

# Les services de référence et l'accès libre aux sources électroniques dans une bibliothèque de recherche

## Reference Services and Free Access to Electronic Sources in a Research Library

### Los servicios de referencia y el acceso libre a los recursos electrónicos en una biblioteca de investigación

Jacques Saint-Onge

Volume 40, numéro 3, juillet–septembre 1994

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1033475ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1033475ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

#### Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

#### ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

#### Citer cet article

Saint-Onge, J. (1994). Les services de référence et l'accès libre aux sources électroniques dans une bibliothèque de recherche. *Documentation et bibliothèques*, 40(3), 149–152. <https://doi.org/10.7202/1033475ar>

#### Résumé de l'article

Le développement rapide des technologies de l'information oblige les services des bibliothèques des établissements d'enseignement universitaire à interroger leurs façons d'agir avec leurs usagers, notamment pour ce qui est de l'initiation des chercheurs, professeurs ou étudiants, à l'utilisation de ces technologies. Cette nouvelle réalité met en perspective le concept de la bibliothèque virtuelle, lequel se précise lentement. Cela pose aussi la question du développement des collections au plan local au regard des modes d'accès à des banques de données externes à la bibliothèque de l'établissement.

## Les services de référence et l'accès libre aux sources électroniques dans une bibliothèque de recherche

Jacques Saint-Onge

Spécialiste en moyens et techniques d'enseignement  
Commission scolaire Saint-Jean-sur-Richelieu

*Le développement rapide des technologies de l'information oblige les services des bibliothèques des établissements d'enseignement universitaire à interroger leurs façons d'agir avec leurs usagers, notamment pour ce qui est de l'initiation des chercheurs, professeurs ou étudiants, à l'utilisation de ces technologies. Cette nouvelle réalité met en perspective le concept de la bibliothèque virtuelle, lequel se précise lentement. Cela pose aussi la question du développement des collections au plan local au regard des modes d'accès à des banques de données externes à la bibliothèque de l'établissement.*

### **Reference Services and Free Access to Electronic Sources in a Research Library**

*The rapid development of information technologies has forced university libraries to examine their services, especially user education intended for researchers, professors, and students. This new reality places the virtual library in a new and slowly emerging perspective. It also raises the question of local collections development with regard to the access of data bases outside the library.*

L'avènement de la bibliothèque électronique sans murs, bibliothèque virtuelle, permet à l'étudiant et au chercheur une appropriation plus grande des sources d'information et de documentation, et suscite des attentes particulières en matière de formation. L'utilisation accrue de nouvelles technologies, plus particulièrement des catalogues en ligne (OPAC), des banques de données, de la télématique et des disques optiques (CD-ROM), provoque donc une réorganisation des services traditionnels de référence, en proposant davantage l'accès libre aux sources d'information bibliographique et de documentation avec un encadrement adéquat de la part du bibliothécaire de ces services.

L'usage de la technologie optique amène un changement de comportement chez le chercheur ou l'étudiant, dans la

mesure où il peut accéder aux bases de données et aux sources premières en texte intégral dans les publications en série des dernières années, sans trop s'inquiéter, pour le moment des coûts de connexion ou d'impression et surtout avec une indépendance d'action. Dans ce contexte, le bibliothécaire de référence doit davantage orienter son action sur l'apprentissage de ces nouveaux supports de l'information en visant une autonomie relative du chercheur ou de l'étudiant qui tienne compte des capacités de celui-ci à cerner les limites des nouvelles technologies de l'information. Seul le bibliothécaire peut guider le chercheur ou l'étudiant dans les dédales du contenu des sources de l'information créées par les nouvelles technologies, dans la distinction de l'essentiel et de l'accessoire. Le chercheur ou l'étudiant doit s'assurer de la pertinence des

