

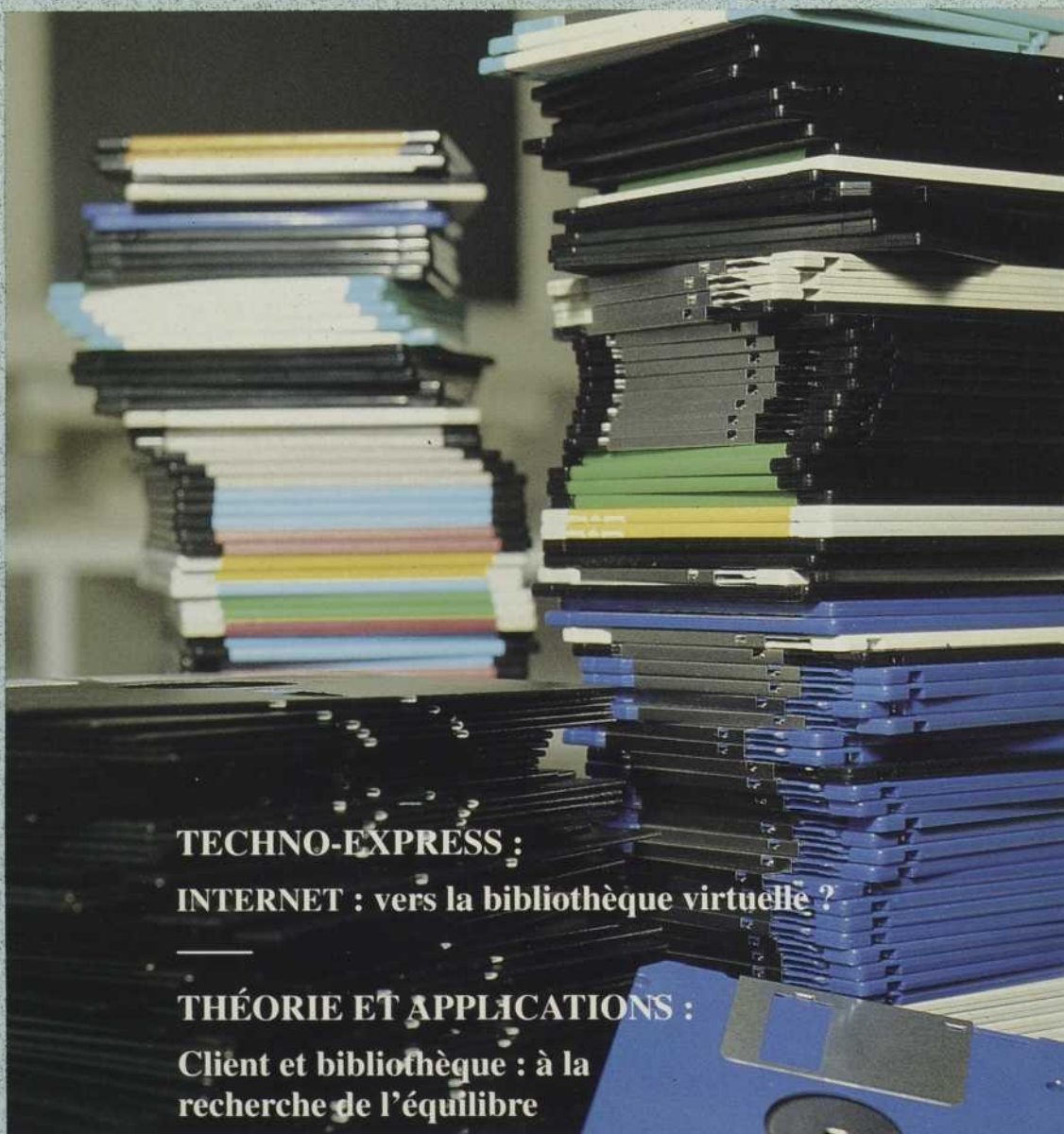
PER
A-95

ARGUS

LA REVUE DES BIBLIOTHÉCAIRES PROFESSIONNELLES

Corporation
des bibliothécaires
professionnels
du Québec

Corporation
of Professional
Librarians
of Québec



TECHNO-EXPRESS :

INTERNET : vers la bibliothèque virtuelle ?

THÉORIE ET APPLICATIONS :

**Client et bibliothèque : à la
recherche de l'équilibre**

**La mise sur pied
d'une logithèque**

Automne 1993
Vol. 22 n° 2

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



Photo :
Didier Delobel

Comité de rédaction

Patrick Delobel, président
Barbara Maass, secrétaire
Nelly Beylouni-Zamat
Louise Carpentier
Yvon Joubert
Albert Tabah

Collaboration

France Bouthillier

Conseil éditorial

Pierre Meunier

Correction

Louis Morin

Traduction

Robert F. Clarke
Rachèle Salvador

Conception graphique originale

Luc Mauroy

Photographie

Didier Delobel

Infographie

Édition•Typographie•Conseils (ETC)

Impression

Imprimerie Magenta

Publicité

Régine Horinstein
(514) 845-3327

Dépôt légal

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

Tirage

1200 exemplaires

ARGUS

est une revue publiée trois fois l'an par la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (C.B.P.Q.) et 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 27 \$ (10 \$ le numéro) au Québec, 33 \$ (12 \$ le numéro) au Canada, 33 \$ US (12 \$ US le numéro) à l'extérieur du Canada et 17 \$ 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 *Point de repère*.

Éditorial

- 2 De médias et de sondage / Patrick Delobel

À votre avis

- 4 Y a-t-il trop d'associations en bibliothéconomie au Québec ? / Gérard Mercure

Théorie et applications

- 7 Client et bibliothèque : à la recherche de l'équilibre / Monique Dumont
- 14 Mise sur pied d'une logithèque dans une bibliothèque publique : considérations pratiques / Nicole Moreau

Techno-Express

- 21 INTERNET : vers la bibliothèque virtuelle ? / Louis Le Borgne

Gestion-Action

- 31 Services d'information et évaluation du rendement du personnel / France Bouthillier

De médias et de sondage

Patrick Delobel, bibl. prof.

Président du Comité de rédaction

Éditorial

La fermeture de la Bibliothèque centrale de la Ville de Montréal, les pénalités encourues pour les retards à la Bibliothèque municipale de Lachine, les « ventes de feu » effectuées par les bibliothèques publiques à Roxboro et Verdun, le choix du site de la future bibliothèque à Rivière-des-Prairies, le refus de la Bibliothèque nationale du Québec d'acheter les manuscrits de l'écrivain Michel Tremblay... Je ne sais pas si vous avez la même impression que moi, mais il me semble que l'on n'a jamais autant parlé des bibliothèques que ces derniers mois dans la presse (écrite ou électronique). Et je dis bien des bibliothèques car il est assez rare que les bibliothécaires soient eux-mêmes à la une. Mais il est surtout peu fréquent que les médias leur donnent la parole. Tant mieux dans le premier cas car faire la manchette n'augure en général pas grand-chose de positif pour la personne concernée (on l'a vu récemment avec le licenciement de la bibliothécaire à la Bibliothèque de Westmount), les médias étant en effet plus prompts à relever les mauvaises nouvelles ou les aspects négatifs d'un fait d'actualité. Dommage cependant dans le second cas. En effet, qui est mieux placé que le personnel en place (et donc le/la bibliothécaire) pour donner une opinion éclairée sur ce qui se passe dans sa boîte ? On entend fréquemment le point de vue des politiciens, de temps en temps celui des usagers mais très – trop – rarement, celui des professionnels de la documentation. Ce n'est pas normal.

Par contre, il est tout à fait logique que les bibliothèques fassent les manchettes de temps à autre. Après tout, ces institutions sont partie intégrante du paysage culturel. Il est donc légitime qu'elles doivent rendre des comptes à la société, au même titre que toute autre institution d'ailleurs. C'est particulièrement le cas des bibliothèques municipales ou nationales qui desservent les citoyens en général. Les médias peuvent alors s'emparer sans mal de nouvelles les concernant. Surtout durant une période difficile comme celle que nous traversons actuellement où le moindre sou provenant des fonds publics est scruté à la loupe. Il faut simplement s'étonner que les bibliothèques n'aient pas été l'objet des nouvelles plus souvent. C'est la même chose pour les autres types d'unités d'information œuvrant au sein d'organismes privés, publics ou para-publics. Ainsi, le journal ou bulletin interne de votre organisation met-il de temps en temps votre unité sur la sellette ? S'il ne le fait pas, posez-vous des questions. Ce n'est pas toujours intéressant de se faire bousculer mais cela nous force à montrer ce que l'on fait vraiment, à expliquer ce que l'on offre comme services, à témoigner finalement que l'on existe. Là, le rôle du professionnel devient important. C'est à lui qu'incombe la responsabilité de « défendre » son unité. On le sait, on vit dans une société de l'image, du m'as-tu-vu. Il ne faut donc pas hésiter à prendre la parole et à faire valoir notre point de vue, que ce soit devant des caméras, des micros ou des calepins de notes ! Il ne faut pas avoir peur de bien expliquer et parfois de rétablir les faits. Et rapidement. Car sinon, c'en est fait de la bonne image que nous pensions projeter.

Évidemment, il ne s'agit pas de créer des scandales pour amener les journalistes de tous les horizons. Mais savoir se servir des médias quand c'est le temps peut être très bénéfique pour mieux nous faire connaître. Par le truchement des médias, n'oublions pas que l'on rejoint et que l'on sensibilise également une population, souvent la même en fait que l'on tente de desservir à notre bibliothèque. À nous d'y voir.

Depuis la restructuration d'*Argus* de 1989 et surtout, depuis l'adoption de son nouveau look, aucune enquête n'a été faite afin d'essayer de savoir si la revue correspond toujours à l'intérêt de ses lecteurs-lectrices. Le Comité de rédaction a jugé qu'il était donc temps de procéder à un sondage auprès des abonnés, tant individuels que collectifs. Pour ce faire, nous avons constitué un échantillon représentatif de nos abonnés ; certains d'entre vous recevront alors sous peu une copie de ce sondage. Nous vous invitons bien sûr à le compléter et surtout à nous indiquer vos commentaires et d'y aller, pourquoi pas, de quelques suggestions. Les questions du sondage cherchent, entre autres, à cerner vos habitudes de lecture, à connaître les raisons qui vous motivent à lire ou ne pas lire les diverses sections de la revue, à savoir quel contenu vous désirez voir publier et à vérifier si vous êtes satisfait de la nouvelle présentation graphique. Un article exposant et analysant les données du sondage sera publié au début de 1994. Le Comité de rédaction d'*Argus* doit et veut demeurer à votre écoute pour continuer à offrir un produit qui saura vous satisfaire le plus possible.

Finalement, nous vous lançons une nouvelle invitation à nous écrire. Vous remarquerez peut-être qu'il n'y a pas de rubrique *Boîte aux lettres* dans la présente livraison. La raison en est bien simple : aucune lettre de lecteur n'est parvenue au Comité depuis la parution du précédent numéro. Alors, ne vous gênez surtout pas. Nous acceptons les petites comme les grandes missives. Par courrier ou par fax. Après tout, *Argus* est aussi un média, celui-là existant spécifiquement pour et par vous. Qui, en plus d'informer, cherche notamment à susciter des commentaires, des opinions, des réflexions...

Bonne lecture, bon automne !

Patrick Delobel, bibl. prof.



Didier Delobel

▲ ▲ ▲ La Société GRICS

LA GESTION DES BIBLIOTHÈQUES AVEC LE LOGICIEL REGARD ET LE TOUT NOUVEAU MODULE DE GESTION DES ACQUISITIONS ET DES PÉRIODIQUES

REGARD est un logiciel qui permet de gérer toutes les activités d'une bibliothèque. REGARD est actuellement composé de modules permettant un catalogage efficace ainsi que la gestion des prêts et des réservations. Dans le but de munir les professionnels de la bibliothéconomie avec des outils de pointe, la Société GRICS offrira au printemps prochain un tout nouveau module pour assurer une saine gestion des acquisitions et des périodiques.

Voici les deux nouvelles fonctions comprises dans ce module:

LA FONCTION ACQUISITIONS

La fonction **ACQUISITIONS** permet de traiter les différentes étapes de l'acquisition de documents. Ces étapes se traduisent sous forme d'activités offrant à l'utilisateur beaucoup plus de souplesse.

La demande d'achat: L'utilisateur peut y consigner les coordonnées du requérant et l'objet de sa demande.

La notice: L'utilisateur indique ici le code de notice correspondant aux items à commander. Si la notice existe déjà, l'activité permet la recherche, sinon elle doit être créée dans REGARD.

La commande: L'utilisateur spécifie le fournisseur ainsi que les nombres d'unités et les prix des items à commander.

De plus, il peut engager le montant total dans un ou plusieurs postes budgétaires.

La commande est alors imprimée, individuellement ou lors d'une impression massive.

Les réceptions: À chaque réception d'items commandés, l'utilisateur complète le nombre d'unités reçues et obtient les nombre d'unités à recevoir.

Les factures: Pour chaque facture reçue, l'utilisateur spécifie les nombres d'unités et le prix des items facturés. De plus, il peut dépenser le montant total dans un ou plusieurs postes budgétaires en ayant soin de liquider les montants engagés.

Les rappels: Si les items commandés tardent à arriver, des rappels peuvent être imprimés, individuellement ou lors d'une impression massive où certains critères de sélection sont considérés.

LA FONCTION PÉRIODIQUES

La fonction **PÉRIODIQUES** permet de gérer la réception des numéros des abonnements de la bibliothèque.

Les périodiques, les abonnements: L'utilisateur complète ici les informations générales sur le périodique et des informations particulières à chaque abonnement.

La notice:

L'utilisateur indique ici le code de notice correspondant au périodique. Si la notice existe déjà, l'activité permet sa recherche, sinon elle doit être créée dans REGARD.

Le Kardex et les rappels:

L'utilisateur peut créer manuellement ou faire générer par l'activité les numéros à recevoir de l'abonnement. Il ne lui reste plus qu'à indiquer le nombre d'unités reçues du numéro au moment de la réception. Tout comme pour l'acquisition, des rappels peuvent être imprimés pour les numéros manquants.

Une production massive permet de renouveler les abonnements venant à échéance dans une période spécifiée par l'utilisateur.

25 ANS
D'EXCELLENCE
ET UNE MISSION
À POURSUIVRE



Si vous désirez de plus amples renseignements sur REGARD et ce tout nouveau module, n'hésitez pas à communiquer avec l'un de nos représentants-conseils au Service à la clientèle au (514) 251-3730.

Y a-t-il trop d'associations en bibliothéconomie au Québec ?

Gérard Mercure

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

À votre avis

Il y a trop d'associations professionnelles dans le monde de la documentation... Qui n'a pas murmuré intérieurement cette critique au moment de renouveler sa cotisation ou de choisir un congrès ? Pour le bibliothécaire à la recherche d'un emploi ou en situation de travail précaire, le choix est encore plus douloureux.

Sous la vedette « Libraries and Archives », le *Canadian Almanac Directory* répertorie 92 associations canadiennes, dont 12 pour le Québec. En comptant celles qui manquent à cette liste : associations du milieu scolaire, des secteurs voisins comme l'audio-visuel, des regroupements locaux ou régionaux, on se rendrait facilement à la vingtaine pour le Québec. Une telle diversité peut être perçue comme une division des forces, un gaspillage de ressources et une dispersion des efforts. Mais cette surabondance peut aussi être considérée comme une marque de vitalité d'un secteur d'activité. S'est-on demandé, d'autre part, ce qui se passerait s'il n'y avait pas assez ou pas du tout d'associations ? Pas de revue pour s'exprimer, pas de bulletin de nouvelles pour s'informer et, surtout, pas de voix commune dans les grands débats publics. On se tournerait vers les associations canadiennes ou américaines. Ce serait des « chapters » de la C.L.A., de l'A.L.A. ou de la S.L.A. On crierait à la tutelle culturelle.

Certains diront que l'on n'a pas la masse critique pour soutenir autant d'associations. Au Québec, on peut penser qu'il y a autour de 2 000 bibliothécaires actuellement en exercice. Les plus engagés adhèrent à deux associations et plus, et jouent aux agents doubles ou triples dans autant de comités. Même les associations les plus importantes en nombre ont un « membership » qui a rarement dépassé les mille membres, y compris dans les meilleures années.

D'autres, au contraire, sont d'avis que cette multiplicité permet une saine émulation par le jeu de la concurrence. En effet, une situation de monopole est toujours dangereuse. La présence d'un compétiteur oblige à une remise en question constante. Cela permet un choix comme en politique. Mais, comme en politique aussi, l'originalité d'un programme de parti par rapport à un autre n'est pas toujours évidente pour le commun des mortels. Pour juger

de la pertinence de toutes les associations, il faudrait scruter les buts et objectifs de chacune. Pour faire une analyse approfondie de la question, il faudrait remonter aux lettres patentes et juger de la légitimité, de la mission et du champ de juridiction de chacune.

Quel entrepreneur audacieux se risquera à ouvrir une entreprise de liquidation d'associations ?

Idéalement, les territoires, les champs d'action et les groupes de membres ne devraient pas se recouper. Il ne devrait y avoir qu'un seul porte-parole du monde de la documentation, qu'un seul programme de formation continue, qu'une seule revue savante. Mais cela irait à l'encontre de la libre association que tout groupement revendique pour lui-même. Idéalement, on pourrait penser, par exemple, à une A.S.T.E.D. regroupant l'ensemble des bibliothèques du Québec, qu'elles soient publiques, d'enseignement ou spécialisées, et à une C.B.P.Q. limitant son action, comme à ses débuts, à la vie corporative, et à des regroupements régionaux à l'intérieur d'une fédération nationale.

Mais qui peut s'arroger le mandat d'une telle rationalisation ? Quel entrepreneur audacieux se risquera à ouvrir une entreprise de liquidation d'associations après avoir été témoin des crises de l'industrie de la chasse et de la pêche, des fermetures de paroisses du haut-pays, du regroupement forcé des municipalités ? Qui va ouvrir une boutique de consultation et s'afficher comme réparateur d'erreurs historiques ou comme agence matrimoniale d'associations reconstituées ? Car une nouvelle association est souvent un rameau qui se détache d'une association-mère dont on se sentait incompris ou mal aimé, ou parce que son action était paralysée par une trop grande dépendance administrative ou surtout, parce que sa cause n'était pas défendue avec assez de zèle.

Il faut aussi se garder des regroupements logiques sur le papier mais qui ne

À votre avis

Y a-t-il trop d'associations en bibliothéconomie au Québec ?

correspondent pas au génie d'une formation, comme de réunir des scripto et des verbo-moteurs dans un même forum. Car au-delà des questions de statut réservé, de la charte canadienne ou québécoise, on se regroupe d'abord par affinité et par solidarité. On pourrait dire de l'association ce qu'écrit le sociologue Jacques Grand'Maison sur la profession:

« La profession est aussi une façon d'être dans la société : il y a dans le sens du métier, de la profession plus qu'une maîtrise d'un champ de connaissance et de techniques, c'est un mode particulier de s'exprimer, de sentir, de comprendre les choses, de se relier aux autres, d'agir sur la réalité, de vivre sa vie, de se situer quotidiennement dans la société ; bref, toutes les

composantes d'une pratique sociale. Il serait dommage d'identifier bêtement cette façon de concevoir la profession à un passé écoulé ou tout simplement au corporatisme » (Grand'Maison, 1979, p. 140).

