

L'informatisation des bibliothèques : progrès ou menace ?

Library automation: progress or menace?

?La informatización de las bibliotecas: progreso o amenaza?

Jeannine David-McNeil

Volume 32, numéro 4, octobre-décembre 1986

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1052614ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1052614ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Résumé de l'article

L'informatisation des bibliothèques suppose de nombreux changements et, comme toute nouvelle technologie, elle appelle les réactions des employés. L'auteure présente les effets de la technologie informatique dans divers milieux et, ensuite, en analyse les répercussions dans le domaine des bibliothèques grâce à une enquête menée auprès d'une vingtaine d'intervenants.

Éditeur(s)

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

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

David-McNeil, J. (1986). L'informatisation des bibliothèques : progrès ou menace ? *Documentation et bibliothèques*, 32(4), 107–116.
<https://doi.org/10.7202/1052614ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1986

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

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

L'informatisation des bibliothèques: progrès ou menace?

Jeannine David-McNeil*

École des Hautes Études Commerciales
Montréal

L'informatisation des bibliothèques suppose de nombreux changements et, comme toute nouvelle technologie, elle appelle les réactions des employés. L'auteure présente les effets de la technologie informatique dans divers milieux et, ensuite, en analyse les répercussions dans le domaine des bibliothèques grâce à une enquête menée auprès d'une vingtaine d'intervenants.

Library automation: progress or menace?

Library automation implies a number of changes and, like any other new technology, solicits reactions from employees. The author describes the effects of computer technology in the work place then specifically analyses the effects in libraries as revealed in a survey of approximately twenty libraries.

¿La informatización de las bibliotecas: progreso o amenaza?

La informatización de las bibliotecas supone numerosos cambios y como toda nueva tecnología provoca las reacciones de los empleados. La autora presenta las consecuencias de la tecnología informática en diversos medios y, a continuación, analiza las repercusiones de la informatización en las bibliotecas por medio de una encuesta que se hizo con unas veinte personas.

Alors que la révolution technologique du 19^e siècle transformait les processus de production des entreprises des secteurs primaire et secondaire, la révolution informatique actuelle touche tous les secteurs d'activité. Les bibliothèques n'ont pas échappé à l'envahissement de l'informatisation. Aujourd'hui, les responsables des bibliothèques s'interrogent non pas sur son utilité mais sur le système informatique le plus adéquat. Les avantages de l'informatique sont reconnus assez unanimement: accélération de l'accès à la documentation, amélioration de la gestion des ressources documentaires, développement des échanges entre bibliothèques. Ces effets incontestés de l'informatique ne suffisent pas cependant à dissiper l'anxiété du personnel des bibliothèques vis-à-vis l'impact de l'informatisation sur leur emploi et sur les conditions de travail.

logiques selon qu'ils les perçoivent comme des facteurs de pertes ou de gains personnels. Lors de la révolution industrielle du 19^e siècle, les ouvriers avaient boudé l'introduction des outils mécanisés de production. À travers les crises économiques et l'agitation, la société a su s'adapter et les travailleurs ont bénéficié à long terme de la croissance économique engendrée par les progrès techniques.

L'introduction de changements technologiques dans une organisation suscite chez les travailleuses et les travailleurs des réactions de résistance ou de collaboration. Les individus résistent ou acceptent les changements techno-

Qu'en est-il de la révolution informatique? Sera-t-elle un facteur de progrès social tout autant qu'économique? Les chercheurs apportent des réponses contradictoires. Les uns soulignent des effets positifs: plus grande productivité, augmentation de l'emploi dans certains secteurs d'activité, disparition de certaines tâches dangereuses pour la santé et la sécurité au travail, enrichissement de certaines occupations, plus grande flexibilité dans l'organisation du travail. D'autres notent la disparition de certains emplois et métiers, le chômage technologique, l'augmentation du stress au travail, la dégradation des tâches et l'augmentation des emplois précaires.

* L'auteure est professeure à l'École des Hautes Études Commerciales, à Montréal.

La littérature traitant de l'impact socio-économique de l'informatisation des bibliothèques renferme ces mêmes constats.

Que retenir de ces travaux? L'informatisation des bibliothèques est-elle un progrès ou une menace pour le personnel des bibliothèques?

