

Les catalogues de bibliothèques à l'heure des nouvelles technologies : portes d'entrée sur le monde

Michèle HUDON

Université de Montréal, Québec, Canada



Patrimoine
canadien Canadian
Heritage



Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

VOLUME XXVI:2 – AUTOMNE 1998

Revue scientifique virtuelle publiée par l'Association canadienne d'éducation de langue française dont la mission est d'offrir aux intervenants en éducation francophone une vision, du perfectionnement et des outils en construction identitaire.

Directrice de la publication

Chantal Lainey, ACELF

Présidente du comité de rédaction

Mariette Thérberge,
Université d'Ottawa

Comité de rédaction

Sylvie Blain,
Université de Moncton
Lucie DeBlois,
Université Laval
Nadia Rousseau,
Université du Québec à Trois-Rivières
Paul Ruest,
Collège universitaire de Saint-Boniface
Mariette Thérberge,
Université d'Ottawa

Directeur général de l'ACELF

Richard Lacombe

Conception graphique et montage

Claude Baillargeon

Responsable du site Internet

Anne-Marie Bergeron

Diffusion Érudit

www.erudit.org

Les textes signés n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs et auteurs, lesquels en assument également la révision linguistique. De plus, afin d'attester leur recevabilité, au regard des exigences du milieu universitaire, tous les textes sont arbitrés, c'est-à-dire soumis à des pairs, selon une procédure déjà convenue.

La revue *Éducation et francophonie* est publiée deux fois l'an grâce à l'appui financier du ministère du Patrimoine canadien et du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.

acelf

ASSOCIATION
CANADIENNE
D'ÉDUCATION DE
LANGUE FRANÇAISE

268, rue Marie-de-l'Incarnation
Québec (Québec) G1N 3G4
Téléphone : 418 681-4661
Télécopieur : 418 681-3389
Courriel : info@acelf.ca

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec
Bibliothèque et Archives du Canada
ISSN 1916-8659 (En ligne)
ISSN 0849-1089 (Imprimé)

Les bibliothèques à l'ère électronique dans le monde de l'éducation

Rédactrice invitée :

Paulette BERNHARD

Liminaire

- 1 Les bibliothèques en éducation dans une ère de transition**
Paulette BERNHARD, Université de Montréal, Québec, Canada
- 7 Des bibliothèques traditionnelles aux bibliothèques virtuelles**
Éric SUTTER, Bureau van Dijk, Paris, France
- 18 Les catalogues de bibliothèques à l'heure des nouvelles technologies : portes d'entrée sur le monde.**
Michèle HUDON, Université de Montréal, Québec, Canada
- 32 Le centre de ressources pédagogiques (CRP) et les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) en éducation**
Michel BOUCHER, Université d'Ottawa, Ontario, Canada
- 40 Le nouveau monde de la communication savante : réactions des bibliothécaires de l'Université de Moncton**
Gilles CHIASSON, Université de Moncton, Nouveau-Brunswick, Canada
- 54 La bibliothèque virtuelle à l'Université Laval : une réalité tangible**
Guy TEASDALE, Université Laval, Québec, Canada
Claude BONNELLY, Université Laval, Québec, Canada
- 66 Une bibliothèque virtuelle de périodiques dans les cégeps : une réalité qui dépasse les frontières**
Isabelle LAPLANTE, Vitrine APO du réseau collégial québécois, Montréal, Québec
- 76 Les bibliothèques scolaires québécoises : un avenir au conditionnel**
Jocelyne DION, Commission scolaire de Sainte-Thérèse, Québec, Canada
- 88 Du CDI au centre de ressources multimédias : un outil pour développer une culture de l'information à l'école**
France VERNOTTE, Lycée Guez de Balzac, Angoulême, France
Colette CHARRIER, Lycée Guez de Balzac, Angoulême, France
Claude MORIZIO, Lycée Guez de Balzac, Angoulême, France
- 98 Apprendre à « maîtriser » l'information : des habiletés indispensables dans une « société du savoir »**
Paulette BERNHARD, Université de Montréal, Québec, Canada
- 117 Le Groupe formation des utilisateurs de l'Association belge de documentation : un bilan après plusieurs années de fonctionnement**
Bernard POCHE, Bibliothèque de la Faculté universitaire des sciences agronomiques de Gembloux, Belgique
Paul THIRION, Université de Liège, Belgique
- 129 Aperçu des caractéristiques des formations à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur français**
Danièle BRETTELLE-DESMAZIERES, Conservatoire national des arts et métiers, Paris, France

Les catalogues de bibliothèques à l'heure des nouvelles technologies : portes d'entrée sur le monde

Michèle HUDON

Université de Montréal, Québec, Canada

RÉSUMÉ

Grâce aux nouvelles technologies, nous assistons aujourd'hui à la renaissance du catalogue de bibliothèque comme outil versatile et efficace pour le repérage de documents et d'information. Nous présentons ici quelques caractéristiques de la troisième génération de catalogues accessibles en ligne, celle qui se développe et s'installe progressivement dans les institutions documentaires, offrant de nouveaux services et donnant accès à des sources d'information de plus en plus diversifiées. Le catalogue contemporain devient une vitrine promotionnelle puissante pour les bibliothèques, en même temps qu'une voie d'accès au monde de l'information en général.

