

RESUME

Cette étude exploratoire sur la formation à l'OPAC des publics adultes d'une bibliothèque publique du Québec, a été l'occasion de repenser, dans le cadre des missions de la bibliothèque, la question de la formation des publics dans ses principes et dans ses extensions - informer, c'est former - et dans son rôle marketing.

This exploratory survey of education to the open public access catalog for adult people in a public library in Quebec, has been an opportunity to bring once again in question user education in its principles and extensions in the frame of library's missions - to inform is to educate - and in its role in the library's marketing.

DESCRIPTEURS PROPOSES

Bibliothèque publique / Public library
Québec / Québec
Canada / Canada
Catalogue automatisé / Automated catalog
Formation utilisateur / User training

*Nous tenons à remercier
toute l'équipe de la Bibliothèque de Brossard
pour son accueil, sa gentillesse et sa
disponibilité...*

<u>SOMMAIRE</u>	
<u>Avertissement</u>	2
<u>INTRODUCTION</u>	3
1. <u>Le contexte de l'informatisation de la société et des bibliothèques au Québec</u>	6
1.1. Orientations données par les municipalités et par le Ministère de la Culture.	7
1. 2. L'informatisation des bibliothèques publiques au Québec.	9
1. 3. L'informatisation de la société québécoise.	11
2. <u>Présentation de la bibliothèque et de l'OPAC</u>	15
2. 1. Les objectifs de la bibliothèque de Brossard pour mettre en place une formation à l'OPAC.....	15
2. 2. Organisation et services offerts.	17
2. 3. Présentation du système Best-Seller type de système, développements.....	19
2. 4. Un poste d'observation le comptoir de l'aide au lecteur et de l'aide à la référence.....	22
3. <u>Formation et OPAC</u> <u>recherches et réponses pour la bibliothèque de Brossard</u>	26
3. 1. Survol de la littérature professionnelle et recensement des moyens andragogiques traditionnels.....	27
3. 2. Tentative d'organisation de groupes de discussion pour investigation des besoins et validation de certaines propositions.....	29
3. 2. 1. Le focus group.....	29
3. 2. 2. Le questionnaire.....	32
3. 3. Conclusions partielles sur la base des enquêtes	
3. 3. 1. Conclusions partielles sur la base des réactions des clients au processus d'enquête lui-même.....	32
3. 3. 2. Conclusions partielles sur la base des entretiens	
3. 3. 3. Conclusions partielles sur la base du questionnaire	
3. 4. Conclusions partielles sur les dispositions à prendre	
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	36
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	38
ANNEXE 1.....	42
ANNEXE 2.....	44
ANNEXE 3.....	46
ANNEXE 4.....	48

Avertissement

"C'était à ce point la question du Khan, qui pouvait encore se formuler de cette façon :

- Tu voyages pour retrouver ton avenir ?

Et la réponse de Marco (Polo) :

- L'ailleurs est un miroir en négatif. Le voyageur y reconnaît le peu qui lui appartient, et découvre tout ce qu'il n'a pas eu, et n'aura pas."¹

Italo Calvino

Ce mémoire devrait sans doute prendre la forme d'un journal de voyage, pour faire le récit, non de découvertes géographiques (encore que tous les lacs du Québec n'aient pas été cartographiés), mais pour rendre compte de différences quelquefois subtiles, toujours substantielles, entre les sociétés québécoise et française.

Si les corrélations et les influences entre les continents nord-américain et européen ont abouti à une relative uniformisation des techniques fondamentales, on ne peut faire l'économie de certaines différences de contexte et d'évolutions, sociales et technologiques. Le milieu des bibliothèques se trouve concerné de la même manière.

De part et d'autre de l'Atlantique, les bibliothèques publiques municipales vivent sur des terrains différents : les technologies en œuvre au quotidien ici et là ne sont pas les mêmes. Il faudra aussi avoir toujours à l'esprit que nous nous situons à un moment donné de l'évolution quel que soit son sens, à un temps donné du développement de la "société de l'information" tant invoquée.

Ces différences de contexte, peut-être momentanées (on ne connaît pas les choix de société à venir), sont importantes à mesurer pour que le lecteur français perçoive cet univers autre et nos conditions d'évolution et d'action dans le milieu québécois.

¹ Les Villes invisibles. Paris : Le Seuil, 1974. Points, Romans. p 38.

INTRODUCTION

"Vous pouvez contacter la bibliothèque
si vous voulez apprendre à apprendre."²

Nous sommes venu au Québec dans l'intention de découvrir les méthodes mises en oeuvre pour aider les publics à se saisir d'un outil nouveau encore : le catalogue informatisé ou OPAC (Open Public Acces Catalogue), venu supplanter, dans bien des bibliothèques, le fichier catalographique à cartes dactylographiées ou manuscrites.

Il était question, après avoir été soi-même utilisateur de catalogues de bibliothèques, sans droit de regard, sans droit de réponse, de passer de l'autre côté et de se préoccuper, en tant que professionnel, de l'usage qui pouvait être fait de l'OPAC par les lecteurs et des dispositions qui pouvaient être prises pour leur "faciliter" la tâche, leur donner dans certains cas les outils pour progresser dans leurs pratiques.

Il a suffi d'une plaquette de présentation de la Bibliothèque Municipale de Montréal, pour nous décider à aller observer au Québec ce qui pouvait être fait en matière de formation des publics à l'utilisation de l'OPAC. Contact fut pris avec Réjean Savard, professeur agrégé, enseignant à l'École de Bibliothéconomie, à l'Université de Montréal, qui nous orienta vers la Bibliothèque Municipale de Brossard, située sur la Rive-Sud du Saint-Laurent et qui, vue la date récente de l'implantation de son système et surtout la disparition totale de son fichier papier, souhaitait développer cet aspect parmi les services rendus à ses publics.

La situation professionnelle qui nous était proposée était une participation à l'élaboration d'un programme de formation pour les publics de la bibliothèque. La direction souhaitait faire la promotion de l'OPAC, le rendre familier et le voir utiliser au maximum des possibilités offertes.

Elle nécessitait, pour trouver la réponse la plus juste, que nous nous mettions en situation d'exploration.

Au cours d'un stage d'études de douze semaines, comment aborder cette question et satisfaire aux attentes d'une structure ayant émis ce besoin de développement ? Comment répondre à une question aussi simple que riche en questionnements successifs, relatifs à un contexte étranger ?

Nous avons donc suivi une méthode exploratoire dans l'esprit suivant :

"La préoccupation majeure des études (...) que l'on appelle généralement études de formulation ou d'exploration des problèmes (...) porte sur la recherche d'idées et d'intuitions."

² "You can contact the library if you want to learn how to learn."

"Plusieurs (...) ont pour but de poser un problème en vue de l'analyser de façon plus précise ou de formuler des hypothèses. L'étude d'exploration peut toutefois avoir d'autres fonctions : rendre les chercheurs plus familiers avec le phénomène qu'ils se proposent d'étudier au cours d'une étude subséquente, mieux structurée, ou avec le milieu dans lequel ils ont l'intention de faire cette étude; clarifier les concepts ; poser les priorités pour les recherches à venir ; recueillir des renseignements sur les possibilités pratiques de faire la recherche dans des milieux naturels..."

"Le plan de recherche doit donc être assez flexible pour permettre d'envisager plusieurs aspects différents d'un même problème."³

Nous nous sommes, en effet, trouvé face à un contexte certes parent du contexte français, par la langue lorsque les clients ne sont pas immigrants allophones ou de tradition anglophone - nous avons bénéficié d'un contexte à majorité francophone tant du point de vue de la communauté en présence que de celui des professionnels en exercice - et par certains traits de civilisation liés à un fonds historique commun, mais un contexte ayant connu des développements particuliers dans un espace proprement nord-américain et soumis à des choix de civilisation n'ayant que peu à voir avec l'histoire française.

Qui est le public de la bibliothèque de Brossard ? Quelle est sa manière de pratiquer la bibliothèque ? Ces questions en soulevaient d'autres concernant l'identité québécoise. A voyager, on devient ethnographe, en faisant l'expérience des limites à percevoir précisément les motifs et les formes des comportements "autochtones". Nous n'avons pas pour intention de faire ici ni l'analyse psychologique des québécois - cela est affaire personnelle - ni de chercher dans l'Histoire ce qui pourrait intervenir dans la manière d'un lecteur de chercher ses lectures pour la fin de semaine - cela est affaire d'historien. Rappelons cependant, pour mémoire, que la population québécoise n'est plus uniquement française depuis la cession du Canada français à la Grande-Bretagne en 1763. Notre cadre d'évolution était donc le plus souvent un contexte francophone, mais avec des relations ponctuelles et continues avec l'univers anglophone.

Notre objectif était de répondre à une demande aussi précise que large de la direction de cette bibliothèque municipale, et de procéder à un étude préparatoire : explorer la situation en termes de modèles existants de programmes de formation d'adultes en bibliothèque publique et en termes de motivations de ce public particulier constamment visible à travers les espaces de la bibliothèque et particulièrement autour des postes de consultation de l'OPAC.

Mais il nous fallait explorer ce contexte en tenant compte d'un cadre plus large et afférent à deux paramètres indissolublement liés :

- l'informatisation de la société québécoise et l'expérience des

³ SELLTIZ, Claire, WRIGHTSMAN, Lawrence S., COOK, Stuart W. *Les méthodes de recherche en sciences sociales*. Montréal : Editions HRW, 1981. p. 90-91.

individus en la matière.

- la formation des publics et les usages en cours aux différents points de contact entre un public et un catalogue informatisé.

L'hypothèse amenée par la question de la formation des publics à l'utilisation de l'OPAC était naturellement que des publics ont des problèmes à utiliser cet outil, qu'il était nécessaire de s'interroger sur le mode de fonctionnement de la machine et sur les aides à apporter.

De là, découlait un réflexion sur les raisons du public à utiliser ou non la machine, sur la façon dont il l'utilisait, sur la manière qu'il avait de ne pas l'utiliser, ou plutôt de s'en passer, et enfin sur sa gestion de la recherche des documents et sa compétence à utiliser la structure de la bibliothèque : de quelle information ont-ils besoin pour trouver leurs documents, de quelle manière utilisent-ils l'information qui leur est délivrée ? En bref, quelle est la place de l'OPAC dans la pratique des publics, sachant que, si l'ordinateur est un instrument privilégié pour trouver l'essentiel de l'information pour certains types de documents, il n'est d'aucune nécessité dans certains cas ?

C'était alors l'occasion de reposer la question de la formation des publics aux grands principes de fonctionnement de la bibliothèque et des missions éducatives de la bibliothèque publique et des autorités locales et gouvernementales. La recherche d'information considérée comme un droit fondamental passe par l'autonomisation technique et critique de l'utilisateur. La bibliothèque ne doit-elle pas reconsidérer sa fonction éducatrice, redéfinir ses objectifs en matière de formation des publics, et des programmes adaptés ?

Il s'est agi pour nous d'identifier les spécificités du contexte : mission politique et andragogique⁴ et particularités socio-culturelles à travers la littérature disponible et à travers un travail d'enquête pour préciser les stratégies à mettre en oeuvre en matière d'approche andragogique selon les objectifs de la bibliothèque.

Nous devons encore préciser les conditions de notre recherche en signalant que nous nous sommes préoccupés avant tout d'un public adulte, fréquentant la bibliothèque, c'est à dire n'ayant a priori, dans la situation déterminée, pas eu l'occasion de recevoir d'autre formation que l'aide et les conseils prodigués par les personnes de l'aide à la référence⁵ lorsqu'ils en émettaient le désir.

⁴ Le néologisme "andragogie / andragogique", construit sur le terme "pédagogie / pédagogique", réfère aux systèmes d'éducation mis en place en direction des adultes.

⁵ La bibliothèque propose aux enfants des séances d'initiation. Mais nous reviendrons sur ce sujet dans la partie afférente aux activités proposées par la bibliothèque de Brossard.

1. Le contexte de l'informatisation de la société et des bibliothèques au Québec.

Avant d'aborder la question de la formation des publics à l'utilisation de l'OPAC, il nous fallait examiner la situation du Québec en matière d'informatisation pour évaluer autant qualitativement que quantitativement l'impact de ce type de technologies dans la société concernée, afin de situer le niveau de sensibilité, d'éducation des populations en général et des publics de bibliothèque en particulier, de leur de pratique des outils télématiques.

Est-il besoin de formation pour des publics compétents et habitués à la manipulation des ordinateurs et des automates en tous genres ? Sur quelle expérience des publics à l'utilisation de ces outils peut-on espérer pouvoir se baser d'autre part dans le cadre de la mise en place de programmes de formation ?

Ce chapitre tentera de définir et de réunir un faisceau de réalités et de préoccupations relatives à l'univers de l'information en ligne accessible aux publics.

Nous rappellerons d'abord la "politique" générale du Québec en matière d'accès à l'information pour les citoyens, et relativement aux bibliothèques en particulier en tant qu'organismes d'information en direction des publics, et de rappeler de manière brève l'éthique des bibliothèques en ce domaine.

Nous examinerons ensuite le contexte actuel de l'informatisation des bibliothèques publiques et des perspectives esquissées pour le développement de leurs systèmes d'information automatisés.

Enfin, nous ferons le recensement des outils télématiques offerts quotidiennement aux publics, pour identifier les points de comparaison possibles entre les outils disponibles et le catalogue en ligne, au centre de notre étude. Quels points de comparaison trouver pour aider les personnes à comprendre les différentes opérations de la recherche de l'information dans une formation ? Quelle métaphore utiliser à l'instar de Joëlle Le Marec menant son enquête à la Bibliothèque Publique d'Information⁶ ?

⁶ LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Préface de Martine Poulain. Paris : Bibliothèque Publique d'Information, Centre Georges Pompidou, 1990. 91 p.

1.1. Orientations données par les municipalités et par le Ministère de la Culture.

Les bibliothèques municipales du Québec dépendent, tout comme en France, de leurs municipalités d'implantation.

Nous rappellerons brièvement quelques normes, proposées à titre indicatif et incitatif aux bibliothèques publiques par le Service des bibliothèques publiques du Ministère de la Culture⁷, et intéressant directement, à notre avis, la gestion par la bibliothèque de l'information nécessaire aux citoyens et a fortiori en situation d'informatisation et de mise en réseau.

