

PER

A-95

BNQ

ARGUS

LA REVUE QUÉBÉCOISE DES PROFESSIONNELS
DE L'INFORMATION DOCUMENTAIRE

Corporation
des bibliothécaires
professionnels
du Québec

Corporation
of Professional
Librarians
of Quebec



Face-à-face avec Lucien Bouchard

Bibliobus en suède

400 Millions Circs,

40 Million reference Questions

Confessions d'un blogodépendant

Hélène Roussel,

bibliothécaire de l'année 2005

Centre intégré de gestion de l'information :

une bibliothèque virtuelle en réadaptation

Mentorat à la BSHS de l'Université Laval

Vol.35, no.1, Printemps-été 2006

**Vous pouvez maintenant sortir vos
collections spéciales de la salle arrière!**



Avec l'aide du **Centre de services de préservation OCLC Canada** de Winnipeg, au Manitoba, votre bibliothèque peut facilement "passer au numérique." Avec vos photographies, journaux, cartes géographiques et autres collections spéciales disponibles en ligne, votre matériel est plus visible et accessible n'importe où, n'importe quand. Nous fournissons la technologie, l'infrastructure, les ressources et les services—tout ce dont vous aurez besoin pour gérer vos collections numérisées.

Les services de numérisation et d'archivage font partie de la gamme de services offerts par OCLC Canada. Pour plus d'informations, visitez le <http://www.oclc.org/ca/fr/preservation/> ou envoyez-nous un courriel à canada@oclc.org.



OCLC Canada

www.oclc.org/ca/fr/



Comité de rédaction

Cécile Lointier, présidente
Audrey Attia
Catherine Bernier
Jocelyne Dion
Andréa Harland
Geneviève Gamache-Vaillancourt
Patrick Labelle

Traduction

Marc-André Descôteaux
Andréa Harland
Régine Horistein
Deirdre Moore

Révision

Catherine Bernier

Page couverture

Stéphanie Dufresne

Illustration

Andréa Harland

Infographie

Manon André

Impression

CRL Imprimerie

Publicité

Cristina Bucur
(514) 845-3327

Dépôt légal

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

Poste publication

40021801

Tirage

1000 exemplaires

ARGUS

est une revue publiée trois fois l'an par la
Corporation des bibliothécaires professionnels du
Québec (C.B.P.Q.) dont le siège social est situé
au 353, rue St-Nicolas, bureau 103,
Montréal (Québec), H2Y 2P1.
Téléphone : (514) 845-3327
Télécopieur : (514) 845-1618
Internet : info@cbpq.qc.ca

Tous les textes publiés dans la revue expriment
les points de vue et opinions des auteurs et
n'engagent que ceux-ci.

L'abonnement annuel est de 30 \$
(12 \$ le numéro) tarif individuel au Québec,
34 \$ (12 \$ le numéro) tarif institutionnel au
Québec, 42 \$ (15 \$ le numéro) au Canada,
42 \$ US (15 \$ US le numéro) à l'extérieur du
Canada et 19 \$ 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 Library
(LISA), *Literature et Repère*.

3 **Le mot de présentation**

Cécile Lointier

4 **Style Libre
Que du vent**

Alex Guindon

6 **Cyberthécaire
Confessions d'un blogodépendant**

Olivier Charbonneau

9 **Les bibliobus suédois:
des pratiques inspirantes**

Eve Lagacé

15 **400 Million Circs, 40 Million Reference Questions**

What Does This Mean and Does Anybody Care? Getting
Beyond Library Statistics to Library Value with Help from
Canada's National Core Library Statistics Program

Alvin M. Schrader

23 **Face-à-face
... avec Lucien Bouchard**

« Les jeunes ne feront pas comme moi, relire les
mêmes Jules Verne! »

Jean-François Barbe

25 **Le Mentorat:
Expériences vécues à la Bibliothèque des sciences
humaines et sociales de l'Université Laval**

Normand Pelletier et Gaston Quirion

30 **Hélène Roussel, bibliothécaire de l'année 2005**

Gaston Bernier

32 **État des milieux
Le Centre intégré de gestion de l'information:
bibliothèque virtuelle sans frontière en réadaptation**

Caroline Dion et Johanne Trahan

36 **Comptes rendus
La recherche bibliographique en médecine et santé
publique: guide d'accès**

Audrey Attia



Bibliothèque et Archives nationales du Québec : un instrument collectif remarquable

Découvrez un portail
Internet riche en contenu à

www.banq.qc.ca

En offrant à tous les Québécois l'accès à de nombreuses ressources, notamment à partir de son portail Internet, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) permet aux bibliothèques du Québec de mieux desservir la population en enrichissant leur offre de services.

■ **BREF** : un répertoire de plus de 1 700 ressources de référence de qualité sur Internet dans tous les domaines pour le grand public

■ **Romans@lire** : un outil précieux pour trouver un roman parmi plus de 15 000 titres de la littérature d'ici et d'ailleurs

■ **la collection numérique** : un patrimoine passionnant, ancien et récent, à découvrir à travers des revues, des journaux, des cartes postales, des enregistrements sonores, des courts métrages et des documents d'archives

■ **le portail Jeunes** : des services et des ressources accessibles à distance pour les jeunes de 13 ans et moins

■ **le portail SQLA** (Service québécois du livre adapté) : des services pour les personnes ayant une déficience visuelle

ÉDIFICES DE BANQ : 9 CENTRES D'ARCHIVES (CHICOUTIMI, GATINEAU, MONTRÉAL, QUÉBEC, RIMOUSKI, ROUYN-NORANDA, SEPT-ÎLES, SHERBROOKE, TROIS-RIVIÈRES) • GRANDE BIBLIOTHÈQUE (MONTRÉAL)
• CENTRE DE CONSERVATION (MONTRÉAL)

Pour en savoir plus : **www.banq.qc.ca**
514 873-1100 ou 1 800 363-9028

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec



Le mot de présentation



Ce numéro débute avec un article d'Ève Lagacé qui dresse un portrait de la pratique suédoise en matière de bibliobus. L'auteure, qui a passé quelques mois dans ce pays, nous présente différents exemples de services offerts, aussi bien dans des grands centres urbains que dans des régions éloignées. Puis, Alvin Schrader nous fait découvrir le National Core Library Statistics Program, financé par Bibliothèque et Archives Canada et qui a pour but de mesurer l'influence des bibliothèques sur la société canadienne. Il y souligne l'importance de l'analyse de la valeur et des avantages des bibliothèques canadiennes afin de doter ces dernières et, par extension, les bibliothécaires qui y travaillent, du pouvoir et du langage susceptibles d'influencer les décideurs.

Ensuite, Normand Pelletier et Gaston Quirion reviennent sur une expérience de mentorat menée à l'Université Laval et qui leur a permis de bénéficier du transfert de connaissances et du soutien des bibliothécaires qu'ils ont remplacés. Ils font un bilan bien inspirant de cette expérience. Enfin, Gaston Bernier souligne les réalisations de la première lauréate en 2005 du Prix du bibliothécaire de l'année de la CBPQ, Mme Hélène Roussel, responsable de la Direction générale de la diffusion à Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Par ailleurs, ce numéro d'été voit l'avènement d'une nouvelle chronique et l'arrivée d'un nouveau collaborateur, Jean-François Barbe. *Face à face* donne la parole à des personnalités du Québec et d'ailleurs, qui nous parlent de leurs perceptions face aux bibliothèques et aux livres. La première personnalité à s'être prêtée au jeu est l'ex-premier ministre du Québec et initiateur de la création de la Grande Bibliothèque, Lucien Bouchard.

Alex Guindon nous entretient dans la chronique *Style libre* de politique canadienne, de la couverture médiatique des dernières élections fédérales et de démocratie. Dans le cadre de *Cyberthécaire*, Olivier Charbonneau présente les différentes solutions technologiques s'offrant aux intrépides bibliothécaires qui veulent s'engager dans l'aventure des blogues. La chronique *État des milieux* nous fait découvrir, enfin, le Centre intégré de gestion de l'information, qui prend ses racines dans le centre de documentation l'Institut de réadaptation en déficience physique du Québec (IRDPQ).

Bonnes lectures estivales!

Cécile Lointier
Présidente du comité de rédaction
c_lointier@yahoo.com



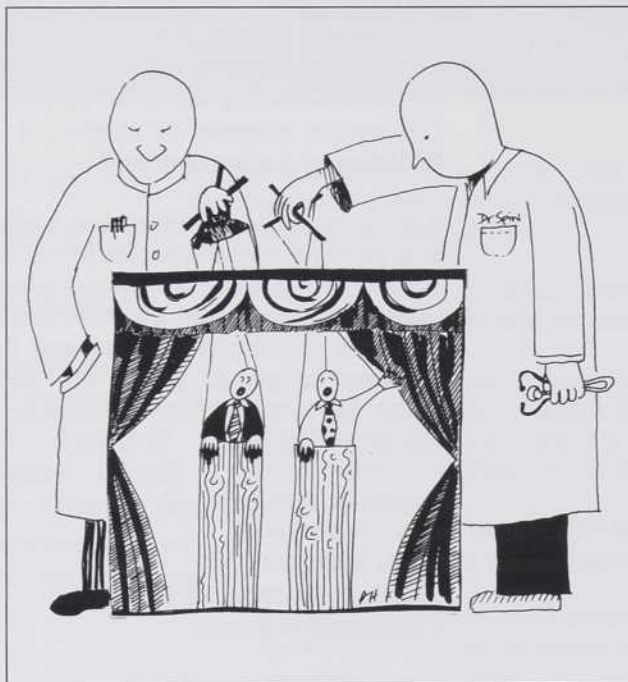
Style libre

Que du vent

Alex Guindon

guindona@alcor.concordia.ca

Alors, les lendemains de veille ne sont pas trop durs? Je parle de la veille électorale, bien sûr. Le lundi matin, on se lève avec les éternels et arrogants Libéraux au pouvoir, le lendemain, on se retrouve avec nos amis les Conservateurs (post-réformistes, néo-alliancistes...) au volant d'un maigre gouvernement minoritaire. Ouf, quel bouleversement sur la paisible scène politique canadienne! Il en faut beaucoup pour déloger les Libéraux d'Ottawa, eux qui ont été au pouvoir pendant la très grande majorité du XX^e siècle, au point de confondre leur gouvernement avec l'État canadien. J'ai un peu honte de le dire, mais je suis presque content du résultat. Je m'oppose à presque tout ce que les conservateurs représentent, j'abhorre particulièrement leur position sur les questions sociales et leur vision individualiste de la société. Malgré cela, je préfère ce résultat – d'autant que les Conservateurs n'auront pas les coudées franches vu la faiblesse de leur majorité relative – à un retour sur la scène de cette bande de méprisants politiciens que sont les Libéraux. Bon débarras! Mais que cela est triste: sommes-nous vraiment tombés si bas qu'il faille se réjouir de la victoire des champions de la droite religieuse? Au-delà de ce constat se pose toutefois la question plus large de l'évolution de notre système démocratique, qui pourrait mieux se porter.



Andréa Harland, 2006

La démocratie, c'est beaucoup plus que des élections libres. Ce principe qui veut que le peuple gouverne – ou à tout le moins, dans un système parlementaire, qu'il choisisse ses représentants – repose sur des conditions qui sont bien difficiles à remplir. L'idéal démocratique suppose en effet que les citoyens aient un choix réel et qu'ils soient vraiment informés des enjeux et des positions respectives des divers partis.

En fait, une vraie démocratie irait bien au-delà du choix d'un gouvernement et aurait comme condition nécessaire la participation active des citoyens à différents groupes de la société civile et à divers organes politiques (ce qui, en passant, n'est pas du tout la même chose qu'une forme de gouvernement populiste où on ferait des référendums à tout propos). Un rêve? Peut-être. En tout cas, nous sommes à des années-lumière d'une telle situation. Contentons-nous pour le moment de réfléchir à ce qu'il advient de notre modèle de démocratie représentative.

Ce qui est frappant dans la couverture médiatique des élections au Canada, et cela depuis plusieurs années déjà, c'est l'emphase mise sur la stratégie des partis, sur le « spin » (comme il est convenu d'appeler le marketing politique qui règne sur les campagnes électorales). Je suis loin d'être naïf, c'est de longue date que les campagnes électorales sont des exercices de mise en marché. Chaque parti compte sur une petite bande de spécialistes en communication qui orientent et parfois dirigent carrément le déroulement de la campagne. Cela dépasse largement les questions d'image et de présentation des enjeux: le choix même des

thèmes qui seront abordés est largement tributaire des impératifs stratégiques tels que présentés par les spin doctors. On peut certainement attribuer une grande part du succès ou de l'insuccès de la campagne d'un parti à la qualité de ses spécialistes du marketing et au plan de match qu'ils décident de retenir. Ainsi, les commentateurs politiques s'entendent pour dire que la défaite des Libéraux est largement

la faute de l'équipe de conseillers de Paul Martin qui s'est fourvoyée dans son approche et a très mal compris la donne au Québec.

L'emprise du phénomène de mise en marché sur les campagnes est telle que le contenu des plateformes politiques est tout à fait secondaire. La preuve? Aussi bien le Parti Libéral que le Parti Conservateur n'ont présenté leur programme que vers la fin de la campagne. Les Libéraux semblaient même avoir décidé de tout simplement faire abstraction de tout contenu politique pour se concentrer sur leur campagne de dénigrement de Stephen Harper et des ses acolytes de droite. Certains disent que c'est cela qui les a perdus. Peut-être, mais j'en doute. Pendant ce temps, M. Harper s'emploie à éviter les questions sociales et à cacher ses candidats les plus folkloriques. Le fait demeure que le marketing politique – et tout ce qui a trait à la stratégie électorale – est devenu lui-même l'enjeu des élections. Les médias, surtout la télévision il faut

le dire, passent beaucoup plus de temps à analyser la stratégie des différents acteurs qu'à soulever les vraies questions. Les différents débats des chefs sont l'illustration par l'absurde de l'état des choses. Bien malin, celui qui parvient à distiller quelque substance que ce soit de ce spectacle de clowns. Et les journalistes de renchérir en donnant des points à gauche et à droite en se prenant ouvertement pour le jury d'un combat de boxe. Un ami me faisait remarquer que, lors des débats, on n'avait pratiquement pas glissé un mot sur l'environnement. En 2006, il faut le faire!

Comme je le mentionnais plus haut, rien de cela n'est bien nouveau, mais je crois que les choses vont en se dégradant. On s'habitue à ce genre de campagnes, on finit même par en redemander. Et l'avalanche de sondages – il y en avait au moins un par jour lors de la récente campagne – ne fait rien pour améliorer les choses. On se passionne pour les chiffres, l'évolution des inten-

tions de vote, mais on oublie de parler du contenu. On est vraiment entré de plain-pied dans l'univers du marketing politique, ce qui est simplement la suite logique des choses dans un monde qui transforme tout en marchandise. Bref, c'est le triomphe de la politique, l'ensemble des tactiques et des techniques employées afin d'obtenir le pouvoir, sur le politique, c'est-à-dire la discussion portant sur l'organisation de la société. La victoire de l'image sur le débat d'idées. Ainsi, on est loin de remplir la deuxième condition de la réussite d'une démocratie représentative que j'énonçais au début de cette chronique: les citoyens sont très mal informés de la position des partis sur les principaux enjeux. Et on peut même se demander si les partis eux-mêmes ont une idée des valeurs qu'ils défendent ... Peu d'information et des partis qui refusent de prendre des positions claires sur les enjeux majeurs, voilà qui n'est pas très encourageant. On s'en reparle aux prochaines élections. En attendant, profitez du spectacle.

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 : (450) 435-0581
Télécopieur : (450) 430-1584



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



Confessions d'un blogodépendant

Olivier Charbonneau
o.charbonneau@concordia.ca

Le Grand Dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française (OQLF) est un outil indispensable pour trouver les néologismes dernier cri. Ainsi, on propose « blogodépendant » pour quelqu'un « qui a un besoin compulsif de mettre à jour son blogue sur une base quotidienne et de prendre connaissance des commentaires reçus ». Il va sans dire que ces carnets ou journaux intimes virtuels ont largement dépassé le simple stade de la curiosité...

De l'anglais *blog*, qui provient d'une fusion des mots *web log*, l'OQLF propose « blogue » pour désigner ce phénomène dans la langue de Molière. La principale force du blogue réside dans ces applications logicielles qui permettent la mise à jour d'un site en un tournemain, facilitant la création puis la compilation de bribes d'information. Le plus souvent mis à jour quotidiennement, les billets ainsi consignés reflètent les points de vue et la personnalité de l'auteur (Lyman et Varian, 2003). Certains y voient même de nouveaux outils pour créer un Web à saveur sémantique (Dearstyne, 2005; Cayser, 2004).

David Sifry (2006), fondateur et directeur de l'engin de recherche de blogues Technorati (www.technorati.com), précise qu'une moyenne de 70 000 nouveaux

blogues sont créés chaque jour et que 50 000 billets sont créés chaque heure! De plus, selon son engin de recherche, il existerait plus de 30 millions de blogues. Au début de 2005, Lee Rainie indiquait, dans un rapport du PEW Internet & American Life Project (Rainie, 2005), que huit millions d'Américains auraient créé des blogues. Quelle fulgurante croissance pour ce mouvement de diffusion citoyen!

À l'instar du phénomène télévisuel, cet exercice de « web-réalité » constitue une sorte de conversation mondiale à la hauteur du potentiel d'Internet. Certains blogues peuvent servir toutefois à des fins professionnelles. Comme Tremblay le précise (2006), le blogue peut être un outil de promotion pour les consultants et les journalistes puisqu'il s'agit d'une vitrine donnant vue sur leurs talents. Incidemment, un blogue pourrait se spécialiser dans un domaine, que ce soit le sport ou tout autre passe-temps.

Le 26 avril 2005, je me suis moi-même lancé dans l'aventure avec mon carnet personnel, Culture Libre (<http://www.culturelibre.ca/>). En tant que bibliothécaire-chercheur intéressé à la question du droit d'auteur, je devais composer avec une multitude de sources d'information issues de ma veille stratégique quotidienne: nouvelles, mémoires, articles

électroniques et autres réflexions se faufilaient en effet dans ma boîte de courriel sans nécessairement respecter mon horaire de recherche. D'où l'intérêt de créer un outil de consignation et de gestion de toutes ces bribes.

Pour créer un blogue, l'internaute intrépide dispose de plusieurs options. Du côté de la simplicité, il existe des services gratuits d'hébergement comme le site Blogger de la compagnie Google (www.blogger.com/), ou encore Bloglines (www.bloglines.com/). Après quelques clics, ces sites vous offrent un carnet dont l'adresse se présente sous la forme « <http://votreblogueici.blogger.com/> ». Cela dit, les fonctions technologiques de ces services gratuits sont parfois limitées et les contrats de licence d'utilisation imposent souvent des contraintes quant à la propriété intellectuelle des créations. Ces deux désavantages m'ont poussé à choisir d'autres produits.

C'est ainsi que débuta ma recherche d'un service d'hébergement, qui s'arrêta finalement sur les services de Webserve (www.webserve.ca). Pour environ 125 \$ par an, cette compagnie de la Colombie-Britannique offre 5 Go d'espace sur le serveur, 10 adresses électroniques, l'espace suffisant pour cinq bases de données MySQL et un CGI-Bin (qui permet d'opérer des scripts Web), sans oublier les frais de réservation des noms de domaine. Suivant les conseils de ce service d'hébergement, j'ai opté pour le logiciel gratuit WordPress (wordpress.org/), qu'on a même installé à peu de frais dans mon espace web. Depuis un an, je vis à l'heure de la diffusion simultanée!

