

PER

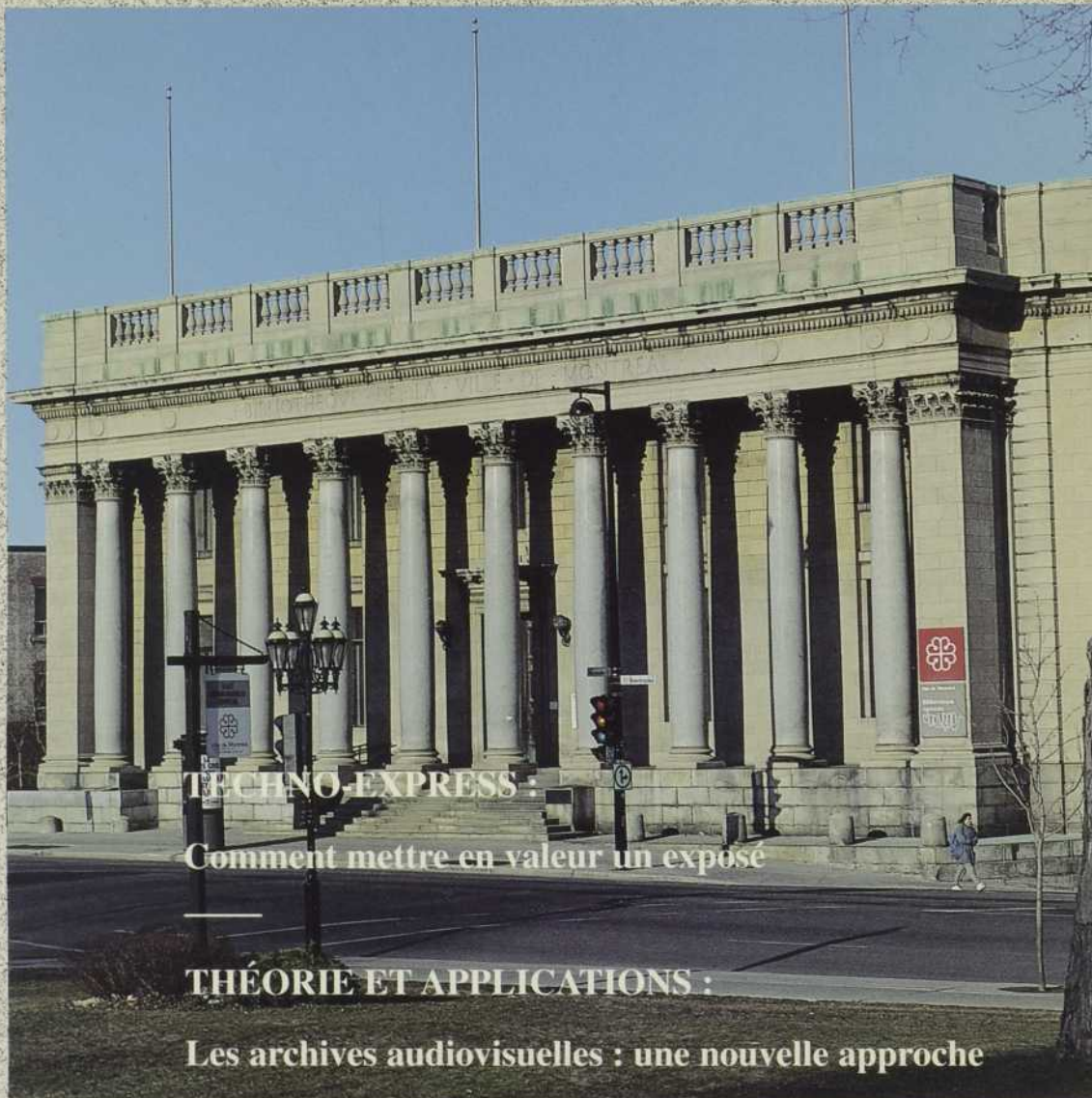
A-95

ARGUS

LA REVUE DES BIBLIOTHÉCAIRES PROFESSIONNELS

Corporation
des bibliothécaires
professionnels
du Québec

Corporation
of Professional
Librarians
of Québec



TECHNO-EXPRESS :

Comment mettre en valeur un exposé

THÉORIE ET APPLICATIONS :

Les archives audiovisuelles : une nouvelle approche

**Étude des clientèles à la
Bibliothèque centrale de Montréal**

Vol. 23 n° 1
Janvier - Avril 1994

AJUSTEZ VOTRE ÉCRAN LE FORMAT MARC EST ARRIVÉ

```

LDR01218nam 2200205
001 001300000
008 930107s1993 quc fre
082 $a025.02/BIB
110 20 $aBIBLIO RPL.$bService technique
245 10 $aBiblio RPL : $bimportante entreprise québécoise spécialisée dans le catalogage original
et la conversion de notices en format MARC / $cpar une équipe de bibliothécaires
et bibliotechnicien(ne)s expérimentés
260 $aLaval : $bBIBLIO RPL, $c1993
440 0 $aNouveau au Québec!
500 $aLa p. de t. porte en outre: BIBLIO RPL traite différents types de documents sur divers
supports en plusieurs langues : française, anglaise et autres
505 0 $aMonographies — Musique et enregistrements sonores — Documents visuels —
Documents cartographiques — Documents d'archives — Publications en série — Jeux
et jouets
520 $aBIBLIO RPL s'ajuste à vos besoins et vos exigences, fournit des produits sur mesure,
catalogue vos documents en format MARC intégral ou en format MARC minimal, vous
offre selon vos besoins et vos moyens un niveau complet ou abrégé de catalogage,
vérifie et corrige vos fiches et s'adapte à votre système intégré de bibliothèque.
Les notices en format MARC peuvent être versées directement dans votre base ou
livrées sur disquette.
650 4 $aDocuments$xCatalogage original
650 4 $aFichiers maîtres$xCréation$xConversion
650 4 $aNotices autorités sur fiches$xCréation$xConversion
650 4 $aCodification MARC$xCAN/MARC$xLCMARC$xMARC/UTLAS
$xMARC/DOBIS
650 4 $aCollection$xInventaire
650 4 $aCodes à barres$xPose
650 4 $aVolumes$xPréparation technique$xPréparation matérielle
$xRenforcement$xRéparation
650 4 $aJeux de fiches, listes et étiquettes$xProduction
    
```

Source de données bibliographiques

- DOBIS
- BIBLIOFILE
- SDM
- UTLAS



1905, boul. Dagenais Ouest, Laval, Québec H7L 5A3 (514) 625-0700



Bibliothèque centrale de Montréal

Didier Delobel

Comité de rédaction
Patrick Delobel, président
Barbara Maass, secrétaire
Nelly Beylouni-Zamat
Pierre Latour
Albert Tabah

Conseil éditorial
Pierre Meunier

Correction
Lyne Des Ruisseaux

Traduction
Robert F. Clarke
Rachèle Salvador

Conception graphique originale
Luc Mauroy

Photographie
Didier Delobel

Infographie
Édition • Typographie • Conseils (ETC)

Impression
Les Impressions au point

Publicité
Régine Horinstein
(514) 845-3327

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0315-9930

Tirage
1150 exemplaires

ARGUS
est une revue publiée trois fois l'an par la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (C.B.P.Q.) dont le siège social est situé au 307, rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 320, Montréal (Québec) H2X 2A3.
Téléphone : (514) 845-3327
Télécopieur : (514) 845-1618

L'abonnement annuel est de 29 \$ (10 \$ le numéro) au Québec, 35 \$ (14 \$ le numéro) au Canada, 35 \$ US (14 \$ US le numéro) à l'extérieur du Canada et 18 \$ pour les étudiants.

Toute demande concernant les numéros manquants doit être envoyée au plus tard un mois après la date de parution au Secrétariat de la C.B.P.Q. Toute reproduction des articles, en totalité ou en partie, doit être autorisée par le Comité de rédaction.

Les articles de la revue sont indexés dans *Pascal Thema*, *T205 : Sciences de l'information-documentation*, *Information Science Abstracts*, *Library and Information Science Abstracts (LISA)*, *Library Literature* et *Repère*.

Éditorial

- 2 Pot-pourri : bibliothèques publiques, audiovisuel, PréAO et sondage / Patrick Delobel

À votre avis

- 4 Les bibliothèques publiques du Québec : un échec / Marie-Louise Simon
- 6 Les bibliothèques publiques nord-américaines interpellées par la nouvelle donne informationnelle / François Séguin

Théorie et applications

- 11 L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal / Réjean Savard, Patrick Delobel et Jacques Panneton
- 21 Sélection, traitement, diffusion et conservation des archives audiovisuelles : une approche nouvelle / Marielle Cartier

Techno-Express

- 27 La présentation assistée par ordinateur ou comment mettre en valeur un exposé / Gérard Mercure

Sondage

- 33 *Argus* sous la loupe : résultats d'un sondage / Patrick Delobel

Index annuel

- Encart *Index sujets et index auteurs - titres du volume 22 (1993) / Michel Lefebvre*

Pot-pourri : bibliothèques publiques, audiovisuel, PréAO et sondage

Patrick Delobel, bibl. prof.

Président du Comité de rédaction

Éditorial

Didier Delobel



Le présent numéro s'ouvre sur une opinion plutôt tranchée que vous retrouverez dans la chronique *À votre avis*. L'auteure, une responsable expérimentée de bibliothèque municipale, y défend un point de vue bien personnel qui fera grincer des dents à certains. Selon elle, en effet, les bibliothèques publiques québécoises sont un échec parce que la société – et les hommes politiques en particulier – en ont une fausse perception et ignorent le véritable rôle de ces institutions qui sont pourtant les fondements de toute vie intellectuelle. Un second article sous cette même rubrique traite cette fois des nouveaux défis et difficultés attendant les bibliothèques publiques d'Amérique du Nord, et donc celles du Québec, à l'heure des nouveaux supports, changements technologiques et réseaux mondiaux d'information qui, comme le signale l'auteur, « sont en voie de transformer de part en part le paysage informationnel ». Y a-t-il lieu, dans ce contexte, de croire en un avenir meilleur pour ce qui est de l'accès à l'information par tous les citoyens-payeurs-de-taxes ? L'auteur propose des pistes de solutions. *Argus* ne craint pas de présenter dans ses pages des points de vue de professionnels qui sont là pour nous faire réfléchir et, espérons-le, pour nous faire agir par la suite (rappelons, à titre informatif, que le Comité de rédaction laisse aux auteurs la possibilité d'exprimer les opinions qu'ils désirent et ce, dans le style qui leur est propre).

Connaître les besoins documentaires de sa clientèle, c'est évidemment fondamental pour tout organisme documentaire qui se respecte. Il peut être intéressant, en outre, surtout lorsque l'organisme en question est important, de faire connaître les résultats d'une étude de ses clientèles à un public plus large que celui auquel ils étaient d'abord destinés. C'est un tel cas que nous vous présentons sous la rubrique *Théorie et applications*. Après avoir démontré la nécessité de telles études pour les gestionnaires de bibliothèques, au moment où la qualité de service devient un enjeu fondamental pour toute entreprise, les auteurs discutent et analysent les principaux résultats d'une recherche menée en 1993 sur les usagers fréquentant la Bibliothèque centrale de la Ville de Montréal. C'est notamment à partir de ces résultats que l'on planifie l'édification d'une nouvelle bibliothèque centrale.

Dans un autre article, et dans un tout autre registre, on apprend que les archives audiovisuelles (cinéma, photo, télévision, radio) constituent un très riche patrimoine documentaire dont il faut préserver l'intégrité et favoriser la diffusion. Cette prise de conscience à l'égard de ces types d'archives est assez récente de sorte que plusieurs milliers de documents audiovisuels ont été détruits ou ont disparu par négligence et ignorance depuis le début du siècle. Afin de prévenir ce genre de désastres et à cause de la production exponentielle des images et des sons à laquelle on assiste présentement, certaines actions sont entreprises : l'UNESCO lance actuellement un appel pour la sauvegarde du patrimoine filmique mondial, les Archives nationales du Canada ont mis récemment sur pied un Comité d'étude sur la sauvegarde et la mise en valeur du patrimoine audiovisuel canadien, le Conseil de l'Europe vient de décréter l'année 1995 comme étant celle de « l'année de l'audiovisuel ». Ce sont là autant d'initiatives qui contribueront à la survie des archives audiovisuelles. L'auteure fait le tour de la chaîne documentaire (sélection, traitement, diffusion et conservation de ces archives) et insiste sur la nécessité de développer de nouvelles approches à leur endroit.

Vous savez ce qu'est la PréAO ? La chronique *Techno-Express* explique de quelle manière un bibliothécaire peut tirer avantage d'un logiciel de Présentation Assistée (ou Animée) par Ordinateur. Origine, champs d'application, critères de choix, produits disponibles et quelques conseils de présentation sont fournis avec exemples à l'appui.

Enfin, tel que nous vous l'avions promis, la rubrique *Sondage* expose les résultats les plus significatifs de l'enquête sur *Argus* que nous avons distribué à certains d'entre vous en décembre et février derniers. Nous remercions ici les lecteurs qui ont gentiment pris la peine de répondre à notre questionnaire (134 personnes sur un échantillon de 350, soit un taux de réponse situé tout près de 40 %). Au fil des prochaines livraisons, vous serez à même de constater certains changements dans la revue qui reflèteront les opinions et suggestions exprimées dans ce sondage. Ainsi, depuis le dernier numéro, vous avez certainement pu noter que nous utilisons un nouveau papier : moins luxuriant, plus mat, donc réfléchissant moins la lumière et facilitant la lecture, mais d'une qualité équivalente à celle qui prévalait auparavant. C'est par de tels gestes concrets que le Comité de rédaction entend rester à votre écoute.

Bonne lecture !

Patrick Delobel, bibl. prof.

Pour en avoir plein la vue, un seul **REGARD** ... le nôtre

La vision d'une saine gestion informatisée de la bibliothèque peut devenir facilement réalité grâce au logiciel REGARD.

REGARD est une solution performante fonctionnant sur micro-informatique en mode autonome ou en mode réseau.

REGARD est un logiciel entièrement intégré, bilingue, sécuritaire et facile d'utilisation. L'avantage prédominant de REGARD s'explique par la grande souplesse qu'il offre à son utilisateur.

- Banques de données catalographiques personnalisées;
- zones descriptives de longueur variable;
- distinction entre notice et document physique;
- accès au catalogue par deux modes de recherche adaptés à vos besoins;
- index de recherche personnalisés selon les nécessités de la banque définie;
- élaboration de politiques de prêt et de calendrier selon vos exigences;
- gestion intégrée de toutes les activités de circulation;
- génération de listes, de lettres, de rapports, de statistiques et d'historiques;
- etc.



Si vous désirez voir de plus près REGARD, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle au (514) 251-3730.



REGARD

CATALOGUE (fichier d'autorité*)
RECHERCHE (thésaurus*)
CIRCULATION
EXPLOITATION ET IMPRESSION
IMPORTATION ET
EXPORTATION*
INVENTAIRE ET UTILITAIRE

* Les fonctions de thésaurus et de fichier d'autorité seront offertes dès le mois d'août 1994.

* SDM, CHOIX, DAVID, REPÈRE et autres.

REGARD,
une solution intégrée

ACQUISITIONS
PÉRIODIQUES

* Le module de gestion des acquisitions et des périodiques est offert séparément.

Les bibliothèques publiques du Québec : un échec

Marie-Louise Simon

Chef de division-bibliothèque
Bibliothèque municipale
Ville Saint-Laurent

À votre avis

Malgré leur développement phénoménal sur bien des points (par exemple, 90 % du territoire québécois est maintenant desservi par des bibliothèques publiques, le nombre de prêts est en augmentation chaque année, etc.), les bibliothèques publiques sont un échec au Québec et ce à cause de la fausse perception qu'en ont les gens et les hommes politiques.

Si on examine les statistiques publiées par le ministère de la Culture, on se rend compte que, malgré les efforts déployés au cours des 10 dernières années, une moyenne de seulement 30 % de la population fréquente les bibliothèques publiques ; parmi ces personnes, bon nombre d'entre elles ne connaissent et n'utilisent qu'une fraction des ressources disponibles. Très peu explorent les trésors qui leur sont offerts. Très peu demandent plus que ce qu'elles reçoivent et très peu d'entre elles mettent de la pression sur les administrations municipales ou sur le gouvernement provincial pour obtenir un meilleur service.

De nombreuses administrations municipales sont très fières, à juste titre, de leurs bibliothèques publiques. Mais de quoi sont-elles fières ? De la bâtisse, du nombre de gens qui la fréquentent. Mais quelle vision ont-elles de leurs bibliothèques ? Pour 50 % d'entre elles, c'est un équipement de loisirs, c'est-à-dire une place où les dames vont chercher leurs romans et où on distrait et occupe les enfants, les empêchant du même coup de faire des mauvais coups.

Combien d'élus municipaux ignorent que des citoyens viennent y travailler ? Des traducteurs utilisent les nombreux dictionnaires, des écrivains viennent y chercher la documentation pour leur prochain livre, des teinturiers y cherchent des formules chimiques, des pâtisseries, des recettes. Monsieur Tout-le-monde s'y renseigne sur l'art d'élever son chien, de cultiver son jardin, de faire ses impôts, etc. Même certains hommes de loi viennent y chercher le renseignement légal manquant dans la bibliothèque de leur étude.

La bibliothèque étant un équipement de loisirs dans l'esprit des administrateurs municipaux, faisant donc partie du service

de loisirs, le pas est vite franchi de conclure qu'il faut tarifier ses services. Certaines administrations municipales disent même qu'il faut le faire « par principe ».

Ce qui prouve mon affirmation que les administrateurs municipaux ne savent pas ce qu'est une bibliothèque publique, car alors, **par principe**, ils ne tarifieraient pas les services de bibliothèque. Ils sauraient que c'est l'université du peuple, l'endroit où tout citoyen affamé de connaissances peut trouver la nourriture intellectuelle qui lui convient. Si les dirigeants municipaux savaient vraiment ce qu'est une bibliothèque, ils ne toléreraient pas que leurs bibliothécaires soient à la fois commis, concierges, gardiens, administrateurs, secrétaires, etc. et bibliothécaires quand ils en ont le temps. Les bibliothécaires sont tellement épuisés par le nombre insensé de tâches à accomplir qu'en dix ans ils sont complètement brûlés. Alors, les mêmes administrateurs disent : « les bibliothécaires manquent de dynamisme ».

Parmi ceux qui ignorent ce qu'est une bibliothèque publique, le gouvernement provincial se place en tête de liste. Et pourtant il se veut le gardien, le guide, le support des bibliothèques publiques. Malheureusement, dans son cas, il s'est transformé en bailleur de fonds et collecteur de statistiques, alors qu'on attend de lui beaucoup plus une vision d'ensemble, l'établissement d'un plan quinquennal de développement des bibliothèques publiques.

Dans son rôle de bailleur de fonds et de support financier des bibliothèques publiques, le gouvernement ne tire même pas avantage du principe des programmes incitatifs qui attacheraient une importante partie des fonds accordés à des réalisations choisies par le gouvernement à l'intérieur de son plan quinquennal (s'il en avait un). Les villes sont habituées à cette manière de faire ; elles sont même surprises que les subventions pour les bibliothèques publiques soient automatiques.

Le gouvernement prétend que puisque l'argent vient de tous les citoyens, il doit le remettre également à tous les citoyens. Ce qu'il ne fait pas pour les réfections de centres-villes, les travaux de voirie l'hiver, et même pour la construction de bibliothèques. Rien ne l'empêcherait de

À votre avis

Les bibliothèques publiques du Québec : un échec

donner une fraction du montant alloué aux bibliothèques (par exemple 3 % de leur budget) en subvention de fonctionnement – étant donné que les villes sont habituées à une telle chose – et de consacrer le reste, qui s'élèverait à 8 ou 10 millions, à l'érection d'une autoroute de l'information ou à la publication d'une revue pour les citoyens du Québec, amis des bibliothèques publiques, etc.

De toute évidence, la fonction de collection des statistiques revient au gouvernement provincial puisqu'il est responsable de toute la province. On ne peut lui reprocher cette fonction. On peut déplorer toutefois qu'il ne tire aucun renseignement de cette masse d'informations quant à l'orientation à donner aux bibliothèques.

C'est un peu faux de dire que le gouvernement ne fait rien. Il a produit des normes encore très utilisées par les bibliothèques publiques. Il a mis l'expertise de ses professionnels au service des bibliothèques publiques et celles-ci les ont abondamment consulté, prouvant que le besoin était criant, mais malheureusement le gouvernement s'est arrêté là. Il a même reculé avec l'abrogation de la Loi sur les bibliothèques publiques du Québec. Jusqu'en 1992, il existait en effet une loi des bibliothèques publiques. Elle n'était pas appliquée, mais il y avait quand même une loi. En septembre 1992, la Loi sur les bibliothèques publiques du Québec (datant de 1959) a été abrogée pour être remplacée par deux chapitres dans la Loi sur le ministère de la Culture (loi 52) portant directement sur les bibliothèques publiques. Quelques autres articles de cette loi mentionnent les bibliothèques en même temps que les maisons de la culture, les musées publics, les centres d'exposition, les centres d'interprétation du patrimoine et les salles de spectacles.

C'est inacceptable. C'est la plus grande marque d'échec que de voir le gouvernement

provincial se désintéresser à ce point des bibliothèques publiques du Québec. Après ça, ce gouvernement est furieux quand on ose dire que les bibliothèques publiques du Québec sont les dernières du Canada. Elles sont laissées à elles-mêmes, sans direction.

Toute la question des bibliothèques publiques est faussée. Elle tourne autour des subventions. Elle devrait tourner autour de la vie intellectuelle et pas culturelle. La culture est le résultat d'une vie intellectuelle et, de plus, les arts ne sont pas les seuls produits d'une culture ; ils en sont une expression spectaculaire, mais les sciences et les techniques, la grandeur morale sont aussi des expressions de la culture d'un peuple. Les bibliothèques sont les supermarchés des esprits qui produisent toutes ces manifestations culturelles. Tant qu'on s'acharnera à regarder la culture comme un synonyme de l'art (plastique, littéraire, dramatique), on passera à côté de la question. La vie intellectuelle englobe la vie culturelle. Considérer la bibliothèque comme un équipement culturel, c'est la vouer à coup sûr à l'échec et c'est ce qui s'est produit. ■

La LIBRAIRIE MERCIER a pour objectif de faire tout son possible afin de simplifier votre travail.