1 - La bibliothèque doit assurer la gratuité et la facilité de l'accès à toutes les ressources documentaires de la région, de la province et du pays.

2 - Elle doit s'intégrer à son milieu, entretenir un lien permanent avec les autres organismes locaux et baser son action sur la connaissance du milieu.

3 - "La bibliothèque doit avoir le personnel et la documentation nécessaire pour procurer l'information courante sur une infinité de sujets généraux et spéciaux" et offrir les "avantages conférés par un réseau de communication coordonné et efficace".

4 - Elle doit offrir un "service d'aide aux individus dans l'usage de la documentation éducative, culturelle, et informative".

5 - "Chaque bibliothèque municipale doit favoriser l'utilisation maximale de ses ressources par les moyens appropriés", "doit faire connaître ses ressources et stimuler leur utilisation"...

6 - "La bibliothèque devrait recueillir et tenir à jour toute information utile concernant les groupes et les organismes locaux..."

7 - "La bibliothèque municipale devrait coopérer avec les autres bibliothèques de sa région" ("au sein d'un même réseau") "pour offrir le meilleur service possible à tous les citoyens."

8 - "Chaque bibliothèque municipale doit avoir un programme dynamique de relations publiques et de publicité".

Cette sélection de recommandations nous semble témoigner de l'importance donnée à la bonne gestion de l'information dans la société et du rôle prépondérant attribué aux bibliothèques publiques pour rejoindre les citoyens à un niveau très local. Si les paragraphes cités ne pouvaient en rien, en 1981, concerner l'informatisation de la bibliothèque, les développements technologiques ultérieurs ne viennent qu'en confirmer

⁷ Alors Ministère des Affaires culturelles. C'est en 1993 qu'il devient Ministère de la Culture et des Communications.

l'utilité et la pertinence. Ces technologies travaillent sur la circulation et le traitement de l'information et ne font que faciliter l'impulsion que le gouvernement souhaitait initier.

Or, dans ce contexte, les bibliothèques continuent de travailler sur le terrain de l'animation. Cette attitude pourrait s'expliquer par une série de contraintes techniques, budgétaires mais aussi par une longue habitude. Encore que la limite soit fluide entre activités culturelles et activités d'information (La bibliothèque publique canadienne se donne pour mission de diffuser lors de conférences destinées aux adultes des renseignements d'ordre tantôt "culturel" sur l'histoire de l'art..., tantôt "pratique" sur les cours de la bourse...) et que l'on puisse juger utile de connaître l'histoire des idées autant que peut devenir ludique une conférence sur les jeux boursiers, il nous faut prendre en compte l'article "Les Bibliothèques publiques du Québec et leur positionnement en termes de marketing"⁸, où, ayant pointé le danger représenté par ce positionnement dans le champ des activités culturelles proposées aux Québécois, Réjean Savard préconise un positionnement des bibliothèques publiques du côté de l'information plutôt que de la culture comme elles l'ont généralement fait jusqu'à cette date. L'article pourrait sembler "prémonitoire" des orientations nouvelles envisagées peu avant que l'on évoque sur le terrain politique et dans les débats publics le développement des "autoroutes de l'information". Mais de l'aveu de Réjean Savard lui-même, il ne faudrait pas maintenant, c'est à dire huit ans après, tenir de position "extrémiste" en faveur du "tout information": la bibliothèque n'est pas un simple centre de documentation, n'a pas pour seule mission de diffuser de l'information, mais aussi de participer à la vie communautaire.

Par ailleurs, si les bibliothèques disposent maintenant d'outils efficaces pour aboutir à la fourniture au publics de l'information "utile", on peut s'interroger ici à bon droit sur la question de cette information "utile". De quelle nature doit-elle être ? Quelles limites prévoir à la demande des citoyens-clients ? Il ne s'agit pas seulement de diffuser l'information locale mais aussi nationale et internationale par le biais de développements tels que celui que représente par exemple la création d'un accès au réseau Internet.

⁸ SAVARD, Réjean. "Les Bibliothèques publiques du Québec et leur positionnement en termes de marketing". *Argus*, Mars 1986, vol. 15, no. 1.

1. 2. L'informatisation des bibliothèques publiques au Québec.

L'informatisation des bibliothèques publiques au Québec est relativement récente.

Elle entre de plain-pied dans la politique de l'information.

Elle s'est faite en l'absence de directives émanant d'une instance gouvernementale réglant la marche à suivre en matière d'informatisation.

Les dernières NORMES proposées par le Service des bibliothèques publiques du Ministère des Affaires Culturelles, en 1981, bien avant la vague d'informatisation des bibliothèques publiques, ne traitaient pas de l'automatisation des bibliothèques ni des services offerts aux usagers dans le cadre de cette automatisation⁹.

Le Ministère des Affaires Culturelles a, de 1961 à 1985, stimulé par des subventions et un travail d'aide logistique le développement par les municipalités du Québec d'un tissu de bibliothèques, jugée alors insuffisant.

L'aide apportée s'est malheureusement restreinte actuellement au domaine de l'acquisition et de l'accroissement des collections.

L'effort d'informatisation relève uniquement de la volonté de la bibliothèque et de la municipalité dont elle dépend.

C'est un rapport plus récent, de 1987 : "Les Bibliothèques publiques une responsabilité à partager : Rapport de la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec"¹⁰, qui signale la réalité du développement de l'informatisation des bibliothèques publiques mais pointe un manque de concertation et de plan d'ensemble. Dans le chapitre "Un outil pour le présent", certains objectifs à atteindre idéalement sont ainsi proposés :

- l'informatisation et la mise en réseau des bibliothèques pour le partage des ressources, pour l'accès aux sources extérieures d'information afin d'optimiser et d'égaliser pour les lecteurs l'accès à l'information.
- l'exploitation des réseaux télématiques (IST Informatique et Dialog par exemple), tout signalant que cette pratique était encore inexistante dans les bibliothèques publiques et plutôt le fait des bibliothèques universitaires¹¹, parce que trop dispendieuse pour l'intérêt que pourraient y trouver les usagers de bibliothèques publiques. La Commission envisageait cependant

⁹ De nouvelles Normes étaient annoncées pour la fin de l'année 1994. On peut s'attendre à ce qu'elles évoquent la nouvelle donne technologique sans changer totalement l'esprit des missions traditionnellement attribuées aux bibliothèques publiques.

¹⁰ *Les Bibliothèques publiques une responsabilité à partager : Rapport de la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec*. [Québec] : Commission d'étude sur les bibliothèques publiques, c1987.

¹¹ Les bibliothèques dites "académiques" outre-Atlantique.

l'implantation du Minitel¹² dans la société québécoise avec toutes les implications possibles quant à l'accessibilité de l'information à domicile et de la représentation des bibliothèques auprès de leurs usagers (consultation, réservation, etc...).

En 1991, une "Etude sur l'informatisation des bibliothèques", réalisée par l'entreprise Conseillers en Gestion et Informatique CGI Inc., pour le compte de l'Association des Directeurs de Bibliothèques Publiques du Québec (ADIBIPUQ), indique la situation de l'informatisation des bibliothèques publiques et Bibliothèques Centrales de Prêt (BCP) :

38 % des bibliothèques publiques possèdent un logiciel de gestion documentaire et la majorité de ces systèmes a été implantée entre 1986 et 1990¹³.

La Bibliothèque Municipale de Brossard ne s'est, elle, informatisée qu'entre 1992 et 1994, n'abandonnant son fichier papier qu'en juin 1994.

A présent, l'effort portera sur les quelques erreurs dues à la retroconversion des fichiers, sur l'entrée, dans la base, des périodiques, et sur la mise à disposition de nouveaux types de documents comme les livres cassettes.

Dans l'état actuel des choses, le client peut rechercher des ouvrages à travers la base. Il pourra sans doute dans les mois à venir bénéficier d'une boîte à lettre et accéder à son dossier de lecteur pour connaître son compte et réserver certains ouvrages.

Les perspectives du progrès et le souci montré par la bibliothèque d'offrir aux lecteurs les plus larges possibilités d'accéder à l'information, laisse prévoir l'implantation de CD-Roms et le branchement au réseau télématique Internet. Si ces deux innovations ne sont pas imaginables avant un temps respectable, on ne peut que prendre en compte le souci d'ouvrir la bibliothèque à des sources d'information plus variée, plus large, pour les professionnels, par la mise en réseau de la bibliothèque (pour le catalogage partagé et l'information professionnelle), mais aussi à plus long terme pour offrir aux lecteurs des possibilités d'interrogation des banques de données par exemple. Reste le problème de la tarification des services documentaires offerts en ce cas.

¹² Les compagnies Bell Canada et Videotron étudiaient alors des projets concurrents.

¹³ Ce qui remet en perspective l'article de Réjean Savard cité plus haut.

1. 3. L'informatisation de la société québécoise.

Où en est aujourd'hui le développement de l'information en ligne auprès du public ? De quels outils disposent donc les Québécois au quotidien ?

On observe au Québec une situation bien différente de la situation française quant au choix et à la pénétration des outils télématiques dans la vie courante.

L'Amérique du Nord avait quelque avance dans le développement des guichets bancaires automatisés, et dans la multiplication des cartes bancaires, cartes d'achat..., dans le développement de réseaux "télématiques", dont Internet, c'est à dire de réseaux alliant les télécommunications et l'informatique¹⁴.

Nous tenons à rappeler ici, brièvement, la manière dont un outil comme le Minitel a pu s'implanter et devenir en France un instrument aussi banal qu'indispensable à bien des clients de France Télécom. La firme française a suivi une stratégie marketing prudente : gratuité totale pour les utilisateurs des départements et des villes pilotes, puis pour le service de base c'est à dire pour l'annuaire téléphonique¹⁵, et "liberté" donnée au développement de services attractifs ayant permis le succès et la rentabilisation du produit.

Les Français sont donc devenus adeptes du Minitel, l'utilisent pour consulter l'annuaire téléphonique, pour accéder à divers services d'information, pour acheter différents produits...

Au Québec, la tentative d'implantation d'un système minitel, évoquée par la "Commission d'études sur les bibliothèques publiques du Québec", a bien eu lieu, mais s'est soldée par diverses infortunes.

Le Minitel français (Produit de France Telecom) n'a pas eu le succès escompté.

En décembre 1988, Bell Canada lance, avec l'aide du groupe du Nouvel Observateur, le minitel Alex, son homologue canadien, avec une prévision de 20 000 abonnés pour la fin de 1989.

Les serveurs donnent la possibilité d'effectuer des transactions bancaires, du télé-achat et des réservations de billets. Le 3 juin 1994, Bell Canada retire son produit du marché pour cause d'insuccès en nombre d'abonnés et en rentabilité¹⁶. Le maximum atteint a été de 20 000 abonnés, et de 154 fournisseurs de services, avant de ne plus compter que 700 abonnés et 43 fournisseurs en 1994.

¹⁴ Rappelons brièvement que le terme a été inventé en France en 1977 par Messieurs Simon Nora et Alain Minc dans le *Rapport sur l'informatisation de la société*.

¹⁵ Durant les trois premières minutes de la consultation.

¹⁶ CIMON, Jacques. "Bell mettra fin à son service Alex, faute de joueurs". *La Presse*, mardi 10 mai 1994.

Le journaliste invoque la cherté d'Alex, la pauvreté des services offerts et la déception du public. "De toute façon, dit M.T.E. Graham, directeur au développement des marchés communications évoluées, de Bell, en poste à Ottawa, le réseau Alex n'est pas le bon véhicule, ni la technologie appropriée pour fournir les informations dans notre société au pas accéléré." Jacques Cimon évoque les autres médias concernés : la télévision interactive et l'"autoroute" de l'information dans laquelle Bell veut jouer un rôle prépondérant". Quant aux 30 000 terminaux dont Bell devra se débarrasser, "l'important, selon les gens de Bell, c'est qu'ils servent à quelque chose et qu'ils ne polluent pas l'environnement".

S'agit-il d'un échec de la stratégie marketing, d'une faillite dans la sensibilisation des clients des possibilités offertes ? Les Québécois n'auront certes pas eu la même chance que les français d'un lancement subventionné par le gouvernement. Toujours est-il que le besoin ne semble pas avoir été créé du moins sous cette forme et par ce canal d'une information utile ou conviviale à domicile et que les publics n'ont pas pris l'habitude de chercher depuis leur terminal ce type d'information¹⁷.

Mais les Québécois n'en sont pas démunis pour autant. Les services disponibles au Québec utilisent diverses technologies développées de manière plus ou moins spécifique.

En l'absence de minitel, plusieurs possibilités leurs sont offertes :

- les services accessibles par téléphone : l'audiotex, service automatisé de standard téléphonique.
- les services accessibles par télévision.
- les services accessibles par ordinateur personnel.

Ces trois moyens offrent des services spécifiques mais peuvent aussi se coupler ou se substituer l'un à l'autre :

Les services rendus disponibles par téléphone par exemple sont assez comparables à ceux que diffuse le Minitel. On observe la généralisation des standards automatisés permettant la sélection, sur un téléphone à touches, de menus proposés par messages enregistrés destinés à orienter les publics en direction du secteur d'information désiré. L'utilisateur peut ainsi sélectionner l'information désirée sur des horaires d'autobus, de trains en fonction de la destination, de la ligne... Dans certains cas, le couplage du téléphone à touches avec une banque de données d'administration permet par exemple de s'inscrire, par l'intermédiaire d'un standard automatisé, aux cours de l'université...

La télévision interactive, ou "bidirectionnelle", est d'ores et déjà disponible. Le système Vidéoway, produit de la Société Vidéotron, permet aux téléspectateurs abonnés au câble et munis d'un boîtier de commande d'élargir leur champ de "télévision" et de sélectionner par exemple un plan (une prise de vue par caméra spéciale) inaccessible aux téléspectateurs

¹⁷ Les résultats de l'enquête menée en cours de stage confirment cet insuccès. 3 personnes seulement sur 45 interrogées à Brossard, affirment avoir utilisé Alex. Voir Annexe 4, question 44.

"normaux", de répondre à des jeux télévisés, de faire du télé-achat, etc... 18.

