux usagers (transfert du prêt, consultation sans emprunt auprès de l'utilisateur ayant le livre en sa possession: si le prêt est transféré, l'utilisateur devra aller chercher le livre dans le service où il se trouve afin de le ramener à la bibliothèque afin que le mouvement soit

enregistré). Tout emprunteur sera responsable du recouvrement du livre : S'il l'a prêté sans le signaler à la bibliothèque, c'est lui qui sera pénalisé en cas de non-retour.

Une semaine avant le départ de l'utilisateur, un rappel sera envoyé et si les livres ne sont pas rendus la caution sera encaissée dès la semaine suivant le départ.

Les revues :

Pour les revues, les abonnements continueront à être renouvelés de la même façon, c'est à dire circulation de la liste durant les mois d'août et septembre avec possibilité de supprimer ou d'ajouter des titres (toujours passage par la centrale d'abonnement DAWSON). Si une personne demande à recevoir une revue personnellement donc sans circulation de la revue ou du sommaire, le montant de l'abonnement sera imputé à son service (le budget de la bibliothèque doit servir au paiement des informations disponibles pour tous). Si les revues nécessitent absolument une circulation, la bibliothèque devra en posséder un second exemplaire sinon les sommaires des revues seront scannés pour être placés dans des fichiers où l'on conservera les sommaires des numéros précédents dans un délai maximum de deux ans pour les revues qui ne sont pas des revues de fond, pour les autres on ne conservera que les sommaires des deux derniers numéros (les articles étant ensuite catalogués). Les sommaires seront envoyés par cc-mail à ceux en ayant fait la demande à chaque nouveau numéro. On pourra aussi accéder aux sommaires de numéros plus anciens grâce à l'adresse du fichier où ils se trouvent, adresse disponible sur le site intranet. On pourra alors commander un article en envoyant une copie de ce sommaire sur laquelle on identifiera l'article demandé et le demandeur.

De la même façon les sommaires des revues du LEP, pour lesquelles une demande de sommaire aura été faite (tarif du LEP 50f par revue et par an), seront envoyés et disponibles électroniquement. Les demandes d'articles devront être faites sur des copies des sommaires. Pour éviter de commander plusieurs fois un article (2F la page par courrier), on en conservera une copie à la bibliothèque. Ces copies seront cataloguées et rangées dans des classeurs par titre de revue près des présentoirs à revue en accès libre. Le numéro attribué par le système sera indiqué en tête de la copie et les articles seront classés par ordre croissant à l'intérieur des classeurs.

Lors d'une demande d'article (en dehors des sommaires) on vérifiera si l'article n'est pas disponible dans la bibliothèque puis si la revue est disponible au LEP. Si l'article n'est pas disponible par ces moyens, on pourra recourir à un fournisseur extérieur par l'intermédiaire du LEP (65 f l'article de moins de 10 pages). Ces articles seront traités de la même façon que pour les articles commandés au LEP.

Les photocopies et les commandes d'articles seront faites sur une journée fixée dans la semaine.

Les articles des revues de fond seront catalogués lors de l'arrivée du numéro suivant car les revues doivent être mises à disposition le plus rapidement possible ce que ne permet pas le temps de catalogage. On peut supposer qu'à l'arrivée du numéro suivant

le personnel de la bibliothèque peut disposer d'un ou deux jours pour cataloguer les articles avant de remettre la revue en rayon.

Pour les articles des revues mises en réserve, il ne sera pas procédé à un catalogage dès le départ. Mais lorsqu'une revue sera sortie de la réserve ses articles devront être catalogués.

A la tête de chaque article le numéro attribué par le système devra être reporté afin d'éviter les doubles catalogages.

On conservera les demandes de copie afin de déterminer les principaux centres d'intérêt des usagers (création d'un fichier où l'on notera les mots clés des articles commandés pour chaque usager et globalement).

Les commandes d'article à l'extérieur et de livres ne seront pas des services accessibles aux stagiaires.

LE BULLETIN DE LA BIBLIOTHEQUE :

Le bulletin devra être disponible sur papier à la bibliothèque (prévoir au moins une dizaine d'exemplaire puis en retirer après pour le premier puis les mois suivant en refaire le nombre emporté le mois précédent), sur le site intranet de la bibliothèque et être envoyé par cc-mail aux usagers inscrits. Il s'agira d'un bulletin mensuel.

Le bulletin contiendra une série de références bibliographiques récentes (les nouvelles parutions). Cette liste pourra être faite à partir du service bibliographique de chez DAWSON (ADVANCE) qui envoie régulièrement et gratuitement une liste des parutions sur des domaines choisis. A cette première partie du bulletin sera attaché un formulaire permettant de faire une demande d'acquisition et qui devra être retourné à la bibliothèque signé par le responsable (comme les Demandes d'Achats) du demandeur. La bibliothèque commandera alors le livre auprès de DAWSON (commande ouverte).

La deuxième partie du bulletin comprendra la liste des livres reçus le mois précédent (les nouvelles acquisitions).

Une troisième partie pourra comprendre des informations plus diverses comme les nouvelles offres de service, les informations sur la fréquentation et les usages faits de la bibliothèque et autres estimées intéressantes.

SE REMETTRE EN CAUSE, CHERCHER LA MEILLEUR ADEQUATION POSSIBLE AVEC LES USAGERS :

L'organisation de la bibliothèque devra être revue régulièrement (une fois par an paraît une périodicité intéressante). Il faudra faire un inventaire annuel afin d'éliminer ce qui est périmé et de mettre à jour le fond des revues en fonction des périodes de conservation prévues (cf. plus haut). Il faudra aussi détruire dans le système ce qui aura disparu du fond. Une auto-évaluation de l'utilisation des services de la bibliothèque permettra à ceux-ci d'évoluer (statistiques), une mise en statistique des centres d'intérêt des usagers permettra au bout de la première année de définir des profils pour l'envoi de

sommaire par le LEP(500 F par an).De plus l'augmentation de la confiance dans le personnel de la bibliothèque permettra d'offrir des services plus tournés vers la veille comme la mise sur le site intranet de la liste des adresses internet jugées intéressantes à partir des centres d'intérêts déterminés par les statistiques. La bibliothèque doit surtout éviter de s'endormir sur ces lauriers pour éviter de perdre son intérêt pour les usagers en ne tenant pas compte de leurs demandes explicites ou non. L'écoute de ses demandes réclame une attention de tous les jours. Des enquêtes pourront aussi être faite auprès des usagers et des non-usagers pour connaître leur avis sur les services existants et sur ceux que l'on envisage de mettre en place.

Il faut que le slogan : « faisons toujours mieux » s'applique à la bibliothèque aussi!!!

E) PERSONNEL (DEFINITION DE POSTES ET REPARTITION DES TÂCHES)

Le personnel de la bibliothèque devra être composé d'au moins deux personnes : un documentaliste qualifié et une personne ayant des compétences techniques (afin de comprendre de quel domaine relèvent les documents et d'estimer leur intérêt).Ces deux personnes devront connaître les différents travaux de l'usine : Par exemple une séance d'information devra les leur présenter (un peu sur le modèle des formations des emplois d'été travaillant en poste).Cela leur permettra de plus facilement répondre aux demandes et les aidera pour les acquisitions de documents. Ces deux personnes devront participer à la mise en place de la nouvelle bibliothèque technique et de son système de gestion afin d'être performants dès le début. Ces deux personnes auront le même niveau hiérarchique et prendront les décisions ensemble. Elles dépendront directement de la coordination du développement.

Le(a) documentaliste sera chargé de toutes les tâches liées à l'accueil, à la formation des usagers à la recherche. Il ou elle devra aussi s'occuper de la gestion des normes et des contacts avec les fournisseurs extérieurs (DAWSON, le LEP, le NAT-LAB), des commandes d'articles et de livres. Ce sera aussi l'administrateur de la base de donnée contenant le catalogue de la bibliothèque. Il ou elle devra en connaître la structure pour la modifier au grès des besoins.

La personne ayant des compétences techniques devra s'occuper du catalogage des livres et des articles (le(a) documentaliste le formera aux techniques de catalogage), du rangement des livres dans les rayons, du site intranet de la bibliothèque et du bulletin. Il ou elle assurera accueil lorsque le(a) documentaliste ne sera pas disponible. Il ou elle ne sera que gestionnaire de la base, c'est à dire qu'il pourra ajouter ou supprimer des fiches, faire des interrogations mais pas en modifier la structure.

Ensemble ils travailleront à l'évaluation de la bibliothèque même si cela relèvera plus de la compétence du (ou de la)documentaliste.

Peu à peu il y aura échange de compétences et les définitions de tâches seront moins précise afin que chacun puisse assurer un maximum de tâche en l'absence de l'autre et assurer la continuité du service.

Il faut deux personnes ayant un esprit ouvert vers les compétences de l'autre. Cela permettra à la bibliothèque d'offrir des services plus complets car la confiance envers son personnel sera plus grande car il sera jugé compétent.

F) UN LOCAL ET UN MATERIEL ADAPTES

MATERIEL :

Des PC en libre accès et une imprimante (en fonction du nombre d'utilisateurs)

1 PC par membre du personnel de la bibliothèque

(1 juke box pour les CD-ROM)

1 scanner

2 photocopieuses (une en libre service et une pour le personnel (photocopies d'articles commandés))

Un chariot pour le rangement des livres arrivés et revenus

Une ligne téléphonique vers l'extérieur par membre du personnel (pour faciliter le contact avec les fournisseurs et les autres sources de documentation)

Des rayonnages pas trop hauts (2 mètres maximum)

Des tables pour 4 personnes (1.80m x 1.20m) (en fonction du nombre d'utilisateurs)

Des tables suffisamment grandes pour poser les PC et prendre des notes (au moins 1m x 0.50m)

Des tables individuelles (0.50m x 0.90m) (en fonction du nombre d'utilisateurs)

1 grand présentoir à revue avec stockage (compter au moins 3 m au sol)

LOCALISATION :

La bibliothèque doit être située dans un lieu de passage mais pas trop près des pôles de développement afin que les développeurs qui le souhaitent puissent y travailler tranquillement sans être dérangés.

