

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE

**La formation des usagers en bibliothèque universitaire :
l'exemple des bibliothèques de l'UQAM**

Marie-Hélène Dougnac

sous la direction de

**Jean-Michel SALAUN, École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et
des Bibliothèques**

**Réjean SAVARD, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information,
Université de Montréal**

1996



La formation des usagers en bibliothèque universitaire : l'exemple des bibliothèques de l'UQAM

Library instruction in university libraries : UQAM libraries example

RESUME :

La formation des usagers fait partie des missions premières de la bibliothèque universitaire. Les établissements québécois possèdent une expérience d'une vingtaine d'années en formation documentaire. A la lumière de l'exemple des bibliothèques de l'UQAM et de l'introduction des nouvelles technologies en leur sein, s'éclairent une conception et une offre de service, une démarche à l'intérieur du système pédagogique. Le rôle de formateur n'est par ailleurs pas sans répercussions sur l'évolution du métier de bibliothécaire.

DESCRIPTEURS :

Amérique du Nord / Canada / Québec / bibliothèque universitaire / formation des utilisateurs

Vedettes-matières RAMEAU :

bibliothèques ** formation des utilisateurs ** Québec (Canada)

bibliothèques et étudiants

bibliothèques et lecteurs

initiation à la bibliothèque

ABSTRACT :

Library instruction is one of the most important task of the university library. Quebec institutions have been experimenting user education resources for twenty years. The example of UQAM libraries with the introduction of new technologies in these establishments allows us to discover a conception of this instruction, offers of service and processes in pedagogical system. More over, teaching function induces consequences on the evolution of librarian profession.

KEYWORDS :

North America / Canada / Quebec / university library / library instruction

UQAM
1-2-3

Remis le 06/01/02

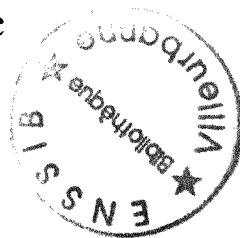
**École Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE

**La formation des usagers en bibliothèque universitaire :
l'exemple des bibliothèques de l'UQAM**

Marie-Hélène Dougnac



sous la direction de

**Jean-Michel SALAUN, École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et
des Bibliothèques**

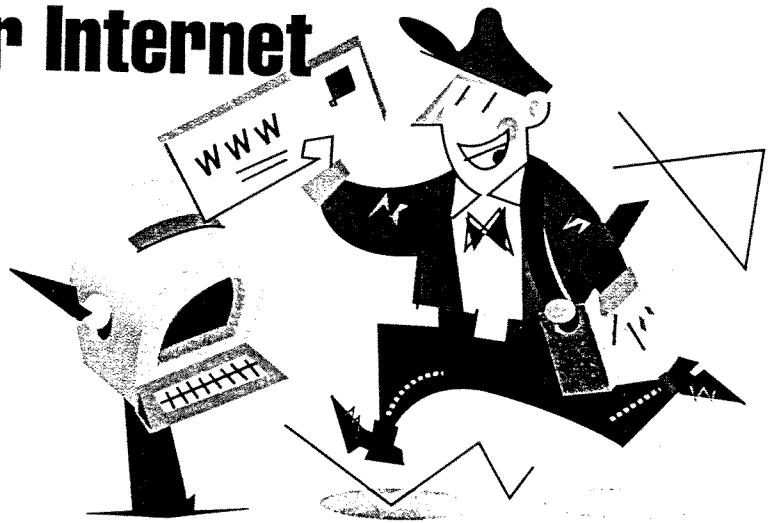
**Réjean SAVARD, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information,
Université de Montréal**

**Stage effectué sous la responsabilité de Lucie VERREAULT à la Bibliothèque des
sciences de l'éducation de l'UQAM (Montréal)**

1996

1996
DCB
12

Les bonnes adresses sur Internet



La prochaine fois que vous irez à la bibliothèque, embrassez votre bibliothécaire ! Je ne m'étais jamais rendu compte à quel point le travail des bibliothécaires est indispensable avant de faire la recherche pour ce guide des bonnes adresses du Web.

On a souvent comparé le Web, cette région conviviale de l'Internet, à une immense bibliothèque. Sauf que dans cette bibliothèque virtuelle, les livres ne restent pas sagement classés dans leurs rayons. Ils bougent. Ils changent de section. Ils disparaissent. Ils se divisent en deux. Ils doublent, triplent, quadruplent de volume. Et il n'y a personne pour suivre tout cela et consigner les changements dans un index central. Non, le Web est un beau fouillis.

Bien sûr, les catalogues, index et autres moteurs de recherche du Web sont nombreux. Mais comment réagiriez-vous si, à votre bibliothèque municipale, on remplaçait le bon vieux répertoire sur fiches par 20 ordinateurs différents, archivant les livres chacun à sa manière et couvrant chacun entre 10 et 90 % du contenu ?

Le Web, c'est cela.

ROY, Jean. Hugues.
Internet: les 500 meilleurs
sites. "Québec Science", guide prati-
que n°2, hors série, fin-
temps 1996, p. 8.

SOMMAIRE

Sommaire.....	0-
Introduction.....	1
 1. Les bibliothèques de l'UQAM dans leur contexte.....	 3
1.1. L'UQAM : place et rôle dans le tissu universitaire québécois	3
1.1.1. Le réseau des Universités du Québec.....	3
1.1.2. L'UQAM : objectifs et missions, place et rôle dans le tissu universitaire Montréalais	5
1.1.3. L'UQAM : organisation administrative et pédagogique, perspectives.....	9
 1.2. Le service des bibliothèques de l'UQAM : organisation, mandat et perspectives...12	
1.2.1. Organisation, objectifs et missions.....	12
1.2.2. Partenariat et réseau de coopération entre les Bibliothèques Universitaires québécoises.....	15
 2. Les enjeux de la formation des usagers dans les BU québécoises : l'exemple de l'UQAM.....	 18
2.1. « L'aide à l'utilisateur » : une notion omniprésente, une tradition et un service de base.....	18
2.1.1. Tour d'horizon sur la formation des usagers dans les BU québécoises.....	18
2.1.2. Organisation interne des services : qui assure l'aide à l'utilisateur et les séances de formation ?.....	22
 2.2. Typologie des usagers et définition de leurs profils et besoins en formation.....	25
2.2.1. Les formations proposées : une réponse à tous les besoins et à tous les publics?..25	
2.2.2. Grands axes du plan de formation documentaire à l'UQAM.....	30
 3. Une mise en perspective élargie avec l'importance croissante des « nouvelles technologies » et la mise à disposition d'Internet dans les B.U. québécoises.....	 36
3.1. Elaboration d'une instrumentation adéquate	36

3.1.1. De l'élaboration d'outils de formation des plus traditionnels...	36
3.1.2. ...A la conception d'outils de formation plus élaborés.....	38
3.2. La formation des usagers à Internet.....	41
3.2.1. Identification des besoins en formation par rapport à Internet.....	41
3.2.2. Création d'un laboratoire de formation documentaire.....	44
3.2.3. Émergence de questions de fond de façon beaucoup plus aiguë avec les formations à Internet.....	47

Conclusion :

Perspectives : vers une intégration encore plus large du service à l'utilisateur et du concept de formation, de pédagogie, dans les bibliothèques de l'UQAM.....	53
--	----

Bibliographie.....	55
---------------------------	-----------

Annexes

Annexe 1 : Le réseau de l'U.Q.....	I
Annexe 2 : Plan de l'UQAM.....	II
Annexe 3 : Structures administratives de l'UQAM.....	III
Annexe 4 : Organigrammes du service des bibliothèques.....	IV
Annexe 5 : Présentation des services des bibliothèques de l'UQAM : renseignements généraux, bibliothèque centrale, bibliothèque des sciences de l'éducation.....	V
Annexe 6 : Bibliothèques de l'UQAM : « notre vision, ce que nous voulons être ».....	VI
Annexe 7 : Organigramme de la CREPUQ et du sous-comité des bibliothèques.....	VII
Annexe 8 : Sondage auprès des usagers de la B.U. de Laval.....	VII
Annexe 9 : Tract du GRIP, à l'UQAM.....	IX
Annexe 10 : Statistiques sur la formation documentaire à l'UQAM.....	X
Annexe 11 : Statistiques sur la formation documentaire dans les B.U. québécoises.....	XI
Annexe 12 : Biblio-Rallye, à la B.U. de science de l'UQAM.....	XII
Annexe 13 : Dernier numéro de Biblio-clip (sept.-déc. 1996).....	XIII
Annexe 14 : Évaluation de la formation à Internet en sciences de l'éducation.....	XIV
Annexe 15 : Exercices en laboratoire pour la formation à Badadug en sciences de l'éducation.....	XV

Introduction

Les professionnels des bibliothèques universitaires se penchent depuis plusieurs années sur le problème de la formation des usagers. Cette réflexion trouve un écho particulier en France dans le contexte actuel, puisque c'est globalement le monde universitaire qui se remet en question (ou que l'on interpelle) depuis les grèves qui ont secoué les universités cet hiver et la mobilisation des étudiants, reflet d'une crise morale et institutionnelle qui n'est pas récente mais qui met en relief une dichotomie inquiétante entre la communauté universitaire et ses instruments documentaires ainsi qu'entre le Président de l'université et l'une de ses composantes, le SCD¹.

La présente étude est le fruit d'un intérêt particulier pour la question principalement en raison de ses liens avec la pédagogie et l'enseignement. Le projet d'un stage dans les bibliothèques de l'Université du Québec à Montréal résulte, quant à lui, de l'expérience des bibliothèques universitaires québécoises en la matière et des similitudes des contextes français et québécois. Les universités s'interrogent en effet face au taux d'échec inacceptable des étudiants de premier cycle et à la place qui revient à la bibliothèque. Les *États Généraux de l'Université* en France, à l'instigation du Ministre de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur, Monsieur Bayrou, mettent en évidence un certain nombre de dysfonctionnements et tentent d'explicitier les problèmes. Ils viennent de se conclure il y a quelques mois par vingt et une propositions, suite à une vaste consultation de tous les acteurs du monde universitaire. Des *États Généraux de l'éducation* se tiennent actuellement au Québec et soulèvent des questions semblables.

Si les problèmes de manque de places assises, de baisse de crédits documentaires, de carence de personnel et de locaux, demeurent plus aigus en France, ils commencent à poindre au Québec, ce qui conduit inmanquablement à s'interroger sur le rôle de la bibliothèque universitaire, sur les services qu'elle offre mais aussi sur ce qu'en attendent les usagers. La bibliothèque fait trop souvent office de salle d'étude (pour des étudiants souvent en mal de locaux chauffés en France) qui viennent y travailler avec leur propre documentation et ignorent la plupart du temps quels services

¹ Service Commun de la Documentation.

ils sont en droit d'obtenir. A l'heure d'Internet et de l'intranet, des réseaux mondiaux de communication et de diffusion de l'information, la bibliothèque s'avère de plus en plus remise en question. A-t-on encore besoin de ce service qui apparaît pour certains dépassé par la technologie, à l'intérieur d'une université virtuelle ? La bibliothèque doit-elle subsister dans sa forme actuelle ou s'adapter en intégrant les nouvelles technologies, offrir les mêmes services ou de nouveaux services ? Quels sont les besoins des usagers et quelles sont les réponses possibles ?

Face à l'université de masse et aux problèmes que cette réalité soulève dans sa gestion quotidienne, offre-t-on à la communauté universitaire les moyens de s'approprier et d'exploiter les ressources documentaires nécessaires au bon déroulement d'un cursus universitaire ? Répond-on à la mission première de toute bibliothèque : identifier, localiser et fournir un document, une information ? La bibliothèque ne peut plus prétendre à une légitimité si elle ne se donne pas les moyens en terme de services et surtout de formation de répondre aux besoins de son public.

La formation documentaire est devenue un problème central en France, même si nous ne possédons pas l'expérience de nos collègues québécois. Loin de nous lancer ici dans une étude comparative ni une analyse du contenu pédagogique qui dépasserait le cadre de ce travail, il semble intéressant de se pencher sur les réalisations et les réflexions menées depuis une vingtaine d'années au Québec, et plus largement Outre-Atlantique. Quelles réponses ou essais de réponses nos collègues apportent-ils ? Quelle attitude adoptent-ils face à l'irruption et à l'évolution des nouvelles technologies ? Comment conçoivent-ils la formation des usagers ? A quels types de besoins répondent-ils et comment adaptent-ils leur offre de services ? Celle-ci s'intègre-t-elle dans la démarche pédagogique de l'université ? Quelles incidences le rôle de formateur a-t-il sur le métier de bibliothécaire ? Enfin, quelle formation cela induit-il pour les formateurs ?

1. Les bibliothèques de l'UQAM² dans leur contexte

1.1. L'UQAM : place et rôle dans le tissu universitaire québécois :

Avant d'entrer dans le vif du sujet du présent mémoire, il s'avère essentiel de resituer l'établissement qui servira de base à cette étude, dans le contexte historique qui a donné lieu à sa création, dans le réseau des universités du Québec ainsi que dans le tissu universitaire montréalais dans lesquels il s'insère, et de s'attarder sur ses objectifs et missions. En effet, l'UQAM - la plus jeune des universités de Montréal puisqu'elle a ouvert ses portes en 1969 - s'inscrit dans un vaste mouvement de renouveau de l'enseignement qui a donné le jour au réseau des universités du Québec³.

1.1.1. Le réseau des Universités du Québec

L'U.Q. constitue la première université publique québécoise⁴, née de la volonté de couvrir l'ensemble du territoire et de répondre de façon plus équitable aux besoins de formation de la population québécoise⁵, tout en réduisant l'exode de « l'élite intellectuelle locale ». Créée en décembre 1968, alors que le domaine de l'Éducation s'est peu à peu démarqué de l'église catholique, il s'agit d'un réseau provincial⁶ formé de divers établissements :

² UQAM : Université du Québec A Montréal.

³ Pour faciliter la lecture, nous adopterons le sigle communément utilisé : « U.Q. » pour désigner le réseau de l'Université du Québec. D'autre part, pour éviter toute ambiguïté, nous emploierons le terme « universités québécoises » au sujet des universités situées au Québec, mais ne faisant pas partie de l'U.Q.

⁴ Voir pour de plus amples renseignements quant à son statut juridique en comparaison avec les autres universités québécoises :

* LAJOIE, Andrée et GAMACHE, Michelle. Droit de l'enseignement supérieur. Montréal : Thémis, c1990. 643 p.

* GARANT, Patrice. Aspects juridiques des rapports entre certaines autorités gouvernementales et paragouvernementales et les universités. Sainte-Foy (Québec) : Conseil des universités, 1980. 366 p.

Consulter pour éclairer le statut juridique des bibliothèques au sein des universités québécoises:

JUVE, Marie-José. Le statut juridique des bibliothèques universitaires au Québec: essai de définition d'une problématique. Lyon : ENSSIB, mémoire d'étude de DCB 1994., 46 f.

⁵ Cela serait tout de même à nuancer, en faisant un premier bilan au bout de 27 ans d'existence du réseau, dans la mesure où les formations scientifiques proposées en province restent très spécifiques (la biologie marine dans la région du St Laurent) et où il reste toujours nécessaire de venir étudier la médecine, la pharmacie ou les sciences politiques -par exemple- à Montréal ou à Québec...

⁶ Voir carte en Annexes et le Rapport annuel [1994-1995] de l'Université du Québec et des établissements du réseau. Montréal : Université du Québec, 1996. 56 p.

1. d'établissements universitaires : l'Université du Québec à Montréal (UQAM), l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), l'Université du Québec à Rimouski (UQAR), l'Université du Québec à Hull (UQAH), l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) et la Télé-université (TELUQ);
2. d'écoles supérieures : École Nationale d'Administration Publique (ENAP) et École de Technologie Supérieure (ETS).
3. et d'instituts de recherche : Institut National de la Recherche Scientifique (INRS) et Institut Armand Frappier (IAF).

L'UQAM fait partie de l'Université du Québec, dont elle est la constituante la plus importante puisqu'elle accueille la moitié de la population étudiante de l'ensemble du réseau (soit 39 113 étudiants sur les 81 250 inscrits aux trois cycles universitaires à l'automne 1994, d'après le rapport annuel de l'UQ, 1994-1995). C'est pour cette raison qu'en 1989, elle a obtenu le statut « d'université associée », qui lui accorde une autonomie plus large au sein du réseau, lui permettant entre autre de décerner ses propres diplômes, et surtout de développer des problématiques qui lui sont propres et qui n'intéressaient que moyennement le réseau, ce qui pouvait être à l'origine de certaines dissensions et d'une paralysie administrative préjudiciable.

Cette évolution statutaire illustre la volonté d'adaptation de l'UQ au contexte économique et social ainsi que l'essor de ce jeune réseau qui a su en 27 ans trouver sa juste place dans le contexte des universités québécoises et des universités montréalaises. Au tournant de l'an 2000, l'UQ compte bien se donner les moyens de relever ce nouveau défi en nourrissant une réflexion impliquant tous ses partenaires pour définir ce que sera « l'université de l'an 2000 »⁷, tant au niveau pédagogique qu'au niveau technologique et sociologique. La bibliothèque trouve tout naturellement sa place dans cette réflexion, même si cela reste induit et relève d'un autre niveau, dans la mesure où elle aura à relever ces défis du point de vue documentaire. Nous verrons plus avant comment l'évolution technologique amène la bibliothèque à devoir répondre

⁷ Voir le rapport du président de l'UQ, Claude HAMEL, in : Rapport annuel [1994-1995] de l'Université du Québec et des établissements du réseau. Montréal : Université du Québec, 1996. 56 p. , p. 4--13.

sans cesse à de nouveaux défis en matière de formation et d'offre documentaire, entre autre.

1.1.2. L'UQAM : objectifs et missions, place et rôle dans le tissu universitaire Montréalais

Née de la fusion de l'École des beaux-arts, du Collège Sainte-Marie et de trois Écoles Normales, l'UQAM est avant tout le fruit de la Révolution tranquille⁸ et du vaste mouvement de réforme de l'éducation des années 1960. Une de ses missions fondatrices se voulait -et se veut plus que jamais- « [...] de démocratiser l'enseignement et d'accroître ainsi le nombre de diplômés universitaires francophones. »⁹ Madame Paule LEDUC, rectrice à la tête de l'UQAM depuis le 01.08.96, lors de sa première interview a réaffirmé ce qui fait la spécificité de cette université et son attachement à ces valeurs fondatrices : « [...] la formation de tous les citoyens. » « Bref, l'enracinement de l'UQAM au sein de la société est fondamental. »¹⁰

Si l'on devait résumer en un mot ce qui demeure, 27 ans après, à la base de sa création, dans l'esprit des québécois, ce serait effectivement le terme « démocratiser ». Cependant, bien plus qu'une démocratisation d'un point de vue financier (les frais de scolarité n'ont en effet subi qu'une augmentation récente dans les années 90, ce qui a soulevé un tollé de protestations étudiantes, mais étaient restés quasiment inchangés depuis les années 1960 et sont sensiblement les mêmes dans les quatre universités à Montréal), il s'est agi d'une démocratisation par une augmentation de l'offre de places à l'inscription, afin de suivre les évolutions de la société québécoise et les conséquences du baby-boom. Les tests d'entrée sont restés intransigeants sur un seul point : un niveau satisfaisant de maîtrise de la langue française.

⁸ De 1960 à 1966, le Québec a vécu une période de changements rapides, initiée par la victoire des *Libéraux* aux élections de Juin 1960, qui a mis fin à l'emprise de l'*Union Nationale* au pouvoir depuis 1944 et garante de valeurs traditionnelles et conservatrices. Sous la direction de Jean LESAGE, le parti libéral du Québec a élaboré un ensemble de plans variés de réforme en profondeur de la société - notamment en matière d'éducation- ouvrant la voie à une nouvelle ère de débats. Avec une croissance spectaculaire de la fonction publique et une participation considérablement accrue de l'état dans la vie économique, sociale et culturelle de la province, le parti libéral du Québec a initié un mouvement au sein de la société québécoise dont l'influence ne s'est pas démentie et dont les répercussions demeurent encore visibles, malgré sa défaite en 1966.

⁹ [Livret d'accueil de l'étudiant] UQAM. Montréal :Service de l'information et des relations externes de l'UQAM, 1994. 34 p., p.3.

¹⁰ L'UQAM. Vol. XXIII, n°1, 3 septembre 1996. 12 p., p. 1.

Toujours à l'écoute des besoins de la société québécoise qui l'a portée, l'UQAM a vu son offre de formation s'élargir et se renforcer en certains domaines porteurs et demandeurs. Tout en accordant une place importante aux arts et aux lettres, elle a d'abord mis l'accent sur les sciences humaines et la formation des maîtres, suivant en cela l'évolution du Québec des années 60. Au milieu des années 70, les sciences de la gestion ont à leur tour connu une forte impulsion en réponse à la demande de gestionnaires. Enfin, depuis les années 80, l'UQAM s'est résolument orientée vers le développement des sciences pures et appliquées¹¹, incontournable pour suivre l'évolution technologique de notre société. L'UQAM mise également sur l'aspect novateur de certains de ses champs d'études au Québec, parmi lesquels on peut citer la sexologie, la danse ou les doctorats en Sciences de l'Environnement et en Sémiologie (seuls du genre au Canada). Comme toutes les jeunes universités, elle doit encore renforcer ses champs de recherche et les programmes qu'elle offre au 3ème cycle, en doctorat, notamment en tirant parti de la complémentarité des composantes de l'UQ et en mettant en place des programmes conjoints.

L'on peut donc affirmer qu'en un quart de siècle, l'UQAM a atteint sa pleine maturité, ce qui se traduit bien entendu au niveau architectural. Durant une dizaine d'années, elle a fonctionné dans les locaux vétustes qu'elle a récupérés lors de la fusion qui est à son origine. Il a fallu attendre 1979, pour qu'elle investisse des locaux spécialement aménagés, avec intégration de la bibliothèque, juste au dessus de la station centrale de métro Berri-UQAM, redonnant ainsi vie au « quartier latin » et relevant un audacieux pari architectural en intégrant au projet une église vouée à la démolition. Ce regroupement a permis une meilleure cohésion de tous les services, en contact direct avec les étudiants et le personnel, notamment pour la bibliothèque comme nous le verrons. En 1996, le campus continue de s'agrandir et de se développer¹², afin de répondre en offre de locaux à la diversification des formations et à l'augmentation des effectifs et des services. L'histoire de cette jeune institution n'est donc pas figée, elle se construit d'apports successifs, qui peuvent néanmoins laisser le visiteur perplexe,

¹¹ La 3ème tranche des travaux est actuellement en cours de réalisation, Place des Arts, au centre ville, afin d'offrir un campus scientifique moderne, doté d'installations performantes et de laboratoires adéquats. La bibliothèque des Sciences doit emménager dans ses nouveaux locaux à l'automne 1997, à quelques mètres de l'endroit où elle se situe actuellement, dans des locaux plus vastes et mieux équipés.

¹² Voir note ci-dessus.

confronté à une sorte de labyrinthe de locaux, de pavillons et de salles, dans un premier temps¹³ ...

Cependant, il demeure surprenant, de constater que Montréal (ville de 2 931 359 habitants avec la région métropolitaine, en 1992) compte quatre universités : deux anglophones (McGill, fondée en 1821 et Concordia, en 1974) et deux francophones (l'Université de Montréal, fondée en 1878 et l'UQAM). L'on ne peut s'empêcher de se demander si cette offre ne se avère pas redondante en certains domaines (les formations proposées dans les trois cycles d'études universitaires et les domaines couverts -mis à part quelques spécificités¹⁴- se recoupent et suivent les grands domaines de l'enseignement et du savoir : art, littérature, sciences, etc.¹⁵) et si ces quatre universités rencontrent le public qu'elle visent.

Après les avoir visitées, avoir étudié les rapports annuels, avoir discuté avec différents responsables et avoir assisté en tant « qu'observateur » à la rentrée de la première session 1996-1997, il semblerait que se soit établi une sorte de *modus vivendi* permettant à chacun d'y trouver son compte. Bien évidemment, l'on ne peut occulter un certain climat concurrentiel et « clientéliste », néanmoins, si McGill et l'Université de Montréal jouissent du prestige de plusieurs décennies de diplômés et de chercheurs célèbres ou de prix Nobel, les petites dernières les talonnent et se sont conquis une place reconnue par la communauté intellectuelle et scientifique grâce à leur dynamisme, à leur jeunesse et à leur caractère novateur -notamment du point de vue pédagogique.

Néanmoins, ce délicat équilibre survivra-t-il à la période de récession budgétaire amorcée depuis trois ans et qui semble devoir se poursuivre encore pour au moins une année ? Le ministère de l'Éducation a vu son budget diminuer -comme la plupart- afin de tenter de redresser les finances publiques et de combler le déficit du gouvernement provincial. Toutes les universités subissent une diminution conséquente de la subvention provinciale qui leur est allouée et qui constitue souvent l'essentiel de leur

¹³ Voir plan en annexes.

¹⁴ C'est par exemple le cas de l'EBSI (École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information) abritée par l'Université de Montréal, qui dispense la seule formation francophone en bibliothéconomie en Amérique. Il existe d'autre part à l'Université McGill une formation anglophone.

¹⁵ Voir le contenu pédagogique des différentes les formations, documents distribués par le *Registrariat* des différentes universités.

budget¹⁶ de fonctionnement. Par ailleurs, comme en Europe, les conséquences du baby-boom ne se font plus sentir et l'on constate plutôt une tendance à la diminution des inscriptions, malgré un phénomène important de « retour aux études »¹⁷.

Il convient ici d'introduire plusieurs éléments qui peuvent fournir matière à réflexion : cette diminution reste proportionnelle au budget (et donc d'autant plus catastrophique que celui-ci est peu important) et seules les universités prestigieuses, dont la réputation est assise dans la métropole depuis plusieurs générations, possèdent le potentiel nécessaire pour susciter des investissements, des dons ou subventions privées, par le biais de leurs fondations¹⁸. Madame Paule LEDUC attire d'ailleurs l'attention de la communauté universitaire¹⁹ sur un juste « [...]équilibre entre l'enseignement et la recherche[...] », la nécessité « [...]d'enrichir davantage l'enseignement, qui est somme toute une transmission de savoir, par la recherche[...] », et de « [...]mieux intégrer les étudiants aux travaux de recherche des professeurs[...] », développant ainsi leur esprit critique et la pluridisciplinarité dès le premier cycle. Elle souligne le désengagement du gouvernement au titre des subventions de recherche et le danger qui en découle pour la communauté universitaire de privilégier les champs de recherche susceptibles de recueillir des fonds privés (qu'en sera-t-il alors de la plupart des domaines en sciences humaines ?) ou de rencontrer des retombées économiques immédiates. Elle rappelle que « [...]le rôle premier d'une université n'est pas de produire des résultats immédiatement commerciaux. » mais que « la rareté des fonds va peut-être nous obliger à choisir des pôles d'excellence[...]. » La nouvelle rectrice prend donc ses fonctions

¹⁶ Voir : CLERMONT, Louise et PROULX, Jean. Le financement des universités : avis à la ministre de l'Éducation. Québec : Conseil supérieur de l'Éducation, 1996. IV, 138 p.

¹⁷ De récentes études de la société québécoise soulignent un phénomène accru de « retour aux études » dans un contexte de mutations technologiques où l'on sait que chaque individu a de bonnes chances d'exercer plusieurs métiers au cours de sa vie professionnelle et doit donc se recycler. Par ailleurs, de plus en plus d'étudiants étudient à temps partiel, devant exercer un emploi pour assurer leur subsistance (voir les statistiques officielles du Ministère de l'Éducation).

¹⁸ La fondation de l'UQAM (créée en 1979 et composée en majorité de gens d'affaires) récolte ainsi des fonds privés destinés au développement de l'enseignement, de la recherche et de la création à l'UQAM. Elle a pour objectif de financer des projets qui ne pourraient l'être par d'autres moyens, notamment pour la création de bourses d'étude et l'achat d'équipement scientifique. En mars 1995, elle a lancé une campagne majeure, avec pour but de recueillir 20 000 000 \$ can., pour des projets fortement axés sur les technologies de l'information (ce qui aura des retombées pour le service des bibliothèques comme nous le soulignerons). La campagne, intitulée « L'UQAM : une force novatrice », financera également la construction d'un pavillon des sciences biologiques.

¹⁹ L'UQAM. Vol. XXIII, n°1, 3 septembre 1996. 12 p., p. 1 et 10.

dans un contexte délicat mais, en femme de terrain forte d'une solide expérience²⁰, elle recadre les missions de l'UQAM dans un environnement de plus en plus concurrentiel avec une diminution globale des moyens alloués à l'enseignement et une remise en question du système éducatif²¹ et réaffirme ainsi la singularité et ce qui fait l'originalité de son établissement. Ce contexte, n'est pas sans conséquences, nous le verrons, sur l'objet de notre étude car il demeure en toile de fond des grandes orientations et des choix en matière de missions du service des bibliothèques.

1.1.3. L'UQAM : organisation administrative et pédagogique, perspectives

Le contexte que nous venons d'évoquer induit pour l'UQAM une restructuration en profondeur qui touche tous ses services tant au niveau administratif que pédagogique, et qui se traduit sur une durée de trois à cinq ans en coupures de postes, en restrictions budgétaires et en réorientations des services, en vue d'une rationalisation des moyens humains et financiers. Ces mesures drastiques et ce contexte morose affectent, comme nous l'avons vu, toutes les universités -à des degrés plus ou moins importants- et toutes les bibliothèques universitaires. Néanmoins, cette crise semble être relativement mieux

²⁰ Madame Paule Leduc, jusqu'à sa nomination à la tête de l'UQAM pour un mandat de 5 ans, était vice-présidente à l'enseignement et à la recherche de l'UQ et a exercé diverses fonctions au sein de la direction de l'UQAM, puis de la haute fonction publique du Québec.

²¹ Se tiennent actuellement les assises nationales des États généraux sur l'éducation, qui ne sont pas sans évoquer une certaine similitude avec les préoccupations qui animent les États généraux de l'Université qui se sont tenus au printemps 1996 en France.

Par ailleurs, les étudiants se mobilisent actuellement, craignant une hausse des frais de scolarité ce qui aurait pour conséquence d'augmenter leur endettement déjà considérable par le biais du « système des prêts et bourses » alloués sans intérêts par le gouvernement provincial mais qui doivent ensuite être remboursés (sauf s'il s'agit d'une bourse, ce qui est rare). Le problème n'est certes pas nouveau (voir de nombreux articles dans la presse en 1995 et 1996), mais se pose de façon d'autant plus aiguë que le gouvernement opère des coupures budgétaires...

Nous avons consulté :

* FORTIER, Diane. Mémoire présenté par Diane Fortier à la commission des états généraux sur l'éducation (phase 1). Montréal : Alliance des professeures et professeurs de Montréal, 1995. 49 p.

* BERTHELOT, Michèle. Les États généraux sur l'éducation : 1995-1996 : rapport de synthèse des conférences régionales. Québec : Commission des États généraux sur l'éducation, 1996. 42 p.

* BERTHELOT, Michèle. Les États généraux sur l'éducation : 1995-1996 : exposé de la situation. Québec : Commission des États généraux sur l'éducation, 1996. 132 p.

* MEGGS, Anne-Michèle. L'éducation dans un Québec moderne et pluraliste : mémoire présenté à la Commission des États généraux sur l'éducation. Montréal, Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, 1995. 40, [18] p.

* Fédération collégiale étudiante du Québec. L'éducation au Québec : une priorité pour un meilleur devenir collectif : mémoire présenté à la Commission des États généraux sur l'éducation, le 12 octobre 1995 à l'Université de Montréal. Montréal : FCSQ, 1995. 56 f

*

vécue -toutes proportions gardées- à l'UQAM qui, de par ses origines et ses liens avec les mouvements sociaux des années 1960 en Europe et aux États-Unis, conserve une tradition de négociation et de concertation solidement ancrée.

L'organisation des structures administratives et pédagogiques²² que nous allons ici décrire s'applique à la situation de la rentrée 1996, mais pourra certes connaître des évolutions inhérentes au contexte. Néanmoins, elle demeurera dans ses grandes lignes.

La structure administrative de l'UQAM ne se démarque pas réellement de celle des autres universités québécoises. Le détail se trouve en annexes. Néanmoins, il s'avère essentiel de la garder à l'esprit afin de comprendre la place qu'occupe le service des bibliothèques, dirigé par Jean-Pierre COTE, au sein de l'université. Ce service dépend directement du vice-rectorat aux communications, ce qui lors de sa création était une innovation mais n'est pas sans conséquences, comme nous le verrons, quant à l'implication de la bibliothèque sur le plan pédagogique qui ne relève pas -a priori et dans sa définition structurelle- de sa compétence. Hiérarchiquement -si l'on remonte la pyramide- les bibliothèques de l'UQAM relèvent donc en premier lieu du service des bibliothèques, puis du vice-rectorat aux communications, puis du rectorat et en dernier lieu du conseil d'administration de l'UQAM.

Cette position dans l'organisation administrative leur confère une place stratégique quant au suivi des évolutions technologiques, de par leur proximité et le travail en collaboration qui a pu s'établir avec le service de l'informatique²³, ainsi que quant à l'élaboration de sa politique de communication interne et externe qui lui permet de mieux faire connaître son offre de service et de promouvoir ses actions et son image au sein de la communauté universitaire, grâce à sa proximité d'avec le service de l'information et des relations publiques. Néanmoins, son éloignement du vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche s'avère le point faible de son positionnement et ne fait pas de ce service un interlocuteur privilégié, ce qui serait un atout capital, notamment dans le dossier de la formation des usagers. Il faut cependant ajouter, pour introduire une nuance, que Jean-Pierre COTE, participe depuis peu (le printemps 1996) en tant qu'observateur à **plusieurs** commissions de ce vice-rectorat, ce qui constitue une avancée notable et capitale pour l'avenir de la collaboration enseignants-

²² Voir : Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p.

²³ Voir en conclusion, le projet de réinformatisation SV3.

bibliothécaires, qui somme toute poursuivent le même but au sein de la même institution : concourir à la formation et à l'autonomie de citoyens, mais qui trop souvent se positionnent quelque peu concurrentiellement²⁴.

Du point de vue pédagogique, l'UQAM se distingue par une structure assez novatrice qui veut mettre en valeur souplesse, originalité et décloisonnement des disciplines afin que les étudiants puissent construire un parcours universitaire le plus adapté à leurs aptitudes et goûts et au marché de l'emploi, et qu'ils participent à la vie académique en intervenant dans la gestion des programmes.

Au premier cycle, l'étudiant s'inscrit à un programme de « baccalauréat » ou de « certificat » administré non pas par une faculté mais par un « module ». Ce dernier peut gérer un ou plusieurs programmes d'études et commander des cours à tout « département » de l'université. Les différents modules sont regroupés en six « familles » qui correspondent aux grands secteurs disciplinaires : arts, éducation, lettres et communications, sciences, sciences de la gestion et sciences humaines. Le département ne s'identifie pas au module. Il regroupe les enseignants par disciplines ou champs d'étude.

Aux deuxième et troisième cycles, la famille et le module n'existent pas. Les étudiants s'inscrivent à un programme administré par un comité de programme relevant d'un département. Ils préparent une des 35 maîtrises, un des 6 diplômes de deuxième cycle ou un des 16 doctorats proposés. L'UQAM met l'accent, comme nous l'avons remarqué, sur la recherche et la création, mais également²⁵ sur un partenariat avec l'entreprise, les autres universités et la coopération internationale, ce qui se révèle de plus en plus capital dans un contexte où le partage des ressources devient vital. L'UQAM compte actuellement 30 départements²⁶ dont le détail influence le développement des collections et l'organisation des bibliothèques, ainsi que nous allons le constater.

²⁴ Voir plus loin, en 2^{ème} et 3^{ème} parties.

²⁵ Voir : la plaquette produite à l'occasion des 25 ans de l'UQAM. UQAM. Montréal : Service de l'information et des relations publiques, Service de l'information externe [UQAM], 1994. 77 p.

²⁶ arts plastiques, chimie, communication, danse, design, études littéraires, études urbaines, géographie, histoire, histoire de l'art, kinanthropologie (étude du mouvement humain), linguistique, mathématiques et informatique, musique, philosophie, physique, psychologie, sc. [sciences] administratives, sc. biologiques, sc. comptables, sc. de la terre, sc. de l'éducation, sc. économiques, sc. juridiques, sc. politique, sc. religieuses, sociologie, théâtre et enfin travail social.

1.2. Le service des bibliothèques de l'UQAM : organisation, mandat et perspectives

1.2.1. Organisation, objectifs et missions

Le service des bibliothèques a vu le jour en 1969, lors de la création de l'UQAM, ce qui induit que l'université lui octroie une place de choix dans la formation et le cursus des étudiants. Son devenir²⁷, ses objectifs et missions, son extension au niveau architectural demeurent donc étroitement liés à ceux de l'UQAM. Les bibliothèques n'échappent pas à cette impression première que nous évoquions de « labyrinthe ». En effet, la bibliothèque centrale s'est installée sur l'emplacement Berri-Uqam en 1979, puis au fur et à mesure d'ajouts d'extensions de bâtiments et de déménagements de locaux, elle a ouvert de nouvelles sections. Passée la confusion entre les différents niveaux²⁸, cette conception et l'aménagement de l'espace se révèlent extrêmement positifs dans la mesure où chaque bibliothèque spécialisée touche son public puisqu'elle se trouve face au département concerné. Ainsi, par exemple, la bibliothèque des sciences de l'éducation communique avec la centrale, mais offre également une entrée sur le pavillon pédagogique. La bibliothèque s'intègre donc étroitement à l'université et n'occupe pas, comme cela reste souvent le cas, un bâtiment séparé, dissocié : elle vit, grandit et s'épanouit au sein de la communauté universitaire. Afin de tirer au mieux parti de cet atout et de minimiser les inconvénients, les bibliothèques ont adopté une signalisation claire et une organisation commune des espaces et sections principales, pour que le lecteur s'y retrouve plus aisément.

Récemment restructuré, le service des bibliothèques adopte l'organisation suivante²⁹. La direction des bibliothèques supervise le fonctionnement de deux types de services :

²⁷ Ne serait-ce que du fait que c'est le Conseil d'Administration de l'UQAM qui décide chaque année, sur bilan et projets du directeur du service des bibliothèques, du pourcentage de son budget global qu'elle va allouer à ce service. La CREPUQ [Conférence des Recteurs Et Principaux des Universités du Québec] recommande entre 10 et 15% (les 15% étant rarement atteints...). Le budget d'acquisitions géré par les services techniques en 1995-1996 était de 3,5 millions de \$ can.

²⁸ Selon les pavillons -qui communiquent tous entre eux, donc il est très aisé de changer de pavillon sans s'en apercevoir- les niveaux rez-de-chaussée, métro etc... correspondent à des endroits très différents...

²⁹ Voir en annexes les organigrammes respectifs.

les « services de soutien » et les « services aux usagères, usagers³⁰ ». Dépendent des services de soutien, les « services informatisés des bibliothèques » ainsi que les « services techniques » (les acquisitions, le catalogage, le traitement et l'analyse des documents ainsi que la reliure sont centralisés). Relèvent quant à elles des services aux usagères, usagers, les « bibliothèques spécialisées » (qui regroupent l'audiothèque, la bibliothèque de musique, la bibliothèque des arts, la bibliothèque de l'éducation -qui compte une didacthèque- et la bibliothèque des sciences juridiques), la « bibliothèque centrale » (qui comprend les deux centres de documentation, la cartotheque et les livres rares) et la « bibliothèque des sciences ».