Un autre développement en cours d'implantation de Videoway consiste en une connexion entre l'ordinateur personnel ou un boîtier de commande et les réseaux de télécommunication donnant accès entre autres à diverses banques de données. Les transactions bancaires seront ainsi possibles très bientôt¹⁹.

L'ordinateur personnel équipé d'un modem et de cartes d'émulation, permet, d'accéder aux différents réseaux du système Internet.

Ces réseaux de communication ou d'interconnexion de plus en plus exploités par le grand public sont l'objet d'un discours officiel et de perspectives d'intensification : ce sont les "autoroutes de l'information". Le Président des États-unis d'Amérique a récemment annoncé la focalisation des efforts dans le développement d'Internet. Si les grands établissements d'enseignement, les services d'information gouvernementale, sont déjà de grands utilisateurs de ces voies de communication ou d'information, des établissements particuliers se connectent de plus en plus.

Mais si les établissements universitaires et centres de recherche ne font plus exception en matière de connexion au réseau Internet, et si certaines bibliothèques sont déjà constituées en réseau pour l'alimentation de leurs banques de données en catalogage partagé, il faut aller voir aux États-Unis, à Seattle, pour trouver en 1994, la première bibliothèque à proposer à ses clients un accès direct à Internet²⁰.

Il nous est cependant difficile d'évaluer le parc des ordinateurs personnels et l'équipement réel des ménages, de percevoir d'emblée la probabilité qu'un client de bibliothèque ait à faire avec un ordinateur. Les seules informations existantes étaient disponibles dans le recueil *Markets research handbook 1993-1994* = *Recueil de statistique des études de marchés*, offrant des indications rendues disponibles par le recensement effectué au niveau fédéral en 1991²¹.

Concernant la région du Québec, l'équipement des ménages était le suivant :

¹⁸ Certaines chaînes de télévision française proposent elles aussi certains jeux "interactifs" à leur spectateurs. C'est alors le clavier à touches du téléphone qui sert de console de jeu.

¹⁹ Précisons que Videoway en est encore, selon les attentes, en phase de développement. Le système est actuellement en extension expérimentale dans la région située au nord de Québec (Qc). Notons aussi que seulement 5 personnes seulement sur 45 interrogées à Brossard, affirment utiliser Videoway. Voir Annexe 4, question 45.

²⁰ Nous tenons à évoquer le cas particulièrement édifiant de cet établissement qui, proposant ce service, est devenu un lieu de réhabilitation sociale. Dans cette ville, où le vagabondage est devenu hors la loi, un client de la bibliothèque, sans travail et sans domicile, a ainsi pu, n'écoulant que sa curiosité, explorer différentes banques de données y compris de gestion d'entreprise, et détecter dans les système d'une entreprise particulière certaines anomalies. Ayant prévenu l'entreprise de ses découvertes, il est devenu pour elle un consultant rétribué. (Entendu à Radio Canada)

²¹ Statistics Canada = Statistique Canada. *Markets research handbook 1993-1994* = *Recueil de statistique des études de marchés 1993-1994*. Ottawa (Ont.) : Minister of Industry, Science and Technology, 1993.

En % =	1991	1992
Caméscopes		14,8
Lecteurs CD	17,2	23,5
Magnétoscopes	64,9	69,1
Ordinateurs personnels	14,8	15,5
Télécouleur	40,0	42,6
Télédistribution (télévision par câble)	61,1	63,1

Ces chiffres ne sont en fait que des évaluations établies en 1992. La situation ayant assurément évolué en deux ans, il faut relativiser quant à leur valeur indicative. On pouvait donc à cette date considérer qu'un peu plus d'une famille sur six était munie d'au moins un ordinateur domestique. C'était par ailleurs sans compter avec l'équipement des bureaux qui augmentent notablement les chances qu'une personne soit en contact avec cet outil.

Malheureusement aucune étude n'a été à ce jour rendue disponible qui donne une idée exacte de l'équipement de la société québécoise et qui permette de préjuger de la familiarité des personnes avec ce type d'outils.

Nous avons jugé utile dans cette première partie d'étudier le contexte d'informatisation dans lequel se situent les bibliothèques et leurs clients, afin de nous faire une idée la plus précise possible de la nature et du degré d'évolution de cette société, et de présenter au lecteur français certaines différences de contexte essentielles à la compréhension des conditions de travail des bibliothécaires, et du chercheur.

Il nous semblait crucial de revenir sur la question de l'informatisation des bibliothèques au Québec, phénomène récent, et sur leurs missions fondamentales en terme d'information et de service au public.

Par ailleurs, il nous fallait constater que les pratiques culturelles intègrent peu d'outils télématiques dans un Québec qui montre un refus ou peut se passer de Minitel, semble plus prêt à choisir les options de la communication en ligne et des "autoroutes de l'information".

2. Présentation de la bibliothèque et de l'OPAC.

La Bibliothèque de Brossard, municipalité située sur la Rive sud du Saint-Laurent, "en face" de Montréal, et faisant partie de la région Montérégie, en est considérée comme la plus importante en fonds.

Elle offre ses services aux citoyens de Brossard et est réservée à eux seuls. Ils sont munis d'une carte de citoyen, ou "servicarte", leur ouvrant différents services de loisirs dont celui de la bibliothèque²².

La population de Brossard s'élevait, en 1991, à 64 793 personnes, regroupées en 21 355 ménages privés.

Le nombre des utilisateurs représente 51,7 % de la population²³.

2. 1. Les objectifs de la bibliothèque de Brossard pour mettre en place une formation à l'OPAC.

L'implantation du système informatique est récente. Le public n'a plus accès, pour la recherche documentaire dans le catalogue général, qu'à l'OPAC. Les fichiers papier ont totalement disparu au mois de juin 1994. Cette disparition a été l'objet d'une célébration ludique offerte aux publics. C'est dans ce contexte que la direction de la bibliothèque souhaitait valoriser le nouvel et unique outil : l'OPAC, ayant pour objectif de s'adresser à tous les publics, ayant ou non développé des compétences à l'utilisation du système, afin de les aider à progresser : c'est à dire s'initier ou se perfectionner dans cette pratique.

A ce souhait deux raisons :

Premièrement, la bibliothèque a toujours offert un service d'aide à la référence et d'aide au lecteur, c'est à dire entre autres :

- La présentation de la bibliothèque et de ses ressources au moment d'une visite découverte offerte aux nouveaux abonnés.
- L'assistance dans la recherche documentaire
- Un service de réservation des ouvrages et d'achat de certains titres sur suggestion du client.
- La recherche physique, dans l'espace de la bibliothèque, des ouvrages repérés au catalogue²⁴, etc...

Elle souhaite continuer dans cet esprit en tenant dorénavant compte de la présence du catalogue informatisé.

²² Mais certains lecteurs "étrangers" à la municipalité viennent consulter la documentation sur place. Lorsque certaines documentations exigent qu'un pièce d'identité soit laissée en garantie, toute pièce est bienvenue. La servicarte est cependant nécessaire pour pouvoir emprunter des ouvrages.

²³ Cf. Annexe 2.

²⁴ Le terme utilisé est "retracer un ouvrage".

Deuxièmement, la direction envisage pour la bibliothèque des développements et une diversification en équipements documentaires comme l'acquisition et la mise à disposition de CD-Roms, comme le branchement à terme au réseau Internet, ce qui, dans le cas d'une mise à disposition en libre accès de ces outils, nécessite de la part des publics un bon niveau de connaissance ou de compétence dans l'utilisation d'une banque de données : le catalogue de la bibliothèque en est une.

On peut encore ajouter que l'exigence de qualité du service suppose, au minimum, une aide ponctuelle à l'utilisation de l'OPAC. Si la bibliothèque ne proposait pas une aide "logistique", certains publics se chargent de la réclamer.

Les préoccupations de la bibliothèque sont donc autant d'ordre technologique que marketing. Elle est un service de loisir financé par la municipalité, sur les taxes payées par des citoyens conscients de leur rôle de contribuables. Elle est donc soumise à certaines obligations de résultat exprimées en termes de satisfaction des clients. Cet objectif marketing dépasse largement la seule question de l'accommodation des publics à l'OPAC, et englobe celle des publics divers à rejoindre : publics ne fréquentant pas la bibliothèque, publics spécifiques : allophones parlant d'autres langues que le français ou l'anglais, en phase d'acclimatation et d'apprentissage de ces langues.

La bibliothèque travaille donc, dans l'esprit des *Normes* citées plus haut, en termes de diversification d'activités : développement des collections en direction de publics spécifiques ; animations susceptibles de développer harmonieusement la vie communautaire ²⁵ de mettre en valeur les collections...

Elle procède mensuellement à des annonces dans *Loisard*, la publication du Service du Loisir et du Développement Communautaire de la municipalité de Brossard, pour tenir la population au fait des services, animations et développements.

²⁵ A titre d'exemple, la bibliothèque collabore avec certaines associations des communautés asiatiques de Brossard, dans le cadre des "Belles Soirées" (de la bibliothèque) avec entre autres, à l'automne 1994, des conférences pour adultes telles que : "Santé et relaxation par le Taï Chi", ou "La Cuisine chinoise".

Le secteur des jeunes est le lieu d'animations proposée en français et en anglais : heure du conte, thémathèques, etc...

2. 2. Organisation et services offerts.

La bibliothèque compte quatre grands secteurs d'activités :

- la direction et le secrétariat.
- le service de préparation des ouvrages et des développements informatiques.
- le service du personnel et des relations avec le public.
- le service des acquisitions et de l'animation.

Le service du prêt, du reclassement, etc... est assurée par d'autres catégories de personnel.

Le service confondant aide à la référence et aide au lecteur, dépendant du service du personnel et des relations avec le public, est assuré par des personnes employées dans ces services techniques, à raison de tranches de permanence de 4 heures successives.

Le service de l'animation organise différents types d'activités :

- animations en direction des adultes : conférences, thématiques en rapport avec l'actualité de la bibliothèque et la vie de la communauté (selon les saisons, les fêtes du moment...)

- animations en direction des enfants : activités d'animation autour du livre comme l'heure du conte, projection de films, thématiques, activités de présentation et d'initiation à la bibliothèque et à l'OPAC pour des classes sur rendez-vous pris avec les enseignants.

Les salles, organisées autour de collections en libre accès, se divisent à plusieurs niveaux, verticalement et transversalement :

- par secteurs d'âge : un secteur jeune, et un secteur adulte, le secteur adulte étant accessible aux personnes âgées de plus de 13 ans²⁶.

- dans chaque section d'âge et sur le même modèle : avec répartition entre secteurs des documentaires (avec un classement Dewey), des fictions (par ordre alphabétique et codage sur la base des Tables de Cutter), des ouvrages de référence, des périodiques... Notons que le secteur jeunes est divisé pour plus de commodité en sous-secteurs d'âge pour la section française et en un sous-secteur de livres en langue anglaise. Mais chaque sous-secteur respecte la division documentaires (classification Dewey) et fictions. Notons aussi que dans le secteur adultes, seules les fictions sont soumises à la répartition anglais/français.

- selon que certains documents sont en accès libre ou non : la majorité l'est, mais certains documents sont à demander à l'aide au lecteur tels les documents audio-visuels²⁷, les micro-suppôts, certains périodiques...

Certains documents sont hors classement : il s'agit des livres-

²⁶ Le système est programmé pour rendre impossible le prêt par un jeune d'un titre pour adultes. Une dérogation peut être accordée par les parents.

²⁷ Communiqués en salle de consultation et sur rendez-vous.

cassettes, des fictions en langues autres que l'anglais ou le français (tout un rayon est ainsi ouvert pour les lecteurs de langue hispanique, ou d'origine orientale).

Des moniteurs de consultation de l'OPAC sont disponibles, en "plateforme", dans chaque secteur d'âge : 3 dans le secteur jeune, 8 dans le secteur adulte.

Le bureau de l'aide au lecteur, situé derrière la banque de prêt, dans le secteur enfants mais non loin des OPACs destinés aux adultes, dispose de son propre moniteur.

2. 3. Présentation du système Best-Seller : type de système, développements...

La bibliothèque s'est équipée du logiciel Best-Seller, produit de la société Speedware, disponible sur du matériel Hewlett Packard. Il permet de gérer et d'exploiter la banque de données à différents niveaux grâce aux modules suivants :

- acquisitions, pour les ouvrages en cours d'acquisition.
- catalogue, pour la constitution et consultation de la banque de données (titres et exemplaires).
- périodiques, pour le bulletinage.
- circulation, pour la gestion des exemplaires.
- opac, pour l'accès, restreint, des publics à la banque de données.

La configuration de l'OPAC permet de limiter la consultation de la banque de données selon certaines contraintes :

- un jeune ne peut accéder au niveau de la consultation qu'aux titres présents dans le secteur des jeunes.
- un adulte consulte par défaut les titres de la section adulte mais peut étendre sa recherche au secteur jeunes.
- l'OPAC de l'aide au lecteur permet de chercher sans restriction en secteur jeune et en secteur adulte.

L'utilisateur peut choisir les profils suivants :

En secteur jeunes :

- secteur jeunes en français et anglais.
- secteur jeunes en français
- secteur jeunes en anglais.

En secteur adultes :

- secteur adultes en français et anglais.
- secteur adultes en français
- secteur adultes en anglais.
- secteur adultes et jeunes en français et anglais.

A l'aide à la référence, tous les profils sont disponibles.

Concernant les types de recherches possibles, 3 sont proposées :

La recherche alphabétique par :

- titre.
- auteur.
- sujet.
- collection.
- cote.

La recherche par mot-clé par :

- titre.
- auteur.
- sujet.
- collection.

(- recherche combinée²⁸).

La **recherche combinée**, permettant de croiser les critères de recherche suivants :

- titre.
- auteur.
- sujet.
- collection.
- éditeur.

Il est aussi possible de retrouver à partir d'une fiche catalographique les "documents associés" c'est à dire ceux qui ont reçu la même indexation auteur ou sujet.

Il est encore possible dans tous les cas, en sollicitant la fonction "Limite", de limiter sa recherche par la langue, par le pays ou la date de publication, par la collection, par l'auteur, ou le sujet.

