

**BIBLIOGRAPHIE SUR L'EXTERNALISATION DANS LES
ÉTABLISSEMENTS DU PATRIMOINE**

(BIBLIOTHÈQUES ET MUSÉES)

**PRÉPARÉ À L'INTENTION DE :
LA DIRECTION GÉNÉRALE
DES POLITIQUES DU PATRIMOINE
MINISTÈRE DU PATRIMOINE CANADIEN**

**PRÉPARÉ PAR :
Maureen Cubberley et Stan Skrzyszewski, associés délégués
ASM Advanced Strategic Management Consultants**

DATE : Le 25 février 1999

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. EXTERNALISATION – GÉNÉRALITÉS	2
1.1 BIBLIOGRAPHIES	2
1.2 GÉNÉRALITÉS	2
2. SITES WEB RELIÉS AUX QUESTIONS D'EXTERNALISATION DANS LES BIBLIOTHÈQUES SCOLAIRES, LES MUSÉES OU LE GOUVERNEMENT	5
3. LE GOUVERNEMENT ET L'EXTERNALISATION	6
3.1 GÉNÉRALITÉS	6
3.2 MUNICIPALITÉS	7
4. EXTERNALISATION – MUSÉES	11
5. EXTERNALISATION – ÉCOLES	13
6. EXTERNALISATION – BIBLIOTHÈQUES	14

INTRODUCTION

La présente bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine, plus particulièrement dans les bibliothèques et les musées, a été préparée à l'intention de la Direction générale des arts et du patrimoine du ministère du Patrimoine canadien. Elle constitue la première étape dans l'élaboration d'un document de discussion sur l'externalisation dans ces établissements.

Pour préparer cette bibliographie, nous nous sommes appuyés sur le travail de Keith Wickens, analyste en recherche stratégique à PCH. Au moment où le projet a démarré, M. Wickens avait déjà dressé une bibliographie appréciable sur le sujet, et il a eu la générosité de nous en faire profiter.

Notre travail nous a amenés à consulter les bases de données électroniques suivantes : ABI Inform, CBCA, les archives du New York Times (pour les annonces), LISA, Wilsonline (pour les bibliothèques), ERIC (particulièrement pour de l'information sur les écoles), CARL UnCover, le catalogue en direct de l'University of Western Ontario, l'AMICUS et d'autres catalogues de bibliothèques en direct sur le Web.

Nous avons également effectué des recherches sur les sites Web suivants : American Library Association, Special Library Association, Amazon, Internet Public Library, StatsCan ainsi que sur les sites de plusieurs musées, bibliothèques et écoles retracés au moyen de moteurs de recherche courants sur le Web.

Entre autres, les termes de recherche utilisés sont : impartition (*contracting out*), externalisation (*outsourcing*), privatisation (*privatization*), contrôle des coûts (*cost control*) et réduction des coûts (*cost reduction*). Ces termes ont été combinés à des mots comme écoles, musées, gouvernement, bibliothèques, services techniques, technologie de l'information, catalogue et administration.

On peut tirer les conclusions suivantes d'un examen initial de la documentation :

- * l'externalisation est là pour rester
- * les principales activités externalisées sont des activités secondaires
- * les principales préoccupations d'une organisation qui songe à l'externalisation sont :
 - la perte de contrôle,
 - la perte de compétences,
 - la protection des renseignements personnels,
 - la confidentialité,
 - la qualité
- * les procédures de gestion de l'externalisation sont extrêmement variées, de sorte que les études de cas sont utiles
- * les avantages de l'externalisation font l'objet de plusieurs études documentaires
- * les principaux problèmes abordés dans les documents portent sur les questions suivantes :
 - la décision d'externaliser ou non
 - le choix des services à externaliser
 - l'élaboration de procédures pratiques dans l'organisation des efforts d'externalisation

Le vaste éventail de ressources citées dans la présente bibliographie offre une information diverse et variée visant à répondre aux besoins des nombreux intervenants dans la collectivité des établissements patrimoniaux.

Maureen Cubberley et Stan Skrzyszewski Associés délégués, ASM Advanced Strategic Management Consultants

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

1. EXTERNALISATION – GÉNÉRALITÉS

1.1 BIBLIOGRAPHIES

COLVER, Marylou, et Karen A. WILSON. « Outsourcing Library Technical Services », *Operations Selected Annotated Bibliography*, Chicago, ALA, éd. 1997, p. 193-219.

HIRSHON, Arnold, et Barbara WINTERS. « Outsourcing Library Technical Services: How to Do-It Manual for Librarians », *Bibliography on Outsourcing*, New York, Neal Schuman Publishers, Inc., 1997, p. 161-164.

JOHNSON, Peggy. « New Directions in Technical Services: Trends and Sources (1993-1995) », *Bibliography*, Chicago, ALA, éd. 1997.

1.2 GÉNÉRALITÉS

BUSH, Carmel C., et al « Toward a New World Order: A Survey of Outsourcing Capabilities of Vendors for Acquisitions, Cataloging and Collection Development Services », *Library Acquisitions: Practice and Theory*, vol. 18, n° 4 (1994), p. 397-416.

CALABRESE, Alice, et Jay WOZNY. « The CLS bottom line: it's more than money, it's service (Chicago Library System) », *The Bottom Line*, vol. 8, n° 2 (1995), p. 18-22.

COLEMAN, Patricia M. « Income generation and cost recovery: experience in two British libraries [Sheffield and Birmingham public libraries] », *The Economics of library and information services*, Anglo-German Foundation for the Study of Ind. Soc. (1991), p. 183-194.

COLLINS, J. S. *Information Resources Management Journal*, vol. 8, n° 1 (hiver 1995), p. 5-13.

On a procédé à une enquête postale auprès des chefs du service de l'information des 500 plus grandes entreprises industrielles des États-Unis afin de recueillir des renseignements sur l'externalisation des systèmes d'information. Les résultats des 110 questionnaires retournés indiquent l'ampleur et les répercussions de l'externalisation parmi les utilisateurs de tels services. L'enquête a également permis de recueillir des données relatives aux plans d'externalisation des non-utilisateurs, aux problèmes de planification et de mise en œuvre de l'externalisation, aux avantages réalisés de même qu'à l'incidence sur le rendement. Cette étude constitue un point de référence en ce qui regarde les pratiques actuelles d'externalisation. De plus, on y éprouve certaines présomptions communément acceptées sur les motifs de l'externalisation et sur les conséquences de cette pratique pour l'entreprise.

COOPERS & LYBRAND. *Valuing the Economic Costs and Benefits of Libraries*, New Zealand Library & Information Association, 1996.

CRAM, Jennifer. « Moving from cost centre to profitable investment: managing the perception of a library's worth » (présenté au cours de la conférence des bibliothèques de l'Asie-Pacifique, à Brisbane, du 28 mai au 1^{er} juin 1995), *Australasian Public Libraries and Information Services*, vol. 8 (septembre 1995), p. 107-13.

CRISMOND, Linda A. « Outsourcing from the A/V Vendor's Viewpoint: the Dynamics of a New Relationship », *Library Acquisitions: Practice and Theory*, vol. 18, n° 4 (1994), p. 375-381.

CRONK J., et J. SHARP. « A framework for deciding what to outsource in information technology », *Journal of Information Technology*, vol. 10, n° 4 (décembre 1995), p. 259-67.

L'ouvrage fait partie d'un numéro spécial consacré à l'externalisation des systèmes d'information. Les auteurs examinent, sous un angle global, la théorie et le contexte de l'externalisation. On y lit qu'il faut élaborer un cadre stratégique pour déterminer, parmi les activités des technologies de l'information, celles à externaliser et celles à réaliser à l'interne.

COULTER, Jane. « Doing More With Less? Contracting Out and Efficiency in The Public Sector », *PSRC Collected Papers No. 1*, Public Sector Research Centre, University of New South Wales, 1994.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

CURRIE, W. L. « Outsourcing in the private and public sectors: an unpredictable IT strategy », *European Journal of Information Systems*, vol. 4, n° 4 (février 1996), p. 226-36.

L'auteur examine des documents portant sur l'externalisation de la technologie de l'information dans des organismes privés et publics de la Grande-Bretagne et des États-Unis. Il présente les résultats d'une enquête par questionnaire réalisée auprès de 200 organismes privés et publics du Royaume-Uni et portant sur l'externalisation de la technologie de l'information. Il fournit des données sur la proportion d'organismes qui ont recours à l'externalisation, sur la façon dont les contrats sont négociés et sur le type de solutions technologiques retenues par les gestionnaires de la technologie de l'information.

DWYER, Jim. « Does Outsourcing Mean You're Out? », *Technicalities*, vol. 14, n° 6, (juin 1994), p. 1-6.

EVANS, John E. « Cost analysis of public services in academic libraries » (version abrégée de la thèse de doctorat de l'auteur), *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information*, vol. 5, n° 3 (1995), p. 27-70.

INTNER, Sheila S. « Outsourcing: What Does it Mean for Technical Services? » *Technicalities*, vol. 14, n° 3 (mars 1994), p. 3-5.

JONES, W. « Outsourcing basics », *Information Systems Management*, vol. 14, n° 1 (hiver 1997), p. 66-69.

L'auteur met en lumière les composantes d'une saine évaluation de l'externalisation. Le document aborde les sujets suivants : poser les bonnes questions, savoir en quoi consiste l'externalisation, trouver de bonnes raisons pour recourir à l'externalisation, peser les avantages et les désavantages, gérer les questions relatives aux ressources humaines, utiliser une approche méthodologique concurrentielle, prendre en considération tous les intervenants, comprendre les fournisseurs, négocier un solide contrat, encourager chez les utilisateurs la prise en charge du concept d'externalisation, gérer les relations avec une équipe maintenue en poste et agir rapidement.

NICHOLS, John V. « Cost sharing and public libraries [Oshkosh Public Library] », *Against all odds*, Highsmith Press (1993), p. 29-41.

MARTIN, Murray S. « Outsourcing (implication that the private sector can provide many services more economically than the public sector) », *The Bottom Line*, vol. 8, n° (1995), p. 28-30.

MIELKE, Linda. « Cost finding: why it is important » (coûts unitaires pour un service en particulier, p. ex. l'ajout de livres-cadeaux à votre collection), *Public Libraries*, vol. 29 (septembre-octobre 1990), p. 282-288.

MIELKE, Laurie R. « Sermon on the amount: costing out children's services » (révision du document présenté lors de la conférence de l'ALA en juin 1990), *Public Libraries*, vol. 30 (septembre-octobre 1991), p. 279-282.

MOE, Ronald C. « Privatization: Meanings, Rationale, and Limits », *Congressional Research Service*, The Library of Congress, document mis à jour le 9 février 1996.

MORAN, Nuala. « Core of the matter: outsourcing information technology functions », *The Financial Post* (25 avril 1998), p. 29.

OGBURN, Joyce L. « An Introduction to Outsourcing », *Library Acquisitions: Practice and Theory*, vol. 18, n° 4 (1994), p. 363-366.

« Raiders of the Lost Jobs », *Public Employee* (janvier-février 1998), p. 6-9.

Privatization of Government Services: Understanding the Process & the Opportunities, Canadian Bar Association - Ontario = Association du barreau canadien - Ontario, Continuing Legal Education, Toronto, 1996.

QUINT, Barbara. « Disintermediation », *Searcher: The Magazine for Database Professionals* (janvier 1996), p. 4-5.

ROBINSON, Barbara M. « Costing question handling and ILL/photocopying: a study of two state contract libraries », *The Bottom Line* (ISSN:0888-045X), vol. 4 (été 1990), p. 20-25.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

ROSENBERG, Philip. « Elements of cost » [repris de son document intitulé Cost finding for public libraries], *Keeping the book*, Highsmith Press (1992), p. 431-439.

RUBIN, H. A.. « Using metrics for outsourcing oversight », *Information Systems Management*, vol. 14, n° 2, tableaux et réf. (printemps 1997), p. 7-14.

Pour que les avantages de l'externalisation se multiplient, les gestionnaires des systèmes d'information doivent mettre en œuvre un mécanisme de surveillance proactif et d'avant-garde afin de s'assurer que le fournisseur retenu pour l'externalisation offre un rendement permettant d'obtenir un produit ayant la valeur opérationnelle prévue. Un tel mécanisme repose sur des mesures de surveillance de l'externalisation et des paramètres clés en matière de contrôle du rendement, lesquels doivent être prévus dans l'entente d'externalisation et évalués de façon continue.

