

Construire une offre de services documentaires en 10 points

1. **Évaluez les besoins**
2. **Analysez l'environnement et les moyens de l'institution**
3. **Identifiez les ressources documentaires locales, régionales et internationales**
4. **Définissez les services pour répondre aux besoins**
5. **Évaluez les moyens humains, matériels et financiers nécessaires**
6. **Équipez la cellule documentaire d'ordinateurs en accès libre avec une connexion Internet**
7. **Définissez une politique d'achat d'information et d'accès aux ressources documentaires**
8. **Constituez une collection des publications de l'institution en les référençant et en les numérisant, et diffusez en ligne**
9. **Définissez une offre de services et de produits documentaires pour les utilisateurs**
10. **Mutualiser les actions et les services offerts**

1. Évaluez les besoins

Vous identifierez les besoins des utilisateurs d'information scientifique au moyen d'enquêtes ou d'entretiens, à tous les niveaux de décision et pour tous les profils de poste : membres de la direction, chefs d'équipe de recherche, chercheurs, techniciens de laboratoire, assistants. Les questions seront précises, ni trop vastes, ni trop pointues. Vous pourrez illustrer les questions avec des exemples :

Vous tenez-vous ou souhaitez-vous vous tenir informé(e) des dernières publications parues dans votre domaine ? Quelles sources d'information utilisez-vous ou souhaiteriez-vous utiliser pour le faire ?

Publiez-vous ? Vos publications sont-elles référencées ? Où ?

2. Analysez l'environnement et les moyens de l'institution

Caractériser l'environnement de travail, dresser un état des moyens financiers, humains, techniques de l'institution, et identifier les obstacles est un préalable.

Mettre en place une offre documentaire doit tenir compte du contexte géographique, scientifique et des moyens de l'institution. Un centre de recherche faiblement doté, isolé géographiquement, sans connexion Internet (ou avec une connexion réduite) devra tout d'abord surmonter ces difficultés ou les contourner.

3. Identifiez les ressources documentaires locales, régionales et internationales

Afin de cibler et de localiser les sources d'information utiles, vous réaliserez un inventaire des ressources documentaires papier et électroniques accessibles. Les ressources peuvent être des annuaires de laboratoires et de chercheurs, des catalogues de bibliothèques, des sites web institutionnels, des sites d'éditeurs scientifiques, des bases de données thématiques, des catalogues de revues, des archives ouvertes disciplinaires ou institutionnelles, des bibliothèques numériques...

Si vous avez peu de moyens, vous privilégiez les établissements homologues, l'université, les associations professionnelles, ainsi que les agences de coopération régionales ou internationales qui peuvent faciliter l'accès à des ressources onéreuses.

4. Définissez les services pour répondre aux besoins

Comment satisfaire les besoins que vous avez identifiés ? A partir de l'analyse des besoins vous identifierez des solutions possibles. Pour chaque catégorie de besoins, vous définirez les produits et les services d'information ou de formation adaptés.

Quelques exemples :

- pour répondre aux besoins de recherche d'information, identifier les principales sources d'information disponibles ;
- pour rendre accessibles les documents scientifiques, doter le centre de recherche d'un budget d'achat d'ouvrages ou de revues papier ou numériques ; ou encore allouer un espace physique au stockage des documents et à l'accueil des lecteurs ;
- pour encourager et favoriser la publication, élaborer un plan de formation à la rédaction scientifique ;
- pour améliorer la diffusion des résultats de recherche, constituer et mettre en ligne une base de données documentaire ou une bibliothèque numérique.

5. Évaluez les moyens humains, matériels et financiers nécessaires

Quels moyens sont nécessaires pour réaliser les produits, mettre au point les services et assurer leur pérennité ? Quelles compétences ? Combien de personnes et d'équivalents temps plein ? Quels sont les coûts induits pour les mettre en place ? Quels espaces dédiés, quelles infrastructures, quels équipements et matériels sous-tendent-ils ?

Au vu des moyens disponibles ou mobilisables, vous définirez des priorités. Si nécessaire, vous élaborerez une offre évolutive dans le temps en planifiant à court, moyen et long terme les actions et les ressources nécessaires.

Toute action s'accompagnera :

- d'un plan de gestion des ressources physiques – espaces nécessaires à la mise en œuvre de la cellule documentaire (bureaux, stockage, salle de lecture, salle multimédia...) ;
- d'un plan de gestion des ressources humaines ;
- d'un plan de financement avec si possible un budget propre alloué.

6. Équipez la cellule documentaire d'ordinateurs en accès libre avec une connexion Internet

Avec le recours croissant aux documents numériques, une connexion via un réseau informatique local ou via Internet est le moyen privilégié pour accéder à la documentation scientifique.