La fonction "Choix" permet de sélectionner, dans les listes alphabétiques proposées aux différents stades de la recherche, certains numéros de titres (n°s de ligne) en suites continues ou discontinues.

La recherche alphabétique saisit évidemment le début de la requête pour placer le curseur au niveau de la liste alphabétique qui apparaît alors.

Les recherches par mot-clé et recherche combinée autorisent l'utilisation des opérateurs logiques et opérateurs syntaxiques : adjacence et troncatures.

La fiche catalographique donne toutes les informations bibliographiques disponibles sur ce Modèle d'écran :

- auteur		
- titre		
- adresse bibliographique		
- collation		
- notes		
- collection		
- ISBN		
- langue		
-----	Exemplaire(s) -----	
BROSSARD	Secteur	Section
Cote		Disponibilité

Précisons, que la disponibilité est indiquée à travers les messages suivants :

- Voir sur les rayons
- Retour prévu le
- Réservation

²⁸ Nous avons situé ici l'appel de la recherche combinée. Nous en donnons l'explication dans le paragraphe suivant "Structure du logiciel et développements".

- Traitement
- Réparation

Le logiciel Best-Seller présente, par ailleurs, un certain nombre de contraintes, comme tout logiciel documentaire du reste. Nous voulons ici préciser certains points relatifs à la structure du logiciel et qui conditionnent son utilisation.

Le logiciel fonctionne par différents types d'actions : l'utilisateur doit utiliser deux types de sélection des informations qui lui sont présentées.

- En saisissant le numéro de la fonction qui l'intéresse (recherche par titre, ou par auteur, ou par sujet...) ou de ligne lorsqu'il est arrivé à une liste de titres, de noms, de sujets.

- En utilisant des boutons de fonction (de F1 à F8), représentés dans le bas de l'écran, et accessibles au clavier par le moyen de touches de fonction.²⁹

Des tests menés par Speedware ont décidé de la structure du logiciel documentaire en "emboîtement". Tenant compte des types de recherches effectués par les publics testés et face à leur incertitude quant au type de recherche à entreprendre, la société a développé le logiciel en proposant d'abord et *par défaut* la recherche alphabétique, appelée sobrement, et par défaut : "recherche", au niveau des écrans de démarrage. Ce n'est qu'à certain stade de cette recherche qu'il est possible, au moyen d'un bouton de fonction, de basculer en recherche par mot-clé (le retour est possible de la même façon). La recherche combinée n'est accessible qu'au niveau de la recherche mot-clé.

²⁹ Il faut ici signaler que le clavier est un clavier normal de micro-ordinateur mais dont certaines touches ont été désactivées. Il est impossible de les enfoncer par exemple.

2. 4. Un poste d'observation : le comptoir de l'aide au lecteur et de l'aide à la référence.

L'aide au lecteur ou aide à la référence est un poste stratégique dans le contact avec les publics où sont rendus immédiatement différents types de service :

- localisation des ouvrages indiqués comme disponibles mais absents des rayons.

- mise à disposition de cassettes de langue pour le prêt, pour la consultation sur place, de vidéo-cassettes au poste de consultation, des micro-supports à l'appareil de visionnement.

- aide logistique pour le photocopieur.

- passage des annonces par haut-parleur.

- suggestions de lecture

- etc...

- aide à la recherche documentaire.

- aide à la manipulation de l'OPAC.

Ce sont ces deux dernières tâches qui ont été au centre de nos préoccupations. Notre participation à ce poste de travail nous a permis d'observer, de manière "informelle" mais quotidienne, tout un ensemble de problèmes rencontrés par le client dans la recherche d'un document.

C'est à ce niveau que nous avons pu formaliser un certain nombre de questions relatives à l'utilisation de l'OPAC, mais touchant plus largement l'utilisation de l'ensemble de la bibliothèque.

Défauts de connaissance des fonctionnements généraux de la bibliothèque :

Il nous est apparu qu'il était impossible de définir des comportements tranchés en matière de connaissance ou non de la bibliothèque. Un usager peut se servir de la bibliothèque sans connaître précisément les principes de fonctionnement.

Le comportement empirique fait ses preuves. Par exemple, de nombreux lecteurs se déplacent dans la bibliothèque et y trouvent leurs livres alors que l'affichage rendant disponible une explication brève de la classification Dewey reste méconnu. La bibliothèque compte bon nombre de clients familiers d'un certain type de recherches, habitués à la disposition de la bibliothèque. Certaines personnes se constituent aussi des mementos ou "memos" portant des titres et des cotes. Il est plus simple à une autre visite d'avoir déjà l'information.

Par ailleurs certains publics choisissent de pratiquer la bibliothèque en butinant, en furetant, en visitant les vitrines thématiques, les présentoirs de nouveautés, les bacs où sont rassemblées les ouvrages à succès et les suggestions de lecture. La bibliothèque est alors pratiquée au "hasard", comme une librairie. Nous ne voulons pas prêter au "hasard" de caractère péjoratif : le hasard participe ici d'un comportement concerté, à

de Charles de
1216
1700

des fins de plaisir, et laissant libre cours à la curiosité. La bibliothèque est alors vécue comme un espace de loisir non calibré.

La bibliothèque est effectivement un lieu de loisir, d'"otium"³⁰. Elle doit tacitement souscrire, sans démagogie, au comportement de loisir et l'aménager dans une certaine mesure : c'est à ce prix qu'elle peut fidéliser certains publics.

Or, certaines insuffisances demeurent, patentes, dans les aptitudes des publics à rechercher l'information utile. Quel que soit le projet de recherche, que le client se mette en quête de renseignements historiques, littéraires ou plus quotidiens, sur ses droits, sur la congélation des fraises..., il doit faire preuve de stratégie en recherche documentaire.

Or si la bibliothèque n'a pas pour mission immédiate d'enseigner la lecture³¹ d'un périodique ou d'une monographie, elle met les documents à disposition sous une certaine forme et dans un certain ordre, et d'autres documents utiles pour la recherche de l'information : elle propose des sources d'information primaire, secondaire, tertiaire... que le public doit connaître pour enrichir ses recherches et devenir autonome dans la recherche et le traitement de l'information.

Ainsi, par exemple, si beaucoup de clients consultent les périodiques et revues présentées en salle de lecture, beaucoup ignorent que les rangements renferment la dernière collection, que les collections plus anciennes sont conservées en entrepôt, qu'un article peut être retrouvé en consultant les volumes d'indexation des articles de périodiques, qu'une information peut être disponible en encyclopédie, etc...

La bibliothèque doit répondre à l'objectif n° 5 des *Normes* citées dans en première partie :

"Chaque bibliothèque municipale doit favoriser l'utilisation maximale de ses ressources par les moyens appropriés", "doit faire connaître ses ressources et stimuler leur utilisation"...

Mais à un premier stade, c'est à un type de besoins plus simples que la bibliothèque doit faire face. Maîtriser l'information, c'est d'abord pouvoir se repérer dans la bibliothèque, connaître la disposition des secteurs, ce qui y est offert, en connaître les lois de classement. Connaître l'ordre alphabétique est, chose évidente, le seul moyen de retrouver un roman rangé hors de la portée des yeux. Savoir se débrouiller un minimum avec la classification Dewey, même sans en connaître le nom, est la condition sine qua non, hors du butinage, pour retrouver un documentaire.

Enfin, si le lecteur n'a pas à être bibliographe, et s'il sait d'expérience ce que sont un titre, un auteur, un sujet, il éprouve des difficultés à interpréter l'information délivrée (A quoi correspond l'ISBN ? La recherche de la cote amène certains publics, dans le cas cité plus loin³², à

³⁰ En latin : loisir, disponibilité.

³¹ Encore que certaines bibliothèques aient participé à des programmes d'alphabétisation.

³² Cas n° 2 du paragraphe "Recherche du document grâce à l'OPAC".

recopier l'ISBN pensant que c'est la bibliothèque qui l'a attribué au livre - C'est le "numéro du livre" - et qu'il va servir à rechercher l'ouvrage sur les rayons.) et à appréhender les nécessités et contraintes intellectuelles de l'indexation des ouvrages (Lorsqu'une recherche alphabétique par sujet n'aboutit pas au résultat escompté, il n'y a rien sur le sujet.).

Dans le cas de l'ISBN, on peut s'interroger sur la pertinence à donner ou non certaines informations au lecteur. Faut-il ne laisser disponible que l'information strictement nécessaire ?

Dans le cas de la recherche par sujet, quelle stratégie adopter pour que les publics développent en effet leurs propres stratégies de recherche ?

Alors que certaines bases ne sont pas connues et troublent la sélection de l'information pertinente, toutes ces difficultés apparaissent tôt ou tard, soit dans une demande à l'aide au lecteur (On n'a pas su retrouver la place de l'ouvrage, et l'on vient, cote en main, dire que l'ouvrage n'est pas à sa place.), soit au cours de l'utilisation de l'OPAC.

Procédures d'utilisation de l'OPAC :

La première difficulté spécifique dans l'utilisation de l'OPAC, est que certains utilisateurs ne sont pas familiers des ordinateurs et ne connaissent pas le fonctionnement de la machine. Joëlle Le Marec signalait l'illusion d'un dialogue possible avec celle-ci, qui comprendrait n'importe quelle requête. Ainsi, une lectrice, alors que le logiciel présentait l'écran de bienvenue (Le choix lui était donné de la langue dans laquelle les instructions allaient lui être données.), a tenté sa chance, avant de rapidement quitter l'OPAC, en écrivant "livres" pour obtenir des informations sur les livres.

L'utilisation de l'OPAC exige donc un *travail de lecture* dont tous les utilisateurs ne sont pas capables, faute de savoir lire, faute de lire les informations qui leur sont proposées, faute de comprendre ce qu'ils lisent.

L'utilisateur doit ensuite apprendre qu'il lui faut saisir sa requête, et valider son choix en appuyant sur la touche "retour", en particulier pour "lancer" la recherche. La machine ne travaille que si on lui en donne l'ordre. La solution à ces contraintes mécaniques a été trouvée dans certains lieux publics, en particulier dans certaines bibliothèques, grâce aux écrans tactiles qui permettent de sélectionner immédiatement c'est à dire sans manipulations excessives, l'information recherchée.

Autre illusion de dialogue : La machine ne fait que traiter mécaniquement des données, chiffres, suites de caractères. Elle *ne comprend pas* ce qui lui est demandé.

L'utilisation du clavier :

Martine Poulain signalait à juste titre, dans la préface à *Dialogue ou labyrinthe ?*, l'inadaptation foncière du clavier dactylo aux appareils nouveaux ne connaissant plus la contrainte des marteaux des anciennes machines. S'agit-il alors d'un traditionalisme inutile, de contraintes économiques pour les constructeurs ? L'utilisateur se trouve en tout cas dans la situation où, s'il connaît le clavier, certains blocs de lettres ou

chiffres jugés inutiles par le constructeur du logiciel, ont été désactivés, et ne peuvent que troubler l'utilisateur.

- Où trouver certaines lettres ?

- Où trouver la touche "retour" ? Elle est signalée sur les claviers traditionnels d'ordinateurs "entrée" ou "enter" pour les claviers anglais. La bibliothèque pense faciliter la tâche en signalant cette touche par une pastille de couleur.

Recherche du document grâce à l'OPAC :

La recherche d'un document introuvable tient souvent à un défaut de lecture de l'écran. Cette lecture est complexe, elle fournit des informations de plusieurs types :

- informations de procédures de recherche pour maîtriser la stratégie de recherche : le passage d'un stade de la recherche à un autre.

- commandes d'affichage de l'information

- l'information elle-même, qu'il s'agit de lire pour trouver l'information pertinente.

Ainsi :

- 1 - La personne n'a pas pris le temps de lire l'indication de disponibilité.

- 2 - La disposition de l'écran, trop petit dans certains cas pour contenir toutes les informations utiles, nécessite d'appuyer sur la touche "retour" pour disposer des informations concernant l'exemplaire³³. Le bas de l'écran porte alors la mention "suite..." ou "more..." accessibles en appuyant sur la touche "retour".

Des comportements observables nous pouvons retirer, que la bibliothèque est un lieu où le public doit pouvoir trouver l'information qui lui est nécessaire et utile, et en particulier l'information qui lui donne les clés de l'information, mais qu'elle est aussi un lieu de liberté où le public doit pouvoir choisir l'information qui lui convient c'est à dire dans certains cas, choisir d'ignorer celle qui lui est proposée. Il faut tenir compte du projet personnel du client, de sa disponibilité, de son rythme. C'est pourquoi nous sommes arrivés à la conclusion que la forme la plus avantageuse de formation à proposer était celle de la formation en libre-service (sur sollicitation de rendez-vous par le client pour une séance d'initiation) ou d'auto-formation (à l'aide de documentations explicatives).

³³ Cf. Modèle d'écran, présenté plus haut.

3. Formation et OPAC : recherches et réponses pour la bibliothèque de Brossard.

Au moment de l'implantation du système et de l'ouverture de l'OPAC, la bibliothèque de Brossard avait déjà mis à la disposition des clients un certain nombre de documentations relatives à l'OPAC, en publiant un guide intitulé "Bienvenue au Catalogue informatisé de la bibliothèque - Guide de l'utilisateur"³⁴, en faisant bénéficier les jeunes, dans leur secteur, de fiches explicatives des recherches les plus simples (recherches alphabétiques par auteur, titre, sujet) et d'une liste indicative des sujets : *Vedettes-matière jeunesse : vedettes-matière des Services documentaires multimédias (SDM) pour les documents à l'intention des jeunes de 4 à 12 ans*³⁵ Présentes autour des ordinateurs, des affichettes incitent les utilisateurs de l'OPAC à faire appel à l'aide au lecteur pour toute aide additionnelle.

Dans le souci d'améliorer le service, de proposer une formation et de une documentation renouvelée plus adaptée aux pratiques et aux besoins, la bibliothèque attendait des idées et propositions pour engager le processus de développement d'actions éducatives en direction des adultes, à deux niveaux : l'initiation et le perfectionnement.

Après un survol de la littérature professionnelle sur les formations à l'OPAC et à la bibliothèque en général, nous avons tenté de mettre en place un dispositif d'évaluation des besoins des clients et de leurs pratiques. Ce public a ses pratiques spécifiques, ses habitudes, ses contraintes.