SIMON, Margaret. « Cost containing collaborations (nearby art school offers free design service) », *Ohio Libraries* (ISSN:0360-8069), vol. 4 (mars-avril 1991), p. 18.

SMITHSON, Marilyn. « Outsourcing: by you, for you, or in spite of you », *Communicator* (janvier 1997), p. 22-24.

STOKES, Deborah. « Consider the (out)source », *The Financial Post* (25 avril 1998), p. 31.

WEAVER, Barbara F. « Outsourcing - A Dirty Word or a Lifeline? », *The Bottom Line, Managing Library Finances*, vol. 7, n° 1 (1993), p. 26-29.

WEINGAND, Darlene E. « Marketing and financial management: keys to fiscal accountability in the public library », *Keeping the book*, Highsmith Press (1992), p. 307-316.

WINTERS, Barbara A. « Catalog Outsourcing at Wright State University: Implications for Acquisitions Managers », *Library Acquisitions: Practice and Theory*, vol. 18, n° 4 (1994), p. 367-373.

YESULATITIS, J. A. « Outsourcing for new technology adoption », *Information Systems Management*, 14 (2) (printemps 1997), réf., p. 80-82.

L'auteur offre des conseils aux directeurs des systèmes d'information intégrés sur la façon d'exploiter les avantages de l'externalisation pour mieux adopter de nouvelles technologies. Il établit une stratégie permettant de cerner les besoins organisationnels, de recourir à l'externalisation pour répondre à tels besoins, de procéder à la mise en œuvre du projet d'externalisation et de trouver des partenaires pour l'occasion.

ZAGAMI, Anthony J. « Memorandum: "Cost sharing" for the dissemination of government information in electronic formats » (interprétation par l'avocat général du GPO des États-Unis d'un memorandum publié par l'imprimeur public le 25 mars 1991), *Government Information Quarterly* (ISSN:0740-624X), vol. 8, n° 4 (1991), p. 387-391.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

2. SITES WEB RELIÉS AUX QUESTIONS D'EXTERNALISATION DANS LES BIBLIOTHÈQUES SCOLAIRES, LES MUSÉES OU LE GOUVERNEMENT

American Association of Museums : <http://www.aam-us.org/text/index.html>

Chapman Tripp Barristors & Solicitors, Nouvelle- Zélande : <http://www.chapmantripp.co.nz/publish/itoutsou.htm>

Chubb Insurance for Businesses, Museum Notes : <http://www.chubb.com/library/notes97.html>

Dollars & Sense - How Outsourcing can help Arizona Schools,
<http://www.alabamafamily.org/pubs/dollars.html>

DEMETRA, Smith Nightingale, et Nancy PINDUS. « The Urban Institute. Privatization of Public Services - A Background Paper » (1997), <http://www.urban.org/pubman/privitiz.html>

Education Network of Connecticut : <http://csunet.ctstateu.edu/ednet/>

In the Ring. GovExec.com – Management, <http://www.govexec.com/features/0997s1.htm>

Museum Digital Library Collective : <http://www.museumlicensing.org>

National Library of Australia – Gateways : <http://www.nla.gov.au/ntwkpubs/gw/31/31.html>

The Outsourcing Institute, New York : <http://www.outsourcing.com>

Technical issues that confront museums on the Web,
<http://www.gii.getty.edu/papers/museumweb/technical.html>

University of Arizona Libraries - Current Situation,
<http://dizzy.library.arizona.edu/library/teams/slrp/csa/csa-html/libworld.htm>

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

3. GOUVERNEMENT ET EXTERNALISATION

3.1 GÉNÉRALITÉS

CHI, Keon S., et Cindy JASPER. *Private Practices: A Review of Privatization in State Government* (sommaire), The Council on State Governments, 1997.

CHI, Keon S. « State Trends », *State Government News* (janvier-février 1998), p. 38.

COUNCIL OF STATE GOVERNMENT. *The Private Sector in State Service Delivery: Examples of Innovative Practices*, The Urban Institute Press, Washington, 1989.

HARRIS, N D. « Federal budgeting for information technology », *Government Information Quarterly*, 13 (4), réf., (1996), p. 61-72.

Bien qu'on admette en général qu'une technologie de l'information (TI) meilleure et plus prédominante peut accroître l'efficacité du gouvernement et engendrer des économies à long terme, des restrictions budgétaires à court terme rendent de tels investissements extrêmement difficiles. À tout le moins, les contraintes financières nécessitent la mise en œuvre de solutions de rechange créatives pour financer de tels projets et mettre en relief certaines possibilités de budgétisation qu'il ne faudrait pas négliger de prendre en considération. L'auteur examine le rapport entre la planification de la TI et l'établissement du budget, l'utilisation du concept de fonds des services concurrentiels nouvellement mis en œuvre dans un projet pilote de l'Office of Management and Budget des États-Unis, et les répercussions des coûts de l'externalisation ou de la privatisation de la fonction de TI.

MANAGEMENT ADVISORY BOARD/MANAGEMENT IMPROVEMENT ADVISORY COMMITTEE. *Contracting for the provision of services in commonwealth agencies, MAB/MIAC Report No. 8*, Canberra, AGPS, 1992.

MORGAN, David R., et Robert E. ENGLAND. « The two faces of privatization » [repris du document Public Administration Review N/D '89], *Keeping the book*, Highsmith Press (1992), p. 349-369.

OCDE. *Mieux sous-traiter les services publics : principes directeurs et études de cas*, Études hors série, n° 20. 97 p., 1997.

PIEDE, D. L. « Restructuring internal services: perspective from the energy utility business », *Information Systems Management*, 13 (1), hiver 1996, p. 12-17.

La déréglementation a contraint l'industrie fournisseuse d'énergie à restructurer sa culture axée sur l'interne et sa fonction de services internes envahissante et antagoniste. L'auteur discute de la façon dont l'industrie a réorganisé ses services internes pour réaliser des avantages concurrentiels. L'industrie a élaboré de nouvelles approches en matière de services internes, y compris l'externalisation. L'auteur examine également des questions relatives aux normes, aux politiques et aux contrôles.

PERRY, W., et S. DEVINNEY. « Achieving quality outsourcing », *Information Systems Management*, 14 (2), printemps 1997, p. 23-26.

L'externalisation présente des défis de qualité dans les domaines de la sélection des fournisseurs ainsi que des produits et services reçus. Il faut établir des procédures pour évaluer à fond la compétence du fournisseur et sa discipline d'application du processus. Il faut également assurer la qualité en appliquant le processus de définition des exigences, en mettant en œuvre un système officiel de gestion du changement et en liant les jalons relatifs à l'externalisation à des examens de la qualité.

RAPHAELSON, Arnold H. (éditeur). *Restructuring State and Local Services : Ideas, Proposals, and Experiments*, Praeger: Westport Conn, 1998.

Sous la pression du gouvernement fédéral et des simples citoyens, les gouvernements locaux et d'État sont à restructurer leurs services, notamment ceux de l'éducation, des routes et du transport. Bien que le gouvernement fédéral

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

souhaite réaffecter des responsabilités aux gouvernements locaux, les votants favorisent une efficacité accrue et des taxes moins lourdes par le recours à la privatisation. Dans cette collection révisée, l'auteur prend en considération ces pressions, les réponses des gouvernements d'État et locaux de même que des expériences précises liées à la privatisation des services locaux. M. Arnold H. Raphaelson est professeur d'économie à l'université Temple.

3.2 MUNICIPALITÉS

B.C. EDUCATION FUNDING REVIEW PANEL. *Building Partnerships: A Finance System For Public School*, 1992.

BIRD, Richard M., et Enid SLACK. *Urban Public Finance in Canada*, 2^e éd., Toronto: John Wiley & Sons Ltd., 1993

CANADA. SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT. *Partenariats publics-privés en infrastructures municipales : théorie et pratique*, préparé par IBI Group pour la SCHL, 1995.

CANADA. STATISTIQUE CANADA. *Finances du secteur public- Système de gestion financière*, cat. 68-212.

CANARAN, Hemant. « The best of two worlds: public/private partnerships », *Municipal World* (mai 1995), p. 6.

CASSIDY, Gordon. *Contracting Out. Kingston: School of Policy Studies*, Queen's University, 1994.

CHANDLER, Timothy et Peter FEUILLE. « Municipal Unions and Privatization », *Public Administration Review*, vol. 51 (1), n° 1 (1991), p. 15-22.

CLIMANS, Jeffrey S. « Ontario Clean Water Agency Partnership », *Structuring and Financing Public-Private Partnerships* (documents fournis au cours du séminaire d'Insight qui s'est déroulé les 22 et 23 novembre 1993), Toronto : Insight Press (1993), p. 205-220.

DÉVELOPPEMENT RURAL DU MANITOBA. *Projet de rapport, propositions pour relever les défis de l'administration locale — Étude de la loi sur les municipalités et des lois connexes*, 1995

DOUGLAS, Heather. « The Capital Investment Plan Act, 1993 and the Community Economic Development Act, 1993: new opportunities for public and private sector partners in capital project financing », *Structuring and Financing Public-Private Partnerships* (documents fournis au cours du séminaire d'Insight qui s'est déroulé les 22 et 23 novembre 1993), Toronto : Insight Press (1993), p. 79-104.

FLANAGAN, Jim, et Susan PERKINS. « Public/private competition in the City of Phoenix Arizona », *Government Finance Review*, vol. 11, n° 3 (1995), p. 7-12.

FRYKLUND, Inge, et al. *Municipal Service Delivery: Thinking through the Privatization Option, a Guide for Local Elected Officials*. National League of Cities and Center for the Study of Ethics in the Professions, 1997.

HARTLEY, Keith. « Contracting-out in Britain: Achievements and Problems », *Privatisation and Deregulation in Canada and Britain. Proceedings of a Canada/UK Colloquium*, édité par Jeremy Richardson, Halifax: Institute for Research on Public Policy = Institut de recherches politiques (1991), p. 177-198.

HILKE, John. *Cost Savings From Privatization: A Compilation of Study, Findings Los Angeles*, Reason Foundation, 1993.

HIRSCH, Werner Z. *Privatizing Government Services: An Economic Analysis of Contracting Out by Local Governments*, Monograph and Research Series 54, Los Angeles: Institute of Industrial Relations, UCLA, 1991.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

HIRSHHORN, Ronald. *Commentaires sur la sous-traitance* par Gordon Cassidy; *Compétitivité et coût des services publics*, Bryne Purchase, directeur de la rédaction, Projet de recherche sur le secteur public et la compétitivité, Kingston : École des études en politiques publiques, Queen's University (1992), p. 93.

HOBSON, Paul R. *Efficiency and the Local Public Sector. Government and Competitiveness Project*, Kingston: School of Policy Studies, Queen's University, 1994.

HOLLIS, Guy, Gail HAM, et Mark AMBLER. *The Future Role and Structure of Local Government*, Local Economic and Social Strategy Series, London: Longman, 1992.

HOULIHAN, Dennis. *Teleconference - Privatizing Public Works Services*, 19 juillet 1995, University of Wisconsin (directeur adjoint de la recherche et des services de négociation collective, AFSCME International), 1995

ICMA. *Service Delivery in the 90s: Alternative Approaches for Local Governments. A Special Report on Alternative Service Delivery*, Washington: International City Management Association, 1989.

JOHN, Peter. « The Restructuring of Local Government in England and Wales », *Local Government in Europe: Trends and Developments*, édité par Richard Batley et Gerry Stoker, Government Beyond the Centre Series, London: Macmillan Education Ltd. (1991), p. 58-72.

JOHNSON, Dirk. « In Privatizing City Services, It's Now 'Indy-a-First-Place' », *National Report - The New York Times* (le jeudi 2 mars 1995), p. A8, A9.

KITCHEN, Harry. « Urban Transit Provision in Ontario: A Public/Private Sector Cost Comparison », *Public Finance Quarterly*, vol. 20 (1), 1992, p. 114-128.

KITCHEN, Harry. *Tarification efficiente des services des administrations locales dans Compétitivité et établissement des prix dans le secteur public*, rédigé par Ronald W. Crowley, Kingston: École des études en politiques publiques, 1992.

