

ARGUS



des professionnels
avertis en information

Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec

Corporation of Professional Librarians of Quebec

ARGUS

Comité de rédaction / Editorial Committee

Pierre Meunier, président
Louise Carpentier
Nathalie Groulx
John Leide
Michel Lefebvre
Josée Schepper
Monique St-Jean, secrétaire

Correctrices/Correctors

Mireille Cliche
Wayne Lebel
Aktouf Nylda
Luce Payette
Huguette Thibault

Argus est une revue publiée 3 fois l'an par la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec.

Elle vise à l'information et à l'éducation de la profession.

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

L'abonnement annuel est de 25\$ (9\$ le numéro) au Québec, 30\$ (10\$ le numéro) au Canada et 30\$ U.S. (10\$ U.S. le numéro) pour l'extérieur du Canada. Les étudiants bénéficient d'un prix spécial de 15\$ l'abonnement annuel.

Toute demande concernant les numéros manquants doit être envoyée, au plus tard un mois suivant la date de parution, à l'adresse suivante:

Argus
Secrétariat de la CBPQ
307, rue Ste-Catherine Ouest, suite 320
Montréal (Québec) H2X 2A3

Toute reproduction des articles, en totalité ou en partie, doit être faite avec la mention de la source.

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

Dépôt légal à la Bibliothèque nationale du Canada et à la Bibliothèque nationale du Québec.

Courrier de deuxième classe - enregistrement no 5794.

Argus is a journal published 3 times a year by the Corporation of Professional Librarians of Québec.

It aims to publish original papers to inform and educate the profession.

Articles are the entire responsibility of the authors.

The yearly subscription is \$25 (\$9 an issue) in Québec, \$30 (\$10 an issue) in Canada and \$30 U.S. (\$10 U.S. an issue) outside Canada. A special student rate is \$15 for the yearly subscription.

Any request concerning missing issues should be sent, no later than a month after the date of publication, to the following address:

Argus
Secretariat of the CPLQ
307 Ste-Catherine Street West, Suite 320
Montréal, Québec, H2X 2A3

Articles may be reproduced, in whole or in part with proper credit to their source.

Articles are indexed in *Pascal Thema*, part 205. *Sciences de l'information-documentation*, *Information Science Abstracts*, *Library and Information Science Abstracts* (LISA), *Library Literature* and in *Point de repère*.

Legally deposited as required with the National Library of Canada and the Bibliothèque nationale du Québec.

La lettre d'Argus

AVOIR UN ESPRIT DE SERVICE!

Le **concept de service** est relativement récent dans notre vocabulaire.

Les défis auxquels seront confrontés les bibliothécaires professionnels, au cours des prochaines années, seront d'offrir des personnels qualifiés, de conceptualiser de nouveaux services adaptés aux besoins et comportements culturels manifestés par les clientèles-cibles, de développer des collections sur divers supports documentaires répondant aux attentes signifiées et de rendre accessibles, à moindre coûts, les sources d'information spécifiques aux champs d'intérêts des clientèles visées. En quelque sorte ce sont quelques-uns des principes d'une véritable **mise en marché stratégique des services documentaires**.

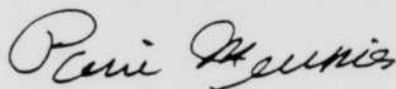
Les articles de la présente parution démontrent comment nous pouvons adapter et diversifier certains éléments de nos services documentaires à certaines clientèles.

La bibliothèque publique et les communautés culturelles propose un modèle particulier de services documentaires axé sur la diffusion de l'information, l'intégration socio-culturelle, l'épanouissement interculturel et l'étude sur les communautés culturelles.

User fees for online bibliographic searching: the policies of university libraries in Québec décrit l'incidence de la prestation d'une variété de services, de la demande de diverses catégories d'usagers et de la présence de contraintes économiques sur l'établissement d'une politique de tarification de la téléréférence dans les bibliothèques universitaires québécoises.

Nos services documentaires doivent être plus **accessibles** et **transparentes** à l'utilisateur! La pertinence et la qualité de notre pratique professionnelle se reconnaissent par le degré de satisfaction de nos clientèles.

Avoir un **esprit de service** c'est manifester notre **savoir-faire!**



Pierre Meunier, bibl. prof.
Président du comité de rédaction

Volume 18, Numéro 3 / Hiver 1989
ISSN 0315-9930

ARGUS

Corporation des bibliothécaires
professionnels du Québec

Corporation of Professional
Librarians of Québec

La lettre d'Argus

Pierre Meunier Page 73

La bibliothèque publique et les communautés culturelles

Lam Van Be Page 75

User fees for online bibliographic searching: the policies of university libraries in Québec

Barbara Maass Page 86

Pour en savoir plus

Lectures suggérées

My Loan Duong
Robert F. Clarke Page 107

DES FICHES DE CATALOGUE AU CD-ROM

25 ANS D'INFORMATION PROFESSIONNELLE
POUR LES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION

AVEC QUALITÉ
ET CONVIVIALITÉ

Votre serveur

SERVICES DOCUMENTAIRES
MULTIMEDIA INC.

PREMIER PRODUCTEUR
DIFFUSEUR DE
BASES DE DONNÉES DOCUMENTAIRES
AU QUÉBEC



1685, rue Fleury Est, Montréal, Québec, Canada H2C 1T1 • Tél.: (514) 382-0895 • Fax: (514) 384-9139

La bibliothèque publique et les communautés culturelles

Lam Van Be

Bibliothécaire, responsable de la Bibliothèque Mile-End, Bibliothèque municipale de Montréal

Quelques réflexions relatives aux services interculturels offerts par une bibliothèque publique québécoise auprès des communautés ethniques et culturelles sont présentées. La bibliothèque publique pour les communautés culturelles devrait assumer quatre fonctions, soit celles de centre d'information, de centre d'intégration socio-culturelle, de centre d'épanouissement interculturel et de centre d'étude des communautés culturelles. L'acquisition de méthodes d'apprentissage des langues française et anglaise, de documents sur les aspects socio-culturels du Québec et du Canada, le développement des collections de livres, de revues et de documents audio-visuels en langues d'origine, l'organisation de manifestations culturelles, l'acquisition de collections d'études des communautés culturelles et l'embauche de ressources humaines compétentes en la matière constituent les principaux moyens utilisés par une bibliothèque de quartier à vocation interculturelle pour atteindre ses objectifs. La bibliothèque Mile-End de la Bibliothèque municipale de Montréal est présentée comme un exemple type d'une telle bibliothèque.

A few thoughts pertaining to inter-cultural services offered by a Québec public library to the cultural communities (ethnic groups) are presented here. Public libraries for ethnic communities have four functions, there are: an information centre, a social-cultural integration centre for the ethnic communities, an inter-cultural development centre, and a study centre of the ethnic groups. Acquisition of French and English language learning methods as well as documents on socio-cultural aspects of Québec and Canada, development of book collections, magazines and audio-visual documents in their original languages, organization of cultural events, acquisition of material studying the ethnic communities and the hiring of competent personnel in this field are the principal means used by a public library with an inter-cultural vocation. The City of Montreal's Mile-End Library is presented as a typical example of such a library.

INTRODUCTION

La société québécoise est de plus en plus multi-ethnique avec le déclin démographique des francophones et l'arrivée massive des immigrants venus de tous les coins du monde.

Ces immigrants, qu'on les appelle groupes ethniques, communautés ethniques, groupes ethno-culturels, néo-Québécois, et récemment communautés culturelles se concentrent majoritairement dans la région de Montréal, plus particulièrement dans la Ville de Montréal et dans quelques municipalités adjacentes. La plus récente compilation statistique démontre que «la moitié des personnes ayant une langue autre que le français et l'anglais se retrouvent dans la seule Ville de Montréal, et huit autres municipalités en regroupent un autre tiers. Ce sont les villes de St-Laurent, St-Léonard, Laval, Montréal-Nord,

Lasalle, Dollard-des-Ormeaux, Brossard et Côte-St-Luc...» (Bailargeon, 1988, p.6).

Si le paysage ethnique de Montréal s'est beaucoup modifié et si la population ethnique s'y est accrue de façon marquée ces dernières années, il faut se demander s'il existe à Montréal des services de bibliothèque publique destinés aux communautés culturelles et quel serait le portrait souhaitable de ce type de bibliothèque.

Nous voulons exposer, dans la première partie de cet article, quelques réflexions d'un bibliothécaire oeuvrant dans le domaine et qui est confronté à la problématique de la bibliothèque publique aux communautés culturelles, et décrire, dans la deuxième partie, les particularités de la Bibliothèque Mile-End, une bibliothèque de la Ville de Montréal perçue comme une biblio-

thèque publique à vocation interculturelle.

I - PORTRAIT SOUHAITABLE D'UNE BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DESTINÉE AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Nous utilisons le terme «souhaitable» pour deux raisons. La première est due au fait que notre monde de bibliothèque vit constamment dans ce qu'on appelle une «conjoncture». Il serait donc irréaliste, voire utopique, de rechercher l'idéal. La deuxième, la plus importante, c'est que, d'une part, la littérature et l'expertise en cette matière demeurent encore parcimonieuses, et d'autre part, la question ethnique relève toujours de la particularité régionale: elle diffère d'un pays à l'autre, d'une ville à l'autre. Ainsi, la création d'une bibliothèque publique pour les communautés culturelles ne peut se baser sur un modèle, mais doit plutôt tenir compte d'une réalité.

En raison de ces considérations et en se basant sur certaines expériences et informations connues, nous voulons proposer un type de bibliothèque publique destinée aux communautés culturelles. Cette bibliothèque offrira des services orientés vers les quatre fonctions essentielles suivantes:

1 - la bibliothèque est un centre d'information

2 - la bibliothèque est un centre d'adaptation socio-culturelle

3 - la bibliothèque est un centre d'épanouissement culturel

4 - la bibliothèque est un centre d'études sur les communautés culturelles

1 - La bibliothèque: un centre d'information

Une information peut se transmettre de plusieurs façons: information verbale (référence), information écrite (livre, périodique, brochure...), information audio-visuelle (cassette audio, vidéo, film...). Et selon les besoins de l'utilisateur, une information peut être utilisée pour atteindre un ou plusieurs buts: information, culture, éducation ou divertissement.

La bibliothèque destinée aux communautés culturelles devrait donc être dotée des services d'information suivants.

Information verbale

Dans un document officiel du Gouvernement du Québec qui énonçait son plan d'action à l'égard des communautés culturelles, il est mentionné: «... Le gouvernement a constaté un grave manque d'information au sujet des services et programmes gouvernementaux. Il est impensable qu'un processus d'intégration à la vie québécoise puisse s'effectuer sans que les commu-

nautés culturelles reçoivent une information adéquate...» (Québec. Ministère du développement culturel et scientifique, 1981, p. 31).

Et dans une table ronde réunissant les autorités gouvernementales et les communautés culturelles sur le thème «Accueil et adaptation des immigrants», on a confirmé aussi que «... la pénétration de nos services est peut-être à 40% de la population immigrante» (Humanitas, 1984, p. 14).

En fait, ce manque d'information avoué ne vient pas de la rareté des documents mais de l'absence d'un mécanisme de communication efficace. Arrivant dans un pays complètement nouveau, de la langue à la façon de vivre, l'immigrant éprouve un besoin énorme d'information pour pouvoir s'intégrer à sa nouvelle société d'accueil. Pour ceux qui ne connaissent pas la langue du pays, le problème devient encore plus aigu.

Dans ces circonstances, l'élaboration d'un service de référence aux communautés culturelles s'avère nécessaire. Il ne s'agit pas ici d'un service de référence ethnique -- même s'il pourrait l'être dans l'avenir -- mais plutôt d'une extension et d'une spécialisation du service de référence quotidien. Pour être plus précis, nous pouvons dire que si nous renseignons un Québécois de souche sur la façon de trouver les documents pour acheter une maison, nous ferons de même, à un immigrant récemment arrivé au pays, pour le renseigner sur les modalités de la signature d'un bail.

Il est évident que ce service de référence spécialisée exige certaines conditions. Le personnel doit être capable de communiquer dans les langues des communautés desservies, particulièrement des communautés démunies d'infrastructure communautaire. Il doit aussi connaître

les rouages des services gouvernementaux, municipaux, communautaires et ethniques, et surtout, ceci étant le plus important, avoir une ouverture d'esprit et un sens de l'hospitalité.

Information écrite

Les informations verbales sont des explications succinctes, pas nécessairement complètes. Elles doivent être accompagnées, dans la mesure du possible, de documents. Puisque les publications gouvernementales, municipales et communautaires sont, d'une part, nombreuses mais éparpillées dans plusieurs organismes, et que, d'autre part, elles ne sont pas abondamment diffusées dans le circuit commercial, la localisation et l'acquisition de ce type de documents ne sont pas toujours évidentes, même pour les Québécois de souche.

Dans ces conditions, la bibliothèque pour les communautés culturelles constitue l'endroit tout désigné pour rendre accessible toute cette masse d'information et de documentation à la population, particulièrement aux communautés culturelles.

