

[COP.] ENSSIB, AZIZA Emmanuel (DCB4) , 1995

**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**

**Diplôme de conservateur de bibliothèque  
(filiale "recherche")**

**RAPPORT DE STAGE**

***Le Reference Department de la bibliothèque principale (Main Library) de  
l'Indiana University - Bloomington (Etats - Unis) :***

**Bibliothèque "virtuelle" et information humaine**

**Stage effectué sous la responsabilité de Mme Ann Bristow,  
*Head of the Reference Department / directrice du Reference Department***

**1995**

### ***Remerciements :***

Je remercie vivement les personnes suivantes pour l'aide qu'elles m'ont apportée dans la rédaction de ce rapport de stage :

Mme Ann Bristow, *Head of the Reference Department*

M. Jeffrey Graf, *Reference Computing Coordinator*

M. Mark Day, *Co-director of LETRS (Library Electronic Text Resource Service)*

M. Jian Liu, *Librarian and "Web Master" of the Reference Department*

M. Frank Quinn, *Librarian and manager of the Reference Assistants*

Mme Julie Bobay, *Electronic Resources and Services Department*

ainsi que toute l'équipe du *Reference Department*, toujours prête à répondre à mes questions - comme à celles du monde entier...

J'associe ces remerciements à mes vœux de prompt rétablissement à M. Tom Glaser, ancien directeur du *Reference Department* récemment hospitalisé, dont le dévouement au public restera toujours pour moi un idéal professionnel.

## **Tables des matières**

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>I - L'Environnement</b>	<b>6</b>
<b>1 - L'Indiana University</b>	<b>6</b>
<b>2 - Le campus de Bloomington</b>	<b>6</b>
<b>3 - Les bibliothèques de l'Indiana University : réseau régional et réseau local</b>	<b>8</b>
<b>4 - La Main Library (bibliothèque principale/centrale)</b>	<b>13</b>
<b>II - LE REFERENCE DEPARTMENT</b>	<b>14</b>
<b>1 - Missions</b>	<b>14</b>
<b>2 - Evolution et organisation</b>	<b>15</b>
<b>3 - Information humaine et courrier électronique</b>	<b>16</b>
<b>4 - Formation des étudiants et des enseignants aux ressources électroniques</b>	<b>18</b>
<b>5 - Les nouveaux services apportés par les pages du "World Wide Web"</b>	<b>20</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>23</b>

# Introduction

Les bibliothèques universitaires américaines, de par les moyens dont elles disposent, se rapprochent de plus en plus du concept de bibliothèque “virtuelle”. Elles mettent à la disposition de leurs usagers des ressources électroniques toujours plus nombreuses et accessibles sur réseau local, et sont de moins en moins ressenties comme des emplacements “matériels”. Elles développent leur propres bases de données et des services de réédition électronique, fournissant à distance des versions numérisées de tous types de documents.

Cependant, la dimension humaine reste essentielle pour leur fonctionnement, et en particulier pour la formation de leurs usagers ; en effet, ces derniers ont encore du mal à se repérer dans ce nouvel univers, et ont aussi plus que jamais besoin des services et des collections d’une bibliothèque “traditionnelle”.

La *Main Library* (bibliothèque principale) de l’*Indiana University - Bloomington* étant l’un des établissements américains les mieux pourvus en matière de systèmes informatiques, elle constitue à cet égard un terrain d’observation privilégié de l’entrée d’une bibliothèque universitaire dans un XXI<sup>e</sup> siècle au visage encore incertain.

Sans chercher à écrire une sous-partie de mon mémoire de DEA sur l’édition en bibliothèque, j’ai voulu donner ici un aperçu des transformations que connaît une bibliothèque universitaire américaine “de pointe”, et les problèmes auxquels elle se trouve confrontée pour s’engager encore plus avant dans l’ère électronique tout en continuant à fournir un service de qualité à ses usagers. Bien que ce rapport ne porte que sur le *Reference Department* de la *Main Library*, le rôle central joué par ce dernier permet d’aborder la question des tâches nouvelles assignées aux bibliothécaires, qui doivent gérer de nouveaux outils et former les lecteurs à leur emploi.

Du fait de la complexité de l’environnement universitaire, il m’a semblé nécessaire de faire une description détaillée de celui-ci dans une première partie avant d’entrer dans le vif du sujet. Le *Reference Department* ne sera donc décrit que dans la seconde partie, mais celle-ci s’appuie directement sur la précédente, suivant un enchaînement logique.

On ne s’étonnera pas non plus de l’abondance des termes anglais en italiques, leur traduction ne me paraissant pas toujours entièrement satisfaisante. Il est en effet parfois difficile de trouver des équivalents parfaits lorsque les situations nationales sont sensiblement différentes.

L'expression même de *Reference Department* est d'ailleurs intraduisible, puisqu'il n'existe pas vraiment de tel service en France, alliant l'assistance générale aux lecteurs et l'aide à la recherche spécialisée, à la fois bureau d'information, salle de bibliographie et département chargé de la formation aux ressources électroniques (qui, encore moins qu'en France, ne peuvent plus vraiment être qualifiées de "nouvelles technologies", même si elles évoluent sans cesse).

# I - L'Environnement universitaire

## 1 - L'Indiana University

L'*Indiana University*, placée sous la tutelle de l'Etat d'Indiana, est une des plus anciennes universités des Etats Unis ; elle fut créée en 1820. Le campus principal se trouve à Bloomington (ville de 50 000 habitants située à environ 80km au sud d'Indianapolis). Le second campus se situe à Indianapolis même ; quatre autres campus sont répartis dans le reste de l'Etat.

L'Université est dirigée par les *Trustees of Indiana University*, conseil chargé par l'*Indiana General Assembly* (assemblée législative) de définir la politique et les missions des différents campus. Le président de l'Université ainsi que les vice-présidents sont nommés par ce conseil. [Governor + Alumni]

L'Université fait partie d'un réseau universitaire : le *Committee on Institutional Cooperation* (CIC), organisation réunissant les principales universités de la région du *Midwest* (Chicago, Illinois, Indiana, Michigan, Michigan State, Minnesota, Northwestern, Ohio State, Pennsylvania State, Purdue, Wisconsin). Ce comité encourage les actions communes, les échanges, et est particulièrement important en matière de bibliothèques : il favorise le partage des ressources (qui demeure assez difficile à mettre en place), la possibilité pour les enseignants et les chercheurs d'emprunter dans tous les établissements, et enfin la coopération dans le domaine de l'édition et des ressources électroniques - le CIC a ainsi encadré en 1994 une négociation commune pour la souscription à l'*Encyclopaedia Britannica On Line* (en ligne).