PLAN (voir page suivante):

remarques:

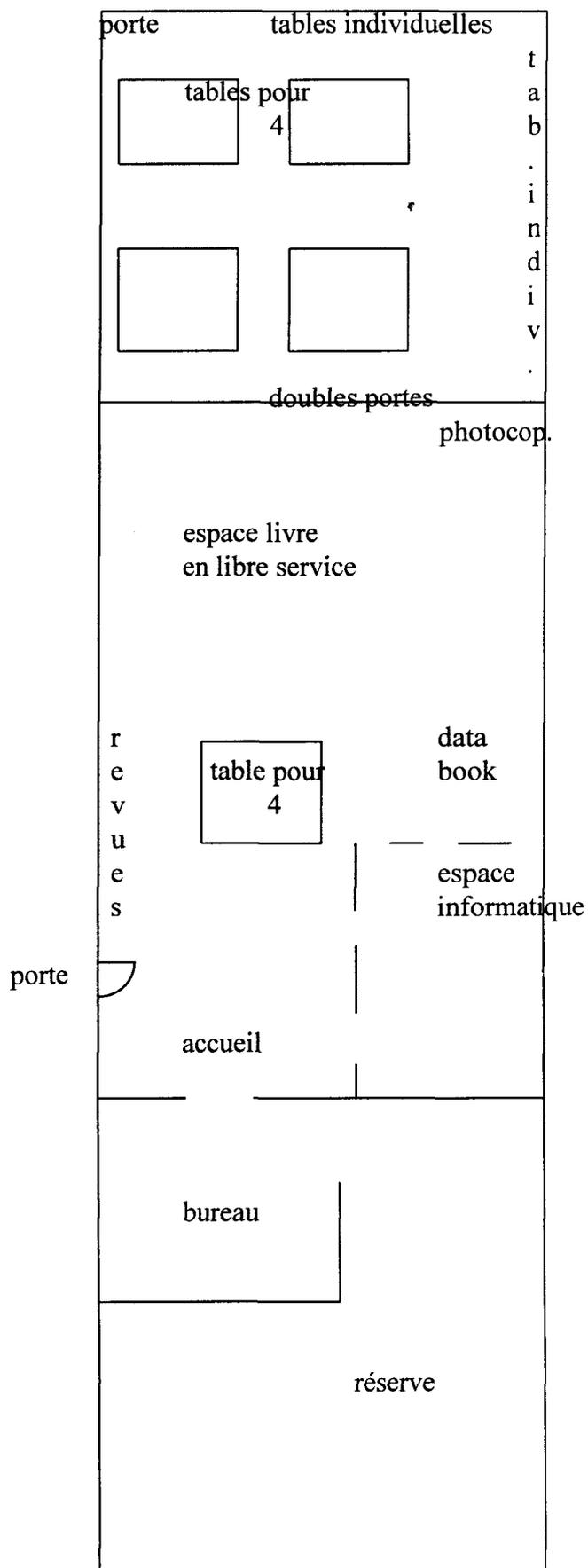
La salle de travail doit toujours être ouverte (ouverture vers l'extérieur quand la bibliothèque est fermée, ouverte uniquement vers l'intérieur quand la bibliothèque est ouverte).

Il faut placer les data book près des ordinateurs car ils contiennent souvent des CD-ROM.

Le plan est une organisation de l'espace sans respect stricte d'une échelle.

Il faut prévoir 0.90m de recul derrière chaque chaise et 0.70m pour la circulation entre les tables et 1.50m entre les étagères dans la salle en accès libre, 0.60m dans la réserve.

PLAN (échelle approximative 1cm = 1 m) :



REMARQUES :

Lors de la mise en place de cette nouvelle organisation, il faudra changer de nom afin de marquer la rupture, centre de documentation technique parait plus adapté.

Il faudra faire connaître le centre de documentation technique par la publication d'un article dans le journal interne.

La bibliothèque doit être mieux signalée sur le livret d'accueil et une visite doit être faite lors de l'arrivée de stagiaires ou de nouveaux ingénieurs et techniciens (surtout pour ceux du développement).

L'important c'est de porter une grande attention à ce nouveau centre de documentation et de le faire évoluer en fonction des besoins des usagers et des évolutions dans la documentation afin qu'il ne soit pas un jour, lui aussi, jugé vétuste.

IV PREPARER L'AVENIR :PERSPECTIVES, LIMITES ET REFLEXION

A) LES EFFETS DE LA GESTION DE LA DOCUMENTATION EXTERNE PAR DES NON PROFESSIONNELS

Comme on a pu le voir la bibliothèque a beaucoup souffert d'être gérée par des non-spécialistes de la documentation.

La réalisation de la base de données sous Access, qui aurait pu être un bon outil pour la gestion et la recherche des livres et aurait permis de partir sur des bases plus stables pour la réalisation du système de gestion, n'a pas été faite par des documentalistes. Les interrogations ne peuvent être réalisées que par la bibliothécaire car elle se rappelle comment a été entré le livre. Certains champs sont inutiles : par exemple l'année d'achat, le centre. Le système ne gère pas les prêts (le champ emprunteur n'est rempli que si le livre est localisé dans un autre service) et aucune surveillance régulière n'est faite quant au départ de certains membres du personnel : Certains livres sont définitivement perdus et comme il n'y a jamais aucune vérification, on ne le sait même pas! De plus il faut connaître les gens et savoir où est leur bureau et dans quel service ils travaillent car seul leur nom et la date de départ du livre sont mentionnés.

Le fond n'a jamais été organisé ni mis à jour en dehors des revues. Il y a donc dans la bibliothèque des ouvrages complètement périmés depuis longtemps et ils continuent à encombrer les rayonnages. Il faut une longue observation pour commencer à comprendre un peu comment sont rangés les livres mais cela ne permettra pas de savoir où se trouve le livre recherché car ce rangement est global : d'un cotés les livres un peu techniques (avec des zones de rangement par grandes matières :Chimie, électronique, etc.) et de l'autre les livres plus généraux (zone ressources humaines, gestion etc.).

La bibliothèque est loin d'être un lieu vivant alors que l'information et la documentation sont des domaines vivants. La bibliothèque est donc restée figée, à peu de choses près, dans l'état dans lequel elle était peu après sa création, sauf pour la place qui s'est réduite de façon drastique au cours des trois déménagements qu'elle a subi. La bibliothèque ressemble plus à un fond d'archives qu'à un organisme de documentation vivant. C'est la mission de conservation qui est mise en valeur plutôt que de mise à disposition de l'information.

L'information technique est une information rapidement périssable mais des non-spécialistes de l'information n'en ont pas conscience, aussi des mises à jour jugées trop chères ne sont pas achetées, les demandes sont très rarement traités immédiatement qu'ils s'agissent de demande de copie d'article (information périssable s'il en est car elle cesse d'être nouvelle rapidement) ou de livre (le délai de la librairie, intermédiaire avec les éditeurs, étant long, il semble inutile de l'allonger encore).

B) UN CENTRE DE DOCUMENTATION ADAPTE AUX BESOINS DE SES USAGERS

L'un des graves effets de la gestion de la bibliothèque par des non-documentalistes est l'oubli presque total des usagers. La bibliothèque fonctionne comme elle peut, avec les moyens qu'on lui donne sans jamais se remettre en cause réellement.

Son fonctionnement est calqué sur celui de ses débuts. Par exemple, les achats de livres ne sont faits que sur demande des usagers mais encore faut-il qu'ils aient eu connaissance de l'existence du livre par une information extérieure à la bibliothèque et qu'ils viennent avec des références précises. De la même façon, la liste des abonnements circule une fois par an au moment des renouvellements d'abonnement. Il est possible de demander un abonnement supplémentaire mais encore faut-il savoir lequel précisément. De même, on peut demander un abonnement en cours d'année mais il faut aussi savoir quel titre on désire : Aucune liste ni aucun catalogue ne sont mis à disposition pour faire son choix.

La valeur informative d'un fond documentaire tient beaucoup de son adéquation avec les besoins des usagers. Or ces besoins ont été totalement ignorés et le contenu de la bibliothèque s'est peu à peu coupé de la réalité des besoins en devenant périmée et donc sans grande utilité.

Quant au fonctionnement de la bibliothèque, l'avis des usagers est rarement demandé. La bibliothèque impose ses choix plus par mesure d'économie que par souci du besoin des usagers. Les usagers ont pris l'habitude d'être négligé et donc se méfient des changements. Ils n'envisagent même pas de voir leur avis pris en compte et par conséquent ne le donne que si on le leur demande explicitement et même alors il existe une certaine méfiance et donc une certaine réticence.

Pourtant, comme n'importe quel prestataire de service, la bibliothèque doit satisfaire son client, donc l'utilisateur, même s'il s'agit d'un client qui ne paie pas puisqu'il n'existe aucune forme de paiement en interne. Mais encore faut-il qu'elle le connaisse. En effet le développement en est le principal utilisateur mais il n'est pas le seul. Il y a donc une vision floue de l'utilisateur et donc pour satisfaire tout le monde on néglige l'utilisateur principal. Et comme on ne peut pas non plus tout axer sur les autres usagers, personne n'est complètement satisfait. Il faudrait recentrer la bibliothèque sur les besoins du développement mais sans complètement oublier les autres usagers bien qu'ils soient minoritaires. La mission de la bibliothèque n'a jamais été clairement définie ou bien elle a été oubliée. Ne sachant pas dans quel but elle existe et ni pour qui, elle n'a donc pas de cible précise et avance en aveugle ou plutôt n'avance pas pour ne pas commettre d'erreurs.

La redéfinition de sa cible et des raisons de son existence paraissent des préalables importants afin d'entamer un dialogue réel avec les usagers, dialogue qu'il ne faudra jamais rompre sous peine de retomber dans des travers si graves pour la bibliothèque et donc pour ses usagers. La prise en compte du besoin des usagers doit devenir la première mission, la mission principale du nouveau centre de documentation.

C) UNE BASE POUR DEMAIN, UN PROJET PERFECTIBLE

Le projet pour la bibliothèque qui a été présenté est une base de travail pour l'élaboration d'un centre de documentation performant. Il pourra être réalisé par étapes : Par exemple en mettant en place le système de gestion de la bibliothèque puis en créant une réserve, puis en mettant à disposition sur un site intranet le catalogue, etc..

Une fois ce projet complètement mis en place, il ne faudra en aucun cas le laisser tel quel. La peur de changer quelque chose qui marche bien risque de faire vieillir rapidement cet outil de travail et de le voir dépérir gâchant ainsi le travail effectué.

Ainsi le plan de classement réalisé est une base effectuée à partir du contenu actuel du fond, mais avec le développement de ce fond, les évolutions dans les centres d'intérêts des usagers et donc dans le contenu de ce fond et les changements dans les fabrications et les domaines de recherche de l'usine, ce plan de classement doit être modifié afin d'être en adéquation avec ce que le centre de documentation contient et rester un outil pratique pour la recherche documentaire.

La mise en place des outils statistiques préconisés dans le projet doit permettre cette évolution ainsi qu'une évolution dans les services mis à disposition des usagers. L'existence d'un nouveau centre de documentation avec du personnel compétent, des moyens de recherches informationnelles accessibles plus facilement et un fond actualisé va sans doute modifier les comportements et les demandes. Il faudra prendre en compte ses modifications pour que le centre de documentation reste un outil performant et utile.