Notre expérience nous permet d'effectuer des recherches fréquentes pour vous, et ainsi, réduire le nombre de vos commandes et vous sauver du temps.

Depuis 1952, nous desservons les institutions d'enseignement et de recherche, telles que les bibliothèques municipales, scolaires, provinciales, fédérales et d'hôpitaux.

Nous comptons avoir le privilège de bien vous servir très bientôt.

LIBRAIRIE MERCIER

librairie agréée,
40, St-Joseph, Ste-Thérèse, Qc J7E 3L6
Téléphone : (514) 435-0581
Télécopieur : (514) 430-1584



Volumes reliés de luxe
Arts et histoire
Littérature
Scientifiques
Médicaux
Service de recherche

Les bibliothèques publiques nord-américaines interpellées par la nouvelle donne informationnelle

François Séguin

Bibliothécaire responsable
Bibliothèque Maisonneuve
Bibliothèque de Montréal

À votre avis

À l'orée du troisième millénaire, la bibliothèque publique demeure le **seul** endroit où les citoyens, toutes conditions socio-économiques confondues, peuvent s'adresser pour obtenir **gratuitement** réponse à leurs besoins d'information. Sans contraintes idéologiques, la bibliothèque permet à chacun de repérer ce qui l'intéresse parmi la pléthore d'informations et de documents produits. Elle se conçoit comme la jugulaire d'une information abondante, diversifiée, gratuite et accessible à tous : information factuelle, information gouvernementale, statistiques de toutes sortes, information bibliographique, information pratique de la vie quotidienne, information liée à l'actualité plus ou moins immédiate, information historique, etc.

Sur ce registre, les statistiques des bibliothèques publiques des grandes villes nord-américaines sont éloquentes. En 1992, les bibliothécaires de la Los Angeles Public Library ont joué, à plus de 9 millions d'occasions, un rôle d'intermédiaire et de support dans le repérage d'information. Les services d'information de la Miami-Dade Public Library, de la Chicago Public Library, de la Free Library of Philadelphia et de la Houston Public Library ont, quant à eux, effectué plus de 6 millions de recherches d'information durant la même période. Au Canada, la Calgary Public Library effectuait 1,5 million de recherches d'information ; la Vancouver Public Library : 1,31 million ; l'Edmonton Public Library : 1,11 million ; la Toronto Public Library : 0,79 million. À elle seule, la Bibliothèque centrale de la Ville de Montréal réalisait 0,28 million de recherches¹. Si on ajoutait à ce chiffre les recherches effectuées dans les bibliothèques de quartier, c'est certainement à plus d'un million que se chiffrent le nombre de recherches réalisées par les bibliothécaires de la Bibliothèque de Montréal.

Les bibliothèques publiques constituent, avec la trilogie du Copyright Act, du Depository Library Program et du Freedom of Information Act, l'un des piliers du droit à l'information aux États-Unis². Au total, les États-Unis consacrent plus de 5 milliards de dollars annuellement à leurs 9 068 bibliothèques publiques (sans les annexes et succursales). Celles-ci possèdent plus de 600 millions de volumes et embauchent 110 000

personnes, dont près de 40 000 professionnels. Les Américains ont fréquenté à plus de 500 millions de reprises leurs bibliothèques publiques en 1991 et y ont emprunté plus de 1,5 milliard de livres (ALA/PLA, 1993).

Toutefois, malgré son statut, la bibliothèque publique américaine est en butte à des défis qui risquent de minorer son rôle social. Si elle veut devenir l'un des maillons du nouvel environnement informationnel en train d'éclorre – avec son cortège de nouveaux vecteurs et de technologies de pointe – elle devra subir des transformations majeures. Pour ce, il coule de source qu'elle n'aura d'autres alternatives que de compter sur le soutien financier accru des pouvoirs publics. C'est à ce prix qu'on évitera que ne s'exacerbe le clivage opposant une minorité opulente, ayant accès à une information abondante et de qualité – ceux que les Américains qualifient d'ores et déjà d'« Information rich » – à une majorité de laissés-pour-compte de l'ainsi nommée société de l'information.

Véritable gageure. Est-il réaliste, dans une conjoncture dominée par l'orthodoxie néo-libérale, opiniâtre à mettre en pièces les principes fondamentaux d'universalité et de péréquation des coûts, d'espérer le développement d'une institution vouée à la prestation de services gratuits aux citoyens ?

La nouvelle donne informationnelle

L'essor fulgurant des supports ordinaux et la « marchandisation » tous azimuts de l'information – ceci étant lié à cela – sont en voie de transformer de part en part le paysage informationnel. La banque de données – collection organisée d'informations bibliographiques, numériques, factuelles, textuelles, sonores ou iconiques stockées sur supports électroniques – se substitue progressivement à l'imprimé en tant que source dominante d'information. Alors qu'en 1980 on répertoriait, à l'échelle mondiale, 300 banques de données interrogeables en ligne,

À votre avis

Les bibliothèques publiques nord-américaines interpellées par la nouvelle donne informationnelle

On en recense plus de 5 300 en 1994 (*Gale Directory of Data Bases, vol.1, 1994, p. xii*). Ces banques concernent toutes les sphères de l'activité humaine et sont de plus en plus incontournables pour qui veut obtenir de l'information récente et de qualité. Plus souvent qu'autrement, il n'existe aucune version imprimée de cette information.

Progression similaire pour les banques de données stockées sur support CD-ROM : de 409 en 1990, le nombre de titres commercialisés est passé à près de 2 000 en 1994 (*Gale Directory of Data Bases, vol.2, 1994, p. xii*). 60 % des CD-ROM commercialisés sont d'origine américaine contre 30 % d'origine européenne. Plus de 60 % des titres sont de langue anglaise contre 10 % de langue française (*Annuaire du CD-ROM, 1993, p. 3*).

Pour les seuls États-Unis, le nombre de recherches en ligne dans des banques de données textuelles – ce qui exclut l'interrogation de banques numériques, iconiques, sonores ou vidéo – a été multiplié par près de 70 de 1974 à 1992. On en dénombrait 51,78 millions en 1992 contre 0,75 million en 1974 (*Gale Directory of Data Bases, vol.1, 1994, p. xii*).

Bien qu'il soit impossible d'évaluer le nombre de consultations effectuées dans des banques de données emmagasinées sur CD-ROM, il est néanmoins réaliste d'avancer que, à cause de ses caractéristiques multimédias exceptionnelles (texte, image et son), de son étonnante capacité de stockage et de son coût fixe, ce support est en passe de devenir le plus important vecteur d'informations sur le marché. En 1992, on estimait à plus de 6 millions le nombre de lecteurs en opération à travers le monde (*Annuaire du CD-ROM, 1993, p. 10*).

La dissémination de l'information par le truchement de banques de données en

accès direct est, pour l'essentiel, réalisée par de véritables transnationales de l'information : Mead Data Central, West Publishing Company, Dialog Information Services, InfoPro Technologies qui chapeaute Orbit Online et BRS Online Services, DRI/McGraw-Hill, Data Star, STN International, News Net Inc., Data Times Corporation, etc.

Dans les années 70, les agences gouvernementales américaines produisaient la majorité des banques de données accessibles au public (56 % en 1977) cependant que la part de l'entreprise privée se situait à 22 %. Actuellement, ces chiffres sont de 75 % pour le secteur privé et de 15 % pour le secteur gouvernemental. À ce chapitre, il n'est pas sans intérêt de noter que, malgré le déclin significatif des banques de données gérées par des services gouvernementaux, de très nombreuses banques diffusées commercialement sont construites grâce à de l'information collectée, à fort coût, par diverses agences gouvernementales. Les producteurs privés de banques de données reformatent cette information et la revendent comme produits informationnels originaux.

Quant aux banques de données sans but lucratif (bibliothèques publiques, universitaires, collégiales ; groupes de consommateurs, etc.), elles ne représentent plus que 9 % des banques d'informations disponibles au public contre 22 % en 1977 (*Gale Directory of Data Bases, vol.1, 1994, p. xxviii*).

Nonobstant ces développements mercantiles, la bibliothèque publique pourra-t-elle continuer à jouer efficacement son rôle de pourvoyeur d'informations auprès des citoyens, tout en préservant ses caractéristiques de gratuité et d'universalité ? En aura-t-elle les moyens ? Rien n'est moins sûr.

L'hydre de la tarification

Le principe de la gratuité est consubstantiel à la mission de la bibliothèque publique et en constitue le fondement historique. *Le Manifeste de l'UNESCO pour les bibliothèques publiques* de 1972 spécifie que « la bibliothèque publique doit être financée

en totalité par l'État [...] [et que] ses services ne doivent donner lieu à aucun paiement de la part des usagers. » (p.139).

La gratuité est enchâssée dans la loi en Norvège et au Danemark ; dans le Library Act australien ; dans le Public Libraries and Museum Act de Grande-Bretagne ; dans la quasi-totalité des Public Library Act des États américains ; dans la loi de quatre provinces canadiennes représentant plus de 60 % de la population (Ontario, Alberta, Colombie-Britannique, Saskatchewan). La gratuité n'est pas protégée par la loi au Québec.

Ce filet de sécurité, qui ne protège que les services de base tels l'abonnement, le prêt, la consultation sur place des collections et des catalogues, est inefficace à brider les effets délétères de l'expansion à tout-va de l'information-marchandise.

Pour éviter de grever des budgets stagnants – voire en régression³ – certaines bibliothèques implantent des services d'information à valeur ajoutée, c'est-à-dire des services tarifés donnant accès à une information abondante, à jour et de grande qualité⁴.

Ces services haut de gamme sont multiples : consultation en ligne de centaines de banques de données commerciales ou coopératives ; recherches dans des CD-ROM ; dissémination sélective de l'information ; présentation de l'information selon les besoins du client ; bibliographies spécialisées ; services de traduction ; rédaction de rapports ; courrier électronique ; télécopie et... livraison à domicile du produit final (Coffman et Josephine, 1991).

De tels services sont onéreux. Le Cleveland Research Center, le service haut de gamme de la bibliothèque publique de Cleveland, exige un tarif horaire de 60 \$US. À ce coût s'ajoutent une série d'autres frais : appels interurbains, recherches en ligne, services privés de courrier, photocopies, etc. Il est courant que le coût d'une seule recherche dépasse les 200 \$US.

La bibliothèque de Cleveland affecte deux bibliothécaires professionnels et un commis à ce service. En plus d'utiliser l'ensemble des ressources de la bibliothèque, ces employés ont accès à plus de 1 500

Les bibliothèques publiques nord-américaines interpellées par la nouvelle donne informationnelle

banques de données (Coffman et Josephine, 1991).

Un réseau « virtuel » de quelque 200 bibliothèques offrant des services à valeur ajoutée est en train de se constituer. Des protocoles de coopération ont été élaborés et un répertoire des services offerts par chacune des bibliothèques participantes – le *Directory of Fee-Based Information* – est publié annuellement.

Bien qu'elle contribue à dévoyer la bibliothèque publique de sa mission originelle, cette nouvelle mode est légitimée par l'idéologie néo-libérale qui, sans égard aux conséquences sociales, perçoit la recherche de la rentabilité comme l'alpha et l'oméga de toute praxis.

Si on n'y prend garde, ce qui se passe aux États-Unis risque de préfigurer ce qui attend les bibliothèques publiques québécoises.

Prendre le virage technologique

Dans un tel contexte, le projet d'autoroute électronique (Internet/NREN), consacré par une loi du gouvernement américain en décembre 1991⁵ et élaboré dans un rapport rendu public par l'administration Clinton en septembre 1993 (*The National Information Infrastructure: Agenda for Action*), arrive à point nommé pour les bibliothèques publiques.

Internet, dont l'origine remonte au réseau Arpanet conçu par la Defense Advanced Research Projects Agency (DARPA) dans le but de faciliter l'échange d'informations en mode interactif entre le Pentagone, le secteur privé et les centres de recherche universitaire, constitue le

névralgie du projet d'autoroute de l'information soutenu par l'administration Clinton.

D'ores et déjà Internet assure le maillage informationnel des États-Unis. C'est un réseau composé de 47 000 sous-réseaux électroniques (Salwyn, 1993). Ces réseaux offrent une kyrielle de services gratuits : des centaines de banques de données publiques et gouvernementales ; des courriers et des babillards électroniques ; des livres et des périodiques électroniques ; de l'expertise dans une foule de domaines ; de l'information communautaire grâce aux « Free-Net », etc.

Bref, ce réseau permet de tisser urbi et orbi des « communautés virtuelles » autour d'intérêts communs : littérature, bricolage, peinture, sport, sciences, action communautaire...

Dans quelques années, lorsque les potentialités techniques du réseau auront été rehaussées⁶, des encyclopédies multimédias appelées « Hypertext » seront accessibles, avec images de synthèse et son, à l'instar de ce qu'on stocke sur des CD-ROM.

On estime à 25 millions le nombre d'utilisateurs d'Internet (Silva, 1993-94) et à plus de 1,5 million le nombre d'ordinateurs branchés au réseau (Renzetti et Rouveyrol, 1993). Internet est financé par le gouvernement américain et géré par la US National Science Foundation. Les frais d'abonnement sont plutôt modestes pour les organisations qui désirent y adhérer.

Toutefois, les grands conglomerats de la téléphonie, des télécommunications et de la câblodistribution ruent dans les branchements. Ils exercent moult pressions pour que le réseau soit cédé au secteur privé. À l'heure de la privatisation à tout-va, Internet est perçu comme une anomalie qu'on doit faire rentrer dans le rang.

Arguant de la nécessité de rendre accessible à tous les citoyens cette mine d'informations incomparable, l'American Library Association prône, quant à elle, que les bibliothèques publiques deviennent des centres d'accès au réseau Internet/NREN (Armour Polly, 1993).

D'ailleurs, si elle veut assurer sa pérennité à titre de composante essentielle de la vie

démocratique, la bibliothèque publique – et c'est imparable – devra se doter des ressources lui permettant de mettre gratuitement au service des citoyens les nouvelles technologies de l'information : terminaux, micro-ordinateurs, modems, logiciels de communication, réseaux de CD-ROM, abonnement à Internet/NREN, personnel professionnel accru, etc.

Sans un tel « aggiornamento », la bibliothèque publique cessera progressivement de jouer son rôle d'outil de démocratisation de l'accès à l'information. Le cas échéant, les nouvelles technologies de l'information continueront, pour la masse des citoyens qui en seront privés, à n'être qu'une barrière supplémentaire au plein exercice du droit à l'information.

Double défi pour les bibliothèques publiques du Québec

La bibliothèque publique québécoise ne peut pas, sans courir le risque de se marginaliser davantage en tant que diffuseur d'information, ne pas tenir compte de la nouvelle donne informationnelle induite par le développement des technologies de l'information. À cet égard, la bibliothèque virtuelle – dernier avatar du concept de « bibliothèque sans papier » – est à l'ordre du jour. Hic et nunc.

Le Sommet national sur une politique en matière d'information, tenu à Ottawa du 6 au 8 décembre 1992, a très correctement appréhendé les enjeux, pour la bibliothèque publique, des mutations en cours :

« Afin de conserver son rôle de pourvoyeur d'information, les bibliothèques doivent s'ajuster aux changements technologiques [...]. Le rôle des bibliothèques a toujours été de fournir de l'information aux citoyens. À l'avenir elles continueront de le faire, mais sous une forme quelque peu différente. Les bibliothèques municipales peuvent être des centres d'accès où les individus utiliseront les nouveaux réseaux d'information. De plus, la bibliothèque offrira la formation nécessaire pour que les usagers puissent se servir seuls de l'informatique [...]. Les

À votre avis

Les bibliothèques publiques nord-américaines interpellées par la nouvelle donne informationnelle

délégués appuient la mise sur pied de CANARIE⁷ et croient que les bibliothèques pourraient être le maillon local de ce réseau national de communication à grande vitesse [...]» (Canadian Library Association, 1993, p. 23).

Pour se mettre à l'heure de la bibliothèque virtuelle, la bibliothèque publique québécoise devra également : achever l'informatisation de son « réseau » ; brancher les unes aux autres les bibliothèques afin de favoriser une véritable coopération ; accélérer l'implantation de postes de lecteurs CD-ROM ; développer des réseaux facilitant l'échange d'informations ; se doter de programmes permettant aux citoyens de consulter, depuis leur domicile, la base de données de leur bibliothèque municipale et ce, à l'instar du programme « Home Access » existant en Ontario.

Mais, entre le mot et la chose se dressent des obstacles gigantesques dont le moindre n'est pas le sous-développement relatif des bibliothèques québécoises. Rappelons quelques données.

L'Ontario a une population qui dépasse de 39 % celle du Québec et les Ontariens ont un revenu per capita supérieur de 20 % à celui des Québécois. Toutefois, les bibliothèques publiques ontariennes embauchent 3,5 fois plus de personnel, prêtent 2,61 fois plus de livres et possèdent 2,94 fois plus de documents que les bibliothèques québécoises. Les municipalités ontariennes investissent 3,04 fois plus dans leurs bibliothèques que leurs vis-à-vis québécoises (Statistique Canada, 1993).

À Montréal, où se concentre le septième de la population québécoise, la situation est également difficile. Lorsqu'on compare

Montréal à Toronto (1992), on constate que : le financement per capita y est de 88,8 % inférieur ; le budget d'acquisition per capita y est de 57 % inférieur ; le financement municipal per capita y est de 49 % inférieur ; le prêt per capita y est de 146 % inférieur. S'agissant du prêt, Montréal, avec 4,09 prêts per capita, se classe au dernier rang des 38 villes canadiennes de 100 000 habitants et plus, immédiatement après Saint-Jean, Terre-Neuve (4,25)⁸. À cause de coupes sombres dans les services audiovisuels de la Bibliothèque de Montréal, la situation s'est envenimée en 1993 et 1994 : fermeture de la cinémathèque (1993) ; abolition totale du service de vidéocassettes dans les 23 bibliothèques de quartier (1994) ; fermeture du service des audiocassettes dans toutes les bibliothèques de quartier (1994). Bon an mal an, ce dernier service représentait de 10 à 15 % de tout le prêt de documents des bibliothèques de quartier. La Ville de Montréal a réduit de 7,3 % (-1,95 million \$) le budget total de la Bibliothèque de Montréal pour 1994 (Ville de Montréal, 1994, p. B-142).

Bref, le rattrapage est toujours à l'ordre du jour pour les bibliothèques publiques québécoises. Dans un tel contexte, sera-t-il possible d'effectuer le grand bond vers la bibliothèque virtuelle ?

« Réalistes », d'aucuns seront tentés d'édifier la bibliothèque virtuelle aux dépens d'autres services de base, souvent maigrelets mais tout aussi essentiels pour le citoyen que les services d'information sophistiqués. Approche absconse... La voirie ne laisse pas en rade l'entretien des routes de campagne parce qu'elle projette de construire des autoroutes !

Ce serait une stratégie à courte vue que d'accepter complaisamment de brader des services de base dans le but de financer la bibliothèque virtuelle. L'implantation des nouvelles technologies de l'information doit éviter de prendre l'allure d'une fuite en avant où le citoyen est condamné à tomber de Charybde en Scylla.

À cet égard, il n'est pas inutile de citer un bibliothécaire américain qui s'est sérieusement penché sur cette question :

« At present, libraries are attempting to meet selected electronic data needs within

limited budgets, budgets which must change to reflect the realism of modern information provision. We cannot undervalue the significant recreational role of the public library and it is of the utmost importance that the limited resources already attempting to meet the needs of traditional sources are not simply reallocated ! » (Anderson, 1993, p.24).

Eu égard au contexte québécois de rattrapage, cette mise en garde est doublement appropriée. Ce serait se bercer d'illusions de croire que les bibliothèques publiques québécoises pourront tout à la fois protéger leurs acquis, effectuer le rattrapage qui s'impose et prendre le virage technologique sans un plus grand engagement financier des différents paliers de gouvernement.

Que de conditionnels en guise d'espérance !

Notes

¹ Le nombre de « reference transactions » est de 9 millions pour la L.A. Public Library ; 6,8 millions pour la Miami-Dade Public Library ; 6,3 millions pour la Houston Public Library ; 6,3 millions pour la Chicago Public Library ; 6,1 millions pour la Free Library of Philadelphia ; 4,7 millions pour la New York Public Library (ALA/PLA, 1993, p. 60).

² Depository Library Program : envoi aux bibliothèques de comté d'un exemplaire gratuit de tous les rapports gouvernementaux ; Copyright Act : loi proscrivant tout droit d'auteur sur l'information administrative gouvernementale ; Freedom of Information Act : accès pour tous les citoyens aux documents administratifs. Voir l'article de Maurice Ronai, « L'information, clé du pouvoir » dans *Le Monde Diplomatique*, avril 1993, p. 32.

³ Pour 1992 (statistiques les plus récentes) : Los Angeles County Public Library (-2 %) ; Los Angeles Public Library (-6 %) ; Brooklyn Public Library (-12 %) ; Dallas Public Library (-5,5 %) ; Baltimore County Public Library (-7,4 %) ; District of Columbia Public Library (-5,4 %) (ALA/PLA, 1993, p. 19).

À votre avis

Les bibliothèques publiques nord-américaines interpellées par la nouvelle donne informationnelle

⁴ « Fee-based services » en anglais.

⁵ Le *High Performance Computing Act* autorise la création d'un réseau électronique national, le National Research and Education Network (NREN).

⁶ Grâce au programme « High Performance Computing and Communications Programs » inscrit dans la loi de 1991.

⁷ CANARIE : Canadian Network for the Advancement of Research, Industry and Education. C'est le projet canadien d'autoroute de l'information pour lequel un volet québécois est prévu.

⁸ Sources : *Council of Administrators of Large Urban Public Libraries : 1992 Ranking Tables*. Hamilton, Hamilton Public Library, 1993 et *Bibliothèques publiques : statistiques 1992*. Québec, Ministère de la Culture, 1993.

Références

□ ALA/PLA. *Statistical Report '93*. Chicago, American Library Association/ Public Library Association, 1993.

□ ANDERSON, Douglas. « What of the Information Poor ». *Library Review*, vol. 42, n° 1 (1993), pp. 20-24.

□ *Annuaire du CD-ROM*. Paris, À jour, 1993.