## 2 - Le campus de Bloomington

Ce vaste campus de plus de 35 000 étudiants constitue une sorte de ville dans la ville, et comporte huit types de bâtiments différents:

- bâtiments consacrés à l'enseignement et contenant départements, instituts, écoles spécialisées et bibliothèques spécialisées,
- bibliothèques indépendantes (la bibliothèque principale : *Main Library*, et la *Lilly Library*, contenant des fonds anciens),

- administrations, services de santé
- bâtiments sportifs,
- bâtiments consacrés à la vie étudiante, aux associations et aux fraternités (très nombreuses et très riches),
- bâtiments consacrés à la vie culturelle et aux études artistiques (théâtre, auditorium, opéra, musée...),
- logements étudiants (*Residence halls*).

Bien que les universités américaines ne soient cotées que de façon officieuse, leur réputation est pour elles un facteur déterminant. L'*Indiana University-Bloomington* est considérée comme faisant partie du peloton de tête dans les disciplines suivantes (même si Harvard, Yale et Columbia sont bien sûr les premières) :

- “Business”, Economie, marketing, management ;
- Télécommunication ;
- Musique
- Langues étrangères, surtout les langues européennes et notamment les études françaises, germaniques, slaves et italiennes, ainsi que les langues anciennes ;
- Environnement ;
- Chimie ;
- Statistiques ;
- Communication et journalisme ;
- Sciences de l’information et des bibliothèques ;

Mais toutes les disciplines sont représentées sur le campus.

### *The School of Library and Information Sciences*

La *School of Library and Information Sciences* (SLIS) dirigée par Blaise Cronin (co-auteur et éditeur de *Marketing of Libraries and Information Services*), est située dans le bâtiment de la bibliothèque principale. Cette école, parente américaine de l’ENSSIB, figure parmi les formations les plus importantes des Etats-Unis pour les sciences de l’information et des bibliothèques. Elle forme à la fois des bibliothécaires et des documentalistes-spécialistes en information, d’où un éventail d’enseignements plus importants, notamment en matière de ressources électroniques ; la filière “bibliothèque” reste cependant comparable au DCB. Le cursus, pouvant aller jusqu’au *PhD* (doctorat) est réservé aux étudiants déjà diplômés dans une autre discipline, mais contrairement à la situation française (du moins pour les bibliothécaires), la compétition se situe autant du côté des écoles que des étudiants, les premières cherchant à attirer

le plus grand nombre de candidats de haut niveau, les seconds cherchant à s'inscrire dans les formations ayant le meilleur renom. Les diplômés en sciences de l'information sont ensuite confrontés à une nouvelle sélection au moment où ils se présentent sur le marché du travail américain ( beaucoup plus vaste que le marché français, mais qui s'est resserré ces dernières années). L'un des éléments par lequel la SLIS cherche à se distinguer par rapport à ses concurrentes est son serveur Internet, qui vient d'être entièrement remodelé, et où l'on trouve notamment des offres d'emploi, des curriculum vitae d'étudiants avec renvois hypertextes, des ressources diverses sur le *World Wide Web*, des présentations de livres, etc.

Les bibliothèques du campus constituent pour les étudiants un environnement très riche ; les bibliothécaires interviennent fréquemment dans le cadre d'enseignements, et certains étudiants sont employés comme moniteurs (*Reference Assistants*), ce qui les aide aussi à payer leur frais de scolarité quand ils n'ont pas obtenu de bourse. En revanche, la SLIS ne joue que depuis peu un plus grand rôle dans les choix bibliothéconomiques de l'Université, et son cursus a longtemps été considéré comme trop classique par le milieu professionnel (certains débats n'ont pas de frontières...).

### **3 - Les bibliothèques de l'Indiana University : réseau régional et réseau local**

Au niveau régional, les bibliothèques de l'Indiana University constituent un vaste réseau reposant sur un catalogue informatisé commun (IUCAT) ainsi que sur un système de prêt entre bibliothèques. IUCAT fonctionne grâce au logiciel NOTIS, conçu par la société de télécommunications Ameritech. Il permet également de consulter les catalogues des grandes bibliothèques de lecture publique de l'Etat. Lorsque l'on effectue une recherche dans le catalogue informatisé, la localisation est signalée par des abréviations dès les premiers résultats inscrits sur l'écran, si bien qu'il n'est pas nécessaire d'afficher la notice complète d'un ouvrage pour savoir dans quel établissement il se trouve. L'indexation, comme partout aux Etats-Unis, est celle de la *Library of Congress* (Bibliothèque du Congrès), avec des cotes alphabétiques et numériques.

La rétroconversion effectuée dans le cadre de IUCAT depuis sa création en 1989 est loin d'être achevée, surtout pour les collections du campus de Bloomington qui sont les plus anciennes et les plus importantes. Une bonne partie des ouvrages antérieurs à 1976 ne sont pas encore intégrés dans le catalogue informatisé.

A l'intérieur du campus de Bloomington, les bibliothèques sont regroupées sous une même direction. Le directeur des bibliothèques de Bloomington porte le titre de "Dean" (doyen), titre qui est également celui de tous les directeurs d'instituts ou d'écoles ainsi que des grands

administrateurs au sein de de l'Université. Le *Dean of Libraries* représente ainsi les bibliothèques auprès de l'*Academic Deans Advisory Council* (conseil consultatif des doyens de facultés), ainsi qu'auprès de l'administration universitaire.

