

Le service de référence dans les bibliothèques universitaires algériennes : l'apport des technologies de l'information et de la communication

Par Hakim Benoumelghar
Enseignant/chercheur/ Université de Khemis Miliana

Le 1^{er} colloque national sur les services d'information dans les bibliothèques universitaires Algériennes : réalité et perspectives

Université M'Hamed Bougara de Boumerdès, les 14 et 15Mai2014.

Résumé :

L'intégration des technologies informatiques et télématiques dans les bibliothèques universitaires a constitué un cheval de bataille des tenants de ces établissements du savoir, particulièrement dans les pays développés, et ceci depuis des décennies et ce, au grand bénéfice des utilisateurs.

L'engouement manifeste des professionnels de l'information de ces pays aux nouvelles méthodes d'acquisition, de traitement, de stockage et de diffusion des documents d'étude et de recherche témoigne de la mobilisation de la corporation et du soutien d'appoint apporté par les pouvoirs publics dans l'objectif d'assurer des services d'information modernes et efficaces au grand bonheur de la communauté universitaire, et subséquemment de la recherche-développement et de la recherche-action qui se répercutent *ipso facto* sur la situation socio-économique, culturelle et technologique des dits pays. L'opération d'automatisation des bibliothèques universitaires algériennes enclenchée dans le début de la décennie 1990 dans quelques établissements gagne du terrain actuellement.

Cette contribution abordera le service de référence dans les bibliothèques universitaires en local, à distance à travers les interfaces web des BU et les catalogues collectifs mis en œuvre (CCDZ) ainsi que les perspectives de son développement et élargissement aux ressources électroniques mises en ligne à travers le portail national (SNDL) mis à la disposition des enseignants/chercheurs et des étudiants post-graduants.

ملخص بالعربية :

سعى مسؤولي المكتبات الجامعية، خاصة في البلدان المتقدمة، الى ادخال التكنولوجيات الاعلامية و الشبكية في نشاطات مؤسساتهم و هذا منذ عشرينات من الزمن و لفائدة المستعملين. هذا السعي من طرف مهنيي المعلومات للمناهج الحديثة للاقتناءات، المعالجة، تخزين و بث الوثائق المساندة للتعليم و البحث لقي اذانا صاغية من قبل السلطات العمومية و ذلك بهدف ضمان خدمات معلومات عصرية و فعالة للجمهور الجامعي و من خلاله لنشاطات البحث و التطوير التي تنعكس على الوضعية الاجتماعية-الاقتصادية، الثقافية و التكنولوجية لتلك البلدان. عملية حوسبة المكتبات الجامعية الجزائرية التي بدأت في عشرينات التسعينيات في بعض المؤسسات تنتشر حاليا.

هذه المساهمة تعالج موضوع الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية في شكلها المحلي و عن بعد من خلال واجهات الواب للمكتبات و الفهارس الموحدة (الفهرس الموحد الجزائري) و افاق تمديدتها الى الموارد الالكترونية للنظام الوطني للوثائق على الخط المباشر المتاح للأساتذة/الباحثين و طلبة مابعد التدرج.

Le texte :

Qu'est-ce qu'un service de référence ?

Traduit de l'anglais, le terme « référence » définit « l'action de se référer ou de renvoyer le lecteur à un texte, une autorité »¹. Le service de référence, quant à lui, se définit autour d'un certain nombre d'activités que Bertrand Calenge cité par J.-P. Accart condense en « une fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation »² ou « l'aide et l'orientation de l'utilisateur dans sa recherche de l'information pertinente »³.

Les services de référence présentsiels :

Ils s'articulent, selon Jean-Philippe Accart, autour de la notion de médiation comme service proposé à l'utilisateur de la bibliothèque.

La concrétisation de ce service suppose l'existence d'une « démarche orientée utilisateur »⁴ dans toutes ses dimensions (architecturales, disposition du mobilier) étudiées en détail, tout comme l'éventuelle acquisition de collections spécifiques pour réussir ce projet.

Le « bibliothécaire de référence » doit avoir les « qualités d'accueil, d'écoute et de compréhension de l'usager » pour répondre aux questions des usagers à travers un « entretien de référence » qui, selon Jean-Philippe Lamy cité par J.-P. Accart « représente l'accomplissement de la fonction de référence »⁵ qui peut se traduire par l'élaboration des produits documentaires tels que : fiches ou notes de synthèse, dossiers de presse, dossiers d'actualités, bibliographies thématiques, etc.