□ ARMOUR POLLY, Jean. « NREN for All : Insurmountable Opportunity ». *Library Journal*, vol. 118, n° 2 (February 1993), pp. 38-41.

□ Canadian Library Association. *Résumé du Sommet national sur une politique en matière d'information*. Ottawa, 1993.

□ COFFMAN, Steve et JOSEPHINE, Helen. « Doing it for Money ». *Library Journal*, vol. 116, n° 17 (October 1991), pp. 32-36.

□ *Gale Directory of Data Bases, vol.1 : Online Databases*. Detroit, Gale Research Inc., 1994.

□ *Gale Directory of Data Bases, vol.2 : CD-ROM, Diskettes and Batch Access Database Products*. Detroit, Gale Research Inc., 1994.

□ RENZETTI, François et ROUVEYROL, Serge. « Internet ou la recherche interconnectée ». *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 38, n° 4 (1993), pp. 8-12.

□ SALWYN, André. « L'incroyable expansion d'Internet ». *Le Devoir*, 8 décembre 1993.

□ SILVA, Marcos. « The Evolution of the Internet and National High-Speed Networks in the United States, Canada, Japan and Europe ». *Argus*, vol. 22, n° 3 (hiver 1993-94), pp. 25-31.

□ Statistique Canada. *Bibliothèques publiques 1990-1991 : statistiques de la culture*. Ottawa, 1992.

□ UNESCO. « Manifeste de l'UNESCO pour les bibliothèques publiques ». *Bulletin de l'UNESCO à l'intention des bibliothèques*, vol. 26, n° 3 (mai-juin 1972), pp. 138-140.

□ Ville de Montréal. *Budget 1994*. Montréal, 1994. ■

Donnez une touche spéciale
à tous vos imprimés

Édition·Typographie·Conseils (ETC)
(514) 521-3881



Version 2

Utilisez Romulus pour trouver l'emplacement de périodiques dans les bibliothèques canadiennes, pour consulter les politiques de PEB, pour sauvegarder et transmettre les commandes - et tout cela grâce à un seul outil facile à utiliser.

Complètement mis à jour et plus puissant que jamais, Romulus version 2, vous permet...

- d'utiliser votre connexion Internet pour commander des documents,
- d'exploiter toute plate-forme réseau, et
- d'intégrer Romulus avec la plupart des systèmes de PEB automatisés.

Romulus 2 sera mis en vente le 1er avril 1994.

Pour obtenir une brochure sur Romulus, téléphonez au 1-800-688-1222 ou télécopiez votre demande au (613) 952-9112



Bibliothèque nationale
du Canada

National Library
of Canada

ICIST · CISTI

L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

Réjean Savard

Professeur agrégé
EBSI, Université de Montréal
et consultant

Patrick Delobel

Assistant de recherche et consultant

Jacques Panneton

Bibliothécaire en chef
Bibliothèque de Montréal

Théorie et applications

Depuis déjà quelques années, les gestionnaires de bibliothèques ont réalisé qu'il était primordial de bien connaître les besoins de leurs clientèles. Cummins notamment, a très bien démontré que les méthodes d'enquête étaient essentielles pour une bonne gestion de la bibliothèque : « *Surveys are a critical part of decision making because they provide information that documents, supports, and makes programs accountable to patrons* » (Cummins, 1988, p. 178). Savard démontrait de son côté que les études de clientèles ou de milieu, faisaient partie intégrante de la démarche marketing (Savard, 1986). White quant à lui, même très critique par rapport aux méthodes utilisées, affirmait sans hésitation que l'étude de clientèles est nécessaire afin de mieux connaître les besoins des usagers : « *The determination of user needs is important, because only with that knowledge can we identify the gap between the present and the potential, between the actual and the ideal* » (White, 1985, p. 71).

En fait, le besoin d'étudier les clientèles de bibliothèques est beaucoup plus ancien qu'on ne le croit généralement. Dans un état de la question publié dans l'*Encyclopedia of Library and Information Science*, Verhoeven signale, entre autres, l'exemple de la bibliothèque publique de Montclair (New Jersey) qui, au cours des années trente, s'était intéressée aux caractéristiques sociales de ses abonnés. Et l'auteur d'ajouter : « *Users have probably been surveyed in some measure for as long as libraries have existed* » (Verhoeven, 1990, p. 374).

La plupart des spécialistes reconnaissent en effet que les besoins d'information sont extrêmement complexes (Dervin) et qu'il est par conséquent hasardeux de se fier à nos simples impressions pour les évaluer. Ainsi, Jean-Michel Salaün affirmait récemment qu'une recherche auprès des clientèles devient maintenant nécessaire :

« Bien souvent le gestionnaire croit pouvoir se passer de la recherche. Il présuppose connaître son public et son organisation. C'est un péché d'orgueil dangereux, il est toujours très difficile d'avoir une vision objective quand on est soi-même impliqué dans le fonctionnement d'une structure. L'attitude de

recherche consiste au contraire à prendre du recul par rapport à l'activité quotidienne » (Salaün, 1992, p. 31).

Au Québec, un nombre quand même assez important de bibliothèques ont décidé d'investir dans une étude de clientèles, notamment des bibliothèques universitaires malgré une clientèle que l'on peut considérer comme captive (exemples : les bibliothèques de l'Université Laval, de l'Université du Québec à Montréal et de l'Université du Québec à Trois-Rivières). Certaines bibliothèques spécialisées et centres de documentation, malgré des ressources limitées, ont aussi décidé qu'il était essentiel de mieux connaître les besoins très spécialisés de leurs clientèles afin de mieux gérer leurs services. C'est notamment le cas pour les bibliothèques/centres de documentation de la Cité de la Santé à Laval, de Gaz Métropolitain et d'Hydro-Québec.

Mais les bibliothèques publiques demeurent un endroit de prédilection pour les études de clientèles en raison du caractère très hétérogène des différents publics visés par leur mission. Depuis dix ans, plusieurs bibliothèques publiques québécoises ont effectué des études systématiques de leurs clientèles : Laval, St-Hubert, St-Lambert, Joliette, Québec, Shawinigan, Westmount, etc. Certaines ont uni leurs efforts à d'autres services municipaux et ont fait faire une étude des clientèles de plusieurs services municipaux (par exemple : St-Eustache). D'autres se sont regroupées pour amortir le coût de leur étude (par exemple, autour de leurs regroupements régionaux respectifs, les bibliothèques du Saguenay-Lac-St-Jean et celles de la Côte-Nord), et parfois obtenir une subvention gouvernementale. Dans certains cas, l'étude de clientèles était destinée à démontrer l'utilité de la bibliothèque publique aux élus, et les résultats permettaient de sauver la bibliothèque menacée de fermeture (par exemple à Lac Mégantic).

Au moment où la qualité totale devient une préoccupation des organisations de service et particulièrement des bibliothèques, il apparaît donc crucial que les gestionnaires de bibliothèques se familiarisent davantage avec les études de clientèles. L'étude de clientèles doit en effet être perçue comme un instrument efficace

L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

d'évaluation des services offerts, mesure essentielle pour assurer la qualité totale. Les spécialistes de la qualité totale définissent maintenant la qualité non plus en terme de « qualité technique » et de correspondance aux normes, mais bien à partir du client : « *La qualité de service est le niveau d'excellence que l'entreprise a choisi d'atteindre pour satisfaire sa clientèle cible* » (Horovitz, 1987, p. 19). Les directeurs de bibliothèques, particulièrement les directeurs de bibliothèques publiques, ne doivent pas attendre qu'on leur impose une définition de la qualité des services qu'ils doivent offrir à leurs clientèles, ou encore une façon de mesurer la qualité de leurs services. C'est à eux de prendre les devants, d'aller au devant de leurs clientèles, de collecter l'information qui leur permettra d'améliorer les services offerts et d'établir les normes de qualité qui conviennent. Sinon, tôt ou tard, avec l'intérêt croissant des gestionnaires publics envers la qualité, ce seront leurs supérieurs hiérarchiques qui leur imposeront des modèles de service, selon leurs propres critères.

À cet égard, le cas de la Bibliothèque centrale de la Ville de Montréal mérite d'être présenté car ce projet est assez caractéristique d'une étude de clientèles typique en milieu documentaire.

Le cas de la Bibliothèque centrale de la Ville de Montréal

Le contexte qui a conduit à étudier les clientèles de la Bibliothèque centrale de la Ville de Montréal est assez bien connu de

tous. Il s'agit d'une bibliothèque dont la construction remonte à 1917, présentement fermée pour rénovations majeures. La Bibliothèque centrale s'est développée au fil des ans, et sa vocation s'est transformée : de bibliothèque à rayons fermés, elle est devenue une bibliothèque publique moderne, accessible à tous gratuitement et sans discrimination. Ses collections, au départ modestes, se sont accrues sensiblement au fil des ans. Les collections de la Centrale comptent aujourd'hui parmi les plus riches du Québec : près d'un million de documents, dont la célèbre Collection Gagnon, nommée d'après son premier propriétaire, le bibliophile et collectionneur Philéas Gagnon. Elle attire chaque année plus de 20 000 amateurs d'histoire locale et de généalogie. La fréquentation annuelle (Centrale et son annexe) s'établit à plus de 450 000 visites, soit trois fois plus que la plupart des musées montréalais ne reçoivent de visiteurs en une année. Le service de référence reçoit près de 300 000 questions et demandes chaque année, et il fait figure de service de référence le plus développé parmi les bibliothèques publiques du Québec avec ses 18 bibliothécaires professionnels, répartis selon cinq départements distincts : référence générale, sciences sociales, sciences et techniques, humanités, et Salle Gagnon. En tout, 86,5 personnes (équivalent temps plein) sont affectées aux clientèles de la Bibliothèque centrale. Depuis 1984, une annexe a été ouverte dans un immeuble voisin afin de pallier un manque d'espace de plus en plus manifeste : on y dessert la clientèle à la recherche surtout de lecture d'actualité, alors que l'immeuble principal se consacre davantage aux usagers qui veulent se documenter et s'informer, soit pour leurs loisirs, leur travail, ou leurs travaux d'étudiants.

Malgré ces développements, la Bibliothèque centrale de Montréal ne peut plus répondre adéquatement à la demande. Non seulement l'immeuble a-t-il dû être fermé pour solidifier sa structure, mais l'espace disponible et l'architecture sont loin de répondre aux normes d'une bibliothèque centrale d'une aussi grande métropole que Montréal. Qu'on pense aux bibliothèques publiques centrales de Boston, Toronto, Vancouver qui, avec des populations à peu près équivalentes, opèrent dans des conditions beaucoup

plus appropriées. Des villes beaucoup plus petites comme Rotterdam et Lyon profitent même de superficies bien plus grandes que la Bibliothèque centrale actuelle, sans parler des autres ressources dont elles disposent.

Il importait donc de faire bouger ce dossier. Sur recommandation du bibliothécaire en chef, la Ville de Montréal débloquent, en 1993, une somme assez importante pour effectuer un certain nombre d'études devant paver la voie à une nouvelle bibliothèque centrale. Parmi ces études, la toute première envisagée était l'étude des clientèles actuelles. La Bibliothèque centrale n'avait jamais étudié systématiquement sa clientèle, et il importait de mieux la connaître avant de planifier la nouvelle bibliothèque.

La méthodologie de l'étude

Les objectifs de l'étude furent établis comme suit :

1. identifier les catégories de clientèles actuelles (sexe, occupation, éducation, langue maternelle, provenance, etc.). Il s'agissait ici de répondre à la question **Qui** fréquente la bibliothèque ? ;
2. identifier les modèles d'utilisation de la Bibliothèque centrale (jours, heures, moyens de transport utilisés, etc.). Il s'agissait ici de répondre à la question **Comment** ? ;
3. identifier les types d'utilisation (sur place, prêt, téléphone, etc.). Il s'agissait ici de répondre à la question **Quoi** ? ;
4. identifier les raisons d'utilisation (sources consultées, sujets, etc.). C'est la question **Pourquoi** ? ;
5. mesurer la **satisfaction** des répondants par rapport aux divers services offerts ;
6. mesurer l'attitude des répondants par rapport aux **nouvelles technologies** dont pourrait se doter la bibliothèque dans l'avenir.

Le mandat des consultants était donc assez large et laissait entrevoir une collecte

L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

assez importante d'informations. Comme les responsables de la bibliothèque avaient décidé au départ qu'ils souhaitaient obtenir des données quantitatives, il fut décidé d'utiliser un questionnaire auto-administré comme méthode de collecte des données. Ce mode de collecte a notamment été choisi à cause de sa rapidité à être complété par le répondant, de sa facilité de traitement, de sa fiabilité (il a fait ses preuves dans bon nombre d'études...), parce qu'il permet de mesurer un grand nombre de variables à la fois et parce que c'est un instrument familier pour le public.

Afin de les aider à élaborer le questionnaire, les consultants ont parcouru, dans un premier temps, un certain nombre d'études similaires menées auprès de clientèles d'autres bibliothèques, tant au Québec qu'à l'étranger. Par la suite, en se basant sur les objectifs de l'enquête, une première ébauche a pu être réalisée et soumise à l'examen d'un Groupe de travail formé de représentants du personnel de la Bibliothèque. Après quelques réunions et consultations diverses, le questionnaire était prêt à être soumis à un **pré-test**. Cette étape est fondamentale dans toute recherche par questionnaires : elle permet de tester la compréhension et la clarté des questions.

Le pré-test a permis d'ailleurs d'améliorer le questionnaire, dont la version finale comportait 40 questions. Celui-ci était divisé en quatre parties identifiées ainsi : « Fréquentation de la bibliothèque » (neuf questions), « Services offerts et collections » (17 questions), « Nouvelles technologies » (cinq questions) et « Identification du répondant » (neuf questions). Trois types de questions s'y retrouvaient :

a) des questions objectives, présentant différents choix de réponses que le répondant n'avait qu'à cocher (pour une même

question, il était souvent possible de cocher plusieurs réponses à la fois et également de préciser sa réponse quand le choix « Autre » était sélectionné) ;

b) des questions à échelles graduées de 1 à 5 pour mesurer la satisfaction ou connaître l'opinion du répondant (de « pas du tout satisfait » à « très satisfait »), la facilité d'utilisation (de « très difficile » à « très facile ») ou l'intérêt face à certains services (de « pas du tout intéressé » à « très intéressé »). Dans la plupart des cas, un choix « 0 » était possible quand le répondant n'utilisait pas un service donné ou ne savait pas quoi répondre d'autre ;

c) enfin, des questions ouvertes permettant d'obtenir des commentaires ou des suggestions plus élaborés de la part des répondants.

Au début du projet, il était prévu de distribuer 850 questionnaires (imprimés sur papier vert lime), 550 à la Centrale et 300 à l'Annexe. De ce nombre, 150 étaient de langue anglaise. Cependant, à cause de la surévaluation du nombre d'utilisateurs anglophones fréquentant la Bibliothèque, il n'a été possible de distribuer que 735 questionnaires en tout (37 en anglais seulement) : 480 à la Centrale et 255 à l'Annexe. Sur ces 735 questionnaires, 607 ont été complétés par les usagers, ce qui donne un **taux de réponse de 82,58 %**.

La technique d'échantillonnage retenue était de type « accidentel ». Pour ce genre de technique, on sélectionne les répondants qui se trouvent sur place, au moment de l'administration du questionnaire. Il n'y a pas de pré-sélection en fonction de critères prédéterminés comme le sexe ou l'âge. Ce n'est donc pas un échantillon aléatoire puisque, théoriquement, n'importe qui pouvait se retrouver – par accident – à la Bibliothèque au moment où se faisait la collecte des données. Cependant, afin d'améliorer la représentativité des répondants, il fut décidé d'étendre la distribution du questionnaire sur une période de deux semaines, en choisissant divers jours de la semaine et différents moments à l'intérieur de ces jours, le nombre de questionnaires attribués variant selon les périodes en fonction de l'achalandage prévu. L'hypothèse sous-jacente à ce choix est que les divers types de clientèles ne fréquentent pas tous la Bibliothèque aux

mêmes moments. En choisissant diverses périodes, on augmentait ainsi les probabilités d'avoir, dans notre échantillon, tous les types de clientèles possibles. C'est donc sur deux semaines, soit du 9 au 23 mai 1993, que s'est déroulée la collecte des données.

Après avoir rempli leurs questionnaires, sur l'invitation verbale d'un des consultants, les répondants devaient les déposer dans une boîte de carton recouverte de papier blanc identifiée à cette fin. Cette mesure évitait aux répondants de remettre leur questionnaire au personnel et garantissait une meilleure confidentialité.

La répartition du nombre de questionnaires distribués entre les salles (à la Centrale) s'est faite en proportions à peu près égales pour chacune (sauf pour la Centrale-enfants où il y avait nettement moins d'utilisateurs), en s'ajustant évidemment au nombre d'utilisateurs présents dans une salle donnée au moment de la distribution.

Notons qu'aucun usager de moins de 14 ans n'a été approché pour répondre au sondage. Le questionnaire a en effet été bâti en fonction de clients adultes seulement. On a toutefois sondé les adultes utilisant à leurs propres fins la bibliothèque des jeunes.

La saisie et la compilation des données ont été réalisées à l'aide du logiciel *Statview 2.0* tournant sur ordinateur Macintosh.

Discussion des principaux résultats

□ Clientèles : profil démographique

Examinons tout d'abord quelles sont les principales caractéristiques des clientèles fréquentant la Bibliothèque centrale de Montréal. Tel qu'on peut le voir à la *Figure 1*, c'est dans le groupe des 25-44 ans que l'on retrouve la majorité des répondants de l'enquête (50,8 %). Même si le groupe des personnes âgées de 55 ans et plus est légèrement sous-représenté quand on compare avec la proportion de la

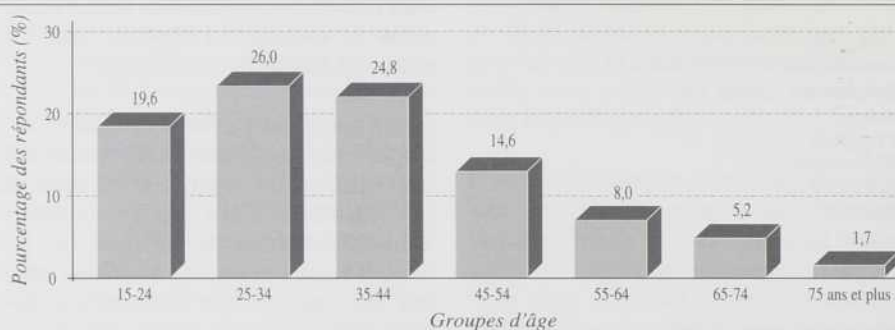
L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

population de Montréal appartenant à ce groupe, on peut affirmer qu'il s'agit d'un échantillon de qualité, en raison du nombre important d'individus et de leur dispersion dans chaque catégorie.

Alors que les femmes composent la majorité de la clientèle des bibliothèques municipales, ici, ce sont les hommes qui dominent (64,7 %). Toutefois, le nombre de répondants masculins est plus élevé à la Bibliothèque centrale (68,5 %) qu'à la Centrale-Annexe (57,5 %). Une explication de ce phénomène pourrait résider dans la mission « référence et recherche » de la Bibliothèque centrale qui attire davantage les hommes selon d'autres enquêtes menées dans des bibliothèques publiques.

Quand on analyse l'occupation principale des répondants (voir la Figure 2), ce sont les catégories regroupant les travailleurs qui ressortent (41,8 %), en particulier celle des professionnels et des travailleurs autonomes (22,3 %). La Bibliothèque desservant ainsi principalement une clientèle sans attache institutionnelle, elle devient un lieu important d'information ou de ressourcement culturel « documentaire ». Elle joue donc pleinement son rôle de « bibliothèque publique ». On peut

Figure 1 : Répartition des répondants par groupes d'âge (n = 576)



penser aussi qu'elle assure une certaine forme d'éducation permanente, puisqu'un grand nombre de répondants utilisant les services de la Bibliothèque sont sans emploi (30,6 %).

On s'aperçoit également qu'une bonne proportion de répondants se déclarent « étudiants » (25,9 %) et que plus de la moitié de ces derniers fréquentent un établissement universitaire. Comme notre enquête a été menée alors que la session régulière d'études venait tout juste de se terminer, la Bibliothèque centrale de Montréal assure donc certainement une mission complémentaire à celle des bibliothèques académiques de la région. Il faut relever le fait que les clientèles de la Bibliothèque centrale possèdent un niveau d'éducation élevé puisque celles-ci ont étudié à l'université dans une proportion de près de 62 % (ayant acquis un diplôme ou non).

Au niveau des langues parlées par les répondants, la langue française ressort très nettement comme étant celle qui est parlée le plus souvent au travail, à la maison ou entre amis (à plus de 70 % pour chaque catégorie). Ce sont des statistiques qui sont d'ailleurs confirmées par les

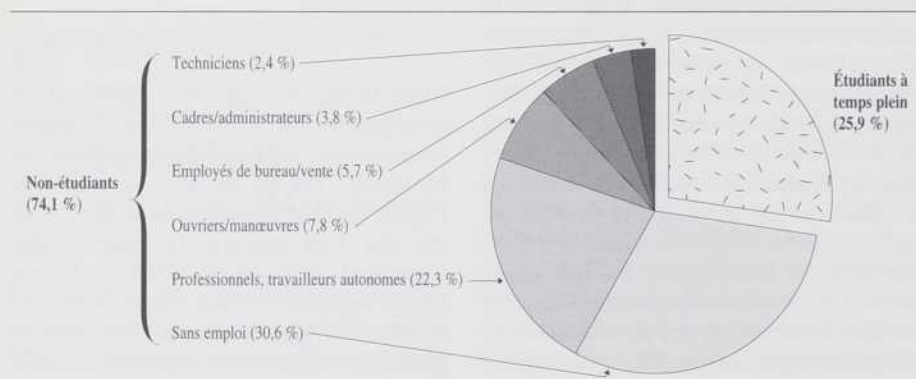
lieux de naissance des répondants, car 70 % d'entre eux sont nés au Québec et seulement 3,8 % sont nés ailleurs au Canada. Il est possible que d'autres bibliothèques du réseau montréalais répondent davantage aux besoins des clientèles anglophones et allophones ce qui expliquerait en partie leur relative absence. Mais des efforts devront certainement être tentés pour rejoindre ces clientèles qui sont en nombre grandissant à Montréal.