Les bibliothèques du campus de Bloomington se situent au 12<sup>e</sup> rang parmi les 108 principales bibliothèques universitaires américaines et canadiennes pour le volume des collections et pour les acquisitions tous types de documents confondus, et au 11<sup>e</sup> rang pour le nombre de professionnels employés.<sup>1</sup>

Outre la *Main Library* (bibliothèque principale, qu'on nommerait sans doute en France bibliothèque centrale), le campus de Bloomington comporte un nombre important bibliothèques spécialisées, dépendant de départements :

- bibliothèques de sciences (biologie, chimie, géologie, optométrie, physique & mathématiques & astronomie, physique nucléaire),
- bibliothèque d'art (située dans le musée d'art de l'Université, dessiné par l'architecte Pei),
- bibliothèque du département d'éducation physique et sportive,

ou dépendant d'écoles supérieures :

- bibliothèque de la School of Business,
- bibliothèque de l'Ecole de droit,
- bibliothèque de l'Ecole de musique,
- bibliothèque de l'Ecole de sciences de l'éducation,
- bibliothèque de l'Ecole de journalisme et de télécommunications,

ou dépendant d'instituts :

- *Archives of Traditionnal Music* (archives de musiques traditionnelles),
- bibliothèque du *Black Culture Center* (Centre de Culture Noire [internationale]),
- bibliothèque du *Kinsey Institute*, institut de sexologie fondé en 1947. Cette bibliothèque constitue un cas à part, car le financement de l'institut n'est pas entièrement assuré par l'université ; les bibliothécaires sont cependant rémunérés par celle-ci. L'accès de la bibliothèque est réservé aux chercheurs. L'Etat d'Indiana étant très conservateur, le *Kinsey Institute* bénéficie d'une dérogation depuis les années cinquante pour l'acquisition de journaux étrangers de nature pornographique.

Deux bibliothèques spécialisées sont entièrement indépendantes : les *Archives of Traditionnal*

---

<sup>1</sup>Cf. *ARL* [Association of Research Libraries] *Statistics 1993 - 1994* / Compiled by Martha Kyriillidou, K. E. Hipps, Kendon Stubbs . - Washington D.C. : ARL, 1995.

*Music* (archives de musique folklorique) et la *Lilly Library*, bibliothèque détenant une vaste collections de fonds anciens (manuscrits, incunables, imprimés de tous pays). Les ouvrages français et allemands en constituent une bonne part.

Enfin, il faut citer les bibliothèques rattachées aux logements étudiants, chaque bâtiment (*Residence hall*) comportant une petite bibliothèque ouverte le soir (avec un personnel composé uniquement de moniteurs étudiants) contenant des ouvrages généraux (encyclopédies, dictionnaires, manuels), des livres de loisirs ou de fiction, des disques, des cassettes audio et video.

Ce nombre impressionnant de bibliothèques permet de mesurer l'importance des ressources documentaires dont disposent les étudiants de toutes disciplines. Mais ces ressources sont évidemment liées au frais d'inscription élevés payés par les étudiants, surtout ceux qui ne sont pas originaires de l'Etat d'Indiana, payant en moyenne trois fois plus - ils représentent 20% environ de la population étudiante, tous campus confondus. Pour les *undergraduate students* (étudiants de premier cycle), les frais d'inscriptions sont en moyenne de 3000\$ par an, (soit environ 15 000F) pour les résidents de l'Etat, 9000\$ pour les non-résidents. Les frais d'inscriptions pour les *graduate students* (étudiants de second et de troisième cycle) sont plus disparates, mais atteignent facilement le même niveau. Et si le nombre des emplois étudiants (proposés en partie par l'Université) est conséquent, le nombre de bourses l'est beaucoup moins. Dans le budget du campus de Bloomington, ces frais d'inscription représentent ainsi 52% du budget global, l'autre moitié étant financée par des fonds publics ; l'Université envisage également de mettre en place des partenariats avec des entreprises privées.

#### Le budget d'acquisitions des bibliothèques

Le budget d'acquisitions des bibliothèques de l'*Indiana University* est de +5,3 Millions de \$ pour 1995/1996. A ceci s'ajoute environ 1 Million de \$ pour la bibliothèque de droit, ainsi qu'un ½ Million pour la *Lilly Library*, qui disposent de budgets séparés. A titre de comparaison, le budget d'acquisitions de la Bibliothèque Publique d'Information est de [à compléter] Millions de francs. Des allocations du gouvernement national (notamment le *National Endowment for Humanities*, subvention pour les sciences humaines) viennent compléter l'apport budgétaire de l'Université. Les dépenses prévisionnelles sont cependant souvent dépassées, en particulier en raison de l'accroissement coût des périodiques scientifiques.

#### Le réseau informatique local du campus de Bloomington (campus network)

Ce réseau repose sur une architecture clients / serveurs, et sur un système TELNET, application qui permet l'accès à Internet. Il est contrôlé par le service informatique de l'Université (*University Computing Services*). Les bibliothèques, partie intégrante du réseau, ont la responsabilité des ressources qu'elles offrent aux usagers. Elles disposent d'un service informatique propre (*Library Automation Office*) chargé de la gestion des serveurs et du matériel.

La connexion à Internet et au *campus network* des postes de consultation en bibliothèques se fait par le serveur *Ellington*, de type NOVELL / DOS, qui fonctionne en association avec les serveurs "pivot" UNIX *Infogate* et *Portal*. Ceux-ci aussi servent d'intermédiaire entre le réseau et les ordinateurs individuels connectés par modem. Ces serveurs UNIX, pouvant avoir une liaison directe à Internet, ont été "greffés" au *campus network* dont la technologie NOVELL reposant sur une imbrication de mini-réseaux ne pouvait pas être complètement adaptée aux liaisons extérieures lointaines. Quant à la connexion au *World Wide Web*, elle ne passe pas par la connexion TELNET utilisée pour les banques de données en ligne mais par une liaison spécifique.