Nous avons alors tenté l'expérience du sondage par "focus groups" ou "groupes de discussion". Cette méthode d'enquête est pratiquée habituellement dans les milieux publicitaires ou dans les enquêtes marketing pour tester certains produits, afin de repositionner ou les projets de l'entreprise et/ou les produits qu'elle souhaite diffuser : il s'agit de faire connaissance avec le client pour s'adapter à la demande, en le plaçant en situation de communication directe et dynamisée par le groupe.

Notre objectif était d'investiguer les besoins et de tester la possibilité d'en générer de nouveaux.

L'insuccès du recrutement pour les focus groups nous a amené à proposer un questionnaire écrit, pour obtenir des réponses exploitables.

³⁴La version anglaise du document s'intitule "Welcome to the Library's automated catalogue - User's guide".

³⁵ *Vedettes-matière jeunesse : vedettes-matière des Services documentaires multimédias (SDM) pour les documents à l'intention des jeunes de 4 à 12 ans*. 7ème édition. Montréal (Qc) : Services Documentaires Multimédias, 1991.

3. 1. Survol de la littérature professionnelle et recensement des moyens andragogiques traditionnels.

A examiner la littérature disponible sur la formation des publics de bibliothèque, on remarque que celle-ci prend deux formes essentielles:

- formation traditionnelle à la bibliothèque.
- formation spécifique à l'OPAC, forcément récente, nouvelle, et qui n'a pu être développée que dans les lieux déjà équipés en matériels de recherche documentaire automatisés.

Les lieux de formation traditionnelle c'est à dire en groupes constitués auxquels est dispensé un enseignement suivant un programme unique et progressif, sont en majorité les établissements scolaires à tous niveaux.

La bibliothèque de Brossard intervient elle-même, en collaboration avec les enseignants, pour proposer des visites-initiations aux enfants du niveau primaire³⁶.

Les bibliothèques des établissements secondaires et universitaires³⁷ développent dans leurs centres de documentation et universitaires leurs propres formations sur les matériels disponibles dans leurs locaux.

Notre niveau d'investigation nous focalisait d'emblée sur les dispositifs pédagogiques ou "andragogiques"³⁸ centrés sur l'apprentissage des catalogues informatisés. Les documents disponibles dans la presse professionnelle ne relataient que les expériences et enquêtes d'évaluation des programmes déjà existants dans les milieux scolaires, le terrain des bibliothèques publiques semblant encore être celui de l'unique formation à la bibliothèque, c'est à dire aux grands fonctionnements de classification, aux systèmes de repérages divers (plans disponibles, signalétique, etc...)

Les expériences réalisées dans la majorité des cas portaient sur plusieurs types de dispositifs et de supports :

- La formation en atelier (workshop) : sous forme de travaux dirigés : c'est la méthode adoptée par les établissements scolaires pour des publics captifs, groupes constitués, disponibles parce qu'en situation de scolarisation.

- Le tête-à-tête (one to one) : au cas par cas et selon le niveau de la demande. Ce peut être aussi le moment de propositions nouvelles dans l'utilisation de l'OPAC et dans les stratégies de recherche documentaire.

- L'aide imprimée (printed help) : qui suppose une pratique individuelle, muette

³⁶ La terminologie utilisée ici fait référence aux degrés existant en France.

³⁷ Id.

³⁸ Nous avons trouvé cette adaptation de terminologie dans *Une Bibliothèque, c'est pas sorcier ! : Guide andragogique d'accompagnement pour l'utilisation d'une bibliothèque publique.*

Nous n'avions pas dans le cas de figure d'idée préconçue sur la méthode à adopter ni sur les dispositifs à mettre absolument en place. Cependant, certaines considérations sur les méthodes d'apprentissage évaluées en milieu universitaire pouvaient être reprises : les chercheurs en pédagogie/andragogie préconisent la diversification des dispositifs d'apprentissage pour optimiser les chances de fournir au public la forme d'enseignement qui lui conviendra.

Par ailleurs, une brève observation des pratiques au poste de l'aide au lecteur / aide à la référence, nous avait amené à conclure sur la diversité des pratiques, des types de recherches effectuées, sur l'irréductible variété des projets individuels.

Tenant compte des lacunes observées et exprimées, nous avons décidé d'interroger directement les publics pour cibler plus précisément les besoins, les limites, c'est à dire les limites dans lesquelles la bibliothèque pouvait entreprendre de travailler.

Cette enquête devait porter sur plusieurs types de paramètres

- ceux imposés par la bibliothèque : système d'orientation-classification, matériel mis à disposition (clavier), processus de recherche impliqués par la structure de l'OPAC, autres outils de recherche déjà disponibles....

- ceux imposés par le public lui-même : rythmes des flux, disponibilité, niveaux de compétence, désir de s'investir aux côtés de la bibliothèque...

3. 2. Tentative d'organisation de groupes de discussion pour investigation des besoins et validation de certaines propositions.

Aussi avons-nous entrepris de mettre en place un dispositif d'enquête pour évaluer les besoins en fonction des objectifs exprimés par la bibliothèque.

A ce niveau se trouvaient convoqués plusieurs types d'investigation :

- typologie des publics et caractéristiques.
- missions et projet marketing de l'établissement souhaitant développer un programme.
- élaboration dispositifs à mettre en place en fonction de ces publics.

3. 2. 1. Le focus group.

Nous avons décidé d'opter pour la méthode d'enquête par focus groups :

Le focus group est destiné à mettre en évidence dans un groupe de population des opinions sur un sujet donné.

Il ne s'agit pas d'obtenir des données quantitatives permettant de savoir combien de personnes dans un échantillon représentatif ont telle opinion mais de permettre par le biais de la dynamique de groupe de faire émerger des idées propres aux personnes interrogées sur tel sujet : on se soucie alors de l'existence de l'opinion et du fait qu'elle a bien été exprimée plus que de sa représentativité.

L'autre avantage est celui de la dynamique de groupe qui permet aux personnes interrogées de corriger leur propos ou d'exprimer leur opposition à tel autre. A la différence des questionnaires traditionnels "pré-fabriqués, la méthode du focus group permet de recueillir des opinions non calibrées par avance.

Il s'agit, pour rentabiliser les discussions et éviter une trop grande dispersion des réponses, de réunir des groupes homogènes quant à leurs expériences personnelles relatives aux questions travaillées, et aussi pour faciliter au maximum l'émergence d'opinions qui sans cela ne verraient pas le jour, d'éviter que le groupe compte des individus ayant d'emblée sur les autres l'avantage d'une dominance socialement confortée, par exemple par l'âge.

Le groupe d'entretien doit compter entre 10 et 12 personnes <en convoquer 15, en cas de désistements> pour obtenir une bonne dynamique de groupe.

Le processus se déroule en trois phases.

1) Préparation :

- Choix des thèmes de discussion en fonction des résultats escomptés.
- Définition des groupes à réunir : choix des critères de sélection pour réunir des groupes homogènes.
- Recrutement : idéalement 1 semaine avant pour éviter les oublis.

2) L'entretien lui-même :

- Temps de réunion : 1 heure pour aborder un thème, 2 heures pour plusieurs thèmes. Ne jamais dépasser 3 heures d'entretien, l'attention se perd et le groupe n'est plus productif.

(Une vérification est en général faite avant l'installation des personnes pour s'assurer de l'homogénéité du groupe. Les critères d'identité n'avaient ici qu'une importance relative.)

- Présentation de l'objectif de la réunion.

- Mise en conditions par des questions sur le rapport des personnes présentes avec la bibliothèque, leur plaisir à y venir, etc... Puis focaliser sur les questions plus précises relatives à leur comportement par rapport à l'OPAC, sujet attendu comme plus difficile pour certaines personnes.

- Gratification : Les personnes seront remerciées de leur collaboration en recevant un cadeau : ici, une légère et conviviale collation.

3) Analyse des résultats :

- Transcription des enregistrements.

- Repérage des différentes opinions émises et repérage des thèmes récurrents.

Les buts.

Les buts (goals) étaient présentement, de déterminer les attentes de publics en matière de formation à l'OPAC et de formation à l'utilisation de la bibliothèque en général.

Idéalement il était intéressant d'aller chercher des individus qui ne viennent pas à la bibliothèque et de connaître leurs raisons. Il aurait sûrement été étonnant que les questions d'orientation ou de manipulation de l'OPAC priment parmi les raisons qu'ont ces gens de ne pas venir.

Critères de sélection des publics :

Les critères varient en fonction des buts que l'on s'est fixés, en fonction des éléments d'opinion espérés sur la question choisie.

Nous devons faire ici plusieurs remarques relativement aux facteurs à prendre en compte pour mettre en place des groupes homogènes :

Un des faits, imaginables, difficile de percevoir de manière limpide sauf à aller interroger les abonnés devenus inactifs, est le cas des personnes que la bibliothèque aura perdus à l'apparition et à l'installation définitive de l'OPAC. La personne effrayée par la machine aura peut-être plutôt continué de venir à la bibliothèque en "évitant" l'approche de l'OPAC.

Nous avons donc volontairement restreint la question de la formation aux citoyens déjà clients de la bibliothèque et non aux publics potentiels.

Par ailleurs, les études sociologiques prennent généralement en compte, comme critères de discrimination, l'âge, le sexe, la catégorie socio-professionnelle, etc... Si de tels paramètres influent indéniablement dans la variété des comportements que nous observons, nous avons décidé de ne pas tenir compte, au moment de choisir nos critères de recrutement, de cette complexité, de cette opacité du réel, de ne pas adopter de critères définitivement restrictifs quitte à devoir faire face dans les entretiens à une

trop grande richesse de données.

Nous aurions pu aussi dans une étude sociologique traditionnelle et même dû sur le terrain québécois, et en particulier à Brossard, prendre en compte le caractère multiculturel et multilingue de la population. Mais, le contexte technologique n'ayant rien à voir avec la langue, nous n'avons pas jugé pas nécessaire de prendre en compte comme paramètre spécifique influant sur le comportement face à l'OPAC le fait d'être francophone, anglophone, bilingue ou allophone.

Le statut de personne ayant travaillé ou n'ayant jamais travaillé pouvait être déterminant dans la probabilité qu'une personne est ou a été en contact avec les outils informatiques.

Enfin, la question du sexe des personnes réunies pour le focus group, essentielle dans le cadre de certaines recherches, par exemple sur les revendications des femmes à l'égalité des droits dans certaines civilisations où cette égalité n'est justement pas même assurée et encore moins au niveau des débats de société, ne nous semblait essentielle dans une assemblée québécoise où il serait question de la bibliothèque municipale. Nous avons donc choisi la mixité des groupes.

Le dispositif que nous avons prévu comptait deux "grands groupes" :

1er groupe : Les non-utilisateurs ou se présentant comme tels. Sachant que l'usage du catalogue n'est pas obligé ni nécessaire pour trouver de l'information. On peut vivre dans le monde moderne en ne maîtrisant pas l'écrit, en faisant appel à des personnes ressources. A la bibliothèque, il est possible de trouver ses livres en butinant ou en demandant de l'aide à la personne indiquée.

2ème groupe : Les utilisateurs ou se jugeant comme tels. Mais, lorsque l'usager se sert de l'OPAC, de quelle manière le fait-il ? Quel est son niveau d'utilisation ? Quelles difficultés a-t-il rencontrées auparavant ou connaît-il encore ?

dédoublés pour enrichir le point de vue sur chacun.

Le recrutement a eu lieu pendant une semaine à raison de 6 heures de recrutement par jour en moyenne, afin de rencontrer le maximum de personnes : tous ne viennent pas aux mêmes heures selon le jour de la semaine, selon leur activité professionnelle, selon leur disponibilité.

Le mode de recrutement est-il en cause, ou le défaut de gratification autre que celle prévue³⁹ ? 4 personnes ont accepté de participer au 1er groupe, 5 au 2ème. Le jour du rendez-vous, pour le 1er groupe, 3 personnes sur les 4 attendues se sont effectivement présentées, l'une accompagnée d'une autre personne. Du 2ème groupe, 2 personnes seulement sont venues.

Nous avons tout de même procédé, non plus à des focus groups,

³⁹ Dans ce type d'opérations, les entreprises promettent généralement à leur client un dédomagement en nature : consommation de produits sur place et cadeaux à la clé ; certaines bibliothèques, quant à elles, ont offert des livres.

mais à ce qui ainsi était devenu des entretiens semi-dirigés, et avons pu nous entretenir selon un protocole très libre avec ces personnes, sur leur expérience et leurs attentes par rapport à la bibliothèque.

3. 2. 2. Le questionnaire.

Face à la difficulté de recruter des participants, évaluée au bout d'une journée, nous avons mis en place un questionnaire concis, pour obtenir des réponses.

Le contact direct, sur le terrain, semblait être le moyen le plus efficace de rejoindre les personnes, encore que celles-ci aient quasiment à chaque fois demandé si "ç'allait être long", dit à la remise du questionnaire qu'elles n'avaient pas le temps de la remplir, et choisi de l'emporter lorsqu'on leur proposait d'y répondre chez elles, à leur convenance, et de la rapporter à la bibliothèque lors de leur prochain passage.

Nous présentons les résultats de ce questionnaire en Annexe 4.

3. 3. Conclusions partielles sur la base des enquêtes :

3. 3. 1. Conclusions partielles sur la base des réactions des clients au processus d'enquête lui-même (c'est à dire au cours des contacts pour le recrutement et pour la distribution des questionnaires) :

- Les clients sont pressés.
- Ils n'éprouvent pas de besoins supplémentaires par rapport à leurs recherches documentaires : ils trouvent ce qu'ils cherchent.
- Les manques signalés par eux tiennent plus à des difficultés de localisation et de disposition des ouvrages en cas de réservation.

3. 3. 2. Conclusions partielles sur la base des entretiens :

- Les clients sont pressés.
- Ils n'ont pas forcément idée de toutes les ressources de la bibliothèque.
- Ils n'ont pas forcément idée de toutes les ressources de l'OPAC :

Ils n'ont jamais entendu parler des modes de recherche autres que par auteur, titre, sujet. L'OPAC est à ce titre "opaque".

