

Groupe de travail ad hoc sur l'accès aux périodiques en mode électronique

**Intégration de la documentation sur support
électronique
dans les bibliothèques universitaires québécoises :
Impacts et perspectives**

Document de réflexion

Janvier 2000

Préface

Mandat et composition du Groupe de travail ad hoc sur l'accès aux périodiques en mode électronique

C'est lors de sa séance régulière du 20 mai 1999 que le Sous-comité des bibliothèques décida de transformer le Sous-groupe de travail sur l'accès aux périodiques en mode électronique — qui relevait du Groupe de travail sur l'accès aux ressources documentaires — en un *Groupe de travail ad hoc sur l'accès aux périodiques en mode électronique* lui faisant directement rapport. Par ce changement, le Sous-comité désirait se donner un groupe de réflexion qui étudierait certaines questions relatives aux documents électroniques dans un contexte plus englobant que celui des groupes sectoriels ou thématiques.

Le premier mandat du groupe de travail adopté lors de la même réunion était de :

*Préparer un document de réflexion illustrant les impacts sur les différents services d'accès à l'information ou sur le mode de fonctionnement des bibliothèques universitaires québécoises, qu'entraîne l'intégration de plus en plus accélérée de la documentation sur support électronique accessible à distance aux collections des bibliothèques universitaires québécoises, notamment en relation avec la mise en œuvre du **Projet collectif de licences nationales de sites**, aussi bien qu'avec la poursuite des travaux de l'Équipe responsable des projets d'achat en commun (ERPAC).*

Le présent rapport est la réponse du groupe de travail ad hoc à cette demande.

Les personnes suivantes ont été désignées par leur établissement respectif afin de participer aux travaux du groupe de travail ad hoc :

Alain Bourque	Université Laval
Vincent Graziano	Université Concordia
Louis Houle	Université McGill
Benoît Legault	Université de Sherbrooke
Lorraine Smith	Université Bishop's
Carole Urbain	Bibliothèque nationale du Québec ¹
Marc Waller	Université de Montréal

Afin de réaliser son mandat, le groupe de travail ad hoc a :

- tenu cinq réunions (17/06/1999, 24/09/1999, 05/11/1999, 26/11/1999 et 14/01/2000)

¹ Depuis décembre 1999, madame Urbain est à l'emploi de la bibliothèque de l'Université de Montréal.

- et élaboré un questionnaire qui fut adressé à un certain nombre de professionnels travaillant dans les bibliothèques universitaires québécoises.

Le lecteur intéressé trouvera en annexe le sommaire ainsi que la compilation des réponses obtenues au questionnaire. Signalons que nous avons enlevé les informations permettant d'identifier un répondant ou un établissement. Nous ne croyons pas cependant avoir trahi la pensée des personnes ce faisant.

Sommaire

Portée du rapport	p. 1
La «bibliothèque virtuelle»	p. 2
De nécessaires partenariats	p. 3
Impacts sur les utilisateurs des bibliothèques universitaires québécoises	p. 4
Impacts sur l'organisation du travail dans les bibliothèques universitaires québécoises	p. 5
Autres problématiques	p. 8
Conclusion	p. 8
 Annexes	
Sommaire des réponses obtenues au questionnaire adressé à une sélection de répondants dans les bibliothèques universitaires québécoises.....	p. I
Compilation des réponses obtenues au questionnaire adressé à une sélection de répondants dans les bibliothèques universitaires québécoises.....	p. VI

Portée du rapport

Même si les bibliothèques universitaires québécoises sont résolument engagées dans le développement de la bibliothèque virtuelle, cela ne veut pas dire qu'il leur soit facile de décrire ce que sera la situation dans quatre ou cinq ans. Ceci n'est guère surprenant si on considère les changements rapides que nous avons connu au cours des dernières années¹.

Cette situation a des conséquences directes pour les bibliothèques universitaires québécoises : leur personnel devant souvent répondre rapidement à une demande imprévue liée au développement de la bibliothèque virtuelle et ce, sans être assuré s'il s'agit là de la bonne décision pour le moyen et long terme. C'est en ayant à l'esprit cette problématique que le groupe de travail ad hoc a tenu sa réflexion : le principal objectif du présent rapport étant de donner une idée, partielle nous le savons, des changements que le développement de la bibliothèque virtuelle aura sur le fonctionnement régulier des bibliothèques universitaires québécoises.

Signalons dès à présent que notre réflexion a été faite en nous plaçant dans un contexte «d'acquisition» plutôt que «d'accès»² car c'est celui qui domine actuellement dans les bibliothèques universitaires québécoises³. Certaines des conclusions et des propositions que nous présentons auraient été fort différentes si nous avions utilisé plutôt l'accès comme paradigme.

Il est aussi le résultat d'un consensus entre les membres du groupe de travail ad hoc. Rappelons que qui dit consensus ne dit pas nécessairement unanimité et, sur certains aspects, des opinions divergentes ont existé et sont toujours présentes parmi nous. Il ne faut pas s'en surprendre : les membres du groupe de travail ad hoc

¹ À titre d'exemple, qui avait prévu en 1995 l'importance que prendraient les achats en consortium pour les bibliothèques universitaires québécoises ?

² Dans le cadre de nos travaux, nous avons été à même de constater que des expressions utilisées à tous les jours ont souvent des sens différents selon les personnes. Un premier exemple de cette confusion porte justement sur les concepts d'acquisition et d'accès. On retiendra que pour les fins du présent rapport :

- L'acquisition implique l'achat d'un document sur lequel une bibliothèque a un droit de propriété quel que soit le lieu à partir duquel le service est offert (micro ou serveur local, connexion avec un serveur externe, etc.). À titre d'exemple, les documents de MCB University Press sont une acquisition, même si les fichiers sont actuellement sur le serveur de cet éditeur car, à la fin du contrat, nous pouvons obtenir une copie de ceux-ci si nous le désirons.
- L'accès consiste en l'obtention par voie électronique auprès d'un fournisseur d'un document sur lequel la bibliothèque n'a aucun droit de propriété. On peut prendre comme exemple d'un accès la fourniture d'articles de périodiques par l'ICIST.

³ Le projet élaboré dans le cadre de la Fondation canadienne pour l'innovation (FCI) le démontre très clairement.

représentant essentiellement la situation qui existe dans les bibliothèques universitaires québécoises où tant la nature que la portée du concept de «bibliothèque virtuelle» varient, parfois de façon importante, selon la personne interrogée.

Enfin, ce rapport est, avant toute chose, une réflexion sur la bibliothèque virtuelle. Ce n'est donc pas une liste de solutions universelles visant à faire face aux difficultés découlant de son développement. D'ailleurs, il serait présomptueux pour n'importe qui d'affirmer qu'il possède de telles solutions étant donné le caractère évolutif de la bibliothèque virtuelle⁴ et la situation particulière de chaque établissement.

La «bibliothèque virtuelle»

Comme nous venons de la signaler, des termes communément utilisés sont parfois source d'ambiguïté. Si quelqu'un en doute, nous l'invitons, à titre d'exemple, à consulter les avis émis sur le concept de «bibliothèque virtuelle» par les répondants au questionnaire⁵. Pour notre part, nous avons convenu d'utiliser la définition qui suit :

La bibliothèque virtuelle est un accès simple et convivial, à distance et en tout temps, à l'ensemble des ressources et des services, incluant les contacts avec le personnel de la bibliothèque, à partir de son poste de travail — de son bureau, de son domicile ou d'un lieu de travail transitoire — et ce, quels que soient le format et le support du document — imprimé ou électronique — ou la localisation de la ressource ou du service.

Signalons, dès maintenant, l'importance accordée à l'inclusion des services accessibles à distance (incluant les contacts avec le personnel de la bibliothèque) dans cette définition. Il nous apparaît, en effet, que trop souvent la bibliothèque virtuelle est définie comme un corpus documentaire sous format électronique, oubliant par le fait même toute la problématique des «services virtuels».

⁴ Ainsi on peut prévoir que le développement du livre électronique rendra nécessaire de reprendre la présente réflexion avant longtemps !

⁵ Remarquons que cette absence d'une définition claire nous apparaît comme l'un des éléments explicatifs des difficultés soulevées parfois dans la mise en œuvre de la bibliothèque virtuelle.

On constatera aussi que cette définition ne remet pas en question le rôle «traditionnel»⁶ de la bibliothèque universitaire qui demeure, dans un cadre d'enseignement et de recherche, d'informer et de former les membres de sa communauté universitaire à : a) saisir les modalités de production et de diffusion de l'information savante, b) retrouver parmi l'ensemble des informations disponibles celles qui lui sont pertinentes, c) les obtenir et d) gérer efficacement le corpus documentaire ainsi généré. Ce qui ne veut pas dire que les bibliothèques universitaires québécoises sont dans une situation statique car la bibliothèque virtuelle et l'informatisation leur offrent l'occasion de mettre en œuvre de nouveaux services et d'aller plus loin dans la fourniture des services actuels.

Soulignons enfin qu'une des raisons des difficultés actuelles des bibliothèques découle certainement du fait qu'elles cherchent souvent à implanter de nouveaux services tout en conservant les anciens et ce, alors que les ressources humaines sont en décroissance. Il nous apparaît que, dans la situation présente, il s'agit là d'une source potentielle de désillusion et de frustration. Pour les membres du groupe de travail ad hoc les alternatives qui apparaissent viables dans ce contexte sont :

- soit de poursuivre la mise en œuvre de la bibliothèque virtuelle au même rythme mais en reconnaissant que cela exige des ressources qui ne seront disponibles que si on abandonne des façons de faire et certains services désuets
- soit de ralentir le développement de la bibliothèque virtuelle afin de laisser le temps au système et aux personnes de s'adapter à ce changement.

De nécessaires partenariats

Quelle que soit l'option choisie, l'implantation d'une infrastructure offrant un accès convivial et efficient à l'information et aux services de la bibliothèque virtuelle exigera des partenariats avec des intervenants externes au milieu des bibliothèques.

Le premier de ces partenaires doit être le corps enseignant car la formation à l'utilisation aux différents outils de la bibliothèque virtuelle est l'une des principales difficultés à son utilisation efficace. Mais cette intégration de la formation documentaire au curriculum de l'étudiant ne sera possible que si les bibliothèques universitaires obtiennent la collaboration des professeurs et des chargés de cours. Malheureusement, l'expérience démontre que si ceux-ci reconnaissent l'utilité de la formation

⁶ Si nous utilisons ce terme, qui pourra apparaître à certains péjoratif, c'est tout simplement que nous n'en avons pas trouvé de meilleur.

documentaire, ils la considèrent souvent comme une activité à valeur ajoutée plutôt que devant faire partie de la formation de base de leurs étudiants.

Notons cependant que, même si cette intégration de la formation documentaire au cursus se réalisait, il ne faudrait pas croire que ce serait la panacée qui solutionnera tous les problèmes : l'idée de «l'autonomie», tellement prêchée par certains, devenant plutôt relative lorsqu'on parle de dizaines d'interfaces et de centaines de ressources électroniques. Il faut aussi tenir compte des ressources humaines qui seraient nécessaires afin d'offrir un service de formation documentaire à l'ensemble de la clientèle étudiante⁷. À ce sujet, si certains privilégient la création d'outils d'auto-formation comme solution à cette difficulté, d'autres estiment que ce ne serait qu'un pis-aller car ils affirment que le contact humain entre un formateur et des étudiants demeure le moyen de formation le plus efficace.

Un second partenariat à établir est avec le service informatique de son établissement étant donné la place que l'informatisation et les télécommunications occupent dorénavant dans les activités régulières des bibliothèques universitaires. Rappelons que le rôle essentiel de celles-ci pour la mission fondamentale des universités — l'enseignement et la recherche — a comme conséquence que le service informatique doit accorder aux demandes des bibliothèques universitaires la plus haute priorité qui soit. Signalons ici que certaines universités ont intégré dans une même unité les services informatiques et la bibliothèque afin justement de maximiser la synergie entre ces secteurs complémentaires.

Le dernier partenariat est celui qui s'est construit au cours des années au sein de la CREPUQ et que l'interpénétration des systèmes et les achats en commun rendent encore plus incontournable. Son efficacité reposant sur un partage des rôles, des expertises et des services, il est essentiel d'établir la liste des activités liées à la bibliothèque virtuelle qui méritent une prise en charge commune. À titre d'exemple, on peut envisager une répartition des éditeurs entre les bibliothèques universitaires participantes dans le cadre de la demande FCI. Cela impliquerait que chaque bibliothèque aurait à assumer l'ensemble des contacts en vue du bon fonctionnement du service auprès de «son» éditeur et ce, pour l'ensemble des membres du consortium. Les responsabilités pourraient aussi inclure la production d'outils d'information et à l'utilisation des titres offerts et leur catalogage. Dans ce dernier cas, une étude plus poussée est cependant requise étant donné les normes différentes en vigueur au sein des bibliothèques universitaires québécoises et la question linguistique des notices.

⁷ Rappelons ici que la formation à l'utilisation de la bibliothèque virtuelle s'ajoute à la formation à l'utilisation de la bibliothèque traditionnelle et qu'elle exige des connaissances et des compétences nouvelles qui ne sont le lot de tous et de toutes (incluant le personnel de nos bibliothèques !)

Impacts sur les utilisateurs des bibliothèques universitaires québécoises

L'un des principaux avantages de la bibliothèque virtuelle est d'offrir aux utilisateurs des bibliothèques universitaires québécoises un accès instantané à une multitude de sources d'information et ce, peu importe où se trouve leur poste de travail. Et n'oublions pas qu'avec les achats qui seront faits dans le cadre de la subvention de la FCI, le nombre de titres disponibles connaîtra un accroissement phénoménal.

Mais, en même temps que cet accroissement des documents disponibles en accès direct est l'avantage le plus évident de la bibliothèque virtuelle, il en est aussi le principal désavantage : le «fouillis informationnel» actuel rendant inaccessible l'objectif de retrouver toute, et seulement, l'information pertinente. Non seulement assiste-t-on à une véritable explosion de sources d'information disponibles mais on constate qu'un grand nombre d'utilisateurs ne réussissent pas à saisir la différence entre les différents produits qui leur sont offerts. On voit ainsi régulièrement des usagers cherchant la cote d'un document à partir d'une banque de données (i.e. comme si elles étaient sur le catalogue en ligne de leur bibliothèque) ou utilisant un moteur de recherche pour trouver un titre de périodique. Aussi, si la présentation de tous ces outils sur la même page Web offre une approche intégrée, elle est aussi une source de confusion pour plusieurs.

Si la bibliothèque virtuelle enlève l'obligation pour l'utilisateur de se déplacer, il faut reconnaître qu'elle l'éloigne en même temps des personnes en mesure de répondre à ses questions. À ce propos, la gestion des demandes par courriel soulève plusieurs difficultés car on constate souvent un manque d'informations pertinentes lors de l'échange initial ... ce qui oblige le personnel à communiquer par téléphone⁸ avec le demandeur afin d'obtenir une idée plus précise du besoin. Tout ceci nécessite souvent plus de temps que si le même échange avait été fait de personne à personne.

Rappelons aussi que l'utilisation efficace de la bibliothèque virtuelle exige de posséder un équipement informatique adapté aux services offerts par sa bibliothèque. L'utilisateur se doit de posséder aussi une connaissance minimale du fonctionnement d'un micro-ordinateur et de certains logiciels (tel Windows dans l'environnement PC). Dans notre monde moderne — et cela est certainement encore plus vrai pour le milieu universitaire — nous avons tendance à croire que cela va de soi et que tout le monde

⁸ Souvent l'employé préférera utiliser le téléphone que le courriel car il permet d'avoir une interaction directe avec le demandeur et, ainsi, d'obtenir en une seule opération toutes les informations requises !

possède le dernier gadget informatique, a accès à une ligne à haut débit et est un crack de l'informatique. Malheureusement, ce n'est pas toujours la réalité des usagers de nos bibliothèques.