Bertrand Calenge a défini la fonction de référence comme une « fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation »⁶

Melvil Dewey, cité par J.-P. Lamy, définit cette fonction (Reference Service), comme « l'assistance à l'utilisateur dans la recherche d'information »⁷.

Différents niveaux de services sont concevables selon les besoins de la bibliothèque énumérés par B. Calenge :

- un service d'information qui propose une utilisation « intelligente » de la bibliothèque.
- un service de recherche documentaire qui évalue en profondeur le besoin de l'usager en s'appuyant sur un corpus étendu d'outils et de ressources.

1 Accart, Jean-Philippe. Les services de référence, du présentiel au virtuel.- In Bulletin des bibliothèques de France , n° 3, 2009.

En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0101-001> Consulté le 03/04/2014.

2 Ibid.

3 Ibid

4 Ibid

5 Ibid

6 CALENGE Bertrand. Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.- Paris : Ed. du Cercle de la librairie ; 1996. p.129

7 Lamy, Jean-Philippe. L'entretien de référence. – In Bulletin des bibliothèques de France, n° 6, 1998.

En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007> Consulté le 03/04/2014.

Le service de référence dans une bibliothèque universitaire fait partie de ce que l'on appelle la formation documentaire de l'utilisateur, c'est-à-dire lui apprendre comment utiliser les outils de recherche documentaires élaborés et le familiariser autant que faire se peut aux diverses collections disponibles. Selon Yves Tessier, cité par Lisette Dupont, la formation documentaire est « l'ensemble des activités d'apprentissage permettant de connaître et d'utiliser les sources d'information et les ressources documentaires de façon optimale, afin de répondre à des besoins d'information pour fins d'étude, de recherche et de ressourcement permanent »⁸.

La première étape de cette formation à ce qui est appelé dans les pays anglo-saxons « *library orientation* » ou « *library instruction* » est plutôt liée « à l'accueil des nouveaux étudiants et consiste à faire connaître l'outil bibliothèque. » Dispensée principalement en début d'année universitaire⁹. L'objectif va bien au-delà du renseignement bibliographique.

Dans les bibliothèques des pays développés des personnels formateurs existent appelés les bibliothécaires de référence ou conseillers en documentation. Enseigner est une des composantes des tâches du personnel de référence.

« Tous les conseillers en documentation mènent leur expérience pédagogique soit seuls, soit en tandem avec un chargé de cours, (...). Les bibliothécaires de référence assurent aussi la plupart des séances de formation proposées de façon facultative dans les locaux mêmes de la bibliothèque, que ce soit des formations spécialisées, interrogation du catalogue automatisé, utilisation des bases de données sur disques optiques compacts, méthodologie de recherches bibliographiques, ou des visites guidées de la bibliothèque. Ce sont eux qui préparent les matériels pédagogiques d'accompagnement pour l'autoformation. »¹⁰

L'utilisateur de la bibliothèque avant qu'il ne procède à la demande/consultation des collections effectue une recherche documentaire. C'est à-dire « identifier, récupérer et traiter des éléments divers (chiffres, bibliographie, textes...) sur un sujet donné. Cette identification des informations est une étape indispensable à toute synthèse des connaissances et revue de la littérature »¹¹ dans un domaine donné.

Les différentes étapes de la recherche

- définir les objectifs de la recherche et bien formuler la question ;
- choix des sources d'information pertinentes ;
- définir les stratégies de recherche selon les sources interrogées ;
- évaluer et sélectionner les sources d'information et les références obtenues ;
- identifier et localiser les sources d'information sélectionnées ;

8 Lisette DUPONT.- La place de la formation documentaire dans la formation universitaire.-In Documentation et bibliothèques, janvier-mars 1992, p. 35-40.

9 Duffau, Anne-Marie et Montbrun, Françoise. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadienne. – In Bulletin des bibliothèques de France, n° 1, 1995.

En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-01-0008-001> Consulté le 09/04/2014.

10 Ibid.

11 www.irdes.fr/EspaceDoc/DossiersBiblios/SourcesInfo.pdf+&cd=15&hl=fr&ct=clnk&gl=fr
Consulté le 06/04/2014.