L'enquête que nous avons effectuée auprès d'une vingtaine d'organismes oeuvrant dans le domaine de l'immigration et de l'accueil des immigrants révèle que les nouveaux arrivants ont grandement besoin d'informations et de documents sur les sujets suivants:

- travail: programmes, services, interprétation des lois;
- éducation: système d'éducation, intégration de l'enfant à l'école, relation parents-école;
- système de santé et services sociaux;
- problèmes de logement, consommation, adaptation sociale et familiale;
- système judiciaire, police.

Information audio-visuelle

L'audio-visuel présente aussi un support intéressant pour faire connaître la société québécoise aux immigrants et, réciproquement, sensibiliser les Québécois de souche à la réalité ethnique.

Les émissions Planète et Arrimage de Radio-Québec, certaines productions de ONF, du Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, des organismes ethniques répondent effectivement à ce besoin.

Nous venons d'énumérer quelques types de services d'information que la bibliothèque publique peut offrir aux communautés culturelles. Nous voulons aussi souligner qu'en dispensant ces services d'information, la bibliothèque n'a aucune prétention de remplacer d'autres organismes spécialisés même si, à certains égards, ces services peuvent être dédoublés ou entrer en compétition avec ces organismes. La bibliothèque vise tout simplement à apporter un soutien complémentaire aux communautés culturelles en exploitant les atouts dont elle dispose:

- accessibilité: pas besoin d'un rendez-vous pour avoir un service;
- disponibilité: ouverture dans la soirée et les fins de semaine, ce qui accommode les travailleurs immigrants;
- spécialité: localisation et exploitation de documents et d'information;
- impartialité: plusieurs immigrants, surtout les réfugiés politiques, manifestent une réticence, voire une méfiance, à l'égard des organismes gouvernementaux à cause des séquelles psychologiques qu'ils ont connues dans leur pays natal. De plus, plusieurs membres des communautés asiatiques et arabes préfèrent ne pas consulter

leurs organismes communautaires à cause de leurs dissensions politiques ou religieuses. La bibliothèque est perçue dans ces cas, comme un milieu plutôt neutre et l'information diffusée par le personnel de la bibliothèque est impartiale et fiable.

2 - La bibliothèque: un centre d'intégration socio-culturelle pour les communautés culturelles

Pour bien illustrer le rôle que doit assumer la bibliothèque publique dans l'intégration des nouveaux arrivants à la société québécoise, il importe d'examiner brièvement les services d'aide aux immigrants offerts par les organismes gouvernementaux (OG), organismes non-gouvernementaux (ONG) et les organismes ethniques.

Organismes d'aide aux immigrants

Organismes gouvernementaux (OG): contrairement à ce que l'on pourrait croire, les ministères de l'immigration des deux palliers du gouvernement n'offrent pas de services d'accueil et d'adaptation directs. Ils financent cependant

les organismes non-gouvernementaux et les organismes ethniques qui offrent les services essentiels aux immigrants et réfugiés dans le cadre de leurs programmes.

Organismes non-gouvernementaux: ce sont des organismes subventionnés par les gouvernements dont le mandat est de fournir des services essentiels aux immigrants et réfugiés pendant l'année qui suit leur arrivée au pays. Au nombre de ces services, on peut compter sur l'aide de première instance (hébergement, recherche de logement, interprétariat), counselling d'emploi, cours de langues.

Organismes ethniques: parmi les 1200 noms figurant dans le «Répertoire des organismes ethniques», on parvient à en rejoindre une centaine par l'adresse et le numéro de téléphone indiqués, et une trentaine ont vraiment une structure de service d'accueil et d'adaptation. En fait, ces organismes ethniques, sauf ceux des communautés juive et italienne et dans une moindre mesure, de certaines communautés de l'Europe de l'Est, ne sont pas structurés pour aider leurs compatriotes en cas de besoin, notamment en matière d'adaptation.

875-9650
875-5635

Service aux Collectivités
et Corporations

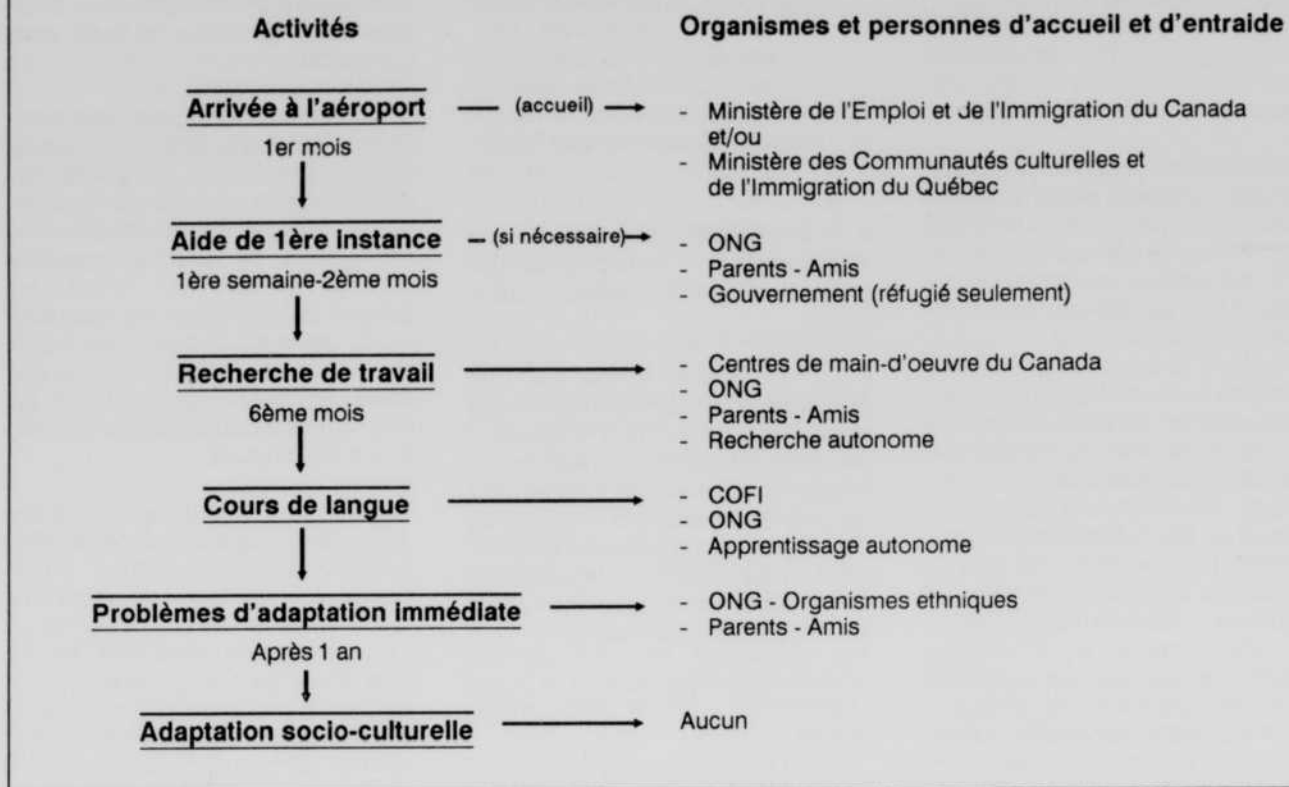
LA GRANDE LIBRAIRIE
MONTREALOISIR

LIBRAIRIE AGRÉÉE

Librairie **ALIRE**
PLAZA D'UNIONVILLE
LIBRAIRIE AGRÉÉE

182 EST, SAINTE-CATHERINE / MONTRÉAL, QUÉ. H2X 1K9

Schéma du cheminement d'un Immigrant dans la première année de sa vie à Montréal



Comme on peut le constater dans le schéma, les organismes non-gouvernementaux parviennent, tant bien que mal, à offrir aux nouveaux arrivants les services essentiels pendant la première année de leur installation à Montréal.

Après un an, l'immigrant est considéré comme étant autonome (selon les conditions de subventions du gouvernement aux ONG). Il ne peut donc plus faire appel à ces services. L'immigrant est alors abandonné à un stade de non-intégration, stade où il éprouve plus que jamais un besoin d'aide pour s'intégrer à la société.

Dans ces circonstances, la bibliothèque pourrait apporter une modeste contribution sociale et culturelle à la nouvelle vie des communautés culturelles par le biais de quelques actions suivantes:

Apprentissage de la langue française

Tout accès à une culture passe par la maîtrise de sa langue. La première et la plus importante difficulté que doivent affronter les nouveaux immigrants est le problème de la langue.

Au Québec, l'obstacle est double. D'une part, la majorité et la législation invitent l'immigrant à adopter le français et, d'autre part, le travail l'oblige souvent à apprendre l'anglais, ce qui constitue une lourde charge par rapport aux immigrants des autres régions du continent nord-américain.

Le gouvernement du Québec offre des cours de français aux immigrants dans les COFI (Centre d'orientation et de formation des immigrants). Mais pour avoir accès à ces cours, l'immigrant doit être déjà sur le marché du travail

depuis au moins 6 mois, ce qui est pour le moins absurde, car en réalité, l'immigrant a besoin de ces cours pour aller travailler !

Certains organismes ethniques organisent aussi des cours de langue le soir pour aider leurs compatriotes. Mais les conflits d'horaire, la fatigue après une pénible journée de travail manuel, la qualité de l'enseignement, tous ces facteurs rendent ces cours presque inopérants.

Dans ces conditions, le laboratoire d'apprentissage constitue un meilleur moyen d'apprentissage pour l'immigrant: il peut suivre ses cours selon son rythme et selon ses disponibilités.

Une collection de méthodes et de livres d'apprentissage du français pour l'utilisation sur place et pour le prêt contribue non seulement à faciliter l'apprentissage de cette

langue, mais aussi à désacraliser la bibliothèque aux immigrants qui la perçoivent souvent, dans leur pays natal, comme quelque chose d'inaccessible physiquement et intellectuellement.

La fréquentation de la bibliothèque, l'initiation à la lecture, et l'accès à une culture commencent tout simplement par le prêt des livres d'apprentissage du français.

Apprentissage de la culture québécoise

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'établissement de la nouvelle vie d'un immigrant nécessite de l'information. Ce besoin d'information utilitaire de première instance passe graduellement à un besoin culturel dès lors que l'immigrant a réussi à franchir l'étape d'instabilité économique et de maîtrise de la langue.

C'est à cette étape que la bibliothèque pourrait jouer pleinement son rôle de catalyseur pour intégrer l'immigrant au milieu socio-culturel québécois. Pour ce faire, une collection de documents (imprimés, documents audiovisuels) sur tous les aspects de la culture, de l'histoire, de la géographie du Québec et du Canada devrait être à la portée des nouveaux citoyens. Des manifestations culturelles (théâtre, cinéma, expositions, conférences...) organisées en soirée et pendant les fins de semaine constituent aussi d'excellentes occasions pour toute la famille de l'immigrant de se divertir et de connaître la vie culturelle québécoise.

3 - La bibliothèque: un centre d'épanouissement interculturel

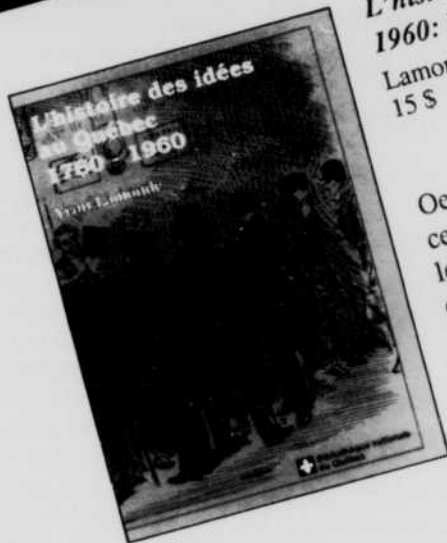
Quoiqu'il y ait des différences sur les politiques gouvernementales québécoise et canadienne en ce

qui concerne l'intégration des communautés culturelles (Québec: convergence culturelle, Canada: multiculturalisme), toutes ces idéologies politiques rejoignent cependant le même objectif: assurer et renforcer la sécurité culturelle des communautés ethniques dans l'espoir que celles-ci soient davantage intéressées à contribuer «à l'enrichissement de la culture nationale et à promouvoir la stabilité et le progrès du pays». (Gay, D., 1985, p. 89).

Cette sécurité culturelle se traduit par plusieurs moyens dont, entre autres, la possibilité pour les communautés culturelles de s'épanouir dans leur culture maternelle au sein du pays d'accueil.

Comment et par quels moyens la bibliothèque publique pourrait-elle offrir aux communautés culturelles cette opportunité?

Vient de paraître




L'histoire des idées au Québec 1760-1960: bibliographie des études, par Yvan Lamonde. - Montréal, BNQ, 1989. 168 p., ill. 15 \$

ISBN 2-551-12140-X

Oeuvre d'un bibliographe et historien, cette bibliographie sélective (centrée sur les études essentielles) couvre l'histoire des idées au Québec. L'approche est «chrono-logique» et la table des matières représente d'ailleurs «une conceptualisation de la trajectoire intellectuelle du Québec francophone, de la Conquête à la Révolution tranquille».