WordPress, comme la majorité des logiciels pour blogues, facilite la gestion de l'information grâce à ses multiples fonctionnalités. En quelques clics de ma fidèle souris, il est possible d'ajouter un billet sans avoir à bidouiller le code HTML, et ce, de n'importe quel ordinateur connecté à Internet. L'interface de création ou de mise à jour de billets s'apparente à celle d'un logiciel de traitement de texte (voir figure 1). De plus, Word Press offre un mécanisme de recherche textuelle et d'indexation de mes billets, sans oublier

le gestionnaire d'hyperliens par catégorie. Finalement, le logiciel permet la création de pages indépendantes du blogue, protégées ou en libre accès. Celles-ci peuvent servir, par exemple, de « bureau virtuel » pour des projets d'articles... Tout pour rendre le bibliothécaire en soi bien heureux!

Ces logiciels d'application sont vraiment conçus pour ceux qui désirent développer leur petit coin du Web. Pour Culture Libre, j'ai retenu un style d'écriture plutôt sobre et j'évite les opinions, quoi que certains diront qu'elles ressortent de façon évidente dans mes billets. Peu importe, je suis étonné à chaque fois que j'examine les statistiques d'achalandage. Vous étiez plus de 5000 à visiter Culture Libre en février 2006! Visiter... mais pas nécessairement comme on l'entend. Puisque les blogues emploient la famille de technologies RSS, qui permettent une publication simultanée, il est fort possible qu'une grande proportion de mes lecteurs utilise un fureteur spécialisé pour les billets de blogues. RSS est un gabarit documentaire qui privilégie la structure du contenu plutôt que son aspect visuel à l'écran. Cette standardisation a permis l'éclosion de canaux alternatifs de partage de l'information, un peu comme le format MARC pour les notices bibliographiques et le protocole Z39.50. C'est ainsi que des sites comme Technorati peuvent recenser les 50 000 billets à l'heure émis par plus de 30 millions de blogues.

En fait, RSS est avant tout un gabarit de présentation de données standardisé et défini en XML (*eXtensible Markup Language*). Puisque XML ne définit que la structure des données, leur affichage est laissé à l'imagination du lecteur. Ce désintérêt pour l'apparence finale des données peut sembler anodin, mais il s'agit d'une immense différence par rapport aux pratiques originales des webmasters. En effet, il n'y a pas si longtemps, il était nécessaire de prévoir tous les types de fureteurs afin de peaufiner avec précision l'affichage du site grâce à HTML. Avec RSS, un langage XML (et non HTML),

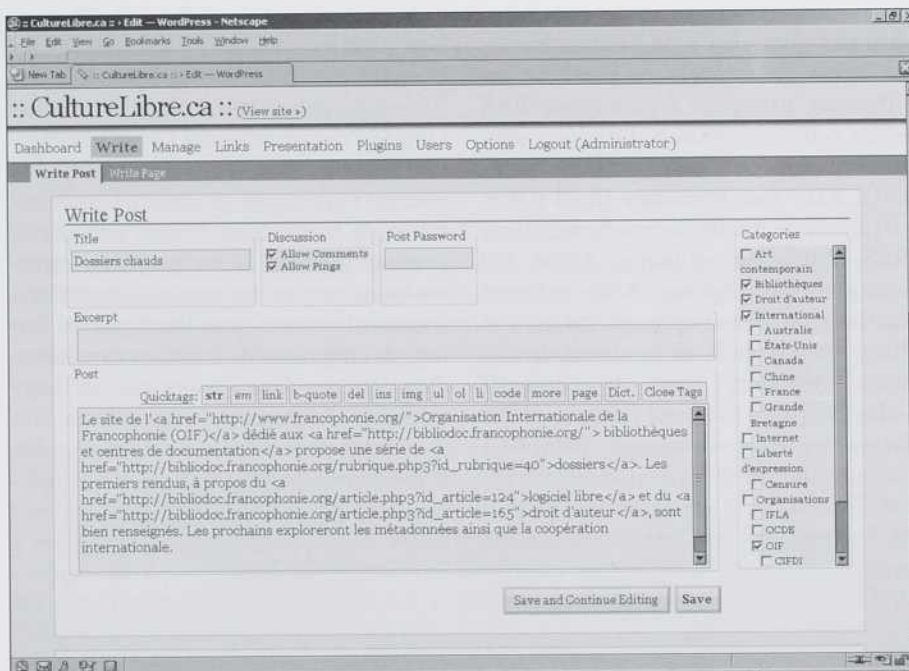


Figure 1

le sens des données est capturé, mais leur diffusion n'est pas entravée par un souci esthétique.

D'une manière très sommaire,

- "a [RSS] feed consists of a channel, with its own attributes, an image, and a number of items within the channel, each with their attributes, like this:*
- *Channel (Title, description, URL, creation date, etc.)*
 - *Image*
 - *Item (title, description, URL, etc.)*
 - *Item (title, description, URL, etc.)*
 - *Item (title, description, URL, etc.)"*
- (Hammersley, 2003, p. 13)

Cet exemple nous montre que chaque document RSS contient de l'information concernant son origine (*channel*), voire même une image (ou icône) distinctive. De plus, il est composé d'un ou de plusieurs *items*, les morceaux de nouvelles en question, souvent appelés fils RSS ou billets. Puisque RSS est un format de document, il faut que l'utilisateur demande lui-même les nouveaux éléments générés par le système. Souvent, un logiciel se charge de ces tâches cléricales.

Ce nouveau paradigme de diffusion Web a permis de démultiplier l'influence des blogues. La structure représentée par la famille de standards RSS est particulièrement bien adaptée à des billets ou à des petits documents contenant des nouvelles. D'ailleurs, plusieurs quotidiens et agences de presse utilisent cette technologie pour diffuser leur contenu. Le New York Times offre ainsi aux internautes plusieurs fils RSS classés par thème. Il suffit de repérer l'adresse du lien de ce fil de nouvelles et de la copier dans le fureteur spécial RSS. Ce fureteur ira ensuite récupérer les billets pertinents pour un visionnement en différé.

Petit détour par l'histoire: les premiers balbutiements des technologies RSS datent de la fin du XX^e siècle. En plus des sites de portail tels Netscape, très populaires à l'époque, des organismes de transmission de nouvelles ont rapidement adopté cette technologie. Vint ensuite une certaine confusion quant au développement de la norme elle-même: plusieurs groupes ont tout à tour proposé des versions concurrentes de cette norme.

Suivant le foisonnement qui caractérisait Internet au tournant du millénaire,

plusieurs « saveurs » de cette technologie furent développées en parallèle par différents groupes. L'acronyme RSS reflète cette compétition et désigne, successivement: Rich Site Summary (RSS 0.91), RDF Site Summary (RSS 0.9 et 1.0) ainsi que Really Simple Syndication (RSS 2.0). Par ailleurs, Atom 1.0 représente un format RSS entériné par les organismes de normalisation d'Internet. Le choix de la norme de diffusion dépendra donc de l'objectif recherché par le blogueur (pour ceux qui désirent en savoir davantage, Wikipédia (en anglais) offre une documentation intéressante sur le sujet). Malgré cela, il est étonnant de constater la popularité toujours croissante des contenus générés en RSS!

Comment consommer des fils RSS? Plusieurs choix s'offrent à l'internaute. Avant tout, il est nécessaire de choisir les sites dont on désire suivre le contenu. Un bon point de départ consiste à utiliser des engins de recherche qui compilent des bases de données de documents RSS. En plus de ceux présentés ci-haut, mentionnons simplement Plazoo (www.plazoo.com/), Feedster (www.feedster.com/) et Blogdigger (www.blogdigger.com/). Par ailleurs, plusieurs sites commerciaux offrent de la syndication RSS; il suffit d'être vigilant dans le repérage des icônes adéquates. On peut, par exemple, s'abonner aux mises à jour du site de la BBC (bbc.co.uk).

Une fois les sources trouvées, il est temps de choisir un moyen de combiner tout ce contenu sous une seule interface. Il existe une gamme complète d'outils hautement performants (et dispendieux) pour compiler du contenu RSS, en plus d'une variété étonnante de solutions gratuites: logiciels pour cellulaires et pour ordinateurs, voire même des services dans Internet. Plusieurs listes de ces logiciels ou services existent, par exemple sur le site de Wikipedia (www.wikipedia.org/) ou de dmoz (dmoz.org/). Comme quoi les blogues, les fils RSS et la diffusion simultanée représentent vraiment de nouveaux paradigmes dans l'écosystème du Web.

Une dernière chose à considérer: les bibliothèques nationales à l'extérieur des États-Unis ont vivement réagi à l'initiative Google Print (maintenant Google Books). Cette guerre des octets au profit d'un Internet multilingue se limite à la numérisation de livres. Sans vouloir attaquer la pertinence de ces initiatives très intéressantes, il est navrant que nos institutions documentaires ne considèrent pas les initiatives citoyennes de diffusion simultanée dans Internet dans l'élaboration de leurs stratégies. L'internaute francophone doit se tourner, pour créer son carnet, vers des sites comme blogger.com (qui est justement la propriété de Google)! N'est-il pas temps de se pencher sur les ressources à investir afin de favoriser le foisonnement et l'essor dans un Web francophone à saveur citoyenne?

Bibliographie

ANTONIOU, Grigoris et al. 2005. "Semantic Web Fundamentals", *Encyclopedia of Information Science and Technology* (éd. Mehdi Khosrow-Pour), Hershey, PA: Idea Group Reference, p. 2464

BRENERS-LEE, Tim, James Hendler et Ora Lassila. 2001. "The Semantic Web", *Scientific American*, vol. 284, no 5, p. 34.

BRODY, Robert G. et Brian J. Wheelin. 2005. "Blogging: The New Computer "Virus" for Employers", *HR. Human Resource Planning*, vol. 28, no 3, p. 12

CAYZER, Steve. 2004. "Semantic Blogging and Decentralized Knowledge Management", *Communications of the ACM*, vol. 47, no 12, p. 47.

CHARBONNEAU, Olivier, « RSS et la publication simultanée sur Internet », *Lex Electronica*, vol. 11, no 1, Printemps/Spring 2006 [<http://www.lex-electronica.org/articles/v11-1/charbonneau.htm>]

DEARSTYNE, Bruce W. 2005. "Blogs: The New Information Revolution?",

Information Management Journal, September/October 2005, p. 38

HAMMERSLEY, Ben. 2003. *Content Syndication with RSS*. Cambridge: O'Reilly & Associates.

KASDORF, William. 2003. *The Columbia Guide to Digital Publishing*. New York: Columbia University Press, 574 p.

LYMAN, Peter et Hal R. Varian. 2003. *How Much Information?* Berkeley (California): School of Information Management and Systems. University of California at Berkeley [<http://www.sims.berkeley.edu/research/projects/how-muchinfo-2003/>] (page consultée le 12 octobre 2005)

MICHARD, Alain. 2000. *XML: Language et applications*. Paris: Eyrolles, 499 p.

New York Times. 2006. RSS. New York: New York Times [<http://www.nytimes.com/services/xml/rss/>] (page consultée le 13 mars 2006)

RAINIE, Lee. 2005. *The State of Blogging*. PEW Internet & American Life Project [http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_blogging_data.pdf] (page accédée le 12 octobre 2005)

SCHIANO, William T. 2003. "Intranets", *The Internet Encyclopedia* (éd. Hossein Bidgoli), Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, vol. 2, p. 346

SIFRY, David. 2006. *State of the Blogosphere*. 13 février 2006. [<http://sifry.com/alerts/archives/000420.html>] (page consultée le 15 mars 2006)

TECHNORATI. 2006. *Technorati: Home*. [<http://www.technorati.com>] (page consultée le 15 mars 2006)

TREMBLAY, Jacinthe. 2006. « Le blogue, un outil de marketing de soi exigeant », *La Presse*, samedi 11 mars 2006, p. C2

Les bibliobus suédois: des pratiques inspirantes

Eve Lagacé

bibliothécaire professionnelle
evelagace@gmail.com

L'offre de service qu'est le bibliobus est peu répandue au Québec. En Suède, pourtant, il s'agit d'un service populaire qui permet de desservir de manière souple diverses clientèles, tant en région urbaine que rurale. Dans cet article, l'auteure dresse un portrait de la pratique suédoise en matière de bibliobus et présente différents exemples de services offerts.



Bibliobus de Mölnadal
© Mölnadal Stadsbibliotek

Les bibliobus suédois: des pratiques inspirantes

Les bibliothèques scandinaves ont très longtemps joui d'une réputation enviable, particulièrement en ce qui concerne leur réseau de bibliothèques publiques. Ceci s'explique principalement par une longue tradition éducative populaire.

En Suède, une loi sur les bibliothèques publiques a très tôt, en 1905, réglementé ce secteur d'activité. Modifiée depuis à quelques reprises, ses principes reposent principalement sur l'obligation pour chaque administration locale de disposer d'une bibliothèque publique et sur la gratuité du prêt de livres.

Rapidement dans l'histoire des bibliothèques publiques suédoises, des ser-

vices de bibliobus (« bokbuss » en suédois) ont été mis en place, le premier datant de 1948, dans la municipalité de Borås. Par la suite, les bibliobus sont apparus lentement dans les diverses régions du pays jusqu'à ce qu'au milieu des années 60, le Conseil de la Culture (Statens kulturråd) stimule leur essor en accordant aux municipalités intéressées une subvention équivalente à la moitié du coût d'achat d'un véhicule de bibliobus. Une dizaine d'années plus tard, l'État va même plus loin en assumant la totalité des coûts reliés à l'achat d'un véhicule. Avec des incitatifs si intéressants, il n'est pas étonnant que de nombreuses municipalités suédoises se soient engagées dans la mise sur pied de services de bibliobus.

Malheureusement, depuis les années 90, comme dans bien d'autres pays, les

The Swedish mobile library: a service that inspires!

Abstract: Mobile library services are not well established in Quebec. In Sweden however, this is a popular and well-established practice that allows libraries to serve a wide-range of clients in both rural and urban settings. In this article, the author provides a portrait of the Swedish mobile library model and describes several different accompanying services.

bibliothécaires publics suédois ont vu leurs budgets diminuer de façon considérable. Les bibliobus subissent inévitablement les effets de ces coupures budgétaires, mais de façon inégale. Dans certains cas, les services de bibliobus ont tout simplement été abolis, en particulier lorsque les véhicules dataient d'une vingtaine d'années et qu'il devenait pressant de les renouveler. Dans d'autres cas, les services de bibliobus ont été maintenus, mais souvent au prix de la fermeture de certaines succursales de quartier.

Alors qu'à leur apogée, dans les années 80, les bibliobus suédois se comptaient au nombre de 133, on n'en retrouve maintenant que 98 sur tout le territoire. Cependant, il semblerait que la situation s'améliore puisqu'au cours des deux prochaines années, une dizaine de municipalités ont annoncé le renouvellement de leurs véhicules. Dans la presque totalité des cas, ces nouveaux bibliobus seront financés entièrement par les autorités locales.

Malgré ces ennuis importants, les bibliothécaires de bibliobus suédois redoublent aujourd'hui d'effort afin d'offrir des services de plus en plus adaptés aux besoins de leurs clientèles.

Coopération

Dans une volonté de travailler en commun afin de développer de meilleures pratiques en bibliobus, la plupart des professionnels de ce milieu se retrouvent à l'intérieur de la section Petites bibliothèques et bibliobus de l'Association suédoise de bibliothèques (Svensk Biblioteksförning), elle-même membre et participante active de la section Bibliothèques ambulantes de l'IFLA (aujourd'hui intégrée à la section Bibliothèques publiques). Les membres du groupe se rencontrent à intervalle régulier afin d'échanger des idées sur leurs pratiques respectives et améliorer ainsi les services offerts. Par ailleurs, ils organisent de façon périodique le Festival suédois de bibliobus, au cours duquel a lieu une caravane de bibliobus qui se promène dans la ville où est organisé le rassemblement. Cette activité permet à chacun d'apprendre concrètement de l'expérience de ses collègues.

Depuis 1998, pour marquer le jubilé d'or du premier bibliobus suédois, le groupe, par l'entremise d'un jury composé de cinq bibliothécaires, décerne également le Prix du bibliobus de l'année. Établie en fonction de différents critères de qualité, d'originalité et d'innovation, cette récompense vise à reconnaître et à faire connaître les meilleures pratiques du milieu.

Sources d'inspiration

La plupart des bibliobus suédois offrent des services relativement classiques, c'est-à-dire le prêt de documents, l'animation et la référence. Par contre, certains bibliobus fournissent des services bien particuliers et adaptés à leur milieu ou à leur clientèle. Nous vous en présentons ici quelques-uns.

■ Mölndal: un exemple de services traditionnels

Le bibliobus de Mölndal est un très bon exemple d'offre de services traditionnels en bibliobus. Mölndal est une petite municipalité relativement aisée de près de 58 000 habitants située en banlieue sud de Göteborg, la deuxième plus grande ville de Suède. Sa collection, formée de livres, de livres audio, de livres en gros caractères, de périodiques et de documents audio et vidéo, consacre une importante section aux enfants et aux adolescents, mais dessert également une clientèle formée d'adultes et de personnes âgées, et même de prisonniers. Bien intégré à la vie communautaire, le bibliobus comporte une section réservée à la communication et à la distribution d'informations municipales.

D'après madame Lotta Almqvist, responsable du bibliobus de la Bibliothèque municipale de Mölndal, le succès des services offerts est

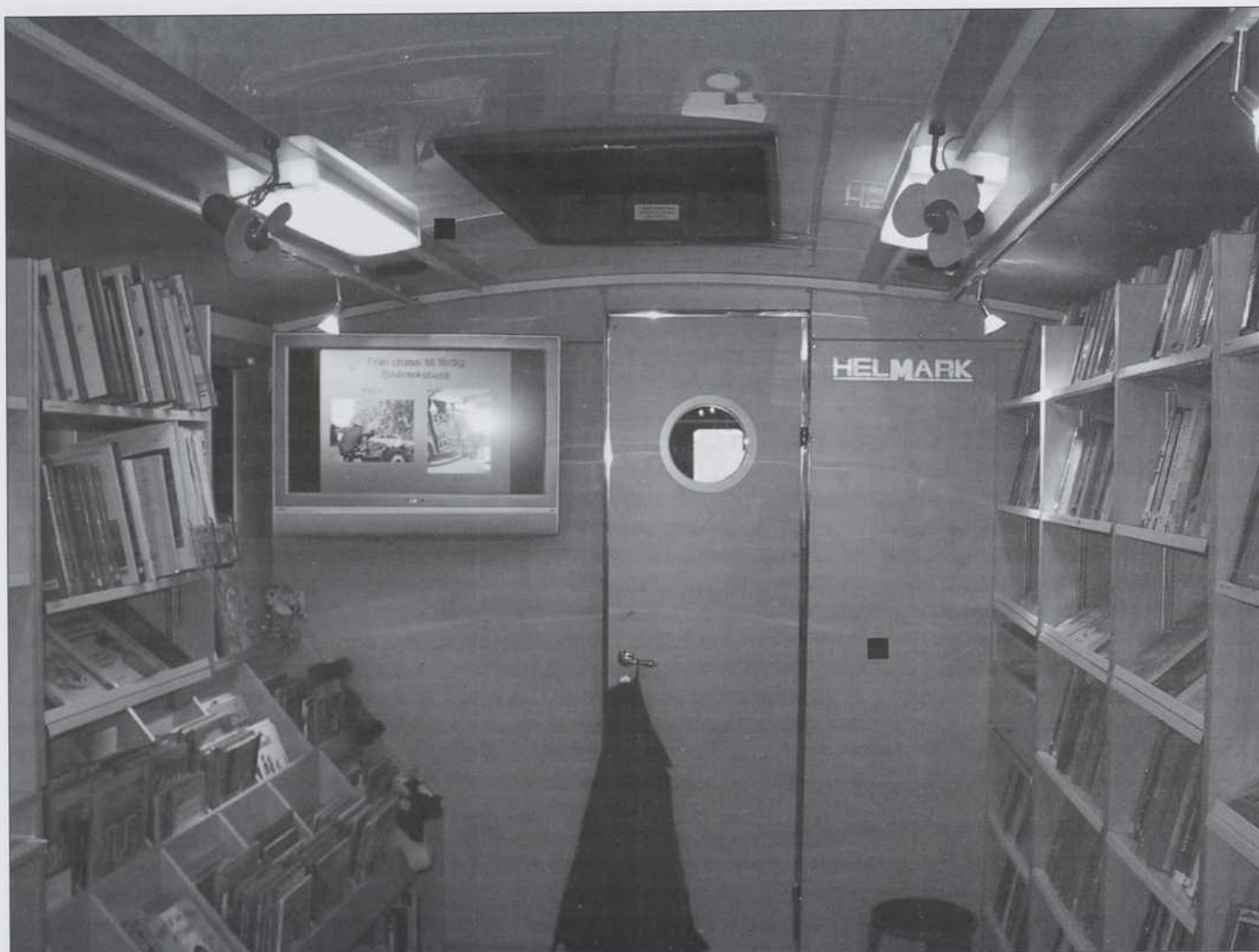
principalement dû à son personnel chaleureux, dynamique et ouvert aux suggestions ainsi qu'à l'offre continue de nouveaux documents, à la rotation presque complète de la collection de prêt à toutes les quatre semaines et à la propreté du véhicule.