Si votre institution dispose d'un parc d'ordinateurs et de connexions à l'internet, vous pourrez par exemple :

- équiper la cellule documentaire ou la bibliothèque de postes informatiques ;

- doter les postes individuels d'une connexion Internet pour accéder en ligne à l'information : base de données institutionnelle de publications, catalogues de revues externes, ou bases de données bibliographiques internationales.

7. Définissez une politique d'achat d'information et d'accès aux ressources documentaires

L'acquisition d'information implique une politique d'achat raisonnée selon les besoins de l'institution et les moyens disponibles : abonnement à des revues papier, électroniques, ou mixtes ; achat d'ouvrages et d'actes de congrès ; abonnement à des bases de données bibliographiques ou factuelles.

Pour les institutions de recherche de pays à faible revenu, les coûts d'accès à l'information scientifique peuvent être fortement réduits, voire nuls, si l'institution se déclare auprès des organisations internationales qui fournissent des services d'information gratuits. Le programme Agora (www.aginternetwork.org/fr/) de la FAO assure ainsi l'accès gratuit en ligne à des articles de revues et à des bases de données bibliographiques en sciences agricoles. Le programme OARE (www.oaresciences.org/fr/) du PNUE joue un rôle similaire pour les ressources documentaires sur la recherche en environnement. Des agences comme le CTA (www.cta.int/fr/) pour les pays de la région Afrique-Caraïbes-Pacifique, ou l'AUF (www.auf.org) pour les pays francophones, ou encore l'Inasp (www.inasp.info/) en Afrique et en Asie proposent des services d'acquisition, d'accès ou de diffusion d'information scientifique (ouvrages, revues, bases de données) à prix nul ou réduit.

8. Constituez une collection des publications de l'institution en les référençant et en les numérisant, et diffusez en ligne

Pour communiquer ses résultats de recherche, l'institution doit recenser et rendre accessibles les publications de ses chercheurs. Le recensement se fait généralement en enregistrant les références bibliographiques dans une base de données institutionnelle. Ce référencement peut s'accompagner de la gestion du texte intégral pour les documents numériques. La base de données bibliographiques devient alors une bibliothèque numérique.

Il existe des logiciels gratuits de gestion de bibliothèques ou de gestion bibliographique. Vous ferez votre choix selon les objectifs de l'institution et le contenu de la base de données : s'agit-il de gérer uniquement des références bibliographiques ? L'accès au texte intégral est-il l'un des objectifs ? Une diffusion en ligne des références et des documents en texte intégral sur le site web de l'institution est-elle envisagée ? La base de données intégrera-t-elle, outre les publications de l'institution, les documents acquis ? La commande de documents, la gestion des lecteurs, et/ou le prêt de documents doivent-ils figurer parmi les fonctionnalités du logiciel ?

Une institution avec des moyens limités pourra recourir à des logiciels libres ou gratuits (voir notre rubrique logiciel libre sur le site <http://coop-ist.cirad.fr/>)

9. Définissez une offre de services et de produits documentaires pour les utilisateurs

Vous définirez ensuite l'offre de services et de produits pour les utilisateurs finaux, lecteurs externes et agents de l'institution.

Les produits identifiés pourront prendre plusieurs formes : base de données des publications ; catalogue de revues ; annuaire des laboratoires, des chercheurs ; bulletin d'information ; site Internet consacré à la documentation, etc. Chaque produit devra être accessible.

Vous pourrez diffuser l'information sur l'Intranet institutionnel ou *via* le site d'un fournisseur d'accès à l'information. Votre institution ne dispose pas d'un site web ? Rapprochez-vous des agences de

coopération implantées dans votre région, comme l'AUF ou le CTA, pour connaître les possibilités d'hébergement ou de formation à la gestion de sites web.

10. Mutualiser les actions et les services offerts

Pour optimiser les efforts et faire des économies, vous mettrez en œuvre des actions communes avec vos partenaires. Le transfert de compétences, la mise en commun de ressources, la mutualisation des services sont autant de facteurs de succès. Les objectifs et les conditions du partenariat devront être clairement définis et formalisés sous la forme d'un accord ou d'un document de cadrage.

Marie-Claude Deboin

Déléguée à l'information scientifique et technique, Cirad
Mars 2011

Information

Comment citer ce document :

Deboin, M.C. 2011. Construire une offre de services documentaires, en 9 points. Montpellier (FRA) : CIRAD, 4 p.

Cette création est mise à disposition selon le Contrat Creative Commons Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Partage des Conditions Initiales à l'Identique 2.0 France disponible en ligne :
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/>

*ou par courrier postal à : Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.
Paternité : vous devez citer les noms de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation.*

Pas d'utilisation commerciale : vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

Partage des conditions initiales à l'identique : si vous modifiez, transformez ou adaptez cette création, vous n'avez le droit de distribuer la création qui en résulte que sous un contrat identique à celui-ci.