De même si la réalisation du projet n'est pas effectuée relativement rapidement (moins de deux ans), il faudra procéder à une révision de ce projet car si les comportements des usagers ne risquent guère d'avoir évolué, les moyens de mise à disposition de l'information peuvent s'être modifiés ainsi que les besoins des usagers. En effet la multiplication des groupes de développement en multipliant les sujets de recherche et le nombre d'usagers potentiels risquent de modifier les besoins en information de façon aussi bien quantitative que qualitative. De même l'arrivée de personnel d'autres centres du groupe, notamment de gens venant du LEP habitués à une bibliothèque performante, risque d'augmenter le niveau des exigences vis à vis de la bibliothèque. De la même façon, l'embauche de nouveaux ingénieurs, jeunes diplômés, eux aussi habitués à de bonnes bibliothèques comme celles des universités ou des écoles d'ingénieur, aura sans doute les mêmes conséquences. Il faudra alors se remettre à l'écoute des usagers, si des moyens d'écoute n'ont pas non plus été mis en place, et modifier le projet voire complètement le refaire afin, toujours, de satisfaire l'utilisateur.

La documentation n'est pas un domaine statique et la gestion du centre de documentation et de sa mise en place doit en tenir compte.

La séparation complète d'avec une partie de la documentation interne (rapports de stage, rapports et études effectués en interne) est un peu dommage car elle est aussi importante que des informations externes. En effet il peut être bon de savoir ce qui s'est déjà fait dans un domaine, non seulement à l'extérieur de l'entreprise mais aussi à l'intérieur, pour éviter de refaire une étude déjà menée ou partir sur des bases plus

solides pour une recherche. Cette séparation est dommageable en cela qu'une démarche de recherche d'information complète devra comprendre deux volets : renseignements au centre de documentation pour la documentation externe puis recherche de documentation interne afin de connaître ce qui est fait dans l'usine pour ne pas s'orienter vers un même travail ou une reproduction d'un travail déjà effectué. La recherche de ce type de documentation interne est d'autant plus difficile qu'il n'existe aucun système de codification ou de recherche de ce type de document. On est obligé d'avancer par ouï-dire ou en ayant une très bonne connaissance de l'entreprise : Savoir qui a fait quoi, connaître les secrétaires pour reconnaître leurs initiales en marge d'un rapport et donc leur demander qui en est effectivement l'auteur, etc.. Il est peut-être envisageable tout de même de faciliter la recherche à la bibliothèque en récupérant les travaux effectués en interne ainsi que les rapports de stage réalisés et de les traiter comme les rapports des autres laboratoires Philips pour palier à ce défaut.

D) AMELIORER DES AUJOURD'HUI

La mise en place du nouveau centre de documentation risque de ne pas être immédiate. Il faut donc envisager des modifications assez faciles et rapides pour améliorer des aujourd'hui les services rendus par la bibliothèque afin d'attendre plus facilement la mise en place du centre de documentation préconisé dans le projet. Ces aménagements seront aussi une bonne base pour la mise en place du projet.

Un inventaire des livres doit être fait aussi bien dans la bibliothèque que dans les services. Les informations à relevées seront le titre du livre et le nom de l'auteur, le numéro si le livre en a un, la localisation (service, personne), la cote (réalisée à partir du plan de classement et des trois premières lettres du nom de l'auteur) et les mots-clés éventuels(choisis dans la liste d'autorité en cours de réalisation par le développement). Cet inventaire permettra une comparaison avec un état du contenu de la base afin de supprimer du système les livres définitivement disparus).

A partir de cet inventaire, on pourra mettre en place le plan de classement à l'intérieur de la bibliothèque. Cela permettra de compléter le tri déjà effectué dans les revues. Ces revues ont été regroupées par titre et par période dans les rayonnages. Il conviendra d'approfondir ce classement en rangeant par ordre chronologique à l'intérieur de ces collections. Dès que ces rangements auront été effectués on demandera aux usagers de ne plus ranger eux-mêmes les ouvrages et périodiques sortis des rayons et de les laisser sur une table. Cela permettra à la bibliothécaire de les remettre en place ce qui évitera les mélanges et les mauvais classement et donc la réinstallation de la situation antérieure.

De légères modifications de la base de données lui permettront d'être plus performante et donc d'être un outil utile dans l'attente d'un système de gestion documentaire. On pourra remplir le champ Position avec la cote du livre. On choisira dans la liste d'autorité les termes qui renseigneront le champ Matière. On pourra remplacer le champ Centre par un champ Localisation indiquant si le livre est à la bibliothèque ou dans un autre service(on indiquera le service et le nom du détenteur). Les champs Emprunteur et Sortie pourront être renseignés à chaque emprunt des livres (et donc fin du système unique des fiches). Le champ Année de l'achat pourra être

supprimé. On pourra prévoir un tri avec sortie papier de la liste des livres empruntés avant tel date (ce qui permettra de faire des rappels). Ces modifications permettront de limiter l'inventaire lors de l'installation du centre de documentation et même si cela est possible, une récupération des fiches par le nouveau système facilitera le travail de catalogage au démarrage du centre. On pourra aussi permettre l'accès à cette base par le serveur.

Si on trouve un local proche de la bibliothèque ou si la bibliothèque change de nouveau d'emplacement, on pourra prévoir la mise en place d'une réserve contenant une partie des revues (en se basant sur le modèle de la réserve prévue dans le projet).

La mise en place d'une date limite pour le retour des sommaires (par exemple une quinzaine de jour après leur envoi) avec le mercredi suivant cette date (le choix d'un jour en milieu de semaine permet de palier certaines lenteurs du courrier interne) la réalisation des copies demandées permettront de formaliser et de fixer les envois de copies d'articles afin d'éviter certaines lenteurs. Il sera toutefois possible de demander une copie en urgence si l'utilisateur ne peut attendre un peu plus de quinze jours. Au-delà de la date fixée les usagers devront venir à la bibliothèque pour effectuer les copies eux-mêmes.

Il faudrait aussi conserver une copie des sommaires des revues de fond et même, lors de leur reclassement par ordre chronologique, refaire une photocopie pour les numéros plus anciens. Ces sommaires seraient conservés dans des classeurs par revue. On pourrait ainsi consulter les sommaires sans avoir à manipuler les revues. Ces classeurs seraient conservés lors de la mise en place du nouveau centre de documentation afin de compléter, pour les années antérieures à la création, l'indexation des articles (au fur et à mesure les sommaires des revues cataloguées seraient supprimés).

Ces petites corrections, relativement faciles à apporter, permettront de préparer et d'attendre l'installation du centre de documentation mais ce n'est pas une solution de remplacement. L'usine a besoin d'un vrai centre de documentation performant et compétent.

CONCLUSION

La prise de conscience de l'importance de l'information pour le développement a permis une remise en cause de la bibliothèque technique. L'étude faite sur cette bibliothèque a permis de dégager les types d'usages qui en sont faits et de graves problèmes liés à la gestion de la bibliothèque par des non-spécialistes.

Cette étude a mis en valeur le fait que l'information est une matière vivante et que si l'on ne lui prête pas assez d'attention elle perd de sa valeur tout comme se dévalue le service qui en a la charge.

On peut espérer que cette étude et le projet qui en découle permettront de remédier à ces défauts, car la bibliothèque a un potentiel riche et une expérience négative qui lui permettra de ne pas redevenir un service fossilisé.

BIBLIOGRAPHIE

ETUDES ET MISES EN VALEUR :

SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information*. Paris : ESF éditeur, 1994. 207p.

GIAPPICONI, Thierry, CARBONNE, Pierre. *Management des bibliothèques*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1997. 264p.

SALAUN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1992. 133p.

ANALYSE DES BESOINS ET AUTO-EVALUATION :

LE COADIC, Yves F. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan, 1997. 127p.

SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité*. Paris : ADBS éditions, 1992. 153p.

GUYOT, Brigitte. Les centres de documentation. In KUPIEC, Anne (dir.). *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1994. p. 159-170.

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET INFORMATISATION :

VUILLEMIN, Alain (dir.). *Les centres de documentation et les nouvelles technologies de l'information*. Paris : La documentation française, 1994. 371p.

JACQUESSON, Alain. *L'informatisation des bibliothèques*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1995. 362p.

ORGANISATION DE L'ESPACE :

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre*. Paris: Editions du cercle de la librairie, 1984. 301p.