Afin de conserver un niveau élevé de qualité, le personnel du bibliobus demande à chacun de ses usagers de remplir, à la suite de sa visite, un formulaire d'évaluation intitulé « Votre visite à la bibliothèque aujourd'hui ». Cette procédure est effectuée dans toutes les bibliothèques de Mölndal et, étonnamment, fonctionne bien pour une mesure administrée de façon récurrente. Le taux de réponse est très élevé et le questionnaire permet aux employés de mieux connaître leurs usagers.

■ Norrtälje: des services à la fois traditionnels et novateurs

La bibliothèque de Norrtälje, une municipalité de 53 000 habitants située à une heure de route au nord-est de la ville de Stockholm, offre un service de bibliobus adapté aux différentes réalités saisonnières. Mis en circulation pour la première fois en 1967, le bibliobus offre, de septembre à juin, des services traditionnels de prêt. Il s'arrête dans 121 points de service et propose une collection de plus de 4 000 documents. En moyenne, ce sont 50 000 documents qui sont prêtés chaque année. Quatre employés réguliers y travaillent, soit un administrateur, un bibliothécaire et deux chauffeurs.

Les particularités de son service résident dans les partenariats qui ont été établis avec différentes organisations de la région. Ainsi, le bibliobus agit à titre de bibliothèque scolaire contractuelle pour plusieurs écoles ainsi que pour les « dagis », des centres éducatifs obligatoires pour les enfants d'âge préscolaire. Selon l'entente, le bibliobus effectue un arrêt entre quinze minutes et une heure, de façon hebdomadaire ou bimensuelle, avec ou sans animation.



▲
Bibliobus de Lund,
© Mölndal Stadsbibliotek

▲
Durant la période estivale, la municipalité de Norrtälje se transforme en station balnéaire et accueille de nombreux touristes. Le bibliobus se métamorphose alors, pendant quatre semaines, en un service combiné de prêt de documents pour les résidents et les touristes ainsi qu'en un centre d'informations touristiques. Jouissant d'un vif succès, il visite les attractions touristiques, les plages, le boutiques saisonnières ainsi que les campings. Ce service, nommé « Biblioplayas », est inspiré d'un concept développé par la Bibliothèque de Valence, en Espagne.

■ NÄRP: un bibliobus sans frontières

Depuis 1979, le bibliobus NÄRP (Nordiska Ämbetsmannarådets Planeringskommitté), aussi surnommé « Bibliobus sans frontières », dessert cinq villages de trois pays voisins: la Suède (Kiruna et Pajola), la Norvège (Kautokeino) et la Finlande (Enontekiö et Muonio). Les services offerts visent particulièrement les autochtones habitant cette région de la partie la plus septentrionale de l'Europe (lapons ou samis). Les services et les collections sont offerts en cinq langues: suédois, norvégien, finnois, lapon et « meän kieli », un dialecte qui s'apparente au finnois. Le bibliobus est financé conjointement par les communautés desservies et les trois gouvernements nationaux et est basé à



Muonio, en Finlande. Sa tournée de trois semaines a lieu hiver comme été et couvre un vaste territoire totalisant une route de 624 kilomètres.

■ Stockholms bokbåten: une bibliothèque flottante

Depuis 1953, la Bibliothèque régionale de Stockholm opère et finance, en collaboration avec la Bibliothèque municipale de Stockholm, un service de bibliothèque itinérante bien particulier: un « bateau-bibliothèque » (bokbåt). Chaque printemps et chaque automne, à raison de cinq sorties par saison (pour un total de dix jours), le bibliobus sillonne l'archipel de Stockholm, où vivent 5 500 habitants. Le bateau effectue des arrêts de une à deux heures dans différentes îles.

▲
Bibliobus de Lund,
© *Folkbiblioteken i Lund*
►

Les usagers et les responsables de points de lecture, qui agissent à titre de bibliothécaires, peuvent alors monter à bord pour effectuer leur choix de documents. Ils pourront ensuite faire circuler les documents retenus par le point-lecture de l'île jusqu'au prochain passage du *bokbåt*.

Le « bateau-bibliothèque » de Stockholm est le dernier du pays, la ville de Göteborg ayant offert un service semblable pendant près de 30 ans pour finalement le délaissier afin d'ouvrir une bibliothèque traditionnelle sur l'île de Öckerö.



■ Lund: le bibliobus le plus récent de la Suède!

La municipalité de Lund, qui se trouve dans la région sud-ouest de la Suède, a inauguré en novembre dernier le plus récent bibliobus suédois, opéré par deux bibliothécaires et deux chauffeurs. Mis en circulation au coût d'environ 500 000 \$, il a été totalement financé par des fonds municipaux. Monté sur un châssis Volvo, il est spacieux et lumineux. La lumière, qui entre à l'intérieur du véhicule par les nombreuses fenêtres et par le plafond transparent, est d'ailleurs l'élément qui semble jusqu'à présent plaire le plus aux usagers. Le soir, de nombreuses lampes éclairent l'aire de consultation.

L'espace a été aménagé afin de permettre une circulation aisée à travers les différents documents. Les fauteuils mis à la disposition des usagers ont été pensés tout particulièrement pour les personnes âgées et les enfants. Le bibliobus est totalement adapté aux personnes souffrant de handicaps physiques (cette particularité était d'ailleurs l'une des priorités de l'équipe ayant travaillé à la conception du véhicule).

Parce que les étagères sont dotées de roues, il est possible de modifier l'espace selon les besoins et de mettre ainsi l'accent sur certaines sections de la collection. Par exemple, le personnel travaille avec neuf différents modules et adapte l'aménagement du véhicule selon qu'il visite une école, des personnes âgées ou la clientèle régulière.

Finalement, le bibliobus est doté d'un écran plat utilisé pour faire des présentations et des animations, projeter des vidéos et offrir des formations à l'utilisation du catalogue et à la recherche d'information. Lorsqu'il n'est pas employé pour l'une ou l'autre de ces activités, l'écran diffuse en continu des informations sur les activités et les services offerts par la bibliothèque ainsi que des images numérisées des couvertures des nouvelles acquisitions.

■ Conclusion

L'offre de services documentaires par bibliobus est une façon de faire bien ancrée dans la pratique bibliothéconomique suédoise, et ce en dépit du climat nordique. Il est donc fort possible que de tels services puissent être mis en place dans certaines régions québécoises: ils constituent une solution souple permettant de desservir des clientèles diverses, tant en territoire urbain que rural.

Au Québec, diverses considérations, dont le vieillissement de la population et la ruralité, encouragent la mise en circulation de bibliobus. Dans le milieu professionnel, il serait très intéressant d'examiner de plus près ces pratiques inspirantes.

■ Remerciements

Je remercie madame Lotta Almqvist, responsable du bibliobus de la Bibliothèque municipale de Mölndal et présidente de la section Petites bibliothèques et bibliobus de l'Association suédoise de bibliothèques, ainsi que madame Ulla Jönsson Dolan, responsable du bibliobus de la Bibliothèque municipale de Lund, pour leur collaboration à la préparation de cet article.

■ Bibliographie

Bergqvist, Gunhild. *Bokbussverksamhet. Effektiv decentralisering av svensk biblioteksservice?* Borås: Bibliotekshögskolan i Borås, 69 p.

Carp, Ossi. 2004. « Nu rullar biblioteket in – på stranden », *Dagens Nyheter*, 5 juillet, Stockholm (Suède). [<http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?d=1298&a=284513>]

Gustavsson, Marie; Lisbeth Schoultz Káplár et Annika Geuken Lissenko. 2004. *Ett bibliotek med flyt*. Stockholm (Suède). 23 p. [<http://www.ssb.stockholm.se/upload/Länsavd/Dokument/Bokbåtsutredning%20ht%202004.pdf>]

Lyseback, Anna et Lise-Lotte Norrström. *Bokbussen – från dåtid till nutid*. Borås: Bibliotekshögskolan i Borås, 91 p.

Myllylä, Riitta. 2003. « Still rolling! », *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol. 36, no 1. [http://www.splq.info/issues/vol36_1/07.htm]

Norrtälje Kommun. 2005. *Bokbussen*. Norrtälje (Suède). [http://www.norrtalje.se/templates/Page_2504.aspx]

Statistics Sweden. 2005. *Statistics Sweden*. Stockholm (Suède). [<http://www.scb.se>]

Svensk Biblioteksförening. 2005. *Svensk Biblioteksförening*. Stockholm (Suède). [<http://www.biblioteksforeningen.org>]

Swedish National Council of Cultural Affairs. 2004. *Folkbiblioteken 2004*. Stockholm : Statens kulturråd, 72 p.

Thomas, Barbro. 1998. « Les bibliothèques publiques en Suède », *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 43, no 6. [<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-1998-6/12-thomas.pdf>]



**Vous avez envie de réagir
après la lecture
d'un article de la revue ?**

Toute personne désireuse d'apporter son point de vue, ses réflexions ou ses commentaires peut les expédier par courrier, au 353, rue St-Nicolas, bureau 103, Montréal (Québec), H2Y 2P1, par télécopie : (514) 845-1618 ou par courriel : info@cbpq.qc.ca à l'intention du Comité de rédaction, au secrétariat de la CBPQ.

REGARD,

une solution informatique
**performante, intégrée, souple,
bilingue, fiable et facile d'utilisation**

- Recherche Web et réservations en ligne
- Envois de courriels
(avis de retard, lettres, etc.)
- Gestion d'un catalogue collectif pour le
secteur scolaire
- Gestion de succursales pour les bibliothèques publiques
- Module d'accès public au catalogue
- Recherche Z39.50
- Thésaurus et fichier d'autorité
- Accès direct à différents types de ressources
(URL, texte, image et autres)
- Compatible au standard MARC
- Flexibilité des structures de données
- Personnalisation de l'affichage des données
- Acquisitions et périodiques

Gestion complète pour TOUS les centres
de documentation et les bibliothèques

www.grics.qc.ca
Service à la clientèle
514-251-3730

Technologies au service
de l'éducation



400 Million Circs, 40 Million Reference Questions

What Does This Mean and Does Anybody Care? Getting Beyond Library Statistics to Library Value with Help from Canada's National Core Library Statistics Program¹

Alvin M. Schrader
Professor
University of Alberta, Edmonton
alvin.schrader@ualberta.ca

This paper tells the story of the challenge to get beyond the raw numbers about Canadian libraries collected through the *National Core Library Statistics Program* sponsored by the National Library of Canada / Bibliothèque nationale du Canada (now Library and Archives Canada / Bibliothèque et Archives Canada). What do these library statistics mean to the public, librarians, policy-makers, and politicians? Although the latest available survey from 1999 explored their meanings, there is a need for more refinement and development in order for librarians to be in a position to develop the power and the language to influence stakeholder groups. The work of articulating library value and benefits remains an urgent priority for Canadian librarians in all sectors.

400 millions de prêts,
40 millions de références

Qu'est-ce que cela signifie, et qui s'y intéresse? Au-delà des statistiques, il convient de s'intéresser à la valeur des bibliothèques. C'est ce que nous pouvons faire avec l'aide du Programme national de statistiques de base des bibliothèques du Canada.

Cet article traite du défi qui réside dans l'analyse des données brutes sur les bibliothèques canadiennes obtenues par l'intermédiaire du Programme national de statistiques de base des bibliothèques, parrainé par la Bibliothèque nationale du Canada/National Library of Canada (qui s'appelle à présent Bibliothèque et Archives Canada/Library and Archives Canada). Que signifient les statistiques de bibliothèques pour le public, les bibliothécaires, les décideurs et les politiciens? Bien que la plus récente enquête, réalisée en 1999, interprète leur signification, il faudra raffiner et développer l'interprétation pour donner aux bibliothécaires le pouvoir et les arguments qui les aideront à influencer sur les groupes d'intervenants. L'analyse de la valeur et des avantages reste un travail de première importance pour les bibliothèques canadiennes de tous les secteurs.

Challenges: The Big Picture

In 1999, the last year for which a national statistical profile of Canadian libraries was constructed, Canadians in all types of libraries borrowed more than 400 million library materials and asked 40 million reference questions. What do these figures really tell us?

Canadians know about their own library use on an individual scale, but how much do they and library experts know about the place of libraries and librarians in Canadian society and culture? "Big picture questions" need to be formulated in an attempt to capture the meaning of Canadian library services and their effectiveness as the nation's primary reading, cultural, and information access and delivery agencies. Questions such as:

- What is the importance of libraries to Canadian society and culture? What value do they bring? What is their impact?
- How do we tell the national story about libraries and librarians? What is the public face of librarianship that we want to get across?
- How do we convince the country's

political leaders and policy-makers, as well as the Canadian public, of our value?

- What concepts and language resonate with these stakeholder groups? And when we find the answers, how do we make the story interesting — not only interesting but powerful, persuasive, political, maybe even poignant?

In recent years, librarianship has been trying to position itself as an evidence-based profession in order to counter negative perceptions relating to its lack of importance towards society, culture, economic development, social development, or business. These perceptions reflect longstanding problems in library service measurement and evaluation, lack of visibility, damaging images and stereotyping, and questionable accountability.

Our longstanding problem of questionable accountability stems from the core of our own institutional and professional values: a persistent culture of entitlement in which librarians claim prestige and privileged status because of their higher education and occupational aspirations to professionalism, and because the institution of the library is asserted to be a self-evident public good. In the absence of a tradition of assessment and

accountability, attitudes towards service evaluation vary greatly from one library sector to another. Unfortunately, attitudes also vary widely within sectors, with many librarians still only marginally concerned about measures of effectiveness and library value beyond the traditional stick counts of borrowed materials, collection holdings, and reference inquiries.

The concept of library value, incidentally, should be approached cautiously because of the widely divergent meanings of "value." In one context, value is used somewhat informally to indicate social or cultural importance, something intangible and abstract that is considered worthy, desirable, or important. By contrast, value also has a quantitative dimension in many contexts; in financial circles, for example, value means money or its equivalent — and in particular "shareholder value" means profits to stockowners. Do librarians have the former, somewhat informal meaning in mind when they talk about value? As well, although "value-added" is now well entrenched in our professional literature, it is still a system input, not an output or benefit.

Overview of the National Core Library Statistics Program

Canada's *National Core Library Statistics Program* was created in the early 1990s by the National Library of Canada / Bibliothèque nationale du Canada (now Library and Archives Canada / Bibliothèque et Archives Canada) in order to provide a profile of Canadian libraries of all types, and to give a picture of the impact of library service on Canadian society. It was envisaged as a nation-wide, collaborative, and multi-sector statistical survey involving original data collection as well as extensive use of primary data that had been collected previously by other organizations. The Program was designed to coordinate, collect, analyze, and report library statistics in Canada on an annual basis; this inten-

tion was realized from 1994 to 1996 but funding difficulties delayed the next survey to 1999. For further background, Ralph Manning (1993, 1997a, 1997b) provides useful insight into the origins of the Program.

A "value-added feature" of this Canadian initiative was data analysis and reporting. For many years, the United States has collected and published primary data at the national level, but it has always been on a sector-by-sector basis and the resulting survey publications are simply data collections with very little analysis of statistical patterns. The Canadian program, in contrast, tried to be both multi-sector and analytical or interpretive. It is therefore a very unique program in both methodology and analysis.

The impetus for the National Core Library Statistics program arose out of the vacuum left by Statistics Canada's abandonment of its survey program of types of libraries in the mid-1980s. The library community recognized the need for a national statistics program to fill this void although limited funds and resources were important obstacles.

The solution was to use as much existing data as possible such as statistics on individual libraries collected and published by other groups. For major academic libraries, the Canadian Institute for Scientific and Technical Information and the Library of Parliament, statistics were compiled by the Canadian Association of Research Libraries / Association des bibliothèques de recherche du Canada (CARL/ABRC). For public libraries, statistical reports were prepared by provincial and territorial jurisdictions. While this method addresses one problem, it also presents limitations and concerns, which are discussed later.

For special libraries, consisting of those serving government departments at all levels, not-for-profit organizations, and the commercial sector, primary data were unavailable and no comprehensive listing already existed of such libraries for survey purposes. Hence, for these and some college libraries, data had to

be collected through a direct mail survey component of the National Core Library Statistics Program. School libraries were omitted from the Program.

From all these disparate sources, the objective was to create a national library statistics database to allow for synthesis and analysis of overall patterns and trends. Collaborative funding for the various survey years came from the National Library of Canada / Bibliothèque nationale du Canada, the Canadian Library Association, l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation, and others. With the 1999 survey, one-time funding was obtained from Heritage Canada. Since then, uncertain funding has placed the future of the Program in jeopardy, and, within the newly formed Library and Archives Canada / Bibliothèque et Archives Canada, its priority is questionable.

With the completion of the 1999 survey, four years of survey data are available and amassed into a single database: 1994, 1995, 1996, and 1999. Just over 2,000 different libraries are represented in the database in one or more of the four years, but there are consistent data for only 1,047 libraries from all four years. These 1,047 libraries represent a core resource vital for valid same-library comparisons and trend analysis over time. Table 1 provides more detail.

The National Core Library Statistics Program collected information on approximately 20 key measures (in 1999 there were 23) regarding the characteristics and activities of libraries, and these were loosely grouped into five clusters:

- general institutional characteristics — type of library; number of service points; population of service area or parent organization; province or territory
- service transactions — inquiries, circulations, and interlibrary loans (borrowing requests sent and filled; lending requests received and filled)
- staffing — total staff (full-time equivalent); number of librarians;

number of technicians; number of other professional staff; number of other paid staff

- collections — number of books; number of other materials; number of current serial subscriptions
- expenditures — staff; collections; other operating; capital.

When these variances are put together, it becomes necessary to engage in a considerable amount of inference or imputation in order to be able to more comprehensively describe the larger universe of all libraries in all sectors in the country — or in other words, to create a national picture.