Enfin, pour compléter ce profil démographique, 87,1 % des répondants habitent la ville de Montréal, en moyenne depuis 17,2 ans. L'analyse des codes postaux de ces Montréalais montre qu'ils résident principalement dans les quartiers avoisinant la Bibliothèque centrale. Les autres utilisateurs, provenant de diverses municipalités, sont plus nombreux à la Centrale (17,2 %) qu'à la Centrale-Annexe (4,9 %). Il est intéressant de constater que, même sans en avoir fait la promotion et sans avoir de financement spécial à cet égard, la Bibliothèque obtient un certain rayonnement régional, ce qui est compréhensible compte tenu de la qualité de ses ressources.

□ Modèles d'utilisation de la Bibliothèque

Que nous apprennent les statistiques de fréquentation de la Bibliothèque centrale ? Premièrement, que les usagers sont d'avidés utilisateurs de ce service. En effet, près de 93 % (voir le Tableau 1) des gens interrogés s'étaient déjà rendus au moins une fois à la Bibliothèque. Parmi ceux-ci, 74,3 % y vont au moins une fois par mois et 23,4 % quelques fois par année. Plusieurs répondants, parmi lesquels on retrouve principalement des personnes sans emploi et des étudiants, indiquent qu'ils fréquentent la Bibliothèque tous les jours.

Figure 2 : Occupation des répondants (n = 579)



L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

Habitudes de fréquentation	Nombre de répondants	% ¹
Première fois	44	7,2
Ont déjà fréquenté ²	563	92,8
moins d'une fois par an	13	2,1
quelques fois par an	131	21,6
une fois par mois ou plus	417	68,7

¹ Les pourcentages ont été arrondis
² Moyenne = 60,2 fois par an (5 fois par mois)

En moyenne, les utilisateurs visitent cette bibliothèque cinq fois par mois environ, soit 60,2 fois par an. De quelle manière s'y rendent-ils ? La majorité y va à pied ou en utilisant le transport en commun (37,8 % et 32,8 % respectivement) et un bon nombre d'utilisateurs utilisent une automobile (22,4 %) alors qu'il y a peu de places de stationnement aux alentours.

Deuxièmement, toutes les périodes de la semaine semblent attirer la clientèle, la journée la moins populaire étant le dimanche avec une proportion d'utilisation de 39,0 %. Les jours de la semaine (lundi au vendredi) attirent 59,4 % des usagers. Ensuite, on remarque une différence significative quant au temps passé à la Bibliothèque centrale par rapport à celui passé à l'Annexe. En effet, plus des trois-quarts des utilisateurs (76,5 %) passent plus d'une heure à chaque visite à la Centrale alors que moins du tiers (32,3 %)

en font autant pour l'Annexe. Ces données confirment une nouvelle fois, selon nous, le caractère « bibliothèque de recherche et de référence » de la Bibliothèque centrale, la seule disponible pour les clientèles sans attache institutionnelle à Montréal. Cette confirmation est appuyée par l'analyse du statut d'abonné à la Bibliothèque puisque seulement 69,2 % des utilisateurs de la Centrale détiennent une carte d'abonné comparativement à 87,4 % pour les utilisateurs de l'Annexe. Celle-ci est donc davantage une « bibliothèque de prêt ». Enfin, près de 70 % des répondants utilisent les services d'autres bibliothèques. Il s'agit particulièrement de bibliothèques de quartier faisant partie du réseau de la Bibliothèque de Montréal (51,2 %), de bibliothèques universitaires (41,2 %) et d'autres bibliothèques municipales de l'Île de Montréal et de la Rive sud (15,0 %).

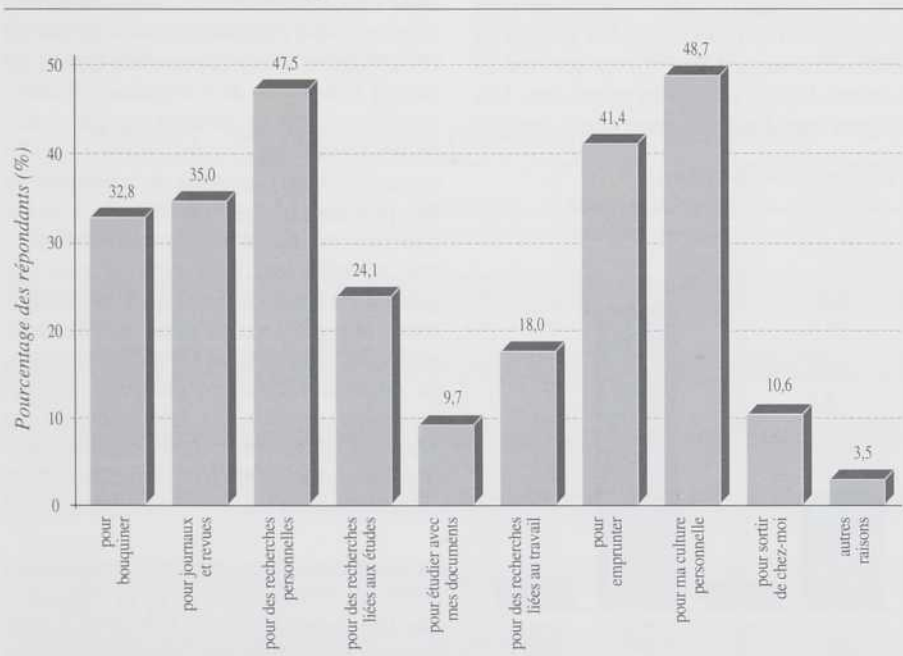
□ Raisons d'utilisation

Quelles sont les raisons principales qui amènent les usagers à la Bibliothèque centrale ? On peut citer tout d'abord des besoins de culture personnelle, une raison mentionnée par près de la moitié (48,7 %) des répondants (voir la Figure 3). On retrouve par la suite le besoin de poursuivre des recherches personnelles (47,5 %) et l'emprunt de documents (41,4 %). Ce qui se dessine une fois de plus est le caractère « bibliothèque de quartier » de l'Annexe puisque les usagers y vont surtout pour assurer leur développement culturel (64,8 %) et pour l'emprunt de documents (49,1 %) alors que les utilisateurs de la Centrale s'y rendent d'abord pour des raisons de recherche et de référence (58,1 %).

Lorsqu'on analyse le comportement des diverses catégories de clientèles, on remarque certaines tendances. Ainsi, plus de la moitié des personnes en chômage se déplacent pour leur culture personnelle (58,3 %), pour lire journaux et revues (49,9 %) ainsi que pour effectuer des recherches personnelles (49,0 %). Les étudiants, quant à eux, effectuent essentiellement des recherches liées à leurs études (58,7 %) et empruntent des documents (51,3 %).

De façon plus précise, les centres d'intérêt des utilisateurs sont l'histoire et la littérature (32,3 %) ainsi que les arts (22,4 %). Il y a de légères différences entre la Centrale et l'Annexe à ce chapitre. La littérature est plus populaire à l'Annexe (36,4 % vs 29,2 %) alors que l'histoire l'est davantage à la Centrale (32,6 % vs 31,1 %). D'autre part, les biographies sont plus recherchées à l'Annexe (29,6 % vs 16,3 %) et le domaine de l'art intéresse davantage les usagers de la Centrale (23,5 % vs 19,9 %). Les étudiants se démarquent nettement des autres groupes d'utilisateurs puisqu'ils sont

Figure 3 : Raisons d'utilisation



L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

principalement intéressés par les sciences (30,7 %), par l'informatique (22,0 %), par la science-fiction et les bandes dessinées (20,0 % pour chacune de ces deux dernières catégories). La moitié des répondants disent consulter leurs documents, soit en français, soit en anglais ou alors en français seulement. Ces statistiques sont conformes au profil démographique dressé plus haut.

La préférence générale pour les humanités se répercute dans la fréquentation des salles puisque c'est le département des Humanités qui est le plus couru, suivi de l'Annexe et du département de la Référence générale (voir Figure 4). On notera que 41,7 % des utilisateurs de l'Annexe disent également fréquenter la Centrale alors que seulement 19,9 % des utilisateurs de la Centrale ont affirmé utiliser les services de l'Annexe. La salle Gagnon, spécialisée en histoire et en généalogie, va chercher 16,0 % des usagers mais ce sont des clients dont la moyenne d'utilisation est plus élevée que la moyenne (6 fois par mois par rapport à une moyenne de 5).

Le Tableau 2 présente les services utilisés par les répondants. L'Annexe est encore

Tableau 2 – Pourcentage d'utilisation des services

	Centrale	Annexe	Tous répondants
Service de prêt	62,5 %	74,4 %	66,6 %
Service de référence	60,0 %	49,2 %	56,3 %
Référence téléphonique	27,3 %	18,8 %	20,5 %

une fois perçue comme une bibliothèque de quartier axée sur le prêt, la Centrale, un service de référence. Les professionnels seraient la catégorie de travailleurs qui auraient recours le plus souvent à ce dernier service et les plus jeunes (15-24 ans) seraient aussi plus enclins à l'utiliser.

□ Technologie et nouveaux services

C'est bien connu, les nouvelles technologies exercent un pouvoir d'attraction certain. Les données du sondage confirment cet attrait ressenti par les usagers pour des services à caractère technologique que la Bibliothèque centrale serait amenée à proposer dans le futur. Des services comme un catalogue automatisé, l'accès à des micro-ordinateurs, la consultation de banques de données, de logiciels et de CD-ROM rallient plus de 70 % des répondants. Par contre, moins de la moitié de ces derniers (45,9 %) seraient prêts à payer pour avoir accès à ces services. Parmi les services pour lesquels on serait consentant à verser un certain montant, la consultation et le prêt de logiciels de même que la réception de documents par télécopie se classent en haut de liste. Notons que plus de la moitié des répondants ont accès à un micro-ordinateur (52,4 %) et que sur ce nombre, 40,0 % possèdent un modem. Les usagers sont donc en bonne partie équipés

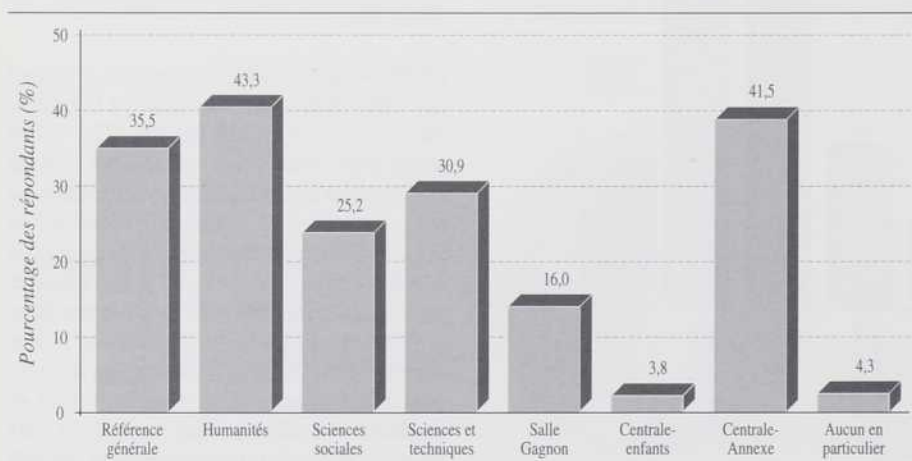
pour que la Bibliothèque développe de nouveaux services électroniques, notamment au niveau des télécommunications.

Quelque 529 commentaires formulés par 275 répondants ont été fournis pour répondre à la question n° 29 (« Si vous étiez directeur, quelles améliorations feriez-vous advenant la construction d'une nouvelle bibliothèque centrale ? »). Ces commentaires ont été regroupés en six grandes catégories.

Les commentaires les plus nombreux (301) touchent les questions de l'aménagement et de l'environnement de ce que pourrait être la nouvelle bibliothèque. En particulier, les répondants demandent plus d'espace, plus de pièces aérées (80 commentaires), ce qui se comprend aisément. Un meilleur éclairage s'ajoute aux préoccupations des répondants (34 commentaires). On désire particulièrement de la lumière naturelle, soit par une fenestration appropriée, soit par puits de lumière. On insiste également sur une meilleure ventilation, une meilleure climatisation, si possible non bruyantes (23 commentaires), un plus grand nombre de tables de travail (16 commentaires), la présence d'aires de travail isolées ou de cubicules (15 commentaires), une décoration agréable, moderne, faisant appel à des objets d'art (15 commentaires) ou alors à de la verdure ou des plantes (14 commentaires). À noter que 16 répondants trouvent la Bibliothèque actuelle très bien comme elle est, qu'elle est bien située et qu'il n'y a pas, selon eux, de raisons pour en bâtir une nouvelle. On peut s'apercevoir, en outre, qu'un certain nombre d'éléments similaires ayant rapport à l'aménagement ou l'environnement ressortent quand on compare les commentaires de la question 29 et ceux émis plus bas.

La deuxième catégorie de commentaires réfère à l'informatisation de la bibliothèque (63 commentaires), tant pour le prêt que pour le catalogue ou l'accès à des

Figure 4 – Fréquentation des différents départements



L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

services automatisés de type banques de données. Une troisième catégorie, « départements, services suggérés » (57 commentaires en tout), laisse croire que les répondants désirent que l'aménagement des diverses salles tienne compte de leurs fonctions spécifiques (collections, aires de travail, etc.). On insiste particulièrement pour avoir accès à des lieux de détente ou de discussion (17 commentaires). La présence d'une cafétéria, de type casse-croûte, serait appréciée par neuf répondants. La catégorie « Collections » (également 57 commentaires) nous apprend que 24 répondants voudraient davantage de documents sur les rayons, que 13 visent, pour faciliter la consultation, l'accès libre pour tous les types de documents et que neuf répondants voudraient qu'on améliore le système de classification. Des esquisses de solutions, en somme, à des problèmes relevés par l'analyse de réponses à des questions précédentes.

Les aspects de gestion et de personnel forment une autre catégorie pour laquelle on retient que six répondants souhaitent

Tableau 3 : Satisfaction par rapport aux collections

Collections	Répartition des répondants	Satisfaits/très satisfaits	Moyennement/peu/pas du tout	Score moyen sur 5
Journaux		75,0 %	25,0 %	4,03
Ouvrages de référence		68,1 %	31,9 %	3,90
Revue		66,0 %	34,0 %	3,80
Ouvrages pour la jeunesse		62,2 %	37,8 %	3,77
Documentaires en français		61,5 %	38,5 %	3,77
Publications gouvernementales		61,4 %	38,6 %	3,66
Romans en français		54,7 %	45,3 %	3,55
Bandes dessinées		51,7 %	48,3 %	3,44
Romans québécois		51,4 %	48,6 %	3,57
Best-sellers en location		48,1 %	51,9 %	3,34
Documentaires en anglais		47,6 %	52,4 %	3,40
Nouveautés		41,6 %	58,4 %	3,22
Romans en anglais		35,7 %	64,3 %	3,17
Documents en d'autres langues		35,7 %	64,3 %	2,89

un personnel qui sera plus motivé à la tâche et plus serviable, qu'il faut augmenter les heures d'ouverture, que du budget doit être conservé pour les acquisitions (et non seulement pour la construction) et qu'enfin, il serait souhaitable de s'inspirer de l'expérience vécue par d'autres bibliothèques (cinq commentaires pour chacun de ces trois derniers points).

□ Satisfaction des clientèles

De manière générale, il y a un très bon taux de satisfaction par rapport aux collections et aux services de la Bibliothèque : 79,6 % des répondants s'en déclarent

satisfaits ou très satisfaits. Seuls 3,0 % disent être peu ou pas du tout satisfaits, 17,4 %, moyennement satisfaits. On remarque que les usagers ont tendance à être peu critiques face aux services offerts, phénomène remarqué dans d'autres études en bibliothéconomie (« effet de halo »). Cependant, il y a place pour l'amélioration quand on analyse plus finement les résultats.

Ainsi, on constate qu'un nombre assez élevé de répondants sont plus ou moins satisfaits de certains pans de la collection (Tableau 3). Cinq types de documents recueillent moins de 50 % de taux de satisfaction : les best-sellers en location, les documentaires et romans de langue anglaise, les nouveautés (en nombre peu élevé) et les documents en d'autres langues. Comme il y a eu peu de commentaires (malgré une question ouverte qui invitait à en formuler), il est difficile d'expliquer les raisons de cette satisfaction moyenne. Toutefois, afin de corriger cette situation, la politique de développement des collections devrait certainement être révisée à la lumière d'une étude plus qualitative.

Au niveau des services, les points forts de la Bibliothèque semblent être le service de référence téléphonique, même s'il est peu connu, la possibilité de renouveler les prêts par téléphone, les heures d'ouverture et la localisation au centre-ville. Parmi les points faibles, on

Tableau 4 : Opinion concernant l'aménagement et l'environnement

Environnement	Répartition des répondants	Satisfaits/très satisfaits	Moyennement/peu/pas du tout	Score moyen sur 5
Propreté des lieux		78,2%	21,8%	4,08
Emplacement, situation géogr.		77,5%	22,5%	4,12
Esthétique du bâtiment		70,8%	29,2%	3,96
Éclairage		67,2%	32,8%	3,81
Facilité d'orientation/signalisation		63,7%	36,3%	3,74
Division en départements		63,2%	36,8%	3,77
Bruit ambiant		60,3%	39,7%	3,70
Espaces de circulation		59,0%	41,0%	3,64
Ambiance, décoration, etc.		52,6%	47,4%	3,51
Nombre de places assises		51,3%	48,7%	3,43
Nombre de tables de travail		51,3%	48,7%	3,42

L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

mentionne l'espace de travail insuffisant et une certaine difficulté à retrouver les documents recherchés (les utilisateurs de la Centrale semblent avoir un peu plus de facilité pour le repérage, notamment dans l'obtention d'aide du personnel, de l'utilisation du catalogue et de la recherche d'un document sur les rayons). On détecte là des besoins en formation documentaire. Les réponses concernant l'aménagement et l'environnement de la Bibliothèque restent plutôt surprenantes puisque les utilisateurs sont assez peu critiques sur ces points même si l'immeuble de la rue Sherbrooke est actuellement fermé pour rénovations. Il est possible qu'un nombre important d'utilisateurs fréquentant la Centrale depuis plusieurs années aient développé un lien « affectif » avec cet immeuble. De toute façon, aucune différence significative n'a été observée entre la Centrale et l'Annexe quant à l'opinion concernant l'aménagement et l'environnement (Tableau 4, page 17).

Conclusion : l'avenir au présent

L'étude des clientèles actuelles de la Bibliothèque centrale de Montréal s'insère parmi un ensemble d'études orienté vers la mise en service d'une Nouvelle Bibliothèque Centrale à Montréal. Elle concerne le volet des clientèles, dont elle offre un instantané de la situation présente. Elle est complétée par une étude de marché, dont il pourra être discuté ultérieurement, essentiellement préoccupée de projeter sur l'avenir la version préliminaire du projet de Nouvelle Bibliothèque Centrale, et d'en mesurer la pertinence et l'impact.

Lue de ce point de vue, l'étude des clientèles a plutôt tendance à confirmer les hypothèses retenues jusqu'à maintenant pour ce qui concerne l'organisation générale des ressources et de l'offre de service, le recours aux nouvelles technologies, la dimension régionale du projet et sa localisation. Dans ce cadre, elle jouera son rôle.

Mais quelle que soit la configuration ultime du projet de Nouvelle Bibliothèque Centrale, l'étude des clientèles actuelles soulève plusieurs points d'intérêt pour la gestion immédiate de la Bibliothèque de Montréal, notamment certains écarts entre l'intention et la perception de l'offre de service actuelle.

La Bibliothèque centrale veut en effet répondre aux besoins de référence des Montréalais et Montréalaises. Elle y réussit plutôt bien car ses usagers utilisent et apprécient ce service. Ce volet est d'ailleurs plus développé chez elle que dans les autres unités du réseau, et lui vaut une clientèle dont le profil se distingue significativement de celui fréquentant les bibliothèques de quartier. Ceci ressort nettement de la comparaison avec *L'enquête d'opinion sur les activités à caractère culturel et récréatif* menée par le Groupe Léger et Léger en 1991, pour le Service des loisirs et du développement communautaire de la Ville de Montréal.

La comparaison révèle en effet que la clientèle de la Bibliothèque centrale est composée d'hommes à 65 %, de femmes à 35 %, d'étudiants à 26 %, de chômeurs à 17 %, de personnes avec emploi à 47 %, et de personnes au foyer à 3 %. La clientèle des bibliothèques de quartier, quant à elle, est composée d'hommes à 44 %, de femmes à 56 %, d'étudiants à 26 %, de chômeurs à 6 %, de personnes avec emploi à 54 % et de personnes au foyer à 11 %. Les différences sont notoires.

De plus, la Bibliothèque centrale dispense un service de qualité pour lequel la clientèle actuelle renvoie des taux élevés de satisfaction, malgré certaines insuffisances réelles, parfois ressenties plus durement par les responsables que par les usagers.

On est frappé néanmoins par deux faits. D'abord, et bien que la population de

Montréal compte une part importante d'anglophones et de membres de communautés culturelles diverses, ces secteurs sont peu représentés à la Bibliothèque centrale qui apparaît d'abord comme une institution francophone de souche.

Ensuite, les usagers proviennent principalement des environs de la bibliothèque : 46,4 % habitent le quadrilatère formé de la rue St-Antoine au sud, de la rue Jean-Talon au nord, de l'axe Jeanne-Mance/du Parc à l'ouest et de la voie ferrée qui suit approximativement les rues Lespérance, Hogan et Iberville à l'est. Ceci résulte sans doute en partie de sa localisation dans le Plateau-Mont-Royal/Centre-Sud et de son éloignement relatif des grands axes de communication. Au-delà de la localisation, il faut sans doute ajouter une visibilité toute relative de la Bibliothèque centrale résultant de l'absence de catalogue collectif à la Bibliothèque de Montréal et de la modestie des budgets consacrés au marketing jusqu'à ce jour.

Il se passe donc ceci que la Bibliothèque centrale constitue objectivement une ressource documentaire et une offre de service de qualité, ressentie comme telle par sa clientèle actuelle ; mais que cette réalité échappe à la perception de la clientèle potentielle vivant au-delà de son aire immédiate de rayonnement même si on peut observer une certaine pénétration régionale. Sans doute le développement de la Bibliothèque centrale passe-t-il par un effort de visibilité dans l'ensemble du réseau et par son inscription concrète dans l'offre de service des bibliothèques de quartier.