C'est à cette étape qu'intervient le rôle du bibliothécaire de référence pour apporter son aide pour faciliter cette démarche qui doit être la plus pertinente possible et tendant vers l'exhaustivité.

Ceci dit, ce médiateur qui est le bibliothécaire de référence a :

- une parfaite connaissances des multiples sources d'information ;
- la maîtrise des outils et des stratégies de recherche.

«On appelle "services de référence" les services de questions-réponses fournis principalement par des bibliothèques, dans le but d'aider les usagers à identifier la documentation pertinente en adéquation avec leur recherche. »¹²

Le service de référence virtuel ou à distance :

Avec l'avènement du web et l'appropriation du réseau internet par les bibliothèques, le service de référence a une réplique virtuelle notamment sur le site web de la bibliothèque.

« Appelé également service de réponse à distance ou encore service de référence virtuel, il permet aux internautes de poser des questions en ligne (par chat ou par mail) auxquelles répondent des bibliothécaires issus de différents établissements documentaires réunis en réseau. Une institution peut aussi offrir cette prestation sur son propre site. »¹³

« Les services de référence en ligne sont le prolongement numérique de structures physiques déjà existantes dans les bibliothèques. Plus globalement ce type de renseignement sur Internet s'apparente aux autres sites de questions-réponses sur le web qui ne proviennent pas du monde des bibliothèques. »¹⁴

Connu par deux modes : soit asynchrone, c'est-à-dire en temps différé (utilisant un formulaire Web ou le courriel), soit synchrone, c'est-à-dire en temps réel (utilisant le chat ou clavardage, la messagerie instantanée).¹⁵

Service de renseignement à distance collaboratif ou en consortium:

Quelques exemples : On peut citer : BiblioSés@me (Bibliothèque Publique d'information-Paris), SINDBAD¹⁶ (Bibliothèque nationale de France), Le Guichet du Savoir (Bibliothèque municipale de Lyon), Rue des facs (BU Ile de France).

12 <http://cursus.edu/article/9911/les-services-reference-des-bibliotheques-consommer/#.U1APANFOXIU>

Consulté le 06/04/2014.

13 Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire Enjeux, perspectives, débats / Claire Nguyen

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0054-009.pdf> Consulté le 07/04/2014.

14 <http://cursus.edu/article/9911/les-services-reference-des-bibliotheques-consommer/#.U1APANFOXIU>

Consulté le 06/04/2014.

15 Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal/ Claire Nguyen.- Diplôme de conservateur de bibliothèque : ENSI, 2006

http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/48/91/PDF/mem_00000318.pdf Consulté le 09/04/2014.

16 SINDBAD (Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance) est le service de réponses à distance de la Bibliothèque nationale de France. Il fournit gratuitement des références de documents (livres, revues, disques, films...) sur tous les sujets ainsi que des informations factuelles : éléments biographiques, faits, chiffres, dates.

« En regroupant plusieurs établissements, il est possible d'offrir à l'ensemble des usagers couverts par le consortium un service de référence à distance interactif selon un horaire plus étendu, idéalement 24 heures par jour, sept jours par semaine. »¹⁷

Faire de la référence virtuelle, c'est « faire de la référence en utilisant les nouvelles technologies de la communication, et donc exploiter toutes les fonctionnalités du web. Les bibliothécaires faisant depuis longtemps de la référence à distance par téléphone et par courrier, il serait donc logique qu'ils utilisent les nouveaux médias pour répondre aux usagers. (...) »

Le bibliothécaire donne des renseignements bibliographiques, des informations factuelles, localise les documents recherchés, aide à manipuler les bases de données et revues en ligne au moyen de la co-navigation notamment. »¹⁸

L'intérêt du service de référence en ligne consiste en la « possibilité de constituer un réseau collaboratif de référence virtuel, qui permet de s'affranchir de nombre de contraintes de temps, de spécialisation, etc., mais suppose une parfaite organisation, tant sur le plan technique que sur le « plan humain ». »¹⁹

Choix d'une solution informatique pour le SRV²⁰ : La solution choisie pour accomplir ce service doit « posséder les caractéristiques suivantes :

- traitement simultané de plusieurs requêtes,
- gestion de la file d'attente,
- mécanisme intégré de transfert des informations ou des demandes vers un tiers,
- et possibilité de gérer selon des modalités diverses la référence en direct (incluant la capacité pour les usagers et le personnel de consulter en même temps des pages Web).
- (...) De plus, elle doit être compatible avec les différentes plates-formes informatiques (Mac, Windows, Linux, Unix, etc.) et répondre adéquatement à certaines exigences techniques (à titre d'exemple, supporter les différents navigateurs en usage).
- Il lui faut aussi être compatible avec les nombreuses applications supportées par la bibliothèque (...).
- peu importe le système utilisé, il doit inclure une *Foire aux questions* (FAQ) pour les questions répétitives.

