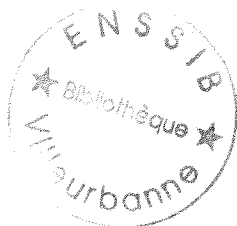


**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**



Mémoire d'étude

**L'EVALUATION
DES SERVICES DE
REFERENCE**

CHANTAL SIBILLE

Sous la direction de
M. Réjean Savard
Ecole de Bibliothéconomie et des
Sciences de l'Information
Montréal (Québec)

1993
DCB
30

1993

125 f.

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

Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque

Mémoire d'étude

L'EVALUATION DES SERVICES DE REFERENCE

CHANTAL SIBILLE

Sous la direction de
M. Réjean Savard
Ecole de Bibliothéconomie et des
Sciences de l'Information
Montréal (Québec)

En stage du 12 juillet au 1er octobre 1993
à la Bibliothèque Nationale du Québec
(Montréal)

Sous la supervision de M. Jean-René LASSONDE
bibliothécaire de référence à la BNQ

1993

L'EVALUATION DES SERVICES DE REFERENCE

CHANTAL SIBILLE

RESUME :

Les services de référence s'inscrivent dans une mission de diffusion de l'information. Leurs rôles d'aide à l'utilisateur suscitent un souci de qualité pour une meilleure satisfaction du public. L'étude se propose d'examiner l'évaluation de la référence en ces termes : synthèse des politiques de la référence; recensement et traduction française des méthodes d'évaluation; présentation de la bibliothèque nationale du Québec (Montréal), notamment à travers des propositions sur l'outil du formulaire de référence.

DESCRIPTEURS :

Référence * Service utilisateur * Recherche documentaire *
Evaluation * Québec

ABSTRACT

The reference services are an integral part of the mission to propagate information. Their role -help to the user entails attention to quality for better satisfaction of the public. The study, aims at examining the evaluation of reference of the following terms : synthesis of the policies of reference; collation and french translation of evaluation methods; presentation and proposition concerning the bibliothèque nationale du Québec using notably reference form as a tool.

KEYWORDS :

Reference * User service * Document retrieval * Evaluation *
Quebec

REMERCIEMENTS

Je voudrais ici adresser mes plus vifs remerciements à M. Jean-René Lassonde, bibliothécaire de référence à la BNQ, à Mme Yolande Buono, directrice de la division des monographies de la BNQ, et à M. Yvon-André Lacroix, directeur de la référence de la BNQ -ainsi qu'à tout le personnel de la BNQ- pour leur grande disponibilité et leur accueil aussi sérieux que chaleureux.

Je tiens aussi à remercier particulièrement M. Réjean Savard pour son suivi efficace et ses aides précieuses, ainsi que le personnel de la bibliothèque et du laboratoire d'informatique de l'EBSI.

Je remercie sincèrement les personnes suivantes pour le temps qu'elles m'ont consacré, les entrevues qu'elles m'ont accordées et les documents qu'elles m'ont communiqués, lors de mes visites dans leurs services de référence :

Mme Janita Leblanc, responsable de la documentation au CRGM;

Mme May Bouvreau, directrice de la référence à la BM de Montréal;

M. Jerry Bull, responsable de la référence à la BLSH;

M. Jean-Pierre Côté, directeur des BU de l'UQAM;

et tout spécialement M. Kendall Wallis, directeur par interim du service de référence de la McLennan-Redpath library (McGill), ainsi que toute son équipe, pour leur sympathique accueil durant deux journées.

Dans le même cadre, je voudrais remercier Mme Jayne Fillman, des relations publiques de la metropolitan Toronto reference library, et Mme Ginette Dessureault, assistante à la référence de la bibliothèque nationale du Canada, pour avoir répondu à ma demande écrite de renseignements sur les formulaires de référence.

Un grand merci aussi à Mme Marie-Françoise Bois Delatte, conservateur à la bibliothèque d'étude de Grenoble, pour son introduction personnelle au sujet; à M. Gilles Deschâtelets, professeur de référence à l'EBSI, pour son syllabus de cours notamment; à M. Réal Bosa, directeur des relations internationales de la BNQ, pour son suivi administratif et ses conseils; à l'Office Franco Québécois pour la Jeunesse pour son soutien administratif et financier, ainsi qu'à l'ENSSIB; et enfin à tous les Québécois et à tous les Français installés au Québec pour leur sollicitude.

SOMMAIRE

I. LA REFERENCE

- 1) Définitions et missions
- 2) Place dans la bibliothèque
- 3) Problèmes et limites

II. EVALUER LA REFERENCE

- 1) Préliminaires
- 2) Vue d'ensemble et typologie
- 3) Recensement des techniques et des méthodes

A / TECHNIQUE D'INTERROGATION

- a- Questionnaire
- b- Interview

B / TECHNIQUE D'OBSERVATION

- a- L'observation indirecte ou discrète
- b- L'observation directe ou au grand jour

C / TECHNIQUE D'ENQUETE

- a- Comparaison
- b- Test
- c- Statistiques

D / DIVERS

- a- Gestion par objectifs
- b- étude de cas

III. PROPOSITIONS D'APPROCHES POUR UNE EVALUATION DE LA REFERENCE A LA BNQ

- 1) La BNQ et son contexte : précisions
- 2) Action sur les outils existants : le formulaire
- 3) Le public roi

PRELIMINAIRES

* La traduction des citations insérées dans le mémoire a été assurée par mes soins.

* Les notes bibliographiques apparaissant en note de bas de page seront données de la façon suivante : précision du type de document (article, monographie...), nom de l'auteur, suivi d'une date si la bibliographie décrit plusieurs documents de cet auteur. Elles renvoient à la bibliographie finale pour les références complètes.

* SIGLES

ALA = American Library Association

ALQ = Association des Libraires du Québec

ASTED = Association pour l'avancement des Sciences et des Techniques En Documentation

BADADUQ = BANque de Données A Accès Direct de l'Université du Québec

BDD = Banque et Base de Données

BLSH = Bibliothèque des Lettres et Sciences Humaines (Université de Montréal)

BM = Bibliothèque Municipale

BMM = Bibliothèque Municipale de Montréal

BNQ = Bibliothèque Nationale du Québec

BU = Bibliothèque Universitaire

CD ROM = Compact Disk Read Only Memory

CIP = Catalogage In Publication

CREPUQ = Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec

CRGM = Centre de Référence du Grand Montréal

DOBIS = Dortmunder Bibliotheksysteem / Dortmund Bibliographie Information System

EBSI = Ecole de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information (Université de Montréal)

ICMH = Institut Canadien de Microfilmage Historique

ISBN = International Standart Book Number

LC = Library of Congress

OPAC = Open Public Access Catalog

PEB = Prêt Entre Bibliothèque

RASD = Reference Adult Services Division

REFCATSS = Reference Catalog Support System

SDM = Organisme montréalais spécialisé dans la conception et la diffusion de produits et de services liés à la documentation française; il dépouille notamment une sélection de périodiques de langue française, sur papier et BDD (*Points de repère*).

UQAM = Université du Québec A Montréal

UTLAS = University of Toronto Library Automated System

INTRODUCTION

Dans le cadre du stage d'étude de l'ENSSIB, j'ai été accueillie durant 12 semaines par la Bibliothèque Nationale du Québec, à Montréal; mon stage s'est déroulé dans le service de référence de la division des monographies, c'est-à-dire dans une des quatre divisions de la direction de la référence. La Bibliothèque Nationale du Québec (BNQ) a entrepris de formaliser par écrit les politiques qu'elle entend mettre en oeuvre dans les domaines bibliothéconomiques qui la concernent¹. La mission fondamentale de la bibliothèque est de conserver tous les documents édités au Québec et ceux concernant le Québec. Parmi les différents autres rôles de la bibliothèque, celui de renseigner et de répondre aux questions des utilisateurs est intéressant à étudier à plus d'un titre; d'abord parce que la référence est une spécificité anglo-saxonne et nord-américaine et qu'elle n'est pas -ou peu- entrée dans les moeurs documentaires français. Dans le cas présent, ce service est rendu en français² et dans un cadre francophone, ce qui constitue une expérience nouvelle et enrichissante pour la formation des bibliothécaires en France.

Dans un contexte général, trois raisons principales motivent donc le choix du sujet de recherche, qui portera spécifiquement sur la qualité d'un service de référence :

- La référence est un service typiquement nord-américain, adopté aussi par les canadiens, et une place d'importance lui est reconnue dans le fonctionnement d'une bibliothèque.
- La situation francophone du Québec renforce cette première spécificité, et en fait un centre d'intérêt majeur pour les spécialistes de l'information français.
- Les contraintes financières obligent les administrateurs à mettre en place des cadres d'évaluation pour mieux organiser, justifier et contrôler les services des bibliothèques. C'est dans

¹ Elle travaille actuellement à la politique de référence.

² Cependant, compte-tenu de la situation de bilinguisme du pays, le service est rendu en anglais lorsque des anglophones se présentent, puisque les bibliothécaires de référence parlent tous cette langue.

cette optique, et d'autre part aussi dans un souci aigu de satisfaire les clients, qu'une approche sur la qualité est souvent nécessaire.

C'est pourquoi - dans le cadre actuel et particulier de la BNQ - parallèlement à la rédaction de la politique de référence, et dans la perspective d'un contrôle de qualité de ce service à la clientèle, mener une réflexion sur l'évaluation d'un service de référence peut trouver sa pertinence : *pourquoi et comment évaluer un tel service* revient à définir les objectifs, les méthodes et les outils d'une évaluation, utilisable à court, moyen et long terme. Nous chercherons donc principalement à savoir comment évaluer la référence, c'est-à-dire comment la connaître, la mesurer, la juger, et exploiter des résultats pour améliorer sa qualité. Cette PROBLEMATIQUE s'inscrit dans une question d'orientation plus générale, qui vise à déterminer quels sont les critères de qualité (les mieux adaptés à une situation donnée) d'un service à la clientèle en matière d'information.

Les OBJECTIFS DE L'ETUDE poursuivent des buts à la fois descriptifs, théoriques et pratiques, puisqu'il s'agit 1) d'exposer la conception des bibliothèques en matière de référence, ainsi que l'organisation et les caractéristiques des dits-services; 2) de recenser les méthodologies existantes (techniques et outils) servant à évaluer les services de référence; 3) de réfléchir à une application possible de l'évaluation au cadre de la BNQ, en tenant compte des objectifs, du contexte bibliothéconomique, de l'adéquation à un mandat; et 4) d'avancer des suggestions sur la modification de la présentation du formulaire de référence.

la METHODOLOGIE employée pour mener à bien ce travail est alimentée par trois approches principales, qui se complètent l'une l'autre : tout d'abord, la nature du stage me permet une observation quotidienne du service de référence de la division des monographies de la BNQ. La lecture et l'analyse de la littérature professionnelle dans le domaine de la référence et de l'évaluation conviennent ensuite à l'abstraction et au recul nécessaires à une synthèse. Enfin, ce séjour au Canada est l'occasion de découvrir de nouvelles façons de procéder et de s'ouvrir aux autres institutions de la ville, par le biais d'entretiens avec quelques responsables de service de référence d'autres bibliothèques de Montréal³; ces visites sont

³ La liste des bibliothèques visitées apparaît en page de remerciements.

aussi mises à profit pour rassembler une précieuse documentation interne, qui servira notamment à comparer entre eux les formulaires de référence⁴.

Le PLAN proposé s'intéresse en premier lieu à une situation générale, puis se focalise sur un de ses aspects, avant de se pencher sur un cas particulier. L'évaluation de la référence n'étant pas la simple addition d'une évaluation plaquée à un service de référence, la première partie se propose d'abord de situer, de définir et de spécifier la référence. Elle permettra ensuite de mieux comprendre les principes de la deuxième partie, qui s'attache à recenser sous forme de synthèse les différentes méthodes d'évaluation et leurs outils. La troisième et dernière partie se présente comme un exercice, puisqu'elle vise à proposer des approches d'évaluation à la BNQ, pour son cadre propre⁵.

⁴ Un courrier a aussi été envoyé à une dizaine d'établissements pour compléter la documentation sur les formulaires.

⁵ Notre propos n'est pas d'évaluer le service de référence de la BNQ, mais de réfléchir à la forme qu'une évaluation pourrait prendre dans le contexte de cette bibliothèque. La troisième partie n'est donc ni un exemple, ni une illustration, ni une application des deux premières parties, mais plutôt des recommandations conçues dans l'esprit d'une mini étude de cas.

« Le paradoxe de la recherche : comment retrouver ce que l'on ne connaît pas puisque c'est justement ce que l'on cherche ? »

Hubert FONDIN

Rechercher et traiter l'information.

Page 142. (monographie).

cité par Gilles DESCHATELETS

dans son syllabus de cours

(document interne).

I. LA REFERENCE

ou "le chevalier, le trésor et le dragon"

1) Définitions et missions

- Qu'est ce que la référence ?

Ranganathan (The five Laws of library science, 1931) définit le service de référence à partir d'une documentation spécialisée, fournissant toutes les informations correspondant à l'objet des recherches de l'utilisateur. En France, les salles d'actualité se proposent d'"offrir au grand public des informations rapides sur les sujets les plus variés et concernant l'actualité prise dans son acception la plus large"(S. Bouffange). B. Richter parle aussi de questions pratiques, quotidiennes, fréquentes et associe fortement le service de référence aux ouvrages de référence que doit posséder et organiser ce même service, en vue de "renseigner immédiatement [...] toutes les catégories d'utilisateurs."

On distingue donc déjà quelques traits caractéristiques de la référence, à savoir la recherche d'information et la rapidité,

* Image de Kendall Wallis, directeur par intérim du service de référence de la McLennan-Redpath library (McGill university). Voir explication p. 17.

l'utilisateur (quel qu'il soit) étant au centre de la définition. Mais le mot-clé essentiel est sans doute celui de diffusion, car bien qu'il faille collecter, traiter et conserver les documents pour disposer d'une collection, il n'existe pas de référence sans diffusion d'information⁶, et la communication sera un des piliers de la relation de référence. Tous les théoriciens s'entendent pour écrire qu'il existe plusieurs sortes de référence, mais tous ne les définissent pas par le même biais. Nous pouvons discerner deux grandes tendances, qui finalement se rejoignent et se superposent.

La première⁷ analyse la référence selon la quantité d'aide apportée à l'utilisateur par le bibliothécaire, c'est-à-dire selon le temps et l'effort investis dans l'aide; elle distingue le service minimum -où le personnel se contente seulement d'indiquer où se trouve l'information, du service moyen et du service maximum⁸ -où le personnel cherche lui-même l'information et se porte garant de sa validité.

La seconde cherche à définir la référence d'après la question de l'utilisateur, c'est-à-dire selon des types⁹. W. A. Katz cite par exemple 4 types de questions : le type directionnel (*direction*), qui appelle une localisation géographique; le type factuel (*ready reference*) appelle une seule et simple réponse; le type spécifique (*specific search*) appelle l'apport d'un document ou d'une bibliographie; le type recherche (*research*) nécessite une information détaillée pour un travail particulier. D'autres classifications prennent en compte les stratégies de recherche ou les sources consultées. Certains théoriciens proposent d'ailleurs d'exclure des formes d'information de la référence proprement dite, en se basant sur la consultation des sources de la bibliothèque. Si la source consultée concerne exclusivement la bibliothèque et son fonctionnement, l'information qui en résulte ne rentre pas pour eux dans le cadre d'une référence. Ils définissent donc la transaction de référence ainsi¹⁰ :

An information contact that involves the knowledge, use, recommendations, interpretation, or instruction in the use of one

⁶ La notion de "referral " (traitée plus loin), traduite en français par le même terme de "référence" se trouve donc englobée par cette acception.

⁷ Cf l'article de Samuel ROTHSTEIN.

⁸ James WYER (monographie) appelle quant à lui "conservateur" le service minimal, "modéré" le service moyen et "libéral" le service maximum.

⁹ Plusieurs types sont développés dans les articles de J.P. WILKINSON et W. MILLER; M. SENG; R. BALAY.

¹⁰ Monographie de N.A VAN HOUSE, B.T WEIL, C. McCLURE, Measuring academic library performance. A practical approach, page 96.

or more information sources by a member of the library staff. [...] many transactions which facilitate the use of the library do not involve the knowledge, use, recommendations, interpretation, or instruction in the use of any information sources. Do not count these as reference transactions. (For example : giving directions for locating staff, users, physical features within the library, or providing assistance (of a nonbibliographic nature) with machines.)

[Un contact d'information qui suppose connaissance, usage, recommandation, interprétation ou formation, par rapport à l'utilisation d'une ou de plusieurs sources d'information par un membre du personnel de la bibliothèque.[...] beaucoup de transactions qui facilitent l'utilisation de la bibliothèque ne supposent pas la connaissance, l'usage, etc. d'une source d'information. Ne les comptez pas comme des transactions de référence. (par exemple : donner des adresses pour localiser du personnel, des usagers, des éléments physiques, ou apporter de l'aide au sujet des machines (qui ne soit pas de nature bibliographique).]

Cependant, beaucoup de bibliothécaires voient dans l'apport d'une information destinée à faciliter l'usage de la bibliothèque un acte de référence, tout en prenant soin de distinguer l'un et l'autre par la terminologie ou par l'organisation physique de leurs comptoirs de référence¹¹. Toutes les bibliothèques visitées durant ce séjour à Montréal ont choisi de définir leurs actes de référence selon le type des questions qu'elles reçoivent et des réponses qu'elles apportent, et/ou selon les sources consultées ou non; nous devons cet examen terminologique¹² à la nécessité d'expliquer clairement à quoi correspondent les chiffres, dans les statistiques qu'elles élaborent chaque mois et qui sont leurs premiers outils d'évaluation.

Pour synthétiser, nous pouvons dire que toutes les demandes de référence ont pour objet une information. Les bibliothèques qui définissent leur terminologie de la référence par rapport aux sources consultées¹³ distinguent le renseignement (qui a trait à la stricte utilisation, organisation ou fonctionnement de la bibliothèque; exemple de sources consultées : guide de l'utilisateur, règlement intérieur, procédures) de l'exploitation des ressources

¹¹ Voir partie 2) place dans la bibliothèque; organisation de la référence.

¹² Voir quelques définitions terminologiques en annexe D (n° 34, 35, 36).

¹³ Par exemple les BU de l'Université du Québec à Montréal. (Annexe n° 35).

documentaires (qui vise à mettre en présence l'utilisateur avec la source ou le contenu de l'information qu'il cherche; sources consultées : fonds de la bibliothèque). Cette exploitation comprend les recherches, les compilations de bibliographies et la formation documentaire. Les bibliothèques qui définissent leur terminologie par rapport aux types des questions et réponses¹⁴ distinguent l'information générale et directionnelle (indication brève, point de fonctionnement), l'information factuelle (délivrance d'une information trouvée par le personnel) et l'information-instruction (qui comprend l'apprentissage et les recherches plus longues). Enfin, un condensé des deux cas précédents¹⁵ distingue le renseignement (information factuelle, simple et rapide) de la référence (information tirée d'une documentation et apprentissage) et de la recherche (information plus complexe nécessitant plusieurs sources de consultation). La question des définitions nous amène naturellement à celle des rôles d'un service de référence, car l'usage d'une terminologie spécifique reflète déjà d'une certaine façon les orientations du service.

- Les rôles du service.

Les rôles des bibliothécaires de référence découlent des objectifs du service de référence ainsi que de la mission générale de la bibliothèque. Notons d'abord qu'il va de soit que le premier rôle d'un service de référence est de répondre aux questions des usagers, et d'y répondre aussi exactement que possible; à propos des rôles, il ne s'agit donc pas tant de décrire le "quoi faire" que le "comment faire". Notons ensuite que le degré du service de référence (minimal, intermédiaire, maximal) et le niveau d'implication du personnel varient avec les besoins des usagers. Notons enfin qu'un service de référence joue toujours (sauf cas particulier) plusieurs rôles à la fois, parce que sa clientèle exprime des besoins d'ordres différents; cependant, il arrive fréquemment qu'un service mette l'accent sur tel rôle plutôt qu'un autre, fasse porter ses efforts sur tel aspect de la référence ou ait tendance à privilégier tel ou tel type de service au public¹⁶.

¹⁴ Par exemple la BU McLennan de l'université anglophone McGill. (Annexe n° 36).

¹⁵ Par exemple la BM centrale de Montréal. (Annexe n° 34).

¹⁶ Ce sera le cas des exemples utilisés; sauf si indiqué, l'illustration des rôles par des noms de bibliothèques ne signifie donc pas que leur service de référence ne joue qu'un rôle.

Deux grandes idées -qui se font face sans pourtant s'exclure- sous tendent l'ensemble des rôles, celles d'instruction et d'information. La première vise à l'autonomie documentaire de l'utilisateur et assigne au bibliothécaire un rôle de formateur, tandis que la seconde cherche à répondre au besoin d'information de l'utilisateur et uniquement à ce besoin, donnant au bibliothécaire un rôle d'intermédiaire. Citons maintenant les principaux rôles des services de référence et les tâches accomplies par le personnel en fonction :

*Former l'utilisateur; C'est typiquement l'angle choisi par les bibliothèques universitaires, qui souhaitent développer l'autonomie des étudiants en les initiant aux techniques documentaires et à la manipulation des outils de référence. Ces services de référence mettent en oeuvre toute une palette de moyens, qui vont des demandes ponctuelles (explication d'un CD ROM, d'un index de périodique) aux ateliers spécialisés, en passant par la préparation de bibliographies.

A titre d'exemple, la Bibliothèque des Lettres et Sciences Humaines¹⁷ organise des visites commentées de son édifice chaque jour en période de rentrée; les BU de l'Université du Québec A Montréal diffusent des vidéos qui initient aux habiletés de base; la McLennan-Redpath library¹⁸ offre aux étudiants des ateliers organisés en groupe (utilisation des CD ROM, de l'OPAC, du réseau Internet), des séminaires spécialisés (par exemple "les outils de référence en anthropologie") et elle diffuse gratuitement des bibliographies de base matière par matière¹⁹. Cette mobilisation sur la formation prend essentiellement place en début de sessions universitaires; elle s'élabore souvent grâce à une étroite collaboration avec le corps professoral, suppose des salles réservées à la formation et demande un gros travail de préparation.

*L'intervention; cette optique vise à donner un ou des résultats à l'utilisateur, tout en l'aidant et en le soutenant activement dans sa recherche d'information. Si telle personne cherche des informations sur la bombe atomique, le bibliothécaire de référence se chargera lui-même de fouiller les collections (générale et de référence) via les fichiers, et lui soumettra ensuite les documents trouvés. La bibliothèque municipale de Montréal a par exemple opté pour un

¹⁷ Université de Montréal.

¹⁸ McGill University.

¹⁹ D'autres bibliographies, de plusieurs pages, sont mises en vente.

service à la carte, dans le "refus de laisser se débrouiller seul l'utilisateur."

*Référer à d'autres organismes; soit que la question déborde du cadre de la bibliothèque (collection spécialisée, support particulier...), soit qu'il faille compléter une information, poursuivre une recherche, emprunter un document localisé en réseau, soit qu'un organisme s'occupe uniquement de ce rôle d'orientation. C'est par exemple le cas du Centre de Référence du Grand Montréal²⁰. Cet organisme privé à but non lucratif, d'origine caritative, est un service de référence d'un type un peu particulier puisque son seul et unique rôle est de mettre en relation les appelants avec la personne-ressource (adresse et numéro de téléphone selon la localisation de la demande) adéquate aux besoins exprimés; son domaine de travail concerne tout l'aspect communautaire relatif au bien-être, à la santé et aux loisirs dans l'agglomération de Montréal. Ce type de référence, appelé en anglais "*referral* ", car l'anglais fait la différence entre "*referral* " et "*reference* ", (ce que le français ne permet pas puisqu'il existe le seul et même terme de "référence" pour les deux concepts) peut se définir comme suit²¹ :

An act of library employees of responding to individuals'needs by directing these individuals to another person, or to a place under the control of another person, for the fulfillment of these needs. The act seems to be influenced by the employee's personal qualities and by various other factors pertaining to the employees library, the outside resources referred to, and the individual being referred.

[Un acte des employés de la bibliothèque qui répond aux besoins des individus en les dirigeant vers une autre personne ou vers un autre lieu sous le contrôle d'une autre personne, dans le but de combler leurs attentes. Cet acte semble être influencé par les qualités personnelles des employés et par plusieurs autres facteurs touchant aux employés, aux ressources extérieures auxquelles on réfère et à l'individu qu'on a référé.]

Nous venons de décrire les principaux rôles reliés au service du public, c'est-à-dire tels que peut les percevoir un usager; nous ne nous attarderons pas sur les travaux internes que réalisent bien

²⁰ Ce centre n'est pas une bibliothèque; il s'apparente d'assez près à ce qu'on appelle *community information center* aux Etats-Unis.

²¹ Monographie de G.S HAWLEY, page 143.

entendu les bibliothécaires dans le cadre du fonctionnement du service de référence, tel l'élagage et les acquisitions, qui conditionnent la mise à jour de la collection de référence.

La BNQ se trouve à la croisée de ces différents rôles. Le service de référence joue un rôle pédagogique lorsque les bibliothécaires orientent les usagers, leur expliquent comment trouver une information ou leur donnent des instruments pour mener à bien une recherche; ils invitent les usagers à venir les voir de nouveau s'ils aboutissent à une impasse, ne trouvent aucune réponse à leur question ou souhaitent des compléments d'information. Ceci concerne tous les usagers qui désirent travailler seuls, ceux qui demandent explicitement une source de référence ou une méthode de recherche, et ceux dont on sait que la réponse à leur question se trouve très probablement dans la collection de référence²². D'autre part, les bibliothécaires sont souvent amenés à diriger eux-mêmes la recherche jusqu'à obtention d'un résultat, par exemple lorsqu'il s'agit de demandes par courrier, par téléphone, ou de demandes qui nécessitent l'interrogation de BDD ou de se déplacer dans les magasins pour feuilleter les documents. Le service de référence de la BNQ s'investit beaucoup dans ce rôle et offre de la sorte un service très poussé aux usagers. Ce service peut encore aller plus loin lorsque la demande émane d'une personne (ou d'un organisme) qui mène une recherche portant sur le domaine québécois ou qui contribue au développement des outils documentaires, et on peut parler là de coopération²³.

- des priorités et des moyens.

Les services de référence jouent en général tous ces rôles en alternance, et bien souvent sans qu'ils soient clairement détachés les uns des autres. Pour des raisons pratiques, financières, ou de disponibilité, les bibliothèques se sont fixé des priorités ou des façons de procéder concernant leur rôles.

Ainsi, la BU de McGill se doit en principe de servir par ordre prioritaire l'administration de l'université, les professeurs, les deuxième et troisième cycles, les étudiants, puis le public. La BM de Montréal s'est fixée de répondre dans l'heure suivant l'appel d'un

²² Ou du moins une partie de la réponse, souvent pour une introduction ou une première approche; ce qui laisse le temps au bibliothécaire de chercher de plus amples renseignements par ailleurs.

²³ Voir en annexe n° 39 l'article de A Rayons ouverts traitant d'exemples de coopération.

usager²⁴. L'UQAM -vu le nombre d'étudiants qu'elle touche- s'efforce de rendre la formation plus sérieuse aux yeux de ses utilisateurs en réfléchissant éventuellement à une contribution financière de la part des étudiants participants, et souhaite la systématiser en mettant en place un programme de formation documentaire avec didacticiel.