Conceptualization of Key Service Measures and Indicators in the Program

Although the structure of the survey was relatively simple, the formidable challenge lay in how to conceptualize and contextualize the data so as to demonstrate the effectiveness of libraries in all sectors as the primary service delivery institution for creating access across the country to records of culture, knowledge, and information. How could we make these numbers speak to readers, and what terminology should be used — effectiveness? indicators? measures? benefits? impacts? cultural impacts? societal impacts? social capital?

1994	1,408 libraries
1995	1,777
1996	1,634
1999	1,490
1994, 1995, 1996 or 1999 (some or all years)	2,050
1994, 1995, 1996, and 1999 (all years)	1,047

Table 1. Libraries Represented in the National Core Library Statistics Program, 1994-1999

Highlights of the 1999 Program Findings

Among the three sectors represented by the 1,490 libraries captured in the 1999 survey, public libraries accounted for more than 60 % of this total, special libraries for almost 24 %, and post-secondary libraries for 13 %. Table 2 details the sector breakdown.

But as in any survey, coverage of a population is never 100 % complete. While this was also true of the libraries in the National Core Library Statistics Program, the proportion of libraries by sector varied widely.

Public libraries were the most completely represented across the country, approaching 100 %, while approximately three-quarters of all post-secondary libraries in Canada were included. Special libraries, on the other hand, were poorly represented in the survey, at an estimated 25 % of Canadian libraries in this sector; and as mentioned before, school libraries were excluded entirely because of methodological and financial problems.

Sector	Libraries
public libraries — public 910, provincial/territorial 8	918
post-secondary libraries — university 83, college 110	193
special libraries — gov't 171, not-for-profit 155, for-profit 52	378
National Library of Canada/ Bibliothèque nationale du Canada (NLC-BNC)	1
all three sectors including NLC-BNC	1,490

Table 2. Libraries by Sector in the National Core Library Statistics Program, 1999

Key measures and indicators of services and benefits from the 1999 survey are summarized below:

- 40 million questions were asked by users (clients, customers, patrons) across Canada
- 403 million items were used on site or borrowed by users across Canada
- 22,000 library service points across Canada provided these question answering and collection services
- 465 million items in print and other forms of media were owned by libraries across Canada
- 38,000 staff across Canada provided these and other library services
- \$3 billion to \$3.5 billion were invested in these and other library services across Canada.

Eventually, as reflected in the 1999 Program report's subtitle, *Cultural and Economic Impact of Libraries on Canada*, we decided to cluster the 23 library measures and indicators in the 1999 survey into two broad spheres of societal impacts: cultural impact and economic impact. Although these clusters did not necessarily produce an easy fit for some of the measures, a big picture framework is essential for communicating effectively with stakeholder groups including the Canadian public at large.

Of the two spheres, cultural impact was more difficult to conceptualize and operationalize for two reasons: the many different dimensions and types of services offered by libraries; and the many

types of benefits gained by users. Economic impact refers both to operating and capital expenditures, and to the purchasing power of libraries and library staff. Employees are also consumers and taxpayers, so the importance of their economic impact on local communities and businesses must not be disregarded.

Beyond this broadest level of conceptualization, there was also concern about the magnitude of the statistics themselves — 40 million inquiries, 403 million items borrowed, and so on. Research has shown that most people have difficulty relating to large numbers.

Many approaches can be used to make statistics meaningful in a quantitative study such as this. One way is translating them into relevant ratios such as transactions per month, per week, or per day; transactions per capita; transactions per province; or transactions per library sector. Another would be to calculate expenditures as a percentage of GDP. However, such ratios are only meaningful when positioned in a larger context such as comparison with previous years to measure changes and trends.

Still another approach is to make comparisons of library statistics with other cultural sectors or with the business sector, but the question immediately arises of which activities or types of businesses and which measures will be relevant and meaningful — expenditure comparisons? people comparisons? activity comparisons?

And then, after finding meaningful comparisons, how does one present both data and comparisons in ways that audiences will find reasonable if not impressive and be able to remember? That is the challenge of presenting large amounts of quantitative information so that such data will resonate with the public and the political leadership in the country. The following excerpt is an example of how some findings were presented in the Program's latest report (Schrader and Brundin 2002, iv):

"At the start of the new century, there are more libraries in Canada

than Tim Hortons and McDonald's restaurants combined — 22,000 compared to 2,049 "Tim's" and more than 1,200 McDonald's. And for every 3 donuts sold by Tim Hortons in 1999, 1 book or other item was accessed by someone in a library somewhere in the country."

"And in 1999 twice as many Canadians went to libraries as to movie theatres."

This is not to suggest, of course, that there is a correlation between books and donuts (or eating and reading), but rather that these are examples of trying to bring an everyday context and meaning to the large numbers involved in the nationwide picture of Canadian library statistics.

Program Issues: Missing Data

There is a complex range of issues confronting the future of the National Core Library Statistics Program:

- timeliness, regularity, continuity, inclusiveness, and funding
- validity of the measures and indicators
- accuracy, consistency, and completeness of the data
- meaningful comparisons
- telling the story.

Many of these issues involve elements of omission from the Program in one way or another, for example, the exclusion of school libraries. However, the most important data elements that are missing from the Program are such crucial measures as:

- library user visits, both on-site and virtual
- library use, both on-site and virtual
- library user satisfaction
- library user benefits.

Visitor traffic is an important measure for politicians and policy-makers. They want to know how many people (read: tax-paying voters) make use of publicly-funded facilities and services, as illus-

trated, for example, in how Statistics Canada (2000) conceptualizes "the consumption and participation" of Canadians in the culture sector. From this discussion and the types of statistics reported in the culture sector, number of visits is seen to be an important indicator of inherent value, and this is also the case for library services. There is less interest in how many "things" are taken out of such facilities.

The number of materials that are borrowed is a poor surrogate for expressing their value to those who do the borrowing, and for capturing a sense of their impact. The act of borrowing something from the library is an input measure from the perspective of the borrower, with a capacity and potential for value and impact, but the item itself is not the value and impact as experienced. Library visits have been reported annually by Canadian public libraries for many years as an important measure of use, but because other sectors do not systematically collect these data they are not captured in the National Core Library Statistics Program.

On-site use of library materials is another important omission from the National Core Library Statistics Program. Data show that on-site use can be as much as 20 % to 50 % of off-site borrowing (Schrader and Brundin 2002, 10, 131-132); a specific example is the Toronto Public Library (2000, 38), whose on-site use of materials in 2000 amounted to 43 % of off-site circulation. To ignore on-site use of collections is consequently to under-report overall library collection usage by a significant margin. And since most collections are increasingly organized for self-service, reference transactions also under-report overall library activity. These limitations on traditional counting methods signal important validity issues for librarians.

Virtual use is also unaccounted for in the National Core Library Statistics Program. This is another crucial oversight in view of the dramatic growth of unassisted use of electronic information in networked environments. As the shift

from library ownership of physical on-site collections to unassisted electronic access to outside digital resources intensifies, it will become more and more important to track and report electronic use activity. This applies to remotely licensed electronic resources as well as to electronic resources acquired by libraries themselves. And while some library sectors have reached agreement on e-measurement definitions, national standardization across all library sectors remains a challenge.

Another omission from the National Core library Statistics Program is a direct measure of user satisfaction with library services and collections. Although this is a necessary indicator to capture, we also need to go beyond self-reported satisfaction because this may not be a valid measure. In the context of information systems research, Nancy Paule Melone (1990, 88) has observed that user satisfaction is a construct and surrogate for effectiveness. Satisfied users alone do not prove — or predict — system effectiveness, demonstrated by the case of self-reporting of satisfaction with a given system even when its performance is deficient. This apparent contradiction may well be explained by pre-existing user attitudes.

Hence, the construct of user satisfaction is not an adequate surrogate for system and organizational effectiveness. Neither do library circulation and library reference questions represent system effectiveness. Does more circulation mean better service or better collections? Can we infer success and effectiveness from questions posed? These are difficult problems that require sustained attention by researchers, librarians, and policy-makers in the future.

Beyond Transactions and Statistics to Stories and Transformations

In addition to statistical information about important missing measures of service effectiveness, human stories are

required in order to see every interaction with a library user as a “moment of truth” relating to the quality and impact of our services and collections. Such qualitative “data” might take the form of personal anecdotes as well as more systematic qualitative descriptions and research. A recent model in this regard is the first-class analysis provided by Newman (2004) for the Provincial and Territorial Library Directors Council.

To do this, it is necessary to focus on the benefits of using a library, rather than on its services and features. For example, having a collection of 15 million items is a feature, not a benefit. How can we articulate the benefit or value to a library user of such a collection? In the eyes of at least some users, in fact, big is not very likely better — on the contrary, it might well be intimidating enough simply to avoid. Instead, the perceived value of this huge collection to a library user might be articulated as high quality information, cutting edge research, or highly reliable data.

Librarians need to ask: What actual uses are made by library users of collection items? To what uses have they put the information obtained by asking library staff? Answers to these questions become the library user's outcomes or benefits, and the value to her or him of a library item or reference answer. It is what the user cares about. It is the difference the item or answer makes to her or him in some way. It is a change, a transformation.

Focusing on transformations and benefits is therefore an important departure from traditional ways of perceiving library services. Transformations are both cognitive and affective. To discover what benefits and transformations are experienced by library users, holistic service measurement must become an important and regular feature of every library's mandate, budgeting, and decision-making.

By doing so, emphasis is focused on the human transformations that result from library use, not merely on the physical

acts of library transactions. Transactions — whether we speak of borrowing materials or of asking reference questions — is an unfortunate choice of terminology. To frame our statistics about off-site use of library materials as “circulations” or circulation “transactions” gives the impression of “things” — and by implication of uniformity, simplicity, physical actions, even products.

A similar reductionism occurs with the language of reference inquiries described as “transactions.” It is acknowledged that reference questions are infinitely variable in complexity, degree of difficulty, and time duration, and yet these nuances are permanently lost in the notion of a transaction. What is needed instead is for librarians to recognize that Canadians are making strategic choices about their time, goals, interests, and values with each and every use of library services and resources. The personal choices to borrow or consult library materials only begin to answer the question of meaning and value for Canadian library users. Transformations are real-life impacts experienced by library users. “It is the stories reflecting the difference we have made in people's lives that matter” (Edmonton Public Library 2002, 1). It is the “transformative nature of libraries” that must be kept in mind.

The challenge for every one of our multidimensional services is to turn features into benefits. This is achieved through evidence-based research and advocacy concerning what users care about and value; see, for example, Newman (2004) as well as the extensive *Library Advocacy NOW!* workbook published by the Canadian Association of Public Libraries (2001). Only then can librarians influence political leadership and the public at large to support the role of libraries.

In a 2002-2003 study of Ohio school libraries by Todd Kuhlthau (2004), the first statewide research to examine the multidimensional dynamics of how the school library helps students to learn, two web-based survey instruments

were used to collect data. The student survey consisted of 48 Likert-type statements about how the library had helped them with their learning, together with an open-ended critical incident question to capture the details of specific instances of help. A second self-perception survey of a similar nature was answered by teachers, thus providing an opportunity to triangulate multiple data sources.

The evidence was unequivocal. An impressive if not astonishing 13,000 students participated in the web survey, and there was a high level of agreement among them that school librarians helped them do better and become better learners (Todd 2003, 2). Students believed that librarians were essential to learning (Whelan 2004). School librarians played a critical role in facilitating learning and information literacy. They were perceived as dynamic agents of student learning and achievement in relation to technology, conducting research effectively, identifying key ideas, analyzing, synthesizing and evaluating information, and developing personal conclusions.

A great deal more evidence-based research like this is required to show the impact of librarians on other users and to articulate their life changes in other library settings. For example, one American study of economic impacts of public libraries discovered that the business collections in public libraries were viewed as an important resource, but a more significant discovery was that the librarian represented a critical factor in optimum exploitation of these collections (McClure et al. 2001).

This study, grounded in triangulated data sources involving public library users, library administrators, librarians, and a financial analysis of public libraries, identified a broad range of direct and indirect economic impacts from public library services as well as important civic impacts. Direct impacts emphasized cost savings to users, financial benefits, and better asset management, while indirect impacts included career

support, availability of meeting rooms, community development projects, quality of life for disadvantaged groups and immigrant populations, and small business support; in particular, the presence of a public library was identified as one reason for a business to relocate to a particular community (McClure et al. 2001, viii-x).

These evidence-based innovations in library service visualization and assessment — library service seen as the time and value choices made by Canadians; assessment as the impacts on them of their library choices — will not be adopted and implemented without a great deal of trial and quite possibly some tribulation. Nonetheless, the payoff will be worth the effort.

Conclusion

In the final analysis, we have to keep in mind the basic goal of all measurement and evaluation activities: to capture and provide a picture of the impact of libraries — both tangible and intangible — on people's daily lives. In an effective institutional culture of assessment, librarians would go to this next higher level of research and analysis, management and leadership, positioning and advocacy. We could also put a great deal more emphasis on word-of-mouth communication and its impact on user attitudes and behaviours.

As a challenge to answering these questions myself, I included in the 1999 National Core Library Statistics Program a one-page statement entitled "A Modest Manifesto" that was published in the 2003 annual conference issue of *Feliciter* (Schrader 2003, 145) and later on the CLA website as part of its advocacy strategy for the June 28, 2004 federal election (Canadian Library Association Political Action Task Force, 2004). This was my small attempt to begin to articulate the value of libraries and librarians and library staff in general to the Canadian public. The following examples from the "Manifesto" illustrate the ways in which the latest report

of the Program (Schrader and Brundin 2002, 55) tried to frame this value:

- Librarians foster freedom of choice.
- Librarians are connected — to people and to each other.
- Librarians are economic multipliers.
- Librarians create and influence cultural policies.
- Librarians are socially responsive, fiscally cautious, and generate goodwill and other intangible asset beyond the balance sheet.
- Librarians both shape and implement cultural and information policies.
- Librarians change lives.

I believe that it is possible to get on the "radar screen" of politicians and public policy-makers, but it cannot be done in a day, and not without the political will of our collective library leadership. To succeed will take a huge mix of advocacy leadership, lobbying, visibility, marketing and market research, public relations, user-centred service excellence delivered by consistent and high-quality library staff, sound and accountable management of library resources and services, and user feedback systems that employ many methodologies for capturing the evidence of frontline knowledge, of direct user impressions, and of user behaviour and satisfaction patterns. These are necessary conditions for getting the good news out to the public, to policy-makers, to the political leadership, and to the Canadian public at large.

But we must be wary of falling into the traps of reductionism, commodification, and positivism. The dangers are seductive, as Robert McNamara reminds us (as quoted by Handy 1994, 221):

"The first step is to measure whatever can be easily measured. This is OK as far as it goes. The second step is to disregard that which can't be easily measured or to give it an arbitrary quantitative value. This is artificial and misleading. The third step is to presume that what can't be measured easily really isn't important. This is blindness. The fourth step is to say that what can't

*be measured really doesn't exist.
This is suicide."*

While mindful of these fallacies in positioning libraries, we do have to figure out how to influence decision-makers by reflecting back to them their own agendas, by reminding them of their own high ground, for example, social cohesion, citizenship, quality of life, educational enhancement, literacy, economic development, scholarly discovery, research and development progress, marketing success, cultural enrichment, patent protection, human rights, and so on. We have to demonstrate that we are effective and accountable, and can communicate to them in their language and priorities. We have to convey our passion. Newman (2004) provides an outstanding exemplar in her recent analysis of public libraries. She portrays Canadian public libraries as effective partners in supporting and advancing the priorities of provincial and territorial governments and outlines their significant assets in relation to these social and economic priorities.

I believe that only through such a repositioning and rebranding will we be able to convince policy-makers and our publics that libraries are investments, not cost centres, that they are revenue-generating services and culture-generating services. We also have to focus on the profession as much as on the institution — what difference has a librarian made in anyone's life? Who was your most memorable librarian?

A different positioning of libraries and librarians would begin with collections of users not of holdings and information; customer focus not self-service; user value experienced not librarian value added; user benefits not just satisfaction; and cultural investment not financial expenditure.

The library community will be stronger for knowing in concrete ways exactly how we are helping Canadians and Canadian society every day of the year. And then we will know, more truly, who we are, too. Telling their stories is telling

ours. We have great product content, great staff, great public ratings and goodwill, great locations and geographic networks, and great value. Now we need to focus on choices, outcomes, benefits, values, and transformations — not on features, services, transactions, and stick counts.

Nonetheless, what is urgently needed is a reborn and reinvigorated National Core Library Statistics Program — one that is characterized, at the very least, by stable and adequate funding, timeliness, continuity, regularity, inclusiveness, completeness, and new e-measures. Finally, in the longer term, librarians should devote attention to the need not only for more qualitative information but to the development of more user-centred measures as well, such as library visits, uses, satisfaction, and benefits. With such diverse sources of evidence for both advocacy and marketing, librarians will bring personal meaning to the library story and be in a better position to convince our many stakeholders of the tangible and intangible benefits of staff, services, and facilities for all Canadians.

Note

1. This paper is based in part on an invited presentation at the 35th annual conference of the Corporation of Professional Librarians of Quebec / Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec held in Montréal in May 2004. The conference theme was "Value, Usefulness and Performance of Libraries." Please note, the views expressed in this paper are those of the author and do not reflect official views of Library and Archives Canada / Bibliothèque et Archives Canada or of any of its staff. My thanks to graduate assistant Michelle Whitehead (MLIS 06) for editorial assistance on this project, as well as to research colleague and friendly critic Michael R. Brundin (now a doctoral student at the University of Western Ontario) for a final reading of the manuscript. My thanks also to the ARGUS referees, whose helpful comments have made this a stronger article.

References

- Canadian Association of Public Libraries. 2001. *Library Advocacy Now! A Training Program for Public Library Staff and Trustees*.
[<http://www.cla.ca/divisions/capl/advocacy/index.htm>] (accessed March 22, 2006).
- Canadian Library Association Political Action Task Force. 2004. *Critical Issues Facing the Government of Canada*. Ottawa, Ontario: Canadian Library Association.
[http://www.cla.ca/issues/cia_buildingtheknowledgeconomy_final.pdf] (accessed March 22, 2006).
- Edmonton Public Library. 2002. "To Boldly Go...": *The Edmonton Public Library Business Plan 2003-2005*. Edmonton, Alberta: Edmonton Public Library.
- Edmonton Public Library. 2004. *Edmonton Public Library 2004 Annual Report*. Edmonton, Alberta: Edmonton Public Library.
[<http://www.epl.ca/ResourcesPDF/EPLAnnual2004.pdf>] (accessed March 22, 2006).
- Handy, Charles. 1994. *The Age of Paradox*. Boston: Harvard Business School Press.
- Manning, Ralph W. 1993. "National Statistics for Canadian Libraries." *National Library News* 25, no. 12 (December): 12.
- Manning, Ralph W. 1997a. "Counting Canadian Libraries." *Felicitier* 43, no. 1 (September): 40-43.
- Manning, Ralph W. 1997b. "National Core Library Statistics Program." *National Library News* 29, no. 2 (February): 11-12.
- McClure, Charles R., Bruce T. Fraser, Timothy W. Nelson, and Jane B. Robbins. 2001. *Economic Benefits and Impacts from Public Libraries in the State of Florida*.
[<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/finalreport/>] (accessed March 22, 2006).

Melone, Nancy Paule. 1990. "A Theoretical Assessment of the User-Satisfaction Construct in Information Systems Research." *Management Science* 36, no. 1 (January) : 76-91.

Newman, Wendy. 2004. *Public Libraries in the Priorities of Canada: Acting on the Assets and Opportunities*. Prepared for the Provincial and Territorial Library Directors Council. [http://www.lac-bac.gc.ca/6/7/s7-3000-e.html] (accessed March 25, 2006).