Les conditions en apparaissent maintenant, par l'informatisation accélérée de la Bibliothèque de Montréal (en trois ans), la conversion en cours de la Bibliothèque centrale, l'ouverture du catalogue collectif en 1994 et l'inscription de la Bibliothèque centrale au catalogue collectif à compter de la ré-ouverture au public de l'immeuble du 1210 de la rue Sherbrooke Est.

L'étude des clientèles actuelles de la Bibliothèque centrale de Montréal aura donc fait ressortir implicitement la nécessité stratégique d'une intervention en positionnement actif de la Bibliothèque centrale dans le réseau. Tenue pour acquise jusqu'à ce jour, la spécification fonctionnelle de la

L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal

Bibliothèque centrale demande un effort soutenu de consolidation et de promotion.

Références

□ CUMMINS, Thompson R. « Survey Research : A Library Management Tool ». *Public Libraries*, vol. 27, n° 4 (Winter 1988), pp. 178-181.

□ Groupe Léger et Léger. *Enquête d'opinion sur les activités à caractère culturel et récréatif*. Montréal, 1991.

□ HOROVITZ, Jacques. *La qualité de service : à la conquête du client*. Paris, Inter Éditions, 1987.

□ SALAÛN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris, Cercle de la Librairie, 1992.

□ SAVARD, Réjean. « Étude de milieu et stratégies de promotion des services documentaires ». *Documentation et bibliothèques*, vol. 32, n° 3 (juillet-septembre 1986), pp. 77-86.

□ VERHOEVEN, Stanley. « User Surveys ». *Encyclopedia of Library and Information Science*. Vol. 45, 1990, pp. 373-399.

□ WHITE, Herbert S. « The Use and Misuse of Library User Studies ». *Library Journal*, vol. 110, n° 20 (December 1985), pp. 71-72. ■

PERIODICA^{INC.}

PERIODICA abonnements :

10,000 titres (magazines, périodiques)

PERIODICA Vidéo :

1000 titres (arts, sciences, littérature, voyage, jeunesse, cinéma de répertoire)

PERIODICA Audio :

coffrets, disques compacts, cassettes audio

BIBLIORAMA :

tous les livres disponibles de langue française distribués au Canada

Société nationale d'information (SNI) :

350 titres sur CD-ROM (actualités, éducation, environnement ...)

Demandez nos catalogues :

la réponse à vos recherches d'outils pédagogiques de langue française.

PERIODICA INC.

C.P. 444, Outremont, Québec,
Canada, H2V 4R6

Tél.: (514) 274-5468 • Fax : (514) 274-0201
Tout le Canada : 1-800-361-1431



DOCUMENSA
Ingénierie documentaire
Document Engineering

La Bibliothèque québécoise

La plus grande source d'informations sur la société québécoise ... sur CD-ROM!

Accès direct à plus de 460 000 références bibliographiques: grande diversité de publications sur une période de plus de 10 ans et couvrant tous les sujets d'importance tels actualité, santé, affaires, communications, environnement, publications gouvernementales.

Outil de travail bibliographique: les documents repérés peuvent être imprimés selon une variété de formats ou transférés dans d'autres bases privées.

Repérage aisé, rapide et précis: l'interrogation s'effectue avec une version allégée de notre logiciel *EdiBase* avec menus déroulant à l'écran, questions en langage naturel ou avec opérateurs de recherche, index de recherche multiples, tri par ordre de pertinence, etc.

Bases: *Index de l'actualité, Index des affaires, Index de la santé et des services sociaux;* bibliographies sur les communications au Québec, sur l'environnement et l'aménagement du territoire québécois; publications gouvernementales québécoises.

801, rue Sherbrooke Est, bureau 615
Montréal (Québec) Canada H2L 1K7
Téléphone : (514) 524-7722
Télécopieur : (514) 524-5441

CANEBSCO
un service
d'abonnement
au Québec...
et dans le
monde entier.

CANEBSCO vise l'excellence dans les services offerts aux bibliothèques pour la gestion de leurs périodiques. C'est pourquoi:

- Nous avons créé et maintenons à jour une banque de données de plus de 200,000 périodiques, magazines, séries irrégulières, annuels et envois d'offices publiés dans le monde entier.
- Nous avons développé EBSCONET® un service d'abonnement en ligne reliant les bibliothèques avec notre banque de données.
- Nous avons développé des passerelles avec la plupart des systèmes intégrés en usage dans les bibliothèques.
- Nous opérons un réseau de 27 centres de traitement dans 16 pays et sur les 5 continents.
- Nous opérons un centre de traitement local pourvu de personnel formé pour comprendre et satisfaire vos besoins personnels.
- Nous vous offrons l'expertise d'une compagnie internationale jouissant d'une solide réputation.

CANEBSCO propose aux clients du Québec le service le plus complet et le plus pertinent pour une gestion efficace de leurs périodiques.

La compétence et la réputation CANEBSCO à votre service.

LES SERVICES D'ABONNEMENT
CANEBSCO
SUBSCRIPTION SERVICES LTD

Six Boul. Desaulniers, Suite 308
St-Lambert, Québec J4P 1L3
(514) 672-5878
Ligne directe pour Québec:
1-(800) 361-7322

Sélection, traitement, diffusion et conservation des archives audiovisuelles : une approche nouvelle¹

Marielle Cartier

Bibliothécaire

Théorie et applications

L'auteure a œuvré plusieurs années à l'Office national du film à titre de Chef des collections audiovisuelles et de référence (incluant les films et les plans d'archives). Elle fait également partie du comité d'étude mis sur pied par les Archives nationales du Canada sur la sauvegarde et la mise en valeur du patrimoine audiovisuel.

Personne ne soupçonne au moment où ces lignes sont écrites que ce que l'on entend à la radio, ce que l'on voit à la télévision ou sur les écrans de cinéma constitue d'ores et déjà le fonds patrimonial d'un pays. Dès qu'un document est produit, il fait déjà partie du fonds d'archives. La notion d'archives telle qu'elle a été véhiculée tend à évoluer : d'un concept statique, s'appliquant à des documents que l'on conserve dans des dépôts pour fins d'accumulation pure et simple, on se rapproche davantage d'une conception dynamique où les notions de diffusion, d'utilisation ou de ré-utilisation de ce matériel historique sont intimement liées à la définition des archives audiovisuelles.

Les archives audiovisuelles : un monde en évolution

Nous célébrerons en 1995 le centenaire du cinéma : en effet, la première représentation publique payante du cinématographe a eu lieu à Paris, le samedi 28 décembre 1895 au sous-sol du Grand Café, boulevard des Capucines. Bientôt 100 ans d'archives audiovisuelles qui sont les témoins d'un siècle fécond en événements de toutes sortes : guerres, mouvements d'immigration, manifestations politiques, sociales et culturelles, développements urbains, découvertes techniques et technologiques et bien d'autres.

Le XXe siècle a été le cadre du développement de l'audiovisuel avec la naissance de la radio et de la télévision, le perfectionnement du domaine cinématographique, le passage du cinéma muet au cinéma parlant, du film noir et blanc au film couleur, avec la naissance de multiples formats de production (ne mentionnons que la vidéocassette) et l'apparition de nouvelles technologies. De 1895 à nos jours, nous pouvons dénombrer plus d'une quarantaine de formats différents allant du 3mm au 120mm en passant par le 75mm, y compris les nouveaux formats IMAX et OMNIMAX. Les magnétoscopes, aujourd'hui numériques, se succèdent à un rythme très rapide, du D1 au

D2 et nous parlons maintenant de la génération du D5. Tous ces développements offrent de multiples possibilités mais aussi de nouvelles contraintes d'utilisation et de conservation : les équipements sont vite désuets, les pièces sont manquantes alors que ces équipements sont indispensables au visionnement du matériel ancien et qui plus est, il faut envisager la conversion d'un format à l'autre.

Les développements technologiques et leur impact sur les médias viennent profondément modifier, sinon révolutionner, la production des images et des sons : non seulement ceux-ci sont-ils mieux définis en termes de qualité, mais la technologie vient accroître de façon exponentielle la quantité d'images et de sons produits. D'autre part, la même technologie menace l'avenir des documents audiovisuels puisqu'elle ne réussit pas encore à garantir leur pérennité. Que restera-t-il de tout ce précieux patrimoine au XXIe siècle ?

Le Conseil de l'Europe, au sein duquel le Canada est membre observateur, a décrété l'année 1995, année de l'audiovisuel. Il a choisi de se pencher sur la conservation des archives audiovisuelles et d'élaborer une convention à cet effet, l'effort de rationalisation et d'intervention demeurant l'apanage de chaque pays intéressé.

L'UNESCO lance un appel pour la sauvegarde du patrimoine filmique : 75% des films antérieurs à 1950 réalisés sur un support à base de nitrate de cellulose extrêmement inflammable sont perdus. Il en sera de même des films réalisés après 1950 sur pellicule à base de triacétate de cellulose si des efforts de restauration et de conservation ne sont pas immédiatement entrepris. Il est suggéré qu'un fonds international soit créé au sein de la Fédération internationale des archives de film (FIAF) et de l'UNESCO pour couvrir les coûts des travaux de restauration et de préservation du film.

Finalement, la notion d'archives audiovisuelles évolue, comme nous l'avons déjà mentionné, en fonction de l'utilisation qui en est faite, que ce soit pour l'enseignement, la recherche, la production ou tout simplement les représentations publiques (festivals, rétrospectives).

Sélection,
traitement,
diffusion et
conservation des
archives
audiovisuelles :
une approche
nouvelle

Que sont ces archives audiovisuelles ?

Elles comprennent :

- les films d'archives, ceux qui sont retirés de la distribution courante ;
- les plans d'archives ou le matériel de tournage non retenu dans la production finale (communément appelé « stock-shot ») ;
- les éléments sonores ou les différents éléments constitutifs de la bande sonore finale : son de location, musique, dialogues, effets spéciaux, versions en langue étrangère, mix final ;
- les documents télévisuels d'archives : tout document diffusé devient automatiquement document d'archives ; les plans de réserve (ou plans d'archives) sont conservés uniquement dans le domaine du sport et au niveau de la documentation de l'information.

La quantité phénoménale de documents produits provenant de multiples sources, les coûts de préservation au niveau de l'entreposage et du traitement, les formats multiples, les ressources humaines et financières déclinantes et largement insuffisantes, le personnel vieillissant dont la connaissance des fonds est précieuse mais malheureusement emmagasinée dans la mémoire humaine et la nécessité de plus en plus évidente de recourir aux technologies de stockage pour mieux contrôler l'information, soulignent l'urgence d'intervenir car la préservation de la mémoire audiovisuelle est menacée.

Qui les conservent ?

Les institutions productrices, qu'elles soient privées ou publiques, n'ont pas de

mandat officiel de conservation sinon une responsabilité morale vis-à-vis du matériel produit. L'Office national du film du Canada (ONF), la Société Radio-Canada (SRC et CBC), Radio-Québec, TV Ontario, les postes de télévision et de radio privés sont tous générateurs d'images et de sons, ce que leur confère leur mandat de producteurs et de distributeurs à des fins de rentabilité économique ou de diffusion de la culture canadienne.

Les Archives nationales du Canada ou les archives provinciales, en vertu de leur mandat de depositaire légal, ont un droit de regard sur la préservation du matériel produit par des organismes canadiens et des mécanismes de dépôt sont prévus à l'échelle nationale et provinciale. Par exemple, depuis 1987, la loi sur les archives nationales oblige tous les producteurs à verser une ou deux copies VHS de leurs nouvelles productions. En vertu du même dépôt légal, des ententes sont aussi conclues entre certains organismes producteurs (ONF, CBC/SRC) et les Archives nationales du Canada, selon lesquelles les éléments originaux de certaines productions sont déposés à Ottawa pour fins de conservation, mais pouvant à tout moment être rappelés à leur lieu d'origine. À titre d'exemple, CBC a négocié des ententes de dépôt avec les archives provinciales de la Nouvelle-Écosse, du Manitoba, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Quelques universités ont aussi accepté de conserver certaines archives d'émissions radiophoniques de CBC : c'est le cas des universités York et Concordia pour ne nommer que ces deux là. Certaines archives francophones de télévision et de radio du Manitoba ont été déposées au Collège de St-Boniface constituant ainsi un fonds très représentatif de la culture francophone dans l'Ouest. Les Archives nationales du Canada et plusieurs archives provinciales ont aussi très activement collectionné certains fonds de diffuseurs privés, des productions régionales et même des documents appartenant à des collectionneurs individuels. Au Québec, les Archives nationales du Québec, la Cinémathèque québécoise et même la Bibliothèque nationale du Québec assument ces responsabilités.

Toutes ces initiatives démontrent la conscience qui existe au niveau des organismes de l'importance de préserver le matériel audiovisuel mais révèle aussi l'absence

de coordination due à l'inexistence d'une politique nationale clairement définie et structurée.

Dans ce contexte, quelques problématiques peuvent être soulevées sur les aspects de la sélection, de la diffusion et de la conservation.

Sélection

L'arrivée de la télévision en 1952 a profondément chambardé le paysage audiovisuel canadien avec une grille horaire étendue, une programmation variée, la naissance de multiples canaux, une production cinématographique abondante (entre autres pour alimenter les canaux de télévision et réagir à la pénétration américaine sur le plan culturel). Le grand volume de productions à contenu québécois et canadien a évidemment contribué à cette abondance d'images et de sons. D'autre part, ici au Québec, la révolution tranquille a largement favorisé une libre expression génératrice de « genres » de production : le documentaire incluant les reportages, les actualités filmées et les émissions d'information, le docu-drame, les dramatiques, les variétés, les sports... sont venus garnir les fonds d'archives qui se constituaient progressivement. À ce phénomène, s'ajoutent les nouvelles facilités de visionnement grâce aux divers formats vidéo existants (3/4", 1/2" VHS et Bétacam), aux vidéodisques, CD-ROM et CD-I et aux plus récentes technologies, dont la télévision interactive et la télévision à la carte.

Décelant des avantages lucratifs, de nombreuses maisons de production ont été créées et vinrent ainsi stimuler la production télévisuelle et cinématographique. À cela s'ajoutent les subventions accordées par les différents organismes, selon les époques, telles celles de la Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne (SDICC), de la Société générale des industries culturelles (SOGIC), du Fonds de développement de la production d'émissions canadiennes (FDPEC), du Fonds de financement de longs métrages (FFLM), de Téléfilm Canada ainsi que les crédits d'impôt permettant des déductions fiscales aux particuliers investissant dans l'industrie cinématographique (via les

Sélection,
traitement,
diffusion et
conservation des
archives
audiovisuelles :
une approche
nouvelle

sociétés de placement en entreprise québécoise ou SPEQ), outils qui ont tous favorisé la production audiovisuelle. Or, ce phénomène d'abondance audiovisuelle n'a pas été prévu, anticipé et planifié. Personne n'a vu venir l'explosion de documents images et sons.

En conséquence, la fonction d'archives a toujours été absente du processus de production, produire devant avoir un effet immédiat, vu l'importance de la distribution commerciale et de la rentabilité économique. Au moment de la production, peu d'attention était accordée à l'utilisation future de ces images et à leur préservation. Il est maintenant urgent de prévoir une étape supplémentaire dans le processus de production où la fonction « archives » incluerait le travail de sélection et d'élagage du matériel à conserver ou à détruire. L'évaluation et l'élagage du matériel devraient être effectués en fin de production de même qu'une partie du traitement descriptif et analytique.

□ Alors quoi et comment sélectionner ?

— Cette étape devrait d'abord prévoir une **grille de critères** développée conjointement par le personnel de production et celui des archives : à l'heure actuelle, chaque organisme définit ses critères de sélection en fonction de ses besoins de production, souvent à courte vue. Des critères de qualité visuelle mais aussi des critères quant à l'originalité du matériel, à la pertinence thématique, à la valeur historique et répondant aux besoins actuels et futurs devront être développés. La préoccupation prospective est primordiale. Il serait important d'abord d'avoir une vision nationale des archives afin d'éviter la redondance et le manque de cohérence, vision qui servira à orienter l'élaboration des politiques locales.

— La sélection requiert une **formation du personnel adéquate** : le personnel qui sélectionne n'a pas toujours la formation et les connaissances suffisantes pour déterminer ce qui est valable et ce qui ne l'est pas. Il lui faut démontrer une curiosité intellectuelle, une culture générale lui permettant d'être au fait de l'activité du pays sur tous les fronts, une connaissance adéquate des collections existant dans d'autres organismes de même nature et surtout une vision prospective afin de juger de la valeur future des documents.

— Une bonne **identification du matériel** à sélectionner : le matériel n'est pas toujours accompagné des bons documents ou de documents suffisamment bien remplis (rapports de caméra) pour être en mesure de l'identifier. Ceci entraîne très souvent une recherche fastidieuse dans les différents répertoires pour reconnaître, par exemple, les personnalités publiques, animaux, oiseaux, flore, villes, lieux ou édifices publics, etc. Le matériel étant transféré aux archives plusieurs années après la production et avec le phénomène des emplois contractuels, les artisans ayant bien souvent disparu, il est impossible de bénéficier de l'aide nécessaire.

— **Qui sélectionne et quand ?** L'opération de sélection doit être effectuée en fin de production, en mettant à contribution la connaissance des artisans eux-mêmes. Les informations descriptives de même que les descriptions visuelles du matériel pourraient être immédiatement saisies à cette étape. Le traitement analytique ou l'indexation relèveraient toujours des professionnels de l'information.

Traitement intellectuel

Deux perspectives sont à envisager : un bon repérage des sujets nécessite le respect des **principes bibliothéconomiques** : le traitement catalographique selon les *RCAA2 (Règles de catalogage anglo-américaines 2)*, conforme aux normes ISBD (Description bibliographique internationale normalisée) ainsi que l'indexation et la description analytique selon des normes développées pour les besoins du fonds d'archives. Quant à la

perspective archivistique, elle s'applique davantage à la gestion des dossiers de production accompagnant les documents audiovisuels puisque les notions de document actif, semi-actif et inactif y sont pertinentes. Les deux perspectives (bibliothéconomiques et archivistiques) se rejoignent de plus en plus.

Le traitement diffère selon que l'on considère les films d'archives et les plans d'archives. Pour les films d'archives, le traitement se fait sur l'ensemble du document, comme pour tout document imprimé : pour l'attribution des sujets de même que pour la description analytique, le document est considéré d'une façon globale. Il en va tout autrement pour les plans d'archives : compte tenu de la nature du document et de son utilisation en production, il est essentiel de procéder à une description plan par plan, une description très visuelle des différents éléments qui composent l'image. Alors que pour un film, nous nous référons davantage à la notion d'« about-ness » ou ce que représente le document, la perception, l'interprétation qu'on en fait, pour un plan d'archives, c'est la notion d'« of-ness » qui s'applique, soit ce que l'on voit, les éléments visuels et objectifs.

Ce que l'on remarque dans le domaine de l'audiovisuel — de façon plus marquée qu'au niveau de l'imprimé — c'est l'absence de standardisation des normes de traitement. La demande pressée d'utilisation des images prévalant sur leur préservation, il en résulte très souvent un traitement intellectuel anarchique selon des normes développées de façon ad hoc sans concertation, sans continuité, répondant à des besoins ponctuels. De plus, le développement de bases de données selon des protocoles locaux rendent l'accès aux collections très difficile. Un effort louable entrepris par la Fédération internationale des archives de télévision (FIAT) et la FIAF à ce niveau doit être souligné et encouragé.

Des normes de traitement simplifiées répondant davantage aux besoins de l'utilisateur, en particulier l'utilisateur néophyte, et non seulement aux gestionnaires de bases de données, s'imposent tant au niveau du catalogage, de l'indexation, du traitement analytique, du développement des thésaurus qu'au niveau des protocoles de saisie et d'interrogation.

Sélection,
traitement,
diffusion et
conservation des
archives
audiovisuelles :
une approche
nouvelle

Une meilleure concertation et un meilleur partenariat devrait viser à éviter le double traitement ou le traitement non uniforme : par exemple, les Archives nationales du Canada devraient davantage utiliser le traitement effectué par les archives d'organismes. Pourquoi refaire le traitement catalographique, descriptif et analytique fait par les organismes dépositaires ?

Dans ce même esprit, la spécificité et l'expertise des institutions devraient être reconnues : les organismes producteurs s'occuperaient davantage du traitement et de la diffusion et les Archives nationales, de la conservation. Toutefois, les besoins de production doivent être comblés au niveau des organismes, ceux-ci demeurant propriétaires de leur matériel.

Diffusion

Les archives doivent être **conservées mais aussi utilisées** en production, lors de rétrospectives et de festivals de même que pour la recherche et l'enseignement. À cette fin, un accès convivial à l'information sur les collections s'impose en plus d'un accès aux documents proprement dits pour en permettre la circulation. Les fonctions de consultation, de recherche, de repérage, de prêt doivent être soutenues par des politiques claires et des procédures simplifiées. Un plus grand effort promotionnel est requis pour faire connaître l'existence des bases de données et des documents eux-mêmes. Le développement de systèmes compatibles et l'intégration à des réseaux existants sont des stratégies à privilégier pour favoriser un meilleur accès aux collections d'archives.

L'utilisation du matériel d'archives soulève des **questions d'éthique** reliées au

type d'utilisation qui est faite des documents. Que ce soit le contexte dans lequel ces images sont utilisées, l'usage à des fins éducatives, non-lucratives ou à des fins commerciales, il est très important, avant de permettre l'utilisation, de connaître ce qui sera fait de ce matériel. De plus, des coûts sont reliés au traitement, à l'entretien, à la conservation de ce matériel et, conséquemment, des droits d'utilisation s'appliquent. Pour justifier et rendre ces droits acceptables, une structure tarifaire précise et significative s'impose, ajustée aux règles du marché. La règle du « domaine public » ou la règle du « 50 ans » libère les droits de propriété et permet une utilisation gratuite du matériel. Cette règle s'applique davantage au niveau des documents sonores puisque les disques et les enregistrements radiophoniques existent depuis plus de 50 ans. Il en va de même pour certains documents visuels produits par des producteurs privés tels que Crawley Films, Associated Screen News, Central Films, Canadian Bioscope Co., ou des organismes tels que le Canadian Government Motion Picture Bureau ou l'ONF qui existent depuis plus de 50 ans. Cette règle n'est toutefois que peu connue et nécessiterait davantage de précision. Le « fair use » ou usage raisonnable dont il est amplement question dans la loi sur le droit d'auteur permettrait, pour des fins éducatives ou de recherche, l'utilisation du matériel libéré de tous droits puisque dans certains cas, les coûts prohibitifs rendent le matériel inaccessible. Finalement, le support vidéo peut être facilement piraté ; il est donc impérieux de prévoir des mécanismes réduisant les possibilités de copiage (par exemple, l'identification de l'organisme producteur ou un code temporel brûlé dans l'image).