En offre de fonds spécialisés et en matière de locaux, le service des bibliothèques propose donc six établissements de référence³¹ : une bibliothèque de musique, une bibliothèque des arts, une bibliothèque de l'éducation -qui compte une didacthèque, une bibliothèque des sciences juridiques, une bibliothèque centrale (où se trouvent l'audiothèque, deux centres de documentation, une cartotheque et les livres rares), et une bibliothèque des sciences. Le service des bibliothèques comptait au total 185,9 employés équivalents à temps complet en 1994-1995, répartis en 184 postes, auxquels s'ajoutaient 14,5 employés surnuméraires³² équivalents à temps complet.

Le service des bibliothèques s'identifie donc clairement au sein de la communauté universitaire et poursuit une politique de communication active avec ses usagers et son public potentiel. Son mandat apparaît nettement défini dans plusieurs documents officiels que l'on peut consulter sur différents supports et médias : papier, électronique, presse...afin de toucher et de gagner le public le plus large possible. C'est le cas, par exemple, du document « Notre vision : ce que nous voulons être »³³ publié par le service des bibliothèques en avril 1995. En six pages, le service définit ses valeurs, ses

³⁰ La législation québécoise sanctionnant les discriminations de tous ordres impose pour tous les documents officiels l'emploi du féminin et du masculin, tant pour les adjectifs et les accords que pour les noms communs. Considérant que cela alourdit considérablement le texte et nuit parfois à sa bonne compréhension nous ne suivrons pas cet usage -sauf lorsqu'il s'agira de citations- considérant que l'emploi grammatical du genre masculin, pour évoquer une réalité touchant à la fois des hommes et des femmes, ne constitue en rien une discrimination. Cette tendance québécoise datant d'une vingtaine d'années tend cependant à se nuancer avec l'introduction en préambule de ce type de mise au point.

³¹ Voir en annexes la présentation de ces services aux usagers.

³² Chiffres du dernier Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p. , p.75. Ces chiffres sont malheureusement à revoir à la baisse pour 1995-1996.

³³ Voir en annexes, ce document produit pour servir de base au plan quinquennal contracté entre l'UQAM et son service des bibliothèques, en 1995.

orientations et ses stratégies, de façon claire et concise, sur la base d'une stratégie marketing élaborée. Les bibliothèques ont en effet perçu la nécessité de mettre en oeuvre les outils nécessaires afin d'évoluer au même rythme que les technologies de l'information, de former leur personnel aux mutations technologiques et aux conséquences induites sur les instruments de travail, et de s'adapter en offre de services aux besoins de sa « clientèle ». Dans la mesure où la communauté universitaire (notamment les étudiants par le biais de frais de scolarité assez élevés³⁴ et l'université par la part du budget qu'elle lui alloue) contribue de façon importante au fonctionnement de ce service, elle lui reconnaît une place centrale mais s'avère en droit d'en attendre des services de qualité, adaptés et un personnel compétent et disponible.

C'est ainsi que le service des bibliothèques depuis sa création met l'accent sur les notions de « service aux usagers », et de « formation documentaire »³⁵ afin que tout un chacun puisse exploiter les richesses documentaires à sa disposition et acquérir une autonomie indispensable dans sa démarche informationnelle et intellectuelle. Depuis quelques années, l'UQAM développe par ailleurs le concept de « bibliothèque virtuelle », que nous expliciterons ultérieurement. Le service des bibliothèques trouve tout naturellement sa place dans le rapport annuel 1994-1995³⁶, au chapitre « services aux clientèles », où l'on peut lire : « L'UQAM a poursuivi la mise sur pied progressive de sa « bibliothèque virtuelle » par l'installation de dix-neuf postes d'accès au réseau Internet, la diffusion de la base de données bibliographiques avec résumés, Current Contents, l'alimentation du « Gopher » des ressources documentaires et le développement du serveur World Wide Web (WWW) des bibliothèques. A cela s'ajoute la consolidation du réseau de CD-Rom de même que l'augmentation du nombre de titres disponibles. Signalons enfin que tous les professeurs de l'UQAM ont désormais accès à ce réseau, s'ils sont reliés au réseau du campus. » Le paragraphe se conclut avec le rappel du projet SV3 qui vise « [...] à munir les bibliothèques de l'UQAM d'un nouveau système intégrant toutes les ressources informationnelles dans un environnement convivial et assisté [...] ».

³⁴ Beaucoup plus élevés qu'en France puisque cela se chiffre au minimum à 2000 \$ can. par session de 4 mois, mais beaucoup moins qu'aux États-Unis qui fonctionnent sur le modèle des universités privées.

³⁵ Notions que nous allons développer en deuxième et troisième parties.

³⁶ Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p., p. 13-14.

1.2.2. Partenariat et réseau de coopération entre les Bibliothèques Universitaires québécoises

Ayant replacé les bibliothèques de l'UQAM dans leur contexte au sein de l'UQ, des universités de Montréal et de la communauté universitaire, afin de déterminer quels sont les acteurs, les enjeux et les missions qui jouent un rôle déterminant, la nécessité et les atouts d'un travail en partenariat avec ces différents interlocuteurs ne fait aucun doute. Le service des bibliothèques le rappelle du reste dans l'énoncé de son mandat³⁷ en s'engageant à « coordonner, en collaboration avec les instances concernées, l'ensemble des activités documentaires de l'Université (production et diffusion de l'information) de façon à assurer la rationalisation et l'utilisation maximale des ressources à l'UQAM » et à « participer à des activités de concertation et de coordination inter-institutionnelles (bibliothèque ou tout autre organisme oeuvrant dans le domaine de l'information) en vue du partage des tâches ou d'une accessibilité élargie à l'information et à la documentation ».

Les universités québécoises se rallient toutes à cette conception de partage des ressources et d'une mise en commun d'outils et d'éléments de réflexion afin de fournir une aide à la décision. Elles disposent en la matière d'un interlocuteur de choix : la CREPUQ [Conférence des Recteurs et Principaux des Universités du Québec] qui joue un rôle de fédérateur en permettant un débat d'idées permanent au niveau de toutes les instances et composantes des universités québécoises et en se prévalant des atouts d'une concertation menant à des prises de positions communes, afin de dialoguer en position forte avec les instances du gouvernement. Fondé en 1963, cet organisme privé à but non lucratif, qui regroupe sur une base volontaire tous les établissements universitaires québécois, se veut³⁸ un « forum d'échanges et de concertation », un « service d'étude et de recherche pour les administrations universitaires », un « porte-parole », un « coordonnateur et un gestionnaire de services », ainsi qu'un « lieu de ressourcement et de réflexion ». Il met en oeuvre différentes commissions, sous-comités et groupes de travail, qui voient le jour, évoluent ou se dissolvent selon les besoins³⁹. Nous nous

³⁷ Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p., p. 8.

³⁸ Entretien avec Monsieur Onil DUPUIS, chargé de recherche à la CREPUQ, le 28.08.96.

³⁹ Voir en annexes l'organigramme de la CREPUQ et du sous-comité des bibliothèques, sur lequel nous reviendrons plus en détail en deuxième et troisième parties, avec les travaux des « groupe de travail sur la

pencherons plus précisément sur les travaux du « sous-comité des bibliothèques », dont nous pouvons citer entre autres réalisations qui illustrent cette conception du travail en partenariat : la publication de statistiques générales sur les bibliothèques universitaires⁴⁰ québécoises, l'élaboration et la gestion d'une entente permettant aux étudiants d'emprunter dans les B.U. québécoises et ontariennes, la gestion d'ententes relatives aux problèmes de droits d'auteurs etc...

Ainsi, ce chapitre préliminaire nous a-t-il permis de comprendre dans quel contexte, avec quels partenaires et avec quels enjeux en toile de fond, l'établissement qui va nous servir de référence et de terrain d'étude principalement : le service des bibliothèques de l'UQAM, s'insère et trouve sa raison d'être, puise les postulats de son mandat. La formation documentaire, nous l'avons souligné, fait partie de ces derniers ; nous allons donc nous attacher à essayer d'en comprendre les mécanismes, les enjeux, les stratégies mises en oeuvre, les acteurs et les partenaires potentiels, ainsi qu'à en souligner les défis naissants à relever et les questions de fond qui ne manqueront pas de surgir.

Pour se faire, nous dresserons des parallèles avec les actions menées par les autres B.U. québécoises, en matière de formation des usagers, chaque fois que cela nous semblera pertinent ou apporter un élément de réflexion nouveau ou en appui d'un concept développé. Bien évidemment il ne s'agira en rien d'un travail comparatif exhaustif, mais du fruit de nos entretiens avec différents collègues⁴¹ en charge de la formation documentaire ou des nouvelles technologies, et d'observations⁴² que nous aurons faites au cours de visites de B.U. québécoises ou de séances de formations⁴³ données par des

formation documentaire » et « sous-groupe de travail sur Internet » dont nous avons rencontré les membres.

⁴⁰ Afin de ne pas alourdir le texte et en raison de la récurrence de ce terme dans notre travail, nous aurons recours à l'abréviation B.U.

⁴¹ Qu'ils soient d'ailleurs ici une nouvelle fois remerciés pour la gentillesse de leur accueil et leur intérêt pour ma démarche. Grâce à eux, ce travail y a beaucoup gagné au niveau d'une mise en perspective plus large, d'un échange sur nos pratiques respectives et notre conception de la formation des usagers.

⁴² Nous n'avons pas pour ce travail mis en oeuvre une méthode d'observation rigoureusement scientifique, mais l'avons abordée de façon libre et ouverte, en complément aux multiples entretiens avec des collègues québécois et aux échanges très fructueux au cours du service de référence et d'aide à l'utilisateur, en stage à l'UQAM.

⁴³ Principalement, dans les établissements suivants :

- | | |
|--------------|---|
| A Montréal : | * La BU de l'Université McGill |
| | * La BU de l'Université Concordia |
| | * La BU de l'Université de Montréal |
| | * La BU de l'École Polytechnique (Université de Montréal) |
| Au Québec : | * La BU Université Laval (Québec) |
| | * Les BU de l'Université du Québec |

collègues québécois. Nous tenons enfin à souligner ici que cet élargissement de notre champs d'investigation et de notre réflexion ne nous a été possible que grâce à cette tradition, ancrée dans la pratique quotidienne, d'un travail en partenariat et en concertation entre les professionnels des différentes B.U. et a été facilité par leur appartenance à différents groupes de réflexion thématiques du sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ qui fédère tout un tissu de relations entre professionnels.

2. Les enjeux de la formation des usagers dans les BU québécoises : l'exemple de l'UQAM

2.1. « L'aide à l'utilisateur » : une notion omniprésente, une tradition et un service de base

« L'aide à l'utilisateur » constitue indéniablement le service de base -après une offre documentaire adaptée au public ciblé- que proposent les bibliothèques québécoises, suivant en cela une tradition bibliothéconomique anglo-saxonne éprouvée depuis des années. Néanmoins, un tournant s'est opéré dans les années 1970 avec l'apparition, et très rapidement l'entrée dans ces institutions, de nouvelles technologies documentaires, la multiplication et la diversification des supports véhiculant l'information traditionnellement contenue dans des monographies ou dans des périodiques et accessible par un catalogue sur fiches. Le « monopole du papier » éclatant, la notion d'aide à l'utilisateur s'est également vue transformée. En effet, une nuance s'est peu à peu fait jour au sein de la profession entre un « service d'aide » ponctuel, factuel et nécessairement superficiel et la nécessité de la mise en oeuvre de réelles « formations des usagers » afin de former ce public et de l'amener à un degré d'autonomie indispensable du point de vue intellectuel et informationnel, grâce à la maîtrise de ces nouvelles technologies et des stratégies de recherche documentaires qu'elles induisent.

2.1.1. Tour d'horizon sur la formation des usagers dans les BU québécoises

Les efforts déployés afin d'amener le public potentiel à la bibliothèque et de lui donner les moyens d'exploiter et de s'appropriier les ressources documentaires à sa disposition -ressources, outils et services encore trop souvent méconnus ou mal maîtrisés⁴⁴- ne semblent pas dénués d'intérêt. Un mauvais contact dès l'entrée à l'université, en premier cycle, peut générer un désintérêt, une crainte ou une aversion préjudiciables pour le bon déroulement du cursus de l'étudiant et difficilement « rattrapables » car il

⁴⁴ Voir le document interne : UQAM, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Programmes de marketing pour l'année 1991-1992. Service des bibliothèques, avril 1991. 11 f.

s'agit d'un « public volatile » qui ne reviendra pas à la B.U. s'il a été déçu et qui pérennisera une image négative de ce service. Lors d'un sondage réalisé en 1991 pour l'élaboration de son plan directeur 1992-1997, la B.U. de l'Université Laval à Québec faisait ce constat, et de fait, un dernier rapport d'auto-évaluation en 1996 montre que la B.U. de Sciences ne touche environ qu'un tiers de son public potentiel⁴⁵ avec ses programmes de formation. Il demeure nécessaire, malgré une politique de communication active comme nous l'avons souligné à l'UQAM, de combattre quelques idées reçues et solidement ancrées dans les esprits sur ce lieu mystérieux -mythique ou synonyme d'ennui mortel- que constitue la bibliothèque peuplée d'un personnel dont les tâches demeurent obscures... L'on peut encore en effet lire, avec cependant un certain humour et une légère provocation, dans un tract appelant à l'adhésion à une association étudiante, qu'elle s'adresse, entre autres, aux « Explorateurs. Menacés par l'ennui des quatre murs blancs de la bibliothèque, ils ont le goût de changer d'air [...] »⁴⁶

Si l'évolution des technologies documentaires connaît une forte explosion depuis une dizaine d'années -à un rythme soutenu, parfois difficile à suivre pour les bibliothécaires- il semble que les étudiants de premier cycle qui investissent la bibliothèque demeurent relativement peu familiers et en tout cas peu formés à ces technologies ni aux stratégies de recherche documentaires. Il convient cependant de signaler un effort notable depuis une dizaine d'années de la part de l'enseignement collégial pour introduire ces ressources et mettre à la disposition de leurs élèves et du corps professoral ces outils. La fédération des CEGEPS [Collèges d'Enseignement Général Et Professionnel du Québec] offre ainsi par exemple depuis 1984, via le projet RENARD [REseau Normalisé et Automatisé des Ressources Documentaires du réseau collégial], le logiciel de gestion de bibliothèques Multilis⁴⁷ adopté par vingt-six bibliothèques, qui peuvent travailler en réseau même si elles conservent chacune leur base bibliographique⁴⁸. Les quarante neuf CEGEPS disposent tous de ressources

⁴⁵ Entretien du 22.09.96 avec Richard LAVERDIERE, conseiller à la documentation spécialisée à la B.U. Sciences de Laval. Voir également l'article de presse en annexes : « Sondage de la bibliothèque auprès de ses usagers étudiants : des services très appréciés mais parfois mal connus » (05.12.91)

⁴⁶ Tract du GRIP [GRoupe de Recherche d'Intérêt Public], distribué sur le campus de l'UQAM à l'occasion du salon étudiant se tenant à la rentrée du 03 au 12 septembre 1996. « GRIP si t'as des « TRIPS » ». Voir en annexes.

⁴⁷ Avec les modules : prêt, opac, acquisition et catalogage à présent.

⁴⁸ Entretien du 04.09.96 avec Jean PLANTE, coordonnateur du réseau RENARD, à la Fédération des CEGEP.

documentaires minimales : ils possèdent tous une bibliothèque et la plupart du temps une audiovisiothèque ; ils offrent parfois, en plus, les services d'une cartotheque, d'une cinémathèque, d'une logithèque ou d'une « matériauthèque »⁴⁹. Néanmoins, il n'existe pas réellement de politique de formation documentaire à ce niveau là du système éducatif, ce qui est à déplorer, même si ponctuellement l'on rencontre des actions et des initiatives fort intéressantes⁵⁰. En effet, sans concertation ni inscription de ce volet au mandat des bibliothèques de Cégeps, le lien avec l'Université -qu'intègrent de plus en plus de collégiens- ne se fait pas et se traduit en termes de rupture plutôt que comme une continuité en matière de formation documentaire, puisque les futurs étudiants ne possèdent pas systématiquement un « bagage documentaire » de base.

Mais qu'entend-on exactement sous le terme « formation documentaire » ? et s'agit-il là d'une sorte d'engouement passager ou d'une offre de service qui trouve ses racines dans une démarche plus ancienne ? Yves TESSIER mène une réflexion sur ce sujet à l'université Laval et considère qu'il s'agit de « l'ensemble des activités d'apprentissage permettant de connaître et d'utiliser les ressources documentaires de façon optimale, afin de répondre à des besoins d'information pour fins d'étude, de recherche et de ressourcement permanent ».⁵¹ Cette définition assez large date de 1977 ce qui souligne la pérennité de cet axe de travail et de recherche depuis une vingtaine d'années chez nos collègues québécois.

La formation documentaire, en tant qu'objet de recherche, trouve ses origines en 1876 selon TUCKER⁵², même s'il faut attendre 1960 pour que paraisse sous la direction de SHAW⁵³ un état de la question. Depuis le début des années 1970, des bibliographies⁵⁴ consacrées à un ou plusieurs aspects de la formation documentaire sont régulièrement compilées. Trois organismes établis en Grande-Bretagne (*Library Instruction Materials Banks*), en Australie (*User Education Ressources*) et aux États-Unis (*Library*

⁴⁹ FÉDÉRATION DES CEGEPS, Direction des services de formation et des communications. Annuaire des CEGEPS 1992-1993. Montréal : Fédération des Cégeps, 1992. 128 p., p. 122-125.

⁵⁰ Citons par exemple les formations de Raymonde BEAUDRY au Cégep de Rosemont.

⁵¹ TESSIER, Yves. Apprendre à s'informer : les fondements et les objectifs d'une politique de formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et Bibliothèques*, vol. 23, n°2, juin 1977, p. 75-84.

⁵² TUCKER, J.M. The origins of bibliographic instruction in academic libraries : 1876-1914. In R.D. STUART and R.D. JOHNSON. *New horizon for academic libraries*. New-York : K.G. Saur, 1979. p. 268-276.

⁵³ SHAW, R.R. *The state of the library art*. New Brunswick : Rutgers university press, 1960. 2 vol. Consulter notamment les deux chapitres. de G.S. BONN, « Training laymen in the use of the library ».

⁵⁴ Voir bibliographie finale.

Orientation-Instruction Exchange), se consacrent à la promotion de la formation documentaire sur le plan national et international. A cela s'ajoutent des conférences annuelles, des numéros spéciaux de certains périodiques (tels que *Library Trends*, *Drexel Library Quarterly*, etc.), qui font régulièrement le point sur l'état de la question, dans le milieu anglophone où cette problématique a vu le jour.

La documentation francophone demeure certes moins abondante sur le sujet, néanmoins la bibliographie sélective finale montre qu'une littérature professionnelle existe depuis une bonne vingtaine d'années. Le dépouillement des revues *Argus*, *Documentaliste* et *Documentation et bibliothèques* permet de repérer une quinzaine d'articles de fond sur la question. Les différentes visites effectuées dans les B.U. québécoises, nous ont donné l'opportunité de discuter et d'échanger points de vue et pratiques sur le sujet, avec des collègues anglophones et francophones, aucun établissement d'enseignement supérieur ne se permettant de faire l'impasse sur la formation des usagers de sa (ou ses) bibliothèques. S'il était besoin de prouver l'importance de cette question dans le milieu universitaire québécois, signalons enfin qu'une centaine de documents sont publiés chaque année par des bibliothécaires et enseignants, et que se tiennent des conférences consacrées ponctuellement à l'état de la question⁵⁵ ou bien qui font régulièrement le point⁵⁶ sur ses avancées et l'émergence de nouvelles problématiques. Rappelons pour finir, la création en 1991 du *sous-groupe sur la formation documentaire* par le sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ -qui a créé une base de données recensant tous les documents de formation produits dans les universités québécoises et disponibles à la CREPUQ⁵⁷ - et l'existence d'un groupe de discussion québécois, *FORMADOC*⁵⁸, qui offre sur Internet un lieu de débat et d'échanges permanent sur les questions de formation des usagers en B.U.

⁵⁵ Colloque ABCDEF, les 23 et 24 octobre 1995, à l'université Laval, intitulé « *La formation documentaire* ».

⁵⁶ Atelier annuel sur la formation documentaire : WILU [Workshop on Instruction in Library Use], dont la 26ème édition se tiendra en mai 1997 à l'Université de Montréal. Il regroupe des bibliothécaires universitaires ontariens et québécois qui y trouvent un lieu de débat privilégié avec des rencontres réunissant de 100 à 125 personnes et donne lieu à diverses activités : ateliers, forums, conférences, démonstrations etc....

⁵⁷ Soit actuellement environ 1800 références sur un système *DBTEXT Imagine*. Entretien du 28.08.96 avec Roger CHARLAND, responsable du centre de documentation de la CREPUQ.

⁵⁸ Groupe de discussion FORMADOC, modéré par Richard LAVERDIERE à la B.U. de l'Université Laval, qui compte actuellement une centaine d'abonnés francophones.

2.1.2. Organisation interne des services : qui assure l'aide à l'utilisateur et les séances de formation ?

Il existe indéniablement une « tradition bibliothéconomique québécoise » qui consiste en un subtil mélange entre les apports nord-américains au niveau de l'efficacité, de la conception de l'espace et de la constitution des collections et de leur accessibilité, et la tradition de service européenne qui a encore beaucoup de difficultés à se positionner en tant que prestataire de services à une « clientèle »⁵⁹. L'on perçoit très nettement en matière de formation documentaire cette double influence dans les établissements québécois.

Ainsi, le bureau de « l'aide à l'utilisateur » demeure-t-il toujours présent et clairement identifié au sein de la bibliothèque. L'aménagement intérieur de l'espace traduit ici une priorité et une volonté de lisibilité des rôles respectifs du personnel et des services que l'utilisateur est en droit d'en attendre. Les *commis* qui assurent au comptoir du prêt toutes les opérations inhérentes à l'emprunt de documents n'ont pas dans leurs attributions la fonction « d'aide à l'utilisateur » en tant que service de référence. Cette dernière est assurée par des *bibliotechniciens* ou des *bibliothécaires*, selon un planning généralement établi de service au public et un certain cloisonnement des tâches entre les différentes fonctions.

Une volonté de rationalisation et d'optimisation des moyens et ressources a conduit la B.U. de l'UQAM -comme toutes celles qui atteignent une certaine taille- à une centralisation des « services techniques » qui permet un redéploiement des moyens humains et financiers sur d'autres objectifs et une efficacité liée à une économie d'échelle, chaque bibliothèque se déchargeant de tâches techniques souvent redondantes et concentrant ses énergies et ses moyens sur un service de qualité adapté au public. Néanmoins, au fil des années, s'est peu à peu creusé un fossé préjudiciable - nous semble-t-il - entre le personnel des services techniques attaché aux problèmes de catalogage, de récupération de notices, d'indexation et de traitement du document et le public... En effet, l'un des gages d'efficacité, de pertinence et de cohérence d'un

⁵⁹ Il faut cependant noter une très nette évolution en ce sens en Europe, avec l'introduction dans les bibliothèques de techniques de marketing et de notions d'économie de l'information, encore impensables en ce domaine il y a une vingtaine d'années...

Voir par exemple : Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur. Sainte-Foy (Québec) : PUQ, 1995. 455 p.

catalogue public ne réside-t-il pas dans une bonne connaissance du public, de ses attentes et de ses difficultés, de la part ceux qui assurent la gestion de la base bibliographique ? Conscient du décalage qui risquait de découler de cette situation, le service des bibliothèques de l'UQAM tente depuis un ou deux ans de réintroduire dans les attributions des bibliothécaires et bibliotechniciens des services techniques un minimum de service au public, cela se traduisant par quelques heures de référence, ou des formations ponctuelles des usagers, surtout en début de session alors que les besoins sont très importants. Il va de soit que cette mesure demeure diversement appréciée par un personnel qui a souvent fait le choix d'un contact restreint avec les usagers, et que somme toute l'on peut se demander quelle est l'efficacité d'un agent qui ne fait que quelques heures de référence et ne peut donc appréhender et posséder de façon satisfaisante des outils qu'il ne manipule que quelques heures par semaine -notamment pour les cd-roms dont les interfaces et le langage d'interrogation restent très hétérogènes et sujets à des évolutions très rapides d'une version à une autre... Néanmoins, cela semble un principe à développer et donner des résultats intéressants en matière de formations dispensées sur le catalogue de la bibliothèque⁶⁰.

L'aide à l'utilisateur et la formation documentaire de ces derniers demeure donc essentiellement du ressort des bibliothécaires et des bibliotechniciens en contact avec le public, et étroitement liées l'une à l'autre en poursuivant des objectifs communs tout en adoptant une démarche et des outils d'apprentissage plus ou moins approfondis. Nous avons souligné le fait que cette préoccupation ne constituait pas un engouement passager mais bien un postulat inscrit au mandat de chaque B.U. depuis une vingtaine d'années et que loin de perdre de son intérêt, elle trouve de plus en plus sa raison d'être -notamment du fait de l'explosion des technologies documentaires.

Il existe dans chaque établissement -avec un organigramme, des attributions et des moyens en temps et en personnel qui diffèrent selon les situations⁶¹ - un poste de

⁶⁰ Entretien du 13.09.96 avec Roger GINGRAS, bibliothécaire en « analyse documentaire » aux services techniques de l'UQAM.

⁶¹ UQAM : Lisette DUPONT, directrice des bibliothèques spécialisées, coordonne les activités de formation, entre autres dossiers. (rencontrée le 08.08.96)

McGILL : Marilyn FRANSISZYN, bibliothécaire de référence en sciences humaines et sociales, idem. (rencontrée le 05.08.96)

CONCORDIA : Melinda REINHART, bibliothécaire de référence à Webster, idem. (rencontrée le 07.08.96)

bibliothécaire en charge du dossier de la formation documentaire pour 30 à 80% de son temps de travail. Le contexte actuel de restrictions budgétaires pèse cependant lourdement sur cette activité et soulève un dilemme que l'on perçoit en termes antinomiques et quelque peu cornéliens mais garants de sa « survie ». En effet, les crédits subissant des baisses substantielles⁶², le volume d'acquisitions chute sensiblement, ce qui porte les bibliothécaires à consacrer une part plus importante de leur temps à d'autres tâches que la sélection de documents, et aux activités permettant une meilleure exploitation des ressources documentaires de leur établissement ou des établissements dont les fonds peuvent compléter leurs collections (c'est par exemple l'un des attraits de la maîtrise d'Internet qui donne accès, depuis un endroit unique sans avoir à se déplacer, aux catalogues des autres B.U. et permet après identification et localisation le P.E.B.⁶³). Mais la récession que vivent présentement les B.U. québécoises induit également un recentrage des services pour une plus grande efficacité et plusieurs coupures de postes...

L'on constate ainsi que si le volet « formation documentaire » n'est certes pas en passe de disparaître de leurs missions premières, nos collègues québécois rencontrent de plus grandes difficultés dans sa mise en oeuvre, en termes de temps, de personnel et de moyens alloués. La plupart des établissements demandent actuellement des efforts accrus à leur personnel, en opérant des restructurations et des regroupements de responsabilités. Les attributions des postes « coupés » échoient à des bibliothécaires qui doivent les assumer en plus des leurs. La majorité d'entre eux sont impliqués dans différents groupes de travail qui demandent un investissement et une disponibilité qu'ils

École Polytechnique (Université de Montréal) : Nicole CAMPEAU, bibliothécaire de référence, idem. (rencontrée le 06.08.96)

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL : Jerry BULL, bibliothécaire de référence, responsable de la formation documentaire à la section lettres-sciences humaines. Il existe une vingtaine de bibliothèques et des actions de formation documentaire très variées ; au niveau de la direction générale Christiane ROBERT GUERTIN, adjointe au directeur, a en charge le dossier. (rencontrés le 28.08.96 et le 19.09.96)

UNIVERSITÉ LAVAL : Richard LAVERDIÈRE, conseiller à la documentation en sciences et président du sous-groupe sur la formation documentaire CREPUQ et Diane POIRIER, conseillère à la documentation en lettres-sciences humaines et présidente du sous-groupe de travail CREPUQ sur l'Internet, tous les deux responsables de la formation dans leurs domaines respectifs. (rencontrés le 22.08.96 et à la CREPUQ lors de réunions)

⁶² Avec un budget d'acquisitions de $\approx$ 3,5 M de \$ can. jusqu'en juin 1996 et une coupure prévue de -10% pour 1996-1997. Cf. : entretien avec Claire BOISVERT, directrice des services techniques des BU UQAM, le 29.08.96.

⁶³ Voir en 3ème partie le système de PEB ARIEL et l'expérience de la bibliothèque virtuelle de chimie).

ne peuvent plus toujours trouver⁶⁴, même si la reconnaissance du temps alloué pour ces activités -rentables à long terme pour l'établissement- n'est pas remise en cause... Les bibliothécaires québécois se retrouvent donc en ce moment devant des choix cornéliens et un certain malaise qu'ils doivent gérer au mieux, selon leurs centres d'intérêt, leur vision et pratique du métier et leur conception du service au public. Ce constat, loin d'être pessimiste, peut se révéler source d'un changement de paradigme et de modifications en profondeur dont nous tenterons d'ébaucher l'esquisse en ce qui concerne l'objet de notre étude. La formation documentaire ne semble pas menacée dans ses fondements ni dans son existence même, mais elle devra nécessairement suivre le tournant que vivent actuellement les B.U. québécoises et trouver d'autres réponses, s'adapter, relever un nouveau défi.

2.2. Typologie des usagers et définition de leurs profils et besoins en formation

La formation documentaire des « clientèles » des B.U. ne constitue donc pas un axe de réflexion ni de travail nouveau en soi, en Amérique du nord ni au Québec. Après avoir fait une sorte d'état de la question en mettant en relief les formes qu'elle revêt au Québec -des plus traditionnelles aux plus innovantes- nous nous attacherons à en dégager les grands axes, les enjeux et les perspectives que l'on voit actuellement se dessiner, cette problématique étant sujette à des évolutions extrêmement rapides du fait même de son étroite dépendance avec l'entrée de nouvelles technologies dans les bibliothèques et de l'évolution du contexte socio-économique et culturel dans lequel elle s'inscrit.

2.2.1. Les formations proposées : une réponse à tous les besoins et à tous les publics?

Afin de cibler son offre de services, le premier travail de la bibliothèque consiste en une analyse rigoureuse des publics et des besoins de sa « clientèle », dans le but de mettre

⁶⁴ Citons par exemple le cas du sous-groupe de travail sur Internet, de la CREPUQ (réunion du 13.09.96 à laquelle j'ai été conviée) qui compte quatre membres et qui voit ses travaux compromis ou pour le moment stoppés, leurs activités respectives ne leur permettant plus actuellement de trouver le temps nécessaire à la poursuite de la réflexion et à la production d'outils, sur leur temps de travail...

sur pied une politique de formation adaptée et cohérente, éventuellement de faire des choix parmi ces attentes et de privilégier certains axes en toute connaissance de cause et de façon explicite et clairement intelligible pour les usagers. Cette démarche préliminaire permet de chiffrer et de prévoir en moyens, matériels, supports et personnels ce qui sera nécessaire à la mise en oeuvre d'une telle politique, ses retombées à court et à long terme et de défendre le projet auprès des autorités de tutelle⁶⁵. Cela s'avère capital alors que tous les services des universités recentrent leurs offres de services, ne pouvant plus se permettre de manquer la cible de leurs actions.

Les bibliothèques de l'UQAM incluent la formation documentaire dans leurs missions depuis leur création. Cependant, l'importance de ce volet grandissant et la nécessité d'une certaine harmonisation se faisant sentir afin d'offrir d'une bibliothèque à l'autre le même type de service (quantitativement et qualitativement), une réflexion approfondie et un état de la question⁶⁶ ont été menés à partir de 1982 et systématisés depuis 1989, permettant de poser le cadre et les objectifs à venir de cette activité qui jusqu'ici « coulait de source », si l'on peut dire⁶⁷. Bien évidemment, une certaine souplesse afin de coller aux besoins de publics spécifiques (les attentes en sciences et les prérequis informatiques, par exemple, diffèrent de ceux du public en lettres...) demeure primordiale pour éviter d'enfermer le personnel qui assure la formation et les usagers dans un cadre trop rigide et trop strict, carcan qui nuirait à la créativité et à l'expression de chacun. Le but de cette démarche analytique consiste plutôt à définir des objectifs, des priorités et des moyens d'action communs, afin de converger vers le même but et d'assurer une bonne lisibilité des services que le public est en droit d'attendre de la bibliothèque⁶⁸.

⁶⁵ En 1991, une subvention de 5000 \$ can. a été allouée sur le fonds Hubert-Perron par la Fondation de l'UQAM, au service des bibliothèques, sur présentation du projet de formation documentaire par Paul R. BELANGER.

- ⁶⁶ Consulter :
- UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, COMITÉ DES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES. Rapport du groupe de travail sur l'initiation aux services documentaires. **Juin 1982**. 67 p.
- SORECOM. Sondage auprès des usagers des bibliothèques de l'UQAM. **Mai 1985**. 41 p. et annexes.
- LEROUX, Georges. La formation documentaire à l'UQAM : état de la question et plan d'action. **Mai 1989**. 2 p.
- FISET, Danielle et HUARD, Mario. La formation documentaire à l'UQAM : état de la question et modèles de formation. Recherche réalisée sous la dir. du Comité des usagers des bibliothèques. **Mai 1990**. 65 p. et annexes.

⁶⁷ Entretien avec Lisette DUPONT, directrice des bibliothèques spécialisées, le 08.08.96

⁶⁸ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Programmes de marketing pour l'année 1991-1992. Service des bibliothèques, avril 1991. 11 f.

Un des aspects les plus intéressants de cette démarche de réflexion autour de ce qui finalement existait depuis le début, de façon plus ou moins explicite, a été la nécessité de mettre à plat tous les éléments, d'en dégager de nouveaux, de pouvoir établir des parallèles entre les actions menées souvent de façon individuelle et de tenter de réunir tous les acteurs impliqués. Le *Comité des usagers des bibliothèques*⁶⁹ de l'UQAM joue, depuis sa création en 1980, un rôle de moteur et de fédérateur en permettant de toucher toute la communauté universitaire, et à ce titre a beaucoup oeuvré pour la réussite de ce qu'il considère comme une priorité, la formation documentaire, avec un tournant décisif : la création en 1989 du *Sous-Comité sur la formation documentaire* qui en émane directement. Il remplit un mandat consultatif auprès du *vice-recteur aux communications* et du *Service des bibliothèques*, en assurant une analyse des besoins des usagers, en proposant des priorités entre eux, en recommandant l'adoption de politiques afin d'améliorer les services à la communauté universitaire, et en donnant des avis sur les ressources d'investissement en fonction des objectifs à atteindre. C'est lui qui, entre autres, a commandité le sondage réalisé en 1985 et les différentes études citées, donnant ainsi la possibilité de dégager les attentes des usagers, de clarifier les rapports qu'ils entretiennent avec la B.U., de définir le public cible, le public touché et le public à gagner et mettant en relief une évolution des rapports usagers-bibliothécaires et des horizons d'attente. Enfin, signalons que ces études mettent en évidence des problèmes encore non solutionnés : une complexification accrue des besoins en formation (qui sont de plus en plus spécialisés et divers), l'existence de clientèles très diversifiées et souvent difficiles à atteindre (1 869 803 usagers en 1994-1995 selon les chiffres du dernier rapport annuel, soit une augmentation de 14% par rapport à 1993-1994 alors que la population étudiante diminuait de 3,7% pour la même période), et un manque d'articulation entre le corps professoral et le service des bibliothèques (une méconnaissance des services offerts et une non-incitation à la fréquentation). Ces travaux reflètent toujours une image très positive en matière de qualité du service offert par un personnel disponible et accueillant, à tous les niveaux, mais en même temps une sous-information chronique quant aux services qu'ils sont en droit d'attendre de la bibliothèque...

⁶⁹ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Rapport annuel 1994-1995. Montréal : UQAM, 1996. 80 p. et annexes, p. 11..

Les formations proposées par les bibliothèques visent 3 catégories distinctes de publics : en tout premier lieu, les étudiants, puis les enseignants et enfin depuis quelques années le personnel de la communauté universitaire. Chaque bibliothèque au sein du service des bibliothèques de l'UQAM développe son propre programme de formation avec son planning et quelques outils spécifiques adaptés à la matière et au public visé⁷⁰ -Lisette DUPONT jouant un rôle de coordination et d'incitation, en quelque sorte « d'autorité morale » veillant à la cohérence de l'ensemble. Les formations offertes suivent généralement deux modes de mise en place⁷¹ : soit à la demande, si l'on peut dire « à la carte » (ce qui est le cas la plupart du temps en Sciences de l'Éducation), sur proposition d'un enseignant ou sollicitation d'un bibliothécaire elles concernent des classes entières ou des groupes d'enseignants, ou ce qui s'avère plus rare mais possible sur requête de plusieurs usagers, soit dans le cadre de plages horaires définies à l'avance et communiquées aux usagers par voie d'affichage, de presse interne etc... (ce qui demeure plus le fait de la bibliothèque centrale et de la bibliothèque de sciences, cette formule permettant de satisfaire un public potentiel plus important et supposant une fréquentation et un passage plus élevés).

Il demeure indéniable que parmi les trois catégories de publics visés, la « clientèle étudiante » s'avère la plus difficile à toucher dans sa globalité, du fait de son nombre élevé, de la diversité de ses situation et de son hétérogénéité. En plus du public étudiant « classique » que nous avons déjà évoqué au point 2.2.1., beaucoup d'étudiants soit ne sont inscrits que dans des certificats, soit étudient à temps partiel, soit sont inscrits dans des sessions intensives de fin de semaine, soit enfin font partie de ce que l'on nomme communément les « étudiants hors-campus » etc. et ne suivent donc pas une scolarité complète en fréquentant quotidiennement le campus. Le phénomène du « retour aux études » étant également très important à l'UQAM, qui se trouve être l'une des rares universités à reconnaître l'expérience professionnelle acquise pour intégrer ses formations même sans le D.E.C. [Diplôme d'Études Collégiales], il faut tenir compte de ce public aux besoins et aux prérequis informatiques et documentaires différents. Notons que les activités de « formation documentaire » culminent en début de session⁷²

⁷⁰ Voir le point 2.2.3. et la 3ème partie.

⁷¹ Que ce soit à l'UQAM ou dans les autres BU québécoises.

⁷² l'année scolaire s'articule en trois sessions et il est possible de commencer sa formation indistinctement à l'une d'entre elle

et qu'elles visent essentiellement les étudiants de premier cycle, qu'il est capital de sensibiliser à ce stade de leur cursus comme nous l'avons souligné au point 2.2.1. Les formations proposées en deuxième et troisième cycle, aux enseignants ou au personnel, touchent un public beaucoup plus restreint mais portent sur des domaines spécialisés, plus pointus et se démarquent nettement de la formation de base dispensée en premier cycle par son contenu, son approche et son instrumentation.

Le public étudiant de premier cycle constitue la catégorie d'utilisateurs vers laquelle les efforts en matière de formation culminent mais qui pose également le plus problème, dans la mesure où une hausse de cette clientèle comporte le risque de ne plus pouvoir satisfaire toutes les demandes⁷³. Le dernier rapport annuel 1994-1995 montre en effet, malgré une légère baisse cette année que nous commenterons par la suite, que depuis 1989-1990 (année de référence 88-89), les opérations de référence (banques de données exclues) ont suivi une évolution de 46,40% et les initiations à la bibliothèque (individuelles ou collectives) en regard du nombre d'utilisateurs initiés une augmentation de 129,2% pour les initiations et de 111,4% pour les utilisateurs initiés. De 1988 à 1992, le nombre total de séances de formation documentaire a progressé de 200%, le nombre d'utilisateurs ayant participé à des initiations collectives de 87% tandis que le nombre d'activités d'accueil augmentait de 43% et les initiations spécialisées de 141%⁷⁴. Cette tendance à la hausse des activités, liée à l'augmentation des clientèles, à la saturation des capacités d'accueil et à une non-augmentation du personnel, ne se démentant pas si l'on tient compte de l'évolution globale quantifiée depuis 1989-1990, a rendu d'autant plus impérieuse la mise sur pieds d'un plan de formation documentaire.