Schrader, Alvin M. 2003. "More Libraries than Tim Hortons and McDonald's": Capturing the Cultural and Economic Impact of Libraries on Canada." *Felicitier* 49, no. 3 : 142-146.

Schrader, Alvin M., and Michael R. Brundin. 1999. *National Core Library Statistics Program: Statistical Report 1996: Cultural and Economic Impact on*

Canadian Society of Public, Academic, and Special Libraries. Ottawa, Ontario: National Library of Canada.

[http://www.collectionscanada.ca/obj/r3/f2/03-e.pdf] (accessed March 25, 2006).

Schrader, Alvin M., and Michael R. Brundin. 2002. *National Core Library Statistics Program: Statistical Report 1999: Cultural and Economic Impact of Libraries on Canada*. Ottawa, Ontario: National Library of Canada.

[http://www.collectionscanada.ca/obj/r3/f2/02-e.pdf] (accessed March 25, 2006).

Statistics Canada. 2000. *Canadian Culture in Perspective: A Statistical Overview*. Statistics Canada Catalogue no. 87-211-XPB / Internet 87-211-XIB. Ottawa: Statistics Canada.

Todd, Ross J. 2003. *Student Learning through Ohio School Libraries: A Summary of the Ohio Research Study*,

Presented to the Ohio Educational Library Media Association, By Dr. Ross J. Todd, December 15, 2003.

[http://www.oelma.org/StudentLearning/documents/OELMAResearchStudy8page.pdf] (accessed April 11, 2006)

Todd, Ross J. and Carol C. Kuhlthau. 2004. *Student Learning through Ohio School Libraries: The Ohio Research Study*.

[http://www.oelma.org/studentlearning/default.as] (accessed April 11, 2006)

Toronto Public Library. 2000. *Toronto Public Library Annual Report 2000*. Toronto, Ontario: Toronto Public Library.

Whelan, Debra Lau. 2004. "13,000 Kids Can't Be Wrong". *School Library Journal* 50, no. 2 (February) : 46-50.

[http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA377858]

www.visard.ca

ACADEMUS

- ♦ Gestion intégrée des centres d'informations
- ♦ Catalogage, OPAC, thésaurus, bibliothéconomie
- ♦ Outil de veille, de DSI et de GED
- ♦ Confidentialité et groupes de travail
- ♦ Portail Internet, recherche et réservation, profils personnalisés, saisie à distance, catalogage dérivé
- ♦ Multilingue (interface et contenu)

NOUVEAU

- ♦ Module archivistique pour la gestion des archives papier et fichiers électroniques
- ♦ Module MIMS (RSS, OAI, SRW/SRU client/serveur) pour l'interrogation et la récupération automatique de l'information.

MUTUALISATION



face-à-face... face-à-face... face-à-face... face-à-face... face à

... avec Lucien Bouchard

« Les jeunes ne feront pas comme moi, relire les mêmes Jules Verne! »

Jean-François Barbe
Bibliothécaire et journaliste pigiste

Ex-premier ministre du Québec, leader du camp du Oui au dernier référendum, fondateur du Bloc Québécois, ministre à Ottawa sous Brian Mulroney, ex-ambassadeur du Canada à Paris, Lucien Bouchard est également celui qui a impulsé la création de la Grande Bibliothèque. C'est avec cet homme complexe et visionnaire qu'Argus initie une nouvelle chronique, Face-à-face, qui portera sur les perceptions qu'entretiennent des personnalités québécoises face aux bibliothèques et au livre. Rencontré aux bureaux montréalais de *Davies Ward Phillips & Vineberg*, où il est avocat, Lucien Bouchard a passé deux fois plus de temps que prévu à nous parler d'une passion qui allume ses yeux et l'anime de sourires, la lecture.

Jean-François Barbe: *Quel rôle ont joué les bibliothèques dans votre jeunesse, lors de vos années d'apprentissage?*

Lucien Bouchard: La lecture a rapidement pris beaucoup d'importance. Ça a été le lien avec la culture, la fenêtre qui s'est ouverte sur le monde, la communauté avec les autres. À l'époque, malheureusement, nous avions un triple handicap. Quand j'ai grandi, notre milieu n'était pas très porté sur le livre. Deuxièmement, il n'y avait pas de bibliothèques. Que des embryons... la Grande Bibliothèque n'existait pas encore! Troisièmement, il ne faut pas l'oublier, il y avait l'Index, la censure. Dans mon enfance et dans mon adolescence, j'ai lu tout ce que je pouvais lire. Et je relisais souvent les mêmes choses, celles qui étaient disponibles, quand il n'y avait rien d'autre à se mettre sous la dent. Par exemple, j'ai tout relu Jules Verne!

Le livre reste-t-il important dans votre vie?

Immensément. J'en lis au moins trois ou quatre par semaine. Mais je dois constamment élaguer et c'est un déchirement constant. Lors de mon déménagement, il y a deux ans, j'ai donné 1500 livres auxquels je tenais beaucoup, et je viens d'en donner une centaine...

Parlez-nous de votre bibliothèque et de ce que vous aimez lire.

Ma bibliothèque compte environ 4000 titres, dont toute la Pléiade. Je suis toujours en train de lire quelque chose dans la Pléiade, un miroir de la littérature mondiale, très éclectique, comme le sont mes goûts en lecture. Ce que j'aime lire? Des romans, des biographies...

Beaucoup de littérature française... Beaucoup, beaucoup de classiques: de l'histoire, des grands textes latins traduits, des grands textes grecs... Dans le domaine des sciences, aussi, mais peu en économie, peu sur la politique au Québec et au Canada. Je préfère les livres marquants, publiés depuis plusieurs années, aux productions plus récentes. Aussi, je lis énormément en anglais. J'ai appris à lire et à écrire en anglais vers 13-14 ans, avant de le parler, ce qui est venu bien après.

Quelles sont vos lectures en marche et d'où viennent vos idées de lecture?

How the Mind Works, par Steven Pinker et *Neige* d'Orhan Pamuk. Je viens de finir une biographie de Clémenceau et une autre d'Edmond Rostand. Et toujours de la Pléiade. Le cahier « Livres » de l'édition dominicale du New York Times constitue une des sources d'approvisionnement, que je lis de la première à la dernière page. Aussi, je fréquente assidûment Renaud-Bray sur l'avenue du Parc à Montréal. Ses rayonnages m'inspirent beaucoup. C'est là que j'ai vu, par exemple, *C'était François Mitterrand* de Jacques Attali, que j'ai dévoré en deux jours.

Un auteur québécois préféré?

Beauchemin... Il ne m'aime pas, mais moi je l'aime (rires)...

Un rituel de lecture dont il serait difficile de se passer?

Me lever plus tard le samedi matin et passer tout l'avant-midi à lire les journaux!

Que nous apprend la lecture en général?

Tout! Comme sur les méfaits de la violence et de la dictature... la beauté de la

face-à-face... face-à-face... face-à-face... face-à-face... face-à-

création et la beauté de l'individu. Un livre, c'est une façon d'écouter ce qu'une personne extraordinaire a fait de mieux dans sa vie. Une bibliothèque, c'est un monde de rencontres. Mais en même temps, c'est souffrant car on sait qu'on ne pourra pas tout lire. En fait, l'immense majorité des livres, on ne pourra jamais les lire. Il faut alors faire des choix... difficiles.

Les bibliothèques québécoises sont moins bien loties que leurs vis-à-vis canadiennes. Est-ce que cela vous a touché lorsque vous étiez premier ministre?

(Sans hésitation) Oui. Alors que j'étais ministre à Ottawa, lors d'une visite à Vancouver, j'avais été frappé par la beauté d'un édifice en forme de colisée. C'était une bibliothèque, construite par Moshe Safdie. Après l'avoir visitée, je me suis dit: « Mais bon Dieu, pourquoi on a pas ça chez nous? Les jeunes devront-ils faire comme moi, relire les mêmes vieux Jules Verne et courir après les livres? ». Je me suis promis que si j'arrivais au pouvoir, je ferais construire une grande bibliothèque. Et c'est la pre-

mière chose dont je me suis occupé à Québec en 1996. Ce n'est pas venu tout seul! Louise Beaudoin [qui était ministre de la Culture et des Communications] était d'accord, mais aux Finances et un peu partout, ça rechignait, notamment à cause du déficit zéro. On a finalement adopté une loi à l'unanimité, on a eu un budget et une personne extraordinaire pour mener le projet, madame Bissonnette... qui n'était pas mon amie... Vous savez, elle était dure, très dure, lorsqu'elle écrivait des éditoriaux dans *Le Devoir*, mais j'avais un immense respect pour elle. Elle a de la poigne. On a été chanceux: pas de corruption, pas de scandale, pas de dépassement de budget. C'est une des belles choses que j'ai faites. Le déficit zéro, c'était important et nécessaire, mais ce n'est pas aussi flamboyant, beau et convivial qu'une Grande Bibliothèque (rires)!

Les critiques disent que la Grande Bibliothèque aspire tout sur son passage et ne laisse rien aux autres...

(En s'animant) La Grande Bibliothèque gère un réseau qui fait que les régions

sont mieux loties qu'elles ne l'ont jamais été dans leur accès aux livres, à la culture et à l'information! On a réussi là ce que les Français n'ont pas accompli avec la Bibliothèque François Mitterrand!

Quels sont les trois livres que vous amèneriez avec vous sur une île déserte?

(Grand éclat de rire). Mes enfants me posent souvent le même genre de questions! Trois livres, seulement trois? À la recherche du temps perdu... Aussi, les *Mémoires* de Saint-Simon, un immense écrivain que j'ai lu deux fois. Tout ne rentrera pas dans la valise, mais j'apporterais aussi les *Mémoires d'outre-tombe* de Chateaubriand, *The Decline and Fall of the Roman Empire* de Gibbons, probablement *l'Histoire d'Angleterre* de T.-B. Macaulay... (autres rires)... *Le Quatuor d'Alexandrie* de Lawrence Durrell... *L'homme sans qualités* de Robert Musil... des textes de Guillaume Budé... plusieurs des livres de Platon... Autrement dit, j'en apporterais plus que trois, mais je tricherais!

Prix

« Bibliothécaire de l'année 2006 »

Appel de candidatures



La CBPQ remet un prix à un bibliothécaire qui s'est démarqué au cours de l'année par son dynamisme et ses réalisations.

L'initiative de la CBPQ est fondée sur le fait que l'excellence, dans quelque champ d'exercice que ce soit, est toujours une source d'inspiration pour les praticiens et que la reconnaissance de réalisations personnelles ou collectives contribue au rayonnement de la communauté des bibliothécaires dans l'ensemble de la société.

N'hésitez donc pas à identifier les collègues qui se sont illustrés dans l'année et à proposer leurs candidatures. Plusieurs d'entre nous accomplissons des tâches phénoménales qui malheureusement ne demeurent que des secrets bien gardés.

Or, notre profession mérite d'être totalement reconnue. Mais cette reconnaissance doit d'abord passer par nous. Nous avons déjà trop tardé à le faire, redoublons donc d'effort en n'ayant aucun scrupule à nous congratuler nous-mêmes!

Pour plus d'information et pour soumettre des candidatures:

www.cbpc.qc.ca/services/membres/prix-bibliotheaire/prixbiblio2006_invitation_candidatures.html

Le Mentorat:

Expériences vécues à la Bibliothèque des sciences humaines et sociales de l'Université Laval

Normand Pelletier

Conseiller à la documentation
en sciences de l'administration
Bibliothèque de l'Université Laval
normand.pelletier@bibl.ulaval.ca

Gaston Quirion

Conseiller à la documentation
en données statistiques et numériques
Bibliothèque de l'Université Laval
gaston.quirion@bibl.ulaval.ca

La Bibliothèque des sciences humaines et sociales de l'Université Laval a cherché à mettre en place, au début des années 2000, une forme de mentorat où des bibliothécaires ont pu offrir leur soutien à des collègues plus jeunes au cours des mois qui ont précédé leur départ pour la retraite. Deux « mentorés » livrent leur expérience qui a touché deux secteurs spécialisés soient les sciences de l'administration, ainsi que les données statistiques et numériques. Leur témoignage fait état de deux approches, l'une informelle et l'autre plus structurée. Dans l'ensemble, l'expérience s'est avérée positive bien que les auteurs soulignent aussi quelques limites à l'exercice.

Le mentorat apparaît de plus en plus aujourd'hui comme un moyen à privilégier afin de permettre aux nouvelles générations de travailleurs de bénéficier des connaissances et de l'expertise des générations précédentes. En effet, plusieurs associations professionnelles et organisations de toutes sortes y accordent une grande visibilité en présentant la formule tantôt comme une valeur ajoutée, tantôt comme un avantage concurrentiel. En fait, c'est dans le milieu des affaires que le mentorat s'est d'abord imposé par l'entremise des « anges investisseurs », ces personnes qui venaient en aide aux jeunes entrepreneurs désireux de démarrer leurs projets d'entreprises. Dès lors, la formule a été reprise dans plusieurs milieux afin d'appuyer les nouveaux venus dans leurs projets professionnels. Le mentorat fera-t-il une percée dans le milieu des bibliothèques? Nous tenterons d'apporter quelques éléments de réflexion à travers des expériences de mentorat vécues dans une bibliothèque universitaire, soit la Bibliothèque des sciences humaines et sociales (BSHS) de l'Université Laval.

Pour ce faire, nous allons d'abord offrir une définition du concept de mentorat, exposer le rôle du conseiller à la documentation à la BSHS et présenter le contexte dans lequel le mentorat y a pris forme. Nous allons par la suite décrire deux approches mentoriales vécues par de

nouveaux conseillers à la documentation: la première plutôt informelle en sciences de l'administration et la seconde, plus structurée, en données statistiques et numériques. Enfin, nous allons identifier les avantages et les limites de ces expériences, ainsi que les retombées que le mentorat a engendrées dans le milieu.

Le mentorat

On confond souvent *coaching* (ou accompagnement professionnel) et *mentorat*. Bien que les deux concepts soient étroitement liés, il existe toutefois une distinction à faire entre les deux approches. Essentiellement, le coaching est une action à court terme, centrée sur la tâche et orientée vers un résultat (savoir-faire). Le mentorat, au contraire, est une action à plus long terme, centrée sur la personne et orientée vers un processus (savoir-être):

« Le mentorat, c'est une relation fondée sur le respect mutuel, entre une personne expérimentée, reconnue et crédible (mentor) et une personne plus jeune (mentoré), qui permet au mentoré de consolider son identité professionnelle et de bénéficier d'appuis pour développer sa carrière et mieux vivre les transitions en milieu de travail. »

(Guay et Lirette 2003)

Mentoring: Experiences from Université Laval's Bibliothèque des sciences humaines et sociales

At the beginning of 2000 Université Laval's Bibliothèque des sciences humaines et sociales looked into establishing a type of mentoring process: librarians coming upon retirement provided guidance to younger colleagues during the months just before they retired. Two librarians report on their experiences with being mentored in the areas of administrative sciences and statistical and numerical data. Their accounts provide examples of both informal and more structured approaches to mentoring. Although a positive experience on the whole, the authors stress some of the limitations of the exercise.

Si le mentorat s'établit sur une base volontaire, le succès de l'opération repose toutefois sur quelques principes. En effet, le mentor doit se montrer disponible, ouvert, engagé et faire preuve de capacité d'écoute, de rétroaction, et être en mesure de se remettre en question. D'autre part, le mentoré doit se montrer intéressé à apprendre et à évoluer, être clair et réaliste à propos de ses besoins et de ses attentes, avoir une capacité d'introspection, de se remettre en question et de recevoir de la rétroaction.

Le mentorat apparaît donc comme une façon d'aider les nouveaux professionnels à se positionner et à évoluer dans un environnement de travail en mutation constante. À la BSHS, le mentorat est venu en aide à des conseillers à la documentation qui sont entrés en poste au moment où la Bibliothèque devait composer avec des changements à la fois conjoncturels et structurels.

La bibliothèque des sciences humaines et sociales

■ Le conseiller à la documentation à la bibliothèque de l'Université Laval

Le conseiller à la documentation est le représentant de la Bibliothèque auprès d'une faculté, d'une école ou d'un département. Il agit donc comme responsable d'un ou plusieurs domaines d'enseignement et de recherche au sein de la Bibliothèque et ses activités s'inscrivent à l'intérieur de quatre programmes. Il s'agit des programmes de développement de la collection (choix et acquisition), de communication de l'information (consultation en référence et diffusion), de formation documentaire et de classification et indexation matière. La BSHS compte une vingtaine de conseillers spécialisés qui oeuvrent dans l'accomplissement de sa mission.

■ Contexte

À la BSHS, on a assisté depuis 2001 à de nombreux départs à la retraite chez les conseillers à la documentation puisque ces derniers avaient été embauchés en grand nombre au début des années 70. La direction de la BSHS s'est donc montrée attentive à cette nouvelle réalité et un document sur les besoins en postes professionnels a été préparé en 2000 pour tenir compte entre autres des départs à la retraite annoncés. Ce document prévoyait aussi des mesures d'encadrement et de mentorat pour faciliter le transfert d'expertise et maintenir une continuité dans la fourniture de services auprès de ses clientèles dans un nouveau contexte (une restructuration qui consiste à ajouter aux fonctions du conseiller les tâches reliées au programme de classification et d'indexation matière). L'essentiel des mesures prévues ont consisté, lorsque possible, à s'assurer qu'une recrue sur un poste puisse être présente en même temps que le futur retraité sur ce poste pendant quelques semaines.

C'est dans ce seul contexte que les nouveaux venus ont pu bénéficier d'une certaine forme de mentorat voulue et souhaitée par les instances décisionnelles. Les auteurs de ce texte font partie des nouveaux conseillers choisis à l'interne puisque tous deux ont occupé des fonctions techniques et de service à la BSHS avant leur intégration comme professionnels.

Le mentorat à la bibliothèque des sciences humaines et sociales

Le contexte était donc propice à l'exploration d'une forme de mentorat en mettant en relation deux nouveaux conseillers à la documentation (mentors ou protégés), l'un en sciences de l'administration et l'autre en données numériques et statistiques, et leurs prédécesseurs respectifs (mentors) encore en place pour quelques mois. Il ne restait en quelque sorte qu'un pas à

franchir pour amorcer deux projets de mentorat et profiter de la dynamique favorable aux échanges entre collègues. Le mentorat est d'abord et avant tout une relation. La définition suivante – tirée du *Harrod's librarian's glossary and reference book* – décrit bien le type de liens qui se sont développés entre les conseillers à la documentation, mentors et protégés :

« MENTOR: One who offers advice and encouragement to the less experienced; mentoring can teach skills, recognize strengths, offer support by example, and helps to develop sound judgment and the gaining of confidence. Enthusiasm can be communicated, and personal growth effected... ».
(Prytherch 2005)

Si le mentorat formel implique un programme structuré (incluant un programme de jumelage) et appuyé par l'organisation, le mentorat informel en contrepartie, repose sur une relation naturelle et spontanée. La BSHS n'ayant pas de programme de mentorat formel les jumelages, plutôt circonstanciels, se sont révélés tout de même concluants. Les expériences suivantes font état de deux types de relations mentoriales : la première informelle et la seconde, plus structurée.