### **Los servicios de referencia y el acceso libre a los recursos electrónicos en una biblioteca de investigación**

*El desarrollo rápido de las tecnologías de la información obliga a los servicios de las bibliotecas de los establecimientos de la enseñanza universitaria a cuestionar sur maneras de obrar con sus usuarios, particularmente en lo que se refiere a la formación de los investigadores, de los profesores o de los estudiantes, a la utilización de estas tecnologías. Esta nueva realidad pone en perspectiva el concepto de la biblioteca virtual, el cual se precisa lentamente. Todo eso plantea el problema del desarrollo de las colecciones en el plan local en cuanto a los modos de acceso a los bancos de datos al exterior de la biblioteca del establecimiento.*

éléments repérés et être en mesure de traiter l'information. Les méthodes traditionnelles<sup>1</sup> de recherche d'information satisfont de moins en moins les chercheurs, tant les étudiants que les chercheurs expérimentés. Les nouveaux modes d'accès et de diffusion de l'information commandent l'introduction de méthodes de travail différentes et le développement de stratégies de formation adéquates lesquelles favorisent une plus grande autonomie de l'étudiant et du chercheur. Il y a alors la nécessité d'améliorer le niveau de l'offre

1. Jean-Pierre Côté, «La bibliothèque virtuelle en émergence», in *Mouvances : réflexions sur le développement des bibliothèques universitaires en hommage à Hubert Perron*, Sillery, Presses de l'Université du Québec, 1992, p. 101-116.

car on sait que les chercheurs ne recourent qu'en dernier ressort à la bibliothèque lorsqu'ils ont besoin d'information<sup>2</sup>.

Dans la dynamique de la recherche documentaire sur CD-ROM, l'acteur principal est le chercheur ou l'étudiant, en raison de la grande convivialité des systèmes. Ainsi, le *Social Sciences Index/Full text* (1989-) permet facilement de recenser et d'extraire en texte intégral, des articles récents d'un grand nombre de périodiques en langue anglaise, *souvent non disponibles* dans la collection générale, selon un mode d'accès comportant opérateurs booléens, opérateurs de proximité, troncature, etc. (Pro Quest Search Retrieval Software). Généralement, des séances de formation au CD-ROM sont proposées sur une base individuelle (sur demande) ou collective (groupe). L'usage de certains logiciels CD-ROM, par exemple PAIS sur Silver Platter, FRANCIS, Social Work Abstract Plus, etc., est souvent difficile en raison du manque de clarté de la documentation d'appoint, et surtout par l'insuffisance de postes de lecture. La technologie actuelle permet une exploitation en réseau. En général, un écran d'assistance peut apporter une aide ponctuelle au chercheur ou à l'étudiant. Le disque optique compact a des effets sur tous les aspects des activités de référence se situant autrefois dans une dynamique comportant «an on-line subscription to a service generally accessed by professionals and available to end-users for a fee... not expect to produce the same results as end-user searching»<sup>3</sup>.

La recherche de base de données sur CD-ROM dans les bibliothèques universitaires américaines est faite généralement par l'étudiant et non le bibliothécaire<sup>4</sup>. Cette tendance au déplacement des activités documentaires du bibliothécaire vers l'utilisateur, si elle s'accroît, va amener d'importantes perturbations dans l'organisation du travail de référence<sup>5</sup>. Le *CD-ROM Guide* (Updata Publ., 1991) recensait déjà plus de 500 produits sur une variété de sujets dont plusieurs sont disponibles à moins de 80 \$ (25 sont des ouvrages de référence) ou gratuitement à l'achat d'un lecteur CD-ROM (par exemple *Grolier American Academic Encyclopedia*, *Microsoft Bookshelf* ).