Conservation

Compte tenu de la diversité des standards proposés pour la production et la diffusion d'images, de l'obsolescence rapide des supports documentaires et des équipements, de l'incertitude sur la conservation des bandes, des difficultés et des coûts de transfert d'un format à un autre, l'incompatibilité des standards en présence en matière de diffusion dans la perspective de la TVHD (télévision à haute définition), il faut, de façon urgente,

privilégier un support de conservation de longue durée. De plus, l'absence de normalisation internationale reconnue, non souhaitée dans les économies de marché, les pays protégeant les standards de télévision qui leur sont économiquement rentables (ex. : PAL, SECAM et NTSC), favorise l'existence de multiples normes. Tous ces facteurs militent en faveur d'un format de conservation aux standards reconnus.

Jusqu'à maintenant, le film, ayant fait ses preuves depuis 1895, s'avérait le support durable par excellence : le prestige de diffuser en salles de cinéma, en 16mm, en 35mm ou 70mm versus la représentation sur vidéo, militait en sa faveur. Toutefois, la numérisation des images présente de plus en plus d'avenues intéressantes, tant au niveau de la post-production que du stockage et de la conservation.

Conserver le matériel audiovisuel, c'est aussi respecter des normes ou conditions d'entreposage garantissant la durabilité du matériel. Actuellement, les normes de la FIAF, approuvées par la SMPTE (Society of Motion Picture technicians and engineers), servent de guides fiables pour les organismes conservateurs. Pour les **éléments sur film**, les conditions recommandées pour la température et l'humidité sont :

- films couleur : -5° C et humidité relative de 20-30 % ;
- films noir et blanc : 12°C et humidité relative de 40-60 %.

Il est important de prévenir les déficiences contagieuses telles que le syndrome du vinaigre, cette réaction chimique provoquée par la combinaison de facteurs tels que chaleur, humidité, corrosion sur le métal et effet subséquent sur la pellicule. Il faut donc respecter autant que possible les conditions recommandées selon la durée de vie souhaitée pour le matériel : plus la température et le pourcentage d'humidité relative sont bas, moins sont grands les risques d'atteindre un degré d'acidification nuisible. Il faut, de plus, éviter les changements brusques de température (surtout pour les originaux), d'où l'importance de bien conserver ces derniers et d'utiliser davantage les copies. L'entreposage dans les boîtes de plastique est fortement recommandé. Des

Sélection, traitement, diffusion et conservation des archives audiovisuelles : une approche nouvelle

inspections périodiques par échantillonnage de même que le recours à des dispositifs permettant de mesurer le niveau d'acide acétique dans les boîtes sont aussi préconisés.

Pour les **vidéocassettes ou supports magnétiques**, les conditions recommandées sont de maintenir une température ambiante de 20°C et une humidité relative de 30-50 % en évitant les changements brusques de température ; les copies maîtresses doivent être conservées dans les voûtes avec les éléments films. Des nettoyages périodiques sont conseillés de même que le rebobinage. La durée de vie de la vidéocassette est d'environ 10 ans, dépendamment de l'usage qui en est fait.

Le rôle des Archives nationales du Canada est primordial dans la définition des conditions idéales de conservation. Elles sont une autorité essentielle capable de dicter ou, tout au moins, d'orienter les pratiques des organismes producteurs, pouvant ainsi garantir la préservation à long terme du matériel. De concert avec des organismes experts, comme le Conseil canadien des archives, politiques et normes sont développées qui pourront permettre une standardisation dans le traitement intellectuel et la conservation des documents audiovisuels.

Développer de nouvelles approches

Devant les problématiques soulevées et les attentes formulées, un changement d'approche s'impose et devra être effectué en concertation entre les différents acteurs concernés : les organismes producteurs publics et privés, les associations

professionnelles d'archives, les associations de professeurs et de chercheurs dans plusieurs disciplines, les professionnels de l'information, les archives nationale et provinciales, les diffuseurs, les centres de médias des universités et des maisons d'enseignement. Envisager l'avenir des documents audiovisuels c'est garantir l'expression de notre identité culturelle nationale.

Il faut d'abord stopper l'hémorragie : la production ne diminue pas, bien au contraire, et l'annonce des centaines de canaux de télévision auxquels nous aurons accès dans un avenir prochain vient présager de lendemains prometteurs. Il est donc urgent de définir une politique de sélection adéquate car tout ne peut pas et ne doit pas être conservé. Pour le rétrospectif non traité qui dort dans les voûtes des organismes, il faut définir un plan d'attaque. À titre d'exemple, mentionnons les 25 millions de pieds de chutes de films non traitées et accumulées dans les voûtes de l'Office national du film, auxquels s'ajoute un accroissement annuel d'un million de pieds. On retrouve une telle situation, vécue encore plus dramatiquement, à la Société Radio-Canada.

Les technologies de compression et de numérisation sont un atout important avec de nombreuses possibilités pour la conservation. De plus, les technologies de pointe permettront dans un avenir prochain de combiner image, son et texte ; des applications multimédias circuleront par voie télématique et seront accessibles à distance. Mentionnons les expériences intéressantes menées par l'Institut national de la communication audiovisuelle (INA) dans le domaine du multimédia avec un ouvrage sur CD-ROM disponible dans les environnements Macintosh et PC, *Les deux cents personnalités politiques de Yalta à nos jours* (Canadian Library Association, 1993). Outre des biographies succinctes, cet ouvrage intégrera des portraits issus d'articles du journal *Le Monde*, des extraits d'entrevues tirées des archives de la radio et de la télévision françaises et des photos. Les archives sont un bon filon pour la réalisation de CD-ROM et de nombreux projets sont ainsi liés à l'exploitation du patrimoine national. Par définition, le multimédia impose une collaboration entre différents organismes, ce

qui permet aussi le partage de l'expertise et des coûts. Les musées exploitent de plus en plus les opportunités multimédias. Pathé se servira de ses archives d'actualités pour réaliser une « Histoire du XXe siècle » sur CD-I qui sera éventuellement transférée sur CD-ROM lorsque la demande du marché le justifiera. Disponible sur le marché depuis peu, le *Dictionnaire Hachette multimédia*, premier dictionnaire interactif multimédia en français sur CD-I réalisé par Hachette, Philips et Pathé, associe image, son, texte et interactivité. Il permet d'accéder à une base textuelle de 75 000 entrées, illustrée par près de 5 000 documents sonores et visuels sous trois modes de recherche : alphabétique, thématique et audiovisuel. C'est là une nouvelle application pour le matériel d'archives. L'INA, en vertu de la loi sur le dépôt légal de 1992 applicable à partir de 1995, est dépositaire des émissions des chaînes de radio et de télévision en France. Cet organisme envisage d'ici quelques années de donner accès à toutes ses archives à la Bibliothèque de France sur des postes multimédias via la technologie CD-ROM. En bref, voilà des perspectives fascinantes pour une meilleure exploitation de ces documents.

Mais avant tout, il faut réussir à développer une conscience de l'importance des archives audiovisuelles nationales – constituant la mémoire vivante de notre histoire collective – pour l'enrichissement du patrimoine québécois et canadien. Pour y arriver, il s'agit de faire connaître ces archives, de les utiliser et de les faire circuler. Un sondage effectué par le personnel de recherche de CBC au début des années 1990, sur le point de vue du public quant à l'utilisation du matériel d'archives en programmation télévisuelle, révélait, selon les genres de programmes, que les archives permettent de réaliser l'ampleur du changement dans le temps et que l'insertion de plans d'archives dans la production traduit une impression d'authenticité (selon 89 % des 850 répondants). 75 % des répondants appréciaient également le sentiment de nostalgie qui s'en dégage, malgré bien souvent, les couleurs et le son déficients (CBC, 1990).

La construction d'une autoroute nationale d'information créant des réseaux de communication sophistiqués via la fibre optique est là pour faciliter l'accès et la

Sélection,
traitement,
diffusion et
conservation des
archives
audiovisuelles :
une approche
nouvelle

transmission des données, des images et du son. Afin de tirer avantage des nouvelles possibilités de repérage et de circulation des documents qui seront alors offertes, une nouvelle approche de gestion des documents d'archives sera nécessaire pour responsabiliser davantage les différents intervenants à ce phénomène des archives. Suite au Sommet national sur une politique en matière d'information, qui s'est tenu en décembre 1992 à Ottawa, des recommandations ont été formulées à l'endroit du gouvernement afin « qu'il accélère le développement d'une autoroute électronique accessible à tous, qu'il entreprenne la phase 2 de la révision de la Loi sur le droit d'auteur, et qu'il gère le développement de normes et de pratiques pour la collecte, la conservation et le recouvrement d'informations historiques ou importantes pour la recherche quelle qu'en soit la nature » incluant évidemment les archives (Canadian Library Association, 1993, p. 6).

En tant que gestionnaires de l'information, bibliothécaires et archivistes ont un rôle à jouer dans la détermination d'un avenir pour cette catégorie de documents, comme pour toutes les autres d'ailleurs, notamment en ce qui a trait au contrôle des nouvelles technologies et de leurs multiples opportunités. Il faut être bien informé et formé pour ne pas être déclassé et remplacé par d'autres experts. Ce rôle a été clairement identifié et reconnu par les participants à ce Sommet. En effet, l'arrivée des nouvelles technologies d'information permettant la création d'« encyclopédies électroniques » accessibles à tous, nécessite l'intervention vigilante des professionnels de l'information, des bibliothécaires et des archivistes. Ceux-ci ont une responsabilité indéniable en ce qui a trait au traitement de l'information qui est véhiculée, au niveau de la description catalographique et analytique et surtout au niveau de l'indexation qui permet le

repérage efficace de l'information. De plus, leur rôle sera indispensable pour la formation des usagers à l'exploitation de ces nouvelles technologies et la navigation à l'intérieur des différents réseaux de communication, car les bibliothèques et les centres d'archives ou centres multimédias seront les portes d'entrée de l'autoroute électronique. Il leur appartiendra de développer des outils conviviaux, des manuels d'usagers, des documents promotionnels favorisant l'utilisation de plus en plus généralisée de ces nouvelles technologies par les différentes clientèles pour un meilleur accès à la connaissance.

Conclusion

En terminant, une lueur d'espoir pointe à l'horizon puisqu'un effort de concertation vient d'être amorcé par les Archives nationales du Canada qui lancent un appel, peut-être un cri d'alarme, sous l'instigation de l'UNESCO, à toute la communauté concernée par les archives audiovisuelles (producteurs, conservateurs, utilisateurs) dans le but de développer une stratégie nationale pour la préservation des documents audiovisuels canadiens. Les volets acquisition, préservation, organisation et diffusion seront tour à tour examinés au sein de comités et groupes-experts qui auront à dégager un plan de mise en œuvre de même qu'un énoncé des implications financières. Les membres de ces groupes proviendront des Archives nationales, du ministère du Patrimoine, du Secrétariat d'État, de la Bibliothèque nationale du Canada, de la SRC et de la CBC, de l'ONF, de Téléfilm Canada, des musées, de la Cinémathèque québécoise, du Conseil canadien des archives, de l'Association des études en radio-télévision, de la Phonothèque québécoise et d'autres organismes semblables. Ce plan d'action devra être déposé au ministère du Patrimoine à la fin de 1994 et une décision du Cabinet est attendue au printemps 1995.

L'audiovisuel ayant échappé de justesse à la réglementation limitative des accords du GATT (General Agreement on Tariffs and Trade), en plus des possibilités énormes offertes par les nouvelles technologies pour l'exploitation des données, images et sons jumelées à la dissémination des images dans le futur via le câble, le fil téléphonique² ou la réception directe par satellite, procurent une marge de manœuvre intéressante pour la

diffusion interplanétaire ou, pour paraphraser Marshall McLuhan, permettre l'expansion du « village global ». Les archives n'échapperont pas à cette révolution technologique et nous sommes en droit d'espérer, compte tenu de la richesse de l'information qu'elles recèlent, qu'elles survivront au XXI^e siècle !

Notes

¹ Ce texte est une version légèrement remaniée d'un article publié dans la revue *Fréquence*, publication scientifique de l'Association des études en radio-télévision canadienne. Il résume trois communications qui ont été présentées par l'auteure lors :

– de la deuxième Conférence internationale sur les communications, la culture et les technologies, dans le cadre de Communications 93, à la Place Bonaventure les 26-27-28 mai 1993 ;

– du Congrès de l'ASCRT/AERTC (Association des études en radio-télévision canadienne) tenu dans le cadre de la Conférence annuelle des Sociétés savantes à l'Université Carleton, les 1, 2 et 3 juin 1993 ;

– d'une conférence présentée à l'Association des archivistes du Québec – Région de Montréal à l'Hôtel Méridien, le 8 décembre 1993.

² Mentionnons l'expérience intéressante menée par l'Université Carleton, pionnière dans ce domaine d'expérimentation, et le groupe Stentor qui regroupe les plus grandes compagnies de téléphone au Canada : il s'agit d'enregistrements numériques qui seront acheminés par câble et par ligne téléphonique. L'expérience est tentée présentement sur des productions de l'ONF qui pourront être transmises par voie téléphonique, directement sur le petit écran à la maison. Le même type d'expérimentation se fait au niveau de la radio numérique.

Références

- Canadian Library Association. *Résumé du Sommet national sur une politique en matière d'information*. Ottawa, 1993.
- Canadian Broadcasting Corporation (CBC). *Reactions of the CBC English Network Panel Members to a series of questions on the use of archival material on television*. November 5-11, 1990. ■

La présentation assistée par ordinateur ou comment mettre en valeur un exposé

Gérard Mercure

Responsable du plan de développement des collections Université du Québec à Rimouski

Techno-Express

Peut-on concevoir ce que serait l'existence d'un bibliothécaire sans son indispensable traitement de texte ? Demain, peut-être, trouvera-t-on aussi inconcevable la vie d'un bibliothécaire multimédiatisé sans son logiciel d'animation de réunions virtuelles pour la préparation de ses colloques et congrès. Finis alors les acétates illisibles du fond de la salle de conférence, les croquis d'amateur à main levée et les aide-mémoire qui ressemblent à des listes d'épicerie épinglées sur l'écran !

En attendant ce jour lointain de l'hyper-multimédia, cette chronique a pour objet de démontrer plus modestement comment un bibliothécaire peut déjà tirer profit d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur (PréAO) pour mettre en valeur un exposé oral. Elle rappellera d'abord les origines et les champs d'application de la PréAO, proposera brièvement les critères de choix d'un logiciel, fera état du marché, décrira plus en détail le logiciel utilisé pour l'illustration de cet article et prodiguera enfin quelques conseils pour la réussite d'une présentation visuelle.

Les origines et les champs d'application

□ Une première définition

Il y a cinq ans, la revue française *Micro-Systèmes* décrivait ces nouveaux produits informatiques « permettant de représenter graphiquement des données, textes ou chiffres. On appelle ces logiciels des « graphes » ou des « Business Graphics ». Ils permettent de communiquer des interprétations graphiques sur un support papier et offrent la possibilité de faire ressortir, par la couleur ou par des effets spéciaux (flèches, annotations, symboles...) certains éléments. Le but visé est de permettre à l'utilisateur une prise de décision plus efficace et plus rapide » (de La Pommeraye, 1989, p.137). Ces logiciels de PréAO sont devenus par la suite des traitements de texte spécialisés pour la mise en page sur écran plutôt que sur papier en vue d'une projection devant un auditoire. Ils évoluent maintenant vers la gestion du multimédia en jouant la carte

de l'animation et de l'intégration du son et de l'image à la présentation.

□ Les précurseurs

Les logiciels de PréAO ne sont pas issus du monde de l'éducation comme on pourrait le penser. Leur ardoise n'a pas été l'écran du Macintosh, trop longtemps limité au noir et blanc, mais le moniteur couleur du PC. Ils trouvent leur origine dans le monde des affaires. Les premiers programmes ont été des aides à la réalisation de graphiques. *Chart-Master* de Aston-Tate (1981) complétait *dBase II* de la même maison alors que *GraphWriter* (1983) était associé au tableur *1-2-3* de Lotus. *Chart* de MicroSoft faisait exception et se présentait comme un logiciel autonome (1984). Ce dernier sera l'un des premiers disponibles sur le Macintosh. Aujourd'hui, c'est au tour des tableurs d'offrir des fonctions, semblables mais réduites, pour réaliser un diaporama (de Brébisson, 1992). La popularité des logiciels de PréAO sera longue à bâtir, comparativement à la vulgarisation d'autres logiciels généraux. Pour une micro-informatique encore jeune, ils exigeaient des postes de travail puissants et les produits offerts au public manquaient de convivialité. Ils atteindront leur pleine maturité après dix ans de mises à jour successives et par leur passage à un environnement graphique de type Windows ou Macintosh.

□ Chez les gens d'affaires

L'illustration graphique dans l'entreprise vise trois grands objectifs : instruire, convaincre et motiver. Pour vendre une idée ou un produit, il faut informer, convaincre par la démonstration et motiver à l'action ou à l'achat. Les raisons pratiques qui justifient le choix d'un logiciel de PréAO sont simples : pouvoir projeter des tableaux et des graphiques « qui parlent » et sans intermédiaire. Sans le dire ouvertement, on rêvait au départ de mettre au point un outil de travail qui permettrait au gestionnaire de pouvoir produire lui-même un jeu de diapositives ou de transparents sans devoir passer par un service extérieur de conception graphique.

Des recherches américaines tendent à confirmer le bien fondé de l'emploi de la présentation visuelle dans l'entreprise. Une étude menée à l'University of

La présentation assistée par ordinateur ou comment mettre en valeur un exposé

Minnesota en 1986, a démontré que les présentations visuelles étaient plus convaincantes dans 43 % des cas qu'une simple présentation orale. Elles contribuaient de plus à réduire la durée de l'exposé de 28 % du temps.

En dépit de ces résultats favorables, la majorité des gestionnaires tiennent leurs réunions sans l'aide de moyens audiovisuels. Pour Virginia Johnson, directrice du Meeting Management Institute in Austin (Texas) de 3M, la raison est simple : les convocations sont faites dans un trop court délai. L'enquête réalisée en 1989, conjointement par ce centre de recherche en bureautique et l'University of Southern California, auprès de 900 participants de 36 compagnies, révèle que le support papier demeure le médium prédominant même dans les réunions où l'on utilise des moyens audiovisuels. Cette utilisation se présente dans l'ordre décroissant suivant : le papier (47 %), le tableau noir et les transparents (13 % chacun) et les autres moyens, cartes et tableaux, diapositives et présentations assistées par ordinateur (27 %) (Antonoff, 1990).

De l'opinion du rédacteur de *PC Magazine* (Grunin, 1993), seulement 10 % des présentations dans le milieu commercial seraient actuellement faites sous forme de diaporamas électroniques et de ce pourcentage, entre 7 % et 25 % seulement feraient appel au son et à l'animation. Il donne les raisons de cette réticence : le sous-équipement des entreprises, la crainte de projeter une image corporative somptueuse et le risque de gaspiller du temps à la réalisation de montages audiovisuels.

□ Chez les bibliothécaires

Les exigences des bibliothécaires en matière de présentation visuelle sont-elles si différentes des besoins des gens d'affaires ? Ne leur faut-il pas aussi instruire,

convaincre et vendre aussi des idées sinon des produits de consommation ? Les bibliothécaires sont davantage des gens de lettres que de chiffres. Or, les logiciels de PréAO se situent dans la foulée du traitement des données numériques et des graphiques plutôt que des données textuelles. Heureusement pour eux, ces logiciels sont de plus en plus adaptés à la mise en valeur du texte et de sa présentation graphique. Ils y découvrent un nouvel outil de travail pour la formation des utilisateurs, la tenue de réunions du personnel et la préparation d'exposés lors de congrès et de colloques. Mais, en raison du caractère occasionnel de son usage, il faut que l'outil soit facile à apprendre et à manier. La production d'un jeu de transparents, par exemple, doit s'accomplir aussi rapidement qu'avec un traitement de texte ordinaire, mais avec la qualité professionnelle conférée par la maquette en plus. Il faut aussi que les coûts d'acquisition du logiciel, des périphériques et des fournitures soient raisonnables.

■ Des critères de choix

Le choix d'un logiciel de PréAO dépend des besoins de chacun et des caractéristiques des logiciels disponibles sur le marché. Il importe donc de bien étudier leurs profils et caractéristiques respectifs. *Pc Magazine* (Gunn, 1994), dans un comparatif de produits, note les candidats sur sept critères : 1) la facilité d'utilisation tant pour un premier essai que pour un usage occasionnel ; 2) la souplesse de traitement du texte ; 3) la simplicité de traitement des données sous forme de tableaux et de graphiques ; 4) la possibilité d'annoter et d'illustrer ; 5) le plus ou moins grand degré de contrôle dans l'affichage et l'enchaînement des images ; 6) la variété et la qualité des sorties sur film, sur acétate et sur papier ; et 7) la facilité de gestion de la réalisation et de sa projection.

Une autre façon de juger d'un logiciel de présentation consiste à le confronter à trois situations comme le fait *PC Computing* (Gralla, 1993). Dans un premier scénario, il faut faire vite. Il faut un résultat rapide grâce à des outils de travail qui permettent d'apprécier le résultat instantanément. Dans

un second cas, il faut faire appel à plusieurs sources, donc à une importation sans problème de textes, de graphiques et d'images. Enfin, dans un troisième cas, c'est le grand spectacle avec animation et vidéo-clip intégré. Ce caractère interactif et multimédia a de plus en plus de poids dans l'évaluation d'un logiciel de PréAO. *Freelance Graphics*, qui était hier le grand favori, est aujourd'hui supplanté par *Harvard Graphics* qui demain sera probablement doublé par les prochaines versions de *Charisma*, de *PowerPoint* ou de *Persuasion*.