Impacts sur l'organisation du travail dans les bibliothèques universitaires québécoises

Tout observateur des bibliothèques universitaires québécoises affirmerait sans doute que le développement prévisible de la bibliothèque virtuelle conduira nécessairement à une réorganisation des activités et à une redistribution des emplois. Si, comme nous le croyons, ce développement se poursuivra à un rythme accéléré, la question de préciser les services à réduire ou à abandonner se pose. Les membres du groupe de travail estiment que les changements suivants doivent être envisagés :

- Un besoin moindre en personnel dont les tâches sont directement liées actuellement à l'imprimé. Pensons ici aux acquisitions (traitement des abonnements, tenue à jour de l'inventaire des publications en série, réception et déballage des documents, etc.), à la reliure, au prêt et au reclassement des documents. Pour certaines bibliothèques — telles les bibliothèques en sciences pures, en technologie et en sciences de la santé qui sont directement concernées par le projet FCI⁹ — l'impact risque d'être majeur et ce, à très court terme.
- Un travail d'analyse documentaire (indexation des sources, thesaurus, engins de recherche, codification, mise à jour des adresses, etc.) plus exigeant et plus long étant donné la multiplication des sources disponibles sur Internet. On peut d'ailleurs se demander si la bibliothèque virtuelle n'entraînera pas une augmentation des besoins en ressources humaines affectées au traitement documentaire plutôt que la disparition de ce secteur comme l'exprime une opinion largement répandue.
- Notons cependant qu'on peut envisager une plus grande intégration des services publics et techniques en vue de faire le travail d'analyse documentaire. À ce propos, un des changements prévisibles est qu'on se dirige vers une plus grande intégration des bibliothécaires de référence et des catalogueurs dans un cadre qui tiendra compte : a) du rôle de la page Web comme porte d'entrée aux

⁹ Pour ces mêmes bibliothèques, on doit aussi s'interroger sur l'impact que ces achats massifs de périodiques électroniques auront sur le prêt entre bibliothèques. Plus précisément : Est-ce que l'ajout de plusieurs milliers de titres en accès direct entraînera une diminution notable des demandes de p.e.b. ?

ressources documentaires et b) de l'intégration souhaitée du catalogue en ligne, des ressources sur l'Internet et des banques de données¹⁰.

- L'ajout d'analystes et de techniciens en informatique afin d'assurer le support requis (entretien des serveurs, contrôle des accès, dépannage, etc.)
- L'ajout de ressources humaines afin de gérer les contrats et les licences des documents électroniques.
- Des services de renseignements et de référence plus proactifs et disponibles car, comme nous l'avons exprimé, la bibliothèque virtuelle est un univers où il est facile de s'égarer. Le travail de référence devrait s'orienter vers la construction et la maintenance de pages Web, la formation des étudiants à la recherche d'information et le support à l'utilisation d'outils de recherche sophistiqués. Le nombre de consultations en personne diminuera alors que le nombre de demandes à distance augmentera.

Les fermetures de postes et la création de nouveaux emplois qui découleront de tout cela entraîneront le déplacement de plusieurs employés, certains occupant leur poste depuis des décennies. Ceci aura un impact indéniable sur le fonctionnement des unités et exigera beaucoup de doigté de la part des gestionnaires des établissements. Quant au personnel, il devra apprendre : a) des habiletés nouvelles (...d'où un besoin encore plus évident que par le passé pour du perfectionnement adapté) et b) à travailler en équipe car les activités seront beaucoup plus intégrées que par le passé.

En plus des conséquences que nous venons de souligner sur la charge de travail, nous désirons signaler deux autres impacts qui sont plutôt en lien avec l'informatisation des activités qu'une conséquence directe de la bibliothèque virtuelle.

- En premier, comme la frontière entre le contenu documentaire et l'environnement informatique est de plus en plus imprécise, l'utilisateur s'attend ordinairement à ce que l'employé de la bibliothèque soit en mesure de répondre à tout problème technique ou informatique. Nous croyons que plusieurs frustrations et incompréhensions disparaîtraient si chaque bibliothèque universitaire définissait clairement le support technique et informatique que son personnel est en mesure d'offrir ainsi que les personnes devant le donner.
- Deuxièmement, un demandeur peut maintenant contacter facilement la personne qu'il croit la mieux placée pour lui donner la réponse recherchée et ce, peu importe la bibliothèque où elle travaille¹¹. La conséquence est qu'on observe

¹⁰ Il est intéressant de rappeler ici que dans la plupart des (toutes les ?) bibliothèques universitaires, il s'est créé une certaine division des tâches dès le départ : les catalogueurs s'occupant du catalogue en ligne et les bibliothécaires de référence de la page Web. On observe aujourd'hui que cette division est en train de disparaître avec l'inclusion de plus en plus grande des ressources électroniques sur l'Internet dans le catalogue en ligne alors que plusieurs bibliothécaires de référence constatent que leurs pages de ressources par domaine sont devenues trop volumineuses et nécessitent une indexation.

¹¹ Tout cela soulève bien évidemment une question importante à laquelle chaque établissement doit apporter une réponse : Lorsqu'on reçoit une demande par courriel, faut-il obtenir du demandeur des informations sur son statut afin

déjà actuellement ce qui s'apparente à du magasinage : le même usager adressant sa demande à plusieurs personnes — parfois travaillant dans des établissements différents — avec l'espoir qu'au moins l'une d'entre elles répondra positivement à sa demande¹². Il y a aussi le cas des personnes insatisfaites du service offert par leur bibliothèque et qui s'adresseront à une autre bibliothèque.

Ce dernier point nous amène à aborder la question des impacts de la bibliothèque virtuelle sur les services non plus dans une perspective locale mais dans un contexte «réseau». Ainsi, si on considère la situation qui prévalait jusqu'à tout récemment, on se rappellera que la fourniture d'un service consistait en un usager qui s'adressait en personne à un employé ou à un comptoir afin d'obtenir un service. Comme nous venons de le signaler, dans l'environnement de la bibliothèque virtuelle, la situation est toute autre. On peut aujourd'hui très bien imaginer que :

- Plutôt que de produire localement un document, on se lie à celui qui a été réalisé ailleurs¹³ ;
- Un lien avec la personne qui a été chargée d'un dossier collectif et ce, quel que soit son lieu de travail (i.e. si l'université A, qui est responsable de l'achat collectif à un produit, a désigné X afin d'assurer les suivis ; c'est alors vers cette personne que seront adressées les demandes provenant des membres du consortium (y compris les utilisateurs : professeurs et étudiants) et qui verra à produire les outils permettant son utilisation efficace).

Cela pourra vouloir dire que ces responsables de dossier devront être dégagés de certaines tâches quotidiennes ... ce qui, bien entendu, est une question à régler localement en fonction des responsabilités qui seront données à chaque coordonnateur et des politiques internes de sa bibliothèque.

Enfin, il ne faudrait pas oublier la possibilité envisageable pour plusieurs employés de travailler à partir d'un local situé à l'extérieur de la bibliothèque universitaire. Ainsi, qu'est-ce qui empêche les personnes offrant un service de référence par courriel de le faire de leur résidence ? La situation n'est-elle pas la même pour une partie du travail réalisé au prêt entre bibliothèques (i.e. réception de la demande, vérification dans le catalogue en ligne, vérification des localisations du document, gestion de la demande, transmission de la demande, etc.) ainsi que pour le personnel de l'analyse documentaire ?

de discriminer au niveau du service (i.e. faut-il privilégier les membres de la communauté universitaire vis-à-vis une personne externe) ?

¹² Ce qui fait que plusieurs personnes peuvent traiter la même demande sans savoir qu'elles ne sont pas seule à le faire !

¹³ Cela pourrait se faire après entente entre les bibliothèques universitaires québécoises sur un partage des responsabilités. L'expérience du GIRI est aussi un exemple à suivre.

Autres problématiques

On ne peut aborder la problématique de la bibliothèque virtuelle sans signaler qu'elle exige la mise en place d'une infrastructure nécessitant des investissements importants tant au plan des équipements (micro-ordinateurs de plus en plus performants, serveurs institutionnels, canaux de communication, etc.) que pour l'achat des documents ou pour le support informatique.

À ce propos, rappelons que, s'il y a souvent un apport d'argent pour lancer un projet d'acquisition — tel le cas de la subvention FCI — celui-ci demeure ponctuel et, à moyen terme, des dépenses récurrentes devront être assumées par les bibliothèques universitaires. Il est donc important de ne pas oublier qu'on n'achète pas un document électronique parce qu'il est un document électronique mais afin de répondre à un besoin documentaire. Toute acquisition, y compris dans le cadre de la bibliothèque virtuelle, doit respecter les priorités au chapitre du développement des ressources documentaires.

Enfin, dans leur planification, les bibliothèques universitaires québécoises doivent tenir compte de l'évolution prévisible de la technologie afin de ne pas faire des choix qui se révéleront rapidement désuets.

Conclusion

Malgré ce que l'expression pourrait laisser sous-entendre, la bibliothèque virtuelle est bien réelle pour les bibliothèques universitaires québécoises et pour le personnel qui y travaille. Son développement exige en effet des ressources matérielles, financières et humaines importantes dans un contexte de restriction et de remise en question de certains acquis et de certaines façons de faire. Pour faire face aux difficultés inhérentes à une telle mutation, il est important de bien mesurer les impacts et de planifier le mieux possible les changements à implanter.

Cela nous apparaît d'autant plus urgent que les changements que nous avons connus jusqu'à présent ne sont rien en comparaison de ce qu'annoncent les achats FCI qui ajouteront plusieurs milliers de nouveaux titres aux collections des bibliothèques universitaires québécoises. Si cette situation aura des impacts majeurs l'ensemble des bibliothèques universitaires québécoises, c'est encore plus vrai pour les bibliothèques en sciences pures et appliquées, en sciences de la santé et en technologie qui sont visées par la demande FCI. On ne peut ici que rappeler que cela soulève une question cruciale : De

quelle façon les bibliothèques universitaires s'assureront alors de bien utiliser, ou réutiliser, le personnel dont les tâches disparaîtront ou seront modifiées ?

ANNEXES

Sommaire des réponses obtenues au questionnaire adressé à une sélection de répondants dans les bibliothèques universitaires québécoises

Des réponses recueillies et compilées dans la seconde partie de cette annexe, voici un résumé des tendances qui se dégagent sur diverses questions, notamment la définition de la «bibliothèque virtuelle», le rôle de la bibliothèque universitaire dans un contexte électronique, les concepts d'acquisition, d'accès, de conservation et d'outils de repérage des documents électroniques, les attentes des utilisateurs à l'égard de la bibliothèque virtuelle ainsi que ses impacts sur la prestation de services et sur l'organisation du travail.

1. Définition du concept et de la mission d'une «bibliothèque virtuelle» dans le contexte universitaire

Deux éléments reviennent régulièrement dans les définitions recueillies : accès à distance et collection de documents électroniques. Cependant, pour certains, restreindre la bibliothèque virtuelle à ces deux seuls éléments, c'est oublier que l'information est un concept beaucoup plus large que «collection de documents» et c'est occulter tout l'espace occupé par les services de bibliothèque.

Quelques-uns rappellent aussi que ce n'est pas parce que l'accès à la documentation est facilité que la recherche l'est également. Ils estiment donc que le développement de la bibliothèque virtuelle ne signifiera pas une diminution, sinon la disparition (?), de l'intervention humaine mais, qu'au contraire, on assistera plutôt à un déplacement des services vers la formation, le support technique, etc.

Quant au rôle de la bibliothèque universitaire dans l'environnement numérique, celui-ci demeure le même, soit de fournir l'information selon le besoin de la clientèle ainsi que de la former à la recherche documentaire. Que l'information soit sous un format électronique ou autre ne modifie en rien la mission de la bibliothèque universitaire ; seuls les moyens à prendre pour réaliser ces objectifs diffèrent.

2. Acquisition, accès, conservation et outils de repérage des documents électroniques

L'examen des réponses démontre qu'il n'existe pas de définition partagée par tous sur le sens à apporter aux concepts d'acquisition et d'accès. Même si une large majorité des réponses privilégie l'accès, il faut bien comprendre qu'il s'agit ici d'un accès à des collections sur lesquelles la bibliothèque a un droit de propriété plutôt qu'à des documents électroniques diffusés par un fournisseur ou un éditeur et pour lesquels la bibliothèque ou le client sera facturé à la pièce, à chaque consultation et ce, sans jamais obtenir le moindre droit de propriété sur ceux-ci.

Qu'il s'agisse d'acquisition ou d'accès, la question de la conservation d'une copie d'archivage semble primordiale. En effet, pour la majorité des répondants, la possibilité d'obtenir une copie d'archivage est une nécessité incontournable et ce, que le service relève du fournisseur, de la bibliothèque ou d'un tiers.

Par ailleurs, selon les commentaires recueillis, il semble que la plupart des usagers des bibliothèques universitaires québécoises ne parviennent pas à faire la distinction entre les différents types de documents électroniques : catalogues en ligne, banques de données, documents Web, périodiques électroniques, etc. De plus, ils saisissent rarement l'utilité de ces outils documentaires, de ce qu'ils sont en mesure d'en faire. Compte tenu de cette situation, il y a un large consensus sur la nécessité de faire du catalogue en ligne la porte d'entrée aux ressources offertes par la bibliothèque virtuelle.

3. Attentes des utilisateurs à l'égard de la bibliothèque virtuelle

Une constante apparaît dans les réponses recueillies : le sentiment que les attentes des usagers concernant la bibliothèque virtuelle ne correspondent pas au produit offert par les bibliothèques universitaires. Cette opinion repose principalement sur le sentiment que les usagers voudraient avoir accès à des services d'aide et de référence ainsi qu'au plus grand nombre possible de documents en format électronique sans avoir à se déplacer — c'est-à-dire à partir de leur poste de travail, peu importe qu'ils soient à la maison, au bureau, au laboratoire, à l'étranger ou ailleurs — alors que les bibliothèques universitaires mettraient des freins à cet accès.

De plus, on constate que l'accès facilité aux sources secondaires — tel l'accès en réseau aux banques de données bibliographiques — permet maintenant à un usager d'obtenir rapidement et efficacement une bibliographie exhaustive sur un sujet. Malgré l'augmentation notable des sources primaires en texte intégral, la bibliothèque ne peut donner accès immédiatement qu'à une faible proportion des références obtenues. Cette situation est particulièrement évidente dans le domaine des arts, des lettres et des sciences humaines et sociales ainsi que pour la documentation en langue française.

Selon les commentaires recueillis, les éléments qui militent en faveur du développement de la bibliothèque virtuelle et de l'intégration des documents électroniques dans les bibliothèques universitaires sont nombreux. Parmi les principaux, mentionnons :

- la rapidité d'accès
- un accès élargi à distance et en tout temps
- un accès aux ressources disponibles à partir des postes de travail personnels sans avoir à se déplacer à la bibliothèque ;
- pas de frustrations pour des documents introuvables, perdus, prêtés, non reçus, non classés, reçus en retard, etc.
- un accès à des sources d'information antérieurement difficilement accessibles
- la possibilité de visualiser l'information à l'écran et de voir un chapitre plutôt que l'ensemble du document
- la possibilité de traiter l'information notamment à l'aide d'un logiciel de traitement de texte
- un guichet unique pour différents types d'information
- un appui aux activités de formation continue et de formation à distance qui, auparavant, reposaient trop étroitement sur des recueils de texte préparés par les professeurs
- l'occasion de favoriser de nouvelles alliances avec les milieux académiques, notamment par l'intégration d'éléments de bibliothèques virtuelles dans l'élaboration de cours sur site Web.

Les principales critiques adressées à la bibliothèque virtuelle et à l'accès aux documents sur support électronique, se résument à rappeler :

- que la bibliothèque virtuelle est disponible 24 heures par jour alors que les services d'aide et de support eux ne le sont que quelques heures par jour
- qu'il faut posséder ou avoir accès à l'équipement requis pour consulter les documents
- les problèmes d'accès à un système déficient, les difficultés rencontrées chez le fournisseur, les connections ou liens inadéquats, le surnombre d'utilisateurs simultanés, etc.
- la multiplication des outils; un accès à un grand nombre de documents, mais pas nécessairement ceux que le client désire ; un fouillis tel qu'il n'est pas sûr de pouvoir trouver l'information même si elle est là; quelle est la meilleure source compte tenu de la grande diversité des produits ?
- la multiplication des interfaces
- les difficultés reliées au manque d'expertise informatique et technique dans les bibliothèques
- le manque de documentation canadienne et surtout québécoise
- le coût de l'équipement et de l'accès
- la lecture à l'écran peut être fastidieuse et pour pouvoir apporter le document avec soi, il faut l'imprimer d'où des questions de coût, de droit d'auteur, etc.