Pour fins de commande, faire parvenir un chèque ou un mandat-poste au nom de la Bibliothèque nationale du Québec à l'adresse suivante:

 **Bibliothèque nationale du Québec**

Secteur des publications
1700, rue Saint-Denis
Montréal (Québec)
H2X 3K6

Développement de la collection de livres en langues d'origine

Il est impensable de créer d'un coup des collections de livres en diverses langues pour desservir les 80 communautés culturelles vivant à Montréal. Nous devons nous imposer certains critères quant à la priorité des collections à développer en fonction de la composition démographique, des infrastructures culturelles et communautaires, de l'intérêt manifesté pour la langue maternelle, et des habitudes culturelles des groupes ethno-culturels.

Contrairement aux adultes, les enfants s'intègrent facilement et rapidement à la société par le biais de l'école. Certains enfants de la communauté grecque, espagnole, portugaise, italienne, arabe et vietnamienne, grâce au pro-

gramme PELO (Programme d'enseignement de langue d'origine) peuvent lire leur langue maternelle. Cependant, l'étude de Hélène Roy à l'École Enfant Soleil, une école à forte concentration d'enfants issus des communautés culturelles située à Ville Saint-Laurent (Roy, 1985), et la faible circulation de livres d'enfants en langues d'origine observée à la Bibliothèque Mile-End (tableau 2) ont prouvé qu'apprendre et lire la langue maternelle est un désir de parents imposé aux enfants plutôt que la motivation de l'enfant lui-même. À partir de ces analyses, nous pouvons adopter une politique de développement de livres en langue d'origine pour les jeunes selon ces principes:

- Acquérir, dans la mesure du possible, des livres du genre abécédaires, ou albums pour

les tout-petits, dans toutes les langues

- Intégrer la collection des adolescents à la collection des adultes.

Développement de la collection des périodiques en langues d'origine


Les revues attirent particulièrement les communautés culturelles. Si le développement de la collection des livres est limité par plusieurs facteurs, la création d'une collection de périodiques en langues d'origine doit être élargie pour plusieurs langues. Ces périodiques ne sont pas nécessairement commerciaux, car certaines revues ethniques locales offrent aussi de meilleures informations et des lectures de bonne qualité. Des périodiques publiés par le gouvernement, choisis à bon escient, permettent aussi aux immigrants de s'informer de leur pays natal.

Développement de la collection audio-visuelle en langues d'origine

Il s'agit là d'un autre support plus populaire et moins dispendieux qui exerce un attrait certain sur tous les allophones, anglophones, francophones, la musique et le cinéma ayant ce pouvoir de dépasser toutes les frontières. Il s'agit d'une action extrêmement rentable car c'est par cette voie que la bibliothèque peut être utilisée par toutes les communautés culturelles de tous les groupes d'âge et de tous les niveaux sociaux.

Activités culturelles ethniques

Ce type de services vise deux buts. Pour les communautés culturelles, ces activités leur offrent la possibilité d'affirmer leur identité dans la terre d'accueil, de se



Librairie Demarc inc

UN RESEAU DE SERVICES DANS UN RESEAU DE LIBRAIRIES

DES STRUCTURES	SOLIDEMENT ETABLIES DEPUIS DES DECENNIES
UN PERSONNEL	ACCUEILLANT DYNAMIQUE ET COMPETENT
DES SERVICES	L'OFFICE PERSONNALISE LA COMMANDE SPECIALE
DES LIVRES	QU'ON ECOUTE

**UN SYSTEME INFORMATIQUE A VOTRE SERVICE
ENCORE PLUS DE NOUVEAUTES POUR REPONDRE
A UNE CLIENTELE TOUJOURS PLUS SPECIALISEE.**

POUR MONTRÉAL (06A)	1691, EST RUE FLEURY (514) 384-9920
POUR LES LAURENTIDES (06B)	CARREFOUR DU NORD, ST-JEROME 432-9100
POUR LA MONTEREGIE (06C)	LES PROMENADES ST-BRUNO (514) 653-0546
POUR LAVAL (06E)	CENTRE COMMERCIAL DUVERNAY (514) 661-6000
POUR L'ESTRIE (05)	CARREFOUR DE L'ESTRIE (819) 569-9957
POUR L'OUTAOUAIS (07)	LES GALERIES DE HULL (819) 770-4058
POUR LA MAURICIE (04)	CARREFOUR DES BOIS-FRANCS VICTORIAVILLE (819) 758-9449

**POUR PLUS D'INFORMATION
UN SEUL NUMÉRO (514) 384-9920
DEMANDER: JEAN-CLAUDE GUICHARD OU LOUISE TREMBLAY**

connaître les uns les autres au sein d'une même communauté et entre les communautés. Et pour les Québécois de souche, c'est une occasion de découvrir leur nouveaux compatriotes, de prendre conscience du fait que leur destin collectif est désormais marqué par la diversité.

4 - La bibliothèque: un centre d'études sur les communautés culturelles

Avant de formuler ce quatrième rôle, il importe de préciser que la **création de bibliothèques destinées aux communautés culturelles ne doit pas engendrer de phénomène de ghettoïsation de ces communautés culturelles et de folklorisation des groupes ethniques et de leurs cultures.**

Qu'on comprenne que les nouveaux arrivants, s'ils veulent toujours préserver leur culture mère, veulent **aussi** s'intégrer à leur pays d'adoption. Ainsi, créer des bibliothèques pour ne desservir **que** les communautés culturelles c'est isoler culturellement et socialement ces communautés, et provoquer inévitablement la ségrégation.

Suite à ces considérations, les fonctions et rôles que nous venons de proposer ci-haut doivent être compris comme une assignation départementale ou sectorielle de services à l'intérieur d'une bibliothèque de quartier située dans une région à concentration ethnique. Et c'est grâce au processus d'échange culturel et de connaissance mutuelle par le biais des services intégrés à l'intérieur d'une même bibliothèque que les usagers des diverses communautés culturelles pourront s'initier à la culture majoritaire et que les Québécois de souche, de leur côté, pourront aussi s'enrichir par l'apport immense de la diversité culturelle des «autres».

Cette diversité, qu'on doit cependant étudier et conserver, constitue la quatrième fonction de la bibliothèque interculturelle.

Selon la stratégie d'implantation et les moyens mis en oeuvre, ce rôle de centre d'études ethniques peut se refléter dans des collections et des ressources humaines réparties dans diverses bibliothèques de quartier à vocation interculturelle ou regroupées dans une bibliothèque de type central.

Qu'on pense aussi au rôle d'archives ethniques que pourrait assumer une bibliothèque interculturelle centrale. Comme l'ont mentionné plusieurs communautés culturelles lors des audiences publiques de la Commission permanente du développement de la Ville de Montréal, des documents précieux, des objets d'art qui traînent dans les locaux vétustes des centres communautaires ou des sous-sols d'églises, ces documents de cette première importance pourraient être soigneusement et sécuritairement conservés dans une bibliothèque centrale interculturelle.

II - PORTRAIT D'UNE BIBLIOTHÈQUE À VOCATION INTERCULTURELLE DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Nous venons d'esquisser le portrait souhaitable d'une bibliothèque publique destinée aux communautés culturelles. Nous voulons, dans cette deuxième partie, dresser le portrait d'une bibliothèque de la Ville de Montréal perçue comme une bibliothèque pour les communautés culturelles. Il s'agit de la Bibliothèque Mile-End, située sur l'Avenue du Parc, dans le quartier Mile-End, un des quartiers les plus cosmopolites de la région de Montréal.

Il importe de préciser d'abord que, même si le développement de la collection et des services n'a pas encore atteint les objectifs voulus, la Bibliothèque Mile-End

est réputée de plus en plus comme étant la première bibliothèque publique à vocation interculturelle de la province de Québec.

1 - Caractéristiques de la Bibliothèque Mile-End

Collections en langues d'origine

La bibliothèque dispose jusqu'à présent d'une collection de 9000 livres en langues d'origine parmi les 45 000 livres de la bibliothèque. D'ici la fin de l'année, cette collection s'élèvera à 12 000. Il s'agit principalement de livres en grec, portugais, espagnol, italien, vietnamien, chinois, créole. On peut trouver aussi à la bibliothèque des ouvrages écrits dans une dizaine d'autres langues, mais en quantité limitée de 50 à 200 livres par langue. Ce sont des livres appartenant au Biblio-service multilingue de la Bibliothèque nationale du Canada qui sont renouvelés par lot tous les 6 mois.

La collection des documents audio-visuels révèle aussi son caractère multi-culturel. Une collection de 1500 cassettes de musique en plusieurs langues et de cassettes vidéo présentant les caractéristiques socio-culturelles des communautés culturelles au Québec, s'ajoutant à une vingtaine de revues ethniques permettent à la bibliothèque de rejoindre les communautés culturelles dans toutes leurs préférences.

Langue de communication

Il est évident que la langue de communication est bien toujours le français, mais il arrive que, dans certains cas, devant les usagers qui ne peuvent s'exprimer ni en français ni en anglais, nous devons recourir à la langue d'origine pour faciliter la compréhension. En fait, la plupart des membres du personnel peut parler une troisième langue, soit le grec, l'espagnol, le portugais, l'italien, le roumain et le vietnamien.

2 - Bilan de certaines réalisations

Malgré les difficultés rencontrées sur le plan du développement des collections et des services, la bibliothèque a cependant obtenu des succès remarquables. Nous nous permettons de relater ici quelques faits saillants.

Un milieu favorable à l'intégration des communautés culturelles à la société québécoise

Le premier impact que nous jugeons important, c'est que la bibliothèque a pu rejoindre non seulement la plupart des usagers du quartier, mais aussi les abonnés des communautés culturelles montréalaises.

En nous basant sur l'information apportée par l'abonné au moment de l'inscription ou par l'origine des noms, nous avons réussi à identifier la composition ethnique de notre clientèle potentielle en octobre 1989, soit après 7 ans de fonctionnement de la bibliothèque (tableau 1).

Tableau 1: Abonnés d'origine ethnique en octobre 1989

Ethnie	Abonnés/Adultes (1)	Abonnés/enfants (2)	Total 1 + 2
Hispanophone	755	381	1 136
Portugais	318	411	729
Grec	820	763	1 583
Italien	288	153	441
Vietnamien	468	291	669
Chinois	360	142	502
Arabe	328	72	400
Haïtien	130	60	190
Autres *	423	92	515
Total abonnés ethniques	3 890	2 275	6 165
Total des abonnés	10 695	4 501	15 196
<u>% abonnés ethniques</u> total des abonnés	36%	50%	40%

*Autres : cas non identifiables et abonnés ethniques numériquement moins important

Il est bien évident que ces statistiques ne présentent qu'un profil de la clientèle potentielle de la bibliothèque. Certains l'ont quitté définitivement, d'autres la fréquentent de façon très occasionnelle. Ainsi, de ce nombre, nous avons enregistré, dans les 10 pre-

miers mois de 1989, un total de 4225 abonnés actifs, soit 2775 adultes et 1450 enfants (moins de 16 ans). Cependant, le pourcentage des abonnés d'origine ethnique par rapport au total des abonnés de la bibliothèque demeure sensiblement le même:

35% à la section des adultes et 50% à la section des enfants.

En comparant ces statistiques sur les abonnés à celles concernant le prêt externe de documents imprimés par langue, nous en arrivons aux quelques interprétations suivantes:

**Tableau 2: Prêt externe de documents imprimés (livres+revues)
par langues dans les 10 premiers mois de l'année 1989**

Langue Secteur	Français		Anglais		Autres langues		Total
	N	%	N	%	N	%	
Adultes	30 304	53	10 444	18	16 800	29	57 548
Enfants	28 543	79	6 900	19	652	2	36 095
Total	58 847	66	17 344	18,5	17 452	15,5	93 643

Même s'il faut admettre au départ que la collection des livres en langue d'origine ne représente que 20% de la collection générale, avec une clientèle adulte d'origine ethnique de 36%, le nombre de prêts de livres en français s'élève à 53% contre 18% en ce qui concerne les livres en anglais et 29% pour les livres en langues d'origine. A la section des enfants, le pourcentage de prêts de livres en français atteint 79%, alors que le prêt de livres en langue d'origine n'est à peine que de 2%.

Nous pourrions conclure, à partir de ces chiffres, que la bibliothèque joue un rôle stimulateur important et constitue un milieu propice à l'insertion linguistique et sociale des immigrants à la société québécoise.

Un foyer d'échange interculturel

Si la bibliothèque est reconnue comme étant un milieu propice à l'insertion linguistique et socio-culturelle pour les communautés culturelles, elle représente aussi un foyer d'échange interculturel.

Un des moyens efficaces pour rapprocher toutes les cultures est peut-être le laboratoire de langues. On peut y apprendre 14 langues (français, anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol,

espéranto, grec, hébreu, hollandais, italien, japonais, portugais, russe). Et pour le français, la bibliothèque dispose d'une dizaine de méthodes de plusieurs niveaux.

Les manifestations culturelles, les expositions d'art, les rencontres d'écrivains avec la participation des francophones, anglophones, allophones constitue un autre aspect de la vie interculturelle de la bibliothèque Mile-End.

