Document généré le 25 avr. 2024 16:38

Documentation et bibliothèques

Intégration d'Internet dans la vie d'un centre de documentation : un cas vécu

Dominique Dupuis-Lefrançois

Volume 45, numéro 3, juillet–septembre 1999

Formation documentaire : pistes d'action

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1032740ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1032740ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

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

ISSN

0315-2340 (imprimé)
2291-8949 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Dupuis-Lefrançois, D. (1999). Intégration d'Internet dans la vie d'un centre de documentation : un cas vécu. *Documentation et bibliothèques*, *45*(3), 123–124. https://doi.org/10.7202/1032740ar

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1999

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

Intégration d'Internet dans la vie d'un centre de documentation : un cas vécu

Dominique Dupuis-Lefrançois, bibliotechnicienne
Centre de documentation
Centre hospitalier Pierre-Boucher, Longueuil

Aujourd'hui les centres de documentation doivent composer avec une masse d'information toujours grandissante ainsi qu'avec des ressources humaines et financières à la baisse. Le Centre de documentation du Centre hospitalier Pierre-Boucher (CHPB) a résolu certains de ces problèmes en intégrant Internet dans le fonctionnement du centre et aussi dans la vie de ses usagers.

Le Centre hospitalier Pierre-Boucher est un établissement de soins de courte durée de Longueuil sur la rive sud de Montréal. Le CHPB dispose de 362 lits pour sa clientèle. Des soins de courte durée en médecine-chirurgie, des services reliés à la périnatalité, des soins gériatriques, des soins psychiatriques, des soins offerts en services d'urgence ou en clinique externe sont les principales activités du CHPB. Environ 211 médecins y dispensent tous ces soins. Le Centre de documentation est ouvert tous les jours de la semaine ; cependant, je n'y travaille que 21 heures, suite à la réduction des heures d'ouverture du Centre de documentation[1].

Depuis l'ouverture de l'hôpital, le Centre de documentation s'est toujours donné pour mission de répondre aux demandes de ses usagers, et ce, le plus rapidement possible. Les abonnements aux revues ont toujours été une priorité ; c'est la principale source de renseignements consultée régulièrement par les médecins. Avec l'augmentation du coût des abonnements, les compressions budgétaires ainsi que le taux de change de plus en plus élevé, il devient très difficile de garder le même nombre d'abonnements d'année en année. Pour bien illustrer la situation voici quelques données : en 1990, le Centre de documentation était abonné à 120 titres de revues médicales pour un coût de 20 000 $ environ. En 1998, nous sommes abonnés à 63 titres pour un montant de 25 000 $ environ. Depuis le début des compressions dans les établissements de santé, il y a une dizaine d'années, notre défi est de rendre disponible l'information et de répondre aux besoins des usagers avec un minimum d'abonnements.

À la suite de ces fameuses coupes dans les établissements de santé, nous avons dû nous asseoir et repenser au fonctionnement du Centre de documentation. Comment conserver aux utilisateurs leur source d'information ? Comment faire pour rendre accessible toutes les données dont ils ont besoin pour rester à jour dans leur domaine, tout en étant forcé de couper les heures d'ouverture et de réduire le budget de fonctionnement du Centre de documentation.

Le Centre de documentation a toujours été très fréquenté. Les utilisateurs viennent pour demander une recherche dans des bases de données en ligne (*Medline*), pour des photocopies d'articles, pour consulter les monographies et les tables des matières des périodiques ou pour lire leur revue préférée.

Pour faire face à la musique, nous avons élaboré un plan d'action. D'abord, nous avons mis sur pied un comité d'informatisation du Centre de documentation. Ce comité est composé de deux médecins, d'un représentant des soins infirmiers, un représentant du département de la pharmacie, de la bibliotechnicienne et du chef de service du Centre de documentation. Le mandat du comité était de faire des recommandations d'informatisation pour continuer à donner des services à moindre coût. Comme le Centre de documentation a pour mission de fournir une documentation rapide et accessible pour répondre aux besoins des utilisateurs, nous avons dû tenir compte et des besoins des usagers et des nouvelles technologies de l'information. Nous devions adapter nos modes de fonctionnement et nous positionner de façon à optimiser l'utilisation des récentes technologies (scanner, fax-modem) et des nouveaux outils électroniques (comme Internet).