Enfin, il faut pouvoir faire facilement appel au courriel lorsque le service interactif est en panne ou lorsqu'on doit revenir auprès de l'utilisateur pour un complément d'information. »²¹

17 Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du XXI^e siècle : Pour une approche interactive dans un espace virtuel/ Sous-comité des bibliothèques Groupe de réflexion sur les services de la bibliothèque virtuelle CREPUQ 2001

www.crepuq.qc.ca/IMG/pdf/Rapport-REFD-24mai2006-Web.pdf Consulté le 07/04/2014.

18 Nguyen, Claire.- Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire.- In Bulletin des bibliothèques de France, n° 3, 2006 . – p 54-55.

En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0054-009> Consulté le 06/04/2014.

19 Accart, Jean-Philippe.- Les services de référence, du présentiel au virtuel.-In Bulletin des bibliothèques de France , n° 3, 2009 .

En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0101-001> Consulté le 11/04/2014

20 Service de référence virtuel

Exemples de projets collaboratifs de référence à distance :

1) Canada :

- Les bibliothèques des universités Simon Fraser et Victoria partagent un même service de REFD²² basé uniquement sur le clavardage, Ask us Live,

- En nouvelle Ecosse, un consortium de bibliothèques regroupées au sein de l'organisme provincial Novanet dispose d'un service de RFED, Live Help qui rassemble et centralise les services de référence à distance (<http://novanet.ns.ca>)

2) Etats-Unis :

- Consortium 24/7 d'OCLC : Qui est un regroupement de bibliothèques américaines offrant un service de RFED, Ask us a Question, 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Les bibliothèques universitaires algériennes et le service de référence :

D'après notre observation personnelle, nous avons relevé l'existence d'un service de référence qui fait office d'un bureau d'accueil de la bibliothèque ou dans les salles de lecture, où il y a des banques de prêt dotées de différents ouvrages de référence (comme les dictionnaires, encyclopédies, bibliographies et autres traités et ontologies) où les bibliothécaires essaient de comprendre les besoins documentaires des usagers et les orientent vers les sources appropriés ou aux outils de recherche disponibles comme c'est le cas à la BU d'Alger I .

Cette bibliothèque est la seule, suite à la visite des sites web des bibliothèques universitaires algériennes, à offrir un service de référence en ligne à travers un formulaire. Donc un service d'aide et de renseignement en mode asynchrone (voir l'image ci-dessous).

The image shows a screenshot of a web browser displaying a contact form for the University of Algiers. The browser's address bar shows the URL: index.php?option=com_foormeSfnd-1&Itemid=59993. The page title is 'Formulaire de Contact'. The form includes the following fields:

- Nom et Prénom:
- Adresse Mail:
- Statut:
- Faculté:
- Localité:
- Sujet:
- Message:

Additional fields on the right side of the form:

- Faculté, Département ou Spécialité:
- Localité, Pays:

Below the form, there is a button labeled 'Envoyer' and a note: 'SVP, patientez au moment de l'envoi de msg jusqu'à l'affichage de msg de remerciement.' The website header features a navigation menu with the following items: Accueil (Page Principale), Présentation, Services, Catalogues, Bibliothèque Numérique, Revue de la B.U., Divers, and عربي. A 'Menu Principal' is also visible on the left side of the page.

Formulaire de renseignement (BU Alger I)²³

21 Ibid.

22 Référence à distance.

23 <http://bu.univ-alger.dz/index.php/services/renseignements-en-ligne>- Consulté 17/04/2014.

L'absence de ce service appelé par B. Ghiat²⁴ « adoption de méthodes de la culture informationnelle » parmi l'offre de services des BU algériennes est due essentiellement à « la défaillance des bibliothèques universitaires, en fond documentaire, en organisation, et incompétences des personnels bibliothécaires, ainsi que l'absence de l'outil informatique au sein des bibliothèques.