Si le racisme existe et persiste dans la société, aucun incident notable du genre n'a été perçu depuis 7 ans à la bibliothèque. On peut se demander si la culture décourage le racisme ou tout simplement, si les gens de toutes les cultures commencent à **apprendre et comprendre** leur nouveau contexte social à partir de cet environnement.

En observant la clientèle qui la fréquente et les activités qui s'y déroulent, quelqu'un nous a fait remarquer que la bibliothèque est Montréal en miniature.

CONCLUSION

L'état et le développement des services destinés aux communautés culturelles dans les bibliothèques est déjà préoccupant. Préoccupant parce que non seu-

lement les services mis en place sont insuffisants, mais aussi parce que certains avis et recommandations des organismes compétents dans le domaine demeurent toujours à l'état de vœux pieux. Il suffit de mentionner ici les deux recommandations les plus récentes et les plus significatives pour constater l'ampleur du problème.

- Le Conseil supérieur de l'éducation du Québec attire l'attention sur «l'importance des bibliothèques publiques, d'intégrer à leurs collections les ouvrages qui reflètent le plus fidèlement la diversité d'appartenance des groupes qui composent la société». (Québec. Conseil supérieur de l'éducation, 1987, p. 37).

- La Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec recommande que «... le Ministère des Affaires culturelles engage un chargé de projet pour effectuer une étude des besoins particuliers des personnes handicapées, des **communautés culturelles**, des autochtones et pour proposer des solutions» (La Commission, 1987, p. 109)

Si la situation est préoccupante aujourd'hui, elle sera cruciale demain. Dans quelques années, avec le nombre croissant d'en-

fants issus des communautés culturelles qui fréquentent présentement les écoles primaires et secondaires à Montréal, nos bibliothèques seront fréquentées par une clientèle qui parlera français, certes, mais qui véhiculera divers facteurs culturels mal intégrés et mal compris.

Serons-nous prêts à nous adapter à ce nouveau contexte social et professionnel?

BIBLIOGRAPHIE DES OUVRAGES CITÉS

Baillargeon, Mireille. 1988. *Langue maternelle: importance des populations linguistiques du Québec et de la région de Montréal en 1986*. Montréal: Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, 1988.

Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec. 1987. *Les bibliothèques publiques: une responsabilité à partager*. Québec: La Commission, 1987.

Gay, Daniel. 1985. «Réflexions critiques sur les politiques ethniques du Gouvernement fédéral canadien 1971-1985 et du Gouvernement du Québec». *Revue internationale d'action communautaire*, no 14/54 (automne 1985), p. 79-92.

Humanitas, vol 2, no 8 (déc. 1984). numéro spécial sur le thème «Accueil et adaptation des immigrants»

Québec (Province). Conseil supérieur de l'éducation. 1987. *Les défis éducatifs de la pluralité*. Québec: Le Conseil, 1987.

Québec (Province). Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration. 1989. *Population immigrée recensée au Québec en 1986: importance et caractéristiques générales*. Montréal: Le Ministère, 1989.

Québec (Province). Ministère du Développement culturel et scientifique. 1984. *Autant de façons d'être Québécois: plan d'action du Gouvernement du Québec à l'intention des communautés culturelles*. Québec: Le Ministère, 1981.

Roy, Hélène. 1985. «Jeunes Néo-Québécois et la lecture». *Documentation et bibliothèque*, juillet 1985. □



de **A à Z**

Nous comblons tous vos besoins d'abonnements

LES SERVICES D'ABONNEMENT

CANEBSO

SIX BOUL. DESAULNIERS
SUITE 308
ST. LAMBERT, QUÉ J4P 1L3
(514) 672-5878
Ligne directe pour Québec:
(800) 361-7322

SERVICE AU QUÉBEC:

- Centre de traitement à St.-Lambert
- Equipe spécialisée
- Banque de données
- Avis professionnels
- Représentant des ventes



**PIERRE
LAROCHELLE**

reliure inc.

615, 4^{ème} RUE
SHAWINIGAN, QC G9N 1G9

(819) 537-1617
1-800-567-9373

- SPECIALISTE EN RELIURE DE LIVRES
DE BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES
- LAMINAGE DE CARTE GEOGRAPHIQUE
OU TOUT AUTRE DOCUMENT
(SANS LIMITE DE GRANDEUR)
- SERVICE RAPIDE
- PRIX COMPETITIFS
- NOUS EMPLOYONS TOUJOURS DES
MATERIAUX DE PREMIERE QUALITE

**Depuis 25 ans, nous offrons un service de
qualité à travers toute la province.**

Pierre D. Larochelle, prés.

User fees for online bibliographic searching: the policies of university libraries in Québec*

Barbara Maass

Bibliothécaire professionnel à la Direction de l'analyse et de la recherche de la Société d'Habitation du Québec

Fifteen Québec universities offering graduate programs participated in a March 1988 mail survey of **Charging Policies for Online Bibliographic Searches** conducted with the support of the Working Group on Fees of the Subcommittee on Libraries of the Conference of Rectors and Principals of Québec Universities. Charging policies are markedly different; fourteen distinguish between different client groups. Economic considerations (recovery of direct costs) were reported as the most important rationale. Other factors were encouraging demand of particular client groups, philosophical considerations, and discouraging the demand of particular client groups. Ten respondents foresaw an increase in user fees, but three respondents stated they were likely to decrease.

Quinze institutions universitaires québécoises ont participé, au mois de mars 1988, à une enquête portant sur la tarification de leurs services de télé-référence. Cette étude fut réalisée par le groupe de travail sur la tarification des sous-comités des bibliothèques de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ). Ces politiques sont différentes d'une institution à une autre; quatorze universités ont une tarification spécifique à leurs diverses clientèles. De façon générale ce sont des raisons économiques qui motivent de telles décisions. D'autres facteurs, comme la nature de la demande de certaines catégories d'utilisateurs et certaines considérations philosophiques sont parfois considérées. Dix participants à l'enquête indiquent qu'ils ont déjà envisagé d'augmenter leurs tarifs mais trois autres ont préféré de les considérer à la baisse.

This article examines the policies of Québec university libraries with regard to the charging of user fees for online bibliographic search services.

A survey questionnaire, distributed in March, 1988, to the directors of fifteen university libraries in Québec, sought information concerning the policies in effect for online searching and the reasons underlying the development and implementation of these policies.

Much has been written on the topic of user fees for online bibliographic searching. However, very little information has been available concerning the practice of

charging fees for online searching within the Québec or even the Canadian context. As Denis Rousseau writes:

Le Canada, et le Québec, n'échappent pas à la vague de la tarification. L'examen de la question y est toutefois moins avancé qu'aux États-Unis... et nous possédons peu de données de fait sur la pratique de la tarification. Les études restent à faire. ... À part le P.E.B. et la photocopie, on sait que l'interrogation des bases de données a été un des principaux services à faire l'objet d'une tarification dans les bibliothèques ... il serait hautement souhaitable qu'une étude approfondie et globale de ce seul secteur de la tarification soit entreprise, tant les pratiques sont variées d'un côté et la documentation abondante de l'autre (1987, pp. 29 and 31).

AN OVERVIEW OF THE ISSUES

The "charge or not to charge" or "fee vs free" debate has been widely discussed in the library science literature since the mid-1970's.

The debate surrounding user fees for library services is, however, not new. McMullen, in an extensive historical review of the practice, traces the charging of user fees back to 1853 in Britain where those users paying a supplementary fee gained access to a special collection housed within the ostensibly "free" public library (1977, p. 3).

It is thought that it was with the introduction of relatively expensive online bibliographic search services in the 1970's, that the debate surrounding user fees intensified: "Indeed, it is the advent of these services and the prospect of other ones based on high technology that has genera-

* This article is a condensed version of a study originally prepared at the École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal, and submitted to the Groupe de travail sur la tarification of the Sous-comité des bibliothèques, CREPUQ (la Conférence des recteurs et des Principaux des Universités du Québec).

ted the current interest in pay libraries and user charges" (De Gennaro, 1975, pp. 366-367); and "... computer-based retrieval services, both those developed locally and those which are commercially vended, were instrumental in directing the profession's attention to user fees and they have stimulated much of the current debate" (Waldhart and Bellardo, 1979, p. 40).

A number of authors (e.g., Rousseau, 1987; Waldhart and Bellardo, 1979; the National Commission on Libraries and Information Science, 1986; and Revill, 1983) have summarized the views for and against the levying of user charges for library services and materials. In brief, the principal arguments put forward **against** user charges are as follows:

1. library services are a public good--free access is a fundamental right of each citizen in a democratic society;
2. the introduction of fees is the beginning of the end of free library services (i.e., they represent the "thin edge of the wedge");
3. fees are discriminatory--an individual's access to information is based on ability to pay rather than on need;
4. fees represent a form of double taxation--first via taxes (or general revenues, including student fees), second via user charges;
5. user fees encourage libraries to place emphasis on revenue-generating services to the detriment of nonrevenue producing services;
6. fees reduce public support for libraries; and
7. the cost of administering and collecting fees outweighs their financial benefits.

Those **In favour** of user fees cite principally the following arguments:

1. user fees increase recognition of the value and importance of library services;
2. fees encourage efficient use of public resources;
3. fees encourage better management practices;
4. fees limit overconsumption and discourage "frivolous use" of services; and
5. escalating costs demand the introduction of fees--without the imposition of fees the service may not be offered.

For some writers, the current debate centres on the very concept of the library. Does the library provide "public goods" (those which benefit the community as a whole and which thus should be fully supported by general revenues) or "private goods" (those which benefit individuals and which thus should be paid for by the user)? According to the National Commission on Libraries and Information Science, most library materials and services are in fact "merit goods"--that is, they are neither purely public nor private as they

are provided by the community for both the benefit of the user and the overall good of the community. It is assumed that such goods would not be purchased if left to the ability or preference of potential users ... Many library services have both public and private qualities and may be financed by general revenues or user fees or a blend of each (1986, p. 93).

Other writers believe that the issue is fundamentally political and philosophical. For example, Roose, referring to charges for

online bibliographic searches, states:

The real issue is philosophy which determines priorities which determine how to spend money. ... A library needs a consistent policy based upon a sound philosophy of service rather than a policy that discriminates either by category of resource or by the financial resources of the patron. I will not take on face value the protests of libraries that say that they cannot afford to provide free online searching while they can afford equally expensive resources or programs or systems (1987, p. 65).

Yet others believe that the issue is fundamentally financial and economic:

... for all the eloquence of those arguing against fees on the basis of the tradition of free access to information in American libraries and for all the emotional outcry about discrimination, these arguments carry little weight in the real world where bills must be paid (Breen, 1987, p. 402).

... in the last analysis to charge or not to charge is a matter of money and it is the financial implications of these arguments that are the most relevant (Steig, 1985, p. 96).

There is also a middle ground to these opposing views. As De Gennaro writes:

While most libraries can be expected to be opposed to the concept of pay libraries or user charges because of the traditions of the profession and as a matter of principle or political ideal-

La dernière passion des rats de bibliothèque



Conçu par des bibliothécaires pour des bibliothécaires, multiLIS intègre une multitude de fonctions avant-gardistes. Il donne à tout moment une vision précise de la situation: aux gestionnaires, aux préposés et aux usagers.

Toutes les fonctions sont intégrées à partir d'une même banque de données où elles vont à la fois puiser et verser de l'information. Vous avez donc un contrôle absolu de toute la gamme des opérations.

Les usagers, eux, sont ravis, car multiLIS est accessible aux petits rats comme aux grands érudits, selon leur capacité d'utilisation.

- Système automatisé véritablement intégré, développé par l'université du Québec à Montréal
- Interaction avec l'utilisateur, unique en son genre
- Six fichiers d'autorités en accès direct
- Catalogage en format régulier ou en format MARC intégral
- Acquisitions, prêts, recherche (booleenne, troncature)
- Production de rapports et statistiques
- Multilingue
- Fonctionnalité «réseau»
- Pour petites ou grandes bibliothèques, spécialisées, publiques ou académiques
- multiLIS opère sur toute une gamme d'ordinateurs
 - les ordinateurs VAX de Digital
 - les TOWER 32 de NCR
 - et plusieurs autres équipements qui utilisent le système d'exploitation UNIX system V

Malgré ses caractéristiques avant-gardistes, multiLIS est peu coûteux et ne requiert pas d'analyste sur place pour son entretien.

Les experts sont unanimes: multiLIS est largement en avance sur la concurrence. C'est d'ailleurs le premier système en importance au Canada et le cinquième en Amérique du Nord. Demandez une rencontre d'information sur multiLIS; vous verrez: c'est passionnant!

Écrivez-nous:

multiLIS
Groupe Sobeco Inc.
Édifice Sobeco
505, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal, Québec H2Z 1Y7

Ou appelez-nous à frais virés au
(514) 878-9090.

multiLIS

Un service de Sobeco

PS
9553
E19M37
1981

Beauchemin,

es, 1941-

Le Matou: roman / Yves Beauchemin
Montréal: Québec / Amérique,
COP. 1981

583 p.; 23 cm.-
(collection Littérature d'A

ogy, they should avoid locking themselves into dogmatic or inflexible positions on these issues. A strong case can be made for adopting user fees for certain special services--particularly those based on expensive new computer technology--not to support libraries or to make profits, but simply to enable libraries to introduce, develop and support these new services for the benefit of their users (1985, p. 366).