Consultation

Nous avons d'abord commencé par consulter (visites ou appels téléphoniques) d'autres bibliothèques de santé pour connaître leur opinion sur les nouveaux outils tels Internet et les cédéroms. Nous voulions un état général de la situation dans les autres établissements, nous avons donc rejoint sept établissements, dont l'Hôtel-Dieu de Sorel, l'hôpital Brome-Mississiquois Perkins, l'hôpital Sacré-Cœur de Montréal, le Réseau-Santé Richelieu-Yamaska, le pavillon St-Luc, l'hôpital Ste-Justine et la Cité de la Santé de Laval. Notre éventail d'établissements était assez large pour avoir une bonne idée d'ensemble. En résumé, nous leur demandions, si Internet était accessible aux usagers, si le catalogue de la bibliothèque était informatisé, quelles bases de données ils utilisaient, qu'elle était leur orientation à l'égard du concept de la bibliothèque électronique. Sur les sept bibliothèques consultées, une seule n'avait pas Internet, une autre était convertie en bibliothèque électronique et cinq bibliothèques avaient au moins un poste Internet dédié aux usagers. Cela nous a confirmé que nous étions dans la bonne direction et qu'il fallait intégrer Internet.

Puis nous avons rencontré tous les chefs de service clinique et de département médical, en leur demandant quels étaient leurs besoins, leur attentes vis-à-vis du Centre de documentation, et ce qu'ils étaient prêts à faire pour aider à rencontrer les nouvelles orientations relativement aux modes de fonctionnement et de financement.

1. Pour combler les 14 heures manquantes (pour remplir une semaine de 35 heures, sécurité d'emploi oblige !) je travaille 7 heures au service des archives médicales et 7 heures en gestion documentaire. Donc, si un médecin a une demande urgente (recherche documentaire ou demande d'article), même si physiquement je ne suis pas au Centre de documentation, on peut toujours me rejoindre dans l'hôpital et je réponds à l'urgence du médecin.

Les besoins des utilisateurs ainsi que les points soulevés étaient:

- Connaître ce qui se publiait dans leur domaine respectif;
- Avoir l'information demandée le plus rapidement possible;
- Ne pas passer des heures dans Internet;
- Internet est un nouvel outil indispensable à la bibliothèque;
- Les revues sur cédéroms sauvent peut-être beaucoup d'espace, mais pas beaucoup d'argent;
- La moitié des médecins de l'hôpital utilisaient déjà Internet chez-eux.

Les nouvelles technologies devenaient incontournables avec ce qu'elles pouvaient nous offrir, mais la question était: « Pouvaient-elles nous aider à atteindre nos objectifs? »

Nous avions toute l'information nécessaire en main pour démarrer une nouvelle façon de travailler, une nouvelle façon de faire, car travailler avec Internet, le courriel, le télécopieur intégré, le numérisateur, était un gros bond vers l'an 2000 pour une novice en informatique!!!

Les solutions élaborées

Lors de nos rencontres, les membres de l'équipe médicale avaient sélectionné les titres de revues qu'ils étaient prêts à annuler à condition que les tables des matières soient disponibles au Centre de documentation. Trente-cinq titres ont été retenus sur les cent vingt titres courants du Centre de documentation. Puisque Internet nous donne accès aux tables des matières d'un grand nombre de revues médicales, en comparant les titres des revues retenus et ce qui était disponible sur ce réseau, nous avons pu relever dix-neuf titres dont l'accès pouvait se faire par Internet, et ce, gratuitement. Puis nous nous sommes tournés vers le service de tables des matières SwetScan Alert de l'ICIST (Institut canadien d'information en science et technologie) à Ottawa. Pour les seize titres restant, nous nous sommes abonnés à ce service. Donc pour l'année 1998, nous avons annulé 35 abonnements entraînant une économie de 12 203$: environ 37% du budget total du Centre de documentation.