Plusieurs serveurs alimentent le réseau en banques de données :

- le serveur *Amdahl*, de technologie IBM, qui permet le fonctionnement du logiciel de bibliothèque *Notis* encadrant le catalogue informatisé IUCAT.
- un serveur de type NOVELL, qui permet de faire fonctionner 25 banques de données sur CD-ROM, de toutes disciplines.
- le serveur ERL (*Electronic Reference Library*) de type UNIX, qui contient sur son disque dur une partie des banques de données produites par SilverPlatter, notamment ERIC (sciences de l'éducation), PSYCLIT (psychologie et psychanalyse), *the Modern Language Association Bibliography*, et *Medline* ; contrairement au serveur de type NOVELL, il a l'avantage d'être accessible pour les ordinateurs individuels connectés au réseau par modem et par l'intermédiaire d'*Infogate* ou de *Portal*.
- le serveur géré par le service LETRS (*Library Electronic Text Resource Service*) de type UNIX qui permet la consultation de 4 banques de données textuelles fournies sous forme de CD-ROM, notamment *The English Poetry Full-Text Database* et les *Oeuvres complètes* de Jane Austen. Le service LETRS est situé à l'intérieur de la bibliothèque principale ; il est chargé de constituer une bibliothèque "virtuelle" contenant de grands textes classiques ou religieux en diverses langues, acquis sous forme électronique. Une grande partie ne peuvent être pour l'instant consultés et utilisés que dans une seule salle, grâce à un autre serveur autonome de type NOVELL, mais devraient de plus en plus être accessibles sur le réseau - certains sont déjà reversés sur le serveur Internet, en particulier une collection de textes écrits par des femmes anglaises durant l'ère

victorienne (*Victorian Women Writers Project*).

Par un système d'abonnement, le réseau est enfin relié directement à de nombreuses banques de données en ligne via Internet, notamment OCLC, RLIN (*Research Libraries Information Network*) l'*Expanded academic Index* (articles de périodiques), l'*Encyclopedia Britannica On Line*, ainsi que des bases gérées par SilverPlatter. Au total, plus de 50 banques de données peuvent être consultées directement depuis les postes de consultation.

Les bibliothèques ont souscrit par ailleurs à un abonnement restreint à LEXIS-NEXIS (banque de donnée textuelle couvrant un très grand nombre de périodiques juridiques et de périodiques internationaux spécialisés ou non, y compris *Le Monde*), accessible sur un nombre limité de postes.

Le total des frais d'abonnement aux banques de données (sur CD-ROM ou en ligne) est d'environ 250 000\$ par an. Un comité spécial (dont fait partie la directrice du *Reference Department*), décide chaque année des nouvelles acquisitions, des renouvellements et des modifications.

Tous les postes de consultation sont accompagnés d'imprimantes à aiguilles (mais les étudiants sont encouragés, lorsqu'ils utilisent les banques de données, à faire plutôt des sauvegardes sur disquettes). Le problème majeur auquel les bibliothèques doivent faire face pour leur équipement est le remplacement des ordinateurs PC de type 286, qui ne sont pas assez puissants et ne peuvent pas permettre l'utilisation de toutes les banques de données, ainsi que le remplacement des vieilles imprimantes. Le renouvellement n'est pas encore complètement achevé, car il a dû être étalé dans le temps pour des raisons budgétaires. A ceci s'ajoutent la question de la surcharge du *campus network*, qui ralentit la consultation aux heures de pointe (en particulier l'après-midi), et la question de la maintenance des banques de données installées sur les différents serveurs, l'installation n'étant pas toujours stable, ce qui induit parfois de mauvais fonctionnements. Plus un système est complexe et offre aux usagers de multiples ressources, plus ceux-ci deviennent exigeants quant à la qualité du service proposé - l'impossibilité d'avoir accès à une des ressources étant très mal perçue, de même que les difficultés d'impression. Comme pour d'autres services publics ou privés, l'offre crée une nouvelle demande, et l'amélioration du système est un objectif permanent. Ainsi, les bibliothèques de l'*Indiana University*, en partenariat avec l'Université de Chicago, travaillent dans le cadre d'un accord non-commercial avec la société Ameritech pour l'élaboration d'un logiciel "sur mesure", adaptés à des réseaux de cette taille, et remodelant la présentation d'IUCAT sur un environnement Windows. Elles proposent des améliorations qu'elles seront sûres d'obtenir lorsqu'elles devront acheter le logiciel au concepteur - conformément aux règles d'un marché public.

#### **4 - La *Main Library* (bibliothèque principale/centrale)**

Construite en 1969, la *Main Library* est un grand bâtiment composé de deux parties :

- *West Tower - Undergraduate Library* (6 étages)
- *East Tower - Research Collections* ( 10 étages)

Cette distinction entre collections pour le premier cycle et collections pour les cycles supérieurs est fondée sur un modèle déjà ancien, qui se justifie moins actuellement. Mais l'architecture de la bibliothèque reposant sur ce principe, il serait très difficile d'assouplir cette dichotomie. Les postes multi-media et les magnétoscopes ont ainsi été rattachés pour des raisons pratiques à l'*Undergraduate Library*.

Le rez-de chaussée de la tour orientale est consacré principalement au "Reference Collections" (ouvrages de références, catalogues, bibliographies) ainsi qu'à la consultation des bases de données. Les numéros les plus récents de tous les périodiques sont regroupés dans une salle spéciale en sous sol ; les numéros anciens sont soit reliés et mis en rayons dans les différents étages, soit microfichés. Une autre salle est consacrée aux microfiches, avec des lecteurs permettant l'impression. Les publications régionales et fédérales, ainsi que les publications internationales (ONU et Communauté européenne) issues du dépôt légal occupent tout un étage qui leur est consacré. Enfin, le sous-sol comporte une cafétaria.

Les collections sont en grande partie en accès libre. La bibliothèque est ouverte à tout public, et le prêt est permis à tous les citoyens de l'Etat (mais le public extérieur se déplace peu) ; pour les étudiants, et les membres de l'université, il s'effectue directement à partir de la carte universitaire (carte d'étudiant ou *Faculty & staff*), qui sert de passe-partout sur tout le campus.

Malgré une surface disponible de plus de 30 000m<sup>2</sup>, et 225 km de rayons, la *Main Library* est désormais confrontée à un problème de stockage. Mais elle a du mal à obtenir de l'Université la construction d'un nouveau magasin, car la présidence croit à tort que les ressources électroniques peuvent réduire le volume des imprimés, ce qui reste pour l'instant totalement utopique...

## II - Le *Reference Department*

### 1 - Missions

Un *Reference Department* est, bien plus qu'un simple bureau d'information ou une salle de bibliographie, un véritable service sans réel équivalent en France (surtout dans les bibliothèques universitaires) - même si on peut objecter que la Bibliothèque Publique d'Information propose de nombreux postes d'accueil et de renseignement et est assez proche, par son esprit, de l'assistance aux usagers développée dans les bibliothèques américaines. Le *Reference Department* de la *Main Library - Research Collections* (collections destinées au second cycle et à la recherche) est en charge:

- du *Reference Desk*, bureau d'information situé dans la salle des catalogues et répondant également aux questions par téléphone et par e-mail (courrier électronique),
- de la salle de bibliographie (*Reference Reading Room*),
- des postes de consultation et des ressources électroniques disponibles dans la salle des catalogues (en particulier les CD-ROM non disponibles sur le réseau local).