- Politiques et attitudes personnelles des bibliothécaires.

Mais quelle que soit la définition des types de référence et des rôles, le facteur le plus important dans un service de référence reste l'attitude personnelle des bibliothécaires, à savoir leur réception de la demande, s'ils mettent à l'aise ou non l'utilisateur, s'ils lui donnent ou non l'envie de revenir, la confiance, etc.

En pratique, le bibliothécaire de référence adopte une fois l'angle du service minimal, une autre fois celui du moyen ou du maximal, et d'autres fois encore un hybride des précédents; il agit de même lorsqu'il a la latitude pour le faire dans les rôles qui lui sont assignés. Cela n'empêche nullement la bibliothèque de se doter de lignes directrices en matière d'information et de service, pour exposer sa philosophie générale, ses intentions et ses stratégies. Les politiques de référence -telles celles que rédige actuellement la BNQ²⁵- se révèlent être de bons exercices pour cerner, délimiter, définir un service et ses objectifs; elles peuvent aussi servir de point de repère à l'utilisateur de la bibliothèque (qu'est-ce qu'on me propose ?), à son personnel (qu'est-ce qu'on attend de nous ?), ainsi qu'à des évaluateurs (quel est l'écart entre la situation actuelle réelle et ce que préconise la politique de référence ?).

Mais il est vrai aussi que ces politiques ne doivent pas faire croire que l'institution et ses structures sont plus importantes que l'utilisateur, d'une part; et d'autre part qu'elles reflètent fidèlement le service tel qu'il fonctionne. On peut en effet à cet égard poser la question de l'interaction entre les politiques de référence, et les habiletés professionnelles, les qualités personnelles et les acquis d'expérience des bibliothécaires.

²⁴ Pour lui donner une réponse ou pour le prévenir que la recherche en cours risque d'être plus longue.

²⁵ Voir en annexe n° 37 le sommaire des politiques de la BNQ.

- Processus et étapes de la référence

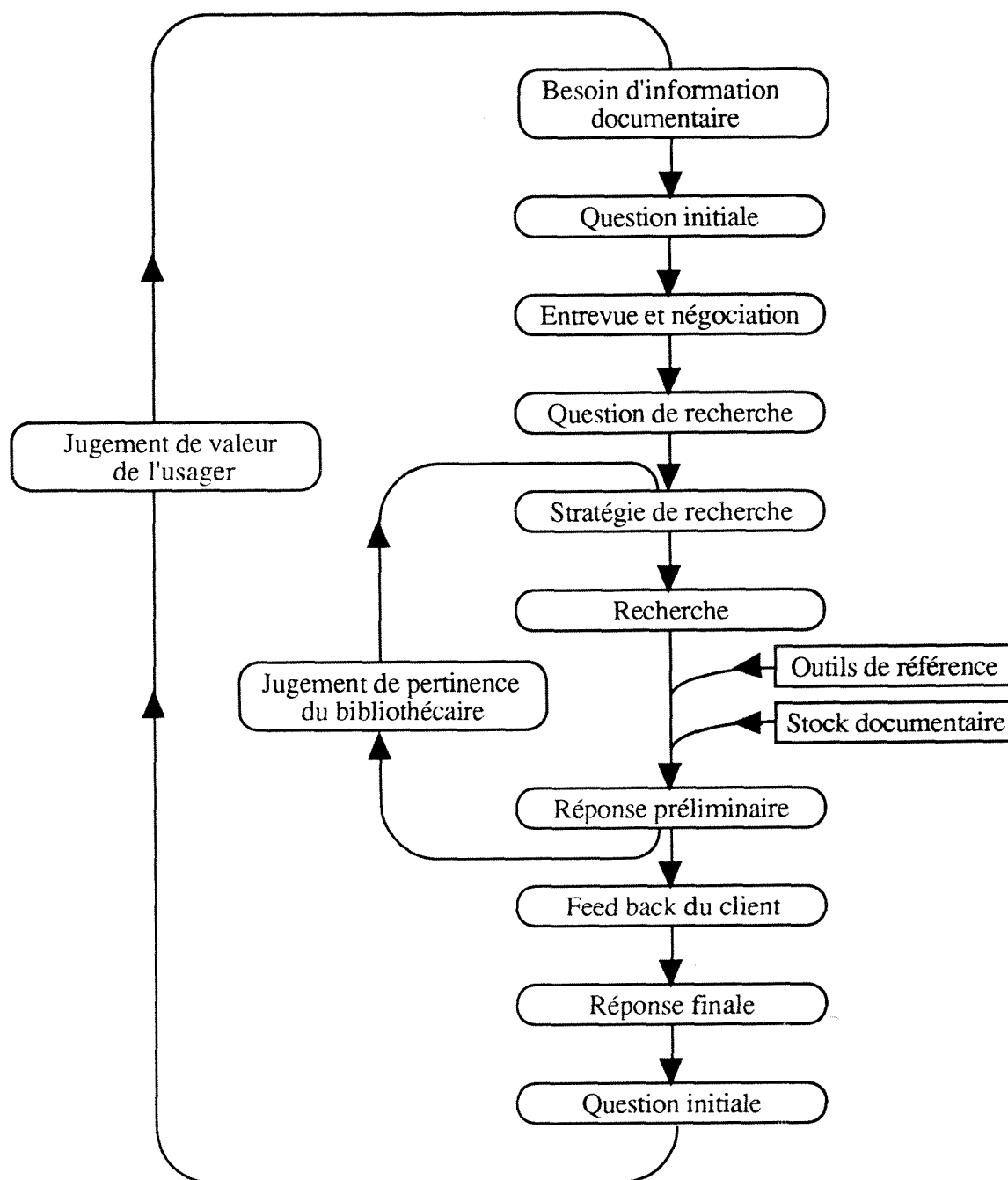
L'acte de référence n'est pas monolithique; il est divisible en mouvements, qui se succèdent dans le temps et dans la logique de réponse. Un scénario global²⁶ nous aide d'abord à retracer la chronologie d'un transfert d'information : le point de départ consiste en la manifestation du besoin d'information documentaire, qui commande trois étapes; la 1ère étape repère les références, la 2ème étape repère les documents, la 3ème étape repère l'information; l'aboutissement étant la satisfaction du besoin d'information documentaire.

Dans la perspective maintenant plus spécifique de la référence, nous pouvons nous pencher sur un processus plus détaillé²⁷, qui synthétise -en plus dépouillé- plusieurs modèles sur la question²⁸, et qui nous permet de bien saisir à quel niveau interviennent les jugements de pertinence et de valeur -critères essentiels d'évaluation de la qualité :

²⁶ Tiré du chapitre "Evaluation des services de téléréférence : de la pré-évaluation à la post-évaluation" de Gilles Deschatelets, in ASTED. L'évaluation des services publics...p.33. (monographie).

²⁷ Document interne de Gilles DESCHATELETS, Communication de l'information : syllabus de cours...

²⁸ Adaptation des modèles de Crum, Shera, Jahoda et Mc Fayden.



Ce cheminement se ramifie selon le mode de recherche : manuel, automatisé ou téléréférence. La colonne vertébrale du processus admet les variantes, mais restitue toujours sous une forme ou sous une autre les étapes suivantes : état de la question, stratégie, sélection, choix, et jugement de pertinence. Ces schémas et modèles nous aident à visualiser la place de la référence dans la bibliothèque et le processus d'information.

2) Place dans la bibliothèque

- Entre le document et l'utilisateur : le bibliothécaire de référence.

Le monde des bibliothèques peut se lire à travers un petit conte, rapporté par un bibliothécaire de référence, mettant en scène un chevalier, un dragon et un trésor; le chevalier représentant l'utilisateur, le trésor correspondant aux documents et informations de la bibliothèque, et le dragon au bibliothécaire. Pour beaucoup d'esprits, la représentation des bibliothèques (dûe à leur passé) induisait²⁹ que le chevalier devait partir à l'assaut du trésor ("le savoir") en affrontant le dragon qui en gardait jalousement les clefs et l'accès.

Le rôle peu glorieux de ce bibliothécaire a évolué, et aujourd'hui, le bibliothécaire de référence est chargé d'établir un contact entre l'utilisateur et la documentation par le biais d'un service personnel. Le bibliothécaire de référence ne doit plus, en aucun cas, se comporter comme un dragon, mais comme un chevalier-servant de l'utilisateur, dédié à son aide, et adoptant sa vision, pour qu'ils aillent conquérir ensemble les richesses de la documentation. La relation de communication qui s'établit alors devient la pierre d'angle du service de référence et la base du succès des transactions; elle souligne aussi que la référence est un pilier de l'institution puisqu'elle met en relation public et bibliothèque.

- L'organigramme.

Pour situer la place du service de référence dans la bibliothèque, l'observation de l'organigramme apparaît aussi comme une méthode pertinente, car elle révèle son importance et se prête à l'évaluation de son poids respectif par rapport aux autres services; il existe souvent une direction de la référence dans les grandes bibliothèques québécoises, et elle se trouve par exemple placée à la BNQ au même niveau que les directions de la conservation (mission principale), de l'analyse documentaire ou des acquisitions³⁰.

²⁹ Ce même conte peut sans nul doute encore se lire au présent...

³⁰ Voir l'organigramme en annexe n° 38.

- Moyens humains

La direction de la référence de la BNQ est répartie sur 4 divisions, implantées dans 3 édifices : les archives privées et les collections spéciales se trouvent à l'édifice Marie-Claire Daveluy; la division des revues et journaux et celle des publications gouvernementales à l'édifice Aegidius Fauteux; et les monographies à l'édifice Saint-Sulpice. A la BNQ, 35 personnes sur un total de 130 travaillent au service public; c'est un chiffre important, surtout compte tenu des activités propres à une bibliothèque nationale, telles la bibliographie nationale, le dépôt légal, le bureau de l'ISBN, etc. Il faut noter de plus que des tâches internes comme le catalogage ou l'indexation par exemple, servent aussi à la référence dans le sens où elles fournissent des outils normalisés pour exploiter le fonds documentaire.

L'édifice Saint-Sulpice compte environ 12 personnes (pour la bibliothèque proprement dit), dont la plupart travaille directement en contact avec le public; ce nombre se décompose en un chef, 3 bibliothécaires de référence, 2 bibliotechniciennes, et 4 employés. Tous sont amenés à faire de la référence, à des niveaux différents. Les employés du comptoir de prêt répondent aux demandes de renseignements (localisation des disciplines dans la salle, présence ou non de tel ouvrage ou de tel domaine), aux modalités de fonctionnement de la bibliothèque (horaires, consultation sur place, visionnement d'un microfilm, etc.), et initient les usagers au fonctionnement de l'OPAC (IRIS). Les bibliotechniciennes s'occupent des demandes bibliographiques provenant par télécopieur et par téléphone surtout des libraires, et du PEB, que l'on peut considérer comme un prolongement du service de référence. Les bibliothécaires répondent aussi à ces demandes (sauf PEB) selon les circonstances, mais se dédient plus particulièrement aux recherches booléennes sur le système de gestion intégrée de bases de données *Best-Seller*, aux recherches informatisées via réseaux (Utlas, Refcatss, Dobis, Badaduq...) ou BDD (SDM), aux questions plus longues et plus complexes; ce sont les bibliothécaires qui impriment des notices pour l'utilisateur lorsqu'ils le jugent utile, et qui réfèrent à d'autres organismes en temps voulu. Les moyens humains varient bien sûr en fonction de la taille et du budget de l'établissement, et les proportions en fonction des missions.

Les bibliothèques québécoises connaissent trois types de personnel : les bibliothécaires, qui ont acquis une maîtrise en

bibliothéconomie³¹, occupent l'échelon le plus élevé et se chargent des questions délicates; les bibliotechniciens, qui possèdent un DEC (Diplôme d'Etudes Collégiales) en techniques de documentation³², les succèdent dans l'échelon et règlent les questions d'ordre plus technique; enfin les commis ou magasiniers (diplôme d'études secondaires³³) répondent aux questions les plus courantes et rapides.

Ces quelques exemples pourront donner une idée d'ordre de grandeur du personnel de référence selon la nature des bibliothèques : la direction de la référence de la BNQ compte par exemple 11 bibliothécaires de référence, plus 8 bibliotechniciens et une quinzaine d'employés affectés à des tâches de référence. Le CRGM compte 12 personnes à temps plein et un roulement de 40 à 45 bénévoles à temps partiel; ce grand nombre de bénévoles est dû aux exigences des bailleurs de fonds; les bénévoles sont recrutés sur de bonnes bases de connaissances générales et psychologiques; ils sont formés au centre puis jumelés à un employé permanent. Les BU de l'UQAM comptent 179 personnes au service public, dont 38 professionnels (mais qui tous exercent plusieurs fonctions outre la référence). Le service de référence de la McLennan library (McGill) fonctionne avec 14 bibliothécaires professionnels, dont 2 à temps plein et les autres à temps partiel partagé avec leurs activités au sein des départements de collection (acquisitions notamment). Celui de la BLSH comprend 10 bibliothécaires de référence, répartis entre un généraliste (tenant le bureau de référence) et 9 bibliothécaires spécialisés dans plusieurs disciplines et passant environ 2 heures par jour au comptoir de référence générale.

Les moyens matériels de base se composent d'un bureau ou d'un comptoir ("desk" en anglais), d'un ou préférablement de plusieurs téléphones (recevoir des appels et appeler), de terminaux d'interrogation (si la bibliothèque est informatisée), d'un équipement permettant l'interrogation de BDD (micro-ordinateur,

³¹ La formation du personnel de référence est certes très importante, mais elle ne suffit pas à elle seule; les qualités de relation, une démarche active, un goût pour le public -qui impliquent d'aller vers les usagers en difficulté, de savoir être dérangé, de savoir écouter et demander, répéter, rassurer...- puisent leurs sources dans les aptitudes personnelles de chacun et viennent compléter la compétence technique, la connaissance professionnelle et l'expérience des outils et des procédures.

³² Diplôme équivalent à un Bac + 2 en France.

³³ Equivalant à un Bac général en France.

modem...), d'au moins une imprimante³⁴, d'étagères où seront placés les outils de première nécessité (dictionnaires, répertoire de bibliothèques...), d'un matériel de bureau adéquat (formulaires, papier brouillon, messages téléphoniques, feutre fluorescent...), et bien sûr d'une collection de référence qui soit la plus complète, la plus pertinente et la plus récente possible. Cette description sommaire correspond à ce qui est immergé, apparent au public; mais il ne faut pas oublier l'aspect interne, avec les bureaux personnels des bibliothécaires (qui sont parfois ouverts et visibles du public). Tous ces moyens sont étroitement liés au budget global alloué au service; bien que W.Katz cite la formule des 40/60, où 40% du budget va au domaine général de la référence et les 60% restants aux départements par discipline, il reste très difficile de savoir quel est le budget propre au service de référence, car il n'est jamais indépendant.

- Organisation

Le bibliothécaire doit pouvoir accéder facilement et rapidement à la collection de référence en son entier, et y accompagner l'utilisateur le cas échéant, c'est pourquoi une grande salle de plain-pied est recommandable. Mais la qualité première d'un service de référence est d'être vu, repéré et compris du public. En effet, le public ne sait jamais implicitement quels services existent; une présence physique significative semble indispensable ainsi qu'une signalisation explicite, qui indiquerait "aide" ou "assistance" au lieu d'un énigmatique "référence".

Le service de référence de la BLSH a deux handicaps majeurs dûs au manque de place; il se situe au second étage et sa collection est répartie sur deux niveaux (2ème et 3ème étages); mais il tente de pallier ces difficultés en entreposant au troisième étage des outils rarement consultés ou existant par ailleurs sur CD ROM, et en se signalisant dès l'entrée au rez-de-chaussée par des pancartes fléchées et de grands panneaux suspendus à l'avant du comptoir.

³⁴ Deux imprimantes sont préférables si le service dispose d'un système informatisé propre et d'un accès aux BDD; ainsi le bibliothécaire peut délivrer à l'utilisateur qui le souhaite des références complètes concernant des documents de la bibliothèque-même ou d'une autre localisation. Cette trace écrite de la recherche facilite certaines explications, permet au bibliothécaire de travailler plus rapidement, lui évite de refaire la recherche lorsqu'un usager revient le consulter sur le même sujet, facilite le PEB, et rend service à l'utilisateur.

L'organisation spatiale est fonction de l'architecture, mais aussi de la répartition des rôles dans le service. Il existe plusieurs modèles de disposition.

Tout d'abord, plusieurs bibliothèques ont pu installer près de l'entrée un service d'accueil, d'information ou de renseignements, qui se charge de recevoir les appels téléphoniques (et de les transmettre le cas échéant), d'orienter les usagers, de répondre à des questions courantes, faciles, rapides, d'expliquer l'usage de la bibliothèque et d'initier à l'utilisation des fichiers ou de l'OPAC. Ces comptoirs d'accueil sont tenus par des bibliotechniciens ou des employés, et ils opèrent un premier filtrage des questions : leur rôle d'aiguillage est essentiel. Ce sont des postes à travail dense car une grande majorité de questions est directement adressée là et concerne ce domaine de compétence (environ 75% en général); c'est pourquoi l'accueil de la BLSH délivre un message enregistré pour les questions courantes posées par téléphone.

C'est aussi un lieu stratégique, puisqu'il est au seuil de la bibliothèque (laisse une bonne ou mauvaise impression), voit défiler beaucoup d'usagers et joue un peu le rôle d'un sismographe détectant les problèmes, les besoins et les difficultés du public; c'est pourquoi la formation du personnel qui y travaille n'est pas à négliger, et qu'il est peut-être bon pour un bibliothécaire de connaître ce qui s'y passe en le fréquentant, comme cela se fait à McGill. Ce système permet au service de référence proprement-dit de se concentrer sur des questions demandant plus de temps et de réflexion. Ensuite, tout³⁵ se passe soit au comptoir de référence, soit dans des bureaux à l'arrière, où l'on envoie³⁶ l'utilisateur pour que le bibliothécaire élabore une stratégie de recherche automatisée avec lui.

Citons quelques exemples d'organisation : la centrale de la BM de Montréal offre aussi son service de référence aux usagers de ses annexes, soit directement de bibliothécaire à bibliothécaire, soit en y référant les requérants. Elle se compose de cinq départements et chacun d'eux doit assurer sa propre référence, bien qu'ils soient complémentaires. Chaque département dispose à l'entrée d'une bibliotechnicienne qui gère un bureau d'information, mais décentralisé. Cette BM a mis en place un service de localisation par téléphone (1 personne affectée); les autres références se font surtout sur place, par téléphone pour la "quick reference"

35 L'entrevue de référence, la stratégie de recherche, l'impression de notices, ou l'invitation à suivre le bibliothécaire dans les rayonnages.

36 sur RDV, ou disponible immédiatement.

(almanach, encyclopédie, adresses), par courrier pour la référence générale et la salle de généalogie (Laurentiana et Canadiana).

Le CRGM a la particularité de ne produire son service que par téléphone; la BNQ, qui répond très majoritairement à des demandes formulées en personne ou par téléphone, a pourtant vu leurs proportions diminuer légèrement au profit d'une augmentation de 62% des demandes par courrier en 1991-92³⁷.

X L'organisation du travail est basée sur le roulement des bibliothécaires; à McGill par exemple, les bibliothécaires travaillent deux heures de suite maximum au comptoir de référence et traitent les demandes sur place et celles plus compliquées reçues par téléphone et notées sur un formulaire; ainsi toutes les recherches bénéficient du regard et des stratégies de plusieurs personnes, ce qui augmente les chances de cerner au mieux le problème et diminue les risques d'oubli ou d'erreur; rapport est donné au requérant dans les 24 heures, et si la recherche n'a pas abouti, elle est assignée le troisième jour à une personne spécifique qui a priorité de s'en occuper. En fin de journée, les formulaires sont contrôlés par des bibliothécaires "aînés", qui émettent des commentaires et des conseils dans une sorte de *feed-back*.

Notons enfin que les horaires d'ouverture des services de référence sont calqués en moyenne sur les horaires d'ouverture de la bibliothèque elle-même; les BU fonctionnant le soir jusqu'à 21 ou 22 heures, assurent un service de référence jusqu'à 19 ou 20 heures, l'aide à l'utilisateur continuant d'être assurée après ces heures par le personnel des comptoirs de prêt.

- Utilisation, statistiques, ordre de grandeur.

Pour donner un ordre de grandeur de l'utilisation de ces services, nous pouvons par exemple mentionner quelques chiffres de l'année précédente (91-92) : l'ensemble des BU de l'UQAM ont reçu 218 000 demandes de référence et le type des renseignements généraux a augmenté de 53,8% sur 5 ans, les recherches de 7,9%, et les préparations de bibliographies de 232%. Le CRGM reçoit chaque année environ 65 000 demandes d'aide ou d'information à propos de questions sociales. La BNQ a totalisé pour ses trois édifices 33 488 demandes, dont plus de 60% par téléphone et près de 55% pour St-

37 On peut avancer comme hypothèses que ce chiffre est peut-être significatif d'un début de rayonnement sur tout le territoire du Québec, ou qu'il caractérise une certaine croissance des besoins des libraires.

Sulpice (monographies générales)³⁸; toujours pour la BNQ, le rapport annuel 1989-1990 nous apprend à propos du profil de clientèle que 53% des usagers mènent une recherche sans aide : c'est peut-être un chiffre à interroger de plus près -par exemple lors d'une enquête de satisfaction- pour savoir si tous ces usagers sont autonomes en matière documentaire, s'ils préfèrent travailler seuls, ou s'ils ne connaissent pas le service de référence, n'osent pas l'aborder, ou gardent un mauvais souvenir d'une première expérience.

Ces chiffres sont à considérer avec précaution, car d'une part ils ne sont pas normalisés, et ils parlent tous d'une réalité différente dans les faits (taille de la collection, heures d'ouverture, nombre de bibliothécaires, public touché); ils ne sont donc pas comparables. A titre d'exemple, on peut ajouter que la BNQ répond à des centaines de questions indirectes (donc non comptabilisées) par le biais d'outils de référence imprimés et diffusés par ses soins comme les répertoires d'ISBN (la BNQ attribue l'ISBN aux éditeurs québécois francophones), d'éditeurs, les bibliographies (la bibliographie du Québec et les bibliographies thématiques), et le fichier d'autorité. Ces outils touchent un public de libraires, d'éditeurs, de diffuseurs, de centres d'information, etc.

- Image générale de la bibliothèque.

Revenant au premier paragraphe qui mettait l'accent sur le lien créé entre le document et l'utilisateur, nous pouvons maintenant avancer que la nature communicante de ce service va au-delà de la communication d'une information à un requérant; le service de référence apparaît en effet aussi comme un puissant instrument de relations publiques, qui peut influencer favorablement ou non l'image générale et la perception extérieure de la bibliothèque, ce que vient renforcer son statut de service public.

3) Problèmes et limites

- Liés au service public

Le service de référence, de par sa nature de service public, se doit de soigner son accueil, de faire coïncider service demandé et service rendu, ainsi que de travailler étroitement avec le public.

³⁸ Voir en annexe n° 30 le tableau récapitulatif du Rapport annuel 1991-1992.

Les difficultés proviennent à la source d'un constat compréhensible : l'ignorance ou la connaissance partielle des ressources de la bibliothèque et des outils d'information; l'initiation, qui cherche à remédier à cet handicap, est souvent ponctuelle et limitée; mais l'ériger de façon plus systématique demande une importante organisation, des moyens spécifiques (bibliothécaire-formateur, salle de formation), et la présence dans et près de la bibliothèque d'un public homogène prêt à investir du temps et de l'intérêt dans cette activité³⁹.

La méconnaissance du milieu des bibliothèques provoque chez la plupart des utilisateurs une gêne, une timidité et une incapacité à formuler clairement leurs besoins. Des spécialistes ont montré que les demandes émises ne reflétaient qu'une partie des besoins réels, et qu'elles traduisaient plutôt un appel à l'aide. C'est pourquoi la qualité de l'accueil est primordiale au service de référence, si l'on veut trouver des solutions adaptées à chaque cas et gagner la confiance de l'utilisateur.

- Insatisfaction montrée et cachée

Hernon et McClure⁴⁰ ont mis en lumière le pourcentage moyen de 55%, qui représente la part des questions qui n'ont pas trouvé réponse ou dont la réponse était incomplète ou erronée. Ce chiffre, qui a donné son nom à la "loi des 55%", a été repris et vérifié par une multitude d'évaluateurs, dont les études tendent toutes à montrer que beaucoup de bibliothécaires de référence ne répondent pas entièrement ou correctement à une grande proportion de questions.

Certains observateurs⁴¹ ont listé des facteurs de déficience : échec du bibliothécaire à interpellier et à donner confiance à l'utilisateur; manque de connaissance des outils; incapacité à comprendre la question; manque d'intérêt du bibliothécaire dû à la routine; ignorance de détails spécifiques à certains outils; croyance que le bibliothécaire peut interpréter des réponses à la place de l'utilisateur.

L'insatisfaction du public, qui -on le verra- n'est pas forcément liée à la loi des 55%, est difficile à appréhender car

³⁹ Ce qui semble plus évident à réaliser pour une population estudiantine que pour le grand public.

⁴⁰ Pour les modalités de ce test, voir la partie sur les méthodes d'évaluation. Les résultats exacts révélaient que les questions trouvaient réponses à 56%, dont 84% étaient correctes. Cf aussi l'article de CHILDERS (1980).

⁴¹ Cf l'article de J.A HICKS, page 51.

seulement une infime partie (environ 5%) émerge des commentaires spontanés des usagers. Elle est la conséquence d'une série de facteurs disparates⁴² qui se synthétisent tous en fin de parcours pour le requérant dans ce qu'on peut appeler son impression générale; nous pouvons cependant schématiquement discerner quatre causes principales à ce sentiment en ce qui concerne les résultats : l'utilisateur n'obtient pas de réponse à sa question; l'utilisateur obtient une réponse erronée; l'utilisateur n'obtient qu'une réponse partielle; l'utilisateur juge que le bibliothécaire a mal répondu à sa question⁴³.

- Moyens

Les services de référence rencontrent aussi des problèmes liés aux moyens qui leur sont alloués. La collection de référence implique une constitution et une mise à jour coûteuses (en moyenne tous les deux, quatre ou six/dix ans, selon le type d'ouvrage). La question du coût d'un service de référence bute sur des obstacles de plusieurs types : réticence du personnel à établir un coût horaire réel selon les efforts déployés, difficulté pour comptabiliser un travail effectif aboutissant pourtant à une réponse incomplète ou à un échec, débat portant sur la répartition des coûts entre les différents services (l'établissement d'une bibliographie en histoire doit-il être porté au crédit du département d'histoire ou de la référence ?); aujourd'hui, l'aspect budgétaire de la référence dépend étroitement des nouvelles technologies (interrogation en ligne des BDD, consultation et téléchargement des CD ROM...) et soulève la question de la tarification et d'une participation financière de l'utilisateur.