Pour le bibliothécaire, les critères retenus par *PC Magazine* s'appliquent en totalité. Quant aux trois scénarios de *PC Computing*, les deux premiers seront les plus fréquents. Toutefois, un bibliothécaire ne devra pas sous-estimer la possibilité d'importer des données numériques provenant de tableurs et de bases de données, que ce soit des prévisions budgétaires ou des statistiques de bibliothèques. Dans le troisième scénario, la présentation multimédia demande des ressources informatiques, une maîtrise de la production et surtout un temps de réalisation dont un bibliothécaire ne dispose généralement pas.

Le prix peut être un critère déterminant dans le choix d'un logiciel de PréAO. Celui-ci se situe aux alentours de 450 \$. C'est cher, mais il faut surveiller les campagnes de promotion. Ainsi, *Compel* et *Bravo!* étaient récemment offerts à moins de 100 \$ à l'occasion de leur lancement.

■ Les logiciels disponibles

□ Les classiques

Dans la catégorie des logiciels qui offrent les fonctions traditionnelles (jeu de maquettes, module de mise en page et contrôle d'éléments multimédias), citons *Harvard Graphics* de Software Publishing, *Freelance Graphics* de Lotus, *Persuasion* de Aldus, *PowerPoint* de Microsoft et *WordPerfect Presentation* de WordPerfect. Tous ces logiciels sont disponibles sur PC dans l'environnement Windows à l'exception de *WordPerfect Presentation* qui demeure sous DOS.

La présentation assistée par ordinateur ou comment mettre en valeur un exposé

Persuasion et *PowerPoint* sont aussi disponibles sur le Mac.

La nouvelle vague

Une nouvelle génération de logiciels de PréAO fait son entrée dans le marché du multimédia. Il s'agit de nouveaux venus tels que *Action !* de Macromedia, *Compel* de Asymetrix et *Presenter* de Softcraft. A l'organisation du texte, du graphique et de l'image, s'ajoutent l'animation et un usage plus élaboré du son. Il ne s'agit plus de monter un simple diaporama mais d'intégrer de façon dynamique graphiques, éléments sonores et vues animées numériques ou analogiques d'un vidéo. De l'avis de *PC Magazine* (Grunin, 1993), il vaut mieux attendre que cette nouvelle famille ait atteint sa pleine maturité avant de se tourner vers elle, à moins de vouloir expérimenter un nouveau mode d'expression en infographie appliquée. Les logiciels dits « classiques » nous semblent mieux adaptés aux besoins courants du bibliothécaire.

L'exemple de *Freelance Graphics*

Pour illustrer cette chronique, nous avons utilisé *Freelance Graphics* pour Windows (version 2.0) de Lotus. Ce logiciel de PréAO était, au moment de sa sortie en 1993, la référence dans sa catégorie. Son prix de lancement était de 150 \$ seulement. Il offre une bonne gestion du texte et il est doté de grandes capacités graphiques. De plus, il dispose d'un module d'exécution autonome ce qui donne la possibilité de créer une présentation exécutable sous DOS, logeable sur une seule disquette.

Comme il est écrit dans le *Guide de l'utilisateur* : « Pour créer une présentation avec *Freelance Graphics*, il suffit de 1. choisir le style de la présentation, 2. choisir la maquette à appliquer à chaque

page, 3. insérer le contenu de la présentation (graphiques, texte, objets, etc.) dans les emplacements prévus à cet effet » (Lotus Development Corporation, 1992, p. 2-1). Il y en a en tout 65 styles. Pour chacune de ces maquettes, se présente un jeu de dix mises en page, de la page de titre, à l'organigramme et au tableau en passant par les combinaisons de listes à puces de graphiques et d'images. Chaque maquette comporte un jeu de six palettes de couleurs prédéterminées pour bien agencer le texte, l'arrière-plan et les graphiques afin d'éviter les fautes de goût. Pour passer de la couleur au noir et blanc et juger de l'effet à l'impression, il suffit de cliquer sur un bouton au bas de l'écran. Pour l'utilisateur plus averti, il y a possibilité de créer des boutons pour une imbrication des images et un lancement d'activités multimédias pré-définies. Le logiciel offre une boîte à outils pour créer ses propres dessins et formes géométriques ainsi qu'un vérificateur orthographique.

La critique a loué la facilité d'apprentissage de ce logiciel de même que la richesse des fonctions offertes. Mais, il y a un prix à payer pour cette création sans peine, celui d'une certaine rigidité. Il faut s'accommoder de la mise en page proposée et des fonctions relativement limitées d'un logiciel intégré. Fignoler un organigramme ou un tableau peut devenir un exercice fastidieux et frustrant. Pour la conception d'éléments plus élaborés, il est préférable de faire appel à des logiciels plus spécifiques et plus complets : traitements de textes, tableurs et logiciels de conception graphique. Il s'agit ensuite d'importer ces objets dans la présentation. Toutefois, à l'essai, les fonctions disponibles dans *Freelance Graphics* ont suffi pour la réalisation du diaporama proposé, à titre d'exemple, à la *Figure 1* (page 30).

Les secrets d'une bonne présentation

Il ne s'agit pas ici d'abreuver le lecteur de cette chronique de bons conseils pour bien réussir une présentation. Il existe une abondante littérature sur le sujet. Il est opportun de rappeler toutefois les qualités

de base : la simplicité, la sobriété et la clarté. Deux couleurs, deux polices de caractères, deux effets d'enchaînement au plus, tel est le secret. Baliser le cheminement par un découpage apparent de la matière et prévoir une fin heureuse qui ouvre l'horizon ou suscite la discussion.

Rédiger le texte et en faire le découpage prend du temps, quel que soit le logiciel utilisé. Il faut se réserver une avant-première, avec auditoire si possible, afin de pouvoir évaluer la durée de la présentation, compte tenu de la matière et du temps alloué. Ainsi, au lever du rideau, tout sera bien en place. Enfin, durant l'exposé, se réserver le premier rôle tout en restant forcément dans l'ombre.

Le texte

Le texte est d'abord un aide-mémoire pour l'auditoire. Il doit se limiter aux éléments essentiels. Pour assurer la lisibilité même de la dernière rangée, il faut choisir des caractères de forte taille. La hauteur « par défaut » des lettres d'un traitement de texte est de l'ordre de 10 points, celui d'un logiciel de PréAO de 40 points. Une règle pratique, fondée sur des données optométriques (Gould, 1973), garantit la lisibilité en fonction de la distance de l'auditoire de l'écran : pour chaque pied de distance, ajouter 1/32 de pouce à la hauteur des caractères. Il faut dans l'application de cette règle, tenir compte également du taux d'agrandissement à la projection.

Les graphiques

Il est devenu si facile d'illustrer des données par des graphiques, qu'on risque d'abuser de ces « cartoons » comme on les surnomme quelques fois dans le milieu des affaires. Pour un usage pertinent, Lotus suggère dans son *Guide de l'utilisateur* le type de graphique à choisir en fonction de la nature des données à illustrer.

Les images

Les banques d'images distribuées sur disquettes, sur disques optiques ou même en ligne, peuvent non seulement agrémenter un écran mais aussi enrichir la présentation. Leurs images sont décomposables en plusieurs éléments et le même

La présentation assistée par ordinateur ou comment mettre en valeur un exposé


dessin se présente sous différents styles : sous forme de lignes, de silhouette ou d'illustration en couleurs. Certains considèrent ce « clip art » comme une forme de surgelé de la cuisine graphique (Vick, 1993). Les images sont regroupées par thèmes ou s'adressent à un public particulier : le monde des communications, le milieu médical, mais surtout le vaste marché de l'entreprise. Parmi les nombreux produits, citons *ProArt* (PC et

Mac) destiné aux agences de publicité, *Clip-Art Connection* accessible par modem (PC), *Megatoons* (PC et Mac) qui regroupe une collection de 600 dessins humoristiques et *Présentation Task Force* (PC). Ces trois dernières bibliothèques d'images s'adressent au grand public. Leurs catalogues sont malheureusement pauvres sur des thèmes qui concernent les bibliothécaires comme l'édition, la lecture et les bibliothèques.

Figure 1 : Extrait d'un diaporama réalisé à l'aide du logiciel Freelance Graphics

Pour mettre en valeur un exposé

La présentation assistée par ordinateur



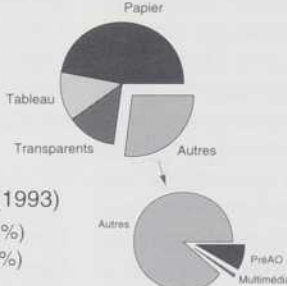
Les origines et les champs d'application

- Une première définition
 - «Grapheur» ou «Business Graphic»
- Les précurseurs
 - Chart-Master de Aston-Tate (1981)
 - GraphWriter de Lotus sur PC (1983)
 - Chart de MicroSoft (1984)

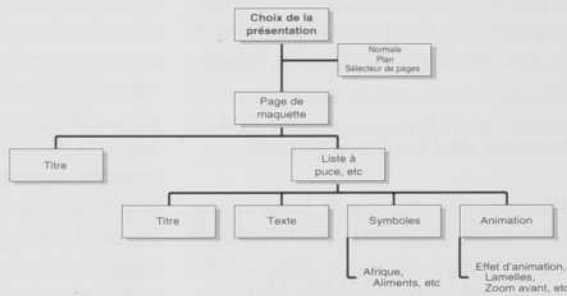


L'utilisation des logiciels de présentation

- Enquête de 3M (1989)
 - tableau noir 13 %
 - papier 47 %
 - transparents 13 %
 - autres (PréAO) 27 %
- Opinion de PC Magazine (1993)
 - PréAO 10 % (entre 7 et 25 %)
 - multimédia 1 % (10 % de 10%)




Freelance Graphics (suite)



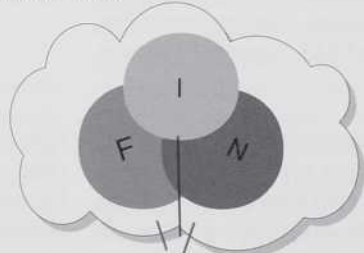
Les images

- Le «clip art», un art «kitch» ?
- Des banques spécialisées aux dessins humoristiques
- Quelques produits
- Peu d'images sur l'édition, la lecture et les bibliothèques



Et la fin heureuse?

- Que le bibliothécaire puisse un jour travailler en couleurs !



Techno-Express

La présentation assistée par ordinateur ou comment mettre en valeur un exposé

Histoire de rêver en couleurs

La couleur est encore réservée au monde spécialisé des arts graphiques en raison de son coût élevé. Mais le jour n'est pas loin où elle devrait être à la portée du professionnel et de l'amateur sérieux. Pour le moment, s'équiper pour la production couleur exige un attirail important et coûteux. Les fournitures, également, sont chères. Le transparent couleurs se détaille 2 \$ pièce. Des services de traitement offrent la conversion sur diapositive ou transparent pour un coût d'environ 10 \$ pièce. Un jeu de diapositives pour un exposé peut revenir facilement à plus de 100 \$, de quoi dissuader, pour le moment, bien des conférenciers bénévoles.

Et la fin heureuse ?

Il est déjà difficile de bien écrire et de bien parler en public. Pourquoi le bibliothé-

caire devrait-il, en plus, s'improviser scénariste et producteur de vidéo-clips ? Pour ne pas être en reste avec la technologie ? Ne doit-il pas plutôt laisser la tâche au professionnel de l'audiovisuel et de l'infographie de réaliser des documentaires multimédias ? Par contre, pourquoi devrait-il se priver d'outils déjà disponibles sur le marché et bien adaptés à ses besoins ? Même s'il ne roule pas sur l'or, qu'il lui soit permis, à son tour, non plus de rêver, mais de travailler un jour en couleurs !

■ Références

- ANTONOFF, Michael. « Presentations That Persuade ». *Personal Computing*, vol. 14, n° 7 (July 1990), pp. 60-68.
- DEBRÉBISSON, Guillaume. « Créé un diaporama avec votre tableur ». *L'ordinateur individuel*, n° 33 (octobre 1992), pp. 212-215.
- DE LA POMMERAYE, A. « Les Business Graphics sur PC : sophistication à la hausse ». *Micro-systèmes*, n° 99 (juillet-août 1989), pp. 137-143.
- GOULD, Calvin R. « Visual Aids — How to Make Them Positively Legible ».

IEEE Transactions. Professional Communication, vol. PC 16, n° 2 (June 1973), pp. 35-38. Tiré de : Woelfle Robert M. (ed.). *A New Guide for Better Technical Presentations Applying Proven Techniques with Modern Tools*. New York, IEEE Press, 1992, pp. 97-100.

- GRALLA, Preston. « Presentation Power ». *PC Computing*, vol. 6, n° 9 (September 1993), pp. 146-168.
- GRUNIN, Lori. « The Sound and the Fury ». *PC Magazine*, vol. 12, n° 15 (September 1993), pp. 229-252.
- GRUNIN, Lori. « Old Favorites, New Tricks ». *PC Magazine*, vol. 12, n° 15 (September 1993), pp. 253-270.
- GUNN, Angela. « Presentations With Style, Substance and Splash ». *PC Magazine*, vol. 11, n° 19 (November 1994), pp. 245-288.
- LOTUS DEVELOPMENT CORPORATION. *Guide de l'utilisateur. Freelance Graphics pour Windows, version 2.0*. 1992.
- VICK, Nichole. « Cooking With Clip Art ». *Aldus Magazine*, vol. 4, n° 4 (May 1993), pp. 31-37. ■

**PIERRE
LAROCHELLE**

reliure inc.



**PIERRE
LAROCHELLE**
DISTRIBUTION



► Spécialiste de
reliure de livres de
bibliothèque et scolaire

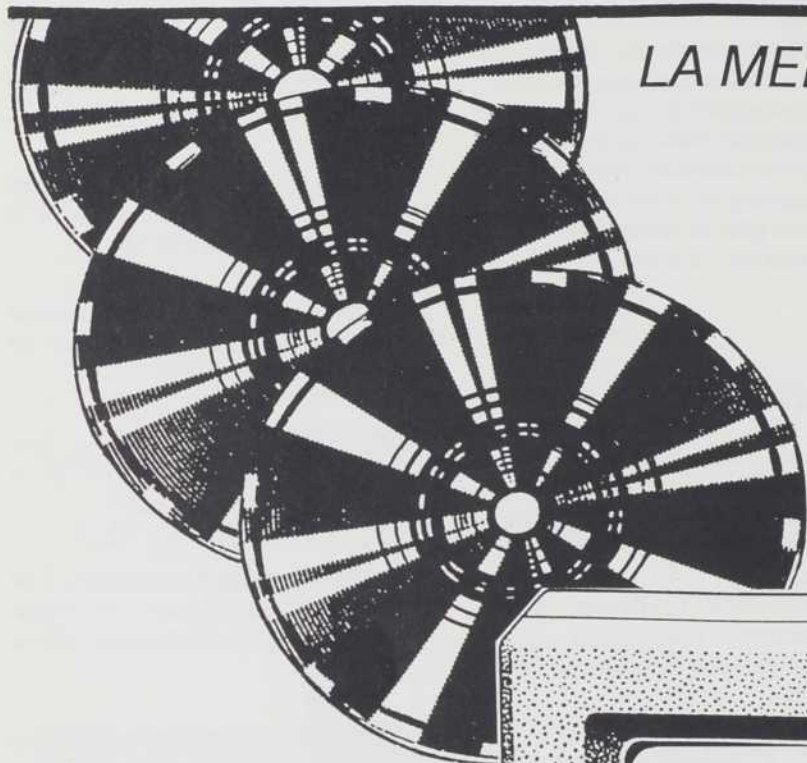
► Fourniture et équipement
de bibliothèque

1035, de la Fonderie, C.P. 54
Shawinigan, QC
G9N 6V3

Tél.: (819) 537-1617 / Fax: (819) 537-3846 / 1-800-567-9373



SERVICES DOCUMENTAIRES MULTIMEDIA



LA MEILLEURE STRATÉGIE ?

UTILISEZ NOS
BANQUES DE
DONNÉES
SUR CD-ROM

CHOIX - DAVID - REPÈRE
BQLÉE - BRIO

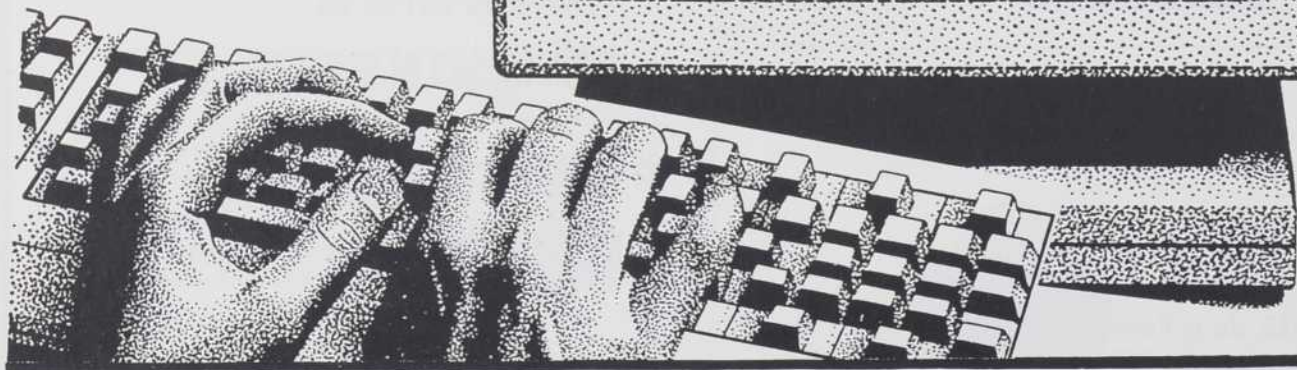
L'accès direct : 21 bases de données multidisciplinaires ou spécialisées qu'on peut consulter via ÉDUPAQ, DATAPAC, INFOPUQ et INET 2000

S*TEL : notre micro-serveur vous permet de commander des fiches de catalogue ou des notices ordinolingues par voie télématique

SIMPLE
PEU COÛTEUX
RAPIDE



ET TENEZ-VOUS
À JOUR
EN ACCÈS DIRECT
OU AVEC S*TEL



75, rue de Port-Royal Est, bureau 300, Montréal (Québec) Canada H3L 3T1
Télécopieur: (514) 384-9139 - Téléphone: (514) 382-0895

Argus sous la loupe: résultats d'un sondage

Patrick Delobel

Responsable du sous-comité du sondage

Sondage

Un sous-comité formé de trois membres (Nelly Beylouni, Patrick Delobel et Barbara Maass) a été constitué pour s'occuper du sondage. Le mandat de celui-ci couvrait la planification de l'enquête, l'élaboration et la traduction du questionnaire, la saisie et l'analyse des données (au moyen du logiciel Statview). Nous remercions le Secrétaire de la C.B.P.Q. qui a pris en charge la gestion des envois et des retours des questionnaires.

Dès sa naissance, en décembre 1971, *Argus*, prenant la relève du *Bulletin de nouvelles* - *News Bulletin*, effectuait un sondage auprès de ses lecteurs dont les résultats sont analysés dans le numéro 2 (Beauregard, 1972). L'enquête la plus récente remonte néanmoins à 1989 où des séances de consultation réunissant des bibliothécaires de divers secteurs d'intervention ont permis au Comité de rédaction, par la suite, d'adopter un plan stratégique et de nouvelles politiques d'édition, de définir le contenu de nouvelles rubriques et d'élaborer un nouveau format de présentation. Ces changements devenaient effectifs à compter du printemps 1991 (volume 20). En automne dernier, le Comité a jugé qu'il était temps de mesurer si la revue évoluait effectivement dans la bonne direction et si elle répondait toujours aux besoins de son lectorat. Les principaux objectifs visés par notre sondage étaient donc de : a) connaître la clientèle lectrice ; b) identifier les modèles et raisons d'utilisation de la revue ; c) évaluer la satisfaction envers le contenu ; d) évaluer la satisfaction envers la présentation ; e) dégager certaines tendances dans les thématiques suggérées et f) recueillir des suggestions susceptibles d'améliorer la revue. Notre étude s'inspire d'enquêtes similaires menées par d'autres périodiques, notamment *Documentation et bibliothèques* (Mercure, 1990) et *Défi* (Moulary-Ouerghi, 1987).

Un peu de méthodologie

Le sous-comité a décidé d'opter pour une enquête par questionnaire, lequel a été envoyé par la poste en décembre 1993 (plus un rappel en février 1994) à un échantillon représentatif des abonnés. Le questionnaire final comportait 30 questions regroupées sous quatre parties : utilisation de la revue (7 questions) ; contenu (7 questions) ; présentation (7 questions) et identification du répondant (9 questions). Les questions étaient « objectives » (avec choix de réponses possibles), à échelle graduée de 1 à 4 avec un choix supplémentaire « pas d'opinion » (obligeant ainsi le répondant à prendre position puisque l'option « moyennement » n'était pas possible) et « ouvertes » (pour recueillir suggestions et commentaires). Après un pré-test, opéré auprès

de cinq bibliothécaires-membres, quelques modifications dans la formulation des questions et dans les choix proposés ont été effectuées. Pour la constitution de l'échantillon, nous avons choisi environ le tiers (34,7 %) de la population totale - celle-ci étant composée des 840 membres et des 168 abonnés non-membres (1008 abonnés au total) - soit **350 répondants**. Afin de stimuler le taux de réponse, nous indiquions dans les lettres d'accompagnement qu'un prix serait offert à un des répondants (participation à une activité de formation de la C.B.P.Q. ou un réabonnement gratuit d'un an). Au total, **134 questionnaires** ont été reçus (127 en français, 7 en anglais), soit un taux de réponse de **38,29 %**, ce qui demeure satisfaisant pour ce type d'enquête. La valeur de l'échantillon est fort valable puisque les caractéristiques des répondants reflètent assez fidèlement en pourcentages celles de la population totale. Deux exceptions toutefois : nous avons reçu une proportion un peu moindre de questionnaires de langue anglaise (5,2 % versus 9,7 % envoyés) et une proportion également moindre de la part des abonnés non-membres (9,0 % versus 16,7 %). Sans plus tarder, faisons donc place aux faits saillants de ce sondage.