4. Impacts de la bibliothèque virtuelle sur la prestation de services

4.1 Niveau de service à offrir aux usagers en fonction de leur provenance et selon qu'ils sont sur place ou à distance

Un consensus se dégage à l'effet qu'il faut offrir des services de qualité tout en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières disponibles. De plus, le niveau de service devrait être similaire à celui offert par la bibliothèque traditionnelle. Les services de base tels que la référence, le PEB, la formation documentaire et le «trouble shooting» devraient tous être offerts à un niveau jugé satisfaisant par les deux parties sans toutefois tomber dans l'excès en voulant en donner beaucoup plus que ce que le client désire.

Par ailleurs et d'un commun accord, les répondants affirment que la priorité doit être accordée aux membres de la communauté universitaire de son établissement. On signale que pour plusieurs produits, ce problème est résolu par un contrôle d'accès par adresse IP. Si on désire offrir un service plus large, il faut des ententes avec les autres établissements ou des politiques de référence qui tiennent compte des ressources limitées des bibliothèques universitaires et qui définissent les privilèges d'accès.

Selon la majorité des répondants, le niveau de service devrait idéalement être le même que le demandeur soit sur place ou à distance ... mais avec des nuances. En effet, dans un contexte idéal, le service devrait être identique pour un demandeur sur place ou à distance. On entend par contexte idéal, suffisamment de personnel pour répondre aux interrogations de la clientèle externe, du personnel convenablement qualifié et formé et une technologie adéquate, tel un serveur «proxy», pour s'assurer de l'identité de l'utilisateur et pour offrir un service de qualité. Dans un contexte réaliste où les ressources sont restreintes, il faudra plutôt prévoir et développer des outils d'aide pour la clientèle externe, tout en assurant et en maintenant le meilleur service possible aux clientèles internes.

4.2 Tarification des services

Règle générale et compte tenu des coupures dans les abonnements, les répondants prônent plutôt la gratuité des services.

Certains intervenants font allusion aux politiques actuelles de tarification pour l'interrogation de banques de données commerciales, pour les services comme le PEB, pour tout ce qui s'imprime ou pour obtenir de la documentation hors de la collection de la bibliothèque. Tout en admettant que ces politiques pourraient inclure certains usages ou services rattachés à la documentation électronique, les répondants espèrent que cette tarification sera la plus limitée possible.

Par ailleurs, une personne mentionne que l'utilisateur doit être conscient du coût des services rendus par les bibliothèques et qu'il faudrait les inclure, et les indiquer nommément, dans les frais de scolarité.

4.3 Produits documentaires offerts gratuitement

Deux visions se dessinent quant à l'utilisation, dans les bibliothèques universitaires, de certains produits qui sont actuellement offerts gratuitement, sur simple inscription, alors que des produits similaires sont présentement achetés par ces mêmes bibliothèques universitaires. Il s'agit de produits tels que *BioMed Net* et *PubMed*.

Certains applaudissent l'arrivée de ces ressources et espèrent qu'elles seront exploitées par les bibliothèques universitaires. L'économie réalisée par le remplacement d'outils similaires mais pour lesquels des frais doivent être engagés et la facilité pour tous d'y avoir accès sont des arguments en faveur de leur utilisation. Il faut analyser la qualité de ces produits et non les éliminer de prime abord. Par contre, d'autres y voient une concurrence aux services offerts par la bibliothèque et un moyen de perdre leur clientèle.

Néanmoins, ces produits existent et la clientèle des bibliothèques universitaires est sollicitée par les producteurs à les utiliser. Selon les commentaires recueillis, le souci des spécialistes de l'information doit être d'évaluer chaque produit à sa juste valeur puis de choisir celui qui répond le mieux aux besoins et ce, au meilleur coût possible.

4.4 Formation documentaire, conception de guides et formation sur des aspects techniques / technologiques

De l'avis des répondants, la formation doit être au cœur des préoccupations des spécialistes de l'information documentaire et des efforts doivent être faits pour rejoindre la clientèle. La formation en recherche documentaire doit être plus qu'un simple service de dépannage. Elle doit être complète et doit aborder l'ensemble des outils de recherche : catalogue, banques de données et Internet. Il faut cependant chercher à donner à la clientèle des bibliothèques universitaires une vue d'ensemble des ressources et non une vision compartimentée. Cette formation doit être complétée par des activités d'apprentissage et des applications concrètes qui pourraient être développées de concert avec les professeurs et intégrées à l'intérieur de divers cours faisant partie du programme d'étude. La formation documentaire doit ainsi tendre vers une approche pédagogique et plus globalisante des connaissances.

Certains répondants affirment que cette formation doit s'inscrire à l'intérieur du programme d'études universitaires, avec des cours structurés dans des salles de formation adéquates et en collaboration avec les professeurs. C'est un investissement énorme en temps mais profitable pour tous qu'on soit client ou personnel de la bibliothèque.

Quant à la question des guides, la majorité des répondants admettent que l'utilisateur doit avoir la possibilité de consulter un guide. Ils affirment également que, dans le contexte d'un achat collectif, il est souhaitable de produire des outils collectifs de formation. Cette forme de collaboration entre les institutions permet la conception et la mise à jour de guides autrement impossibles à produire. Il serait souhaitable de ne plus éditer de guides en version imprimée mais plutôt en version électronique sur le Web, ce qui faciliterait leur révision. De l'avis de certains répondants, les modules d'auto-apprentissage peuvent également se révéler comme étant de bons outils susceptibles d'être partagés entre les établissements et qu'ils devraient augmenter en nombre.

En ce qui concerne le souhait de produire des outils collectifs de formation, il est intéressant de souligner la nuance qu'apporte un des répondants. En effet, selon ce dernier, cette approche d'outils collectifs doit être mise en relation avec le type de produit offert. À son avis, beaucoup de produits ne justifient pas de tels investissements en temps, tant au niveau collectif que local. La convivialité jumelée à l'aide en ligne de nombreux produits ne justifient pas nécessairement de telles démarches. La question de la langue d'édition, selon que les outils seront développés dans un établissement francophone ou anglophone, est également posée.

En ce qui concerne la formation aux aspects techniques / technologiques de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, il est nécessaire d'apporter, là aussi, une nuance ou certaines limites.

En effet, les répondants soutiennent que l'aspect de la formation globale sur les aspects techniques / technologiques n'est pas dans le champ de compétences des bibliothèques. Cependant, avec tous les produits offerts sur des supports et formats tellement différents, il apparaît impensable de donner de la formation documentaire uniquement sur le contenu du produit sans parler du format dans lequel il se trouve ou sans aborder quelques notions d'informatique. Ainsi, selon les commentaires recueillis, la formation technologique ne devrait être donnée que si elle influence la bonne utilisation de la ressource documentaire. Il devrait s'agir de courtes explications et non de formation complète.

Mais, la problématique semble plus complexe qu'elle n'y paraît. Les spécialistes de l'information sont confrontés à deux niveaux d'infrastructure : celui du matériel informatique (hardware) qui demande une expertise plus technique et celui de l'utilisation des produits documentaires qui relève des spécialistes de l'information. La liaison étroite de ces deux éléments souvent imbriqués rend difficile l'évaluation du niveau de service à rendre à l'utilisateur. Le partage des responsabilités où la bibliothèque assure l'aide à l'utilisation des produits et laisse les besoins plus techniques aux services informatiques des institutions universitaires est une solution plus théorique que pragmatique. En effet, la fiabilité et la crédibilité d'un service se mesurent à l'attention que l'on porte à une demande de dépannage. Selon les répondants, il faut éviter de renvoyer l'utilisateur à une autre instance sans tenter d'apporter ne serait-ce qu'un début de solution.

C'est ainsi qu'en guise de solution, un répondant considère essentiel de bien connaître l'expertise du personnel à l'intérieur de la bibliothèque pour répondre convenablement au client et suggère d'établir un mode de collaboration étroite avec les services informatiques et y repérer les personnes ressources.

Il faut également souligner qu'un autre répondant est beaucoup plus catégorique sur cette question de formation à la technologie et est plutôt d'avis que «cela ne regarde pas les bibliothèques».

5. Impacts de la bibliothèque virtuelle sur l'organisation du travail

Une préoccupation notée auprès de la majorité des répondants est l'impact que la bibliothèque virtuelle aura sur les tâches et l'organisation du travail et ce, à tous les niveaux de la bibliothèque. Qu'il s'agisse de transformation du travail, réorganisation ou modification des tâches, déplacement de certaines tâches d'un service vers un autre, les bibliothèques connaîtront un changement, plus ou moins brutal selon les observateurs.

Il pourrait également s'ensuivre une correction — d'autres diraient une répartition plus équitable — des ressources humaines des secteurs techniques vers les services à la clientèle. Une nuance est toutefois apportée par certains qui, contrairement à l'idée reçue, considère que cette diminution du travail technique pour des documents physiques (reliure, rayonnage, pointage, prêt, etc.) sera compensée par le traitement des documents électroniques (évaluation et indexation des documents Web, contrôle et vérification d'accès aux documents Web). Une demande accrue de renseignements et d'aide à distance est aussi à prévoir. Cette situation pourrait conséquemment faire diminuer l'achalandage dans les bibliothèques ainsi que le contact personnel avec la clientèle, situation que déplorent plusieurs.

Actuellement, certains changements sont déjà perceptibles quant à l'organisation du travail dans les bibliothèques. L'intégration et la diversification des tâches soutenues par une formation adéquate du personnel aux nouvelles technologies semblent être les nouvelles réalités auxquelles devront faire face les bibliothèques.

En effet, certains employés des bibliothèques universitaires québécoises sont déjà confrontés aux nouvelles technologies de l'information. Leur travail, notamment celui à la référence, permet et demande une formation continue. Toutefois, nombreux sont les secteurs d'activité qui ont des besoins élémentaires de perfectionnement en informatique. Un rattrapage sera nécessaire pour permettre un meilleur partage des connaissances. Le mot d'ordre devient donc formation pour tous !

Compilation des réponses obtenues au questionnaire adressé à une sélection de répondants dans les bibliothèques universitaires québécoises

1. Cadre conceptuel : principes et orientations

Qu'est ce que la «bibliothèque virtuelle» ?

- Une expression utilisée de différentes façons : documentation textuelle accessible à tous, information électronique, collection de documents électroniques (donc le contenu), service d'information auquel l'utilisateur peut accéder par des moyens électroniques.
- Les usagers peuvent être tentés d'imaginer qu'une bibliothèque virtuelle signifie disparition ou diminution de l'intervention humaine. Ceci est une erreur puisque les services sont plutôt déplacés vers la formation, le support technique, etc. Ce n'est pas parce que l'accès à la documentation est facilité que la recherche l'est aussi ; l'expérience semblant montrer le contraire.
- Selon moi la bibliothèque virtuelle est une bibliothèque où la majorité (puisque'il m'apparaît, pour l'instant, impossible de tout avoir sous format électronique) des services et de l'information peut s'acquérir sans avoir à y mettre les pieds. La bibliothèque doit maintenant aller là où sont les usagers ; fini est le temps où l'on exigeait de nos usagers qu'ils se déplacent dans nos bibliothèques afin d'obtenir des services et des documents.
- J'endosse la définition du *Vocabulaire d'Internet* :
<http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/internet/fiches/2075009.htm>
 i.e. une bibliothèque virtuelle, une boutique virtuelle, un musée virtuel, etc. sont des espaces où on évolue sans avoir à s'y rendre physiquement. Le «virtuel» implique «électronique».
- Ma définition est celle exprimée par Claude Bonnelly de l'Université Laval :
CE QU'ELLE N'EST PAS : La bibliothèque virtuelle n'est pas une bibliothèque électronique car, bien que s'appuyant en majeure partie sur des ressources électroniques, ce concept ne se limite pas à celui de bibliothèque électronique au sens de collection de documents électroniques. Elle n'est pas une bibliothèque-laboratoire car ce n'est pas uniquement un lieu où l'on offre aux usagers un grand nombre de postes de travail donnant accès aux ressources électroniques et à l'Internet. Elle n'est pas une machine distributrice de contenus car ce n'est pas uniquement un lieu où l'on distribue des adresses URL et des mots de passe à des sources d'information pour lesquelles on a négocié des licences institutionnelles.
CE QU'ELLE EST : Pour l'utilisateur, c'est un accès simple et convivial, à distance, en tout temps, à l'ensemble des ressources dont il a besoin, quel qu'en soit le format et quel qu'en soit le support (imprimé ou électronique), quelle qu'en soit la localisation (interne ou externe) et ce, à partir de son poste de travail personnel (bureau, domicile ou lieux de travail transitoires) et au moyen d'un guichet unique offert par sa bibliothèque locale.
 Du point de vue de la bibliothèque, c'est le développement d'un site WEB comprenant une masse critique suffisamment imposante de ressources électroniques diverses (internes et externes), une «boîte à outils» intégrée visant à

faciliter la navigation de l'utilisateur au travers de cette masse d'information, un ensemble d'outils virtuels favorisant l'intégration de la bibliothèque électronique et de la bibliothèque traditionnelle et permettant à l'utilisateur d'obtenir efficacement, sans obligation de déplacement, les documents dont il a besoin (formulaires électroniques et services de livraison et de fourniture de documents).

- Je ne sais plus trop ! Aujourd'hui, par un même canal (Internet), il est possible de consulter des documents (qui parfois ne sont pas disponibles ailleurs), réserver un billet d'avion, payer ses comptes, envoyer un message au beau-frère en Afrique, etc. Alors où débute et où se termine la «bibliothèque virtuelle» ne m'apparaît pas facile à déterminer. Bien entendu, il y a un noyau dur (documents électroniques/banques de données)... mais est-ce tout ? Certainement pas !
- Pour moi c'est aussi banal que l'accès à distance à la documentation et à l'information. Les usagers pensent probablement avoir accès à tout genre de documents, mais peut-être moins les livres. Je crois qu'ils pensent que ce n'est pas cher parce que c'est par Internet. Ils s'attendent donc à tout ce qui soit disponible, y compris ce que nous ne sommes pas en mesure d'acheter.
- Ma définition est celle exprimée par Guy Teasdale de l'Université Laval à l'adresse suivante <http://www.bibl.ulaval.ca/info/pagepers/teasdale/cadre%5Ftd.htm> «La virtualisation n'est pas soumise aux contraintes de la géographie et du temps. La virtualisation crée donc de nouveaux espaces, de nouvelles vitesses... Ainsi, les nouveaux modes de transmission de l'information coexistent avec les anciens (tradition orale, écriture, multimédia, hypertexte, réseaux numériques) et créent des rythmes, des vitesses, des qualités d'informations différents. Les bibliothèques virtuelles ne remplaceront donc pas le livre, elles viennent enrichir et complexifier le contexte informationnel. ...Dans une bibliothèque reliée au réseau mondial, où sont situés les murs ? La virtualisation de la bibliothèque provoque son ouverture sur le monde et en même temps sa déterritorialisation. Cette bibliothèque virtuelle est située dans le même lieu que la téléconférence, quelque part dans le cyberspace ».
- C'est un accès à distance à la documentation électronique ou par des moyens plus traditionnels, tel le support papier.
- I think we have to conceive of the virtual library as an extension of the library as it exists today, not as something that will replace it, or that is apart from it. It is any and all library services and resources that can be accessed electronically from outside the library walls. It is in addition to all the traditional services we continue to provide.
- La bibliothèque virtuelle, c'est la bibliothèque où l'information ne relève plus d'un lieu physique et dont l'accès n'est pas relié à un lieu physique en particulier. C'est une bibliothèque où l'information est numérisée. La bibliothèque virtuelle est un complément à la bibliothèque traditionnelle. Cette bibliothèque va prendre de l'importance au fur et à mesure que l'information spécialisée de niveau universitaire sera numérisée. Toutefois l'ancrage de la bibliothèque sera encore pour longtemps la collection physique (papier et autre).
- C'est la bibliothèque dont les rayons sont remplacés par un serveur.