Les chercheurs et les professeurs auraient avantage à accéder directement au texte intégral du *Scholarly Book Review on CD-ROM* (University Publ. of America, 1992) comportant 11 000 comptes rendus par année. L'instantanéité de l'accès à l'information ou à la documentation en version électronique, permet de réduire les délais, parfois très longs, entre le moment où les résultats de recherche sont disponibles et celui où un texte qui les expose est soumis et publié. Les étudiants et les chercheurs peuvent rapidement constituer leurs propres banques de données à partir d'information récentes. La bibliothèque virtuelle trouve déjà un champ d'application primordial permettant d'intensifier la collaboration avec le corps professoral et de développer le concept de «bibliothèque critique» selon l'expression de Joffre-Nicodème<sup>6</sup> qui soutient que le concept de cathédrale du savoir «ne suffit plus à lui seul à définir la bibliothèque».

Il importe aussi de poursuivre le développement d'un réseau électronique de consultation des bases de données catalographiques et textuelles pour les chercheurs et les étudiants. À l'aide d'un logiciel de communication régulier, il est facile d'accéder à domicile aux collections de l'Université McGill (MUSE) et de l'Université du Québec (BADADUQ) qui disposent d'un OPAC particulier. L'assistance en vocabulaire semi-contrôlé est particulièrement approprié pour le choix de mots clés (clé K, MUSE).

Les questions reliées au repérage (stratégies de recherche, logique booléenne) présentent des difficultés pour les chercheurs recherchant souvent l'exhaustivité par opposition aux étudiants qui veulent avoir accès à un nombre limité de sources. Il importe, puisque les besoins diffèrent, de donner graduellement du 1<sup>er</sup> cycle au 3<sup>e</sup> cycle universitaire la maîtrise du processus de recherche documentaire. Par ailleurs, selon les observations récentes, l'initiation à un OPAC doit reposer moins sur les habiletés à lire une notice catalographique que sur les habiletés à exploiter les possibilités de l'ordinateur<sup>7</sup>.

### Les sources électroniques et le développement des collections

L'accès à une documentation adéquate dans les disciplines exige une ges-

tion particulière des collections au premier niveau. Un groupe de travail<sup>8</sup> sur le projet NCIP (North American Collections Inventory Project) indique qu'une collection d'appui à l'enseignement dans une discipline donnée doit compter 20% ou plus des titres de publications en série dépouillés et une collection de recherche 45% des titres. Très peu d'établissements peuvent se vanter de posséder une bibliothèque de recherche qui réponde aux critères reconnus pour ce type de bibliothèque, notamment pour ce qui est de l'intégration des publications en série. En littérature anglo-saxonne et en linguistique, par exemple, environ 40% des références dans les titres de base proviennent de publications récentes (4 dernières années). Dans le domaine des sciences, la proportion est plus élevée<sup>9</sup>.

Les politiques de développement des collections, notamment dans le domaine des sciences sociales, découlent souvent

2. N. Robine, «Le chercheur dans la bibliothèque de recherche», *Bulletin des bibliothèques de France*, vol. 22, no 7 (1977).
3. S. Stone, *Factors Impacting the Availability and Evaluation of CD-ROM End-user Instruction in Major University Libraries*, Ann Arbor, University Microfilm International, 1991, 132 p.
4. K. Bataraman, «End-user Studies in CD-ROM Environment; Work in Progress», in *Proceedings of the 54<sup>th</sup> Annual Meeting of the American Society of Information Science*, Medford, Learned Information, 1991, p. 283-294.
5. Gilles Deschatelets, «Évolution de la référence dans les bibliothèques universitaires du Québec», in *Mouvances: réflexions sur le développement des bibliothèques universitaires...*, p. 90-99.
6. Arlette Joffre-Nicodème, «La fin de l'autarcie», in *Mouvances: réflexions sur le développement des bibliothèques universitaires...*, p. 118-123.
7. E. Crosby, *User Interaction with an Online Catalog: Mesures of Success*, Ann Arbor, University Microfilm International, 1991, 316 p.
8. Denis Rousseau et al., «La concertation du développement des collections: les bibliothèques universitaires québécoises et le NCIP», *Documentation et bibliothèques*, vol. 38, no 1 (janvier-mars 1992), 25-33.
9. A.J. Nederhof et E.C.M. Noyons, «International Comparison of Departments Research Performance in the Humanities», *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 43, no. 3 (1982), 249-256.