À une époque où l'on encourage la mise au rancart de réseaux fortement centralisés et où l'on préconise la formation de groupes d'intérêts et de grappes industrielles, avec la facilité de regroupement occasionnée par les télécommunications, cette tendance à la fragmentation et à la multiplication d'associations apparaît comme un phénomène plutôt normal. Peut-être faudrait-il aussi parler d'interconnexion entre ces associations et favoriser les passerelles naturelles, des regroupements en fédérations, au risque d'en accroître le nombre.

Finalement, pourquoi ne pas transposer le phénomène, recourir au vocabulaire et s'inspirer des modèles de « réseautage » que la télématique est en train de nous proposer ? Les téléconférences, le travail de groupe, la messagerie électronique, les babillards électroniques vont modifier nos relations professionnelles, notre « commerce » entre gens de même sphère d'intérêt. Au lieu de nous attacher

mordicus à une façon classique de manifester nos solidarités (associations nationales, revues professionnelles indexées dans les grands répertoires, congrès annuels thématiques) et de nous refermer en petits clans, il y aurait lieu d'imaginer d'autres modèles de concertation et d'autres médias de communication afin de multiplier les alliances. Le thème du dernier congrès de la C.B.P.Q. sur les réseaux n'est sans doute pas étranger au besoin d'explorer et d'imaginer de nouvelles façons de se retrouver. Après tout, un tissu dont le maillage est plus fin n'est que plus solide. Malgré l'apparence d'une dispersion des efforts et d'un manque de solidarité collective, un maillage professionnel plus fin produirait peut-être une société de l'information tricotée plus serrée.

Référence

GRAND'MAISON, Jacques. « Déprofessionnalisme, pratique sociale et savoir-faire ». *Critère*, n° 26 (automne 1979), p. 140. Cité dans Gagnon-Arguin, Louise. *Archivistique : son histoire, ses acteurs depuis 1960*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 1992. p. 40. ■



Vous voulez réagir à ce que vous venez de lire ? Vous avez une autre opinion ? Faites-le nous savoir en nous envoyant un petit mot pour la « Boîte aux lettres ». Cette rubrique ouvre son espace à toute personne désireuse d'apporter son point de vue ou ses réflexions suite à la lecture d'un article, ou qui aurait des suggestions ou des commentaires sur un aspect ou un autre de la revue. Envoyez vos

lettres par courrier ou par fax à l'attention du Comité de rédaction, au secrétariat de la C.B.P.Q. : 307 rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 320, Montréal, Québec, H2X 2A3. N° télécopieur : (514) 845-1618.

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

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

CANEBSICO 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.

CANEBSICO 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 CANEBSICO à votre service.

LES SERVICES D'ABONNEMENT
CANEBSICO
SUBSCRIPTION SERVICES LTD

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

Client et bibliothèque : à la recherche de l'équilibre

Monique Dumont

Journaliste à la recherche
Société Radio-Canada

Théorie et applications

Bibliothécaire de formation, l'auteure a été, de 1988 à 1992, superviseure aux Services documentaires Information (recherche et services à la clientèle), à la Société Radio-Canada.

Le client est-il toujours roi ? La question est pertinente et d'actualité, « l'affaire de la Bibliothèque de Lachine » ayant alimenté tout récemment nos médias. Il nous faut donc réfléchir sur les mécanismes de gestion de la qualité du service à la clientèle et sur les étapes qui en assurent le succès, principalement la connaissance des besoins du client, l'évaluation de sa satisfaction et la formation de notre personnel. Notre objectif devrait être celui d'atteindre un équilibre entre la satisfaction du client et nos propres exigences de gestion.

D'utilisateur à client

Utilisateur, usager, client... l'évolution du vocabulaire marque celle de notre perception de ces « personnes » qui, quotidiennement, fréquentent nos bibliothèques et centres de documentation. Pour survivre et exceller, les gestionnaires ont appris à connaître les besoins de leur clientèle afin d'offrir des services documentaires pertinents, compte tenu des ressources humaines et financières mises à leur disposition.

Cependant, cet exercice reste ponctuel, alors que notre intérêt est de mettre en place des mécanismes de gestion qui assurent une mise à jour périodique des informations sur notre clientèle.

Nous entendons par mécanismes de gestion une politique de formation continue du personnel, une pratique d'actualisation des besoins du client, la mise en place d'un programme d'information qui lui est destiné et enfin, une politique d'évaluation régulière de sa satisfaction (la rétroaction ou « feedback »).

Une pratique de service à la clientèle est un volet incontournable de la planification stratégique d'une bibliothèque, parce que liée à sa survie et à sa performance comme organisation. L'objectif est d'assurer un équilibre, toujours mouvant, entre les besoins de la bibliothèque et ceux du client. Comme préliminaire à la définition du service à la clientèle, il faut d'abord définir la mission de l'organisation.

Mission et objectifs

La mission d'une organisation, c'est sa raison d'être, conditionnée par son environnement. Ainsi, une bibliothèque publique existe par les citoyens de la municipalité, un centre de documentation, par l'entreprise qui le soutient, etc.

La mission se résume généralement en un court paragraphe. Comment évaluer sa formulation ? Voici quelques critères :

– l'objectif commun est compris et partagé par l'ensemble du personnel et permet une étroite identification avec la bibliothèque/centre de documentation ;

– la mission indique clairement une direction, des orientations – elle est la base de toute planification stratégique – qui permettront de rédiger, dans une deuxième étape, des objectifs clairs et réalistes ;

– la mission permet de contrôler la pertinence de toute activité de la bibliothèque.

Aussitôt formulée, la mission est communiquée le plus largement possible aux décideurs (conseil municipal, par exemple), au personnel, et bien sûr, à la clientèle.

La formulation des objectifs et l'identification des ressources suivront. La qualité du service à la clientèle est un de ces objectifs.

Le cycle de la gestion du service

Le service à la clientèle est multiforme. S'il est d'abord une transaction personnalisée entre deux personnes, il se déroule dans un environnement spécifique. Nous pouvons le décrire comme un cycle et en décrire ainsi le processus :

– l'accès au service (ex. : l'aménagement de l'aire de référence) ;

– le contact personnalisé (ex. : l'accueil du préposé au prêt ; l'accueil téléphonique) ;

Client et
bibliothèque :
à la recherche
de l'équilibre

— le contrat, soit les modalités de l'offre du service (ex. : la compréhension du besoin du client pour qui l'on interrogera les banques de données informatisées) ;

— la prestation du service (ex. : la formation du client à l'utilisation des fichiers ou des systèmes informatiques de référence) ;

— la livraison du service (ex. : le résultat d'une interrogation des banques de données ; le repérage de l'information ou du volume désiré).

À chacune de ces étapes, une interaction vitale qui peut se résumer en deux mots : le contact personnalisé. En effet, le service est une transaction entre deux personnes, nous avons trop souvent tendance à l'oublier. Combien de fois n'avons-nous pas entendu cette introduction lorsqu'un client se présente : « excusez-moi de vous déranger... ». Cette transaction est affaire de mots (mots d'accueil, formulation des questions et réponses) mais aussi de non-dits (ton de la voix, gestuelle, habillement, etc.).

Il est certes essentiel de réfléchir à l'aménagement physique des aires privilégiées de contact entre le personnel et le client (les zones de service). Plus encore, l'identification et la formation du personnel (les agents de service) qui établit le contact avec le client, sur une base régulière ou occasionnelle, doivent être des activités prioritaires de l'organisation.

Informé le client des politiques de l'organisation est aussi l'occasion d'un contact privilégié avec celui-ci ; il faut l'informer non seulement des politiques existantes mais aussi des changements qu'on y apporte, suffisamment à l'avance pour qu'il puisse s'y conformer. Puisque le client est notre partenaire, lui expliquer la justification d'une politique, écouter sa réaction, puis jauger l'information ainsi recueillie sont loin de constituer des étapes inutiles.

La formation du personnel

La littérature économique insiste fortement sur la formation du personnel, vue comme un impératif de gestion et de survie dans un environnement de plus en plus compétitif. Les bibliothèques devraient insister sur l'implantation d'un programme continu de formation de leur personnel et le service à la clientèle offre, à cet égard, un terrain fertile d'intervention.

Notre intérêt est de mettre en place des mécanismes de gestion qui assurent une mise à jour périodique des informations sur notre clientèle.

Un programme de formation du personnel à la qualité du service à la clientèle pourrait comprendre les éléments suivants :

a) définition de la qualité du service à la clientèle dans l'organisation et dissection en composantes distinctes (ex. : accompagner un client au rayonnage plutôt que le lui indiquer d'un vague geste de la main...);

b) description des fonctions, non seulement en termes d'objectifs de gestion interne, mais aussi en termes de service à la clientèle (ex. : la description de fonctions d'un préposé au prêt devrait attacher une importance particulière à l'accueil) ;

c) explication de la démarche de service à la clientèle incluant la connaissance des besoins et l'évaluation de la satisfaction du client (ex. : analyse des statistiques d'utilisation et corrélation avec les objectifs de service à la clientèle, par secteurs d'activité et par clientèle) ;

d) résolution de cas-problèmes (ex. : application d'une politique de retour des prêts) ;

e) clarification des responsabilités de chacun, qu'il soit cadre, professionnel ou

membre du personnel de soutien. (ex. : rôle du cadre dans la fourniture des outils de gestion à son personnel afin de rencontrer les objectifs de qualité du service à la clientèle).

Les cadres doivent être formés d'abord, puis le personnel dont la tâche principale est le contact avec la clientèle (bibliothécaire de référence, préposé au prêt). Enfin, le reste du personnel, qu'il soit ou non en contact direct avec la clientèle, car chacun d'eux, à sa façon, qu'il œuvre au service technique ou qu'il classe les ouvrages sur les rayons, est déterminant dans l'offre de service, dans la prestation du service ou dans le maintien de l'infrastructure de soutien.

Des outils devront aussi être mis à la disposition du personnel, tels : a) la mission et les objectifs de l'organisation ; b) le vade-mecum du service à la clientèle spécifique à l'organisation ; c) une brochure sur les politiques de l'organisation, illustrée de cas-problèmes solutionnés.

La formation doit être actualisée sur une base régulière, alimentée par les signaux quotidiens de satisfaction ou d'insatisfaction qui sont envoyés par la clientèle.

L'analyse des besoins

Nous faisons mal notre travail si, comme bibliothécaires, nous ne connaissons pas les besoins de notre clientèle. Nous n'élaborerons pas sur ce volet qui semble bien ancré dans nos modes de gestion ; il faudrait insister par contre sur les points suivants :

— l'analyse des besoins devrait être permanente. L'apport de l'informatique de gestion, notamment, nous permet aujourd'hui de dresser rapidement le portrait de l'utilisation de nos services et de détecter l'évolution des besoins de la clientèle ;

— l'analyse des besoins ne doit pas être un exercice théorique ; elle doit déboucher sur des actions pertinentes. La remise en question des modes de fonctionnement, des catégories et des caractéristiques de

Client et
bibliothèque :
à la recherche
de l'équilibre

services qui peut résulter d'une telle analyse ne doit pas rebuter le gestionnaire ;

— enfin, il est vital d'ajuster les besoins aux ressources humaines et financières disponibles. La politique d'information de la clientèle doit comporter ce volet.

L'analyse des besoins peut prendre la forme de questionnaires expédiés à l'ensemble ou à une partie de la clientèle. Elle peut aussi se faire par des entrevues avec certains clients représentatifs. Voici d'ailleurs un exemple tiré de notre propre expérience.

Le centre de documentation d'un média d'information désire se repositionner en termes de produits documentaires. La responsable du service à la clientèle a donc réparti la clientèle en groupes selon les fonctions : cadres (rédacteurs en chef et rédacteurs en chef délégués), réalisateurs, journalistes-interviewers, journalistes à la recherche. Un calendrier de rencontres, réparti sur dix jours, a été organisé. Un questionnaire servait de base à l'entrevue, où se mêlaient questions ouvertes et fermées. Un sommaire des résultats a été diffusé aux participants. Suite aux rencontres, ces derniers ont aussi été couramment informés des décisions prises par les gestionnaires du centre.

■ Les besoins du client et les ressources humaines et financières

L'analyse des besoins guide les gestionnaires dans l'établissement des priorités de services et de produits documentaires. Par contre, il est aussi de leur

responsabilité de gérer les ressources humaines et financières à leur disposition. Ils doivent donc harmoniser les besoins exprimés par la clientèle, qui souhaiterait souvent qu'on lui décroche la lune, et les ressources mises à leur disposition. Un autre exemple vient illustrer notre propos. La division « Presse écrite » du centre de documentation évoqué précédemment est ouverte de 9h à 20h du lundi au vendredi et, les samedi et dimanche, de 10h à 16h. Les dossiers de presse étaient donc inaccessibles aux clients en dehors de ces heures. Or, l'analyse des besoins a indiqué que les salles de nouvelles radio et télévision souhaitaient bénéficier d'heures plus longues de service, soit jusqu'à 22h en semaine (à cause du bulletin de nouvelles), et d'un horaire régulier les fins de semaine.

L'impact sur les budgets d'un tel choix de service était important. En effet, élargir les heures d'ouverture du secteur supposait, soit d'assumer des coûts de temps supplémentaire, soit de répartir autrement les équipes de travail et les heures de travail avec pour conséquence une réduction du service durant les heures régulières. Nous avons donc privilégié une autre solution qui a satisfait cette clientèle particulière : chaque salle des nouvelles a désigné une personne-ressource qui a été formée aux instruments de recherche et à qui nous avons remis une clé du centre de documentation. Le personnel des salles de nouvelles ayant dorénavant accès en tout temps aux dossiers de presse, le problème a ainsi été résolu sans coût supplémentaire pour le centre de documentation et à la satisfaction de la clientèle.

■ L'évaluation de la satisfaction de la clientèle

La question est brutale : êtes-vous, au moment de lire ces lignes, capable d'évaluer la satisfaction de vos différentes clientèles, de telle manière que ces indicateurs influent sur vos décisions de gestion à court, moyen et long terme ?

L'évaluation de la satisfaction de la clientèle est l'indicateur principal de la performance d'une organisation. Elle facilite entre

autres la planification et la négociation des budgets. Même s'il peut y avoir des exceptions dues à des circonstances incontrôlables (ex. : l'entreprise qui fait faillite ou qui change de propriétaire, la municipalité qui coupe radicalement ses budgets), il est de plus difficile de remettre en cause une organisation où le taux de satisfaction de la clientèle est très élevé.

Trois éléments permettent d'évaluer la satisfaction de la clientèle :

- ce que le client veut ;
- ce que l'organisation offre ;
- l'écart entre l'offre et la demande indiquant ainsi les améliorations à apporter et l'action à entreprendre.

Chaque activité de l'organisation devrait être distinguée et évaluée. En voici une illustration. Dans une bibliothèque publique, l'analyse des prêts montre un roulement élevé dans la section des romans policiers. Une évaluation de la satisfaction de la clientèle indique que l'on apprécie la variété des titres de cette partie de la collection tout en notant le fait que les rayons sont trop souvent dégarnis. Suite à cette appréciation, une action pourrait être rapidement décidée par le gestionnaire : prioriser le classement des romans policiers sur les rayons.

L'évaluation de la satisfaction de la clientèle n'est pas un exercice théorique : l'organisation doit agir pour corriger ou améliorer une situation, nonobstant les ressources humaines et financières à sa disposition. Dans cette dynamique, le client est partenaire de la bibliothèque.

L'analyse de la satisfaction peut toucher l'ensemble des services et produits documentaires ou une partie de ceux-ci, selon les besoins stratégiques de la bibliothèque. Une telle analyse peut également s'adresser à l'ensemble de la clientèle ou à une partie seulement de celle-ci.

L'évaluation de la satisfaction peut porter sur les volets suivants :

- l'accès au service (aménagement physique, heures de service) ;
- la référence (accès à l'information, mode de transmission de l'information, qualité

de certains services particuliers de référence (ex. : interrogation des banques de données) ;

– la collection (pertinence, couverture, rapidité du traitement) ;

– les services et les produits documentaires (prêt, produits d'information).

Notre même centre de documentation gérait une banque de données d'analyse des émissions. Chaque mois, des rapports étaient envoyés à une sélection de clients. Alors que le centre entreprenait une réévaluation de ses systèmes informatiques, s'imposait aussi une évaluation des produits documentaires générés par les systèmes informatiques existants.

Les résultats de l'analyse de la satisfaction ont clairement démontré l'inadéquation entre l'information disponible dans la banque de données et le produit « papier » qui en était extrait. La direction du centre a donc mis en place une stratégie de repositionnement du produit documentaire, entre autres une diffusion plus restreinte des rapports, une réévaluation de la présentation des données et la production de différents types de rapports selon les besoins particuliers des diverses clientèles.

Les résultats de l'évaluation de la satisfaction doivent mener à des actions rapides et pertinentes. La clientèle doit non seulement être informée des résultats de l'évaluation, mais aussi des changements qui peuvent survenir, aussi subtils soient-ils. La crédibilité de l'opération repose sur cette concrétisation des opinions exprimées par la clientèle, compte tenu, nous le rappelons encore une fois, des ressources humaines et financières disponibles à la bibliothèque. C'est particulièrement vrai lorsqu'il en va de la survie même de l'organisation.

La satisfaction de la clientèle et l'application de politiques coercitives

Il est parfois difficile de concilier la satisfaction de la clientèle avec l'application de certaines politiques dont l'objectif est d'assurer une gestion efficace des ressources.

Comme on l'a vu dans « l'affaire de Lachine », la politique de retour des prêts est un volet important du service à la clientèle et sa gestion en est délicate. Certains paramètres peuvent néanmoins guider le gestionnaire dans son application.

L'identification et la formation du personnel qui établit le contact avec le client doivent être des activités prioritaires de l'organisation.

La politique devrait s'appuyer sur des informations de gestion qui permettent de dresser le portrait le plus complet de la « délinquance », telles que la quantification des prêts retardataires, la durée moyenne des retards, les secteurs-cibles, l'impact financier, etc. Ces données permettront d'identifier la « force de frappe » qu'il faut donner à son application.

Selon le principe de la délégation, la bibliothèque devrait être le maître d'œuvre de la gestion de la politique ; en ce sens, elle devrait mettre en place, à l'interne, des mécanismes de contrôle. Ceux-ci peuvent inclure une détermination des délais de retour, des rappels téléphoniques, une limitation de l'accès au prêt pour les récidivistes, la fixation d'amendes ou de mesures graduées, des modalités de remboursement des volumes perdus ou abîmés, etc.

Il est aussi nécessaire de délimiter les responsabilités de chaque membre du personnel et d'identifier une personne-contact qui réglera les cas-problèmes.

Enfin, il est primordial d'informer la clientèle de la politique de retour des prêts et de son application.

À titre d'exemple, la politique de retour des dossiers de presse dans notre même centre de documentation est établie comme suit :

a) le retour des dossiers de presse doit s'effectuer au plus tard trois jours après le prêt ;

b) sur demande, les documentalistes affectés au prêt peuvent rappeler un dossier ;

c) les dossiers doivent être disponibles en tout temps ; il est donc interdit de les apporter chez soi, sauf autorisation spéciale de la responsable du service à la clientèle ;

d) la gradation des pénalités est la suivante :

– consultation sur place pendant une semaine pour un dossier remis en retard et rendu non disponible ou pour un dossier retourné dans un désordre tel que les coupures de presse doivent être replacées dans l'ordre chronologique ;

– consultation sur place allant de deux semaines à un mois pour récidive sur les points précédents ;

– consultation sur place pendant un mois dans le cas de la perte d'un dossier ; les frais de reconstitution du dossier sont imputés au secteur du client délinquant ;

– consultation sur place « à vie » pour les cas de récidive grave.