KITCHEN, Harry. *Efficient delivery of local government services*, document de discussion 93-15, Kingston: School of Policy Studies, Queen's University, 1994.

KITCHEN, Harry. *Trends in Municipal Finance Across Canada, 1988-92*, Toronto: ICURR Press (pour diffusion interne seulement), 1995.

LORRAIN, Dominique. « Public Goods and Private Operators in France », *Local Government in Europe.: Trends and Developments*, édité par Richard Batley et Gerry Stoker, Government Beyond the Centre Series, London: Macmillan Education Ltd. (1991), p. 89-109.

LORRAIN, Dominique. « The French Model of Urban Services », *West European Politics*, vol. 15, n° 2 (1992), p. 77-92.

MARLIN, John Tepper, et Eileen Brettler BERENYI. « To contract or not » [repris des documents des Services municipaux sur l'externalisation], *Keeping the book*, Highsmith Press (1992), p. 327-348

MATEO, Juan Ferrer. « Improving Access to Administration in Spain », *Local Government in Europe.: Trends and Developments*, édité par Richard Batley et Gerry Stoker, Government Beyond the Centre Series, London: Macmillan Education Ltd. (1991), p. 146-154.

MCDAVID, James, et Eric CLEMENS. « Contracting out local government services: the B.C. experience », *Canadian Public Administration = Administration publique du Canada*, 38(2), 1995, p. 177-193.

MINISTRY OF MUNICIPAL AFFAIRS. *Study of Innovative Financing Approaches for Ontario Municipalities*, 1991

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

MUNICIPAL RESEARCH AND SERVICES CENTER OF WASHINGTON. *Municipal Service Delivery A Survey of Washington Cities and Towns, Report No. 26*, Kirkland, Washington: Municipal Research and Services Center of Washington, 1993.

MURRAY & COMPANY INVESTMENT SERVICES LTD. «Public-private partnerships - some key findings », *Structuring and Financing Public-Private Partnerships* (documents fournis au cours du séminaire d'Insight qui s'est déroulé les 22 et 23 novembre 1993), Toronto : Insight (1993), p. 391-402.

ONTARIO MOTOR COACH ASSOCIATION. « Contracting Out: Myths and Realities », *Municipal Monitor* (janvier 1997), p. 11-12.

OSBORNE, David, et Ted GAEBLER. *Reinventing Government - How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Reading, Mass.: Addison-Wesley Publishing Company Inc., 1992.

PURCHASE, Bryne, et Ronald HIRSHORN. *Pour une gestion efficace de l'État : rapport final du Projet sur le secteur public et la compétitivité*, Kingston: École des études en politiques publiques, Queen's University, 1994.

ROSS, David. *Les aspects économiques du bénévolat au Canada*, 1990.

SEADER, David L. « The U.S. Experience », *Structuring and Financing Public-Private Partnerships* (documents fournis au cours d'un séminaire d'Insight qui s'est déroulé les 22 et 23 novembre 1993), Toronto: Insight Press (1993), p. 23-40.

SIEGLE, David, et Leslie SEIDLE (éditeurs). *Reinventing Local Government: The Promise and the Problems. Rethinking Government : Reform or Reinvention?*, Montreal: Institute for Research on Public Policy, 1993.

SKELLY, Michael J. *Autres modes de prestation des services municipaux au Canada*, Comité intergouvernemental de recherches urbaines et régionales (Canada), Toronto, 1996, 74 p.

SLACK, Enid. *Commentaires sur l'Efficiencia de la prestation des services par les administrations locales dans le cadre de nouvelles structures organisationnelles de Harry Kitchen*, Ronald W. Crowley, directeur de la rédaction, Compétitivité et prestation des services publics, Kingston: Projet de recherche sur le secteur public et la compétitivité. École des études en politiques publiques, Queen's University, 1993.

SMITH, Stuart. « Partenariat public-privé à la manière canadienne », *FCM forum* (mars-avril 1995), p. 3, 4.

SPROULE-JONES, Mark. 1994. *User Fees. Taxes as Instruments of Public Policy*. Toronto University of Toronto Press. P 3-38.

STEWART, John, et Jerry STOKER. *The Future of Local Government. Government Beyond the Centre*, London: Macmillan Education Ltd., 1992.

TATE, Don M., et D.M. LACELLE. *La tarification de l'eau dans les municipalités canadiennes en 1991 : méthodes et prix actuels*, *Collection des sciences sociales*, Ottawa: Direction de la conservation de l'eau et des habitats, Service canadien de la faune, Environnement Canada, 1995.

TINDAL, C. Richard, et Susan Nobes TINDAL. *Local Government in Canada*, 4^e édition, série in Canadian Politics, Toronto: McGraw-Hill Ryerson Ltd., 1995.

TOWN OF AJAX. *The Strategic Cost Management Process*, Town of Ajax: STARS\$ Program, 1995

TREBILCOCK, Michael J. *Prospects for reinventing government*, Toronto: C.D. Howe Institute, 1994.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

VAN HORN, Carl E. *The Myths and Realities of Privatization*. William T. Gormley Jr., éditeur, Privatization and Its Alternatives, Madison: University of Wisconsin Press, 1991.

WARD, Janet. « Privatizing Public Works », *American City & County* (septembre 1993), p. 48-55.

WYNNE, George. « Singapore on Schedule with Electronic Demos », *Public Innovation Abroad*, vol. 18, n° 9, publié par International Centre, Academy for State and Local Government, 1994.

4. EXTERNALISATION - MUSÉES

BARNETT, Paul. *Outsourcing - 12 Months On*. Chapman Tripp Barristers & Solicitors, Nouvelle-Zélande, Chapman Tripp Publications: Outsourcing, 1997, <http://www.chapmantripp.co.nz/publish/itsoutsou.htm>

BOORSMA, Peter B., Annemoon VAN HEMEL, et Niki VAN DER WIELEN (éditeurs). *Privitization and Culture - Experiences in the Arts, Heritage and Cultural Industries in Europe*, CIRCLE Publications No. 10, Kluwer Academic Publishers - Dordrecht, 1998.

Ce livre porte sur les expériences européennes relatives aux arts de la scène (théâtre et opéra), au patrimoine (musées et patrimoine bâti) et aux industries culturelles (cinéma, télédiffusion et industrie du livre). Les auteurs tentent de jeter un certain éclairage sur le développement de la privatisation par une série de documents expressément écrits pour l'occasion.

M. Peter Boorsma fournit une perspective à jour de la privatisation dans le secteur culturel en brossant un tableau de son historique récent; il discute des définitions et des divers modes de privatisation et de ses conséquences pour la politique culturelle et le développement en Europe. Dans un exposé intitulé « Re-thinking the State's Role », M. David Throsby examine le rôle changeant du gouvernement et les répercussions d'une telle situation sur les institutions culturelles, les artistes et les consommateurs. Dans « Beyond Privitization », M. Mark Schuster analyse les initiatives de privatisation dans le secteur du patrimoine bâti et des musées. De son côté, M. Cas Smithhuijsen analyse les tendances de la privatisation dans différents pays et met en relief la nécessité d'un important « troisième secteur ». Le livre comporte également une série d'études de cas par des pays collaborateurs tels que la France, l'Italie, la Hongrie, la République tchèque et le Royaume-Uni.

CANADA. STATISTIQUE CANADA. *Établissements du patrimoine*, cat. n° 87F0002XPF, 1995, http://www.statcan.ca/francais/Pgdb/People/Culture/arts06_f.htm

CANADA. STATISTIQUE CANADA. *Le Canada, sa culture, son patrimoine et son identité : perspective statistique*, cat. 87-211, document bi-annuel, 1997.

DAVIES, Stuart. « Mission Impossible », *Museums Journal*, vol. 96, n° 6 (1996), p. 38.

ÉDITORIAL. « He Who Pays the Piper Calls the Tune: Sponsorship Patronage and the Intellectual Independence of Museums », *Museum Management and Curatorship*, vol. 15 (1996), p. 345-350.

ÉDITORIAL. « Museums and Voluntary Simplicity », *Museum Management and Curatorship*, vol. 15, n° 4 (1996), p. 111-116.

ÉDITORIAL. « Museums, Theme Parks and Heritage Experiences », *Museum Management and Curatorship*, vol. 10 (1991), p. 351-358.

GREEN, Oliver. « A Tale of Two Ports », *Museums Journal*, vol. 93, n° 6 (1993), p. 27-29.

JACOBY, Beverly Schreiber. « Museums and Outsourcing: Benefits and Risks », *Chubb: Insurance for Businesses: Museum Notes* (printemps 1997), <http://www.chubb.com/library/notes97.html>

KELMAN, Steve. « Virtual Government », *On-line*, 30 mars 1998.

HEPDITCH, Max. « Museums and the Contract Culture », *Museums Journal*, vol. 92, n° 12 (1992), p. 32-34

JANES, Robert R. *Museums And The Paradox Of Change: A Case Study In Urgent Adaptation*, Glenbow Museum, 1995.

Ce document donne un aperçu des changements importants et controversés survenus au Glenbow Museum de Calgary, au Canada. Bon nombre d'institutions culturelles en Amérique du Nord ont fait ou feront face à des défis organisationnels et économiques dans un proche avenir. On trouve ici une description et une analyse approfondies des

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

nouvelles techniques et pratiques de gestion appliquées dans le contexte des musées afin de relever ces défis. Les mises à pied, les relations patronales-syndicales, les restrictions budgétaires, la durabilité et l'accroissement des possibilités du revenu gagné sont là, abordés dans un langage non bureaucratique.

MARZOLF, Helen. « New Deal for Museums: Opportunities or Threats », *Muse*, vol. 14, n° 4 (1997), p. 65-67.

MINTZ, Ann. « That's Edutainment », *Museum News*, vol. 73, n° 6 (1994), p.32-35.

MOORE, Kevin (éditeur). *Museum Management*, Routledge, 1994.

Confrontés aux défis des ressources financières qui s'amenuisent, de la concurrence accrue et des publics changeants, les responsables des musées ont reconnu qu'une gestion inspirée est essentielle à la survie et à la prospérité. Les documents offerts ici abordent d'importants sujets tels que le marketing, les finances, les ressources humaines et la mesure du rendement.

RESOURCE REPORT. *Museums And Consultants: Maximizing The Collaboration*, American Association of Museums, 1996.

Un important rapport pour tout musée qui a envisagé l'impartition de services pour des projets allant de l'animation d'une séance d'une journée à un processus de consultation global et polyvalent. Les articles offrent un examen complet du processus, depuis la préparation de la demande de propositions à l'évaluation du consultant. Conçu pour aider les musées à comprendre tous les aspects des services de consultation, le rapport contient des articles sur le choix d'un consultant, la mise à contribution du conseil, la définition des objectifs, l'établissement de relations productives, l'éthique, le droit d'auteur, la distinction entre un employé et un entrepreneur, et la façon de chercher un consultant. Ce rapport contient des tableaux et des listes de contrôle pratiques pour les demandes de propositions, les contrats, les entrevues menées auprès des consultants et l'évaluation des propositions.

RIVARD, René. « Museums: Growth or Metamorphosis », *Muse*, vol. 14, n° 4 (1997), p. 60-61.

ROBERTS, Laura. « Nonprofit and Loss », *Museum News*, vol. 72, n° 2 (1993), p 48-50.

SAMUELS, Geoffrey. « The Museum Digital Licensing Collective: Serving All Museums », *Museum News* (mai-juin 1998), p. 41-64.

THOMPSON, John. « Contractual Obligations », *Museums Journal*, vol. 93, n° 6 (1993), p. 25-26.

WATKINS, Charles. « Fighting for Culture's Turf », *Museum News*, vol. 70, n° 2 (1991), p. 61-65.

WEIL, Stephen. « Rethinking the Museum », *Museum News*, vol. 69, n° 2 (1990), p. 57-61.

WEIL, Stephen. « Museums in the United States: The Paradox of Privately Governed Public Institutions », *Museum Management and Curatorship*, vol. 15, n° 3 (1997), p. 249- 257.

WEIL, Stephen. « Creampuffs and Hardball », *Museum News*, vol. 73, n° 5 (1994), p. 42-43, 60, 62.

ZUSY, Catherine. « The Stranger Among Us: Managing the Guest Curator Relationship », *Museum News* (septembre-octobre 1998), p. 52+.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

5. EXTERNALISATION - ÉCOLES

ASCHER, Carol, Norm FRUCHTER, et Norm BERNE. *Hard Lessons: Public Schools And Privatization*, New York: Twentieth Century Fund Press, 1996.