Est-ce que les attentes des usagers vis-à-vis la «bibliothèque virtuelle » correspondent au produit que les bibliothèques universitaires veulent offrir ? Expliquez.

- Non, parce que les attentes des usagers concernant la fourniture documentaire sont très élevées et que les bibliothèques imposent des restrictions à ce niveau.

Cela pose un vrai problème car on multiplie les accès à toutes sortes de produits mais le document final n'est souvent pas disponible directement. Il faut utiliser d'autres moyens pour l'obtenir (Swetscan, PEB) et ce, tout en déboursant un certain montant. À titre d'exemple, plusieurs banques de données offrent la possibilité de commander directement un document sauf que dans nos bibliothèques, le service de fourniture exige une démarche supplémentaire auprès d'un autre service. Il faut donc penser à des moyens qui faciliteront le passage d'un service à l'autre par l'utilisateur. Il est évident que dans ce sens, la possibilité d'utiliser directement les services de fourniture faciliterait la vie des usagers. Mais est-ce réaliste ? Dans la majorité de nos (dans tous nos ?) établissements, nous n'offrons pas l'accès à certains produits de l'extérieur du campus ce qui entraîne de la frustration chez certains usagers. Un autre aspect est que la bibliothèque virtuelle demande que l'accès soit le plus universel possible ce qui fait que théoriquement n'importe qui peut avoir accès aux pages Web des produits documentaires. Il faut donc s'attendre à recevoir des demandes de clientèles externes qui ne peuvent les utiliser pour des raisons de contrat ou autres.

- Non ! Les usagers veulent de plus en plus avoir accès à une multitude de documents et services à partir de leur poste de travail et cela, peut importe où ils se trouvent (maison, bureau, laboratoire, à l'étranger durant un séjour plus ou moins long (sabbatique, conférence, etc.)). Pour l'instant les bibliothèques sont très réticentes à offrir de tels services puisqu'il s'agit d'un changement radical de philosophie et de façons de faire. Les réticences nombreuses des bibliothécaires à effectuer un tel changement de cap risquent même de mettre en péril de nombreuses bibliothèques. Si nous ne réagissons pas, nos usagers trouveront d'autres moyens pour suppléer à leurs besoins d'informations.
- Pas plus que la «bibliothèque traditionnelle» ne répond exactement aux attentes de nos usagers. Ce que je veux dire ici c'est que les usagers désirent obtenir l'information recherchée le plus rapidement et le plus facilement possible alors que, trop souvent, on (les bibliothécaires) essaie d'en donner trop aux clients. On cherche à répondre aux besoins potentiels du client qui recherche la donnée ésothérique plutôt que de se concentrer sur les besoins de base du plus grand nombre. Je me fais souvent la réflexion en regardant les programmes de formation que plutôt que d'essayer de faire ingurgiter deux cents références pertinentes en une demi-heure à de pauvres étudiants, on serait bien mieux de se concentrer sur les dix sources incontournables. Je vois présentement la même chose se produire avec la «bibliothèque virtuelle» : on multiplie les sources (adresses Internet), les fonctionnalités, etc. sans se demander si on n'amène pas les usagers vers un fouillis (cul-de-sac) plutôt que de le conduire vers l'essentiel. Toute cette digression pour dire qu'il m'apparaît que notre vision bibliothécaire des besoins ne correspond pas toujours aux «vrais» besoins de la clientèle.
- Oui et non, selon moi, les usagers voudraient avoir accès au plus grand nombre possible de documents en format électronique et surtout sans avoir à se déplacer. Le problème avec l'orientation que nous prenons, c'est que nous nous trouvons à privilégier certains domaines et certaines langues. Il y a actuellement un très grand choix pour les documents scientifiques et pour ceux en langue anglaise. Pourrons-nous offrir un jour plus de documents en sciences humaines et surtout en français ? J'ai peur que nous délaissions la littérature provenant de la France et du Canada, surtout du Québec.

- Perhaps we should turn this around and ask if university libraries are providing the services users expect. I think we are trying, but it is a learning process. If we want to serve our community well, we have to figure out what services are best suited to their needs. I think the desire is for more and more full text, so that is the way we have to go, and we have to convince the vendors to supply us what we want in a way we can afford it.
- Les usagers désirent avoir accès à tous nos produits de leur bureau et de la maison. Si on ne peut offrir cet accès, les usagers vont contourner les bibliothèques et utiliser les services sur l'Internet.
- Pas sûr que les usagers ont tant besoin de l'Internet. Sur nos postes publics, ils font surtout du courrier électronique et les questions qu'ils me posent sont de base : Comment se brancher à notre OPAC de chez eux ? Comment ouvrir un compte pour le courrier électronique ? Comment trouver sur le Web une adresse que leur professeur leur a fournie ?
- Les usagers s'attendent à pouvoir faire toutes leurs recherches sans avoir à se déplacer et ce, préférablement de chez eux.
- Les bibliothèques désirent offrir une plus grande gamme de services mais n'ont pas assez d'argent pour ce faire. À titre d'exemple : Les chercheurs demandent d'avoir accès aux bases de données dans leur discipline qui offrent l'accès plein texte aux documents qui y sont signalés ... mais le coût de ces abonnements étant souvent très élevé, nous ne pouvons pas répondre à cette demande. Ce type de demande va augmenter pour toute la communauté universitaire.
- Je considère qu'un des irritants pour les usagers est de devoir se déplacer physiquement dans un endroit complexe (comme l'information d'ailleurs), consacrer du budget-temps à venir sur place. Aimerais-on soi-même cesser nos occupations dans nos bureaux et nous déplacer pour plusieurs minutes, sinon plusieurs heures ? Les usagers s'attendent à pouvoir consulter à distance ce qui répondra à une bonne partie de leurs attentes. De plus, de leur bureau ou de leur résidence, il y aura de moins en moins de différences entre ce qu'ils trouveront sur le site de la Bibliothèque, d'une autre bibliothèque ou d'ailleurs.

Les bibliothèques universitaires québécoises doivent-elles privilégier l'acquisition (que ce soit en obtenant les données ou en ayant accès à ces dernières chez le fournisseur avec la possibilité de les récupérer à une date ultérieure) ou l'accès à distance aux documents électroniques ? Expliquez.

- L'accès en autant qu'on garantisse l'archivage, ce qui n'est pas toujours le cas ! Le fait est que posséder est plus sécuritaire qu'un accès à distance qui peut-être abandonné ...ce qui peut entraîner la perte d'archives. Il ne faut pas oublier que nous avons une mission de recherche et d'aide à l'enseignement et que nous devons assurer la pérennité de nos sources d'information.
- L'accès ! L'excuse de l'archivage ne devrait en aucun cas freiner l'accès au détriment de l'acquisition. Il y aura toujours plusieurs institutions qui se préoccupent de ce détail. La technologie et les produits existent déjà maintenant et il est facile de favoriser l'accès plutôt que l'acquisition.
- Il faut privilégier l'accès à distance aux documents électroniques ; l'important étant de fournir l'accès et non pas de posséder la ressource.
- Il faut aller vers l'accès. De toutes façons si on n'y va pas, les services de fourniture de documents y iront sans nous. Plutôt que de faire un travail d'arrière-garde, il

serait préférable de reconnaître la situation et de s'y adapter le plus rapidement possible.

- Personnellement je privilégie l'acquisition (accès et conservation de ce que nous payons).
- Il est évident que nous sommes plus rassurés si nous avons les données en main, mais étant donné la nécessité que ces données soient dans un format lisible par les logiciels utilisés (je veux dire que dans dix ans, pourrons-nous lire des données préparées aujourd'hui ?), je me demande si les compagnies qui produisent ces données ne sont pas les mieux placées pour mettre à jour le format. Je vois mal chaque université faire le travail chacune de son côté. Il y a aussi un problème de stockage, bien que je ne m'y connaisse pas très bien dans ce domaine.
- Privilégier l'accès à long terme à la fois aux documents électroniques pour le courant et sous d'autres formes pour le rétrospectif (cédéroms, serveur commun, etc.)
- Budgetary, technical and space limitations prevent libraries from continuing to acquire new materials. New technologies have made access the more reasonable option.
- C'est un choix difficile qu'il faudra faire. Chaque cas doit être évalué en fonction de la nature de l'information et des ententes faites avec les compagnies. Par exemple, même si le *Dictionary of Art* est accessible sur le Web et la mise à jour rapide, il est préférable d'acheter la version papier de la nouvelle édition. En effet, la consultation d'un dictionnaire comme celui-là est occasionnelle et le fait d'utiliser un grand nombre d'utilisateurs différents. La mise à jour est moins importante que dans le domaine scientifique. Par ailleurs, la copie une fois achetée nous appartient et garde sa valeur très longtemps. La situation sera différente pour une revue numérisée ou un autre type de document. Ce qui est sûr, c'est qu'il faudra avoir un serveur dédié aux documents qu'on aura choisi d'acheter et de conserver, quelles qu'en soient les raisons.
- Acheter ce qui a une valeur permanente (ex : œuvres complètes de Montaigne), offrir l'accès à tout ce qui doit être mis à jour.
- Privilégier l'accès à distance.
- On devrait privilégier l'accès à ces ressources de la façon la plus économique possible, en considérant notamment les coûts d'infrastructure (toujours changeante) et de support local.

Est-ce qu'il existe une réponse unique à cette question ou bien celle-ci dépend-elle de la situation ? Si la situation est un élément dont il faut tenir compte, quels sont les éléments/critères qui doivent nous guider lorsque vient le moment de choisir entre l'acquisition et l'accès ?

- Le coût car «acquisition = infrastructure technique = coûts supplémentaires». Il y a aussi la garantie de l'archivage sur le site à distance et les ressources humaines disponibles. Il faut faire un choix en fonction de la rentabilité, de l'importance des données que l'on veut obtenir et de la fiabilité du réseau à distance.
- Oui et non ! La situation présente (à court et moyen terme) prévaut jusqu'à un certain point dans notre choix. La dévaluation du dollar canadien face à la devise américaine, la situation budgétaire actuelle des universités québécoises, l'augmentation des coûts des périodiques et des monographies nous ont obligés et nous obligent encore à faire des choix au niveau de l'acquisition ou de l'accès. S'il n'y avait eu aucune crise du coût des périodiques et, par le fait même, de notre

situation budgétaire, la question ne se poserait même pas et ce serait le statu quo (i.e. l'acquisition traditionnelle). Nous serions portés à croire que le coût est le critère ultime. Mais si c'était le cas, le choix de l'accès aurait été fait depuis un bon bout de temps dans nos bibliothèques. L'accès devrait être également un critère important : il va de soi que nous devrions favoriser l'accès à distance aux bases de données, aux périodiques et aux articles. Si l'accès semble si important alors pourquoi nous traînons-nous la patte et nous accrochons-nous encore à l'acquisition ? Le service à nos usagers est un des critères des plus importants.

- I think we, as always, have to get the best value for our money. We have to consider cost, value, usefulness, ease of use, ease of storage o each type of electronic resource. I think each library will make different decisions based on these factors.
- Il n'y a pas de réponse unique : une politique devrait être établie afin de choisir les documents qui seront versés dans notre fonds de documents à être signalés par un lien sur l'Internet. Il est évident, qu'avec le temps, il y aura plus de documents accessibles avec des liens extérieurs.
- Il faut tenir compte : a) de la valeur de l'information (essentielle, importante, peu importante), b) de la nature du document (document de référence, monographie, périodique, format, etc.), c) de l'usage qui en sera fait par nos clientèles (élevé, modéré, faible, très faible), d) du coût (élevé, modéré, faible), e) de la fiabilité de l'accès (site gouvernemental, institutionnel, petit éditeur, etc.), f) de la possibilité d'archiver (oui, non, pas nécessaire car l'information est rapidement désuète).
- Il faut tenir compte : a) de la valeur de l'information dans le temps (permanente, éphémère), b) et de la capacité d'assurer l'archivage - tous les bibliothécaires s'entendent que c'est l'élément clé dont nous devons tenir compte.

Est-ce que l'approche/la façon utilisée par les usagers afin de consulter un document électronique peut être l'un de ces critères ?

- Oui, et cette façon devrait tendre vers une uniformisation : autrement dit, il faut penser nos systèmes en fonction de l'approche utilisée par les usagers dans leurs recherches documentaires. Il faut donc analyser cette démarche et s'y adapter à moins qu'on s'aperçoive qu'il existe une multitude d'approches. Il est évident qu'un usager qui ne cherche que dans un moteur de recherche passe à côté de plusieurs autres sources documentaires plus efficaces. Il faut savoir pourquoi (publicité déficiente, manque de formation, manque de visibilité, etc.)
- Le critère important est selon moi ce que nos usagers veulent avoir comme service. Je ne dirais pas que la façon dont nos usagers utilisent un produit devrait guider notre choix. Le critère premier est la qualité et l'importance des produits documentaires et c'est à nous de s'adapter en ayant comme priorité d'en faciliter l'accès et l'utilisation.
- I suppose that if a particular document is very basic to the curriculum, and will be used very frequently, it might be more cost effective to purchase it, rather than paying for access multiple times. It all depends in what form they are made available, at what cost.
- Bien sûr. Par exemple, j'imagine que les professeurs et les étudiants vont préférer importer les articles de revues sur leur ordinateur personnel plutôt que de courir chaque fois à la bibliothèque pour faire une photocopie. Seul problème, l'archivage. Nous possédons des revues depuis des décades ; qu'en sera-t-il de ces abonnements dans 5 ans, 10 ans, 25 ans, 50 ans ? Les bibliothèques ont un rôle

important de conservation du patrimoine culturel et scientifique. Cette obligation reste même si la documentation se retrouve sur l'Internet.

Suivant l'option retenue (acquisition ou accès), quels sont les éléments dont il faut tenir compte dans le cadre d'une négociation avec un fournisseur ?

- La pérennité de l'information fournie (archives, etc.), coût de l'achat versus l'accès (consortium), le support technique, la rapidité d'accès et la fiabilité, la documentation fournie, la formation du personnel, un minimum de restrictions quant à l'utilisation. Si plusieurs supports sont disponibles, il faut essayer d'uniformiser ceux-ci, c'est-à-dire de ne pas multiplier les interfaces.
- Le coût, la possibilité de faire du PEB et d'inclure l'accès par adresses IP pour tout le campus d'une institution et cela peut importe la distance entre les pavillons. En cas de litige, tout serait réglé selon les lois de la province de Québec et non pas selon les lois du pays du fournisseur, inclure les «walk-in» ou «third party users» qui peuvent utiliser les produits sur place. S'il y a une cessation de l'abonnement nous devrions être propriétaires de l'information que nous avons payée. Statistiques d'utilisation, communication du fournisseur à la bibliothèque quant aux ajouts et changements dans le produit, etc.
- Un fournisseur doit fournir le plus rapidement possible et au meilleur coût qui soit... sinon on va chez le concurrent.
- L'évolution des coûts (doit suivre l'inflation, pas plus) ; la pérennité de l'accès (y a-t-il des garanties écrites à l'accès ?) ; l'évolution des technologies et l'acquisition (analyse coûts/ bénéfiques avant achat et coût versus utilisation).
- Si le fournisseur fait faillite qui assure l'archivage de l'information rétrospective ?

Quels sont les liens organiques/structurels qui doivent exister entre le catalogue en ligne, les banques de données, les documents électroniques, les pages Web, etc. ?

