

Deschâtelets, Gilles. *Enquête sur les services de téléréférence au Canada*. Ste-Foy, Québec, Université Laval, 1980. x, 142 p.

Jerry Bull

Volume 27, Number 2, June 1981

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1053823ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1053823ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

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

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Bull, J. (1981). Review of [Deschâtelets, Gilles. *Enquête sur les services de téléréférence au Canada*. Ste-Foy, Québec, Université Laval, 1980. x, 142 p.] *Documentation et bibliothèques*, 27(2), 83–84. <https://doi.org/10.7202/1053823ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1981

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

L'équipe a utilisé les possibilités de l'ordinateur pour la production des différents index : index permuté, index anglais-français et index accompagnant chacun des schémas.

La formule de mise à jour, simple et placée à la fin du document, est une invitation à la participation pour tous les professionnels qui œuvrent dans le secteur de l'enfance inadaptée.

On ne peut que souhaiter une pleine collaboration de tous les milieux québécois concernés pour que ce thesaurus soit largement utilisé.

Jean Bouthillette
Raymond Caron
 Cégep de Sainte-Foy

Deschâtelets, Gilles. Enquête sur les services de téléréférence au Canada. Ste-Foy, Québec, Université Laval, 1980. x, 142 p.

Les résultats de l'enquête de Gilles Deschâtelets de l'Université Laval sur les services de téléréférence au Canada sont réconfortants, sinon surprenants, pour un bibliothécaire depuis longtemps convaincu de son rôle essentiel de médiateur dans le contexte de la recherche documentaire automatisée. Aux alarmistes qui ont vu dans cette nouvelle technique de repérage documentaire une menace à leur survie professionnelle et aux rêveurs qui ont prédit l'élimination imminente de tout besoin d'intervention médiatrice — comme si chaque chercheur possédait l'expertise nécessaire et la volonté d'interroger directement un nombre d'ailleurs toujours croissant de bases et de banques de données offertes par de plus en plus de serveurs différents — nous pouvons répondre, grâce à cette enquête, que les tendances actuelles confirment un rôle actif pour le médiateur spécialisé. En fait, il devient évident que la maîtrise de cette nouvelle technique de repérage de l'information exercée de façon dynamique est indispensable au bibliothécaire qui désire demeurer un intervenant utile auprès du chercheur.

Cette enquête ambitieuse a été motivée par le désir de «fournir un contexte adéquat à une recherche expérimentale ayant pour objet de déterminer un niveau optimal de participation du médiateur de recherche dans l'interface système-usager des services de téléréférence» (p. 1). L'objectif était donc d'«obtenir des données,... sur les centres de service de téléréférence au Canada et plus particulièrement sur l'identité, la formation, les activités et les divers degrés d'implication et d'autonomie du médiateur de recherche dans l'interface système-usager» (p. 1). Les résultats de l'enquête, très élaborés, sont bien présentés, appuyés par 4 figures et 56 tableaux.

Les données ont été recueillies au moyen d'un questionnaire envoyé aux clients des serveurs

suivants : ICIST (pour CAN/OLE et MEDLINE), QL Systems Ltd, INFOMART (pour ORBIT et New York Times Information Bank), Bibliographic Retrieval Service Inc. (BRS) et Informatech France-Québec (SABINE). Le texte du questionnaire utilisé se trouve annexé au document. Lockheed Information Systems (DIALOG) a refusé de coopérer à l'enquête, ce qui nous prive des données provenant des centres qui sont des clients de ce seul serveur. Si l'on considère la popularité de DIALOG, pour ses caractéristiques d'interrogation et le grand nombre de bases de données qu'il offre, cela représente un nombre assez élevé de centres qui n'ont pas été rejoints par l'enquête. Évidemment, les centres de service qui sont des clients de systèmes ayant coopéré à l'enquête, donc autres que Lockheed/DIALOG, ont reçu le questionnaire. Néanmoins, cela constitue une lacune sérieuse par rapport surtout à un certain nombre de données figurant dans la première partie de l'enquête qui traite des caractéristiques des centres de service, entre autres les données ayant trait 1) à la population potentielle d'utilisateurs, 2) au nombre de recherches effectuées, 3) au marché canadien de la téléréférence (distribution entre les divers systèmes) et 4) à l'utilisation des systèmes. En ce qui concerne les données sur les médiateurs de recherche, l'échantillon nous semble suffisamment représentatif, même en l'absence des données des clients de Lockheed/DIALOG.