Les restrictions budgétaires obligent les services à maîtriser leurs temps d'accès aux BDD, les frais de communication (téléphone et télécopie), et pèsent aussi sur l'équipement informatique; les 10 bibliothécaires de référence de la BM de Montréal doivent ainsi s'organiser de manière à avoir accès à l'unique poste en réseau. Le manque de moyens touche surtout les services au niveau du

⁴² Accueil, environnement, accessibilité, communication, richesse des collections, palette de services, etc.

⁴³ "Mal répondre" recouvre beaucoup d'acceptions, mais signifie que la réponse ne correspond pas aux attentes du requérant : par exemple attentes de niveau (article de vulgarisation ou thèse ?, synthèse d'encyclopédie ou monographie critique ?), de quantité (trop répondre et submerger l'utilisateur d'informations alors qu'il cherche une information spécifique provoque aussi l'insatisfaction), de rapidité, de compréhension du sujet, etc.

personnel, et plus particulièrement au niveau du temps-personnel, ce qui affecte le type de service rendu (recherche longue et fouillée *versus* recherche plus panoramique) et les plages horaires d'ouverture.

- Principes

Un certain nombre de principes ont été énoncés pour faire face à ces difficultés et réduire les obstacles qui entravent le processus d'une référence de qualité. Des qualités personnelles⁴⁴ sont requises des bibliothécaires, telles l'efficacité, la motivation, l'empathie, le tact, l'indépendance et l'équité. L'équité est un principe fondamental qui fait appel à la notion de démocratisation; le service -dans la limite de ses compétences- doit répondre à toutes les questions quelles qu'elles soient et de qui que ce soit qu'elles émanent avec le même degré d'application⁴⁵; le respect des demandes doit s'accompagner d'une volonté du bibliothécaire de se mettre à la portée de tous.

La notion d'interprétation est sujette à variation; soit elle émane explicitement de l'utilisateur -qui désire que le bibliothécaire interprète l'information en regard de son cas personnel, surtout dans les domaines médical et légal; soit elle émane d'une tentation du bibliothécaire. Dans tous les cas cependant, le personnel doit refuser d'interpréter, car il n'a pas l'expertise pour le faire à la place de l'utilisateur. Une fois que le bibliothécaire a fourni l'information, seul l'utilisateur peut interpréter ce qu'il cherche. En aval, l'utilisateur a le droit d'émettre un jugement sur le document qui lui est fourni⁴⁶, et lui seul a autorité pour juger de sa pertinence, selon ses besoins et ses buts. Il en va de même pour le temps qu'il désire octroyer à sa recherche, et de la quantité d'information dont il a besoin.

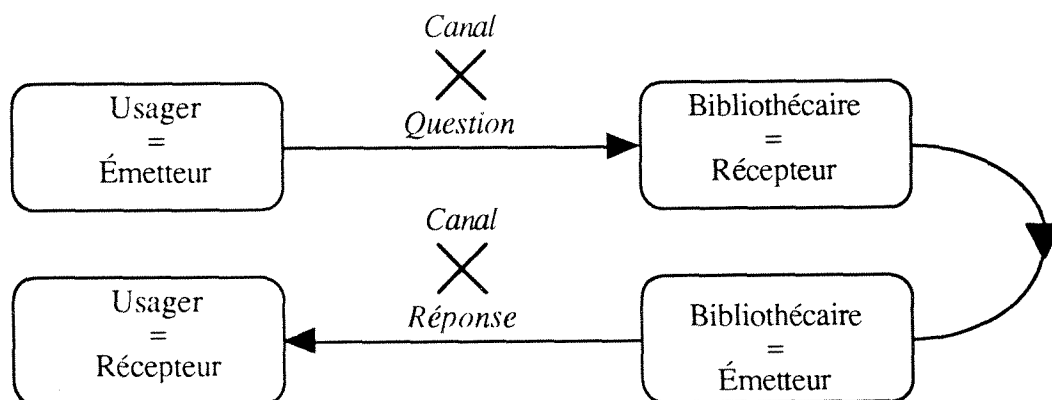
⁴⁴ Cf la monographie de G.S HAWLEY, page 27.

⁴⁵ Y.A Lacroix, le directeur de la référence de la BNQ, illustre ce propos en disant que les bibliothécaires de l'institution avaient comme éthique d'offrir la même qualité de service à une personne âgée qui recherche un modèle de robe dans un magasin de mode québécois, pour le réaliser, qu'à un chercheur écrivant un livre sur l'histoire du costume au Québec.

⁴⁶ Le bibliothécaire peut cependant émettre des réserves de forme; il a par contre le devoir de prévenir l'utilisateur dans certaines circonstances, par exemple pour la différence qui existe entre la date de publication d'un recueil de statistiques et la date de cueillette de ces statistiques.

Il est indispensable pour le bibliothécaire d'établir un dialogue avec l'utilisateur pour sonder ses besoins et y répondre au plus près possible. La technique consiste à évaluer la question par une entrevue de référence; l'entrevue a pour objet de prendre connaissance de la demande en son entier, comprenant son arrière-fond, des précisions, des indications (de langue, de niveau, de temps) et tout ce qui peut être utile au bibliothécaire pour initier et orienter une recherche.

Cette technique de maïeutique s'appuie sur le présupposé que l'utilisateur ne formule pas clairement ses questions ni ne dévoile leurs portées. Il faut donc "faire avouer le suspect", selon l'image d'un bibliothécaire de référence de la BNQ, avec des méthodes combinant entre autres la patience, l'écoute, la redondance, et dont le dénominateur commun est celui de communication. Lors de ce processus, le bibliothécaire joue successivement deux rôles, la qualité du premier influençant le succès du second : comme on le voit sur le schéma ci-dessous⁴⁷, il est d'abord récepteur du message envoyé par l'utilisateur; puis, une fois la recherche menée, il devient émetteur du message de résultat vers le requérant. S'il échoue dans son premier statut, il risque de ne pas ou de mal comprendre la demande et de s'engager dans une mauvaise piste de recherche; s'il échoue dans son deuxième statut, il risque de compromettre la viabilité de la réponse qu'il apportait. Ces instants étant décisifs, le bibliothécaire doit maîtriser parfaitement ces deux mécanismes.



Il est important que le bibliothécaire veille durant l'entrevue de référence à poser des questions plus ouvertes que fermées, significatives, longues si nécessaire, et qu'il n'hésite pas à

⁴⁷ Cf la cassette video The difficult reference questions.

paraphraser ce qu'il vient d'entendre pour s'assurer de sa compréhension. La mise en oeuvre de comportements positifs aide le bibliothécaire à réussir son entrevue. Les études sur ce thème distinguent deux types d'aptitudes⁴⁸ : les aptitudes verbales, comme le fait de rappeler, d'éviter les diagnostics précoces, d'exprimer verbalement les sentiments, de restituer ou de paraphraser le contenu de la question, d'encourager, de donner des suggestions, de poser des questions ouvertes; et les aptitudes non-verbales, comme établir le contact avec les yeux, des gestes, une posture relaxée, l'expression du visage et le ton de la voix.

L'entrevue de référence permet au bibliothécaire de connaître les besoins particuliers de chaque usager qui s'adresse au service; D'autres sources d'information permettent de connaître les besoins de la clientèle moyenne. Or la qualité se décrit comme la conformité au besoin réel du client, et la recherche de cette qualité passe par la mise en oeuvre de moyens ordonnés et programmés qui visent à mieux faire et à être conforme aux attentes du client. Les limites du service et la volonté de qualité engagent donc à connaître son public, ses types de demandes, leurs fréquences, ses niveaux de recherche, etc., pour ajuster le service tel qu'il est conçu aux besoins et aux moyens, tout en tenant compte de la mission de la bibliothèque.

Ce processus entre dans le cadre d'une démarche qualité, qui va de pair avec le contrôle de qualité. Trois buts simples du contrôle de qualité d'un service de référence peuvent d'ores et déjà être recensés : la connaissance (du public, des besoins) pour le niveau interne, l'amélioration (du service) pour le niveau externe, et le contrôle comme moyen de gestion (humain, financier) pour la hiérarchie. La qualité, comment cela se mesure-t-il ? Si l'on considère par exemple un facteur de qualité comme l'efficacité, nous nous apercevons qu'il existe divers critères de mesures, intéressant des groupes de personnes différents -cités ci-après par un commentateur⁴⁹ : les managers demandent des mesures structurelles, qui décrivent la capacité à délivrer le service; les bibliothécaires demandent des mesures du processus, qui décrivent l'effort investi pour délivrer le service; les usagers demandent des

⁴⁸ D'après la monographie de E.Z JENNERICH et E.J JENNERICH, page 8.

⁴⁹ Cf l'article de J.B WHITLATCH (1992), page 10.

mesures d'extrants⁵⁰, qui décrivent la satisfaction d'avoir ce qu'on a demandé; les agences gouvernementales et les citoyens qui payent les taxes demandent des mesures décrivant des caractéristiques secondaires, comme la visibilité dans la communauté. Cet exemple prouve entre autres que la qualité -en ce qui concerne les bibliothèques, comme ailleurs- est une notion délicate à manipuler; cependant, la qualité d'un service de référence se laisse décomposer par le biais des évaluations.

II. EVALUER LA REFERENCE

L'évaluation dont il est question ici concerne uniquement le domaine de ce que l'on nomme "post-évaluation", qui s'intéresse au service effectif, par opposition à "pré-évaluation", qui s'intéresse à la projection d'un service dans le futur.

1) Préliminaires

- Spécificités du service et de l'information.

Les produits de l'industrie sont tangibles, distincts et plutôt homogènes; on mesure la productivité de ceux qui les fabriquent, et ils se prêtent facilement en tant qu'objets aux contrôles de qualité. Les services montrent une nature plus complexe et hétérogène; trois grands paramètres distinguent le service du produit : le service est variable (avec le temps, les hommes, les circonstances), intangible et surtout simultané -c'est-à-dire qu'il est consommé en même temps qu'il est produit. Ces caractéristiques sont donc valables pour la référence puisqu'il s'agit d'un service.

⁵⁰ Extrant et intrant sont la traduction de l'anglais *output* et *input*, et désignent tout ce qui a un impact ou une conséquence à l'extérieur de l'organisation, ou au contraire à l'intérieur; généralement, on considère que les extrants correspondent aux services et les intrants au budget, au personnel et au matériel de la bibliothèque. (Cf la monographie de l'ASTED. 1978. Page 7).

Mais il s'agit en plus d'un service d'information, qui développe ses propres caractéristiques. Les bibliothécaires de référence ne sont pas des producteurs d'information, mais des médiateurs d'information. Cependant, ils se heurtent pareillement au caractère non stable et variable de l'information et à ses deux dimensions de quantité et de qualité. La qualité d'une information dépend entre autres⁵¹ de sa valeur réelle, de son contenu, du degré de confiance qu'on lui accorde, de sa pertinence, de son actualité, de sa validité et du respect de l'individualité des besoins d'information que chacun ressent avec plus ou moins d'acuité.

La qualité d'un service de référence, bien qu'elle soit difficile à évaluer parce que l'on manque de standards objectifs pour le faire, peut s'observer à travers les quatre critères suivants⁵² :

- * L'accessibilité : elle désigne la facilité d'accès au service (notion d'espace et de coût), sa visibilité (notion de signalétique), et sa propension à intervenir (notion d'accueil).

- * La qualité intrinsèque : elle recoupe la valeur de l'information (notion de fiabilité et de pertinence).

- * Le processus : il correspond à l'enchaînement qui va de l'entrevue de référence à la recherche de l'information, et fait intervenir la notion de clarté (explication à l'usager) et les rôles d'émetteur/récepteur.

- * Les relations : elles reflètent la capacité du bibliothécaire à faire le lien entre l'usager et l'information qu'il recherche, et fait intervenir des qualités humaines.

Evaluer un service de référence suppose donc de tenir compte de ces caractéristiques qui font la spécificité de ce service d'information.

- Objectifs

Evaluer dépend aussi étroitement des objectifs que l'on veut assigner à l'évaluation; on a déjà vu plus haut que les critères de mesures utilisés variaient avec les groupes de personnes concernés. La question "pourquoi veut-on évaluer ?" est antérieure à l'évaluation elle-même, et la définition des objectifs inclinera à choisir une méthode plutôt qu'une autre. Les gestionnaires économiques de la bibliothèque peuvent voir dans l'évaluation un moyen de justifier les dépenses et d'estimer les coûts en

⁵¹ Cf la monographie de I. WORMELL, page 2.

⁵² D'après J.P Coté, directeur des BU de l'UQAM.

personnel, matériel, espace. L'évaluation peut servir aussi à définir le type de public desservi (ou non desservi), le modèle d'organisation le plus performant, à réduire le temps de réponse, à augmenter le taux de bonnes réponses -c'est-à-dire à améliorer les performances, l'efficacité, la qualité en somme du service délivré; le but étant à la fois d'améliorer le service rendu à l'utilisateur, mais aussi de dynamiser la perception du service par les usagers.

L'ASTED⁵³ énumère ainsi les objectifs courants : prévoir et établir les priorités; évaluer à des fins administratives (budget, postes); motiver les employés; planifier par rapport aux besoins et aux demandes; connaître le niveau de satisfaction des usagers et l'améliorer; comparer la validité des sources; produire des statistiques et des rapports annuels; justifier les activités, les publications.

Ces objectifs généraux pour être atteints ont intérêt à être fractionnés en buts plus spécifiques et en actions mesurables. Le "pourquoi évaluer" doit être suivi du "quoi évaluer" et du "comment évaluer" (objet de la deuxième partie de cette section). Un professeur de référence⁵⁴ propose de décomposer ces questions en paramètres, critères et mesures. Les paramètres s'inscrivent dans une macroévaluation; ils déterminent les grandes caractéristiques, s'apparentent aux objectifs du service (par exemple performance, rentabilité, satisfaction, qualité) et sont définis par une série de critères. Les critères s'inscrivent dans une microévaluation; ils déterminent les aspects spécifiques, variables et surtout quantifiables des paramètres, comme par exemple le coût, le temps de réponse, l'exhaustivité, et la visibilité. Les mesures s'inscrivent dans la méthodologie; ce sont des instruments, qui doivent être validés et reconnus, destinés à quantifier un critère, tels par exemple les frais directs par rapport aux frais indirects, le temps réel en secondes, le nombre total de références divisé par le nombre de références pertinentes, etc. Ce processus permet d'une part de démystifier l'évaluation telle qu'elle est perçue complexe et subjective, et d'autre part de ne jamais perdre de vue que l'évaluation est un moyen permettant de relier des objectifs à des actions.

⁵³ Cf la monographie de VAUDRIN, POTTIN et ASTED.

⁵⁴ G. DESCHATELETS, professeur à l'EBSI. Evaluation des services de télé référence : de la pré-évaluation à la post-évaluation. In ASTED. L'évaluation des services publics: textes des conférences prononcées le 13 avril 1978, p. 64-66. (monographie).

- Interpréter les résultats

Il est en effet important de rappeler que l'évaluation n'est pas une fin en soit, mais qu'elle doit servir au service de référence sous une forme ou sous une autre. Compiler des statistiques est une des étapes du processus, qui doit se poursuivre par l'interprétation des résultats et la mise en place de lignes d'action. Si l'évaluation apparaît comme un acte gratuit, elle sera déconsidérée, faussée, et n'obtiendra pas l'adhésion des énergies requises. La conscience de problèmes existants apparus lors d'une évaluation, ou la conscience de l'importance de la qualité -qui peut animer une évaluation- ne se traduisent pas à elles seules automatiquement par une amélioration du service de référence⁵⁵, mais elles en constituent la base de départ indispensable.

C'est à la direction de la référence de chaque bibliothèque de déterminer quels profits elle pense tirer des évaluations, mais citons à titre d'exemple quelques actions possibles à partir des résultats : ils pourraient servir de base à l'élaboration d'un planning du service (sorte d'agenda des choses à faire), accompagné d'un échéancier; si le but est de faire sortir le service de référence de l'ombre, il existe la possibilité de re-situer le comptoir de référence à une place de choix dans la bibliothèque, de faire la promotion des services qu'il offre, d'encourager le personnel de référence à adopter une démarche active vers les usagers, de diversifier les services offerts; si l'on veut agir sur des variables individuelles, on peut proposer aux bibliothécaires des heures de spécialisation, des stages de recyclage, de la formation continue, etc. Cependant, il ne semble pas raisonnable de se baser sur une évaluation pour muter ou déclasser un bibliothécaire, comme certains observateurs le préconisent; l'évaluation ne doit pas être synonyme de contrôle au sens punitif du terme.

- Forme

Deux approches principales occupent le terrain de la fréquence des évaluations : les comptes annuels (cf les rapports d'activité annuels) et les échantillonnages; les premiers supposent une évaluation régulière, systématique et périodique à partir d'instruments normalisés (la bibliothèque doit utiliser toujours les

⁵⁵ Bien que parfois elles puissent entraîner une sorte de "décliv" positif dans les comportements.

mêmes) produisant des données facilement compilables et comparables. Les évaluations de type quantitatif s'y prêtent aisément; les seconds supposent de choisir un échantillon soit au hasard soit spécifique de l'objet que l'on veut évaluer et d'y opérer une analyse en profondeur, à des espacements temporels variables. Des évaluations de type qualitatif sont recommandées dans ce cas.

Se pose aussi la question du choix d'une méthode ou de plusieurs; les évaluations les plus efficaces se proposent généralement d'observer plus d'une facette de l'interaction de référence et de collecter des données provenant de sources différentes (bibliothécaires, usagers...), l'idéal se situant dans la combinaison de deux méthodes ou plus.

Qui est appelé, ou plutôt qui a vocation à évaluer les bibliothécaires de référence ? Dans le quotidien informel d'un service de référence, ce qu'on peut nommer le "contrôle de qualité" est toujours assumé par l'utilisateur, c'est-à-dire celui qui juge s'il est satisfait ou non. Dans les faits d'une évaluation organisée, cette charge revient souvent au personnel de direction ou à des consultants extérieurs. Pour faire un tour synthétique de cette question, reformulons-la en d'autres termes : à qui sont "redevables" les bibliothécaires de référence ? Ils le sont bien sûr aux usagers comme on vient de le voir, puisque le service leur est destiné; ils le sont des autres bibliothécaires de référence (puis des autres services), puisqu'ils travaillent ensemble dans le même but général professionnel; ils sont aussi redevables aux administrateurs, en tant qu'instigateurs des politiques de référence et gestionnaires de ressources humaines; et ils le sont enfin de la profession en son entier, en ce qui concerne leur contribution à l'avancement des sciences de l'information. Chacun de ces groupes est a priori susceptible de mener des évaluations⁵⁶. Enfin, un des pièges à éviter est la tendance de ce genre de recherches à s'appesantir plus sur l'institution que sur le point de vue final de l'utilisateur.

⁵⁶ Des débats sont engagés sur ce sujet; W.F. YOUNG (article) pense par exemple que les meilleurs évaluateurs possibles pour les bibliothécaires de référence sont leurs collègues de travail puisqu'ils s'observent pour ainsi dire naturellement chaque jour; les usagers ne peuvent les juger car ils sont souvent satisfaits et manquent d'expertise. Ils peuvent en revanche juger certains comportements, comme l'habileté à enseigner l'usage des sources de référence.

Toutes ces approches et ces choix de modalité peuvent se compléter et/ou se combiner, dépendant de la volonté, du temps et des moyens de la bibliothèque. Tous les choix afférant aux évaluations dépendent d'ailleurs de ces facteurs, à savoir l'attitude du personnel, ses compétences, le budget et le temps disponibles. Cela requiert donc une préparation méticuleuse, surtout en ce qui concerne la perception de l'évaluation par le personnel de la référence; il est souhaitable d'organiser des réunions de présentation, d'explication et de discussion à ce sujet, pour déterminer exactement ce qui va être examiné et en quels termes. Certaines méthodes d'évaluation vont plus loin dans ce sens en se basant sur un processus de délibération où les jugements individuels des bibliothécaires sont produits, pris en compte dans le processus et revus au fur et à mesure de l'évaluation⁵⁷.

- Quantitatif/qualitatif

Le débat de l'évaluation s'est situé un temps sur ce terrain, divisant partisans des méthodes quantitatives et partisans des méthodes qualitatives, qui ont finalement imposé leurs vues (théoriquement) face à l'ancienne école.

Les méthodes quantitatives sont nées dans des laboratoires scientifiques et consistent au recueil de données précises chiffrées. Il s'agit par exemple pour une bibliothèque de relever le nombre de références qu'elle fournit, de définir la proportion de renseignements par rapport aux recherches, les heures les plus chargées, etc. L'avantage de ces méthodes quantitatives réside dans leur nature stable, qui permet de comparer des données successives dans le temps, et dans leur possibilité de bien contrôler l'environnement, puisqu'une variable peut changer le résultat de "l'expérience". En revanche, l'inconvénient majeur est qu'elles simplifient le monde en gommant complexité, nuances et détails. On comprend donc que ces méthodes ne suffisent pas à évaluer correctement un service d'information.

Les critères décrivant la qualité du service sont majoritairement (et comme le nom l'indique) d'ordre qualitatif (comportement accueillant et avenant du bibliothécaire, collection pointue dans son domaine...) : cette fois, l'avantage réside dans la richesse significative des "mesures" et dans leurs possibilités étendues d'exploration; les inconvénients sont ceux d'une méthode

⁵⁷ Cf la conférence (article) de W. SCHWUCHOW.

délicate à manipuler du fait même de sa complexité, et de l'utilisation d'échelles de valeur jugées subjectives. Néanmoins, malgré les démérites cités plus haut des méthodes quantitatives, il serait dommage et hâtif d'en tirer la conclusion que toutes les statistiques concernant le service de référence sont inutiles et dépassées; elles donnent au contraire une vue d'ensemble et un angle d'approche très utile pour jeter les bases d'une évaluation qualitative (issue des sciences sociales). Mais le problème reste que beaucoup de services se contentent de compter en guise d'évaluation, pensant que quantité équivaut à qualité⁵⁸. Une bonne évaluation devrait donc prendre en compte ces deux aspects.

2) Vue d'ensemble et typologie

Les différentes façons d'aborder le sujet tentent toutes de classer les types d'évaluation en grandes catégories et subdivisions. Nous citerons les principales, ainsi que les différentes terminologies recouvrant parfois des variantes d'un même type.

Les types d'évaluation varient avec leur *transitivité* ; W. Katz⁵⁹ se base sur les deux types que sont l'évaluation indirecte -concernant le budget, le personnel, la taille, l'âge et la valeur de la collection de référence- et l'évaluation directe -concernant l'efficacité du service de référence pour l'utilisateur individuel.

On distingue ensuite selon les *types de critères*, l'évaluation basée sur les faits (vérifiés), de l'évaluation comportementale ou basée sur le comportement (disponibilité, interprétation, communication...); le critère factuel, qui se concentre sur les résultats finaux de la stratégie (comme le taux de bonnes réponses de la loi des 55%) s'oppose au critère de comportement, qui mesure le succès et fournit un feed-back directement utilisable pour améliorer les performances. Les évaluations utilisent des mesures quantitatives ou qualitatives, les dernières étant majoritairement employées dans des méthodes telles qu'enquêtes, questionnaires, interviews et études de cas. Les Stratégies de recueil de données incluent quant à elles des mesures et quantitatives et qualitatives.

⁵⁸ Des nuances existent par exemple entre "connaître le taux de bonnes réponses", et "connaître le processus" qui a fait aboutir le bibliothécaire à ces bonnes réponses.

⁵⁹ Cf la monographie de W. KATZ, dans son chapitre consacré à l'évaluation de la référence, vol. 2.

Les types d'évaluations varient selon leur *forme* ; elles se font soit au grand jour (*obtrusive* en anglais), et tout le monde sait qu'une évaluation est menée, soit d'une façon discrète (*unobtrusive*) qui dissimule les opérations menées.

Il existe aussi au niveau du volume une distinction entre macro et micro-évaluation : la première est générale et considère le service dans son ensemble tandis que la seconde est spécifique et considère des aspects particuliers du service.

Les types d'évaluation varient encore selon l'*objet* de l'évaluation, par exemple selon que l'on veuille évaluer la qualité d'un service global, des performances individuelles, ou les deux à la fois; pour l'évaluation d'un département, mieux vaut utiliser des tests, ~~et des enquêtes d'usagers;~~ pour l'évaluation des performances individuelles, utiliser des techniques d'évaluation comportementale par la hiérarchie, les collègues ou l'auto-évaluation.

3) Recensement des techniques et des méthodes

Pour situer la place des méthodes dans le processus d'évaluation, il est bon de rappeler la nature des étapes qui président à sa mise en place. Le premier pas est de définir les objectifs de la recherche et d'obtenir l'agrément du personnel du service; le deuxième pas est de déclarer par écrit les buts précis à atteindre et les informations attendues; le troisième pas est de *sélectionner la méthode adéquate* aux objectifs; et le quatrième et dernier pas est de collecter et d'analyser les données⁶⁰.

Que les mesures soient propres à une méthode ou à plusieurs, leur premier devoir est d'être valides, fiables, et si possible utiles, comme l'explique un ouvrage d'application publié par l'American Librarian Association⁶¹; une mesure valide est celle qui reflète de façon précise ce qu'elle cherche à mesurer; une mesure est fiable lorsqu'elle compte toujours la même chose de la même façon; et une mesure est utile quand elle fournit de l'information pour une décision. D'autres caractéristiques, telles la stabilité, la dépendance et le côté pratique ajoutent à la qualité des mesures.

⁶⁰ Cf la monographie de HERNON et McCLURE (1987) : ils donnent une description plus détaillée en trois phases, elles-mêmes décomposées en sous mouvements : préparation, évaluation et recherche, développement organisé.

⁶¹ Cf la monographie de N.V HOUSE, B.T WEIL, C.R McCLURE.

Il convient de noter que certaines méthodes d'évaluation sont fortement identifiées par les outils qui la desservent. On remarque alors une tendance à la confusion des termes (d'autant plus que le mot choisi pour représenter la méthode l'est souvent arbitrairement, d'après l'usage courant). C'est pourquoi nous nous efforcerons dans la mesure du possible de distinguer les trois notions de technique, de méthode et d'outil. Nous considérons que la technique est générique, globale, et fait appel à une grande fonction, souvent en relation avec un sens humain (ouïe, vision...). La méthode est une des formes ou des modalités de la technique; elle utilise un ou des outils, mais signifie toujours plus que ces outils, notamment en termes d'organisation. L'outil est un instrument de travail, mis au service d'une action, d'une méthode; il peut être partie composante d'une méthode et peut être réutilisé dans une autre.

Chaque méthode présentée le sera dans le cadre de sa technique, et la description fera mention des outils, de l'objet et du sujet (qui ou quoi est évalué ? Par qui ?) et des avantages et inconvénients⁶².

A / TECHNIQUE D'INTERROGATION

-a- Questionnaire

Le questionnaire se présente comme la méthode de base des technique d'interrogation. Le questionnaire cherche à capter l'image d'attitudes et d'opinions (mais pas de comportement) présentes sur un phénomène simple. Il utilise les modes de communication sur place, par téléphone ou par courrier (plus limité). Des questions écrites claires et univoques en constituent les outils; les questionnaires doivent être courts, et si possible normalisés : on conseille d'utiliser ceux de manuels, établis par une association ou un groupe de travail, car ils sont déjà testés, vérifiés, révisés...