Sa mission peut être définie en deux volets :

- 1 - répondre aux questions individuelles des usagers et les aider dans leurs recherches.
- 2 - former les étudiants et les enseignants-chercheurs à l'utilisation de toutes les ressources électroniques.

En effet, les catalogues informatisés et les bases de données bibliographiques ou textuelles rendent, paradoxalement, l'assistance humaine encore plus indispensable. Les usagers, et surtout les jeunes étudiants, ont souvent du mal à se retrouver devant la multitude des ressources qui leur est proposée ; si leur apprentissage des commandes de RDI (recherche documentaire informatisée) se fait assez vite, ils ont beaucoup plus de mal à acquérir une véritable méthodologie, bien que les recherches par mots-clé se fassent de plus en plus en langage dit "naturel". Par ailleurs, une bonne partie des ressources bibliographiques se trouvent encore sur support papier, surtout lorsque l'on atteint un haut niveau de spécialisation. Enfin, les réponses à certaines questions complexes ou inhabituelles ne se trouvent pas dans les outils courants, et demandent parfois le flair et l'expérience d'un *Reference librarian*. *Où?* et *comment?* chercher : telles sont donc les deux questions fondamentales qui animent un *Reference Department*.

## 2 - Evolution et organisation

Depuis dix ans, le *Reference Department* s'est trouvé au coeur des bouleversements informatiques qui ont transformé le fonctionnement de la bibliothèque. Ceci l'a conduit à mettre beaucoup plus l'accent sur sa mission pédagogique, surtout à partir du moment où les CD-ROM ont supplanté la recherche en ligne, et où le réseau local a pu contenir les principales banques de données de toutes les disciplines.

Cependant, si le rôle des bibliothécaires du service a profondément évolué, leur effectif n'a pas pour autant été augmenté, si bien que toutes les personnes y travaillant - y compris les non-bibliothécaires - sont présents par roulement au *Reference Desk* pour répondre aux questions des usagers ; ils sont assistés par des moniteurs étudiants (*Reference assistants*), recrutés au sein de la *School of Library and Information Sciences*.

Le personnel à temps plein se compose de 10 personnes :

2 *Librarians* (occupant les postes de *Head of the Reference Department* - directeur - et de *Assistant Head*)

2 *Associate Librarians* (dont l'un dirigeant le service de LETRS ne travaille qu'à mi-temps pour le *Department*)

2 *Assistant Librarians* dont un spécialisé dans les ressources électroniques et le développement des pages Internet.

1 *Reference Computing Coordinator* (chargé du suivi des ressources électroniques)

3 *Senior Reference Associates* dont l'*Office Manager*, avec un des deux autres emplois à mi-temps.

La hiérarchie américaine étant sensiblement différente de la hiérarchie française, il est impossible de trouver des équivalents parfaits aux différents postes.

Les 6 *Librarians* (y compris les *Assistant Librarians*) seraient en France considérés comme des conservateurs. Mais ils appartiennent au corps de la *Faculty*, qui est aussi celui des enseignants, et le titre de *Librarian* a donc (du moins théoriquement) une plus grande valeur universitaire que l'équivalent français.... Pour devenir *Assistant Librarian*, il faut être diplômé d'une école reconnue par l'ALA (*American Libraries Association*). La titularisation (*tenure*) ne se fait d'ordinaire qu'au bout de sept ans ; les *Assistant Librarians* doivent présenter un dossier examiné par un comité spécial au sein de la bibliothèque, qui tient compte de différents critères (travail effectué, publications, recommandations, etc.). La titularisation s'accompagne généralement d'une promotion au rang d'*Associate Librarian*.

Le *Reference Computing Coordinator* appartient au corps des *Professionals*, qui correspond aux emplois de technicité élevée liés à la gestion des systèmes informatiques, ou du

catalogage spécialisé.

Les *Senior Reference Associate* appartiennent au corps des *Clericals/Technicals*, qui correspond à des emplois de moins grande qualification liés à la gestion et à l'organisation matérielle (acquisitions, emplois du temps, signalisation, etc.). En fait, deux des *Reference Associate* encadrés par l'*Office Manager* sont titulaires d'un diplôme de sciences de l'information et des bibliothèques, mais ont plus de chances d'obtenir un poste d'*Assistant Librarian* dans un autre établissement, éventuellement dans un autre Etat.

Toutes ces différences ne sont fort heureusement pas perceptibles aux yeux d'un observateur étranger, car tous les membres du personnel, quelle que soit leur fonction, ayant à consacrer une grande partie de leur temps à l'assistance aux usagers, il règne au sein du *Department* un remarquable esprit d'équipe, et une même et haute idée du service public.

#### Le Budget :

Le budget d'acquisitions du *Reference Department* est de +173.000\$ pour 1995/1996 (avec 141.000\$ consacrés aux périodiques). Le *Reference Department* a bénéficié également d'une donation privée en 1993 (faite par un de ses anciens directeurs, E. Lingle Craig) d'un montant de 200 000\$ environ, placée par l'université sur un compte bancaire, et dont les intérêts s'élèvent à près de 10.000\$ par an, permettant au département d'effectuer des acquisitions supplémentaires.

### **3 - Information humaine et courrier électronique**

La politique générale du *Reference Desk* est de répondre à toutes les questions, quelle que soit l'origine des usagers, même par téléphone. Ceci est évidemment plus facile pour une bibliothèque universitaire située dans une petite ville ; la politique de l'université de Chicago est à cet égard tout à fait différente, le service aux étudiants et aux enseignants-chercheurs ayant besoin d'une protection constante. Cependant, certaines personnes ayant recours à la *Main Library* de Bloomington sont parfois incitées à appeler la *Monroe County Public Library* (bibliothèque de lecture publique du *county*), où se trouve également un *Reference Desk* plus à même de répondre aux questions des jeux radiophoniques ou télévisés... Mais bien que la *Main Library* soit parfois perçue par les habitants de l'agglomération comme une meilleure ressource, la plupart de questions téléphoniques possèdent une orientation universitaire.