Soulignons enfin, que cette réflexion ne peut être menée sans une concertation élargie et l'implication de tous les acteurs de la communauté universitaire, enseignants, étudiants sans oublier le personnel de l'université et surtout de la bibliothèque qui possède une expérience irremplaçable sur le terrain et dont l'adhésion au projet et la motivation restent des prérequis indispensables pour son succès. Une politique de formation documentaire doit s'inscrire dans un contexte, s'articuler avec le projet pédagogique de l'établissement ou le plan de formation du personnel et des enseignants

⁷³ Voir en annexes les graphiques : UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Rapport annuel 1994-1995. Montréal : UQAM, 1996. 80 p. et annexes, p. 24 à 25.

⁷⁴ Chiffres obtenus en compilant les données des différents rapports pour le sous-comité sur la formation documentaire.

et s'accompagner d'une sensibilisation et d'une politique d'information adéquate, si elle veut acquérir légitimité, portée et trouver sa raison d'être. Elle ne peut résulter d'une volonté personnelle et unique, aussi forte soit-elle... Cela paraît un enjeu majeur et une des raisons de son succès à l'UQAM.

2.2.2. Grands axes du plan de formation documentaire à l'UQAM :

Deux idées fortes et récurrentes⁷⁵ ressortent des différentes études : un manque d'articulation entre le corps enseignant et la B.U. et la nécessité de trouver une place à la formation documentaire dans le curriculum de l'étudiant. L'on constate encore trop souvent un écart considérable quant à l'impact des formations dispensées par la B.U. entre les différentes familles (elles touchaient en 1991 entre 76,9 et 13,3 % des étudiants au sein d'une même famille et seulement 63 % des familles⁷⁶), alors que le sondage de 1985 montrait que 75 % des sondés -appartenant tous au corps enseignant de l'UQAM- estimaient que la formation documentaire devait être obligatoire et ainsi faire partie intégrante de la formation de base de l'étudiant. Si bibliothécaires et enseignants s'accordent sur le principe, il faut avouer que concrètement la mise en place s'avère beaucoup plus épineuse et n'a pu aboutir que dans de rares cas, la plupart du temps dans de petites structures telles les B.U. de l'U.Q. à Hull, à Chicoutimi ou à Rimouski par exemple. En effet, elle achoppe sur un point capital : l'accréditation de ces cours et leur évaluation dans le cursus universitaire, prérogatives du corps enseignant⁷⁷... Tant que ce problème ne pourra être résolu globalement avec une position commune, claire et officielle de la part des instances académiques, et non pas ce qui reste actuellement une pratique au cas par cas⁷⁸, cette intégration systématique et

⁷⁵ Valables du reste pour toutes les B.U. québécoises.

⁷⁶ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, COMITÉ DES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES, SOUS-COMITÉ SUR LA FORMATION DOCUMENTAIRE. La formation documentaire à l'UQAM : rencontre avec les secteurs. Montréal : UQAM, Comité des usagers, Sous-Comité sur la formation documentaire, février 1991. 9 f., f. 4.

⁷⁷ Voir en troisième partie, l'émergence de cette problématique (que nous développerons alors) face à la formation à Internet.

⁷⁸ Citons par exemple :

* à la B.U. de l'université Laval, les cours dispensés par Claude BEAUDRY (Conseiller en documentation en musique, rencontré le 22.08.96), depuis 1982 et comprenant 2 volets : bibliographie et techniques de travail, avec 3 crédits, c'est-à-dire 3 heures par semaine durant 1 session de 15 semaines, et concernant tous les nouveaux arrivés du département. L'évaluation était préparée par C. Beaudry mais corrigée par l'enseignant dans le cours duquel il intervenait (rémunéré en surnuméraire). Pour 1996-97, C. Beaudry se désengage quelque peu de cette formation, ayant reçu d'autres attributions à la B.U. ne lui permettant plus de s'y consacrer en plus, et ayant rencontré de sérieuses difficultés avec la corporation des chargés de

obligatoire dans la formation universitaire ne pourra voir le jour et restera tributaire de relations interpersonnelles : bibliothécaire-enseignant, avec ce que cela comporte d'aléatoire...

L'intégration de la formation documentaire au cursus universitaire, outre le fait d'une reconnaissance et d'une légitimité officielle de cette activité pédagogique des professionnels des bibliothèques, permettrait non seulement une sensibilisation au monde documentaire, le développement chez l'étudiant d'une motivation à la fréquentation de la B.U. et à en utiliser les ressources ainsi qu'une désacralisation et une banalisation du lieu, mais également constituerait un facteur d'intégration du processus de recherche dès le premier cycle ce qui est vivement souhaitable. Par ailleurs, une politique ainsi pensée et établie pourrait s'inscrire dans la continuité et non plus se concentrer sur les mois de septembre-octobre où 50 % des formations sont données, avec ce que cela suppose de répétitif et de parfois démotivant et lourd pour le personnel...

La définition d'un plan de formation à l'UQAM, au début des années 1990, a permis de dégager trois niveaux de formation qui coexistent dans toutes les B.U. québécoises.

Le premier niveau de formation s'apparente plutôt à une « initiation de base » qui permet aux usagers d'apprendre à connaître la bibliothèque, son organisation et ses services. Concrètement, il s'agit de la « visite traditionnelle » de la bibliothèque, accompagnée d'une rapide présentation des outils documentaires, en début d'année. Son importance tend à s'amenuiser dans l'ensemble des activités de formation⁷⁹. En effet, les multiples outils développés par les bibliothécaires (dépliants sur les services, feuillets explicatifs, visites autoguidées, renseignements disponibles sur les serveurs WEB des bibliothèques etc.) favorisent l'auto-apprentissage des usagers.

cours de l'université Laval... Il n'interviendra plus que dans le cadre d'un séminaire, l'enseignant reprenant le contenu des cours allégé.

* à l'UQAM, en général, la formation documentaire s'inscrit dans un cours de méthodologie ou à l'intérieur d'activités d'intégration (exemple : GRM1000). Cependant, là où elle n'est pas formellement inscrite dans la description d'un cours, elle reste aléatoire d'une année à l'autre...

⁷⁹ Voir en annexes : UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Rapport annuel 1994-1995. Montréal : UQAM, 1996. 80 p. et annexes, p. 24-25 et 28-29

CREPUQ, SOUS-COMITE DES BIBLIOTHEQUES, GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES. Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises 1992-1993. Montréal : CREPUQ, 1995. 95 p., p. 33, 76-77 et 79.

Travail également sur les statistiques 1993-1994 encore non publiées mais aimablement fournies par Onil DUPUIS de la CREPUQ.

Le deuxième niveau de formation apprend à l'utilisateur à consulter le catalogue des bibliothèques, à utiliser les principaux ouvrages de référence, à repérer sa documentation et à comprendre la teneur des références bibliographiques. Il s'agit de l'initiation générale à la « recherche en bibliothèque », formation de base rendue essentielle avec le développement généralisé des catalogues informatisés. Toutes les B.U. québécoises offrent cette formation, sous forme de cours, démonstrations et plus rarement d'ateliers. Elle peut s'inscrire de façon obligatoire à l'intérieur d'un cours dispensé par un professeur, être donnée par le bibliothécaire seul (ce qui reste la majorité des cas de figure) ou en collaboration avec l'enseignant. Dans certains cas, même si elle demeure limitée dans le temps, elle peut donner lieu à une évaluation comme élément intrinsèque du cours. Mais cette formation est également offerte, en complément, à l'ensemble des usagers, selon des modalités d'inscription et un calendrier propres à chaque établissement. La popularité et la fréquentation de ces séances offertes en début de session d'enseignement montrent qu'elles répondent à un réel besoin. La motivation de ce public « libre » de toute contrainte scolaire (par opposition au premier public « captif ») s'avère indéniable et source d'un échange enrichissant. Ces deux formules semblent donc complémentaires, la deuxième, avec l'appui d'une politique de communication et une « publicité » adéquates, favorisant la responsabilisation, l'auto-formation et la construction d'un cursus propre à l'utilisateur et au développement de son autonomie.

Enfin, le troisième niveau de formation vise, entre autres, à initier l'utilisateur au contenu et à l'utilisation des sources d'information ou des sources documentaires spécialisées dans sa discipline. Avec la généralisation des bases de données sur cd-roms et leur récent accès via Internet⁸⁰, cette formation s'est surtout axée vers la maîtrise des nouvelles technologies (ce qui explique en partie la croissance de 238% des « formations spécialisées » depuis 1988, chiffres de 1994, des statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises, de la CREPUQ). Cette formation spécialisée vise principalement à apprendre à l'étudiant à mieux maîtriser ses besoins en informations, à élaborer et à affiner ses stratégies de recherche et à repérer les sources d'information pertinentes pour répondre à ses besoins. « La formation à la

⁸⁰ Nous adopterons l'appellation « Internet » et non l'Internet, en accord avec les recommandations de l'Office de la Langue Française du Québec (Lexique de l'OLF consultable sur Internet : <http://www.olf.gouv.qc.ca/service/pages/p10ca.html>)

documentation et à la recherche spécialisée » s'adresse surtout aux étudiants de deuxième et troisième cycles ou est intégrée aux cours de méthodologie de premier cycle. Elle est alors dispensée soit en classe, soit en bibliothèque par des professionnels de la bibliothèque en charge du domaine concerné, sur demande des enseignants. Elle s'inscrit parfois (mais cette tendance demeure marginale dans l'ensemble des activités de formation) tout ou partie dans le cadre d'un cours crédité. Compte tenu de l'importance des nouvelles technologies dans la recherche spécialisée en B.U. et de la très forte demande des usagers, la quasi totalité des B.U. québécoises offre également à l'ensemble de ses « clientèles » des séances d'initiation à l'interrogation de bases de données spécialisées. Phénomène récent et en pleine extension, l'introduction aux ressources accessibles sur Internet⁸¹ demeure actuellement marginale dans l'ensemble des activités de formation proposées, mais se met en place dans toutes les B.U. québécoises.

Il convient de garder à l'esprit que les trois niveaux de formation que nous venons de définir et d'explicitier, par rapport à la catégorie du public qui constitue l'essentiel de la « clientèle » de la B.U. : les étudiants, s'appliquent également pour les deux autres catégories de public que nous avons précédemment définies : les enseignants (le premier niveau de formation constituant souvent le premier contact avec la bibliothèque dont va dépendre la suite de la collaboration enseignant-bibliothécaire) ou les stagiaires et le personnel (notamment en ce qui concerne la formation des formateurs, sur laquelle nous allons revenir en troisième partie).

La définition de ces trois niveaux de formation nous permet de mieux cerner les activités qui entrent dans ce cadre, leur complexité, leur diversité croissante et leur constante évolution. Le terme « formation documentaire » (plus précis que « formation des usagers ») recouvre donc une réalité complexe et multiforme. Cette expression utilisée comme équivalent francophone des termes « *bibliographic instruction* », « *library orientation* », « *library skills* », « *library user education* » et « *user instruction* » tend à élargir son champ d'application avec l'apport des nouvelles technologies documentaires, qui induisent la maîtrise de stratégies de recherche de plus en plus élaborées et d'outils de plus en plus sophistiqués si l'on veut en exploiter toutes

⁸¹ Voir en troisième partie.

les richesses informationnelles. Cela nous amène à reprendre la définition que TESSIER en donnait (citée au point 2.2.1.), en l'élargissant aux sources d'information accessibles en ligne et comprenant un caractère virtuel que ne pouvait contenir à l'époque la notion de « ressources documentaires » en tant qu'entités matérielles. La formation demeure plus que jamais un ensemble d'activités d'apprentissage et s'éloigne de plus en plus de la notion « d'initiation » (présente seulement au premier niveau de formation et tendant à céder la place à un « auto-apprentissage »).

En ce sens, la formation documentaire tend de plus en plus à se rapprocher de la notion d'« *Information literacy* »⁸² en visant à l'autonomie de l'utilisateur, au développement de ses capacités à trouver et à donner du sens à l'information afin de pouvoir se faire sa propre opinion sur quelque sujet que ce soit, d'être en mesure de trouver les éléments d'information pour pouvoir réfuter ou vérifier une opinion sans dépendre des autres dans cette démarche de recherche d'information, ce qui lui garantit objectivité et impartialité des informations. Devenir « *information literate* » se révèle capital aussi bien dans le domaine professionnel (où l'information la plus récente et la plus pertinente constitue un gage de succès) que dans l'exercice de la démocratie (l'état se devant de tout mettre en oeuvre pour tenir informés les citoyens de ses actions et le citoyen se devant de se tenir informé afin d'exercer son droit à la démocratie en toute connaissance de cause). Ce concept apparu aux États-Unis au début des années 1990 sous-tend un nouveau modèle d'éducation basé sur la maîtrise des sources d'information, sous toutes les formes qu'elles revêtent depuis les années 1990 : virtuelles ou matérielles, et sur la capacité à dissocier l'information passive et fragmentée de la recherche d'information active, à sa source, dans une relation dynamique. Comme le souligne Lisette DUPONT⁸³ : « *Si l'on admet qu'une information c'est, de façon simplifiée, un élément de connaissance quel qu'il soit, et que la formation est le processus de communication et d'apprentissage de cet élément de connaissance, il va de soi que l'information et la formation sont complémentaires, voire intimement liées de par leur nature même* », et que par conséquent « la formation

⁸² Voir bibliographie finale.

A noter que le 26ème atelier de WILU [Workshop on Instruction in Library Use] les 14-17 mai 1997 portera sur la « culture de l'information. (Cf. rencontre avec son comité directeur).

⁸³ DUPONT, Lisette et ROUSSEAU, Denis. Information et formation documentaire : relations avec les usagers. Dans : Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur. Sainte-Foy (Québec) : PUQ, 1995. 455 p., p. 331-341.

documentaire » constitue un volet fondamental dans la formation universitaire, et plus généralement dans la formation des citoyens.

Le service des bibliothèques de l'UQAM poursuit comme but, nous l'avons vu, l'établissement d'une relation dynamique entre les usagers et la bibliothèque, relation qu'il importe de faire fonctionner dans les deux sens pour qu'elle prenne toute sa signification. Les politiques documentaires des B.U. québécoises tendent toutes vers un but unique : l'autonomie de l'utilisateur, elles se donnent pour cela des moyens plus ou moins innovants et développent une instrumentation spécifique. Nous allons nous pencher plus en détails sur l'instrumentation mise en place par l'UQAM et sur les perspectives qu'ouvre l'introduction des « nouvelles technologies » dans les bibliothèques, notamment avec la mise à disposition d'Internet.

3. Une mise en perspective élargie avec l'importance croissante des « nouvelles technologies » et la mise à disposition d'Internet dans les B.U. québécoises

3.1. Élaboration d'une instrumentation adéquate :

Les bibliothécaires de référence remplissent la mission de faire connaître et exploiter les ressources existant dans les domaines de la connaissance dont ils ont la charge. Pour se faire, ils doivent développer divers outils de formation ou d'auto-formation afin de permettre aux usagers de trouver l'information mais également d'appréhender les différents supports la véhiculant. Jusqu'au début des années 1990, cette instrumentation revêtait presque exclusivement la forme imprimée (guides d'utilisation des différents logiciels de recherche, manuels ou feuillets d'exercices, guide du lecteur, présentation des services et sources d'informations etc...). L'importance croissante des nouvelles technologies ainsi que leur meilleure maîtrise (de la part des usagers comme des professionnels des bibliothèques) ont amené ces derniers à développer une instrumentation plus variée et « multi-supports » en adéquation avec cette évolution et en mesure de toucher tous les publics. Le service des bibliothèques de l'UQAM n'échappe pas à ce constat et a su très tôt miser sur l'atout que constitue le développement d'outils et de supports de formation divers et variés, des plus classiques aux plus innovants pédagogiquement comme technologiquement.

3.1.1. De l'élaboration d'outils de formation des plus traditionnels...

Le service des bibliothèques de l'UQAM met à la disposition de ses usagers toute la documentation imprimée susceptible d'inciter les lecteurs à le fréquenter et à en exploiter le potentiel informationnel, en la plaçant à des points stratégiques (points de passage des nouveaux arrivants : kiosque de renseignements et présentoirs dans le hall de l'UQAM, hall d'accueil et comptoirs d'aide à l'utilisateur des bibliothèques etc...), en participant à la semaine d' *Aide et d'orientation de la rentrée* (du 03. au 12.09.96 cette année) avec un kiosque dans le hall de l'UQAM, à côté des autres services, afin de faire

connaître ce dernier, ainsi qu'en diffusant auprès des enseignants, des étudiants qu'ils ont en cours et du personnel un certain nombre d'outils de base pour une connaissance des services offerts, dans une démarche visant à l'autonomie de l'utilisateur : *Guides de l'utilisateur*, *Dépliants sur les bibliothèques et les services*, *Dépliants sur les collections de microformes...*

En début de session, des *Séances d'initiation à la bibliothèque* (à ses collections et à son catalogue informatisé *Badadug*⁸⁴) sont offertes avec l'enseignant dans le cadre de son cours (donc obligatoires) ou à titre individuel sur des plages horaires prédéfinies (sur démarche personnelle et inscription à la B.U. pour regrouper les intéressés). Certaines bibliothèques proposent également des *Visites auto-guidées* (document imprimé qui fait suivre un parcours qui permet de se familiariser avec l'organisation des bibliothèques et de leurs collections). Initiative originale qui rencontre un succès non démenti depuis sa création, il y a déjà quelques années à la B.U. des Sciences, *Biblio-Rallye*⁸⁵ offre la possibilité aux nouveaux usagers (ou à ceux qui ne sont pas parvenus à un degré de familiarisation satisfaisant) de découvrir la B.U. et les services qu'ils sont en droit d'en attendre, de façon autonome, à leur rythme (le bibliothécaire restant à leur disposition pour répondre à leurs interrogations, les mettre sur la piste ou les conforter dans leurs réponses), sur un mode ludique, en équipe ou individuellement en cours d'année.

Les bibliothécaires produisent d'autre part des outils de formation de plus en plus spécialisés, bien que restant jusqu'ici essentiellement sous forme papier : *Guides bibliographiques et mini-guides* thématiques, *Listes et bibliographies* d'ouvrages de référence dans un domaine, *Guides d'utilisation d'outils de référence...* Ces documents sont produits parfois sur demande d'un enseignant mais la plupart du temps à l'initiative du professionnel. Lorsque l'on constate à l'aide à l'utilisateur la récurrence d'une demande d'information dans un domaine spécialisé, l'élaboration d'un tel outil permet de diffuser plus largement ces renseignements et non ponctuellement, en gommant le facteur répétitif. Par ailleurs, la sous-utilisation des instruments documentaires dans une discipline incite à vouloir se donner les moyens de porter à la

⁸⁴ BAsE de Données à Accès Direct de l'U.Q. : catalogue collectif informatisé des bibliothèques du réseau de l'U.Q.

⁸⁵ Voir en annexes.

connaissance d'un plus large public de nouvelles sources de référence et susciter ainsi un élargissement de l'horizon d'attente des usagers..

Depuis Janvier 1991 (date de publication du premier numéro), le service des bibliothèques de l'UQAM s'est doté d'un outil de communication et de formation extrêmement précieux : *Biblio-Clip*⁸⁶, journal interne diffusé auprès de la communauté universitaire. Initiative originale (peu de B.U. disposent d'un instrument de cette qualité), cette publication permet aux bibliothèques de faire connaître leurs actions et leur actualité, ainsi que de mettre l'accent sur un aspect de la formation documentaire grâce à un encart détachable d'une ou deux doubles pages intitulé « *Zoom sur...* » qui fait le point sur un thème spécifique (dernier numéro : *Zoom sur Internet : les outils de recherche*).

3.1.2. ... A la conception d'outils de formation plus élaborés

Depuis les cinq dernières années, les limites du support écrit se font de plus en plus sentir pour véhiculer ces outils de formation, d'un point de vue communicationnel mais également pédagogique. Dans son annexe au Rapport annuel 1990-1991, le Sous-comité sur la formation documentaire du Comité des usagers des bibliothèques de l'UQAM finalise un « projet de création d'un ensemble intégré d'instruments documentaires », reflet de cette évolution inéluctable due à l'intégration de plus en plus évidente des nouvelles technologies dans les formations proposées. Avec l'aide d'un didacticien, il a été élaboré dix modules⁸⁷ (ou activités) de formation documentaire, faisant appel à différents médias (vidéo, imprimé, informatique...) qui s'articulent pour favoriser la cohérence, l'efficacité et la facilité d'utilisation. La présentation ci-après de ces outils met en relief leur originalité et la démarche, par type de support adopté et non par objectif (formation au catalogue, à la recherche de périodiques etc... selon une progression par étapes d'apprentissage) ceux-ci étant multiples et se recoupant. Il importe donc de garder à l'esprit cette cohérence globale -chaque média participant à

⁸⁶ *Biblio-Clip* : *Bulletin d'information du service des bibliothèques de l'UQAM*. Publication bisannuelle du Service des bibliothèques. 1er n° : n°1 (janvier-février 1991) ; dernier n° paru : n°20 (septembre-décembre 1996).

Voir dernier numéro en annexes.

⁸⁷ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, COMITÉ DES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES. Projet de création d'un ensemble intégré d'instruments documentaires. Annexe du rapport annuel 1990-1991, rédigé par Lucie VERREAULT (bibliothécaire), consultant : Hassan AZROUR (didacticien). 16 p..

une politique d'ensemble intégrée- qui constitue la véritable originalité et le gage de succès de cette instrumentation. Les B.U. de l'UQAM offrent en effet le plus large éventail⁸⁸ d'outils documentaires d'un point de vue pédagogique et technologique, tout en assurant cette cohésion d'ensemble : ces instruments se complètent et ne se contentent pas de coexister côte à côte, indépendamment ; l'utilisation des différents médias ne se justifie pas seulement par un phénomène que l'on pourrait qualifier « de mode » même si cette dimension reste à prendre en compte.

Le service des bibliothèques de l'UQAM propose deux outils de formation documentaire originaux, développés par son équipe : une vidéo didactique : « *s'initier à la bibliothèque* »⁸⁹ et *Le PROF*, Programme d'Orientation et de Formation de la bibliothèque développé sur HyperCard. Le plan de formation documentaire en donnant une structure d'ensemble permet de faire converger tous les efforts de création d'outils documentaires. L'information s'avère segmentée en modules correspondant à des activités spécifiques qui répondent à des objectifs transitoires déterminés et doivent permettre d'atteindre les objectifs terminaux établis. La segmentation de l'information autorise une plus grande souplesse et une flexibilité d'utilisation qui vise à rendre la formation documentaire plus efficace.

Plusieurs B.U. ont conçu une vidéo afin de présenter leurs services, c'est par exemple le cas de celle de McGill, « *Discover McGill Libraries* », d'une dizaine de minutes, réalisée sous la direction de Marilyn FRANSISZN en 1992. Néanmoins, ces productions ne se départissent pas d'un volet « marketing » et d'un traitement souvent volontairement superficiel afin de conserver un caractère de présentation, de survol. L'outil documentaire élaboré par l'UQAM en collaboration avec le service de l'audiovisuel en 1993, se démarque de ces productions par son objectif pédagogique et son traitement didactique. Il se compose de quatre parties indépendantes : « les bibliothèques de l'UQAM », « Badadug », « la stratégie de recherche documentaire » et « la localisation des documents ». Il semble cependant que ce média ne soit pas nécessairement le plus pertinent au niveau pédagogique, de par son manque d'interactivité et son caractère très rapidement obsolète quant au contenu des

⁸⁸ Qu'il nous ait été donné de voir dans les B.U. québécoises.

⁸⁹ Réalisée par Catherine DORE, 64 mn, avec la collaboration entre autre de Lisette DUPONT et Lucie VERREAULT.

informations (qu'il n'est plus possible de modifier ni de réactualiser une fois la vidéo réalisée) et quant à la scénographie et au jeu souvent artificiel des acteurs qui nuit à la clarté pédagogique. La faible consultation de cette cassette, tant en auto-formation que dans le cadre de formations dispensées par les bibliothécaires, souligne l'intérêt de cette démarche mais son efficacité très relative.

Le *PROF*, programme de formation documentaire élaboré en 1993 sur support informatique (plate-forme Macintosh et logiciel Hypercard) et développé par une équipe de l'UQAM et de l'U.Q.A.R. grâce à une subvention, donne accès à trois modules : « *les services* », « *la recherche documentaire* » et « *les ressources documentaires* ». Ce programme de formation est empruntable sur disquettes à des fins d'auto-apprentissage ou peut servir de support pour une séance de formation. Néanmoins, il présente un inconvénient majeur, avec le recul de trois ans que nous possédons depuis sa conception, de par l'équipement micro-informatique qu'il requiert qui a depuis considérablement évolué (le logiciel Hypercard n'est possédé que par peu d'utilisateurs et a été supplanté par d'autres logiciels sur le marché). La non compatibilité avec les plate-formes P.C. restreint par ailleurs sa diffusion.

Ces deux expériences novatrices illustrent le foisonnement d'idées et de stratégies pédagogiques qui anime l'équipe des bibliothèques de l'UQAM. Si elles ne semblent pas appelées à connaître une réactualisation ou une seconde version, en raison des limites que nous avons soulignées et de l'apparition de médias plus appropriés (l'introduction d'Internet bouleverse le paysage documentaire et les possibilités didactiques), la démarche et l'expertise acquise, en matière de création d'outils de formation documentaire dans un ensemble intégré fonctionnant par modules indépendants, constituent une avancée remarquable qui permet de passer à une seconde étape visant une interactivité supérieure qui fait à présent défaut.

Dans cette optique, soulignons l'évolution qui est en train de se réaliser dans le cadre des *séances de formation au catalogue informatisé, aux cd-roms* etc... Ces initiations sont offertes depuis une dizaine d'années dans toutes les B.U. québécoises. Leur utilité et la demande demeurent indéniables, néanmoins, l'on constate une modification sensible de l'horizon d'attente des usagers. En effet, ces derniers se contentent de moins en moins de supports pédagogiques passifs et s'avèrent beaucoup plus sensibles à une

pédagogie vivante, interactive et appliquée. Toutes les B.U. québécoises possèdent une (ou des) salle(s) de formation, de taille et de niveau d'équipement variables, avec au minimum une vingtaine de places assises, un tableau, un rétroprojecteur, une acétate électronique⁹⁰ et un ordinateur. Cependant, la conception de ces salles induit que la formation dispensée s'apparente plutôt à une démonstration magistrale qu'à un atelier. Les exercices ne peuvent être mis tout de suite en pratique, les personnes formées n'ayant devant elles que la copie de l'écran du formateur projetée sur le mur de la salle. Or, il est prouvé qu'il existe bien souvent un écart important entre la perception théorique que l'on a de sa propre compréhension et la mise en pratique. C'est pourquoi, le service des bibliothèques a défendu un projet de création de *laboratoire de formation documentaire*⁹¹, depuis 1991. Ce laboratoire est opérationnel depuis septembre 1996. A ce jour, il s'agit du premier fonctionnant dans les B.U. de Montréal et plus largement dans les B.U. québécoises.

3.2. La formation des usagers à Internet

3.2.1. Identification des besoins en formation par rapport à Internet

Les *pages WEB des bibliothèques de l'UQAM*⁹² sont nées d'un concours de circonstances favorables, de la mise à disposition d'un serveur gopher en décembre 1994 et de la volonté de diffuser largement la base de données *Current Contents* auprès de la communauté universitaire⁹³. Très rapidement, les possibilités offertes par ce média en matière d'information et de formation ont suscité de nombreuses initiatives de la part des professionnels des bibliothèques, aussi s'avère-t-il important à présent de rétablir une certaine homogénéité des pages et de développer l'aspect graphique du Web. Une étude est en cours à ce propos depuis septembre 1996 afin d'adopter un gabarit commun et un bandeau caractéristique du site des bibliothèques pour une meilleure identification. En collaboration avec le service audiovisuel de l'UQAM, le

⁹⁰ Terme québécois désignant une tablette de rétroprojection.

⁹¹ UQAM, DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES. Demande de subvention pour la création de laboratoires de formation documentaire. Montréal : UQAM, octobre 1991, révisé en janvier 1996. 9 p. Document consultable sur le web des bibliothèques de l'UQAM.

⁹² adresse : <http://www.unites.uqam.ca/bib>

⁹³ Rencontre avec Réal RODRIGUE, bibliothécaire aux Services informatisés des bibliothèques, en charge entre autre de ces pages WEB (le 17.09.96).

service des bibliothèques nourrit une réflexion afin de se repositionner au niveau de l'apparence graphique des pages, avec par exemple un fond de couleur propre à chaque bibliothèque et dans le cadre des ressources thématiques de chaque discipline, le rappel de la couleur de fond de la bibliothèque concernée.

Passé l'engouement des premiers temps, l'urgence des débuts et les tâtonnements, la nécessité d'un développement harmonieux se fait sentir. Par ailleurs une meilleure maîtrise de la conception des pages Web, grâce à un programme de formation du personnel⁹⁴ et la simplification grandissante des éditeurs de pages au format HTML⁹⁵ autorise une plus grande souplesse et une créativité qu'il convient d'encadrer sans pour autant l'étouffer.

Depuis juin 1996, les pages Web de la B.U. sont hébergées sur un serveur unix de capacité supérieure partagé avec d'autres services universitaires et géré par le service informatique de l'UQAM. L'on trouve essentiellement deux types de données sur ces pages Web : des renseignements généraux et des ressources thématiques. Ces dernières fournissent l'accès à trois catégories d'informations bibliographiques qui se complètent : des pages thématiques, des bases de données et les catalogues informatisés d'autres bibliothèques.

Le premier niveau d'information consiste à fournir les renseignements sur le mode de fonctionnement des différentes bibliothèques, avec la mise en pages au format HTML des informations contenues dans les *dépliants sur les bibliothèques et les services*, ce qui permet de toucher un public différent mais n'apporte rien d'original en soi et reste d'un recours ponctuel pour une information factuelle. Elles permettent également à la B.U. de diffuser divers documents qu'elle produit sous forme papier, d'un intérêt général pour ceux qui s'intéressent au devenir et aux projets de ce service (tels le *Rapport annuel du service des bibliothèques 1994-95* ou « *Vision, valeurs et orientations* » document que nous avons déjà cité).

⁹⁴ Formation à Internet : à la recherche documentaire sur Internet, à la structure des pages Web des bibliothèques, au téléchargement de données et aux nouveaux outils de création de pages HTML, dispensée à tout le personnel du service par les services informatisés des bibliothèques. Ce plan de formation a été mis en place au printemps 1996 et prend effet depuis la rentrée 1996. Il permet une formation continue systématique alors qu'elle revêtait plutôt une forme ponctuelle et informelle relevant de l'échange d'informations entre collègues.

⁹⁵ Utilisation actuellement du logiciel *Netscape gold*, qui fonctionne sur le principe des traitements de textes et offre une ergonomie bien supérieure à celle des débuts...

Le second niveau d'information permet de proposer l'accès à des *ressources thématiques*, champ d'investigation beaucoup plus vaste auquel ce média ouvre des perspectives élargies et nouvelles par rapport à l'imprimé, grâce aux liens hypertexte et à l'accès aux ressources offertes sur Internet. En effet, le classement thématique des ressources documentaires de la B.U. auxquelles viennent s'ajouter les pointeurs sur les sites disciplinaires repérés par les bibliothécaires de référence dans chaque discipline constitue un instrument de formation documentaire, une aide à la recherche indéniable et un outil efficace en complément aux collections de la bibliothèque.

Enfin, à l'intérieur de ce second niveau d'information, se dégage un troisième type de ressource avec l'accès à des bases de données. *Current Contents* en sciences, *UNCOVER* (qui indexe 17 000 titres de périodiques dans toutes les disciplines avec un index mots clefs et propose la livraison des articles contre rétribution) et *Trésor de la langue française* sont déjà accessibles pour le réseau de l'U.Q. via le Web. Un projet à court terme vise à intégrer, par un accès unique grâce au Web des bibliothèques, le réseau de cd-roms bibliographiques actuellement sur un serveur indépendant et non compatible. A cette fin, les services informatisés des bibliothèques travaillent sur la mise en opération d'un serveur ERL sur Silverplatter, néanmoins les cd-roms fonctionnant avec d'autres interfaces demeureront encore un certain temps en service sur le serveur de cd-roms, les problèmes de compatibilité étant loin d'être entièrement résolus par les constructeurs... Cette démarche reflète une volonté d'intégration de toutes les ressources documentaires et de transparence en même temps que de meilleure lisibilité pour les usagers⁹⁶.

En effet, ceux-ci demeurent encore trop souvent perplexes quant aux multiples interfaces qu'il est nécessaire de maîtriser pour atteindre l'information et quant à la teneur des données qu'ils sont en mesure d'y trouver. Lors des séances de formation (à *Badaduh*, d'*initiations aux cd-Roms* ou tout récemment à *Internet*) ce sont deux difficultés qui ressortent immanquablement, les lecteurs pensant « tout trouver sur Internet », sorte de solution miracle à tous leurs problèmes documentaires, et avoir accès aux documents en texte intégral et non à des références bibliographiques qui leur permettraient d'identifier, de localiser puis d'emprunter le document où qu'il se trouve.

⁹⁶ Voir en conclusion, le projet SV3 de réinformatisation.

La formation documentaire joue donc un rôle capital avec l'introduction de cette notion de « bibliothèque virtuelle », la bibliothèque sortant hors de ses murs et offrant l'accès à des documents qu'elle ne possède pas nécessairement. Les usagers ont besoin d'être guidés dans ce nouveau mode de recherche d'information à la fois passionnant mais déroutant (tant pour les professionnels que pour les usagers des bibliothèques). Les lecteurs tout comme les bibliothécaires requièrent une formation -certes avec des objectifs différents- pour en exploiter les richesses, développer des stratégies de recherche propres en apprenant à « naviguer » sur le Web. En effet, le premier contact ludique et le plaisir de la découverte passés, la nécessité d'élaborer une stratégie de recherche structurée afin de ne pas se disperser, de ne pas perdre son temps et de recueillir des informations pertinentes se fait très vite sentir, si l'on ne veut pas se laisser submerger par une sorte de découragement face à la masse d'informations que recèle Internet. Il importe également d'être parfaitement conscient des limites de ce média : de savoir ce que l'on peut s'attendre à y trouver et de ne pas en espérer des « miracles » en tenant compte du fait que l'on ne peut y trouver une réponse toute faite à un problème documentaire et qu'il sera nécessaire d'y consacrer un certain temps et de consulter plusieurs sites.

Partant de ce constat et d'une très forte demande face à ce phénomène médiatique, la nécessité de formations à cet outil documentaire, mis à la disposition des usagers des bibliothèques de l'UQAM depuis fin 1994, n'a fait aucun doute dès le départ. Il s'est simplement agi de faire face à deux problèmes d'organisation pour les professionnels : trouver une plage de temps parmi les autres tâches⁹⁷, pour naviguer sur Internet et repérer les sources d'information intéressantes à intégrer dans les pages thématiques du Web tout en vérifiant constamment la pertinence et la validité de ces adresses, et par ailleurs élaborer une formation adéquate pour les usagers en définissant les objectifs à atteindre. L'exploitation de statistiques de consultation des ressources thématiques du Web pourrait constituer nous semble-t-il un indicateur fort utile pour être en mesure de modifier l'offre et adapter au mieux les formations.

3.2.2. Création d'un laboratoire de formation documentaire

⁹⁷ Il n'existe pas de B.U. québécoise, à notre connaissance, qui ait introduit une plage horaire consacrée à cette activité pourtant fondamentale ; ce qui permettrait aux professionnels d'y octroyer régulièrement le temps nécessaire au lieu de devoir le faire entre deux renseignements à l'utilisateur ou sur son temps libre (pour les passionnés)... Ce qui importe n'est pas tant la durée que la régularité et la concentration.

Ce projet, né il y a cinq ans, a pu se concrétiser en septembre 1996 grâce à la ténacité de la direction des bibliothèques et à l'octroi d'une subvention de la fondation de l'UQAM de 500 000 \$ can. (divisée en cinq tranches), pour la création de deux laboratoires de formation documentaire : l'un à la bibliothèque centrale puis l'autre à la bibliothèque des sciences (encore en construction). Après maintes vicissitudes inhérentes à l'aménagement et à l'emplacement, la première salle a élu domicile dans la B.U. centrale (au niveau métro, après construction d'un mur au fond, la séparant de la salle de lecture). Elle compte actuellement douze P.C. (il en est prévu vingt), répartis sur trois rangées de tables et accueillant chacun deux personnes en formation. Cette salle est prévue pour dispenser toutes les formations requérant l'utilisation de matériel informatique (Badadug, les cd-roms en réseau et Internet) et fonctionne selon un système de réservation pour l'ensemble des bibliothèques.

L'observation des usagers en situation, dans les salles de formation documentaire (celle de la centrale, de la B.U. des sciences ou de sciences de l'éducation) ainsi que dans le laboratoire, nous permet de tirer les premières conclusions de cette expérience. Par ailleurs, l'élaboration d'un questionnaire d'évaluation⁹⁸ avec que le dépouillement des réponses apporte des éléments de réflexion quant à la forme de ces séances et au taux de satisfaction des personnes formées (personnel, étudiants...). Quant au fond, nous nous intéresserons plus particulièrement à la formation à Internet mais ces remarques n'en demeureront pas moins valables pour les formations aux autres instruments documentaires.

Du point de vue de la forme, il est indéniable que la formule de laboratoire répond à une demande de la part des usagers⁹⁹ et de la plupart des formateurs. Néanmoins, comme lors de toute mise en place, un certain nombre de dysfonctionnements inhérents à l'ergonomie et à l'aménagement spatial ressortent de cette observation. La salle a en effet été conçue comme une salle de cours, avec des rangées de tables sans espace entre chaque, les unes derrière les autres. Cet aménagement pose des problèmes pédagogiques évidents lors d'un travail en ateliers. Le formateur ne peut avoir un regard

⁹⁸ Voir en annexes.

⁹⁹ Dépouillement des questionnaires lors de séances de formation à Internet dans la salle de formation de la bibliothèque des sciences de l'éducation, en août.

d'ensemble sur les écrans et se rendre ainsi compte de l'avancée de son auditoire dans les exercices proposés puisqu'il se trouve face à eux. Au bout d'une heure, de petits groupes se forment et l'attention fléchit sensiblement. Le formateur ne peut circuler aisément entre les groupes et répondre aux nombreuses questions que suscite un travail de ce type. La dynamique de groupe corrige quelque peu cet inconvénient, néanmoins il reste souhaitable qu'il n'y ait pas plus de deux personnes par poste ni un nombre supérieur de P.C. (ce qui avait été envisagé). Par ailleurs, il semble qu'un aménagement en petits ateliers, en îlots d'un ou deux postes, ou une disposition le long des murs, avec des sièges dactylo permettant aux personnes formées de se retourner vers le bibliothécaire situé au milieu serait beaucoup plus adéquate, même si elle nécessiterait quelques réaménagements au niveau de l'implantation des prises et du câblage.

Il est notable que plusieurs conceptions pédagogiques se sont confrontées pour l'aménagement de cette salle et le parti-pris de ne pas vouloir en faire un laboratoire informatique (ceux-ci existant par ailleurs et n'étant pas du ressort de la bibliothèque) s'il demeure louable et important ne s'avère pas moins remis en cause par ce dysfonctionnement pédagogique et par la volonté de rentabiliser cet équipement en dehors des formations en en proposant le libre-accès aux usagers. Cependant, les problèmes de surveillance et d'aide technique (du ressort des bibliothécaires ?) et bibliographique restent actuellement sans solution par manque de personnel...