BEAUMONT AND ASSOCIATES INC. *Library technical services study: final report / prepared for the Metro Task Force on Cost Savings Through Cooperative Activities*, Beaumont and Associates Inc., 1995.

ECONOMIST. *A Contract On Schools* (16 janvier 1999), p. 21.

ECONOMIST. *Reading, Writing and Enrichment - Private Money is Pouring Into American Education and Transforming It.* (16 janvier 1999), p. 55-56.

ECONOMIST. *Schools: Labour's Learning* (19 janvier 1999), p. 49.

HILL, Paul Thomas, Lawrence C. PIERCE, et James W. GUTHRIE. *Reinventing Public Education : How Contracting Can Transform America's Schools*, University of Chicago Press, Chicago, 1997.

LIBRARY ASSOCIATION RECORD. *Kent's School Library Service Planning for full Cost Recovery*, vol. 92 (juin 1990), p. 413.

KERCHNER, Charles T., Julia E. KOPPICH, et Joseph G. WEERES. *Taking Charge Of Quality : How Teachers And Unions Can Revitalize Schools : An Introduction And Companion To United Mind Workers*, 1^{re} éd., Jossey-Bass, San Francisco, 1998.

MENZIES, Heather. « Les enseignantes et enseignants bibliothécaires et la crise de la culture », *Education Canada*, vol. 38 (1), printemps 1998, p. 34-43.

RAVITCH, Diane, et Joseph p. VITERITTI (éditeurs). *New Schools For A New Century : The Redesign Of Urban Education*, Yale University, New Haven, 1997.

SLADE, Alexander L., et Marie KASCUS. *Library Services For Off-Campus And Distance Education : The Second Annotated Bibliography*, Libraries Unlimited, Englewood, Colo., 1996.

SPRING, Joel H. *American Education*, 7^e éd., McGraw-Hill, New York, 1996.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

6. EXTERNALISATION – BIBLIOTHÈQUES

AGADA, John. « Information Counseling and the Outsourcing Challenge to Corporate Librarianship », *College & Research Libraries*, 58 (4), juillet 1997, p. 338-347.

AMERICAN LIBRARIES. *Jersey City board ignores protests, votes to privatize* (août 1998), p. 14-15.

AMERICAN LIBRARIES. *Judge voids Jersey City privatization contract* (décembre 1998), p. 16.

AMERICAN LIBRARIES. *Riverside renews outsourcing* (août 1998), p. 20.

AMERICAN LIBRARIES. *The Outsourcing Dilemma: polar opposites Bart Kane and Patricia Wallace debate the merits of the Hawaii model* (mai 1997), p. 54-56.

AMERICAN LIBRARIES. *Riverside County outsources library - agai.* (août 1997), p.19.

AMERICAN LIBRARIES. *Riverside County puts library services up for bid* (mai 1997), p. 17.

AMERICAN LIBRARIES. *Giant Chicago Law Firm Dismisses Library Staff* (juin 1995), p. 491-492. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *New Visions: Beyond 2000, Working Documents* (25 novembre 1997).

ABEL, Richard. « The return of the native », *American Libraries* (janvier 1998), p. 76-78.

AGNEW, Grace. « Contracting for Technical Services: Shelf-Ready Services for Books », in *Case Studies on Library Financial Management*, édité par L.F. Crismod. Fort Atkinson, Wisc., Highsmith Press (1993), p. 217-218.

ANDERSON, A.J., Melanie DUNCAN, et Frank REES. « Farming out the library », *Library Journal*, vol. 123, n° 14 (1^{er} septembre 1998), p. 153-155.

ASSOCIATION FOR LIBRARY COLLECTIONS AND TECHNICAL SERVICES/REPRODUCTION OF LIBRARY MATERIALS SECTION/SUBCOMMITTEE ON CONTRACT NEGOTIATIONS FOR COMMERCIAL REPRODUCTIONS OF LIBRARY & ARCHIVAL MATERIALS. « Contract negotiations for the commercial microform publishing of library and archival materials: guidelines for librarians and archivists », *Library Resources & Technical Services* (ISSN:0024-2527) vol. 38, janvier 1994, p. 72-85.

BAKER & TAYLOR. *Outsourcing - Opportunity or Not* (préparé à l'intention du groupe de travail de l'ALA sur l'externalisation), janvier 1998.

BARNES, James B. « Outsourcing: is it in your Association's Future? », *American Society of Association Executives*, document n° 20008, 1^{er} avril 1995.

BLOCK, Rick J. « Cataloging Outsourcing: Issues and Options », *Serials Review*, 20 (3), 1994, p. 73-77.

BEAUMONT AND ASSOCIATES INC. *Library technical services study : final report / prepared for the Metro Task Force on Cost Savings Through Cooperative Activities*, 1995

BÉNAUD, Claire-Lise, et Sever BORDEIANU. *Outsourcing Library Operations In Academic Libraries: An Overview of Issues and Outcomes*, Libraries Unlimited, Colorado, 1998.

Ce livre, qui vise à donner aux bibliothécaires une compréhension profonde des questions entourant l'impartition dans les bibliothèques universitaires, synthétise les théories prédominantes sur le sujet et décrit les pratiques d'externalisation courantes dans tous les domaines de la bibliothéconomie. Après un survol historique et une analyse détaillée des avantages et des inconvénients de l'externalisation, les auteurs décrivent les étapes de la planification et de la mise en œuvre d'un programme d'externalisation fructueux. Des chapitres individuels portent sur le développement des

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

collections, la gestion des acquisitions et des séries, le catalogage, la conversion rétrospective, le contrôle d'autorité, la préservation de même que les services et systèmes publics. L'une des particularités du livre est qu'on y trouve un sondage détaillé sur les pratiques d'externalisation mené auprès de plus de 200 bibliothèques de recherche universitaires et autres bibliothèques du genre. M^{me} Claire-Lise Bénéaud est responsable du service de catalogage de l'université du Nouveau-Mexique, à Albuquerque. M. Sever Bordeianu est responsable du catalogage des publications en série dans la bibliothèque générale du même établissement.

BESS, Benjamin. « Island Voices: Library Purchase Policy Body », *The Honolulu Advertiser*, 15 novembre 1996.

BLOCK, Rick J. « Cataloging outsourcing: issues and options (at Tufts University) », *Serials Review* (ISSN:0098-7913), vol. 20, n° 3 (1994), p. 73-77.

BOSS, Richard W. « Guide to Outsourcing in Libraries », *Library Technology Reports*, 34 (5), septembre-octobre 1998, p. 559-680.

BROCKHURST, Christina J. « Pay and terms rule hits 'testing' plans (EC directive affects compulsory competitive tendering process) », *Library Association Record* (ISSN:0024-2195), vol. 95 (janvier 1993), p. 19.

BURGE, Suzanne. *Much pain, little gain: privatisation and UK government libraries*, 1998.

Document présenté au cours de la 64^e conférence générale de la FIAB, à Amsterdam, du 16 au 21 août 1998.
<http://www.ifla.org/IV/ifla64/187-139e.htm>

BUSH, Carmel. *Outsourcing: Disaster Recovery from Water Damage* (document original présenté au groupe de travail de l'ALA sur l'externalisation), janvier 1998.

BUSH, Carmel, Margo SASSE, et Patricia SMITH. « Toward a New World Order: A Survey of Outsourcing Capabilities of Vendors for Acquisitions, Cataloging and Collection Development Services », *Library Acquisitions: Practice & Theory*, 18 (4), 1994, p. 397-414.

Article inclus dans une section spéciale sur l'externalisation (impartition). Selon un sondage mené auprès de certains intermédiaires dans le domaine des documents de bibliothèque, et de certains agents de catalogage et consortiums de bibliothèques, les normes de communication, les fournisseurs et l'automatisation des bibliothèques, de même qu'un nouveau partenariat entre les fournisseurs et les bibliothèques ouvrent la voie à de plus grandes possibilités en ce qui regarde l'externalisation des acquisitions, du catalogage et du développement des collections. À l'heure actuelle, les bibliothèques peuvent dépendre des fournisseurs pour les fonctions de recherche, de vérification et de réclamation en préordre, de même que pour le catalogage des copies et des originaux. Les bibliothèques peuvent recevoir du matériel prêt à classer de la part des intermédiaires et des agents de catalogage. Celles qui font la collection des documents courants jouissent du plus grand nombre d'options; les autres doivent comparer d'un fournisseur à l'autre. Le développement des collections est la fonction sur laquelle l'automatisation a eu le moins de répercussions, mais les intermédiaires dans le domaine de la documentation sont en train d'y axer un plus grand nombre de services électroniques. Les auteurs concluent l'article en disant que les bibliothécaires devraient devenir des partenaires à part entière dans l'élaboration des services contractuels et qu'il leur faut, à cette fin, comprendre les rôles changeants des partenaires traditionnels ainsi que des coûts et des risques éventuels.

CANNCASCIATO, Daniel. « Tepid water for everyone? The future OLC, catalogers, and outsourcing (online union catalog) », *OLC Systems & Services* (ISSN:1065-075X), vol. 10 (printemps 1994), p. 5-8.

CARPENTER, Kenneth E., et Jane CARR. « Microform publishing contracts », *Microform Review*, vol. 19 (printemps 1990), p. 83-100.

CHESTER, Wendy. *Outsourcing - ready or not?*, 1997.

Document de discussion présenté lors d'un séminaire sur l'externalisation des services techniques de bibliothèque qui avait été organisé le lundi 4 août par la direction générale des bibliothèques publiques de la bibliothèque d'État (*Public*

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

Libraries Branch, State Library) de la Nouvelle-Galles du Sud.
<http://www.slnsw.gov.au/plb/confer/outsrc/costword.htm>

CHRISTMAS, Gary M. *Riverside County Library System: Contract Evolution* (préparé à l'intention du groupe de travail de l'ALA sur l'externalisation), janvier 1998.

CLOUSTON, J. S. « The shelf-ready book: outsourcing from a public services & administrative Perspective, *Taking Stock: Libraries and the Book Trade*, 5 (1), réf., mai 1996, p. 11-16.

L'auteur examine la question de l'externalisation lorsqu'il s'agit d'obtenir un livre prêt à la consultation dans le cadre des services publics et selon le point de vue d'un administrateur de bibliothèque. Il remet en question la nécessité d'un catalogage interne complet. Il met en lumière les avantages des services de catalogage et services complémentaires externes. L'externalisation ne devrait pas remplacer les services de catalogage, mais dépendre des circonstances. Les principales raisons de sa mise en œuvre devraient être l'amélioration des services plutôt que la recherche d'économies.

« University of Alberta outsources cataloging », *College & Research Libraries News*, vol. 56, n° 3 (mars 1995), p. 140.

COLVER, Marylou, et Karen WILSON (éditrices). *Outsourcing Technical Services Operations*, Chicago, Illinois, American Library Association, 1997.

COUNTY OF RIVERSIDE, STATE OF CALIFORNIA. *Agreement with Library Systems and Services, LLC for Provision of County Library Services*, 17 juin 1997.

COWING, Sue. « State Public Library System Becoming Wal-Martized », *The Honolulu Advertiser* (9 février 1997), B4.

DESMARAIS, N., et J. LUTHER. « The evolution from physical to virtual library », *Against the Grain*, 8(6), décembre 1996-janvier 1997, p. 24, 27.

Les auteurs examinent les développements qui ont favorisé la transition vers la bibliothèque virtuelle. Ils retracent la progression de l'externalisation dans le domaine des acquisitions et du catalogage et font état de l'accès accru aux documents par opposition à la possession de ces documents. La bibliothèque virtuelle ouvrira la voie à une bibliothèque libre-service où les utilisateurs n'auront pas du tout affaire au bibliothécaire ou à la bibliothèque. L'exploitation croissante de l'Internet par les éditeurs mènera à divers modèles d'établissement de prix pour la fourniture des documents. La bibliothèque virtuelle amènera le transfert de la fonction de préservation à l'éditeur. Et comme l'économie détermine la transition vers les formats électroniques, la bibliothèque pourrait devenir un dépôt d'information moins favorisée qu'on ne peut offrir en mode électronique.

DIEDRICHS, C. P. « Acquisitions management in changing times », *Library Resources & Technical Services*, 40 (3), juillet 1996, p. 237-47, 250.