- Le catalogue devrait être le noyau, la porte principale d'accès aux ressources. Ceci demande une structure intégrée (catalogue, banques de données, Internet). L'accès devrait être sur une plate-forme Web puisque les usagers sont plus familiers avec ces ressources qu'avec les catalogues. Il faut aussi offrir le plus de liens possibles entre les ressources (... qui peuvent être internes et externes à l'établissement) car cette porte d'entrée unique permet une uniformisation, ce qui facilite la recherche. Toutefois, le personnel reste un élément essentiel à la formation des usagers car une réponse à des besoins spécifiques (statistiques, informations factuelles) sont souvent plus difficiles à trouver par Internet.
- Idéalement le catalogue devrait être la porte d'entrée principale (champ 856 du MARC permettant les liens Web entre la notice et le document). Maintenir des pages WEB à jour ainsi qu'un catalogue (OPAC) demande beaucoup de travail.
- Il est primordial que toutes les ressources soient signalées dans le catalogue de bibliothèque (OPAC) pour en maximiser l'accès. Il est souhaitable de les signaler également dans le site Web pour en contrôler l'accès.
- La question m'apparaît théorique dans la mesure où le développement des systèmes et de leur interconnexion feront qu'elle n'aura probablement plus de sens dans quatre ou cinq ans. À ce moment, tout cela formera certainement un tout qui, espérons-le, sera mieux organisé qu'aujourd'hui.
- Nous vivons un dédoublement d'effort pour maintenir des listes de banques de données et des listes de périodiques électroniques dans le catalogue et dans le Web. L'extraction de listes à partir de l'OPAC semble la voie à privilégier.

- Idéalement, il faut que l'accès aux données soit le plus transparent possible pour l'utilisateur. Beaucoup de travail a été fait pour faciliter l'accès, particulièrement par la page Web de la bibliothèque. Il reste cependant un problème lié à la méconnaissance des différents outils par les utilisateurs. Comment faire comprendre à un usager que pour tel type d'information il doit aller dans l'OPAC alors que pour tel autre type il doit consulter une banque de données ? Il faudrait que dans le plus grand nombre de cas possibles, l'usager n'ait qu'à cliquer sur un lien hypertexte pour avoir accès au document. Je n'ai malheureusement pas de solution miracle.
- Idéalement une interface de recherche commune, au minimum un guichet unique.
- My first instinct is to say that the online catalogue should be the main reference point for library resources, especially now that the technology exists to provide links to web resources directly from the OPAC. However, as a reference librarian, I know that people like to get on the web and do as much research from there as possible. For remote users, often the first «contact» they will have with the library will be the library's web page. It is certainly much more expedient to simply put a link to a useful resource on the library home page than to try to add that resource to the online catalogue, with the descriptive cataloguing and the classification work that entails. Although I think full cataloguing would provide more useful access points to web resources (be they databases, journals or whatever) than simply putting them under one generic heading on the home page, to do so requires commitment to cataloguing resources on the part of the library. Are our human resources better used in reference, pointing people to the most appropriate resources, and explaining how to use them, or in cataloguing, making indexes so that people have an easier time finding useful resources for themselves ? Some of each ? Who knows !
- Le catalogue doit indiquer les adresses Web des documents achetés et des abonnements de l'université, et certaines adresses Web de documents signalés sur les pages Web disciplinaires. Les adresses Web des banques de données doivent évidemment être toutes signalées dans l'OPAC puisqu'il s'agit d'abonnements ou de sources d'information privilégiées. On pourrait également faire des entrées dans l'OPAC pour les pages Web disciplinaires lorsque ces dernières seront bien développées.
- Il faut intégrer, indexer et classifier l'information disponible sur les sites Web. Il incombe aux bibliothécaires d'organiser l'information électronique comme ils ont organisé l'information sur papier. L'usager a beaucoup de difficultés à trouver d'abord des sources puis de choisir ce qui est pertinent.
- Toutes ces interfaces doivent être intégrées en un seul module de recherche. Si, par exemple, nous avons une copie papier d'un livre et l'éditeur nous signale qu'il y a une copie électronique qui offre l'évaluation des connaissances après chaque chapitre, la bibliothèque devrait offrir l'accès à la copie électronique pendant la durée du cours où ce livre est utilisé comme manuel. De plus en plus, nous allons voir l'intégration de plusieurs supports dans un même «document».
- Les usagers souhaitent qu'il y ait intégration des approches et qu'on passe facilement de l'une à l'autre. Il y a un danger pour les bibliothèques à signaler dans leurs catalogues les sites Web pour les documents qu'elles ne possèdent pas. Si le site n'existe plus (... ce qui arrive tout le temps), qu'arrive-t-il de la notice dans l'OPAC ?

- Idéalement, il devrait y avoir un guichet unique universel pour nos usagers : accès avec la même interface vers toutes ces ressources. L'utilisateur ne devrait pas être soumis à la fragmentation des plates-formes.

Faut-il posséder une copie d'archivage des documents ? Si oui, est-ce que c'est une question à régler localement (i.e. au niveau de chaque établissement), collectivement, une responsabilité du fournisseur ?

- Localement et chez le fournisseur. À titre d'exemple, MCB University Press règle le problème en donnant une copie des données sur un cédérom. Il faut donc faire quelque chose avec ce disque au niveau local (i.e. Le mettre sur une tablette ? L'installer sur un ordinateur ?) Et que faire si d'autres fournisseurs nous offrent la même solution ? La mise en commun de ces produits serait une solution mais avons nous les ressources pour cela ?
- Non ! Selon moi ce n'est pas nécessaire. S'il y a une copie d'archivage, elle devrait être maintenue directement par le fournisseur. Laissons leur le plaisir et le travail qu'impliquent la reconversion des formats (le pdf n'est pas ici pour toujours !), la maintenance des serveurs, etc.
- Il me semble que c'est le fournisseur qui doit assurer la disponibilité et l'accès à une copie d'archivage car il m'apparaît impossible que les bibliothèques nationales se chargent de cette tâche comme elles le font avec le dépôt légal pour les documents conventionnels. La difficulté, évidemment, est d'avoir accès à la ressource. Par ailleurs, le fournisseur est moins fiable qu'une institution nationale pour assurer la conservation de la ressource de façon permanente pour une période illimitée (disparition de l'entreprise, faillite, etc.)
- Personnellement, je ne pense pas que ce soit une question à se poser car la réponse va venir du milieu comme elle est venue pour l'imprimé. En effet, qu'est-ce qui est arrivé pour l'imprimé ? Les bibliothèques nationales ont reçu le mandat de conserver une copie du patrimoine national imprimé et les imprimés importants sont réédités, réimprimés. Aussi, je me dis que si le milieu (usagers et bibliothèques) voit la nécessité de conserver une copie d'archivage, cela se fera naturellement (les bibliothèques nationales le feront, ou des groupes privés s'en occuperont, ou des regroupements de bibliothèque y verront... enfin quelqu'un y verra). Et s'il n'y a pas une telle nécessité, alors pourquoi archiver ce qui est inutile !
- Je privilégie le modèle d'acquisition. Je crois donc que oui on doit conserver (ou on s'assure de conserver) des accès permanents. J'exclus les fournisseurs de cette responsabilité parce qu'ils ont des intérêts commerciaux ; ils viennent, partent, meurent, fusionnent, font faillite, etc. et les ententes ne sont plus nécessairement valables. Je pense que ce devrait être une responsabilité locale quoique la concertation soit aussi à envisager dans ce domaine comme dans le domaine des acquisitions.
- L'accès aujourd'hui équivaut à un achat. Selon le cas, chacune de ces solutions peut s'appliquer. Mais il est dangereux de se fier uniquement à un fournisseur.
- I think each library may want to have archival copies of certain specific things, according to the needs of their users. If organized collectively, who would be responsible for preserving the archives, and how would access be controlled ? It is in the best interest of the vendors to keep as many documents available as for as long as possible, if the demand for them exists.

- Les documents numérisés achetés doivent être considérés comme des documents papier. On catalogue et on archive. L'archivage pour les abonnements de périodiques relève de la compagnie qui vend. Il faut s'assurer que tous les bibliothécaires s'entendent pour dire que l'archivage des documents est la question clé dans l'évolution de l'accès à l'information électronique.
- L'accès sera permanent et prévu au contrat. Quant aux documents produits (tout format confondu) à l'université (monographies, revues, etc.), la bibliothèque se doit d'en garder une copie.
- Comment faire confiance à l'entreprise privée à long terme ?
- Il est possible, par entente inter-universitaire, d'avoir un serveur pour conserver un certain nombre de revues d'intérêt pour l'ensemble des universités québécoises dont on aurait acheté les droits. Toutefois, je ne crois pas que la chose soit faisable pour l'ensemble des abonnements. L'archivage sera laissé à la compagnie productrice. Cela est valable pour les monographies et les publications officielles. Aura-t-on un jour des sites «miroir» ?
- C'est une question que la profession doit régler, autant que possible collectivement. Toute la société doit être intéressée par cette question. Les bibliothécaires doivent être dans les premiers rangs de la formulation des demandes auprès des fournisseurs et producteurs de l'information.
- L'archivage devrait être une préoccupation comme il a toujours été. Local ou collectif, peu importe (à titre d'exemple : les produits UMI ne sont pas à ma connaissance archivables) bien qu'une approche collective soit préférable.

Est-ce que toutes les clientèles sont semblables face aux documents électroniques ? Est-ce que le produit doit être uniforme ? En particulier, est-ce que le besoin des clientèles de sciences pures et appliquées est le même que celui des sciences humaines et sociales et des arts ?

- Non, chaque clientèle a une approche différente. Les scientifiques semblent avoir une approche plus factuelle (informations récentes et techniques) que les humanistes. Leur connaissance informatique est souvent plus importante. Néanmoins, il ne semble pas que les fournisseurs soient sensibilisés à cette problématique. Les interfaces se ressemblent de plus en plus ce qui facilite l'uniformisation. Mais, il reste qu'un produit très particulier développé par une petite compagnie ne pourra offrir les interfaces des grands fournisseurs tel SilverPlatter (...ce qui demandera un support plus important à l'utilisateur). On remarque aussi que certains logiciels sont plus complexes que d'autres et demandent aussi un support particulier.
- A priori toutes les clientèles ont des besoins similaires : elles veulent des monographies et des articles de périodiques et de conférences. Donc l'accès aux documents électroniques va servir à toutes les clientèles. Il n'y a aucun problème de ce côté ! Là où il y a une différence au niveau des clientèles c'est que les usagers en STM ont des besoins moindres en monographies (20-25%) et des besoins élevés en articles (75-80%) comparativement aux usagers des sciences humaines où l'on rencontre le phénomène inverse. Les usagers en sciences sociales se situent plus ou moins près d'un de ces pôles selon leur discipline.
- Le secteur des sciences pures et appliquées convient davantage étant donné que dans ces disciplines, on se réfère souvent à une ressource ou à une partie spécifique d'une ressource et ce, de façon ponctuelle. Ainsi, l'impression d'un article d'un numéro d'une revue très spécialisée peut s'avérer satisfaisante. Par

contre dans les secteurs des arts ou de la littérature, on peut souhaiter beaucoup plus consulter le document en entier : une œuvre de fiction, par exemple, ne se lit pas très bien à l'écran.

- On vit actuellement avec les documents électroniques ce qu'on a vécu il y a 20-25 ans avec la télé référence. À l'époque, les clientèles de sciences humaines et sociales et d'art se plaignaient que celle-ci était exclusivement une affaire de sciences pures et appliquées (ce qui s'expliquait très bien puisque que les gros index et abstracts étaient (sont) dans ces secteurs et que l'informatisation y était bien développée). Aujourd'hui ce débat est fini. Ceci étant dit, je pense que, naturellement, il va se créer pour chaque secteur documentaire des produits qui vont répondre à ses besoins spécifiques. Au fond le besoin va créer l'outil !
- Je ne crois pas que nous puissions faire un clivage entre sciences pures et sciences humaines. Les étudiants de certains secteurs des sciences sont peu habiles avec les ordinateurs et l'inverse est vrai pour les sciences humaines, bien que l'on sente une plus grande facilité pour le groupe des sciences. Par contre, je crois que les clientèles provenant de domaines où la documentation récente est essentielle, seront plus enclines à faire l'effort requis afin d'avoir accès la documentation électronique si elle est plus à jour. Et nous réalisons que ce besoin est plus grand du côté scientifique.
- Les produits et les habitudes des clientèles varient selon les secteurs. Mais globalement les besoins se ressemblent. C'est le rythme d'évolution qui est différent.
- No, each person is different. Some will be able to satisfy most or all of their needs in the virtual library, some will not. Everyone wants to be able to do their research in a timely and straightforward manner, though, and there are resources out there designed for all types of researchers.
- Non, en histoire de l'art par exemple, on aime les images et plus c'est vieux, mieux c'est. Dans les disciplines scientifiques, c'est le contraire.
- Au niveau des besoins, les mêmes distinctions s'appliquent que pour les documents papier.
- Il y a des clientèles qui ont moins besoin de l'électronique. Je pense que les sciences humaines, sociales et arts sont en général moins utilisatrices quoique que le dynamisme observé en histoire et en sciences de l'administration puisse contredire cette affirmation. Il y a donc une grande variété dans les sciences humaines, sociales et arts. Je ne connais pas assez la clientèle des sciences pures et appliquées mais on me dit que la clientèle en physique fait partie des précurseurs. Est-ce la même chose en sciences de la santé ? J'en doute.

2. Impacts sur les bibliothèques et leur personnel

Quels seront les impacts prévisibles (à court, moyen et long terme) de l'expansion de la «bibliothèque virtuelle» sur l'organisation du travail dans les bibliothèques universitaires ?

- Moins de papier à manipuler et plus de documents de type électronique (disquettes, disques compacts, fichier). Ceci demande des habiletés nouvelles pour les employés d'où un besoin de perfectionnement. Le nombre de prêts devrait diminuer si la consultation à distance de documents électroniques se développe. Il faut s'attendre à une augmentation de l'aide à distance. De ce fait, on peut s'attendre à une demande accrue vers les services de référence ou d'aide à

l'usager. On peut s'attendre aussi à une diminution de la tâche aux services techniques.

- Chaos ! Craintes de perdre son emploi ou sa position, craintes de se voir affecter à d'autres tâches (le statu quo est toujours plus confortable et ne dérange pas). Réorganisation majeure dans certaines sections : référence, acquisition, catalogage. Que les bibliothèques ne serviront plus à rien ! Qu'allons-nous devenir ? À moyen terme ceci sera fantastique puisque la réorganisation fera en sorte que le «bois mort» devra travailler finalement et les unités où il y avait un manque criant de personnel seront renforcées. Les besoins de nos usagers passeront avant tout.
- Modifications des tâches suivantes : le travail de traitement est plus exigeant et plus long (recherche d'adresses URL ; modifications des adresses qui changent ; consultation du document sur le serveur qui, parfois, ne répond pas ; etc.). Aucune préparation matérielle : ce qui implique la disparition de certaines tâches et disponibilité de personnel. Le travail de reliure disparaît : ce qui implique la disparition de certaines tâches et disponibilité de personnel. Le prêt et le travail de rayonnage disparaissent : ce qui implique la disparition de certaines tâches et la disponibilité de personnel. Le travail de référence est modifié car les usagers peuvent accéder aux documents à distance et sont moins appelés à venir sur place, ce qui pourrait impliquer moins d'aide à la consultation. Cependant, on remarque une augmentation de demandes d'aide par courrier électronique et il faut prévoir du personnel pour répondre aux questions posées. Des services techniques et informatiques additionnels à offrir (serveurs, contrôle des accès, proxy ; dépannage, etc.)
- J'ai toujours cru que notre objectif ultime devrait être de devenir invisible : c'est-à-dire de mettre en place des outils et des structures simples et efficaces permettant à un usager de trouver l'information dont il a besoin sans avoir à nous rencontrer en personne. Je pense que cela sera encore plus vrai avec la bibliothèque virtuelle où la multiplication des sources exige d'y mettre de l'ordre (l'Internet a besoin d'un Dewey !) car personne n'a deux ou trois heures à perdre pour trouver son information. Aussi, je me demande si l'arrivée de la bibliothèque virtuelle n'entraînera pas une augmentation des ressources pour le traitement (indexation des sources, thesaurus, engins de recherche, codification, etc.) plutôt que sa disparition (...ce qui est l'opinion largement répandue dans le milieu des services (bibliothécaires) au public).
- Définitivement un impact sur l'organisation du travail. Déjà la tâche et le rôle des bibliothécaires se modifient depuis l'arrivée des nouvelles technologies. Qu'on se rappelle (et c'est de notre règne) la recherche manuelle pour les usagers, ensuite comme intermédiaire de recherche en télé référence, ensuite un changement axé sur la formation aux banques de données suivi par des systèmes plus conviviaux où les usagers se sentent compétents en informatique donc aussi en recherche documentaire... Les bibliothécaires sont-ils une espèce en voie de disparition ? Ou deviennent-ils des producteurs d'outils d'aide, d'autoformation, etc. ? Sur le plan technique aussi il y a des modifications dans les tâches et les besoins. Je pense particulièrement à l'acquisition (!) de périodiques électroniques. De nouvelles procédures, différentes selon les fournisseurs, devront être mises en place afin d'assurer l'accès électronique. De plus une certaine veille est nécessaire pour aller chercher le maximum de titres disponibles avec l'abonnement imprimé. La lecture, l'interprétation et la signature de contrats, des licences requièrent à la fois

plus de temps et accroissent les responsabilités. À qui revient cette tâche ? Il y a un surcroît d'ouvrage pour les personnes qui font ce travail. Surtout, que cette responsabilité est souvent le fait d'une seule personne. On parle beaucoup des achats collectifs, JSTOR, MCB, MUSE, ScienceDirect qui viennent augmenter nos périodiques électroniques. Derrière ça, les nombreux titres de sociétés savantes, d'autres éditeurs nécessitent un temps de recherche pour les identifier, connaître les conditions d'accès (en terme de coûts additionnels), quelques fois des logiciels sont nécessaires (par exemple : RealPage). Ceci exige que vous devions y consacrer beaucoup de temps. Je crois qu'il y a encore beaucoup à faire. Les tâches connexes à toute la chaîne documentaire reliées aux documents électroniques doivent être repensées. Le catalogage des périodiques électroniques, les états de collection, les changements d'adresse fréquents sont autant d'autres préoccupations. Il faut qu'on débattre de ces questions.