Lorsque la consultation sur place s'impose, une note au supérieur hiérarchique est envoyée et permet généralement une négociation du cas. Il n'est pas exclu d'utiliser son jugement lors de l'application des politiques de contrôle...

Enfin, cette politique est affichée. Elle a été distribuée à toute la clientèle. Tout nouvel arrivant en reçoit une copie et elle fait l'objet de rappels fréquents.

Client et bibliothèque : à la recherche de l'équilibre

Conclusion

Un service à la clientèle de qualité est le résultat d'actions quotidiennes qui se produisent lors d'un contact privilégié et personnalisé entre l'organisation et son client-partenaire.

Garant de la survie et de l'excellence de l'organisation, le service à la clientèle doit être encadré d'une réflexion des gestionnaires, soutenue par des mécanismes de gestion et une infrastructure de soutien adéquats. Il est donc important d'actualiser les besoins de la clientèle et d'en mesurer régulièrement la satisfaction.

Les bibliothèques ne sont pas différentes des autres organisations : elles doivent aussi relever le **défi qualité**.

Références

Pour en savoir davantage sur le sujet, on peut consulter les ouvrages et articles suivants :

- BUTTERWICK, Nigel B. « Total Quality Management in the University Library ». *Library Management*, vol. 14, n° 3 (1993), p. 28-31.
- COKER, Suzanne. « Libraries versus Users? How and How Not to Deter Library Users ». *Library Management*, vol. 14, n° 2 (1993), p. 24-31.
- DUBUC, Yvan. *La passion du client*. Montréal, Éditions Transcontinentales, 1993.
- LUCAS, Peter. « Customer Consultation and Its Implications for Service

Delivery ». *Public Library Journal*, vol. 8, n° 2 (1993), p. 53-54.

- LUCAS, Peter. « Library Use by Elderly People ». *Public Library Journal*, vol. 8, n° 3 (1993), p. 61-64. [Exemple d'analyse de besoins spécifiques à cette clientèle.]
- PLUSE, John. « Customer Focus : the Salvation of Service organizations ». *Public Library Journal*, vol. 6, n° 1 (1991), p. 1-5.
- SAUNDERS, Kate. « What Do People Want from a Library? » *Library Management*, vol. 14, n° 2 (1993), p. 8-10.
- VANES, Susan I. « Do You Communicate? » *Library Management*, vol. 14, n° 2 (1993), p. 19-23.
- VINE, Abigail. « Do You Care for your Customers? » *Library Management*, vol. 14, n° 2 (1993), p. 15-18.
- WHITEHALL, Tom. « Quality in Library and Information Service : a Review ». *Library Management*, vol. 13, n° 5 (1992), p. 23-25. ■

LOGICIELS AD HOC

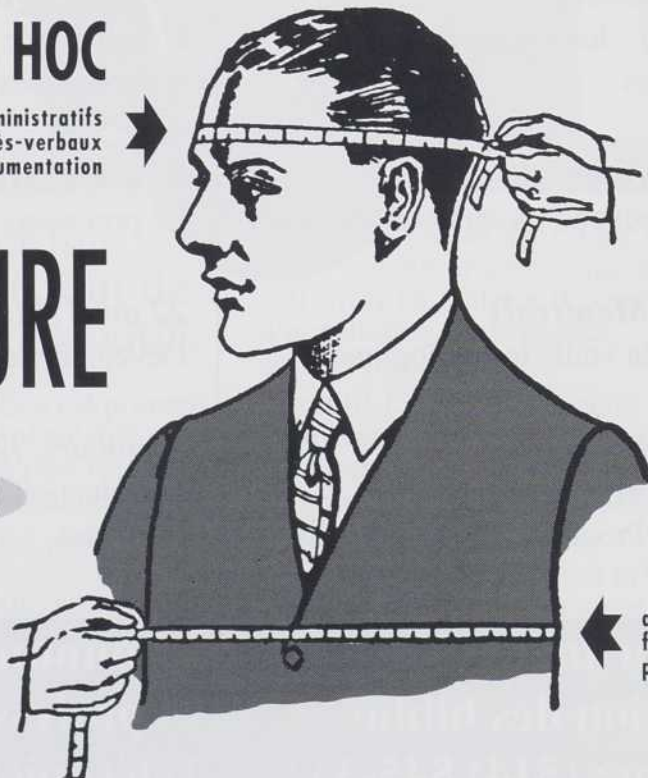
documents administratifs
procès-verbaux
centre de documentation

SUR MESURE

(514) 385-5510



CONSEILLERS EN INFORMATIQUE
DOCUMENTAIRE ET DE GESTION



analyse de besoin
formation
programmation

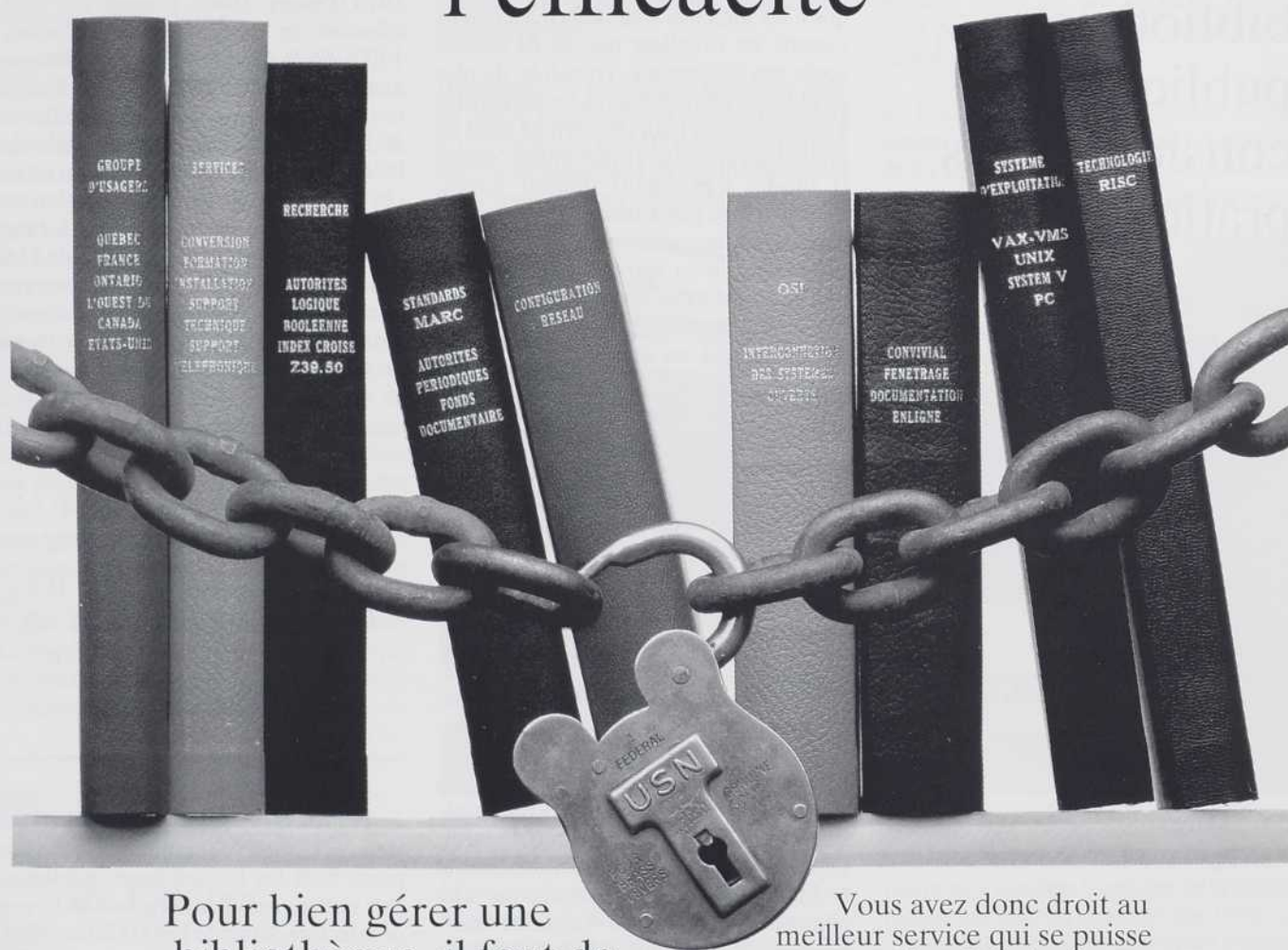
Formation continue – C.B.P.Q. et EBSI

Calendrier des activités 1993 / 1994

1993	1994
<p>Remis au 29 octobre (Montréal) Comment donner une allure professionnelle à vos écrits et présentations visuelles via les possibilités de la micro-informatique</p>	<p>28 janvier (Montréal) L'indexation et l'élaboration de thésaurus à l'ère des bases de donnée en plein texte</p>
<p>8 octobre (Montréal) Stratégies de recherche d'emploi</p>	<p>Séminaire, 18 et 19 février (Montréal) Affirmer son leadership en bibliothéconomie et devenir ainsi un gestionnaire efficace</p>
<p>22 octobre (Montréal) Aspects décisionnels et politiques en milieu municipal</p>	<p>Séminaire, 4 et 5 mars (Montréal-EBSI) Les bibliothèques et l'animation</p>
<p>29 octobre (Québec) Le droit d'auteur : les usages permis dans nos bibliothèques</p>	<p>18 mars (Québec) L'importance de l'accueil dans nos bibliothèques</p>
<p>5 novembre (Montréal) L'entrevue de sélection : les dernières tendances</p>	<p>25 mars (Montréal) Le processus de sélection du personnel</p>
<p>19 novembre (Montréal) Tout savoir sur la veille technologique</p>	<p>22 avril (Montréal) Développer et gérer une collection de logiciels</p>
<p>3 décembre (Montréal) L'aménagement et la construction de bibliothèques – Processus de planification</p>	<p>Séminaire, 12, 13 et 14 mai (Montréal-EBSI) Introduction aux télécommunications et à l'Internet</p>

**Pour toute information, communiquez avec la
Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec
Téléphone: (514) 845-3327 – Télécopieur: (514) 845-1618**

la clé de l'efficacité



Pour bien gérer une bibliothèque, il faut de bons outils.

Utiliser multiLIS, c'est pouvoir profiter de l'efficacité inégalable d'un système de gestion plus rapide et plus complet.

De plus, multiLIS vous est proposé par le leader québécois en gestion informatisée de bibliothèque.

Vous avez donc droit au meilleur service qui se puisse trouver en matière d'équipement, d'installation et de service après-vente.

multiLIS, c'est l'efficacité de l'informatique. Mais c'est aussi l'assurance de pouvoir compter, avant comme après, sur les conseils des meilleurs spécialistes qui soient.

multiLIS, c'est la bibliothèque mieux informatisée.



Siège social:
Tél.: (514) 878-9090
Europe:
Tél.: (011-33-1) 42 86 80 20

multiLIS
la clé de l'efficacité

Mise sur pied d'une logithèque dans une bibliothèque publique: considérations pratiques

Nicole Moreau

Responsable du service au public
Bibliothèque municipale de Granby

Théorie et applications

Cet article reprend un certain nombre d'informations et d'éléments de réflexion présentés dans le cadre d'un travail de recherche effectué en 1992, alors que l'auteure était étudiante à l'EBSI de l'Université de Montréal.

En quelques années seulement, la clientèle des bibliothèques publiques s'est adaptée au fonctionnement des logiciels de gestion documentaire avec une facilité déconcertante. Ainsi, malgré les prédictions pessimistes de la part de certains responsables de bibliothèques, les logiciels sont désormais perçus comme un excellent moyen de donner accès aux collections. Toutefois, de plus en plus, les bibliothécaires seront appelés à considérer les logiciels comme étant un produit documentaire à part entière, auquel il faudra également donner accès. D'ailleurs, ne constituent-ils pas, malgré leur nature interactive et leur obligatoire dépendance à un appareil de lecture, un support d'information au même titre que les autres? À l'heure actuelle, les logiciels exercent un attrait certain sur la population, qui est désormais plus au fait des possibilités offertes par cette technologie et qui est plus que jamais mise en contact avec celle-ci. La plupart des bibliothécaires devront donc, à plus ou moins long terme, prendre position sur la question de l'accès aux logiciels.

Cependant, même si ce virage semble à peu près inévitable pour bien des professionnels, il demeure que les appréhensions et les difficultés paraissent nombreuses lorsque l'on envisage d'implanter ce type de service. Et ceci est particulièrement vrai en ce qui concerne le prêt de logiciels à l'extérieur de la bibliothèque. En effet, la gestion des droits d'auteur, la propagation des virus informatiques et la fragilité du support magnétique sont autant de problèmes qui viennent freiner, pour ne pas dire empêcher, le développement de ce type de service.

Par contre, il est tout à fait possible de permettre la consultation sur place de logiciels dans les bibliothèques québécoises. La Bibliothèque de Québec, notamment, en a fait la preuve au cours des dernières années avec sa logithèque située à la Bibliothèque Gabrielle-Roy. Afin d'évaluer les implications reliées à la mise sur pied de ce type de service, les prochaines lignes présenteront des éléments de réflexion portant sur la sélection des logiciels, sur les droits d'auteur et sur le rôle du personnel, notamment en ce qui concerne le contrôle des virus, et ceci, tout en présentant sommairement la logithèque de la Bibliothèque de Québec.

Bref historique

Aux États-Unis, il semble bien que l'accès public à des micro-ordinateurs ait été rendu possible pour la première fois en 1976 (Dewey, 1986). D'après une étude effectuée en 1984 par Bowker (Dewey, 1990), 26 % des bibliothèques publiques américaines possédaient à cette époque des micro-ordinateurs et parmi celles-ci, 43,8 % (soit 11,3 % de l'ensemble des bibliothèques publiques) offraient un accès à de tels appareils. En 1986, selon une enquête menée par l'American Library Association (Dewey, 1990), plus de 43 % des bibliothèques municipales desservant une population supérieure à 25 000 habitants mettaient des micro-ordinateurs à la disposition du public.

De plus en plus, les bibliothécaires seront appelés à considérer les logiciels comme étant un produit documentaire à part entière.

En France, c'est durant les années 80 que les logithèques ont commencé à prendre place dans les bibliothèques publiques. Des statistiques de la Direction du livre et de la lecture datant de 1987 (Muller, 1991) mettaient en relief le fait que, sur 1 366 bibliothèques municipales, 16 seulement offraient un accès aux logiciels. Il est toutefois intéressant de comparer ce chiffre avec le suivant : parmi les bibliothèques recensées, à peine 38 permettaient le prêt de vidéocassettes. Dans ce pays, donc, les logithèques ne se sont pas encore imposées de façon marquée.

Au Canada anglais, la forte tradition et les importantes ressources affectées aux bibliothèques publiques permettent habituellement à celles-ci de se tenir près des nouvelles tendances. Toutefois, il semble bien que le prêt de logiciels ne fasse pas partie des pratiques des bibliothèques canadiennes. Par contre, le service de consultation sur place commencerait à s'implanter

Mise sur pied
d'une logithèque
dans une
bibliothèque
publique :
considérations
pratiques

dans les bibliothèques, surtout dans les milieux universitaire et collégial.

Au Québec, les logithèques ne paraissent pas non plus être une préoccupation très perceptible dans les différents milieux documentaires. À l'heure actuelle, on ne trouve aucune bibliothèque publique québécoise offrant un service de prêt de logiciels. Cependant, la Bibliothèque de Québec met à la disposition du public des équipements permettant la consultation sur place de logiciels depuis septembre 1985 (Payeur, 1986). D'autres bibliothèques publiques ont instauré ce type de service, notamment dans les villes de Dorval (1985), Côte-Saint-Luc (1987), Anjou (1988), Kirkland (1988), Saint-Laurent (1990), Montréal (bibliothèque de quartier Maisonneuve, 1991) et Saint-Augustin-de-Desmaures (1992).

La logithèque de la Bibliothèque de Québec

Créée à l'initiative du directeur-adjoint de l'époque et actuel directeur, Jean Payeur, cette logithèque était au départ une expérience pilote devant s'échelonner sur une période de 12 mois. Le projet, qui a bénéficié d'appuis techniques et financiers provenant du ministère des Communications du Québec et de l'Institut Canadien de Québec, a d'abord été pensé en fonction d'une clientèle bien précise, celle des gens d'affaires. En effet, les postes de consultation ont été installés dans le centre de documentation destiné aux gens d'affaires dans le but de permettre à ces usagers d'explorer et d'appriivoiser, principalement, les logiciels de gestion. Au fil des ans, toutefois, on a constaté que les utilisateurs provenaient de milieux

très variés et qu'ils fréquentaient la logithèque pour, notamment, apprendre le traitement de texte, rédiger un curriculum vitae ou approfondir certains cours d'informatique. Dans le but de s'adapter à cette tendance de plus en plus marquée, on a donc décidé, en 1993, de donner à la logithèque une véritable orientation « grand public ».

Désormais, la logithèque regroupe dans un même local, en plus des équipements et des logiciels, toute la littérature portant sur l'informatique. Les équipements actuels comprennent six micro-ordinateurs

horaire de quatre dollars. Par contre, des frais minimes d'impression sont imposés à l'un et l'autre service. Les usagers ont accès à la logithèque selon les mêmes heures d'ouverture que la bibliothèque et la réservation de postes de travail n'est pas permise. Par contre, chaque utilisateur dispose d'une période de deux heures qu'il peut renouveler si les équipements sont disponibles.

En 1987, une deuxième logithèque a également été mise sur pied pour les enfants de 3 à 13 ans. Actuellement, six postes de travail et une centaine de logiciels à voca-



La logithèque de la Bibliothèque de Québec.

Bibliothèque Gabrielle-Roy

compatibles IBM, trois micro-ordinateurs Macintosh Plus, trois imprimantes matricielles et une imprimante laser, sans compter le poste dédié au lecteur de CD-ROM. La collection, qui a passablement évolué au fil des ans pour s'ajuster aux besoins de la clientèle, est constituée d'environ 75 logiciels répartis en huit catégories : chiffrier électronique, comptabilité, gestion de fichiers, traitement de texte, graphisme, didacticiel, détecteur de virus et langages de programmation. Grâce au branchement en réseau, mis en opération en janvier 1993, tous les logiciels sont accessibles simultanément à partir de chacun des postes de travail.

La logithèque permet deux types d'utilisation, soit l'apprentissage de logiciels et la location d'ordinateurs. Dans le premier cas, l'utilisateur n'a rien à déboursier alors que dans le deuxième, on applique un tarif

éducatif sont mis à la disposition des jeunes, à même la section de la bibliothèque qui leur est réservée. En 1993, on a procédé à un rajeunissement des équipements et de la collection grâce à une importante contribution de la part d'une entreprise spécialisée dans le domaine de l'informatique. En effet, en échange de bénéfices publicitaires et d'une garantie de protection contre la copie illégale, la logithèque a pu obtenir du matériel à titre gracieux. De la même façon, la logithèque destinée aux adultes est partiellement commanditée par les producteurs de logiciels québécois, qui offrent gratuitement une copie de leurs logiciels ou encore, des exemplaires de démonstration. Ce genre d'entente, qui satisfait les producteurs, les bibliothécaires et les usagers, se présente donc comme une avenue intéressante pour le développement des services de consultation de logiciels au Québec.