d'une conception plutôt large de la recherche qui peut considérer valable des ouvrages populaires ou de vulgarisation par opposition à la conception d'une recherche traditionnelle de type allemand<sup>10</sup>. L'absence d'homogénéité des politiques institutionnelles existantes rend difficile le partage de ressources, bien que comme l'indique Atkinson<sup>11</sup> certains «types of sources [like] instructional and notification sources cannot be shared effectively among institutions, but must be owned». Mais si la «règle statistique 80/20»<sup>12,13</sup> s'appliquait, un élagage massif et une sélection très judicieuse s'imposeraient et ce, dans la mesure où une petite proportion (environ 20%) de la collection dans les bibliothèques représente l'essentiel (environ 80%) de la documentation utilisée en prêt externe. Les documents en langue originale (i.e. anglaise) doivent-ils avoir la priorité dans une bibliothèque de recherche? Les indicateurs d'évaluation des collections doivent être appliqués rigoureusement. Les bibliothécaires sont portés aussi à considérer tous «leurs» titres comme essentiels, incluant les couvertures très spécialisées<sup>14</sup>.

Une partie de la responsabilité des achats a longtemps été dévolue aux professeurs. On considère maintenant que c'est vraiment la bibliothèque qui en dernier ressort gère les budgets et prend les décisions ultimes. Les professeurs, grandement accaparés par leurs tâches, manquent de temps pour suivre vraiment la vie d'une édition par exemple celle d'ELECTRE BIBLIO ou dépouiller les bibliographies spécialisées. L'avis ou la collaboration des professeurs sont requis, comme spécialiste des programmes d'enseignement et de leur contenu. La «règle statistique 80/20» peut amener les établissements, en période de rareté et de rationalisation des ressources, à élaborer davantage un mécanisme de validation du choix de la documentation par les professeurs, en admettant que la responsabilité finale du choix revienne aux bibliothécaires ou chefs de service dans l'exercice d'un leadership documentaire par discipline, en tant que bibliographe et conseiller en documentation. Tout ceci afin de ne pas doubler les achats dans des disciplines connexes et d'assurer l'équilibre de la collection car c'est toujours la bibliothèque, et non le chercheur ou l'étudiant, qui

est tenue responsable des lacunes et des erreurs dans le développement de collection.

### Évaluation des services en référence

La bibliothèque virtuelle rend nécessaire un ajustement dans la gestion des services aux usagers soit le passage d'une organisation reposant davantage sur le développement des collections et sur l'acquisition locale des documents vers une organisation orientée sur l'accès aux sources externes d'information et de documentation. La prolifération de l'information et la diversité des supports d'information ont un impact réel sur l'utilisation des ressources financières allouées à la bibliothèque. Dans le milieu universitaire les budgets disponibles pour les acquisitions imposent une rationalisation des services et l'identification des priorités devant garantir la qualité auprès des usagers.

*Our budgets and internal systems cannot keep up with the rate of change created by technological developments. Our vision of the virtual library with its provision of electronic access to a broad spectrum of information in various formats for any user exceeds our ability to work through the accompanying administrative issues quickly*<sup>15</sup>.

Il appartient au gestionnaire d'établir une nouvelle organisation du travail conforme à la mission et aux objectifs liés à un accès aux sources d'information et de documentation et basés sur l'attitude et l'expertise requises pour satisfaire le besoin documentaire de l'étudiant et du chercheur selon des outils et des méthodes éprouvées. Cela consiste à savoir trouver et évaluer le niveau d'une information en fonction des caractéristiques de la demande, en laissant au demandeur le soin d'établir la portée des documents (contenu). Ceci exige du bibliothécaire, une véritable maîtrise d'une ou de plusieurs disciplines pour fins de crédibilité et d'efficacité. Les niveaux de formation des bibliothécaires prennent ici tout leur sens: les universités en milieu anglophone exigent des études supérieures de 2<sup>e</sup> cycle à cette fin, égalant le niveau de formation minimale requise des chargés d'enseignement. La reconnaissance institutionnelle accordée aux bibliothécaires correspond sou-

vent au statut du professeur d'université («faculty status») qui confère des avantages matériels et sociaux.