ANNEXES

ANNEXE I : ORGANIGRAMME DU CENTRE

ANNEXE II : ORGANIGRAMME QUALITE

**ANNEXE II a : ORGANIGRAMME QUALITE TOTALE ET
DOCUMENTATION**

ANNEXE II b : ORGANIGRAMME QUALITE PRODUITS

**ANNEXE III : SITE INTRANET DE LA BIBLIOTHEQUE DU NAT-
LAB**

**ANNEXE IV : SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE DU NAT-LAB
OUVERTS AUX AUTRES CENTRES PHILIPS**

ANNEXE V : OFFRE DE PRIX DE LA BIBLIOTHEQUE DU LEP

ANNEXE VI : PLAN DE L'USINE DE CAEN

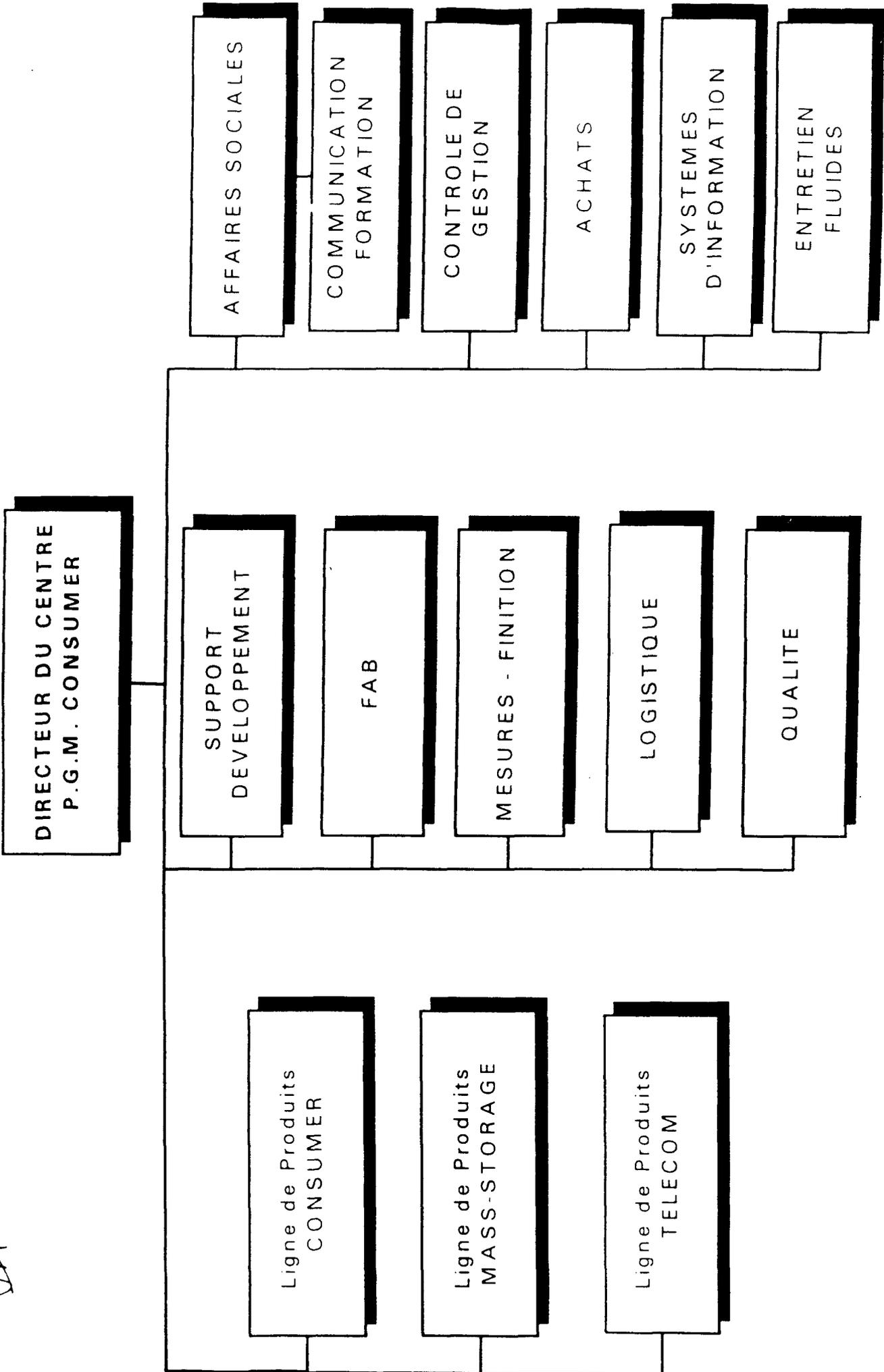
ANNEXE VII : QUESTIONNAIRE

ANNEXE VIII : ORGANIGRAME DU DEVELOPEMENT

ANNEXE IX : PLAN DE CLASSEMENT DU LEP

ANNEXE X : PLAN DE CLASSEMENT DE CAEN

ANNEXE I : ORGANIGRAMME DU CENTRE



SK



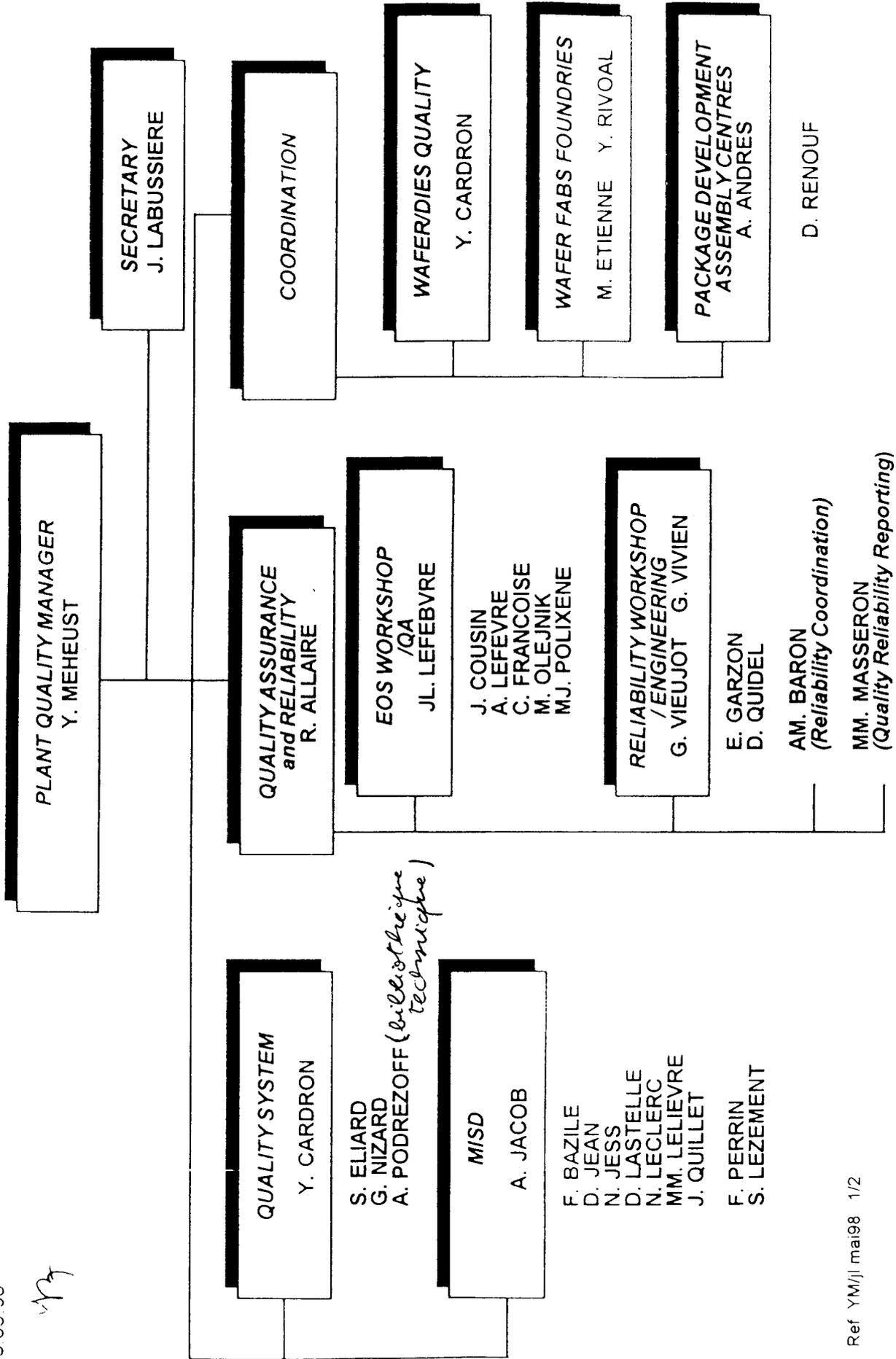
PHILIPS

Philips
Semiconductors

Yves MEHEUST
13.05.98

YM

QUALITY DEPARTMENT



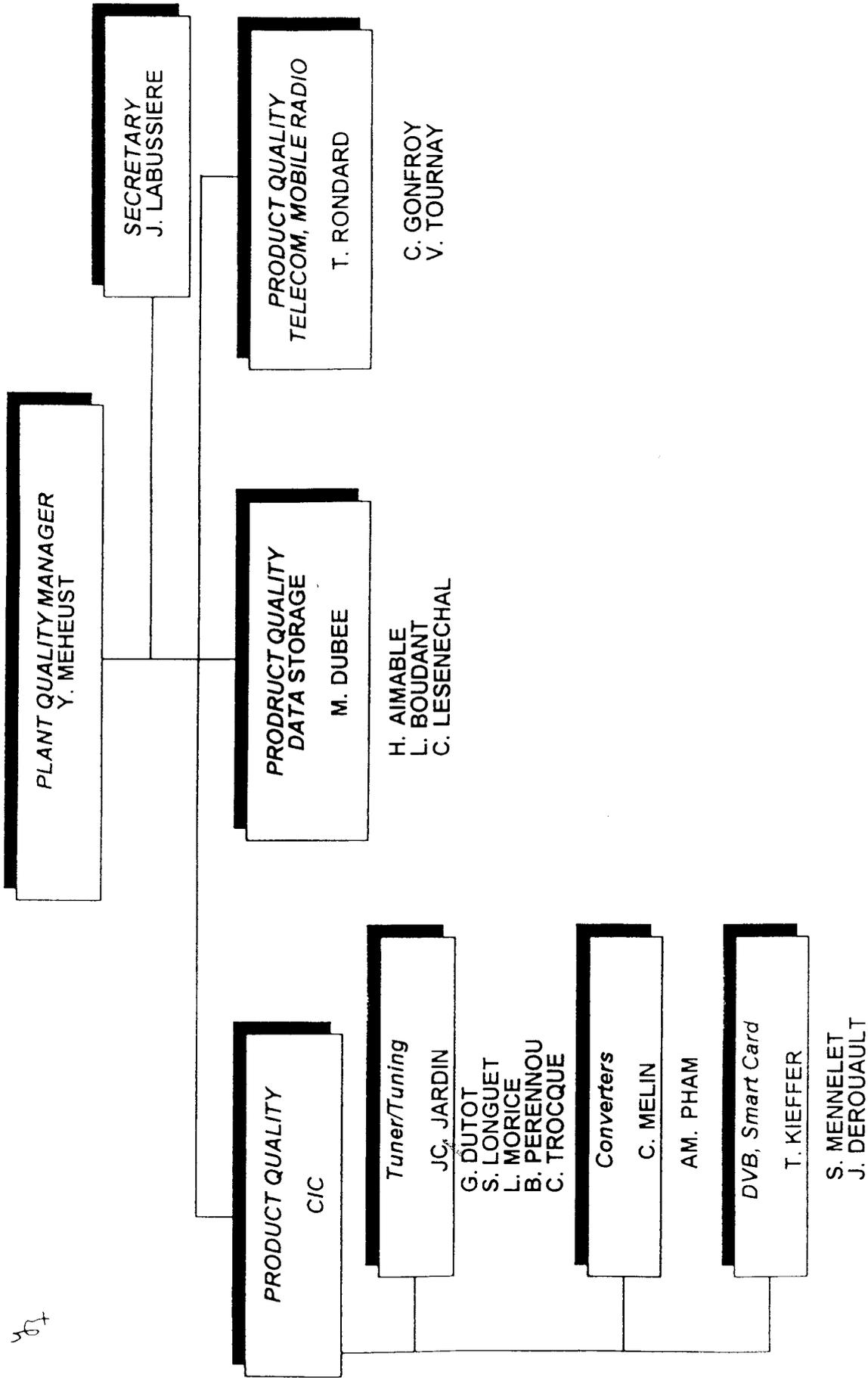
Ref YM/jl mai98 1/2



Yves MEHEUST
13.05.98

47

QUALITY DEPARTMENT



Ref. YM/jl mai98 2/2





Nat.Lab. Library

Services within Philips

On this page:	Request forms for:
Reports	Reports
Library News	
Online Searches	Copies (only for <i>Library Services</i> participants!)
Library Services	
Table-of-Contents	

Last update: 10 apr 1998 by [Frank Toolenaar](#).



