

L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires

Jihad Farhat et Luc Girard
Bibliothécaires de référence
Université de Montréal
jihad.farhat@umontreal.ca
luc.girard@umontreal.ca

Le texte qui suit présente d'abord une « petite histoire de la référence », une rétrospective des pratiques de services de référence dans les bibliothèques universitaires depuis les années 1970, et ce à partir de l'expérience des bibliothèques universitaires de l'Université de Montréal. Par la suite, les auteurs font une analyse de l'impact des nouvelles technologies sur les services de référence à une époque de rationalisation du travail et de coupures de personnel. Une réflexion est ensuite proposée sur ce que sera l'avenir des professionnels de la référence dans un contexte de travail plus exigeant marqué par l'augmentation de la charge de travail, l'importance de plus en plus grande des qualités pédagogiques et la spécialisation des tâches, sans oublier le fait que le bibliothécaire de référence, en bâtissant des collections et des portails dans sa discipline de spécialisation, deviendra sans doute de plus en plus un gestionnaire de l'information.

Petite histoire de la référence

■ Du fichier cartonné au catalogue en ligne

Depuis une vingtaine d'années, avec l'avènement des technologies de l'information et de la communication (les *TIC*), les services de référence des bibliothèques universitaires ont connu de grands changements qui se poursuivent toujours. Au cours de cette courte période, nous sommes passés de la préhistoire dans la gestion de l'information à l'ère de l'Internet. Ces changements étaient peu prévisibles et sont plutôt étonnants : nous avons délaissé le fichier cartonné pour le catalogue en ligne, les répertoires bibliographiques papier pour les bases de données en texte intégral, l'ordinateur à cartes perforées pour l'ordinateur portable et pour le « World Wide Web », et tout cela sur une période d'à peine quinze ans! Ces nouveaux outils ont amené des changements majeurs dans l'organisation et les pratiques des services de référence des bibliothèques universitaires.

■ Dans les années 1980, le bibliothécaire de référence change de rôle

À l'origine, le bibliothécaire de référence passait beaucoup de temps à faire la recherche avec chaque étudiant dans les répertoires et les index papier. Il expliquait aux usagers comment dépouiller le catalogue des livres et comment « faire marcher ses doigts dans les pages jaunies » des répertoires d'articles de revues.

Plus tard, au cours des années 1980, le bibliothécaire de référence voit son rôle changer : il se retrouve avec le monopole de la recherche en ligne, recherche qui se faisait sur des systèmes comme Dialog ou d'autres serveurs qui offraient l'accès à distance à un grand nombre de bases de données. Les étudiants étaient en quelque sorte « captifs » : ils devaient prendre rendez-vous pour bénéficier d'une recherche sur leur sujet – une recherche, précisons-le, faite par le professionnel. En effet, il n'était pas possible de permettre aux étudiants de mener eux-mêmes leur recherche : l'accès à distance aux bases de données, tarifé à la minute pour l'université, était coûteux.

Puis, avec la venue des bases de données sur cédérom, la dynamique interne du

The future of reference services in university libraries

The following text presents a “ little history of reference ”, a retrospective of reference service practices in university libraries since the 70s, in relation to the experience of university libraries at Université de Montréal. The authors analyse the impact of new technologies on reference services in a period of work rationalization and staff cuts. Next, the authors ask us to reflect on the future of reference librarians in a more demanding work environment influenced by an increase in the workload, the growing emphasis on pedagogical qualities and by task specialization. In building collections and portals in their field of specialization, one should not forget that, more and more, the reference librarian will undoubtedly become an info manager.

service de la référence change encore : l'installation de micro-ordinateurs branchés au réseau de cédéroms dans les bibliothèques de recherche ainsi que l'augmentation importante du nombre d'étudiants à l'Université de Montréal oblige les bibliothèques universitaires à offrir des formations à leurs clientèles afin qu'elles s'approprient ces nouvelles technologies. Il n'est plus question alors de faire la recherche pour les étudiants, mais de les assister. Il faut maintenant leur montrer à se débrouiller seuls. Des formations structurées sont offertes, les bibliothécaires de référence ne pouvant plus suffire à la demande des étudiants et des professeurs. Qui, parmi les bibliothécaires de référence, ne se rappelle pas de ces longues heures de travail sur Dialog, où, à la fin de la journée, nous quittions la bibliothèque complètement éreintés?