Cette méthode comporte l'avantage d'obtenir des informations à la fois quantitatives et qualitatives, de permettre des comparaisons (d'où l'intérêt de questionnaires normalisés), et d'être simple et peu coûteuse; mais elle connaît des difficultés de construction et d'interprétation, car la facture des questions à poser oriente déjà l'analyse qui en sera faite par la suite. L'élaboration de ces questions se veut donc minutieuse et réfléchie.

⁶² Cette partie s'inspire notamment des articles de D.A TYCHOSON et de P. HULTS.

L'objet évalué varie du personnel (d'après une échelle pré-établie, ou par auto-évaluation) aux usagers en passant par les activités du service. Le questionnaire passe par des étapes de réalisation : faire approuver le principe, accompagné de la sécurité et de la confidentialité nécessaires; préparer le personnel; bâtir le questionnaire ou en choisir un normalisé; effectuer un pré-test; décider du nombre de questionnaires à distribuer; choisir des règles précises pour les jours et les heures les plus représentatives possible; réaliser l'enquête proprement dite en distribuant les questionnaires, en les collectant (anonymat respecté si mise à disposition d'une boîte), analyser les questionnaires à l'aide d'un logiciel adapté, et analyser les données en se basant sur le nombre de réponses en pourcentages et sur des moyennes.

Citons en exemple les enquêtes de satisfaction des usagers par questionnaires -devant prendre en compte les buts des usagers- qui touchent des questions concernant les extrants de la transaction de référence (comment on a répondu à sa question, selon l'utilisateur), concernant l'expérience du service (qualité du service reçu, aide du personnel...), concernant la satisfaction d'ensemble du service de référence.

-b- Interview

L'interview est la version orale du questionnaire, mais la technique d'interrogation est plus libre, bien qu'elle se déroule selon un cadre organisé de questions pré-établies. Bibliothécaires et surtout usagers en sont généralement les sujets; les objets évalués peuvent varier, mais l'interview se prête bien à l'évaluation de la qualité d'information reçue, de sa pertinence, de son caractère complet ou non, du niveau d'aide du personnel, de la qualité du service et de la satisfaction générale.

Cette méthode montre cependant des difficultés à repérer les faits par rapport à la fiction, les opinions par rapport aux préjugés, et à aplanir les variables existant entre l'interviewé et l'interviewer; de plus elle prend du temps et demande une formation soignée des interviewers. En revanche, son grand avantage est de révéler des informations uniques, plus riches et détaillées que dans le questionnaire. L'interview non structuré a la possibilité d'explorer un thème précis, mais ses petits échantillons sont moins représentatifs de la population en son entier.

B / TECHNIQUE D'OBSERVATION

C'est une technique visuelle souvent utilisée pour vérifier des informations issues d'autres méthodes. L'observation se concentre sur le comportement, et l'objet évalué est la plupart du temps le bibliothécaire de référence. La technique revêt plusieurs formes (dont nous ne développerons que les deux principales) :

1/ L'enregistrement d'entrevues de référence se propose d'être le reflet exact et brut des situations vécues.

2/ L'observation directe se déroule au grand jour, mais elle est rare car elle influence le comportement du bibliothécaire et de l'utilisateur, et ses données très descriptives sont difficiles à analyser.

3/ L'observation indirecte suppose des observateurs déguisés en usagers et prend le parti de saisir une situation sur le vif.

4/ L'auto-évaluation du bibliothécaire de référence peut prendre la forme d'un journal de bord informel où le bibliothécaire note ses comportements face à une situation, ou bien la forme d'une grille pré-établie de comportements déclinés sur une échelle de valeurs, que le bibliothécaire remplit au fur et à mesure de sa journée.

5/ Un système de traces physiques, comme des papiers placés dans les livres -qui témoignent de leur utilisation si le papier a été bougé- s'assimile aussi à l'observation.

Ce sont des méthodes partielles, non complètes, de longue haleine, et qui ont de la difficulté à mesurer ce qui est vu et surtout à l'interpréter; elles ont à leur avantage beaucoup de variations possibles (ex : simulation, technique du participant-observateur) et ce sont en général de bonnes méthodes si toutes les parties tombent d'accord sur ce système pour améliorer la qualité des comportements. L'observation est la meilleure technique pour évaluer le comportement. Les observations directes (quand les bibliothécaires savent qu'ils participent à une étude d'évaluation) ne donnent des résultats que légèrement supérieurs en taux de bonnes réponses à ceux des observations indirectes.

Les deux principales méthodes :

-a- L'observation indirecte ou discrète

L'usage le plus courant de l'observation des services de référence concerne les études indirectes, dans lesquelles un test de questions prédéterminées est administré aux bibliothécaires de référence qui ignorent que leurs réponses sont évaluées; les

chercheurs élaborent d'abord une série de questions de référence typiques, puis ils évaluent le service de référence en notant comment les bibliothécaires donnent la réponse (bonne ou mauvaise; nombreuses variables possibles). Les outils sont donc des questions dont les réponses sont connues d'avance par les enquêteurs, et le bibliothécaire est jugé sur le nombre de questions auxquelles il répond correctement ou non.

L'avantage de cette méthode est d'éviter un point de vue biaisé par l'impression de l'observateur et par des mesures subjectives de la qualité du service de référence; de plus, elle donne un moyen d'obtenir des données d'après la perspective de l'usager, et elle peut mettre en relation les intrants et les extrants si le test d'observation considère les facteurs relatifs à la fiabilité, la validité et l'utilité.

En revanche, les inconvénients sont assez nombreux : c'est une évaluation basée sur les faits, qui ne prend en compte que la réponse du bibliothécaire et néglige la méthode employée, le processus documentaire en tant que tel; le résultat ne peut s'interpréter que par "correct" ou "incorrect"; son aspect indirect élimine aussi la chance que le bibliothécaire a d'améliorer sa performance s'il sait qu'une évaluation est en cours; d'autre part, le personnel n'est testé qu'une seule fois, ce qui peut paraître insuffisant pour en tirer des conclusions; enfin, cette approche ne mesure pas toute la nature de l'activité car elle ne mesure qu'une petite portion des types de transactions du bureau de référence : elle mesure bien les réponses factuelles et bibliographiques des bibliothécaires, mais uniquement celles-ci. Or un bibliothécaire peut aussi se montrer excellent formateur, chercheur en ligne compétent, etc.

Un autre désavantage est le temps considérable que cela demande, notamment à cause de l'obligation faite aux questions (donc aux outils) d'être représentatives des questions typiques posées au comptoir. Elles doivent être bien préparées, selon des critères spécifiques, et pré-testées; la difficulté des questions joue sur les quatre facteurs suivants : temps de réponse à la question, présumée familiarité et connaissance de la source à consulter, aisance dans sa manipulation, clarté du concept primaire de la question.

Les suspicions ou les doutes du personnel, la faiblesse à considérer des situations locales uniques les contraintes éthiques (respecter l'anonymat des sites et du personnel testés), l'obligation de vérifier auparavant que la bibliothèque possède les sources qui

lui permettront de répondre aux questions complètent la liste des inconvénients. A cause de ces inconvénients majeurs, l'auteur d'un article sur la question déclare que les méthodes d'évaluation discrètes "ne font pas encore partie des méthodes standards évaluant la performance des services d'information et de bibliothèque⁶³." Les résultats de cette méthode apparaissent sous la forme de taux de bonnes réponses, ventilé en nombre et en type de réponses correctes et incorrectes, en sujets les plus fréquemment corrects ou incorrects, en degré de spécialisation, etc.

-b- L'observation directe ou au grand jour

L'observation directe ou au grand jour se penche plutôt sur le versant comportemental de l'évaluation, dont les outils sont les suivants :

les services de référence établissent des listes de critères, relatifs aux comportements à partir desquels les bibliothécaires vont être évalués, et une échelle pré-établie d'attitudes (positives ou négatives); les attributs des comportements, et les composants spécifiques des comportements sont les indicateurs les plus complexes de la transaction de référence.

Les comportements doivent donc être décomposés en une liste d'attributs qui sont utilisés comme indicateurs de bonne ou de mauvaise performance; donnons des exemples de comportements : la disponibilité, les habiletés concernant les stratégies, la faculté de communication. Pour cette dernière (faculté de communiquer) par exemple, les attributs positifs sont le fait que le bibliothécaire écoute consciemment le requérant, qu'il lui pose des questions ouvertes, qu'il paraphrase la question, qu'il explique sa recherche; les attributs négatifs sont le fait que le bibliothécaire interrompe le requérant, qu'il lui parle sur un ton condescendant, ne lui pose aucune question ou lui fournisse une réponse sans expliquer d'où elle provient. Ces attributs se mesurent selon la fréquence de leurs apparitions et le degré (magnitude) de leur exécution.

Ces facteurs de comportement doivent être observés pour être mesurés; or, comme ils sont présents tout au long de la transaction, varient de jour en jour et dépendent aussi de l'usager

⁶³ ..."have not yet become a component of the standart methods for evaluating library and information service performance"; A.M SCHRADER, article, page 71.

reçu par le bibliothécaire, l'observation doit se poursuivre sur une période de temps significative.

Les sujets de l'évaluation directe se déterminent en posant la question "qui observe ?" Le directeur lui-même peut écouter et regarder quels sont les attributs de comportement de son personnel; cela ajoute un inconvénient, car le bibliothécaire peut changer son comportement s'il sait qu'il est évalué par son supérieur; mais ce risque s'estompe du fait qu'il est difficile de simuler longtemps un comportement forcé. Les bibliothécaires collègues peuvent aussi s'observer mutuellement; l'avantage est d'être rassurant pour certains, mais peut devenir obstacle si le personnel est en conflit, en compétition, ou apeuré.

Pour ces deux méthodes, les outils d'observation tels que les cassettes vidéo ou audio (observation des comportements uniquement verbaux; mais plus discret que la vidéo) apparaissent comme un des meilleurs moyens d'améliorer par la suite un comportement au bureau de référence, car les comportements deviennent analysables sur une base saine, la reproduction. A l'image, les défauts et les habitudes sautent aux yeux et peuvent être revus par le superviseur et le bibliothécaire ensemble ou par le groupe de bibliothécaires.

Mais il faut penser aux limitations techniques (placer une caméra cachée) et aux problèmes éthiques (enregistrement des demandes des usagers); en effet, pendant l'enregistrement de l'entrevue, les usagers et leur droit à ne pas être enregistrés doivent être pris en compte, par exemple avec une pancarte sur le bureau indiquant qu'on filme pour telle raison, ou par précision orale du bibliothécaire en début d'entrevue.

Autre outil d'observation : le suiveur; une personne (bibliothécaire, superviseur ou consultant extérieur) observe les interviews de référence et prend des notes sur les attitudes spécifiques qu'il remarque; cette variante est plus difficile à mettre en oeuvre, demande plus de temps et se révèle moins effective; mais l'avantage est que l'observateur peut suivre le bibliothécaire et l'utilisateur lorsque l'entrevue devient mobile (déplacement dans les rayonnages).

Enfin, citons l'observation indirecte menée par des usagers, qui soit s'assoient à une table près du comptoir pour observer le bibliothécaire de référence, soit lui soumettent des questions en ayant des instructions pour surveiller comment la réponse a été obtenue.

Un petit résumé nous aide à débroussailler le terrain des techniques d'observation : l'observateur peut être le bibliothécaire lui-même, un collègue, le superviseur, un expert extérieur ou un usager; la nature des entrevues de référence peut être réelle, simulée de façon ouverte ou de façon cachée; les entrevues peuvent être observées par vidéocassettes, cassettes audio, par une personne ou par une combinaison de l'enregistré et du personnellement observé -toutes ces variantes ayant le comportement du bibliothécaire en point de mire d'une part, et d'autre part son taux de bonnes réponses.

C / TECHNIQUE D'ENQUETE

La technique d'enquête décrit une situation donnée et produit ensuite des recommandations pour l'améliorer.

-a- Comparaison

Cette méthode s'appuie d'abord sur une évaluation quantitative et qualitative de la bibliothèque, qui prend en compte : la taille de la collection, sa disponibilité, la distribution des titres par sujets et par forme, son actualité, la gestion des acquisitions, l'élitage; le personnel (nombre, expérience, compétence par sujet, formation); l'organisation physique (espace de lecture, rangement des bibliographies); le montant du budget.

La méthode consiste ensuite à évaluer ces résultats en fonction de certains repères : par rapport à des standards généraux, exposés par exemple sous forme de moyennes générales; ceci ne suffit pas pour bien juger mais donne une première vue d'ensemble; par rapport à des comparaisons avec d'autres services ou bibliothèques ayant les mêmes objectifs et public; par rapport à la compétence, à l'expérience et à la connaissance du sujet possédées par l'évaluateur.

Son avantage est de capturer le détail, la profondeur et la complexité d'un cas et de le situer dans un paysage général; l'inconvénient est dû à la petitesse de l'échantillon, et donc au fait que les résultats trouvés peuvent difficilement être appliqués dans un autre contexte, et enfin que l'aspect descriptif est ardu à décrire et à résumer.

L'objet de l'enquête peut porter au choix sur un service, un support, sur une collection, etc. Par exemple, c'est une méthode

souvent utilisée pour tester la qualité intrinsèque d'une collection de référence. Il est procédé comme suit : l'évaluateur isole une liste de titres retrospectifs et vérifie s'ils se trouvent dans la bibliothèque; ou bien il isole un ou deux sujets d'intérêt pour le public, consulte les bibliographies spécialisées, et les compare avec ce qu'il trouve sur les rayons; des comparaisons sont aussi possibles via les ordinateurs et les réseaux pour vérifier ce que telle bonne bibliothèque possède dans tel domaine. Il doit être procédé à l'isolement des titres par échantillonnages représentatifs, mais la liste ne doit pas représenter uniquement et forcément les besoins particuliers de la communauté que dessert la bibliothèque.

-b-Test

La méthode du test prend la forme d'un exercice direct qui propose aux bibliothécaires de répondre à une série de questions de référence préparées par les évaluateurs, en un temps limité (par exemple 50 en 4 heures).

L'objet observé est la référence de type factuel. Le test permet de contrôler la connaissance des outils de référence et l'habileté des bibliothécaires à les manipuler, mais sa faiblesse est de ne pas prendre en compte la question de la négociation et du comportement. L'inconvénient majeur de ce type de test est aussi qu'il ne dit pas si le bibliothécaire de référence procède de la même façon et avec le même degré d'intensité quand il se trouve en situation réelle et n'est plus testé.

-c- Statistiques

Cette méthode est par définition quantitative, et consiste à compiler des chiffres issus, pour la référence, des formulaires remplis manuellement par les bibliothécaires. Ces chiffres cherchent à représenter une activité globale à partir des facettes comptabilisables de la référence. L'avantage réside dans la régularité possible de cette méthode et dans la maléabilité des chiffres, qui peuvent se traduire en pourcentages, en moyennes, etc. Mais cette méthode bute sur les inconvénients propres au numérique, à savoir que des statistiques générales ne disent rien sur la qualité de la référence, et qu'elles ne sont pas faciles à interpréter.

Le formulaire de référence en tant qu'outil interne de cette méthode d'évaluation sera traité dans la troisième et dernière section, avec la réflexion sur le formulaire de la BNQ.

D / DIVERS

-a- Gestion par objectifs

L'évaluation de la référence peut aussi se baser sur une technique de gestion de plus en plus courante : la gestion par objectifs. Cette méthode consiste en une vérification périodique des résultats atteints par le service; L'évaluation peut être réalisée personnellement, par les collègues-bibliothécaires ou par le supérieur hiérarchique, à partir d'un modèle de formulaire : chaque bibliothécaire de référence détermine en accord avec son chef un nombre d'objectifs spécifiques et mesurables pour l'année, basés sur les objectifs généraux du service; le bibliothécaire sera ainsi évalué sur la base des faits et degrés de réalisation notés sur le formulaire, qui liste une quinzaine d'activités environ.

Une des faiblesses de ce système est de mettre plus l'accent sur le quantitatif que sur le qualitatif, puisque c'est finalement le nombre d'objectifs atteints qui compte plutôt que la manière. L'inconvénient de cette méthode est qu'elle n'analyse pas le contexte d'arrière-plan, qu'elle s'accommode mal avec la révision et l'ajustement des objectifs et qu'elle ne retient pas tous les efforts fournis par un bibliothécaire pour approcher un but.

Cette méthode est basée sur l'idée que l'on peut déterminer si un individu a atteint un but, lorsqu'il manifeste des attitudes, dont on a décidé qu'elles prouvaient que le but était atteint. Elle s'accompagne donc de techniques d'observation. Si l'on choisit par exemple le but d'une communication aisée avec l'utilisateur, les attitudes qui viendront corroborer le succès de l'entreprise seront que le bibliothécaire de référence se rend accessible aux usagers en leur souriant, en les regardant dans les yeux, en les écoutant attentivement, en leur montrant de l'intérêt, du tact, de la réserve, en les rassurant, en les accompagnant dans les rayonnages, etc. Il est recommandé de diviser ces attitudes en trois catégories correspondant aux niveaux d'expérience des bibliothécaires, pour ne pas désavantager les uns ou les autres.

-b- étude de cas

La technique consiste à typifier une situation donnée ou un problème d'individu ou d'un groupe d'individus. Elle implique une variété de techniques et de méthodes comme les questionnaires, les interviews, l'observation, l'enquête, etc.; elle reste cependant rare et ponctuelle en bibliothéconomie, sans doute faute de temps et de crédit.

Cette technique utilise toutes les stratégies à sa portée, pour alimenter des recueils de données, qui forment la base d'une réflexion et d'une analyse méticuleuse. Comme son objet se concentre sur une seule et unique situation (une bibliothèque, un service), il en ressort l'avantage d'une compréhension d'un problème en profondeur, mais l'inconvénient de ne pouvoir généralement appliquer ces résultats à d'autres situations.

Cette partie énumérative s'achève sur la conclusion qu'il n'existe pas de méthode, de mesure ni de loi uniques et idéales pour évaluer les services de référence, mais au contraire une multiplicité de propositions de tous horizons; constat rassurant puisqu'il laisse la liberté de choix, mais finalement gênant et handicapant.

La difficulté réside en fait dans plusieurs manques superposés: le manque d'une méthode globale -qui s'intéresserait à tous les aspects du service de référence, pour l'appréhender en son entier⁶⁴; le manque d'avis prescriptifs en matière d'évaluation, qui pourraient servir de normes de repère pour toute la profession; le manque de méthode pour remédier systématiquement à toutes les failles du service de référence mises en évidence par l'évaluation; et l'impossibilité parfois de mesurer de manière fiable certaines données, comme l'adéquation réelle aux besoins, la satisfaction finale de l'utilisateur, etc.

Comme il n'existe pas de solution préfabriquée pour les problèmes de qualité à la référence, il n'existe pas non plus de

⁶⁴ W. SCHWUCHOW explique dans sa conférence (article, page 67) que les institutions d'information restreignent à un ou plusieurs aspects seulement leur évaluation, à cause de trois faits fondamentaux : toute évaluation de la qualité d'un service d'information est par nature subjective; aucune mesure n'embrasse d'un seul coup l'étendue qualitative de ces services; une telle vue d'ensemble par l'évaluation est une entreprise très complexe, très coûteuse et très longue.

méthode miracle ou infaillible pour mener à bien le but que le service s'est fixé; d'où peut-être un choix de méthode parfois hésitant ou laborieux pour les bibliothèques, qui aboutit dans certains cas à des mixages hasardeux de méthodes, où les critères sont équivoques, et les résultats inexploitable car incomparables. C'est pourquoi, comme le font plusieurs manuels émanant d'associations, il est conseillé aux bibliothèques de choisir une méthode d'évaluation "normalisée" -ce qui signifie en clair déjà élaborée, testée, remaniée et utilisée- pour permettre les comparaisons entre évaluations. Le choix de la méthode s'effectue aussi en fonction des objectifs et des contraintes de la bibliothèque, notamment financières et temporelles.

III. PROPOSITIONS D'APPROCHES POUR UNE EVALUATION DE LA REFERENCE A LA BNQ

1) La BNQ et son contexte : précisions

- BNQ et BNC

Le Canada fait partie de ces pays, qui, comme l'Italie ou l'Allemagne possèdent plusieurs bibliothèques nationales. L'existence de la BNQ n'est sûrement pas au cœur mais bien en marge des tensions historiques et politiques qui secouent les relations entre le fédéral et le provincial québécois (langue et culture francophones, volonté de reconnaissance, velléité d'indépendance). La mission de la Bibliothèque Nationale du Canada est de conserver tout ce qui est publié sur le territoire canadien; celle de la BNQ est de le faire pour le Québec; cela signifie que le dépôt légal s'applique doublement, par les deux gouvernements. Malgré des prémices de coopération (ententes sur l'ISBN, le CIP⁶⁵) entre la BNC et la BNQ, toutes deux produisent leur bibliographie

⁶⁵ Système de pré-indexation et de catalogage avant publication par les éditeurs participant au programme.

séparement. La BNQ reçoit tout ce qui est publié au Québec par le biais du dépôt légal (depuis 1968), et acquiert aussi dans la mesure du possible tout ce qui concerne directement le Québec mais qui est imprimé à l'extérieur de la province. Son rôle est donc de conserver et de diffuser tout ce qui est québécois. Même si certains aspects semblent faire double emploi, une bibliothèque d'importance au moins provinciale paraît avoir sa place sur ce territoire grand comme 5 fois la France pour 10 fois moins de population.

Les priorités, dont on a parlé plus haut (1ère partie) à propos des rôles d'un service de référence, ont beaucoup à voir avec la mission de l'établissement; la BNQ nous en fournit un exemple concret :

- *mission de la bibliothèque : conserver et diffuser le patrimoine documentaire québécois.

- *objectifs du service de référence : exploiter et diffuser ce patrimoine, aider l'utilisateur dans sa recherche d'information.

- *rôles du bibliothécaire : trouver une information, rassembler des documents physiques, localiser un ouvrage, imprimer une liste bibliographique, référer à une autre institution, etc.

La BNQ a établi une priorité pour tout ce qui touche à la collection nationale (québécoise) et relative (concernant le Québec). Si l'affluence des demandes le commande, le service de référence donnera privilège aux recherches dans ce domaine. Les rôles du service de référence de la BNQ sont les mêmes que ceux des autres bibliothèques, mais le degré d'intensité de certaines recherches est poussé très loin quand le temps le permet; ceci est aussi dû au fait que la bibliothèque n'est pas en libre accès (sauf pour la collection de référence). Le bibliothécaire de référence est donc constamment amené à se déplacer dans le magasin, où il vérifie si l'ouvrage pressenti comporte bien les caractéristiques souhaitées par le requérant; il arrive ainsi souvent que le tour dans les rayons du magasin (classification LC) donnent une idée ou révèle une erreur, c'est-à-dire fasse partie de la stratégie de recherche.

Toujours à propos des rôles, ce qui distingue le service de référence de la BNQ de ceux des BU est toute l'activité autour de la formation; à la BNQ, la formation prend la forme d'une initiation individuelle. Le bibliothécaire explique une méthode, montre l'usage d'un index ou l'utilisation de l'OPAC à partir du cas particulier de l'utilisateur et en s'appuyant pour illustrer son propos sur la demande initiale de l'utilisateur.

En outre, la formation documentaire telle qu'elle est présente à la BNQ revêt une forme particulière, originale et surprenante : la généalogie. Une partie du public de la bibliothèque -souvent des fidèles, réguliers à leurs places- est drainé par un engouement au Québec pour cette discipline; or, la recherche des ancêtres ne se fait pas sans mal, et il faut passer par une multitude labyrinthique de répertoires, d'index, de catalogues, de bibliographies, et de microfilms pour être récompensé de ses efforts. C'est une école de la patience, de la méthode (lire l'introduction des sources de référence est indispensable) et de la structure (l'arbre généalogique). La généalogie est de plus une matière connexe de l'histoire, de la géographie, de la médecine, de la sociologie, de la religion, etc., qui introduit à la multidisciplinarité. Vu les bienfaits, le succès croissant et le nombre d'adeptes à former, le service de référence a projeté de réaliser un guide de l'utilisateur en généalogie, qui rappellera les méthodes et les outils à la disposition de l'utilisateur à la BNQ. Le bibliothécaire de référence doit bien connaître le besoin du requérant pour savoir si sa demande n'outrepasse pas le mandat de la bibliothèque; si c'est le cas, la BNQ reconnaît ses limites et réfère la personne à une autre institution.

- Services proposés

Lorsque la bibliothèque ne possède qu'un exemplaire d'un ouvrage, celui-ci rejoint le magasin de conservation - qui n'est pas accessible au public- car la mission de conservation prime sur celle de la diffusion; cependant, l'utilisateur désireux de le consulter se voit proposer un service de microfilmage qui délivre des microfiches en quatre heures. Ces microfiches d'abord provisoires sont remplacées quelques semaines plus tard par des permanentes, qui sont alors cotées dans le système informatique. Ce service gratuit pour l'utilisateur demande une procédure spéciale qui relève du service de référence.

Le service de référence est souvent amené à parler du Prêt Entre Bibliothèques à ses usagers, après avoir localisé un document physique éloigné; cette activité qui fait partie de la division de la référence fonctionne par courrier, messagerie et surtout par poste électronique, et elle fait le pont entre bibliothèque virtuelle et bibliothèque réelle.

Les moyens et les supports d'information de la BNQ sont très diversifiés et inspirés des nouvelles technologies; les

bibliothécaires de référence passent sans cesse de l'un à l'autre et sont appelés à manipuler papier (fichier Saint-Sulpice, collection de référence), système informatique de gestion intégrée (Best seller), microforme (microfiches des vedettes matières de l'université Laval, microfilm en généalogie -avec l'ICMH- et en périodiques), réseaux, CD ROM⁶⁶. Les usagers quant à eux ont accès aux mêmes supports, exceptés les CD ROM et les réseaux, et tenant compte que l'OPAC diffère en quelques points du système qu'utilisent les bibliothécaires (puisque le logiciel Best-Seller donne accès à deux modules, l'OPAC et le catalogue). Le service de référence est muni de deux imprimantes, qui sont appréciées lorsqu'il s'agit de fournir une liste bibliographique à un usager, ou de communiquer à un autre bibliothécaire les sources consultées pour telle recherche en cours, non aboutie. Il faut enfin signaler l'existence d'un tout nouveau service de référence iconographique, encore en phase d'indexation, qui se propose de recenser les sujets québécois à partir des estampes, gravures et illustrations anciennes de la bibliothèque.

- Collections et élagage

La politique de développement des collections est suivie parallèlement (depuis 1991 et pour la première fois) par une politique d'élagage, qui vise essentiellement à éliminer les ouvrages non pertinents par rapport à l'option prise par la BNQ depuis 1980, et à libérer un peu d'espace. Les bibliothécaires de référence participent de façon consultative à l'accroissement des collections (générale et de référence). Ils dépouillent des revues professionnelles, notamment européennes, et proposent à leur supérieur hiérarchique puis au service centralisé des acquisitions, des titres relatifs au Québec. La collection de référence met l'accent sur les sciences humaines et sociales, par tradition (ancienne bibliothèque St-Sulpice) et par choix, car entretenir une collection de référence en sciences coûte très cher (surtout les BDD) et ne profiterait qu'à un petit nombre d'usagers en BN : la politique d'acquisition actuelle de la BNQ est aussi sélective en sciences, car la ville de Montréal possède quatre universités.