ABSTRACT

**Library Catalogues in the Age of New Technologies:
Gateways to the World**

Michèle HUDON
Université de Montréal, Québec, Canada

The new technologies of today bear witness to the rebirth of the library catalogue as a versatile and effective tool for locating documentation and other information. This article describes some characteristics of the third generation of on-line catalogues, which are being progressively developed and implemented in libraries. These catalogues offer new services and provide access to increasingly varied sources of information. The catalogue of today is becoming a powerful showcase for libraries to promote their resources as an entry point into the world of information in general.

RESUMEN

**Los catálogos de biblioteca a la hora de las nuevas tecnologías:
puertas de entrada al mundo**

Michèle HUDON
Université de Montréal, Québec, Canada

Gracias a las nuevas tecnologías, actualmente asistimos al renacimiento del catálogo de biblioteca en tanto que útil versátil y eficaz para localizar documentos e información. Presentamos aquí algunas de las características de la tercera generación de catálogos tele-accesibles, que se desarrolla y se instala progresivamente en las instituciones que manipulan documentos, que ofrece nuevos servicios y acceso a fuentes informativas cada vez más diversificadas. El catálogo contemporáneo se convierte pues en un poderoso útil de promoción para las bibliotecas así como una vía de acceso al mundo de la información.

Introduction

Le catalogue de bibliothèque contemporain est le produit d'une évolution commencée il y a des centaines d'années. Lorsqu'il devint impossible pour les utilisateurs¹ de bibliothèques de combler leurs besoins en documentation par une opération de balayage des rayons, ou en se fiant exclusivement à leur propre souvenir de l'emplacement ou du contenu d'un document pour le retrouver, on créa un instrument de recherche, le catalogue, qui serait utile non seulement aux conservateurs des collections, mais également à leurs clients.

Le catalogue de bibliothèque fut conçu comme un fichier structuré contenant l'ensemble des notices descriptives plus ou moins développées et plus ou moins normalisées de documents contenus dans une collection locale. Le catalogue fut d'abord un simple inventaire présenté sous forme de registre et fournissant un minimum de renseignements d'ordre bibliographique, avant de se transformer en véritable index donnant également accès au contenu des documents d'une collection. Le catalogue remplissait ainsi deux fonctions principales : celle de permettre à l'utilisateur de retrouver un document dont l'auteur, le titre ou le thème principal était connu et celle de montrer ce qu'une institution possédait par un certain auteur, sur un certain sujet, dans un certain genre de littérature². Devant la prolifération de nouveaux supports documentaires (périodiques, documents visuels, etc.), les concepteurs de catalogues durent cependant renoncer à indexer tous les documents contenus dans les collections et se cantonner dans la description de monographies, ternissant ainsi l'image d'un produit qui aurait pu devenir un instrument privilégié pour le repérage d'information de toute provenance. La description et l'indexation des publications en série, par exemple, ne se firent bientôt plus dans les bibliothèques, mais plutôt dans des entreprises commerciales qui mirent sur le marché de nouveaux types d'outils pour la recherche d'information (Tyckoson, 1991).

Grâce aux nouvelles technologies, nous assistons aujourd'hui à la renaissance du catalogue de bibliothèque comme instrument efficace pour une démarche globale de repérage d'information (Sybille, 1996). Nous décrivons ici cette renaissance, passant brièvement sur les première et deuxième générations de catalogues en ligne (*Online Public Access Catalog* – OPAC)³, pour considérer plus longuement la troisième génération, celle qui se développe et s'installe progressivement dans nos institutions pour offrir de nouveaux services et donner accès à des sources d'information de plus en plus diversifiées.

-
1. Dans ce texte, les termes utilisateurs (de bibliothèques) et usagers (de bibliothèques) sont considérés comme synonymes et épécènes.
 2. Les fonctions principales du catalogue furent définies par Charles Ammi Cutter en 1876. On en trouvera le texte complet dans Ch. A. Cutter, *Rules for a dictionary catalog: selections*, M. Carpenter et E. Svenonius (dir.), *Foundations of Cataloging: A Sourcebook*, Littleton, CO, Libraries Unlimited, 1985, p. 62-71.
 3. L'acronyme OPAC, pour *Online Public Access Catalog*, est couramment utilisé aussi bien en français qu'en anglais pour désigner les catalogues de bibliothèques accessibles en ligne.

Les premières générations de catalogues en ligne

Vues de chez l'utilisateur qui fréquente les bibliothèques depuis au moins vingt ans, les différentes formes de catalogues semblent s'être succédé de façon linéaire, « du catalogue sur fiches cartonnées classées dans des tiroirs, au catalogue sur microfiches [...] avant d'être accessible[s] par l'intermédiaire d'un terminal de consultation » (Mitev, 1986, p. 239). Il est vrai que, du catalogue sur fiches à la première génération de catalogues en ligne, la nature, la structure et le contenu du catalogue ont peu changé; en 1991, un spécialiste offrait encore à la question « qu'est-ce qu'un catalogue informatisé de bibliothèque d'aujourd'hui? » la réponse: « sensiblement la même chose qu'un catalogue de bibliothèque sur fiche cartonnée tel qu'il existait déjà au XIX^e siècle! » (Bertrand, 1991, p. 296).