Mise sur pied
d'une logithèque
dans une
bibliothèque
publique :
considérations
pratiques

La sélection des logiciels

Principes généraux

Le développement de la collection doit évidemment s'appuyer sur les besoins des usagers et tenir compte des différentes familles de logiciels, soit les logiciels d'applications professionnelles, les logiciels de jeux, les didacticiels et les utilitaires de programmation. Les logiciels d'applications professionnelles, qui ont pour but de faciliter les activités de travail en entreprise ou à la maison, se subdivisent de la façon suivante : les traitements de texte, les tableurs, les systèmes de gestion de base de données et les systèmes intégrés. Les logiciels de jeux, quant à eux, peuvent être regroupés ainsi : les jeux d'action, de stratégie, de simulation ou de rôles. Les didacticiels, pour leur part, permettent de répondre à différents besoins : apprendre, expérimenter ou s'entraîner. Enfin, les utilitaires de programmation sont des langages informatiques, des outils d'aide à la gestion d'ordinateur ou bien des langages d'aide à la création de didacticiels.

Ces catégories représentent donc des points de repère importants qui peuvent permettre à la fois de répartir le travail de sélection entre plusieurs intervenants et de mesurer efficacement la proportion des budgets accordés aux différents groupes de logiciels et d'utilisateurs.

Critères et outils de sélection

Dans la littérature, les auteurs accordent une place importante à la sélection des logiciels. Tous affirment avoir du mal à s'y retrouver, tellement le marché est vaste et les outils de sélection insuffisants ou décevants. Il n'existe pas de document

exhaustif répertoriant les logiciels disponibles. Il faut donc faire appel aux annuaires ou aux catalogues sur papier, qui sont rapidement périmés, ou aux périodiques de micro-informatique, qui peuvent être généraux ou spécialisés (par exemple, certains titres se consacrent uniquement aux logiciels de jeux). Le responsable de la logithèque de la Bibliothèque de Québec, Louis Frémont, recommande de façon particulière la revue *PC Magazine*, qui présente régulièrement des tableaux comparatifs fort utiles. Du côté québécois, le répertoire de logiciels *Logibase*, publié par les Services documentaires multimédia (SDM), s'avère un outil de référence appréciable puisqu'il recense les logiciels conçus au Québec et ceux produits à l'étranger qui ont été adaptés ou traduits ici. Un autre moyen d'évaluation consiste à analyser les produits de visu, en visitant les salons de l'informatique ou en se rendant dans les boutiques spécialisées.

*Les bibliothécaires doivent,
bien souvent, traiter
directement avec les
distributeurs et les
producteurs de logiciels.*

La littérature présente une quantité impressionnante de critères de sélection. Toutefois, on peut dégager un certain nombre de conseils et de principes de base. Parmi ceux-ci se trouvent les cinq critères fondamentaux proposés par Jane Anne Hannigan (1985) :

1. Est-ce que le logiciel remplit réellement les fonctions qui lui sont attribuées ?
2. Est-ce que le logiciel fonctionne sur le micro-ordinateur d'une façon appropriée ?
3. Est-ce que l'utilisation du logiciel entraîne l'ajout d'équipements additionnels pour assurer un fonctionnement satisfaisant ?
4. Est-ce que la documentation est claire et facile à comprendre ?
5. Est-ce qu'il existe une raison satisfaisante, pour l'institution, d'acquiescer ce logiciel ?

Ces critères, très généraux, peuvent surtout servir de point de départ pour l'élaboration d'un outil de travail plus sophistiqué, c'est-à-dire la grille d'évaluation. Celle-ci, très souvent, peut être établie à partir de grilles déjà existantes qu'il suffit d'adapter au contexte local. Un bon document d'évaluation devrait normalement comporter les quatre sections suivantes : une description technique (mémoire, compatibilité, carte graphique, etc.) de même qu'une évaluation du contenu, du design et du support technique (documentation, service après vente, etc.).

Un exemple intéressant de grille d'analyse est notamment présenté dans le volume de Joëlle Muller intitulé *Les logithèques*. Il faut également souligner que le ministère de l'Éducation du Québec a publié huit guides détaillés qui peuvent être utiles pour établir une grille d'évaluation sur mesure (pour les logiciels de gestion de bases de données, les didacticiels, etc.). Lors de l'élaboration du processus de sélection, il est important de tenir compte d'un facteur trop souvent négligé, soit les coûts en termes de ressources humaines. Ce conseil est d'autant plus valable que la durée de vie des logiciels est si courte qu'une trop longue analyse peut entraîner l'achat d'un logiciel déjà périmé ! De plus, il faut savoir doser les efforts en fonction du coût du produit lui-même car un logiciel très coûteux mérite une évaluation plus détaillée qu'un logiciel peu dispendieux.

Acquisition

Quant aux démarches d'acquisition, la principale difficulté réside dans le fait que, contrairement au domaine du livre, on ne retrouve pas d'intermédiaire susceptible de réunir tous les titres désirés. Aussi les bibliothécaires doivent-ils, bien souvent, traiter directement avec les distributeurs et les producteurs. Il faut toutefois mentionner ici la publication du *Répertoire des distributeurs de logiciels au Canada*, par le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail (maintenant appelé Centre d'innovation en technologies de l'information), qui pourra faciliter quelque peu le repérage des logiciels. Cependant, ce qui caractérise surtout la démarche d'acquisition de logiciels, c'est la délicate question de la protection contre la copie, qui préoccupe grandement les producteurs de logiciels.

Mise sur pied
d'une logithèque
dans une
bibliothèque
publique :
considérations
pratiques

Les droits d'auteur

Les caractéristiques propres aux logiciels leur donnent un statut qui se situe, en regard de la législation, à mi-chemin entre la protection offerte par le brevet d'invention et celle du droit d'auteur. Cependant, dans les faits, « les créateurs de programmes et les entreprises se sont tournés vers la *Loi sur le droit d'auteur* » (Roussel, 1992) pour faire respecter leurs droits au Canada. Évidemment, il va de soi que les manuels d'accompagnement, en tant que documents imprimés, se trouvent également sous la protection de cette loi. Les auteurs de programmes d'ordinateur obtiennent donc le même statut et la même protection que les auteurs de droit commun. Cependant, ce cadre juridique, qui protège de plein droit les créateurs de logiciels, constitue à la fois un frein majeur à la mise en circulation des logiciels et une

difficulté importante à contourner pour les logithèques de consultation.

Ce qui caractérise surtout la démarche d'acquisition de logiciels, c'est la délicate question de la protection contre la copie.

En effet, puisque les logiciels sont techniquement très peu protégés contre la copie et que la législation vise justement à empêcher ce phénomène, comment les logithèques peuvent-elles rendre accessible cette technologie ? Évidemment, on pourrait constituer une collection exclusivement à partir de logiciels du domaine public et de partagiciels (sharewares), l'un et l'autre n'étant pas assujettis au droit d'auteur, afin d'éviter les problèmes reliés à la copie frauduleuse. Par contre, on se trouverait ainsi à limiter grandement l'éventail de produits accessibles aux usagers. Les logiciels du domaine public sont, entre autres, offerts par des compagnies dans le but de faire la promotion de nouveaux programmes et d'équipements. Les partagiciels, qui peuvent aussi être légalement copiés et distribués, font, quant à

eux, appel à la collaboration des utilisateurs en leur demandant une légère contribution, s'ils désirent conserver le programme après essai, pour obtenir du support technique et les mises à jour. La qualité de ces deux types de logiciels est très variable ; cependant, plusieurs d'entre eux sont tout à fait comparables à leurs équivalents commerciaux.

À la logithèque de la Bibliothèque de Québec, afin de permettre l'accès aux logiciels commerciaux et d'en empêcher la copie frauduleuse, on a longtemps bloqué l'accès des lecteurs de disquettes au moyen d'un boîtier à verrou. Avec la venue du branchement en réseau, ce système de protection a été remplacé par un programme informatique qui permet un suivi très rigoureux des usagers susceptibles de vouloir copier les logiciels, c'est-à-dire ceux qui utilisent leurs propres disquettes pour effectuer un travail personnel. De plus, l'organisation en réseau offre une protection accrue parce que les utilisateurs n'ont plus accès aux fichiers principaux des logiciels et ne peuvent ainsi plus les manipuler. Pour fonctionner en mode réseau, il est nécessaire d'obtenir les droits d'exploitation de chaque logiciel pour être conforme à la loi. Bien qu'une utilisation en réseau des logiciels réguliers soit réalisable, il faut savoir qu'une telle pratique, en plus d'être illégale, peut entraîner la perte de données.

Le rôle du personnel dans la gestion quotidienne d'une logithèque

L'instauration d'un service de consultation de logiciels entraîne une modification des rapports entre les employés et le public car les « logithécaires » doivent pouvoir offrir de l'assistance pour favoriser l'utilisation des appareils (imprimantes, souris) et pour permettre l'exploitation des logiciels (principales fonctions). À la Bibliothèque de Québec, le personnel affecté à la logithèque a d'ailleurs été sélectionné en tenant compte de la formation et des connaissances préalablement acquises en



La logithèque de la Bibliothèque de Québec.

Mise sur pied
d'une logithèque
dans une
bibliothèque
publique :
considérations
pratiques

informatique. À Québec, comme dans la plupart des logithèques, on met toutefois l'accent sur l'autonomie des utilisateurs, puisque la vocation d'un centre de consultation est différente de celle d'un service d'enseignement (Payeur, 1986).

Dans cette optique, il peut donc être utile de prévoir la préparation de divers documents imprimés tels que : une brochure expliquant les services et les règlements, une liste des logiciels disponibles, une bibliographie sur les autres ressources de la bibliothèque, une liste des clubs d'informatique et des institutions offrant des cours dans le domaine (Dewey, 1990). De plus, le personnel doit être en mesure de gérer l'utilisation des logiciels c'est-à-dire, par exemple, de vérifier et de mettre à jour les fichiers, d'effectuer un contrôle des virus, de voir à l'entretien des équipements et, idéalement, de réparer ces derniers. À la Bibliothèque de Québec, on a justement le privilège d'avoir sur place un technicien qui se charge de la plupart des réparations et qui permet ainsi de réaliser des économies de temps et d'argent appréciables.

Les virus informatiques entraînent des problèmes non négligeables pour les logithèques qui permettent l'utilisation de disquettes personnelles. Pour protéger à la fois les ordinateurs mis à la disposition du public et ceux des usagers eux-mêmes, le personnel doit prendre garde à détecter les virus et à inoculer les disquettes contaminées. Ce contrôle, pour être efficace, implique que l'on soit toujours au fait des nouveaux virus présents sur le marché et que l'on se procure les logiciels capables de les détecter. Pour un suivi rigoureux, il est recommandé d'inclure la procédure de vérification des disquettes à même les étapes de mise en opération des appareils. Une organisation en réseau, telle que celle de la Bibliothèque de Québec, rend cette

opération systématique, puisque l'anti-virus installé déclenche automatiquement la vérification de chaque disquette insérée dans le lecteur des appareils. Enfin, en guise de complément à ces mesures de protection, le personnel peut mettre sur pied des activités de sensibilisation. La Bibliothèque de Québec propose en ce sens une activité annuelle très populaire, soit une campagne anti-virus par laquelle les gens peuvent faire vérifier et inoculer leurs disquettes.

Conclusion

S'il est possible d'affirmer que les logithèques font désormais partie du paysage documentaire, on ne peut toutefois pas dire que ce type de service se trouve au cœur des préoccupations des bibliothécaires québécois. Cependant, ce constat ne doit pas être vu comme un reproche puisque, c'est un fait connu, la plupart des bibliothèques du Québec disposent d'une enveloppe budgétaire assez limitée. En effet, rares sont les bibliothèques publiques qui pourraient, à l'heure actuelle, consacrer une portion de leur budget à la création d'une logithèque – la plupart étant encore, sur bien des plans, en deçà des normes prescrites par le ministère de la Culture. Par contre, il existe des moyens de réduire les coûts d'implantation et de développement lorsqu'on ouvre la porte au partenariat avec l'entreprise privée.

Enfin, même s'il est évident que la consultation sur place présente beaucoup moins d'inconvénients que le prêt de logiciels, on pourrait aussi envisager d'offrir un service de consultation sur place qui permettrait la circulation des logiciels du domaine public, des partagiciels et des logiciels autorisés (par le producteur) pour le prêt. Cette formule aurait par contre le désavantage d'être plus exigeante au plan des ressources humaines, budgétaires et matérielles. Il semble donc que les bibliothèques publiques du Québec soient d'abord appelées à favoriser la mise sur pied de logithèques de consultation. D'ailleurs, les bibliothèques publiques qui offrent actuellement ce type de service, que ce soit dans la région de Québec ou de Montréal, sont autant d'exemples encourageants que d'autres administrations pourraient être tentées de suivre.

En somme, même si les perspectives de développement au Québec semblent être assez limitées à court terme, elles risquent de s'améliorer avec la volonté des gens du milieu de poursuivre le virage technologique amorcé ces dernières années. Après les vidéocassettes, les disques compacts et également la venue des CD-ROM et des vidéodisques, à qui l'on prédit un avenir prometteur, l'accès aux logiciels pourrait bien être la prochaine étape vers une transformation de nos bibliothèques publiques en véritables centres multimédias.

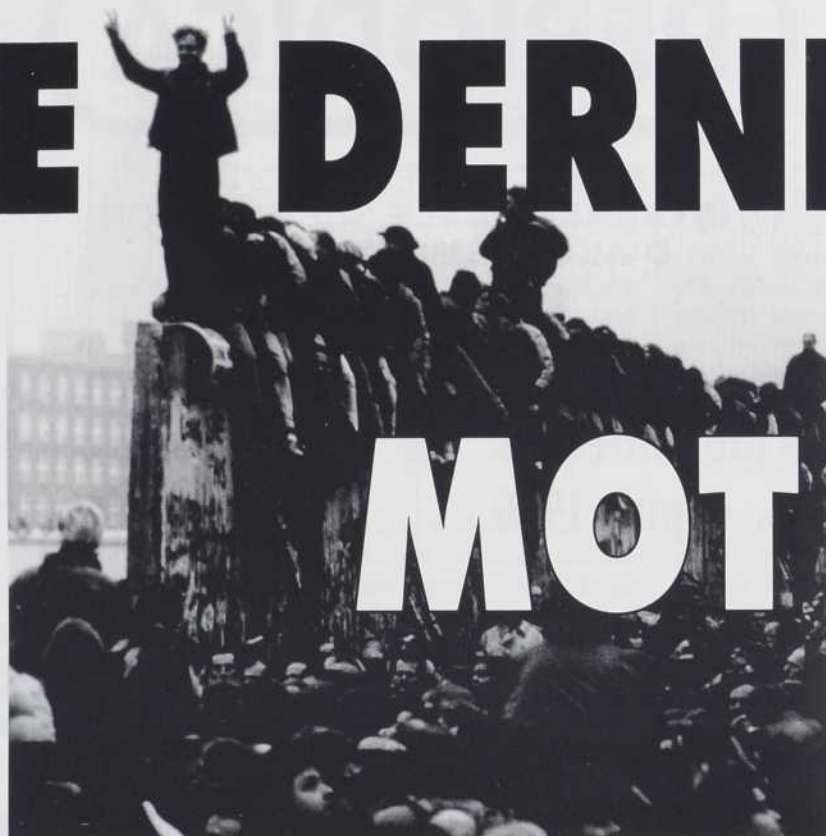
Références

- DEWEY, Patrick R. « Hack is Not a Dirty Word – The Tenth Anniversary of Patron Access Microcomputer Centers in Libraries ». *Library Software Review*, vol. 5, n° 4 (July-August 1986), p. 232-235.
- DEWEY, Patrick R. *Public Access Microcomputers : a Handbook for Librarians*. Second edition. Boston : G. K. Hall and Co., 1990, 155 p.
- HANNIGAN, Jane Anne. « The Evaluation of Microcomputer Software ». *Library Trends*, vol. 33 (Winter 1985), p. 327-348.
- MULLER, Joelle. *Les Logithèques*. Paris : Cercle de la librairie, 1991, 158 p.
- PAYEUR, Jean. « La Logithèque de la Bibliothèque de Québec ». *Documentation et bibliothèques*, vol. 32, n° 4 (octobre-décembre 1986), p. 153-155.
- ROUSSEL, Ghislain. « Chronique d'information juridique : la protection des programmes d'ordinateur et des interfaces au regard des droits de propriété intellectuelle au Canada et ailleurs ». *Mémo'art*, vol. 4, n° 2 (juin 1992), p. 11-15. ■

Donnez une touche spéciale
à tous vos imprimés

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

AVOIR LE DERNIER



Chute du Mur de Berlin, 1989.

© Bossu/Sygma/Publiphoto

Il n'est pas facile aujourd'hui de suivre l'actualité économique, sociale et culturelle. Plus encore, comment obtenir un recul sur les événements : la guerre du Golfe, la tragédie humaine en Yougoslavie, l'achat de Proviso par des Américains, la révolution tranquille aux États-Unis avec Clinton... on n'a jamais le dernier **Mot**.

On a beau consulter une revue de presse, des index et des microfilms, ... on n'a jamais le dernier **Mot**!

Sans parler des difficultés de repérage, de consultation et de conservation... Que de temps perdu!

Aujourd'hui, la technologie du micro-ordinateur vous permet d'aborder l'actualité d'une façon tout à fait révolutionnaire.

SNI vous propose des banques de données sur **CD-ROM** contenant des milliers d'articles de presse sur un seul disque compact. Et ce n'est pas notre dernier **Mot**!

Notre partenaire Southam Electronic Publishing offre l'accès, par modem, à plus de 600 sources canadiennes et internationales d'information d'actualité et d'affaires et d'information juridique, à travers son réseau **INFOMART**. Il vous suffit d'un **Mot** de passe!

Imaginez l'accès instantané et personnalisé au texte intégral des plus importantes sources d'actualité du Québec, du Canada, des États-Unis et de l'Europe, à partir de n'importe quel micro-ordinateur.

Nos produits d'information d'actualité font déjà la différence auprès de centaines d'organismes et collectivités. Offrez-vous cette différence.

À vous le Mot de la fin!

LA PRESSE D'ACTUALITÉ ÉLECTRONIQUE À VOTRE PORTÉE



Société nationale d'information inc.
filiale de PERIODICA

1155, avenue Ducharme, Outremont, Québec, Canada H2V 1E2
Tél. : (514) 278-6060 - Fax : (514) 278-5415
Pour tout le Québec : 1-800 563-5665



PERIODICA^{INC}

**AGENCE INTERNATIONAL
INTERNATIONALE SUBSCRIPTION
D'ABONNEMENTS AGENCY**

**Au service des collectivités
et des bibliothèques
depuis 1946**

- Les spécialistes de la gestion d'abonnements
- Un catalogue de 10,000 titres
- Des liens avec 2,500 éditeurs à travers le monde

PERIODICA INC.
C.P. 444, Outremont, Québec
H2V 4R6

Région de Montréal : (514) 274-5468
Tout le Québec et l'Outaouais : 1-800-361-1431
Télécopieur : (514) 274-0201

**PIERRE
LAROCHELLE**

reliure inc.



615, 4^e Rue, Shawinigan (Québec) G9N 1G9

**SPECIALISTE DE RELIURE DE LIVRES DE BIBLIOTHÈQUE ET SCOLAIRES
FOURNITURE ET ÉQUIPEMENT DE BIBLIOTHÈQUE**

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

Cette revue est imprimée par



6095, boul. Couture
Saint-Léonard Qc
H1P 3G7
Tél.: (514) 852-3730

INTERNET : vers la bibliothèque virtuelle ?