L'apprentissage du clavier n'est pas une difficulté majeure.

On peut très bien trouver les documents à la bibliothèque sans passer par l'utilisation de l'OPAC.

Ils n'auraient jamais eu l'idée, avant d'être contacté pour l'entretien, de solliciter le contact pour avoir plus d'information sur le fonctionnement de la bibliothèque et celui de l'OPAC.

3. 3. 3. Conclusions partielles sur la base du questionnaire :

- Les clients se rendent majoritairement moins d'une fois par semaine à la bibliothèque. (Questions 1 à 3)
- viennent majoritairement pour leur plaisir. (Questions 4 à 6)
- viennent majoritairement pour emprunter des documents. (Questions 7 à 11)
- utilisent majoritairement l'OPAC. (Question 12)
- disent préférer l'OPAC à l'ancien fichier. (Questions 13 à 15)

- trouvent l'OPAC d'utilisation facile. (Questions 16 à 19)
 - effectuent majoritairement des recherches alphabétiques. (Questions 20 à 26)
 - estiment connaître le système de classement mais ignorent en général qu'il s'agit de la classification Dewey. (Questions 27 à 28)
 - disent avoir appris à se servir de l'ordinateur sans aide. (Questions 29 à 34)
 - disent faire appel à l'aide au lecteur pour la localisation, moins pour l'aide à l'utilisation de l'OPAC. (Questions 35 à 38)
 - disent utiliser régulièrement un ordinateur. (Questions 39 à 41)
 - disent que leur pratique de l'ordinateur leur a été utile pour appréhender l'OPAC. (Question 42)
- La majorité des personnes à s'être exprimées sur les nouveautés technologiques : CD-Roms et Internet, souhaitent pouvoir y accéder à la bibliothèque. (Questions 46 à 47)
- mais refusent majoritairement l'idée d'une formation à ces nouveaux outils. (Questions 49 à 50)
 - refusent de même, majoritairement, une initiation ou un perfectionnement quels qu'ils soient. (Questions 51 à 52)
- Beaucoup souhaitent un plus d'information. (Question 53)
- mais par la forme la moins contraignante en termes de présence, c'est à dire le prospectus. (Questions 54 à 56)
 - sur des sujets tels que les ressources documentaires, l'indexation par sujet⁴⁰. (Questions 57 à 60)
- La majorité des personnes interrogées sur cette question dit lire la presse locale d'information sur les loisirs. (Question 61)

3. 4. Conclusions partielles sur les dispositions à prendre :

Il nous fallait apporter, pour la bibliothèque, certaines conclusions, relativement aux pratiques effectives des publics face à l'OPAC, partiellement observables, mais aussi à leur connaissance du milieu de la bibliothèque.

Ainsi, la pratique de l'OPAC nous est apparue, non comme le lieu obligé de passage pour la recherche des documents, mais comme un des moyens possibles de recherche de l'information.

Il nous a donc semblé nécessaire, en fonction des objectifs de la bibliothèque et de la disponibilité des publics, de reconsidérer les méthodes de formation traditionnelles pour trouver de nouveaux dispositifs non de formation mais susceptibles d'augmenter en quantité et en qualité l'information qui leur serait délivrée à titre autant informatif qu'incitatif.

⁴⁰ Un étudiant anglophone a d'ailleurs réclamé la mise à disposition d'un "cross-index".

C'est pourquoi nous avons fait à la bibliothèque les propositions suivantes :

- Relativement à une formation orale mais structurée destinée aux adultes, elle doit se faire sur rendez-vous et prendre la forme de l'exposé en tête à tête, adapté à la disponibilité de la personne, à ses connaissances et besoins. L'entretien "privé" nous semble la forme la plus souple chronologiquement, la plus rassurante, la plus dynamique.

- Il nous semble important pour tous les publics de pouvoir disposer d'une information simple sur le fonctionnement général de la bibliothèque en ayant à disposition et de manière évidente un guide comme :

Une Bibliothèque, c'est pas sorcier ! : Guide d'utilisation d'une bibliothèque publique de Hélène Ladouceur, Judith Picard et Lucie Majeau.⁴¹

- Il nous a semblé profitable de conserver le principe des documentations mises à disposition près des OPACs en présentant le catalogue informatisé sous diverses formes :

- celle du livret actuel

- celle d'une maquette présentée au cours du stage et destinée à présenter les écrans réels augmentés de signalisations en couleur leur indiquant d'autres types de recherche que la recherche alphabétique. Une disposition matérielle du livret en dégradés correspondants à ces différents types de recherche nous ont semblé pouvoir aider à déjouer l'opacité de l'OPAC, et à faciliter la lecture du guide.

Cette maquette se présente à peu de choses près selon le schéma suivant :

Guide de l'OPAC Comment passer d'une recherche à l'autre.	
< F2	Recherche alphabétique
> F2	Recherche par mot-clé
> 5	Recherche combinée

- celle d'un arbre de décision conçu sur le modèle d'un plan de circulation⁴² présentant sous la forme plane tous les stades de la recherche et l'articulation des différents types de recherche, devenant ainsi visuellement perceptibles.

⁴¹ Son *Guide andragogique d'accompagnement...* peut être un bon support pour les "initiateurs".

⁴² A l'instar de celui du métro, coloré et présenté de la manière la plus ludique possible.

- celle de fiches des "trucs" techniques, sous la forme de fiches individuelles présentées détachées et en libre service, relatives aux différents outils de recherche comme les troncatures pour les recherche par mot-clé et recherche combinée, comme les opérateurs logiques pour ces deux mêmes recherches.

- Il nous semble enfin important de développer la communication : visuelle autour des OPACs et de suivre l'idée de la bibliothèque de proposer par posters la découverte de certaines fonctions particulières : "Avez-vous exploré la recherche par mot-clé ? Elle est accessible par la touche F2".

écrite dans la presse de loisirs où la bibliothèque passe ses annonces, pour annoncer aux personnes la possibilité de prendre rendez-vous et l'actualité des animations autour de l'OPAC.

écrite éventuellement en signalant au rang des activités d'animation la possibilité de rendez-vous.

Nous comptons aussi sur la voix publique et sur la "publicité" faite aux activités proposées pour donner aux autres publics de nouvelles raisons de venir : curiosité, sensibilité au fait que l'on s'intéresse aux personnes que l'idée du catalogue ou de la bibliothèque elle-même effraient, etc...

- Nous restons réservés quant aux dispositifs lourds que représentent des conférences ou séances de groupe sur le sujet. L'expérience menée à la Bibliothèque de Saint-Léonard met en doute le succès des séances d'initiation de groupe : deux ont été annulées aux premiers mois de l'année scolaire faute de participants.

Les conférences sur des sujets "relevés" ont moins de succès que celles touchant à la vie pratique. L'axe d'approche devrait être alors finement étudié pour donner envie aux publics de venir. Nous avons proposé des approches très pratique du genre : "Aidez votre enfant à chercher ses livres", par exemple...

Notre objectif était d'étudier la formation à l'OPAC des publics adultes d'une bibliothèque municipale du Québec. Le stage a été l'occasion de s'investir dans un travail de recherche pour la bibliothèque, afin de lui faire des *propositions* de développements pour la mise en place d'un programme de formation.

Les contraintes évidentes du milieu professionnel lui-même et la spécificité des publics nous ont conduit à repenser la formation en terme de communication à plusieurs niveaux et à travers des formes les plus diversifiées possibles : sous forme technique dans le cadre de la facilitation de l'utilisation de l'OPAC pour les publics, sous forme publicitaire dans celui d'une approche marketing.

CONCLUSION GENERALE

Trois mois de pratique et de réflexion nous ont donc conduit, d'une part, sinon à donner des réponses définitives aux questions de départ, du moins à nous poser certaines questions nouvelles relativement à l'identité des publics et aux missions des bibliothèques et aux formes que prennent certains métiers de la bibliothèque.

Si nous persistons dans l'idée que la compétence du client à utiliser la bibliothèque est la condition sine qua non de son autonomie, nous avons mis à l'épreuve et réévalué notre position quant aux formes que doivent prendre les dispositifs à mettre à leur disposition pour les inciter à progresser dans leurs pratiques et leur permettre de mener à bien leurs apprentissages en la matière.

Il nous a fallu reconsidérer les méthodes de formation traditionnelles, compte tenu que nous avons à faire à plusieurs types de publics : certains en situation officielle d'apprentissage, encadrés et fixés : scolaires, immigrants... ; certains sont déjà éduqués et indisponibles sur les heures de fréquentation ; d'autres, immigrants, étant pris en charge par des associations et plus disponibles par le biais de ces regroupements à des activités concertées ; et enfin et surtout à un public adulte, instruit, fugace, pressé et en définitive peu disposé à se remettre en situation d'apprentissage.

Ce sont les contraintes de rythme de vie, le projet individuel de ce dernier type de client, facteurs incontournables et intangibles, que nous avons jugés indispensables de prendre en compte. Qu'une part minoritaire de la population se sente prête à se replacer en situation d'apprentissage, c'est tout le reste des individus qu'il s'agit non de convaincre mais de mettre en situation de s'autogérer et d'évaluer soi-même ses besoins. C'est pourquoi nous avons imaginé une formation en "libre service". La bibliothèque publique n'est pas comme l'établissement scolaire un lieu officiel d'apprentissage. Le public vient pour se divertir ou se documenter, pas pour s'instruire ou se former selon les normes et formes traditionnelles de l'enseignement.

Nous avons donc pu faire à la bibliothèque trois types de propositions :

- Axer le développement escompté dans la direction d'une formation en libre service ou à la demande.
- Stimuler l'utilisation de l'OPAC par de nouveaux supports de documentation, et de nouveaux affichages incitatifs.
- Demander enfin, dans la mesure des possibilités, certaines modifications du système, sachant d'une part que le programme est en évolution constante, mais que cette évolution représente un coût important dans le

budget de la bibliothèque.

Nous avons aussi pu constater que les publics ont une pratique efficace dans une certaine mesure : ils trouvent des documents. Une question fondamentale reste cependant ouverte : trouvent-ils, ont-ils trouvé les documents qu'ils étaient venus chercher ?

Par ailleurs cette expérience, nous a amené à évaluer pour nous-même la nécessité d'inscrire le projet de formation des publics dans un objectif plus large de la bibliothèque.

Le poste de bibliothécaire de référence au Québec - nous pouvons imaginer une situation analogue en France - reste un avant poste stratégique dans la vie de la bibliothèque et dans les outils que la bibliothèque met en place pour conserver ses publics - satisfaire ses clients - et pour en conquérir d'autres : amener des publics nouveaux à se sentir aussi vite que possible à l'aise dans l'univers où ils entrent et avec les outils auxquels ils devront faire appel pour construire leur propre service.

Les services de référence par consultation de banque de données dans certaines bibliothèques universitaires ou bibliothèques publiques - comme la Bibliothèque Publique d'Information - ne peuvent gérer toutes les demandes.

La bibliothèque doit créer les conditions dans lesquelles sera effective et rentable une servuction bien entendue, c'est à dire la production par le client, rendu compétent, du service le plus adapté à ses besoins : celui qu'il se rend à lui-même, en toute connaissance de cause et en toute liberté, en toute responsabilité.

Ainsi face au *labyrinthe* que représente pour certains la maîtrise de l'information, que ce soit au niveau de l'utilisation d'un OPAC ou de la recherche de l'information par d'autres outils allant de la classification jusqu'aux recueils d'indexation d'articles de périodiques, il est important que la bibliothèque soit un lieu de communication, d'information à tous niveaux, c'est à dire aussi de formation, et qu'elle continue de susciter, de proposer, de maintenir, avec ses clients, ce qui, avec le rire, reste le propre de l'humain : le *dialogue*.

BIBLIOGRAPHIE

DEMOGRAPHIE ET EQUIPEMENTS

Canadian Markets 1993 : Complete demographics for Canadian urban markets. Toronto (Ont.) ; Montréal (Qc) : The Financial Post Company, 1993.

Rapport démographique sommaire de Brossard. Préparé en utilisant les données du Recensement de Statistiques Canada de 1981. Brossard : [s. n.], mars 1988.

Statistics Canada = Statistique Canada. *Markets research handbook 1993-1994* = *Recueil de statistique des études de marchés 1993-1994.* Ottawa (Ont.) : Minister of Industry, Science and Technology, 1993.

CONTEXTE INFORMATIQUE ET TELEMATIQUE

BARCELO, Yan, LAPIERRE, Vallier. Internet. Technologies : réseaux et formation. *Les Affaires*, 5 mars 1994, vol. 66, no. 10, p. T1-T5.

Etude sur l'informatisation des bibliothèques publiques du Québec. Présentée à l'Association des Directeurs de Bibliothèques Publiques du Québec (ADIBIPUQ) par Conseillers en Gestion et Informatique CGI Inc. [s. n.] : CGI Inc., 1991.

La Télématic en question. Québec : Direction générale des technologies de l'information, 1989. 49 p.

LE BORGNE, Louis. Internet : vers la bibliothèque virtuelle ? *Argus*, Automne 1993, vol. 22, no. 2, p. 21-29.

SEGUIN, François. Les bibliothèques publiques nord-américaines interpellées par la nouvelle donne informationnelle. *Argus*, Janvier-Avril 1994, vol. 23, no. 1, p. 6-10.

SILVA, Marcos. The evolution of the Internet and National highspeed networks in the United States, Canada, Japan and Europe. *Argus*, Hiver 1993-1994, vol. 22, no. 3, p. 25-31.

FORMATION A LA BIBLIOTHEQUE

BERNHARD, Paulette. Bibliothèques scolaires en action : quelques réalisations. 1ère partie : Angleterre et Etats-Unis. *Argus*, Hiver 1993-1994,

vol. 22, no. 3, p. 13-18.

DUPONT, Lisette. La place de la formation documentaire dans la formation universitaire. *Documentation et bibliothèques*, Janvier-Mars 1992, p. 35-40.

FOUCAULT, Luc, VERREAULT, Lucie. *Guide d'élaboration d'un programme de formation documentaire*. Montréal (Qc) : Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec, 1994. 36 p.