Les résultats de ces changements ne se font pas attendre : c'est la démocratisation de la recherche de l'information spécialisée : le niveau de la recherche s'améliore, les étudiants des trois cycles trouvent de l'information de plus en plus pointue et font appel massivement au Service de prêt entre bibliothèques (PEB). Le PEB, dans le cas de l'Université de Montréal, doit engager plus de personnel pour suffire à la demande.

■ Nouveaux changements dans les années 1990 avec la venue de l'Internet

Dans les années 1990, la multiplication des micro-ordinateurs et l'accès Internet aux bases de données poussent les professionnels de la référence à demander des salles avec ordinateurs pour les formations aux méthodes de recherche de l'information (jusqu'alors, les formations prenaient plutôt la forme de présentations ou de démonstrations faites à la bibliothèque ou en classe). Désormais, les formations se déroulent à peu près ainsi : après une démonstration du professionnel, les groupes d'étudiants font des exercices de recherche en salle sur leur poste de travail. Par la suite, on leur donne le corrigé de ces exercices. Il va sans dire que ce nouveau

type de formation, devenu incontournable, est beaucoup plus exigeant et demande non seulement plus de temps de préparation, mais également plus de personnel de soutien.

À la fin des années 1990, le développement du réseau Internet provoque une révolution des habitudes des usagers de la référence. Les étudiants, les chercheurs et les professeurs peuvent maintenant travailler à distance et sont de moins en moins dépendants des services de référence. Dorénavant, les professionnels de la référence doivent devenir également des spécialistes de l'informatique documentaire pour pouvoir continuer à offrir le soutien à la recherche. En effet, la formation au catalogue, aux bases de données et aux méthodes de recherche de l'information ainsi que la référence en ligne exigent la maîtrise de connaissances toujours nouvelles en informatique documentaire.

■ L'impact des changements technologiques sur les services de référence

■ Nouveaux outils, nouvelles méthodes de travail : encore des changements

Les outils de travail ne sont donc plus les mêmes. En même temps, les intervenants oeuvrant comme intermédiaires dans le domaine de l'information spécialisée et scientifique (dans le domaine de la référence), se sont multipliés : chercheurs, documentalistes, techniciens de la documentation, courtiers en information, techniciens en informatique, informaticiens, analystes des systèmes, webmasters, etc. Tous ces professionnels exercent leur métier dans des champs d'activités réservés traditionnellement aux bibliothécaires. Par ailleurs, étant donné que les domaines d'activité reliés à l'information se chevauchent de plus en plus de nos jours, ces nouveaux venus se présentent plus ou moins, selon le cas, comme des concurrents ou des partenaires dans le

petit monde du soutien documentaire à la recherche. Le professionnel de la référence qui apprivoise tant bien que mal son nouvel outil de travail, le micro-ordinateur, devient à son tour dépendant des spécialistes de l'informatique.

Simultanément, le bibliothécaire de référence se voit dans l'obligation de bâtir des outils Web, notamment des pages Web disciplinaires dans ses domaines de spécialisation, pour remplacer les outils papier usuels comme les guides de bibliothèque et les guides disciplinaires. Notons que cette appropriation d'outils révolutionnaires ne s'est pas faite facilement : elle a exigé une capacité d'adaptation importante de la part des professionnels de la référence et des usagers.

■ Coupures budgétaires et coupures de postes

Or, au cours de ces années de changements technologiques accélérés (marquées également par de nouvelles dépenses d'acquisition d'équipement technologique), les institutions universitaires subissent des coupures budgétaires importantes sous l'impulsion de la politique du déficit zéro du gouvernement du Québec. Des plans de pré-retraite volontaire sont proposés dans les services publics tels que les hôpitaux et les universités. Les administrations universitaires coupent des postes dans les services, y compris dans les services de référence des bibliothèques.

À l'Université de Montréal, environ 25% des postes dans les bibliothèques ont été abolis au cours de cette période. Le personnel des bibliothèques à l'Université de Montréal est passé d'environ 400 personnes (26 bibliothèques) à 291 personnes (17 bibliothèques)¹. On s'aperçoit dans le personnel au moment même où, à la suite de la réorganisation des programmes de cours à la fin des années 1990, le nombre d'étudiants augmente. Ainsi donc les bibliothécaires de cette institution, mais plus particulièrement les professionnels des services de référence, connaissent une augmentation de leurs tâches par le fait d'une

double cause : changements technologiques et réduction de personnel.