Louis Le Borgne

Documentaliste
Bibliothèque centrale
Université du Québec à Montréal

Techno-Express

L'expression de « bibliothèque virtuelle » circule depuis plusieurs années dans le landerneau bibliothéconomique. Il y a vingt ans, feu Alexis Zinger, le fondateur intellectuel du catalogue informatique de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), SIGIRBADADUQ, préconisait littéralement une bibliothèque de cette nature. Son caractère entier et, il faut le dire, un enthousiasme un peu prématuré sur les capacités de l'informatique de l'époque l'avaient entraîné, comme d'autres avant lui, à imaginer une bibliothèque sans papier. C'est-à-dire un endroit où tous les documents sur papier seraient transférés sur un support magnétique ou magnéto-optique et seraient donc directement accessibles au moyen de terminaux et d'imprimantes distribués en réseaux.

On comprendra la levée de boucliers et les sourires entendus que susciterent une telle démarche. Même aujourd'hui, on la dénoncerait sans doute comme un prétexte pour éviter d'investir dans du papier traditionnel. Et faute de grive, on se contenterait de virtuel. Or, si à bon droit une telle critique est encore tout à fait justifiée, l'accès sous une forme électronique d'une documentation originale (ou non) est passé dans les mœurs avec les CD-ROM, qui nous proposent des textes ou même l'image intégrale de textes et de leur présentation graphique avec les photos, le montage, etc. En fait, on peut affirmer sans trop se tromper que cette technique de conservation documentaire est non seulement appelée à remplacer celle du microfilm, mais aussi qu'elle remplace dès maintenant les index traditionnels sur papier.

Mais cela ne suffit plus. La dépendance de plus en plus grande de la recherche fondamentale ou scientifique envers une information ultra-spécialisée, très dispersée, volatile, rapidement obsolète, interdit à terme la multiplication à l'infini, selon les procédés traditionnels, d'une masse de plus en plus indistincte de monographies, d'articles, de communications ou de rapports portant sur tous les aspects de la connaissance ou de la culture et offerts à l'ensemble de la communauté scientifique mondiale.

Ce phénomène ne concerne pas seulement la pluralité des champs d'intérêt que cette documentation prétend refléter, il

touche aussi la forme ou la nature même de cette information. Concrètement, on sait bien qu'un son, une couleur, un symbole, une image animée ou non font partie intégrante de l'information générale et surtout spécialisée. Or la transmission de ces données polymorphes est essentielle dans tous les domaines de la connaissance. De la vulgarisation scientifique à la recherche avancée ou de la culture populaire à la dernière folie esthétique, ou encore du pamphlet ultra minoritaire (génial ou débile) aux préoccupations les plus hautes de la cosmologie contemporaine ; toutes ces formes de réflexions ou d'information requièrent tous les supports matériels ou physiques imaginables, y compris dans tous les alphabets ou les hiéroglyphes déchiffrés ou non de l'histoire humaine.

On doit donc admettre que la transmission et la conservation de cette masse d'information sur papier sont non seulement devenues des défis carrément insurmontables avec les moyens traditionnels, mais aussi que cette information devient de moins en moins repérable ou identifiable dans des conditions temporellement et économiquement utiles.

INTERNET : la télécommunication vraiment « branchée »

Une des meilleures solutions à ce problème nous est aujourd'hui proposée sous la forme d'un système de télécommunication désigné sous le terme générique d'INTERNET. Ce système prend au fil des ans une ampleur et une puissance encore insoupçonnée du grand public et auprès duquel le fameux MINITEL français est appelé inévitablement à ne devenir qu'une métaphore.

Si nul n'ignore chez les bibliothécaires l'existence des banques de données en ligne ou en différé avec accès localement centralisé ou sur support CD-ROM, tous savent bien que ces systèmes sont des sous-produits d'un travail éditorial centralisé. Les banques de données commerciales comme celles retrouvées dans

Adresse INTERNET de l'auteur :
LE_BORGNE.LOUIS @ UQAM.CA

INTERNET :
vers la
bibliothèque
virtuelle ?

DIALOG, ou publiques comme ERIC, sont nécessairement sous le contrôle d'un « centre ». Dans ces derniers cas, le téléchargement des informations est toujours à sens unique, c'est-à-dire du centre vers la périphérie, des serveurs ou des CD-ROM vers les usagers, mais jamais l'inverse. Seule exception à cette règle : le courrier électronique réservé aux « happy few » de la communication d'entreprise, aux fanatiques des babillards électroniques ou clubs de micro-ordinateur, ou encore aux usagers du MINITEL en France qui doivent payer des tarifs souvent très onéreux, fondés sur le temps d'utilisation. Cela explique sans doute la déconfiture au Québec d'un système comme ALEX qui reproduisait les mêmes défauts, mais sans pouvoir proposer la même diversité de services que le MINITEL.

Jusqu'ici, ces quelques centaines de milliers de privilégiés avaient la barrière de l'argent comme critère de sélection. Les coûts insupportables des communications interurbaines et outre-mer interdisaient une démocratisation des nouvelles techniques de télécommunication. Ces coûts étaient d'autant plus onéreux que la lenteur des transmissions provoquait des goulots d'étranglement insupportables ou encore des temps réels de transmission trop fastidieux.

Depuis, les choses s'améliorent, c'est-à-dire que les techniques, la puissance de transmission, la convivialité des interfaces deviennent accessibles à l'utilisateur. Et les coûts baissent à un niveau tel que cet usager, qui a la chance de travailler ou d'étudier dans une institution branchée sur INTERNET, n'a plus à se préoccuper d'en assumer personnellement le prix. Mieux encore, ces progrès ont induit un phénomène nouveau et puissant : il n'y a plus de « centre » et il n'y a plus de « périphérie ». Pourquoi ? Simplement parce que selon la même logique qui a permis la miniaturisation des micro-ordinateurs aux dépens du seul traitement de l'information

centralisée, les usagers, grâce à une communication à la fois personnalisée, conviviale, lointaine, rapide et massive, voient s'ouvrir aussi devant eux cette révolution technique et économique, auparavant réservée aux seuls spécialistes. La meilleure illustration de ce phénomène dans les milieux universitaires, scientifiques et même dans des milieux de plus en plus indifférenciés réside dans le succès d'une constellation de réseaux regroupés sous l'appellation générique d'INTERNET.

INTERNET recoupe en fait des dizaines de réseaux régionaux, continentaux, nationaux dans un magma plus ou moins compréhensible où le centre est partout et la périphérie nulle part. Le terme même d'INTERNET n'est ni une marque de commerce, ni un procédé breveté. Aucune administration centrale ne gère ce réseau de réseaux. Bien sûr, il y a des politiques de base, il a des protocoles, des standards, et même des règles de politesse élémentaires sont jugées nécessaires et toujours admises, mais on n'y trouvera pas d'autorité centrale apparente car il n'en existe pas. C'est un autre monde, peut-être le début du fameux cyberspace évoqué dans le roman fantastique de Dan Simmons, *Hypérion*.

*INTERNET recoupe en fait
des dizaines de réseaux
régionaux, continentaux,
nationaux où le centre est
partout et la périphérie
nulle part.*

La plupart du temps, dans le cadre d'un usage optimum, l'usage d'INTERNET exige au moins que chaque institution ou individu soit alors connecté physiquement grâce à des réseaux de télécommunication internes, qui eux-mêmes le sont à des réseaux locaux ou régionaux dans une structure qui ressemble plus à celle des nids d'abeilles qu'à celle, plus traditionnelle, de l'étoile. À cette image du nid d'abeilles doit s'ajouter celle de la troisième et même de la quatrième dimension.

Le système INTERNET a été créé aux États-Unis à partir de l'ancien réseau

militaire ARPANET (aujourd'hui dissous), ayant abouti en 1991 à une loi fédérale américaine qui en garantissait le financement et l'accès public. Ce financement public du système INTERNET est important et un débat est toujours en cours sur la présence, forcément plus rentable, de sous-réseaux commerciaux du style COMPUSERVE ou DIALOG, au sein d'INTERNET. Mais dans tous les cas, ces serveurs ne représentent que des exceptions, puisqu'ils ne sont que quelques dizaines sur plus d'un million d'utilisateurs qui sont eux aussi des fournisseurs et des serveurs d'information à des niveaux plus ou moins importants.

INTERNET est en fait une structure lâche de différents réseaux plus ou moins spécialisés et organisés sur le plan local (campus universitaires ou institutions de recherche), intermédiaire (régional ou disciplinaire), national (où se constituent les communications à haute vitesse) et international. Parmi ces multiples sous-réseaux, on trouvera entre autres un réseau coopératif comme BITNET (inter-universitaire), ou comme FidoNet (spécialisé dans les populaires babillards électroniques à portée internationale) et aussi les fameux FreeNets mis en place au niveau local ou régional dans un esprit de démocratie municipale (la ville d'Ottawa possède un tel FreeNet). Ceux-ci prétendent refléter la structure des services « communautaires » en fournissant aux citoyens possédant des micro-ordinateurs et des modems tous les renseignements sur les services municipaux, les banques, les hôpitaux, les garderies et bien sûr les comptes rendus des débats à l'hôtel de ville local.

Mais sauf dans le cas des FreeNets, souvent installés dans un esprit philanthropique, l'accès physique à INTERNET n'est pas vraiment gratuit et évident, puisque les institutions ou les entreprises doivent investir dans un équipement matériel et logiciel important et dans des coûts d'abonnement collectif. Par conséquent, si l'usage individuel de cette communication forcement faite à partir de ces institutions (universités, laboratoires, entreprises, etc.) est gratuit, il exige toujours l'accès à un terminal ou à un micro-ordinateur physiquement intégré au réseau interne d'une institution qui s'est elle-même abonnée au système INTERNET. Mais une fois acquise la

INTERNET :
vers la
bibliothèque
virtuelle ?

connexion physique, c'est dans son usage « gratuit » que réside justement « l'ultima ratio » d'INTERNET. Cette gratuité quasi universelle en permet effectivement une utilisation exponentielle.

Les services offerts

Au début de 1992, on estimait que 750 000 micro-ordinateurs « hôtes » à travers le monde étaient branchés directement sur INTERNET, dont les trois-quarts provenaient des États-Unis. C'est-à-dire qu'il y avait déjà un nombre équivalent d'adresses personnalisées pour rejoindre tous et chacun de ces appareils, et donc leur utilisateur. Aujourd'hui, on peut dire que ce nombre a doublé et que le tiers d'entre eux se retrouvent maintenant en dehors des États-Unis.

Cela étant dit, qu'est-ce que peut bien apporter INTERNET sur le plan professionnel pour obtenir un tel succès ? En nous inspirant de nos expériences personnelles depuis huit mois, nous allons tâcher d'illustrer quelque peu les multiples applications d'INTERNET.

Avec un micro-ordinateur Macintosh IISi, directement connecté sur INTERNET grâce à la ligne Novell de l'UQAM et grâce aux interfaces « Ethernet » installées sur notre micro-ordinateur, nous avons pu avoir accès à différents types d'opérations :

– accès en mode terminal à des banques de données pour consulter en direct, parmi des centaines d'autres, le catalogue de la bibliothèque de la municipalité et de l'Université de Saint-Étienne en France, ou encore pour consulter la banque de données ERIC. Cette utilisation en mode terminal est souvent appelée « TELNET » ;

– accès en mode FTP (File Transfert Protocol) à des « fonds d'archives » qui

nous permettent de télécharger sur notre micro-ordinateur des fichiers binaires comme des logiciels de l'Université de Stanford ou de fichiers texte en ASCII ou en PostScript qui peuvent être des manuels, des guides sur de multiples sujets ou des ouvrages de littérature classique passée dans le domaine public et que, dans le jargon INTERNET, on appelle des « electronic books ». Dans ce dernier cas, on peut même avoir accès directement aux derniers numéros de certaines revues académiques comme *The Chronicle of Higher Education* en les téléchargeant de l'University of Southern California ;

Le problème principal du système INTERNET devient très vite l'opacité que provoque la masse des services et des informations qu'il rend accessible.

– accès en mode courrier électronique qui permet non seulement une communication personnelle entre deux postes individuels au niveau local ou international, mais qui permet aussi d'accompagner cette communication de fichiers textes ou binaires sous forme de documents annexés du genre « pièces jointes ». Le courrier électronique sur INTERNET, c'est aussi l'accès à des centaines de forums électroniques portant sur autant de sujets des plus sérieux aux plus exotiques. Il est même possible de s'abonner littéralement à certains d'entre eux. Ce qui permet de recevoir automatiquement chaque jour des dizaines de messages ou de textes directement sur notre micro-ordinateur, en plus de ceux qui nous sont personnellement envoyés. Par exemple, il existe non seulement un abonnement à une messagerie spécialisée pour les bibliothécaires férus d'INTERNET, mais il en existe une aussi pour les bibliothécaires québécois.

Cependant, il faut avouer que le problème principal du système INTERNET devient très vite l'opacité que provoque la masse des services et des informations qu'il rend accessible et qu'il transmet. Il devenait

urgent de trouver des moyens efficaces et rapides pour repérer une information plutôt qu'une autre, sinon INTERNET se transformait en un lugubre trou noir où s'engouffre le tourbillon des fichiers, des informations et des données de toutes sortes localisées dans des milliers de serveurs dispersés à travers le monde. Sans entrer dans le détail des solutions proposées et actuellement disponibles, il faut dire qu'un processus de standardisation et de « convivialisation » des interfaces est actuellement en cours. Divers procédés de repérage et de recherche sont à présent disponibles et utilisés par un nombre de plus en plus grand de serveurs et de nœuds informatiques.

Bien plus, si certaines interfaces de type générique exigent une connaissance préalable des « adresses » INTERNET pour obtenir une information particulière, on trouve de plus en plus d'instruments de recherche intelligents qui étalent devant nous la structure logique d'INTERNET. L'interface GOPHER en est le meilleur exemple, puisqu'elle facilite l'accès en mode terminal ainsi que les transferts de fichiers en mode FTP. La distinction entre ces deux procédés élémentaires est illustrée alors sur le moniteur sous forme d'icônes graphiques qui permettent de distinguer clairement ces deux modes d'opération.

Mais cela est loin de suffire. GOPHER propose un utilitaire de recherche en mode booléen et mots-clés appelé « Veronica », qui recherche tous les documents, les banques de données, les nouvelles publiques disponibles sur les GOPHERs du système-réseau INTERNET. Grâce à cet utilitaire, il est possible de faire afficher par exemple toute l'information utile sur les récents ou futurs congrès ou conférences dans le domaine scientifique, annoncés dans INTERNET. Mieux encore ! Des systèmes experts, déjà opérationnels, mais encore loin d'être exhaustifs, nous proposent une recherche directement dans les textes des documents disponibles. Appelés WAIS (Wide Access Information Service), ces systèmes repèrent tout document portant sur un sujet défini grâce à un texte pertinent déjà préalablement sélectionné. Par exemple, ayant déjà repéré un document portant sur une critique de l'homéopathie, on peut faire entreprendre par ce logiciel une recherche dans le même domaine à travers tout le système en utilisant les occurrences

INTERNET :
vers la
bibliothèque
virtuelle ?

de mots déjà présents dans le premier texte. Tout cela devient possible grâce à des interfaces qui sont de plus en plus conviviales et de plus en plus puissantes et rapides.

Quelques exemples à l'appui

Pour décrire encore mieux les différentes applications d'INTERNET, rien ne vaut une démonstration pratique. Faute de ne pouvoir le faire dans le médium que vous tenez entre les mains, nous tenterons d'en expliquer certaines conséquences ou effets pratiques avec illustrations à l'appui.

On sait que les légendes proviennent d'un monde rural ancien et qu'elles se transmettent de génération en génération grâce à l'ancêtre, qui en faisait état à loisir au coin

du feu au bénéfice de ses petits-enfants. Mais aujourd'hui, de nouvelles légendes modernes se transmettent au coin du moniteur. On les appelle les « Urban Legends » ou légendes des villes. Une de celles-là concerne justement INTERNET et raconte qu'un jour, au tout début de l'histoire de ce système, un écrivain scientifique résidant à Londres eut besoin de connaître la source bibliographique d'une citation d'Einstein. Devant l'impossibilité de la voir confirmée par les moyens habituels, il s'était résigné à la ranger parmi les nombreux apocryphes du grand savant, quand un ami lui proposa d'effectuer par courrier électronique un avis de recherche public à travers tout le système INTERNET, un peu comme on jette une bouteille à la mer. Ayant envoyé sa requête à tous les abonnés d'INTERNET dans les forums pertinents, accompagnée de la citation douteuse, il eut la joie, quinze jours plus tard, de recevoir sur le micro-ordinateur de son ami une réponse d'un vieux professeur de physique à l'Université de Stanford. Celui-ci lui confirma avoir entendu effectivement Einstein affirmer en 1954 une telle chose dans une de ses conférences à Princeton, alors que lui-même y était étudiant. Ce professeur autorisa d'ailleurs l'écrivain à citer son courrier INTERNET comme référence bibliographique.

Cette histoire, elle-même sans doute apocryphe, est typique de l'esprit

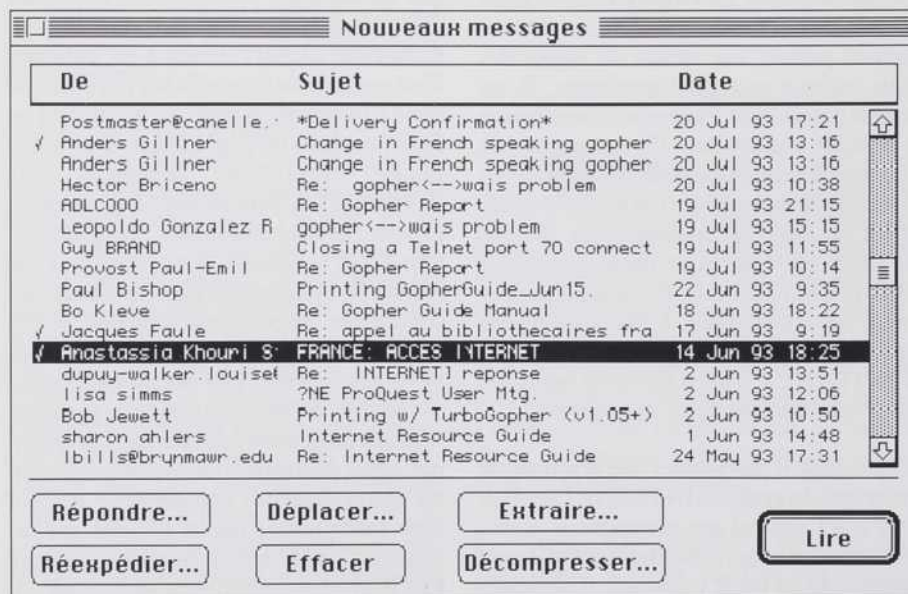
INTERNET. D'ailleurs, elle apparaît tellement réaliste que déjà les manuels de règles de présentation bibliographique doivent maintenant intégrer les sources INTERNET originales comme formes de références bibliographiques reconnues.

Une fois obtenue la communication directe grâce au mode TELNET, vous êtes littéralement « téléporté » aux quatre coins du monde des bibliothèques.

□ La messagerie électronique

Si encore aujourd'hui encore cette anecdote n'est pas tout-à-fait banale, le procédé utilisé pour opérer cette communication est, lui, devenu beaucoup plus convivial et facile à manipuler. L'accès à cette messagerie INTERNET au moyen de logiciels comme « Pégasus », utilisé autant sur Macintosh que sur PC, se fait automatiquement en ouvrant ce logiciel et à condition que votre institution ait prévu dans un de ses serveurs une boîte aux lettres qui vous est exclusivement réservée (voir la Figure 1).