La première génération de catalogues consultables en ligne fut un produit dérivé de l'automatisation, dans les années 1970, des opérations de catalogage et de prêt dans les bibliothèques; elle coexista pacifiquement pendant longtemps avec les catalogues sur fiches. L'automatisation ayant été un choix de gestionnaires voulant accélérer le traitement de la documentation tout en diminuant les coûts afférents, l'interrogation interactive des fichiers informatisés contenant les données bibliographiques sur les documents présents dans la collection locale ne fut envisagée qu'en dernier lieu ou même après coup (Mitev, 1986; Millsap, 1996). N'ayant pas fait l'objet d'une planification raisonnée, les OPAC de première génération n'étaient que des versions simplifiées des catalogues traditionnels sur papier, dont ils adoptaient la structure rigide et les modes d'accès (Mitev, 1986; Intner, 1993). Ces catalogues étaient sans doute moins efficaces que les catalogues sur fiches: à l'époque, il était plus facile de manipuler des fiches qu'un clavier et de lire un carré de carton que des pages d'écran. La liste des faiblesses liées à ce catalogue nouveau genre était d'ailleurs longue: emploi exclusif du vocabulaire spécialisé des catalogueurs, absence de messages d'aide pour l'utilisateur, format unique d'affichage des notices bibliographiques, piètre qualité, illisibilité et inesthétisme des écrans, manque de points d'accès, inflexibilité au niveau de la recherche, impossibilité d'améliorer une interrogation à partir des premiers résultats obtenus (Mitev et Hildreth, 1989).

D'abord considérés comme inaccessibles dans les petites bibliothèques en raison du coût élevé de l'équipement et des logiciels (qui devaient généralement être programmés sur place et sur mesure), les catalogues en ligne s'implantèrent néanmoins graduellement dans ces nouveaux milieux au début des années 1980 avec l'arrivée sur le marché de systèmes clé en main offrant une riche gamme de fonctionnalités (Crawford, 1992; Millsap, 1996).

Malgré ses faiblesses, l'OPAC accélérât la procédure manuelle et classique de recherche, dans d'imposantes masses de données, d'ouvrages dont l'existence était connue. De plus, la première génération d'OPAC offrait déjà des renseignements clairs sur la disponibilité réelle d'un document en bibliothèque au moment précis de la recherche, en indiquant si le document repéré était présentement prêté et, lorsque c'était le cas, en ajoutant la date d'échéance du prêt. Cette information supplémentaire fut un facteur clé de la croissance rapide de la popularité du catalogue en ligne

(Beheshti, 1997). D'abord surpris par l'intérêt de leurs clients pour ce nouvel instrument, les bibliothécaires se consacrèrent bientôt à la conception d'une deuxième génération d'OPAC qu'ils voulurent à la fois plus conviviale, plus flexible et plus performante.

La deuxième génération d'OPAC fut issue du mariage plus ou moins heureux au premier abord des catalogues de la première génération et des systèmes commerciaux d'interrogation de bases de données bibliographiques dont l'accès s'était largement répandu au cours des années 1980 (Bertrand, 1991). On pouvait y faire de la recherche par mot-clé (plutôt que par vedette-matière ou par titre complet, par exemple) et on pouvait y combiner plusieurs critères de recherche (un énoncé de sujet et une date de publication, par exemple). Dans l'OPAC de deuxième génération, la recherche de documents dont on ne connaissait pas le titre ou l'auteur devenait plus efficace. Des recherches complexes y étaient possibles, pourvu que l'utilisateur soit capable de manier des opérateurs booléens (*ET*, *OU* et *NON*) mettant à profit les possibilités de traitement de l'ordinateur. Les notices repérées pouvaient désormais être visualisées sous différents formats de présentation (abrégé ou complet, par exemple). Les dialogues «humain-machine» étaient mieux adaptés aux usagers inexpérimentés : ils offraient des menus, des suggestions, des explications et des messages d'erreur sensiblement plus clairs (Mitev et Hildreth, 1989).

Les OPAC de deuxième génération, que l'on exploite encore dans un grand nombre d'institutions documentaires de tous types et de tous niveaux, ne sont cependant pas des outils de recherche d'information très faciles à utiliser et efficaces pour une large proportion d'utilisateurs occasionnels et non experts (Mitev et Hildreth, 1989; Yee et Layne, 1998). Les études d'usagers, à partir d'enquêtes, de questionnaires, d'entretiens individuels et d'observations directes et indirectes, ont toujours révélé :

- a) l'échec d'un grand nombre d'interrogations attribuable au fait que l'utilisateur ne connaissait pas le vocabulaire du système, ne connaissait pas les diverses techniques de recherche ou n'employait pas la bonne technique en contexte;
- b) une grande frustration et de la confusion chez l'utilisateur (Mitev et Hildreth, 1989).