(Document présenté à la préconférence de la Section des acquisitions ALCTS (titre : les activités dans le domaine des acquisitions), Chicago, les 22-23 juin 1995). On s'attend à ce que les gestionnaires des acquisitions soient en mesure de s'adapter aux changements rapides qui modifient leur travail et qu'ils deviennent des experts dans de nouveaux domaines, y compris la fourniture de documents, le catalogage des copies, l'externalisation et la négociation des contrats. Entre autres nouvelles fonctions, mentionnons : la sélection et le téléchargement des notices catalographiques des serveurs bibliographiques à l'étape du préordre; la réalisation du catalogage sur réception du document lorsqu'il existe des copies adéquates; la gestion de programmes de fourniture de documents qui complètent le processus traditionnel de développement des collections. L'auteur du document examine trois préoccupations qui touchent les gestionnaires des acquisitions : les éléments essentiels du changement en cause (l'environnement externe, la capacité organisationnelle, la compréhension du processus du changement et la façon dont les gens réagiront au processus du changement); la manière dont les gestionnaires des acquisitions peuvent faire preuve de leadership dans leur environnement, particulièrement avec leurs subalternes; la façon dont les bibliothécaires des acquisitions peuvent répondre à ce changement (auto-évaluation, stress). (On peut communiquer avec l'auteur par courriel à diedrichs.1@osu.edu).

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

DIETRICH, Carol Pitts. « Using automation in technical services to foster innovation (outsourcing, OCLC's Passport and PromptCat) », *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 24, n° 2 (mars 1998), p. 113-120.

DINERMAN, Gloria. « The Angst of Outsourcing », *Information Outlook*, 1 (4), avril 1997, p. 21-24.

DISTAD, Brian. « The Client Still Ranks First in U. Alberta Library's Restructuring », *Library Acquisitions: Practice & Theory*, 19 (4), hiver 1995, p. 435-438.

DIXON, Catherine, et Frances G. BORDONARO. « Selection to Sleep: Outsourcing Book Selection, Copy Cataloging, and Physical Processing at Fort Worth Public Library », *Outsourcing Library Technical Services Operations*, édité par Marylou Clover et Karen A. Wilson, ALA (1997), p. 137-153.

DOW, Ronald F. « Sustaining Organization Advantage in Times of Financial Uncertainty: The Context for Research and Development Investments by Academic Libraries », *Library Trends*, vol. 42, n° 3 (hiver 1994), p. 460-66 [ERIC n° EJ483787]

DUBBERLEY, Ronald A. « Why outsourcing is our friend », *American Libraries* (janvier 1998), p. 72-74.

DUDLEY, Martin P. « Hertfordshire: franchising library services », *Public Library Journal* (ISSN:0268-893X), vol. 9 (juillet-août 1994), p. 98-99.

DUNKLE, Clare B. « Outsourcing the Catalog Department: a meditation inspired by the business and library literature », *Journal of Academic Librarianship* (janvier 1996), p. 33-44.

L'article contient un grand nombre d'aperçus sur notre rôle dans l'organisation des bibliothèques et ce qui produit ou empêche une opération d'externalisation. Notons que l'auteur n'est pas entièrement favorable à l'externalisation. En fait, il se montre très critique envers le mouvement et prétend que, dans bien des cas, on y a recours pour les mauvaises raisons et sans la recherche et le soutien nécessaires pour faire de l'opération un succès.

DUNSIRE, Gordon. « Behind the screens (needs of competitive tendering will encourage the use of standard machine readable catalog records) », *Scottish Libraries*, n° 36 (novembre-décembre 1992), p. 6.

DURANCEAU, Ellen. « Vendor and librarians Speak on Outsourcing, Cataloging, and Acquisitions », *Serials Review* (automne 1994), p. 69-83.

DWYER, James R. « From PromptCat to recat; or, You only catalog twice », *Technicalities*, vol. 15 (mai 1995), p. 4; Discussion, vol. 16, JI/Ag., p. 14-15.

EBERHART G., D. DORMAN, G. FLAGG, et B. GOLDBERG. « ALA's midwinter return to Washington », *American Libraries*, 28 (4), ill., avril 1997, p. 66-71.

Des rapports sur la réunion du solstice d'hiver 1997 de l'ALA qui s'est déroulée du 14 au 20 février à Washington, D.C. Entre autres sujets, il a été question de l'accès à Internet pour les enfants, de l'externalisation, des logiciels de filtrage d'Internet, de la façon de rendre les bibliothèques efficaces sur le plan politique et de la restructuration de l'industrie des bibliothèques pour faire face aux risques/profiter des possibilités de l'âge numérique.

EDDISON, Betty. « Our Profession Is Changing--Whether We Like It or Not », *Online*, vol. 21, n° 1 (janvier-février 1997), p. 72-81.

L'auteure discute de l'externalisation dans l'industrie de l'information. Les points saillants sont les suivants : technologie de l'information, bibliothèques spéciales, externalisation en Australie, bibliothécaires municipaux, analyses comparatives et contrôle de la qualité, recherche en ligne et externalisation en tant que menace aux spécialistes de l'information.

EDMONDS, Diana J. « Instant Library--an Aladdin's cave of information services », *The Law Librarian*, vol. 26 (septembre 1995), p. 442-445.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

EISENBERG, Mike, et Judi REPMAN. « The Sky Is Falling, The Sky Is Falling...Or Is It? », *Technology-Connection*, vol. 4, n° 3 (mai-juin 1997), p. 20-21.

Les auteurs discutent de la décision prise par le système de bibliothèque publique de l'État d'Hawaï, à savoir externaliser à un fournisseur la fonction de sélection des livres. Ils mettent en lumière les problèmes relatifs au contrat actuel, y compris le manque d'appui de la part des bibliothécaires locaux, et les avantages possibles de l'externalisation, notamment la chance de disposer d'une collection de base externalisée avec des fonds discrétionnaires pour les achats locaux.

EL-SHERBINI, Magda. « Contract Cataloging: A Pilot Project for Outsourcing Slavic Books », *Cataloging & Classification Quarterly*, 20 (3), 1995, p. 57-73.

FARMANFARMAIAN, Roxane. « B&T, Local Wholesaler Choose Books for Hawaii Libraries », *Publishers Weekly* (14 octobre 1996), p. 15.

FARMANFARMAIAN, Roxane. 1997. *Hawaii Libraries vs. Baker & Taylor: Better Times Ahead?* *Publishers Weekly*, (3 mars 1997), p. 16.

FAST, Barry. « Outsourcing and PromptCat (OCLC service delivers cataloged books and updated holdings records) », *Against the Grain*, vol. 7 (avril 1995), p. 50.

FIELD, Tom. « Caveat Emptor: An Outsourcing Buyers Guide », *CIO*, 10(12), avril 1997, p. 47-58.

FISCHL, I. « Outsourcing: a new management tool or just a fad? » *FID News Bulletin*, 46 (5), mai 1996, p. 171-173.

Le document est une contribution à la partie 2 d'un numéro spécial sur la gestion des services d'information : gestion de l'information stratégique dans les affaires et l'industrie. Il a été présenté lors de la conférence annuelle de l'American Society for Information Science qui s'est tenue du 9 au 12 octobre 1995 à Chicago, en Illinois, et dont le thème était « Reinventing information services: linking information services to business strategies ». Il a été publié pour la première fois dans le *Bulletin of the American Society for Information Science*, en avril/mai 1996. L'auteur définit l'externalisation et ses mécanismes, jette un regard sur les développements historiques qui ont mené à l'externalisation et examine les répercussions sur les services d'information. Pour qui cesse de considérer l'externalisation comme une menace ou une façon de réduire les coûts ou d'éliminer les services, l'externalisation peut devenir un outil commercial stratégique si on en fait un usage avisé.

FREEMAN, Gretchen. *Criteria for Automation Outsourcing* (travail original présenté au groupe de travail de l'ALA sur l'externalisation), 12 janvier 1998.

GERHARDT, Lillian. « Editorial: The Hawaiian Punch or-Can a Drip Turn into a Tidal Wave? », *School Library Journal* (février), p. 5.

GERSHENFELD, Nancy. « Outsourcing serials activity at the Microsoft Corporation (Redmond, Wash.) », *Serials Review*, vol. 20, n° 3 (1994), p.81-83.

GOEDE, Darryl (rédacteur et principal conseiller). *Marketing and funds development: a kit for Alberta public libraries*. The APLMIT Committee: The Support Group, Edmonton, Alta, 1993.

GORMAN, Michael. « The Corruption of Cataloging », *Library Journal* (15 septembre 1996), p. 32-34.

GRIFFITH, C. « Law librarians embrace change », *Information Today*, 14 (6), juin 1997, p. 18-19.

Examen de la façon dont la technologie de l'information touche le travail des bibliothécaires de droit. L'externalisation n'est que l'une des plus récentes menaces envers la profession de gestion des bibliothèques juridiques. Les cabinets juridiques de petite ou moyenne envergure dont la bibliothèque juridique disposent d'un spécialiste à temps plein se demandent s'ils vont continuer à doter ce poste. Le document discute du rôle des spécialistes des systèmes d'information de gestion et des bibliothécaires de droit.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

GRUPE, F. H. « Outsourcing the help desk function », *Information Systems Management*, 14 (2), printemps 1997, p. 15-22.

Les coûts, le rendement et les exigences du service amènent les organisations à externaliser une partie ou la totalité des fonctions du centre de dépannage. La sélection du fournisseur approprié et la préparation d'un contrat détaillé sont indispensables pour qui veut établir des relations rentables et productives qui donnent à l'organisation et au fournisseur un avantage concurrentiel. L'auteur détermine une approche en six étapes qui aide les gestionnaires des systèmes d'information à définir les buts, les exigences et les modalités sur lesquels fonder de telles relations.

GUY, Robin Frederick. « Cataloguers face up to CCT [compulsory competitive tendering] threat » (séminaire du CIGS tenu à Glasgow en février 1993), *Library Association Record* (ISSN:0024-2195), vol. 95 (juin 1993), p. 366.

HALLMAN, Philip. « Outsourcing media », *Against the Grain*, vol. 7 (septembre 1995), p. 92-94.

HALVEY, John K.; Melby, Barbara Murphy. 1996. Information Technology Outsourcing Transactions : Process, Strategies, and Contracts. John Wiley & Sons.

HATFIELD, Deborah. « Partnerships in information services: the contract library », *Special Libraries*, (printemps 1994), p. 77-80.

HAMILTON, William. « Focus Sections: Latest Books about Hawaii and the Public? You won't find them at State Public Libraries », *The Honolulu Advertiser* (10 novembre 1996), B1, B4.

HARKEN, S. E. « Outsourcing: ready, set, go? A cataloger's perspective », *Cataloging & Classification Quarterly*, 23 (2), réf., 1996, p. 67-87.

L'auteur examine les questions entourant l'externalisation du catalogage de bibliothèque, à savoir : la nécessité de soumettre à l'externalisation des notices fiables et de bonne qualité; des fournisseurs appropriés; des bibliothécaires capables de décrire leurs besoins; le moyen d'acquérir des notices bibliographiques et de les traiter de manière relativement facile à un prix raisonnable. L'auteur décrit les expériences de la bibliothèque Fritz de l'université de North Dakota dans son utilisation du PALS, un système en direct fondé sur le catalogage ordinaire de l'Ohio College Library Center; il décrit les pièges à éviter pour réussir l'externalisation. (On peut communiquer par courriel avec l'auteur à Harken@plains.nodak.edu). (Il est possible d'obtenir copie de l'article en écrivant à Haworth Document Delivery Service, Haworth Press, Inc., 10 Alice Street, Binghamton, New York, 13904-1580, USA. Courriel : getinfo@haworth.com)

« Hawaii Will Counter B&T Suit, Major Monetary Claim Expected », *Library Hotline* (24 novembre 1997), p. 2-3.

HELPER-SMALL, Doris. « Insourced or Outsourced: A Tale of Two Libraries », *Searcher*, vol. 5, n° 8 (septembre 1997), p. 68-70.

L'auteur discute de l'externalisation des opérations de bibliothèque en mettant en relief deux exemples : 1) la bibliothèque de Riverside County (Californie), qui a imparti ses opérations à la ville de Riverside et adopté un fournisseur privé; 2) la bibliothèque de Sun Microsystems qui, après avoir externalisé ses services, a récemment décidé d'attribuer le travail à contrat au personnel de la bibliothèque.