A distinction is commonly made between the view that online searching constitutes a **service** vs. the view that it constitutes a **product** (e.g., Weaver, 1982, p. 112 and Egeland, 1978, p. 28). As a service, online bibliographic searches are regarded as simply the automation of traditional reference services--no different from the automation of other library functions (e.g., cataloguing, acquisitions, circulation). As such, online searching should be provided free of charge. The product orientation, on the other hand, views online bibliographic searches as being tailored to the specific needs of individuals--thus it is the individual who should pay.

Regardless of whether or not online bibliographic search services are regarded fundamentally as a service or as a product, they do differ from traditional "manual" reference services in one important regard. The cost of hardcopy indexes and even the services of reference librarians can be calculated in advance. These costs are by and large fixed and, generally speaking, do not increase relative to user demand. The cost of online searches, however, includes both fixed and variable cost elements. As Drinan explains:

The decision to offer online information services added an element of uncertainty to the financial management

process. This is because online services generate not only predictable fixed costs (such as training fees, terminals and manuals) but also variable costs (such as online time and searcher time) which are difficult to forecast. These variable costs are demand-dependent; that is, costs incurred vary directly with the number of requests for service (1979, p. 15).

SURVEY METHODOLOGY

Following a review of the literature including examination of various articles describing surveys on this topic conducted in the United Kingdom (Cannell and Mowat, 1982; Mowat and Cannell, 1986), the United States (Lynch, 1981; Rouse, 1981) and Canada (Boyd and Melanson, 1985), a questionnaire was developed in both English and French for distribution to the library directors of fifteen Québec university libraries.

- Bishop's University, Lennoxville
- Concordia University, Montréal
- École des Hautes Études Commerciales (HEC), Montréal
- École nationale d'administration publique (ENAP), Québec
- École polytechnique, Montréal
- McGill University, Montréal
- Université de Montréal, Montréal
- Université de Sherbrooke, Sherbrooke
- Université du Québec à Chicoutimi, Chicoutimi
- Université du Québec à Hull, Hull
- Université du Québec à Montréal, Montréal
- Université du Québec à Rimouski, Rimouski
- Université du Québec à Trois-Rivières, Trois-Rivières
- Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, Rouyn
- Université Laval, Québec

The survey instrument was first pre-tested and then reviewed by members of the Groupe de travail sur la tarification of the Subcommittee on Libraries of CREPUQ (la Conférence des Recteurs et de Principaux des Universités du Québec). Their subsequent support of the survey greatly facilitated distribution of the questionnaire.

The questionnaire (Appendix A) was mailed in March, 1988, to the library directors of all Québec universities with a 1985-1986 full time equivalent student population of over 100 and which offer graduate programs of study:

All questionnaires distributed were completed (100% response rate). In some instances, follow-up telephone interviews served to clarify responses to the survey. It should be noted that, in most instances, the questionnaire was completed by those staff members involved directly with the provision of online bibliographic searches (and not the library directors). In the case of McGill University, where each constituent library can institute its own user fee policy, the policy of McLennan Library (the largest library on campus) was chosen for investigation.

SURVEY RESULTS

1. Client Groups Served

Table 1 indicates which client groups have access to online bibliographic search services in Québec universities.

With the exception of the École nationale d'administration publique (ENAP) which does not offer bachelor programs of study, all universities provide the service to undergraduates. However, in some instances, undergraduates are not particularly encouraged to make use of the service. Thus, in the case of one university, publicity material regarding the service does not include the fee schedule

TABLE 1: CLIENT GROUPS SERVED

CLIENT GROUP	BISHOP'S	CONCORDIA	HEC	ENAP	EC. POLYTECHNIQUE	MCGILL	U. DE MONTRÉAL	U. DE SHERBROOKE	U.Q. À CHICOUTIMI	U.Q. À HULL	UQAM	U.Q. À RIMOUSKI	U.Q. À TROIS-RIVIÈRES	U.Q. EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	U. LAVAL
I. INTERNAL:															
a) Undergraduates	*	*	*	X	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
b) Masters and PhD candidates	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
c) Academic staff	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
d) Non-academic staff	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
II. EXTERNAL:															
a) Individual membership	*	*	*	*	*	*	*	*	*	X	*	*	*	*	X
b) Institutional/corporate membership	*	*	*	*	*	*	X	*	*	X	X	*	*	*	X
c) Graduates of the institution	*	*	*	*	*	*	*	*	*	X	X	*	*	*	X
d) Academic staff of other institutions	*	*	*	*	*	X	*	*	*	*	X	*	*	*	X

KEY: * = YES
X = NO

TABLE 2: SUMMARY OF USER FEE POLICIES
(as of March, 1988)

CLIENT GROUP	BISHOP'S	CONCORDIA	HEC	ENAP	EC. POLYTECHNIQUE	MCGILL	U. DE MONTRÉAL	U. DE SHERBROOKE	U.Q. À CHICOUTIMI	U.Q. À HULL	UQAM	U.Q. À RIMOUSKI	U.Q. À TROIS- RIVIÈRES	U.Q. EN ABITIBI- TÉMISCAMINGUE	U. LAVAL
I. INTERNAL:															
a) Undergraduates	Ø(D) or IC	FF	IC - 60%	X	Ø(D) or IC + FF/db	IC + FF	FF/db	C/m + P/c	Ø(D) or FF	FF/db	IC	IC	IC	IC	FF/db + P/c
b) Masters and PhD candidates	Ø(D) or IC	FF	IC - S	FF/db	Ø(D) or IC + FF/db	IC + FF	FF/db	C/m + P/c	FF	FF/db	IC - S	IC	IC	IC	FF/db + P/c
c) Academic staff	Ø(D)	FF	Ø(D)	IC	Ø(D) or IC + FF/db	IC + FF	FF/db	C/m + P/c	FF	FF/db	IC - S	IC	IC	Ø(L)	FF/db + P/c
d) Non-academic staff	IC	FF	IC	IC	Ø(D) or IC + FF/db	IC + FF	FF/db	C/m + P/c	FF	FF/db	IC	IC	IC	IC	FF/db + P/c
II. EXTERNAL:															
a) Individual membership	IC	IC + FF	IC + 20%	IC + FF	M + IC + PS/h	IC + FF	IC + FF	IC + FF	IC + FF	X	IC + FF	IC	IC + PS/h	IC	X
b) Institutional/corporate membership	IC	IC + FF	IC + 20%	IC + FF	M + IC + PS/h	IC + FF	X	IC + FF	IC + FF	X	X	IC	IC + PS/h	IC	X
c) Graduates of the institution	IC	IC + FF	IC + 20%	IC + FF	M + IC + PS/h	IC + FF	IC + FF	IC + FF	IC + FF	X	X	IC	IC + PS/h	IC	X
d) Academic staff of other institutions	IC	IC + FF	IC + 20%	IC + FF	M + IC + PS/h	X	IC + FF	IC + FF	IC + FF	IC + FF	X	IC	IC + PS/h	IC	X
KEY:	X = client group not served Ø(D) = no charge to client; fee paid by affiliated department Ø(L) = no charge to client; fee paid by the library C/m = computer connect time per minute FF = fixed fee FF/db = fixed fee per data base searched					IC = invoiced charges (i.e., telecommunications charges, computer connect time and print charges) M = membership fee P/c = print charge per citation PS/h = professional service fee per hour S = Subsidy per academic session									

* N.B.: UQTR has instituted a revised user fee policy as of June 1, 1988; copies available from UQTR library personnel.

for undergraduates. One respondent commented that, with regard to undergraduate students, emphasis should be placed on their becoming familiar with use of hardcopy indexes and the library's other reference tools and resources. A third respondent noted that, in general, undergraduates have little need for online searches as they require a small number of citations only.

All universities provide the service to masters and doctoral candidates, academic staff and other personnel.

With regard to external client groups (those outside the university community), the majority of libraries surveyed (11 of 15, 73%) provide online searches to individual members, institutional/corporate members, graduates, and academic staff of other institu-

tions. Only Université Laval does not provide the service to any of these groups. As Table 1 shows, McGill University, the Université de Montréal, the Université du Québec à Hull and the Université du Québec à Montréal provide the service selectively to external client groups. It should be noted that the École Polytechnique has instituted a separate service--SIDEP (Service d'information de l'École Polytechnique de Montréal)-- geared specifically to the needs of external user groups.

Not all respondents were able to complete fully the survey question: "In your estimation, each client group represents roughly what percentage of the total use of the service?" (Question #3). However, an average of the 13 complete responses provides us with the following overall distribution of usage by client group:

INTERNAL CLIENTS:	89.7%
Undergraduates:	14.2%
Masters and PhD candidates:	31.5%
Academic staff:	38.5%
Non-academic staff:	4.5%
Other (affiliated institutions):	1.0%
EXTERNAL CLIENTS:	10.3%

2. Current Policies

In reviewing the policies of the fifteen universities surveyed, perhaps the most notable finding is that no two policies are exactly alike.

Table 2 summarizes the policies in effect as of March, 1988. With the exception of the Université du Québec à Rimouski, each policy distinguishes between different client groups. In general, internal client groups are charged lower fees than are external client groups.

A wide variety of methods is used to determine user fee charges. In some instances a fixed fee is levied per search request (i.e., regardless of the number of data bases searched); in other instances a fixed fee is levied per data base searched. Variable rates--either as a function of the total charges invoiced to the library (i.e., telecommunication charges, computer connect time and print charges) or some elements of these charges (e.g., according to the number of citations printed, computer connect time elapsed)--form the basis of other policies. Most Québec university libraries combine both fixed and variable rate structures for certain user groups. Recompense for professional staff time is also often times a component of the fee structure, however this charge has been levied for external client groups only. Finally, certain university libraries offer fixed amount subsidies per session to various internal client groups.

À VOTRE SERVICE
DEPUIS
1946

PERIODICA
INC.

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

- Entreprise canadienne-française.
- Service professionnel d'abonnement.
- Gestion informatisée.
- Service personnel aux collectivités.

1155, avenue Ducharme, Outremont, Qué., H2V 1E2
C.P. 444, Outremont, Qué., H2V 4R6
Tél.: (514) 274-5468 Télex: 05-25134
Pour le Québec et l'Outaouais: 1-800-361-1431

TABLE 3: SAMPLE ONLINE SEARCH REQUEST FEE -- THREE DATA BASES
(in\$)

CLIENT GROUP	BISHOP'S	CONCORDIA	HEC	ENAP	EC. POLYTECHNIQUE	MCGILL	U. DE MONTREAL	U. DE SHERBROOKE	U.Q. À CHICOUTIMI	U.Q. À HULL	UQAM	U.Q. À RIMOUSKI	U.Q. À TROIS- RIVIÈRES	U.Q. EN ABITIBI- TÉMISCAMINGUE	U. LAVAL
I. INTERNAL:															
a) Undergraduates	0	25	10	X	0	28	45	25.8	0	30	25	25	25	25	38.5
b) Masters and PhD candidates	0	25	0	30	0	28	45	25.8	20	30	0	25	25	25	38.5
c) Academic staff	0	25	0	25	0	28	60	25.8	20	0	0	25	25	0	38.5
d) Non-academic staff	25	25	25	25	0	28	60	25.8	20	30	25	25	25	25	38.5
II. EXTERNAL:															
a) Individual membership	25	55	30	40	M + 55	50	50	45	50	X	35	25	40	25	X
b) Institutional/corporate membership	25	55	30	40	M + 55	50	X	45	50	X	X	25	40	25	X
c) Graduates of the institution	25	55	30	40	M + 55	50	50	45	50	X	X	25	40	25	X
d) Academic staff of other institutions	25	55	30	40	M + 55	X	50	45	50	45	X	25	40	25	X

KEY: X = client group not served
M = membership fee

TABLE 4: SAMPLE ONLINE SEARCH REQUEST FEE -- ONE DATA BASE
(in\$s)

CLIENT GROUP	BISHOP'S	CONCORDIA	HEC	ENAP	EC. POLYTECHNIQUE	MCGILL	U. DE MONTRÉAL	U. DE SHERBROOKE	U.Q. À CHICOUTIMI	U.Q. À HULL	UQAM	U.Q. À RIMOUSKI	U.Q. À TROIS-RIVIÈRES	U.Q. EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	U. LAVAL
I. INTERNAL:															
a) Undergraduates	0	10	10	X	0	28	15	25.8	0	10	25	25	25	25	14.5
b) Masters and PhD candidates	0	10	0	10	0	28	15	25.8	20	10	0	25	25	25	14.5
c) Academic staff	0	10	0	25	0	28	20	25.8	20	0	0	25	25	0	14.5
d) Non-academic staff	25	10	25	25	0	28	20	25.8	20	10	25	25	25	25	14.5
II. EXTERNAL:															
a) Individual membership	25	55	30	40	M + 55	50	50	45	50	X	35	25	40	25	X
b) Institutional/corporate membership	25	55	30	40	M + 55	50	X	45	50	X	X	25	40	25	X
c) Graduates of the institution	25	55	30	40	M + 55	50	50	45	50	X	X	25	40	25	X
d) Academic staff of other institutions	25	55	30	40	M + 55	X	50	45	50	45	X	25	40	25	X

KEY: X = client group not served
M = membership fee

The user is not always directly charged the fee as in some instances the bill is paid by his or her affiliated department, or, as in the case of the Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, charged to the library's acquisitions budget.