Selon Mme Ann Bristow, directrice du *Department*, l'image du service entretient une relation directe avec son utilisation. Or la moitié environ des jeunes *Reference Assistants* change chaque année ; les nouveaux venus étant moins compétents, et ayant besoin d'une période de

formation, Mme Bristow craint qu'ils ne découragent les lecteurs de niveau élevé. Aussi les incite-t-elle à vérifier tous les renseignements dont ils ne sont pas sûrs auprès des professionnels qui les encadrent. Mais comme il n'y a toujours que trois personnes présentes au *Reference Desk* (deux professionnels et un moniteur étudiant), cela n'est pas toujours possible en cas de forte affluence. D'autre part, les *Reference Assistants* sont seuls au bureau d'information entre 22h et minuit en semaine, tranche horaire qui est loin d'être une période "creuse".

Face à ce problème important du personnel temporaire, et à l'attente suscitée par les appels téléphoniques lorsque le *Reference Desk* est déjà "surchargé", le courrier électronique représente une véritable solution. Le *Reference Department* est en effet l'un des premiers à l'avoir adopté (dès 1987), et son développement s'avère tout à fait prometteur.

Ce service prend bien sûr tout son sens à l'intérieur du réseau local du campus de Bloomington, qui permet à chaque service, à chaque étudiant et à chaque membre du personnel de l'université d'avoir son propre "e-mail" ("boîte aux lettres" électronique). L'adresse du Reference Department est LIBREF (et en dehors du réseau local, *Libref@indiana.edu*).

Bien que les bibliothécaires du *Reference Department* préfèrent dans l'ensemble renseigner une personne qui se déplace plutôt qu'un usager invisible, ils ont dès le départ adopté ce système comme une nécessité et comme une alternative à la "tyrannie" du téléphone.

Par rapport à ce dernier moyen de communication, le courrier électronique présente des avantages certains : il préserve le service aux usagers *intra muros*, et permet d'apporter davantage de réflexion aux questions difficiles. Pour les usagers, il évite aussi l'inconvénient d'une ligne téléphonique souvent occupée, et le message peut être envoyé en dehors des horaires d'ouverture de la bibliothèque. Enfin, les questions étant réparties en fonction de la spécialisation de chaque bibliothécaire, l'utilisateur est assuré d'une qualité de réponse élevée et beaucoup moins aléatoire que lorsqu'il se déplace. Il faut ajouter que celui-ci peut être invité à préciser sa question, comme dans le cadre d'un échange *de visu*, et qu'il n'y a donc pas d'appauvrissement du dialogue - du moins d'un point de vue informationnel.

La mise en place et la gestion d'un tel service ne vont évidemment pas sans obstacles, mais ceux-ci sont loin d'être insurmontables. La charge de travail qui en découle pèse surtout sur l'*Office manager*, qui a su trouver une organisation adaptée pour répartir quotidiennement les questions, et vérifier chaque semaine qu'aucune d'entre elles ne reste sans réponse. Ce suivi hebdomadaire s'accompagne aussi d'une comptabilité servant pour les statistiques du *Department*. Toutes les questions sont enregistrées sur disquettes avant qu'elles soient effacées par le serveur, ce qui permet de conserver une trace utile pour toute étude rétrospective sur ce nouveau mode de renseignement à distance.

En 1991, une enquête menée auprès de plus de 50 usagers du courrier électronique révélait que ceux-ci le préféraient nettement au téléphone, qu'ils n'utilisaient qu'en cas

d'“urgence”<sup>2</sup>. Les statistiques des dernières années indiquent que ce service est surtout utilisé par les enseignants, mais la proportion des *graduate students* augmente régulièrement. Ce service convient particulièrement pour les personnes trop “timides” ou trop “fières” pour poser leur question *mano a mano*. Le nombre de questions est passé de 330 questions pour deux mois en 1991 à 828 questions pour deux mois en 1994 en cours d'année universitaire<sup>3</sup>. Le type de questions n'a pas fondamentalement évolué : elles portent surtout sur des renseignements bibliographiques ou sur des recherches d'adresses, mais certaines sont extrêmement précises.

Les bibliothécaires ne sont pas vraiment gênés par l'obligation de répondre par écrit ; il leur faut simplement toujours citer avec précision les sources qu'ils ont utilisés. Si une question est trop vaste, ils se contentent de renvoyer le lecteur à la consultation d'une source particulière.

Ce service est de plus en plus connu des usagers de la bibliothèque, grâce à une “publicité” plus importante dans les brochures distribuées aux lecteurs, et surtout grâce à une page spéciale à l'intérieur des *Web pages* (pages Internet sur le logiciel Netscape) du *Reference Department*, accessible par un renvoi hypertexte - “*ask a librarian* = posez une question à un bibliothécaire”. Cette dernière formulation, qui remplace des intitulés beaucoup plus anonymes tels que *Electronic Reference Service*, est apparue la meilleure, car elle préserve l'idée du lien humain - idée appréciée par les usagers, généralement très polis et cordiaux dans leurs messages.

#### **4 - Formation des étudiants et des enseignants aux ressources électroniques**

A mesure que ces ressources prennent de plus en plus d'importance, la formation des étudiants devient une des tâches essentielles des bibliothécaires du *Reference Department*. Les difficultés rencontrées dans cette formation sont des difficultés classiques qui existent également en France, mais certains aspects sont spécifiques à une bibliothèque américaine de cette importance.

##### Types de séances de formation :

a ) séances par grands groupes pouvant aller jusqu'à 40 étudiants, dans une salle de cours, avec un ordinateur muni d'un projecteur, par exemple pour *Nexis-Lexis* et Internet (principalement le *World Wide Web*). Durée: 1h

---

<sup>2</sup> Cf. Ann Bristow, “Academic Reference Service over electronic mail” . - *College & Research Libraries News*, Nov. 1993, Vol. 53 No. 10 - p. 631- 632, 637.

<sup>3</sup> Cf. Ann Bristow and Mary Buechley, “Academic Reference Service over electronic mail : An update” . - *College & Research Libraries News*, July-Aug. 1995, Vol. 56, No 7 - p. 459 - 462.