Le catalogue à l'aube du 21^e siècle

En cette fin du vingtième siècle, les catalogues de bibliothèques continuent à évoluer sous l'influence de vagues successives d'innovations technologiques. L'utilisateur des bibliothèques en est le grand bénéficiaire, puisque la technologie permet non seulement l'exploitation plus efficace de ce qui existe déjà au catalogue mais également l'accès, par le catalogue, à de nouvelles sources d'information. On s'intéresse maintenant à la conception d'OPAC plus intuitifs, plus accessibles à l'utilisateur inexpérimenté et plus attrayants pour les générations montantes familières des interfaces graphiques colorées et des instruments de navigation grands publics utilisés pour explorer Internet.

Les services

Au fil des ans et de l'installation de nouvelles versions de logiciels intégrés pour la gestion des collections documentaires, de nouvelles fonctions ont été confiées à l'OPAC. En cherchant au catalogue, l'utilisateur peut déjà savoir que tel document qui l'intéresse a été commandé par la bibliothèque mais n'a pas été reçu, ou qu'il a été reçu mais qu'il n'est pas encore disponible sur les rayons; dans ce dernier cas, l'utilisateur peut demander, toujours par l'entremise du catalogue, un traitement accéléré. Dans les cas où le document est prêté, l'utilisateur peut ajouter son nom à une liste de réservations, en sachant combien de personnes auront accès au document avant lui.

Un nombre toujours croissant de fonctions de gestion des comptes d'utilisateurs sont accessibles par le catalogue. L'utilisateur peut s'inscrire, consulter son propre dossier d'emprunt et prolonger l'emprunt d'un document qui n'a pas été réservé par un autre client.

L'institution elle-même a découvert rapidement les avantages à tirer de l'intégration à l'OPAC de renseignements institutionnels ou d'information communautaire. Il n'est plus rare de trouver bien en évidence au catalogue les heures d'ouverture de la bibliothèque, des informations de nature ponctuelle sur les activités qui s'y déroulent, les règles d'utilisation de la collection, des listes de nouvelles acquisitions ou de publications, une « boîte » à commentaires et à suggestions, etc. Certaines bibliothèques offrent un service de référence électronique : l'utilisateur peut envoyer sa question par voie électronique et recevoir dans les délais de rigueur la réponse d'un professionnel de l'information.

Tous ces services sont souvent accessibles à distance, et ce, 24 heures par jour. La mise en place de réseaux de télécommunications rend l'accès aux catalogues de bibliothèques de plus en plus facile à toute personne équipée d'un micro-ordinateur et d'un canal de communication électronique. Les catalogues se retrouvent maintenant sur Internet, permettant aux individus de consulter non seulement le catalogue de la bibliothèque locale, mais également les catalogues d'autres bibliothèques, peu importe où elles se trouvent⁴. Les utilisateurs peuvent ainsi repérer des documents que leur bibliothèque ne possède pas dans le domaine qui les intéresse. Il existe évidemment plusieurs logiciels de gestion des catalogues, et chaque institution documentaire jouit d'une certaine liberté dans la conception d'interfaces établies en fonction des besoins et des niveaux de sophistication des utilisateurs locaux. L'utilisateur qui consulte à distance les catalogues de plusieurs bibliothèques doit donc souvent se familiariser avec plusieurs interfaces d'interrogation. Il importe de souligner le rôle essentiel joué par la norme Z39.50⁵. Lorsqu'un serveur Z39.50 est actif, l'interface d'interrogation et de réponse est toujours la même, peu importe la

4. On trouvera une liste d'adresses de bibliothèques du monde francophone dont le catalogue est accessible par Internet sur le site Web des bibliothèques de l'UQAM, dans la rubrique Bibliothèques sur Internet.

5. Pour une information complète sur la norme Z39.50 et ses applications, voir la Bibliothèque nationale du Canada et la U.S. Library of Congress.

base interrogée, ce qui évite au chercheur d'avoir à se familiariser avec plusieurs langages d'interrogation⁶ (Séigny, 1995; Sybille, 1996; Beheshti, 1997).

L'utilisateur exerce une influence de plus en plus grande sur l'offre de services dans son catalogue. Ses attentes incluent maintenant la fourniture d'un service de messagerie électronique, l'accès à des sources de plus en plus diversifiées d'information bibliographique et factuelle, la mise en disponibilité d'une information plus complète sur le contenu des documents qui l'intéressent, et ultimement l'accès au plein texte des documents (Le Marec, 1989; Sybille, 1996).

Les interfaces

Le dialogue « humain-machine » devient graduellement plus facile à établir et à maintenir pour une majorité d'utilisateurs. On a facilité la tâche de l'utilisateur en limitant le nombre de touches de fonctions différentes à utiliser, en simplifiant les instructions, en réduisant le nombre d'écrans à parcourir avant d'arriver à la description du document recherché, en permettant les retours en arrière et en offrant des historiques de recherche pour recréer au moins en partie ce contexte qui existait dans les catalogues traditionnels (où l'on voyait toujours où on était) mais qui avait disparu à l'arrivée d'OPAC ne montrant jamais qu'une seule page-écran à la fois (Teissedre, 1995).