- Actuellement, je trouve que c'est l'acquisition des périodiques qui est plus touchée. Nous n'avons plus d'argent pour acquérir des titres séparés, mais d'autre part, nous obtenons l'accès à un grand nombre de périodiques électroniques. Les démarches d'acquisition se font à un niveau autre que celui du bibliothécaire comme antérieurement. L'arrivée de la bibliothèque virtuelle nous oblige à penser plus à la communication de l'information. Le travail sur les pages de ressources me semble primordial. C'est bien beau la bibliothèque virtuelle, mais sur Internet, on trouve du bon et du mauvais. Il faut aider les usagers à choisir les ressources les plus pertinentes. Les moteurs de recherche permettent de trouver un nombre effarant de sites sur un sujet, mais dans la plupart des cas, ces sites sont peu intéressants. Ce sont des outils comme les pages de ressources, GIRI, etc. qui permettent de sélectionner les bonnes ressources.
- Le travail d'équipe multisecteur devient de plus en plus important : choix, acquisitions, accès, formation. Toutes ces tâches dépendent maintenant plus d'une équipe que d'individus successifs. Le besoin de formation va augmenter, certaines tâches de niveau commis vont diminuer : classement des documents (périodiques) reliure ; besoins d'équipements de consultation performants, support informatique plus accentué. À plus long terme, moins besoin d'espace physique d'entreposage et de consultation.
- I think there is an opportunity or need for someone to evaluate and organize access to electronic resources. How and by whom this will be done remains to be seen. At any rate if we are creating links to e-documents, someone has to pick which ones to link to, and someone has to make the links. Possibly there is work for cataloguers to add them to the online catalogue. There will be less physical handling of materials, more «electronic maintenance» in the form of checking links and hardware and software installation and maintenance.
- Les nouvelles technologies ont un impact majeur sur le travail dans les bibliothèques. Le travail va se transformer : par exemple la référence va s'orienter vers la construction et la maintenance de pages Web, et la formation des étudiants à la recherche d'information. Il y aura moins de contacts directs avec les usagers. Les personnels vont devenir plus efficaces avec la maîtrise des nouvelles technologies de l'information. Les pratiques actuelles (telle la sélection pour le développement des ressources documentaires) à partir de bibliographies imprimées devront s'adapter aux nouvelles technologies (tel Internet).
- Est-ce que les bibliothèques se sont toutes ajustées à ces nouvelles réalités ? Est-ce que les fonctions/responsabilités que certaines personnes ont été amenées à

assumer sont officielles ? De plus, je ne vois pour l'instant aucune diminution des tâches de ce côté. Au contraire !

Quel sera le rôle de la bibliothèque universitaire dans ce nouvel environnement ?

- Il faut savoir évaluer l'offre et la demande car ce n'est pas parce que tout existe sur support électronique qu'il faut obligatoirement l'acquérir. ; certaines disciplines exigeant un support traditionnel. L'informatisation de l'information doit être dosée en fonction des besoins. Cela exigera peut-être une plus grande consultation avec les facultés pour s'assurer que le produit acheté est le plus adéquat. Il faut aussi continuer d'être le spécialiste de l'information et s'assurer de connaître l'évolution de la technologie et des nouveaux produits. Toutes ses exigences demandent aussi du temps car cela s'ajoute aux tâches plus traditionnelles des bibliothécaires.
- Ce sera un rôle avant tout de formation, de guide et de fournisseur d'information. La «référence virtuelle» sera désormais très importante : c'est-à-dire que les services de référence devront s'adapter de plus en plus à la formation à distance et, selon les cas, à se déplacer là où sont les usagers (dans leurs départements, bureaux, laboratoires). Il ne faut plus faire déplacer 30-40 personnes à la bibliothèque mais plutôt qu'une personne de la bibliothèque se déplace vers les usagers.
- Un lieu où se retrouvera les collections de base («core collections») pour les études de premier cycle et un ensemble de services gérant les liens entre l'utilisateur et l'information pour les étudiants gradués, professeurs, chercheurs, etc. Il faut des liens conviviaux, souples et faciles à utiliser. Ceci étant dit, la bibliothèque doit demeurer cependant un «espace humain», c'est-à-dire un lieu où un être humain peut s'adresser à un autre être humain afin d'obtenir une information, un service, etc. Il ne faudrait pas que tout se règle dorénavant par courrier électronique, boîte vocale et réponse-système.
- I don't think our role has changed, just our means of fulfilling our role. We are still here to meet the research needs of our user communities.
- Le même que maintenant : sélectionner, cataloguer, signaler et archiver une information spécialisée au bénéfice de ses clientèles universitaires (tous les formats confondus).
- Former et guider les usagers, choisir, évaluer et filtrer l'information pour eux sera encore plus important sans oublier l'archivage des documents et la protection du patrimoine culturel.

Doit-on s'attendre à une réorganisation des services ou/et à une nouvelle répartition des tâches ? Constate-t-on déjà le déplacement de certaines tâches d'un service vers un autre ?

- On constate une certaine intégration dans certains services (telles les acquisitions avec les services techniques). On constate aussi une plus grande demande des services au public.
- Oui. Certains nouveaux postes sont créés à l'intérieur même des institutions. Ces postes sont des postes à responsabilité globale incluant toutes les bibliothèques. On voit des postes tels que Co-ordinateur(trice) de la formation documentaire, WEB-maître, etc.
- Si actuellement les bibliothèques engagent du personnel informatique (ou ayant de telles connaissances), je crois qu'il s'agit là d'une situation temporaire afin de permettre le passage vers la «bibliothèque virtuelle». À plus long terme, les

changements seront majeurs... mais je crois que d'essayer de prévoir ce que sera la situation dans 5 ou 10 ans serait folie.

- Yes, I think there has been and will continue to be.
- La réorganisation des services et une nouvelle répartition des tâches est en vue. Comment se fera-t-elle ? Déplacement du travail des commis vers les techniciens. Changements et diversification des tâches des bibliothécaires. Nécessité pour tout le personnel d'avoir une formation permanente en informatique. Très bientôt, les commis qui n'ont pas ces connaissances n'auront pas grand-chose à faire dans les bibliothèques. Pendant des années, nous avons infantilisé le personnel en lui donnant juste une petite partie de la tâche à exécuter. Depuis l'automatisation, une connaissance plus complète de tout le processus devient nécessaire pour tout le monde afin de pouvoir intervenir.

Quel est l'impact des nouveaux produits qui offrent sur simple inscription (i.e. gratuitement) des produits similaires à ceux achetés par les bibliothèques (tels BioMed Net et PubMed) ?

- Ces produits ne resteront peut-être pas gratuits très longtemps. Les usagers sont aussi sollicités par de la publicité. La qualité des produits peut être moindre et c'est à nous de faire valoir ces différences. À ce titre, un service d'aide peut faire la différence. Le problème, c'est que les usagers ne sont plus captifs en matière de besoin d'information et qu'ils sont sollicités par beaucoup de compagnies. Il y a maintenant de la concurrence ! C'est à nous à trouver des solutions afin de publiciser encore plus nos produits.
- Génial ! Il s'agit là de bonnes opportunités pour nous de remplacer les produits actuels par ces derniers si la qualité est la même. En même temps nous devrions promouvoir ces produits et donner de la formation à ceux-ci. Ces produits ont un avantage majeur sur les nôtres au niveau de l'accès car ils sont accessibles de n'importe quel poste ayant un accès au WEB de partout sur la planète. Ce qui n'est pas le cas pour la majeure partie de nos produits sur le WEB puisque l'accès est contrôlé par les adresses IP de notre institution.
- Je ne connais pas ces produits. Ce que je sais cependant, c'est qu'on trouvera de plus en plus de services «gratuits» (en fait, plus ou moins gratuits : i.e. on nous donne accès gratuitement à la condition de cliquer à toutes les minutes sur une publicité ou on nous donne gratuitement tel produit en sachant bien que nous aurons à acquérir plus tard des produits dérivés qui, eux, rapportent gros). Notre position doit être d'évaluer chaque produit à sa juste valeur puis de choisir celui qui répond le mieux aux besoins et ce, au meilleur coût possible.
- Je ne pense pas que nous devrions abandonner *Medline* pour le produit d'un fournisseur privé comme BioMednet car le produit offert par la NLM est excellent.
- I think that as long as the quality is maintained, the products are great. It can free up more money for other things.
- Nos bibliothèques universitaires sont en train de perdre le monopole de l'information spécialisée. L'information gratuite sur l'Internet va connaître un certain développement, c'est sûr. La seule voie de salut est d'acheter toutes nos bases sur l'interface Web. C'est le seul moyen de garder nos clientèles. Si les accès sont regroupés chez nous, c'est plus facile de trouver l'information en utilisant nos services pour l'ensemble de nos étudiants et chercheurs, plutôt que de voyager en solo dans l'immensité de l'Internet.

Est-ce que le niveau de service offert doit être le même que le demandeur soit sur place (i.e. dans la bibliothèque) ou à distance ? Si le service doit être le même, quels sont les mécanismes à prévoir et les technologies à implanter afin d'offrir le niveau de service souhaité ?

- Oui, idéalement mais on ne peut remplacer un contact de personne à personne. Des collègues répondent qu'il faut prioriser le service sur place. De façon réaliste, il est difficile d'envisager un service externe aussi efficace qu'un service sur place. Il serait bon néanmoins d'étudier des services de dépannage en ligne qui utiliseraient le courrier électronique pour répondre à des problèmes et l'utilisation de fichiers du type «Foire Aux Questions» pour répondre aux questions les plus fréquemment posées et à toutes autres solutions de nature électronique. Ceci permettrait d'améliorer et d'augmenter la visibilité de la bibliothèque auprès des usagers. Pour cela, il faut une bonne connaissance de ces outils. Si on tend à offrir plus de service à la clientèle externe, il faut améliorer l'aide par téléphone, diminuer l'attente, diriger les clients vers les personnes les plus qualifiées, ce qui exige de les connaître dans nos établissements ! Des ressources budgétaires additionnelles devront être envisagées, un meilleur lien avec les services des technologies de l'information doit être fait. Il faut que l'établissement décide d'investir dans cette voie.
- Oui ! Puisque nous offrons de plus en plus de produits accessibles via le WEB nous n'avons plus le droit de négliger un plus que l'autre. Lorsque l'accès est contrôlé par un serveur proxy il faudrait d'abord que nos institutions investissent dans leurs réseaux informatiques pour laisser l'accès gratuit à distance de tous les produits que nous payons sur le WEB. L'utilisateur ne devrait pas avoir à payer des frais de longue distance à des produits sur le WEB.
- Il devrait avoir à sa disponibilité une connexion gratuite à nos services WEB peut importe où il se trouve.
- Il faut d'abord assurer l'accès aux usagers. Or, cet accès doit souvent être contrôlé par des serveurs proxy, des adresses IP, le nom d'utilisateur, un mot de passe, un NIP, etc. Il faut donc prévoir les technologies appropriées.
- La bibliothèque doit demeurer un lieu de contacts humains. Ne serait ce que pour cette raison, il faut que la personne sur place soit privilégiée.
- Oui, on donne déjà pas mal de services pour les usagers à distance qui nous rejoignent par le courrier électronique ou par téléphone. Je pense qu'il va falloir prévoir, sur notre Web, une page intermédiaire pour filtrer les questions, prévoir des réponses aux questions fréquentes et orienter les usagers vers les personnes les plus appropriées.
- Je pense que le service doit être à peu près le même peu importe l'endroit d'où provient la demande du client. Cependant, je suis prêt à aller plus loin pour un étudiant de mon établissement que pour quelqu'un de l'extérieur. Actuellement, une grande partie des questions arrivent à une adresse générique, lorsque la question concerne un domaine particulier, nous avons tendance à faire suivre le message au bibliothécaire ou au service concerné. Cependant, nous ne sommes pas toujours certains que la réponse sera adéquate. Il faudrait que tout le personnel comprenne que ce moyen de communication sera de plus en plus utilisé et qu'il accorde autant d'importance à ces demandes qu'à une demande faite en personne. D'autre part, il arrive que l'on n'ait aucune information sur le client qui fait une demande car plusieurs personnes ne signent que leur nom. Si la demande provient d'un département ou d'un service, on le voit dans l'adresse ... mais

comment savoir d'où vient le client dont l'adresse est untel@hotmail.com Il serait peut-être utile de faire comme dans certains organismes et de prévoir un formulaire de demande dans lequel on demande un minimum d'information au client.

- Idéalement le même. Il faut se rappeler toutefois que la bibliothèque virtuelle offre un accès 24h par jour, ce qu'aucune bibliothèque actuelle ne peut offrir. Il y aura des niveaux de service à établir.
- I would say no, we always should give first priority to people who come into the library.
- En principe, le service devrait être le même. En pratique pour donner le même service aux gens de l'extérieur, il faudrait avoir les équipements adéquats ainsi qu'un personnel qui maîtrise les nouvelles technologies.
- Il est primordial de pouvoir identifier les étudiants de l'extérieur (serveur proxy). Dans les services de référence, il faut offrir la référence à distance. Il faut à la fois concentrer l'ensemble de nos services sur l'Internet et prévoir des compléments lorsque Internet tombera en panne ou sera au ralenti.
- Notre système de courriel sur le Web prévoit déjà une boîte à question pour les usagers.
- Autant que possible le même dans la mesure où c'est techniquement possible. Mécanismes de renseignements sur le statut des services (serveurs, banques, etc.) ou sur les contenus : c'est déjà pas mal en place ici. PEB: encore un peu de chemin à faire. Fourniture de documents : documentation électronique et demande électronique des autres documents : ça progresse.

Quel support les bibliothèques doivent-elles donner au plan technique/technologique (i.e. problèmes de connexion, utilisation de fureteurs, etc.) à leurs usagers ? Est-ce que leur rôle se limite simplement au contenu des documents et que ces questions doivent être à la charge d'un autre service ? Lequel ? Si oui, suivant quelles modalités ? Si non, jusqu'à quel point une bibliothèque doit-elle s'impliquer dans ces questions techniques/technologiques ?