Avec l'argent économisé, nous avons acquis un poste informatique dédié à l'utilisation d'Internet disponible pour les médecins et les professionnels de l'hôpital. Une formation fut offerte à ceux et celles qui n'avaient jamais navigué dans Internet.

La pharmacienne qui siégeait au comité, nous a soumis une demande spécifique au domaine de la pharmacie. Pour fournir une information continue et une mise à jour sur les médicaments et des interactions médicamenteuses, les pharmaciens ont besoin d'accéder à une banque de données sur cédérom, le *DrugDex*. Cet abonnement très dispendieux (5 500$US) a été accordé aux pharmaciens; en contrepartie, la pharmacie annulait tous leurs autres abonnements (4 000 $).

Nous avons aussi augmenté le budget pour les frais de photocopies, puisqu'une hausse dans les PEB (prêts entre bibliothèques) était prévisible. Comme nous avons réduit le nombre de revues au Centre de documentation, mais que les tables des matières des périodiques étaient disponibles, nous étions assurés d'une augmentation des demandes de PEB.

Nous avons offert aux médecins de leur envoyer les tables des matières des périodiques qui les intéressaient. Ils avaient la possibilité de choisir parmi les quatre-vingt douze titres répertoriés au Centre de documentation, sur Internet ou avec Swetscan. La table des matières qu'ils nous ont demandée était envoyée, soit dans leur courriel ou en photocopies. Nous privilégions l'envoi par courriel puisqu'il représente une économie de temps et de papier, et c'est tellement plus simple!

Internet

Nous avons aussi créé un site Web pour le Centre de documentation (http://www.cam.org/ ~cdochpb)

Ce site a été implanté en réponse aux besoins soumis par les médecins lors de la consultation. Ces besoins étaient, entres autres, de faciliter leurs recherches sur Internet, de retrouver des titres de revues rapidement, de connaître quelques engins de recherche et de communiquer avec le Centre de documentation à partir de leur résidence.

Le site comprend:

- la liste des revues du Centre de documentation;
- les informations générales relatives au Centre de documentation;
- les coordonnées des principales associations et sociétés;
- une liste de revues électroniques;
- une section est réservée au *Medline* par le site de la National Library of Medicine;
- l'éducation médicale continue du CMDP (Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens) de l'hôpital y signale leurs conférences hebdomadaires.

Pour construire le site, je me suis servie du logiciel Microsoft Frontpage 98. Avec un analyste du service de l'informatique de l'hôpital, nous avons suivi une formation de sept heures pour connaître le logiciel et l'utiliser selon nos besoins. Le site est mis à jour une fois par mois....ce qui n'est pas toujours facile! Par manque de temps, mais aussi parce que la vérification de tous les hyperliens peut devenir fastidieuse, car un organisme peut modifier son adresse Internet.

Ce site est en fonction depuis novembre 1997 et selon les commentaires reçus, il répond aux attentes des utilisateurs.

Depuis janvier 1998, je vis ce changement technologique et je pense qu'il a été bien intégré dans la vie du Centre de documentation. Même si quelques médecins sont réticents face à ces nouvelles procédures parce qu'ils ne sont pas intéressés à s'asseoir devant un écran ou qu'ils aiment mieux lire et tenir leur revue dans leurs mains, je peux dire que la majorité des médecins sont satisfaits des changements.

Internet est devenu un nouvel outil de travail. Il peut faire économiser des sous; toutefois, il n'est pas là pour remplacer toute la collection documentaire d'un Centre de documentation. Les éditeurs qui publient le contenu de leur revue ne le font pas gratuitement. Habituellement, nous devons être abonnés à la version imprimée pour avoir accès gratuitement au texte complet sur Internet. Avoir Internet comme complément à la collection documentaire n'est peut-être pas la solution parfaite, l'idéal étant d'être abonné à toutes les revues dont les usagers ont besoin; mais je crois que cela peut être une bonne solution pour faire face à toutes les compressions. Internet nous ouvre la voie d'une nouvelle ère de technologie de l'information. Internet est devenu une réalité de tous les jours et un nouvel allié dans la transmission de l'information dont nous sommes les gardiens.