Les catalogues contemporains offrent des menus plus clairs. Les clés d'accès sont mieux identifiées. On propose à l'utilisateur des modes de recherche de complexité variable, permettant à l'expert, par exemple, d'accélérer les opérations lorsqu'il sait ce qu'il cherche et ne veut pas passer par la consultation des listes de vedettes-matière, des titres ou des noms d'auteurs affichés pour le bénéfice d'utilisateurs moins expérimentés.

L'affichage de la notice catalographique ressemble de moins en moins à celle que l'on avait adoptée sur les fiches cartonnées traditionnelles. Les divers éléments de la description sont étiquetés (Titre: xxx, Auteur: yyy, Collection: zzz, etc.), et un effort réel est fait pour que la terminologie utilisée soit celle qu'une majorité d'utilisateurs comprendront.

Lorsque l'utilisateur a repéré au catalogue local le ou les documents qui l'intéressent, on lui indique plus clairement à quel endroit dans la bibliothèque se trouvent ces documents. Certains catalogues iront même jusqu'à afficher un plan qui indique l'emplacement exact d'un document dans l'espace physique occupé par la collection (Borgman *et al.*, 1995). Ce genre d'interface est particulièrement utile aux enfants et à tous ceux qui perçoivent difficilement la relation qui existe entre le sujet d'un document, sa cote de classification et sa localisation.

Lorsqu'il consulte à distance, l'utilisateur peut télécharger sur son propre poste de travail l'information repérée. À partir de ces données qu'il peut dès lors analyser, annoter, commenter, reformater, etc., l'utilisateur crée son propre catalogue et sa propre banque d'information (Bertrand, 1991).

6. Pour des exemples d'interfaces Z39.50 pour l'accès simultané à distance à plusieurs catalogues de bibliothèques, voir le catalogue IRIS de la Bibliothèque nationale du Québec ou celui de la U.S. Library of Congress.

Le contenu bibliographique et son exploitation

Les documents sont décrits selon un modèle normalisé au moyen de règles très strictes⁷. L'accès à la description d'un document se fait par le biais de son titre, des noms des divers agents associés à sa conception et à sa réalisation, des divers numéros d'identification qui lui ont été attribués par des instances qualifiées et, enfin, des représentations des sujets dont il traite sous forme d'indices de classification, de vedettes-matière ou de mots-clés. Alors que dans les catalogues sur fiches le repérage devait nécessairement se faire de façon linéaire à partir des premiers mots significatifs dans les titres, des noms de famille des auteurs et des énoncés de sujet complets, la recherche dans les catalogues électroniques apparaît par comparaison très flexible, puisqu'on peut y chercher par mot ou même par chaîne de caractères dans un titre ou un énoncé de sujet, par prénom d'un auteur, etc. On déplore cependant que cette fonctionnalité soit pénalisée par le nombre généralement restreint de champs exploitables lors de la recherche et de termes utilisés pour décrire les contenus. Force nous est de constater que, si le « contenant » du catalogue a changé rapidement en l'espace d'à peine deux décennies, son contenu bibliographique prend du temps à évoluer (Shannon et Gibbs, 1996). Peu de catalogues offrent à ce jour l'accès direct à d'autres éléments de la description bibliographique, les notes des catalogueurs sur le contenu, la forme et les particularités d'un document, par exemple (Crawford, 1992). Et, malgré les demandes répétées des usagers en ce sens, on ne donne pas souvent accès aux tables des matières, aux quatrièmes de couvertures ou à des résumés du contenu des documents. En plus de faciliter pour l'utilisateur la décision de consulter ou non le document repéré, ces éléments d'information de nature thématique constitueraient pourtant une source supplémentaire et fort utile de mots-clés facilitant la recherche au catalogue (Bertrand, 1991; Tyckoson, 1991; Intner, 1993; Sybille, 1996).

La recherche par sujet est utilisée plus souvent depuis l'apparition des catalogues automatisés (Le Marec, 1989; Sinno-Rony, 1991). Cette recherche est privilégiée par tout usager qui ne sait pas ce qu'une collection possède sur le sujet qui l'intéresse. Ce type de recherche est cependant celui qui pose le plus de problèmes à l'interrogation : autant d'individus, en effet, autant de langages et de difficultés prévisibles d'appariement avec le langage normalisé utilisé pour la description du contenu des documents. L'interrogation du catalogue au moyen du langage de tous les jours, rendue possible par la technologie justement, ne règle donc pas tous les problèmes. Toutes les langues naturelles sont plus ou moins riches de synonymes et d'homonymes qui rendent difficile la recherche par sujet au catalogue; l'utilisateur conclut parfois trop rapidement que la collection de la bibliothèque ne contient pas de documents sur le sujet qui l'intéresse devant des résultats de recherche nuls, attribuables à l'utilisation de termes de recherche non reconnus par le système. Les gestionnaires des catalogues commencent heureusement à s'attaquer au problème