En résumé, le professionnel de la référence, qui s'occupait traditionnellement du soutien à la recherche d'information spécialisée, du choix des collections dans ses disciplines et des formations diverses aux usagers, doit désormais ajouter à ses tâches la conception de pages disciplinaires sur l'Internet, la formation des usagers en laboratoire informatique, la référence à distance ainsi que l'animation et la formation du personnel de l'équipe de travail dans le cadre d'activités plus complexes (Kutzik, 2001).

Le professionnel de la référence est aussi de plus en plus appelé à gérer l'information spécialisée et à partager la référence de premier niveau avec les techniciens en documentation. Par exemple, à la Bibliothèque des lettres et sciences humaines de l'Université de Montréal, des techniciennes en documentation nouvellement formées et deux techniciens en informatique sont venus se joindre à l'équipe (les bibliothécaires perdaient un temps fou à résoudre certains problèmes techniques quand ils travaillaient sur leur ordinateur et il y avait un besoin pressant de nommer des personnes responsables, sur place, du soutien informatique lié aux équipements et aux logiciels)². Ainsi, la venue de nouvelles techniciennes en documentation a permis de libérer en partie les professionnels de l'obligation de s'occuper de la référence de premier niveau, c'est-à-dire des questions de nature technique qui n'exigent pas l'expertise d'un spécialiste³.

■ Quel avenir pour les professionnels des services de la référence?

■ Sélection des professionnels

Que va-t-il se passer au sein des services de référence dans les prochaines années? On constate qu'avec les TIC, les étudiants et les chercheurs sont de plus en

plus autonomes (bien s'ils ne soient pas nécessairement plus compétents). Les questions des étudiants et des chercheurs sont également moins nombreuses mais beaucoup plus pointues et plus exigeantes qu'auparavant.

Les institutions universitaires se montreront sans doute plus sélectives dans l'avenir dans le processus d'embauche des professionnels de l'information, dont les tâches se sont beaucoup diversifiées dans les dernières années. Cependant, elles devront aussi améliorer leurs conditions de rémunération et de travail afin de rejoindre et de conserver les candidats les plus compétents. Les qualifications requises de la part d'un spécialiste de l'information sont nombreuses : posséder un baccalauréat spécialisé et une maîtrise en sciences de l'information⁴, avoir une très bonne connaissance de l'informatique documentaire, détenir des qualités de pédagogue et de communicateur. Il est souhaitable en outre, en cette ère de libre-échange et de mondialisation, de maîtriser plusieurs langues, et nécessaire de maîtriser parfaitement le français et l'anglais à l'oral comme à l'écrit.

■ Le maintien de pages Web disciplinaires

Il est à prévoir que le développement de pages disciplinaires sur l'Internet – des documents électroniques d'orientation pour les clientèles universitaires en fonction de leur domaine d'études – exigera aussi à l'avenir de plus en plus du temps du professionnel de la référence (une seule page Web disciplinaire de haut niveau, par exemple en géographie ou en relations industrielles, pourrait occuper tout le temps de travail du bibliothécaire). On voit des pages Web universitaires de qualité sur l'Internet pour lesquelles collaborent des dizaines de personnes, ce qui prouve bien qu'il s'agit d'un travail intellectuel et non pas seulement technique: il faut y apporter un contenu original visant une clientèle particulière. Lorsqu'un professionnel a sous sa responsabilité plus d'une page Web à développer et à maintenir, il est

donc normal que la semaine de travail devienne trop courte!

La page Web disciplinaire est pourtant un outil incontournable puisqu'elle assure un service de base aux étudiants en l'absence du bibliothécaire. C'est à la fois un guide toujours disponible, quels que soient le lieu et l'heure (ce qui n'est pas le cas du bibliothécaire de référence), et un outil de formation. Il est évident que des équipes de travail (constituées de techniciens en documentation, de techniciens en informatique et de bibliothécaires) et des budgets particuliers devraient être dévolues aux pages Web disciplinaires (pour l'instant, cette pratique est loin d'être généralisée à l'Université de Montréal). Il faudra travailler par ailleurs avec des équipes ayant des mandats clairs en utilisant la gestion par objectifs et la technique du chemin critique (prévision des étapes et des besoins en tenant compte d'un échéancier pour atteindre un objectif défini). Le bibliothécaire gestionnaire d'information n'aura plus à « superviser », mais devra offrir un soutien intellectuel, technique et logistique à l'équipe de travail pour que cette dernière remplisse le mandat qu'on lui aura donné.