Les chiffres sur la distribution du marché canadien du repérage automatisé entre les divers systèmes sont les plus durement touchés par cette lacune. Les données recueillies placent DIALOG (à 17,4%) en troisième position derrière ORBIT (24,5%) et CAN/OLE (17,7%) (p. 17), ce qui est, à notre avis, assez loin de la réalité. Le même phénomène se reproduit pour la fréquence d'utilisation des systèmes où DIALOG à 27,1% suit toujours derrière ORBIT à 35,9% (p. 19).

Revenons à la population potentielle des usagers des centres de service. Ces chiffres sont compilés d'après le nombre d'utilisateurs potentiellement accés au service de recherche automatisée, qui serait de l'ordre de 1,4 million pour l'échantillon sondé (p. 8). Cependant, comme le taux de réponse au questionnaire est estimé à 49,7%, c'est-à-dire à seulement la moitié des centres de service (et cela, en passant sous silence les clients de DIALOG qui n'ont pas reçu le questionnaire), comment l'auteur peut-il affirmer que 6% de la population totale du Canada a accès au service? Le nombre réel est sûrement considérablement plus élevé. Les chiffres absolus sur le nombre de recherches effectuées perdent de leur signification de la même façon.

La deuxième partie de l'enquête, plus intéressante, présente des données sur les médiateurs de recherche : nombre, spécialisation, formation, degré d'implication et d'autonomie. Gilles Deschâtelets définit trois modes de recherche : le mode délégué (recherche préparée et effectuée par le médiateur seul), le mode direct (recherche préparée et effectuée par l'utilisateur seul), et le mode

conjoint (recherche préparée et effectuée par les deux ensemble). Les résultats montrent que « la configuration typique d'une recherche, dans les centres de service canadiens est une *préparation* conjointe de la recherche (avec 48,3% des scores) et une *recherche déléguée* (avec 52,4% des scores). En d'autres termes, selon la pratique courante, l'usager et le médiateur de recherche préparent la recherche ensemble, puis le médiateur effectue la recherche seul » (p. 27). Pour la préparation de la recherche, 40,2% des répondants ont favorisé le mode délégué et 11,5% le mode direct; pour effectuer la recherche au terminal, 37,7% ont favorisé le mode conjoint et 9,9% le mode direct (tableau 25, p. 111). Le mode direct, c'est-à-dire sans l'intervention d'un intermédiaire, est donc loin derrière les deux autres modes et pour la préparation de la recherche et pour la recherche au terminal comme telle, et cela indépendamment du type de centre de service (gouvernemental, universitaire ou autres).

Un autre point très intéressant qui ressort de cette enquête est qu'une majorité significative des médiateurs de recherche, soit 60,3%, sont des « spécialistes de la référence ». 31,8% sont des non-spécialistes et 7% sont spécialisés spécifiquement en recherche documentaire automatisée (p. 32 et 33). Seulement 39 centres de service sur 380 (environ 10%) n'utilisent pas de médiateurs de recherche (p. 31), ce qui confirme les données sur le mode direct que nous venons d'examiner. On peut donc en conclure que les bibliothécaires et les spécialistes de la documentation ont su prendre leur place entre le chercheur et les systèmes de repérage automatisé, au moins dans les deux-tiers des cas, et que dans de rares occasions l'usager effectue lui-même ses recherches sans l'intervention d'un médiateur expérimenté.