La BNQ subit pour l'instant le handicap de ses 3 édifices dispersés et les limitations qu'entraînent inévitablement les 3

⁶⁶ C'est l'élément le moins courant à la BNQ, sans doute parce que ce qui peut intéresser le domaine québécois y est peu représenté, ce qui va changer dans les deux ou trois prochaines années, selon le dernier congrès de l'ASTED; la BNQ prévoit de s'équiper dans ce domaine.

services de référence, qui devraient être centralisés ou greffés pour fonctionner au maximum de leur potentialité. Le projet de construction qui est depuis longtemps posé sur la table des négociations réglerait en premier lieu ce problème, et ouvrirait des horizons nouveaux à un service de référence qui se verrait sans doute réorganisé. Volonté est affichée de créer et d'organiser dans le futur un comptoir d'accueil à l'entrée de la bibliothèque pour répondre immédiatement et systématiquement à toutes les questions de renseignement et d'orientation des usagers; les objectifs étant de gagner du temps, de servir au mieux les usagers en les aiguillant tout de suite vers la solution la plus adaptée, de toucher plus de public à la source (avant qu'il n'arrive au service de référence, s'il doit y arriver) et donc de tenter de mieux le cerner et de connaître ses besoins et sa satisfaction.

Le projet de construction s'il se réalise comblerait des vœux de place et par exemple le souhait de monter un service de référence téléphonique à part entière, dans un espace spécifique à l'arrière, doté d'une petite bibliothèque de référence propre -ce qui suppose le dédoublement de certains ouvrages- et d'une équipe. Des spécialistes⁶⁷ prévoient une forte augmentation des références par téléphone et par télécommunications à l'aube du 21ème siècle. L'organisation d'une telle unité passerait au préalable par la détermination et la définition des types de demandes qui arrivent au téléphone par rapport à celles faites sur place ou par courrier. Le formulaire de référence semble un outil tout indiqué pour ce genre de dépouillement typologique.

2) Action sur les outils existants : le formulaire

Il existe généralement deux sortes de formulaires dans le service de référence.

Un formulaire que nous appellerons "muet", car il fonctionne avec un système de bâtonnets voué aux statistiques chiffrées. Ces bâtonnets, inscrits par le personnel dans des colonnes représentant le type de référence auquel le bibliothécaire doit répondre (renseignement, recherche, référence), et sur des lignes représentant la tranche d'heures à laquelle la référence a eu lieu, apportent une information seulement quantitative et ne dit rien de

⁶⁷ Cf la monographie de l' AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. REFERENCE ADULT SERVICES DIVISION. (1990).

plus sur la transaction de référence que son importance numérique⁶⁸.

Un formulaire que nous nommerons "de référence", qui transcrit la demande de référence et d'autres informations la concernant en texte : le bibliothécaire remplit un formulaire plus détaillé, où il spécifie -selon les cas- le sujet de la demande, son niveau, le nom et les coordonnées du requérant, etc⁶⁹. Nous centrerons notre propos sur le formulaire de référence, qui nous paraît être le plus intéressant dans une perspective d'évaluation, car porteur d'informations riches en qualité.

- Formulaire de référence

Tirer des informations du formulaire peut servir à évaluer les correspondances entre la collection de la bibliothèque et les besoins du public. Il faut pour cela conserver les questions posées et les sources où ont été trouvées les réponses durant un certain temps; les éléments inadéquats, après lecture continue des formulaires sur un ou plusieurs mois, apparaîtront alors d'eux-même du fait de leur récurrence, bien que sans nuance. Un point de vue plus sophistiqué poussera l'analyse en interrogeant un groupe d'utilisateurs au hasard pour savoir si les sources communiquées étaient pertinentes, ce qui donne aussi une idée de la qualité de la collection.

L'outil "formulaire" peut aider à élaguer des titres non demandés ou non consultés chaque année, tout comme les statistiques par sujets aide la BNQ à acquérir des volumes en conséquence.

Le CRGM tient à jour des formulaires, à mi-chemin entre le formulaire muet (système de bâtonnets) et celui de référence (texte à rédiger dans un cadre pré-écrit), pour compiler chaque mois des statistiques, qui iront justifier dans le rapport annuel l'activité de l'organisme et son besoin de subventions. Les employés cochent à chaque appel des cases correspondant à l'appel reçu, et qui répondent aux questions "qui appelle ?", "que demande-t'il ?", "quelle est la réponse ?". Les questionnaires du CRGM⁷⁰ ont la particularité d'être de grand format, bilingues, prévus pour la semaine et surtout très détaillés, puisque la plupart des types de

⁶⁸ Exemples de formulaires muets en annexe B.

⁶⁹ Exemples de formulaires de référence en annexe A.

⁷⁰ Annexe n° 28.

cas sont déjà prévus, et il ne s'agit plus ensuite que de les cocher. Cependant, leur manipulation devient plus aisée avec le temps et l'expérience, et ce qui pouvait passer pour un inconvénient se transforme peut-être en richesse : une densité d'information, concentrée au même endroit.

La BM de Montréal se divise en 5 départements, et fonctionne par roulement de deux équipes dans chacun; c'est dire si la communication entre bibliothécaires de référence est importante pour eux. Le formulaire de référence joue d'ailleurs dans la bibliothèque ce rôle majeur de témoin d'information, car il sert d'abord aux deux équipes qui se chevauchent légèrement (une heure par jour) à se transmettre les demandes en cours. C'est pourquoi il cherche à restituer une partie de l'entrevue de référence, et il laisse une grande place au remplissage des sources consultées et des résultats tirés⁷¹; cela évite au bibliothécaire suivant de recommencer les stratégies depuis le début. Les formulaires de référence sont uniquement remplis par le bibliothécaire lorsqu'il s'agit d'une recherche, ou d'un renseignement par téléphone; aucun formulaire n'est rempli pour les références sur place puisque le personnel est censé y répondre directement et immédiatement; un formulaire muet quotidien comptabilise cependant le nombre total de références, de renseignements, et de recherches⁷².

Le service de référence de la BU McLennan (McGill) s'est fixé comme procédure de comptabiliser par formulaire muet⁷³ les nombres quotidiens de renseignements et d'informations ("info desk") par tranches horaires, et d'écrire sur un formulaire de référence⁷⁴ les questions complexes ou recherches arrivant par téléphone, c'est-à-dire celles pour lesquelles les bibliothécaires travaillent le plus; trois espaces sont prévus : L'identité du demandeur; une colonne pour la question et une autre colonne en vis à vis pour les sources consultées. La gestion des formulaires passe par deux plaquettes sur lesquelles ils sont répartis; l'une porte la mention "wait. the ball is in their court", ce qui signifie que la demande est en attente d'un complément d'information ou d'une décision de la part de l'utilisateur, tandis que la seconde engage tous les bibliothécaires qui passent au comptoir de référence à se pencher sur les recherches en cours en disant "work on. keep trying". On a vu plus haut que les formulaires étaient ensuite relus

⁷¹ Annexe n° 4.

⁷² Annexe n° 31.

⁷³ Annexe n° 26.

⁷⁴ Annexe n° 5.

et commentés, donc utilisés comme un moyen de contrôle de qualité des réponses.

Le formulaire est un outil d'évaluation aussi puissant qu'il est simple, car il s'appuie sur les faits -chiffrés, ou décrits- et peut évaluer plusieurs objets selon l'angle sous lequel on l'aborde (collection, personnel, demandes, etc.).

A la BNQ, pour tirer profit de ces potentialités et amorcer une réflexion sur la qualité du service de référence, l'idée mûrit de repenser le formulaire⁷⁵, qui ne donne pas entière satisfaction quant au nombre et à la nature des données qu'il apporte. Nous pouvons proposer, à partir des observations effectuées, plutôt qu'un nouveau cadre précis de données quelques pistes de suggestions. Le but est d'obtenir des statistiques plus fines, plus décomposées, ainsi que l'obtention de critères plus nombreux d'évaluation. Le formulaire devra ainsi servir à déterminer les types de demandes selon certains facteurs; par exemple : en quoi les demandes par téléphone sont-elles spécifiques ?

Le concept de densité d'information puisée au même endroit est séduisant, mais l'information dont il s'agit n'est pas n'importe laquelle, puisque c'est d'information utile et utilisable dont a besoin la bibliothèque. De plus, trop d'information nuit, dans un formulaire comme ailleurs, et il ne faut pas oublier que tout repose sur les bibliothécaires qui remplissent de façon consciencieuse ou lacunaire le formulaire; il paraît donc important de ne pas saturer l'esprit des bibliothécaires et de penser le formulaire de manière à ce qu'il devienne une sorte d'automatisme. C'est pourquoi il faudrait d'une part détailler le formulaire, et le rendre en même temps plus facile à remplir, en organisant des sous groupes, et des réponses déjà imprimées qui ne demanderaient plus qu'à être cochées (comme un Questionnaire à Choix Multiples). Il est sous-entendu que les notions de détails et de multi-critères refusent le type de formulaire dit muet.

La fréquence de ce formulaire réorganisé serait de un formulaire par demande, quelle que soit la demande; en effet, il semble important aussi de connaître la nature des renseignements demandés dans une bibliothèque, car ils peuvent révéler un dysfonctionnement (par exemple au niveau de la signalisation s'il y

⁷⁵ Annexe n° 1.

a trop de demandes d'orientation dans le bâtiment). Le formulaire pourrait comporter quatre parties, correspondant à quatre éléments de la transaction de référence, à savoir : les repères; l'utilisateur et son identité; la référence et sa nature; la stratégie et son résultat. Voici quelques exemples de données utiles qu'on peut noter à l'intérieur :

Repères :

jour, date, heure

initiales du bibliothécaire

Usager :

nom, n° tél, ville

statut (individuel, librairie, organisme)

exigences (langue, temps, niveau, quantité)

Référence :

libellé de la demande

type (renseignement, recherche-exploitation du fonds documentaire, référence, bibliographie, instruction)

nature et forme (textuelle, factuelle, bibliographique, iconographique, autre)

mode (sur place, par téléphone, par courrier)

Stratégie :

sources consultées

vedettes-matières

résultat (satisfait, non satisfait)

Remarques sur les rubriques

* La première rubrique des repères équivaut pour la BNQ à tenir un tableau de bord de la référence facilitant d'une part la gestion passée des demandes de référence, et d'autre part leur gestion future.

La gestion passée, parce que l'identification du bibliothécaire par ses initiales permet à un autre bibliothécaire de s'adresser à lui à l'occasion d'un problème intervenant à la suite de la demande (quand l'utilisateur revient à la bibliothèque), pour lui demander un complément d'information, ou pour lui soumettre une question relevant du même type de référence délicate qu'il a déjà eu à solutionner (si la donnée sur les sources consultées ne suffit pas); gestion du passé toujours, parce que la date mentionnée indique l'ordre de priorité des références en souffrance à traiter, et des demandes à classer.

On peut concevoir une gestion du futur à partir des statistiques compilées sur une longue durée (pour la date) ou sur une durée plus réduite (jour et heure) : elles indiqueront, par exemple grâce à une courbe, quels sont les mois ou les périodes les plus et moins chargés et s'il existe des jours et des heures de pointe. Ce constat pourrait aboutir à un aménagement organisationnel du service, en fonction de la pression des demandes (par exemple organiser l'élagage en période creuse; décharger un bibliothécaire des références téléphoniques en période de pointe pour qu'il se consacre exclusivement aux références sur place). Selon la volonté de la bibliothèque et afin de rendre plus rapide le remplissage du formulaire et de faciliter la compilation des statistiques, on peut proposer un pré-remplissage des données temporelles, que le bibliothécaire n'aurait plus qu'à entourer; par exemple :

pour les jours : L M M J V S

pour les créneaux horaires : 9-10h 10-12h 12-14h 14-15h
15-17h

L'utilisation des créneaux horaires (plutôt que l'heure exacte) semble plus propice à une exploitation judicieuse des statistiques par la suite. Le choix d'entourer (plutôt que de cocher) est un détail pratique visant à l'économie de place.

* La rubrique concernant l'utilisateur doit être souple mais efficace : elle doit concilier les éventuelles réticences de l'utilisateur à livrer ces informations, et la nécessité pour le personnel de posséder les renseignements indispensables à la bonne marche de la référence. L'indication de la ville permet à la bibliothèque de surveiller sa "zone d'achalandise", par rapport à sa vocation québécoise. L'indication sur le statut de l'utilisateur permet de cerner, en proportion, l'origine du public et de mieux appréhender quels sont les types de demandes des uns et des autres.

Les indications de langue, de temps, de niveau et de quantité ne sont pas essentielles, dans le sens où on peut mener une recherche sans connaître ces données, mais elles sont de précieux indicateurs qui conditionnent la qualité de la réponse et la satisfaction du requérant. La satisfaction finale de l'utilisateur dépend en effet de tels paramètres, qui restent souvent du domaine du non-dit et qui servent cependant à orienter efficacement une recherche, et à atténuer les effets du bruit dans toute recherche documentaire. Ces paramètres pourront aussi être pré-déclinés de façon à être ensuite entourés; par exemple :

Langue = français; anglais; fr et an; autre (préciser); toutes

Temps/réponse = immédiate; aujourd'hui; demain; 2 ou 3 jours;
une semaine; indifférent

Niveau = introduction; vulgarisation; scientifique; pratique;
théorique

Quantité = 1 document; 2 ou 3 documents; le plus possible

* La rubrique "référence" correspond plus ou moins au fond de la question. Elle cherche à définir de façon précise le sujet concerné, et à retranscrire, par les propres mots de l'utilisateur, sa demande d'information. C'est pourquoi le libellé demande une plage blanche assez vaste, pour y accueillir les détails et les précisions. Cette donnée est centrale : le bibliothécaire s'y réfère sans cesse au cours de sa recherche. La nature et la forme de la demande donnent des indications sur l'orientation initiale de la recherche. Le type de la demande dessert les statistiques internes de la BNQ.

La BNQ a la possibilité d'utiliser de choix normalisés pour sa terminologie concernant le statut des références, car elle fait partie de la Conférence des Recteurs Et des Principaux des Universités du Québec, la CREPUQ, qui a établi des conventions⁷⁶ dont plusieurs bibliothèques se servent déjà. Il serait conseillé qu'elle en tire profit, bien qu'elle ne soit pas une BU, en les utilisant dans ses formulaires, et dans ses statistiques.

* La rubrique "stratégie" joue de nombreux rôles, dont celui de l'auto-évaluation.

-Sources consultées et vedettes matière permettent au bibliothécaire de référence de s'y retrouver dans une recherche longue et de mener un travail méthodique.

-Elles permettent à un autre bibliothécaire de prendre le relais de la recherche de façon efficace et avec un oeil nouveau.

-Elles constituent de véritables dossiers de référence pour le personnel, qui peut y puiser des informations inédites sur des pistes et des processus de recherche⁷⁷.

⁷⁶ Annexe n° 35.

⁷⁷ Deux handicaps majeurs empêchent une exploitation maximale de cette mine d'informations : les formulaires partent après un mois au service des statistiques, sont rangés ailleurs puis détruits; le fait que cette base d'informations ne soit accessible qu'au travers de la mémoire des bibliothécaires. Cependant, une organisation spéciale peut y remédier, si l'on imagine que le service de référence récupère les formulaires après compilation des statistiques, et les classe systématiquement (à partir d'un mot-clé libre) dans des fichiers -tels qu'il en existe déjà pour des sujets précis ayant nécessité une longue et fastidieuse recherche, sous forme de "dossiers documentaires".

-Le résultat permet une première approche de la satisfaction de l'usager, si le bibliothécaire (et/ou l'usager) considère qu'il y a eu réponse ou non.

-Enfin, ces données constituent une partie des critères d'évaluation de la référence (sur le processus, la compétence, la performance) et peuvent faire l'objet de constatations ou d'interprétations.

Le formulaire peut en outre développer des parties qui semblent importantes à mettre en évidence pour le service. Nous pouvons suggérer deux autres formes de formulaires.

• La première met l'accent sur le processus de recherche et la satisfaction de l'usager. Elle reprend les rubriques citées plus haut de "repères, usager, référence", et se penche de façon plus détaillée sur deux d'entre elles :

Stratégies » » » » » » Sources consultées (décomposées en :)

PAPIER

Bibliographie
Repertoire
Annuaire
Encyclopédie
Index
Fichier
Manuels
Documents
Autre

MOYENS TECHNOLOGIQUES

Microformes
OPAC / catalogue IRIS
CD ROM (préciser lequel)
RESEAUX et BDD
Refcatss
Dobis
Badaduq
Sdm
Autre

» » » » » » Résultat

REPONSE

Trouvée
Non trouvée
Partielle
Incorrecte

USAGER

Satisfait
Insatisfait
Complément d'information
Référé

• La seconde se base sur une séparation des demandes sur place et par téléphone. Elle reprend les rubriques déjà citées de

"repères, référence et exigences de l'usager, processus et résultat", et tente de déterminer les caractéristiques propres au mode de communication de la référence.

DEMANDE SUR PLACE	DEMANDE PAR TELEPHONE (ou courrier)
Réponse : immédiate ou différée (remplir partie de droite)	Usager : nom, n° tél, adresse, fax, statut
Recherche via formation à IRIS	Répondre avant le
Produit proposé : <i>Liste bibliographique</i> <i>Réponse factuelle</i> <i>Documents physiques</i>	Produit souhaité : <i>Liste bibliographique</i> <i>Réponse factuelle</i> <i>Documents mis de côté ou signalés (titre, cote, pages concernées)</i> Rappeler pour complément d'information

En ce qui concerne par exemple l'usager, nous constatons effectivement qu'il est inutile (et incongru) de lui demander ses coordonnées s'il se présente en personne à la bibliothèque, sauf si la réponse attendue peut ou doit être différée; auquel cas la partie "demande par téléphone" doit être remplie (mais sera comptabilisée comme demande sur place). A chacun de ces formulaires, on pourrait adjoindre une case libre intitulée "remarque", destinée à valoriser une information spécifique supplémentaire.

D'autres idées de formulaires peuvent surgir en consultant et en comparant les différents formulaires de bibliothèques joints en annexe. Le travail de reformulation du formulaire de la BNQ pourrait être l'occasion d'une réflexion commune des bibliothécaires de référence concernés, et peut s'appuyer sur des travaux déjà menés en ce sens⁷⁸.

3) Le public roi

La BNQ compile déjà depuis un certain temps des données quantitatives sur ses services de référence; il est donc légitime de

⁷⁸ Voir les suggestions bibliographiques en annexe n° 40.

poursuivre la voie de l'évaluation en adoptant le point de vue qualitatif, qui reflètera sans doute mieux la vraie image de la bibliothèque. De plus, la méthode qualitative a le mérite de correspondre aux priorités actuelles des services, tournés vers l'utilisateur. Le choix d'évaluation le plus pertinent portera donc sur la clientèle, aussi parce que peu de données sont disponibles sur le sujet.

La référence téléphonique et bibliographique pour les libraires se définit par rapport à un emploi du temps, un espace, du personnel, des compétences, des besoins spécifiques : ce constat aboutit à une interrogation sur la nécessité ou non de pratiquer une évaluation particulière de cette micro-référence dans la référence ? Elle semble souhaitable, car : l'importance quantitative des demandes professionnelles des libraires cherchant des informations techniques est réelle; ce besoin a par exemple entraîné le rajout d'une précision concernant les diffuseurs dans le format Marc; les appels proviennent de tout le Québec⁷⁹ et l'engorgement a été souligné par un communiqué (classé dans le classeur "procédures de référence") de l'Association des Libraires du Québec au sujet des services de recherche et de documentation : elle demandait aux libraires de ne pas adresser la même demande bibliographique à la fois au service de référence de la BNQ et à l'ALQ. Le projet qui vise à ouvrir IRIS à l'extérieur va dans le même sens; l'OPAC serait ainsi accessible à un individu, un groupe ou à un milieu documentaire, comme par exemple une association de libraires, pour que ses adhérents puissent l'utiliser comme outil bibliographique.

Cette mise en place pourrait être l'occasion d'une enquête approfondie sur les liens entre la BNQ, ses services, et les besoins et satisfactions des librairies québécoises à cet égard. Menée conjointement par les différents partenaires, on peut imaginer une enquête basée sur un échantillonnage représentatif des librairies du Québec, qui allierait questionnaires directifs et interviews ouverts; une autre méthode, beaucoup plus informelle et partielle -mais qui pourrait fort bien saisir un "cliché-instantané" de la position d'une profession envers une autre- pourrait proposer à la BNQ d'ouvrir une boîte aux lettres invitant et incitant les libraires de la province à envoyer des lettres-libres à propos des relations

⁷⁹ Les libraires peuvent appeler gratuitement la BNQ, grâce à un système de "numéro vert".

BNQ/librairies (faiblesses, qualités, obstacles, recommandations...).

Si l'on veut percevoir les faits à travers le regard des usagers, des enquêtes sont à mener par questionnaires (périodiquement si possible, pour "sonder") et interviews (occasionnellement), comme par exemple une enquête de satisfaction du public quant au service de la référence. Les questions exploreront les diverses facettes de ce qu'on appelle la satisfaction : accueil du personnel, écoute de la demande, aide utile, accessibilité du service et des bibliothécaires, efficacité de la stratégie de recherche, pertinence de la réponse, des résultats ou des documents, respect de la demande initiale, niveaux de confiance entre les bibliothécaires et les usagers, satisfaction d'ensemble, etc. Là encore, le service aurait intérêt à baser ses questions sur des trames existantes, toutes faites et déjà validées par d'autres institutions⁸⁰; ce procédé épargne beaucoup du temps de l'élaboration, du risque d'erreurs dûes à des ambiguïtés, réduit les coûts (pré-tests...) et permet aux résultats d'être comparables, ce qui facilite l'interprétation et la recherche de solution le cas échéant.

Ces enquêtes pourraient, pour faire face à des moyens restreints en temps, personnel, et argent, et pour donner l'occasion à de futurs bibliothécaires de réaliser des applications en milieu concret, être confiées à des stagiaires en bibliothéconomie; les stagiaires assumeraient la préparation matérielle et organisationnelle du questionnaire, assureraient le suivi de l'opération, la collecte des données et les premières hypothèses d'analyse, sous la direction et la supervision du chef de projet. Des enquêtes telles que celles-ci font souvent avancer la connaissance intuitive de l'image du service, en bousculant impressions et préjugés; elles pourraient être exploitées -de façon externe- sous forme de plaquettes d'explications, d'engagements ou de promotion⁸¹; elles serviraient aussi à dégager -de façon interne- les points forts et les points faibles du service, les premiers étant portés à la connaissance du public et les seconds faisant l'objet d'une attention particulière de la part de toute l'équipe de la bibliothèque, pour tenter d'y remédier.

⁸⁰ Voir annexe n° 33.

⁸¹ Engagements qui pourraient aussi être lisibles dans la signalisation.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité continu, et si l'avis des usagers est reconnu "d'utilité publique" pour le fonctionnement du service de référence, il serait sans doute bon de mettre en place un feed-back organisé et sans limite dans le temps; cela est réalisable par exemple par un système de cartes postales (placées sur le comptoir de référence) pré-adressées à la bibliothèque et estampillées, où les usagers écrivent leurs évaluations. Ce système, inspiré de la boîte à suggestions, supporte l'inconvénient du coût postal, mais il est pratiquement le seul à proposer une évaluation du service en dehors des murs de la bibliothèque (vrai anonymat), et possiblement une fois que l'utilisateur a eu connaissance des conséquences positives, neutres ou négatives de sa transaction de référence sur le but qu'il s'était fixé.

L'enquête de satisfaction est celle qui apparaît comme la plus satisfaisante pour juger de la qualité globale d'un service de référence, car elle donne le dernier mot et le droit de jugement à l'utilisateur, celui en fait vers lequel est tourné le service. Cependant un problème se pose car beaucoup de ces enquêtes annoncent 90% de satisfaction de la part des usagers, tandis que les professionnels retombent toujours sur la loi des 55%... Pour contourner cette contradiction, il faut soit prendre parti et savoir se reconnaître dans le point de vue des usagers ou dans le point de vue de la profession; soit admettre que ces deux sources d'information n'ont pas les mêmes critères d'évaluation, et que leurs résultats ne peuvent pas être comparés; soit il faut s'extraire de cette logique et chercher ailleurs des formes d'évaluation.

Tout en tenant la seconde solution comme la plus raisonnable, le dernier paragraphe vient la compléter, en proposant à la BNQ de travailler (c'est-à-dire désigner, décrire, situer) le schéma des facteurs qui influent sur la qualité du service de référence, pour en tenir compte lors de l'évaluation : la qualité du service de référence est dépendante des supports techniques comme les services en ligne, les lecteurs de microfiches; du climat organisationnel et du type de management; du contrôle bibliographique; des habiletés et compétences du personnel; de la taille et du type de la collection; de l'organisation physique et de la localisation des matériels; des besoins d'information du public; et enfin d'autres facteurs. Cette première approche globale signifie une mise à plat du service de référence et de ses satellites, et adopte une démarche allant du général au particulier sans jamais perdre de vue son sujet central, la référence. Elle paraît être un prémice nécessaire à la mise en place d'une évaluation de la

référence, car elle clarifie une situation bibliothéconomique, liste les facteurs pouvant intervenir dans ou sur l'évaluation, et débroussaille le terrain en le décomposant.



CONCLUSION

« La bonne information, à la bonne personne, au bon moment⁸². »

La première conclusion à tirer de ce tour d'horizon de l'évaluation en matière de référence, se base sur la constatation que la satisfaction générale de l'utilisateur du service de référence projette un halo très important sur le reste de la bibliothèque; on serait tenté de dire qu'elle a même un impact primordial et décisif sur la connaissance de la bibliothèque et sa fréquentation. Il en découle trois conséquences :

* La qualité d'un service de référence passe obligatoirement par la notion de satisfaction; or, pour connaître ce niveau de satisfaction, il faut sonder les principaux intéressés, les usagers eux-mêmes. Il est donc essentiel que les bibliothèques conçoivent de faire figurer une enquête de satisfaction des usagers dans tout contrôle de qualité d'un service de référence et dans leur plan d'évaluation de ce service.

* La satisfaction de l'utilisateur de la référence, ce qui le pousse ou non à revenir dans la bibliothèque, est intimement liée à la qualité des relations avec les bibliothécaires. Il paraît donc juste de consacrer dans l'évaluation de la référence une place privilégiée à tout ce qui concerne les habiletés de communication (capacité d'écoute, maîtrise des rôles d'émetteur/récepteur, comportement et attitudes). Cet aspect des choses met l'accent sur ce qu'on peut considérer comme la première richesse d'un service de référence : son personnel. Les notions de formation, d'expérience et de relations humaines sont des vecteurs primordiaux de la compétence, de la performance et de la qualité d'un service de référence.

⁸² Adapté de « the right book for the right reader at the right time. », cité page 9 de la monographie de W. KATZ (vol. 1) comme le mot d'ordre des bibliothécaires activistes du 19^{ème} siècle.

* Toute mesure de contrôle de qualité et toute évaluation d'un service de référence doivent être sous-tendus et motivés par la volonté de produire un service qui satisfasse l'utilisateur.