Ce type de formation est avant tout une introduction générale, qui permet surtout aux étudiants de savoir ce qu'ils peuvent trouver dans les bases de données ou sur le *Web*, ainsi que d'aborder les commandes principales. Si elle facilite la première utilisation, elles ne peuvent constituer aucun cas un "sésame ouvre-toi" miraculeux, puisque les étudiants n'ont pas encore eu pour la plupart les outils en main.

b) séances par groupes plus restreints (10-20) autour d'une dizaine d'ordinateurs "réquisitionnés" pour l'occasion à l'intérieur de la bibliothèque, pour la formation aux commandes du catalogue informatisé et aux bases de données accessibles de tous les postes de consultation. Durée : 1h30.

Ces formations qui concernent avant tout les *graduate students* (étudiants de second cycle ayant déjà l'équivalent d'une licence) sont organisées en collaboration avec des professeurs, et sont adaptées à une discipline particulière. Il faut préciser que ces étudiants ont souvent effectué leur premier cycle dans une autre université, et ont donc besoin d'une double formation, une formation générale et une formation plus pointue pour une bonne utilisation de la bibliothèque. Ces formations permettent de présenter tous les types de ressources bibliographiques, sur support papier ou sur support électronique, et d'aider à leur localisation. Une formation existe ainsi pour la littérature française, comportant la présentation d'une liste de ressources bibliographique classique disponible sur le serveur Internet, ainsi qu'un passage en revue de toutes les bases de données spécialisées ou non dans les "Humanities" (sciences humaines).

Ces séances sont confrontées aux problèmes suivants :

- elles ne se déroulent pas dans un espace complètement isolé, ce qui nuit à l'attention des étudiants.
- autant les commandes du catalogue informatisé peuvent être exposées de façon coordonnée, autant il devient difficile de faire faire les mêmes exercices à tous les étudiants quand ils abordent Internet et les bases de données spécialisées, du fait de systèmes plus complexes - surtout quand les groupes comportent plus de dix personnes. Aucun des étudiants n'avance alors au même rythme, et chacun part dans une recherche différente ; le ou les bibliothécaires dirigeant la séance se trouvent alors assaillis de questions.
- Le nombre de bases de données passées en revue étant trop important, la méthodologie de la RDI (Recherche Documentaire Informatisée) et en particulier de la de la recherche par mot-clé préparée à l'aide d'un thésaurus ne peut être exposée que de façon sommaire.

D'une façon générale, même si abondance de bien ne nuit jamais, les étudiants se trouvent

forcément perdus devant la diversité des ressources, et leur apprentissage des différents systèmes ne peut se faire en un jour. Cependant, le grand atout d'un *Reference Department* réside dans le roulement des bibliothécaires et des *Reference Assistants* au bureau d'information, qui permet d'assurer une aide permanente, surtout en début d'année universitaire. Grâce à des effectifs suffisants, il est rare qu'un étudiant ne trouve personne pour l'aider dans ses recherches informatisées. Séances de formation et aide individuelle sont donc ici plus que jamais complémentaires ; les étudiants déjà formés sont assistés plus rapidement et posent moins de questions.

Malgré une importante publicité, ces séances de formation ne font pas toujours le plein d'étudiants. Elles ne peuvent de toute façon pas s'accorder avec tous les emplois du temps ; aussi les bibliothécaires se trouvent journellement confrontés à des étudiants débutants qui achoppent sur les recherches les plus simples. Des rendez-vous individuels peuvent être pris, fondés sur le principe qu'il est souvent plus rapide de former une seule personne qu'un grand groupe.

Un grand nombre de ces ressources sont accessibles depuis les multiples postes de consultation répartis sur le campus, ainsi qu'aux étudiants possédant un ordinateur connecté au réseau local. Mais la constitution de cette bibliothèque "virtuelle" n'empêche pas que le recours aux bibliothécaires demeure indispensable dans les premiers temps d'utilisation, et même ensuite, le personnel du *Reference Department* peut encore apporter une aide essentielle pour la bonne formulation des mots-clés, qui reste en fin de compte le problème crucial. L'assistance aux étudiants et aux chercheurs est donc tout autant technique qu'intellectuelle. Le *Reference Department* est d'ailleurs ressenti de plus en plus comme une "interface" entre le public et les divers services gérant les ressources électroniques, car il recueille les besoins des usagers qui sont ainsi mieux pris en compte.

## **5 - Les nouveaux services apportés par les pages du "World Wide Web"**

Le Serveur WWW (*World Wide Web*) des *Research Collections & Services Department* de la *Main Library* est actuellement en pleine expansion, chaque département ajoutant sa pierre à cet "édifice" virtuel. Outre les pages rédigées par des bibliothécaires spécialisés (pour l'économie, le droit, les sciences-politiques et la littérature) et renvoyant à de multiples serveurs dans le monde entier par le jeu des hypertextes, LETRS et le service des publications gouvernementales développent également leurs propres pages. Le *Reference Department* n'est bien sûr pas en reste, et M. Jian Liu, le bibliothécaire spécialiste du *World Wide Web*, a accompli un travail impressionnant dans ce domaine. Il a recueilli, organisé et présenté une multitude d'adresses de "Ressources Internet" (*Internet resources*) dans tous les disciplines qui ne sont pas couverts par

les bibliothécaires spécialisés : notamment le commerce, l'art, les sciences humaines, et les sciences de l'information. En outre, il a conçu de nombreuses pages présentant les principaux outils de recherche et d'édition sur le *World Wide Web*. Enfin, il a également élaboré la présentation du *Reference Department*, en y incluant une page pour l'envoi d'une question par courrier électronique ("*Ask a librarian*").

Son dernier projet actuellement en chantier est l'ajout de "bibliographies de bibliographies" et de présentation d'ouvrages de référence (dictionnaires, encyclopédies, répertoires, etc.) concernant les principales disciplines universitaires (cette page s'intitulant *Guide to Selected Reference Resources*). Ce projet se fait avec la collaboration de bibliothécaires spécialisés, mais certains sont rebutés par l'ampleur de la tâche. Il est d'autre part difficile, dans un campus aussi vaste où les liens entre bibliothécaires et enseignants ne sont pas toujours étroits, d'obtenir l'aide des professeurs concernés. Pour l'instant, seuls quelques domaines, comme les études sur les Noirs Américains ou la littérature et la linguistique française<sup>4</sup> ont été traités.