GIRARD, Luc. Pratique de référence et changements technologiques. *Argus*, Hiver 1992, vol. 21, no. 3, p. 19-24.

HENDLEY, Margaret. Library instruction program case study : Kitchener public library. *Educating the public library user*. Sous la dir. de John Lubans Jr. Chicago : American Library Association, 1983. p. 95-108.

KNOWLES, Malcom S. *The modern practice of adult education : from pedagogy to andragogy*. Chicago : Follet, 1980.

LADOUCEUR, Hélène, PICARD, Judith, MAJEAU, Lucie. *Une Bibliothèque, c'est pas sorcier ! : Guide andragogique d'accompagnement pour l'utilisation d'une bibliothèque publique*. Québec : Comquat, 1990. 23 p.

LADOUCEUR, Hélène, PICARD, Judith, MAJEAU, Lucie. *Une Bibliothèque, c'est pas sorcier ! : Guide d'utilisation d'une bibliothèque publique*. Québec : Comquat, 1990. 19 p.

LAGHZALI, Mohamed. La formation documentaire en milieu universitaire. *Documentation et bibliothèques*, Septembre 1985, p. 119-124.

LAJEUNESSE, Marcel, MORIN, Daniel. Les bibliothèques des collèges d'enseignement général et professionnel du Québec (1969-1983) : Services pédagogiques ou comptoirs de prêt ? *Argus*, Juin 1986, vol. 15, no. 2, p. 33-47.

LEVEILLE, Yves. Bibliothèque scolaire : porte ouverte aux nouvelles clientèles. *Argus*, Hiver 1992, vol. 21, no. 3, p. 25-28.

PAGÉ, Linda, REID, Josée. La formation documentaire dans les collèges de la région de Montréal. *Documentation et bibliothèques*, Octobre-Décembre 1988, p. 133-141.

POTIN, Monique. La relation entre les spécialistes de l'information documentaire et les utilisateurs : trois approches. *Documentation et bibliothèques*, Avril-Juin 1987, p. 39-44.

FORMATION ET OPAC

AKEN, Robert A. Meeting the patrons at the OPAC crossroads : The reference librarian as an online consultant. *RQ*, Fall 1988, p. 42-45.

BAKER, Betsy, NIELSEN, Brian. Educating the online catalog user : a model evaluation study. *Library trends*, Spring 1987, p. 571-585.

DEVEREAUX, M. S. *One in every five : a survey of adult education in Canada*. Sous la dir. de Statistics Canada, et Education Support Sector, Department of the Secretary of State. [s. l.] : 1984.

FRICK, Elizabeth. *A Place to stand : User education in Canadian libraries. A collection of original essays*. Ottawa (Ont.) : Canadian Library Association, 1988. ix, 356 p.

GALLUP FAYEN, Emily. *The Online catalog : improving public access to library materials*. White Plains (N.Y.) : Knowledge Industry Publications, 1983.

HOOTEN, Patricia A. Online catalogs / Will they improve children's access ? *Journal of youth services in libraries*, Spring 1989, p. 267-272.

KENNEY, Ronald J., WILSON, Linda. Education for the online access catalog : a model. *Research strategies*, Fall 1985, p. 164-169.

LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Préface de Martine Poulain. Paris : Bibliothèque Publique d'Information, Centre Georges Pompidou, 1990. 91 p.

MOON, Jeff, CAVANAGH, Carl, and RICHARDSON, Juanita. Automation of McGill's card catalogue : Perceptions of library users before implementation. *Argus*, Juin 1987, vol. 16, no. 2, p. 45-50.

PETERS, Thomas A. *The Online Catalog : a critical examination of public use*. Jefferson (N. C.) : McFarland, 1991. xiv, 266 p.

DOCUMENTATION SUR LES BIBLIOTHEQUES

BOUTHILLIER, France. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. *Argus*, Hiver 1992, vol. 21, no. 3, p. 29-31.

DELOBEL, Patrick, PANNETON, Jacques, SAVARD, Réjean. L'étude des clientèles, un outil pour la gestion : le cas de la Bibliothèque centrale de Montréal. *Argus*, Janvier-Avril 1994, vol. 23, no. 1, p. 11-19.

DUMON, Monique. Client et bibliothèque : à la recherche de l'équilibre. *Argus*, Automne 1993, vol. 22, no. 2, p. 7-11.

Les bibliothèques publiques, une responsabilité à partager : Rapport de la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec. Québec : Commission d'étude sur les bibliothèques publiques, 359 p.

Normes pour les bibliothèques municipales. Edition révisée. Québec : Ministère des Affaires culturelles. Service des bibliothèques publiques, 1981. 55 p.

SAVARD, Réjean. Les bibliothèques publiques du Québec et leur positionnement en termes de marketing. *Argus*, Mars 1986, vol. 15, no. 1, p. 21-24.

THEBERGE, Jean-Yves. La bibliothèque : un lieu culturel ? *Argus*, Automne 1992, vol. 21, no. 2, p. 4-6.

FOCUS GROUPS

ANDREASEN, A. E. Advancing library marketing. *Journal of Library Administration*, Fall 1980, vol. 1, no. 3.

GOLDMAN, A. E., et McDONALD, S. S. *The Group depth interview : principles and practice.* Prentice Hall, 1987.

HUTTON, B. and WALTERS, S. Focus groups : linkages to the community. *Public libraries*, Fall 1988, vol. 27, no. 3.

SIMARD, Gisèle. *La méthode du "Focus group" : Animer, planifier et évaluer l'action.* Laval (Qc) : Mondia, 1989. 102 p.

DOCUMENTATION ANNEXE

KERLINGER, Fred N. *Foundation of behavioral research.* Second edition. 1978.

NORA, Simon, MINC, Alain. *L'Informatisation de la société.* Paris : Seuil, 1978. Coll. Points Politique; n° 92.

SELLITZ, Claire, et al. *Les Méthodes de recherche en sciences sociales.* Montréal : Editions HRW, 1981.

Vedettes-matière jeunesse : vedettes-matière des Services documentaires multimédias (SDM) pour les documents à l'intention des jeunes de 4 à 12 ans. 7ème édition. Montréal (Qc) : Services Documentaires Mutlimédias, 1991.

ANNEXE 1

(Données fournies par la bibliothèque de Brossard.)

BIBLIOTHEQUE
MUNICIPALE DE
BROSSARD
3200 boul. Lapinière
Brossard Québec
J4Z 2L4

Tél 926-7912

HORAIRE

De la mi-septembre
à la mi-juin

Lundi	13h30 à 21h30
Mardi	9h30 à 21h30
Mercredi	Activités spéciales
Jeudi	9h30 à 21h30
Vendredi	13h30 à 21h30
Samedi	10h00 à 17h00
Dimanche	11h00 à 17h00

HORAIRE D'ETE

Lundi	13h30 à 21h30
Mardi	9h30 à 21h30
Jeudi	9h30 à 21h30
Vendredi	9h30 à 21h30

ABONNEMENT

Pour emprunter des documents, les usagers doivent présenter leur servicarte. La servicarte est disponible à l'hôtel de ville au coût de 10 \$ par individu ou 25 \$ par famille pour une période de quatre ans.

LE PRET

La durée du prêt est de 3 semaines sauf pour la période estivale où elle est de 4 semaines.

Chaque usager peut emprunter 5 livres, 1 livre cassette et 5 revues en vrac. A noter les limites de 2 livres sur un même sujet, 3 bandes dessinées et une nouveauté.

RETARD

Tout usager qui remet un document en retard que ce soit au comptoir de prêt ou dans la chute à livres encourt une amende automatiquement.

Adultes : 10 ¢ par jour et par livre
 25 ¢ par jour et par livre
 (pour les livres en
 réservation)
Jeunes : 3 ¢ par jour et par livre

RESERVATION

Le livre que vous désirez est emprunté !

Vous pouvez le réserver au comptoir de prêt.

25 ¢ pour les adultes et 10 ¢ pour les enfants.⁴³

⁴³ Rappelons certaines abréviations : \$ pour dollar, ici canadien, et ¢ pour cent, centième de dollar.

ANNEXE 2

(Données fournies par la bibliothèque de Brossard.)

SERVICE DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE BROSSARD QUELQUES STATISTIQUES BREVES DE 1993

4 187	Nouveaux abonnés (349 par mois)
352	Duplicata de cartes
5 135	Renouvellements de cartes d'abonnés (428 par mois)
853	Changements d'adresses et numéros de téléphone
33 526	Abonnés actifs (51,7% de la population de 64 793 selon les derniers chiffres officiels)
3 845	Abonnés non actifs retirés de nos fichiers (320 par mois)

9 675	Livres achetés
4 893	Livres réservés
58	Livres-cassettes de langue réservés
523	Demandes d'achat de la part des abonnés
184	Livres perdus et payés (124 adultes + 60 jeunes)
25	Livres perdus/payés et retrouvés

361 645	Prêts de livres (incluant 2 950 prêts sur réservation, 363 prêts pour les personnes retenues à la maison, 199 prêts entre bibliothèques et 90 prêts collectifs Jeunes/Service des Loisirs)
31 226	Périodiques consultés aux tables de travail à la bibliothèque
945	Périodiques consultés provenant de l'entrepôt
45 732	Livres consultés aux tables de travail à la bibliothèque
140	Vidéos consultés
468 516	Total des prêts

223 605	Personnes entrées dans le local de la bibliothèque
---------	--

266	Sélections thématiques, expositions et vitrines de livres
7 290	Participants aux 132 activités diverses : Heure du conte, mardis d'été, conférences du mercredi soir, films et visites scolaires, soit une moyenne de 55 participants par activité
16 862	Personnes ont eu recours à l'aide au lecteur pour des recherches de toutes sortes

10 928	Livres réparés, plastifiés... sur place ou préparés pour envoi à la reliure; cartes, cotes et étiquettes diverses refaites
3 788	Cartes, cotes et étiquettes refaites et réparations mineures

ANNEXE 3

(Données fournies par la bibliothèque de Brossard.)

SERVICE DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE BROSSARD
STATISTIQUES DE LA REFERENCE
SERVICE AUX ADULTES

En chiffres absolus	Mars 1994	Avril 1994	Mai 1994	Juin 1994
Référence	467	454	434	233
Demandes pour - x - sources documentaire s utilisées	531	491	464	258
Visites et initiations	80	55	60	16
Localisations	412	425	374	231
Suggestions	12	14	18	22
Autres	309	342	344	199
Total	1280	1290	1230	701

USAGERS. En %	Mars 1994	Avril 1994	Mai 1994	Juin 1994
francophones	87,37	83,92	87,33	84,98
anglophones	12,63	16,08	12,67	15,02
adultes	67,88	67,40	60,37	79,40
adolescents	32,12	32,60	39,63	20,60

Sources documentaire s p a r collection (en %)	Mars 1994	Avril 1994	Mai 1994	Juin 1994
audio-visuelle	3,58	1,43	1,29	1,94
référence	22,79	25,46	23,92	26,36
périodiques	11,68	10,18	10,13	8,53
générale	61,02	62,73	63,80	63,17
dossiers	0,93	0,2	0,86	0

En %	Mars 1994	Avril 1994	Mai 1994	Juin 1994
Demandes satisfaites	79,87	86,56	85,02	89,70

Demandes référées à d'autres services documentaire s	0,64	0,88	0,69	1,29
Demandes moyenneme nt satisfaites	9,43	6,39	5,53	4,72
Demandes pas satisfaites dont	10,06	6,17	8,76	4,29
pour cause d'absence de document sur le sujet	42,55	75	50	60
parce que le livre est sorti	51,07	21,43	50	30
parce que le livre ne peut être emporté	6,38	3,57	0	10

ANNEXE 4

L'échantillon contacté n'a été jugé représentatif que dans le cas de certaines questions.

Toutes les personnes n'ont pas répondu à toutes les questions.

Seules les réponses effectivement exprimées ont été prises en compte.

89 personnes interrogées
dont 31 hommes et 58 femmes
moyenne d'âge 36,5 ans

45 pour questionnaire modifié (groupe restreint)

L'astérisque * signale que les réponses détaillées ne sont pas exclusives les unes des autres.

	Question	Détail	oui	no n	
1	Fréquentation	moins souvent	49		/ 89
2		1 fois par semaine	27		/ 89
3		plus souvent	12		/ 89
4	But	plaisir	51		/ 89
5		les deux	23		/ 89
6		travail	14		/ 89
7	* Documents visés	romans emprunt	56		/ 89
8		documentaires emprunt	50		/ 89
9		documentaires consultation	28		/ 89
10		revues consultation	25		/ 89
11		référence consultation	33		/ 89
12	utilisation de l'OPAC		81	8	/ 89
13	préférence pour le	catalogue informatisé	68		/ 89
14		catalogue papier	8		/ 89
15		indifférent	4		/ 89
16	Facilité	facile	41		/ 89
17		assez	30		/ 89
18		pas vraiment	5		/ 89
19		difficile	2		/ 89
20	* Recherche par	auteur	45		/ 89
21		titre	39		/ 89
22		sujet	52		/ 89
23		mot-clé	14	2	/ 89
24		combinée	8	3	/ 89
25		documents associés	6	3	/ 89

26		cote	3	3	/ 89
27	Estime connaître le système	de classement	82	6	/ 89
28		Dewey	21	24	/ 45
29	* Dit avoir appris à se servir de l'OPAC	sans aide	48		/ 89
30		grâce aux écrans d'aide	14		/ 89
31		g r â c e a u x documentations	10		/ 89
32		grâce à l'aide au lecteur	8		/ 89
33		dans un autre lieu	6		/ 89
34		grâce à des ami(e)s	5		/ 89
35	* A déjà fait appel à l'aide au lecteur		61	19	/ 89
36		pour l'OPAC	13		/ 89
37		pour localisation	25		/ 89
38		pour suggestion	18		/ 89
39	* Utilise un ordinateur		61	26	/ 89
40		à la maison	43		/ 89
41		au travail	32		/ 89
42	Estime que la pratique d'un ordinateur est utile pour utiliser l'OPAC		29	9	/ 45
43	Possède un modem		15	18	/ 45
44	A utilisé Alex		3	30	/ 45
45	Utilise Videoway		5	37	/ 45
46	* Souhaite, à la bibliothèque, disposer	de CD-Roms	38	5	/ 89
47		d'Internet	35	5	/ 89
48	Souhaite, chez soi, disposer d'un	accès catalogue bibliothèque à domicile	22	17	/ 45
49	* Souhaite bénéficier d'une formation sur	les CD-Roms	39	21	/ 89
50		Internet	38	21	/ 89
51	* Souhaite recevoir, de manière générale,	une initiation	32	46	/ 89
52		un perfectionnement	23	41	/ 89
53	Souhaite bénéficier d'information supplémentaire sur la bibliothèque		33	7	/ 45
54	* par	conférence	6		/ 45
55		cours	7		/ 45
56		prospectus	21		/ 45

57	* Souhaite bénéficier	d'un guide des ressources documentaires	24	12	/ 45
58		d'une aide plus présente du personnel	15	20	/ 45
59		d'information sur le système de classement des documents	18	16	/ 45
60		d'information sur l'indexation par sujets	19	11	/ 45
61	Lit le "Loisard"		34	7	/ 45



LE BAIL Loïc

D.C.B



Bienvenue au

CATALOGUE INFORMATISE DE LA BIBLIOTHEQUE

GUIDE DE L'USAGER

S.V.P Lisez attentivement les instructions affichées à l'écran.