The Nat.Lab. library supports the activities of the people at Nat.Lab., providing the necessary literature. We have a collection of some 1000 current subscriptions to (mostly) scientific journals and 60,000 bound journal volumes, as well as roughly 30,000 books and 6,000 theses. We also handle publications (reports, manuscripts, patent applications) by people from Nat.Lab.

Nat.Lab. people are our primary customers, but as the library contains no classified materials, others may (at least in principle) also use our collection. However, access to the library is restricted due to security regulations at the Nat.Lab. Philips employees may enter the Nat.Lab. (and thus the library) during normal office hours. Temporary employees at other Philips sites, however, may enter the Nat.Lab. only when accompanied by a Philips employee or after an invitation by a Nat.Lab. employee.

Visitors of the library may use everything that does not cost us extra money. For services that do cost money an arrangement for charging the costs can be made. See [Charged Services](#).

I. Free Services

All visitors may:

- use the online catalogues (books, reports, reprints) opposite the information desk,
- use the available electronic databases (Current Contents, Science Citation Index, Inspec, Books in Print),
- read books or journal articles in the library,
- make copies within the restrictions of copyright legislation.
- borrow books from the collection.

We have put several files on the web for you, which you may read, print or

We have put several files on the web for you, which you may read, print or download:

A. Reports, Manuscripts and Reprints

New publications from Philips Research are announced in the *Monthly Reviews*:

- Internal Reports (only *company restricted*)
- Manuscripts (submitted external publications in journals, conferences, etc.)
- Reprints (accepted Manuscripts)

You may download Monthly Reviews in PostScript or in HTML form:

PostScript	Mar-98	Feb-98	Jan-98	Dec-97		Nov-97	Oct-97
Reports	<u>277k</u>	<u>296k</u>	<u>315k</u>	<u>311k</u>	NL	<u>302k</u>	<u>305k</u>
					ZL	<u>197k</u>	<u>225k</u>
Manuscripts	<u>198k</u>	<u>202k</u>	<u>195k</u>	<u>209k</u>		<u>194k</u>	<u>190k</u>
Reprints	<u>186k</u>	<u>198k</u>	<u>188k</u>	<u>188k</u>		<u>180k</u>	<u>202k</u>
HTML							
Reports	<u>17k</u>	<u>18k</u>	<u>28k</u>	<u>18k</u>	NL	<u>16k</u>	<u>19k</u>
					ZL	<u>4k</u>	<u>5k</u>
Manuscripts	<u>15k</u>	<u>15k</u>	<u>11k</u>	<u>16k</u>		<u>9k</u>	<u>7k</u>
Reprints	<u>8k</u>	<u>12k</u>	<u>10k</u>	<u>10k</u>		<u>6k</u>	<u>16k</u>

Note: up to November 1997 we had different files for Nat.Lab. (NL) and the other Research laboratories (ZL) ..

If you want to be notified (by E-mail) when we add new files, or if you have any other remarks, please send them to Peter van Elk.

Reports database

In anticipation of a connection to our Reports database, I have downloaded into an ASCII file the data of all

1997 reports (449k)

This may help if you're looking for a specific author or keyword. Let me (Frank Toolenaar) know what you think of it and if you would like to have more data available this way.

B. Library News (Bibliotheek Nieuws)

Library News is the new name of the former *Bibliotheek Nieuws*; as of 1998 it is published in English about 8 times per year; it contains a list of recent acquisitions and other news. Library News may be downloaded in PostScript, PDF or HTML form:

Library News	1998 no 3 (March)	1998 no 2 (Feb.)	1998 no 1 (Jan.)	1997 no 8 (Dec.)
PostScript	<u>52k</u>	<u>45k</u>	<u>54k</u>	<u>75k</u>
PDF	<u>36k</u>	<u>29k</u>	<u>35k</u>	<u>54k</u>
HTML	<u>38k</u>	<u>20k</u>	<u>24k</u>	<u>38k</u>

If you want to be notified (by E-mail) when we add new files, or if you have any other remarks, please send them to Kees Kokx.

C. Journal catalogues

- Nat.Lab. Journal catalogue (July 1997):
 - (PostScript-file: 571k)
 - (PDF-file: 502k)
- Philips Journal catalogue (January 1998):
 - (PostScript-file: 797K)
 - (PDF-file: 686K)

You can ask us for:

- Copies of Philips Research reports and/or manuscripts. Please use the Report Request Form. Unfortunately, we cannot accept global requests ("*just gimme anything you got on telecom*"). Your contact for reports and manuscripts is:

 Jan van Hout  +31-40 27 42046 (fax: ... 42880)

E-mail: hout@natlab.research.philips.com

- Our library is essentially self-service. Occasionally, however, we may help you by lending you a book from our collection upon distant request (telephone or e-mail). Please be very conscientious of our lending periods (new books 2 weeks, other books 4 weeks). Your contact for the library is:

 Nelleke Tops,  +31-40 27 42440 (fax: ... 42880)

E-mail: bibbalie@natlab.research.philips.com

II. Charged Services

Other services are available at costs charged to your account:

1. Online Literature Searches

Our *online intermediary* Ton Barten can do a search for you in one or more external databases. The most effective way is to make an appointment and sit next to him while he goes online, but he does remote requests too. The costs will be charged to your account; they consist of:

- Online connection time (typically Dfl 100 per hour).
- Retrieved records (typically Dfl 2.50 per record).
- Intermediary costs: Dfl 200 per hour.

The costs of the first two elements are database dependent; ask Ton for further details. And, yes it is expensive, but what does missing vital information cost you? Your contact for online searches is:

 Ton Barten,  +31-40 27 43495 (fax: ... 42880)

E-mail: barten@natlab.research.philips.com

2. Nat.Lab. Library Services

You can register with us as an 'external' (i.e. non-Nat.Lab.) library customer of (charged) Nat.Lab. Library Services. As such you can use the following services:

- Electronic Table-of-contents service (Dfl 250 per year) from almost 1000 journals, mostly from our collection. Each week the results of your 'profile' will be sent to you by e-mail.
- Copy service from our collection or from those of other institutions. Prices vary with the source. We have reduced this to four categories:

	Source	Per page (Dfl)	Minimum per document (Dfl)
1)	Nat.Lab. collection	1	10
2)	From The Netherlands	1	15
3)	From Abroad	5	35
4)	From online sources	10	50

Each year in October your expenditures are summed up and charged to your account (with a minimum of Dfl 250).

Do you want to participate?

Then please send an e-mail to Kees Kokx with the following data:

- Subject: External Library Customer
- Your name, Philips address, telephone number and e-mail address.
- Your Product Division or Business Group.
- Which of the above services you require.
- A 'profile' if you want Table-of-Contents service.

Registered customers can use the Copy Request Form to apply for copies of journal articles.

Your contact for charged services:

 Kees Kokx,  +31-40 27 43030, fax: +31-40 27 42880,

E-mail: kokx@natlab.research.philips.com

Page by  Frank Toolenaar.

Let's make things better.

© Philips Electronics N.V. 1998

All rights are reserved. Reproduction in whole or in part is prohibited without the written consent of the copyright owner.

Library & Documentation (mailbox: WY-11)
 Prof. Holstlaan 4, 5656 AA Eindhoven, The Netherlands
 Telephone: +31-40-2742440 - Fax: +31-40-2742880
 E-mail: bibbalie@natlab.research.philips.com

Library News

from Philips Research Laboratories Eindhoven

1998, no. 3
 (April 10, 1998)

Library News is published eight times per year by the Library of the *Natuurkundig Laboratorium* (Philips Research Laboratories Eindhoven). It contains an acquisition list of the library as well as other news. This publication is available electronically in various formats on the *Library*-pages on Philips Intranet: <http://pww.natlab.research.philips.com:25172/lib/html/lib-intr.html>

<i>Library Services</i>	<i>Name</i>	<i>WY1</i>	<i>Tel.</i>	<i>Userid.</i>
Information desk; lending; copying	Nelleke Tops	128	42440	bibbalie
Logbooks	Gerard de Rozario	130	42916	rozario
Online literature searches	Ton Barten	135	43495	barten

New books are available for inspection in the reading room during the first few months. Before May 15, 1998 the books from this list may be borrowed only between 5pm and 9am the next (office) day. After this date they may be borrowed for a period of two weeks maximum for their period as *acquisitions* (yellow catalogue tag). New dissertations are not shown first in the reading room; they are immediately added to the collection (rack 75-76). Journals may not be borrowed.

News

Philips Data Handbooks

Upon request we have added the *Philips Data Handbooks* of Semiconductors and Components to our collection (NAA 001 - 003). To give them a place separate from the 'normal' books, we have put them in the rack against the wall close to the collection of CD-ROMs.

New options in *Contents*

We have added a new feature to *Contents*: our table-of contents service in BAS. If you are only interested in receiving the complete table-of-contents of one or more journals in readable form (3-4 lines per record), you can define a *nicecontents-profile*. You will then receive by e-mail the complete table-of-contents of each new issue of each title you have subscribed to.

Do you want this? Send an e-mail to Kees Kokx (kokx@prle) with subject 'nicecontents', containing all required titles with their ISSN-numbers. The titles that are available (with their ISSN-numbers) can be found on the library pages on Philips Intranet.

be found on the library pages on Philips Intranet:

<http://pww.natlab.research.philips.com:25172/lib/html/swscan.html>

Another feature we are working on is abstracts. We will begin tests for a number of titles soon now. I'll keep you informed.

Alarm: Books lost in Library!

Books do get lost - at home as well as in a library and to a certain extent you can learn to live with that. However, lately the number of books lost in our library seems to have crossed a thus far acceptable level. An increasing number of books (32 at the moment) even disappears before we can transfer them from the reading room to the main library, i.e. within three months.

This is absolutely intolerable! Not just because of the money involved (although that is bad enough: complete repurchase of all 227 titles missing would require about Dfl 25,000), but because it affects the basic functionality of a library: to offer you the literature you need, as fast as possible.

To counter this trend several measures are possible:

1. Stop buying titles that are apparently too tempting.
2. Reduce the opening hours of the library to those that personnel is attending, i.e. roughly between 8.30 and 17.00 on working days.
3. Install a warning system.

I'm very well aware that these are awful measures. They limit the titles that can be purchased, the use of the library, or the money that could (and should) be spent to our primary task of offering you a collection that best supports your work. However, if this trend of disappearing books is not reversed, I will have no choice.

The first measure has already been taken. We have stopped buying books on C++, Java and Windows. I do not want to have to take measures 2 and 3 above also, but for that I need your help. If you find any of the books on the following list, please return them *immediately* to us! In the coming months I will monitor the situation. I'll keep you informed.