■ Un mentorat plutôt informel en sciences de l'administration

J'étais déjà à l'emploi de la Bibliothèque depuis huit ans, comme technicien en documentation à la section du catalogue, lorsque j'ai décidé de poursuivre mes études de maîtrise à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal. Les circonstances ont permis que j'accède par la suite (en 2001) à un poste de conseiller à la documentation dans l'une des disciplines directement liées à ma formation de premier cycle, soit celle des *sciences de l'administration*. La combinaison me paraissait donc parfaite, et il ne me restait alors qu'à concilier la théorie et la pratique. Mais dans la réalité un tel changement ne se

fait pas sans heurts, même si je connaissais bien la discipline, l'univers des bibliothèques en général et mon milieu de travail en particulier.

Déroulement de l'expérience

Afin de faciliter la transition, j'ai pu bénéficier de la présence de mon mentor pendant près d'un an. En effet, ce dernier avait été affecté à un autre poste avant son départ pour la retraite. L'occasion était belle de tirer avantage d'une telle expertise à portée de main, et de profiter de sa très grande disponibilité. La relation mentorale privilégiée qui s'ensuivit m'a donc permis d'échanger facilement et régulièrement sur les défis liés à mes nouvelles responsabilités. Les échanges avec mon mentor se sont déroulés de façon impromptue, souvent à la sortie de réunions, lors de dîners ou à l'occasion de rencontres fortuites à la bibliothèque, voire sur le campus. Mais la plupart du temps, les discussions avaient lieu à la fin d'une semaine à l'un ou l'autre bureau qui, incidemment, se trouvaient l'un à côté de l'autre. C'était alors l'occasion pour moi d'échanger sur les questions notées au courant de la semaine. L'expérience a donc été profitable tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel.

Avantages

• Au plan professionnel

D'abord, les échanges avec mon mentor concernant la façon d'aborder les différents programmes m'ont permis d'identifier plus clairement mes priorités parmi l'ensemble des services offerts. Aussi, j'ai pu noter certaines façons de faire en cours et le degré de sensibilité des professeurs sur des modifications éventuelles à l'égard de certains services. J'ai ainsi été en mesure d'élaborer des alternatives concernant, entre autres, le processus de consultation des professeurs sur les projets d'acquisitions.

De plus, le fait d'échanger sur certaines problématiques antérieures m'a donné l'occasion de mieux comprendre la cul-

ture organisationnelle, le processus de prise de décision, et de me situer par rapport aux stratégies à considérer pour résoudre certaines situations vécues avec la Faculté des sciences de l'administration. Par exemple, le fait d'être au courant des consultations qui ont mené à l'annulation d'abonnements de périodiques, lors des compressions budgétaires de la fin des années 90, a été une illustration probante des habiletés que j'aurais à développer pour gérer des situations particulières.

Enfin, cette expérience mentorale m'a permis de me rassurer concernant certaines appréhensions que j'avais, comme les entrevues de références spécialisées avec lesquelles j'étais moins familier. Ainsi, par des exemples de questions posées antérieurement, j'ai pu déceler une approche propre au milieu des bibliothèques universitaires, soit celle du formateur qui tend à orienter l'intervention vers le processus de recherche plutôt que sur la transmission des résultats comme tels.

• Au plan personnel

La santé psychologique au travail alimente beaucoup les discussions et les réflexions actuellement dans les organisations. Je crois que le mentorat contribue à la santé psychologique de tout professionnel qui accède à de nouvelles fonctions. Il permet de briser l'isolement et d'apporter une aide significative dans le milieu de travail. Savoir qu'il existait quelque part une personne disponible pour répondre à mes questionnements, et pour valider certaines intuitions, s'est révélé pour moi un élément de soutien qui m'a permis de gérer plus efficacement mon stress. Par exemple, le fait que mon mentor m'ait accompagné lors de la première réunion du Comité de bibliothèque (qui est composé de 7 membres) m'a permis d'observer la dynamique du groupe, et de vérifier la qualité de la relation avec la Faculté des sciences de l'administration.

L'enthousiasme de mon mentor à l'égard de « notre » profession, pour reprendre

son expression, m'a également permis d'alimenter rapidement mon sentiment d'appartenance, de préciser davantage mes buts professionnels et de m'ouvrir l'esprit à de nouvelles idées. Il m'a aussi permis d'alimenter ma réflexion personnelle sur mon rôle de conseiller à la documentation, ainsi que sur la façon d'exercer ce rôle tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Bibliothèque. La mise sur pied de tables rondes et la rédaction d'articles professionnels en sont des exemples.

■ Un mentorat plus structuré en statistiques et données numériques

Après avoir complété mon cours de Maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information à l'EBSI en 2003, un poste de conseiller à la documentation spécialisé en *statistiques et données numériques* m'a été confié. Employé comme commis à la documentation depuis 1989, j'étais familier de la bibliothèque mais comme toutes les recrues, j'abordais alors mes nouvelles responsabilités avec enthousiasme mais également animé d'une certaine appréhension. Les programmes sur lesquelles s'articulent les fonctions du conseiller à la BSHS m'étaient familiers puisque la formation reçue dans le cadre de la Maîtrise est pertinente à ce sujet. C'est l'organisation du travail qui me sollicitait de façon particulière: je voulais développer assez rapidement un savoir-faire quotidien, apprendre à planifier les tâches à effectuer de façon fonctionnelle, etc. L'approche mentorale plus structurée voulue pour ce secteur s'est avérée une tentative de réponse satisfaisante à ces préoccupations.

Déroulement de l'expérience

Il faut dire que le champ des *statistiques et données numériques* s'y prêtait bien étant donné le caractère particulier et multidisciplinaire des domaines d'intervention reliés à ces dernières. L'expérience a donc été soigneusement préparée par mon mentor avec l'accord du chef de la BSHS. Le « plan de match » proposé reposait sur une série de rencontres d'une demi-journée par semaine pour des

présentations théoriques et pratiques avec rétroactions. Ces rencontres se sont étalées sur une période de six mois et visaient la prise en charge progressive des tâches du conseiller en ces domaines. Elles consistaient en des présentations des différents dossiers dans leur contexte quotidien voire historique où on discutait aussi de la culture organisationnelle liée aux données, les voies d'avenir possible pour leur développement dans les bibliothèques, etc.

À ces considérations théoriques s'ajoutaient des considérations beaucoup plus pratiques comme des explicitations de certaines façons de faire relativement à des interventions spécifiques liées au secteur. La prise en charge des questions de référence reliées aux *Statistiques et Données numériques* s'est aussi faite graduellement lors de ces rencontres (des exercices avaient été prévus). Les aspects de la tâche à caractère administratif (budgets, acquisition, etc.) ont de même été présentés au moment jugé opportun puisqu'il s'agissait d'abord de développer un premier niveau « d'expertise » relativement aux *Données* elles-mêmes.

Avantages

• Au plan professionnel

Je constate que cette expérience s'est révélée un succès parce que mon collègue a pris le temps nécessaire pour la planifier et l'organiser et que nous avons su nous concerter de façon adéquate pour sa mise en oeuvre. Elle a certainement bénéficié de la relation cordiale qui a pu se développer entre nous de même que de nos motivations respectives. Nous avons d'ailleurs échangé abondamment sur ces motivations, les facteurs d'épanouissement et les limites des fonctions reliées au poste. Tous ces échanges ont grandement contribué à augmenter ma confiance face à la prise en charge de ce domaine d'intervention en bibliothèque tout en assurant un transfert des connaissances me permettant de répondre adéquatement (et assez rapidement) aux besoins des clientèles.

Ils ont contribué en outre à consolider mon identité professionnelle (comment

et où me situer dans ça). Je note encore que l'expérience m'a permis d'aborder mes nouvelles responsabilités avec une plus grande sérénité et une plus grande assurance que si j'avais été laissé seul face à cette prise en charge dès mon entrée en fonction. Des façons de faire performantes pour le domaine des *Données numériques et statistiques* m'ont été explicitement enseignées. Je me suis senti mieux armé pour affronter les difficultés qui viendront peut-être et j'ai acquis une vision d'ensemble qui m'a rassuré passablement face aux défis à venir. Cette expérience s'est voulue pour moi un apport significatif en regard de la satisfaction au travail.

• Au plan personnel

Les avantages de cette approche m'ont semblé dès lors manifestes: les notions reçues l'ont été à un rythme qui m'a permis de me les approprier aisément tout en me donnant la possibilité de mettre en pratique certaines façons de faire reliées aux interventions disciplinaires et aux outils spécialisés avec rétroactions. J'ai aussi eu la chance d'observer mon collègue et partager avec lui sur des difficultés précises suite à des rencontres de ce dernier avec les étudiants concernant des demandes en référence. J'ai appris à cibler assez rapidement les démarches les plus pertinentes à faire en lien avec une situation nouvelle. Les outils m'ont été présentés de façon fonctionnelle.

Mon mentor a su faire ressortir clairement des priorités parmi les multiples tâches à effectuer et m'a aidé à organiser, planifier mon horaire en fonction des besoins (et des plaisirs à réaliser la tâche aussi). Certaines pistes évolutives présentées en regard du contexte de développement m'ont aidé à comprendre « les tenants et aboutissants » de tel ou tel dossier de la BSHS en lien avec le groupe de travail sur les fichiers de données numériques (CRÉPUQ). Il en a été de même pour les relations à développer avec des intervenants majeurs dans ces domaines comme Statistique Canada de sorte que certains dossiers ont pu continuer à évoluer à bon rythme. L'expérience qui s'est terminée au bout

de six mois m'a donc laissé enchanté et relativement à l'aise face aux tâches à mener à bien dans le quotidien

Des limites et avantages communs

Le mentorat n'est cependant pas une panacée et comporte donc quelques limites. Par exemple, nous réalisons que nous avons eu tendance, au cours des années qui ont suivi nos expériences de mentorat, à vouloir faire certaines choses comme nos mentors. Avec du recul et en essayant de juger objectivement l'expérience du point de vue des risques, il s'agit là du principal écueil à éviter pour une prise en charge personnelle des dossiers qui nous ont été confiés. Heureusement, « l'expérience vient avec l'usage » comme on dit et la pratique attentive (face à soi et à ses propres objectifs) facilite l'appropriation des fonctions dans un cadre plus personnel.

Une autre limite à l'expérience est la sensation de « vide » ressentie au départ des mentors. Il importe à cet égard que le mentorat ne devienne pas un substitut aux autres types de soutien offerts par l'organisation. Le mentoré aura avantage à bénéficier des autres services et activités offerts aux nouveaux employés, à établir des contacts avec d'autres collègues de travail et à élargir son propre réseau de contacts. De cette façon, la sensation de vide ressentie par ce dernier sera moins grande lorsque la relation mentorale prendra fin.

Ces risques apparaissent toutefois mineurs face aux avantages perçus au niveau personnel et professionnel que nous avons décrits plus haut.

D'autres avantages, reliés à l'organisation et aux mentors mêmes, ressortent clairement de l'expérience. Ainsi, l'organisation bénéficie d'un gain d'efficacité: le temps alloué pour mettre un employé au parfum des dossiers et le rendre apte à les faire évoluer sans prendre trop de retard, est certainement un

gain appréciable pour la Bibliothèque. Ces expériences ont permis en outre d'atténuer les impacts négatifs qu'implique souvent un changement de garde, et a permis à la clientèle de bénéficier sensiblement de la même qualité de service à laquelle elle était habituée. Elles ont contribué en quelque sorte à assurer un changement... dans la continuité. D'après les propos mêmes de nos mentors recueillis au fil des conversations, ces relations mentors/mentorés se sont avérées également positives pour eux puisqu'ils ont eu le sentiment de quitter leur poste avec la satisfaction du travail pleinement accompli en ce qui concerne la relève. Il en est de même pour la continuité des services offerts aux clientèles que ceux-ci desservaient depuis bon nombre d'années.

Conclusion

Le mentorat est d'abord et avant tout une relation entre le mentor et le mentoré (protégé). Pour qu'elle soit bénéfique, cette relation commande toutefois un engagement personnel et un certain appui de l'organisation. Les relations mentales développées entre quelques conseillers à la documentation au sein de la Bibliothèque des sciences humaines et sociales de l'Université Laval se sont formées dans un contexte de changement à la fois conjoncturel et structurel. Les nombreux départs à la retraite prévus de même que la restructuration des tâches des conseillers ont ainsi favorisé un questionnement face à l'intégration des nouveaux venus dans leur milieu professionnel.

À défaut d'avoir un programme de mentorat formel à la BSHS pour faire face à ces changements, les nouveaux conseillers ont pu malgré tout bénéficier d'une certaine forme de mentorat. Ils en ont retiré plusieurs avantages tant sur le plan professionnel que personnel. Cette expérience les a « forgé » et instruit quant à l'acquisition de nouvelles expertises tout en contribuant au développement d'un certain esprit critique face à l'environnement dans lequel ils évoluent. Le mentorat a permis aux

nouveaux conseillers à la documentation non seulement d'être plus efficace plus rapidement, mais également de développer pleinement leur potentiel et leur confiance. Qu'il soit formel ou informel, les bienfaits du mentorat sont tels que tous en sortent gagnants: le conseiller, le gestionnaire et bien sûr, la clientèle. Malgré quelques limites, ils ont dégagé des retombées positives non seulement pour les protagonistes, mais pour l'ensemble de l'organisation et de la profession.

Suite aux expériences décrites dans ce texte, deux tables rondes ont été organisées afin de sensibiliser le milieu des bibliothèques à considérer cette voie. L'une s'est déroulée à l'interne avec le personnel et les gestionnaires de la Bibliothèque de l'Université Laval, alors que l'autre a eue lieu à l'externe, soit au congrès de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (CBPQ) en mai 2004. Dans les deux cas, on a pu remarquer un intérêt certain à l'égard du mentorat.

Références

- GUAY, Marie-Michèle et LIRETTE, Annie. 2003. *Guide sur le mentorat pour la fonction publique québécoise: rapport de recherche*. Québec: Centre d'expertise en gestion des ressources humaines, Secrétariat du Conseil du trésor, p. 11.
[<http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/resshumaine/centreexpertise/mentorrapprech-guide 03.pdf>]
- Prytherch, Raymond John, éd. 2005 *Harrod's librarians' glossary and reference book: a directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management*. 10th ed., Aldershot, Hants, England ; Burlington, VT: Ashgate, 2005. p. 452.



Corporation des bibliothécaires
professionnels du Québec
Corporation of Professional Librarians of Quebec

Répertoire des membres

La CBPQ vous offre maintenant un accès en ligne au répertoire de ses membres!

Le répertoire, réservé aux membres de la CBPQ, offre une recherche par nom, par région, par milieu de travail et par organisme. Il est mis à jour toutes les semaines, ce qui permet de consulter les informations les plus récentes. Chaque membre peut également modifier les informations le concernant via Internet.

Une version du répertoire, en format PDF et mise à jour annuellement, est aussi disponible pour impression pour les membres seulement. Cette nouvelle formule remplace le répertoire imprimé, dont la dernière parution date du premier trimestre de 2003.

Pour consulter le répertoire, taper l'adresse suivante :

www.cbpq.qc.ca/services/rep_membres.html

Hélène Roussel, bibliothécaire de l'année 2005

Gaston Bernier

gastonbernier@assnat.qc.ca

Le milieu de la documentation et même la société québécoise prise globalement n'ont pas l'habitude de couronner les leurs. Il y a sans doute à l'origine la réserve traditionnelle du milieu professionnel et de l'ensemble des citoyens de même que la limite des bassins. On disait autrefois que le Québec était un village, que tout le monde était parent et que tout le monde connaissait quelqu'un qui connaissait... L'observation s'applique encore davantage au groupe restreint que constitue le petit monde des spécialistes de la documentation et de la bibliothéconomie. Et un sociologue pourrait facilement énumérer d'autres facteurs explicatifs à la prudence et à la réserve laurentienne en la matière¹.

En dépit du peu de popularité des citations, des médailles, des rubans, des ordres et des décorations distribués en territoire québécois, on semble se libéraliser depuis quelques années. On a depuis 20 ans l'Ordre national du Québec. Depuis deux ans, l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (Asted) s'y est mise. La Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (CBPQ) s'y était déjà essayée, mais on a abandonné le programme. Cette fois-ci, la CBPQ a remis sur pied un concours différent et vient de décerner ses lauriers, pour l'année 2005, à madame Hélène Roussel, directrice générale de la diffusion de la Bibliothèque nationale.

Le couronnement de madame Roussel, lequel a eu lieu dans les locaux de la Grande bibliothèque le 28 novembre

dernier, prend un triple sens. Il constitue d'abord et avant tout une reconnaissance des prestations de la lauréate elle-même. En second lieu, il met sous les projecteurs la réalisation incomparable dans laquelle s'inscrit l'apport de la candidate laurée. Enfin, il laisse entrevoir et peut-être confirme-t-il un virage à l'intérieur du milieu professionnel: les embâcles et les réserves à l'égard des honneurs accordés à des personnes méritantes semblent se résorber ou fondre.

Le prix du bibliothécaire de l'année 2005 est d'abord et avant tout, cela va de soi, un témoignage de mérite personnel. Son intitulé parle de lui-même: « Prix / Bibliothécaire de l'année ». Au demeurant, le cadre du concours élaboré par la Corporation est on ne peut plus explicite à cet égard. Et, comble de chance, l'apport personnel de madame Roussel répondait non seulement aux exigences corporatives, c'est-à-dire de la Corporation, mais également aux attentes du lectorat montréalais et panquébécois.

Madame Roussel, de l'équipe de la Nationale depuis 1999 et antérieurement de la Bibliothèque municipale de Montréal, a connu un parcours sans faille en 2004 et en 2005. Chargée au cours de la biennie de la mise en place des services mis à la disposition du lectorat tant sur place qu'à distance et du programme d'ouverture de la Grande Bibliothèque², elle aura su diriger d'une main de maître et coordonner habilement un effectif nombreux et les abondantes ressources financières allouées pour cette étape du jeune établissement³. La tâche qui



lui fut confiée était gigantesque: réussir en peu de temps l'intégration d'employés rattachés depuis peu aux services de lecture publique de la Bibliothèque nationale, mise en ordre de collections appartenant à cette dernière et d'autres en provenance de la Bibliothèque cen-

trale de Montréal et d'ailleurs.

On peut se faire une idée de l'importance du travail accompli en considérant deux chiffres: aux documents conservés jusque-là à la Bibliothèque nationale, il fallut ajouter en l'espace de quelques mois 450 000 livres (plus la collection de revues) de la Centrale et le même nombre ou un peu plus de titres d'acquisition récente. De tels chiffres sont sans commune mesure avec ce que l'on voit habituellement dans les bibliothèques. Ce travail prosaïque d'enrichissement des collections, d'intégration de nouveaux employés et d'organisation des locaux en vue du grand jour ne devait pas faire oublier la nécessité d'œuvrer à la permanence sinon à la pérennité de l'institution. De là la préparation, la rédaction et l'adoption de multiples politiques ou pratiques, dont celle qui touche le service de référence ou d'aide aux lecteurs et celle qu'on désigne sous le titre « Déclaration de service aux citoyens »⁴. De là également de nombreuses ententes et protocoles de services établis avec des organismes périphériques. Avec un tel bilan sous les yeux, il est évident que le monde de la documentation ne pouvait qu'entériner le choix de madame Roussel comme bibliothécaire de l'année.