Qui sont les lecteurs ?

Ce sont en fait, comme il fallait s'y attendre, majoritairement des lectrices : à 68,2 %. Ce sont aussi, avant tout, des membres de la C.B.P.Q. (à 91,0 %) et des abonnés individuels (86,9 %) plutôt que collectifs. Il s'agit de lecteurs assez jeunes puisque les tranches d'âge dans lesquelles on les retrouve en plus grand nombre sont les 30-39 ans (37,1 %) suivies par les 40-49 ans (30,3 %). La langue habituellement lue est le français (48,1 %) mais une large proportion de répondants se déclare bilingue (à 42,1 %). Le milieu de travail le plus représenté est celui des bibliothèques municipales (27,5 %) suivi d'assez loin par la catégorie « autre » (14,5 %), constituée de divers types de milieux (hormis les organismes documentaires) puis par les bibliothèques universitaires et gouvernementales (à 12,2 % chacune). Les fonctions ou spécialisations principales des répondants sont « responsable de bibliothèque » (29,1 %), « administration »

Argus sous la loupe : résultats d'un sondage

(18,1 %), « référence » (12,7 %) et « traitement » (10,9 %). On trouve presque autant de professionnels peu expérimentés qu'aguerris : 27,9 % comptent entre 0 et 5 ans de pratique et 27,1 % en comptent 21 ans ou plus. Nos répondants proviennent en majorité du Québec (à 85,1 %), surtout des régions métropolitaines de Montréal (46,0 %) et de Québec (13,5 %) ainsi que de la Montérégie (14,3 %); 3,2 % résident dans d'autres provinces au Canada et 6,3 % ailleurs dans le monde, en Europe et aux États-Unis surtout. Il s'agit là, finalement, d'un portrait qui recoupe assez bien celui des membres de la C.B.P.Q., qui constituent, dans les faits, la majeure partie des abonnés à la revue.

Utilisation de la revue

Disons-le tout de go : les répondants sont largement satisfaits du produit. En effet, 94,5 % d'entre eux se déclarent satisfaits ou très satisfaits de la revue *Argus* en général. Il faut noter qu'**aucun** répondant n'a coché la case « pas du tout satisfait ». Plusieurs répondants (n=10) émettent des commentaires fort élogieux, en notant une amélioration réelle de la publication. Même si une évaluation pareille a tout lieu de nous réjouir, cela veut-il dire pour autant que tout est parfait ? Sûrement pas, car il existe des motifs d'insatisfaction et des points à améliorer comme nous le verrons plus loin.

À quelle fréquence les lecteurs lisent-ils la revue en général ? Pour 73,8 % d'entre eux, c'est « souvent » ou « toujours ». Trois répondants (2,2 %) ont indiqué ne jamais lire la revue. Les raisons invoquées ? Le manque de temps et le contenu des articles qui ne reflètent pas, pour un de ceux-ci, le domaine où il travaille (automatisation). Quand on analyse en détails la lecture des diverses parties de la revue (voir *Tableau 1*), on s'aperçoit que c'est la table des matières qui est la plus consultée (93,9 %

Tableau 1 : Lecture des diverses sections de la revue

Sections	Taux de lecture	Jamais/ À l'occasion	Souvent/ Toujours	Score moyen sur 4
Table des matières		6,2 %	93,9 %	3,7
Dossier (article de fond)		26,4 %	73,6 %	3,0
Techno-Express (technologies)		29,5 %	70,5 %	3,0
À votre avis (opinions)		41,5 %	58,6 %	2,7
Gestion-Action		41,5 %	58,6 %	2,7
Théorie et applications (cas)		44,0 %	56,0 %	2,7
Biblio-Culture (bibliogr. annotée)		49,2 %	50,8 %	2,6
Éditorial		51,6 %	48,4 %	2,6
Boîte aux lettres		52,5 %	47,5 %	2,5
Annonces publicitaires		72,6 %	27,5 %	2,2
Revue en général		26,1 %	73,8 %	3,1

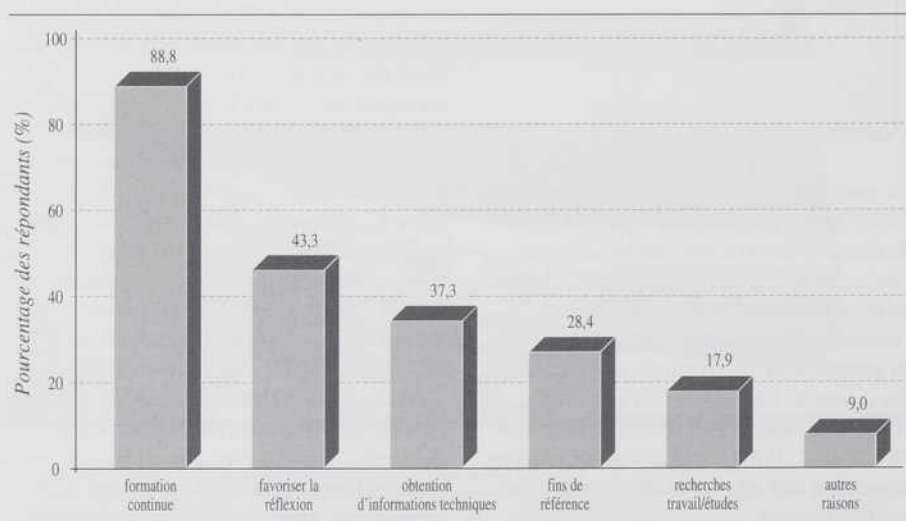
N.B. Les pourcentages ont été arrondis.

déclarent la lire souvent ou toujours). Elle est suivie par la lecture du « Dossier » (73,6 %), de « Techno-Express » (70,5 %), d'« À votre avis » et « Gestion-Action » (58,6 % chacune) et de « Théorie et applications » (56,0 %). Les annonces publicitaires sont souvent ou toujours parcourues par seulement 27,5 % des répondants. On juge d'ailleurs, dans une réponse à une autre question, que l'espace alloué aux annonces est suffisant (72,1 %); seulement 5,4 % croient que cet espace devrait être plus important.

Pour quelles raisons maintenant lit-on *Argus* ? 88,8 % des répondants ont indiqué que c'est surtout pour la mise à jour de leurs connaissances et la formation continue et qu'ensuite, c'est pour favoriser la réflexion

sur certaines problématiques (43,3 %) et obtenir des informations techniques (37,3 %). Parmi les 9 répondants qui ont choisi « autre raison » (9,0 %), l'obtention d'informations sur ce qui se passe en général en bibliothéconomie est la raison principale choisie par 6 d'entre eux. Ceci tend à confirmer les résultats précédents puisque le « Dossier » existe d'abord pour la mise à jour des connaissances, que les chroniques « Techno-Express » et « Gestion-Action » donnent des informations plus techniques et que « À votre avis » (articles d'opinions) veut susciter la réflexion. Il faudrait peut-être, suite à l'analyse de ces résultats, augmenter le contenu de cette dernière rubrique et tâcher de stimuler la réflexion avec les autres types d'articles (voir la *Figure 1*).

Figure 1 : Raisons invoquées pour la lecture d'Argus



Quant à la fidélité du lectorat, on constate que 40,6 % des répondants lisent la revue depuis 5 ans ou moins. Plusieurs répondants sont cependant de fidèles lecteurs car 37,5 % d'entre eux lisent la revue depuis plus de 10 ans. En outre, 51,9 % conservent tous les numéros pour référence ultérieure et 37,2 % en gardent au moins quelques-uns. Ceci tend à prouver qu'Argus est avant tout un outil de référence auquel on recourt quand on a un besoin spécifique à combler. Les index annuels et cumulatifs (1971-1986 et 1987-1992) sont jugés utiles ou très utiles (77,6 %). Il y a donc lieu certainement de continuer à les produire. Par ailleurs, Argus n'est pas la seule revue en bibliothéconomie et sciences de l'information que lisent les répondants : 85,2 % déclarent lire au moins une autre revue. La moyenne calculée pour les répondants ayant indiqué leurs choix (n=107) se chiffre à 2,6 titres par personne. Nous demandions aux gens de préciser les titres des autres revues consultées : les revues américaines sont les plus importantes (40,8 % des mentions) suivies d'assez près, tout de même, par les autres revues québécoises (39,7 %). On ne sait pas si Argus est davantage lue que ces autres périodiques mais il faut considérer que notre revue évolue dans un marché concurrentiel bien qu'il y ait probablement une certaine complémentarité entre les titres.

Contenu

La première question de cette section tentait d'estimer dans quelle mesure les diverses parties de la revue répondent aux besoins des lecteurs. On note qu'il y a une corrélation très étroite entre les besoins exprimés et ce qui est effectivement lu, c'est-à-dire que plus une rubrique répond aux besoins, plus elle est lue. Ceci se vérifie pour la plupart des parties à l'exception de « À votre avis » et de « Biblio-Culture » qui sont souvent ou toujours

Tableau 2 : Types d'articles sur lesquels devrait porter Argus

Types d'articles	Taux de satisfaction	En accord/ Tout à fait en accord	Score moyen sur 4
Pratique de la profession		95,0 %	3,6
Technologies de l'information		92,7 %	3,6
Textes de fond (dossiers)		94,0 %	3,5
Opinions		83,4 %	3,2
« Guides pratiques »		81,9 %	3,2
Théories, recherche		76,1 %	3,2
Études de cas		85,0 %	3,1
Évaluation de produits		78,5 %	3,0
Recensions d'ouvrages, d'articles		65,8 %	2,8
Rapports de conférences		63,3 %	2,8
Résumés d'ouvrages, d'articles		62,9 %	2,8
Traduction/reproduction d'articles publiés ailleurs		50,9 %	2,5
Rapports d'entrevues		50,0 %	2,5

N.B. Les pourcentages ont été arrondis.

lues par une majorité de répondants mais qui répondent peu ou pas aux besoins dans des proportions assez élevées (23,8 % dans le premier cas et 42,2 % dans le second). En fait, la chronique « Biblio-Culture » (bibliographies annotées) ainsi que les annonces publicitaires (64,0 %) répondent le moins aux attentes des lecteurs (en majorité). « Biblio-Culture » est d'ailleurs l'objet actuellement d'une révision par le Comité de rédaction quant à ses objectifs et son contenu. Pour quelles raisons une ou plusieurs parties ne répondent pas ou peu aux besoins de la clientèle ? Au premier chef, parce que ces parties ne correspondent pas aux préoccupations des lecteurs (pour 46,3 % d'entre eux), ensuite parce qu'elles sont jugées trop théoriques (14,9 %) ou alors peu intéressantes (12,7 %). D'après les commentaires formulés, les « préoccupations » sont fortement liées au domaine dans lequel œuvrent les répondants. Il faut donc que les articles, pour intéresser, abordent des contenus touchant de près la pratique professionnelle. On constate, d'autre part, que le score moyen sur l'échelle de 4 est plus élevé pour les besoins exprimés que pour la lecture comme si les lecteurs, reconnaissant le mérite ou la qualité du contenu des rubriques, ne les lisaient cependant pas aussi fréquemment qu'on s'y attendrait. Il est donc probable que les lecteurs parcourent les articles au moment seulement où ils en ressentent le besoin, quand ceux-ci touchent des sujets

les concernant plus particulièrement. Alors, sur quoi mettre l'emphase pour qu'il y ait davantage de lecteurs ? Ce qui suit apporte des éléments de réponses.

Le Tableau 2 expose les types d'articles sur lesquels devrait porter Argus. Son analyse confirme les résultats précédents : la dimension « pratique » est fortement privilégiée, même si 76,1 % des répondants veulent aussi retrouver dans la revue des articles portant sur les théories et la recherche. 43,3 % des répondants y vont plus spécifiquement de suggestions de sujets ou de thématiques. Après regroupement de ces sujets (120 mentions en tout) par grandes catégories, les nouvelles technologies, les réseaux et Internet recueillent le tiers de la faveur populaire (40 mentions). On voudrait aussi voir traiter de divers types de bibliothèques (18 mentions), des tendances, de l'évolution de la profession et des conditions de travail (17 mentions), de gestion, finances et ressources humaines (15 mentions), de divers types de documents (8 mentions) et de services et de formation des usagers (5 mentions). Il y a un parallèle à tracer entre ces suggestions de thématiques et celles recueillies lors des séances de consultation de 1989 (un exercice d'actualisation de ces thématiques a aussi été mené en 1992) : on y retrouve sensiblement les mêmes tendances, ce qui montre que les intérêts des lecteurs restent, somme toute, assez stables. 26 répondants (19,4 %) se

disent également intéressés à écrire un article pour la revue sur l'un ou l'autre de ces sujets, 22 n'hésitant pas non plus à fournir leurs coordonnées. De quoi faciliter la tâche des membres du Comité de rédaction !

Présentation

L'aspect graphique d'*Argus* ayant été fortement modifié suite à la réorganisation de 1989, il était vraiment devenu nécessaire de voir si les lecteurs appréciaient la nouvelle présentation. Quand on examine les résultats présentés au *Tableau 3*, on peut dire que le verdict rendu est positif dans son ensemble. Tous les éléments graphiques jouissent, en effet, d'un fort bon taux de satisfaction. Il y a toutefois lieu d'apporter certaines nuances. Ainsi, plusieurs répondants (n=13) font valoir que le papier glacé n'est peut-être pas le plus approprié pour ce genre de publication, qu'il fait trop « riche » inutilement, qu'il n'est pas recyclable et qu'il réfléchit trop la lumière. La page couverture ne fait pas non plus l'unanimité quand on demande aux gens si celle-ci correspond à l'image de la revue (63,7 % seulement répondent oui), donne envie de lire la revue (oui : 61,6 %) et si elle illustre bien le contenu de l'article principal (oui : 53,7 %). Plusieurs répondants ont choisi les réponses « plus ou moins » et « pas d'opinion » pour ces aspects, dévoilant ainsi un certain malaise. Il faut dire que les photos de la couverture sont parfois un peu audacieuses ; un peu plus de conservatisme et un lien graphique plus évident entre le sujet de l'article principal et celui de la photo amélioreraient probablement les taux de satisfaction.

Le questionnaire demandait aussi de fournir une opinion sur divers éléments liés à la publication : nombre de pages par numéro, nombre d'articles, dates de parution et périodicité. S'il y a un bon pourcentage de satisfaction pour les trois premiers (85 % et plus), on semble moins heureux de la

périodicité : 26,9 % sont peu ou pas du tout satisfaits à cet égard (depuis 1989, trois numéros sont produits par année). Les commentaires viennent appuyer ces chiffres puisque 20 personnes écrivent qu'il faudrait augmenter la périodicité à quatre ou même six numéros. Rappelons qu'*Argus* a déjà, au cours de son histoire, été publié six fois par an entre 1971 et 1983 et quatre fois par an entre 1984 et 1988. Des considérations budgétaires bien sûr et un bassin d'auteurs assez limité expliquent cette faible fréquence. Avec ces données, il y aurait peut-être lieu, néanmoins, de réévaluer celle-ci. Finalement, 31,7 % des répondants estiment que le titre de la revue n'en reflète pas bien la nature et le contenu, « *Argus* » étant souvent jugé peu original. Toutefois, très peu de personnes suggèrent un nouveau titre (n=8).

Conclusion : et maintenant ?

Après une telle étude, il convient d'en donner des suites pour que l'exercice n'en reste pas au seul plan des vœux pieux. Première modification que vous êtes à même de constater : un nouveau papier (plus mat, moins luxuriant). D'autres améliorations suivront. Comme nous l'écrivions il y a quelque temps, une revue est un canal

de diffusion important, souvent essentiel pour rester informé, particulièrement dans une discipline à caractère professionnel comme la nôtre (Delobel, 1993, p. 2). À la lumière des résultats de cette enquête, il semble que notre revue, moyennant certaines améliorations, ait pris une bonne orientation depuis la réforme de 1989. Pour aborder l'avenir avec optimisme, *Argus* doit, plus que jamais, demeurer un véhicule de formation permanente et de référence et refléter les préoccupations de spécialistes en information plongés dans un monde en pleine mutation.

Références

- BEAUREGARD, Louise. « Résultats du sondage. » *Argus*, vol. 1, n° 2 (janvier-février 1972), pp. 4-9.
- DELOBEL, Patrick. « La recherche en sciences de l'information [éditorial]. » *Argus*, vol. 22, n° 1 (printemps-été 1993), p. 2.
- MERCURE, Gérard. « Résultats d'un sondage de *Documentation et bibliothèques* auprès de ses lecteurs ». *Documentation et bibliothèques*, vol. 36, n° 4 (octobre-décembre 1990), pp. 117-130.
- MOULARY-OUERGHI, Josiane. « L'évolution de notre *Défi*. » *Défi*, vol. 2, n° 2 (janvier-mars 1987), p. 14. ■

Tableau 3 : Satisfaction à l'égard de l'aspect graphique

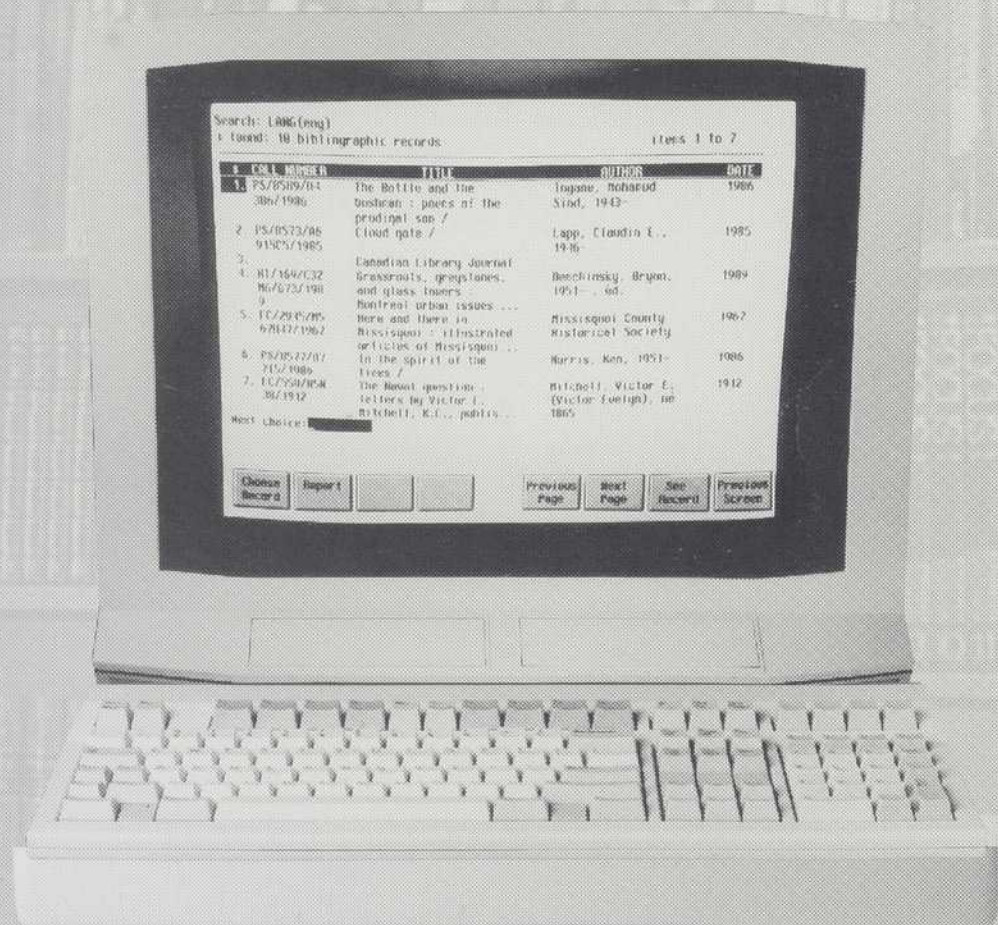
Aspects graphiques	Taux de satisfaction	Satisfait/Très satisfait	Score moyen sur 4
Typographie		94,9 %	3,5
Qualité, type de papier		93,5 %	3,5
Page couverture [▲]		92,5 %	3,5
Tableaux et graphiques		96,6 %	3,4
Mise en page		95,0 %	3,4
Titres des rubriques		94,0 %	3,4
Photos		86,7 %	3,3

▲ Page couverture	Non	Plus ou moins	Oui	Sans opinion
Correspond à l'image de la revue	2,4 %	16,9 %	63,7 %	16,9 %
Illustre bien contenu article principal	4,1 %	26,4 %	53,7 %	15,7 %
Donne envie de lire la revue	5,6 %	18,4 %	61,6 %	14,4 %

N.B. Les pourcentages ont été arrondis.

Rien de moins que le meilleur... vendeur!

POUR ACCÉDER À CHAQUE OCTET **D'INFORMATION**



*Un des meilleurs systèmes
de gestion pour
bibliothèques*



Best-Seller

Gestion documentaire
Best-Seller inc.
Tél.: (514) 337-3000 ou 1-800-361-6782
Fax: (514) 337-7629



comprend:

- Acquisitions
- Catalogue (avec contrôle d'autorité en format MARC)
- Catalogue d'accès public (CAP)
- Circulation
- Publications en série
- Liens SDM, Utlas, etc.
- Tout format MARC (Can., US, etc.)

Best-Seller est conçu avec un L4G

Dans ce monde compétitif, un accès rapide et efficace à la bonne information fait toute la différence. Nous l'avons compris, il y a 25 ans. Nous sommes les spécialistes de la gestion de documents.

Services

solution globale

- analyse de la situation
- implantation
- formation

support technique

- mise à jour
- numérisation de plans

financement

location

- court terme
- long terme

De vrais spécialistes (archivistes, techniciens, informaticiens) qui savent répondre à vos besoins en gestion documentaire.

Notre expertise (archivage électronique et micrographie) nous permet de trouver une solution globale, sur mesure. Notre gamme de produits variée et mondialement reconnue peut mettre en valeur vos documents.



lecteurs-reproducteurs pour microfiches

lecteur-reproducteur pour microfilms/fiches

lecteur-reproducteur assisté par ordinateur

Canofile 250, archivage électronique

Alors ne cherchez plus
venez nous trouver

Frank J. Hofstetter
Président

albaco

1061, rue St-Alexandre, bureau
Montréal (Québec) Canada H2A 1K1
(514) 866-3494 Fax: (514) 866-3495

Premier ^{au} en classe

Canon
MICROGRAPHY