Du point de vue du fond, les séances de formation à Internet constituent un phénomène récent qui date de la mise à disposition d'Internet en libre-accès. Néanmoins, depuis deux ans qu'elles sont offertes dans toutes les B.U. québécoises¹⁰⁰, elles ont connu une très nette évolution quant à leur contenu, les usagers se familiarisant de plus en plus avec l'interface et l'aspect technique, cela permet de mettre l'accent sur le contenu bibliographique et informationnel. Cependant, la transposition de ces formations en laboratoire ne va pas sans induire plusieurs modifications. Pour le bibliothécaire, cette formule requiert un investissement personnel relativement plus important, en ce qui concerne l'élaboration des exercices¹⁰¹ (il convient de réduire la partie didactique et magistrale au minimum et de l'intégrer à la pratique, sans cela une bonne partie de

¹⁰⁰ L'observation d'une séance dans les quatre B.U. de Montréal nous a fourni l'occasion d'en dégager les constantes et d'étayer nos observations, même s'il ne s'est pas agi d'une observation au sens rigoureux du terme, portant sur un échantillonnage suffisant.

¹⁰¹ Voir en annexes.

l'auditoire se consacre à une « auto-exploration » sur son poste au détriment des explications fournies...) et en ce qui concerne la dynamique formateur-personnes formées. La formation en laboratoire¹⁰² suppose une attention et une présence soutenues de la part du bibliothécaire. Les formations données en septembre et en octobre soulignent ce paramètre à prendre en compte. De façon optimale, il s'avère essentiel de prendre de petits groupes (vingt-cinq personnes maximum) et de fonctionner en binôme pour créer une synergie et pouvoir porter l'attention nécessaire au public.

L'introduction de formations en laboratoire pose de façon incontournable la dimension de pédagogue du bibliothécaire, ce rôle ne découlant pas naturellement de sa formation initiale et requérant des aptitudes indéniables tant au niveau relationnel, communicationnel que didactique. L'élaboration du formulaire d'évaluation pour la bibliothèque des sciences de l'éducation se veut une participation à cette démarche, le formateur acceptant de se remettre en question grâce à un « retour » des impressions des personnes ayant suivi la séance. Il existe presque toujours des statistiques quantitatives (pourcentage du public cible touché, taux de satisfaction etc.) mais le manque de statistiques qualitatives se fait cruellement sentir. Il s'agit bien évidemment ici de l'esquisse d'une première évaluation qui restera à affiner mais elle nous a donné la possibilité de tirer les conclusions ci-dessus et surtout d'être en mesure de déterminer l'horizon d'attente du public et de constater s'il a rejoint les objectifs de la formation. Dans le cas contraire, la plupart du temps, il s'agit d'un malentendu quant à l'intitulé de la séance, de l'instrument présenté ou à une mauvaise auto-évaluation du niveau des usagers à former, ce qui constitue des groupes hétérogènes très difficiles à gérer en cours magistral ou nécessitant un investissement personnel accru de la part du formateur pour suivre individuellement chaque groupe dans son apprentissage en laboratoire.

3.2.3. Émergence de questions de fond de façon beaucoup plus aiguë avec les formations à Internet

¹⁰² RING, Donna M. et VANDER MEER, Patricia. Designing a computerized instructional training room for the library. *Special libraries*, été 1994, p. 154-161.

GLOGOFF, Stuart. Library instruction in the electronic library : the university of Arizona's electronic library education centers. *Reference services review*, été 1995, p. 7-12.

LAGUARDIA, Cheryl et VASI, John. Creating a library electronic classroom. Online, septembre-octobre 1994, p. 75-84.

L'introduction d'Internet dans les bibliothèques soulève de nouveaux enjeux en matière de formation dans la mesure où cela suppose de repenser une offre adaptée mais surtout remet en perspective les questions que nous avons soulignées tout au long de ce travail. L'organisation en modules de formation indépendants mais structurés en fonction d'objectifs pédagogiques à atteindre et d'une progression par niveau¹⁰³ (il existe par exemple une initiation à la recherche dans badadug de premier niveau, puis une formation aux stratégies de recherche dans badadug et enfin à badadug niveau avancé) demeure entièrement valide dans le cadre de l'élaboration d'une formation à Internet. Les questions et les enjeux mis en relief se situent plutôt du point de vue d'une éthique professionnelle et de la philosophie de la conception de la formation dispensée par des bibliothécaires, qu'il nous semble primordial de clarifier à ce stade de la réflexion. Ainsi, faut-il parler de « formation » ou vaut-il mieux employer le terme « d'initiation »? étant donné que le bibliothécaire donne des clefs d'utilisation sans le suivi de l'apprentissage qui peut exister à l'intérieur d'un cours.

La nécessité d'une formation des formateurs s'est toujours avérée incontournable pour la maîtrise des outils présentés, cependant on introduit actuellement une autre dimension pour laquelle le bibliothécaire n'est pas nécessairement préparé ou prédisposé et à laquelle il est impératif de se former : celle de pédagogue. Le fonctionnement en laboratoire ou en ateliers, avec l'application immédiate et concomitante de ce qui est enseigné (le terme prend ici toute sa force et donne la mesure de la nuance introduite par rapport aux initiations) induit une modification essentielle de la relation formateur-public, un changement de paradigme fondamental dans le métier de bibliothécaire.

Forts de ce constat, une autre question ne manque pas de se poser : jusqu'où le bibliothécaire doit-il (et souhaite-t-il) s'impliquer dans la formation des usagers, des

¹⁰³ Dans le cadre de ce travail, nous ne nous sommes pas fixé comme objet d'étude le contenu des formations proposées par les B.U. de l'UQAM, bien que nous soyons conscient de l'aspect fondamental de cette dimension, cette étude ayant déjà été réalisée par le service des bibliothèques afin d'élaborer son plan de formation et de l'évaluer par la suite. Nous renvoyons donc pour cela aux documents déjà existants. Par ailleurs, cela nécessiterait une analyse propre, approfondie, du point de vue pédagogique et didactique. Le Groupe de travail sur la formation documentaire du Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ travaille d'ailleurs actuellement sur des propositions à faire au Groupe de travail sur les statistiques pour une évaluation des activités de formation plus pertinente.

étudiants en particulier ? Les professionnels demeurent parfois partagés sur la question. Le partenariat avec les enseignants s'avère de plus en plus évident et nécessaire, cependant, il ne reste pas moins un clivage extrêmement difficile à faire tomber. S'il existe différentes initiatives individuelles¹⁰⁴, elles ne doivent pas faire oublier le problème de fond. A travers cette problématique, se pose plus largement la question du statut académique du bibliothécaire : entre un statut propre défendu par la corporation et le statut d'enseignant accordé par les B.U. anglophones mais non reconnu à part entière par leurs pairs.

Les activités de formation documentaire s'apparentent de plus en plus à un enseignement qui nécessiterait une évaluation pertinente, comme tous les enseignements dispensés à l'université, mais cela reste encore l'exception et lorsque c'est le cas, les exercices ont bien souvent été élaborés par le bibliothécaire mais ce dernier ne corrige¹⁰⁵ pas les copies et n'a que rarement les résultats ou un retour des commentaires. Quant à l'intégration de la formation documentaire dans le cursus de base de l'étudiant, il s'agit encore d'un objectif à atteindre mais pas d'une réalité quotidienne.

D'autre part, la formation à Internet met en relief un enjeu fondamental quant au contenu de l'offre de formation. Il s'avère capital de définir clairement les objectifs pédagogiques et d'en poser les limites. L'aspect « bibliographique » revient par excellence aux bibliothécaires, cependant il est nécessaire d'élargir la formation à la notion de « recherche documentaire » étant donné qu'Internet englobe énormément de notions interdépendantes qu'il se révèle artificiel de tenter de dissocier. Il n'est pas possible de parler du Web sans expliquer brièvement quelles sont les fonctionnalités essentielles et les caractéristiques techniques d'Internet. Néanmoins, la limite de compétence entre bibliothécaires, enseignants, informaticiens et organismes de

¹⁰⁴ Signalons, une initiative très intéressante à suivre : à l'université Concordia, la mise en place en 1996 d'un module de formation de 20 heures (dont 2h sur la B.U.) durant l'été, destiné aux étudiants de 1^{ère} année ayant échoué à leurs examens et à qui l'on souhaite offrir une 2^{ème} chance, en leur donnant des outils méthodologiques et une meilleure organisation de leur travail. L'initiation à la B.U. concerne les ouvrages de référence, le catalogue en ligne et la recherche de périodiques. Les exercices sont élaborés par les bibliothécaires mais corrigés par les professeurs dans l'immédiat. Cela permet de toucher un public qui majoritairement n'est jamais rentré à la B.U. et qui à cette occasion prend conscience de cet atout pour la réussite de ses études. (Entretien avec Melinda REINHART du 07.08.96).

¹⁰⁵ Voir les expériences à :

l'université à HULL (UQAH) : retour des corrections

l'université à CHICOUTIMI (UQAC) : travail très intéressant en partenariat avec les enseignants.

formation se montre relativement ténue et souvent difficile à observer ; l'on risque aisément de basculer dans un environnement concurrentiel alors que l'on devrait exploiter la complémentarité de ces différents partenaires, tout en confirmant la légitimité du rôle de formateur du professionnel des bibliothèques et son champ d'application. Internet bouleverse en effet le paysage documentaire, jusqu'ici assez clairement cloisonné, entre les différentes données et moyens d'y accéder, les médias et les personnes ressources pour atteindre l'information. L'on constate ainsi que l'usage et l'exploitation des ressources documentaires sur Internet concurrence directement la « téléréférence » (R.D.I.), en parallèle avec la mise à disposition sans frais des bases de données sur cd-roms.

D'un point de vue pédagogique et formel, la mise à disposition sur le Web des bibliothèques des ressources thématiques et de divers renseignements remet en question, dans le contexte économique délicat que nous avons évoqué, la pertinence de la production parallèle de ces documents de formation sous forme papier. Dans l'absolu, il s'avère indéniable que ces deux médias se complètent et permettent de toucher des publics complètement différents. Cependant, un choix drastique va devoir s'opérer très rapidement, nous semble-t-il, au détriment du papier. La tendance s'observe déjà actuellement avec une limitation des bibliographies, produites abondamment et largement diffusées jusqu'ici, alors qu'elles ne le sont plus que principalement à la demande. Les coûts de réimpression et les délais, pour la réactualisation des documents sur les services et les bibliothèques par exemple, pèsent lourdement dans la balance et possèdent un impact psychologique indéniable auprès des responsables. Cependant, il serait extrêmement intéressant de réaliser une étude de marché objective afin de vérifier ces données qui ne sont pas le produit d'une observation rigoureuse mais d'éléments empiriques et de comparer les avantages directs et indirects entre la production de documents de formation sous forme papier et sous forme de pages H.T.M.L. (pour ces derniers il n'a pas été réalisé d'évaluation en critères de coûts : du temps passé à leur élaboration, vérification, etc...) ainsi que d'évaluer l'impact sur les publics cibles de ces deux moyens de véhiculer l'information.

Enfin, d'un point de vue pédagogique, l'introduction d'Internet dans les B.U. permet dorénavant la production et l'exploitation d'outils de formation propres. Le sous-groupe de travail sur Internet de la CREPUQ a ainsi conçu *GIRI* [Guide d'Initiation à la Recherche sur Internet], outil lancé en avril 1996 et produit de la collaboration de bibliothécaires de Laval, de l'UQAM, de l'Université de Montréal et de l'U.Q. Cet outil d'auto-formation, complément naturel des formations dispensées par la B.U., est mis à disposition sur le Web des universités québécoises participantes. Articulé en trois modules, il veut donner dans le premier une compréhension globale de ce qu'est Internet et il aborde dans les deux suivants l'apprentissage de la « cueillette d'informations » sur Internet à travers la recherche par navigation et la recherche par interrogation. *GIRI* a reçu un accueil très favorable de la part des professionnels comme des utilisateurs. Il répond à un réel besoin de formation en la matière et revêt un caractère innovant et original pédagogiquement : il s'agit du premier du genre, mais gageons qu'il ouvre la voie. La quatrième édition mise à jour date du 01.09.96, la prochaine est attendue pour décembre. Il va sans dire que ce travail d'actualisation requiert beaucoup d'énergie et de disponibilité mais constitue une condition *sine qua non* de sa pérennité. Le sous-groupe travaille actuellement sur l'ajout d'un module sur les moteurs de recherche, qui devrait voir le jour incessamment.

Autre réalisation sur laquelle le sous-groupe se penche : le « projet d'une banque commune »¹⁰⁶ qui a pour but de proposer une classification des ressources du Web. Les informations sur Internet faisant désormais partie de la référence quotidienne, il importe d'offrir aux bibliothécaires un outil commun alimenté par tous les participants et constituant ainsi une base de données organisée de façon thématique, regroupant les ressources signalées jusqu'à présent individuellement sur les pages thématiques de chaque site de B.U., tout en conservant la possibilité d'intégrer tout ou partie de cette base sur son site. Le gain de temps en matière de recherche et de vérification d'adresses paraît évident ; demeurent les problèmes techniques à aplanir et la participation de la majorité des B.U. québécoises à gagner (une version anglophone serait un atout indéniable, étant donné la lacune pour *GIRI*). Le sous-groupe en est à présent au stade de la définition du design d'un prototype.

¹⁰⁶ Participation à la réunion du sous-groupe, en tant qu'observateur invité, le 13.09.96.

Ces deux réalisations soulignent l'effervescence suscitée par l'introduction d'Internet dans les B.U. et les nouvelles perspectives qui se dessinent en matière de formation documentaire et d'aide à l'utilisateur. Les B.U. québécoises ont su être à l'avant-garde quant à la formation des usagers, Internet leur fournit l'occasion d'aller plus loin pédagogiquement et intellectuellement en mettant à leur disposition des outils et des ressources qu'il serait préjudiciable de ne pas exploiter. Le retard en ce domaine se prend très vite et il s'avère extrêmement ardu de le combler au rythme soutenu des évolutions technologiques.

Conclusion

Perspectives : vers une intégration encore plus large du service à l'utilisateur et du concept de formation, de pédagogie, dans les bibliothèques de l'UQAM

Ainsi avons-nous tenté de définir les formes que revêt la formation documentaire et la philosophie qui anime les professionnels, à la lumière de l'expérience des bibliothèques universitaires québécoises. Cette préoccupation fait partie de leurs missions depuis une vingtaine d'années déjà, mais ne perd nullement de son intérêt, bien au contraire. Après nous être attaché à retracer brièvement l'évolution de ce concept, nous nous sommes fixé comme objectif de mettre en relief l'actualité de cette question au Québec et l'émergence d'autres enjeux avec l'évolution du contexte universitaire et l'introduction des nouvelles technologies dans les bibliothèques. Nous nous sommes particulièrement intéressé aux incidences de cette question sur le métier de bibliothécaire. Nous avons dû volontairement limiter notre champ d'étude dans le cadre de ce travail, mais il resterait à mener une analyse comparative des situations franco-québécoises ainsi qu'une étude critique détaillée du contenu pédagogique et didactique des formations proposées aux usagers.

Nous n'avons eu qu'à nous réjouir du choix des bibliothèques de l'UQAM comme terrain d'observation et d'analyse en raison du foisonnement qui y existe et du dynamisme de l'équipe en charge de la formation des usagers, celle-ci exploitant un maximum de médias et de ressources documentaires et pédagogiques à sa disposition. Il convient également de souligner le contexte professionnel favorable et la qualité des interlocuteurs que nous avons rencontrés au Québec, malgré un climat socio-économique délicat. Nous espérons grâce à cet ensemble de facteurs avoir réussi à soulever les questions de fond et les enjeux de cette problématique, en proposant un certain nombre de pistes de réflexion et de points de vue, tout en laissant la discussion ouverte sur d'autres aspects plus polémiques pour lesquels nous ne pouvons proposer qu'une approche. La méthode de travail que nous avons adoptée se base sur un état de la question en Amérique du Nord, des entretiens avec les professionnels des

bibliothèques universitaires québécoises et une observation des usagers en situation de formation.

Illustration du dynamisme des bibliothèques de l'UQAM et de l'importance accrue de la formation documentaire avec l'intégration de plus en plus poussée des nouvelles technologies dans sa gestion quotidienne, nous citerons enfin pour conclure trois projets du service des bibliothèques de l'UQAM, en cours de réalisation ou partiellement réalisés. Ils peuvent à eux seuls faire l'objet d'une étude séparée, aussi nous contentons-nous de les évoquer en tant que mise en perspective.

Citons tout d'abord, l'expérience novatrice de *Bibliothèque virtuelle en Chimie*, fer de lance d'une série de réalisations similaires en science afin de permettre à la communauté universitaire d'atteindre au moyen des pages thématiques un maximum de ressources hors les murs de la B.U. Cette réalisation a renforcé les besoins en formation du public de la B.U. de science mais donne des résultats très encourageants.

Enfin, signalons deux projets liés et en cours de réalisation. Le passage d'une indexation unitermes, dorénavant problématique pour les usagers en raison de l'expansion de la base bibliographique et de l'explosion documentaire depuis 1969, à une indexation en concepts. Un thesaurus en cours de constitution depuis trois ans coexiste sur le système informatique actuel sans être encore mis à la disposition des usagers. Par ailleurs, depuis trois ans, les services informatisés des bibliothèques de l'UQAM travaillent conjointement avec un partenaire commercial (GEAC) au développement d'un nouveau système informatique de gestion de bibliothèque en client-serveur, qui permettra l'intégration de toutes les ressources documentaires existantes à l'UQAM, ainsi qu'une plus grande transparence d'utilisation pour le lecteur qui ne sera plus sensé maîtriser diverses interfaces.

BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE ET SELECTIVE

Système éducatif et Bibliothèques d'Enseignement supérieur au Québec :

1. BERTHELOT, Michèle. Les États généraux sur l'éducation : 1995-1996 : exposé de la situation. Québec: Commission des États généraux sur l'éducation, 1996. 132 p.
2. BERTHELOT, Michèle. Les États généraux sur l'éducation : 1995-1996 : rapport de synthèse des conférences régionales. Québec : Commission des États généraux sur l'éducation, 1996. 42 p.
3. BERTRAND, Denis et Foucher, Roland. Analyse de quelques dimensions formelles des ressources humaines à l'UQAM et à l'université de Montréal [Rapport de recherche]. Montréal : UQAM, 1986. 157 p.
4. BERTRAND, Denis. Profil organisationnel de l'UQAM : approche théorique et étude comparée. Ste Foy (Québec) : P.U.Q. [Presses Universitaires du Québec], 1987. 123 p.
5. CEGEDQUEBEC (Province) [Commission des États généraux sur l'éducation]. Mémoire présenté par le ministère de la Culture et des Communications à la Commission des États généraux sur l'éducation. Québec : Ministère de la Culture et des Communications, 1995.
26 p.
6. CLERMONT, Louise et PROULX, Jean. Le financement des universités : avis à la ministre de l'Éducation. Québec : Conseil supérieur de l'Éducation, 1996. IV, 138 p.
7. CORPORATION DES BIBLIOTHECAIRES PROFESSIONNELS DU QUEBEC. Rapport annuel = annual report 1994-1995. Montréal : CBPQ, 1995. 32, 15 p.
8. CREPUQ. Rapport d'activités 1994-1995. Montréal : CREPUQ, 1996. 47 p.
9. Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur. Sainte-Foy (Québec) : PUQ, 1995.
455 p.
10. FEDERATION COLLEGIALE ETUDIANTE DU QUEBEC. L'éducation au Québec : une priorité pour un meilleur devenir collectif : mémoire présenté à la Commission des États généraux sur l'éducation, le 12 octobre 1995 à l'Université de Montréal. Montréal : FCSQ, 1995. 56 f.
11. FEDERATION DES CEGEPS, Direction des services de formation et des communications. Annuaire des CEGEPS 1992-1993. Montréal : Fédération des Cégeps, 1992. 128 p.
12. FORTIER, Diane. Mémoire présenté par Diane Fortier à la commission des états généraux sur l'éducation (phase 1). Montréal : Alliance des professeures et professeurs de Montréal, 1995. 49 p.

13. GARANT, Patrice. Aspects juridiques des rapports entre certaines autorités gouvernementales et paragouvernementales et les universités. Sainte-Foy (Québec) : Conseil des universités, 1980. 366 p.
14. JUVE, Marie-José. Le statut juridique des bibliothèques universitaires au Québec: essai de définition d'une problématique. Lyon : ENSSIB, mémoire d'étude de DCB 1994., 46 f.
15. LAJOIE, Andrée et GAMACHE, Michelle. Droit de l'enseignement supérieur. Montréal : Thémis, c1990. 643 p.
16. Limite et possibilité de l'université de masse. Montréal : UQAM, 1977. 163 p.
17. MEGGS, Anne-Michèle. L'éducation dans un Québec moderne et pluraliste : mémoire présenté à la Commission des États généraux sur l'éducation. Montréal, Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, 1995. 40, [18] p.
18. Réseau souvenir : une revue de presse des dix ans de l'université du Québec. Ste Foy (Québec) : U.Q., 1978. *Réseaux*, éd. spéciale.
19. UNIVERSITE DU QUEBEC. La qualité de la formation post-secondaire par une meilleure concertation entre le cégep et l'université. Mémoire présenté par l'U.Q. au Conseil des Collèges dans le cadre de sa consultation sur le thème : « Vers l'an 2000 : les priorités de développement de l'enseignement collégial ». Montréal : Université du Québec, décembre 1990. 45 f.
20. UNIVERSITE DU QUEBEC. Rapport annuel [1994-1995] de l'Université du Québec et des établissements du réseau. Montréal : Université du Québec, 1996. 56 p.
21. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, SERVICE DE L'INFORMATION ET DES RELATIONS EXTERIEURES. Livret d'accueil de l'étudiant] UQAM. Montréal :Service de l'information et des relations externes de l'UQAM, 1994. 34 p.
22. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, SERVICE DE L'INFORMATION ET DES RELATIONS EXTERIEURES. Rapport annuel 1994/1995. Montréal : UQAM, 1995. 40 p.
23. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, SERVICE DE L'INFORMATION ET DES RELATIONS EXTERIEURES. UQAM. Montréal : [UQAM], 1994. 77 p.

Internet, les nouvelles technologies de l'information et leur influences sur la société :

1. LE BORGNE, Louis. Internet : vers la bibliothèque virtuelle ? *Argus*, vol. 22, n°2, automne 1993, p. 21-29.
2. GAVRILUT, Gabriela ; LETRANCHANT, Maryline ; St-JACQUES, Nathalie ; TELLIER, Sylvie. Internet : les aides à la recherche. Saint-Laurent (Québec) : Trécaré, 1996. 183 p.
3. GUEDON. Internet. Paris : Gallimard, 1996. 183 p. Découvertes Gallimard.

4. SILVA, M. et CARTWRIGHT, G.F. The design and implementation of Internet seminars for library users and staff at McGill University. *Education for information*, 11, 1993, p. 137-146.
5. WEBSTER (Frank), Theories of the information society. Londres, New York : Routledge, 1995. 443p.

La formation des usagers dans les bibliothèques d'enseignement supérieur en France et en Amérique du Nord :

1. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION PRESIDENTIAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY. Final report. Chicago : A.L.A., janvier 1989. 21 p.
2. ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES / AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Bibliographic instruction handbook. Chicago : Association of College and Research Libraries, 1979. 68 p.
3. BERISTAIN, Maureen F. Bibliographic instruction methods and aids currently used in canadian academic libraries : a survey. Dans FRICK, Elisabeth . A place to stand : user education in canadian libraries : a collection of original essays. Ottawa : C.L.A., 1988. 221 p.
4. BREIVIK, Patricia Senn et JONES, Dan L. Information literacy : liberal education for the information age. *Liberal education*, vol. 79, n°1, 1993. p. 24-29.
5. BREIVIK, Patricia Senn et GORDON GEE, E. Information literacy : revolution in the library. New-York : Macmillan, 1989. 250 p.
6. BREIVIK, Patricia. Planning the library instruction program. Chicago : American Library Association, 1982. 146 p.
7. CARON, Gilles et LAMONTAGNE, P.P. Le milieu universitaire : la formation des étudiants à la bibliothèque de l'UQAC, projets et réalisations. *Argus*, vol. 7, n°2, mars-avril 1978, p. 31-34.
8. CHADLEY, Otis et GAVRYCK, Jacquelyn. Bibliographic instruction trends in research libraries. *Research strategies*, vol. 7, n°3, 112.
9. COTTAM, K.M. et DOWELL, C.V. A conceptual planning method for developing bibliographic instruction programs. *Journal of academic librarianship*, vol. 7, n°4, septembre 1981, p. 223-228.
10. COULON, Alain. L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire. 2ème éd. corrigée. Paris : Université Paris VIII, 1995.
11. CREPUQ, SOUS-COMITE DES BIBLIOTHEQUES, GROUPE DE TRAVAIL SUR LA FORMATION DOCUMENTAIRE. L'intégration de la formation documentaire dans la formation universitaire : un partenariat. Montréal : Symposium CREPUQ, 1993. 73 p.

12. CREPUQ, SOUS-COMITE DES BIBLIOTHEQUES, GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES. Statiques générales des bibliothèques universitaires québécoises 1992-1993. Montréal : CREPUQ, 1995. 95 p. , p. 33, 76-77 et 79. [Travail également sur les statistiques 1993-1994 encore non publiées mais aimablement fournies par Onil DUPUIS de la CREPUQ].
13. DROUIN, M. Production et consommation de l'information en milieu universitaire. *Argus*, vol. 10, n°5, septembre-octobre 1981, p. 12-14.
14. DUFFAU Anne-Marie et MONTBRUN, Françoise. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n°1, 1995, p. 8-22.
15. DUPONT, R. et FOUCAULT, Luc. Le service de repérage de l'information sur disque optique à l'Ecole Polytechnique de Montréal. *Documentation et Bibliothèques*, octobre-décembre 1992, p. 197-202.
16. FJALIBRANT, N. et MALLEY, I. User education in libraries. 2nde éd. London : Clive Bringley, 1984. 251 p.
17. FORD. Research in user behaviour in universities libraries. *Journal of Documentation*, vol. 29, n°1, 1973, p. 85-106.
18. FOUCAULT, Luc et VERREAULT, Lucie. Guide d'élaboration d'un programme de formation documentaire. Montréal : CREPUQ, 1994. 36 p.
19. GLOGOFF, Stuart. Library instruction in the electronic library : the university of Arizona's electronic library education centers. *Reference services review*, été 1995, p. 7-12.
20. GOTHBERG, Helen M. The library survey : a research methodology rediscovered. *College and Research Libraries*, novembre 1990, p. 553-559.
21. HUSTON, Mary M. Toward information literacy-innovative perspectives for the 1990's. *Library Trends*, hiver 1991, vol. 39, n°3, 187 p.
22. Information, formation des utilisateurs. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n°1, 1995.
23. KIRK, T.G. Structuring services and facilities for library instruction. *Library Trends*, vol. 29, n°1, été 1980, p. 39-53.
24. KLEINER, Jane P. Ensuring quality reference desk service : the introduction of a peer process. *R.Q.*, été 1991, p. 349-361.
25. KRIER, M. Bibliographic instruction : a checklist on the literature 1931-1975. *Reference Services Review*, vol. 4, n°2, 1976, p. 7-31.
26. LAGUARDIA, Cheryl et VASI, John. Creating a library electronic classroom. *Online*, septembre-octobre 1994, p. 75-84.

27. LAGHZALI, Mohamed. La formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et bibliothèques*, juillet-septembre 1985, p. 119-124.
28. LEFORT, G. La formation des étudiants à l'IST. *Documentaliste*, vol. 21, n°6, novembre-décembre 1984, p. 183-187.
29. LESTER, R. User education in the online age. *Aslib proceedings*, vol. 36, n°2, février 1984, p. 96-112.
30. LUBANS, J. Educating the library user. New-York : Bowker, 1974. 435 p.
31. LUTZKER, Marilyn. Bibliographic instruction and accreditation in higher education. *C&RL News*, janvier 1990.
32. McCLURE, Charles. Network literacy in an electronic society : an educational disconnect ? *Annual Review of Institute for information studies*, 1993-1994, p. 137-178.
33. McGRATH MINER, A. Impact and implications of a library-use integrated education program. *Reference Librarian*, vol. 24, 1989, p. 257-267.
34. MALLEY, I. User education in universities : an annotated bibliography. Loughborough : INFUSE Publications, 1982. 337 p.
35. RADER, Hannelore B. Bibliographic instruction programs in academic libraries. *New directions for teaching and learning*, n°18, juin 1984, p. 63-78.
36. RADER, Hannelore B. User education and information literacy for the next decade : an international perspective. *Reference service review*, été 1996, p. 71-76.
37. Read this first : an owner's guide to the new model statement of objectives for academic bibliographic instruction. Chicago : bibliographic instruction section, Association of College and Research Libraries, 1991. 45, [20] p.
38. RICE, J.Jr. Teaching library use : a guide for library instruction. Westport : Greenwood press, 1981. 169 p.
39. RING, Donna M. et VANDER MEER, Patricia. Designing a computerized instructional training room for the library. *Special libraries*, été 1994, p. 154-161.
40. ROY, U. Bibliographie sélective sur l'initiation à la bibliothèque. Québec : Bibliothèque de l'université Laval, 1974. 22 p.
41. SCHUCK, Brian R. Assessing a Library Instruction Program. *Research Strategies*, vol. 10, n°4, 1992, p. 152-160.
42. TESSIER, Yves. Apprendre à s'informer : les fondements et les objectifs d'une politique de formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et Bibliothèques*, vol. 23, n°2, juin 1977, p. 75-84.
43. TIEFEL, V. Evaluating a library user education program : a decade of experience. *College and Research Libraries*, vol. 50, n°2, mars 1989, p. 249-258.

44. TUCKER, J.M. The origins of bibliographic instruction in academic libraries : 1876-1914. In R.D. STUART and R.D. JOHNSON. New horizon for academic libraries. New-York : K.G. Saur, 1979. p. 268-276.
45. WILSON, L.A. et ARP, L.L. An overview of the undergraduated library instruction program. *Research Strategies*, vol. 2, n°1, hiver 1984, p. 12-15.

La formation des usagers dans les bibliothèques de l'UQAM :

1. BALCER, M. Réactions de l'utilisateur face à l'utilisation du système de repérage en mode dialogué : BADADUQ. *Documentaliste*, vol. 16, n°2, mars-avril 1979, p. 55-61.
2. COTE, Jean-Pierre. Mot du directeur général : la formation documentaire. *Biblio info*, n°43, novembre 1990. [3 p.].
3. COTE, Jean-Pierre et POLNICKY-QUELLET, Diane. L'informatique documentaire au service des bibliothèques de l'université du Québec à Montréal. Rapport interne du 01.06.90, UQAM, Service des bibliothèques.
4. DUPONT, Lisette et ROUSSEAU, Denis. Information et formation documentaire : relations avec les usagers. Dans : Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur. Sainte-Foy (Québec) : PUQ, 1995. 455 p., p. 331-341.
5. DUPONT, Lisette. La place de la formation documentaire dans la formation universitaire. *Documentation et Bibliothèques*, janvier-mars 1992, p. 35-40.
6. Fiset, Danielle et HUARD, Mario. La formation documentaire à l'UQAM : état de la question et modèles de formation. Recherche réalisée sous la dir. du Comité des usagers des bibliothèques. Mai 1990. 65 p. et annexes.
7. LEROUX, Georges. La formation documentaire à l'UQAM : état de la question et plan d'action. Mai 1989. 2 p.
8. S'initier à la bibliothèque. Vidéo réalisée par Catherine DORE. UQAM, Service de l'audiovisuel, 1992. VHS, 64 mn, coul. [avec livret d'accompagnement]
9. SORECOM. Sondage auprès des usagers des bibliothèques de l'UQAM. Mai 1985. 41 p. et annexes.
10. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES. Projet de création d'un ensemble intégré d'instruments documentaires. Annexe du rapport annuel 1990-1991, rédigé par Lucie VERREAULT (bibliothécaire), consultant : Hassan AZROUR (didacticien). 16 p.
11. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES. Rapport annuel 1988-1989. Mai 1989. 9 p.
12. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES. Rapport annuel 1990-1991. Mai 1991. 5 p. et annexes.

13. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES. Rapport du groupe de travail sur l'initiation aux services documentaires. Juin 1982. 67 p.
14. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, COMITE DES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES, SOUS-COMITE SUR LA FORMATION DOCUMENTAIRE. La formation documentaire à l'UQAM: rencontre avec les secteurs. Montréal : UQAM, Comité des usagers, Sous-Comité sur la formation documentaire, février 1991. 9 f.
15. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. Laboratoire de formation documentaire. Octobre 1991. 9 p. [Document consultable sur le web des bibliothèques].
16. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. Politique d'information. 8 décembre 1992. 7 p. et annexes.
17. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. Programme de formation documentaire. Décembre 1985. 36 p.
18. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. Programmes de marketing pour l'année 1991-1992. Service des bibliothèques, avril 1991. 14 f.
19. UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL, DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. Rapport annuel 1994-1995. Montréal : UQAM, 1996. 80 p. et annexes, p. 24-25 et 28-29.
20. VAN DIJK, M. Le service de documentation face à l'explosion de l'information. Paris, Bruxelles : les Editions d'organisation ; P.U.B., 1979. 265 p.
21. VERREAULT, Lucie. La formation documentaire au Québec : un tour d'horizon. Montréal : UQAM, communication du 23 octobre 1995 au congrès ABCDEF. [9 f.]

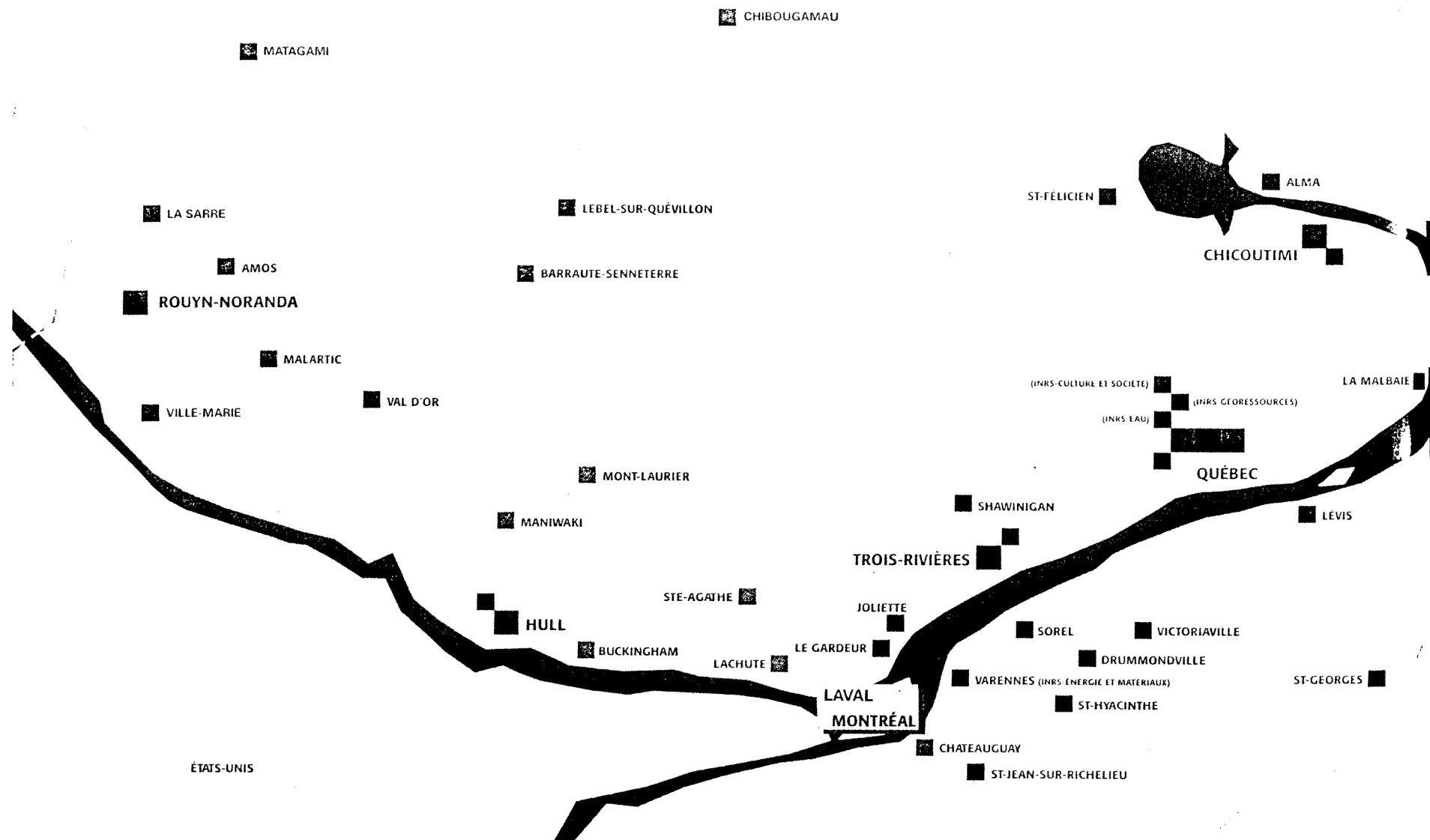


Annexes

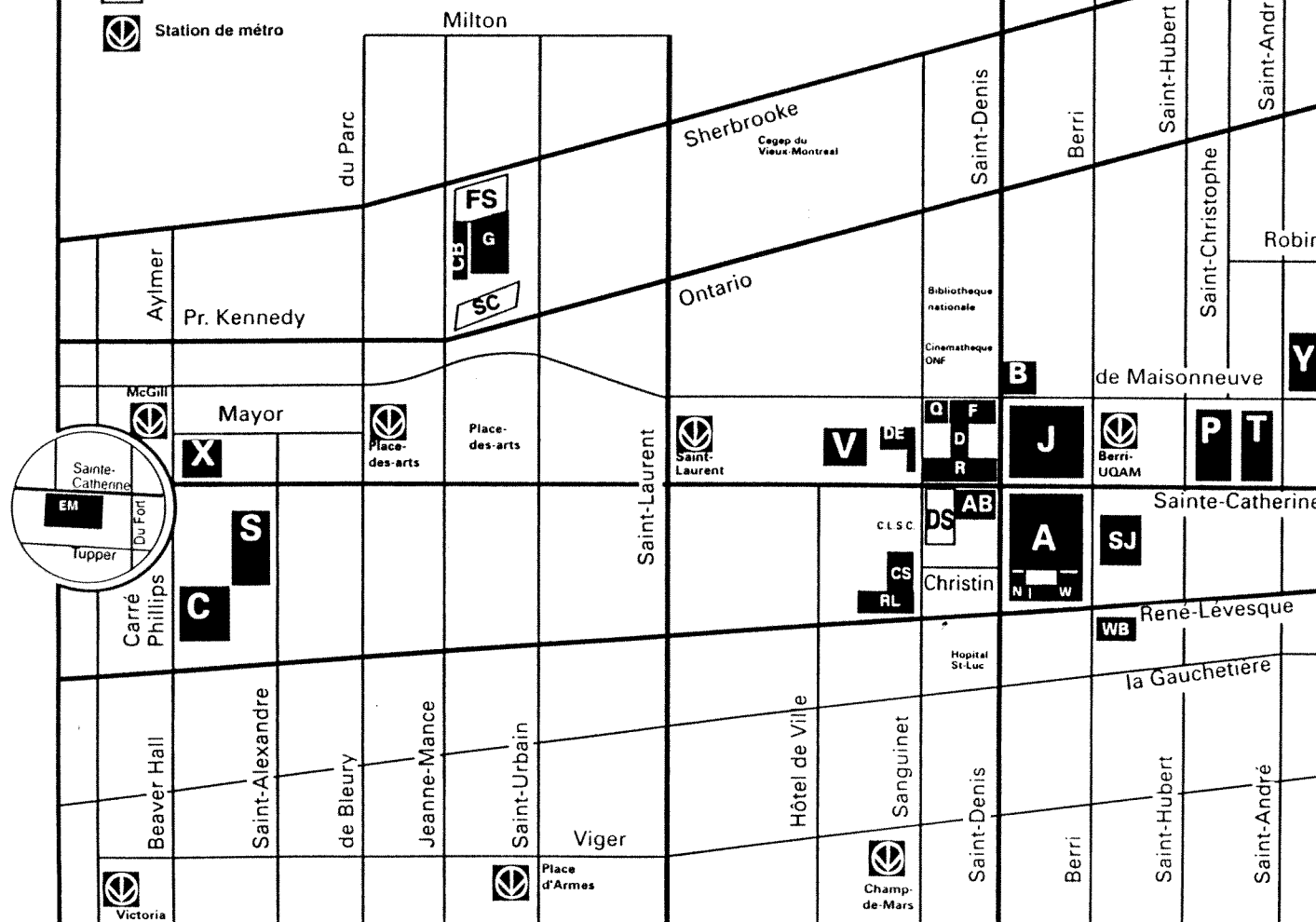
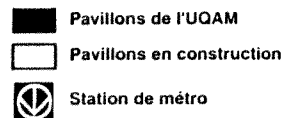
Annexe 1 : Le réseau de l'U.Q.....	I
Annexe 2 : Plan de l'UQAM.....	II
Annexe 3 : Structures administratives de l'UQAM.....	III
Annexe 4 : Organigrammes du service des bibliothèques.....	IV
Annexe 5 : Présentation des services des bibliothèques de l'UQAM : renseignements généraux, bibliothèque centrale, bibliothèque des sciences de l'éducation.....	V
Annexe 6 : Bibliothèques de l'UQAM : « notre vision, ce que nous voulons être ».....	VI
Annexe 7 : Organigramme de la CREPUQ et du sous-comité des bibliothèques.....	VII
Annexe 8 : Sondage auprès des usagers de la B.U. de Laval.....	VII
Annexe 9 : Tract du GRIP, à l'UQAM.....	IX
Annexe 10 : Statistiques sur la formation documentaire à l'UQAM.....	X
Annexe 11 : Statistiques sur la formation documentaire dans les B.U. québécoises.....	XI
Annexe 12 : Biblio-Rallye, à la B.U. de science de l'UQAM.....	XII
Annexe 13 : Dernier numéro de Biblio-clip (sept.-déc. 1996).....	XIII
Annexe 14 : Évaluation de la formation à Internet en sciences de l'éducation.....	XIV
Annexe 15 : Exercices en laboratoire pour la formation à Badadug en sciences de l'éducation.....	XV



Report annuel [1994, 1995] de l'Université du Québec et des établissements du Réseau. Montréal: UP, 1996 56p., p. 14-15.