■ Un rôle pédagogique qui s'affirme

On sait ce que fait un professeur dans une université: il enseigne; on sait ce que devrait faire un étudiant dans une université: étudier; mais sait-on vraiment ce que fait un bibliothécaire de référence dans une université? Il est là, il ne bouge pas, il ne classe pas de livres et il ne tamponne pas de fiches. Dort-il? Eh bien non : il pense au développement de la recherche dans ses disciplines en vue d'acquisitions qui puissent soutenir les travaux de ses clientèles; il réfléchit longuement aux formations qu'il doit donner et aux instruments Web qu'il doit créer pour aider les étudiants et les chercheurs à trouver l'information dont ils ont besoin; il s'interroge sur les questions pointues de ses étudiants de 2^e et 3^e cycles; il se « déchaîne » sur son clavier

d'ordinateur pour répondre à tous ces besoins en information. C'est ainsi qu'il pourra ensuite communiquer le résultat de ses recherches à ses usagers, donner des formations de groupe et construire et tenir à jour des pages Web dans ses disciplines, toutes tâches ayant en commun un aspect pédagogique, c'est-à-dire un transfert organisé de connaissances.

On peut penser en effet que le rôle de pédagogue du professionnel de la référence s'affirmera de plus en plus avec le temps. D'ailleurs, l'essentiel de nos interventions à titre de professionnels de la référence depuis plus de trente ans n'a-t-il pas été d'abord de nature intellectuelle et pédagogique? Ce qui nous fait dire qu'en dépit de l'arrivée de l'informatique documentaire, le travail du bibliothécaire de référence ne deviendra jamais un travail de nature technique, que le bibliothécaire de référence n'est pas et ne sera jamais réduit à n'être qu'un super technicien. Car au cours de sa carrière, le bibliothécaire de référence, même s'il passe une bonne partie de son temps à développer des collections et à répondre à des questions, initie d'abord et avant tout les usagers aux méthodes de recherche de l'information spécialisée et scientifique et à la pensée critique, soit de manière informelle, soit dans le cadre de formations structurées.

C'est en tous cas ce que notre expérience professionnelle à tous deux nous a montré, d'autant plus que, pour ce faire, nous avons utilisé spontanément la technique de la maïeutique⁵, ce qui prouve bien que toute recherche d'information est avant tout un exercice de nature intellectuelle où, bien avant de se précipiter sur les sources d'information, le chercheur doit s'interroger sur son besoin en se posant les questions: qui? quoi? quand? où? comment? pourquoi? Et c'est seulement à cette condition que l'étudiant ou le chercheur pourra poser un regard critique sur le résultat de sa recherche. Or, une grande partie de notre activité professionnelle s'est justement exercée dans ce contexte précis, un contexte où nous avons le plus souvent aidé l'étudiant à se situer, au

moyen de questions et de réponses, par rapport à son besoin d'information.

Cet aspect de notre profession deviendra certainement plus important dans l'avenir : aucun professionnel de l'information à la référence ne pourra se soustraire à l'enseignement de la méthodologie de la recherche d'information et de la pensée critique. De même, tout service de référence universitaire digne de ce nom devra développer un cursus de formation à la pensée critique axé sur l'analyse de la valeur de l'information. À la limite, il se peut que tout spécialiste de la référence doive éventuellement détenir une formation en pédagogie. Pourtant, un bon nombre de bibliothécaires universitaires pensent encore que l'enseignement de la pensée critique relève exclusivement des professeurs alors que pour beaucoup de professeurs, le développement de la pensée critique ne constitue pas nécessairement une priorité.