List of New Books that are lost in the Nat.Lab. Library

Library & Documentation (mailbox: WY-11)
 Prof. Holstlaan 4, 5656 AA Eindhoven, The Netherlands
 Telephone: +31-40-2742440 - Fax: +31-40-2742880
 E-mail: bibbalie@natlab.research.philips.com

Library News

from Philips Research Laboratories Eindhoven

1998, no. 2
 (March 2, 1998)

Library News is published eight times per year by the Library of the *Natuurkundig Laboratorium* (Philips Research Laboratories Eindhoven). It contains an acquisition list of the library as well as other news. This publication is available electronically in various formats on the *Library*-pages on Philips Intranet: <http://pww.natlab.research.philips.com:25172/lib/html/lib-intr.html>

<i>Library Services</i>	<i>Name</i>	<i>WY1</i>	<i>Tel.</i>	<i>Userid.</i>
Information desk; lending; copying	Nelleke Tops	128	42440	bibbalie
Logbooks	Gerard de Rozario	130	42916	rozario
Online literature searches	Ton Barten	135	43495	barten

New books are available for inspection in the reading room during the first few months. Before April 10, 1998 the books from this list may be borrowed only between 5pm and 9am the next (office) day. After this date they may be borrowed for a period of two weeks maximum for their period as *acquisitions* (yellow catalogue tag). New dissertations are not shown first in the reading room; they are immediately added to the collection (rack 75-76). Journals may not be borrowed.

News

Workstations in the Library

In the library you can find literature, but you can also process it there. For this purpose my predecessor had initiated eight *study cells* at the back of the library. Nowadays much processing is done by computer, so it seemed like a good idea to provide you with PCs in the library. For a test period of six months we have set up PCs in two study cells. Programs such as Word, Excel and Powerpoint have been loaded, as well as Netscape, Current Contents and Books in Print. Unix can be emulated also for those who prefer to use that. You may use the *userid* we have installed, but you may also login under your own account.

Next to the PC you can find a survey form to enter your remarks and suggestions. If you use these systems, please enter your name in the logging. The test will only be continued if sufficient people make use of it.

Paper vs. electronic journals

In Nat.Lab. Journaal no. 5 of March 13, I will publish an article on electronic journals. The objective is to invite reactions and to see who is willing (or better: anxious) to participate in such experiments.

Library & Documentation (mailbox: WY-11)
 Prof. Holstlaan 4, 5656 AA Eindhoven, The Netherlands
 Telephone: +31-40-2742440 - Fax: +31-40-2742880
 E-mail: bibbalie@natlab.research.philips.com

Library News

from Philips Research Laboratories Eindhoven

1998, no. 1
 (January 30, 1998)

Library News is published eight times per year by the Library of the *Natuurkundig Laboratorium* (Philips Research Laboratories Eindhoven). It contains an acquisition list of the library as well as other news. This publication is available electronically in various formats on the *Library*-pages on Philips Intranet: <http://pww.natlab.research.philips.com:25172/lib/html/lib-intr.html>

<i>Library Services</i>	<i>Name</i>	<i>WY1</i>	<i>Tel.</i>	<i>Userid.</i>
Information desk; lending; copying	Nelleke Tops	128	42440	bibbalie
Logbooks	Gerard de Rozario	130	42916	rozario
Online literature searches	Ton Barten	135	43495	barten

New books are available for inspection in the reading room during the first few months. Before February 27, 1998 the books from this list may be borrowed only between 5pm and 9am the next (office) day. After this date they may be borrowed for a period of two weeks maximum for their period as *acquisitions* (yellow catalogue tag). New dissertations are not shown first in the reading room; they are immediately added to the collection (rack 75-76). Journals may not be borrowed.

News

New look, new language

You've noticed it probably: we have altered the look of the front page of this bulletin. I hope you like it; it was meant to make it simpler and to increase the surveyability of the information, whilst keeping it identifiable as coming from us.

The second change is the language. We think that practically all our customers understand English, while an increasing number do not understand Dutch. So although I am not a native writer, I will address you in (my version of) English from now on.

Inspec via Internet

As of January 14 we have access to Inspec via Internet, i.e. via the NLWW. Inspec is a database which is managed by the IEE (the Institution of Electrical Engineers). Inspec was created in 1967 as successor of 'Science Abstracts' in which bibliographic references of scientific journal titles had been published since 1898 - yes, that's a century ago this year. Inspec acted as an umbrella organization for three reference journals: 'Physics Abstracts', 'Electrical and Electronics Abstracts' and 'Computer and Control Abstracts'. It is one of the largest databases in the world:

300.000 new records are added each year from over 4000 journals, 2000 conferences and many books, reports and theses. The focus is on physics, electronics and computer science, but you may also find a lot on subjects such as mathematics or chemistry. This makes Inspec by far the most interesting database for Philips Research.

In 1995 we have replaced our paper subscriptions to the above mentioned reference journals by 'Inspec on CD-ROM'. Now it is already time for the next step: 'Inspec via Internet'. On behalf of Philips Research we have negotiated during the past months with several suppliers. The best offer came from 'The Dialog Corporation' with whom we have made a deal. For a fixed sum (lower than what we spent on Inspec so far - OCOO!) everyone within Philips Research now has unlimited access via an intuitive web interface. Links have been added on the library pages and on the Services page on NLWW. You can also enter the address directly:

<http://dsweb.krinfo.ch/philips/>

On the library page a link to an FAQ on Inspec by Shirley Akehurst of PRL has also been added:

<http://prlr:8080/~spider/infocent/services/inspec.html>

What may be done with this database? You may search and download records for your own use or that of your colleagues. What you may definitely *not* do is to forward records electronically outside the range of the site license, i.e. Philips Research. This application is intended for limited searches; for a real literature search I still advise you to contact Ton Barten. He has access to many more databases and much experience in using the right keywords to get the best results.

We (Ton Barten, Peter van Elk, Kees Kokx and myself) are more than willing to help you explore the (im)possibilities.

Frank Toolenaar

Acquisitions

Books

A-469 Frazier, M.W. (ed.) ; Benedetto, J.J. (ed.)

Wavelets; mathematics and applications

CRC Press, 1994

A-470 Polyanin, A.D. ; Zaitsev, V.F.

Handbook of exact solutions for ordinary differential equations

CRC Press, 1995

A-471 Cressie, N.A.C.

Statistics for spatial data

Wiley, 1993

A-472 Bitsadze, A. (ed.)

Serie: Series on Soviet and East European Math.

Partial differential equations

World Scientific, 1994

A-473 Isakov, V.

Serie: Mathematical surveys and monographs

Inverse source problems

AMS, 1990

ANNEXE IV : SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE DU NAT-LAB OUVERTS AUX AUTRES CENTRES PHILIPS

Philips Research Laboratories
Prof. Holstlaan 4, 5656 AA Eindhoven, The Netherlands

Library & Documentation

RWR-023-FT-97065

Library Services for External Customers (Philips employees outside the Nat.Lab.)

Use of the library and its copiers and borrowing books from our collection are free of charge. Philips employees from outside the Nat.Lab. can use the following charged services¹:

Service	Amount	Minimum
• E-mail Table-of-Contents Service	per year per profile: f 250	
• Subscription to <i>Bibliotheek Nieuws</i>	per year: f 50	
• Copy Service NL (from Nat.Lab.)	per page: f 1	per issue ² : f 10
• Copy Service E1 (from The Netherlands)	per page: f 1	per article: f 15
• Copy Service E2 (from abroad)	per page: f 5	per article: f 35
⇒ Faxing surcharge (on request only)	per page f 3	
• Nat.Lab. Journal Catalogue	per issue: f 100	
• Philips Journal Catalogue	per issue: f 100	
NOTE: Each registered customer is charged with a minimum amount of f 250 per year		

Each year you will receive an overview of your current package and the costs that will be charged. Intermediate changes of your package may be entered at any time.

Your contact persons:

- For copy requests:
Nelleke Tops
Nat.Lab., WY-11 (Tel: +31 40 27 42440; Fax: +31 40 27 42880)
E-mail: bibbalie@natlab.research.philips.com)
- For E-mail Table-of-Contents Service and alterations in your service package:
Kees Kokx
Nat.Lab., WY-11 (Tel: +31 40 27 43030)
E-mail: kokx@natlab.research.philips.com)
- For general questions:
Frank Toolenaar
Nat.Lab., WY-11 (Tel: +31 40 27 42237)
E-mail: toolenaar@natlab.research.philips.com)

If you want to use our services, please fill in the attached form (*Charging of Library Services*) and send it back to Kees Kokx.

¹ We have not added a regular service for lending books at other libraries: the costs can be very high, so buying is usually advisable.

² If several articles from the same journal issue are requested, we charge the total number of pages with a minimum of f 10. With outside sources the minimum amount is per requested article.

Charging of Library Services

I agree with the charging of my department of the costs of the services by the Library of the Philips Natuurkundig Laboratorium as ordered by me and specified below. This charging will take place on an annual basis at which time a financial balance will be made of the total costs (with a minimum amount of f 250) of the services of the past year.

Intermediate changes will be processed without re-entering a new form. This agreement will be renewed automatically, unless cancelled before January 1st.

Name:	
PD / BU:	
Philips address:	Telephone:
	E-mail:

My selection of Library Services:

<input type="checkbox"/>	E-mail Table-of-Contents Service ¹
<input type="checkbox"/>	- output through <i>nicecontents</i>
<input type="checkbox"/>	Subscription to 'Bibliotheek Nieuws'
<input type="checkbox"/>	Copy Service NL (from Nat.Lab.)
<input type="checkbox"/>	Copy Service E1 (from The Netherlands)
<input type="checkbox"/>	Copy Service E2 (from abroad)
<input type="checkbox"/>	Nat.Lab. Journal Catalogue
<input type="checkbox"/>	Philips Journal Catalogue
Agreed	
Account number:	
Signature:	

Please send this back to:
Kees Kokx,
Nat.Lab., WY-11

¹ If you want to participate in this service, please send your 'profile' (see overleaf) to Kees Kokx. See the annex for instructions on how to make a profile.

Profile

Name owner:

PD/BU:

Profile name:

Query	Search terms
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

Please send output via the *nicecontents* filter

Explanations to making a Profile for *E-mail Table-of-Contents Service*

At the Nat.Lab. the database *Contents* consists of the tables of content of more than 900 journals (provided by Swets), mostly from our collection. A *profile* consists of a number of search questions that can be repeatedly executed, e.g. after each new upload to the database. Your intentions for a profile must be translated into the 'profile language', as in the following example:

A customer may want to retrieve records that match (in 'normal language'):

- The complete table of contents of two journals: *Journal of Physics* and *Nature*.
- Titles containing either *adsorption of carbon monoxide* or *infrared spectra of carbon monoxide*.
- All papers published by either *V. Ponec* or *W.M.H. Sachtler*.
- Anything in *Business Week* or *Economist* about *Philips*.
- No papers from *Surface Science* (as he reads this journal anyway).