Campus UQAM



Adresses civiles des pavillons

- A:** Hubert-Aquin, 1255, rue Saint-Denis
AB: Saint-Denis, 1290, rue Saint-Denis
B: Maisonneuve, 405, de Maisonneuve Est
C: Carré-Phillips, 1193, Place Phillips
CB: Chimie et biochimie, 2101, avenue Jeanne-Mance
CS: Centre sportif, 1212, rue Sanguinet
D: Athanase-David, 1430, rue Saint-Denis
DE: Design, 1440, rue Sanguinet
EM: Ecole Supérieure de la mode de Montréal, 2100, rue Sainte-Catherine Ouest
F: Musique, 1440, rue Saint-Denis
G: Arts IV, 175, avenue du Président-Kennedy
J: Judith-Jasmin, 405, rue Sainte-Catherine Est
K: Latourelle, 840, rue Cherrier
N: Éducation, 1205, rue Saint-Denis
P: Place Dupuis, 800, boul. de Maisonneuve Est
Q: Centre Pierre Péladeau, 300, boul. de Maisonneuve Est
R: Sciences de la gestion, 315, rue Sainte-Catherine Est
RL: Résidence universitaire, 303, boul. René-Lévesque Est
S: Sciences, 1200, rue Saint-Alexandre
SJ: Saint-Jacques, 1259, rue Berri
T: Les Atriums, 870, boul. de Maisonneuve Est
V: Sainte-Catherine Est, 209, rue Sainte-Catherine Est
W: Thérèse-Casgrain, 455, boul. René-Lévesque Est
WB: Berri, 500, boul. René-Lévesque Est
X: Sainte-Catherine Ouest, 515, rue Sainte-Catherine Ouest
Y: Saint-Timothée, 955, boul. de Maisonneuve Est

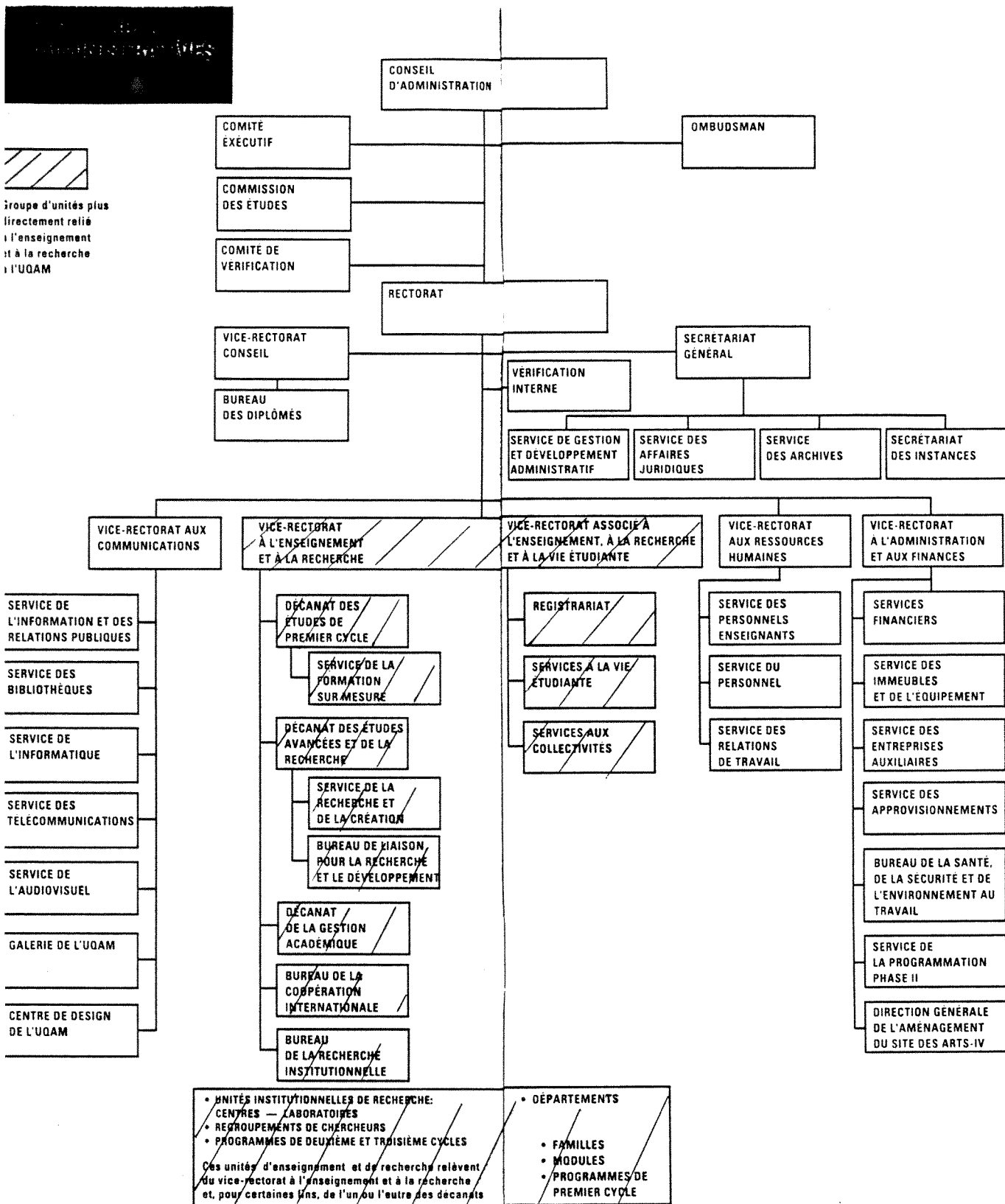
Pavillons en construction:

- DS:** J-A-De-Sève, rue Sainte-Catherine Est
FS: Aile Sherbrooke, rue Sherbrooke Ouest
SC: Aile Président-Kennedy, avenue du Président-Kennedy

Adresse postale pour tous les pavillons

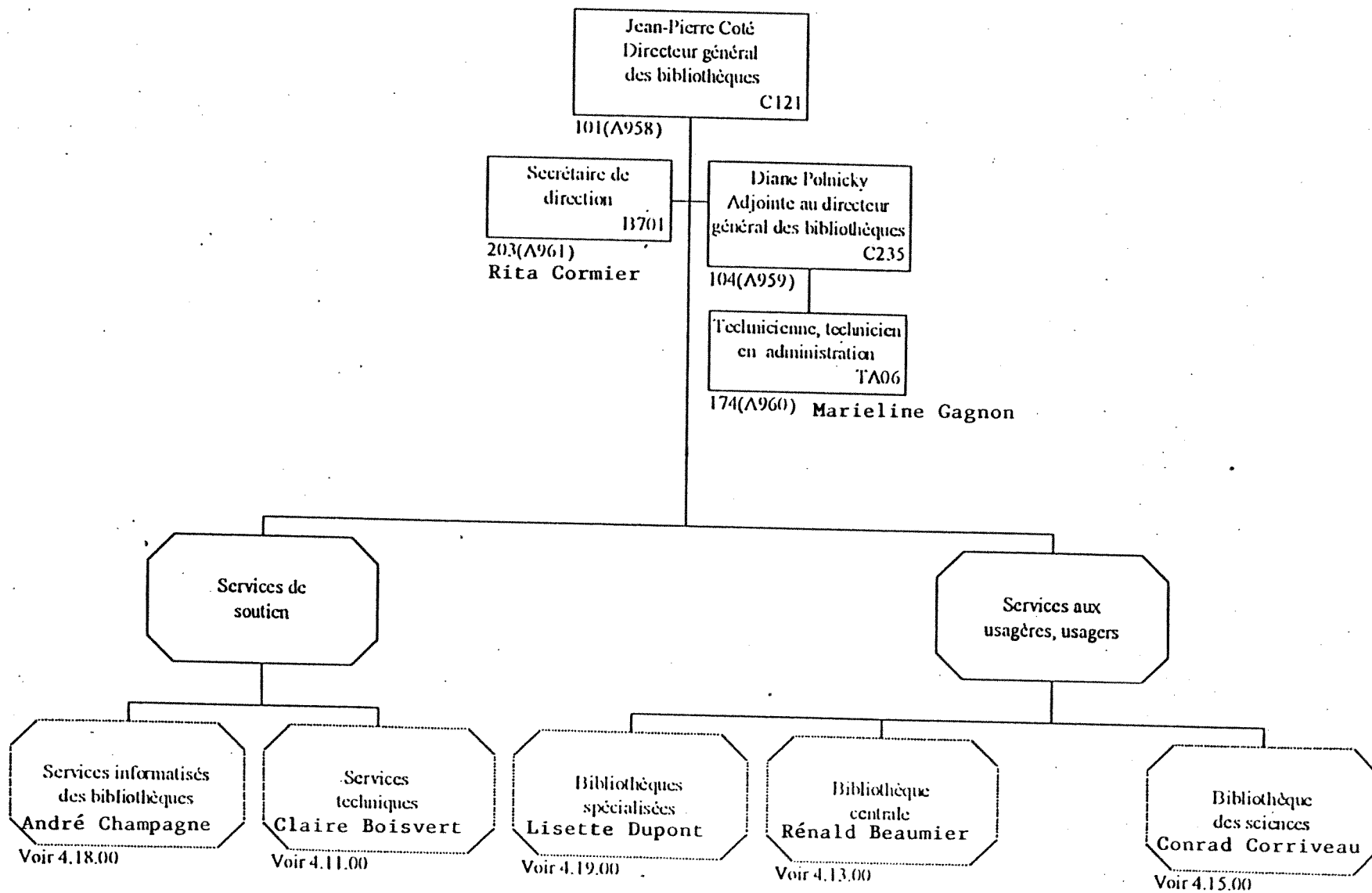
Université du Québec à Montréal
 Nom et titre du destinataire
 Unité administrative
 Case postale 8888, Succursale Centre-Ville
 Montréal (Québec) H3C 3P8

Groupe d'unités plus directement relié à l'enseignement et à la recherche de l'UQAM



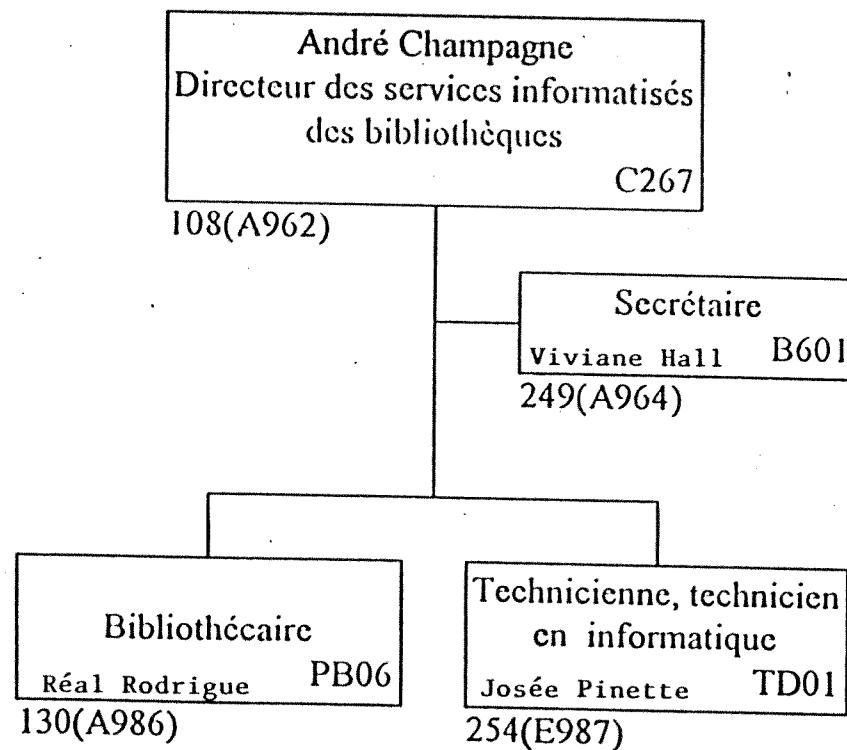
[Livret d'accueil de l'étudiant] UQAM. Montréal : Service de l'information et des relations externes de l'UQAM, 1994. 34 p., p. 4-5.

Service des bibliothèques (C. bud.: 5500)



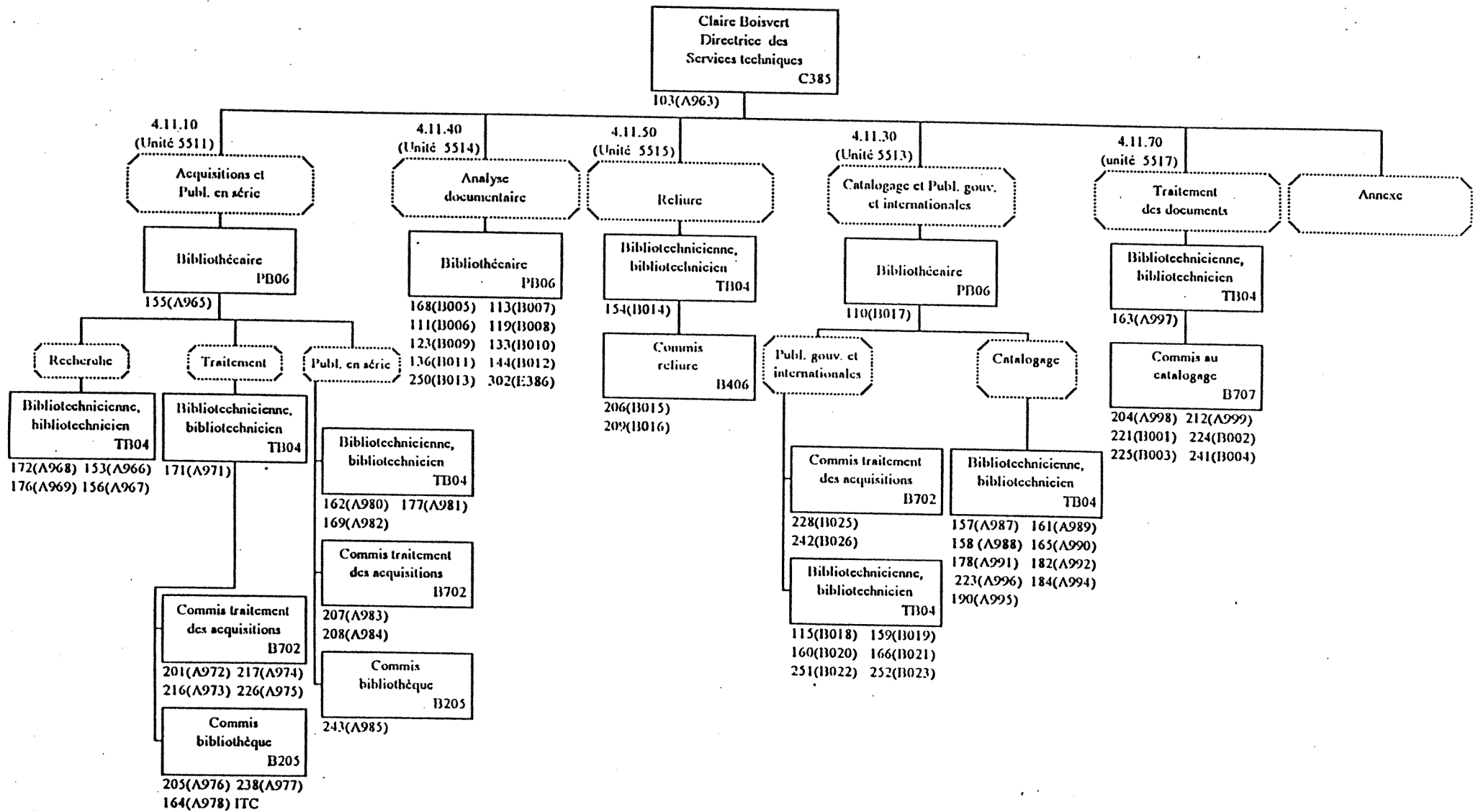
Nbre de postes: 180.00 (5.00)
Equivalence: 169.37 (4.69)

Service des bibliothèques: Services informatisés des bibliothèques
(c. bud.: 5520)



Service des bibliothèques: Services techniques

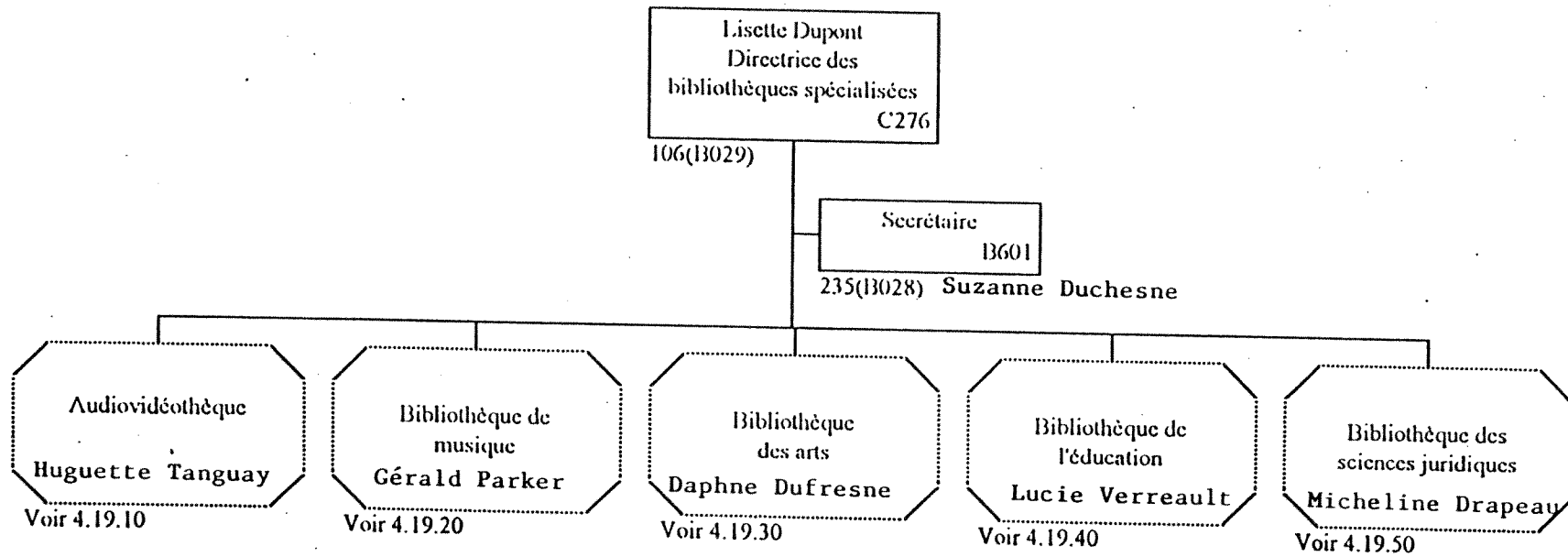
(c. bud.: 5510)



Nbre de postes: 58.00

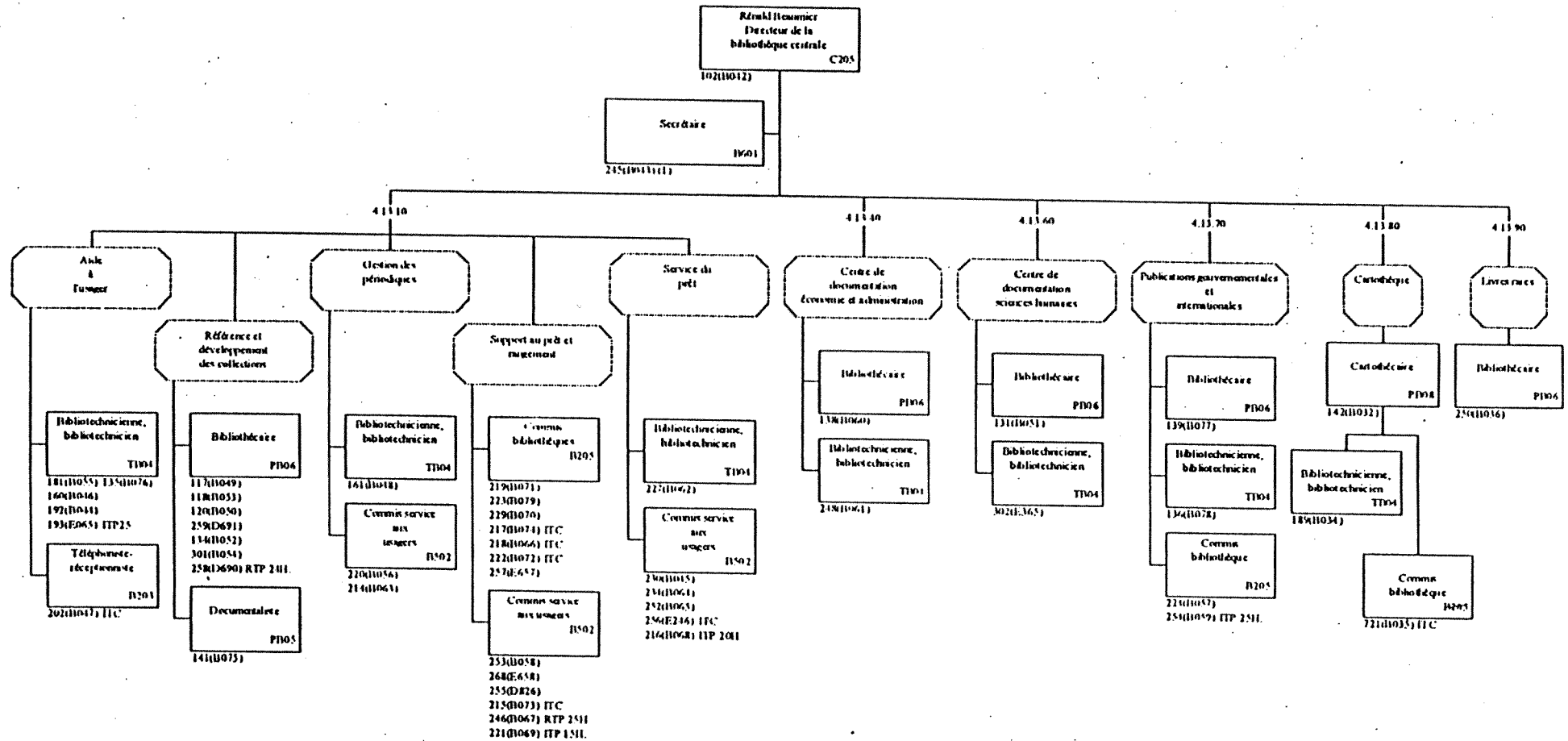
Equivalence: 57.69

4.19.00
Service des bibliothèques: Bibliothèques spécialisées
(c. bud.: 5525)



Postes: 44.00 (2.00)
Equivalence: 40.73 (2.00)

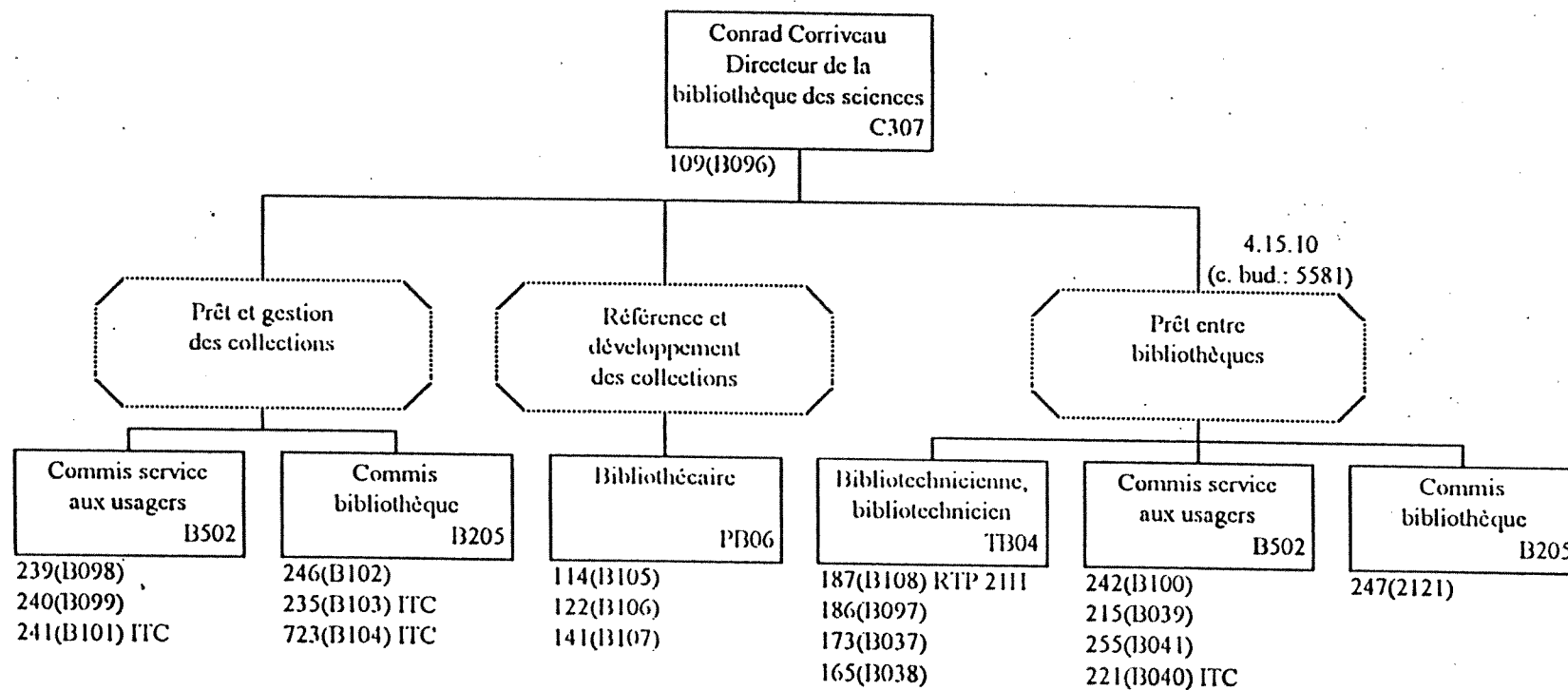
4.13.00
Service des bibliothèques: Bibliothèque centrale
(c.bud.: 5530)



(1) Assume aussi le secrétariat de la bibliothèque des arts

Nbre de postes: 50.00
 Equivalence: 44.90

4.15.00
Service des bibliothèques : Bibliothèque des sciences
(c. bud. 5580)



**HEURES
D'OUVERTURE**

Sessions d'automne et d'hiver

Bibliothèque centrale
Bibliothèque des arts
Bibliothèque des sciences
Bibliothèque des sciences de l'éducation
Bibliothèque des sciences juridiques

Lundi au vendredi, de 9h à 22h
Samedi et dimanche, de 12h à 17h

Bibliothèque de musique

Lundi au vendredi, de 9h à 21h
Samedi et dimanche, de 12h à 17h

Audiovidéothèque

Lundi au vendredi, de 9h à 18h
Vendredi, de 9h à 17h

Cartothèque

Lundi et vendredi, de 9h à 17h
Mardi, mercredi et jeudi, de 9h à 18h45

Centre de documentation en sciences de la gestion

Centre de documentation en sciences humaines

Lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h

Didacthèque

Lundi au vendredi, de 9h à 17h30

Livres rares

Lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 17h

Prêt entre bibliothèques

Lundi au vendredi, de 9h à 17h

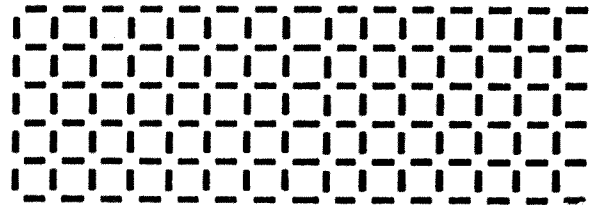
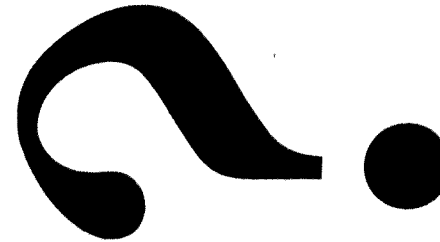
Sessions d'été

Voir les horaires affichés dans les bibliothèques entre mai et septembre.

Renseignements généraux



Bibliothèques



Le Service des bibliothèques de Québec est un réseau qui comprend quatorze points de service dont six bibliothèques, quatre services collectifs et quatre centres de documentation.

LES BIBLIOTHÈQUES*

Bibliothèque centrale

Sciences humaines, lettres et sciences de la gestion
Pavillon Hubert-Aquin, local A-M100
1255, rue Saint-Denis

987-6114

Bibliothèque de musique

Monographies, périodiques, ouvrages de référence, partitions et disques.
Pavillon de musique, local F-5100
1440, rue Saint-Denis

987-6154

Bibliothèque des arts

Arts plastiques, histoire de l'art, design, architecture et danse.
Pavillon Hubert-Aquin, local A-1200
1255, rue Saint-Denis
(accès par la Bibliothèque centrale)

987-6134

Bibliothèque des sciences

Sciences pures et appliquées
Pavillon Carré Phillips, local C-1200
1193, rue Place Phillips

987-6164

Bibliothèque des sciences de l'éducation

Éducation, psychologie et kinanthropologie.
Pavillon de l'Éducation
1301, rue Saint-Denis
(accès par le pavillon Thérèse Casgrain, local W-1005)

987-6174

Bibliothèque des sciences juridiques

Traité, recueils de lois, monographies, périodiques, ouvrages de référence sur le droit
Pavillon Hubert-Aquin, local A-2190
1255, rue Saint-Denis
(accès par la Bibliothèque centrale)

987-6184

SERVICES COLLECTIFS*

Publications gouvernementales et internationales (P.G.I.)

Collection multidisciplinaire de documents publiés par les éditeurs officiels du Canada, du Québec, des autres pays et par les organismes internationaux (ONU, UNESCO, OCDE, OMS, GATT,...).
Pavillon Hubert-Aquin, local A-2100
1255, rue Saint-Denis
(accès par la Bibliothèque centrale)

987-4312

Jean St-Amant, bibliothécaire

Audiovidéothèque

Collection multidisciplinaire de documents audiovisuels : films, vidéos, disques, diapositives, ...
Pavillon Hubert-Aquin, local A-M212
1255, rue Saint-Denis
(accès par la Bibliothèque centrale)

987-3193

Huguette Tanguay, audiovidéothécaire

Cartothèque

Cartes géographiques, photos aériennes, rapports géologiques et pédologiques, atlas et monographies en géographie et géologie.
Pavillon Les Atriums, local T-2650
870, boul. de Maisonneuve est

987-6545

Pierre Roy, cartothécaire

Livres rares

Imprimés publiés sur et au Canada jusqu'en 1867 ainsi que ceux du Québec parus avant 1900. Documents d'autres provenances, antérieurs à 1830. Fonds spéciaux: Baltazar, Butor, Patenaude.
Pavillon Thérèse Casgrain, local W-R580
455, boul. René-Lévesque est

987-3153

Daniel Gauvin, bibliothécaire

* Pour plus d'information, voir les dépliants consacrés à chacune des bibliothèques

* Pour plus d'information, voir le dépliant consacré aux Services collectifs

LES CENTRES DE DOCUMENTATION

Centre de documentation en sciences de la gestion

Travaux de recherche d'universités, rapports de compagnies, bulletins de banques et maisons de courtage, documents gouvernementaux.

Pavillon de l'École des Sciences de la gestion, local R-1625
315, rue Sainte-Catherine est

987-6136

Monique Côté, bibliothécaire

Centre de documentation en sciences humaines

Études sur les femmes, publications et archives des partis politiques québécois, publications des pays de l'Est; cartes didactiques et cartes/diapositives.

Pavillon Hubert-Aquin, local A-3050
1255, rue Saint-Denis

987-6138

Catherine Passerieux, bibliothécaire

Centre de documentation du GRID

Documentation spécialisée en droit, science et technologie. Consultation sur place et référence les mardis et jeudis de 13h30 à 16h30.

Pavillon Les Atriums, local T-4920
800, boul. de Maisonneuve est

987-7933

Serge Gariépy, bibliothécaire

Didacthèque

Manuels scolaires (niveaux primaire et secondaire), matériel pédagogique.

Pavillon de l'Éducation, local N-4310
1205, rue Saint-Denis

987-4686

DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES

Directeur général

Jean-Pierre Côté
bureau W-1024
987-3824

Adjointe au directeur général

Diane Polnicky
W-1022
987-4341

Directeur des Services techniques et informatisés

André Champagne
bureau W-1013
987-3116

Directrice du Développement et de l'exploitation des ressources documentaires

Lisette Dupont
bureau W-1012
987-4311

Directeur de la Bibliothèque centrale

Rénald Beaumier
bureau A-M116
987-4353

Directrice de la Bibliothèque de musique

Daphne Dufresne
bureau A-1225
987-3160

Directrice de la Bibliothèque des arts

Daphne Dufresne
bureau A-1225
987-3160

Directeur de la Bibliothèque des sciences

Conrad Coriveau
bureau C-2045
987-3570

Directrice de la Bibliothèque des sciences de l'éducation

Lucie Verreault
bureau N-1020
987-3884

Directrice de la Bibliothèque des sciences juridiques

Micheline Drapeau
bureau A-2195
987-4301

Directrice des Services collectifs

Silvie Delorme
bureau A-M360
987-4711

Directrice adjointe des Services techniques

Claire Boisvert
bureau A-R175
987-8351

SERVICES OFFERTS AUX USAGERS

Aide à l'utilisateur

Tous les usagers.

Accès à BADADUQ à domicile

Les usagers de l'UQAM : étudiants, enseignants et personnel.

Consultation sur place

Tous les usagers.

Prêts des monographies (livres)

Les usagers de l'UQAM : étudiants, enseignants et personnel.

Les usagers des autres universités munis d'une carte de la CREPUQ.

Cabinets de travail

Étudiants des 2e et 3e cycles de l'UQAM.

PEB-UQAM

Étudiants des 2e et 3e cycles et enseignants de l'UQAM.

Repérage automatisé de l'information

Étudiants des 2e et 3e cycles et enseignants de l'UQAM.

Carte de la CREPUQ pour l'emprunt dans d'autres bibliothèques universitaires

Étudiants des 2e et 3e cycles et enseignants de l'UQAM.

Prêt entre bibliothèques

Étudiants des 2e et 3e cycles et enseignants de l'UQAM.

Mise en réserve des documents

Enseignants de l'UQAM.

Préparation de bibliographies

Enseignants de l'UQAM.

Salle bibliographique (dans certaines bibliothèques)

Enseignants de l'UQAM.

Organisation de visites guidées et de sessions de formation documentaire à l'intention de leurs étudiants

Enseignants de l'UQAM.

RESPONSABILITÉS DES USAGERS

Les documents des bibliothèques sont la propriété de l'Université et ils sont destinés à l'usage de la collectivité.

Aussi tous les usagers sont-ils tenus:

- 1) d'enregistrer en bonne et due forme les documents qu'ils sortent de la bibliothèque,
- 2) de conserver en bon état les documents qu'ils utilisent,
- 3) de les rendre à la bibliothèque à la date indiquée dans les documents,
- 4) de rembourser le coût des documents non rendus à la bibliothèque.

La bibliothèque étant un lieu qui doit favoriser le travail intellectuel, les usagers doivent s'abstenir:

- 1) de parler à haute voix ou d'adopter un comportement susceptible de déranger les autres usagers,
- 2) de fumer,
- 3) de consommer des aliments et boissons dans les lieux.

Les usagers pris en flagrant délit de vol ou de vandalisme sont passibles de sanctions.

Les usagers peuvent prendre connaissance du Règlement du Service des bibliothèques disponible dans toutes les bibliothèques.

HEURES D'OUVERTURE

Sessions d'automne et d'hiver

Lundi au vendredi, de 9h à 22h

Samedi et dimanche, de 12h à 17h

Sessions d'été

Voir les horaires affichés dans les bibliothèques.

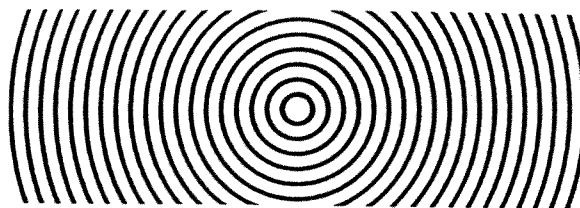
ADRESSES

Adresse civique

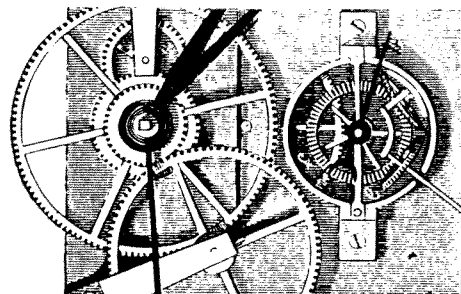
Pavillon Hubert Aquin
1255, rue Saint-Denis
local A-M100
987-6114

Adresse postale

Université du Québec à Montréal
Case postale 8889, succursale Centre-Ville
Montréal (Québec)
H3C 3P3



Centrale



Bibliothèques

PRINCIPALES COLLECTIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE

Périodiques, monographies, brochures et ouvrages de référence en lettres, sciences humaines, sciences économiques et administratives.