HILL, Janet Swan. « Boo...Outsourcing from the cataloguing perspective », *Bottom Line*, 11 (3), 1998, p. 166-121.

HIRSHON, Arnold, et Winters BARBARA. *Outsourcing Library Technical Services: a How-To-Do-It Manual*, New York, NY, Neal-Schuman Publishers, 1996.

Ce livre fournit des conseils pratiques sur la façon de : déterminer le moment où l'externalisation constitue un outil de gestion indiqué dans le processus de restructuration des services techniques d'une bibliothèque; procéder à des études des coûts afin d'évaluer les opérations techniques; préparer des demandes de propositions officielles afin d'externaliser l'acquisition de livres et de périodiques; cataloguer et évaluer les réponses et services des fournisseurs; contrôler la qualité des opérations externalisées.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

HIRSHON, Arnold. « The Lobster Quadrille: The Future of Technical Services in a Re-engineering World », *In The Future is Now: The Changing Face of Technical Services*, OCLC (1994), p. 14-20.

HIXON, B. « Outsourcing the electronic library », *Managing Information*, 4 (6), juin 1997, p. 40-41.

En septembre 1996, la Thames Valley University ouvrait à Sough son troisième centre de ressources d'apprentissage (CRA), qui a pour nom le centre Paul Hamlyn. Lorsque les responsables se sont rendu compte au cours des premières étapes du projet qu'il allait être difficile de fournir ce service complet avec le personnel en place et que l'université ne pouvait équiper le centre de la technologie nécessaire, ils ont fait un appel de soumissions pour la prestation des services dans le nouveau CRA. L'article offre une description de la prestation de ces services par la compagnie International Computers Limited.

HOLT, G. E. « Catalog Outsourcing: No Clear-cut Choice », *Library Journal*, 120 (15), 15 septembre 1995, p. 34.

JOHNSTON, J. L. « Outsourcing: new name for an old practice », *Law Library Journal*, 88 (1), hiver 1996, p. 128-134. L'auteur examine la façon dont l'externalisation aujourd'hui diffère de l'achat de services tel qu'il se pratiquait dans le passé, et il se penche sur les raisons pour lesquelles l'externalisation est profitable dans des projets particuliers, mais pas aux fins de l'élimination des services ou bibliothèques au complet. Il aborde également les opérations de catalogage et décrit deux projets mis en œuvre à la Notre Dame Law School, en Indiana. Il offre un mini-historique de l'externalisation.

« Information Delivery: Combining Internal Expertise with Outsourcing to Achieve a Successful Project », *One-Person Library*, 14 (11), mars 1998, p. 3-5.

« The Library Corporation offers fixed-fee outsourcing solution », *Information Today*, vol 15, n° 4 (avril 1998), p. 57.

« In the News », *The Bottom Line: Managing Library Finances*, vol. 10, n° 2 (1997), p. 79-80.

INTNER, Sheila S. *A Brief History of Outsourcing in US Libraries* (synopsis d'un rapport au groupe de travail de l'ALA), 1998.

JASPER, Cindy. « Competition by the Book », *State Government News* (janvier-février 1998), p. 24-26.

JETTE, Karen D., et Clay-Edward DIXON. « The Outsourced/Contingent Workforce: Abuse, Threat, or Blessing? », *Library Administration and Management*, 12 (4), automne 1998, p. 220-225.

JOHNSTON, Janis L. « Outsourcing: new name for an old practice », *Law Library Journal*, vol. 88, n° 1 (1996), p. 128-134.

KANE B, Wallace P. « The outsourcing dilemma », *American Libraries*, 28 (5), mai 1997, p. 54-56.

La décision prise par le réseau de bibliothèques publiques de l'État Hawaï d'externaliser le développement des collections auprès de Baker & Taylor pour une période de cinq ans à compter de 1997 a suscité beaucoup de controverse. Les auteurs présentent la transcription révisée d'une conférence téléphonique qui a réuni deux personnes dont les opinions divergeaient et qui ont joué un rôle de premier plan dans le débat : M. Bart Kane, bibliothécaire de l'État d'Hawaï, qui a presque formulé à lui seul ce qui allait être connu sous le nom de Plan d'Hawaï, et M^{me} Patricia Wallace, présidente du groupe de travail d'Hawaï de l'American Library Association, mis sur pied pour examiner les détails du plan d'externalisation d'Hawaï / B&T.

KASCUS, Marie A., et Dawn HALE. *Outsourcing Cataloging, Authority Work, and Physical Processing: A Checklist of Considerations*, Chicago: American Library Association, éd. 1995.

KNIGHT, F. Tim. « Technical Services or Technical Services? Outsourcing as opportunity », document non publié, 7 avril 1997.

LACITY, Mary Cecelia, et Rudy HIRSCHHEIM. *Information Systems Outsourcing : Myths, Metaphors and Realities*, John Wiley & Sons, 1995.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

LAND, Mary. « The changing face of libraries: CLA 97 looks at new ways to challenge old assumptions », *Quill & Quire*, vol. 63 (8), août 1997, p. 11-14.

LAWES, A. « Contracting out », *New Library World*, 95 (1114), réf., 1994, p. 8-12.

On dénote une forte tendance vers des fonctions précises d'externalisation dans les organisations modernes des bibliothèques privées et publiques. L'auteur examine les raisons pour lesquelles les compagnies ont recours à l'externalisation et évoque les avantages et désavantages de la situation. Il passe en revue ceux qui sont vraiment les entrepreneurs des bibliothèques et de l'information, les compagnies axées sur les services d'information, les fournisseurs spécialisés, les compagnies de gestion des installations, les consultants en gestion et les compagnies d'entreposage. Il examine : les principes fondamentaux auxquels il faudrait adhérer, y compris les exigences et spécifications en matière de qualité; les questions relatives à la dotation et à la gestion; les rapports entre l'employeur et le personnel permanent et temporaire et l'avantage de pouvoir compter sur ce personnel. La gestion du personnel contractuel et des communications est extrêmement importante, tout comme le sont la formation et le perfectionnement du personnel. L'auteur termine en disant qu'il faudrait se pencher sur les questions sociales à long terme et l'éventail de conséquences.

LEWIS, Ian. « Dorset: whole service externalization », *Public Library Journal*, vol. 9 (juillet-août 1994), p. 96-97.

LIBBY, Katherine A., et Dana M. CAUDLE. « A Survey on the Outsourcing of Cataloging in Academic Libraries », *College and Research Libraries* (1997), p. 550-559.

« Library Acquisitions: Practice and Theory », *ALA annual 1996 conference reports*, 21 (1), printemps 1997, p. 61-95. Le document porte sur les rapports de la conférence de 1996 de l'ALA, à savoir : le bibliothécaire chargé des acquisitions sur le Web : programme du comité des acquisitions par la technologie (section des acquisitions); innovations dans le catalogage : répercussions de la technologie sur le catalogage des copies; création de partenariats avec les fournisseurs pour une productivité accrue dans les services techniques; points saillants des travaux du groupe de discussion des bibliothèques sur le développement des collections de l'ALCTS CMDS; coûts des journaux d'ACRL dans les bibliothèques universitaires; rôle des spécialistes de l'ALCTS dans les services techniques de recherche universitaire; les bibliothécaires sur la sellette : se préparer pour l'avenir numérique – rapports du programme du président de l'ALCTS; groupes d'intérêt envers l'automatisation des publications en série de la LITA/ALCTS; surplus et entreprises de livres épuisés; à la mode ou non : innovation interne et externalisation des services techniques, des solutions de rechange pour les années 1990; numérisation du patrimoine de l'Amérique; la National Digital Library Federation et vous; formation interne pour le développement des collections; la réalité [virtuelle] de la production sous licence de vidéo/CD-Rom et de l'accès à ces produits; l'ALCTS et autres groupes de discussion.

« Library of Congress and mass deacidification RFP (LC rejects all 3 proposals) », *ALCTS Newsletter*, vol. 2, n° 8 (1991), p. 89-90.

MACVEAN, C. « Outsourcing noncore library activities: a case study of a Victorian public library », *Australasian Public Libraries and Information Services*, 9 (2), réf., juin 1996, p. 83-90.

L'auteur présente les résultats d'une étude de cas d'externalisation (impartition) d'activités non essentielles par une bibliothèque publique de l'Australie en 1994-1995. Ces activités comprenaient la réalisation d'analyses qualitatives et quantitatives, l'obtention d'information sur les dépenses du personnel et du matériel, les statistiques sur le traitement et le catalogage, et la façon d'utiliser cette information pour réaliser des analyses coûts-avantages. Des entrevues auprès des responsables des bibliothèques publiques ayant déjà eu recours à l'externalisation, une analyse documentaire et une analyse FFPM (forces, faiblesses, possibilités, menaces) ont été menées pour cerner les problèmes. L'auteur en déduit que l'externalisation représente à la fois une menace et une possibilité, et son potentiel variera en fonction de la situation et de la bibliothèque. La concurrence augmentera entre fournisseurs, et certains employés de bibliothèque pourront perdre leur emploi. Quelle que soit la situation, l'externalisation changera la façon dont fonctionne la bibliothèque.

MAHER, William J. « Ensuring continuity and preservation through archival service agreements (experience at the archives of the University of Illinois in managing the archives of external organizations) », *Archival Issues*, vol. 19, n° 1 (1994), p. 5-18

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

MANLEY, S.D.J. « Libraries find profitable partnerships in the commercial sector », *New Library World*, vol. 99, n° 5 (1998), p. 191-193.

L'auteur donne les détails du partenariat établi entre la bibliothèque de consultation de comté de Buckinghamshire, au Royaume-Uni, et la compagnie Dun & Bradstreet. Ce partenariat permet à la bibliothèque d'offrir de meilleurs services d'information à un public de plus en plus averti. Elle fournit également des services aux entreprises locales et finance avec cette source de revenu des ressources très utiles comme de nouveaux livres, des CD-Rom et de la mémoire additionnelle pour ses ordinateurs.

MARCINKO, Dorothy K. « Acquisitions and vended services: a personal view », *New automation technology for acquisitions and collection development*, Haworth Press (1995), p. 89-94.

MARSH, C. « Collections and technology trends in academic libraries », *Against the Grain*, 9 (1), février 1997, p. 22-24.

L'auteur examine les tendances en matière de collections et de technologie dans les bibliothèques universitaires en 1996-1997. Il aborde les liens entre les décisions prises en matière de collections et de technologie, la croissance continue de l'informatique sur le campus, la proportion croissante de budgets alloués aux ressources électroniques, l'accès versus la propriété, la documents médiatisés et fournis à l'utilisateur final, l'externalisation, la demande de textes intégraux et de graphiques électroniques, les fournisseurs de bases de données et les tendances des éditeurs, la croissance des consortium, les conventions de droits d'utilisation et le caractère omniprésent de l'Internet.

MARCUM, Diana. « Riverside County Lets Company Run Libraries », *Los Angeles Times* (11 août 1997), A-3.

MARTIN, M. S; et E. INGLES. « Outsourcing in Alberta », *Bottom Line*, 8 (4), 1995, p. 32-34.

Confrontée à des compressions budgétaires de 15 p. 100, la bibliothèque de l'université de l'Alberta, au Canada, a décidé de réduire ses coûts en externalisant le catalogage et le traitement matériel des documents de bibliothèque. Le respect des normes et la garantie selon laquelle aucun membre du personnel ne serait mis à pied étaient les composantes essentielles du projet. Les responsables ont négocié une entente avec ISM Library Information Services qui garantissait qu'il n'y aurait aucune perte de service. Les coûts du service sont d'environ 40 p. 100 moins élevés que lorsqu'on les offrait à l'interne, et 40 employés ont été mutés aux services publics, de sorte qu'il n'y a pas eu de licenciements. Plus de 50 autres bibliothèques d'Amérique du Nord songent maintenant à appliquer cette nouvelle stratégie de gestion qui leur permettra de réaffecter les économies budgétaires de manière à accroître les services aux utilisateurs, entre autres en amenant dans l'équipe des services publics l'expertise des cataloguistes afin d'aider les utilisateurs à naviguer dans les bases de données bibliographiques en direct.

MARTIN, M. S. « Business (not) as usual », *Bottom Line*, 9 (3), réf., 1996, p. 33-35.