7. Ces normes sont notamment l'ISBD (format de description bibliographique internationale normalisée), des règles de catalogage, telles les règles de la description de l'Association française de normalisation (AFNOR) ou les règles de catalogage anglo-américaines (RCAA2R), le format MARC (*machine-readable cataloging*, pour l'échange électronique de données bibliographiques).

de la non-correspondance du vocabulaire de l'utilisateur et de celui du système, et on peut espérer que la situation s'améliorera rapidement lorsque tous les logiciels sauront gérer les réseaux complexes de liens de sens entre termes associés; ces réseaux sont déjà présents dans des fichiers dits d'autorités maintenus par les catalogues, mais les utilisateurs n'y ont encore que rarement accès (Turquet, 1997). Dans les fichiers d'autorités, on crée le plus grand nombre d'équivalences possible entre formes verbales utilisées par le public (correctes ou erronées) et formes verbales nécessaires à l'identification et à la normalisation bibliographique (Tyckoson, 1991; Maisonneuve, 1995).

Lorsque l'utilisateur a pu identifier un document qui l'intéresse, il peut maintenant réutiliser l'information contenue dans la notice qui le décrit pour poursuivre sa recherche. À la suite de la reconnaissance du fait qu'une notice bibliographique comporte des données utiles constituant des points de départ intéressants pour créer des liens avec d'autres notices (Mitev et Hildreth, 1989), les techniques de l'hypertexte s'implantent rapidement dans les catalogues. Les hyperliens établis entre éléments d'information associés dans un fichier bibliographique permettent à l'utilisateur, à partir de la notice catalogographique d'un document connu, de repérer l'ensemble des autres documents produits par le même auteur, publiés dans la même collection, classés sous un même indice de classification ou indexés par la même vedette-matière⁸. Alors que dans l'OPAC classique il n'était pas possible de passer d'un type de recherche à un autre sans repasser par le menu d'accueil, « l'information présente à l'écran devient une information dynamique, permettant de lancer d'autres requêtes » (Sinno-Rony, 1991, p. 310) dans l'hypercatalogue. L'intégration de liens hypertextuels dans les catalogues en ligne permet donc d'espérer que l'utilisateur pourra enfin explorer le catalogue à sa façon, lui permettant de trouver l'information voulue même s'il exprime sa demande comme il la ressent, plutôt que selon des règles qu'il ne connaît pas ou ne comprend pas.

La recherche et l'expérimentation vont bon train sur les moyens d'assister l'utilisateur dans sa quête d'information. On veut de plus en plus mettre le système en charge de la manipulation des techniques d'interrogation et de combinaison des clés de recherche. On peut s'attendre également à voir bientôt un plus grand nombre de systèmes prendre l'initiative de refaire la recherche sur d'autres champs de la description lorsqu'une première interrogation par l'utilisateur ne mène pas à un résultat jugé satisfaisant (Mitev et Hildreth, 1989).

Le catalogue multimédia

Le catalogue multimédia fait une apparition remarquable en cette fin de siècle même si on ne le trouve encore que dans un nombre restreint d'institutions. Dans une bibliothèque municipale⁹ où le catalogue sur fiches a été remplacé par un catalogue multimédia, on décrit avec enthousiasme cet outil qui « autorise, à partir d'un

8. Pour un exemple d'utilisation d'hyperliens dans un catalogue, voir le catalogue IRIS de la Bibliothèque nationale du Québec.

9. Il s'agit de la bibliothèque municipale de Valenciennes, en France.

poste de travail informatisé unique, la manipulation combinée de notices bibliographiques, d'images reproduisant les documents et d'éventuels extraits textuels, sonores ou audiovisuels» (Dion, 1996, p. 48). Les possibilités offertes par le catalogue multimédia sont en effet nombreuses. Dans une collection contenant des documents anciens ou de très grande valeur, par exemple, on peut associer à sa notice bibliographique l'intégralité de documents numérisés pour éviter des manipulations trop lourdes ou dommageables. Dans le cas de collections d'images, on peut permettre le feuilletage électronique.

Le catalogue comme porte ouverte sur le monde

L'accès à l'information par le truchement du catalogue n'est plus limité à ce qu'on peut trouver dans le seul fichier décrivant le contenu d'une collection locale.

De plus en plus de catalogues offrent la possibilité d'exploiter aussi des index de périodiques disponibles sur CD-ROM en réseau local. Dictionnaires de langues, dictionnaires biographiques, encyclopédies, bases de données factuelles, banques d'images, etc., peuvent être mis à la disposition de l'utilisateur par cette même voie (Crawford, 1992).

En passant par le catalogue, l'utilisateur peut aller encore plus loin si on lui donne accès à Internet, le réseau des réseaux, où il pourra poursuivre sa recherche d'information sur le sujet qui l'intéresse. Le nombre toujours croissant de documents disponibles sous forme électronique signifie d'ailleurs que l'accès au plein texte se répand graduellement. À partir du moment où les documents sont transposés sur support informatique, en mode image ou en mode texte, il n'est même plus nécessaire qu'ils soient dans l'enceinte de la bibliothèque pour en rendre le contenu accessible (Bertrand, 1991).