■ Importance plus grande de la formation à la recherche d'information

Les formations à la recherche d'information données par les bibliothécaires de référence prendront également, selon toute vraisemblance, une plus grande part de leur temps. Cette situation est due à la complexification et à la multiplication des sources d'une information spécialisée et scientifique qui augmente à un rythme jamais vu dans l'histoire de l'humanité (Rader, 2000). En effet, on dit qu'il existe davantage de chercheurs qui publient aujourd'hui qu'il y en a eu depuis l'invention de l'écriture!

Malgré cela, de telles formations à la méthodologie de recherche de l'information ne sont que rarement créditées pour les étudiants de l'Université de Montréal. De ce fait, il faut constamment négocier avec les professeurs pour intégrer ces dernières à leurs cours. On aurait tout avantage à accorder des crédits particuliers pour intéresser les étudiants à ces formations, lesquelles devraient être obliga-

toires dès la première année du baccalauréat. À tout le moins, on devrait créer des structures formelles pour favoriser ce type de formation.

Tout indique que la formation à la recherche d'information sera une tâche importante du bibliothécaire de référence à l'avenir, non seulement parce que les bases de données et les logiciels se multiplient et se spécialisent, mais aussi parce que les étudiants et les chercheurs ne maîtrisent pas tous les aspects de la méthodologie de recherche de l'information⁶. Même si les TIC ont permis la démocratisation de la recherche de l'information spécialisée et scientifique, elles n'ont pas assuré pour autant la maîtrise du processus même de recherche par les étudiants – chercher à tâtons avec des mots-clés dans une base de données en texte intégral ne constitue certes pas une grande maîtrise des méthodologies de recherche de l'information!

■ La technologie au secours des universités aux prises avec des problèmes budgétaires récurrents : le bibliothécaire de référence virtuel

Par ailleurs, on peut avancer que l'insuffisance des ressources dans les bibliothèques universitaires du Québec et le sous-financement chronique des universités n'est pas un phénomène passager. L'une des solutions évidentes pour les bibliothèques universitaires offrant des services de soutien à la recherche est la complémentarité des services et des formations ainsi que l'achat en commun des bases de données et autres produits documentaires accessibles sur Internet. C'est à cette deuxième forme de coordination inter-universitaire que s'emploient d'ailleurs la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec – CRÉPUQ – et le Projet canadien de licences de sites nationales – PCLSN⁷ – par la prise d'abonnements communs aux produits électroniques. Le *Collaborative Digital Reference Services Project* de la *Library of Congress* permet quant à lui de mettre en

commun des services de référence : ce projet regroupe plus d'une centaine de bibliothèques spécialisées afin d'offrir un service de référence à des questions spécialisées dans les 24 heures (Jagman, 2002). Même le service de référence 24 heures en temps réel devient aujourd'hui une possibilité (Dougherty, 2002).

La bibliothèque hybride (ressources imprimées côtoyant ressources électroniques) est probablement le prélude à une université de plus en plus « virtuelle », surtout lorsqu'on voit augmenter sans cesse le nombre de revues et les monographies accessibles en ligne. Des logiciels « intelligents » seront développés pour offrir des catalogues et des bases de données interactives (Chowdhury, 2002), comme le logiciel SFX⁸ dont vient de faire l'acquisition la Direction des bibliothèques de l'Université de Montréal. Dans ce cas-ci, il s'agit d'un logiciel qui crée un lien automatique entre la base de données et la source du document. D'autres types de logiciels créent quant à eux des liens à partir de la recherche initiale d'un usager (par exemple, après avoir utilisé l'expression « Gabrielle Roy » dans un catalogue de bibliothèque, des liens se créent automatiquement vers des textes en ligne sur le même sujet, ce qui permet d'élargir la recherche).

De plus, l'université à distance a un bel avenir devant elle depuis l'amélioration des bandes passantes des technologies de l'information et de la communication à la fin des années 1990. L'étudiant peut désormais suivre son cours à la maison tout en obtenant de plus en plus ses documents en texte intégral sur son ordinateur personnel. Le professionnel de la référence pourra ainsi offrir son soutien à domicile, par le biais de la téléconférence, à des étudiants qui feront leurs recherches et leurs travaux à partir de chez eux (Garner, 1999). À cet égard, le projet pilote d'aide à la recherche à distance et en temps réel de la Direction des bibliothèques de l'Université de Montréal, *BiblioDirect*⁹, donne un aperçu de ce qui sera possible dans un proche avenir. Une autre expérience pilote de service de référence à distance,

qui s'est déroulée à l'*University of Illinois at Urbana-Champaign*, a d'ailleurs connu un franc succès (Kibbee, 2002).