L'auteur discute des répercussions financières découlant des récents changements apportés dans l'environnement des bibliothèques, en s'arrêtant plus particulièrement aux répercussions financières de l'accès à Internet et du transfert de ressources des médias imprimés aux médias électroniques. Il examine les problèmes auxquels sont confrontées les bibliothèques qui fonctionnent avec des budgets restreints et qui doivent choisir entre différents modes d'extraction de l'information. Afin de payer les services électroniques, les bibliothèques doivent réduire leur capacité d'achat de livres et de publications. Elles ont procédé à une restructuration, et des activités traditionnelles telles que le catalogage ont été externalisées. Toutefois, on ne peut recourir à volonté à la restructuration et à l'externalisation sans sérieusement mettre en péril le besoin général de renseignements à tous les niveaux au sein de la population. Le maillage des nombreux moyens de communication demeure la tâche centrale des bibliothèques et continue à nécessiter un soutien financier.

MEADOWS, C. J. « Globalizing software development », *Journal of Global Information Management*, 4 (1), ill. et réf., hiver 1996, p. 5-14.

L'auteur présente un cadre qui vise à orienter les gestionnaires engagés dans les programmes globaux de développement de logiciels, en les amenant à diviser, intégrer et évaluer les faiblesses méthodologiques et organisationnelles par une gestion coopérative de la technologie internationale. Il formule des recommandations sur la façon d'organiser le travail international dans le contexte actuel, sur les caractéristiques des projets et tâches qui se prêtent bien à l'externalisation, de même que sur les capacités qu'il faut modifier afin de passer à une méthode de gestion des projets comportant des risques moins grands et des coûts de coordination plus faibles.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

MCCONNELL, Frank; et Michael CURTIS. « Kent: investigation of the purchaser/provider relationship and detailed service specifications », *Public Library Journal*, vol. 9 (juillet-août 1994), p. 99.

MCDONALD, Peter. « Corporate Inroads and Librarianship: the fight for the Soul of the Profession in the New Millenium », *Progressive Librarian* (13 décembre 1997), p. 32-44.

MILES, Kevin. « Outsourcing in Private Law Libraries since the Baker & McKenzie Action », *The Bottom Line: Managing Library Finances*, vol. 9, n° 2 (1996), p. 10-13.

MILLER, David. « Outsourcing Cataloging: The Wright Experience », *ALCTS Newsletter*, 6 (1), 1994, p. 7-8.

MILLER, Heather Swan. « Ethics in action: the vendor's perspective (workshop report from the 1994 NASIG Conference) », *The Serials Librarian*, vol 25, n^{os} 3-4 (1995), p. 295-300.

MISSINGHAM, Roxanne. « Outsourcing and Libraries--Threat or Promise? », *Australian Special Libraries*, vol. 27, n° 4 (décembre 1994), p. 131-39, <http://www.nla.gov.au/flin/outsourc/asl.html>.

MORSE, Mary. « Libraries: an endangered species? » (les bibliothèques sont aux prises avec des restrictions budgétaires et la concurrence des services d'information privés), *UtneReader*, n° 51 (mai-juin 1992), p. 20(3).

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER INC. *The Future Is Now: The Changing Face of Technical Services: Proceedings of the OCLC Symposium*, conférence du solstice d'hiver de l'ALA, Dublin, Ohio, 4 février 1994.

ODER, Norman. « Outsourcing Model--or Mistake? The Collection Development Controversy in Hawaii », *Library Journal*, vol. 122, n° 5 (15 mars 1997), p. 28-31.

Aux prises avec d'importantes restrictions financières, le réseau de bibliothèques publiques de l'État d'Hawaï a externalisé le service de développement des collections à un fournisseur (Baker & Taylor) dans le cadre d'un contrat de 11 millions de dollars pour une durée de cinq ans et demie. Les bibliothécaires d'Hawaï prétendent que l'externalisation porte préjudice aux experts locaux et heurte de plein fouet leur identité professionnelle. L'auteur du document discute de la controverse en évoquant des points de vue divergents. (PEN)

OGBURN, Joyce L. « An Introduction to Outsourcing », *Library Acquisitions: Practice & Theory*, 18 (4), 1996, p. 363-366.

OGBURN, J. L. « Introduction to a special section on outsourcing (contracting out) », *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 18 (4), hiver 1994, p. 363-366.

Le document offre une discussion sur l'impartition des services techniques des bibliothèques, comme le catalogage, à des organismes commerciaux spécialisés (fournisseurs). L'auteur considère l'externalisation comme une stratégie d'affaires et examine brièvement les répercussions entourant les acquisitions et le développement des collections. Il conclut en disant que, comme dans le cas d'autres arrangements commerciaux, on doit respecter des étapes préliminaires avant de prendre en considération l'externalisation, comme la définition de la qualité et les attentes des deux parties. Les bibliothécaires chargés des acquisitions et ceux chargés du développement des collections possèdent une expérience considérable de la gestion des contrats avec les fournisseurs, mais il leur faut également penser en nouveaux termes et développer de nouvelles relations compte tenu de l'expansion des services des fournisseurs. Les bibliothécaires préposés aux acquisitions ont de nombreuses compétences à offrir dans la gestion des arrangements des services d'externalisation, et le personnel de la bibliothèque de même que les employés contractuels auront toujours besoin de capacités en gestion générale et en leadership.

OJALA, M. « Outsourcing or ouch-sourcing? », *Library Manager*, (15), ill., février 1996, p. 29.

L'auteur examine la façon dont les bibliothèques peuvent s'ajuster à la perspective d'externaliser une partie ou l'ensemble de leurs services. Il met en lumière : la sensibilisation nécessaire aux forces et faiblesses du fonctionnement d'une bibliothèque; les attitudes changeantes des gens dans l'organisme d'attache; le maintien de la souplesse de gestion. Le fait de se montrer proactif en externalisant les fonctions qui échappent aux compétences de base de la bibliothèque constitue une manifestation de saine gestion et devrait précéder d'autres incursions dans les

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

services; toutefois, de tels efforts doivent être combinés à la promotion d'un service ultérieur de qualité accrue envers les clients.

OLSON, Rene. « Hawaii's Newest Volcano: Dissent Erupts over Outsourcing », *School Library Journal* (novembre 1996), p. 10- 11.

« Outsourcing Book Selection Cataloging in Hawaii: A Critical Examination », *Counterspace*, vol. 1, n° 4 (octobre 1997).

PAUL, Analee. « Contract storytelling (informal contract for preschool storytime in the Anderson Community/School Library) », *The Sourdough*, vol. 28 (été 1991), p. 14-15.

PLAYER, Jewell A. *Lessons Learned - Contracted Out* (synopsis du rapport du groupe de travail de l'ALA sur l'externalisation), janvier 1998.

PORTER, Tim. « Hereford and Worcester: external facilities management of cultural activities in libraries », *Public Library Journal*, vol. 9 (juillet-août 1994), p.97-98.

PORTUGAL, Frank. *Exploring Outsourcing: Case Studies of Corporate Libraries: An Executive Summary*, Special Library Association, 1997.

PROPAS, S. « Rearranging the universe: reengineering, reinventing, and recycling », *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 21 (2), été 1997, p. 135-40.

Document présenté en 1996 au Feather River Institute. Les services techniques des bibliothèques de l'université Stanford sont en train d'apporter d'importants changements sur le plan de l'organisation ainsi qu'au chapitre de la réception et du traitement des documents. Ces changements dépendent de l'externalisation, d'un usage accru de la technologie actuelle et de la décentralisation de nombreux processus. On y décrit le premier des principaux changements apportés dans le domaine de la réception des monographies et la hâte éprouvée envers les autres changements qu'apportera l'avenir.

QUINT, B., et S. COFFMAN. « Library-to-library outsourcing: interview with Steve Coffman », *Searcher*, 4 (8) septembre 1996, p. 24-31.

Entrevue avec M. Steve Coffman, directeur du service FYI de la bibliothèque publique de comté de Los Angeles, aux États-Unis. Il s'agit d'un service tarifé qui complète et remplace des services offerts par d'autres bibliothèques. Les auteurs se penchent sur la raison d'être et le fonctionnement du système, qui est axé sur la prestation de services à d'autres bibliothèques publiques et sur une stratégie d'élaboration de produits d'information. Ils nous parlent également de FASCAL, une organisation de fait qui offre de l'information tarifée dans les bibliothèques publiques et universitaires. Le document propose également un examen de la concurrence dans les secteurs public et privé en matière d'externalisation, et on y aborde le rôle des bibliothèques spéciales.

QUINT, Barbara. « The "O" Word Issues in Outsourcing », *Searcher: The Magazine for Database Professionals* (mai 1996), p. 8.

RAJKOVIC, Marianne. *Outsourcing Technical Services : City of Sydney's Experience*, 1997, <http://www.slnsw.gov.au/plb/confer/outsrc/outsourc.htm>. Il s'agit d'un document de travail présenté au cours d'un séminaire sur l'externalisation des services techniques des bibliothèques, qui avait été organisé le lundi 4 août par la Public Libraries Branch de la bibliothèque d'État de la Nouvelle-Galles du Sud.

REUBEN, Richard C. « Baker & McKenzie shelves librarians: library professionals worry bargain-hunting firms will look to outsourcing », *ABA Journal*, vol. 81 (juillet 1995), p. 26.

ROTHERY, Brian, et Ian ROBERTSON. *The Truth about Outsourcing*, Gower, 1995.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

SAINT-ONGE, Michael. « Outsourced law library serves as a wake-up call; librarians who fail to show how they contribute to the bottom line may find themselves shelved », *The National Law Journal*, vol. 17, n° 46 (17 juillet 1995), col. 1, p. C3, <http://library.ljextra.com/onge.html>

SCHNEIDER, Karen G. « The McLibrary Syndrome », *American Libraries* (janvier 1998), p. 66-70.

SCHUMAN, Patricia Glass. « The selling of the public library », *Library Journal*, vol. 123, n° 13 (août 1998), p. 50-52.

SCHWALB, Sandy. « The Ins and Outs of Outsourcing: The Changing, Evolving Scene for Information Professionals », *Database*, vol. 20, n° 3 (juin-juillet 1997), p. 41-42, 44-46.

L'auteure examine la tendance à l'externalisation dans les bibliothèques et présente les opinions de spécialistes de l'information dans divers milieux de travail. La discussion englobe les activités de privatisation des organismes et bibliothèques du gouvernement ainsi que des bibliothèques d'entreprise, particulièrement les bibliothèques des cabinets d'avocats. L'auteure met également en lumière la nécessité d'une bonne communication entre la bibliothèque et le fournisseur, les répercussions sur les bibliothèques publiques ainsi que des cas où l'externalisation a réussi et d'autres où elle est problématique.

SCRIMGEOUR, Andrew D., et Susan POTTER. « The tie that binds: the role and evolution of contracts in interlibrary cooperation » [services de la bibliothèque publique Loveland pour les étudiants de l'université Regis], *Off-campus Library Services Conference (5th: 1991: Albuquerque, N.M.) : The fifth Off-campus Library Services Conference proceedings*, Central Mich. Univ. Press, p. 241-254.

SECOR, J. R. « Library/vendor relationships - focusing on the university presses' need to collaborate with librarians and their vendors », *Against the Grain*, 9 (1), février 1997, p. 38-39, 66.

Les éditeurs de publications savantes et, de façon plus particulière, les presses universitaires, ont besoin d'établir des rapports de collaboration avec les bibliothèques et leurs fournisseurs et de modifier les pratiques pour répondre aux attentes grandissantes des clients. Les responsables des presses universitaires devraient se concentrer sur l'environnement modifié des bibliothèques/fournisseurs. Ils ne devraient pas considérer les plans d'approbation comme un véhicule pour vendre davantage de livres, mais comme un moyen d'offrir des services de plus grande qualité. Ils devraient cesser de faire concurrence aux fournisseurs, ces derniers offrant de plus en plus de services à valeur ajoutée et services d'externalisation.

SEITZ, Robert. « Outsourcing helps library meet demand », *The American City and County*, vol. 113, n° 5 (1998), p. 72.

SISS, Judith-A. *The SOLO Librarian's Sourcebook*, Information Today, Inc., 1997.