La reconnaissance adressée à madame Roussel par ses pairs rejaillit par le fait

même sur la Bibliothèque nationale, sur ses nombreux collaborateurs, sur la présidente et directrice générale, madame Bissonnette. Le succès de la lauréate se situe à l'intérieur d'une entreprise sans égal dans l'histoire de la bibliothéconomie laurentienne. Pour la deuxième fois seulement, l'État québécois finance directement la construction d'une bibliothèque dont la mission est de servir l'ensemble du territoire et toutes les catégories de lecteurs de même que de combler tous les types de besoins documentaires: aide au repérage par l'établissement d'un catalogue collectif, aide à la consultation grâce à un programme de numérisation et aménagement de la consultation à distance. Par ailleurs, la Grande Bibliothèque ne négligera aucun segment de la population. Les handicapés visuels, les immigrants récents, les hommes et les femmes d'affaires, les milieux du travail, les jeunes et les adolescents, les peuples autochtones font partie de la clientèle visée et des abonnés potentiels. Somme toute, la remise du prix du bibliothécaire de l'année à madame Roussel constitue inévitablement un coup de chapeau aux dirigeants de la Bibliothèque nationale et au gouvernement. La lauréate ne s'y est pas trompée qui a insisté⁵, lors de la remise du prix, sur la coopération et la synergie qu'elle encourageait et dont les retombées, observables à peine quelques mois après l'inauguration de la Bibliothèque, confirment le succès. Le 2 décembre 2005, elle écrivait d'ailleurs au président de la CBPQ: « Il m'apparaît intéressant que ce premier prix soit lié au projet de Grande Bibliothèque... »

La remise du prix de la CBPQ à une bibliothécaire efficace et visionnaire, engagée dans le milieu, dynamique, gestionnaire appréciée de surcroît⁶ est une action à marquer d'une pierre blanche. Le monde québécois de la documentation n'a pas montré jusqu'ici une grande propension à récompenser ses spécialistes, professionnels ou techniciens, souvent portés, il faut bien le dire, à travailler dans l'ombre. À la décharge des regroupements, on doit concéder, comme on l'a souligné, qu'il

est « très difficile de détecter des personnes dont les mérites se doublent d'une grande modestie »⁷. L'Astéd élit périodiquement des membres honoraires et la liste en est publiée dans le répertoire annuel des membres⁸. On y distribue aussi un prix du mérite et un prix au bénévole de l'année depuis deux ans. La CBPQ avait remis des prix à quelques membres après 1989 et au début de la décennie 1990, mais le programme avait été abandonné. L'Association des archivistes du Québec, quant à elle, persiste depuis plus de trente ans: on remet annuellement des prix de reconnaissance pour souligner les efforts et les réalisations d'un membre et, de plus, on désigne périodiquement des membres émérites⁹. C'est dire que la tradition est d'implantation récente et sans doute fragile. Aussi peut-on espérer que le choix de madame Roussel contribuera à ancrer l'initiative de la CBPQ, à transmettre et à diffuser une image de dynamisme professionnel au sens large.

On pourrait sans doute ajouter de nombreux témoignages sur les mérites de madame Roussel, sur son apport au sein de la Grande Bibliothèque, sur le sens à donner à l'établissement d'une bibliothèque de lecture publique à l'intérieur de la Nationale et sur la signification pour le milieu documentaire de la remise du prix. Qu'il suffise de noter le fait que madame Roussel a profité d'un appui unanime de ses collègues et du monde québécois de la documentation.

Il reste à espérer qu'au cours des années à venir, il se trouvera de nombreux candidats à suivre les brisées de la directrice générale de la Bibliothèque nationale. On sait que le monde de la documentation recèle nombre de compétences, beaucoup de savoir-faire, une grande diversité de fonctions et de rôles. Madame Roussel elle-même écrivait au président de la CBPQ le 2 décembre dernier: « La bibliothéconomie et les bibliothèques québécoises ne manquent pas de professionnels compétents qui accomplissent des actions déterminantes dans leurs milieux. »

Notes

1. En comparaison, en France, on compte actuellement environ 115 000 médaillés de la Légion d'honneur et on nomme 4000 récipiendaires par année à l'Ordre national du mérite (Robert Belleret, « Le désordre de la Légion d'honneur », *Le Monde* (sélection hebdomadaire), 12 février 2005, p. 7).

2. On trouvera dans *Documentation et bibliothèques* (janvier-mars 2005, p. 49-50) un article signé de Mme Roussel et présentant le nouvel établissement (« Une grande bibliothèque publique »).

3. Une citation de Mao Tse-Toung aidera à apprécier l'apport personnel de la lauréate: « Les armes sont un facteur important, mais non décisif, de la guerre. Le facteur décisif, c'est l'homme et non le matériel. » (Le Président Mao Tse-Toung sur la guerre populaire, Pékin, 1967, p. 13).

4. Texte publié dans *Documentation et bibliothèques*, janvier-mars 2005, p. 55-56.

5. Madame Roussel a su remercier chaleureusement tous ceux qui ont mis l'épaule à la roue. Aussi répondait-elle avec brio à une question de l'écrivain Michel Torga: « S'il est difficile de mériter un prix, savoir le recevoir est aussi difficile ou plus encore. Avec quels mots? » (*En chair vive*; pages de journal 1977-1993, Paris: José Corti, 1997, p. 331).

6. Son dossier de candidature fut présenté par trois collègues.

7. Le général Carton parlant de la Légion d'honneur (*Le Monde*, sélection hebdomadaire, 12 février 2005).

8. Curieusement cependant, on néglige de souligner cet honneur dans la liste alphabétique elle-même.

9. *Archives*, vol. 24, no 1-2, 1992, p. 41-43.



Le Centre intégré de gestion de l'information: bibliothèque virtuelle sans frontière en réadaptation

Caroline Dion, MBSI

Bibliothécaire, direction de l'enseignement et du soutien scientifique (DESS) de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDQP)
caroline.dion@irdpq.qc.ca

Johanne Trahan, MSc, MAP
Coordonnatrice, DESS, IRDQP
johanne.trahan@irdpq.qc.ca

Sa raison d'être

Le Centre intégré de gestion de l'information (CIGI) prend ses racines dans le centre de documentation de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDQP). L'IRDQP émane de la fusion en 1996 des quatre centres de réadaptation de la région de Québec (Centre Cardinal-Villeneuve, Centre François-Charron, Centre Louis-Hébert, Centre Dominique-Tremblay). Il est désigné comme étant un institut universitaire en vertu de la législation québécoise et « est reconnu pour ses expertises de pointe, son organisation clinique par programmes ainsi que ses activités d'évaluation, d'enseignement, de formation et de recherche ». Son centre de documentation, apprécié depuis de nombreuses années dans l'institution, peut s'enorgueillir d'une longue expérience, dense en activités et en réalisations diverses, la dernière étant sans contredit

l'ouverture de ses services à l'ensemble des intervenants en réadaptation de la province.

Cette initiative est le corollaire fructueux d'une étude effectuée en 2002 par la coordonnatrice à la recherche de l'IRDQP, en collaboration avec l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (AÉRDQP). Le projet visait avant tout l'établissement d'un inventaire des ressources documentaires disponibles au sein des établissements membres de l'AÉRDQP, l'évaluation des besoins des professionnels associés à la documentation ainsi que la formulation de recommandations précises pour favoriser un accès concret aux ressources documentaires pour tous les professionnels du réseau (Trahan, 2003, p. v).

Les conclusions de cette étude, tout en révélant que la majorité des profession-

nels n'avaient pas accès aux ressources et aux services documentaires dans leur milieu respectif, corroboraient le postulat à l'effet que l'actualisation et l'enrichissement des pratiques cliniques sont incontestablement tributaires de l'information. Ces constats, adjoints à la prolifération de la masse documentaire, à la complexification des systèmes d'information et à la volonté des établissements d'agir ensemble pour l'amélioration continue des services à la clientèle, ont encouragé l'IRDQP à proposer une solution aux besoins soulevés. S'appuyant sur la mission universitaire et sur le bien fondé de bâtir un partenariat dans un contexte d'efficacité et d'efficience des interventions cliniques, la direction de l'Institut a donné l'aval à une restructuration de la mission de son centre de documentation. Par ailleurs, la conjoncture de l'époque est venue soutenir favorablement cette volonté politique puisqu'on évaluait déjà la possibilité d'une mutation vers de nouveaux outils de gestion documentaire permettant de s'arrimer aux orientations technologiques.

Son approche de partenariat et d'accessibilité

La première étape concrète a été l'adoption de la nouvelle appellation du centre de documentation, rebaptisé Centre intégré de gestion de l'information (CIGI) en novembre 2004. Sa mission est de soutenir les activités cliniques, de formation, d'enseignement, de recherche et d'évaluation inhérentes au maintien de l'excellence des services offerts à la clientèle ayant une déficience physique. Sa mise en place s'inscrit dans la continuité en offrant à distance aux intervenants du réseau de l'adaptation, de la réadaptation et du soutien à l'intégration sociale, un accès élargi aux ressources et aux services documentaires spécialisés dans le domaine. Le CIGI privilégie avant tout les valeurs de partenariat et de maillage entre les établissements du réseau. Outre les différents services offerts, son objectif à plus long terme est de créer un catalogue collectif des ressources dans les domaines de l'adap-

tation, de la réadaptation et de l'intégration sociale des personnes vivant une incapacité ou une situation d'handicap. Ce projet s'appuie sur l'apport des TIC et sur « la reconnaissance de cette offre de service provinciale à l'intérieur de la mission universitaire de l'établissement » (Trahan, 2005, p. 28).

Fort de sa mission, le CIGI s'est doté de rôles précis desquels émanent des ressources et des services qui s'adressent à une clientèle diversifiée (voir figure 1: Rôle du CIGI).

Porteur de nouveaux rôles, le déploiement du CIGI pour les prochaines années repose sur une alliance suggérée avec les autres centres documentaires existants dans les établissements membres de l'AÉRDQP, et non sur une fusion forcée. À ce jour, huit établissements en réadaptation, qui couvrent un large territoire du Québec avec tous leurs points de service, ont adhéré au projet: Gatineau (Centre régional de réadaptation La RessourSe), Saint-Hubert (Centre montréalais de réadaptation), Trois-Rivières (Centre de réadaptation InterVal), Saint-Romuald (Centre de réadaptation en déficience physique Chaudière – Appalaches), Jonquière (Centre de réadaptation en déficience physique du Carrefour de santé de Jonquière), Baie-Comeau (Centre de réadaptation L'Émergent), Mont-Joli (Centre de réadaptation l'InterAction) et Sainte-Anne-des-Monts (Centre de réadaptation de la Gaspésie). Précisons que parmi ces huit établissements, un seul possède un centre de documentation structuré.

Son défi au quotidien

Depuis son lancement, les activités du CIGI sont assumées par un personnel spécialisé: une bibliothécaire, deux techniciennes en documentation et une commis (3,6 postes à temps complet). Sa supervision est assurée par un comité directeur composé de représentants des établissements partenaires dans le projet; sa coordination et son suivi sont soutenus par la Direction de l'enseignement et du soutien scientifique (DESS) de l'IRDQP.

Rôles du CIGI:

- Développer et maintenir des collections de documents en conformité avec les orientations de l'IRDQP et en accordant une attention particulière aux besoins des programmes de pointe et ce, dans le respect des ressources disponibles. Répertoire la « littérature grise »: documentation découlant des travaux et de l'expertise des professionnels des milieux de la réadaptation;
- Offrir des services diversifiés reliés à sa mission;
- Permettre le repérage et la diffusion des ressources documentaires spécialisées disponibles;
- Assurer la mise en valeur des ressources et des services;
- Favoriser les échanges, la coopération et le partenariat avec tout organisme intéressé afin de contribuer à l'essor d'une culture de l'information dans le domaine.

Figure 1: Rôles du CIGI

La collection du CIGI est spécialisée dans le domaine de l'adaptation, de la réadaptation et du soutien à l'intégration sociale des enfants, adolescents, adultes et aînés présentant une déficience motrice, auditive, visuelle, neurologique, de la parole ou du langage. Son catalogue contient près de 5 000 notices de documents divers ainsi que des centaines de titres de périodiques, dont près de 100 abonnements courants. Tous les intervenants de l'IRDQP (environ 1 200) ainsi que ceux des établissements partenaires (plus de 1 150) ont accès aux ressources documentaires par le biais de son catalogue informatisé (www.cigi.irdpq.qc.ca) (voir figure 2). L'interrogation en ligne est ouverte à tous et des fonctionnalités avancées (requêtes et réservations en temps réel) sont offertes au personnel de l'IRDQP et à celui des centres partenaires selon les protocoles d'entente signés entre les parties.

Les documents sont assujettis à un système de « classement maison » élaboré suite à la fusion, en 1996, des quatre centres de réadaptation (incluant deux centres de documentation) de la région de Québec. Une cote alphanumérique comportant six grandes classes et de nombreuses sous-catégories numériques sont accolées à chaque document. Ce système permet un classement général

et non spécifique puisqu'il ne tient pas compte des décimales. L'utilisation du vocabulaire libre a depuis le début été privilégiée pour l'étape d'indexation. Suite au transfert des données du logiciel Ad Hoc à Academus, une aide supplémentaire a été octroyée par le biais d'un programme d'aide financière afin d'assurer l'uniformisation de toutes les notices. De plus, le printemps 2005 marquait le début d'une collaboration EBSI/ Université de Montréal – CIGI/ IRDPQ qui se veut précieuse en son genre puisqu'une finissante se proposait de concevoir, dans le cadre d'un télétravail dirigé, une liste de descripteurs associés au domaine de la réadaptation. Une correction de la liste s'ensuivra à moyen terme dans le but d'appliquer les descripteurs retenus aux ressources documentaires.

En plus des services traditionnels, le CIGI offre à tous les établissements partenaires un service de recherche documentaire fort apprécié puisqu'il vient suppléer l'absence de personnel qualifié.

Grâce à un identifiant personnalisé – un guichet d'entrée incontournable, chaque professionnel peut exprimer ses besoins en ligne (formulaires pré-formatés). Ce code assure la sécurité du système et la conception des rapports statistiques d'utilisation des services. On exploite

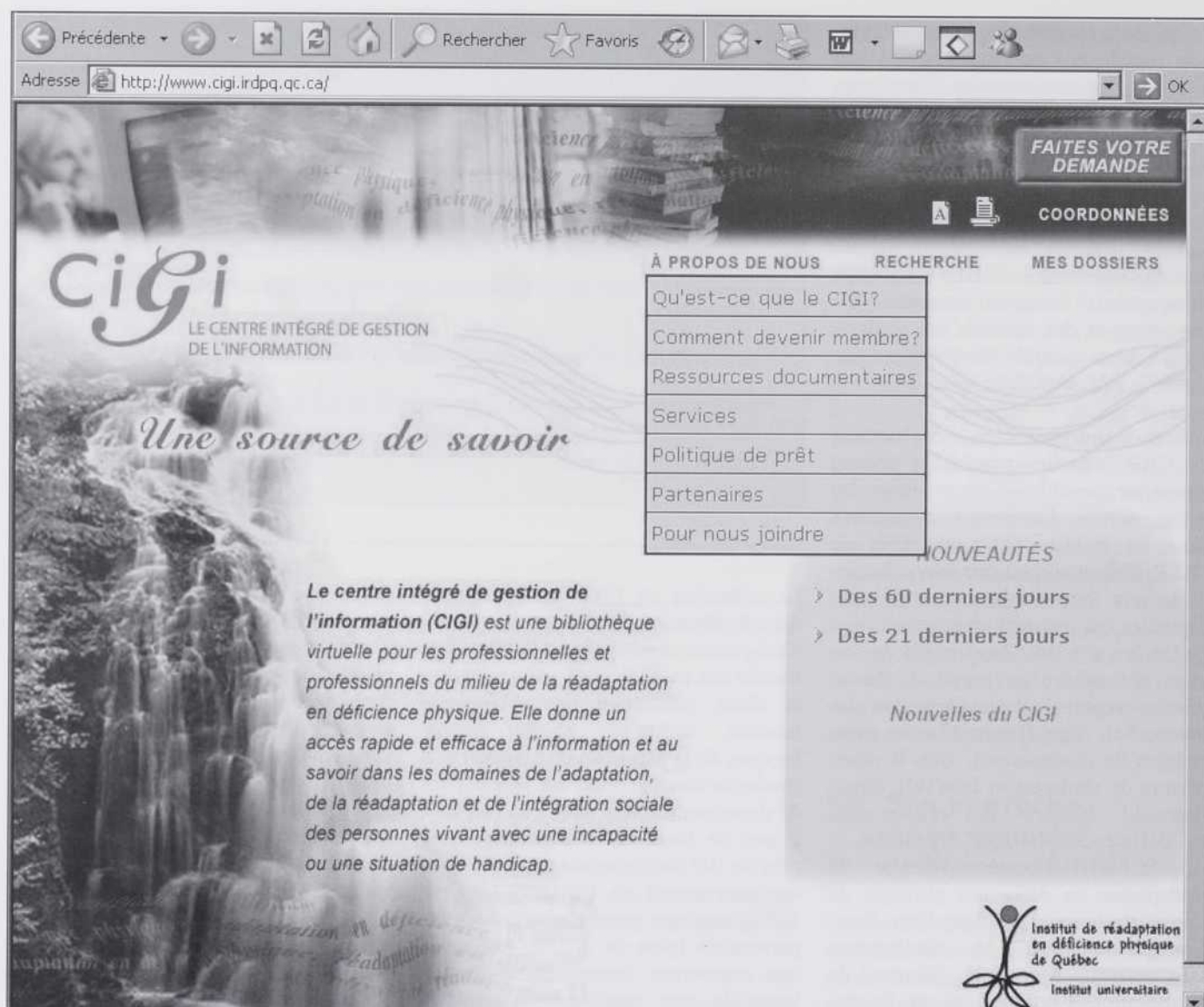


Figure 2: Le catalogue en ligne du CIGI

aussi d'autres modes de communication: téléphonie, télécopie, poste régulière.

Un autre service s'ajoute à ceux cités précédemment et fait partie intégrante du plan de promotion du CIGI: la formation à l'utilisation des services et au catalogue informatisé. Des présentations sont offertes sur place, dans les centres de réadaptation concernés ou par le biais de la visioconférence. De plus, les événements spéciaux sont mis à profit afin d'assurer une visibilité constante tout en optant pour une diversité de stratégies: conception d'outils de promotion (affiches, bloc-notes, documents de synthèse, guides de

formation), articles et publicité dans différents organes de communication, etc.

Toutes les démarches effectuées pour l'attribution d'un nouveau mandat du centre de documentation ont exigé des investissements complémentaires au budget de roulement régulier de la part de l'IRD PQ et ce, dans une perspective de soutien à la collectivité. Mentionnons notamment l'acquisition d'un logiciel de gestion documentaire, d'équipements informatiques adaptés, la conception d'un site Web et l'embauche de personnes-ressources. Les coûts annuels relatifs à l'entretien et à l'utilisation des

services font l'objet d'un partage équitable entre les établissements partenaires. De plus, pour obtenir les services d'accompagnement en matière de documentation, ceux-ci n'ont pas eu à modifier leurs structures déjà en place. Finalement, élément non négligeable, l'accès aux ressources et aux services offerts par le CIGI permet aux établissements partenaires de maximiser leur pouvoir d'achat en évitant un dédoublement inutile de leurs titres.

Toutes ces réalisations ne se sont pas faites sans les contraintes inhérentes à la création de tout projet d'envergure!

Mentionnons notamment un investissement de temps énorme de la part de tous les acteurs dans le projet (coordonnatrice, gestionnaires, spécialistes de l'informatique, bibliothécaire, techniciennes en documentation, etc.) avant que le CIGI ne se concrétise, une implication constante du personnel de soutien des centres de réadaptation partenaires et une mobilisation du personnel du CIGI pour maintenir la promotion des services, garantissant ainsi la régularité d'utilisation.