Ces trois conclusions tendent à prouver que les facteurs humains et la dimension humaine du service de référence priment sur tous les autres aspects qui le composent.

L'avenir des services de référence semble se dessiner selon une évolution qui touche la plupart des secteurs d'activité, à savoir la spécialisation. La tendance actuelle à la spécialisation et à la professionnalisation amènera peut-être les bibliothécaires de référence à travailler dans des bureaux plus à l'écart de la salle publique, pour des consultations privées avec l'utilisateur et sur des recherches plus pointues, plus longues et filtrées. Pour ce faire, les bibliothécaires professionnels devront être déchargés des questions factuelles, à partir d'un comptoir d'information générale. Cette évolution présage d'une tendance à la disparition du service de référence en tant que tel -c'est-à-dire visible, dans la salle- pour viser une qualité supérieure de service.

Dans ce cadre, évaluer la référence est un processus qui s'inscrit dans une logique de service public et une logique d'information, cherchant toutes deux à mettre en oeuvre la formule synthèse « la bonne information, à la bonne personne, au bon moment ».

Enfin, nous avons vu au cours de ce travail que l'évaluation ne doit pas rester lettre morte; elle ne doit pas être considérée comme un processus d'aboutissement, ni non plus comme un processus abouti, exempt de toutes critiques. Un recul sur l'évaluation elle-même paraît nécessaire si la bibliothèque veut l'appliquer correctement à son service de référence. Cette réflexion doit mener à une ultime étape d' *évaluation de l'évaluation* après l'ordre chronologique suivant :

- 1- Existence d'un service de référence.
- 2- Interrogation sur sa qualité, d'où évaluation.
- 3- Exploitation de l'évaluation.
- 4- Evaluer l'évaluation.

En effet, avant d'entreprendre une nouvelle évaluation, il peut être pertinent et utile de jauger la précédente et de se poser des questions telles que : l'évaluation est-elle bien faite ? Est-elle objective ? Représentative ? Profonde ? Comment est-elle ressentie (par le public et par le personnel) ? Quelles sont ses conséquences (sur le service et sur la bibliothèque) ?

C'est à ce prix que l'évaluation atteindra les buts et les objectifs qu'elle s'était fixés.

BIBLIOGRAPHIE

MONOGRAPHS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. REFERENCE ADULT SERVICES DIVISION (ed.). 12 years till 2000 : preparing for reference in the 21st century. Chicago, 1990. 31 p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. REFERENCE ADULT SERVICES DIVISION. KOHL, David F. Reference and adult services conference program committee: ALA annual conference, New Orleans, 1988.

ASTED (Association pour l'avancement des Sciences et des Techniques de la Documentation). **COMMISSION DES BIBLIOTHEQUES DE RECHERCHE ET SPECIALISEES.** L'Evaluation des services publics: textes des conférences prononcées le 13 avril 1978. Montréal, 1978. 79 p.

BOUFFANGE, Serge. Le Service d'actualité et d'information de la bibliothèque municipale de Bordeaux : mémoire d'étude DCB 1992. Lyon : ENSSIB, 1992.

DU MONT, Rosemary Ruhig and DU MONT, Paul F. Assesing the effectiveness of library service. Occasional papers n° 152. Urbana-Champaign : University of Illinois graduate school of library and information science, 1981.

FONDIN, Hubert. Rechercher et traiter l'information. Paris : Hachette éducation, 1992. 233 p. (profession enseignant).

HAWLEY, George S. The Referral process in libraries : a characterization and a exploration of related factors. Metuchen (New Jersey), London : The Scarecrow press, 1987. 188 p.

HERNON, Peter and **McCLURE**, Charles S. Improving the quality of reference service for government publications. Chicago : American Library Association, 1983.

HERNON, Peter and **McCLURE**, Charles S. Unobtrusive testing and library reference services. Norwood (New Jersey) : Ablex publishing company, 1987. 240 p.

HOUYOUX, P., **LALONDE**, E., **PAGE**, A. Avec la collaboration de L. Gaudreau et G. Tremblay. Télédocumentation : télé-référence: rapport d'une consultation documentaire par satellite. Trois Rivières : Bibliothèque de l'université du Québec à Trois Rivières, 1977.

JACKAMAN, Peter. Basic reference and information work. Coventry : ELM publications, 1985. 90 p.

JENNERICH, Elaine Zaremba et **JENNERICH**, Edward J. The Reference interview as a creative art. Littleton (Colorado) : Libraries unlimited inc, 1987. 107 p.

KATZ, William A. Introduction to reference work. New York : McGraw-hill book company, cop. 1987. 2 vol.

KING, DW. et **BRYANT**, EC. The Evaluation of information services and products. Washington (DC) : Information resources press, 1971. 306 p.

LANCASTER, FW. If you want to evaluate your library.... Champaign : University of Illinois graduate school of library and information science, 1988.

✓ **LINE**, Maurice B. and **LINE**, Joyce. National librairies 2. 1977-1985. London: Aslib reader series volume 6, 1987. 395 p.

PETERS, Thomas J. and **WATERMAN**, Robert H. In search of excellence. New York : Warner books, 1982.

RANGANATHAN. The Five laws of library science. 1931

RICHTER, Brigitte. Précis de bibliothéconomie. 4ème éd. revue et mise à jour. München, London, Paris : Saur, 1987.

STEVENSON, Sally. Performance appraisal for librarians : a guided self-study approach. Albany : State university of New York, 1984.

VAN HOUSE, Nancy A., **WEIL**, Beth T., **McCLURE**, Charles R. Measuring academic library performance. A practical approach. Prepared for the association of college and research libraries. Ad hoc committee on performance measures. Chicago and London : American Library Association, 1990. 182 p.

VAUDRIN, C., **POTTIN**, M. et **ASTED**. Commission des bibliothèques de recherche et spécialisées. Evaluation de la relation existante entre l'usager et le spécialiste de l'information documentaire. Document synthèse d'une réunion tenue le 26 mai 1978 à Montréal. Montréal : ASTED, 1978.

WORMELL, Irene (ed.). Information quality. Definitions and dimensions. Proceedings of a NORDINFO seminar, royal school of librarianship, Copenhagen, 1989. London, Los Angeles : Taylor Graham, cop. 1990.

WYER, James I. Reference work : a textbook for students of library work and librarians. Chicago : ALA, 1930.

ARTICLES

✓ **BALAY**, Robert. Use of the reference service in a large academic library. College and research Libraries, jan 75. p. 21.

BARROCHE, Marie-Claude. Les Services de référence : deux journées de réflexion. Compte rendu. Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français, n° 151.

BECK, Susan J., **AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. MACHINE-ASSISTED REFERENCE SECTION**. Information specialists' use of machine-assisted reference tools : evaluation criteria. RQ, vol. 31, n° 1, fall 1991. p. 35-38.

BOIS-DELATTE, Marie-Françoise. Choses vues. May I help you ? Bulletin des Bibliothèques de France, t.30, n° 5, 1985. p. 416-419.

CHILDERS, Thomas. The test of reference. Library journal, n° 15, april 1980.

CHILDERS, Thomas and **VAN HOUSE**, Nancy A. Dimensions of public library effectiveness. Library and information science research, n° 11, vol. 4, Dec-jan 1989/90. p. 273-301.

DU MONT, Rosemary Ruhig and **DU MONT**, Paul F. Measuring library effectiveness : a review and an assessment. Advances in librarianship, Michael H. Harris (ed), vol. 9. New York : Academic Press, 1979. p. 103-141.

ELLISON, John M. and **LAZERATION**, Deborah B. Personnel accountability form for academic reference librarians : a model. RQ, n° 16, winter 1976. p. 142-148.

GIRARD, Luc. Pratiques de référence et changements technologiques. Argus, hiver 1992, vol. 21, n° 3. p. 19-23.

HICKS, Jack Allan. Mediation in reference service to extend patron sucess. The Reference librarian, n° 37, 1992. New York : The Haworth press inc. p. 49-64.

HOFFMAN, Ellen. Reference librarians and performance appraisal. The Reference interview, proceedings of the CALCUL symposium on the reference interview, june 9-15 1977. Ottawa : Canadian Library Association, 1979.

HOUSE, David E. Reference efficiency or reference deficiency. Library association record, Nov 1974. p. 223-224.

HULTS, Patricia. Reference evaluation : an overview. Reference librarian, n° 38. p. 141-150.

JOHNSON, Marjorie. Performance appraisal of librarians. A survey. College and research libraries, n° 33, sept 1972.

KANTOR, Paul B. Quantitative evaluation of the reference process. RQ, n° 21, vol. 1, 1981. p. 43-52.

✓ **LAMY**, Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. Bulletin des Bibliothèques de France, t. 37, n° 6, 1992. p. 54-61.

MURFIN, Marjorie E. and **GUGELCHUK**, Gary M. Development and testing of a reference transaction assesment instrument. College and research libraries, n° 48, vol. 4, 1987. p. 314-338.

OLSON, Linda M. Reference service evaluation in medium - sized academic libraries : a model. Journal of academic librarianship, n° 9, jan 1984. p. 325.

ORR, RH. Measuring the goodness of library services'. A general framework for considering quantitative measures. Journal of documentation, n° 29, vol. 3, 1973. p. 315-332.

POWELL, Ronald R. Reference effectiveness : a review of research. Library and information science research, n° 6, vol. 1, 1984. p. 3-20.

RETTIG, James. Self-determining information seekers. Two reference cultures. RQ, vol. 32, n° 2, winter 92. p. 158-163.

ROTHSTEIN, Samuel. Reference service : the new dimension in librarianship. College and research librairies, n° 22, vol. 1, jan 1961. p. 1-18.

SCHRADER, Alvin M. Performance standards for accuracy in reference and information services : the impact of unobtrusive measurement methodology. The Reference librarian, n° 11, fall/winter 1984. p. 208.

SCHWUCHOW, Werner. Problems in evaluating the quality of information services. In Information quality. Definitions and dimensions. Proceedings of a NORDINFO seminar, royal school of librarianship, Copenhagen, 1989. Edited by Irene Wormell. London, Los Angeles : Taylor Graham, cop. 1990. p. 54-68.

SENG, Mary. Reference service upgraded. Special libraries, jan 1978. p. 21-28.

SMITH, Lisa L. Evaluating the reference interview : a theoretical discussion of the desirability and achievability of evaluation. RQ, vol. 31, n° 1, 1991. p. 75-81.

TYCKOSON, David A. Wrong questions, wrong answers : behavioral versus factual evaluation of reference service. The Reference librarian, n° 38. p. 151-173.

WESTBROOK, Lynn. Evaluating reference : an introductory overview of qualitative methods. Reference services review, vol. 18, 1990. p. 73-78.

WHITLATCH, Jo Bell. Reference services : research methodologies for assessment and accountability. The Reference librarian, n° 38, 1992. p. 9-19.

WHITLATCH, Jo Bell. Unobtrusive studies and the quality of academic library reference services. College and research libraries, n° 50, vol. 2, 1989. p. 181-194.

WILKINSON, John P. and **MILLER**, William. The step approach to reference service. RQ, summer 1978. p. 293-300.

YOUNG, William F. Methods for evaluating reference desk performance. RQ, vol. 25, n° 1, Fall 1985. p. 69-75.

DOCUMENTS INTERNES

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTREAL. Procédure. Statistiques d'utilisation de la bibliothèque.

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU QUEBEC. Politiques et procédures. Classeur. Montréal.

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU QUEBEC. Rapport annuel 1991-1992. Montréal : BNQ, 1992.

COUPET, André, LACOMBE, Daniel et CORPORATION DES BIBLIOTHECAIRES PROFESSIONNELS DU QUEBEC. Comment se donner un plan d'amélioration de la qualité du service à la clientèle? Montréal, fév 1993.

CRETH, Sheila. Performance evaluation : a goals-based approach. Continuing education course syllabus, CE 106. Chicago : association of college and research libraries, 1984.

DESCHATELETS, Gilles. Communication de l'information : syllabus de cours, BLT 6026. Montréal : Ecole de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information, 1993.

TREMBLAY, Clément et CREPUQ (Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec). Sous-comité des bibliothèques. Groupe de travail sur les statistiques. Statistiques générales des BU québécoises. 1989-1990. Compilation et analyse. Montréal. 1992.

CASSETTES VIDEO

If it weren't for the patron : evaluating your public service attitude. Producer, Kathy Coster; director, Jeff Lifton. Baltimore : Library video network; Chicago : ALA Video. Cop. 1988. 17 min.

The difficult reference questions. Producer, Kathy Coster; director, Jeff Lifton. Baltimore : Library video network; Chicago : ALA Video. Cop. 1986. 19 min.

ANNEXES

Annexe A : Formulaires de référence

n° 1 à 21

Annexe B : Formulaires muets

n° 22 à 28

Annexe C : Statistiques

n° 29 à 32

Annexe D : Divers

n° 33 à 40

ANNEXE A : FORMULAIRES DE REFERENCE

N°1 - BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU QUEBEC



Bibliothèque nationale du Québec

DEMANDE DE RENSEIGNEMENT

DATE:	_____	HEURE:	_____
APPELÉ:	_____		
APPELANT:	_____		
FONCTION OU ORGANISME:	_____		
ADRESSE:	_____		
TÉLÉPHONE:	_____	POSTE	_____

RENSEIGNEMENT: _____

SERVICE OFFERT:
SUR PLACE ☐
PAR TÉLÉPHONE ☐
PAR COURRIER ☐
INITIALES DU BIBLIOTHÉCAIRE: _____

TELERÉFÉRENCE
Université du Québec à Montréal

BIBLIOTHECAIRE _____ BIBLIOTHEQUE _____ MOIS _____

STATISTIQUES						
DATE	USAGER (NOM)	SUJET DE RECHERCHE	SERVEUR(S) INTERROGÉ(S)	BARQUES INTERROGÉES (N'INSCRIRE QUE LE NO OU L'ABRÉVIATION)	STATUT (PROF., ÉTUDIANT 1 ^{er} OU 3 ^e CYCLE, ETC.)	PROVENANCE (DÉPARTEMENT, ÉTRANGER, ETC.)

Espace réservé à l'administration

Nombre total de sujets de recherche : _____

ERS : _____ CENTRALE DES BIBLIOTHEQUES : _____ MINISIS (CRDI) : _____ SDC-ORBIT : _____

BTQ : _____ DIALOG : _____ QL : _____ WILSONLINE : _____

CAN/OLE : _____ I.P. SHARP (CANSIM) : _____ QUESTEL : _____

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTREAL
DEMANDE PAR TELEPHONE

Date _____

Heure

Nom du requérant

N° de téléphone

76

N°4

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTREAL
DEMANDE SUR PLACE



Ville de Montréal

Recherche

Urgent ☐

jour mois année

Heure

Secteur

Nom

Requérant

Nom

Téléphone

Sujet

Question

Sources vérifiées

BIBLIOTHEQUE DE McLENNAN - REDPATH (McGILL)
DEMANDE PAR TELEPHONE

Received by _____ Worked on _____ Replied _____

Date:

Telephone:

Faculty & Adminis.
Graduate Student
Undergraduate
Campus Library

**Local Library
Business Library
McGill Graduate
The Public**

Xerox _____ Referred to ILL _____ S.F. _____
Circulation Hold _____ Reference Hold _____

[illegible]

[illegible]

N°7

BIBLIOTHEQUE DE REFERENCE METROPOLITAINE DE TORONTO (CANADA)

DEMANDE PAR TELEPHONE

Telephone Query

NAME		TELEPHONE
CALL TIME	ANSWER TIME	
LIBRARIAN	DATE	
MTED 104		

INTERDEPARTMENT REFERRAL

Date _____

Please take this form to Desk _____ in the _____ Department on the _____ floor.

Referred from _____ Department

Staff initials _____

User's query _____

Sources Checked

WTL main entries

☐

WTL subject headings

☐

Multicat

☐

PN

☐

ther

☐

Pertinent Information

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU CANADA

 National Library of Canada / Bibliothèque nationale du Canada

Initials Initiales	Date of contact Date de la demande
Date of contact Date de la demande	Date answered Date de la réponse

REFERENCE CONTACT SHEET / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Name - Nom	Telephone - Téléphone	Ext. - Poste
------------	-----------------------	--------------

Address - Adresse

ORIGIN OF REQUESTOR - ORIGINE DU DEMANDEUR			AFFILIATION		
☐ NL - BN	☐ Quebec, Other Québec, Autre	☐ Atlantic Atlantique	☐ Individual Particulier	☐ Public - Publique	☐ Non-profit Non-lucratif
☐ Ottawa / Hull	☐ Prairie, N.W.T. Prairies, T.N.W.	☐ Foreign Étranger	☐ Library Bibliothèque	☐ Government Gouvernement	☐ University Université
☐ Ontario, Other Ontario, Autre	☐ B.C., Yukon C.B., Yukon	☐ Unknown Inconnu		☐ Business Commerce	☐ School École

TURN AROUND TIME TEMPS DE RÉPONSE	☐ Meets standard Conforme au niveau de service demandé	☐ Does not meet standard Dépasse le délai prévu pour le niveau demandé
--------------------------------------	--	--

MODE OF CONTACT - MÉTHODE DE LA DEMANDE					
Electronic Mail - Courriel électronique					
☐ In person En personne	☐ Telephone Téléphone	☐ Letter Lettre	☐ Telex Télex	☐ Can / Doc	☐ Other Autre
LANGUAGE OF QUESTION LANGUE DE LA DEMANDE					
☐ English - Anglais		☐ French - Français		☐ Other - Autre	

TYPE OF REQUEST - GENRE DE DEMANDE	LEVEL OF SERVICE NIVEAU DE SERVICE	Results - Résultats	Products - Produits
Substantive - Substantielle			
☐ Brief / Factious Brève / Factuelle	☐ A	☐ Completed Remplis	☐ 1 date element to 1 citation Maximum une citation
☐ Search / Analysis Recherche / Analyse	☐ B	☐ Partially completed Remplis en partie	☐ Informal list Liste de citations
☐ Bibliographic Information Renseignements bibliographiques	☐ C	☐ Cancelled by NL Annulée par la BN	☐ Formal bibliography Bibliographie
☐ Instructions Formation		☐ Cancelled by requestor Annulée par le demandeur	
☐ Directions Directives			
☐ Referral Renvois			

☐ LOCATIONS - LOCALISATIONS						
	OONL	Can. other Can. autres	U.S.A. É.-U.	Other foreign Autres	No locations Pas de localisations	Cancelled Annulée
Level I Niveau I	☐	☐	☐		☐	☐
Level II Niveau II	☐	☐	☐		☐	☐
Level III Niveau III	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TIME - DURÉE DE LA RECHERCHE	☐ Up to 5 min Jusqu'à 5 min	☐ 6 to 15 min 6 à 15 min	☐ 16 to 30 min 16 à 30 min	☐ Over 30 min Plus de 30 min
SUBJECT - SUJET				
☐ Canadian Canadien	☐ Non-Canadian Non canadien	☐ Both Can. et non can.	☐ Sci. + tech.	☐ Not specified Non spécifié

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU CANADA

REFERENCE AU DEPARTEMENT DES PERIODIQUES

National Library
of CanadaBibliothèque nationale
du CanadaNEWSPAPER SECTION
REQUESTSECTION DES JOURNAUX
DEMANDE

Name/Nom		Locker #/Casier #	
Address/Adresse			
Tel./Tél.	Date Rec'd/Reçu	Date Ans'd/Rdg.	Init.

Desk Bureau ☐ Tel. ☐ JLO PEB ☐ TELEX FAX ☐ Letter Lettre ☐

General Info./Info. gén.

Reply/Réponse

Reference
RéférenceOR Over 15 min.
OU Plus de 15 min.Location
Localisation

Located/Localisation

OCNL

Can.

U.S.

Other
AutresVer./Not Loc.
Ver./Auc. loc.Not Verified
Non vérifiéVer./Referred
Ver./Référé

Launin

NL or

NL mp

Greg

LC micro

LC micro suppl

LC postwar

LC foreign

LC curr

QCLA

QMJ

QCP

OKC

McKim

Ayer

NPD

Deutsche

Press

Willing's

Caro

BL

QQL

Webster

CTAP

UCLN

CLA

Beaulieu

Harper

Sask

CTMCL

ABU

GVAL

Prairie

ULNCH

African

COL

CLU

COU

Latin Am

LC Russian

LC Soviet

EC & SE Eur

CENTRE DE DOCUMENTATION SUR LES BIBLIOTHEQUES
(B.N.C., OTTAWA, CANADA)

National Library
of Canada

Bibliothèque nationale
du Canada

Library Documentation Centre

Centre de documentation sur les bibliothèques

File
Dossier 282-13-12

REFERENCE WORK REPORT - COMPTE-RENDU DE RECHERCHES

In/Entrée				Out/Sortie		Searched by/Recherches faites par				
Date	Time			Date of Reply						
D/J	M	Y/A	Heure		Date de réponse					
				Telephone Téléphone		Answered/ Répondu/	Yes Oui ☐	Partially En partie ☐	No Non ☐	Referred Orientation ☐
				Desk Bureau		Comments / Remarques				
				Mail Courrier						
				Telex Télex						
				Other/Autre		Quick Reference Recherche rapide ☐	Extended Reference Recherche longue ☐	(time/temps)		

L.D.C. Search Index/Dossier sur les recherches

Inquirer/Usager	Tel. No./No. de tél.
	NL ☐ Other ☐ EN ☐ Autre ☐

Question

Background Information/Indices

USER REQUIREMENTS/REPONSE EXIGÉE

Date, time required/Date limite

Urgent ☐ Today
Aujourd'hui ☐ Tomorrow
Demain ☐ Other ☐
Autre ☐

Storage/Envoi

Depth
Exhaustive ☐ Definitive ☐ Representative ☐ Latest News
Exhaustive ☐ Définitive ☐ Représentative ☐ Nouveaux développements ☐

Other/Autre

Period to be covered/Période à inclure

Geographic Limits/Limites géographiques

Language
Langues English ☐ French ☐ Other ☐
Anglais Français Autre ☐

Documentation Requested/Documentation demandée

Specific Answer
Réponse précise ☐ Summary
Résumé ☐ Bibliography
Bibliographie ☐ Other ☐
Books
Livres ☐ Articles ☐ Microform
Microfiches ☐ Photocopies ☐

BIBLIOTHEQUE DU PARLEMENT (OTTAWA, CANADA)

LIBRARY OF PARLIAMENT / BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT
INFORMATION AND REFERENCE BRANCH / SERVICE D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCEREFERENCE REQUEST
DEMANDE DE RENSEIGNEMENT

Received by / reçu par:		DEADLINE AU PLUS TARD		Completed by / complétée par:	
Date	Hr./hre	Date	Hr./hre	Date	Hr./hre
Name of requester / Nom du demandeur: _____ Office / Bureau: _____ Telephone / Téléphone: _____				☐ H. of C. / C. des c. ☐ Senate / Sénat ☐ Library / Bibliothèque ☐ Press / Presse ☐ Other on Hill / Autre sur la colline ☐ Dept. / Ministère ☐ Other / Autre (specify/spécifiez) _____	
Request received / Demande reçue:		☐ by telephone / par téléphone ☐ in writing / par écrit ☐ in person / en personne			

QUESTION & ANSWER:
QUESTION & RÉPONSE:

☐ Reference / Référence	☐ Bibliographic / Bibliographique	☐ Directory / Annuaire
ACTION: ☐ Loan/prêt ☐ Photocopies ☐ Telephone/téléphone ☐ I.L.L./P.E.B. ☐ Other/Autre	Answer / Réponse: ☐ complete / complète ☐ partial / partielle ☐ uncertain / incertaine ☐ nil / aucune ☐ referred / référée	

SOURCES USED / SOURCES CONSULTÉES:
 Reference Collection / Collection de référence
 General Collection / Collection générale
 DOBIS
 Database / Banque de données

STAFF CONSULTED / EMPLOYEES CONSULTÉS:
 Collections Division des collections
 Dissemination Division de la dissémination
 Public Service Division des services publics
 Technical Services / Services techniques
 Research Branch / Service de recherche
 Other (specify) / autre (spécifiez): _____

SUBJECT: to be filled for reference request only
 SUJET: à remplir pour les questions de référence seulement

- ☐ Agriculture
- ☐ Business - Economics / Affaires - Économie
- ☐ Defence - Military / Défense - Militaire
- ☐ History - Geography / Histoire - Géographie
- ☐ Language - Literature / Langue - Littérature
- ☐ Law / Droit
- ☐ Politics & Government / Politique et gouvernement
- ☐ International Relations internationales
- ☐ Science & Technology / Sciences et technologie
- ☐ Miscellaneous / Divers

SOURCES CHECKED - SOURCES CONSULTÉES

Please indicate volume, year, and page numbers - Veuillez indiquer le volume, l'année et le(s) numéro(s) de la(les) page(s).

NL / BN	VERIF.	SER. / NSP. PER. / JOURN.	SUBJ. - SUJ.	GOV. - GOUV.	BIOGRAPH.	MUSIC - MUSIQ.
☐ DOBIS	☐ ABPR	☐ AYERS	☐ BIP Subj	☐ ASI	☐ Biog Ind	☐ GROVE 5
☐ NLC	☐ BBIP	☐ CNI	☐ DAC	☐ CIS / Con. H.	☐ Biog Mas Ind	☐ GROVE 6
☐ NLcom	☐ BIP	☐ Ind Ac.	☐ CPI	☐ OSS MAS	☐ Can WW	☐ KINKLE
☐ RETRO CANA	☐ BIP online	☐ NST	☐ EC	☐ ERIC	☐ OAB	☐ Mi
☐ LOCS.	☐ BM / BLO	☐ STANDARD	☐ Enc Assoc	☐ GPO	☐ DCB	☐ PSI
☐ BADADUQ	☐ BNB	☐ ULRICH S	☐ Mag Index	☐ HANSO	☐ DNB	☐ SEARS
☐ LC MARC	☐ BNQ	☐ ULON	☐ NCE	☐ ILO BIT	☐ Mac DCB	☐ SIC
☐ NUC	☐ CANA	☐ ULS	☐ PER / FR	☐ OECD OCODE	☐ NYT Pers Nam	☐ OTHER - AUT?
☐ OCLO	☐ CBIP	☐ ULSSCL	☐ RADAR	☐ Stat	☐ WW Can	☐ CHILD
☐ RLIN	☐ CBI	☐ ULSSHCL	☐ REPERE	☐ UNESCO	☐ WW (Spec.)	☐ CHILD Subj
☐ REMARC	☐ CB online	ONLINE EN DIRECT	☐ RG	☐ US Serial Ser		☐ LIB LIT
☐ UCB / UCS	☐ LD	☐ (Spec.)	☐ RG online			☐ LISA
☐ UTLAS	☐ MARCF		☐ Encyclopedia (Spec.)			