Ce livre nous initie aux services d'information à un seul employé, ou bibliothéconomie en solo. On trouve habituellement les bibliothécaires en solo dans les bibliothèques d'entreprise, les compagnies privées, les petites bibliothèques publiques, les musées, les écoles, les églises ou les synagogues, les prisons, les cabinets d'avocats, les hôpitaux ou les bibliothèques offrant du matériel et des services spécialisés ou limités et qui mettent l'accent sur la prestation de renseignements plutôt que sur le prêt de livres. On y dresse une liste de ressources qui aideront le bibliothécaire en solo. En 1991, l'auteur a participé à la mise en œuvre de la division Bibliothécaires en solo de la Special Libraries Association. Le livre se divise en deux parties. La première partie, intitulée « Who We Are » (chapitres 1-7), décrit une semaine typique dans la vie d'un bibliothécaires en solo, les questions de gestion, l'externalisation et la réduction des effectifs, les bibliothèques en solo à l'étranger, la formation pour les bibliothécaires en solo et les autres, la technologie et le bibliothécaires en solo, et l'avenir de la bibliothéconomie en solo. La partie 2, qui a pour titre « Resources » (chapitres 8-12) met en relief les organisations, un guide de la formation du bibliothécaire en solo, les vendeurs et fournisseurs, les livres et les publications, de même que les sites Internet et les serveurs de liste.

On trouve en annexe un questionnaire sur l'éducation dans les bibliothèques, une analyse détaillée des réponses à ce questionnaire, une enquête menée auprès des bibliothécaires en SOLO et des données démographiques tirées des résultats des enquêtes. (AEF).

SHIRK, Gary M. « Outsourced Library Technical Services: The Booksellers Perspective », *Library Acquisitions: Practice & Theory*, 18 (4), 1994, p. 383-395.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

SMITH, Flora. « Compulsory competitive tendering: not me? Yes you » (séminaire écossais du CIGS, février 1993), *Catalogue & Index*, ISSN:0008-7629, n° 108 (été 1993), p. 7.

SMITH, V. T. « Library mission: embracing change in the year 2000 », *Journal of Educational Media and Library Sciences*, 33 (3), réf., mars 1996, p. 281-288.

L'auteur prédit que l'an 2000 sera une période de transition et de changement en profondeur alors que les bibliothèques s'efforceront de fournir de l'information efficace aux usagers par l'intermédiaire des milieux bibliothéconomiques. À l'heure actuelle, la principale fonction des bibliothèques consiste à cerner et à acquérir l'information pour ensuite y donner accès. Les bibliothécaires des services techniques deviendront le pivot de la mission des bibliothécaires du monde entier. Le défi consiste à fournir des ressources pour un vaste éventail de disciplines et une population d'usagers sans cesse croissante et changeante. Ce sont les bibliothécaires qui doivent diriger leur collectivité dans sa nouvelle mission. L'auteur examine le rôle des services techniques dans la décennie qui vient, plus précisément les services et ressources les plus pertinents à un environnement bibliothécaire en changement. Cela implique l'externalisation dans tous ses aspects (comme le service Techpro de l'OCLC [Online Computer Library Center]), le multimédia interactif, d'intégration des formats, de ressources électroniques, des normes de contrôle de la qualité et des technologies pertinentes. L'auteur se penche également sur la nécessité de la communication proactive et discute de la restructuration de la bibliothèque comme entité, en raison des ressources décroissantes, de même que du rôle toujours changeant du bibliothécaire des services techniques dans un contexte de restructuration des bibliothèques.

SMITH, S. A., et R. BRUMLEY. « Prioritizing firm order costs and vendor services », *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 20 (1), tableaux, printemps 1996, p. 57-63.

L'auteur expose les méthodes et résultats d'un exercice au cours duquel on a « transformé » en librairies les participants d'une conférence qui, à partir d'une compilation de données financières, devaient élaborer des plans d'affaires. Les compagnies fictives étaient censées accroître les contributions reçues, maintenir un service concurrentiel, tenir compte des réalités du marché et prendre des décisions qui témoignaient des valeurs jugées importantes par les « employés ». L'un des buts de l'exercice consistait à initier les bibliothécaires chargés des acquisitions et du développement des collections aux complexités et ambiguïtés des décisions commerciales auxquelles faisaient face les fournisseurs. Autre but : préparer les bibliothécaires aux négociations associées à l'externalisation.

SOUTHWOOD, J. « Outsourcing your information resources », *Records Management Journal*, 5 (2), décembre 1995, p. 101-113.

L'auteur examine la pratique commerciale que constitue l'externalisation. Il se penche sur les raisons pour lesquelles adopter cette approche et sur l'éventail d'arrangements possibles en matière d'externalisation. Le processus entier fait l'objet d'un examen, depuis le service à externaliser jusqu'à la fusion. On y discute la façon dont l'archiviste doit aborder la question en y voyant des possibilités plutôt qu'une menace éventuelle. La compagnie de l'auteur, la Britannia Data Management Ltd, est présentement responsable des registres du ministère de l'immigration et de la nationalité de l'UK Home Office, qui implique la gestion d'environ 30 employés ainsi que l'entreposage et le repérage de plus de quatre millions de fiches.

ST. LIFER, Evan, et Michael ROGERS. « CA PL First to Outsource all Operations to Private Vendor », *Library Journal* (juillet 1997), p. 12.

THOMAS, Barbro. *Contracting Out Of Public Libraries* (document présenté au cours de la 62^e conférence générale de l'IFLA à Beijing, en Chine, du 25 au 31 août 1996, <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-thob.htm>)

THOMAS, S. E. « Quality in bibliographic control », *Library Trends*, 44 (3), réf., hiver 1996, p. 491-505.

Article faisant parti d'un numéro spécial consacré au thème évoqué dans le titre. Points de vue sur la qualité dans les bibliothèques. La qualité du catalogage est une question qui a été très débattue pendant des décennies de contrôle bibliographique. L'auteur juxtapose à la pression qu'engendre la nécessité d'offrir un accès fiable et rentable, le respect des normes de précision, d'opportunité et d'intégralité des notices bibliographiques. Après avoir révisé la définition de la qualité selon la Library of Congress (LC), le rapport entre le catalogage de qualité et le catalogage des

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

copies, le catalogage de niveau minimal, la notice bibliographique de base et l'externalisation, l'auteur en déduit que la définition de la qualité est dynamique et dépend des valeurs et besoins des usagers du catalogage.

TYERMAN, Karen. « Brent: management by contract and market testing », *Public Library Journal*, vol. 9 (juillet/août 1994), p. 95-96.

VARNER, Carroll H. « Outsourcing Library Production: The Leader's Role », *Proceedings of the ACRL 7th National Conference*, p. 445-449.

WAITE, Ellen J. « Reinvent catalogers! (reply to M. Gorman) », *Library Journal*, vol. 120 (1^{er} nov. 1995), p. 36-37.

WALKER, Thomas M. « Outsourcing: a Customer's Perspective on the Process and the Potential », *The Bottom Line: Managing Library Finances*, vol. 9, n° 2 (1996), p. 14-17.

Bon nombre d'administrateurs de bibliothèques publiques n'ont d'autres choix que de recourir à l'externalisation afin de maintenir des services de soutien essentiels. Le document décrit la façon dont la bibliothèque de Charleston County Library, en Caroline du Sud, a externalisé la fonction de catalogage, et on y apprend les diverses méthodes qu'utilisent les fournisseurs pour transmettre aux clients les données catalographiques. L'auteur fournit des suggestions pratiques à ceux qui songent à recourir à l'externalisation, avec des solutions pour compenser les lacunes sur le plan de la qualité du catalogage, qui sont inhérentes à certaines pratiques de l'externalisation. Il conclut en disant que, avec la planification et la vigilance voulues, l'externalisation peut engendrer un produit de qualité, qui donnera au personnel des services techniques le temps nécessaire à la conception d'un index uniforme pour les divers documents et sources d'information de la bibliothèque.

WEAVER, B. F. « Outsourcing a dirty word or a lifeline? », *Bottom Line*, 7 (1), ill., été 1993, p. 26-29.

L'auteur décrit la façon dont les bibliothèques publiques des États du New Jersey et du Rhode Island ont réduit les coûts en externalisant les services de livraison par fourgonnette des prêts interbibliothèques, qui font partie des activités de soutien régional. Le service est aujourd'hui plus fiable et beaucoup moins cher, et les livraisons s'effectuent dans un nombre accru d'endroits. Rhode Island impartit également les fonctions d'entreposage, d'expédition et d'inspection de sa bibliothèque régionale pour les personnes malvoyantes ou handicapées physiquement. On s'attend à réaliser d'importantes économies à long terme.

WHITE, Herbert S. « Library outsourcing and contracting: Cost-effectiveness or shell game? », *Library Journal*, vol. 123, n° 11 (15 juin 1998), p. 56-57.

WIEGAND, Wayne A. « The politics of cultural authority », *American Libraries* (janvier 1998), p. 80-82.

WILHOIT, Karen. « Outsourcing cataloging at Wright State University », *Serials Review*, vol. 20, n° 3 (1994), p. 70-3

WILLCOCKS, L., M. LACITY et G. FITZGERALD. « To outsource IT or not?: recent research on economics and evaluation practice », *European Journal of Information Systems*, 5 (3), septembre 1996, p.143-60.

Comptes rendus de 26 études de cas longitudinales portant sur la recherche effectuée au sujet de l'externalisation de la technologie de l'information durant la période de 1993-1995. Le document porte sur les pratiques d'évaluation qui ont mené aux décisions entourant la recherche de fournisseurs en technologie d'information. Les auteurs mettent en lumière les difficultés éprouvées dans l'évaluation du rendement interne. Ils examinent les enjeux et fournissent des détails sur les expériences organisationnelles qu'a constitué l'évaluation des soumissions des fournisseurs en comparaison des options internes. Ils présentent une riche étude de cas représentative de la situation et évoquent des leçons additionnelles découlant de la recherche. Enfin, ils mettent en relief la méthode d'évaluation naissante à laquelle ont recours les organisations qui ont pris de saines décisions quant au choix des fournisseurs.

WILLETT, Charles. « Consider the source: a case against outsourcing materials selection in academic libraries », *Collection Building*, vol. 17, n° 2 (1998), p. 91-95.

L'auteur soutient que les plans d'approbation d'externalisation aux fournisseurs causent préjudice à la presse alternative. Le milieu des affaires s'intéresse davantage aux entreprises américaines qu'à la diffusion de tous les points de vue. Il prétend également que les gestionnaires de bibliothèque, le dernier lieu public réellement libre, ont le devoir de mettre les documents alternatifs à la disposition du public et de protéger l'indépendance, l'intégrité et la responsabilité des bibliothèques de l'Amérique.

Bibliographie sur l'externalisation dans les établissements du patrimoine

WILSON, Karen A. « Outsourcing Copy Cataloging and Physical Processing », *Library Resources & Technical Services*, 39 (4), octobre 1995, p. 359-383.

WILSON, Karen A. « Vendor-Supplied Cataloging and Contract Cataloging Services », *Technical Services Quarterly*, 12 (2), 1994, p. 60-63

WITTENBERG, R. C. « 'Reengineering' and the approval plan: new process or new perspective? » *Acquisitions Librarian* (16), 1996, p. 61-67.

Le document fait partie d'un numéro thématique sur les plans d'approbation des acquisitions dans les bibliothèques universitaires des États-Unis. Dans les débats actuels entourant la restructuration des bibliothèques, on s'est principalement intéressé aux questions de coûts et d'organisation des services techniques. L'externalisation des fonctions des services techniques engendre d'importantes répercussions sur les gestionnaires des collections étant donné que le plan d'approbation des bibliothèques est fréquemment au cœur des services de soutien recherchés par les libraires. Le plan d'approbation conventionnel offre la plupart des caractéristiques nécessaires pour préserver l'intégrité de la fonction de gestion des collections, mais les fournisseurs et les sélectionneurs de bibliothèque doivent réexaminer les priorités et les perspectives du nouveau climat organisationnel.

WOODSWORTH, Anne. « Outsourcing: A Tempest in a Teapot », *Library Journal* (15 mars 1998), p. 46.

VALAUSKAS, Edward J. *A Review of Privatisation* (document présenté au cours de la 64^e conférence générale de l'IFLA, à Amsterdam, du 16-21 août 1998), <http://www.ifla.org/IV/ifla64/188-139e.htm>