On peut penser à ce titre que la téléconférence sera la réponse naturelle à la perte de contact avec l'usager (Riggs, 2002). En effet, s'il se fait de plus en plus de référence par courriel, il reste que pour le moment, ce moyen de communication est un peu déshumanisant et évacue pour beaucoup la possibilité de formation. Par ailleurs, si la formation à distance n'en est qu'à ses balbutiements, elle demeure prometteuse. Le développement de programmes structurés de formation à distance sera sans doute la norme, dans les années à venir, afin de rejoindre des clientèles de plus en plus diversifiées : jeunes étudiants, immigrants, retraités qui reviennent aux études, clientèles éloignées géographiquement qui poursuivront leurs cours tout en travaillant. Les universités devront développer des politiques de formation à l'information et des programmes de formation sur l'Internet en vue de leur intégration au curriculum pour s'assurer que leurs clientèles universitaires acquièrent les connaissances et les habiletés nécessaires pour trouver l'information dans ce nouvel environnement¹⁰.

■ Est-ce la fin des professionnels spécialistes de la référence?

Dans l'article « Dinosaur or dynamo? The future for the subject specialist reference librarian », John Rodwell insiste avec raison sur l'importance du rôle du professionnel de la référence face au chaos informationnel dans lequel nous vivons (Rodwell, 2001). Le rôle que jouent les bibliothécaires de référence auprès de la communauté universitaire qu'ils desservent doit être considéré à sa juste valeur, en comprenant bien que les nouvelles technologies d'accès à l'information, bien qu'incroyables aujourd'hui, ne sauraient remplacer un professionnel non seulement chevronné dans sa matière, mais également un spécialiste

de la recherche d'information en général. Saurait-on dire combien il faut de techniciens informatiques, d'ordinateurs ou d'abonnements en texte intégral pour remplacer un professionnel de la référence qualifié? Serait-ce la fin, dans les bibliothèques universitaires, des professionnels spécialistes de discipline(s) et dotés d'une bonne culture générale? Verra-t-on disparaître ces professionnels de la référence qui connaissent leur discipline, les besoins spécifiques de leur clientèle ainsi que les sources spécialisées du domaine? Vaut-il diminuer le nombre de ces spécialistes qui peuvent donner, sans que cela ne paraisse trop (pour protéger les ego de tout un chacun), un cours sur la méthodologie de recherche de l'information à un professeur ou à un chercheur chevronné? Les nouveaux spécialistes de l'informatique documentaire qui vont œuvrer à la référence dans les bibliothèques universitaires auront-ils cette culture humaniste des bibliothécaires d'expérience¹¹?

Puisque la plupart des usagers, depuis l'avènement des TIC en particulier, pensent qu'ils maîtrisent bien les méthodes de recherche de l'information et qu'ils peuvent se passer des intermédiaires, réduira-t-on la recherche d'information spécialisée à la recherche par mots-clés dans le texte intégral? Il faut souhaiter que non! Nous pensons, bien au contraire, que les bibliothèques universitaires auront toujours besoin de professionnels de la référence dédiés à l'enseignement des méthodes et des savoirs de la recherche spécialisée. Ces professionnels devront se montrer beaucoup plus compétents dans le domaine des technologies et de la pédagogie, en plus de démontrer un niveau intellectuel et culturel toujours plus élevé.

■ Notes

1. Université de Montréal. Direction des bibliothèques. 2003. *Rapport annuel 2001-2002*. Montréal (Québec) : Université de Montréal, p.7 [http://www.bib.umontreal.ca/db/rapport_annuel_2001_2002.pdf]

2. Cet ajout de nouveaux membres à l'équipe fut le fruit d'une négociation soutenue avec la Direction des bibliothèques et la Direction des technologies de l'information et de la communication.

3. Toutefois, l'implication des bibliothécaires à la référence de premier niveau permet de donner des formations à la recherche d'information « sur le tas » aux étudiants qui n'ont pas suivi de formation et aux chercheurs qui n'ont pas pris rendez-vous avec le bibliothécaire. C'est là, également, un moyen parmi d'autres de rester à l'affût des besoins d'information changeants de la communauté universitaire.