In 'profile language' this becomes:

1	<i>journal</i> 'journal of physics*' OR <i>journal</i> 'nature*'
2	<i>ti</i> adsor* AND (<i>ti</i> carbon monoxide OR <i>ti</i> co)
3	(<i>ti</i> infrared OR <i>ti</i> ir) spectr* AND (<i>ti</i> carbon monoxide OR <i>ti</i> co)
4	<i>au</i> 'ponec, v*' OR <i>au</i> 'sachtler, w m h*'
5	(<i>journal</i> 'business week*' or <i>journal</i> 'economist*') and <i>ti</i> philips
6	<i>journal</i> 'surface science*'
7	(#1 OR #2 OR #3 OR #4 OR #5) NOT #6

Explanations:

- Entry is *field name - search term*; without field name, *title + journal title* is assumed.
- Boolean operators have been set in capitals and field names in italic characters. Search questions, however, are case insensitive.
- Available fields:

<i>ti</i>	word from title
<i>au</i>	author
<i>journal</i>	full journal title
<i>jo-text</i>	word from journal title
<i>issn</i>	ISSN number (no hyphens or spaces)

- If a string of words is to be read exactly as entered (as for journal titles or author names), single quotes (') have to be put around it.
- Wild card (*):
 - ⇒ Note that you can enter multiple words by aptly applying a wild card:
 - ◇ adsor* (= adsorption OR adsorbed OR ...); spectr* (= spectra OR spectroscopy)
 - ⇒ Be careful with *wild cards* though: if you want everything on ICs by entering ic*, you will get many papers on the subject of ice....
 - ⇒ Only in text fields (*ti* and *jo-text*) the wild card may be entered in front (*spectra) or in the middle of words (col*r).
- You will receive only the results of your last search question, in which you must combine everything you require.

Nicecontents

Our Table-of-Contents database was developed as *article based*, i.e. for searching a large collection of journals by title words. Upon browsing large collections of records, however, it is annoying to be reminded in each record of journal title, ISSN number, year, volume, etc. – each on a separate line. So for browsing (i.e. reading) purposes, people from our Computer Services department have developed a script *nicecontents*. Its filter function will be obvious from the following example:

<i>From the database:</i>	
ISSN.....	00219517
Journal.....	Journal of Catalysis
Authors.....	Palinko, Istvan
Title.....	Mechanistic Implications of Ring-Opening Rate vs Hydrogen Pressure Functions
Volume.....	168
Issue.....	2
Page.....	543
Year.....	1997
Date of entry:	19970626
ISSN.....	00219517
Journal.....	Journal of Catalysis
Authors.....	Marwood, M Vayenas, C G
Title.....	Electrochemical Promotion of Electronically Isolated Pt Catalysts on Stabilized Zirconia
Volume.....	168
Issue.....	2
Page.....	538
Year.....	1997
Date of entry:	19970626

<i>After the filter of nicecontents:</i>
----- Journal of Catalysis (ISSN:00219517) -----
'Mechanistic Implications of Ring-Opening Rate vs Hydrogen Pressure Functions', Istvan Palinko ISSN:00219517, Vol. 168, issue 2, page 543 (1997)
'Electrochemical Promotion of Electronically Isolated Pt Catalysts on Stabilized Zirconia', M. Marwood and C. G. Vayenas ISSN:00219517, Vol. 168, issue 2, page 538 (1997)

If you want your output to be through the filter of nicecontents, you can indicate this on your application form.

Now try to make your own profile by filling in the enclosed form.

ANNEXE V : OFFRE DE PRIX DE LA BIBLIOTHEQUE DU LEP |

Auteur : morhaim@lep.research.philips.com (Claude Morhaim) à #SMTP

Date : 15/07/1998 14:06

Priorité : Normale

ccc : Coralie Congnet à SC-Caen-1

pour : C.Congnet@caen.sc.philips.com à #SMTP

Objet : tarifs documentation

----- Contenu du message -----

Bonjour Coralie

Voici les tarifs que nous pouvons proposer pour la fourniture
de documentation :

- fourniture sommaires des revues papier (envoi par
courrier).....50 F par revue et par an
(revue mensuelle).

sommaires d'apres profil electronique(envoye par mail
chaque semaine).....500 F par an.

- photocopie d'article (revue du fonds LEP)
(envoi par courrier)2 F par page
(envoi par fax).....3,50 F par page

photocopie d'articles (revue absente du fonds LEP)
(envoi par courrier)
cout du fournisseur +10 %
exemple :article de - de 10 Pages.....65 F

Salutations.

CLAUDE MORHAIM
DOCUMENTATION-BIBLIOTHEQUE LEP

ANNEXE VI : PLAN DE L'USINE DE CAEN

PHILIPS LUMPUSSANTS
ET SEMICONDUCTEURS

USINE DE CAEN

DIRECTION
AFFAIRES SOCIALES

BATIMENTS
TECHNIQUES

STOCKAGES
PRODUITS
CHIMIQUES

RUE DE LA GRASSE

BIBLIOTHÈQUE TECHNIQUE

GB : QUALITE

PARKING

PARKING

FORMATION

MAGASINS
ENTRETIEN
SERVICE ACHATS

R

N

A

C

B

K

FAB CIRCUITS INTEGRES 5'

FAB CIRCUITS INTEGRES 6'

D

E

V

DE

F

G

L

L'

U

P

P'

EE

U : DEVELOPPEMENT
TEST FINAL

G1 : MARKETING
LOGISTIQUE
VESTIAIRES
CONTROLE DE GESTION

MESURES / FINITION

PARKING

RESTAURANT D'ENTREPRISE
CAFETERIA
BIBLIOTHEQUE LOISIRS

TELECOM

P2 : INFORMATIQUE

ROUTE DE LA DELIVRANCE

P0/P1/P2 : CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

ANNEXE VII : QUESTIONNAIRE

CORALIE CONGNET
STAGIAIRE EN MAITRISE DE SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION
SERVICE QUALITE

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une maîtrise de sciences de l'information et de la documentation, je vais effectuer un stage, aux mois de juin et juillet, dans le but d'élaborer un projet de rénovation de la bibliothèque technique. Afin de faire coïncider ce projet avec vos besoins, je vous fais parvenir le questionnaire ci-joint que vous voudrez bien retourner à M.Jacob avant le 2 juin. Si vous avez des remarques ou des suggestions, merci de les ajouter à la suite de vos réponses, je me permettrais éventuellement de vous contacter lors de ce stage.

Je vous remercie d'avance.

Veillez agréer Madame, Monsieur mes sincères salutations.

Coralie Congnet

QUESTIONNAIRE SUR LA BIBLIOTHEQUE TECHNIQUE

nom :

prénom :

fonction :

n° de poste :

1- En moyenne, combien de fois vous rendez vous à la bibliothèque technique ?

- 1 fois par semaine ou plus
- 1 fois par mois
- moins souvent
- jamais : pourquoi ?

2- Trouvez vous les horaires d'ouverture suffisants ?

Si non, quels horaires préféreriez vous ?

- ouverture entre 11 heure et 14 heure
- ouverture après 16 heure
- accès de nuit
- accès de week-end
- autres : précisez

3- Avez vous besoin d'accès en dehors de la plage 7h30 -16h15 ?
si oui, pourquoi ?

4- Trouvez vous les espaces de travail suffisants ?

5- Quel type de documents consultez vous?

- livres de fond
- revues
- databook
- autres : précisez

6- Pour quel type de travail (renseignements, vérifications de connaissances, acquisitions de connaissances, etc.) venez vous à la bibliothèque ?

7- Préférez vous consulter sur place, emprunter les ouvrages ou faire des photocopies? Pourquoi?

8- Utilisez vous les photocopies de tables des matières de revue qui circulent?
Si oui, comment et pourquoi?

9- Avez vous besoin de revues en circulation?
Si oui, pourquoi?

10- Préférez-vous des revues en circulation ou une diffusion plus importante des photocopies de tables des matières?

11- Trouvez-vous facilement ce que vous cherchez lorsque vous vous rendez à la bibliothèque technique?

Si non, pourquoi?

12- Comment effectuez-vous vos recherches à la bibliothèque technique (recherche dans la base de données, demande de renseignements à la personne responsable de la bibliothèque, feuilletage des revues, examen des rayonnages, etc.) ?

13- De quels outils ou conseils souhaiteriez-vous disposer pour vos recherches?

14- Quels sont les types d'information que vous souhaiteriez y trouver et qui n'y sont pas?

15- Quels sont les types de support de documentation que vous souhaiteriez y trouver et qui n'y sont pas?

16- Avez vous recours à d'autres centre de documentation ou bibliothèque?
Si oui, lesquels et pourquoi?

17- Par quels autres moyens vous informez vous (congres, relations, associations, internet, etc.)?

18- Préférez vous un système de réactualisation du fond fait par la personne s'occupant de la bibliothèque technique ou uniquement à la demande?

19- Souhaiteriez vous être informé des nouvelles parutions?

20- Souhaiteriez vous être informé des nouvelles acquisitions?

21- Pensez vous qu'il faille supprimer la bibliothèque technique?

Si oui, pourquoi?

22- Disposez vous d'une documentation dans le cadre de votre bureau/service?