RESPONSABILITÉS DES USAGERS

Les documents des bibliothèques sont la propriété de l'Université et ils sont destinés à l'usage de la collectivité.

Aussi tous les usagers sont-ils tenus:

- 1) d'enregistrer en bonne et due forme les documents qu'ils sortent de la bibliothèque,
- 2) de conserver en bon état les documents qu'ils utilisent,
- 3) de les rendre à la bibliothèque à la date indiquée dans les documents,
- 4) de rembourser le coût des documents non rendus à la bibliothèque.

La bibliothèque étant un lieu qui doit favoriser le travail intellectuel, les usagers doivent s'abstenir:

- 1) de parler à haute voix ou d'adopter un comportement susceptible de déranger les autres usagers,
- 2) de fumer,
- 3) de consommer des aliments et boissons dans les lieux.

Les usagers pris en flagrant délit de vol ou de vandalisme sont passibles de sanctions.

Les usagers peuvent prendre connaissance du Règlement du Service des bibliothèques disponible dans toutes les bibliothèques.

DIRECTION

Rénauld Beaumier
bureau A-M116
987-435

CATALOGUE

BADADUQ*, banque informatisée de données bibliographiques qui permet de repérer les documents des bibliothèques de l'UQAM et du réseau de l'Université du Québec. Différents types de recherche sont offerts: auteur, titre, sujet, etc. On y accède par des terminaux dans les bibliothèques de l'UQAM. Les étudiants et enseignants de l'UQAM peuvent aussi interroger BADADUQ depuis les micros de leur département ou domicile (voir le dépliant intitulé Accès à BADADUQ à l'extérieur des bibliothèques).

AIDE À L'USAGER

Pour une meilleure utilisation des sources documentaires (BADADUQ, accès aux bases de données sur CD-ROMs, ressources de l'Internet), les usagers peuvent consulter le bibliothécaire responsable de leur discipline:

Philosophie
Communications
Sciences politiques
Louis Le Borgne
bureau A-M161
987-7724

Études littéraires
Linguistique
Théâtre
Armande Lebeau
bureau A-M162
987-4343

Sciences religieuses
Géographie
Histoire
Armand St-Onge
bureau A-M127
987-4323

Sciences administratives
Sciences comptables
Marcel Dupuis
bureau A-M128
987-4342

Michel Claude
bureau A-M230
987-3679

Études sur la mort
Catherine Passerieux
bureau A-M126
987-4609

Sexologie
Sociologie
Nicole Perron
bureau A-M124
987-7866

Travail social
Psychologie
Lise Chabot
bureau A-M163
987-4363

Études urbaines et touristiques
Sciences économiques
Hélène Bussière
bureau A-M122
987-6648

Les usagers peuvent aussi demander l'aide des techniciens en documentation, notamment pour la consultation du catalogue:

Michel Simard
bureau A-M230
987-3679

* Voir le dépliant intitulé Comment repérer les documents des bibliothèques

RÉSERVE

Certains documents sont retirés de leur collection habituelle et déposés au comptoir de la réserve. Ils doivent être consultés sur place pour une durée de 3h, renouvelable si les documents ne sont pas demandés par un autre usager. En cas de retard, une amende de 1\$ est exigible par document pour chaque tranche d'une heure ou moins de retard jusqu'à concurrence de 5\$ par jour et d'un montant maximal de 25\$. Pour obtenir ces documents l'usager doit être inscrit à la bibliothèque.

Réserve des enseignants

Pour un cours donné et à la demande d'un professeur ou d'un chargé de cours, des documents sont déposés à la réserve. Pour les identifier, il faut consulter BADADUQ ou se référer au catalogue classé par ordre alphabétique de noms de professeurs et de chargés de cours, disponible au comptoir de la réserve.

Réserve générale

Plusieurs autres documents restent en permanence à la réserve. Ce sont en général des ouvrages de base ou des périodiques courants. Pour les identifier, il faut consulter BADADUQ.

Les journaux

Le Devoir, The Gazette, The Globe and Mail, Le Monde, The New-York Times, La Presse, Le Soleil, etc., sont également à la réserve.

Le journal du jour est disponible après 11h. Les journaux sont généralement conservés sur papier (de un à trois mois) puis remplacés par des microfilms. Pour les obtenir, l'usager doit laisser en dépôt l'une des cartes d'identité demandées.

Diane Trudel, technicienne en documentation
987-4313

PRÊT

Conditions d'inscription

Étudiants

Tout étudiant doit être inscrit à la session en cours. La carte d'identité de l'UQAM ou à défaut, lors des 3 premières semaines de chaque session, la feuille d'inscription validée par le Registraire est exigée.

Enseignants et employés de l'UQAM

Carte d'identité de l'UQAM.

Documents pouvant être empruntés

Les monographies (livres), brochures et thèses de l'UQAM seulement. Les périodiques et ouvrages de référence doivent être consultés sur place.

Nombre de documents

Étudiants du 1er cycle et employés

7 documents pour 21 jours; renouvellement possible de 21 jours si les documents ne sont pas réservés.

Étudiants des 2e et 3e cycles et enseignants

15 documents pour 28 jours; renouvellement possible de 28 jours si les documents ne sont pas réservés.

Retards

Une amende de .35\$ par jour et par volume en retard est exigible jusqu'à concurrence de 14\$. Ces amendes doivent être acquittées avant qu'un autre prêt ne soit consenti. En cas de non retour et de non paiement, s'il s'agit d'un étudiant, le montant dû sera ajouté aux frais de scolarité et aucun diplôme ou relevé de notes ne sera émis avant le retour des volumes et le paiement complet des amendes; s'il s'agit d'un enseignant, d'un employé de l'Université ou d'un usager externe, le service des affaires juridiques sera saisi de la question.

Documents perdus

L'usager a le choix de se procurer le même document dans une librairie pour le remettre à la bibliothèque ou d'en payer le coût de remplacement plus 20\$ de frais administratifs.

Diane Trudel, technicienne en documentation
987-4313

SERVICES OFFERTS AUX ÉTUDIANTS DES 2e ET 3e CYCLES

Cabinets de travail

Un certain nombre de cabinets de travail sont réservés aux étudiants des 2e et 3e cycles en rédaction de thèse. L'étudiant doit adresser sa demande au directeur du programme auquel il est inscrit.

PEB-UQAM

Ce service permet aux étudiants des 2e et 3e cycles d'emprunter et de recevoir dans leur bibliothèque des documents localisés à la Bibliothèque des sciences ou à l'Annexe.

Monographies et brochures peuvent être empruntées.

Les périodiques n'étant pas prêtés, les articles demandés sont photocopiés aux frais de l'utilisateur au tarif en vigueur dans les bibliothèques de l'UQAM.

Déposer vos demandes (sorties de l'imprimante) au comptoir de la réserve.

Accès aux documents des autres bibliothèques universitaires

Les étudiants des 2e et 3e cycles ont accès aux documents des autres bibliothèques universitaires de deux façons:

- 1) ils peuvent s'y rendre en personne et emprunter des documents après avoir obtenu une carte de la CREPUQ au comptoir d'aide à l'utilisateur;
- 2) ils peuvent s'adresser au Service du prêt entre bibliothèques, plus particulièrement aux techniciens en documentation:

**Alix Evrard
Donald Dunlavy
bureau A-M345
987-3173**

Les usagers doivent acquitter les frais des photocopies obtenues par ce service.

REPÉRAGE AUTOMATISÉ DE L'INFORMATION*

Les étudiants et enseignants de l'UQAM peuvent avoir accès à plusieurs banques de données sur CD-ROMs dont certaines correspondent à des index imprimés connus dans lesquelles ils effectuent eux-mêmes leurs recherches après avoir suivi une séance de formation.

Pour l'interrogation de banques de données non disponibles sur CD-ROMs, les usagers doivent prendre rendez-vous avec le bibliothécaire responsable de leur discipline qui effectuera la recherche. Dans ce cas, les usagers doivent assumer les coûts d'interrogation et d'impression imposés par le serveur, ainsi que les frais de conversion des devises, s'il y a lieu.

Les usagers de l'UQAM ont aussi accès aux ressources de l'Internet grâce aux micros dédiés à cette fin dans les bibliothèques.

SERVICES RÉSERVÉS AUX ENSEIGNANTS

Outre les services déjà décrits, les professeurs et chargés de cours peuvent se prévaloir des services suivants en s'adressant au bibliothécaire responsable de leur discipline:

- Production et mise à jour des bibliographies contenues dans les syllabi de cours.
- Acquisition et mise en réserve des documents cités dans les syllabi.
- Organisation de visites guidées en groupe (maximum: 15-20 personnes) et séances d'initiation aux ouvrages de référence généraux et spécialisés et aux bases de données sur CD-ROMs pour les étudiants inscrits à leur(s) cours.
- Aire bibliographique où un terminal pour l'accès à BADADUQ est à leur disposition pour leurs recherches bibliographiques.

* Voir aussi les dépliant intitulés: Téléférence et Bases de données sur CD-ROMs

PÉRIODIQUES

Les périodiques sont regroupés au niveau méro de la bibliothèque. BADADUQ ou des listes classées par ordre alphabétique de titres permettent de localiser les périodiques sur les rayons. Les usagers peuvent demander l'aide de la technicienne en documentation.

Jacques Dupré
bureau A-M405
987-3110

MICROTEXTES

Les documents sur microformes (microfilms, microfiches) sont rassemblés au niveau méro de la bibliothèque. Des appareils de lecture et de reproduction sont disponibles sur place.

bureau A-M385
987-4352

PUBLICATIONS GOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES (P.G.I.)

Collection

Documents publiés par les éditeurs officiels du Québec, du Canada, des autres pays ainsi que par les organismes internationaux, tel l'Organisation des nations unies (ONU), le Bureau international du travail (BIT), l'OCDE, le GATT, le FMI,....

Accès à la collection

Les P.G.I. sont regroupées au 2e étage de la bibliothèque. Elles sont classées, sur les rayons, par pays et par ministère ou au nom des organismes internationaux qui les ont éditées.

Plusieurs guides bibliographiques thématiques sont disponibles sur demande. Des visites guidées sont organisées par le bibliothécaire pour les étudiants, à la demande de leur professeur ou chargé de cours.

Aide à l'utilisateur

Pour toute recherche, consulter le bibliothécaire:

Jean St-Amant
bureau A-2121
987-4312

COLLECTIONS COMPLÉMENTAIRES À L'UQAM

Centre de documentation en sciences humaines

Pavillon Hubert-Aquin, local A-3050

Lundi au vendredi, de 9h à 12 h et 13h30 à 17h

Études sur les femmes, publications et archives des partis politiques québécois, publications sur les pays de l'Est, cartes didactiques et cartes-diapositives.

La testothèque est située dans le Centre de documentation en sciences humaines. On y trouve plus de 900 tests de personnalité, d'intelligence, d'aptitudes, de rendement, etc.

Catherine Passerieux, bibliothécaire
987-6138

Centre de documentation en sciences de la gestion

Pavillon de l'École des sciences de la gestion, local R-1625

Lundi au vendredi, 9h à 17h

Travaux d'universités, bulletins de banques et maisons de courtage, rapports annuels de compagnies, études et mémoires d'organismes gouvernementaux canadiens et américains.

Monique Côté, bibliothécaire
987-6136

Didacthèque

Pavillon de l'Éducation, local N-4310

Lundi au vendredi, 9h à 17h30

Collection de manuels scolaires (niveaux primaire et secondaire) et matériel pédagogique (niveau préscolaire).

987-4686

**HEURES
D'OUVERTURE**

Sessions d'automne et d'hiver

Lundi au vendredi, de 9h à 22h

Samedi et dimanche, de 12h à 17h

Sessions d'été

Voir les horaires affichés dans les bibliothèques.

**BIBLIOTHÈQUE
DES SCIENCES
DE L'ÉDUCATION**

Adresse civique

Pavillon de l'Éducation

1205, rue Saint-Denis

local N-1000

(accès par le pavillon Thérèse-Casgrain)

987-6174

Adresse postale

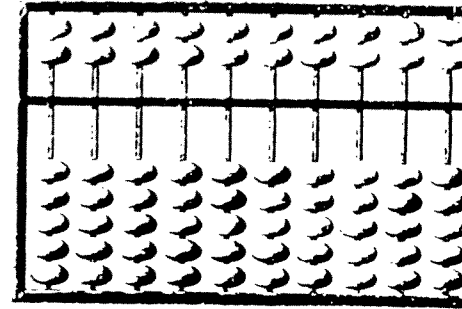
Université du Québec à Montréal

Case postale 8889, succursale Centre-Ville

Montréal (Québec)

H3C 3P3

Sciences de l'éducation



Bibliothèques

PRINCIPALES COLLECTIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE

Périodiques, monographies, brochures et ouvrages de référence sur les activités physiques, le sport et la neurocinétique, l'adaptation scolaire, l'apprentissage, le curriculum, la didactique, la docimologie et l'évaluation, l'information scolaire, l'enseignement professionnel, la psycho-sociologie de l'éducation et la technologie éducative.

Collection de rapports, mémoires, publications du Ministère de l'éducation du Québec, d'organismes gouvernementaux, des commissions scolaires, de groupes de recherche, etc., sur les mêmes sujets.

RESPONSABILITÉS DES USAGERS

Les documents des bibliothèques sont la propriété de l'Université et ils sont destinés à l'usage de la collectivité.

Aussi tous les usagers sont-ils tenus:

- 1) d'enregistrer en bonne et due forme les documents qu'ils sortent de la bibliothèque,
- 2) de conserver en bon état les documents qu'ils utilisent,
- 3) de les rendre à la bibliothèque à la date indiquée dans les documents.
- 4) de rembourser le coût des documents non rendus à la bibliothèque.

La bibliothèque étant un lieu qui doit favoriser le travail intellectuel, les usagers doivent s'abstenir:

- 1) de parler à haute voix ou d'adopter un comportement susceptible de déranger les autres usagers,
- 2) de fumer,
- 3) de consommer des aliments et boissons dans les lieux.

Les usagers pris en flagrant délit de vol ou de vandalisme sont passibles de sanctions.

Les usagers peuvent prendre connaissance du Règlement du Service des bibliothèques disponible dans toutes les bibliothèques.

DIRECTION

Lucie Verreault
bureau N-1020
987-3884

CATALOGUE

BADADUQ*, banque informatisée de données bibliographiques qui permet de repérer les documents des bibliothèques de l'UQAM et du réseau de l'Université du Québec. Différents types de recherche sont offerts: auteur, titre, sujet, etc. On y accède par des terminaux dans les bibliothèques de l'UQAM. Les étudiants et enseignants de l'UQAM peuvent aussi interroger BADADUQ depuis les micros de leur département ou domicile (voir le dépliant intitulé Accès à BADADUQ à l'extérieur des bibliothèques).

AIDE À L'USAGER

Pour toute information, les usagers peuvent s'adresser à un bibliothécaire ou à un technicien en documentation au comptoir d'aide à l'utilisateur ou en composant le numéro 987-3888.

Les usagers peuvent aussi demander l'aide des techniciens en documentation, notamment pour la consultation du catalogue et de l'Internet.

Maurice Maltais
bureau N-1095
987-3889

Marie-Claire Rathé
bureau N-1095
987-3889

Pour une meilleure utilisation des sources documentaires, une formation à l'utilisation des CD-ROMs et de l'Internet ou pour une recherche dans les banques de données, les usagers peuvent consulter les bibliothécaires:

Monique Gaucher
bureau N-1091
987-3886

Danielle Malette
bureau N-1092
987-3301

Diane Alie
bureau N-1093
987-3885

* Voir le dépliant intitulé Comment repérer les documents des bibliothèques

PRÊT

Conditions d'inscription

Étudiants

Tout étudiant doit être inscrit à la session en cours. La carte d'identité de l'UQAM ou la feuille d'inscription validée par le Registraire est exigée.

Enseignants et employés de l'UQAM

Carte d'identité de l'UQAM.

Documents pouvant être empruntés

Les monographies (livres), brochures, certains documents audiovisuels, publications gouvernementales et thèses. Les périodiques, ouvrages de référence, documents à la réserve doivent être consultés sur place.

Nombre de documents

Étudiants du 1er cycle et employés

- 7 documents de la collection générale: monographies, thèses, publications gouvernementales et programmes guides du MEQ: 21 jours; renouvellement* possible de 21 jours.
- Films en boucles et vidéos disponibles sur place: 21 jours; renouvellement* possible de 21 jours.

Étudiants des 2e et 3e cycles

- 15 documents: monographies, thèses, publications gouvernementales; guides et programmes du MEQ: 28 jours; renouvellement* possible de 28 jours.
- Films en boucles et vidéos disponibles sur place: 28 jours; renouvellement* possible de 28 jours.

Retards

Une amende de 35 \$ par jour et par document en retard est exigible jusqu'à concurrence de 14 \$. Ces amendes doivent être acquittées avant qu'un autre prêt ne soit consenti. En cas de non retour et de non paiement, s'il s'agit d'un étudiant, le montant dû sera ajouté aux frais de scolarité et aucun diplôme ou relevé de notes ne sera émis avant le retour des volumes et le paiement complet des amendes; s'il s'agit d'un enseignant, d'un employé de l'Université ou d'un usager externe, le Service des affaires juridiques sera saisi de la question.

Documents perdus

L'usager a le choix de se procurer le même document dans une librairie pour le remettre à la bibliothèque ou d'en payer le coût de remplacement plus 20 \$ de frais administratifs.

RÉSERVE

Un certain nombre de documents sont retirés de leur collection habituelle et déposés au comptoir du prêt.

Pour identifier les documents en réserve, il faut consulter BADADUQ ou se référer au catalogue classé par ordre alphabétique de noms de professeurs et de chargés de cours.

Ces documents peuvent être empruntés pour une durée de 3h. Un renouvellement est possible. En cas de retard, une amende de 1 \$ par document et par heure de retard est exigible.

COLLECTIONS COMPLÉMENTAIRES À L'UQAM

Didacthèque
Pavillon de l'Éducation
local N-4310
Du lundi au vendredi, de 9h à 17h30

Collection de manuels scolaires (niveaux primaire et secondaire)
et de matériel pédagogique (niveau préscolaire)

Publications gouvernementales et internationales*
Pavillon Hubert-Aquin
local A-2100
(accès par la Bibliothèque centrale)

Audiovidéothèque*
Pavillon Hubert-Aquin
local A-M212
(accès par la Bibliothèque centrale)

Bibliothèque centrale**
Pavillon Hubert-Aquin
local A-M100

Testothèque
Pavillon Hubert-Aquin
local A-3050

* Le renouvellement n'est possible que si aucune réservation n'est inscrite pour le document

* Voir le dépliant intitulé Services collectifs

** Voir le dépliant sur cette bibliothèque

SERVICES OFFERTS AUX ÉTUDIANTS DES 2e ET 3e CYCLES

Cabinets de travail

Un certain nombre de cabinets de travail sont réservés aux étudiants des 2e et 3e cycles en rédaction de thèse. L'étudiant doit adresser sa demande au directeur du programme auquel il est inscrit.

PEB-UQAM

Ce service permet aux étudiants des 2e et 3e cycles d'emprunter et de recevoir dans leur bibliothèque des documents localisés à la Bibliothèque des sciences ou à l'Annexe.

Monographies et brochures peuvent être empruntées.

Les périodiques n'étant pas prêtés, les articles demandés sont photocopiés aux frais de l'utilisateur au tarif en vigueur dans les bibliothèques de l'UQAM.

Adresser vos demandes à:

Maurice Maltais
bureau N-1095
987-3889

Accès aux documents des autres bibliothèques universitaires

Les étudiants des 2e et 3e cycles ont accès aux documents des autres bibliothèques universitaires de deux façons:

- 1) ils peuvent s'y rendre en personne et emprunter des documents après avoir obtenu une carte de la CREPUQ d'un bibliothécaire de référence de leur bibliothèque;
- 2) ils peuvent s'adresser au Service du prêt entre bibliothèques, plus particulièrement aux techniciens en documentation:

Alix Evrard
Donald Dunlavy
bureau A-M345
987-3173

ou remettre un formulaire de demande de prêt entre bibliothèques dûment complété au comptoir du prêt de la bibliothèque.

Les usagers doivent acquitter les frais des photocopies obtenues par ce service.

REPÉRAGE AUTOMATISÉ DE L'INFORMATION*

Les étudiants et enseignants de l'UQAM peuvent avoir accès à plusieurs banques de données sur CD-ROMs dont certaines correspondent à des index imprimés connus dans lesquelles ils effectuent eux-mêmes leurs recherches après avoir suivi une séance de formation.

Pour l'interrogation de banques de données non disponibles sur CD-ROMs, les usagers doivent prendre rendez-vous avec le bibliothécaire responsable de leur discipline qui effectuera la recherche. Dans ce cas, les usagers doivent assumer les coûts d'interrogation et d'impression imposés par le serveur, ainsi que les frais de conversion des devises, s'il y a lieu.

Les usagers de l'UQAM ont aussi accès aux ressources de l'Internet grâce aux micros dédiés à cette fin dans les bibliothèques.

SERVICES RÉSERVÉS AUX ENSEIGNANTS

Outre les services déjà décrits, les professeurs et chargés de cours peuvent se prévaloir des services suivants en s'adressant au bibliothécaire responsable de leur discipline.

- Production et mise à jour des bibliographies contenues dans les syllabi de cours.
- Acquisition et mise en réserve des documents cités dans les syllabi.
- Organisation de visites guidées en groupe (maximum: 15-20 personnes), séances d'initiation au catalogue BADADUQ et aux ouvrages de référence généraux et spécialisés, aux bases de données sur CD-ROMs pour les étudiants inscrits à leur(s) cours; présentation de l'Internet.

* Voir aussi les dépliants intitulés: Téléreference et Bases de données sur CD-ROMs

NOTRE VISION

Ce que nous voulons être

Avril 1995

Le Service des bibliothèques est un partenaire essentiel de l'UQAM dans la poursuite des objectifs liés à l'enseignement, à la recherche et à la création.

Au rythme de la mutation de la communication savante et de l'émergence de la bibliothèque universelle, le Service des bibliothèques satisfait les besoins d'information actuels et futurs de ses usagers en intégrant graduellement aux services existants, basés sur les collections de documents, l'information électronique et les sources d'information externes rendus disponibles par les réseaux.

Il remplit son rôle en offrant à ses usagers une infrastructure informationnelle basée principalement sur un personnel dynamique, compétent et fiable, des collections d'utilisation courante, des services et des technologies d'accès à l'information et des ententes de concertation interinstitutionnelle.

Le Service des bibliothèques réalise sa vision dans la mesure

- 1) où il développe la plus grande autonomie possible chez ses usagers;
- 2) où il les soutient dans leur démarche intellectuelle;
- 3) où il rend son personnel apte à répondre aux divers besoins exprimés.

NOS VALEURS: ce qui nous permettra de réussir

Avoir le souci de la qualité du service

Pour nos *usagers*, cela signifie :

- * un souci d'amélioration continue de nos services et d'efficacité accrue de nos actions
- * une écoute de leurs besoins
- * la provision de réponses adéquates avec un souci d'accès équitable à l'information
- * une conscience professionnelle

Pour *nous*, cela se traduit par :

- * la valorisation de la compétence
 - * la mise à jour constante de nos connaissances
 - * la maîtrise des nouvelles technologies de l'information
 - * une collaboration de tous les instants
 - * une souplesse accrue
-

Etre innovateur, créateur et pro-actif

Pour nos *usagers*, cela signifie :

- * l'anticipation de leurs besoins
- * la mise en place de nouveaux moyens
- * une sensibilité à l'évolution des disciplines et des technologies

Pour *nous*, cela se traduit par :

- * un encouragement à l'expérimentation et à la recherche
 - * une valorisation de l'imagination
 - * une reconnaissance de l'esprit d'initiative
-

Avoir le sens de l'éthique

Pour nos *usagers*, cela signifie :

- * le respect de la liberté intellectuelle
- * le respect de la confidentialité
- * un milieu exempt de discrimination
- * la connaissance de leurs droits et responsabilités

Pour *nous*, cela se traduit par :

- * une intégrité professionnelle
- * le respect des personnes

NOS ORIENTATIONS ET NOS STRATÉGIES: comment nous concrétiserons le changement

Les usagers

Orientation no 1 :

Offrir à tous nos usagers un service de qualité avec un souci d'amélioration continue.

Stratégies :

Évaluer régulièrement les besoins des différentes catégories d'usagers.

Pour un même niveau de service, garantir une même qualité de service en tout temps et en tout lieu.

Orientation no 2 :

Accroître l'autonomie des usagers.

Stratégies :

Mettre en place un programme de formation documentaire intégré aux programmes d'enseignement.

Simplifier et rendre conviviaux les services et les systèmes d'accès à l'information.

Orientation no 3 :

Réviser l'offre de service.

Stratégie :

Définir les niveaux et les stratégies de service à offrir en fonction des besoins identifiés et des ressources disponibles.

Le personnel

Orientation :

Développer nos compétences et notre expertise pour nous permettre d'anticiper les besoins changeants des usagers et pour y répondre.

Stratégies :

Élaborer et implanter un programme de formation du personnel axé sur de nouvelles façons de rendre des services, sur les technologies de l'information et sur le développement d'habiletés pédagogiques.

Créer un milieu qui permet à chacun, dans le cadre de ses responsabilités, de trouver un défi à la mesure de ses compétences.

NOS ORIENTATIONS ET NOS STRATÉGIES ...

Les sources et services d'information

Orientation no 1 :

Élargir le bassin d'informations nécessaires à nos usagers dans le cadre de leurs activités académiques.

Stratégies :

Développer des collections d'utilisation courante pour les fins de l'enseignement et de la recherche.

Intégrer aux collections imprimées la documentation électronique et multimédia en tenant compte du ratio coût-bénéfice.

Développer et intégrer l'accès aux sources d'information externes disponibles sur les réseaux.

Encourager la concertation et le partage interinstitutionnels des ressources.

Orientation no 2 :

Intégrer les nouvelles technologies de l'information dans le but d'accroître l'efficacité et l'efficience de nos services aux usagers.

Stratégies :

Offrir un environnement convivial d'accès intégré aux sources d'information internes et externes.

Former les usagers à l'exploitation des sources d'information électroniques.

Collaborer avec les autres services de l'UQAM à la réalisation et l'implantation de nouveaux systèmes et de nouvelles technologies.

Collaborer avec divers établissements et organismes à la mise en place d'infrastructures informationnelles collectives.

NOS ORIENTATIONS ET NOS STRATÉGIES ...

L'environnement physique

Orientation :

Fournir à nos usagers et à notre personnel un environnement fonctionnel et agréable.

Stratégies :

Regrouper fonctionnellement au campus central les services et les collections, dans le cadre de la phase IV de construction.

Améliorer les aménagements existants selon les normes reconnues de construction de bibliothèques universitaires.

Offrir aux usagers des espaces propices au travail intellectuel.

Mettre en place l'infrastructure technologique requise à l'exploitation de la documentation électronique.

Optimiser l'espace de rangement.

Notre rôle de partenaire

Orientation :

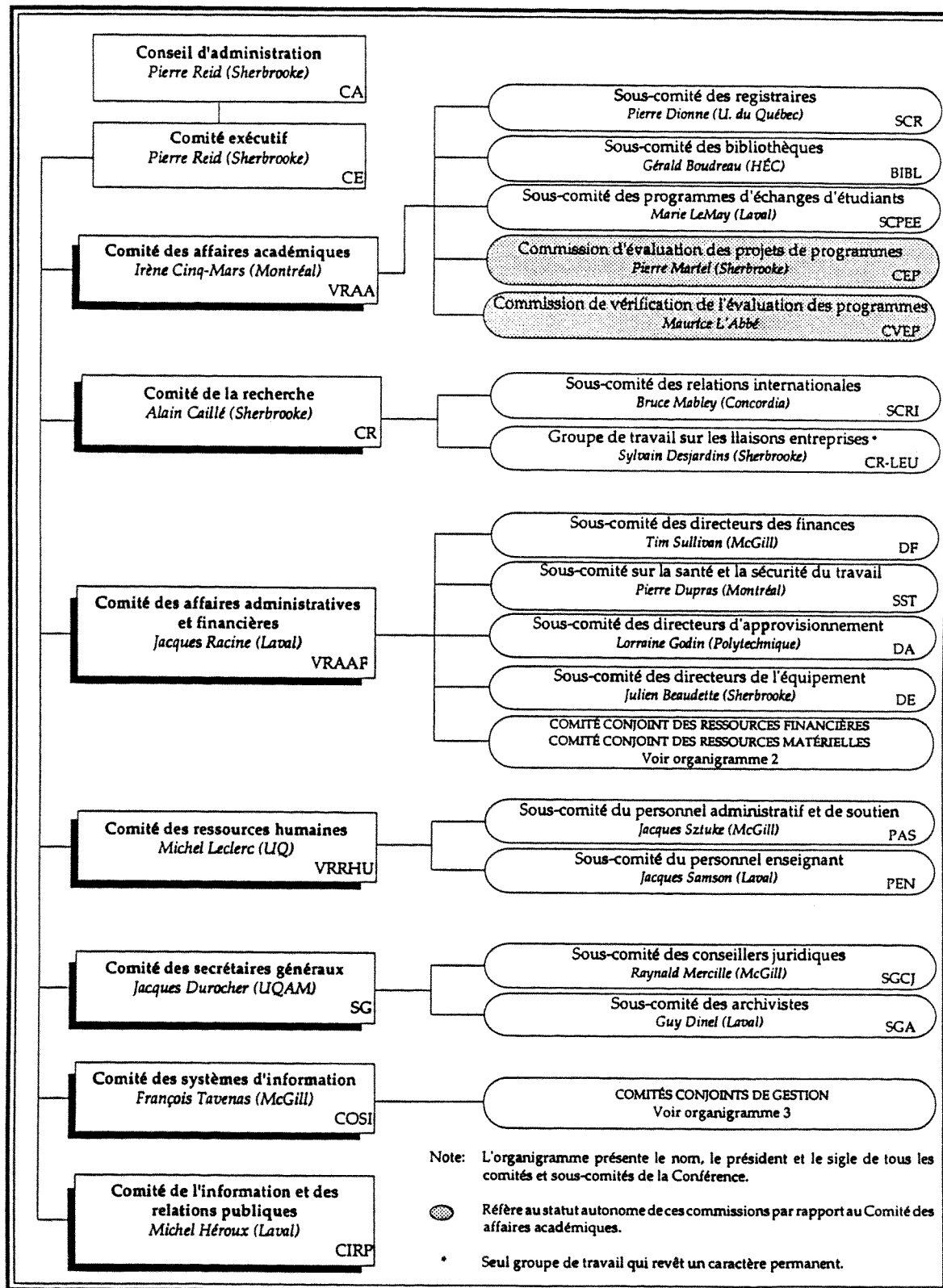
Participer à la définition du projet universitaire en ce qui concerne l'identification des besoins informationnels et leur satisfaction.

Stratégies :

Établir et maintenir un dialogue avec les instances académiques en vue de déterminer les priorités de développement du Service et de participer aux décisions institutionnelles reliées à l'enseignement, à la recherche et à la création qui ont un impact sur les bibliothèques.

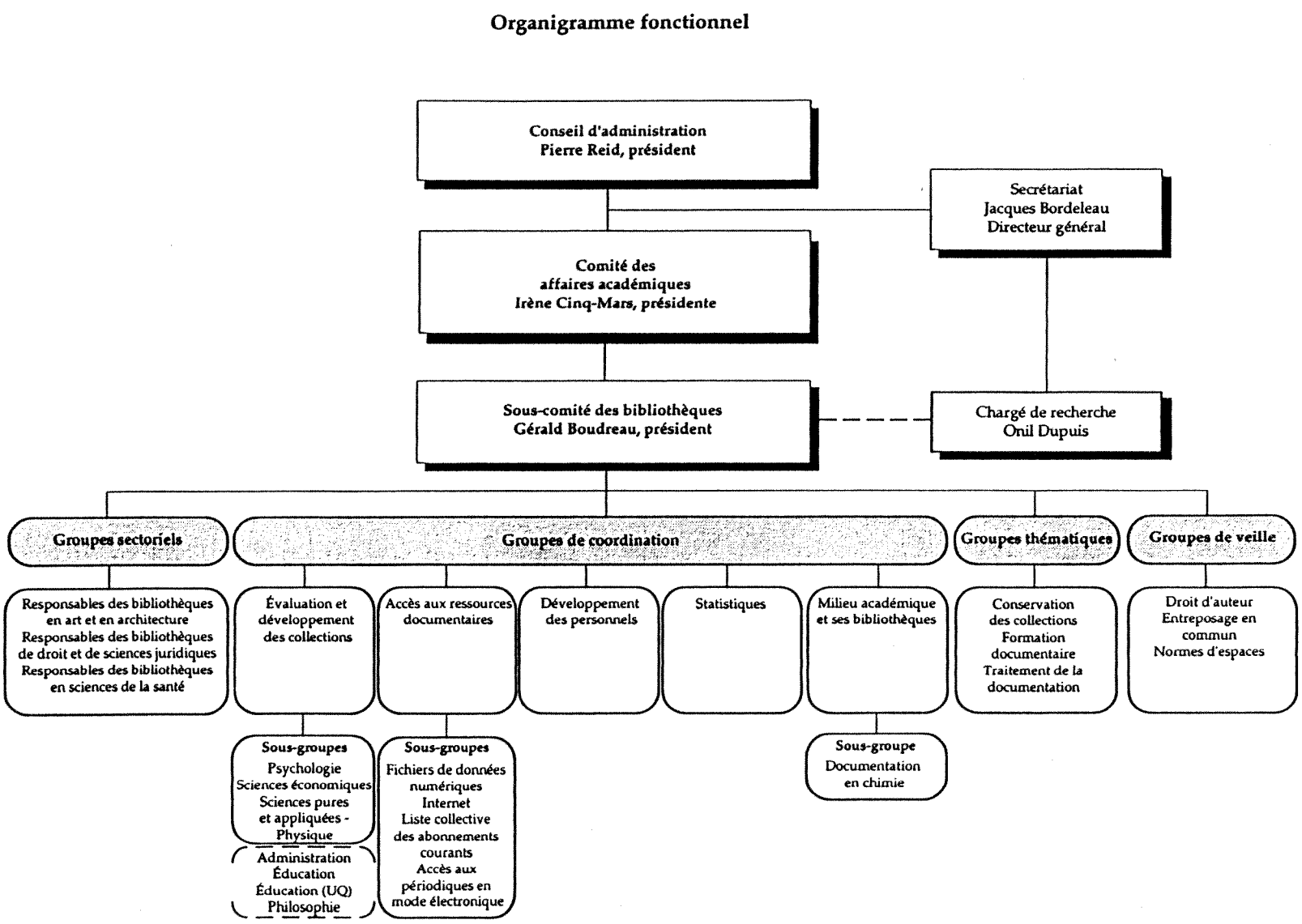
Contribuer en apportant notre compétence spécifique à l'étude des programmes lors de leur création, de leur modification ou de leur évaluation dès leur présentation aux décanats.

1.2 Organigramme de la CREPUQ



pour CREPUQ. Vade-mecum : sous-comité des bibliothèques.
Fonction : CREPUQ, 1996. Page 1000 multiple.

2.4 Organigramme du Sous-comité des bibliothèques



Sondage de la Bibliothèque auprès de ses usagers étudiants

DES SERVICES TRÈS APPRÉCIÉS MAIS PARFOIS MAL CONNUS

L'aptitude à exploiter l'ensemble des ressources offertes par la Bibliothèque de l'Université Laval semble non seulement déterminée par le niveau d'études de l'étudiant, mais aussi par le régime d'études qu'il poursuit. Cette différence entre les étudiants à temps plein et ceux à temps partiel apparaît à la lumière des résultats d'un sondage effectué par la Bibliothèque au printemps 1991, en prévision de la planification quinquennale 1992-1997.

Ce sondage portait sur les habitudes de fréquentation de la clientèle étudiante, son degré de connaissance et d'utilisation des différents services et son degré de satisfaction. Ses résultats confirment certaines tendances décelées lors d'une première enquête réalisée en 1985, en plus de faire ressortir quelques éléments nouveaux. Ainsi, le taux de fréquentation de la Bibliothèque est toujours aussi élevé, et nous savons maintenant que les habitudes de fréquentation des étudiants à temps plein et à temps partiel diffèrent grandement. Quant à la connaissance des services, elle est non seulement déterminée par le niveau d'études mais aussi par le régime d'études. De plus, cette connaissance semble avoir une influence directe sur le succès des recherches et la satisfaction des usagers par rapport à l'ensemble des services et de l'information disponibles. Enfin, les questions portant sur la visite guidée ont permis de confirmer le rôle prépondérant que celle-ci joue dans le succès des recherches en bibliothèque. L'impact de cette visite sur la connaissance des services ne fait maintenant plus aucun doute, tout comme le rôle de leader des enseignants sur l'accomplissement de cette activité.



plus satisfaits, et ont plus de facilité à repérer les documents nécessaires à leurs travaux. Bref, plus le niveau d'études est élevé plus l'étudiant arrive à tirer profit des services de la Bibliothèque.

Certains services qui devraient être familiers aux étudiants en raison de leur importance comme outils de recherche documentaire demeurent cependant méconnus de ce groupe. C'est notamment le cas des cours d'initiation à la recherche documentaire, des CD-ROMS et de la téléconférence, qui sont connus et utilisés respectivement par 14 %, 20 % et 33 % des étudiants diplômés.

Plusieurs questions portaient sur les sources d'information utilisées par les

étudiants. Quelles que soient les catégories observées, plus le groupe connaît et utilise de services, plus il dit consulter le personnel. Ainsi, une majorité d'étudiants (59 %) consultent "souvent" ou "toujours" le personnel, bien que la tendance à consulter soit nettement plus marquée chez les étudiants de 2^e et 3^e cycles (68 %) que chez ceux de 1^{er} cycle (56 %).

La satisfaction

Le degré de satisfaction général est très élevé, qu'il s'agisse des services utilisés (96 % des étudiants se disent "très satisfaits" ou "assez satisfaits", 4 % "peu satisfaits"), des contacts avec le personnel (91 % des étudiants sont "souvent" ou "toujours" satisfaits).

Cette satisfaction n'empêche cependant pas les étu-

dians d'éprouver certaines difficultés. L'un des services les plus utilisés, et donc sur lequel se fonde en bonne partie l'appréciation des étudiants, est le catalogue sur microfiches (83 % des étudiants du 1^{er} cycle l'utilisent; aux cycles supérieurs, cette proportion atteint 93 %). Une question du sondage portait sur la proportion des recherches satisfaites et une fois de plus il semble qu'il y ait corrélation positive avec le degré de connaissance des services. Seulement 6 % des étudiants diplômés ne réussissent qu'un quart de leurs recherches (tandis que 11 % des étudiants de 1^{er} cycle éprouvent autant de difficultés).

Les causes d'insuccès identifiées par chaque catégorie d'étudiants diffèrent aussi.

Alors que 64 % des étudiants de premier cycle attribuent leurs insuccès à l'absence des volumes sur les rayons, ceux du 2^e cycle établissent une nuance importante entre les volumes absents des rayons et ceux que la Bibliothèque ne possède pas. D'ailleurs, 61 % de ces derniers poursuivent leurs recherches et utilisent, pour arriver à leurs fins, le service de prêt entre bibliothèques.