4. Dans certaines grandes universités américaines, il faut même cumuler deux maîtrises.

5. Le mot « maïeutique » désigne une méthode d'enseignement qui, contrairement à la dialectique, ne prétend pas donner le Savoir de l'extérieur mais veut aider, par la réflexion, à le trouver en soi (il vient du grec « maïeutikè » signifiant « art de l'accouchement » et fut employé par Socrate pour désigner sa manière d'enseigner : accoucher les esprits, c'est à dire faire découvrir à l'interlocuteur des vérités qu'il porte en lui).

6. Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ). Groupe de travail sur la formation documentaire. Sous-comité des bibliothèques. 2003. *Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrant au 1^{er} cycle dans les universités québécoises*. Montréal: Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec [http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/formation/etude.pdf]

7. Projet canadien de licences de site nationales. 2003. *Le projet canadien de licences de site nationales signe une entente d'accès en direct aux revues de ScienceDirect*. Ottawa : PCLSN [http://www.pclsn.ca/pr/pressreleases/sciencedirect_fr.pdf]

8. Université de Montréal, Direction des bibliothèques, 2003. *L'assistant SFX, un logiciel qui facilite l'intégration des étapes du processus de recherche documentaire*. Montréal : Université de Montréal [http://www.bib.umontreal.ca/qdn/qdn_2003_12_19.htm]

9. Université de Montréal. Direction des bibliothèques. 2002. « *BiblioDirect* », un service d'aide interactif pour les usagers du pavillon Marie-Victorin [de l'Université de Montréal]. Montréal : Université de Montréal [http://www.bib.umontreal.ca/qdn/qdn_2002_03_1.htm]

10. Université de Montréal. Secrétariat général. 2002. *Politique de formation à l'utilisation de l'information*. Montréal : Université de Montréal [http://www.secgen.umontreal.ca/pdf/reglem/francais/sec_30/ens30_9.pdf]

11. Dans le film *Les invasions barbares*, on souligne intelligemment cet écart entre les générations. Voir : Odile Tremblay. 2003. « Cannes fait un triomphe aux invasions barbares », *Le Devoir*, jeudi 22 mai, cahier A, p. 1.

Dougherty, R. M. 2002 « Reference Around the Clock: Is It Your Future? », *American Libraries*, vol. 33, no 5 (mai), pp. 44-46.

Garner, I. 1999. « New reference : Diversifying Service Delivery », *IATUL Proceedings* (New Series), vol. 9.

Jagman, H. 2002. « An Introduction to the Next Steps in Online Reference Services », *Public Services Quarterly*, vol. 1, no 2, pp. 5-13.

Kibbee, J., Ward, D. et W. Ma. 2002. « Virtual Service, Real Data : Results of a Pilot Study », *Reference Service Review*, vol. 30, no1, pp. 25-36.

Kutzik, J.-S. 2001. « It's EGATS All Over Again : Behind the Scenery in Reference Services », *Colorado Libraries*, vol. 27, no 2 (été), pp. 17-20.

Rader, H. B. 2000. « Information Literacy in the Reference Environment : Preparing for the Future », *Reference Librarian*, no 71, pp. 25-33.

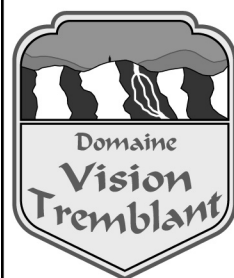
Riggs, C. 2002. « Virtual Reference Services... What, Why and How? A Report on a Teleconference », *Library Hi Tech News*, vol.19, no 4, pp. 7-9.

Rodwell, J. 2001. « Dinosaur or dynamo? The Future for the Subject Specialist Reference Librarian », *New Library World*, vol. 101, no 1160/1161, pp. 48-52.

Bibliographie

Chowdhury, G. G. 2002. « Digital Libraries and Reference Services : Present and Future », *Journal of Documentation*, vol. 58, no 3, pp.258-83.

Terrains - Chalets - Location



- 3 lacs privés
- Plus de 150 terrains
- 15,000,000 p.c.
- Parc linéaire 10,000 pi.
- Architecture contrôlée
- Terrain 43,560 p.c. et +

1-866-TREMBLANT
873-6252

www.VisionTremblant.com