Le gestionnaire doit faire preuve de maturité et d'autorité pour faire partager à l'équipe les objectifs du service et voir à l'exécution des décisions au niveau opérationnel. Il doit assumer la maîtrise intellectuelle du développement imprévisible de la technologie<sup>16</sup>, animer les «royaumes» intellectuels (disciplines) en mettant l'accent sur le service à la clientèle et la motivation du personnel. Puisqu'une majorité d'institutions semblent connaître une réduction du volume de recherches en ligne causée par l'arrivée du disque optique compact<sup>17</sup>, un plan de marketing des services de référence s'impose afin de rejoindre surtout les non-utilisateurs. Le gestionnaire doit s'assurer que les bibliothécaires ont le contact facile avec les usagers afin que l'étudiant ou le chercheur soit en mesure d'apprécier le niveau d'intérêt et de compétence du bibliothécaire.

10. J. Reboul, *Les cathédrales du savoir ou les bibliothèques universitaires de recherche aux États-Unis; étude d'organisation*, Paris, Publications de la Sorbonne, 1982.
11. R. Atkinson, «Old Forms, New Forms: the Challenge of Collection Development», *College and Research Libraries*, (Sept. 1989), 507-518.
12. R. W. Trueswell, «Some Behavioral Patterns of Library Users: the 80/20 Rule», *Wilson Library Bulletin*, v. 43 (Jan. 1969), 458-461.
13. \_\_\_\_\_, «A Use of Statistic for Collection Management: the 80/20 Rule Revisited», *Library Acquisitions: Practice & Theory*, vol. 14 (1990), p. 183-189.
14. Denis Rousseau et al., «La concertation du développement des collections...»
15. L. M. Saunders, «The Virtual Library Today», *Library Administration, Management*, (Spring 1992), 66-70.
16. J. Reboul., *Les cathédrales du savoir...*
17. S.T. Huang, «CD-ROM Database Searching vs Traditional Online Database Searching», in *Proceedings of the Twelfth National Online Meeting*, Medford, Learned Information, 1991, p. 139-148.

La recherche sur CD-ROM permet d'établir des coûts fixes, de telle sorte que les prévisions budgétaires sont davantage respectées<sup>18</sup>. Il importe cependant que les étudiants ou les chercheurs ne soient pas laissés à eux-mêmes, sans aide et sans formation préalable car chaque produit possède ses particularités. Dans les développements futurs, les possibilités de «navigation», notamment dans la liste des mots-clés, doivent être améliorées afin de tenir compte des «différences cognitives» (i.e. vitesse perceptuelle, intuition, etc.) des usagers, chercheurs ou étudiants qui ont souvent tendance à utiliser des mots-clés peu pertinents<sup>19,20</sup>, ce qui en bout de course complique leur recherche.

Les ressources bibliographiques traditionnelles ne doivent pas être mises au rancart pour autant. Il demeure cependant que l'usage de multiples points d'accès est un atout réel pour le chercheur: une recherche à l'aide de logiciels sur support CD-ROM, par exemple, le *New England Journal of Medicine* est plus concluante à ce titre que la recherche en version imprimée. Ce produit en texte intégral est d'ailleurs accessible à un coût minime d'acquisition (299 \$US, Comput Ability).

La formation à l'utilisation du CD-ROM sur une base individuelle semble très onéreuse en temps et en ressources humaines. La majorité des établissements universitaires américains ne dispose pas de méthode d'évaluation de cette formation<sup>21</sup>. De même peu d'établissements d'enseignement supérieur au Québec soumettent cette activité à une évaluation formelle sous forme de test ou de questionnaire<sup>22</sup>. La formation des utilisateurs par les bibliothécaires conduit à «perdre du temps pour en gagner» selon l'expression de Seibel<sup>23</sup>. En passant du savoir-faire à faire savoir, et enfin à faire faire, elle permet en définitive de dégager du temps utile pour l'évaluation et le développement des collections.