Figure 1
PEGASUS : courrier électronique personnel sur INTERNET (1/2)
(Fenêtre du répertoire des nouveaux messages)



Tous les messages reçus par le destinataire s'accumulent sur une fenêtre et il suffit simplement de sélectionner le message désiré (en noir) pour littéralement ouvrir le message choisi. Les différentes options offertes dans la partie inférieure de la fenêtre parlent par elles-mêmes. À noter cependant l'option « décompresser... » qui implique la possibilité de recevoir des documents beaucoup plus importants en mode texte ou binaire en annexe à ce message.

C'est par ce procédé que vous pouvez vous abonner à des forums spécialisés grâce auxquels vous recevrez automatiquement, chaque jour, des dizaines de messages et de communications sur vos sujets préférés. Par exemple, depuis le début de 1993, l'Université McGill a créé le forum

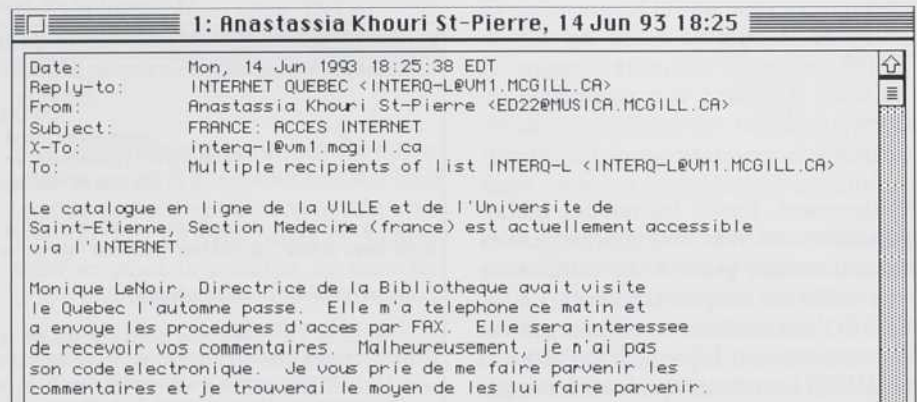
INTERNET :
vers la
bibliothèque
virtuelle ?

INTERQ-L pour les bibliothécaires du Québec. En envoyant une demande d'abonnement à l'adresse INTERNET de cette messagerie, on obtient automatiquement la réception de tous les messages qui passent sur ce forum, pour le moment encore très modeste.

On comprendra que des abonnements trop nombreux risquent très vite de saturer à la fois la mémoire de masse du serveur auquel on est branché et nos capacités raisonnables de lecture. Personnellement abonné à trois forums spécialisés, trois douzaines de nouveaux messages s'affichent chaque jour et, très vite, on doit apprendre à sélectionner uniquement ce qui nous intéresse vraiment.

Une fois repérés les messages collectifs ou personnels qui vous intéressent, vous ouvrez « l'enveloppe » du message simplement du bout de la souris ou d'une touche « retour », et alors vous apparaît le message dans son intégralité, comme illustré à la Figure 2 (ci-contre).

Figure 2
PEGASUS : courrier électronique personnel sur INTERNET (2/2)
(Extrait de la fenêtre d'un message)



On remarquera les coordonnées de l'expéditrice (ligne : « From : ») et celles du forum qui a transmis ce message public à tous ses abonnés (« To : »). Une réponse à ce message peut alors aisément être envoyée à l'un ou l'autre des abonnés, selon que cette réponse est de nature privée ou publique. De plus, « last but not least », ce message peut aussi être accompagné d'une annexe plus importante de type « text » ou de type binaire.

Accès direct en mode terminal

Les deux autres instruments de base de l'utilisation d'INTERNET, en plus du mode courrier, résident dans les opérations de type TELNET (en mode terminal direct) et dans les opérations de type FTP

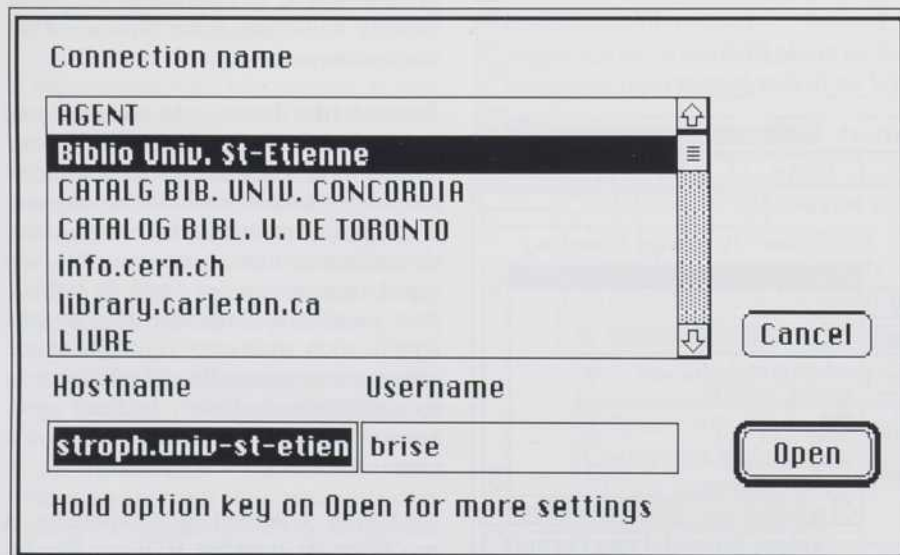
(téléchargement de fichiers). Pour nous figurer quelque peu ce que signifient ces deux modes d'utilisation, nous prendrons un logiciel générique de base appelé *MacIP* (sur Macintosh).

Ainsi, si nous désirons accéder au catalogue en ligne de l'Université de Saint-Étienne en France, ce logiciel fera l'affaire si l'on possède l'adresse INTERNET et le code d'accès de ce catalogue (Brise). Comme toutes les autres adresses d'accès en ligne, le logiciel *MacIP* conservera en mémoire, si nécessaire, ces coordonnées pour un usage ultérieur en mode automatique.

Il faut rappeler que ces adresses ne sont pas fournies par le logiciel lui-même, mais seulement conservées après qu'on les eût inscrites à partir d'une autre source. À la Figure 3, on remarquera une adresse INTERNET typique (complètement affichée) sous la rubrique « Hostname ». Le code d'accès se trouve sous « Username ». Moins puissant et convivial que l'interface GOPHER, *MacIP* n'exige cependant pas le mode multi-tâche et se contente d'un micro-ordinateur moins puissant. Cela est aussi vrai pour son cousin dans le standard MS-DOS.

Mais une fois obtenue la communication directe grâce au mode TELNET, vous êtes littéralement « téléporté » aux quatre coins du monde des bibliothèques (ou autres bases de données). Parfois, on rencontre quelques petits problèmes comme la non-standardisation des claviers ou encore la difficulté d'interprétation de commandes obscures, comme par exemple le signe [**<**-I] (en bas à gauche de la fenêtre de la Figure 4 à la page 26), lequel signifie en fait la touche « retour » !

Figure 3
MacIP : option d'appel en mode TELNET (1/2)
(Fenêtre du répertoire des adresses INTERNET sauvegardées)



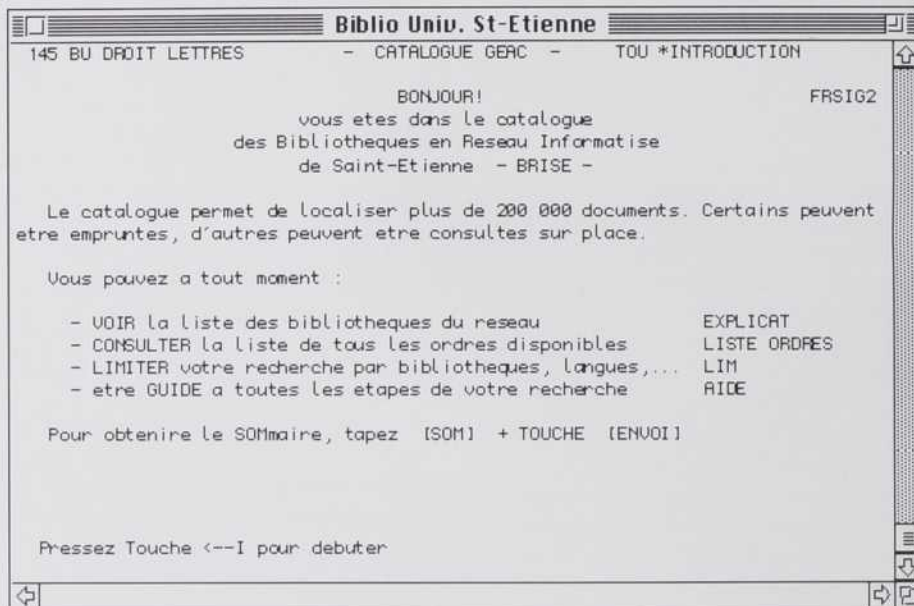
INTERNET :
vers la
bibliothèque
virtuelle ?

Évidemment, toutes les notices bibliographiques désirées sont téléchargeables immédiatement grâce à un utilitaire de type mémoire-tampon (spooler). La vitesse et l'automatisme du téléchargement des données sont cependant variables et dépendent surtout des options offertes par le serveur d'origine.

Le téléchargement des fichiers de masse

Par ailleurs, ce même logiciel *MacIP* permet aussi le transfert de données en mode FTP. Pour faire image, on peut dire que si le mode TELNET nous permet d'aller directement à la montagne des données interrogeables en ligne, le mode FTP nous permet plutôt de faire venir sur notre ordinateur une partie (sélectionnée) de la montagne. En fait, si TELNET donne les références bibliographiques, FTP importe les documents eux-mêmes ! Évidemment, les banques d'archives sont encore (relativement) peu importantes, mais de grands travaux éditoriaux sont en cours, comme le projet Gutenberg, qui visent à la transformation systématique du patrimoine écrit et iconographique en un format ou un support électronique, et à son « archivage »

Figure 4
MacIP : option d'appel en mode TELNET (2/2)
(Écran de bienvenue du catalogue du réseau des bibliothèques de l'Université de Saint-Étienne, France)



sur l'un ou l'autre des multiples serveurs INTERNET. D'ici la fin du siècle, on espère rendre ainsi disponibles plusieurs dizaines de milliers de titres libres de droits d'auteur. Déjà, certains périodiques spécialisés rendent, exclusivement ou non, leurs articles disponibles sur ce mode de distribution.

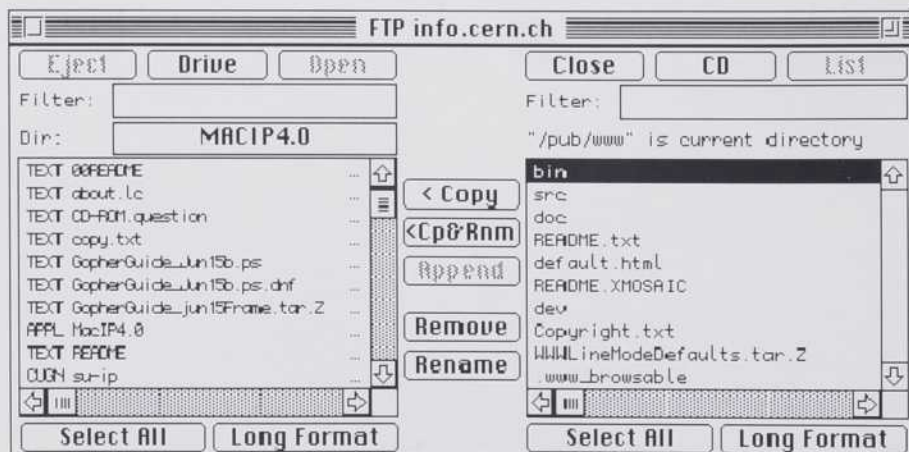
Malgré son nom, le mode d'opération FTP fait davantage allusion à l'usage qu'on en fait plutôt qu'à la signification de son sigle (File Transfert Protocol). Ainsi, en argot INTERNET, on dit souvent faire « FTP(er) un document ». Tout comme le mode

TELNET, il faut pouvoir identifier et inscrire non seulement l'adresse INTERNET du serveur d'archives, mais aussi les répertoires, les sous-répertoires et les noms des fichiers d'archives recherchés. On rappellera au lecteur que l'expression « archives » doit être comprise ici sous sa signification INTERNET. Ce terme désigne en fait toutes sortes de documents : textes, fichiers binaires, graphiques et autres, indépendamment de leur origine ou de leur ancienneté. Par ce moyen, on peut télécharger aussi bien des logiciels, des dessins que des œuvres littéraires passées dans le domaine public. Le tout est mis gratuitement à la disposition du public avec la seule inscription du code d'accès « anonymous ».

Souvent très denses, ces archives sont préalablement conservées et compressées sous différents formats qui en permettront un transfert avec le maximum de vitesse et d'intégrité. Pour un néophyte, la présence de suffixes comme : «.asc » ou «.bin » ou «.pict » qui suivent les noms de fichiers peut paraître incompréhensible et sans signification, mais ceux-ci indiquent une information essentielle qui permettra la reconstitution du fichier original après son lointain mais rapide voyage jusqu'à votre ordinateur.

La Figure 5 permet de comprendre la procédure de transfert FTP sur *MacIP*.

Figure 5
MacIP : option d'appel en mode FTP
(Fenêtre de téléchargement d'un fichier binaire)



INTERNET :
vers la
bibliothèque
virtuelle ?

Après avoir fait un appel selon la même procédure que TELNET, mais cette fois-ci en mode FTP, une double fenêtre apparaît où la partie gauche représente un dossier ou un répertoire de votre ordinateur, et où la partie droite représente le répertoire des dossiers et des fichiers FTP disponibles sur le serveur reconnu sur INTERNET.

Il suffit alors de sélectionner le fichier recherché (« bin ») et de cliquer sur le bouton « Copy » pour télécharger celui-ci sur votre ordinateur personnel. L'inconvénient principal de ces procédures est la difficulté d'avoir accès à une information ou à un document quelconque sans posséder d'adresse INTERNET précise ainsi que de la liste des répertoires et des fichiers pertinents. Évidemment, une lecture attentive des manuels, des répertoires en papier et l'usage des forums spécialisés sur INTERNET, fournissent peu à peu ces informations. Mais il faut admettre que ce genre de procédures laisse peu de place à une exploration systématique et surtout plus aventureuse.

Heureusement, l'imagination des programmeurs et les exigences d'une clientèle de plus en plus importante et de moins en moins spécialisée a permis la création d'interfaces davantage conviviales. Après d'autres concurrents plus anciens, le logiciel de communication d'INTERNET appelé GOPHER, créé à l'Université du Minnesota et dont le nom est celui d'un rongeur du Midwest américain (ayant la fantaisie de se prononcer comme « Gopher »), semble emporter l'adhésion d'un nombre de plus en plus important de serveurs dans le monde. Et pour cause !

Avec GOPHER (disponible sous les différents standards : Macintosh, MS-DOS ou UNIX), le système INTERNET apparaît d'une transparence extraordinaire, même pour des néophytes ! On pourrait le désigner en fait comme un service de distribution documentaire en libre-service. La seule

condition nécessaire à son utilisation réside dans l'installation de la version « gestion-serveur » du logiciel GOPHER sur les différents sites INTERNET. L'universalité de GOPHER est donc directement proportionnelle au nombre de sites installés.

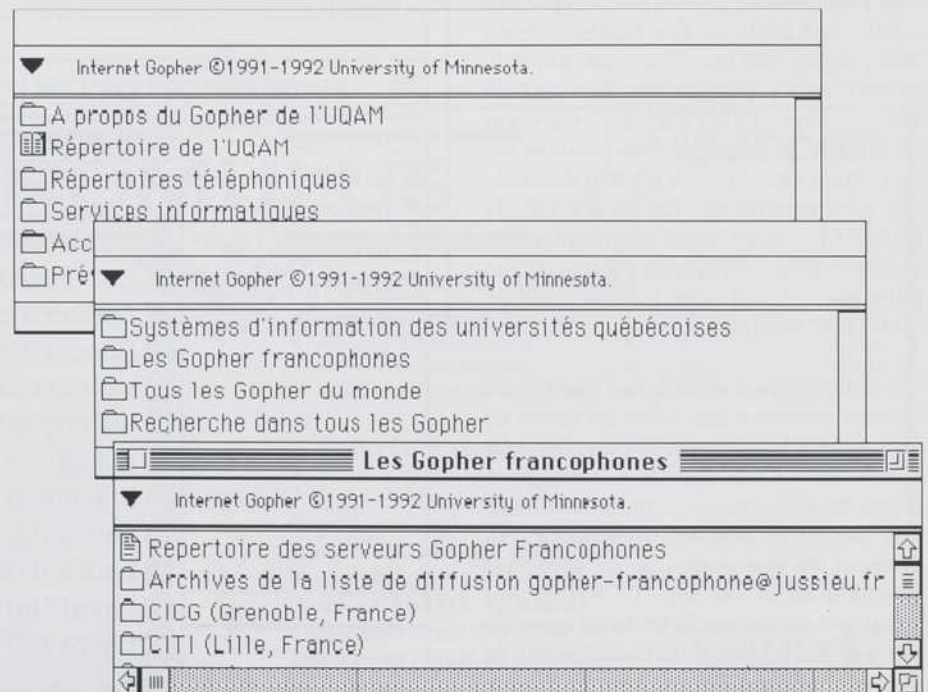
Non seulement chaque université ou institution a intérêt à installer un GOPHER comme porte d'entrée conviviale à ses services INTERNET, mais ce logiciel autorise aussi la création de sous-serveurs spécialisés gérés de façon tout-à-fait autonome par chacun des grands services de l'organisation. Par exemple, un GOPHER de bibliothèque universitaire ou municipale peut non seulement fournir son catalogue bibliographique en ligne, mais aussi ses horaires, le répertoire téléphonique de son personnel, des listes bibliographiques spécialisées, un accès en ligne à la référence électronique sur CD-ROM avec usage restreint ou non selon la nature publique (ex. : ERIC) ou commerciale (ex. : SocioFile) de la base de données. S'ajoute à cela la collection complète des multiples dépliants, notices, politiques et autres règlements de la bibliothèque qui sont alors directement accessibles sur l'écran individuel. Et tout cela est télé-déchargeable ou peut

être imprimé immédiatement ou alors en différé.

Comme on peut le voir dans les Figures 6 et 7, c'est grâce au logiciel GOPHER qu'apparaît réellement la structure en quatre dimensions d'INTERNET. La représentation graphique des différents types de fichiers est immédiatement et spontanément comprise et rapidement assimilée.

À la Figure 6, la fenêtre en arrière-plan (son titre n'est pas visible parce que non actif), présente une partie des options sur le réseau des services INTERNET du campus de l'UQAM. En sélectionnant le dossier « Accès aux autres GOPHER » (occulté en partie par la fenêtre intermédiaire), on quitte alors le campus de l'UQAM pour voir apparaître une deuxième fenêtre fournissant encore d'autres options dont « Les GOPHER francophones ». La troisième fenêtre au premier plan illustre une petite partie seulement des nouvelles options maintenant disponibles. On remarquera comment chaque ligne d'option est représentée sous une forme graphique évidente, appelée « icône ». L'icône de la page écornée représente un document texte, celui de l'ouvrage ouvert représente un répertoire électronique d'adresses personnelles sur

Figure 6
GOPHER : Service d'information générale de l'UQAM
(Exemples de rubriques de services INTERNET internes et externes)



INTERNET :
vers la
bibliothèque
virtuelle ?

le campus, l'icône d'un dossier signifie qu'en l'ouvrant, on y trouvera encore d'autres options. Plus loin, d'autres types d'options nous attendent.