In order to better understand the meaning of these diverse policies, Tables 3 and 4 translate the policies in effect into monetary terms employing two fictitious search requests. The first sample request (Table 3) involves searching three different data bases--a situation not uncommon in the social sciences. The second sample request (Table 4) involves searching one data base only--a situation more typical of the pure sciences. Other assumptions regarding the two requests are identical: internal clients have received approval from their affiliated department for the search, external clients are employed by non-profit or govern-

mental agencies, computer connect time of 15 minutes, professional staff time of 1 hour (including the reference interview, preparation of the search strategy, time at the terminal), offline printing of 50 citations (without abstracts) and invoiced charges (i.e., telecommunications charges, computer connect time, print charges) of \$25.00. (Note: as survey responses were not always clear with respect to the treatment of exchange rates, these have not been considered in the calculation of fees).

The request requiring a search of three different data bases results in a range of charges from no charge to \$60.00. Similarly, the search requiring consultation of one data only results in fees from no charge to \$55.00 (plus membership fee). However, it should be noted that in those instances where a fixed fee is levied per data base searched (e.g., ENAP,

École Polytechnique, Université de Montréal, Université du Québec à Hull, Université Laval), the search request requiring consultation of a number of data bases can be considerably more costly than the one data base search for the same category of user.

It should be stressed that these examples are to serve illustrative purposes only. They have been calculated according to the information provided by survey respondents. Clearly, the use of other assumptions regarding the nature of the search request, will result in a different profile of fees charged (i.e., relatively speaking, different universities will charge higher fees than others).

Respondents were asked whether or not their policies tend to favour or to penalize particular client groups (Question #9). Table 5 summarizes the responses received. It is interesting to note that

Table 5
Client Groups Favoured/Penalized

In your opinion, are certain client groups particularly affected by the current charging policy?

CLIENT GROUP	NO RESPONSE (%)	PENALIZED (%)	NEITHER PENALIZED NOR FAVOURED (%)	FAVOURED (%)
I. Internal:				
a) Undergraduates	1 (6.7)	7 (46.7)	4 (26.7)	3 (20.0)
b) Masters and PhD candidates	0	2 (13.3)	7 (46.7)	6 (40.0)
c) Academic staff	0	1 (6.7)	7 (46.7)	7 (46.7)
d) Non-academic staff	0	1 (6.7)	11 (73.3)	3 (20.0)
II. External:				
a) Individual membership	3 (20.0)	0	10 (66.7)	2 (13.3)
b) Institutional/corporate membership	4 (26.7)	0	9 (60.0)	2 (13.3)
c) Graduates of the institution	2 (13.3)	0	10 (66.7)	3 (20.0)
d) Academic staff of other institutions	4 (26.7)	0	8 (53.3)	3 (20.0)

the client group perceived to be most often penalized is the undergraduate student. The group most often favoured is academic staff followed by masters and doctoral students. Comments received noted that undergraduate students are usually the least able to afford user fees. Academic staff and graduate students who have access to research grants were viewed as being at an advantage relative to other client groups.

3. Policy Development

Most (12 of 15, or 80%) of the universities surveyed established their online bibliographic search service during the period 1975-1979; the remainder instituted the service during the years 1980-1981.

Table 6 summarizes the responses received regarding how the user fee policies were developed (Question #11). Of particular note is the finding that 93% (14 of 15) of the respondents state that in order to establish their own university's user fee policy, other university library policies were consulted. Past experience also played a role in the development of the policies (12 of 15, or 80% of respondents). Few Québec university libraries conducted further research (e.g., investigation of policies of public libraries, special libraries or information consultants; the undertaking of a pilot project or feasibility study) prior to determination of their policies.

Given the large number of respondents who consulted outside university library policies, a certain degree of homogeneity amongst policies might be expected. However, as described above, this is not the case. One might therefore surmise that local factors and priorities have likely had a strong influence in shaping the nature of the policies.

Table 6
Policy Development

In order to establish the charging policy did you:

	YES (%)	NO (%)
a) Consider past experience (i.e. costs and demand for the service)	12 (80.0)	3 (20.0)
b) Examine the policies of other university libraries	14 (93.3)	1 (6.7)
c) Examine the policies of other providers of an online bibliographic search service:		
i) public libraries	0	15 (100.0)
ii) special libraries	1 (6.7)	14 (93.3)
iii) information consultants	1 (6.7)	14 (93.3)
iv) other	0	15 (100.0)
d) Undertake a pilot project	0	15 (100.0)
e) Conduct a feasibility study	2 (13.3)	13 (86.7)
f) Other	0	15 (100.0)

Index des affaires

UN RÉPERTOIRE QUI VOUS FERA GAGNER DU TEMPS!

Le seul répertoire bibliographique portant exclusivement sur le monde des affaires et la vie économique du Québec.

Un instrument de recherche documentaire qui permet un choix judicieux d'articles parmi les principales publications d'affaires québécoises (**Les Affaires, Finance, PME, Commerce, This week in business, Affaires +, etc.**)

L'INDEX DES AFFAIRES permet entre autres de:

- constituer des dossiers sur des entreprises;
- suivre l'évolution d'un secteur économique;
- analyser un marché;
- identifier des clients ou fournisseurs potentiels;
- mieux gérer ses finances personnelles; etc.

De consultation simple et rapide, **L'INDEX DES AFFAIRES** offre 12 000 articles indexés par année publiés sous forme de 10 mensuels et d'une refonte annuelle.

Pour abonnement ou renseignements:

Inform II
Microfer

4999 Ste-Catherine ouest, suite 430, Westmount, QC
H3Z 1T3 (514) 484-5951

Les spécialistes en édition de base de données

Twelve of the policies have been revised since their initial development in response to increased costs as well as, in the case of three universities, a desire to further differentiate between the fees charged for different client groups. Three respondents noted a decrease in the level of demand for the service given an increase in fees. In one such instance, the respondent notes that the levying of fees following provision of a free service resulted in a drop in demand, however further refinement of the policy in later years (i.e., reduction in the number of citations printed free of charge) resulted in no noticeable impact on demand.

4. Cost Recovery

Given current user fee policies for online bibliographic searching, what costs do Québec university libraries recover (Question #7 and #8)?

All respondents state that their current fee policies recover no costs that are not related to provision of the online bibliographic search service. In other words, no online reference services generate a profit.

Table 7 summarizes the responses received with regard to those costs associated with provision of the service. As indicated, all the libraries surveyed recover at least partially most direct costs of the online search service with the notable exception of staff time. Indirect costs are never fully recovered although two libraries do recover some of these costs in part.

5. Rational and Recommendations

A summary of the responses given with regard to the reasons underlying the choice of user fee policy (Question #10) is provided in Table 8.

Overall, the most important factor for Québec university libraries is economic—all respondents classified this factor as either "important" or "very important". However, 13 of 15 respondents (86%) classified at least one other factor as either "important" or "very important". The second factor mentio-

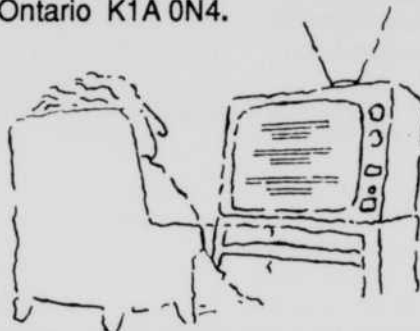
ned most often as contributing to development of the policies was the desire to encourage the demand of particular client groups; third in importance was philosophical considerations followed by the desire to discourage the demand of particular client groups.

READ UP ON IT

Participate in this national campaign to promote books written and published by Canadians and watch for the **READ UP ON IT** announcements on CBC television.

A project of the National Library of Canada and the CBC television network.

For further information write to: **READ UP ON IT**, National Library of Canada, 395 Wellington Street, Ottawa, Ontario K1A 0N4.



LISEZ SUR LE SUJET

Participez à la campagne nationale de publicité qui a pour but de faire connaître les livres qui ont été écrits et publiés par des Canadiens et guettez les annonces du projet **LISEZ SUR LE SUJET** au réseau anglais de télévision de la Société Radio-Canada.

Il s'agit d'un projet commun à la Bibliothèque nationale du Canada et au réseau anglais de télévision de la Société Radio-Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez écrire à: **LISEZ SUR LE SUJET**, Bibliothèque nationale du Canada, 395, rue Wellington, Ottawa (Ontario) K1A 0N4.



National Library
of Canada

Bibliothèque nationale
du Canada

Canada

Table 7:
Cost Recovery

Does the current charging policy attempt to recoup particular costs related to provision of the online bibliographic search service?

	NO (%)	PARTIAL RECOVERY (%)	FULL COST RECOVERY (%)
I. Direct costs			
a) computer connect time	0	8 (53.3)	7 (46.7)
b) on-line prints	0	9 (60.0)	6 (40.0)
c) off-line prints	0	9 (60.0)	6 (40.0)
d) telecommunications charges	1 (6.7)	9 (60.0)	5 (36.7)
e) staff time	12 (80.0)	3 (20.0)	0
f) other	15 (100.0)	0	0
II. Indirect costs			
a) equipment	14 (93.3)	1 (6.6)	0
b) search aids (e.g., manuals, necessary documentation)	13 (86.7)	2 (13.3)	0
c) staff training	14 (93.3)	1 (6.6)	0
d) overhead (e.g., furnishings, utilities)	13 (86.7)	2 (13.3)	0
e) other	15 (100.0)	0	0

Table 8:
Rationale

For what reason(s) was the current charging policy chosen?

FACTORS	NO RESPONSE (%)	NOT AT ALL IMPORTANT (%)	NOT IMPORTANT (%)	IMPORTANT (%)	VERY IMPORTANT (%)
a) Philosophical considerations	2 (13.3)	2 (13.3)	6 (40.0)	4 (26.7)	1 (6.7)
b) Economic considerations	0	0	0	7 (46.7)	8 (53.3)
c) To encourage the demand of particular client groups	1 (6.7)	2 (13.3)	2 (13.3)	6 (40.0)	4 (26.7)
d) To discourage the demand of particular client groups	2 (13.3)	5 (33.3)	5 (33.3)	3 (20.0)	0
e) Other	15 (100.0)	0	0	0	0

The comments received in response to this question help to clarify why the various user fee policies were developed. Two respondents stated that their policies were not developed by library personnel; economic considerations were paramount and little attention could be given to other factors. Commenting upon the importance of economic considerations, another respondent noted that their library attempts to recover 50% of the cost of online searches. Three respondents commented upon the importance of their libraries mission to facilitate users access to information. However, such a "philosophical" consideration had to be balanced with the reality of financial constraints. Thus user fee policies were developed which favour internal client groups, and, in particular, those with the fewest financial resources. Finally, two other respondents noted that although they wished the service to be accessible to the greatest number of users, a fixed fee was important in order to discourage frivolous use of the service (thus, discouraging the demand of particular client groups was, for them, an important consideration).

It is interesting to note that for most libraries the reasons underlying determination of their particular policies involve tradeoffs. Different considerations are important and each policy represents to some degree a compromise between conflicting goals. For many libraries the objective is to maintain a financially viable service (within the context of local budget constraints) while also providing a needed service within the financial means of users.

The recognition of the desirability of achieving this objective is evident particularly in the respondents answers to Question #12: "Do you have any suggestions or recommendations for other university libraries wishing to institute or change their charging policies?" Six of the ten responses received allude to tradeoffs:

- Tenir un équilibre fragile entre la nécessité de partager les coûts avec l'usager et la responsabilité d'offrir et de rendre accessibles des services documentaires, aussi spécialisés soient-ils.
- Tarifier des services présente toujours le danger de voir baisser l'achalandage. Il faut tenir compte de l'ordre de priorité où on place l'accès à l'information par le biais des banques de données commerciales, les méthodes d'enseignement et la capacité de payer des usagers.
- Une politique de facturation facile à appliquer est toujours préférable pour économiser le temps du personnel.
- Un coût minimum est souhaitable mais un tarif préférentiel devrait être consenti aux étudiants ne pouvant bénéficier d'un financement.
- Prendre en conscience les ressources des diverses clientèles.
- Clientèles internes: Lorsque la clientèle desservie a facilement accès à des fonds de recherche (secteur privé ou gouvernemental), la tarification peut être élevée; sinon la clientèle risque d'être fort rare.
- Clientèles externes: Étude de marché afin d'évaluer la sensibilité de la clientèle cible aux prix fixés.
 - Dépend des fonds disponibles.
 - Coûts les plus bas possibles pour les étudiants.