BIBLIOTHEQUE DU PARLEMENT (OTTAWA, CANADA)

VERSION ULTERIEURE

LIBRARY OF PARLIAMENT / BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT
 INFORMATION AND TECHNICAL SERVICES BRANCH / DIRECTION DE L'INFORMATION ET DES SERVICES TECHNIQUES
 REFERENCE REQUEST / DEMANDE DE RENSEIGNEMENT

 Completed ☐
 Complétée

Received by/Reçu par _____ Date received/Date reçue _____		DEADLINE/DÉLAI Date _____ Hr./Hre _____ Call for pickup/Rappeler pour faire ramasser [] URGENT []		Completed by/Complétée par _____ Date completed/Date complétée _____ Hr./Hre _____	
Day/Jour: M ☐ L ☐ T ☐ M ☐ W ☐ M ☐ T ☐ J ☐ F ☐ V ☐ Hr./Hre: [] 8:00 [] 10:00 [] 11:00 [] 12:00 [] 13:00 [] 14:00 [] 15:00 [] 16:00 [] 17:00 [] 18:00 [] 19:00 [] 20:00 [] 21:00					
Office of Bureau de _____ Inquirer Demandeur _____ Room/ Pièce _____ Telephone Téléphone _____ Fax Télécopieur _____		CLIENTS • R. OF C./C. DES C. • MP office / Bureau de député • Cities / Comités • Staff / Personnel SENATE/SÉNAT • Senator's office / Bureau de sénateur • Cities / Comités • Staff / Personnel • Other authorized clients / Autre clientèle autorisée • Library / Bibliothèque • Caucus Research / Recherche-Caucus • PMO-PCO / BPM-BCP • Media • PIO/SIP • Public Service / Fonction publique • Other / Autre			
LANGUAGE LANGUE ☐ English Anglais ☐ French Français ☐ English & French Anglais & Français ☐ English or French Anglais ou Français					
QUESTION / LEVEL OF RESPONSE / NIVEAU DE LA RÉPONSE: [] Overview/Élémentaire [] Indepth/Approfondi					
TYPE: ☐ Directional Directionnelle ☐ Bibliographic Bibliographique ☐ Factual Question Question factuelle ☐ Substantive Question Question substantielle					
COMPLETE ANSWER / RÉPONSE COMPLÈTE: [] L.P. Collections B.P. Outside Sources Extérieures [] ILL / PEB Databases/Bases de données					
DEMAND: ☐ by telephone par téléphone ☐ in writing par écrit ☐ in person en personne					
TIME/DURÉE: ☐ 0-15 ☐ 15-30 ☐ 30-60 ☐ 60+ (Specify/Précisez)					

**SOURCES OF GENERAL INFORMATION
SOURCES D'INFORMATION GÉNÉRALE**

1. Catalogues I, II/DOBIS
2. Reference Collection
Collection de la référence
3. Periodical & Newspaper Indexes
Index de périodiques et de journaux
4. Clippings
Coupures de presse
5. SPAL articles/card index
Choix d'articles récents (SPAL) /
index sur fiches
6. Research Branch Papers
Documents de la recherche
7. Research Branch Backgrounders &
Current Issues Reviews
Études générales et Bulletins
d'actualité de la recherche
8. Info file
Dossier d'information
9. Co-ordinator's info file
Dossiers du Coordonnateur
10. Compilations & bibliographies
11. Debates / Journals
Débats / Journaux
12. U.S. Committees (CIS fiches)
Comités du Congrès américain
(fiches CIS)
13. Databases
Banques de données
14. Canadian Pamphlets
Brochures canadiennes
15. Kits
Trousses

N°14

BIBLIOTHEQUE DU CENTRE INTERNATIONAL DE RECHERCHE
SUR LE DEVELOPPEMENT (CANADA)

THE INTERNATIONAL DEVELOPMENT RESEARCH CENTRE
LIBRARY
REFERENCE SERVICE

Initials _____ Date _____

Letter _____ Telephone _____ Memo _____ Other _____

Questions _____

From _____ Phone/Address _____

Report (give sources)

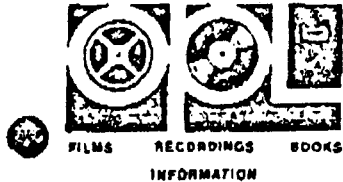
Information and referral calls

Office/Name _____

Outside Centre _____

Further action _____

the U*N*A*B*A*S*H*E*D Librarian



The Orange Public Library

LIFELONG EDUCATION AND RECREATION

Orange, New Jersey 07050 • (201) 873-0153 • Director, Mr. Marvin H. Soliken

SUBJECT
INQUIRY
FORM

Inquirer's name & address

Telephone

Inquirer will return phone*
expect reply by mail* phone*

Today's Date

NOT LATER THAN

Inquiry

Please be specific, checking appropriate headings in column on right

LEVEL

elementary

advanced

research

AMOUNT

encyclopaedic

periodical

article

book

Received
byPassed
to

Other action

Inquirer
informed
verbally*
by mail*
by phone*

*Delete As Appropriate

Sources

Reply Remarks

The Orange (N.J.) Public Library's subject inquiry form is closely patterned after the (British) Library Association's card form (see U*L/U*3 p.30).

In this era of "networks" the British devised a standard form which could be used to transmit questions from one library to another.

While the OPL form is not yet used to transmit requests for information, it is handy for keeping track of questions that may require some time to answer and may involve more than one reference librarian.

The British form was modified to an 8 1/2" X 11" sheet, punched to fit a ring binder, so that there is only one place to look. It is set up to fit a window envelope for a mail reply. The form or a photocopy can be easily sent to the inquirer.

See also J60 Britain's "Reference Work Slip" in U*L/U*5 p.22 and in this issue.

Marvin H. Soliken, Director, Orange, N.J. 07050

Hydro-Québec
Bibliothèque

Fiche d'interrogation

a	m	j
---	---	---

Demendeur

nom

unité adm.

adresse

téléphone

**Sujet de la demande
de recherche documentaire**

Délimitation du sujet de la demande

(Préciser dans la colonne de gauche les mots clés de la demande. Pour chacun, inscrire dans la colonne de droite des termes ou des expressions synonymes ou voisins.)

mots clés

synonymes ou termes voisins

1

2

3

4

Renseignements complémentaires (S'il y a lieu, indiquer les éléments qui restreignent le champ de la demande.)

année(s)

langue(s)

pays

autres

Faire parvenir la fiche d'interrogation à:

91

Bibliothèque

Hydro-Québec

75, boul. Dorchester ouest Mezzanine, Siège social Montréal (Québec) H2Z 1A4

Q

THOMAS J. BATA LIBRARY
REFERENCE ENQUIRY SHEET

Name:

Telephone:

Status:

Trent Undergraduate ☐

Faculty ☐

Graduate Student ☐

Staff ☐

Other ☐

(Specify)

Date:

Time:

Nature of Enquiry:

Procedure Followed:

Processed by:

Completed: ☐

Not Completed: ☐

BIBLIOTHEQUE DE L'ASSOCIATION JURIDIQUE D'HAMILTON

	☐ Phone ☐ Other	
ate out:	☐ Quick ☐ Extended	Referred to:

HAMILTON LAW ASSOCIATION LIBRARY - REFERENCE QUESTION RECORD

Name:	Phone:	☐ Lawyer ☐ Other
Query:		Date Req'd:

Sources Consulted: (Indicate subject headings searched, dates of material checked.)

Card Catalogue:

Dictionaries:

Biographical Sources:

Periodical Indexes:

Government Documents:

Practice:

Statutes/Citators:

Digests/Abridgements:

Loose-Leaf Services:

Forms:

Other (Specify):

BIBLIOTHEQUE DE L'ECOLE POLYTECHNIQUE (LONDRES)

CITY OF LONDON POLYTECHNIC		SUBJECT ENQUIRY FORM	
Enquirer's name & address		Enquirer will call* phone* expect* reply by post* phone* NOT LATER THAN	
Phone/Telex			
Enquiry	Please be specific, ticking appropriate headings in column on right	LEVEL elementary advanced research	Received by
		AMOUNT encyclopaedic periodical article book	Passed to
		LANGUAGES English only	Other action
		other (specify below)	
			Enquirer informed verbally* by post*
		*Delete as appropriate PTO	

N°20

SERVICE DE DÉPISTAGE DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHÈQUES,
MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS (CANADA)
RECHERCHE DOCUMENTAIRE INFORMATISÉE

		ON-LINE SEARCH REQUEST		DEMANDE DE RECHERCHE AUTOMATIQUE		DATE 0000.00.00	
NAME / NOM				ADDRESS / ADRESSE			
TEL. / TÉL.							
TOPIC OF SEARCH AND NARRATIVE DESCRIPTION / SUJET DE LA RECHERCHE ET DESCRIPTION NARRATIVE							

☐ RETROSPECTIVE SEARCH RECHERCHE RETROSPECTIVE	☐ SELECTIVE DISSEMINATION OF INFORMATION (CURRENT AWARENESS) DISTRIBUTION SELECTIVE D'INFORMATION (APPEL D'ATTENTION PERMANENT)
SEARCH PARAMETERS (e.g.: review articles, dates of publication, data base preferences.) PARAMÈTRES DE LA RECHERCHE (ex.: articles de revue, dates de publication, banques préférées.)	

SUGGESTED KEY WORDS OR STRATEGY / MOTS-CLÉS OU STRATÉGIE SUGGÉRÉS

RELEVANT PAPERS OR AUTHORS IN THE FIELD / ARTICLES OU AUTEURS SPÉCIALISÉS

INDICATE NUMBER OF CITATIONS EXPECTED / INDiquer LE NOMBRE PROBABLE DE RÉFÉRENCES	
FORWARD TO: INFORMATION, RESEARCH AND LIBRARY SERVICES PUBLIC WORKS, CANADA SIR CHARLES TUPPER BLDG. E-444	ENVOYER À: 95 SERVICES DE DÉPISTAGE DE L'INFORMATION ET DE BIBLIOTHÈQUE TRAVAUX PUBLICS, CANADA IMMEUBLE, SIR CHARLES TUPPER E-444

N°21

BIBLIOTHEQUE DU SERVICE PEDAGOGIQUE DE L'UNIVERSITE
DE MONTREAL (QUEBEC)
RECHERCHE INFORMATISEE

SERVICE PEDAGOGIQUE
UNIVERSITE DE MONTREAL

Date:

DEMANDE DE RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE AUTOMATISEE

Nom:	Statut:
No. de téléphone:	Faculté:
	Adresse:

SUJET DE LA RECHERCHE: décrire en détail et encercler les mots ou expressions les plus importants.

SYNONYMES, ABREVIATIONS, VARIANTES D'ORTHOGRAPHE

AUTEURS OU ORGANISMES PERTINENTS sous la forme la plus complète possible

recherche d'auteur (cochez)

travaux: ☐

citation: ☐

ASPECTS A EXCLURE: auteurs, titres de périodiques, aspects particuliers du sujet etc...

REFERENCES PERTINENTES: Indiquer précisément deux ou trois documents qui couvrent le sujet, si possible extraits de l'index imprimé correspondant à la banque automatisée.

AMPLEUR DE LA RECHERCHE: cochez

- La recherche doit être:

- ☐ sélective: quelques références très pertinentes mais avec des oublis
- ☐ vaste: la plus complète possible mais avec beaucoup de références inutiles

- Vous visez à:

- ☐ préciser un sujet encore vague
- ☐ vous introduire au sujet de façon globale
- ☐ mettre à jour votre dossier
- ☐ faire une étude approfondie
- ☐ autres: précisez _____

BUT DE LA RECHERCHE: cochez

- ☐ amélioration pédagogique d'un cours
- ☐ préparation d'un cours; théorie ou travaux pratiques
- ☐ thèse de maîtrise/doctorat; rédaction ou direction
- ☐ recherche en cours
- ☐ autres: précisez _____

LANGUE:

- ☐ toutes
- ☐ français et anglais

AIRE GEOGRAPHIQUE:

PERIODE DE TEMPS:

- ☐ à partir de 19__
- ☐ jusqu'à 19__
- ☐ sans restriction
- ☐ l'année 19__

TYPE DE DOCUMENTS:

- ☐ sans restriction
- ☐ ouvrages
- ☐ article de périodiques
- ☐ recherches en cours
- ☐ thèses
- ☐ autres: précisez _____

GROUPE D'AGE: précisez en années: _____

NIVEAU SCOLAIRE: précisez par niveau: _____

AUTRES DETAILS:

- ☐ animal
- ☐ humain
- ☐ féminin
- ☐ masculin

AUTRES PARAMETRES:

(N°21 SUITE)

Sources Consulted Sources consultées	Time-Period Covered Années	Subject Headings Searched Vedettes-matières										
☒ Info ☐ No Info 1. Lib. Lit. 2. LISA 3. ISA 4. ARIST 5. R.I.E. 6. C.P.I. 7. DISS. ASS. 8. UK. Theses 9. Res. in Progress (UK. Lib. Ass. Yrbk.) 10. Other Indexes/ Autres												
11. LDC/VF: Subjects/Sujets 12. : Associations 13. : Lib./Bibliothèques 14. : Equip. 15. : Meetings/Réunions 16. : Other/Autre 17. LDC Bibliographies 18. Official Publns/Pub. officielles 19. Monographs/Monographies												
Consultation with/ Entrevue avec												
		Information ☐ Renseignements										
		Ideas ☐ Idées										
Searcher's comments Remarques	Search was Recherche	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Easy/Facile</td> <td>Moderate difficulty/Difficulté moyenne</td> <td></td> <td></td> <td>Difficult/Difficile</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	Easy/Facile	Moderate difficulty/Difficulté moyenne			Difficult/Difficile
1	2	3	4	5								
Easy/Facile	Moderate difficulty/Difficulté moyenne			Difficult/Difficile								
Reasons/Explications												
Suggestions												

ANNEXE B : FORMULAIRES MUETS

N°22

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU QUEBEC

RENSEIGNEMENTS GENERAUX

STATISTIQUES

MOIS: _____

SUR PLACE

PAR TELEPHONE

	<u>SUR PLACE</u>	<u>PAR TELEPHONE</u>
<u>jour 1</u>		
<u>jour 2</u>		
<u>jour 3</u>		
<u>jour 4</u>		
<u>jour 5</u>		

TOTAL SUR PLACE:

TOTAL PAR TELEPHONE:

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

Bibliothèque des sciences de l'éducation

STATISTIQUES D'EXPLOITATION		AIDE À L'USAGER	MOIS	199
1.1 RENSEIGNEMENTS (en personne ou par téléphone)		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110		
1.2 RECHERCHES (en personne ou par téléphone) (comprend l'aide à BADADUQ)		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110		
2.1 INITIATIONS INDIVIDUELLES		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90		
2.2 INITIATIONS COLLECTIVES				
2.2.1 ACTIVITÉS D'ACCUEIL		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61		
2.2.2 Nombre d'utilisateurs				
2.2.3 INITIATIONS À LA DOCUMENTATION SPÉCIA- LISÉE ET À LA RECHERCHE		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61		
2.2.4 Nombre d'utilisateurs				
2.2.5 Nombre d'heures				
2.3. COURS CRÉDITÉS		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61		
2.3.1 Nombre de crédits				
2.3.2 Nombre d'étudiants				

N°24

EXEMPLE TIRE DE LA MONOGRAPHIE DE NA. VAN HOUSE, BT. WEIL
ET CR. McCLURE; P. 98

Name: Biology Library

Date: 12/3/89

May be a department, unit, or individual (as appropriate)

Hour	Reference	Total
8 - 9	/	1
9 - 11	### 1	6
11 - 1	## ## 11	12
1 - 3	## ## ## ## ## 11	27
3 - 5	## ## ## 111	18
5 - 7	## ##	10
7 - 9		
9 -		

Total: 74

BIBLIOTHEQUE DES LETTRES ET SCIENCES HUMAINES
(UNIVERSITE DE MONTREAL, QUEBEC)

Université de Montréal
Service des bibliothèques
Bibliothèque des lettres et des sciences humaines
Service de la référence et du développement des collections

Statistiques du bureau de référence

Date et jour _____

De 9h00 à 11h00 () à () Nom: _____ Durée: _____	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____
De 10h30 à 13h00 () à () Nom: _____ Durée: _____	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____
De 11h00 à 13h00 () à () Nom: _____ Durée: _____	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____
De 13h00 à 15h00 () à () Nom: _____ Durée: _____	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____
De 13h00 à 15h30 () à () Nom: _____ Durée: _____	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____
De 15h00 à 17h00 () à () Nom: _____ Durée: _____	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____
De 15h30 à 18h00 () à () Nom: _____ Durée: _____	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____
Soirée / Samedi Nom: _____	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____
Jacques Messier	Renseignements: _____ Initiations: _____ Recherches: _____ CD-ROM: _____	Rs _____ In _____ Rc _____ Cd _____

Notes:

BIBLIOTHEQUE DE McLENNAN - REDPATH (McGILL)

APRIL 1993

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

MARCH 1993

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

MAY 1993

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

general info

+

directional (13.1 i) factual (13.2)

Teaching (14.1)

9-10			
10-11			
11-12			
12-13			
13-14			
14-15			
15-16			
16-17			
17-18			
18-19			
19-20			
20-21		attendance	

Quick phone (13.1ii)

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU CANADA

FROM NAT. LIBRARY, OTTAWA

(TEL. 10, 14-23 9:35

/ NO. 300022364(P.2) 11

Bibliothèque nationale du Canada
Services de référence
Demandes de renseignements

National Library of Canada
Reference Services
Information Requests

Date: _____ 198 _

bureau/desk ☐ tél./tel. ☐

	Demande brève/Brief Request										Renseignement bibliogr./Bibliographic Info. 1 citation										Liste de citations/Informal list										
A 1-15 min.																															1
																															2
																															3
																															4
																															5
B 16-30 min.																															1
																															2
																															3
																															4
																															5
C 30+ min.																															1
																															2
																															3
																															4
																															5
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

	Formation/Instructions										Directives/Directions										Renvois/Referral										
1-5 min.																															1
																															2
																															3
																															4
																															5
6-10 min.																															1
																															2
																															3
																															4
																															5
10+ min.																															1
																															2
																															3
																															4
																															5
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

	Localizations/Locations										Prêts/Loans CAN Ext./For.																				
I																					1										
																					2										
																					3										
																					4										
																					5										
Addit. Added																					1										
																					2										
																					3										
																					4										
																					5										
II																					1										
																					2										
																					3										
																					4										
																					5										
Addit. Added																					1										
																					2										
																					3										
																					4										
																					5										
III																					1										
																					2										
																					3										
																					4										
																					5										
Addit. Added																					1										
																					2										
																					3										
																					4										
																					5										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

RAPPORT STATISTIQUE-STATISTICAL REPORT

C R G M Intervenant-e
Worker _____

1/8

[illegible]

	.1eSem.	.2eSem.	.3eSem.	.4eSem.	.5eSem.	.1	.2	.3	.4	.5	2/8 TOTAL
<u>MODE DE COMMUNICATION-TYPE OF CONTACT</u>											
Appels téléphoniques											
Telephone											
Entrevues											
Office interviews											
Lettres-Letters											
TOTAL											
<u>NATURE DES DEMANDES-TYPE OF ENQUIRIES</u>											
Abri-Shelter : femmes-women											
femmes avec enfants-women with child											
hommes-men											
itinérants-itinerants											
Adoption											
Assistance financière-											
Financial help :											
aide sociale-social security											
allocations familiales-fam.allow.											
ass.chômage-unemployment ins.											
CSST											
pension vieillesse-old age sec.											
RRQ-											
autres-other (verso)											
cartes gouvern./government cards											
Assistance matérielle-											
Emergency relief :											
chauffage-fuel											
nourriture-food											
vêtements-clothing											
médicaments-drugs											
meubles-furniture											

[illegible]

DIRECTION DE LA DIFFUSION

Nombre d'usagers

octobre 1992
mois année

USAGERS	ESS		EAF		EMCD		TOTAL	
	mensuel	cumulatif	mensuel	cumulatif	mensuel	cumulatif	mensuel	cumulatif
	1 547	8 559	1 126	6 654	219	1 267	2 892	16 480

Renseignements et références

	sur place				par téléphone				par courrier		TOTAL	
	renseignements		références		renseignements		références		références		mensuel	cumulatif
	mensuel	cumulatif	mensuel	cumulatif	mensuel	cumulatif	mensuel	cumulatif	mensuel	cumulatif		
MON	320	1 789	284	1 412	170	817	773	4 776	204	1 248	1 751	10 042
RJPG	151	1 133	209	1 170	220	1 340	633	3 839	5	55	1 218	7 537
COS	---	---	162	775	---	---	31	222	3	18	196	1 015
ARCH	---	---	21	251	---	---	13	93	1	8	35	352
TOTAL	471	2 922	676	3 608	390	2 157	1 450	8 930	213	1 329	3 200	18 946

ESS: Édifice Saint-Sulpice
EAF: Édifice Aegidius-Fauteux
EMCD: Édifice Marie-Claire-Daveluy

MON: Monographies
RJPG: Revues, journaux, publications gouvernementales
COS: Collections spéciales
ARCH: Archives privées

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

	sur place		par téléphone		par correspondance		Total	
	90-91	91-92	90-91	91-92	90-91	91-92	90-91	91-92
Édifice Saint-Sulpice livres et ouvrages de référence	5 098	5 246	13 046	11 357	808	1 463	18 952	18 066
Édifice Aegidius-Fauteux revues, journaux et publications gouvernementales	3 829	3 720	6 915	8 638	121	98	10 865	12 456
Édifice Marie-Claire-Daveluy collections spéciales		1 757		488		32		2 277
archives privées		479		187		23		689
	2 395	2 236	1 248	675	71	55	3 714	2 966
TOTAL	11 322	11 202	21 209	20 670	1 000	1 616	33 531	33 488



Bibliothèque centrale - Statistiques

Statistiques			Département		
Prêt interne	Livres demandés		Divers	Présences compilées à Gagnon	
	Livres consultés			Visites (compilées en référence générale)	
	Périodiques demandés			Visites	
	Périodiques consultés			Personnes	
	Journaux demandés				
	Journaux consultés				
	Micro-reproduction				
	Autres (cartes-brochures)				
Total					
Service de référence	Renseignements		Travail interne	Dactylographie	
	Références			Photocopies	
	Recherches			Entretien des fichiers	
	Total			Catalogage et indexation	
	Téléphone			Documents choisis	
	Lettres				
(Les différentes opérations se chiffrent en unités de production)					

Prêt interne

Livres demandés

Livres consultés

Périodiques demandés

Périodiques consultés

Journaux demandés

Journaux consultés

Micro-reproduction

Autres
(cartes-brochures)

Service de référence

Renseignements

Références

Recherches

STATISTIQUES MENSUELLES D'EXPLOITATION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

AIDE À L'USAGER

Bibliothèque : _____

Mois : _____

	Mois en cours	Mois précédent	Mois de l'année antérieure	Total de l'année antérieure à ce jour
1. Exploitation des ressources documentaires				
1.1 Renseignements				
1.2 Recherches				
1.3 TOTAL (1.1 + 1.2)				
2. Formation documentaire				
2.1 Initiations individuelles				
2.2 Initiations collectives				
2.2.1 Activités d'accueil				
2.2.2 . nombre d'utilisateurs				
2.2.3 Initiations à la documen- tation spécialisée et à la recherche				
2.2.4 . nombre d'utilisateurs				
2.2.5 . nombre d'heures				
2.2.6 TOTAL (2.2.1 + 2.2.3)				
2.3 Cours crédités				
2.3.1 . nombre de crédits				
2.3.2 . nombre d'étudiants				

Août 1992

ANNEXE D : DIVERS

N°33 - REFERENCE : ENQUETE DE SATISFACTION

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE TIRE DE LA MONOGRAPHIE DE NA. VAN HOUSE,
BT. WEIL ET CR. McCLURE; P. 157

PLEASE LET US KNOW HOW WE ARE DOING. Evaluate the *reference* service that you received today by circling one number on each of the following scales. Feel free to explain—use the back of the form.

If you were NOT asking a reference question today, please check here ____ and stop. Thank you.

1. Relevance of information provided:

Not relevant 1 2 3 4 5 Very relevant

2. Satisfaction with the amount of information provided:

Not satisfied 1 2 3 4 5 Very satisfied
(too little, too much) (the right amount)

3. Completeness of the answer that you received:

Not complete 1 2 3 4 5 Very complete

4. Helpfulness of staff:

Not helpful 1 2 3 4 5 Extraordinarily helpful

5. Overall, how satisfied are you?

Not satisfied 1 2 3 4 5 Extremely satisfied

Why? _____

6. You are:

____ 1. Undergraduate	____ 4. Research staff
____ 2. Graduate student	____ 5. Other staff
____ 3. Faculty	____ 6. Other? _____

7. What will you use this information for?

____ 1. Course work	____ 4. Mix of several purposes
____ 2. Research	____ 5. Current awareness
____ 3. Teaching	____ 6. Other? _____

THANK YOU! Please leave this questionnaire in the box.

USE BACK OF PAGE FOR ANY ADDITIONAL COMMENTS.

TERMILOGIE DE LA REFERENCE : BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTREAL
(ISSU D'UN DOCUMENT INTERNE, "PROCEDURES")

2. Service de référence (voir # 2 sur formulaire ci-joint)

Cette donnée fait état de l'intervention de notre personnel pour répondre aux demandes des usagers. Nous avons identifié trois niveaux d'intervention:

- . renseignement: information factuelle et de premier niveau donnée à un usager du type "où puis-je trouver tel ouvrage, quelles sont vos heures d'ouverture, avez-vous tel auteur, tel titre, etc."
- . référence: information obtenue par la consultation de quelques ouvrages, explication des fichiers, des index et autres.
- . recherche: information obtenue par la consultation de plusieurs sources ou de plusieurs départements. Fait référence à la notion de complexité.

4. Renseignements

Relation d'information qui vise à fournir à un usager les renseignements relatifs à l'utilisation de la bibliothèque et de ses différents services et qui n'implique pas la connaissance, l'utilisation, la recommandation ou l'interprétation d'une source d'information autre que celles décrivant la bibliothèque et ses services: horaires, plans, manuels, politiques et règlements, etc.

Ex.: Où puis-je trouver la collection des documents officiels?
À quelle heure ferme la bibliothèque le dimanche?

5. Exploitation des ressources documentaires

Relation d'information entre un usager et un membre du personnel de la référence par laquelle un renseignement est requis ou fourni et qui implique la connaissance, l'utilisation, la recommandation ou l'interprétation d'une source d'information ou d'une source documentaire.

5.1 Recherches*

Relation d'information entre un usager et un membre du personnel de la référence qui vise à fournir l'information factuelle ou bibliographique qui nécessite la connaissance, l'utilisation, la recommandation ou l'interprétation d'une source de renseignements ou d'une source documentaire. Il s'agit d'une relation qui vise à fournir l'information factuelle ou bibliographique. Ces activités comprennent uniquement les recherches manuelles et non les recherches au terminal.

Ex.: Est-ce que la bibliothèque possède tel document? Où?
Quelle est la population exacte du Québec? Où?
Existe-t-il un répertoire des associations de bibliothèques?

5.2 Compilation de bibliographies

Relation d'information entre un usager et un membre du personnel de la référence qui, à partir de sources documentaires ou de sources d'information, vise à lui fournir une liste de références bibliographiques.

5.2.1 Bibliographies manuelles

Compilation de bibliographies sans l'aide de l'ordinateur.

5.2.2 Bibliographies automatisées

Compilation de bibliographies à l'aide de l'ordinateur.