Les bibliothèques universitaires en Algérie restent défaillantes, en plusieurs aspects, parmi eux on peut noter :

- Manque d'espace et places disponibles pour les lecteurs.
- Manque de livres nécessaires en nombre et en qualité.
- Manque de revues scientifiques.
- Mauvaise organisation.
- Manque des personnels bibliothécaires qualifiés.
- Manque d'organisation informatisée du fond disponible
- Manque de bases de données documentaires des journaux scientifiques.
- Manque de services de « prêts inter bibliothèques ».
- Manque de services informatiques au sein de bibliothèques. »²⁵

L'espoir de voir se développer un service de référence « réseauté » entre les différentes bibliothèques universitaires algériennes est entretenu par le projet mis en œuvre récemment dénommé CCdz²⁶ qui regroupera à terme l'ensemble des fonds documentaires du secteur de l'enseignement supérieur . Cet outil « va constituer une opportunité pour favoriser le travail collaboratif entre les bibliothèques et partager leurs ressources documentaires. Son objectif principal est d'aider les bibliothèques à améliorer leurs services, à accroître l'accès et à réduire les coûts. »²⁷. Une condition à ce partenariat souhaité entre bibliothèques pour assurer un service de référence fiable est « l'harmonisation des pratiques entre bibliothèques. Une coopération bien menée permettrait aussi, non seulement de partager les expertises, tout en baissant les coûts, mais de demander des développements plus personnalisés de la part des éditeurs »²⁸ des logiciels au fonctionnement collaboratif de référence virtuelle.

Au delà de la localisation des collections se trouvant dans les bibliothèques du secteur, le développement de ce catalogue à l'échelle nationale va étoffer les ressources documentaires de chacune des bibliothèques et pallier le déficit en titres dont elles souffrent. Cette situation consolidera le service de référence des bibliothèques en attendant que les bibliothécaires se penchent ou aient le temps (vu les fastidieuses tâches d'acquisitions et de catalogage pratiquées en solo) de faire connaissance avec les diverses collections dont regorgent leurs bibliothèques.

24 Ghiat, Boufeldja.- Contraintes d'application de la culture informationnelle dans l'université algérienne.- In Colloque L'éducation à la culture informationnelle, 16-17-18 octobre 2008, Lille. En ligne : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/31/35/DOC/Ghiat-11-CICI2.doc> Consulté le 10/04/2014.

25 Ibid

26 CCdz : Catalogue Collectif d'Algérie

27 Qu'est ce que CCdz ?
<http://www.ccdz.cerist.dz/index.php?nav=2> Consulté le 27/09/2013.

28 Nguyen, Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire. Op. cit. p. 57.

Ajouté à celles-ci les cinquante (50) bases de données des revues en textes intégral et autres ouvrages de référence, dans les domaines les plus divers, rendues disponibles par l'accès offert aux bibliothèques universitaires et certaines catégories de leur usagers par le portail national des ressources académiques électroniques SNDL²⁹.

Un immense chantier de vulgarisation de ces ressources, auprès des usagers et indirectement auprès des bibliothécaires chargés du suivi des inscrits à ce service d'information à distance, attend les responsables de ce portail via des formations restreintes, régionales ou par disciplines scientifiques. La formation bibliothéconomique doit aussi s'adapter aux ressources électroniques notamment les programmes d'enseignement de la *Bibliographie*³⁰ et de la *Bibliographie spécialisée*³¹ qui sont partie intégrante de bon nombre de filières universitaires, et ce en attendant la mise à niveau de l'infrastructure nationale de connexion au réseau Internet (lignes téléphoniques et élargissement du haut et du très haut débit à des franges importantes de la population ; dont plus d'un million d'étudiants) promise par la société publique des télécommunications, Algérie Télécoms. Ce qui permettra un accès aisé aux ressources scientifiques et de référence qui seront développées.

29 SNDL : Système national de documentation en ligne
<https://www.sndl.cerist.dz/index.php> Consulté le 18/04/2014.

30 Module enseigné pour les étudiants de première année tronc commun (Filières : Bibliothéconomie, Histoire et Journalisme) dans bon nombre d'universités du pays.

31 Module enseigné pour les étudiants de deuxième année licence Bibliothéconomie.