La bibliothèque virtuelle n'est donc plus un mythe, même si le volume de sa collection est encore modeste.

On doit admettre que les possibilités d'organisation et de structuration de l'information grâce à l'interface GOPHER peuvent avoir alors des possibilités infinies. Et c'est effectivement ce qui est en train de se passer. Par exemple, GOPHER aurait pu se contenter de nous offrir une banale liste alphabétique des catalogues en ligne des bibliothèques. Mais un serveur inconnu s'est donné la peine d'offrir, pour le bénéfice de tous les usagers d'INTERNET utilisant GOPHER, la possibilité de pouvoir sélectionner ces services à partir de critères géographiques. Le GOPHER de l'UQAM a simplement et gratuitement importé cette rubrique et l'a installé en permanence sur son propre service GOPHER interne local.

On remarquera encore à la Figure 7 les options munies d'une icône en forme de terminal ou de micro (en fait, un classique Macintosh). Cela signifie que ce genre d'options donne accès en mode terminal à une banque de données quelconque. Au moment où une option de ce genre est sélectionnée et ouverte, GOPHER fait appel à un émulateur de terminal en mode multi-tâche (si votre micro-ordinateur le permet) et donne alors une entrée directe

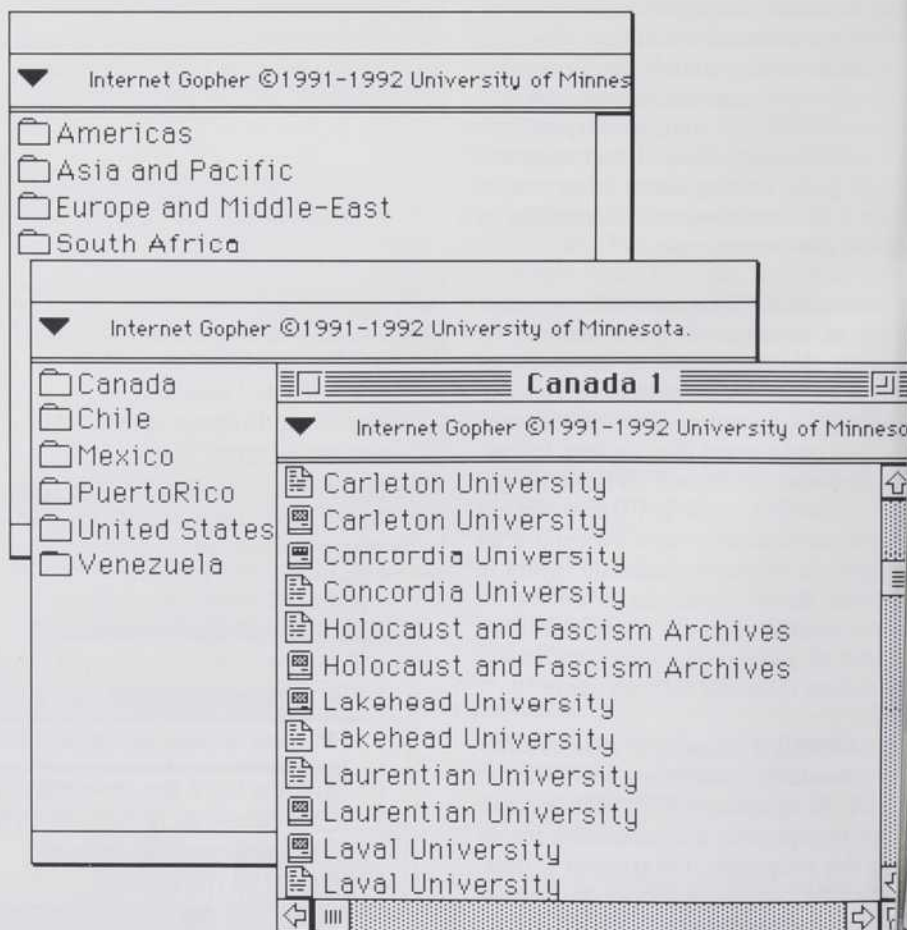
et automatique au catalogue de la bibliothèque choisie, tout comme le permet le procédé TELNET offert par le logiciel générique *MacIP*, décrit plus haut. Mais contrairement à celui-ci, la recherche des adresses INTERNET de ces catalogues devient alors inutile et la connaissance des codes d'entrée se fait ici automatiquement. On comprendra alors pourquoi GOPHER est devenu si rapidement l'interface préférée des usagers d'INTERNET, qu'ils soient débutants ou bien aguerris.

D'autres utilitaires de recherche sont disponibles sur ce logiciel, et d'autres interfaces et utilitaires sont offerts pour répondre à des besoins encore plus pointus. Mais on nous pardonnera de ne pas aller plus loin, car cela impliquerait un développement qui s'apparenterait plus à la rédaction d'un manuel qu'à un article d'introduction.

Conclusion

Cet article n'est donc que le bilan provisoire d'une expérience toujours en cours, mais j'avoue avoir eu un plaisir personnel et surtout de plus en plus d'intérêt professionnel à découvrir le système INTERNET. Bien que personnellement amateur de micro-informatique, cependant peu féru de télécommunications, j'utilisais peu souvent mon modem, car je craignais comme la peste les serveurs commerciaux qui vous font payer cher l'usage intense de leurs services. La découverte d'INTERNET me permet à présent d'explorer à loisir un univers dont les frontières reculent de jour en jour. S'il y a effectivement un endroit où s'applique le qualificatif de « global », très à la mode ces derniers temps, c'est bien dans ce domaine. Il faut espérer que ce système de télécommunication

Figure 7
GOPHER : Rubriques des catalogues de bibliothèques accessibles en mode terminal (Rubriques à thème géographique)



INTERNET :
vers la
bibliothèque
virtuelle ?

réussisse bientôt à sortir du monde universitaire pour être offert, sous une forme aussi économique, à d'autres types de clientèles.

La direction des bibliothèques de l'UQAM, en collaboration avec le service des télécommunications, a parié sur une utilisation de plus en plus grande du système INTERNET. D'autres universités ont joué un rôle de pionniers dans ce domaine, dont l'Université McGill. Il semble évident aujourd'hui que la bibliothèque universitaire est de plus en plus considérée non seulement comme l'institution idéale pour fournir des services les mieux appropriés à une utilisation intensive et polyvalente du système INTERNET, mais aussi comme un lieu parfaitement adapté à la nécessaire vulgarisation d'INTERNET auprès des professeurs, des chercheurs et des étudiants.

La bibliothèque virtuelle n'est donc plus un mythe, même si le volume de sa collection est encore modeste. De toute

façon, les services de référence, les informations scientifiques de même que les moyens de recherche sophistiqués et puissants que ce système propose dès maintenant, permettent de constater que nous sommes arrivés à une étape importante de la très vieille histoire des bibliothèques, universitaires ou non.

Références

□ ARMOUR POLLY, Jean. *Surfing the INTERNET : an Introduction*. Version 2.02 (déc. 1992). 24 p. approx.

[Une entrée en matière économique, succincte et directe, bourrée d'adresses INTERNET et pleine de ressources pour les bibliothécaires ; téléchargeable uniquement en FTP sur INTERNET]. Adresses INTERNET : ftp.nysemet.org [ou : 192.77.173.2], directory : /pub/ressources/guides.

□ FRAASE, Michael. *The Mac Internet Tour Guide : Cruising the Internet the Easy Way*. Ventana Press, Chapel Hill, NC, 1993, 288 p. (Une disquette de logiciels est incluse).

[Premier ouvrage disponible sur l'utilisation d'INTERNET au moyen du micro-ordinateur Macintosh. La clarté de l'information fournie est à la mesure de la convivialité de cet appareil].

□ KEHOE, B. P. *Zen and the Art of Internet : a Beginner's Guide*. 2^e édition. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1993.

[Un peu vieilli déjà, mais il est disponible dans sa première édition sur INTERNET en le téléchargeant sous format PostScript, en mode FTP]. Adresses INTERNET : ftp.uu.net [ou : 137.39.1.9], directory /inet/doc et ftp. cs. toronto. edu [ou : 128.100.3.6] ; directory /pub/zen.

□ KROL, Ed. *The Whole Internet : User's Guide & Catalog*. O'Reilly & Ass. Inc. Sebastopol, CA, 1992, 376 p.

[Ouvrage réservé à ceux qui veulent tout comprendre... Il comporte un très utile répertoire d'adresses INTERNET dont le choix est judicieux].

□ LANE, Elizabeth et SUMMERHIL, Craig. *Internet Primer for Information Professionals : a Basic Guide to Internet Networking Technology*. Westport, NY, Meckler ed., 1993, 181 p.

[Ouvrage qui intéressera particulièrement les bibliothécaires ; nombreuses adresses INTERNET et listes de forums électroniques].

□ LAQUEY, Tracey et RYER, J. C. *The Internet Companion : a Beginner's Guide to Global Networking*. Reading, MA, Addison-Wesley, 1993.

[Un petit guide de poche, économique et complet, parfait pour les néophytes]. ■




ROMULUS

ICIST/CISTI

Un système intégré sur disque compact ROM de recherche de périodiques et de commande de documents auprès des bibliothèques canadiennes.

Romulus compte plus de 200 000 notices, qui constituent l'amalgame

- ◆ de la Liste collective des publications en série en sciences sociales et humaines : CANUC : S
- ◆ du Catalogue collectif des publications scientifiques dans les bibliothèques canadiennes
- ◆ de la Liste collective des journaux canadiens
- ◆ du Catalogue collectif de l'ICIST
- ◆ du Répertoire de prêt entre bibliothèques


 Bibliothèque nationale du Canada
 National Library of Canada

Caractéristiques innovatrices

- ◆ logiciel de haute technologie
- ◆ dix-huit descripteurs afin de faire des recherches de fichiers uniques ou combinés
- ◆ Recherche booléenne
- ◆ prêts entre bibliothèques
- ◆ exportation CAN/MARC
- ◆ présentation bilingue

Coûts : 625 \$ (exploitation sur station unique)

- ◆ 950 \$ (exploitation partagée)
- ◆ TPS en sus.

Pour de plus amples renseignements :

Vente et diffusion des publications

Immeuble M-19, Conseil national de recherches Canada

Ottawa, CANADA K1A 0R6

Téléphone : (613) 993-2054

Télécopieur : (613) 957-9828

Canada

ARGUS

Une vision québécoise de la bibliothéconomie
et des sciences de l'information

Des articles sur les nouvelles technologies
et les nouveaux marchés

Les besoins des clientèles

Les nouvelles orientations
du milieu documentaire

La recherche
et le développement en
bibliothéconomie
et sciences de l'information

en Amérique du nord

Les services et produits

documentaires disponibles sur le marché sous forme
d'articles de fond, de résultats de recherche,
d'études de cas et chroniques diverses.

ARGUS est une revue publiée trois fois l'an par la
CORPORATION DES BIBLIOTHÉCAIRES PROFESSIONNELS DU QUÉBEC



Format 20,8 X 27,3 cm

Prix d'abonnement annuel: Étudiants: 17.00 \$ • Canada: 33.00 \$ • Québec: 27.00 \$
Étranger: 33.00 \$ US (mandat poste international)

Bon de commande

Nom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Pays _____

() ci-joint règlement () ci-joint règlement sur facture

à retourner à la C.B.P.Q.

307 rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 320

Montréal (Québec)

H2X 2A3

CANADA

Services d'information et évaluation du rendement du personnel

France Bouthillier

Professeur adjoint
Graduate School of Library
and Information Studies
McGill University

Gestion-Action

Depuis plus de quarante ans, l'évaluation du rendement du personnel est un thème dominant en gestion des ressources humaines et en psychologie des organisations. Peu de personnes remettent en question l'idée que la réussite et la performance d'une organisation dépendent de celles de ses employés et que, par conséquent, pour améliorer la performance d'une entreprise, il est essentiel d'évaluer la contribution des individus à l'atteinte des objectifs organisationnels. Même si cet énoncé semble bien évident, cela n'a pas donné lieu, toutefois, à un intérêt passionné des gestionnaires et des employés pour l'évaluation du rendement. En fait, on observe plutôt un certain malaise envers cette activité de gestion, si l'on en juge par la diversité des termes utilisés pour la nommer (appréciation du personnel, évaluation de la performance, notation du personnel, clarification des attentes, etc.). On note également beaucoup de scepticisme et d'insatisfaction chez les gestionnaires et le personnel envers l'évaluation formelle du rendement dans les entreprises en général (Williams, 1992).

Dans le milieu des bibliothèques, malgré de nombreuses publications sur le sujet (Lindsey, 1986 ; Perkins, 1991) qui réitérent régulièrement la nécessité de cette pratique de gestion, on constate toujours des attitudes sceptiques envers l'importance et la validité de l'évaluation du personnel (Kaehr, 1990). Il a même été suggéré qu'il n'existe aucun lien entre l'évaluation du rendement et l'amélioration de la performance (Evans et Rugaas, 1982). Paradoxalement, la mesure de la performance des bibliothèques (Lancaster, 1988) est beaucoup plus acceptée, organisée et reconnue comme étant une tâche administrative utile et pertinente, alors que celle du personnel de bibliothèque est parfois considérée comme une simple règle bureaucratique dont les résultats sont douteux. Au moment où, dans les bibliothèques, l'emphase est mise sur les nouvelles technologies de l'information, il peut être tentant de n'évaluer les services d'information qu'en termes de performance des moyens techniques offerts aux usagers. Pourtant, la qualité (et la quantité) des services d'information et la performance globale d'une bibliothèque dépendent également de la façon dont les employés accomplissent leurs tâches. Le

but de la présente chronique est d'examiner certains problèmes qui expliquent pourquoi l'évaluation du rendement du personnel est souvent reléguée au second plan, et d'identifier les principaux éléments à considérer pour élaborer des systèmes d'évaluation permettant d'améliorer les services d'information.

Relation avec les valeurs organisationnelles

L'évaluation du rendement, cependant, ne peut être examinée sans tenir compte des valeurs organisationnelles. Par exemple, peu importe le type de bibliothèque, l'orientation de service est, en principe, la valeur organisationnelle dominante qui devrait guider les bibliothèques dans la gestion de leurs services, d'où le besoin de systèmes de gestion visant à évaluer et à développer cette orientation. L'orientation de service, malheureusement, est souvent prise pour acquise, surtout dans les organisations comme les bibliothèques qui, de par leur nature, ont essentiellement une fonction de service.

La question, toutefois, est de savoir si ces organisations offrent des services **au** public ou si elles offrent des services **pour** le public (Stewart et Clarke, 1987). Lorsqu'on donne un service à des clients, le service et les clients deviennent des abstractions, des concepts vagues, et les systèmes de gestion risquent d'être développés davantage dans l'intérêt de l'organisation plutôt que dans l'intérêt du public. Offrir des services **pour** le public signifie, au contraire, s'assurer constamment que l'on connaît les besoins, les demandes et les points de vue des usagers. En matière d'évaluation du rendement, cette deuxième perspective implique que le personnel soit évalué en relation avec les attentes des utilisateurs de services et non pas uniquement en lien avec les attentes de l'organisation. Considérant ces différentes perspectives relatives à l'orientation de service, on se rend compte que l'on ne peut discuter de systèmes de gestion en général et de systèmes d'évaluation du rendement en particulier, sans discuter de la philosophie de gestion, implicite ou

explicite, qui est exprimée par les gestionnaires et acceptée ou non par les employés, dans le cadre des activités quotidiennes d'une bibliothèque. Si la façon dont l'évaluation du rendement est organisée est souvent source de frustrations pour les acteurs concernés, il faut alors se questionner sur les valeurs véhiculées dans une organisation.

Typologie de problèmes

Si les valeurs jouent un rôle d'arrière-plan, diverses catégories de problèmes empêchent l'évaluation du rendement de devenir une activité significative pour les gestionnaires et le personnel. L'évaluation du rendement correspond à un ensemble d'activités visant à observer, mesurer et influencer le rendement des employés (y compris celui des gestionnaires) ou leur contribution aux objectifs de l'organisation. Le concept de rendement est associé à tout un jargon (productivité, performance, excellence, efficacité, efficacité, qualité) dont les termes peuvent prendre diverses significations selon qu'ils sont appliqués aux organisations ou aux individus. De façon générale, le rendement du personnel est synonyme de productivité et de performance, et son évaluation vise principalement à s'assurer de l'utilisation maximale des ressources (ou efficacité) et de l'atteinte des objectifs d'une entreprise (ou efficacité), à la fois au niveau organisationnel et individuel.

Bien que l'évaluation du rendement est un processus qui s'instaure naturellement dans les organisations puisque les individus, sur une base informelle, évaluent quotidiennement leurs supérieurs, subordonnés et collègues (Bergeron, 1988), la

littérature en gestion des ressources humaines fournit de nombreuses raisons pour justifier l'établissement d'un système formel d'évaluation du rendement. Un tel système vise, en théorie, à rassembler l'information nécessaire pour prendre des décisions relatives aux mouvements de personnel (promotions, transferts, et dans les cas extrêmes, rétrogradations, congédiements), aux augmentations de salaires et aux programmes de formation et de perfectionnement. Plus globalement, l'évaluation du rendement permet de contrôler si le processus de sélection du personnel est efficace, si l'attribution des tâches est adéquate, et contribue à motiver le personnel en lui indiquant les attentes de l'organisation et en reconnaissant ses efforts pour y répondre.

Gérer la performance signifie également que les gestionnaires doivent analyser régulièrement le rendement du personnel.

Cette brève énumération des raisons justifiant l'implantation de systèmes formels d'évaluation du rendement démontre à quel point cette activité peut devenir la pierre angulaire de toute la gestion d'une organisation. Malheureusement, on prend souvent pour acquis que le simple fait d'évaluer les employés permet d'atteindre tous ces buts et que l'objectif principal de tels systèmes (qui est de rassembler de l'information pour améliorer la performance et pour reconnaître les individus qui ont une performance adéquate) est parfois à peine réalisé.

On touche ici à un premier problème relié à l'évaluation du rendement, soit son intégration aux autres activités de gestion et à la gestion quotidienne. Trop souvent, il s'agit d'un événement annuel, isolé, impliquant l'utilisation d'une méthode quelconque et une entrevue entre un supérieur et son subordonné, qui engendre beaucoup de stress de part et d'autre. L'information, qui est ainsi colligée, est souvent mise au rancart et

peu (ou pas) de décisions seront prises en fonction de celle-ci. L'évaluation devient ainsi un exercice futile, détaché de la gestion quotidienne, et qui aura peu d'impact sur l'organisation. Mais évaluer la performance exige une **gestion de la performance**, qui elle-même exige des étapes préliminaires. Pour évaluer des employés, il faut d'abord les **informer** du rôle qu'ils doivent jouer, planifier les buts et objectifs organisationnels pour élaborer des descriptions de tâches cohérentes, et préciser avec eux les objectifs à atteindre dans le cadre de chaque poste de travail. Il est par la suite possible d'établir des critères qui aideront à prendre des décisions relatives à la sélection, à la formation et au développement du personnel en général. Gérer la performance signifie également que, à la lumière de ces objectifs et critères, les gestionnaires doivent analyser régulièrement le rendement du personnel, et fournir plus d'une fois par année aux employés une revue de leur performance en relation avec l'atteinte des objectifs.