A) Profils d'intérêts

Compilation automatique de bibliographies à l'aide de l'ordinateur pour fins de mise au courant périodique. Pour les fins de ce questionnaire sont recensés tous les profils d'intérêt en vigueur pendant au moins une partie de l'année en cours. Inclure tant les profils soumis à un service externe de DSI que ceux emmagasinés dans un système de banques de données.

B) Recherches au terminal

Activité qui vise à fournir l'information factuelle ou bibliographique à un usager par le moyen d'une source d'information ou d'une source documentaire automatisée.

N.B. Pour les fins de ce questionnaire, nous ne distinguons pas entre une activité qui vise à la compilation automatique d'une bibliographie et une recherche au terminal qui vise à fournir l'information de caractère factuel ou de nature bibliographique.

Inclure sous « recherches au terminal » le nombre total de recherches-banques (Databases searches), c'est-à-dire le nombre total de bases interrogées pour compléter le nombre total de recherches thématiques; si, pour une même recherche thématique à

* La distinction entre « 5.1 Initiation individuelle » et « 5.1 Recherches » n'est pas toujours clairement marquée. Il appartient au bibliothécaire de référence de juger le caractère dominant de la relation qu'il établit avec l'utilisateur et de déterminer, pour les fins de ce questionnaire, la donnée statistique pertinente. (Chaque question appartient à l'une ou l'autre catégorie, jamais aux deux).

l'intention d'un usager (ex.: biomécanique des joints), il faut interroger deux bases de données (ex.: *Biological Abstracts* et *Engineering Index*) il faut compter ici 2 recherches au terminal.

Inclure sous « usagers » le nombre total de recherches-usagers (subject searches), c'est-à-dire le nombre total de recherches thématiques effectuées, quelle que soit l'identification de l'utilisateur à qui elles s'adressent. Il faut par exemple compter 5 usagers lorsque 5 recherches thématiques ont été effectuées au cours de l'année pour un même individu; on ne tient pas compte ici du nombre de bases qu'il a fallu interroger pour compléter chacune de ces recherches.

6. Formation documentaire

Relation de formation qui vise à initier un usager au contenu et à l'exploitation d'une source documentaire quelle qu'elle soit: catalogues, ouvrages de référence, banques d'information, collections particulières.

6.1 Initiation individuelle*

Initiation au contenu et à l'exploitation d'une source d'information ou d'une source documentaire par un membre du personnel de la référence et qui s'adresse à un seul usager à la fois. Il s'agit essentiellement d'une relation à caractère didactique.

Ex.: Comment utilise-t-on le catalogue?

Initiation au contenu et à l'utilisation du *Bulletin signalétique*

6.2 Initiation collective

Initiation au contenu et à l'exploitation d'une source d'information ou d'une source documentaire par un membre du personnel de la référence et qui s'adresse à un groupe d'utilisateurs.

6.2.1 Activités d'accueil

Toute activité ayant pour but d'initier un groupe d'utilisateurs à l'utilisation et à la localisation de la bibliothèque et de ses différents services.

Ex.: Visite guidée de l'ensemble de la bibliothèque par un groupe d'étudiants.

6.2.2 Initiation à la documentation spécialisée et à la recherche

Initiation au contenu et à l'utilisation d'une source d'information ou d'une source documentaire, quelle qu'elle soit, par un membre du personnel de la référence et qui s'adresse à un groupe d'utilisateurs.

Ex.: Visite guidée à l'intention d'un groupe spécialisé qui vise à initier au contenu ou à l'utilisation de la documentation dans une discipline précise.

TERMINOLOGIE DE LA REFERENCE : MCGILL

(ISSU DU DOCUMENT INTERNE OU "CLASSEUR JAUNE" : REFERENCE MANUAL I)

McGill / McLennan Library

(Reference manual I)

Statistics :

Questions fall into 3 categories :

- General information and directional.

General directions concerning locations of facilities in the library or on campus, library hours, procedures, policies.

- Instructional :

Teaching; provision of guidance and information service requiring reference training or experience.

- Factual :

Nonteaching; provision of factual information requiring reference training or experience.

-

POLITIQUES DE LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC

POLITIQUES LIÉES AUX FONCTIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE

1. Politique de développement des collections
2. Politique du contrôle bibliographique
3. Politique de conservation
4. Politique de gestion de l'exemplaire unique
5. Politique de reproduction
6. Politique en matière de photocopie
7. Politique d'élagage des monographies
8. Politique d'élagage des publications gouvernementales et en série
9. Politique d'élagage des collections spéciales
10. Politique d'élagage des archives privées
11. Politique en matière de publications
12. Politique de tarification de la photocopie, de la télécopie et des prêts et emprunts entre bibliothèques

À VENIR

Politique de la référence

Politique de l'animation

.../

/...

POLITIQUES ADMINISTRATIVES

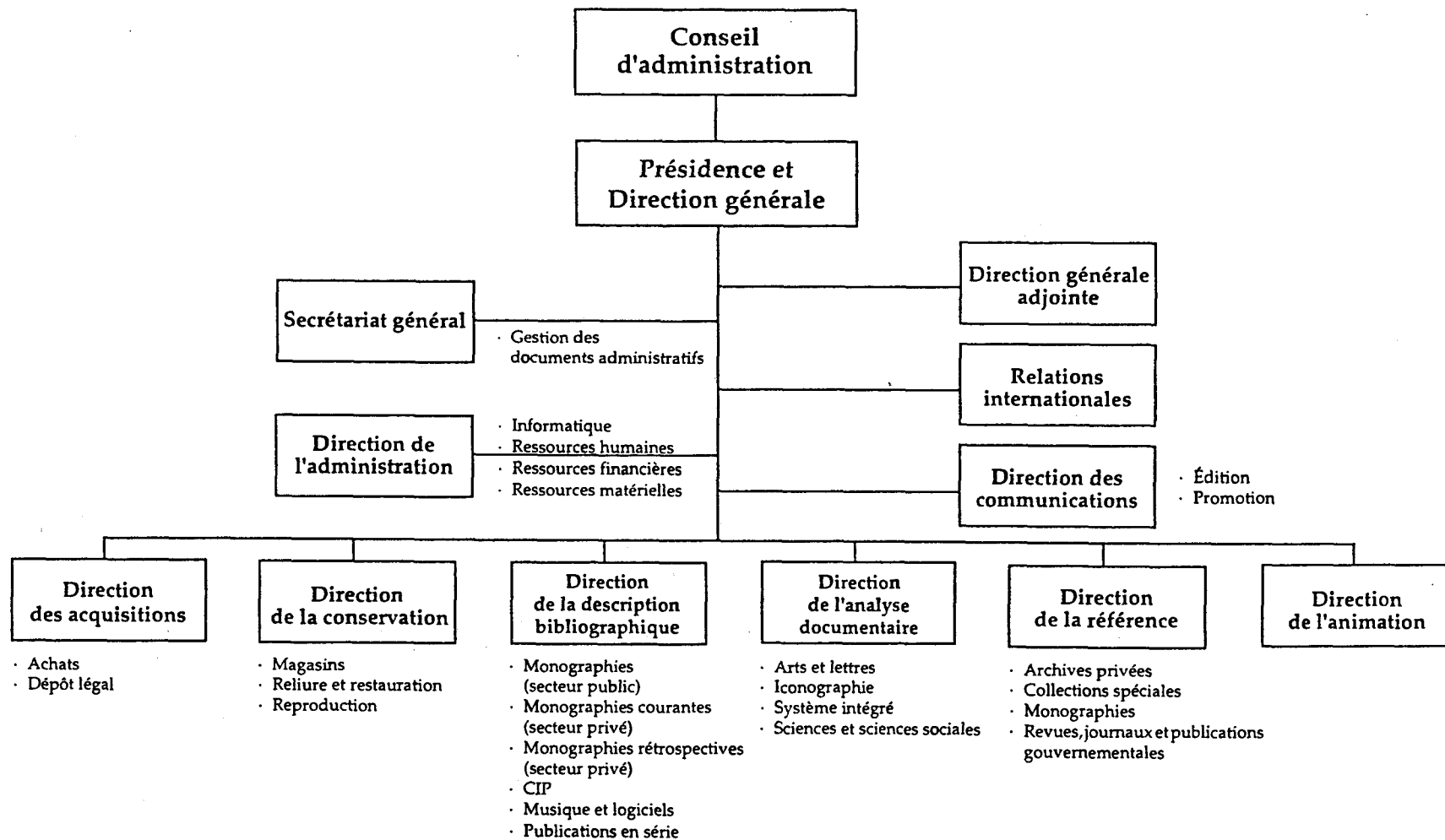
- 13. Plan de gestion financière
- 14. Politique de gestion des documents administratifs
- 15. Politique de prêt ou de location de locaux

À VENIR

Politique de développement des ressources humaines

Politique des communications

Plan de délégation des ressources humaines



La référence à la Bibliothèque : quelques exemples

La Bibliothèque nationale rassemble et conserve le patrimoine québécois publié, mais elle doit aussi en assurer la diffusion. Et parmi les moyens utilisés pour offrir un accès aux collections, la référence occupe une place majeure. Une équipe d'une trentaine de personnes est chargée de répondre aux demandes de la clientèle dans les trois salles de lecture. Mais de quelle nature sont ces demandes? Pour illustrer les activités de référence à la Bibliothèque nationale, considérons quelques exemples reliés à chacune des collections.

Les fonds et les collections d'archives privées ont permis des recherches prolongées par une équipe de l'Université de Montréal en vue d'une édition critique des œuvres d'Alain Grandbois. De même une édition critique d'*Un homme et son péché*, de Claude-Henri Grignon, a été préparée par un groupe de travail de l'Université de Sherbrooke. Des chercheurs de l'Université d'Ottawa ont œuvré à une édition critique d'*Agaguk*, d'Yves Thériault. Soulignons aussi que le fonds *Ozias-Leduc* est exceptionnelle-

ment prêté à la Bibliothèque du Musée des beaux-arts de Montréal, en vue de la préparation d'une importante exposition rétrospective sur l'œuvre de ce grand peintre québécois.

Aux Collections spéciales de la Bibliothèque, les cartes et plans sont particulièrement consultés pour l'étude de l'évolution urbaine de Montréal et pour le développement des quartiers et des arrondissements, grâce aux plans d'utilisation du sol. D'ailleurs, les plans d'assurance-incendie de 1909 à 1971 permettent l'analyse de la pollution des sols en milieu urbain.

La Section musique, riche de partitions musicales imprimées, participe annuellement à la publication du *Patrimoine musical canadien*. Un autre exemple à mentionner concerne l'aide à la recherche pour la publication de *La chanson écrite au féminin : de Madeleine de Verchères à Mitsou 1730-1990*, de Cécile Tremblay Matte, une «histoire des femmes auteures et/ou compositeuses de la chanson du Québec et du Canada français».

La Réserve des imprimés a permis une étude socio-économique d'Oka de 1725 à 1825 pour une thèse de doctorat sur les Amérindiens, à partir de livres anciens et d'ouvrages religieux utilisés par les Sulpiciens en Nouvelle-France. Un historien a consulté bon nombre d'ouvrages anciens pour une recherche sur les célébrations du Bicentenaire des institutions parlementaires du Québec.

Les revues, les journaux et les livres de la Bibliothèque sont souvent consultés pour illustrer des films ou des vidéos. Une recherche qui a duré deux ans a été nécessaire pour réunir l'information requise à la production de la série télévisée *Montréal, ville ouverte*. En plus des revues québécoises consultées pour

retracer des objets, des décors et des costumes des années quarante et cinquante, plusieurs monographies ont permis d'établir les portraits des principaux personnages de la série. Comme la Bibliothèque conserve un exemplaire original et souvent une microforme de tous les quotidiens et hebdomadaires québécois, on est venu à la Bibliothèque pour une production visuelle concernant les 60 ans de l'hebdomadaire *La Terre de chez-nous*. Les collections de revues et journaux ont également alimenté les producteurs du film sur *Alphonse Desjardins* et d'une émission de télévision sur *Émile Nelligan* à l'occasion de la présentation de l'opéra de Gagnon-Tremblay. De même les chercheurs de la superproduction sur *Norman Bethune* ont consulté les collections.

On constate que la Référence est source de renseignements pour de nombreuses expositions. Dans le cadre des célébrations du 350^e anniversaire de Montréal, éditions rares et anciennes, cartes géographiques, documents imagés sont des pièces qui figuraient dans l'exposition-événement *Montréal, une histoire à suivre* présentée dans divers lieux montréalais. Les collections de la Bibliothèque ont été utilisées pour d'autres expositions : *Transit 92* dans les domaines du transport et des technologies de l'information, *Place aux Montréalais* au Centre d'histoire de Montréal, *Point de vue* au Centre de la montagne.

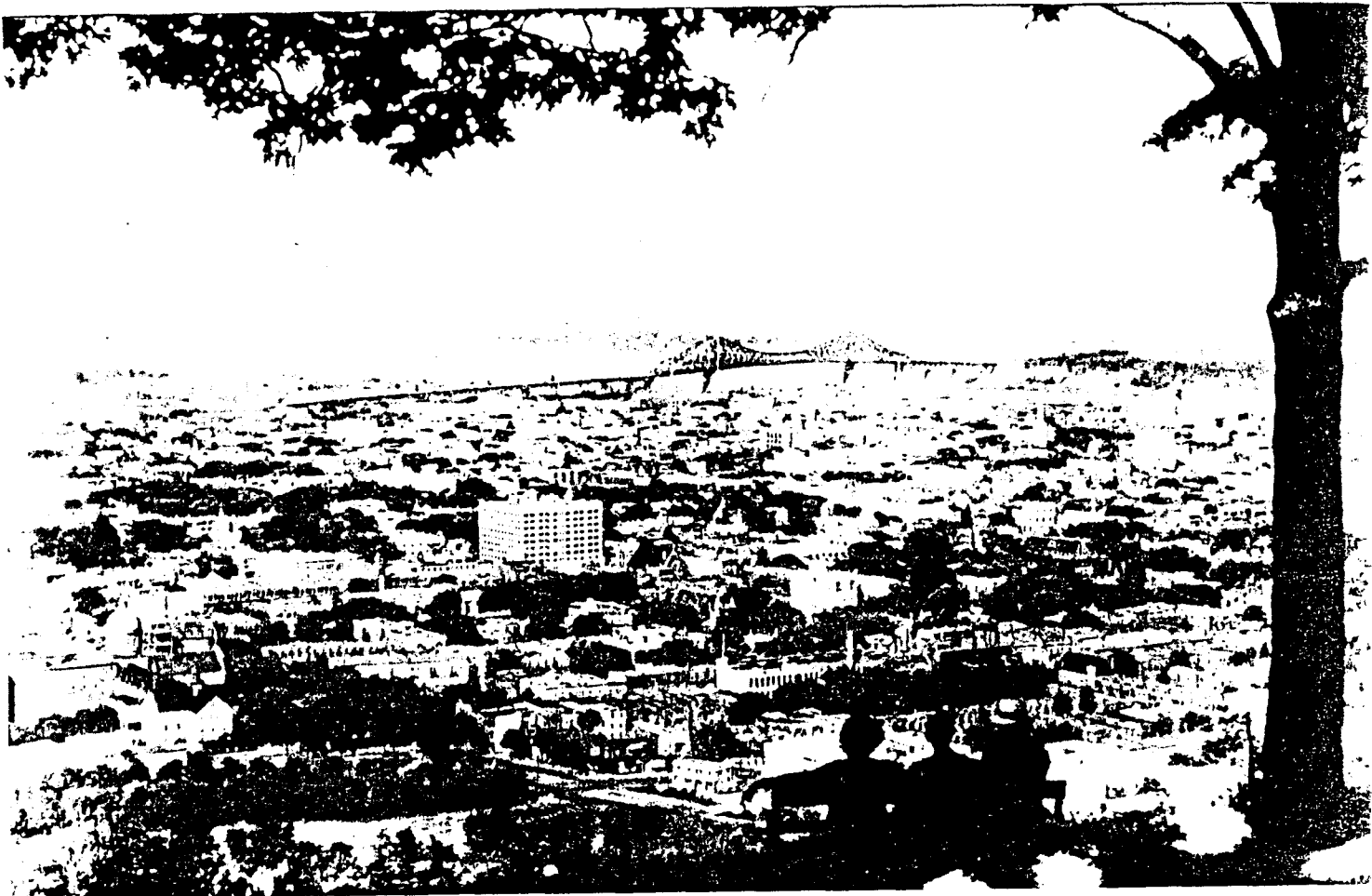
La Cinémathèque québécoise possède une riche documentation cinématographique. Néanmoins, des membres du personnel sont venus à la Bibliothèque nationale pour la préparation d'une exposition : *Au temps des machines à vues*. Une exposition du Musée de la civilisation, *Architectures du XX^e siècle au Québec*, nous a valu la visite d'un chercheur. Le Musée David M. Stewart, de l'Île Sainte-Hélène, a délégué un chercheur qui a fréquenté nos collections pour une exposition sur les rébellions.



Scène tirée de *Montréal, ville ouverte* où l'on voit Jean Drapeau et Pax Plante devant un kiosque pour acheter le journal.



Scène tirée de *Montréal, ville ouverte* représentant l'élection de Jean Drapeau comme maire.
(Gracieuseté : Production Avanti +)



Panorama de Montréal vu de la montagne avant 1950 utilisé pour la production de la série *Montréal, ville ouverte*. Tiré de : *Historic Montreal Past and Present*, Montréal, Henry Morgan & Co. Limited, [1935 ?], p. 5.

La Bibliothèque collabore toujours étroitement aux recherches pour la publication du *Dictionnaire des oeuvres littéraires du Québec* qui en est à son sixième tome. Cette publication vise deux objectifs : l'établissement du corpus de la littérature québécoise et sa plus grande accessibilité sous forme de dictionnaire.

Des documents gouvernementaux ont été largement consultés pour la rédaction des mémoires d'un ancien fonctionnaire et journaliste. Une bibliographie spécifique à la célébration des 25 ans d'une bibliothèque publique a été constituée. D'autres documents ont été consultés afin de produire une affiche de promotion de la bière *La Boréale*.

La Division des monographies a collaboré avec l'Institut québécois de recherche sur la culture pour une bibliographie de manuels scolaires. Une firme d'ingénieurs a identifié, à partir des collections de la Bibliothèque, les industries riveraines du canal Lachine durant les 18^e, 19^e et 20^e siècles, afin d'établir un devis tech-

nique pour sa dépollution. Un commentateur de radio a fait une recherche importante concernant l'effet des lignes à haute tension sur la culture et la croissance des plantes. Goûter à l'histoire, une publication de Parcs Canada, a nécessité la consultation des collections sur l'alimentation ainsi que l'ensemble des livres de recettes.

Des demandes de référence et d'information sont aussi formulées par une clientèle en dehors du Québec. De nombreuses demandes de références en généalogie proviennent des États-Unis. Un professeur d'histoire de Poitiers a effectué des recherches sur Auguste Bodard, secrétaire de la Société d'immigration française à Montréal vers 1887. Une chercheuse de la région de Toulouse a obtenu des renseignements sur la présence des Japonais au Canada. Un ingénieur de Port-au-Prince a pu consulter un ouvrage québécois sur les montages électriques. Le Service des sites historiques de l'Alberta a sollicité de l'information sur la *Canadian Rubber Company of Montreal*. La troupe de théâtre *Les gens d'ici*, de Cornwall en Ontario,

s'est intéressée au répertoire québécois de théâtre. Le ministère de l'Environnement de l'Alberta a voulu tout connaître de l'entente Québec-New York sur les précipitations acides. Un client de Genève a consulté la banque des auteurs québécois et s'est informé au sujet des droits de traduction. L'UNESCO a demandé une bibliographie commentée sur les enfants nomades et leur éducation.

Cette grande variété de sujets traités témoigne de la polyvalence de la référence et permet de se faire une idée du genre de service que la Bibliothèque nationale rend à sa clientèle sur place ou à distance, ou par le prêt entre bibliothèques. Rappelons enfin que les services de référence de la Bibliothèque nationale sont ouverts à toutes et à tous, sans distinction et quelle que soit la nature ou le niveau des recherches concernant le Québec. ☛

GILLES-MATHIEU BOIVIN

BIBLIOGRAPHIE RELATIVE AUX FORMULAIRES EN GENERAL ET AUX FORMULAIRES DE REFERENCE
EN BIBLIOTHEQUE; COMMUNIQUEE PAR LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU CANADA.

- 1) Canada. Transport Canada. Library and Information Centre. -- Library guidelines and standards. -- [Ottawa] : Transport Canada, 1979. -- 1 v. (various pagings) -- (Z 675 T7 C35 fol. LDC (Standards/Normes))
- 2) Futas, Elizabeth, ed.. -- The Library forms illustrated handbook. -- New York, N.Y. : Neal-Schuman, 1984. -- 875 p. -- (Z 670 .5 L52 1984 fol. L.D.C.)
- 3) Kershner, Lois M.. -- Forms for library automated systems : an illustrated guide for selection, design & use. -- New York : Neal-Schuman Publishers, 1988. -- 307 p. -- (Z 678 .93 F65 K47 1988 fol. LDC (NO ILL))
- 4) "Library forms Friends Society". -- Letter of the LAA. -- No. 78. Mar./Apr. 1991. -- P. 10.
- 5) National Information Standards Organization. -- American national standard for information sciences--standard order form for multiple titles of library materials. -- New York, N.Y. : ANSI, 1987. -- 12 p. -- (ANSI Z39.52-1987) -- (TA 404 .5 A44 fol. no. ANSI Z39.52-1987 L.D.C.)
- 6) National Library of Canada. Federal Libraries Liaison Office. Council of Federal Libraries(Canada).; Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral(Canada). Bibliothèque nationale du Canada. Bureau de liaison des bibliothèques fédérales.. -- Reader's services forms = Formules pour les services aux lecteurs. -- Ottawa : National Library of Canada, Federal Libraries Liaison Office Bibliothèque nationale du Canada, Bureau de liaison des bibliothèques fédérales, [198?] 1 kit (45 pièces) 1 trousse (45 pièces) -- (Information series ; no. 6 Serie de trousse d'information ; no 6) -- (NL7825 (No. 6) COP .CA .2 .1986-2749)
Text in English and French Texte en français et en anglais.
- 7) "The National Library of Canada forms a Friends association". -- Letter of the LAA. -- No. 80. Sept./Oct. 1991. -- P. 20.
- 8) "National Library of Canada forms Friends...". -- Library hotline. -- Vol. 20, no. 42. Oct. 21, 1991. -- P. 5.
- 9) Research Libraries Group, Inc.. -- "RLG announces new organizational structure; forms commission to explore library processing in the 1990s". -- Press release [Research Libraries Group, Inc.]. -- June 24, 1991. -- [6] p. -- (LDC/VF RLIN)

10) Schuller, Nancy Shelby. -- **Management for visual resources collections.** -- Englewood, Co. : Libraries Unlimited, 1989. -- 169 p. -- (Z 692 P5 S38 1989 fol. L.D.C.)

11) Special Libraries Association. Washington D.C., Chapter. Social Sciences Group. -- **A sampler of forms for special libraries.** -- Washington, D.C. : SLA, 1991. -- 328 p. -- (Z 675 A2 S753 1991 fol. LDC (NO ILL))

12) University of British Columbia. -- "Computer bibliographic search request". -- Association of Research Libraries. Systems and Procedures Exchange Center. -- **Computerized online bibliographic searching in ARL libraries.** -- Washington, D.C. : Association of Research Libraries Services, May 1989. -- p. 59. -- (SPEC kit ; 154) -- (LDC)

13) University of Waterloo. Library. -- "Acquisitions budget request forms". -- Association of Research Libraries. Office of Management Services. -- **Performance appraisal of collection development librarians.** -- Washington : Association of Research Libraries, Office of Management Services, Feb. 1992. -- P. 103-108. -- (SPEC Kit; 181) -- (LDC (Per))

1) Allen, Bryce. -- "Questions on search request forms". -- Online Review. -- 13(4) Aug. 1989. -- p. 283-289.

2) Canadian Association of College and University Libraries. Task Force on Reference Statistics. -- [Reference statistics forms]. -- 1988. -- 1 v. (unpaged) -- (RP8807)
In binder.

3) "Faculty of Library Science, Continuing Education Request for a Search of Library Literature". -- Letter of the Library Association of Alberta. -- No.63. May/June 1988. -- p.11.

4) Special Libraries Association. Washington D.C., Chapter. Social Sciences Group. -- **A sampler of forms for special libraries.** -- Washington, D.C. : SLA, 1991. -- 328 p. -- (Z 675 A2 S753 1991 fol. LDC (NO ILL))

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	p. 1
SOMMAIRE	p. 2
PRELIMINAIRES	p. 3
* SIGLES	
INTRODUCTION	p. 4
I. LA REFERENCE	p. 7
<u>1) Définitions et missions</u>	p. 7
- Qu'est ce que la référence ?	p. 7
- Les rôles du service	p. 10
- des priorités et des moyens	p. 13
- Politiques et attitudes personnelles	p. 14
- Processus et étapes de la référence	p. 15
<u>2) Place dans la bibliothèque</u>	p. 17
- Entre le document et l'utilisateur : le bibliothécaire	p. 17
- L'organigramme	p. 17
- Moyens humains	p. 18
- Organisation	p. 20
- Utilisation, statistiques, ordre de grandeur	p. 22
- Image générale de la bibliothèque	p. 23
<u>3) Problèmes et limites</u>	p. 23
- Liés au service public	p. 23
- Insatisfaction montrée et cachée	p. 24
- Moyens	p. 25
- Principes	p. 26
II. EVALUER LA REFERENCE	p. 29
<u>1) Préliminaires</u>	p. 29
- Spécificités du service et de l'information.	p. 29
- Objectifs	p. 30
- Interpréter les résultats	p. 32

- Forme	p. 32
- Quantitatif/qualitatif	p. 34
2) <u>Vue d'ensemble et typologie</u>	p. 35
3) <u>Recensement des techniques et des méthodes</u>	p. 36
A / TECHNIQUE D'INTERROGATION	p. 37
-a- <u>Questionnaire</u>	p. 37
-b- <u>Interview</u>	p. 38
B / TECHNIQUE D'OBSERVATION	p. 39
-a- <u>L'observation indirecte ou discrète</u>	p. 39
-b- <u>L'observation directe ou au grand jour</u>	p. 41
C / TECHNIQUE D'ENQUETE	p. 43
-a- <u>Comparaison</u>	p. 43
-b- <u>Test</u>	p. 44
-c- <u>Statistiques</u>	p. 44
D / DIVERS	p. 45
-a- <u>Gestion par objectifs</u>	p. 45
-b- <u>étude de cas</u>	p. 46

III. PROPOSITIONS D'APPROCHES POUR UNE EVALUATION DE LA REFERENCE A LA BNQp. 47

1) <u>La BNQ et son contexte : précisions</u>	p. 47
- BNQ et BNC	p. 47
- Services proposés	p. 49
- Collections et élagage	p. 50
2) <u>Action sur les outils existants : le formulaire</u>	p. 51
- Formulaire de référence	p. 52
3) <u>Le public roi</u>	p. 59

CONCLUSIONp. 64

BIBLIOGRAPHIE	p. 66
MONOGRAPHIES	p. 66
ARTICLES	p. 68
DOCUMENTS INTERNES	p. 71
CASSETTES VIDEO	p. 72

ANNEXESp. 73

TABLE DES MATIERESp.124