Other responses provide some practical advice:

- Faire un sondage auprès des clients éventuels.
- Renoncer à recouvrir les coûts pour le temps du personnel.
- Prévoir un budget pour formation du personnel et marketing du service
- I would recommend partially subsidized searching, or a single fee for a search rather than the different charges for different databases. I feel this method is fairer to everyone.
- Étant les coûts encourus et le temps du personnel impliqué, il faut prévoir un tarif de base pour l'usager: sinon il y a risque d'abus.
- Bien établir son service en chargeant mois cher, puis augmenter graduellement.

6. Future Trends

The survey question "Overall, do you feel that in the future user fees for online bibliographic searching in Québec universities will increase or decrease? why?" elicited 14 responses. Of these, 10 respondents foresaw an increase in user fees as: vendors and data base producers will likely continue to increase their rates; both library and university budgets will in all likelihood continue to be severely restricted in the near future; the demand for online searching is likely to increase substantially (in part due to the possible eventual disappearance of hardcopy indexes) and library budgets will not be able to cope with this increase in demand. Three respondents stated that user charges will likely decrease for: online searching represents "the way of the future" and will be subsidized to a greater extent (perhaps at the expense of the library's acquisitions budget); vendor fees will likely not

continue to increase at the same rate as in the past; and increased use of telecommunications programs (e.g., DIALOGLINK) as well as compact disk technology (CD-ROMs) will result in decreased costs to the library. One respondent felt that the future status of user fees is "unpredictable" as too many forces are currently acting on the market--e.g., downloading, CD-ROM technology and end-user searching.

SUMMARY AND CONCLUSIONS

In summary, the survey findings indicate the Québec university libraries offer online bibliographic search services to a wide range of client groups. The policies differ markedly in detail--each employs different formulae to assess user fees and, in all but one instance, the policies distinguish between different client groups.

All universities charge for the service, although for some internal client groups the fee is paid not by the user directly but by his or her affiliated department. Most libraries undertook some research prior to determining their policies. This research consisted primarily of investigating the user fee policies in effect at other university libraries. The user fees charged recoup at least in part all direct costs of providing the service with the notable exception of staff time. Indirect costs are generally not recovered.

Although the policies do differ in detail, they were each developed in response to particular constraints and priorities. Economic factors played an important role in determining the policies of all the university libraries surveyed. Other factors, including the desire to encourage the demand of particular client groups, philosophical considerations, and/or the desire to discourage the demand of particular client groups, also played a role for 13 of the 15 libraries. With

regard to future trends, two-thirds of respondents believe that user fees for online bibliographic searches will increase in the future.

It is interesting to compare the findings of this survey with the overview of theoretical issues presented at the beginning of this article. Whereas much of the literature surveyed stressed the either/or dilemma of "to charge or not to charge", in practice we find that user fees are not a question of simply "free or fee". Rather the degree of detail evidenced in the policies--e.g., their distinction between different client groups, the use of a wide variety of formulae or "measuring sticks", and the cognizance of the need to take account of tradeoffs--demonstrate that user fees can, and are, used to achieve a somewhat delicate balance between the albeit conflicting goals of facilitating access to information and providing a financially viable service. In particular, the development of different charges for different client groups implies a recognition of priorities--internal client groups, seen to be the primary clientele of the library, are generally favoured over external client groups. The higher fees charged for external clients help to offset the costs faced by students and academic staff. This rationale is taken one step further by some libraries where internal clients with access to research grants are charged the full cost of the search and, in other instances, where those users with approval from their affiliated department face no out-of-pocket expenses.

Although, for the "outsider", it may be somewhat difficult to summarize all the details contained within these policies, the fact that the majority of the policies surveyed are indeed complex, points to, in this author's view, a recognition on the part of Québec university libraries of the importance and potential of user fees to be as fair

and equitable as possible. The observation that, in addition to their inherent complexity, the policies surveyed are indeed each quite different from one another supports the view that the policies, first and foremost, take account of local conditions priorities and constraints. Although librarians may be aware of practices elsewhere, it is the local situation and experience with the needs of the universities' own particular client groups that take precedence.

Perhaps as a result of this emphasis on local conditions, users, however, face quite different charges at different university libraries. The question of whether, from a more global perspective, the difference in rates charged from one university to the next is indeed fair or equitable, remains. In this author's view, it would be a worthwhile undertaking for academic librarians from throughout Québec to discuss together the reasoning underlying their various policies. Agreement on a more homogeneous user fee strategy for all Québec university libraries may in fact be attainable given the degree of similarity between the concerns of the respondents to this survey.

As a final comment, although the issue of user fees for online bibliographic searches is likely to remain with us for a number of years, advances in reference service technology may in the future render this debate obsolete. As noted in the overview of theoretical issues, online searching has presented libraries with a rather unique financial management problem. Given that the costs of online searching rise with the level of demand, cost control is a difficult exercise. The advent of optical disk technology (CD-ROMs) and the development of local data bases implies a return to reference services based primarily upon fixed costs. As was the case with hardcopy indexes,

when using these new technologies librarians generally know in advance the cost of the service as it is not demand dependent. Although libraries may nonetheless decide to pass on a portion of this cost to users, given the relatively fixed nature of the cost of this technology, as demand increases costs to the library will **decrease**. Thus current fears of future substantial increases in demand for online searches (and the concomitant rise in cost) will very likely dissipate and the use of user fees to control demand levels will not be required to the degree evidenced today.

SOURCES CONSULTED

- Auster, Ethel, ed. 1986. *Managing Online Reference Services*. New York: Neal-Schuman, 1986.
- Boyd, Bonita J. and Holly Melanson. 1985. "User Fees in Academic Libraries: A Survey". *APLA Bulletin*, vol. 48, no. 5 (March 1985), pp. 6-8.
- Breen, Margaret L. 1987. "Charging for online search services in academic libraries". *College & Research Libraries News*, vol. 48, no. 7 (July/August 1987), pp. 400-402.
- Bysouth, Peter, ed. 1987. *The Economics of Online* (Foundations of Information Science, vol. 2). London: Taylor Graham, 1987.
- Cannell, Sheila E. and Ian R.M. Mowat. 1982. "Charges for online searches in university libraries: a report on a survey". *Journal of Librarianship*, vol. 14, no. 3 (July 1982), pp. 176-203.
- CREPUQ. 1987. *Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises*. Montréal: CREPUQ, 1987.
- De Gennaro, Richard. 1982. "Libraries, Technology, and the Information Marketplace". *Library Journal*, vol. 107, no. 11 (June 1, 1982), pp. 1045-1054.
- De Gennaro, Richard. 1975. "Pay Libraries & User Charges". *Library Journal*, vol. 100, no. 4 (Feb. 15, 1975), pp. 363-367.
- Drake, Miriam A., ed. 1981. *User Fees: A Practical Perspective*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1981.
- Drinan, Helen. 1979. "Financial Management of Online Services--A How-to Guide". *Online*, vol. 3, no. 4 (October 1979), pp. 14-26.
- Egeland, Jan. 1978. "To Charge or Not to Charge--the Choices and the Implications". In: Watson, Peter G., ed. *Charging for Computer-Based Reference Services*. Chicago: American Library Association, 1978, pp. 23-24.
- Linford, John. 1977. "To Charge or Not to Charge: a Rationale". *Library Journal*, vol. 102, no. 17 (Oct. 1, 1977), pp. 2009-2010.
- Lynch, Mary Jo. 1981. *Financing Online Search Services in Publicly Supported Libraries: The Report of an ALA Survey*. Chicago: American Library Association, 1981.
- McMullen, Haynes. 1978. "The History of Charging for Services in American Libraries that have Traditionally been Free". In: Watson, Peter G., ed., *Charging for Computer-Based Reference Services*. Chicago: American Library Association, 1978, pp. 3-16.
- Mowat, Ian R.M. and Sheila E. Cannell. 1986. "Charges for online searches in university libraries: follow-up to 1981 survey". *Journal of Librarianship*, vol. 18, no. 3 (July 1986), pp. 193-211.
- National Commission on Libraries and Information Science. 1986. "The Role of Fees in Supporting Library and Information Services in Public and Academic Libraries". In: Simora, Filomena, ed., *The Bowker Annual of Library & Book Trade Information*, 31st ed. New York: R.R. Bowker, 1986, pp. 89-112.
- Revell, D.H. 1983. "Charging for online services: the questions and arguments from an academic library point of view". *Program*, vol. 17, no. 2 (April 1983), pp. 58-68.
- Rice, James, Jr. 1982. "Fees for Online Searches: A Review of the Issues and a discussion of Alternatives". *Journal of Library Administration*, vol. 3 (Spring 1982), pp. 25-34.
- Roose, Tina. 1987. "Free versus Fee Reexamined". *Library Journal*, vol. 112, no. 1 (January 1987), pp. 64-65.
- Rouse, Sandra H. 1981. "Charging Policies for On-line Services in the Big Ten Universities". In: Drake, Miriam A., eds., *User Fees: A Practical Perspective*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1981, pp. 97-107.
- Rousseau, Denis. 1987. *La tarification des produits et services documentaires: état de la question*. Montréal: ASTED, 1987.
- Steig, Margaret F. 1985. "Fee vs. Free in Historical Perspective". *Reference Librarian*, no. 12 (Spring/Summer 1985), pp. 93-103.
- Waldhart, Thomas J. and Trudi Bellardo. 1979. "User Fees in Publicly Funded Libraries". *Advances in Librarianship*, vol. 9 (1979), pp. 31-61.
- Weaver, Carolyn G. 1982. "Free Online Reference and Fee-Based Online Search Services: Allies not Antagonists". *Reference Librarian*, vol. 5-6 (1982), pp. 111-118. □

Un REGARD suffit... Pour une gestion complète des ressources documentaires

Vous désirez un système souple et polyvalent qui permet une gestion complète des ressources documentaires?

REGARD est un système informatique conçu spécialement à cette fin. C'est l'outil par excellence du personnel et des usagers:

- des bibliothèques;
- des centres de documentation des écoles (bibliothèques scolaires);
- des services centralisés de gestion de la documentation audio-visuelle;
- des services centralisés de traitement et de préparation de la documentation.

REGARD regroupe toutes les qualités que vous recherchez:

- communication facile avec les Services Documentaires Multimédia pour la récupération des notices sur support magnétique;
- mise à jour interactive des données;
- facilité et convivialité du logiciel grâce à l'approche par menu et à l'utilisation des clés de fonctions;
- module complet de gestion de la circulation des documents (prêts et renouvellements, retours, réservations, mises en réserve) convenant tant aux bibliothèques qu'aux services centralisés de gestion des documents audio-visuels;
- module de recherche des informations et des documents disponibles, accessible à l'utilisateur du centre de documentation, débutant ou expert;
- recherche rapide de documents par l'utilisation de mots-clés ou d'expression, ce, avec l'aide d'opérateurs booléens (caractéristiques supplémentaires: troncature, masque, parenthésage, etc.);
- programmes d'impression et d'exploitation des différentes données;
- pour les organismes d'enseignement: mise à jour massive des données concernant les emprunteurs (liens avec SIGNE ou OMÉGA);
- et bientôt, production de statistiques sur les prêts et liens avec le disque optique numérique (CD-ROM) des Services Documentaires Multimédia.

Depuis plus de 20 ans, la Société GRICS offre des produits de haute qualité. Sa structure de concertation lui permet de répondre aux besoins particuliers de sa clientèle. Avec la Société GRICS, on s'assure d'une solution adéquate qui sera constamment supportée et régulièrement améliorée... c'est une assurance pour l'avenir.

**Pour obtenir plus d'informations ou pour de la documentation:
Service à la clientèle: (514) 251-3730**



APPENDIX A: THE QUESTIONNAIRE

**CHARGING POLICIES FOR ONLINE
BIBLIOGRAPHIC SEARCHES**

The purpose of this survey is to examine the policies of Quebec university libraries with regard to fees charged for online bibliographic searches. Should you have any comments or questions regarding the survey, please do not hesitate to contact me:

BARBARA MAASS
3202 Edouard-Montpetit Blvd., apt. #3
Montreal, Quebec
H3T 1J9
Tel.: (514) 733-6572

1. Name of University: _____
 Name of Respondent: _____
 Title or Position: _____
 Telephone No.: _____

2. Does the university library provide online bibliographic search services to:

CLIENT GROUP	YES	NO
I. Internal:		
a) Undergraduates	_____	_____
b) Masters and PhD Candidates	_____	_____
c) Academic Staff	_____	_____
d) Non-academic Staff	_____	_____
e) Other (please specify): _____	_____	_____
II. External:		
a) Individual membership	_____	_____
b) Institutional/Corporate membership	_____	_____
c) Graduates of the institution	_____	_____
d) Academic staff of other institutions	_____	_____
e) Other (please specify): _____	_____	_____

3. In your estimation, each client group represents roughly what percentage of the total use of the service?

CLIENT GROUP	PERCENTAGE
I. Internal:	
a) Undergraduates	_____ %
b) Masters and PhD Candidates	_____ %
c) Academic Staff	_____ %
d) Non-academic Staff	_____ %
e) Other (please specify): _____	_____ %
II. External:	
a) Individual membership	_____ %
b) Institutional/Corporate membership	_____ %
c) Graduates of the institution	_____ %
d) Academic staff of other institutions	_____ %
e) Other (please specify): _____	_____ %
TOTAL	100 %

4. Does the library charge users for this service?

CLIENT GROUP	YES	NO
I. Internal:		
a) Undergraduates	_____	_____
b) Masters and PhD Candidates	_____	_____
c) Academic Staff	_____	_____
d) Non-academic Staff	_____	_____
e) Other (please specify): _____	_____	_____
II. External:		
a) Individual membership	_____	_____
b) Institutional/Corporate membership	_____	_____
c) Graduates of the institution	_____	_____
d) Academic staff of other institutions	_____	_____
e) Other (please specify): _____	_____	_____

If yes, please provide as much detail as possible concerning the fees charged for each of the client groups mentioned. PLEASE APPEND ANY PAMPHLETS OR LITERATURE WHICH DESCRIBE YOUR CHARGING POLICIES.