- Le support pour ce qui est de l'infrastructure purement technique ne doit pas être de notre ressort alors que ce qui est du contenu relèverait de nous. Mais, est-ce à dire qu'il faut aller jusqu'à devoir connaître, par exemple, les caractéristiques de Netscape ou d'Explorer ? Doit-on étendre nos connaissances à des produits au cas où une question surgirait ? Il faut aussi être réaliste et privilégier la spécialisation pour certaines catégories d'employés. Il n'est pas nécessaire que tous soient au même niveau mais il est essentiel de connaître l'expertise de chacun. Il faut viser à un support de type « exploitation des ressources » avant un support technologique.
- L'important demeure de bien identifier les personnes ressources et de s'assurer de leur(s) expertise/connaissances. Il faudrait peut-être prévoir une structure comme celle qui existe dans certains établissements où on assigne une spécialité à un bibliothécaire (spécialiste des moteurs de recherche, spécialiste des banques de données, spécialistes de la manipulation de données (statistiques, images)) car il est évident qu'on ne peut être à jour dans tous ces domaines.
- Le problème dépend en grande partie du service des technologies de l'information de chaque institution et des liens qu'il entretient avec la bibliothèque. On peut envoyer un usager au service informatique mais si la réponse n'est pas adéquate, nous sommes tous perdants. Il est aussi difficile de déterminer qui est la bonne personne. Une question qui semble porter sur l'utilisation d'une banque de données peut se révéler un problème purement technique. Le problème est que

tout devient de plus en plus imbriqué et qu'il n'est pas facile de déterminer si la question est vraiment technique ou non.

- Bien que nos ami(e)s des services de référence vont dire qu'ils ne veulent pas avoir à répondre à des questions techniques, je crois qu'ils n'auront pas le choix de le faire. Ils sont sur la première ligne et bien souvent ils doivent eux-mêmes avoir cette expertise technique afin d'utiliser efficacement le produit. Le problème est de savoir jusqu'à quel niveau il faut posséder cette expertise. Il y aura toujours également des gestionnaires de réseaux des différents départements ainsi que nos services informatiques qui pourront répondre à des questions d'ordre plus technique. Mais si nous ne répondons pas nous-mêmes à la plupart de ces questions, il y aura un danger supplémentaire que nos usagers s'interrogent sur notre raison d'être.
- Les problèmes techniques sont étroitement liés à la satisfaction ou à l'insatisfaction des usagers qui utilisent nos produits. Nous devons donc pouvoir répondre aux questions habituelles. Souvent ce genre de dépannage à distance est difficile parce que les problèmes ne sont pas toujours clairement exprimés. Nous connaissons régulièrement ce genre de questions ambiguës.
- Nous devons fournir un niveau minimum d'aide, par exemple concernant l'OPAC en telnet. Nous suggérons un logiciel pour chaque plate-forme et nous offrons l'assistance pour ce logiciel. Si quelqu'un veut utiliser autre chose, il est libre de le faire, mais nous ne pouvons le dépanner. D'autre part, nous avons l'aide des services informatiques pour les problèmes plus techniques, mais ils ne dépannent pas non plus n'importe quoi. Je vois mal que nous offrions un service comme l'accès aux banques de données sans être prêts à assumer un certain dépannage. D'autant plus que cela nous permet de détecter les problèmes qui peuvent survenir. Je crois cependant qu'avec le personnel disponible, ce dépannage doit se faire par des moyens comme le courrier électronique qui ne demandent pas trop d'investissement en temps.
- Les problèmes techniques doivent être supportés par une infrastructure technique (connexion). Pour les fureteurs, cela m'apparaît un problème de formation documentaire.
- The library is just one part of a university. I think if the university can't offer technical support to its community of users for services it is offering, then we have to re-think offering the services. Let the library provide the expertise with the content and the searching techniques, and give us technical back up from people with technical training. Just as we wouldn't be expected to set-up or service stereo systems just because we loan recorded music, we aren't expected to set up or service home or office computers. But if we don't help remote users with connections and searching, we should not offer them the option of remote access.
- Il y a un partage avec les services informatiques. L'information concernant l'utilisation des logiciels pour trouver de l'information et les problèmes techniques mineurs relèvent des bibliothèques. Tout le reste relève des services informatiques. On donne un support technique minimal aux usagers et on leur montre comment se servir des fureteurs, etc.
- Déjà à l'accueil les bibliothécaires doivent offrir les réponses aux questions techniques de base qui reviennent le plus souvent.
- C'est impossible de ne pas s'occuper des problèmes techniques mineurs des usagers, parce que très souvent ce type de problème survient lors d'une recherche

d'information (tels une panne de l'ordinateur, un gel des fonctions, un mauvais mot de passe, un problème pour sauver un fichier, etc.)

- L'implication du personnel de la bibliothèque est beaucoup plus importante que ce qu'on croie. Interrogez les personnes qui ont cette responsabilité et vous aurez des surprises.
- Il faut offrir un support technique sur place aux usagers mais sans oublier le personnel qui en a également besoin. Il y a déjà une division des tâches et à chacun de jouer son rôle.

Quels sont les impacts prévisibles pour les différentes catégories de personnel ? Quelles sont les tâches qui risquent de disparaître ? Quelles sont celles qui risquent d'apparaître ? Quelles sont les mesures à mettre en place afin de faire face à ces changements ? Quels sont les besoins en formation ?

- Il faut prévoir une augmentation de la demande de formation pour tous les niveaux de personnel. Il y aura moins de papier à manipuler mais plus de contrôle à effectuer car il faut s'assurer que les documents électroniques sont bien reçus et dans le format souhaité. On peut donc s'attendre que le travail dans les services techniques se modifie. Les services au public devraient être plus sollicités par la clientèle. Il y aura aussi probablement une diminution du prêt. Les demandes d'aide de l'extérieur vont augmenter, il y a donc de nouvelles approches à développer pour satisfaire cette demande. Certaines tâches (pointage des périodiques, documents à placer aux rayons, préparation matérielle des documents, reliure) devraient connaître une baisse d'activité. Nécessité d'avoir des spécialistes des systèmes avec une formation en documentation. Il faut une mise en place de réseaux entre organismes pour partager les ressources et profiter des expertises de chacun. Faut-il continuer à tout faire chacun pour soi lorsque la technologie favorise l'échange d'information ? Le perfectionnement devient primordial et les priorités doivent être identifiées afin de parer au plus pressé. Certains services sont peut-être défavorisés tandis que la technologie n'arrête pas de se développer. Ceci entraîne une disparité dans la connaissance informatique entre les services techniques et les services au public. Il faut aplanir cette différence puisqu'on peut s'attendre à de nouvelles tâches et à du mouvement dans le personnel. Il faut surtout de la formation au niveau de l'informatique et des nouvelles technologies de l'information. Il faut que la formation rejoigne le plus d'employés et tente d'uniformiser les connaissances. Ceci est d'autant plus important si des employés sont déplacés vers d'autres secteurs d'activités.
- La formation documentaire, les services de références, le PEB, acquisition, catalogage, service des périodiques, reclassement, seront touchés. Dans certaines bibliothèques le nombre d'employés qui remettent les documents sur les rayons risque de diminuer sinon de disparaître. Tout ce qui tourne autour de la reliure, réparation, rappel des périodiques manquants, acquisition risque d'être affectés énormément jusqu'à la disparition. Le développement de collection sera très affecté surtout au niveau des périodiques. Les services de PEB, contrairement à ce que plusieurs prétendent, seront en croissance surtout si on y rattache les services de fourniture de documents.
- L'accès à plus d'information jumelé à la gratuité des services font que les demandes de PEB ne cessent de croître d'année en année. Les services de référence et de formations documentaires devraient connaître une augmentation marquée ainsi qu'un apport de nouveaux personnels. Du personnel polyvalent

avec de bonnes connaissances autant sur les produits eux-mêmes qu'en informatique (software & hardware, WEB, etc.).

- Comme pour la société en général, il faudra du personnel de plus en plus scolarisé. Des postes de commis, il y en aura de moins en moins. Si je regarde ce qui se passe actuellement, je constate en effet qu'on s'attend à ce qu'un rayonneur soit de plus en plus en mesure d'apporter une aide de base à un usager qui a un problème avec le catalogue ou en consultant une ressource Web ou une banque de données (tout cela se retrouvant sur le même poste de travail). Actuellement, c'est utopique : on ne peut pas s'attendre à ce que des personnes qui n'ont parfois jamais touché à un micro (même si elles travaillent dans une bibliothèque universitaire) deviennent des internautes émérites. Mais dans le futur, les choses changeront.
- This will vary by institution, but certainly as more electronic products are offered, we need training in their use, and in basic computer and network terms and operations.
- Formation minimale en informatique pour tous, recyclage permanent, formation sur le tas, déqualification rapide des formations. Tout change très vite. Quelque chose est vrai aujourd'hui et faux demain.
- Un grand nombre de tâches reliées aux acquisitions, par exemple, risquent de disparaître. Les tâches reliées aux nouvelles technologies de la communication et de l'information vont apparaître, comme, par exemple, Webmaîtres, indexeurs de pages Web, etc.
- Les bibliothécaires devraient indexer les pages Web, devenir Webmaîtres et classificateurs des sites Web.
- Toutes les tâches reliées au classement des fiches et la plupart des documents administratifs ont déjà disparu ainsi que les tâches typiques du personnel bureau. Celles-ci ont été remplacées par des tâches bureautiques plus complexes.
- Il y a eu un déplacement des tâches des commis vers les techniciens qui effectuent des tâches plus exigeantes et demandant une plus grande autonomie et des connaissances plus approfondies le tout assorti d'une formation permanente. Malgré ces changements radicaux, notre personnel y a généralement répondu de façon positive par une plus grande motivation au travail, une capacité d'assumer plus de responsabilités et une volonté d'apprentissage permanent.
- Les tâches des bibliothécaires sont devenues très liées à la technologie. Cet aspect de notre travail va continuer à augmenter. Le choix et l'acquisition des documents pourront se faire de façon électronique à partir des sites des éditeurs et des fournisseurs qui vont nous envoyer leurs catalogues électroniques avec les titres qui pourraient nous intéresser déjà marqués en surbrillance. Pour les commander, on n'aura qu'à passer le crayon optique sur le code zébré.
- Cela va demander une formation permanente du personnel et la fabrication d'outils nouveaux en vue de former les usagers. Je prévois que les bibliothécaires vont passer de plus en plus de temps à former les usagers et à évaluer les sites Web.
- Former les personnels ; avoir un serveur pour les documents numérisés qu'on veut protéger ; engager quelques jeunes techniciens en informatique et quelques diplômés de l'EBSI pour créer une synergie avec les gens expérimentés qui peut nous conduire plus sûrement à la bibliothèque virtuelle.

- Comme formation de base, il faut de l'informatique de base pour tous, une initiation à l'Internet et aux outils bureautiques, une session spécialisée sur le catalogage des documents numérisés, etc.

Faut-il prévoir une augmentation des interventions de référence (aide à la recherche) et, ainsi, une diminution du temps disponible pour la formation ?

- Cette situation est de plus en plus observée. Il faut donc revoir nos services à l'utilisateur et voir quelles sont les priorités et comment mettre en place un service de qualité. Peut-on faire un parallèle entre les services de référence offerts par les techniciens et les bibliothécaires ? Qui répond à quoi ? La question est aussi de savoir ce que l'on veut pour nos usagers. Il est facile de donner des ateliers très techniques puisque l'informatisation des ressources demande des connaissances de plus en plus complexes en informatique. Toutefois, cette approche risque de mettre en second plan une méthodologie plus conceptuelle ou l'utilisateur n'apprend pas seulement à pianoter un clavier !
- Il se peut bien que oui puisque ceci est présentement le cas.
- Peut-être à court terme (le temps que le passage se fasse) mais à moyen et long terme, la formation (plus exactement, la création d'outils d'autoapprentissage) sera à l'avant-scène.
- On dirait que le virage en mode graphique tend vers ce phénomène. Faut-il s'y habituer et répondre à ces besoins ponctuels au détriment de la formation ? Il me semble qu'il faut que je réponde non à cette question. Il faut admettre que le dépannage ponctuel est beaucoup plus superficiel. Rend-il service à l'utilisateur à long terme ? On devrait insister sur la formation pour des raisons pédagogiques.
- La formation permet de diminuer le nombre d'interventions individuelles. Le problème est d'amener les étudiants à suivre nos formations car les usagers veulent avoir leur formation tout de suite ou ils s'en passent.
- Il y a depuis plusieurs années une augmentation considérable de la référence électronique même si on ne la nomme pas ainsi actuellement. L'aide à la recherche doit être considérée comme de la formation.
- I think it is important to invest time in orientation. If you can teach basic research skills, many people can apply them to the multiple resources they will encounter. Others will always need individual attention.
- C'est le contraire qui va se produire. (... sauf si on développe le service de référence à distance) On devra donner de plus en plus de formation structurée aux étudiants, mais on aura moins à intervenir ponctuellement parce que les usagers vont être à la maison et plus autonomes qu'antérieurement. Ce qui est à prévoir, c'est que les tâches, à cause des nouvelles technologies, deviendront plus variées et plus complexes. À titre d'exemple, nous avons maintenant deux courriers à dépouiller : le courrier papier et le courrier électronique.
- Le contraire, plus de formation.
- Il y aura augmentation des demandes sûrement. Formation: il faut miser sur des aides à distance comme des pages de ressources qui se doivent de fournir des informations de base tout en étant pédagogiques. À mon avis, la formation documentaire a du chemin à faire au plan pédagogique.

3. Impacts sur les usagers

Quels sont les éléments positifs pour les usagers de l'arrivée de la documentation électronique ? Quels sont les points négatifs ?

Points positifs

- Accès à distance, possibilité de visualiser à l'écran l'information, rapidité d'accès à l'information (si les conditions d'accès sont satisfaisantes), contrôle dans la consultation d'un document (voir un chapitre plutôt que l'ensemble), possibilité de traiter l'information (traitement de texte, analyse statistique, etc.), diversité des sources, guichet unique pour différents types d'information (si le site Web est efficace).
- L'accès à l'information de leur poste peut importe où ils sont et quand ils le veulent : l'information juste à temps ! Ils n'ont pas à venir à la bibliothèque, ils peuvent court-circuiter plusieurs services de la bibliothèque, c'est là toute la beauté. Ils n'ont qu'eux-mêmes à blâmer s'ils font une erreur.
- Accès simple et convivial, à distance, en tout temps aux ressources disponibles à partir de leurs postes de travail personnels (bureau, domicile ou lieux de travail transitoires) ; Le document n'est jamais prêté donc, en principe, toujours disponible ; Aucun problème de classement sur les rayons. Des services sur mesure, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Flexibilité accrue notamment pour les étudiants qui n'ont pas le temps de fréquenter la bibliothèque durant les heures régulières d'ouverture. Possibilité de fidéliser les usagers (i.e. Qu'il soit en congé sabbatique à Tokyo, à Cologne ou à Bordeaux, le professeur peut continuer à utiliser les services de sa bibliothèque). Mieux appuyer les activités de formation continue et de formation à distance qui, auparavant, reposaient trop étroitement sur des recueils de texte préparés par les professeurs. Favoriser de nouvelles alliances avec les milieux académiques, notamment par l'intégration d'éléments de la bibliothèque virtuelle dans l'élaboration de cours sur site WEB.
- Un accès élargi à des sources d'information antérieurement difficilement accessibles.
- C'est merveilleux cette documentation au bout des doigts. Pas de déplacement, pas de frustrations avec les documents introuvables, perdus, prêtés, non reçus, reçus en retard, etc.
- Pas nécessaire de se déplacer pour consulter, accessibilité à toute heure, accès à des ressources qui n'auraient pu être disponibles autrement.
- Une consultation accrue à partir d'un accès élargi.
- Rapid convenient document retrieval
- Plus grande autonomie, recherches plus efficaces et plus pointues.
- Rapidité d'accès.
- Simplification de la technique, de la méthodologie de recherche, accès à distance à l'information, retraitement (tel le transfert sur disquette dans un traitement de texte.) de l'information, vitesse d'obtention de l'information, etc.

Points négatifs

- Problèmes d'accès si le système est déficient, aide difficile à obtenir s'il y a un problème chez le fournisseur, multiplication des interfaces, qualité de l'impression, obligation d'avoir des « viewers » pour certains produits, possibilité de négliger les autres types de documents plus traditionnels, méconnaissance des produits offerts par la bibliothèque s'ils ne sont pas intégrés dans le catalogue, utilisation non efficace si l'utilisateur n'a pas reçu une formation.