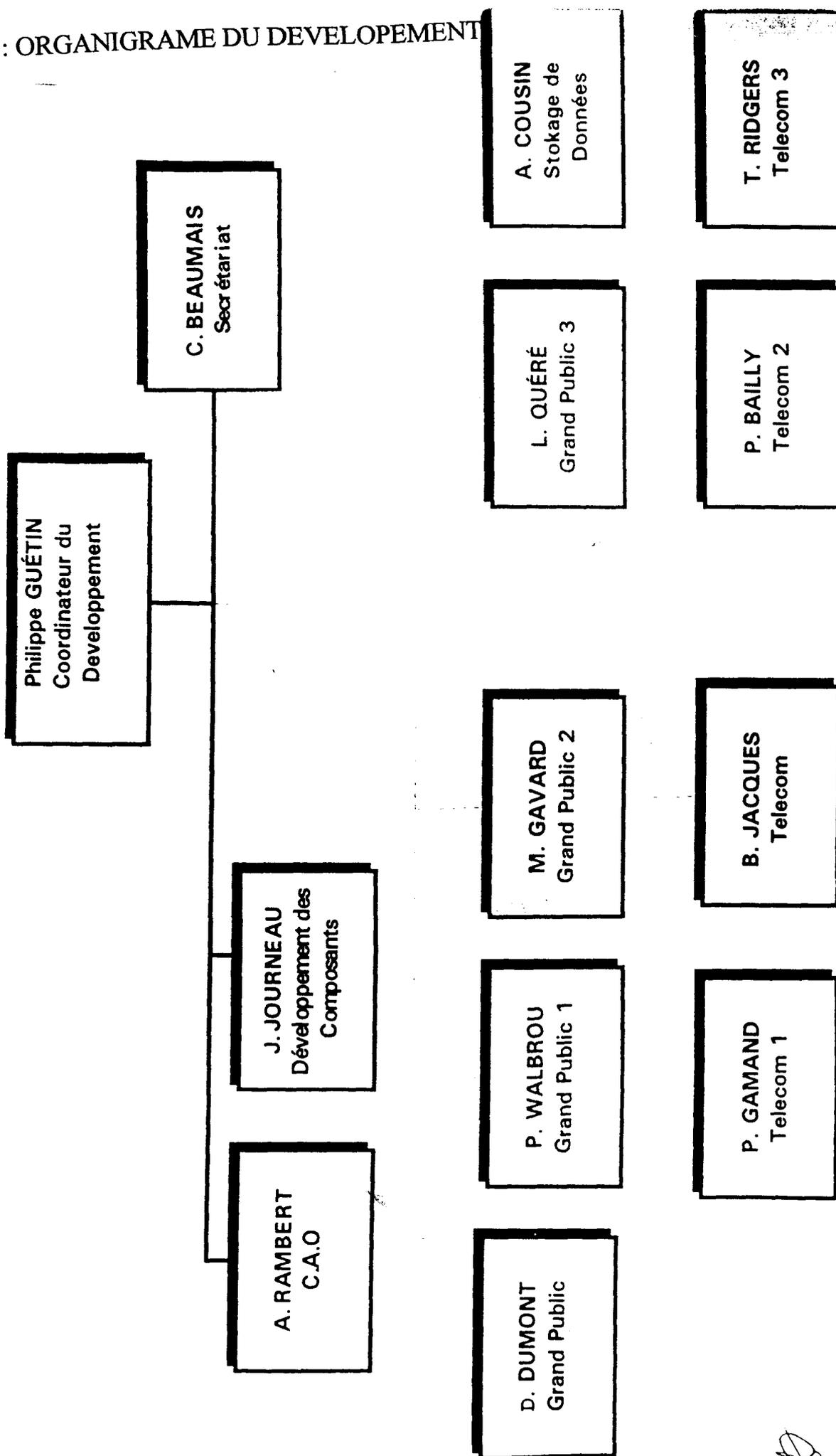
si oui, pourquoi? Serait -il possible de la réintégrer dans la bibliothèque technique (de façon administrative au moins afin que d'autres puissent en connaître l'existence)?

23- Classez par ordre de préférence les éventuelles modifications suivantes :

- Accès au catalogue de la bibliothèque sur le serveur interne
- La mise sur intranet d'adresse internet estimées intéressante par un(e) documentaliste en fonction de thèmes à surveiller (à définir, merci de m'en suggérer)
- Un changement de lieu
- Un plan de classement des documents plus logique et visible
- La mise à disposition d'un ou plusieurs postes pour accéder à internet et consulter des CD-ROM et la possibilité d'imprimer
- La réalisation de dossier et bibliographie sur demande par un(e) documentaliste
- La mise à disposition de documents internes tels que rapports de stage, solutions apportées lors d'un problème ou d'une panne, etc.
- La création d'une base de données indexant les articles des revues et une éventuelle modification de la structure du catalogue des livres
- Création d'une revue de presse
- Accès à des bases de données en ligne
- Abonnement à une veille technique effectuée par une société extérieure spécialisée
- Autres : précisez

Si vous avez d'autres remarques ou suggestions à faire, merci de les indiquer au dos

GROUPES DEVELOPEMENT



ANNEXE IX : PLAN DE CLASSEMENT DU LEP

A	Mathématiques
Ar	Tables
Au	Statistiques, probabilités
Av	Recherche opérationnelle
ACR	Comptes rendus de conférences
B	Mécanique
BCR	Comptes rendus de conférences
C	Génie mécanique
CGR	Comptes rendus de conférences
D	Thermodynamique - Propriétés thermiques
DCR	Comptes rendus de conférences
E	Physique - Recherche spatiale
Ef	Théorie quantique
ECR	Comptes rendus de conférences
F	Technologies physiques
FCR	Comptes rendus de conférences
G	Optique - Instruments - Eclairage
Go	Optoélectronique
GCR	Comptes rendus de conférences
I	Informatique
Ia	Informatique théorique - Microinformatique
Ib	Logiciel
Ic	Intelligence artificielle - Robotique théorique - Automatique théorique - Réseaux de neurones
Id	Infographie
Ie	Reconnaissance de formes - Traitement d'images - Compression d'images
If	Microprocesseurs
Ig	Applications (CAO, bureautique, ordinateur personnel, stations de travail)
Ih	Bases de données
Ij	Applications - Réseaux
ICR	Comptes rendus de conférences
J	Physique des plasmas (lasers gaz)
JCR	Comptes rendus de conférences
K	Physique nucléaire - Rayons X
KCR	Comptes rendus de conférences
L	Acoustique - Vibrations - Ultrasons
LCR	Comptes rendus de conférences
M	Electricité - Magnétisme - Electrotechnique
MCR	Comptes rendus de conférences
N	Composants et circuits électroniques
Na	Généralités
Nb	Composants passifs
Nc	Tubes électroniques
Nd	Dispositifs état solide
Ne	Microélectronique - circuits intégrés
Ng	Hyperfréquences
Nh	Filtres
Nj	Oscillateurs
Nk	Amplificateurs
Nl	Redresseurs
Nm	Aimants
No	Conversion d'énergie - Accumulateurs
Np	Mesures
NCR	Comptes rendus de conférences
P	Systèmes électroniques
Pa	Généralités
Pb	Théorie de l'information
Pc	Traitement du signal
Pd	Antennes
Pe	Radio
Pf	Télévision
Pg	Télécommunications
Ph	Transmission données
Pi	Téléphonie

Pl	Radar
Pm	Radionavigation
Pn	Télémétrie
Po	Domotique - Contrôle automatique - Robots
Pp	Ordinateurs
Pq	Affichage
PCR	Comptes rendus de conférences
Q	Physique de l'état solide
Qa	Généralités
Qb	Réseau cristallin
Qc	Propriétés mécaniques
Qd	Electrons et phonons
Qe	Diélectriques
Qf	Magnétisme
Qg	Effet Mossbauer
Qh	Propriétés optiques
Qi	Electronique quantique (lasers)
Qj	Surfaces - Couches minces
Qk	Implantation ionique
Ql	Chimie physique
QCR	Comptes rendus de conférences
R	Spectroscopie - Physique atomique et moléculaire
RCR	Comptes rendus de conférences
S	Chimie
Sa	Généralités
Sb	Chimie physique - Electrochimie - Electronique moléculaire
Se	Analyse chimique
Sf	Chimie minérale
Sg	Chimie organique
Sh	Cristallographie - Croissance - Minéralogie
SCR	Comptes rendus de conférences
T	Technologies chimiques
TCR	Comptes rendus de conférences
V	Métallurgie
VCR	Comptes rendus de conférences
W	Médecine
WCR	Comptes rendus de conférences
X	Biologie
XCR	Comptes rendus de conférences
Y	Photographie - Reprographie
YCR	Comptes rendus de conférences
Z	Divers
Za	Répertoires
Zb	Catalogues
Zd	Documentation
Zh	Dictionnaires
Zi	Littérature technique - abréviations - langages
Zj	Handbooks - Tables
Zk	Droit
Zl	Normes
Zp	Gestion de l'entreprise - Qualité - Maintenance
Zw	Histoires des sciences
Zz	Divers
ZCR	Comptes rendus de conférences
TH	Thèses

ANNEXE X : PLAN DE CLASSEMENT DE CAEN

A	Mathématiques
A1	Généralités
A2	Tables
A3	Statistiques, probabilités
A4	Recherche opérationnelle
B	Mécanique
B1	Généralités
B2	Génie mécanique
C	Physique
C1	Généralités
C2	Recherche spatiale (théorie quantique)
C3	Physique des plasma (lasers gaz)
C4	Physique nucléaire - Rayons X
C5	Spectroscopie - Physique atomique et moléculaire
C6	Technologies physiques
D	Thermodynamique - Propriétés thermiques
E	Optique - Instruments - Eclairage
E1	Généralités
E2	Optoélectronique
F	Acoustique - Vibrations - Ultrasons
G	Electricité - Magnétisme - Electrotechnique
H	Physique de l'état solide
H1	Généralités
H2	réseau cristallin
H3	Propriétés mécaniques
H4	Electrons et phonons
H5	Diélectriques
H6	Magnétisme
H7	Effets Mossbauer
H8	Propriétés optiques
H9	Electronique quantique(lasers)
H10	Surfaces - Couches minces
H11	Implantation ionique
H12	Chimie physique
I	Chimie
I1	Généralités
I2	chimie physique - Electrochimie - Electronique moléculaire

- I3 Analyse chimique
- I4 Chimie minérale
- I5 Chimie organique
- I6 Cristallographie - Croissance - Minéralogie
- I7 Technologies chimiques

J Composants et circuits électroniques

- J1 Généralités
- J2 Composants passifs
- J3 Tubes électroniques
- J4 Dispositifs état solide
- J5 Microélectronique - circuits intégrés
- J6 Hyperfréquences
- J7 Filtres
- J8 Oscillateurs
- J9 Amplificateurs
- J10 Redresseurs
- J11 Aimants
- J12 Conversion d'énergie - Accumulateurs
- J13 Mesures

K Systèmes électroniques

- K1 Généralités
- K2 Théorie de l'information
- K3 Traitement du signal
- K4 Antennes
- K5 Radio
- K6 Télévision
- K8 Télécommunications
- K9 Transmission données
- K10 Téléphonie
- K11 Radar
- K12 Radionavigation
- K13 Télémétrie
- K14 Domotique - Contrôle automatique - Robots
- K15 Ordinateurs
- K16 Affichage

L Métallurgie

M Médecine

N Biologie

O Photographie - reprographie

P Informatique

- P1 Généralités

- P2 Informatique théorique - Microinformatique
- P3 Algorithmique - Langages de programmation
- P4 Logiciel
- P5 Intelligence artificielle - Robotique théorique - Automatique théorique
Réseaux de neurones
- P6 Infographie
- P7 Reconnaissance de formes - Traitement d'images - Compression d'images
- P8 Microprocesseurs
- P9 Applications(CAO, Bureautique, ordinateur personnel, stations de travail)
- P10 Bases de données
- P11 Applications - Réseaux

Q Culture générale

- Q1 Dictionnaires
- Q2 Cours élémentaires (anglais, mathématiques, etc.)
- Q3 Littérature technique
- Q4 Histoire des sciences
- Q5 Sciences de l'information

R Qualité

S Gestion de l'entreprise

T Maintenance

- T1 Sécurité
- T2 Environnement - Pollution
- T3 Entretien

Z Divers