#### *Avantages et inconvénients des pages du World Wide Web*

Les pages du *World Wide Web* présentent de multiples avantages pour les "documents internes" destinés en priorité au public du campus. En premier lieu, elles évitent la surabondance de brochures et de photocopies, et sont accessibles de n'importe quel ordinateur individuel connecté au réseau : les renseignements sont ainsi disponibles en permanence... et du monde entier. Elles permettent aussi une mise à jour immédiate. En outre, certaines pages ont un caractère interactif (question par courrier électronique, demande de prêt inter-bibliothèque, suggestion d'achat) et tendent à remplacer l'usage de formulaires sur support papier. Cependant, ils n'est pas certain qu'elles induisent une économie réelle, car elles entraînent une augmentation de l'utilisation des imprimantes (celles réservées au personnel ou destinées aux usagers), et donc de la consommation de papier.

Enfin, les pages du *World Wide Web* jouent désormais un rôle essentiel pour l'image de la bibliothèque et de ses services, et deviennent une nécessité absolue. Le public américain est le premier à avoir conquis le *Cyberspace* (ou "Cyber-espace", pour reprendre un néologisme québécois), et les institutions universitaires et culturelles doivent défendre leur place au sein de cet univers virtuel de plus en plus envahi par la publicité et les services commerciaux, même si

---

<sup>4</sup> *Selected Sources for French Studies in the Indiana University - Bloomington*, liste établie et commentée par M. Jeffrey Graf, *Reference Computing Coordinator*, qui y a également inclu certaines banques de données installées sur le réseau local. M.Graf a également conçu la page des ressources françaises sur Internet.

elles n'en voient pas toujours l'intérêt d'un point de vue strictement académique. L'aspect visuel et ludique est très important pour renforcer la consultation de certaines pages, et donner une impression de modernité dépassant parfois la réalité, selon les principes élémentaires de toute auto-promotion.

L'inconvénient majeur des pages du *World Wide Web*, ou plutôt l'envers inévitable de la médaille, réside dans le travail considérable qu'elles suscitent. La signalisation des ressources du monde entier demande une recherche préliminaire très longue, car l'indexation automatique proposée par les différents services de *Netsearch* n'est pas toujours satisfaisante. Il s'agit d'autre part d'un paysage en constante évolution, si bien qu'une mise à jour régulière est nécessaire. En un mois, de nombreuses pages disparaissent pour des raisons variées (souvent parce qu'elles n'ont été mises en place que par une seule personne). Aussi, dans ses *Internet Resources* classées par disciplines, M. Jian Liu ne retient généralement que les sites stables, issus d'organismes officiels. Il donne une définition de chaque page, avec le nom de l'auteur et l'institution auquel il appartient. Les nouveaux services sont signalés dans une rubrique à part avant d'être intégrés à l'ensemble.

Par ailleurs, il n'est pas toujours évident d'harmoniser les différentes présentations à l'intérieur d'un serveur aussi vaste (chaque bibliothèque du campus et chaque département développant ses propres pages), de concevoir, en quelque sorte, une "politique éditoriale" globale. Ainsi, les pages des *Research Collections and Services Departments* ne sont pas encore faciles à repérer, la page commune des bibliothèques n'ayant pas été bien pensée au départ (mais un comité dont M. Liu et M. Graf font partie est désormais chargé de son amélioration). Des sommaires trop compacts, des "portes" trop discrètes font qu'un serveur universitaire devient rapidement un labyrinthe pour un usager non averti. D'où l'intérêt d'accompagner l'utilisateur dans sa découverte, par exemple lors d'une présentation de groupe, méthode adoptée par M. Graf lors d'une séance consacrée aux ressources françaises. Tout le travail réalisé par ce dernier dans sa "page française" risquerait de rester lettre morte faute d'une "publicité" bien ciblée en direction des étudiants et des enseignants concernés.

Malgré les difficultés qui leur sont liées, les pages du *World Wide Web* apparaissent comme le meilleur moyen de communication "interne" et "externe" pour les bibliothèques du campus, qui peuvent aussi y inclure toutes les banques de données spécialisées qu'elles ont mises en oeuvres.

## Conclusion

Bien davantage que dans d'autres services de cette importante bibliothèque universitaire (acquisition, catalogage, prêt, ...), les bibliothécaires du *Reference Department* doivent s'adapter constamment à de nouveaux changements, à de nouveaux outils informatiques, à de nouvelles bases de données. Ils doivent être au fait de la structure du réseau local, des ajouts et des améliorations qui lui sont apportés. Le *campus network* étant maintenant en quelque sorte victime de son succès, le *Reference Department* signale immédiatement les dysfonctionnements aux services informatiques, explique aux usagers les solutions de rechange, et joue ainsi un rôle essentiel d'intermédiaire à l'intérieur d'une organisation de plus en plus ramifiée.

Au sein des différents comités qui réfléchissent sur l'évolution de la bibliothèque et font des suggestions au *Dean of Libraries*, le *Reference Department* est généralement représenté par un ou plusieurs de ses membres : comité pour l'acquisition et la présentation des banques de données, comité pour la redéfinition des pages du *World Wide Web*, comité pour la constitution d'une nouvelle banque de données textuelles en sciences sociales, comité pour la protection des documents et la sécurité des locaux, etc. Le contact permanent avec les usagers entretenu par le *Department* fait de ce dernier un élément indispensable dans toute prise de décision.

Mais ce qui fait sans aucun doute la spécificité de ce modèle américain, et son intérêt pour les bibliothèques universitaires françaises - dont les moyens sont bien sûr plus modestes, c'est le souci particulièrement aigu du service aux usagers, la volonté de faciliter au maximum leurs recherches, de trouver une réponse à toutes leurs questions. Sans cette dynamique humaine, tous les avantages apportés par les réseaux locaux et les ressources électroniques seraient considérablement amoindris. Lorsque l'on réfléchit de façon théorique sur la notion de bibliothèque virtuelle, on oublie trop souvent à quel point il est important de conserver une relation privilégiée avec les lecteurs... même si elle s'instaure de plus en plus par écrans interposés. Aussi n'est-ce pas un hasard si l'une des premières choses que le *Reference Department* propose dans ses pages du *Web* est la photo de toute son équipe...