Une deuxième catégorie de problèmes est reliée aux méthodes et critères d'évaluation. Il existe une panoplie de méthodes d'évaluation, développées sur la base de différents critères, qui ont chacune leurs défauts. Par exemple, la direction par objectifs, qui implique l'établissement d'objectifs quantitatifs issus d'un commun accord entre l'employé et son supérieur, permet d'évaluer les résultats quantifiables, mais plus difficilement la qualité du rendement. Utiliser uniquement cette méthode est donc plus ou moins approprié pour évaluer la qualité des services, et peut difficilement s'appliquer à tous les postes de travail. Les échelles de notation basées sur les comportements, qui supposent la définition et la création de catégories de bons et mauvais comportements suite à la collection d'incidents critiques, sont difficiles et coûteuses à élaborer, et ne sont pas plus valides que les méthodes qui donnent une évaluation globale des individus (Gomez-Mejia, 1988). Les échelles de notations axées sur les traits de personnalité (enthousiasme, créativité, loyauté) sont très contestées, puisque ces critères sont parfois peu pertinents, difficiles à évaluer, et surtout parce qu'il est difficile de communiquer à un employé comment être enthousiaste ou créatif (Bergeron, 1988).

Il s'ensuit qu'il est périlleux de présenter une méthode comme étant plus adéquate qu'une autre, puisque l'adéquation d'une méthode dépend de la façon dont elle est utilisée et intégrée aux activités d'une organisation (Gomez-Mejia, 1988), de la façon dont elle est adaptée à la nature des emplois occupés par les individus qui doivent être évalués et à la nature de l'organisation.

Une troisième catégorie de problèmes, qui font douter des résultats de l'évaluation, concerne les gestionnaires en tant qu'évaluateurs et en tant qu'administrateurs des systèmes d'évaluation du rendement. Tout d'abord, les évaluateurs sont reconnus pour introduire de nombreux biais et peuvent faire plusieurs erreurs d'évaluation. Dans la recherche sur les systèmes d'évaluation, il y a donc un débat opposant les défenseurs d'une approche analytique et ceux qui proposent une approche intuitive ou non analytique (Williams, 1992). L'approche analytique suggère des systèmes au sein desquels le rôle des évaluateurs est minimisé au maximum, puisque ceux-ci sont considérés incapables à prendre des décisions complexes en matière d'évaluation car le jugement humain est perçu comme étant beaucoup trop subjectif et limité. Par conséquent, il est proposé d'automatiser l'évaluation à l'aide de systèmes-experts de manière à assurer des évaluations objectives. L'approche intuitive ou non-analytique affirme, au contraire, que les évaluateurs possèdent les compétences cognitives nécessaires pour évaluer le personnel et que la subjectivité est intrinsèque à tout processus d'évaluation. Ainsi, la subjectivité ne peut être éliminée par l'utilisation d'outils mécaniques car un système-expert, par exemple, est lui-même élaboré en lien avec certaines valeurs organisationnelles. Le seul moyen d'avoir des évaluations plus objectives, c'est-à-dire qui soient basées sur des faits et des observations, est donc la formation des évaluateurs. Toutefois, cet

aspect est bien souvent laissé pour compte. Les gestionnaires, en plus de ne pas toujours avoir la formation nécessaire, peuvent être réticents à implanter des systèmes d'évaluation, parce qu'ils ne savent pas toujours comment gérer les résultats de l'évaluation, surtout dans les cas où les employés ont des évaluations négatives.

La gestion d'employés qui font problème exige beaucoup de tact et de temps et n'est pas considérée comme une tâche très gratifiante (Rondeau et Boulard, 1992). Cette contrainte peut créer chez les gestionnaires une tendance à évaluer de manière à ne pas poser de jugements extrêmes pour justement ignorer ces cas-problèmes. Ceci engendre alors de l'insatisfaction chez les employés qui ont un rendement adéquat, et ne contribue pas à faire de l'évaluation du rendement un outil de gestion pris au sérieux.

Enfin, une dernière catégorie de problèmes est reliée directement à la nature des organisations, et en particulier des bibliothèques. Bien qu'il n'y ait pas d'étude récente sur l'évaluation du rendement dans les bibliothèques du Québec, il semble que lorsqu'un système est utilisé, il est bien souvent imposé par l'organisation dans laquelle la bibliothèque évolue. Le système d'évaluation, c'est-à-dire la méthode, les critères et la façon de le gérer, risque ainsi d'être peu adapté à la réalité des services d'information.

S'il y a plusieurs bonnes raisons pour implanter un système d'évaluation du rendement, il en existe tout autant pour ne pas en instituer.

Par ailleurs, contrairement aux entreprises privées, l'évaluation du rendement dans une bibliothèque peut rarement être utilisée pour établir les augmentations salariales, puisqu'une bonne performance ne génère pas plus de ressources financières, ou pour prendre des décisions relatives aux promotions, puisque la taille de la

bibliothèque et/ou la classification des postes offrent peu de possibilités de promotion. L'évaluation du rendement peut ainsi être perçue comme étant inutile.

Il peut, de plus, sembler particulièrement superflu d'évaluer certaines catégories de personnel de bibliothèque pour plusieurs raisons : les bibliothécaires, parce qu'ils sont des professionnels ayant des compétences reconnues au moyen d'un diplôme ; les bibliothécaires, parce qu'eux aussi ont une formation spécialisée ; les employés temporaires qui sont souvent des étudiants en bibliothéconomie et en techniques de documentation, parce qu'ils sont déjà dans un processus d'évaluation académique ; les bénévoles, parce qu'ils ne sont pas vraiment des employés, etc. En éliminant une ou des catégories d'employés du processus d'évaluation, on contribue d'une certaine façon à rendre le processus factice et sans intérêt véritable.

Éléments à considérer

Les nombreux problèmes mentionnés ci-haut montrent que non seulement l'évaluation du rendement est une tâche complexe, mais que s'il y a plusieurs bonnes raisons pour implanter un tel système, il en existe tout autant pour ne pas l'instituer. Pourtant, compte tenu de l'objectif ultime de toute bibliothèque qui est l'attribution optimale de ressources limitées de façon à répondre aux besoins des usagers, l'atteinte de cet objectif dépend directement de la capacité des employés à accomplir avec efficacité les tâches qui y sont reliées. L'évaluation du rendement et la gestion de la performance en général ne devraient donc pas être perçues comme étant souhaitables mais comme une nécessité. À l'heure où les services publics sont jugés d'un œil de plus en plus critique de la part des usagers et de la part des instances politiques, la performance des bibliothèques et de leur personnel devient une préoccupation majeure.

Toutefois, en tenant compte des problèmes énumérés, il s'avère important de considérer certains éléments afin d'élaborer des systèmes d'évaluation qui pourraient permettre d'améliorer les services

d'information. Entre autres, plutôt que de mettre l'emphase sur une méthode d'évaluation, il faut plutôt voir l'évaluation comme un processus d'amélioration continue de la performance et s'assurer, peu importe la méthode choisie, que les résultats d'évaluation soient réellement utilisés en diverses occasions pour améliorer les services. Reconnaître qu'il s'agit d'un processus implique qu'il faut s'assurer d'avoir développé les pré-requis à l'évaluation, c'est-à-dire la planification des objectifs organisationnels et individuels, l'embauche et la formation du personnel à l'aide de critères précis, et informer constamment les employés de leur rôle spécifique.

Or, si l'on veut améliorer les services pour les usagers, il importe aussi de faire régulièrement des enquêtes auprès du public pour connaître la satisfaction envers les services existants et pour avoir des suggestions pour les améliorer et développer de nouveaux services. On peut ainsi colliger de l'information permettant de définir des critères d'évaluation qui seront significatifs pour les usagers et qui risquent de l'être pour les employés, surtout si ces derniers sont impliqués dans de telles enquêtes, et cette information peut aussi guider le choix d'une méthode d'évaluation qui soit adaptée aux attentes des usagers. Si la livraison des services dépend des habiletés techniques des employés (connaissance des équipements, des méthodes de travail, des règlements, etc.), elle dépend aussi de leurs habiletés interpersonnelles (communication, capacité et volonté d'aider l'utilisateur, de recevoir des plaintes, de faire des propositions pour améliorer les services, etc.). Les usagers ne peuvent peut-être pas faire de suggestions de critères d'évaluation reliés aux habiletés techniques, mais ils sont sûrement en mesure d'expliquer ce qu'ils attendent du personnel en termes d'habiletés interpersonnelles. L'introduction des nouvelles technologies de l'information

exige plus de compétences techniques chez les employés, et généralement ceux-ci reçoivent une formation appropriée. Or, les employés qui sont en contact direct avec les usagers ont souvent peu ou pas de formation pour apprendre à établir ce contact, et c'est souvent un aspect qui n'est tout simplement pas évalué.

*À l'heure où les services
publics sont jugés d'un œil
de plus en plus critique,
la performance des
bibliothèques et de leur
personnel devient une
préoccupation majeure.*

Par ailleurs, puisque les services d'information dépendent des efforts conjugués de plusieurs groupes d'employés (généralement ceux travaillant aux services techniques et aux services aux usagers), il peut être utile d'envisager l'évaluation de ces groupes plutôt que des individus en particulier. Ceci impliquerait une auto-évaluation ou une évaluation faite par chaque employé de sa contribution vis-à-vis l'atteinte des objectifs, et une évaluation de groupe, c'est-à-dire que les employés évalueraient la performance du groupe dans son ensemble. Bien que ces évaluations faites autrement que par le supérieur immédiat soulèvent également des difficultés, elles risqueraient d'être plus acceptées et utiles que lorsqu'elles sont faites uniquement par les gestionnaires.

Il peut sembler plus ou moins pertinent de se préoccuper d'évaluation du rendement du personnel de bibliothèque au moment où les systèmes d'information et les réseaux de communication permettent d'avoir accès à l'information sans que l'établissement de contact avec des employés soit nécessaire. On peut supposer, toutefois, qu'il y aura toujours quelque part des employés qui devront saisir des données par ordinateur, donner des services à des clients qui n'utilisent pas les nouvelles technologies, qui devront acheter et rendre accessibles des collections ou du matériel, etc. Il apparaît ainsi que

l'introduction d'équipements perfectionnés dans les bibliothèques n'élimine pas le besoin de perfectionnement et de développement des compétences de ceux qui doivent rendre les services d'information accessibles.

Références

- BERGERON, J. L. « L'évaluation du rendement » in Bélanger et al. *Gestion stratégique des ressources humaines*. Montréal : Gaétan Morin, 1988, p. 185-222.
- EVANS, G. E. et RUGAAS, B. « Another look at Performance Appraisal in Libraries ». *Journal of Library Administration*, vol. 3, n° 2 (1982), p. 61-69.
- GOMEZ-MEJIA, L. R. « Evaluating Employee Performance: Does the Appraisal Instrument Make a Difference ». *Journal of Organizational Behavior Management*, vol. 9, n° 2 (1988), p. 155-172.
- KAEHR, R. E. « On my Mind: Personnel Appraisal, Who Needs it? » *Journal of Academic Librarianship*, vol. 16 (March 1990), p. 35-36.
- LANCASTER, F. W. *If You Want to Evaluate Your Library*. Champaign, Ill. : University of Illinois, 1988.
- LINDSEY, J. A. *Performance Evaluation: A Management Basic for Librarians*. Phoenix : Oryx Press, 1986.
- PERKINS, G. H. « Positive Outcomes of Behaviorally Based Performance Measurement: A Review Article ». *Library Administration and Management*, vol. 5, n° 1 (1991), p. 45-48.
- RONDEAU, A. et BOULARD, F. « Gérer des employés qui font problème, une habileté à développer ». *Gestion*, vol. 17, n° 1 (1992), p. 32-42.
- STEWART, J. et CLARKE, M. « The Public Service Orientation: Issues and Dilemmas ». *Public Administration*, vol. 65 (Summer 1987), p. 161-177.
- WILLIAMS, K. J. « The Analytic and Non-analytic Frameworks for Performance Appraisal ». *Human Resource Management Review*, vol. 2, n° 1 (1992), p. 1-8. ■



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

NICOLAS

**Un système de gestion
de l'information**



Réalisé et distribué par:

Les services informatiques
Bamyán inc.
4875, rue Rondeau
Laval, Québec H7L 1K5

Tél.: (514) 666-0737
Fax: (514) 666-0743
Sans frais: 1-800-667-8174

■ Un système bilingue intégré

Circulation + Catalogue + Recherche + Tri + Édition + Macro + Utilitaires de gestion; fonctionne en **RÉSEAU** ou en **station unique**.

■ Un fondement pour l'avenir

Nicolas utilise des technologies d'avant-garde et est écrit en langage C; il pourra croître et évoluer pour rencontrer vos besoins futurs.

■ Flexibilité

L'utilisateur a le loisir de bâtir son environnement selon ses propres besoins et de le modifier à volonté (définitions, rapports, etc.).

■ Intégrité et Efficacité

Grâce au concept de «longueurs variables», NICOLAS ne stocke que les données réelles réduisant ainsi l'espace-disque nécessaire. L'usage de fichiers B-TREE+ garantit une réponse très **RAPIDE** et **RÉGULIÈRE** aux recherches quelle que soit la grandeur des bases. Le verrouillage interne protège l'intégrité de vos données.

■ Installation facile

Vous n'avez qu'à suivre le Guide d'installation. Le système est **COMPLÈTEMENT OPÉRATIONNEL** grâce à l'environnement complet fourni sur la disquette échantillon.

■ Et même plus: L'Inventaire et les Échangeurs

Des programmes de gestion et de conversion puissants: contrôler les documents perdus; transférer les données de nombreuses banques (SDM, BCP, divers MARC).

Spécial :
Bibliothéconomie
internationale

À l'heure où l'on prône l'ouverture sur le monde, de la mondialisation des marchés, des télécommunications aux pouvoirs grandissants, qu'en est-il de la bibliothéconomie sur le plan international ? L'interconnexion entre les réseaux d'information est-elle en voie de prendre forme ? Que se passe-t-il dans les bibliothèques ailleurs au Canada, aux États-Unis, en Europe, en Afrique, en Asie ? Ce numéro spécial essaiera de répondre à ces interrogations, fera le point sur la situation vécue dans certains types d'organismes documentaires (bibliothèques publiques, scolaires, etc.) en présentant quelques études de cas et donnera des éléments de comparaison avec ce qui se passe ici, au Québec.

Gestion-Action

La gestion budgétaire à l'heure de l'internationalisation.

Biblio-Culture

Inventaire de quelques outils-clé (articles, monographies) sur les aspects internationaux et comparatifs en bibliothéconomie.

NOTE DE LA RÉDACTION

Les auteurs intéressés à soumettre un texte doivent communiquer avec la C.B.P.Q. afin d'obtenir le protocole de rédaction.

Argus vise à assurer le développement professionnel des membres de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. Les articles publiés traitent de la formation, du rôle, du statut et des conditions de travail du bibliothécaire dans la société, du professionnalisme, des nouvelles technologies, des nouveaux marchés, de l'environnement économique et socio-politique, des besoins des clientèles, des services et des produits documentaires, des nouvelles orientations de la recherche et du développement en bibliothéconomie et en sciences de l'information, ainsi que de l'apport des autres disciplines.

Les publications peuvent prendre plusieurs formes :

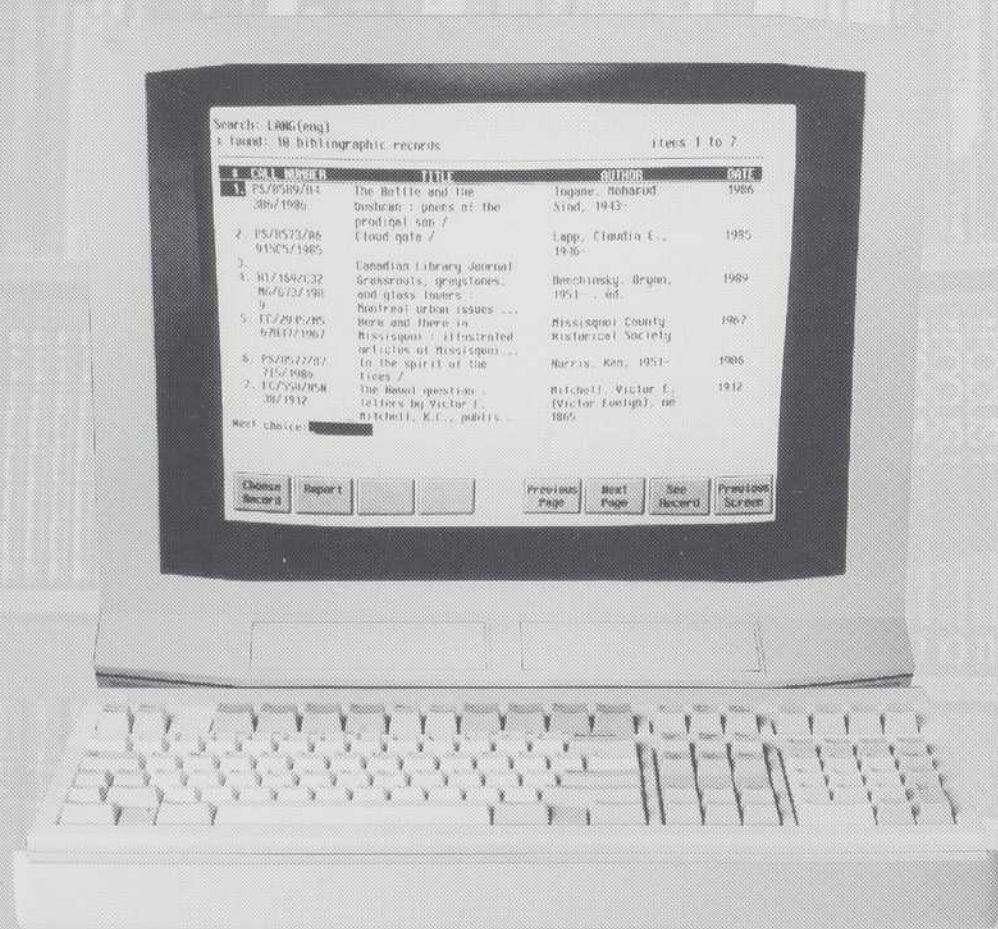
- articles de fond (de 15 à 25 pages dactylographiées)
- état de la question
- textes plus courts rendant compte d'un événement récent ou consistant en une expression d'opinion
- articles décrivant une expérience ou une réalisation
- chronique sur la documentation professionnelle, la recherche, la gestion des services documentaires, les nouvelles technologies, etc.
- résultats de recherche
- lettres à l'éditeur commentant une question d'actualité ou un article récemment paru dans la revue
- réflexion autour d'un ou de plusieurs ouvrages sur la profession ou la recherche
- entrevues.

Le Comité de rédaction accepte des articles originaux soit en français, soit en anglais. À l'occasion, il publie des textes de conférences prononcées dans le cadre des activités de la Corporation. Certains articles, particulièrement les textes de fond que l'on retrouve sous la rubrique *Dossier*, sont examinés par un comité de lecture externe.

La rédaction laisse aux auteurs l'entière responsabilité de leurs textes.

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

albacor

1061, rue St-Alexandre, bureau 400
Montréal (Québec) Canada H2Z 1P5
(514) 866-3494 Fax: (514) 866-3299

Premier ^{au} en classement

Canon
MICROGRAPHIE