5. When was the online bibliographic search service established?

6. Has the charging policy changed since institution of the service? _____

If yes, what were these changes? Upon revising the policy, did you perceive any notable differences in overall demand or in the demand of particular client groups for the service?

7. Does the current charging policy attempt to recoup particular costs related to provision of the online bibliographic search service?

	NO	PARTIAL RECOVERY	FULL COST RECOVERY
I. Direct Costs:			
a) computer connect time	_____	_____	_____
b) on-line prints	_____	_____	_____
c) off-line prints	_____	_____	_____
d) telecommunications charges	_____	_____	_____
e) staff time	_____	_____	_____
f) other (please specify): _____	_____	_____	_____
II. Indirect Costs:			
a) equipment	_____	_____	_____
b) search aids (e.g. manuals, necessary documentation)	_____	_____	_____
c) staff training	_____	_____	_____
d) overhead (e.g. furnishings, utilities)	_____	_____	_____
e) other (please specify): _____	_____	_____	_____

8. Does the current charging policy attempt to cover costs that are not related to provision of the online bibliographic search service? _____

If yes, please specify:

9. In your opinion, are certain client groups particularly affected by the current charging policy?

CLIENT GROUP	PENALIZED	NEITHER PENALIZED NOR FAVOURED	FAVOURED
I. Internal:			
a) Undergraduates	_____	_____	_____
b) Masters and PhD Candidates	_____	_____	_____
c) Academic Staff	_____	_____	_____
d) Non-academic Staff	_____	_____	_____
e) Other (please specify): _____	_____	_____	_____
II. External:			
a) Individual membership	_____	_____	_____
b) Institutional/Corporate membership	_____	_____	_____
c) Graduates of the institution	_____	_____	_____
d) Academic staff of other institutions	_____	_____	_____
e) Other (please specify): _____	_____	_____	_____

Comments:

10. For what reason(s) was the current charging policy chosen?

FACTORS	NOT AT ALL IMPORTANT	NOT IMPORTANT	IMPORTANT	VERY IMPORTANT
a) philosophical considerations	_____	_____	_____	_____
b) economic considerations	_____	_____	_____	_____
c) to encourage the demand of particular client groups	_____	_____	_____	_____
d) to discourage the demand of particular client groups	_____	_____	_____	_____
e) other (please specify): _____ _____	_____	_____	_____	_____

Please elaborate:

11. In order to establish the charging policy, did you:

	YES	NO
a) consider past experience (i.e. costs and demand for the service)	_____	_____
b) examine the policies of other university libraries	_____	_____
c) examine the policies of other providers of an online bibliographic search service:		
i) public libraries	_____	_____
ii) special libraries	_____	_____
iii) information consultants	_____	_____
iv) other (please specify) _____	_____	_____
d) undertake a pilot project	_____	_____
e) conduct a feasibility study	_____	_____
f) other (please specify): _____	_____	_____

12. Do you have any suggestions or recommendations for other university libraries wishing to institute or change their charging policies?

13. Overall, do you feel that in the future user fees for online bibliographic searching in Québec university libraries will increase or decrease? Why?

14. Would you like to receive a copy of the results of this survey?

THANK YOU VERY MUCH FOR YOUR ASSISTANCE.

Lectures suggérées

My Loan Duong

Responsable de la bibliothèque de bibliothéconomie et des sciences de l'information,
Université de Montréal

Robert F. Clarke

Head of Library and Information Studies Library, McGill University

Voici quelques références publiées récemment sur les thèmes étudiés dans le présent numéro.

TARIFICATION DES SERVICES DOCUMENTAIRES

Caren L. et Somerville, A. 1988. «Issues facing private academic libraries considering fee-based programs». (to non-university library users). *Reference Librarian*. No. 22, (1988), pp. 37-49.

«Les enjeux de la tarification des produits et services documentaires». *Actes du 14e Congrès tenu à Sherbrooke du 15 au 18 octobre 1987*. Montréal, ASTED, 1987. 109 p.

Argus est saisi et mis en page par:

Créations VMC Enr.

Édition électronique
et
traitement de textes

(514) 441-4913

Giacoma, P. 1989. «User fees Pros and cons». *Bottom Line*, Vol. 3, no. 1 (1989), pp. 27-30.

«The impact of charges in the public library service». *Proceedings of a Seminar organised by the Federation of Local Authority Chief Librarians and the Library Association of the London International Book Fair*, 29 March 1988. Derek Jones, éd. London, Library Association. 39 p.

Line, M.B. et Scott, P.G. 1989. «Commercial and revenue raising activities in national libraries». *IFLA journal*. Vol. 15, no. 1 (1989), pp. 23-36.

Non-Tax Sources of Revenue for public libraries. Mary Jo Lynch. Project Director. ALA Survey Report. Chicago, ALA (1988), 42 p.

Smith, B. 1989. «A strategic approach to online user fees in public libraries». *Library Journal*. Vol. 114 (February 1989), p. 33-36.

Warner, Alice S. 1987. «Making money: fees for information service». *Special libraries*. Vol. 78, no. 4 (Fall 1987), pp. 277-280.

Woodsworth, A. et Hoffmann, E.J. 1988. «Information technology: new opportunities -- new problems». *Journal of Library Administration*. Vol. 9, no. 2 (1988), p. 91-104.

BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES: COMMUNAUTÉS CULTURELLES

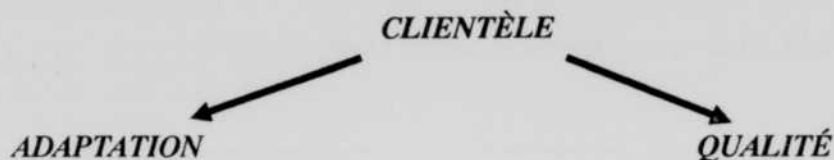
Foukner, G. 1988. «The challenge of serving small communities». *Texas library*. No. 49 (Summer 1988), pp. 31-35.

Meunier, Pierre. 1989. «Les minorités linguistiques - le bibli-service multilingue du Québec: service offert aux communautés culturelles par la bibliothèque municipale de Montréal». *Défi: Revue de l'Association des directeurs des bibliothèques publiques du Québec*. Vol. 3, no. 3 (Janvier 1989), pp. 17-18.

Shoham, S. 1989. «Public libraries' adaptation to the environment (based on an empirical study of six California public libraries)». *Public library quarterly*. Vol. 9, no. 1 (1989), pp. 25-33. □

Le congrès de la CBPQ,

**Un congrès qui rejoint tous les professionnels
quel que soit leur domaine d'intervention**



Un congrès dynamique

Un concept nouveau -- la parole aux clients de:

- l'entreprise
- l'environnement
- l'âge d'or
- les municipalités
- l'éducation

- Des personnalités de divers milieux
- Des ateliers pratiques animés par des professionnels
- Des moyens pour mieux s'adapter aux réalités de l'emploi et de sa carrière
- Une exposition des derniers produits et services sur le marché
- Un congrès à l'écoute des changements socio-économiques
- Une occasion privilégiée d'échange et d'apprentissage

24-26 mai 1990

Montréal, Auberge Ramada parc olympique

Pour information: CBPQ (514) 845-3327

PROTOCOLE DE RÉDACTION (Juin 1986)

Argus vise à assurer l'information et le développement professionnel des membres de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. Les articles publiés traitent de la formation, du rôle et du statut du bibliothécaire dans la société, du professionnalisme, des nouvelles orientations et de la recherche en bibliothéconomie et en sciences de l'information, ainsi que de l'apport des autres disciplines.

Le comité de rédaction accepte des articles originaux soit en français, soit en anglais. À l'occasion, il publie des textes de conférences prononcées dans le cadre des activités de la Corporation. Tous les articles sont examinés par un comité de lecture.

Les publications peuvent prendre plusieurs formes:

- articles de fond (de 15 à 25 pages dactylographiées)
- textes plus courts rendant compte d'un événement récent ou consistant en une expression d'opinion
- articles décrivant une expérience ou une réalisation
- chroniques sur les revues professionnelles, la recherche, les nouvelles technologies, etc.
- lettres à l'éditeur paraissant sous le titre "Argus commentaires" et commentant une question d'actualités ou un article récemment paru dans la revue
- réflexion autour d'un ou de plusieurs ouvrages sur la profession ou la recherche
- entrevues.

Les articles doivent être soumis en cinq (5) exemplaires, dactylographiés à interligne double sur papier 21 x 28 cm et accompagnés d'un résumé informatif. Ils doivent être envoyés à l'adresse de la revue.

Sur la première page doivent figurer le nom, le statut professionnel et le lieu de travail de l'auteur ainsi que le titre et le résumé du texte.

Les graphiques et tableaux doivent être fournis sur des pages séparées.

Les références à un document cité ou paraphrasé se font en incluant entre parenthèses, le nom de l'auteur, l'année de publication et la ou les pages citées, par exemple (Courrier, 1976, p. 179); pour un document du même auteur publié la même année, on assigne une lettre à chaque item, par exemple (Lancaster, 1977a, p.48).

Il appartient aux auteurs de fournir les références bibliographiques complètes et présentées de la façon suivante:

Monographie / Monograph

- Lancaster, F.W. 1977a. *The Measurement and evaluation of library services*. Washington, D.C.: Information Resources Press, 1977.
Lancaster, F.W. 1977b. *Toward paperless information systems*. New York: Academic Press, 1977.
McDonald, A.R. 1983. *Managers view information*. New York: Special Libraries Association, 1983.

Extrait d'une monographie / Portion of a monograph

- Potter, W.M. 1970. "History, the behavioral studies and the science of man". In: Bundy, M.L. & Wasserman, P., eds. *Reader in research methods for librarianship*. Washington, D.C.: Microcard Editions, 1970, pp. 34-65.

Article de périodique / Periodical article

- Courrier, Y. 1976. "Analyse et langage documentaires". *Documentaliste*. Vol. 13, no 5-6 (sept-déc. 1976), pp. 178-186.

Les correcteurs se réservent le droit de renvoyer aux auteurs les textes dont les références ne correspondent pas à ces exigences. Ils peuvent effectuer des corrections de forme.

Les auteurs sont priés de conserver un double de leur article. Aucun manuscrit ne leur sera remis.

Chaque auteur recevra trois exemplaires du numéro auquel il aura contribué.

EDITORIAL POLICY (June 1986)

Argus aims to inform the members of the Corporation of Professional Librarians of Québec and to further their professional development. The articles treat the education, role and status of the librarian in society; professionalism; new directions and research in library and information studies; as well as contributions from other fields. All of the paper are refereed.

The editorial board accepts original articles in French or English. Occasionally it publishes papers presented at Corporation activities.

Publications may take several forms:

- in-depth articles (15 to 25 typed pages)
- shorter articles reporting a recent event or consisting of an expression of opinion
- articles describing an experience or an accomplishment
- columns on professional journals, research, new technologies, etc.
- letters to the editor appearing under the title "Argus commentaires" discussing a current issue or a recent article appearing in the journal
- review essays of professional or research literature
- interviews.

Articles should be submitted in quintuplicate, typed double-spaced on sheets 21 by 28 cm. An informative abstract should be provided. Articles should be sent to: Argus, Secretariat of the CPLQ, 307 Ste-Catherine Street West, Suite 320, Montréal, Québec, H2X 2A3.

The author's name, professional status, and place of work, as well as the title and abstract of the article, should appear on the first page.

Illustrations should be included on separate sheets.

References to documents cited or paraphrased should include in parentheses the name of the author, year of publication, and the pages cited, e.g. (Courrier, 1976, pp. 179) - assign a letter to each duplicate date under the same author, e.g. (Lancaster, 1977a, p. 48).

At the end of the article, the author must provide complete bibliographic references according to the following examples.

Un seul appareil

**Le lecteur-reproducteur PC-Printer 80
s'adapte à toutes les microformes.**

Capacité universelle pour tous formats:
microfiche et microfilm, 16mm et 35mm,
avec objectifs de 10X à 50X.
Système CAR (recherche assistée par ordinateur).

Contrôle de la surface à copier,
horizontalement et verticalement:
Sélection de l'information et élimination
des bordures noires.

Économique
à l'achat, à l'entretien et
à l'utilisation sur papier ordinaire.



Canon
PC-Printer 80
L'universel

Distribué chez

albacor

Micro Systèmes Ltée

Montréal : (514) 866-3494

Québec : (418) 622-6012