Problèmes liés à l'exploitation du catalogue contemporain

Malgré sa grande popularité et son degré toujours croissant de raffinement, l'efficacité du catalogue contemporain reste relative. On ne peut certes plus aujourd'hui reprocher aux concepteurs de catalogues de ne pas tenir compte des besoins des usagers de la même façon qu'on le faisait il y a vingt ans. Ce qui reste à faire, cependant, c'est de s'attaquer de manière systématique aux problèmes qui subsistent et qui témoignent, au moins en partie, du fait que les catalogues reflètent encore les pratiques institutionnalisées d'organisation de la documentation plutôt que la façon dont les usagers cherchent l'information dont ils ont besoin.

Considérations ergonomiques

Trop peu de bibliothèques peuvent mettre à la disposition de leur clientèle venue consulter sur place un nombre suffisant de postes informatisés donnant accès au catalogue. En conséquence, les temps d'attente sont longs et les périodes de consultation doivent être écourtées (Teissedre, 1995). Dans le contexte d'un enrichissement constant des ressources du catalogue, une telle situation apparaît pour le moins

paradoxe! Il est étonnant également de constater que la plupart des institutions documentaires ne mettent pas d'imprimante à la disposition des usagers travaillant sur place, forçant ceux-ci à transcrire manuellement l'information bibliographique sur les documents repérés: cette opération est source d'erreurs inévitables qui ramèneront l'utilisateur au catalogue (Shannon et Gibbs, 1996).

L'intégration de l'information

Alors qu'on s'approche de plus en plus de l'idéal du catalogue comme « guichet unique » (Lamontagne, 1997, p. 22) donnant accès à une grande variété de types et de sources d'information, le problème de l'intégration de ces sources dans un ensemble cohérent, exploitable par l'utilisateur, n'est pas encore réglé. Il reste difficile pour un grand nombre d'utilisateurs de passer aisément du catalogue local à d'autres sources d'information ou de percevoir les différences qui existent entre les diverses banques d'information consultables à partir du même terminal. De plus, l'utilisateur qui se voit offrir un accès à diverses sources de données bibliographiques se heurte encore non seulement à une variété de formats d'affichage, mais également à une variété de langages et de techniques de recherche plus ou moins compatibles ou ressemblants. La création de passerelles informatiques qui permettent d'interroger plus facilement des bases de données construites à l'aide de logiciels différents, la norme Z39.50 mentionnée plus haut par exemple, permet de surmonter les problèmes d'ordre technique. Les problèmes d'ordre conceptuel demeurent cependant. Quelle est la source la plus pertinente pour de l'information sur tel sujet? Comment a-t-on représenté tel concept ou tel sujet dans telle base de données?

L'aide à la recherche

L'OPAC reste impitoyable devant l'orthographe, et peu de systèmes peuvent corriger les erreurs de saisie même les plus simples et les plus évidentes (l'inversion de deux lettres par exemple) (Teissedre, 1995).

Même les meilleurs OPAC n'aident pas encore l'utilisateur à transformer sa demande d'information, qui peut n'être qu'un intérêt plus ou moins vague, en une description explicite compréhensible par le système (Mitev et Hildreth, 1989; Beheshti, 1997). L'OPAC reconnaît mieux les chaînes de caractères que les affinités sémantiques et ne peut évidemment pas réorienter le dialogue avec l'interlocuteur comme le ferait un professionnel de l'information, ou encore reconnaître le type d'erreur qui aurait pu conduire à un résultat nul. Il n'est toujours pas arrivé, mais il n'est peut-être plus très loin malgré tout, le jour où l'utilisateur, après avoir fourni un feedback de pertinence, pourra demander au système de « rechercher encore une dizaine de références comme celle-ci » ou, au contraire, de « sélectionner parmi les 2 000 réponses la vingtaine qui [...] convient le mieux » (Bertrand, 1991, p. 301).

L'accès physique aux documents

Les usagers de bibliothèques publiques, scolaires et universitaires viennent surtout chercher au catalogue l'information bibliographique qui leur permettra de repérer un ou plusieurs documents à feuilleter, emprunter et consulter à loisir

(Crawford, 1992, p. 30). À partir du moment où l'on intègre au catalogue des index de périodiques et où on permet l'accès à distance aux catalogues d'autres institutions documentaires se pose de façon aiguë le problème non réglé de la fourniture des documents qui y seront repérés par l'utilisateur. Si les catalogues contemporains rendent l'information bibliographique de plus en plus accessible, il n'en est pas encore de même pour l'information documentaire ou factuelle (Le Marec, 1989; Bernhart, 1995).