Les clés de fonction

Les différentes commandes qui s'affichent au bas de l'écran correspondent à une clé de fonction située au haut du clavier.

Pour effectuer une commande, vous devez appuyer sur la clé de fonction correspondante.

Exemple:

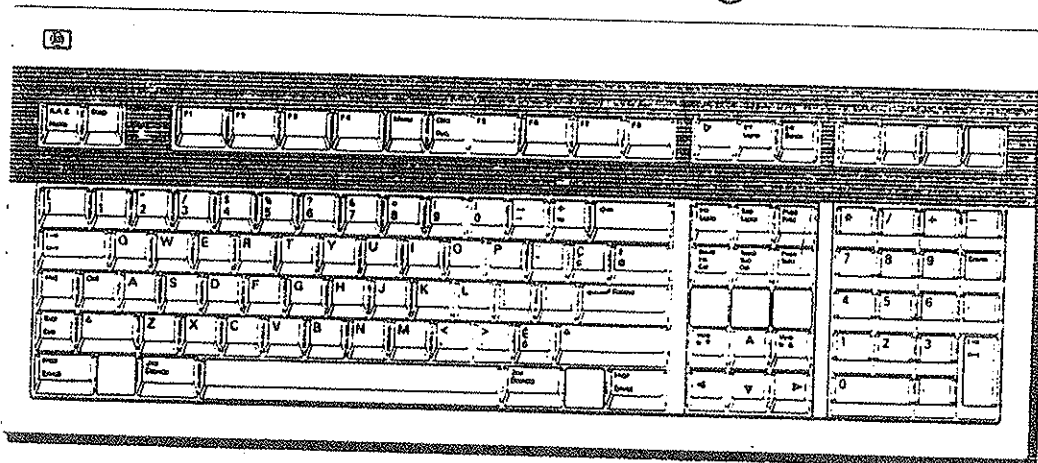
- F1 affiche un écran d'aide*
- F5 affiche le résultat de votre recherche*
- F7 retourne à l'écran précédent*
- F8 termine votre session de recherche*



Le clavier

Clés de fonction

@



Barre d'espacement

Clé retour

Afin de débiter une recherche, appuyez sur la clé F8 pour revenir à l'écran de bienvenue.



- 1 - Appuyer 1 pour français
- 2 - Type 2 for English

Lorsque l'écran de bienvenue s'affiche, vous devez choisir la langue de votre choix en entrant le numéro correspondant. Appuyez ensuite sur la clé retour pour accéder à l'écran de recherche.



Vous obtenez:

Option

1 - Recherche

Appuyez sur retour pour faire afficher l'écran de recherche.

Recherche alphabétique

1 - Titre
2 - Auteur
3 - Sujet
4 - Collection
5 - Cote
6 - Changement de profil

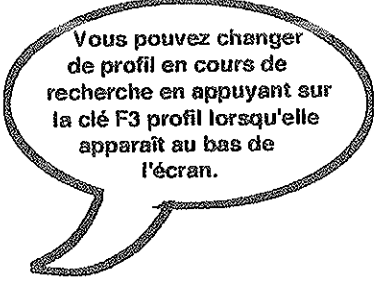
Entrez le numéro de l'option désirée
et appuyez sur <Retour>.

Changement de profil

La recherche s'effectue dans tout le catalogue adulte de la bibliothèque. En choisissant l'option 6 *Changement de profil*, vous pouvez faire votre recherche dans une partie seulement de la collection que l'on nomme *profil*.

Les profils qui vous sont offerts sont les suivants:

1. Secteur Adulte (français et anglais)
2. Secteur Adulte (français)
3. Secteur Adulte (anglais)
4. Secteur Adulte et Jeune (français et anglais)



Vous pouvez changer de profil en cours de recherche en appuyant sur la clé F3 profil lorsqu'elle apparaît au bas de l'écran.

Exemple: En choisissant le profil 2 Secteur Adulte (français), la recherche portera sur les documents en français du secteur adulte.

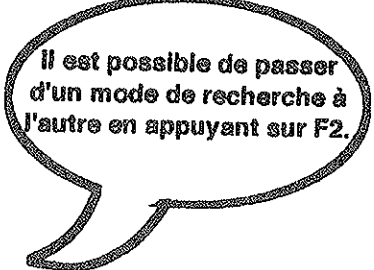
Pour choisir un profil, vous devez entrer le numéro correspondant au profil de votre choix, appuyer sur la clé retour et F7 pour revenir à l'écran de recherche.



Deux modes de recherche sont possibles:

La recherche alphabétique (apparaissant à l'écran)

La recherche par mot-clé (on y accède en appuyant sur la clé de fonction F2)



Il est possible de passer d'un mode de recherche à l'autre en appuyant sur F2.

La recherche alphabétique fonctionne par ordre alphabétique comme dans les anciens fichiers de la bibliothèque. Vous pouvez chercher un livre par son titre, le nom de l'auteur, le sujet, la collection ou la cote.

La recherche par mot-clé vous permet de chercher un livre à l'aide de mots significatifs, c'est-à-dire à l'exclusion des articles (le, la, les...), prépositions (et, ou,...), etc.. Chaque mot ou groupe de mots que vous entrez sera recherché peu importe si ce mot se trouve au début, au milieu ou à la fin du titre. La recherche par mot-clé peut être effectuée par titre, auteur, sujet, collection ou par recherche combinée, c'est-à-dire en inscrivant des informations dans différentes zones à la fois, par exemple auteur et collection.

Nous débuterons par un exemple de recherche alphabétique.

RECHERCHE ALPHABETIQUE

Vous devez entrer le numéro correspondant à l'option de recherche désirée et appuyer sur retour.

Recherche alphabétique

- 1 - Titre
- 2 - Auteur
- 3 - Sujet
- 4 - Collection
- 5 - Cote
- 6 - Changement de profil

Entrez le numéro de l'option désirée et appuyez sur <Retour>.

Vous pouvez accéder à l'écran d'aide en appuyant sur la clé F1.

Exemple de recherche par titre:

Vous n'avez pas à vous soucier des majuscules, minuscules, accents et de la ponctuation.

1 automne a pekin Titre

Vous obtenez:

#	Titre(s)	Auteur(s)
1.	L'automne	Barklem, Jill
2.	Automne	Ovale
3.	L'automne	Whitlock, Ralph
4.	L'automne à 15 ans	Fréchette, José, 1954-
5.	L'automne à Pékin	Vian, Boris, 1920-1959
6.	L'automne arrive	Altan
7.	L'automne de l'ours brun	Tejima, Keizaburo
8.	L'automne de la colère : l'assassina...	Heykal, Mohamed
9.	L'automne du patriarche : roman	Garcia Marquez, Gabriel, 1928-
10.	Automne-hiver : roman	Righini, Mariella
11.	Automne : roman	Pa Kin, 1905-
12.	L'automobile	Serre, 1938-

Vous devez entrer le numéro correspondant au titre de votre choix et appuyer sur retour pour faire afficher la notice du livre.

Document 1 de 1

Auteur : Vian, Boris, 1920-1959
Caradec, François
Titre : L'automne à Pékin / Boris Vian. Suivi de Avant de relire
l'automne à Pékin / par François Caradec
Adr. Bibl. : Paris : Union générale d'éditions , 1972
Collation : 310 p
Collection : Collection 10/18; 208
Langue : Français

Ceci est la cote du document. Elle vous indique sa localisation sur les rayons de la bibliothèque.

1. BROSSARD
V614a

Exemplaire(s)
Secteur ADULTES

Section Romans français
Disponible

RECHERCHE PAR MOT-CLE

Vous devez entrer le numéro correspondant à l'option de recherche désirée et appuyer sur retour.

Recherche par mot clé

- 1 - Titre
- 2 - Auteur
- 3 - Sujet
- 4 - Collection
- 5 - Recherche combinée
- 6 - Changement de profil

Entrez le numéro de l'option désirée et appuyez sur <Retour>.

Exemple de recherche par titre (mot-clé), dans le cas où l'on ne connaît qu'un mot du titre.

Titre (Mot clé)

pekin

Vous obtenez: La recherche Pékin a donné 27 documents.

#	TITRE	AUTEUR	DATE	SUP.
1.	A Pékin et en Chine / établi par Charles Meyer	Meyer, Charles, 1923-, éd	1988	
2.	A Pékin et en Chine / guide... établi par Charles Meyer	Meyer, Charles, 1923-	1980	
3.	L'automne à Pékin / Boris Vian. Suivi de Avant de relire l'au...	Vian, Boris, 1920-1959	1972	
4.	L'aventurière de Pékin ; roman / Pat Barr ; trad. de l'angla...	Barr, Pat, 1934-	1984	
5.	La blonde de Pékin / James Hadley Chase ; [trad. de l'an...	Chase, James Hadley, 1906-1985	1976	
6.	La blonde de Pékin / James Hadley Chase ; trad. de l'ang...	Chase, James Hadley, 1906-1985	1988	

Vous devez entrer le numéro correspondant au titre de votre choix et appuyer sur retour pour faire afficher la notice du livre.

La recherche combinée

La recherche combinée permet de combiner différents mots clés en les inscrivant dans les différentes zones de recherche: titre, auteur, sujet, collection et éditeur. Ceci permet de faire une recherche plus précise.

Exemple de recherche combinée

Titre	_____	0
Auteur	_____	0
Sujet	droits de l'homme _____	74
Collection	Que sais-je _____	2323
Editeur	_____	0

Nombre de documents repérés : _____ 7

Vous devez ensuite appuyer sur **F5 Résultats** pour afficher les 7 documents de la collection *Que sais-je?* qui traitent des droits de l'homme.



Les opérateurs de recherche: et, ou, sauf

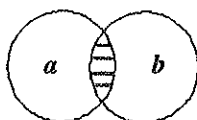
Les opérateurs de recherche (*et, ou, sauf*) permettent de relier entre eux différents mots clés dans le but d'élargir ou de restreindre la recherche.

Les opérateurs de recherche (*et, ou, sauf*) peuvent être utilisés dans tous les index de la recherche par mot-clé (titre, auteur, sujet, collection ou recherche combinée).

Et est utilisé lorsque l'on veut restreindre la recherche en combinant différents mots clés.

Exemple de recherche dans l'index sujet:

Animaux et Québec Permet de repérer tous les documents qui portent sur les
(a) (b) les animaux du Québec.



Les opérateurs de recherche (suite...)

On est utilisé lorsque l'on désire élargir la recherche en utilisant plusieurs mots clés.

Exemple de recherche dans l'index sujet:

Environnement ou pollution
(a) (b)

Permet de repérer tous les documents qui portent soit sur l'environnement ou soit sur la pollution.

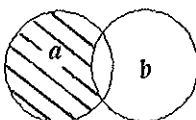


Sauf est utilisé lorsque l'on désire exclure un des critères de recherche afin de ne pas repérer des documents non pertinents à notre recherche lorsque le résultat est trop élevé.

Exemple de recherche dans l'index sujet:

Italie sauf histoire
(a) (b)

Permet de repérer les documents qui portent sur l'Italie sauf si ces documents portent sur l'histoire de l'Italie.



Les limites

Vous avez la possibilité de limiter votre recherche lorsque vous obtenez un nombre trop élevé de documents dans la recherche sujet. Vous pouvez limiter par date de publication, par langue, par pays, par collection, par auteur ou par titre.

Exemple:

La recherche Chats a donné 70 documents

Vous devez entrer la lettre L pour limite et suivez ensuite les procédures qui apparaissent à l'écran.

Exemple. Si l'on ne désire que les documents en anglais.

Entrez l'option 2 pour langue et entrez le numéro correspondant à votre choix de langue et appuyez sur retour. Pour enregistrer vos choix et quitter cette fenêtre, appuyez sur F7.

- 1-() Date de publication
- 2-(*) Langue
- 3-() Pays
- 4-() Collection
- 5-() Auteur
- 6-() Titre

- 1-() Français
- 2-(*) Anglais
- 3-() Multilingue

Vous pouvez aussi limiter lors d'une recherche par titre, auteur ou collection.

La troncature

La troncature (symbole @) permet de rechercher des mots à partir d'une chaîne de caractères.

Exemple:

ANIMA@

*Permet de repérer tous les mots débutant par "anima..."
comme animal, animaux, animalerie etc.*

@PHOBIE

*Permet de repérer tous les mots finissants par "...phobie"
comme claustrophobie, agoraphobie etc.*

La troncature limitée (symbole !) restreint la recherche à un caractère pouvant être présent ou non. Elle permet ainsi de rechercher une orthographe douteuse ou le singulier/pluriel d'un même coup.

Exemple:

MICHE!LE

Permet de repérer Michelle ou Michele

SPORT!

Permet de repérer sport ou sports



*Lorsque vous avez terminé votre recherche,
s'il vous plaît appuyer sur la clé F8 pour revenir à l'écran de bienvenue.*

Vous n'avez pas trouvé le(s) document(s) désiré(s)?

Adressez-vous au bureau de l'aide au lecteur.