L'enquête se termine par une analyse du degré de participation et d'autonomie des médiateurs de recherche, avant, pendant et après la recherche au terminal. Le médiateur est le plus autonome pendant la recherche (à 84,2%), la participation de l'usager étant alors à son plus faible degré (p. 41). Pour les activités de préparation de la recherche, le médiateur est encore autonome à 68% (p. 39). Sa participation descend brusquement à 45,6% pour les activités d'examen, d'évaluation et de localisation et d'obtention des documents signalés (p. 42). Ces résultats constituent un point de départ pour une recherche actuelle de l'auteur, qui se propose d'identifier les caractéristiques qui « concourent à discriminer et à prédire le mode de recherche idéal, (délégué, direct, conjoint) c'est-à-dire le mode où la plupart des mesures de performance, telles la pertinence de la recherche, l'efficacité du chercheur, le coût-efficacité et la satisfaction de l'usager, seraient optimisées » (p. 47). Nous attendons avec beaucoup d'intérêt les résultats de cette autre recherche.

Jerry Bull

Bibliothèque des sciences humaines et sociales
Université de Montréal

Canada. Comité des systèmes unifiés de bibliothèque. Groupe de travail sur la mesure de la performance. Mesure de la performance dans les bibliothèques fédérales: un guide. Performance Measurement in Federal Libraries: a Handbook. Ottawa, Bibliothèque nationale du Canada, 1980. 119, 103 p. (Collection de publications. Publications series. Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral)

En 1977, un groupe non officiel de bibliothécaires fédéraux se réunit afin d'étudier les techniques de mesure de la performance¹ dans les bibliothèques. Quelques mois plus tard, l'initiative de départ est sanctionnée par la création d'un Groupe de travail sur la mesure de performance. Pour la durée de son mandat, le groupe de travail est rattaché au Comité des systèmes unifiés de bibliothèque du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral. La publication du présent guide rejoint l'un des points du mandat qui prévoyait l'élaboration et la publication de « modèles, lignes directrices, principes généraux, pratiques et autres outils susceptibles d'aider les bibliothécaires à appliquer les techniques de mesure de la performance » (p. iv).

Rédigé à l'intention des gestionnaires des bibliothèques fédérales afin de les aider dans l'application des techniques de mesure de la performance, ce guide présente une synthèse et une interprétation de la notion de mesure de la performance que l'on voudrait compatibles avec les activités des bibliothèques.

Cependant le guide est tellement imprégné de l'expertise du Conseil du Trésor en matière de performance que les parties du texte traitant de la mesure de la performance appliquée aux bibliothèques, à l'exception du chapitre 6, sont réduites au minimum. À titre de contrôleur du gouvernement fédéral, le Conseil du Trésor veille à l'application de la mesure de la performance au sein de l'administration fédérale et à l'expansion de systèmes d'évaluation dans les services de bibliothèques.

Au début de leur introduction, les auteurs mettent le lecteur au défi de « lire ce guide du début à la fin ». Lecture aride s'il en est une ! Même si ce manuel ne possède pas toutes les caractéristiques d'un ouvrage de référence (caractère de permanence, consultation rapide, index détaillé, etc.), nous proposons quand même d'y voir un aide-mémoire présentant des directives pour l'application de la mesure de la performance.

Une bonne moitié du document expose les multiples aspects de la mesure de la performance. La synthèse est réussie. À l'intérieur des chapitres 1 à 5, les notions générales viennent en premier,

1. La mesure de la performance telle que définie par les auteurs du présent rapport est « un instrument de gestion qui permet à l'administrateur d'obtenir les données statistiques concrètes nécessaires sur la performance pour faire une évaluation significative de la performance (sic) d'une organisation » (p. 4). Le système de mesure de la performance abordé dans le présent guide vise donc à mesurer la performance de l'organisation et non de l'individu.