- L'accès au produit est impossible s'il y a un problème chez le fournisseur, au niveau des connections ou si le nombre d'utilisateurs simultanés est atteint. Les utilisateurs ne peuvent avoir de l'aide dans les heures autres que nos heures de service.
- Il faut être branché : ordinateur puissant, modem, lien Internet (ce qui implique des coûts). Il faut toujours s'assurer que les liens fonctionnent correctement. La lecture à l'écran peut être fastidieuse. Pour pouvoir apporter le document avec soi, il faut l'imprimer : coûts, droits d'auteur... Manque d'investissements et d'infrastructures. Manque de formation du personnel et des utilisateurs. Manque d'expertise informatique et technique. Manque de vision.
- Un tel fouillis qu'il n'est pas sûr, même si l'information est là, de pouvoir la trouver.
- Accès à un grand nombre de documents, mais pas nécessairement ceux que l'utilisateur recherche.
- Manque de documentation canadienne et surtout, québécoise.
- With so many systems, databases, etc., available, there can be confusion among users (and staff !) concerning which source will provide the best or fastest results. Also, it may be more difficult to evaluate sources that are found, if they are outside the traditional realm of reliable publishers and peer-reviewed journals.
- Pour le moment, la multiplicité des outils pose problème : difficulté de se retrouver (OPAC, banques de données réseau, banques de données hors-réseau, Internet, etc.) Quand une grande partie des outils sera sur l'Internet, ce sera plus facile. Quant à la formation : difficulté pour les bibliothécaires de rejoindre les clients à cause de la dispersion des horaires des étudiants et du fait qu'ils travaillent sur leur ordinateur à la maison.
- Se retrouver dans les dédales de l'Internet, coût de l'équipement et de l'accès.
- Moins de contacts personnalisés avec les bibliothécaires qui peuvent conseiller les utilisateurs, évaluer les résultats de leurs recherches, leur sauver du temps.
- Impression d'avoir accès à tout par le virtuel d'où négligence ou ignorance du support papier (un courriel dans LibLicense faisait état que les jeunes chercheurs consultent les périodiques disponibles par la Toile seulement !), contacts/consultations humaine(s) en décroissance.

Étant donné que l'accès à distance est possible pour les documents, est-ce que le niveau de service à donner aux utilisateurs est le même quelle que soit la provenance du demandeur (membre de la communauté universitaire, autre établissement universitaire québécois, autre établissement universitaire non québécois, grand public) ? Si non, quelles sont les différences qui s'imposent ?

- La priorité devrait être sa communauté universitaire. Si on désire offrir un service plus large, il faut des ententes avec les autres établissements du genre «carte CREPUQ» pour que tous offrent le même niveau de service. Toutefois, le problème est moindre dans un établissement à l'extérieur des grands centres. Pour plusieurs produits le contrôle d'accès par adresse IP règle le problème puisque les licences interdisent l'accès à ceux qui ne sont pas de l'université. Pour les autres, il s'agit plus de politiques internes qui déterminent le niveau de réponse à une question. Un établissement en région peut avoir une politique plus large pour desservir la population. C'est à chacun de déterminer ses politiques.
- A priori, ce sont les membres de notre institution qui prévalent mais il y a des nuances surtout au niveau du PEB car c'est un service réciproque entre

bibliothèques. On se doit de donner un bon service pour toutes ces questions. La majorité des produits accessible via le WEB ne devrait pas poser trop de problèmes puisque l'accès est contrôlé par nos adresses IP (serveur proxy).

- Comme souvent l'accès à la ressource doit être réservé aux membres d'une communauté donnée, le niveau de service ne peut pas être le même pour tous. Il faut d'abord privilégier notre propre clientèle, ensuite celles des autres établissements universitaires québécois, puis des autres établissements universitaires non québécois, et enfin, le grand public. Il faut se rappeler cependant, que dans certains cas, l'institution doit aussi servir le mieux possible et de façon assez prioritaire une clientèle régionale qui ne peut accéder aux ressources d'aucune autre façon (isolement géographique ; règles à respecter afin de recevoir le financement de l'État ; etc.).
- La priorité doit être donnée aux clientèles priorisées par l'université (membres de la communauté universitaire et membres d'organismes partenaires).
- Je crois que le niveau de service à nos usagers peut et doit être différent selon les clientèles. Priorité aux membres de la communauté universitaire.
- Les membres de la communauté universitaire doivent être privilégiés. Nous ne pouvons répondre à tout le monde, le personnel manque pour cela. Il faut donner un service minimum à tous, mais pas plus (à moins que l'on nous donne les moyens pour le faire).
- Je ne crois pas. Il faudra définir une politique de référence comme on a déjà déterminé des privilèges d'accès.
- We can't be all things to all people. We still have a mandate to serve the needs of ou academic community. If we can provide services to others, so be it, but not at the expense of our own community.
- On donne le service aux gens de l'extérieur lorsqu'il reste du temps pour ce faire.
- On doit privilégier nos étudiants, professeurs et chercheurs comme on l'a toujours fait.

Est-ce que les utilisateurs saisissent bien les différences entre les différents types de documents électroniques (catalogues en ligne, banques de données, documents WWW, périodiques électroniques, etc.) ?

- Non. Le problème est l'effet pervers d'Internet qui donne une fausse illusion d'efficacité dans la recherche documentaire. Les usagers pensent qu'interroger un moteur de recherche est la méthode la plus efficace. Ils n'ont pas une vue d'ensemble des ressources et confondent Internet avec des produits plus spécialisés (banques de données, etc.) qui sont accessibles sur l'Internet.
- Non ! Les usagers mélangent tout comme étant accessible du même endroit: WEB, cédéroms en réseau, banques de données sur un serveur local, etc. Ceci crée chez eux de la confusion et de la frustration. Ils ne comprennent pas pourquoi certains produits sont accessibles de leur bureau ou de leur résidence alors qu'ils doivent nécessairement se déplacer à la bibliothèque pour en utiliser d'autres.
- Les utilisateurs ne saisissent pas très bien les différences entre les différents types de documents électroniques. Aussi, il est nécessaire que le catalogue en ligne (OPAC) donne accès à tous les types de documents afin de permettre d'accéder à tout par une seule façon de procéder (recherche dans le catalogue). Bien entendu, pour maximiser l'accès, on peut également donner des accès complémentaires dans le site Web.

- Non. Mais plutôt que de chercher à différencier ces différents outils, ne serait-il pas préférable de chercher à les intégrer dans un tout cohérent ?
- Définitivement non pour ce qui est de la différence entre le catalogue en ligne et les banques de données.
- Non. Ils mêlent souvent les documents du catalogue en ligne, pensent que les banques de données citent des documents de la bibliothèque seulement. Mais ce n'est pas très différent de ce qui se passe avec les moyens traditionnels.
- L'utilisateur cherche de l'information. La source ou le support du document n'a probablement pas d'importance.
- Some do, some don't. It comes with experience. Just like understanding the differences between some of the more traditional library resources. Some people understand, some aren't interested in understanding, That is why we have be «navigators», and try to provide the most suitable resources.
- Je me le demande souvent. Ils semblent encore se contenter de beaucoup moins que ce qui est disponible.

Quel est le niveau de service à donner aux usagers ?

- Lorsqu'il s'agit de la recherche documentaire, le niveau de service devrait être le même que pour la référence traditionnelle. Le bibliothécaire doit être formé à inclure dans sa recherche les informations de type électronique. Le problème survient lorsque la question est d'ordre technique. Où s'arrête l'intervention ? À qui référer l'utilisateur ? Il faut une collaboration des services informatiques afin d'identifier les personnes ressources. Il faut aussi connaître l'expertise du personnel à l'intérieur de la bibliothèque lorsqu'on ne peut répondre.
- Les services de base tels que référence, PEB, formation documentaire, «trouble shooting» devraient tous être offerts à un niveau jugé satisfaisant par les deux parties sans toutefois tomber dans l'excès du «tout cuit dans le bec».
- Le meilleur service possible compte tenu des ressources disponibles. Encore une fois, il faut faire attention de ne pas en donner beaucoup plus que ce que le client désire. Car agir autrement, c'est utiliser des ressources de façon inefficace... et nous ne vivons plus dans un monde où nous pouvons nous permettre cela.
- Le plus élevé possible compte tenu des ressources humaines, des ressources en équipement et des ressources financières.

Quels sont les services de base et ceux à «valeur ajoutée» (i.e. pouvant faire l'objet d'une tarification) ?

- L'utilisateur doit s'attendre à un service gratuit dans la mesure du possible. Les politiques de tarification relèvent de la gestion interne de chaque institution. Elle est prévue, par exemple, pour l'interrogation de banques de données chez un serveur commercial (Dialog, STN, etc.) ou pour le PEB. On peut espérer que cette tarification sera la plus limitée possible. Un service de base devrait inclure la préparation de la stratégie de recherche et la formation à l'outil documentaire nécessaire à celle-ci. La documentation électronique si elle tend à remplacer ou compléter la documentation traditionnelle doit pouvoir être accessible aux utilisateurs gratuitement. La tarification devient nécessaire lorsqu'il s'agit d'acquérir pour l'utilisateur de la documentation hors de notre collection. Le format du document ne doit pas être un critère à la tarification.
- La gratuité totale ! Avec toutes les coupures de périodiques et autres je trouve que nous sommes très mal placés pour demander des frais de services que ce soit pour

le PEB, fourniture de documents, formation documentaire, téléréférence (qui est en voie de disparition, enfin !), etc.

- Il n'y a pas de réponse absolue à cette question. Cela dépend des politiques et des situations locales.
- Je suis contre toute tarification. Crée une mauvaise image de l'université. Je suis pour des campagnes de financement dynamiques.
- Faire payer pour tout ce qui s'imprime, les recherches doivent rester gratuites.
- L'utilisateur doit être conscient des coûts des services rendus par les bibliothèques (inclure et spécifier les coûts pour les services des bibliothèques dans les coûts afférents des frais de scolarité).

Quel niveau de formation la bibliothèque doit-elle donner à ses usagers ?

- Une formation complète à l'utilisation des outils de recherche : catalogue, banques de données, Internet. Cette formation doit être complétée par la pratique et les apprentissages dans leurs cours. Il faut réussir à convaincre l'utilisateur des limites d'une recherche dans un moteur de recherche. Il doit avoir une vue d'ensemble des ressources et non une vision compartimentée comme nous sommes habitués à leur donner (catalogue, banques de données, Internet présentés de façon séparée).
- Une formation complète et générale où les usagers pourront sans problème trouver les informations dont ils ont besoin. Mais il faut faire attention à ne pas trop vouloir imposer de la formation puisque ce n'est pas tous les produits qui justifient un tel investissement. (i.e. plusieurs produits sont très faciles et très conviviaux).
- I think specialized, program or course specific orientation is ideal. I have read about libraries developing web-based orientation packages for specific courses. It involves a big investment of time to develop, but can easily be adapted based on student and faculty response. The advantage of web-based courses is that they can easily be shared between institutions. Students need to learn basic research skills, and what kinds of resources are available, how to use them, and how to evaluate them. If they can follow an interesting self-directed web-based course, they may learn more than from listening to a single lecture/demonstration.
- On doit donner des cours structurés dans des salles de formation adéquates (laboratoires informatiques), en collaboration avec les professeurs. Ces cours doivent être crédités.

Est-ce que les aspects spécifiques à la documentation doivent nous amener à repenser nos approches vis-à-vis la formation des usagers (tels des modules d'autoapprentissage) ?

- Oui, l'utilisateur doit avoir la possibilité de consulter un guide. Puisque ces documents sont longs à préparer, on pourrait penser à une collaboration entre établissements surtout qu'avec FCI, nous aurons tous les mêmes produits. Nous pourrions installer ces produits d'apprentissage sur un serveur et se partager leur mise à jour et leur conception.
- Oui dans certains cas il serait souhaitable de ne plus produire de guide en version papier mais plutôt des versions électroniques sur le WEB. Il est d'ailleurs beaucoup plus facile et moins coûteux de mettre à jour des guides électroniques que papier. Il faudrait penser à utiliser de plus en plus le WEB pour créer des formations documentaires en multimédia et des sortes de tutoriels accessibles électroniquement.

- Il faut prévoir des guides, tutoriels, pages de formation documentaire, etc. accessibles en ligne étant donné que la recherche s'effectue souvent à distance et non pas à la Bibliothèque même.
- La diminution des ressources nous oblige à préparer des outils qui serviront au plus grand nombre possible et les interventions individuelles doivent être limitées le plus possible. L'initiative du GIRI est très bonne.
- Il faudra élaborer différents types d'autoformation pour nos clientèles. L'Internet s'y prête tout à fait.
- Les modules d'autoapprentissage devraient augmenter
- L'électronique fait ressortir la notion de temps. Les usagers ne semblent pas vouloir consacrer plus de temps qu'avant à l'apprentissage. Combien d'usagers rejoignons-nous par la formation de toutes sortes depuis l'arrivée d'Internet ? Vu que de plus en plus d'usagers consultent des pages de ressources par domaine, etc., ils se forment par la force des choses. Combien d'usagers se forment en naviguant dans Internet, en utilisant des formulaires des moteurs de recherche ? Même si ce n'est pas la perfection comme l'expriment plusieurs bibliothécaires !

Dans le contexte d'un achat collectif (i.e. FCI), est-il souhaitable de produire des outils collectifs de formation ? Si oui, de quelle nature ?

- Le concept de guide d'autoapprentissage peut se révéler un bon outil susceptible d'être partagé entre établissements. Les approches personnalisées telles que les ateliers de formation sont plus difficilement exportables.
- Pas nécessairement ! Cela va dépendre du produit. Je vois mal comment justifier une telle démarche par exemple pour *ScienceDirect*. Beaucoup de produits ne justifient pas de tels investissements en temps tant au niveau collectif que local.
- La convivialité jumelée à l'aide en ligne de nombreux produits ne justifient pas de telles démarches. Il ne faudrait pas tomber dans l'excès où on se doit de créer de la formation documentaire pour justifier des postes dans nos bibliothèques. Il se peut qu'au niveau des institutions francophones (?) que le besoin soit plus criant que dans les institutions anglophones puisque la majorité des produits sont de langue anglaise. Une institution peut être responsable d'un produit pour l'ensemble de la CREPUQ mais elle risque d'avoir des problèmes au niveau linguistique. Est-ce que l'institution responsable de la documentation pour l'ensemble de la CREPUQ voudrait créer des guides dans les deux langues ? Le partage c'est bien beau mais cela peut créer plus de problèmes qu'en solutionner.
- Yes, it only makes sense to share these as well. For example, they could be put on a common list-serve, similar to our own, and each member library could have the option of contributing or consulting, and adapt ideas to their own location.
- Tout à fait. Rien ne sert de refaire la roue. Les universités québécoises ont des ressources limitées et doivent mettre leurs forces en commun (par exemple, la formation à l'usage des bases de données).

Les bibliothèques universitaires doivent-elles offrir des formations portant sur les aspects techniques/technologiques de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information ?

- Nous n'avons plus le choix puisque les produits disponibles sont offerts sur des supports et formats tellement différents les uns des autres que cela est impensable de donner de la formation documentaire uniquement sur le contenu du produit sans parler du format dans lequel il se trouve. Une base minimale doit être de

présenter les différents types de «viewer» selon le format du produit (HTML, PDF, TIFF, PS, DVI, REALPAGE, CS, etc.)

- Cela ne nous regarde pas.
- Non. Sauf, lorsqu'il s'agit d'utilisation de logiciels de recherche d'information.
- Dans certains cas, il peut être nécessaire de donner quelques notions informatiques par exemple, l'impression de l'information peut nécessiter l'utilisation d'un «viewer» pour afficher le document. Il faudrait pouvoir l'expliquer. L'explication de la structure du réseau est aussi important à donner dans le cas des banques de données accessibles sur un réseau local ou sur Internet. Il faut savoir ce qui est accessible à l'extérieur de l'établissement. La formation technologique devrait donc être donnée que si elle influence la bonne utilisation de la ressource documentaire. Il devrait s'agir de courtes explications et non de formation complète. On peut faire le parallèle avec l'utilisation des références bibliographiques qui proviennent d'une banque de données. On explique à l'utilisateur qu'il peut les réutiliser dans un traitement de texte, on n'explique pas l'utilisation de Word ou WordPerfect !