Finalement, les répondants étaient encouragés à exprimer leurs suggestions pour l'amélioration des services de la Bibliothèque. Les préoccupations de chacun des groupes se retrouvent. Ainsi, le manque de connaissances en général des étudiants de 1^{er} cycle s'explique: plus de 20 % d'entre eux aimeraient disposer de plus d'informations sur les services offerts, alors que les étudiants diplômés sont plus enclins à se soucier de l'assouplissement et de la rapidité du service de prêt qui, pour 57 % d'entre eux, demeure la principale raison qui les amène à fréquenter la Bibliothèque. Ceux qui la fréquentent le soir et les fins de semaines uniquement, donc aux moments où les effectifs en personnel sont réduits, souhaitent une présence accrue du personnel pour les aider. Il s'agit d'ailleurs des étudiants qui se sentent le plus gênés et le moins encouragés à interroger le personnel.

Et ceux qui ont fait la visite guidée

Plusieurs caractéristiques se dégagent du groupe d'étudiants qui ont fait la visite guidée, dont une meilleure connaissance de l'ensemble des services. Ces étudiants (voir tableau 3) utilisent régulièrement un éventail beaucoup plus large de services que ceux qui n'ont pas fait la visite guidée. Ceux qui ont fait la visite sont plus nombreux à consulter le personnel "souvent" ou "toujours" (63 % contre 54 %) et sont plus satisfaits des renseignements reçus. Seulement 4 % d'entre eux sont "rarement" ou "jamais" satisfaits des renseignements reçus alors que ce pourcentage est de 8 % chez ceux qui n'ont pas fait la visite. Enfin, ceux qui n'ont pas fait la visite guidée sont les seuls à inclure "la difficulté à localiser des volumes sur les rayons" parmi les causes d'insuccès de leurs recherches.

La fréquentation

Comme lors du sondage de 1985, le taux de fréquentation de la Bibliothèque est très élevé, quoiqu'il diffère substantiellement d'une catégorie d'étudiants à une autre. Ainsi, 85 % des étudiants à temps plein, quel que soit le niveau d'étude, lisent fréquenter l'une des bibliothèques, comparativement à 52 % chez eux à temps partiel; le record de fréquentation est détenu par les étudiants diplômés à temps plein, qui fréquentent sans une proportion de 5 %.

Les étudiants à temps plein ont non seulement plus d'ombreux à fréquenter la Bibliothèque mais ils y tiennent beaucoup plus souvent. Dans 53 % des cas, ils s'y rendent au moins une fois par semaine, contre 35 % chez les étudiants à temps partiel. Le sondage a aussi permis d'estimer à 15 % le nombre d'étudiants inscrits à temps plein qui fréquentent la Bibliothèque plus de trois fois par semaine, tandis qu'une telle assiduité ne se retrouvait que chez 3 % de ceux inscrits à temps partiel (voir tableau 4).

Le sondage a notamment permis de mieux connaître la clientèle de soir et de fin de semaine qui déclare ne pas pouvoir fréquenter la bibliothèque le jour. Consécutivement à 55 % d'étudiants à temps partiel et à 45 %

d'étudiants à temps plein, cette clientèle affiche une fréquence d'utilisation moindre (seulement 30 % d'entre eux fréquentent au moins une fois par semaine).

Les répondants qui affirment ne pas utiliser les services de la Bibliothèque invoquent principalement que cela n'est pas essentiel à la poursuite de leurs études ou, de façon plus marginale, qu'ils manquent de temps ou qu'ils utilisent d'autres bibliothèques.

La connaissance des services

Le degré de connaissance des différents services varie énormément selon le cycle d'études. Les plus connus sont le prêt au comptoir (88 %), le catalogue sur microfiche (85 %) — Ariane n'existait pas au moment de l'administration du sondage —, l'aide à la consultation au comptoir de la référence (77 %), la réservation d'un volume en circulation (63 %) et la salle des périodiques courants (61 %). Les étudiants diplômés connaissent et utilisent de façon régulière deux fois plus de services que ceux du 1^{er} cycle.

Comme le taux de fréquentation, la connaissance des services augmente avec le cycle des études. Cette tendance se vérifie aussi pour l'ensemble du sondage. Les étudiants diplômés sont plus familiers avec les services,

MÉTHODOLOGIE

En plus de fournir des données comparables à celles obtenues lors d'un sondage similaire mené en 1985, le dernier sondage de la Bibliothèque a permis d'établir des profils raffinés des segments de la clientèle étudiante selon le cycle et le régime d'études. Cette nouvelle dimension du sondage s'avère essentielle en raison de la diversification de la clientèle étudiante qui, nécessairement, est susceptible d'engendrer des besoins différents. Quatre grandes catégories ont été retenues: les étudiants du premier cycle, les étudiants diplômés et, pour chacun de ces deux groupes, ceux à temps plein et ceux à temps partiel. Une liste également représentative de ces quatre groupes a été générée de façon aléatoire par les statisticiens du Bureau du registraire. Le sondage a été ré-

alisé par entrevues téléphoniques et la taille définitive de l'échantillon était de 916 répondants. Frédéric Siboni, employé de la Bibliothèque, a assumé la coordination de l'ensemble des opérations. La vérification du questionnaire et la validation de la méthodologie ont été réalisées en collaboration avec Yvan Simonis, du Département d'anthropologie de l'Université Laval. L'administration du questionnaire s'est faite avec la collaboration de l'Union des diplômés inscrits à Laval (UGIL) et la Confédération des associations étudiantes de l'Université Laval (CADEUL) qui ont respectivement recruté cinq et dix intervieweurs. La compilation des résultats a été faite en collaboration avec le Service de consultation statistique du Département de mathématiques et de statistique.

GRIP si t'as des "TRIPS"

Le chantier des militant(e)s, des écolos, des granolas

Au GRIP

- ❖ on a des idées **ALTERNATIVES**,
 - ❖ on milite pour des causes qui nous tiennent à coeur,
 - ❖ on réalise des projets sociaux et environnementaux.
- Bref, on agit, on apprend, on met nos connaissances à profit et on s'amuse ... Alors, si tu as le goût de t'impliquer, viens faire un tour au GRIP !

IL Y A PLEIN DE MONDE QUI TRIPPENT AU GRIP



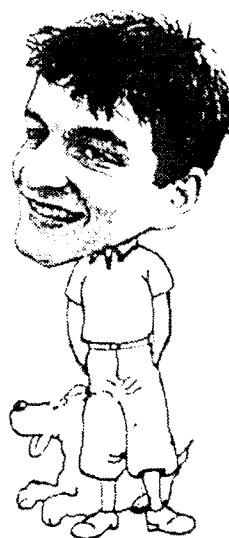
Les humanistes

es généralement "tannés" du système qui ont des idées trippantes, qui veulent partager leurs connaissances, faire une différence et faire avancer les choses.



LES "APPRENTIS SORCIERS"

Des supers organisateurs, qui ont le goût d'apprendre, et qui en réalisant leurs projets, acquiert de l'expérience dans leur domaine d'étude et se font des contacts importants.



Les explorateurs

Menacés par l'ennui des quatre murs blancs de la bibliothèque, ils ont le goût de changer d'air, de faire de nouvelles choses et de rencontrer des gens intrépides.

des humanistes altruistes, des citoyens responsables et des étudiantss passionné(e)s...

PARCE QU'AU FOND DE CHAQUE ÉTUDIANT(E) RÉSIDE UN(E)
PASSIONNÉ(E)

4.3 Aide à l'utilisateur

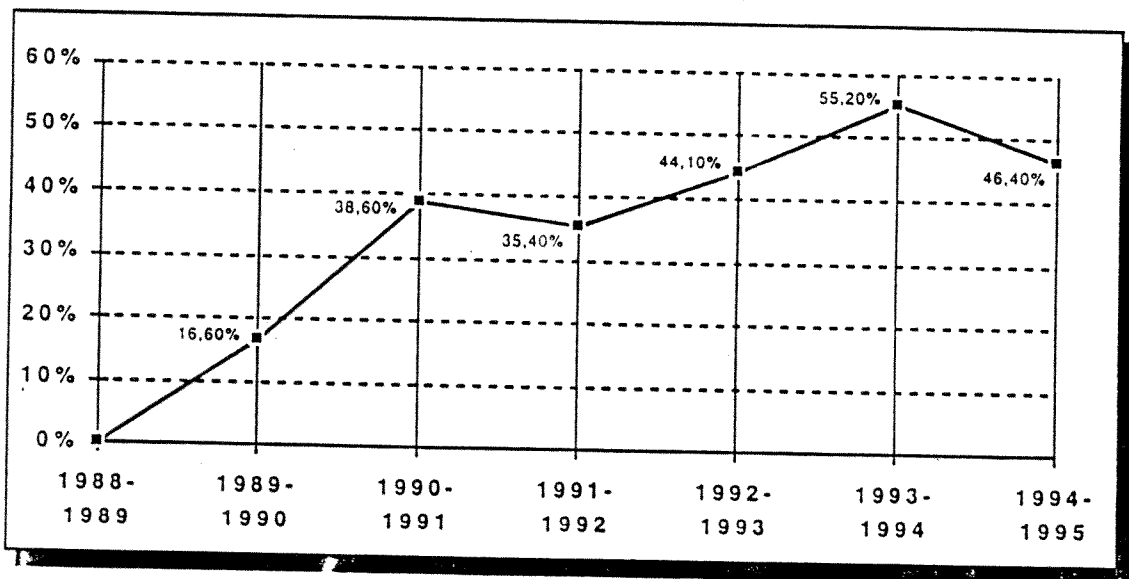
En se référant au Tableau 4 (p. 28) et en regard de l'année dernière, on note les résultats suivants :

- renseignements généraux : 226 604; une diminution de 4,4%;
- recherches : 118 863; une diminution de 8,1%;
- banques de données : recherches en ligne : 285; une diminution de 28% qui peut s'expliquer, tout comme l'an dernier, par le fait que les recherches s'effectuent de plus en plus dans les banques de données sur CD-ROM;
- banques de données : consultations des CD-ROMs : 58 930 , une forte augmentation de 110,5%.

De façon globale, les transactions de référence enregistrent une diminution de 5,7% par rapport à l'année dernière, alors que les recherches dans les banques de données (en ligne et sur CD-ROM) font un bond de 108,5%.

Le graphique suivant illustre l'évolution des activités de référence depuis 1988-1989, année prise comme point de comparaison.

Graphique 8 - Evolution, en pourcentage, des opérations de référence (banques de données exclues) de 1989-1990 à 1994-1995 (année de référence: 1988-1989)



4.4 Formation documentaire

Tel que démontré au Tableau 5 (p. 29), les statistiques de formation documentaire se répartissent comme suit :

- *initiations individuelles à la bibliothèque* : 8 530, une diminution de 22,6% par rapport à l'année dernière;
- *initiations collectives* : activités d'accueil : 659, une augmentation de 27,2%;
- *initiations collectives* : documentation spécialisée : 581, une diminution de 13,4%;
- *usagers initiés* (initiations individuelles et collectives) : 21 206, une diminution de 12%.

Comparativement à l'année dernière, seuls les activités d'accueil et les usagers initiés à la documentation spécialisée ont connu des augmentations. Prises globalement, les données indiquent que les initiations ont diminué de 20% et les usagers initiés de 12%.

Le graphique 9 illustre l'évolution de la formation documentaire depuis 1989-1990.

Graphique 9 - Evolution, en pourcentage, des initiations à la bibliothèque (individuelles et collectives) en regard du nombre d'usagers initiés, de 1989-1990 à 1994-1995 (année de référence: 1988-1989)

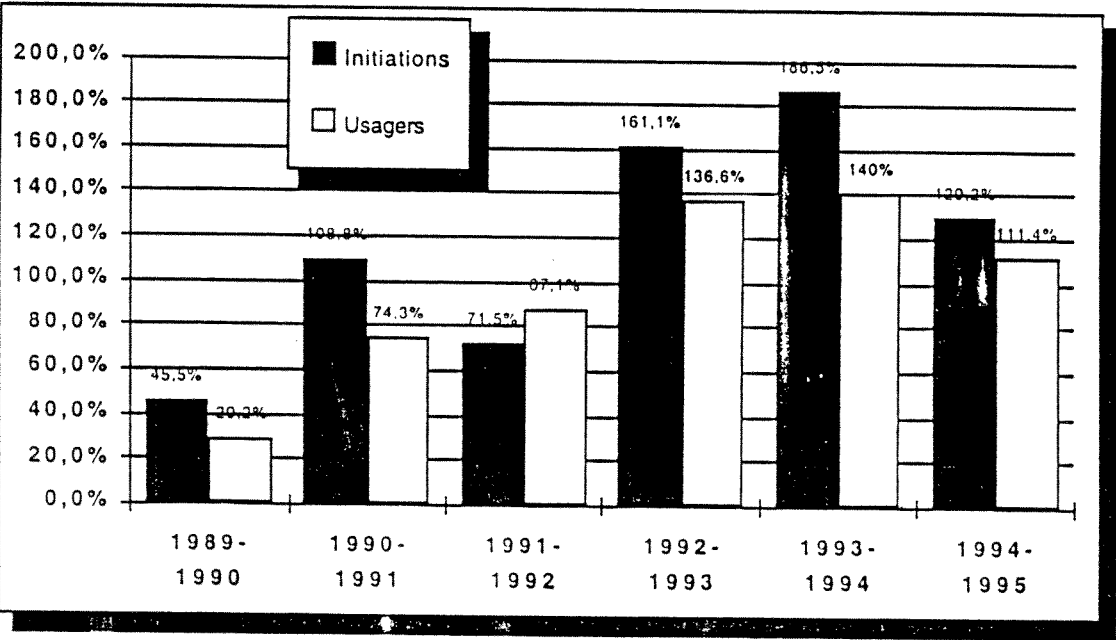


Tableau 4 - Aide à l'utilisateur

	1989-1990	1990-1991	1991-1992	1992-1993	1993-1994	% de variation	1994-1995	Différ.	% de variation
Référence									
Renseignements généraux	183 427	227 782	218 048	214 646	236 961	+10,4%	226 604	-10 357	-4,4%
Recherches	91 711	99 368	101 626	125 389	129 385	+3,2%	118 863	-10 522	-8,1%
Total de la référence	275 138	327 150	319 674	340 035	366 346	+7,7%	345 467	-20 879	-5,7%
Banques de données									
Total des recherches en ligne	1 146	880	884	527	396	-24,9%	285	-111	-28%
Total des consultations de CD-ROMs	1 641	2 601	5 557	8 763*	28 000**	+219,5%	58 930***	30 930	110,5%
Total pour les banques de données	2 787	3 481	6 441	9 290	28 396	+205,7%	59 215	30 819	+108,5%

* Ce chiffre constitue une évaluation considérée comme conservatrice fondée sur l'augmentation, par rapport à l'année précédente, du nombre de CD-ROMs disponibles et sur l'augmentation du nombre de postes de consultation de ces derniers.

** Ce chiffre est une évaluation conservatrice fondée sur les données compilées par le logiciel de statistiques installé sur le réseau de CD-ROMs et les micro-monopostes dédiés aux CD-ROMs qui, pour la période de février à mai 1994 seulement, a permis de comptabiliser 14 548 recherches.

*** Ce chiffre doit être interprété de la façon suivante: il y a eu, au cours de l'année, 58 930 consultations des divers CD-ROMs; il ne s'agit donc pas du nombre de recherches effectuées dans les disques compacts (un usager pouvant effectuer plus d'une recherche dans le même disque), mais du nombre de fois que les usagers ont accédé à ces banques de données. Ce chiffre est d'ailleurs conservateur puisqu'un problème technique empêche présentement la compilation des statistiques à partir de certains postes de travail.

Tableau 5 - Formation documentaire

	1989-1990	1990-1991	1991-1992	1992-1993	1993-1994	% de variation	1994-1995	Différ.	% de variation
Initiations à la bibliothèque									
Individuelles	5 687	8 174	6 414	9 791	11 022	+12,6%	8 530	-2 492	-22,6%
Collectives:									
Activités d'accueil	259	367	422	585	518	-11,5%	659	141	+27,2%
Usagers initiés	4 198	5 896	7 018	8 862	7 696	-13,2%	6 912	-784	-10,2%
Initiations à la documentation spécialisée	256	358	474	751	671	-10,7%	581	-90	-13,4%
Usagers initiés	3 083	3 418	5 343	5 081	5 365	+5,6%	5 764	399	+7,4%
Nombre d'heures	----	----	----	816	618	-24,3%	544	-74	-12%
Total des initiations	6 202	8 899	7 310	11 127	12 211	+9,7%	9 770	-2 441	-20%
Total des usagers initiés	12 968	17 488	18 775	23 734	24 083	+1,5%	21 206	-2 877	-12%

Tableau 7
UTILISATION: fréquentation, circulation des documents,
consultation, référence, formation des usagers

	1991-1992	1992-1993	Diff. (%)
Fréquentation	13 812 966	14 101 576	2.1
Circulation de documents			
<i>Prêts</i>	5 023 593	5 091 944	1.4
<i>Prêts entre bibliothèques</i>			
<i>Prêts</i>	97 775	103 326	5.7
<i>Emprunts</i>	98 586	112 076	13.7
<i>Total</i>	196 361	215 402	9.7
<i>Total</i>	5 219 954	5 307 346	1.7
Consultation sur place	10 210 908	11 136 551	9.1
Exploitation des ressources documentaires			
<i>Renseignements</i>	866 814	968 394	11.7
<i>Recherches</i>	548 300	595 051	8.5
Formation documentaire			
<i>Initiations individuelles</i>	183 186	202 907	10.8
<i>Initiations collectives</i>			
<i>Activités d'accueil</i>	4 794	6 633	38.4
<i>Nombre d'usagers</i>	29 924	38 313	28.0
<i>Initiations à la documentation spécialisée</i>	3 618	4 355	20.4
<i>Nombre d'usagers</i>	30 480	30 484	0.0
<i>Nombre d'heures</i>	2 652	3 444	29.9
<i>Total des initiations collectives</i>	8 412	10 988	30.6
<i>Total des activités de formation</i>	191 598	213 895	11.6
Activités créditées			
<i>Nombre d'activités</i>	—	—	—
<i>Nombre total d'heures dispensées</i>	—	—	—
<i>Nombre d'étudiants</i>	—	—	—

Ce tableau exclut les données de la Bibliothèque nationale du Québec, qui ne fait pas partie du réseau des universités québécoises, et de la bibliothèque du Collège militaire royal de Saint-Jean, en raison de son statut particulier.

En 1992-93, sont considérées à nouveau les données de la bibliothèque de l'Institut Armand-Frappier. Afin d'assurer la compatibilité avec les données de 1991-92, ces données ont été toutefois exclues des données agglomérées.

Les données relatives aux activités créditées ont été modifiées en 1992-93. Afin d'assurer la compatibilité avec les données 1991-92, ces données ont été exclues des données agglomérées.

Source : CREPUQ, sous-comité des bibliothèques, GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES. Statistiques générales des bibliothèques universitaires québécoises 1992-1993. Montréal : CREPUQ, 1995. 95 p., p. 33, 46, 77 et 79.
 Notes en parallèle avec celles de 1993-94, encore non jointes mais actuellement fournies par l'Unité DEPUIS, chargée de recense à la CREPUQ.

[document encore non publié]

Tableau 7
Utilisation: fréquentation, circulation des documents,
consultation, référence, formation des usagers

	1992-1993	1993-1994	Diff. (%)
Fréquentation	14 101 576	15 089 714	7.0
Circulation de documents			
<i>Prêts</i>	5 072 549	5 792 872	14.2
<i>Prêts entre bibliothèques</i>			
<i>Prêts</i>	129 245	106 337	-17.7
<i>Emprunts</i>	113 926	112 483	-1.3
<i>Total</i>	243 171	218 820	-10.0
<i>Total</i>	5 315 720	6 011 692	13.1
Consultation sur place	11 148 647	12 111 286	8.6
Exploitation des ressources documentaires			
<i>Renseignements</i>	968 926	1 042 416	7.6
<i>Recherches</i>	595 452	625 045	5.0
Formation documentaire			
<i>Initiations individuelles</i>	203 000	204 428	0.7
<i>Initiations collectives</i>			
<i>Activités d'accueil</i>	6 634	5 204	-21.6
<i>Nombre d'usagers</i>	38 331	33 169	-13.5
<i>Initiations à la documentation spécialisée</i>	4 368	4 161	-4.7
<i>Nombre d'usagers</i>	30 514	30 407	-0.4
<i>Nombre d'heures</i>	3 458	4 508	30.3
<i>Total des initiations collectives</i>	11 002	9 365	-14.9
Total des activités de formation	214 002	213 793	-0.1
Activités créditées			
<i>Nombre d'activités</i>	84	78	-7.1
<i>Nombre total d'heures dispensées</i>	263	237.5	-9.7
<i>Nombre d'étudiants</i>	2236	1991	-11.0

Ce tableau exclut les données de la Bibliothèque nationale du Québec, qui ne fait pas partie du réseau des universités québécoises, et de la bibliothèque du Collège militaire royal de Saint-Jean, en raison de son statut particulier.



Tableau 34
Exploitation des ressources documentaires

Établissements	Renseignements	Recherches	Total
	N.	N.	N.
Bishop's University	2 120	9 553	11 673
Concordia University	79 676	121 016	200 692
Université Laval	85 460	58 240	143 700
Université de Montréal	108 658	64 436	173 094
École des Hautes Études Commerciales	14 853	7 381	22 234
École Polytechnique	8 987	7 765	16 752
McGill University	326 768	125 113	451 881
Université de Sherbrooke	31 083	22 916	53 999
Université du Québec			
Univ. du Québec à Montréal	214 646	125 389	340 035
Univ. du Québec à Trois-Rivières	34 917	11 566	46 483
Univ. du Québec à Chicoutimi	10 253	10 418	20 671
Univ. du Québec à Rimouski	4 793	2 769	7 562
Univ. du Québec à Hull	35 598	21 209	56 807
Univ. du Québec en Abitibi-Témiscamingue	2 150	440	2 590
École nationale d'administration publique	4 243	752	4 995
Télé-Université	—	—	—
École de Technologie supérieure	2 689	2 962	5 651
Institut Armand-Frappier	532	401	933
I.N.R.S.-Eau	50	100	150
I.N.R.S.-Santé	10	500	510
I.N.R.S.-Urbanisation	660	220	880
I.N.R.S. - Géoressources	780	2 306	3 086
TOTAL	968 926	595 452	1 564 378
Collège militaire royal de Saint-Jean	—	—	—
Bibliothèque nationale du Québec	9 000	25 327	34 327



[document encore non publié]

Tableau 34
Exploitation des ressources documentaires

Établissements	Renseignements	Recherches	Total
	N.	N.	N.
Bishop's University	1 845	8 262	10 107
Concordia University	79 228	172 603	251 831
Université Laval	125 317	41 208	166 525
Université de Montréal	124 600	54 976	179 576
École des Hautes Études Commerciales	15 070	7 808	22 878
École Polytechnique	6 219	7 307	13 526
McGill University	327 113	114 772	441 885
Université de Sherbrooke	32 464	23 245	55 709
Université du Québec			
Univ. du Québec à Montréal	236 961	129 385	366 346
Univ. du Québec à Trois-Rivières	19 744	24 546	44 290
Univ. du Québec à Chicoutimi	10 253	9 134	19 387
Univ. du Québec à Rimouski	4 591	3 001	7 592
Univ. du Québec à Hull	45 598	21 125	66 723
Univ. du Québec en Abitibi-Témiscamingue	571	196	767
École nationale d'administration publique	4 679	714	5 393
Télé-Université	—	—	—
École de Technologie supérieure	3 294	2 426	5 720
Institut Armand-Frappier	625	343	968
I.N.R.S.-Eau	—	—	—
I.N.R.S.-Santé	20	2 590	2 610
I.N.R.S.-Urbanisation	1 820	916	2 736
I.N.R.S. - Géoressources	2 404	488	2 892
TOTAL	1 042 416	625 045	1 667 461
Collège militaire royal de Saint-Jean	—	—	—
Bibliothèque nationale du Québec	15 152	25 723	40 875

Tableau 35
Formation documentaire

p 77.

Établissements	Initiations individuelles	Initiations collectives				Total
		Activités d'accueil N.	Nombre d'usagers	Init. à la doc. spécialisée N.	Nombre d'usagers	
Bishop's University	1 285	95	1 501	0	0	95
Concordia University	32	190	2 846	172	2 726	362
Université Laval	36 316	463	4 165	648	3 768	1 111
Université de Montréal	18 931	4 148	10 081	1 811	8 668	5 959
École des Hautes Études Commerciales	2 639	115	330	142	1 034	257
École Polytechnique	628	21	462	97	216	118
McGill University	106 379	714	7 182	228	3 045	942
Université de Sherbrooke	6 475	77	578	188	1 601	265
Université du Québec						
Univ. du Québec à Montréal	9 791	585	8 862	751	5 081	1 336
Univ. du Québec à Trois-Rivières	—	40	435	159	1 989	199
Univ. du Québec à Chicoutimi	10 178	33	243	26	436	59
Univ. du Québec à Rimouski	1 771	48	788	0	0	48
Univ. du Québec à Hull	6 911	0	0	31	994	31
Univ. du Québec en Abitibi-Témiscamingue	265	18	260	15	220	33
École nationale d'administration publique	1 174	55	361	12	180	67
Télé-Université	18	0	0	0	0	0
École de Technologie supérieure	62	28	199	56	471	84
Institut Armand-Frappier	93	1	18	13	30	14
I.N.R.S.-Eau	15	2	10	12	18	14
I.N.R.S.-Santé	7	1	10	3	3	4
I.N.R.S.-Urbanisation	30	0	0	0	0	0
I.N.R.S. - Géoressources	0	0	0	4	34	4
TOTAL	203 000	6 634	38 331	4 368	30 514	11 002
Collège militaire royal de Saint-Jean	50	18	300	20	400	38
Bibliothèque nationale du Québec	0	12	180	0	0	12



Tableau 35
Formation documentaire

[document encore non publié]

Établissements	Initiations individuelles	Initiations collectives				Total
		Activités d'accueil N.	Nombre d'utilisateurs	Init. à la doc. spécialisée N.	Nombre d'utilisateurs	
Bishop's University	3 751	79	1 476	0	0	79
Concordia University	48	116	1 750	248	3 616	364
Université Laval	31 358	336	3 244	796	3 302	1 132
Université de Montréal	18 071	3 111	8 402	1 369	6 033	4 480
École des Hautes Études Commerciales	3 508	115	550	140	1 133	255
École Polytechnique	639	21	682	80	255	101
McGill University	107 433	608	6 612	209	3 651	817
Université de Sherbrooke	4 999	112	719	274	1 948	386
Université du Québec						
Univ. du Québec à Montréal	11 022	518	7 696	671	5 365	1 189
Univ. du Québec à Trois-Rivières	5 691	42	504	188	2 256	230
Univ. du Québec à Chicoutimi	7 823	10	73	40	721	50
Univ. du Québec à Rimouski	1 928	60	913	0	0	60
Univ. du Québec à Hull	6 391	2	16	38	988	40
Univ. du Québec en Abitibi-Témiscamingue	5	14	150	24	199	38
École nationale d'administration publique	982	38	190	13	225	51
Télé-Université	37	0	0	0	0	0
École de Technologie supérieure	614	20	155	39	647	59
Institut Armand-Frappier	98	1	17	18	54	19
I.N.R.S.-Eau	0	1	20	0	0	1
I.N.R.S.-Santé	10	0	0	4	4	4
I.N.R.S.-Urbanisation	20	0	0	0	0	0
I.N.R.S.-Géoressources	0	0	0	10	10	10
TOTAL	204 428	5 204	33 169	4 161	30 407	9 365
Collège militaire royal de Saint-Jean	65	25	300	20	400	45
Bibliothèque nationale du Québec	0	18	238	9	150	27

Tableau 37
Renseignements et initiations individuelles
par rapport à la population étudiante (équivalence temps complet)

Établissements	Étudiants	Renseignements		Initiations individuelles	
	N.	N.	par étudiant	N.	par étudiant
Bishop's University 1	3 165	2 120	0.7	1 285	0.4
Concordia University	17 633	79 676	4.5	32	0.0
Université Laval	30 053	85 460	2.8	36 316	1.2
Université de Montréal	27 329	108 658	4.0	18 931	0.7
École des Hautes Études Commerciales	5 165	14 853	2.9	2 639	0.5
École Polytechnique	4 410	8 987	2.0	628	0.1
McGill University	22 917	326 768	14.3	106 379	4.6
Université de Sherbrooke	13 274	31 083	2.3	6 475	0.5
Université du Québec					
Univ. du Québec à Montréal	24 554	214 646	8.7	9 791	0.4
Univ. du Québec à Trois-Rivières	7 247	34 917	4.8	—	—
Univ. du Québec à Chicoutimi	4 442	10 253	2.3	10 178	2.3
Univ. du Québec à Rimouski	3 228	4 793	1.5	1 771	0.5
Univ. du Québec à Hull	3 436	35 598	10.4	6 911	2.0
Univ. du Québec en Abitibi-Témiscamingue	1 428	2 150	1.5	265	0.2
École nationale d'administration publique	544	4 243	7.8	1 174	2.2
Télé-Université	2 042	0	0.0	18	0.0
École de Technologie supérieure	1 821	2 689	1.5	62	0.0
Institut Armand-Frappier	59	532	9.0	93	1.6
I.N.R.S.(Eau,Santé,Urbanisation, Géoressources)	90	1 500	16.7	52	0.6
TOTAL	172 837	968 926	5.6	203 000	1.2
Collège militaire royal de Saint-Jean	592	—	—	50	0.1
Bibliothèque nationale du Québec	—	9 000	—	—	—

1: L'Université Bishop's loue ses services de bibliothèque au Champlain Regional College, Campus de Lennoxville. Des modifications ont été apportées aux statistiques pour tenir compte de cette réalité.

[document encore non publié]

Tableau 37
Renseignements et initiations individuelles
par rapport à la population étudiante (équivalence temps complet)

Établissements	Étudiants	Renseignements		Initiations individuelles	
	N.	N.	par étudiant	N.	par étudiant
Bishop's University 1	3 275	1 845	0,6	3 751	1,1
Concordia University	17 410	79 228	4,6	48	0,0
Université Laval	29 235	125 317	4,3	31 358	1,1
Université de Montréal	27 376	124 600	4,6	18 071	0,7
École des Hautes Études Commerciales	4 970	15 070	3,0	3 508	0,7
École Polytechnique	4 291	6 219	1,4	639	0,1
McGill University	23 660	327 113	13,8	107 433	4,5
Université de Sherbrooke	13 344	32 464	2,4	4 999	0,4
Université du Québec					
Univ. du Québec à Montréal	24 272	236 961	9,8	11 022	0,5
Univ. du Québec à Trois-Rivières	7 727	19 744	2,6	5 691	0,7
Univ. du Québec à Chicoutimi	4 668	10 253	2,2	7 823	1,7
Univ. du Québec à Rimouski	3 220	4 591	1,4	1 928	0,6
Univ. du Québec à Hull	3 259	45 598	14,0	6 391	2,0
Univ. du Québec en Abitibi-Témiscamingue	1 334	571	0,4	5	0,0
École nationale d'administration publique	527	4 679	8,9	982	1,9
Télé-Université	1 973		0,0	37	0,0
École de Technologie supérieure	1 875	3 294	1,8	614	0,3
Institut Armand-Frappier	72	625	8,7	98	1,4
I.N.R.S.(Eau,Santé,Urbanisation, Géoressources)	111	4 244	38,2	30	0,3
TOTAL	172 601	1 042 416	6,0	204 428	1,2
Collège militaire royal de Saint-Jean	601	—	—	65	0,1
Bibliothèque nationale du Québec	—	15 152	—	—	—

1: L'Université Bishop's loue ses services de bibliothèque au Champlain Regional College, Campus de Lennoxville. Des modifications ont été apportées aux statistiques pour tenir compte de cette réalité.

BIBLIO-RALLYE

INITIATION AUX SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE DES SCIENCES

QUELQUES CONSEILS AVANT DE DÉBUTER...

Nous vous recommandons fortement de suivre au préalable une séance de formation à l'interrogation du catalogue informatisé BADADUQ.

Assurez-vous d'avoir en votre possession le guide bibliographique DOCUMENTATION MULTIDICISPLINAIRE pour répondre à certaines questions. Ce guide est disposé sur le présentoir près du local C-1214. Vous pouvez aussi consulter une copie des plans de la bibliothèque disponible au comptoir de l'aide à l'utilisateur.

Si vous n'arrivez pas à répondre à l'une ou l'autre des questions suivantes, n'hésitez pas à demander de l'aide au personnel de la bibliothèque.

 *Dirigez-vous vers le comptoir de l'aide à l'utilisateur, situé tout près de l'entrée de la bibliothèque.*

1. COMPTOIR DE L'AIDE A L'USAGER

C'est ici que vous pouvez obtenir de l'aide lorsque vous avez des problèmes de localisation ou de recherche d'information. Un préposé y travaille du lundi au vendredi de 9h00 à 5h00. Plusieurs outils documentaires sont également disponibles pour consultation. Prenez le temps de regarder ce qui est mis à votre disposition.

Pour répondre aux quatre (4) questions suivantes vous devez consulter le catalogue informatisé de l'UQAM (BADADUQ). Vous pouvez utiliser le terminal placé sur le comptoir car il a été réservé pour la durée de cette séance de formation. Notez toutefois qu'il y a six (6) autres terminaux entre le comptoir de l'aide à l'utilisateur et le comptoir du prêt, deux (2) autres réservés pour la consultation de la liste des périodiques près de la section des périodiques courants, et finalement, deux (2) derniers près de la collection des monographies au deuxième niveau.

Si vous n'avez pas encore votre carte d'étudiant ou fait valider cette dernière au comptoir du prêt, inscrivez 0 (zéro) comme Numéro d'utilisateur pour accéder à BADADUQ.

1) Est-ce que l'UQAM est abonnée à la revue **SCIENCE**?
(Pas celle publiée à Washington)

OUI _____ NON _____

2) Si oui, quelle est la cote de ce périodique?

3) Dans quelle bibliothèque est-il conservé?

a) La bibliothèque centrale _____

b) La bibliothèque des sciences _____

c) La bibliothèque d'éducation _____

4) Quand notre abonnement a-t-il débuté (i.e. depuis quelle année)?

a) 1969 _____

b) 1972 _____

c) 1958 _____

Les trois (3) questions suivantes vont aussi vous permettre de vous familiariser avec le catalogue informatisé de l'UQAM (BADADUQ). Vous pouvez utiliser le terminal placé sur le comptoir car il a été réservé pour la durée de cette séance de formation. Notez toutefois qu'il y a six (6) autres terminaux entre le comptoir de l'aide à l'utilisateur et le comptoir du prêt et deux (2) autres près de la collection des monographies au deuxième niveau.

5) Quel est le titre du livre écrit par les auteurs Emmanuel Viau et Bernard Jolivald?

6) L'Agence de l'OCDE pour l'énergie nucléaire a publié un rapport ayant pour titre LE POINT SUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE.

Où est localisé ce document?

7) Quelle est la cote de ce rapport?

N'oubliez pas avant de quitter de revenir au premier écran portant le message "Numéro d'usager:" en appuyant plusieurs fois sur la touche F1.

 Dirigez-vous maintenant vers les micro-ordinateurs où il est possible d'interroger des disques compacts ou CD-ROMs. Ils sont situés juste à côté du comptoir de l'aide à l'utilisateur.

2. LES CD-ROMs

Les CD-ROMs ou disques compacts permettent de trouver très rapidement des références bibliographiques, principalement des articles de périodiques. Outre les postes permettant l'accès à internet et à une partie du réseau de CD-ROMs, trois (3) postes de travail sont mis à votre disposition: un (1) micro-ordinateur en réseau (poste 1) et deux autres appelés poste A et poste B. Pour les postes A et B, vous devez emprunter les disques compacts au comptoir du prêt et les insérer vous-même dans le lecteur de disque. Vous devez obligatoirement réserver le poste où vous voulez travailler. Le cartable des réservations est placé sur le comptoir de l'aide à l'utilisateur.

Toute la documentation relative à l'interrogation des bases de données sur CD-ROM est disposée près de chacun des postes. Il y a aussi des informations sur le babillard près du poste B.

Pour répondre à la question suivante, veuillez consulter la feuille affichée sur le babillard et intitulée CD-ROMS LES PLUS UTILES AUX USAGERS DES SCIENCES.

1) Quel est le nom du CD-ROM ayant pour sujet les mathématiques?

- a) INSPEC _____
- b) MATHSCI DISC _____
- c) MATH DISC _____

2) Sur quel micro-ordinateur pouvez-vous interroger cette base de données?

- a) Poste A _____
- b) Poste B _____
- c) Postes en "réseau" _____



Dirigez-vous maintenant vers le comptoir du prêt et la réserve.

3. LE COMPTOIR DU PRET ET LA RÉSERVE

C'est ici que vous obtenez votre numéro d'utilisateur ou faites valider celui inscrit sur votre carte d'étudiant. C'est également ici où vous ferez toutes vos transactions de prêt et de retour de documents.

La collection de la réserve est conservée derrière le comptoir du prêt. Vous y trouverez les documents les plus utiles pour vos cours. Ils sont retirés de la collection générale à la demande des professeurs afin de faciliter leur consultation. Vous pouvez les emprunter pendant trois (3) heures.

Pour répondre à la question suivante, veuillez consulter les cartables noirs déposés sur la table devant le comptoir du prêt. Ces cartables recensent les documents mis à la réserve. La recherche se fait par le nom du professeur. Notez qu'il est également possible de faire ce type de recherche dans BADADUQ.

1) Quelle est la cote de rangement du livre "**Les algues: morphologie, cytologie, reproduction, écologie**" mis à la réserve pour les étudiants de la professeure Sylvie Laliberté?

 Dirigez-vous maintenant vers la section des périodiques, à droite du comptoir du prêt.

4. LES COTES: COMMENT S'Y RETROUVER

La recherche d'un document sur les rayons comporte certaines difficultés. Le plan de classification que nous utilisons répartit les documents par discipline, chacune étant représentée par la ou les deux premières lettres de la cote. Voici donc les règles de ce système, communément appelé Classification de la Library of Congress (LC).

- Vous devez d'abord suivre l'ordre alphabétique des lettres:

A - B... **Q** - QA - QB...T...

- puis suivre l'ordre numérique et décimal:

Q4 avant Q121 avant Q121.12 avant **Q121.2** avant Q122

- et finalement suivre l'ordre alphabétique et décimal:

Q121.2 D44 avant Q121.2D5 avant Q121.2 D521 avant Q121.2 E2

1) Placez dans l'ordre (1er, 2ième, 3ième) les livres ayant les cotes suivantes:

a) TA35.2 S56 _____

b) T352 S6 _____

c) TA35.12 S8 _____

5. LES PÉRIODIQUES COURANTS ET RÉTROSPECTIFS

La collection des périodiques est divisée en deux sections: les périodiques courants (année courante) et les périodiques rétrospectifs (années antérieures). Notez que la collection comprend les publications paraissant plus d'une fois par année. En plus des périodiques scientifiques, on y retrouve des revues et des magazines.

Pour répondre aux deux (2) questions suivantes, vous devez repérer le document sur les rayons. Consultez le petit carton collé au début et à la fin de chaque rangée de rayonnage pour connaître les cotes des documents classés dans cette rangée.

1) Quel est le titre de la revue ayant la cote T2 A1 S32? (Veuillez chercher dans la section des périodiques courants (année courante). Passez à la question suivante si la revue n'est pas sur les rayons. Vous y trouverez aussi la réponse)

2) Quelle est la couleur de la reliure pour cette même revue? (Cherchez cette fois dans la section des périodiques rétrospectifs (années antérieures)).

 Montez à présent au deuxième étage de la bibliothèque. L'escalier est situé tout près de la collection des ouvrages de référence.

6. LES PUBLICATIONS GOUVERNEMENTALES

Attention la collection des publications gouvernementales n'est pas classifiée par sujet comme les monographies et les périodiques, mais plutôt par pays, ministères et subdivisions de ministères. On y retrouve aussi des publications d'organismes internationaux comme l'ONU, l'OMS, etc...