Sa consolidation en devenir

Le CIGI a pris son envol en novembre 2004 et, depuis lors, force nous est de constater qu'il est sur une bonne lancée! Outre les intervenants de l'IRDQP, il dessert actuellement plus de 1 150 usagers potentiels (plus de 15 % sont des utilisateurs réguliers) répartis sur le territoire québécois. Des données préliminaires certifient que la distance n'est pas un obstacle à l'utilisation des services et que les délais de réponse aux demandes adressées au CIGI sont similaires à ceux d'un centre de documentation local. Pour une première année d'opération, soit entre le 1^{er} novembre 2004 et le 31 octobre 2005, 1 906 requêtes de service ont été acheminées au personnel du CIGI de la part des intervenants des établissements partenaires (ce chiffre ne tient pas compte des demandes effectuées par les usagers de l'IRDQP). L'activité de prêts entre bibliothèque (PEB) représente 80 % de l'ensemble des demandes. La recherche

documentaire est le deuxième type de service le plus sollicité alors que le prêt de volumes faisant partie du fonds de l'IRDQP figure au 3^e rang avec 7 % des requêtes totales.

Les prochaines étapes?

Les prochaines étapes pour le CIGI sont les suivantes:

- Procéder à la mise en place d'une étude de satisfaction auprès des professionnels qui vise à l'amélioration continue de l'offre de services;
- Élargir le partenariat à de nouveaux établissements membres de l'AÉRDQP afin de bonifier l'échange des connaissances et la concertation;
- Initier des échanges avec les centres de documentation du milieu de la réadaptation dans le but d'unir et de concentrer nos forces respectives en matière de documentation grâce à l'élaboration d'un catalogue collectif.

Les résultats de l'étude de 2002 ont fait état de la disparité des ressources dans les établissements de réadaptation de la province et des besoins à combler du personnel en place, notamment le développement des compétences, par l'entremise de la documentation, en vue d'une amélioration constante des services à la clientèle. Quelques années plus tard, le bilan de plusieurs mois d'activités nous permet de croire que le modèle du CIGI peut très bien s'intégrer et s'adapter aux réalités souhaitées, limitant en parallèle le clivage entre le milieu universitaire et le milieu de travail en réadaptation.

Coordonnées

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

Centre de documentation - CIGI
525, boul. Wilfrid-Hamel Est
Québec (Québec)
G1M 2S8

Tél.: (418) 529-9141, poste 6352

Télec.: (418) 529-3723

Adresse Web:

<http://www.cigi.irdpq.qc.ca>

Le centre de documentation - CIGI de l'IRDQP est accessible de 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi.

Bibliographie

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec. 2005. *L'Institut universitaire, 10 ans de réalisations! Rapport annuel 2004-2005*. Québec: L'Institut.
[www.irdpq.qc.ca]

Trahan, Johanne. 2003. *Pour un accès élargi à la documentation dans le champ de l'adaptation, la réadaptation et de l'intégration sociale. Rapport d'intervention présenté à l'ÉNAP en vue de l'obtention de la maîtrise en administration publique*. 61 p.

Trahan, J. 2005. « Le Centre intégré de gestion de l'information: une source de savoir », *Différences*, vol. 5, no 2 (juin 2005), pp. 28-29.

Argus fait appel à vous!

Le comité de rédaction recherche activement des collaborateurs pour participer au développement de la revue, c'est-à-dire au choix des orientations et des sujets, à la recherche d'auteurs et à la relecture des textes.

Joignez-vous à notre équipe dynamique!

Soyez à l'affût des tendances et des sujets d'actualité de notre profession!

Développez vos réseaux!

Si vous êtes intéressé, contactez-nous via le secrétariat de la CBPQ à

info@cbpq.qc.ca ou au (514) 845-3327



Mouillet, Évelyne. *La recherche bibliographique en médecine et santé publique: guide d'accès*. Paris: Elsevier, 2005, 155 p.

Audrey Attia

Groupe de recherche Solidage, bibliothèque de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal

audattia@yahoo.ca

Cet ouvrage se veut un guide pratique sur la recherche bibliographique en sciences biomédicales. Il s'adresse avant tout aux étudiants, aux chercheurs, aux enseignants, aux cliniciens et plus largement aux professionnels de la santé, mais aussi aux professionnels de l'information-documentation.

Il aborde les différentes étapes d'une démarche de recherche bibliographique en médecine et santé publique: depuis l'identification des sources, les techniques de recherche dans ces dernières, l'évaluation et la sélection de l'information, l'utilisation de logiciels pour gérer les références sélectionnées et, enfin, la rédaction bibliographique. Toutes les étapes « traditionnelles » d'une recherche sont traitées de façon concise et pratique, le tout dans un vocabulaire abordable et précis. L'ouvrage contient également un bref glossaire anglais-français de la recherche bibliographique.

La présentation des différents types de sources d'information est intéressante et bien illustrée. L'auteur explique les différences entre ces types et donne des pistes pour évaluer la qualité de l'information qui y est contenue. Le guide présente ainsi une sélection d'ouvrages de référence, de catalogues de bibliothèques, de bases de données bibliographiques, de sites web médicaux. Mais

aussi, et cela est moins courant, l'ouvrage présente des bases de données d'archives ouvertes (open archives) ainsi que des bases de données de littérature grise (contenant des thèses, des rapports, etc.). Cet élément est à souligner car il s'agit de sources encore peu répertoriées (alors que les usagers, eux, sont de plus en plus intéressés par ce type de documents). Tout au long des présentations, de nombreux trucs et astuces sont proposés pour améliorer la recherche.

La liste des sources présentées n'est pas exhaustive, bien sûr – ce serait difficile en 155 pages! – mais elle constitue un excellent départ pour toute recherche dans le domaine et propose des possibilités d'approfondissement. Il est à noter cependant qu'on présente surtout des sources d'information européennes. Outre les sources internationales incontournables (Medline, Embase, etc.), l'auteur nous propose notamment une belle sélection de ressources francophones. Par ailleurs, si certaines sources sont à accès libre, la plupart sont payantes. Ce guide sera donc pleinement utilisé par ceux qui y ont accès. Cependant, pour les professionnels de l'information qui ne peuvent y accéder, c'est néanmoins une bonne façon de découvrir le potentiel de ces sources payantes et de décider de l'intérêt ou non de les acquérir.

Ce guide est donc un outil pratique et complet pour le néophyte en recherche documentaire dans le domaine de la santé et de la médecine, mais aussi pour ceux qui veulent revoir leur façon de faire ou approfondir l'utilisation de certaines sources.

C'est aussi un bon outil pour le professionnel de l'information oeuvrant dans le domaine de la recherche et des sciences de la santé qui désire mettre à jour ou enrichir ses sources, notamment européennes, et explorer le monde des archives ouvertes. C'est aussi un excellent point de départ pour les professionnels qui débutent dans le domaine. Il leur permettra de faire rapidement le tour des ressources disponibles et de se familiariser avec les outils de gestion utilisés dans le milieu.

Bref, pour toutes ces raisons, ce petit guide est un excellent compagnon aussi bien pour les débutants que pour les routiers du domaine de la recherche en médecine et santé publique.





Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec

Corporation of Professional Librarians of Quebec

L'engagement de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec

◆ Protection du public

Garantir l'accès à l'information et aux ressources nécessaires à chaque individu pour être capable de s'insérer efficacement et activement dans la société du savoir.

◆ Rayonnement de la profession

Promouvoir le rôle clé du bibliothécaire face à l'évolution des besoins informationnels et culturels de la société.

Profil des membres

Plus de 700 bibliothécaires professionnels sont actuellement membres de la C.B.P.Q. Ils occupent aussi bien des postes de direction que de consultation. On les retrouve sur l'ensemble du territoire de la Province mais aussi à l'extérieur du pays. Leur formation comprend, outre un diplôme de premier cycle en diverses disciplines, la maîtrise réglementaire en bibliothéconomie et sciences de l'information et fréquemment une formation complémentaire en administration ou dans un domaine de spécialisation.

Fondation

C'est le 30 mai 1969 que la profession de bibliothécaire est reconnue officiellement par une Loi du Québec (C.105) constituant la corporation des bibliothécaires professionnels du Québec.

Titre réservé

Seuls les membres de la C.B.P.Q. peuvent utiliser le titre de bibliothécaire professionnel

Le réseau fort du SAVOIR



Formation continue 2006-2007

Quelques thèmes abordés :

- ☐ La reconnaissance non monétaire
- ☐ Initiation à la généalogie
- ☐ Le pouvoir de la voix dans la communication
- ☐ Les fils RSS en bibliothèque
- ☐ Système de gestion des documents administratifs
- ☐ Wikis, blogues, folksonomie et autres
- ☐ Créer et mettre à jour une politique de développement des collections
- ☐ La littérature jeunesse
- etc.

www.cbpq.qc.ca

353, rue Saint-Nicolas, bureau 103
Montréal (Québec) H2Y 2P1
Tél : 514.845.3327
Fax : 514.845.1618

Jusqu'à

85%

de rabais
sur le prix en kiosque



Les plus
bas prix garantis

Service d'abonnements

Abonnements
à tarifs spéciaux
à vos journaux et magazines préférés



Pour une description
complète des
publications,
consultez notre
site Internet au :
**www.rabais
campus.com**

**Les plus
bas prix
garantis!**

Plus de
195 titres
disponibles!

**Épargnez
encore
plus!**

Prenez un deuxième
abonnement, ou une
deuxième année du
même magazine,
et déduisez **3\$**

du coût total de vos
abonnements. Prenez
4 abonnements
ou plus,
et déduisez **8\$**!

les abonnements doivent être
commandés simultanément.

**Plus de 20
nouveaux
titres!**

De plus, visitez sur
notre site Web nos
nouvelles sections

• **Certificats-cadeaux**

• **Service d'affaires-
Salles d'attente**

Offre d'une durée limitée. Taxes en sus.
Certains conditions peuvent s'appliquer.
Les prix de la disponibilité des produits
peuvent changer sans préavis.
Impression 01/2006-1



• **Journaux**

La Presse	52 sem./7 jrs.
Le Devoir	52 sem./6 jrs.
Le Droit	56 sem./6 jrs.
Le Journal de Montréal (can. rég.)	52 sem./7 jrs.
Le Journal de Québec	52 sem./7 jrs.
Le Soleil	52 sem./7 jrs.
National Post	13 sem./6 jrs.
The Gazette (Montréal & banlieues)	26 sem./7 jrs.
The Globe and Mail	15 sem./6 jrs.
The Ottawa Sun	10 sem./7 jrs.

Votre bas prix	Prix Kiosque
178,36 \$	305,21 \$
195,61 \$	390,00 \$
184,60 \$	274,40 \$
135,20 \$	313,56 \$
195,00 \$	296,10 \$
189,28 \$	293,28 \$
39,00 \$	84,76 \$
87,26 \$	167,44 \$
83,98 \$	112,50 \$
17,60 \$	42,00 \$

• **Nouvelles & Actualités**

Courrier International	26 nos
L'actualité 355-25 de Rabais Campus (avec renouveau automatique)	20 nos (1an)
Le Monde Diplomatique	12 nos (1an)
Le Trente	10 nos (1an)
L'Express	13 nos
Protégez-Vous (avec version Internet)	15 nos
Time	20 nos

Votre bas prix	Prix Kiosque
105,00 \$	143,00 \$
33,00 \$	95,00 \$
59,00 \$	66,00 \$
29,95 \$	39,10 \$
39,95 \$	58,50 \$
36,95 \$	69,15 \$
19,96 \$	99,00 \$

• **Affaires • Finance & Informatique**

Affaires Plus (A+)	12 nos (1an)
Commerce	12 nos (1an)
Entreprendre	10 nos (1an)
Infopresse	12 nos (1an)
Les Affaires & A+	136 nos (2 ans)
Québec Inc.	8 nos (1an)
Business Week	27 nos
Fortune	26 nos (1an)
PC World	12 nos (1an)
Wired	12 nos (1an)

Votre bas prix	Prix Kiosque
17,34 \$	45,00 \$
15,00 \$	51,00 \$
24,95 \$	52,50 \$
69,95 \$	151,50 \$
74,95 \$	329,60 \$
12,50 \$	23,60 \$
32,91 \$	187,65 \$
39,50 \$	155,74 \$
28,50 \$	95,88 \$
35,40 \$	71,88 \$

• **Maison • Décoration & Jardinage**

Atelier Maison	6 nos (1an)
Côté Cours...Côté Jardins	6 nos (1an)
Décoration Chez Soi	10 nos (1an)
Decomag	10 nos (1an)
Fleurs, Plantes et Jardins	9 nos (1an)
La Maison du 21 ^e Siècle	8 nos (2 ans)
L'Architecture d'Aujourd'hui	6 nos (1an)
Les Idées de ma Maison	10 nos (1an)
Mon Chalet	4 nos (1an)
Plans de Maison du Québec	8 nos (2 ans)
Rénovation Bricolage	9 nos (1 an)
Technique et Architecture	6 nos (1an)

Votre bas prix	Prix Kiosque
16,99 \$	27,00 \$
18,99 \$	29,94 \$
18,99 \$	43,50 \$
15,00 \$	37,50 \$
24,95 \$	35,55 \$
16,95 \$	39,60 \$
149,95 \$	240,00 \$
14,95 \$	43,50 \$
10,43 \$	18,00 \$
21,36 \$	47,60 \$
24,69 \$	40,95 \$
149,95 \$	240,00 \$

• **Famille • Adolescents & Enfants**

Cool!	12 nos (1an)
D-Lire	12 nos (1an)
Elle Québec Girl	4 nos (1an)
Enfants Québec	12 nos
Filles : Clin d'oeil	12 nos (1an)
Full Filles	12 nos (1an)
I Love English	10 nos (1an)
Images Doc	12 nos (1an)
J'Aime Lire	10 nos (1an)
Les Belles Histoires	12 nos (1an)
Les Débrouillards	12 nos (1an)
Les Explorateurs	10 nos (1an)
Parents	12 nos (1an)
Petites Mains	6 nos (1an)
Pomme d'Api	10 nos (1an)
Popi	12 nos (1an)
Wapiti	12 nos (1an)
Youpi	12 nos (1an)

Votre bas prix	Prix Kiosque
28,49 \$	48,60 \$
39,95 \$	83,40 \$
9,95 \$	14,76 \$
15,95 \$	47,40 \$
20,89 \$	47,88 \$
26,95 \$	47,40 \$
39,95 \$	79,50 \$
41,95 \$	90,00 \$
31,95 \$	69,50 \$
44,95 \$	120,00 \$
30,95 \$	47,40 \$
23,95 \$	34,50 \$
45,00 \$	57,00 \$
32,00 \$	41,70 \$
31,95 \$	49,50 \$
35,95 \$	83,40 \$
69,00 \$	83,40 \$
41,95 \$	83,40 \$

• **Mode & Femme**

Adorable	11 nos (1an)
Atmosphères	10 nos (1an)
Châtelaine	13 nos
Clin d'oeil	12 nos (1an)
Elle Québec	12 nos (1an)
Femme	10 nos
Femme d'Aujourd'hui	8 nos (1an)
Loulou	10 nos
Madame	12 nos
Elle Canada	12 nos (1an)

Votre bas prix	Prix Kiosque
18,95 \$	46,75 \$
69,00 \$	75,00 \$
22,97 \$	55,25 \$
14,95 \$	51,00 \$
19,95 \$	51,00 \$
18,99 \$	42,50 \$
17,09 \$	32,40 \$
17,95 \$	39,50 \$
12,00 \$	29,88 \$
12,95 \$	42,00 \$

• **Science & Nature**

Au Québec	9 nos
Biosphère	5 nos (1an)
Ciel & Espace	12 nos (1an)
Découvrir	6 nos (1an)
Géo	12 nos (1an)
La Recherche	11 nos (1an)
National Geographic	12 nos (1an)
Pays de Provence	8 nos (1an)
Quatre Temps	4 nos (1an)
Québec Oiseaux	4 nos (1an)
Québec Science	10 nos (1an)
Science & Vie	12 nos (1an)
Terre Sauvage	11 nos (1an)
Popular Science	12 nos (1an)

Votre bas prix	Prix Kiosque
29,95 \$	62,55 \$
19,95 \$	ND
75,00 \$	95,40 \$
25,56 \$	35,70 \$
67,00 \$	119,40 \$
64,95 \$	93,50 \$
59,95 \$	83,40 \$
49,00 \$	79,60 \$
23,47 \$	27,80 \$
15,50 \$	19,80 \$
33,47 \$	49,50 \$
69,95 \$	71,40 \$
49,95 \$	109,45 \$
26,95 \$	59,88 \$

• **Autos & Motos**

Automag	6 nos (1an)
F1 Racing	12 nos (1an)
Le Monde de l'Auto	6 nos (1an)
Le Monde du VTT	6 nos (1an)
Moto Journal	10 nos (1an)
MotoMag	6 nos (1an)
Pole Position	8 nos (1an)
Québec Tuning	6 nos (1an)
Tuning Performance	6 nos (1an)

Votre bas prix	Prix Kiosque
11,95 \$	29,70 \$
69,00 \$	117,00 \$
11,50 \$	41,70 \$
13,04 \$	29,70 \$
17,34 \$	49,50 \$
14,95 \$	29,70 \$
22,95 \$	39,12 \$
14,95 \$	35,70 \$
11,50 \$	31,32 \$

• **Sports & Santé**

Géo Plein Air	7 nos (1an)
Sentier Chasse-Pêche	11 nos (1an)
Tennis	12 nos (1an)
Velo Mag	6 nos (1an)
Backpacker	9 nos (1an)
Bicycling	11 nos (1an)
Fitness	12 nos (1an)
Men's Health Magazine	10 nos (1an)
Sports Illustrated	28 nos

Votre bas prix	Prix Kiosque
19,50 \$	36,75 \$
29,95 \$	49,50 \$
65,00 \$	81,00 \$
20,95 \$	27,00 \$
18,95 \$	44,91 \$
18,59 \$	65,89 \$
19,55 \$	54,00 \$
24,95 \$	59,90 \$
25,00 \$	139,72 \$

• **Arts • Culture & Divers**

7 Jours	52 nos (1an)
Ca m'intéresse	12 nos (1an)
Connaissance des Arts	11 nos (1an)
Coup de Pouce	12 nos (1an)
Délire	12 nos (2 ans)
Entre Les Lignes	4 nos (1an)
Le Bel Âge	11 nos (1an)
Le Bulletin des Agriculteurs	12 nos (1an)
Le Lundi	26 nos
Nuit Blanche	4 nos (1an)
Paris Match	26 nos
Photo Sélection	6 nos (1an)
Première France	12 nos (1an)
Psychologies	11 nos (1an)
Québec Audio Vidéo	6 nos (1an)
Safari	6 nos
Spirale	6 nos (1an)
Star Inc.	12 nos (1an)
TV Hebdo	26 nos
Vie des Arts	4 nos (1an)
Rolling Stone	26 nos (1an)
Us Weekly Magazine	52 nos (1an)

Votre bas prix	Prix Kiosque
147,71 \$	155,48 \$
69,00 \$	108,00 \$
74,95 \$	109,45 \$
19,95 \$	47,88 \$
26,95 \$	47,40 \$
16,95 \$	23,80 \$
19,95 \$	35,75 \$
45,32 \$	ND
31,34 \$	81,90 \$
24,95 \$	32,00 \$
93,00 \$	102,70 \$
17,50 \$	29,70 \$
42,00 \$	47,40 \$
67,00 \$	98,45 \$
19,30 \$	33,00 \$
19,95 \$	27,00 \$
30,00 \$	51,00 \$
22,79 \$	51,60 \$
26,18 \$	58,50 \$
17,34 \$	30,00 \$
23,76 \$	154,70 \$
48,59 \$	249,08 \$