### Conclusion

Les nouvelles technologies de l'information amènent une réorientation des services de référence et forcent l'amélioration de l'accès aux sources d'information et de documentation en milieu universitaire. La création d'un environnement

favorable à l'exploitation de CD-ROM est justifiée. Les technologies de pointe sont de nature à susciter un plus grand intérêt de la part des usagers grâce à un mode de recherche davantage axé sur l'autonomie, l'indépendance d'action et sur une relation «personnalisée» avec l'ordinateur, dans la mesure où les équipements (localisation, réseau informatique) et les ressources humaines seront adéquats. Les attentes des étudiants et des chercheurs sont élevées, mais la disponibilité actuelle de ces services s'avère souvent limitée. La maîtrise des techniques liées à l'informatisation bibliographique permet au bibliothécaire de transformer, à son avantage, la relation d'obligation qui le lie à une nouvelle demande documentaire et de réévaluer son savoir par la maîtrise de savoir-faire qui lui confère une nouvelle crédibilité.

Les nouvelles technologies peuvent permettre un exercice de rationalisation, dans la mesure où, à l'aide d'indicateurs, il est possible de mesurer l'exploitation des ressources. La contribution des bibliothécaires s'avère primordiale pour assurer une expertise professionnelle dans l'assistance et la formation sur mesure (graduée) des étudiants ou des chercheurs en référence spécialisée, puis dans l'évaluation de type bibliométrique des collections. Les gestionnaires sont en mesure d'apporter leur soutien en ce sens en développant une stratégie de marketing visant principalement les non-usagers, par exemple en mettant l'accent sur le mode d'accès libre aux sources premières en texte intégral et aux bases de données bibliographiques sur support optique.

18. T.J. Froehlich, «Ethical Considerations in End-user Searching and Training End-users to be Searchers of CD-ROM and Online Databases», in *Proceedings of the Twelfth National Online Meeting...*, p. 93-98.
19. E. Maidenberg, *Expertise in Online Information Retrieval*, Ann Arbor, University Microfilms International, 1991, 325 p.
20. B. Allen, «Cognitive Differences and End-users Searching of a CD-ROM Index», in *Proceedings of the Fifteenth Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development and Information Retrieval*, Copenhagen, June 21-24, 1992, p. 298-309.
21. S. Stone, *Factors Impacting the Availability and Evaluation of CD-ROM...*
22. Lisette Dupont, «La place de la formation documentaire dans la formation universitaire», *Documentation et bibliothèques*, vol. 38, no 1 (janvier-mars 1992), 35-40.
23. B. Seibel, *Au nom du livre ; analyse sociale d'une profession : les bibliothécaires*, Paris, La Documentation française, 1988.

### LE PROGRAMME CANADIEN D'IMMUNISATION INTERNATIONALE

## DES MILLIONS DE RAISONS DE POURSUIVRE LA LUTTE



Le Canada est un des partenaires d'une campagne mondiale pour aider les enfants des pays en développement à lutter contre six maladies mortelles pouvant être prévenues, la rougeole, la polio, la tuberculose, le tétanos, la coqueluche et la diphtérie.

Cette opération mondiale permet de sauver plus de trois millions de jeunes vies par an. Cependant, près de deux millions d'enfants meurent encore chaque année faute de vaccination. Votre aide améliore leurs chances de survie.

Pour appuyer ce programme et vous documenter à son sujet, veuillez vous adresser à :



### Association canadienne de santé publique

1565, avenue Carling, suite 400  
Ottawa (Ontario) Canada K1Z 8R1  
Téléphone : (613) 725-3769  
Télécopieur : (613) 725-9826