Cette collection comprend huit (8) sections de rayonnage double et une (1) section de rayonnage simple le long du mur. Pour répondre à la question suivante dirigez-vous vers le centre de la collection.

1) Quel est le nom de l'organisme international qui a publié tous les documents ayant la cote commençant par ZZUC?

 Dirigez-vous maintenant vers la section des monographies

7. LES MONOGRAPHIES

Cette collection comprend les documents qui peuvent être empruntés. Comme les périodiques, cette collection est classifiée avec le système LC, donc par sujet. Référez-vous au besoin à la page 8 pour y revoir les règles.

Pour répondre à la question suivante, vous devez repérer le document sur les rayons.

1) Quel est le nom de la collection du livre ayant la cote QD151 A45 1989 v.34? Si le livre n'est pas sur le rayon, utilisez un autre volume (ex.: v.33 ou v.35) pour répondre à la question.

- a) La chimie inorganique _____
- b) Advances in Organic Chemistry _____
- c) Advances in Inorganic Chemistry _____

 Descendez maintenant au niveau 1 et dirigez-vous vers la section des ouvrages de référence pour répondre à la dernière série de questions.

8. SECTION DES OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

La collection des ouvrages de référence est divisée en deux parties : les dictionnaires, encyclopédies et les index de périodiques. Consultez le guide DOCUMENTATION MULTIDISCIPLINAIRE pour repérer les dictionnaires anglais-français.

A. LES DICTIONNAIRES

1) Quelle est la traduction française de "BAT"?

(Veuillez cocher la bonne réponse)

a) Fleur orientale _____

b) Chauve-souris _____

c) Baignoire _____

S.V.P. remettre le dictionnaire à sa place sur la tablette.

B. LES INDEX DE PÉRIODIQUES

Les index de périodiques permettent de trouver des articles de revues ou de périodiques scientifiques. Les rayonnages de ces index sont alignés près du mur du fond. Notez qu'il y a aussi quelques index sur le rayonnage en face du local C-1212. Consultez le guide DOCUMENTATION MULTIDISCIPLINAIRE, pour localiser les deux (2) index que vous devez utiliser. Une liste de tous nos index est également affichée sur le rayonnage en face du local C-1212.

1) Trouver un article de périodique sur les "BATS" publié dans la revue SCIENCE en utilisant l'index de périodiques APPLIED SCIENCE & TECHNOLOGY INDEX. Consultez seulement un des index des années 1983 à 1985. *(Pour savoir comment utiliser cet index, référez-vous au début de chaque volume).*

Écrivez la référence bibliographique comme suit:

NOM, INITIALES du ou des auteurs. "Le TITRE DE L'ARTICLE entre guillemets". Le NOM DE LA REVUE souligné, le NUMÉRO de la revue, l'ANNÉE de la revue, les PAGES de l'article.

EXEMPLE: Jones, W.B. "The Bibliographic Citation". SCIENCE,
no345, 1987, p.634-635.

Réponse: _____

2) Trouver un article de périodique sur les CHAUVES-SOURIS en utilisant l'index de périodiques *REPERE (POINT DE REPERE)*. Consultez seulement un des index des années 1984 à 1986.

Écrivez la référence bibliographique comme suit:

NOM, INITIALES du ou des auteurs. "Le TITRE DE L'ARTICLE entre guillemets". Le NOM DE LA REVUE souligné, le NUMÉRO de la revue, l'ANNÉE de la revue, les PAGES de l'article.

EXEMPLE: *Gauthier, H. "Les références bibliographiques".
LA RECHERCHE, no157, 1990, p35-36.*

Réponse: _____

S.V.P. remettre les index à leur place sur la tablette.

Le corrigé de ce BIBLIO-RALLYE est disponible au comptoir de l'aide à l'usager.

S.V.P. remettre le corrigé et la copie plastifiée du plan de la bibliothèque.

BIBLIOCLIP

BULLETIN D'INFORMATION DU SERVICE DES BIBLIOTHÈQUES DE L'UQAM

No 20 SEPTEMBRE - DÉCEMBRE 1996

LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE EN SEXOLOGIE

Le département de sexologie de l'UQAM, créé en 1976, offre encore aujourd'hui des programmes uniques au Canada, soit le baccalauréat et la maîtrise en sexologie. Avec les années, s'est constitué un fonds documentaire important sur les divers aspects de la sexualité. Le Conseil de la recherche en sciences humaines du Canada a d'ailleurs reconnu à quatre reprises l'importance et le caractère unique de cette collection en lui accordant des subventions pour enrichir la documentation sur la psychologie des rôles sexuels et la psychosociologie du vieillissement, pour acquérir la collection *Sex Research: Early Literature from Statistics to Erotica* et pour développer le volet «sexualité» de la collection de tests. Aujourd'hui, cette collection multidisciplinaire compte plus de 30 000 documents et elle est complétée par celles en psychologie, en sociologie et en travail social.

Le catalogue informatisé BADADUQ donne accès à l'ensemble de ces documents. Si on veut se familiariser avec les principaux outils de recherche, on peut consulter le guide intitulé *Ressources par discipline: sexologie* disponible sur le serveur Web du Service des bibliothèques (<http://www.unites.uqam.ca/bib/>

thematique/sc_hum_soc/sexo.htm). Il présente un choix d'ouvrages disponibles à la bibliothèque ou accessibles par le réseau Internet. La Bibliothèque centrale met également à la disposition des usagers le guide bibliographique *Sexologie* et le *Mini-guide bibliographique: sexologie*.

Dans les sections qui suivent, nous indiquons les principaux outils de recherche en mettant l'accent sur les documents acquis durant les dernières années et sur les ressources moins connues. Sauf mention contraire, les documents cités se trouvent dans la section Référence de la Bibliothèque centrale.

Guides bibliographiques et bibliographies

Les guides bibliographiques présentent un choix commenté de ressources documentaires sur les différents aspects de la sexualité. Ils identifient les principaux instruments de recherche et répertorient divers documents tels les périodiques, les documents audiovisuels et même les associations et les institutions oeuvrant dans le domaine. Ces guides bibliographiques sont cependant orientés vers la recherche américaine.

Deux guides bibliographiques importants ont été publiés durant les deux dernières années:

- *Studies in Human Sexuality: a Selected Guide*, (S.G. Frayser et T.J. Whitby), 1995, 737 p.
Z 7164 S42 F73
- *A Research Guide to Human Sexuality*, (K.E. Lichtenberg), 1994, 497 p.
Z 7164 S42 L53

Il existe aussi des guides bibliographiques plus spécialisés, notamment:

- *Homosexuality: a Research Guide*, (W.R. Dynes), 1987, 853 p.
Z 7164 S42 D96

Quant aux bibliographies, la collection en compte plus de 200 principalement regroupées à la cote Z 7164 S42. À cela s'ajoute la collection de l'Institute for Sex Research qui comprend environ 120 bibliographies.

- *Bibliographies 1975-1985*, (Institute for Sex Research).
Z 7164 S42 I56

Encyclopédies, dictionnaires et manuels

La collection comprend un bon nombre d'encyclopédies et de dictionnaires autant de niveau universitaire que de vul-

(suite à la page 2)

LES BIBLIOTHÈQUES EN CHIFFRES

Variations de la clientèle étudiante, des ressources et activités depuis 1993-1994

	1993-1994	1994-1995	% Variation depuis 93-94	1995-1996	% Variation depuis 94-95	% Variation depuis 93-94
Étudiants / temps complet	24 272	23 371	-3.7%	23 243	-0.5%	-4.2%
Employés (postes)	184	184	0.0%	180	-2.2%	-2.2%
Documents imprimés	1 566 892	1 615 913	3.1%	1 665 023	3.0%	6.2%
• abonnements à des périodiques	11 029	10 925	-0.9%	10 819	-1.0%	-1.9%
Fréquentation des bibliothèques (usagers)	1 640 816	1 869 803	14.0%	1 962 438	5.0%	19.6%
Documents empruntés	855 526	877 048	2.5%	941 263	7.3%	10.0%
Documents consultés sur place	1 945 333	1 992 131	2.4%	1 982 789	-0.4%	1.9%
Renseignements et références	366 346	345 467	-5.7%	338 485	-0.2%	-7.6%
Formation documentaire (usagers)	13 061	12 676	-3.0%	14 632	15.4%	12.0%
Prêts entre bibliothèques (prêts et emprunts)	16 187	17 882	10.5%	16 686	-0.7%	3.0%

SOMMAIRE

Les bibliothèques en chiffres _____ 1

La recherche documentaire en sexologie _____ 1

Zoom sur Internet: les outils de recherche _____ 3

GIRI, un nouveau guide pour la recherche d'information sur Internet _____ 7

Du nouveau sur le Web _____ 8

Nouvelles bases de données _____ 8

Vol et vandalisme _____ 8

garisation pouvant répondre aux besoins des sexologues aussi bien qu'à ceux des éducateurs. Mentionnons ci-dessous quelques ouvrages reçus récemment à la bibliothèque.

Ouvrages spécialisés:

- *The Complete Dictionary of Sexology*, (R.T. Francoeur), 1995, HQ 9 D37
- *Encyclopedia of Homosexuality*, (W.R. Dynes et al.), 1990, 2 vol., HQ 76.25 E53
- *Encyclopedia of Marriage and the Family*, (D. Levinson), 1995, 2 vol., HQ 9 E53
- *Handbook of Sexology*, (J. Money et H. Musaph), 1978-1990, 7 vol., QP 251 H24
- *Human Sexuality: an Encyclopedia*, (V.L. Bullough), 1994, HQ 9 H846
- *The International Encyclopedia of Sexuality*, (R.T. Francoeur), 1995, (En commande)

Ouvrages de vulgarisation:

- *Amour et sexualité*, (J. Weyn et A. Winandy) 1987-, 9 vol., HQ 21 A56514
- *Corps accord*, 1992-1994, 76 fasc., HQ 31 A1 C67 (Réserve)

Index de périodiques

Toute recherche d'articles de périodiques devrait commencer par la consultation de *Biblioex: bibliographie thématique en sexualité* (Z 7164 S42 A1 B5). Cet index est édité par les professeurs Robert Gemme et Jean-Marc Samson du Département de sexologie de l'UQAM, qui ont reconnu dès le début des années 1980, l'importance de mettre à la disposition des chercheurs et des étudiants un instrument facile à consulter et couvrant l'ensemble des disciplines touchant à la sexualité. Il dépouille plus de 675 périodiques en sciences humaines et sociales et en sciences cliniques. Il couvre la littérature depuis novembre 1977 et est le seul index qui répertorie des articles de revues francophones comme la *Revue sexologique*, *Cahiers de sexologie clinique*, *Sexologie actuelle*, *Sexologies*, *Contrasexion*. La bibliothèque est abonnée à environ 60% des revues indexées dans *Biblioex*. De plus, les éditeurs projettent de rendre disponible sur Internet l'ensemble des notices de *Biblioex*.

Une recherche exhaustive d'articles de périodiques peut cependant nécessiter la consultation de plusieurs autres index spécialisés. La plupart d'entre eux sont disponibles sur le réseau de CD-ROMs du Ser-

vice des bibliothèques: *PsycLit* (psychologie), *Medline* (médecine), *Sociofile* (sociologie) et *Eric* (éducation). Par contre, *AIDSLINE*, un index spécialisé sur le sida, doit être consulté sur le poste local de CD-ROMs de la Bibliothèque centrale. Tous ces index sont interrogeables avec le même logiciel de recherche: Silver Platter.

Périodiques

La bibliothèque s'efforce de recevoir l'ensemble des périodiques spécialisés dans le domaine de la sexualité provenant principalement des États-Unis et de France.

Le Département de sexologie de l'UQAM publie depuis 1993 la *Revue sexologique / Sexological Review* (HQ 1 R5 - réserve) à raison de deux numéros thématiques par année. Les sommaires et les résumés des articles des derniers numéros sont accessibles par Internet (<http://www.unites.uqam.ca/~dsexo/Revue/revsexo.htm>). Il serait souhaitable que cette tendance se généralise car il y a encore peu de périodiques disponibles sur Internet. Pour le moment, on peut lire: *RG: le mensuel gai des québécois*, *Human Sexuality* et *International Family Planning Perspectives*.

Collections spéciales

Deux collections spéciales méritent d'être consultées: une collection sur microfilms et une collection de livres rares.

La collection de microfilms «*Sex Research: Early Literature from Statistics to Erotica*» (HQ 60 S52 / Microthèque) répartit sur 120 bobines la documentation de l'Alfred C. Kinsey's Institute for Sex Research Library de l'Université d'Indiana. Elle compte plus de 800 livres des 18e, 19e et 20e siècles publiés en Europe et aux États-Unis. Plusieurs ouvrages sont en français. Les sujets couverts sont multiples et regroupés sous quatre thématiques: attitudes et comportements sexuels, droit et médecine, sexualité et littérature, sexualité et sciences humaines. Un index classé par auteur, titre et section permet de retracer cette importante documentation. On trouve cet index à la réserve ou à la microthèque à la cote HQ 60 S52 D2. Un dépliant explicatif est disponible au comptoir d'information et sur le serveur Web du Service des bibliothèques.

Signalons quelques titres savoureux pour piquer la curiosité des chercheurs en sexologie:

- *Code conjugal: contenant les lois, règles, applications et exemples de l'art de se bien marier et d'être heureux en ménage*, (H.N. Raison), 1829.
- *L'onanisme, dissertation sur les maladies produites par la masturbation*, (S.A.D. Tissot), 1785.

- *The Illustrated Silent Friend: Being a Complete Guide to Health, Marriage and Happiness Embracing Subjects Never Before Scientifically discussed, such as...*, (W. Earl), 1858.
- *L'art de connaître les femmes, avec une dissertation sur l'adultère*, (F. Bruys), 1730.

L'autre collection spéciale, celle des livres rares se compose du fonds J.-Z. Léon Patenaude qui compte 439 titres sur l'érotisme. Ce sont aussi bien des essais que des dictionnaires, des romans, des brochures, des numéros de périodiques, etc. publiés pour la plupart en France ou au Québec au cours du 20e siècle. Tous les documents sont repérables dans BADADUQ: on peut obtenir une vue d'ensemble du fonds en faisant une recherche par titre uniforme (recherche no 7 du menu des recherches); on inscrit *patenaude**. Ainsi, le chercheur pourra se familiariser avec l'esprit de l'époque en consultant des titres comme:

- *Les minorités érotiques*, (Ullerstam, Lars), Paris, J.-J. Pauvert, 1965, 267 p.
- *Les rouages secrets du système de la prostitution réglementée* (Legrand-Falco, M.), Paris, Éditions de l'Union temporaire, 1936, 31 p.

Tests

Les tests servent à mesurer attitudes, comportements, connaissances, etc. Plusieurs répertoires présentent différentes informations sur les tests disponibles: objectifs, variables mesurées, validité, etc. ainsi que des comptes rendus critiques et des références bibliographiques.

(suite à la page 7)

BIBLIO-CLIP

BIBLIO-CLIP est publié deux fois par année par le Service des bibliothèques (Vice-rectorat aux communications)

Directrice du bulletin: Lisette Dupont

Comité de rédaction: Catherine Passerieux, Denis Rousseau, Lucie Verreault.

Secrétariat: Suzanne Duchesne

Graphisme et éditique: Alain Mongeau, André Gerbeau, Centre de graphisme et d'éditique

Impression: Service de reprographie

Dépôt légal:

ISSN 1183-1219

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

La reproduction des articles, avec mention de la source, est autorisée.

Le générique masculin est utilisé sans discrimination dans BIBLIO-CLIP afin d'alléger le texte.

BIBLIO-CLIP est publié sur papier recyclé.



ZOOM SUR

Naviguer (certains diront "surfer") sur l'autoroute électronique peut apparaître au premier abord, simple. Y trouver l'information cherchée peut par contre s'avérer une tâche ardue. Heureusement, des outils de recherche peuvent guider l'apprenti-internaute et lui permettre d'identifier plus facilement les ressources susceptibles de contenir l'information désirée.

QUELQUES DÉFINITIONS ¹ :

Bases de données W3 :	ensemble de sites W3 recensés par un outil de recherche tel <i>Lycos</i> , <i>Web Crawler</i> , <i>Yahoo!</i> , etc.
Outil de recherche :	programme qui indexe le contenu de différentes sources d'Internet et plus particulièrement de sites W3, qui permet à l'internaute de rechercher de l'information à partir d'un navigateur W3, selon différents paramètres... Peut être de type "répertoire" ou "index".
Répertoire (ou catalogue) :	outil de recherche qui catégorise les différents sites selon des thèmes ou des sujets spécifiques. <i>Ex. : Yahoo!, Galaxy,...</i> Cette organisation suppose cependant que l'utilisateur connaît bien son sujet pour supposer dans quelle catégorie il est classé.
Index :	outil de recherche qui permet à l'utilisateur d'utiliser des mots-clés pour chercher. Il n'a donc pas à connaître ou à prévoir la structure de l'information comme lorsqu'il consulte un répertoire. <i>Ex. : Lycos, Alta Vista,...</i>
Méta-Index :	outil qui permet de faire une recherche dans plus d'un index à la fois. Ainsi, une même requête peut être envoyée à plusieurs bases de données. <i>Ex. : Savvy Search, Starting Point WWW,...</i>
Groupes de discussion :	regroupements d'internautes qui utilisent Internet pour échanger en différé des propos sur des sujets communs. Il y a deux types de groupes de discussion: ceux qui utilisent le courrier électronique et ceux qui utilisent le réseau Usenet (groupes Usenet).
Sites FTP :	sites Internet où sont stockées des données accessibles grâce au protocole FTP (File Transfer Protocol).
Sites Gopher :	sites Internet où sont stockées des données accessibles grâce au Gopher (système basé sur une structure de menus...) N.B. Le Gopher ne permet pas l'accès à W3 mais par contre W3 permet d'utiliser les ressources des Gophers. On note que les sites Gopher sont de moins en moins nombreux sur Internet.
Sites Telnet :	sites Internet où sont stockées des données accessibles grâce au protocole Telnet.
Sites Usenet :	sites Internet abritant un serveur de nouvelles permettant aux internautes d'échanger des articles à l'intérieur de groupes de discussion.
Sites W3 (sites WEB) :	sites Internet où sont stockées des données accessibles par W3.
W3 (Web, World Wide Web) :	système basé sur l'utilisation de l'hypertexte, qui permet la recherche d'information dans Internet, l'accès à cette information et sa visualisation.
Adresse URL (Uniform Resource Locator) :	ensemble des données permettant d'avoir accès à l'information d'Internet. Correspond à l'adresse du document.

¹ Ces définitions sont tirées du *Vocabulaire d'Internet* de l'Office de la langue française accessible sur Internet (<http://www.OLF.gouv.qc.ca/service/pages>)

QUELS SONT LES PRINCIPAUX RÉPERTOIRES?

1- Quelques répertoires généraux

Les répertoires peuvent être utiles pour retrouver les sites traitant de sujets larges ou généraux.

WWW Virtual Library

<http://www.w3.org/pub/DataSources/bySubject>

- offre différents types de classement dont un classement hiérarchique et un classement qui reprend les grandes catégories de la classification de la Library of Congress (LC);
- un des outils qui donne le plus d'accès aux sites européens;
- certains considèrent qu'il est difficile de s'y orienter.

Yahoo!

<http://www.yahoo.com>

- un des outils les plus consultés;
- à la fois répertoire et index, il offre l'avantage de pouvoir repérer l'information à l'intérieur de grandes rubriques mais aussi de pouvoir y effectuer des recherches (fonction "search").

Galaxy

<http://galaxy.einet.net/galaxy.htm>

- comme *Yahoo!*, à la fois répertoire et index;
- donne accès à des sites W3, Gopher et Telnet.

WEB des bibliothèques de l'UQAM

<http://www.unites.uqam.ca/bib/disciplines.html>

- dans certaines disciplines les bibliothécaires ont répertorié des sites reconnus (ex. en sexologie, éducation, biologie, etc.).

2- Quelques répertoires spécifiques

La toile du Québec

<http://www.toile.qc.ca>

- le répertoire québécois le plus complet.

Liste centrale des serveurs WWW canadiens

<http://csr.ist.ca/w3can/Welcome.html>

- classement par province, ville, sujet;
- inclut les universités canadiennes, les centres de recherche,...

Sites européens

<http://www.tue.nl/maps.html>

- liste des serveurs W3 européens par pays.

Sites 3W de France

<http://web.urec.fr/France>

- carte des serveurs W3 français.

Répertoire Internet francophone

<http://www.index.qc.ca>

- les principaux sites de langue française.

Carrefour.net

<http://carrefour.net>

- sorte de *Yahoo!* pour la francophonie.

Lokace

<http://lokace.iplus.fr>

- ne répertorie que les documents en français disponibles sur les sites français ou canadiens.

ZOOM SUR

QUELS SONT LES PRINCIPAUX INDEX?

Les outils de type index permettent de faire des recherches par mots-clés. Leur performance est cependant très variable selon la taille de la base de données, les caractéristiques de recherche ou la structure d'indexation des ressources. Mieux vaut donc chercher avec plus d'un outil pour s'assurer d'avoir le maximum de chances de repérer l'information désirée. Ces outils sont parfois fort utilisés. L'accès peut alors être problématique.

Base de données	Alta Vista	Infoseek	Lycos	Open Text	WebCrawler
Adresse: http://	www.altavista.digital.com	www.infoseek.com	www.lycos.com	www.opentext.com	webcrawler.com
CARACTÉRISTIQUES:					
Type:	index	index et répertoire 2 niveaux de service: • gratuit (décrit ci-dessous) • payant	index	index	index - répertoire
Modes de recherche:	• simple • avancé			• simple • avancé	• simple • avancé
Contenu:	pages Web sites Usenet	pages Web sites Usenet	pages Web sites Gopher sites FTP	pages Web sites Gopher sites FTP sites Usenet	pages Web
Taille:	30 M de pages Web	accès gratuit: 400 000 pages	petite banque = 500 000 URL grande banque = plus de 4M de pages Web	1M de pages (prévision 10M)	500 000 pages Web
RECHERCHE:					
Champs indexés:	tout le texte	tout le texte	URL, titre, en-tête, 20 lignes de texte	URL, tout le texte	tout le texte (excepté URL)
Opérateurs booléens (ET, OU, SAUF):	rech. simple: Ou (par défaut) ET = + SAUF = - rech. avancée: AND, OR, AND NOT	Ou (par défaut) ET = + SAUF = -	Ou (par défaut) AND, OR	Ou (par défaut) AND, OR, NOT, BUT NOT	AND, OR, NOT
Adjacence:	Oui: guillemets, <i>near</i>	Oui: guillemets, tirets ou crochets	Non	Oui: <i>near, followed by</i>	Oui: <i>near/n mots, adj,</i> ou guillemets
Recherche dans des champs spécifiques:	Oui: texte, titre, URL	Non	Non	Oui: titre, sommaire, sujet, en-tête, URL, texte	Oui: titre, sommaire
Troncature:	Oui: *	Non	Oui: (automatique)	Oui: (automatique)	Non
RÉSULTATS DE RECHERCHE:					
Classement selon la pertinence:	Oui: (peut être déterminé par l'utilisateur)	Oui	Oui	Oui (lorsque la recherche est pondérée)	Oui
Limitation du nombre d'items:	Non	Oui	Oui: 10 items	Non: 10 items à la fois	Oui: 10, 25, 100, 500
Description des sites trouvés:	Oui	Oui	Oui	Oui	sommaire optionnel

ZOOM SUR

ET LES MÉTA-INDEX?

Les méta-index sont des outils qui "lancent" simultanément la requête dans plusieurs index à la fois. Ces outils, par contre, ignorent les subtilités propres à chacun des outils utilisés séparément.

SavvySearch

<http://guaraldi.cs.colostate.edu.2000>

- utilise 19 outils de recherche; on peut aussi choisir les outils désirés;
- permet de retrouver jusqu'à 50 documents par outil.

Starting Point WWW

<http://www.stpt.com/>

- réfère à une dizaine d'outils de recherche.

MetaCrawler

<http://metacrawler.cs.washington.edu:8080//>

- recherche simultanément dans 9 outils de recherche;
- limite le repérage à 10 documents environ par outil.

All-in-One Internet Search

<http://www.media-prisme.ca/all/all1srch.html>

- collection très complète d'outils de recherche;
- service en français.

OÙ TROUVER LES OUTILS DE RECHERCHE?

- La plupart des outils sont disponibles à partir du bouton "*Netsearch*" de Netscape.
- Dans Netscape on peut aussi inscrire directement l'adresse désirée (dans la barre de menu, choisir "*FILE*" et ensuite *Open location* ou cliquer directement sur le bouton *Open*).
- Le RISQ offre aussi des formulaires donnant accès à près d'une vingtaine d'outils
http://www.risq.qc.ca/info/table/rech/rech_01.html
- À l'UQAM, sur le Web des bibliothèques, le bouton *Recherches sur Internet* accessible dans certaines pages thématiques (ex. en sciences de l'éducation) ou à l'adresse suivante http://www.unites.uqam.ca/bib/outils/rech_int.htm permet d'accéder aux outils les plus couramment utilisés.
- On peut aussi sur son poste personnel, créer des signets ("bookmarks") avec ses outils préférés.

EN TERMINANT QUELQUES RAPPELS...

- Chaque outil présente des forces et des faiblesses. Il est donc nécessaire de se familiariser avec certains d'entre eux pour bien les connaître et pouvoir les utiliser avec profit.
- Aucune base de données W3 ne donne accès à toutes les ressources disponibles. Mieux vaut chercher dans plus d'une base.
- Malgré le fait que dans la plupart des bases de données, les résultats soient ordonnés de façon à présenter d'abord les ressources qui paraissent les plus pertinentes, il est nécessaire de consulter les sources trouvées pour juger soi-même.
- Les outils de type "répertoire" sont plus utiles pour les recherches concernant des sujets larges et englobant; des recherches plus spécifiques ont plus de chance d'être fructueuses si on utilise des outils de type "index".
- On peut améliorer ses recherches en utilisant des opérateurs logiques (*and*, *or*, ...) et en recherchant dans des champs spécifiques lorsque cette option est disponible.
- Il est souvent nécessaire de consulter les pages d'aide pour mieux s'y retrouver et comprendre les subtilités propres à chacun des outils.

Lucie Verreault

Collaboration: Luc Grondin

- «The Assessment of Sexual and Marital Function», *Journal of Sex and Marital Therapy* [Special Issue], vol. 5, no 3, (R.C. Schiavi), 1979.
RC 556 A1 J67 (Périodiques)
- *Gender Roles: a Handbook of Tests and Measures*, (C.A. Beere), 1990.
HM 253 B44 (Centre de documentation en sciences humaines)
- *Sex and Gender Issues: a Handbook of Tests and Measures*, (C.A. Beere), 1990.
BF 692 B38
- *Sexuality-Related Measures: a Compendium*, (C.M. Davis, W.L. Yarber et S.L. Davis), 1988.
HQ 23 S49

- *Women and Women's Issues: a Handbook of Tests and Measures*, (C.A. Beere), 1979.
HQ 1180 B44

Un bon nombre des tests signalés dans ces répertoires sont disponibles à la Testothèque située dans le Centre de documentation en sciences humaines (local A-3050). De plus, la collection de la Testothèque regroupe près de 1 500 tests psychologiques qui peuvent aussi intéresser les chercheurs en sexologie. Tous ces tests sont repérables dans BADADUQ par auteur, titre, mots du titre et certains par sujet.

Documents audiovisuels

L'audiovidéothèque compte plus de 350 vidéocassettes sur différents aspects de la sexualité. Ces documents sont appréciés des

étudiants en stage qui les utilisent pour appuyer leurs activités de formation et d'animation. La section «Sexologie» du répertoire intitulé *Vidéo: liste des titres* présente une vue d'ensemble de la collection. Les documents sont répartis en différentes sections: abus sexuels, adolescent (sexualité), contraception, etc. Le répertoire est disponible à l'audiovidéothèque et au comptoir d'information des bibliothèques.

Nicole Perron

GIRI, UN NOUVEAU GUIDE POUR LA RECHERCHE D'INFORMATION SUR INTERNET

Internet est un sujet d'actualité. Il nous fascine. Il nous questionne. Certains affirment que leur expérience Internet se transforme en véritable assuétude; d'autres disent s'en désintéresser, n'y trouvant rien d'intellectuellement valable. Qu'à cela ne tienne, Internet est devenu une composante incontournable de la vie universitaire d'aujourd'hui.

Le Service des bibliothèques de l'UQAM a reconnu la nécessité d'inclure Internet dans la panoplie des services d'information qu'il offre à ses usagers. Ainsi, les bibliothèques sont équipées depuis plus d'un an de postes publics donnant accès aux ressources documentaires disponibles sur Internet. Avoir l'accès, c'est bien; encore faut-il s'y retrouver. C'est pourquoi une équipe de travail sous l'égide du Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ a reçu le mandat d'offrir à la communauté universitaire québécoise un outil d'auto-apprentissage pour initier les usagers à la recherche d'information sur Internet. Ainsi est né *GIRI: guide d'initiation à la recherche sur Internet*. Ce guide a été rédigé par des bibliothécaires provenant de quatre universités québécoises, dont l'UQAM.

Pour accéder à GIRI sur Internet, pointez votre navigateur W3 à l'adresse URL <http://www.unites.uqam.ca/bib/GIRI/>. Pour ceux et celles qui n'ont pas accès à W3 au bureau ou à la maison, des postes Internet sont à leur disposition dans les bibliothèques. Pour ce faire, il leur suffira d'effectuer au préalable la réservation d'une séance de travail et de fournir sur place leur carte d'identité de l'UQAM.

L'approche privilégiée par GIRI est de fournir un point de départ pour la recherche d'information sur Internet, et non de s'attarder sur ses spécifications techniques et sur les logiciels utilisés. GIRI s'adresse à un large auditoire. Les novices d'Internet y trouveront les connaissances de base pour maîtriser adéquatement ce médium. Quant aux initiés, ils pourront y approfondir leur technique de recherche d'information. De plus, c'est un document vivant. Il est mis à jour régulièrement afin d'offrir une information toujours pertinente et d'actualité.

Dans sa version actuelle, le guide se divise en trois modules. Le premier décrit Internet de façon globale. On y explique brièvement les différents types de services accessibles sur Internet et quelques notions techniques indispensables. Ce module présente également quelques enjeux d'Internet amenant le lecteur à une saine réflexion et à une vision quelque peu nuancée.

La recherche d'information proprement dite est abordée dans les deuxième et troisième modules. Le deuxième module se concentre sur la recherche par navigation qui consiste essentiellement à suivre des hyperliens, ou liens hypertextes, pour finalement arriver à l'information dont on a besoin. Ce module propose des sites W3 pouvant agir comme point de départ à la navigation selon les besoins de la recherche: sites classifiant des ressources par sujet, par région, par site académique ou gouvernemental, etc.

Le troisième module se penche sur la recherche par interrogation. Cette méthode de recherche est connue de ceux qui sont familiers avec l'utilisation de bases de données sur CD-ROMs ou de BADADUQ, le catalogue des bibliothèques. Il s'agit essentiellement de recherches par mots-clés dans des bases de données de différentes natures. On y donne des exemples de sites W3 (World Wide Web) pour le repérage de ressources sur Internet, pour obtenir des pré-tirages d'articles en physique, pour identifier des molécules, etc.

Un nouveau module est en préparation. Celui-ci s'attardera aux modes d'utilisation de quelques outils de recherche par interrogation. Ceux-ci ne sont en effet que brièvement traités dans le module 3 actuel.

Le site W3 des bibliothèques de l'UQAM met également à la disposition des usagers d'autres ressources pour la recherche d'information sur Internet. On y trouve bon nombre de pages thématiques accessibles à partir de l'adresse URL <http://www.unites.uqam.ca/bib/disciplines.html>, ainsi qu'une page regroupant plusieurs outils de recherche pour Internet (http://www.unites.uqam.ca/bib/outils/rech_int.htm) et un guide d'utilisation du logiciel Netscape (http://www.unites.uqam.ca/bib/outils/netse_gd.htm).

Luc Grondin

DU NOUVEAU SUR LE WEB

Le Web des bibliothèques a beaucoup évolué depuis les derniers mois. Son apparence ainsi que son contenu ont en effet subi des modifications importantes.

Côté contenu

Le développement des pages thématiques a progressé à un rythme soutenu. De deux pages thématiques (chimie et informatique), on est passé à douze: en plus des deux disciplines mentionnées, on trouve maintenant des pages Web en biochimie, kinanthropologie, mathématiques, philosophie, physique, sciences biologiques, sciences de l'éducation, sciences de la terre, sciences juridiques, sexologie. Et ce n'est pas fini...

La rédaction d'une série de pages Web a aussi été entreprise par Lucie Gardner pour fournir des informations sur les différentes bases de données accessibles aux bibliothèques. Une page générale donne des indications sur la façon d'utiliser les bases de données, et présente une liste de ces bases; on n'a qu'à cliquer sur le nom de la base désirée pour obtenir des informations spécifiques à celle-ci.

On trouvera également sur la page d'accueil, un bouton qui permet de consulter *GIRI: guide d'utilisation à la recherche sur Internet*: cet outil est décrit à la page 7 de ce bulletin.

Côté présentation

L'évolution s'est faite du côté des pages générales (non thématiques). Soulignons surtout la révision de la page d'accueil qui accélère l'accès à l'information désirée.

De plus, dans le cadre de la disparition du Gopher, certains fichiers n'existant qu'en format Gopher, et sur lesquels pointaient les pages Web, ont dû être refaits en format Web: ce fut notamment le cas pour la majorité des fichiers correspondant aux dépliant du Service des bibliothèques. Lors de leur rédaction, on a utilisé le mode de présentation adopté dans les pages non thématiques.

Finalement, le Web des bibliothèques a changé de serveur, ce qui a entraîné un changement d'adresse. La nouvelle adresse du Web est la suivante:

<http://www.unites.uqam.ca/bib/>

Réal Rodrigue

NOUVELLES BASES DE DONNÉES SUR CD-ROMs

Nom de la base:	Amérique française
Type de données:	Articles de périodiques, guides, index, données biographiques incluant parfois le texte intégral.
Période couverte:	16e siècle à nos jours.
Contenu:	Histoire du Canada français depuis Jacques Cartier.
Imprimé:	Plus de 30 sources imprimées différentes.
Disponibilité:	Bibliothèque centrale, consultation en mode local.

Nom de la base:	ASTIS Bibliography
Type de données:	Articles de périodiques, textes de conférence, livres, thèses, rapports gouvernementaux.
Période couverte:	1975 -
Contenu:	Régions arctiques du Canada.
Disponibilité:	Bibliothèque centrale, consultation en mode local.

Nom de la base:	Canada Phone Book
Type de données:	Données factuelles.
Période couverte:	1996
Contenu:	Répertoire téléphonique canadien.
Disponibilité:	Bibliothèque centrale, consultation en mode local.

Nom de la base :	Examine
Type de données :	Publications gouvernementales, dossiers d'exploration minière soumis au Ministère, thèses universitaires couvrant le Québec.
Période couverte :	1995-
Contenu :	Géologie
Disponibilité :	Bibliothèque des sciences, consultation en mode local.

Nom de la base:	Historical Abstracts
Type de données:	Articles de périodiques, comptes rendus de livres et thèses.
Période couverte:	1982-
Contenu:	Histoire du monde (sauf Canada et États-Unis) de 1450 à aujourd'hui.
Imprimé:	Répertoire imprimé du même nom.
Disponibilité:	Bibliothèque centrale, consultation en mode local.

VOL ET VANDALISME DANS LES BIBLIOTHÈQUES

La rentrée académique s'avère un moment privilégié pour informer les nouveaux venus et rappeler aux anciens l'importance de respecter et de protéger les collections des bibliothèques contre le vol et le vandalisme.

Tout acte qui entraîne la perte d'informations, soit par la perte d'un document, le vol ou le vandalisme, pénalise l'ensemble de la communauté. Il est rare en effet qu'un document ne soit emprunté ou consulté que par un seul usager. De plus, un document que l'on doit remplacer signifie qu'une nouvelle parution ne pourra être acquise, les bibliothèques ne disposant pas d'un budget spécifique au remplacement des livres perdus ou vandalisés. Il faut d'ailleurs savoir que, bon an, mal an, environ 5,6% du budget annuel d'acquisition est consacré au remplacement de volumes perdus ou vandalisés.

Alors, avis à toutes et à tous : respectons ce bien collectif que sont les collections des bibliothèques.

Diane Polnicky
Adjointe au directeur

SÉANCES DE FORMATION DOCUMENTAIRE COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Les commentaires et suggestions que vous voudrez bien nous laisser seront très appréciés et nous aideront à améliorer nos séances de formation et à essayer de répondre au mieux à vos attentes. C'est dans ce but que nous vous demandons de remplir ce formulaire en fin de séance. Merci de votre collaboration.

Présentation (clarté de l'exposé, durée, etc.) :

- | | |
|---|--|
| ☐ non satisfaisant | ☐ satisfaisant |
| ☐ peu satisfaisant | ☐ très satisfaisant |

Contenu (clarté des notions abordées, des exemples, de la démonstration, etc.) :

- | | |
|---|--|
| ☐ non satisfaisant | ☐ satisfaisant |
| ☐ peu satisfaisant | ☐ très satisfaisant |

Matériel distribué :

- | | |
|---|--|
| ☐ non satisfaisant | ☐ satisfaisant |
| ☐ peu satisfaisant | ☐ très satisfaisant |

Présentation audio-visuelle (qualité des acétates, projections d'écrans d'ordinateur, etc.) :

- | | |
|---|--|
| ☐ non satisfaisant | ☐ satisfaisant |
| ☐ peu satisfaisant | ☐ très satisfaisant |

Cette formation a-t-elle répondu à vos attentes et à vos besoins ?

- | | |
|--|------------------------------|
| ☐ oui | ☐ non |
| ☐ plus ou moins | |

Pourquoi ? _____

Commentaires et suggestions (expliquez ce qui ne vous a pas satisfait ou ce que vous auriez voulu aborder et qui ne l'a pas été, commentez vos réponses ci-dessus, etc.) :

Nom (facultatif) _____ Tél. ou Internet (facultatif): _____
Statut : ☐ étudiant-e ☐ professeur-e ☐ employé-e ☐ autres

Date : _____ Intitulé de la séance : _____

NOM: _____

GROUPE: _____

Où trouver (donner la bibliothèque, la collection et la cote)

- la revue *Vie pédagogique*?

- le *Répertoire des organismes et des établissements d'enseignement*?

- le *Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation*?

- Quels en sont les auteurs?

Compléter les références suivantes:

- 1 • _____, _____. *Bienvenue à la retenue scolaire!: rapport de recherche sur les études dirigées au primaire*. Montréal, _____, 1993, _____ pages

COTE: _____

- 2 • Fontaine, Suzanne Jean Proulx, Conseil supérieur de l'éducation. _____, Québec, _____, 1995, 65 pages

COTE: _____

- 3 • _____, _____, _____, Paris, A. Colin, 1992, 208 pages

Monographies LB115D25

4 • _____ et al. *Techniques* _____
Former, organiser _____ *enseigner,* _____
Paris, _____, 1994, 415 pages

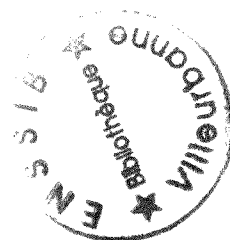
Monographies _____

5 • Golse, _____ Bidault, _____
_____ Paris, Masson, _____, _____ pages

Monographies _____

Recherche par sujet:

La relation maître-élèves



A- indiquer la stratégie utilisée (descripteurs) et le nombre de références retrouvées:

B- limiter par langue (indiquer le nombre de références restantes): _____

C- limiter par date (documents publiés après 1985) (indiquer le nombre de références restantes): _____