Zeitschrift: Arbido

Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz

Band: 11 (1996)

Heft: 3

Buchbesprechung: Management de l'information : guide pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires

Autor: Royo, Céline

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

A AVOIR SOUS LA MAIN

Management de l'information: guide pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires. - Paris: ADBS Editions, 1995. - 20 pages. - (Guides professionnels ADBS ; 6).

La notion de qualité est souvent considérée comme relevant plus du secteur privé que du secteur public car elle est directement liée au problème de la concurrence. Alors pourquoi un guide sur la qualité des activités documentaires destiné aux services d'information documentaires qui relèvent, en général , du service public ? Parce que, même si les prestations des services documentaires sont généralement gratuites, ceux-ci sont au service des utilisateurs.

Eh oui, même si parfois cette notion est un peu oubliée, un service d'information documentaire est avant tout au service de ses utilisateurs. L'amélioration de ses activités (produits et services) passe donc par une évaluation de ses prestations.

La chaîne documentaire

Ce petit guide est la synthèse des travaux de l'atelier «Qualité et documentation» de la Commission Techniques et méthodes documentaires de l'ADBS. Il permet l'évaluation tant des services que des produits documentaires nécessaire à toute amélioration.

Une évaluation étant possible pour l'ensemble du travail fourni par le service d'information documentaire, ce guide passe en revue les grandes étapes de la chaîne documentaire, depuis l'accueil de l'utilisateur jusqu'à sa satisfaction finale en passant par les acquisitions, l'indexation, la diffusion de l'information ...

Chaque étape fait l'objet d'un tableau synoptique toujours basé sur le même modèle qui contient les rubriques suivantes : objectifs et activités de l'étape documentaire analysée, points de contrôle, indicateurs, anomalies, actions correctives (de ces anomalies) et outils et méthodes permettant d'identifier les anomalies et de mettre en place des actions correctives. Lorsque cela s'avère nécessaire, des commentaires accompagnent les tableaux.

Ce document se termine par le rappel de quelques normes concernant la qualité (notamment la norme ISO 8402), un lexique des principaux termes spécifiques utilisés et une brève bibliographie des ouvrages sur la qualité publiés par l'ADBS.

La qualité du service

Ce petit guide est un bon outil de travail assez général pour qui vise à l'amélioration de la qualité de n'importe quel service d'information documentaire.

Clair, synthétique, il contient l'essentiel. Un indispensable à avoir toujours sous la main.

Pour finir, rappelons cette définition de la qualité qui devrait être présente à l'esprit de chaque professionnel: « ... la qualité ne signifie pas luxe de prestations ou d'équipements, mais fournir la bonne information à la bonne personne au bon moment ...» (p.4)

Céline Royo
Institut universitaire de hautes études internationales, Genève

BLOC-DOC

■ Hier steht Ihre Meldung - Kurze interessante, witzige, erschreckende, unglaubliche Neuigkeiten aus der Welt der Medien und der Bibliotheken, Dokumentationsstellen und Archive. /a

Tschudi

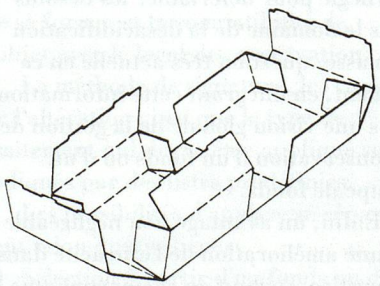
Eterno Board® säurefrei

alterungsbeständige Vollpappe, entrischt ANSI- und ISO Normen, P.A.T. bestanden

- **Archivschateln**
- **Mappen**
- **Negativ-/Foto-Boxen**
- **Klappumschläge**
- **Plano-Bogen 0,3 - 3,0 mm**

- Standard- Verpackungen ab Lager
- kundenspezifische Verpakungen

Neu:
Eterno Board® N ungepuffert



Tschudi + Cie AG, Feinpappen
CH-8755 Enneda

Tel. 058 - 61 27 35
Fax 058 - 61 55 05

ab 25.3.96: 055 - 640 27 35
ab 25.3.96: 055 - 640 55 05