Conclusion

Le catalogue revient graduellement à la vocation qu'on avait tenté de lui donner au 19^e siècle, celle qui en faisait non seulement un inventaire de collection locale, mais également un index à l'ensemble de l'information disponible dans les livres, dans les articles de périodiques et dans d'autres types de documents moins traditionnels. La possibilité de passer par le catalogue local pour accéder à des sources d'information externes redonne au catalogue un rôle important à jouer dans la représentation et l'accès à l'ensemble du savoir humain (Tyckoson, 1991). Mais dans l'OPAC hypertextuel, enrichi de liens vers des ressources extérieures complémentaires, l'utilisateur mal préparé risque ou bien de se perdre, ou bien de se noyer sous l'abondance des données qu'il aura récupérées (Le Marec, 1989; Crawford, 1992). Pour peu qu'on sache les interroger, les catalogues fournissent une réponse, et là, pour l'instant, s'arrête leur mission. Il revient à l'utilisateur d'évaluer l'information dont il est inondé, de hiérarchiser et de sélectionner. La formation des usagers à l'exploitation des catalogues, et encore plus généralement à l'utilisation de l'information, reste donc essentielle. Les bibliothécaires les plus adroits jouent d'ailleurs de la fascination qu'exercent les nouvelles technologies pour assumer plus efficacement leur rôle traditionnel (Dion, 1996). Le catalogue peut devenir une vitrine promotionnelle très puissante pour une bibliothèque particulière et pour le monde de l'information en général.

Références bibliographiques

- BEHESHTI, J. (1997). The evolving OPAC. *Cataloging and Classification Quarterly*, 24(1/2), 163-185.
- BERNHART, É. (1995). Nouvelles technologies au service de l'accès en ligne : quelle amélioration pour le public? Dans É. Bernhart (dir.), *Offrir aux publics un catalogue en ligne* (p. 87-109). Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires.

- BERTRAND, R. (1991). Le catalogue, les bibliothèques et la modernité. *Bulletin des bibliothèques de France*, 36(4), 295-302.
- BORGMAN, C. L. (1996). Why are online catalogs still hard to use? *Journal of the American Society for Information Science*, 47(7), 493-503.
- BORGMAN, C. L. *et al.* (1995). Children's searching behavior on browsing and keyword online catalogs: The Science Library Catalog Project. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(8), 663-684.
- CRAWFORD, W. (1992). *The Online Catalog Book. Essays and Examples*. New York : G. K. Hall.
- DION, M.-P. (1996). Une expérience multimédia : le catalogue de la bibliothèque de Valenciennes. *Bulletin des bibliothèques de France*, 41(1), 47-55.
- HANCOCK-BEAULIEU, M. (1991). Les catalogues en ligne jugés par les utilisateurs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 36(4), 312-316.
- INTNER, S. S. (1993). Enhancing OPACs. *Technicalities*, 13(3), 4-6.
- LAMONTAGNE, B. (1997). La bibliothèque, plaque tournante de l'information. *Contact*, automne, p. 22-23.
- LE MAREC, J. (1989). *Dialogue ou labyrinthe? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou.
- MAISONNEUVE, M. (1995). L'approche qualité et les catalogues informatisés : pour un meilleur usage des catalogues en ligne. Dans É. Bernhart (dir.), *Offrir aux publics un catalogue en ligne* (p. 111-136). Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires.
- MILLSAP, L. (1996). A history of the online catalog in North America. *Technical Services Management. A Quarter Century of Change and a Look to the Future* (p. 79-91). New York : Haworth.
- MITEV, N. (1986). L'automatisation des catalogues : interaction utilisateur/système, *Bulletin des bibliothèques de France*, 31(3), 238-247.
- MITEV, N. et HILDRETH, C. (1989). Les catalogues interactifs en Grande-Bretagne et aux États-Unis : systèmes et interfaces. *Bulletin des bibliothèques de France*, 34(1), 22-36.
- PETERS, T. (1991). *The Online Catalog. A Critical Examination of Public Use*. Jefferson, NC : McFarland.
- SÉVIGNY, M. (1995). La norme Z39.50 : un outil essentiel pour l'uniformisation de la recherche d'information. *Cursus*, 1(1).
- SHANNON, K. L. et GIBBS, M. E. (1996). From catalog to OPAC. A look at 25 years of technical services in school libraries. *Technical Services Management: A Quarter Century of Change and a Look to the Future* (p. 41-53). New York : Haworth.

- SINNO-RONY, S. (1991). Les hypercatalogues : nouvelles perspectives pour les OPAC. *Bulletin des bibliothèques de France*, 36(4), 303-311.
- SYBILLE, C. (1996). Catalogues du futur, futur des catalogues. *Bulletin des bibliothèques de France*, 41(6), 83-85.
- TEISSEDRE, M. (1995). Ergonomie du catalogue en ligne. Dans É. Bernhart (dir.), *Offrir aux publics un catalogue en ligne* (p. 69-84). Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires.
- TURQUET, B. (1997). Que faire de Rameau? Ou comment faire avec Rameau? *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français*, 177, 96-101.
- TYCKOSON, D. A. (1991). The twenty-first century limited: Designing catalogs for the next century. *Cataloging and Classification Quarterly*, 13(3/4), 3-28.
- YEE, M. M. et SHATFORD LAYNE, S. (1998). *Improving Online Public Access Catalogs*. Chicago : American Library Association.