Pour tenter de répondre à ces questions, je proposerai, dans un premier temps, un cadre d'analyse des effets des technologies informatiques sur les ressources humaines identifiées par les spécialistes en changements organisationnels ou en gestion des ressources humaines et, dans un deuxième temps, je ferai le point sur les recherches concernant les répercussions des technologies informatiques sur les conditions de travail du personnel des bibliothèques.

Effets des technologies informatiques sur les ressources humaines

De nombreux spécialistes en administration, en sociologie, en psychologie, en économie et en relations industrielles ont souligné l'impact des technologies informatiques sur le personnel qui les utilise. Ceux-ci indiquent que l'implantation d'outils informatiques dans les organisations modifie le nombre des emplois, la qualité des emplois, l'environnement physique du travail et les relations sociales des employés.

Les technologies informatiques affectent les emplois en modifiant leur nombre et les structures professionnelles. À la suite de l'implantation des technologies informatiques, certains travailleurs perdent leur emploi, d'autres accèdent à de nouveaux emplois et plusieurs doivent s'adapter à des transformations dans la nature et le contenu de leurs tâches.

La réorganisation du travail nécessitée par l'implantation de la technologie informatique dans les organisations a modifié la qualité des emplois. Les chercheurs ont observé des modifications dans la variété, la complexité et la qualification des tâches, dans l'autonomie, la mobilité, le contrôle et la surveillance du personnel, des effets sur la santé et la sécurité au travail et un réaménagement du temps de travail.

Afin d'adapter les machines et les outils informatiques aux exigences physiques et psychologiques des individus, l'environnement physique des postes de travail (mobilier, éclairage, disposition des postes de travail, contrôle de l'humidité et du bruit) peut être modifié en fonction des caractéristiques spécifiques des outils informatiques. De plus, l'informatisation des entreprises modifie la nature et la fréquence des communications entre les employés et, par conséquent, affecte le réseau des relations sociales et l'identification au groupe.

La question la plus importante, semble-t-il, consiste à déterminer dans quelle mesure ces effets sur le travail et les conditions de travail, reliés à l'informatisation des organisations, sont dus aux caractéristiques intrinsèques des technologies informatiques ou, au contraire, aux pratiques de gestion?

Les partisans du déterminisme technologique supposent l'existence d'un impact spécifique et mesurable des technologies informatiques sur les ressources humaines. Les tenants de la neutralité technologique considèrent que la technologie n'est pas la principale responsable des effets sur le personnel. Pour ces derniers, l'informatisation doit être replacée dans l'environnement des principes de gestion de l'entreprise: mesures de rationalisation, stratégie d'organisation, pratique de gestion des ressources humaines, etc.

La vision déterministe conduit soit à des attitudes de résignation, soit à des attitudes de combat puisque le choix des technologies est déterminant et qu'aucune action spécifique ne peut modifier de façon importante les effets des technologies informatiques sur le personnel. Au contraire, la vision neutraliste, celle que nous privilégions, favorise les attitudes de collaboration puisque c'est l'usage plutôt que les caractéristiques intrinsèques de la technologie qui déterminent le sens et l'ampleur des répercussions sur les ressources humaines. En ce sens, nous analyserons les variables susceptibles de modifier l'influence des technologies informatiques sur le travail et les conditions de travail et, en particulier, les pratiques de gestion des ressources humaines, les caractéristiques des individus (socio-démographiques) et des emplois ainsi que le climat organisationnel.

Les pratiques de gestion

L'introduction dans une entreprise d'un changement quel qu'il soit perturbe les habitudes de l'entreprise et a des conséquences sur les ressources humaines. Selon les réactions des travailleurs face aux changements, la réalisation des objectifs de l'entreprise sera favorisée ou compromise. Il est donc essentiel que les pratiques de gestion de l'entreprise favorisent la collaboration du personnel en regard des objectifs visés. Pour ce faire, il faut, entre autres, que ces pratiques encouragent l'adaptation et l'attitude positive des personnes touchées par les changements technologiques. Selon les principaux auteurs qui se sont intéressés à ces sujets, il est important qu'au moment de l'implantation d'un changement technologique, les entreprises se penchent sur la place de la planification des ressources humaines dans la pratique globale d'implantation des changements technologiques, sur une participation précoce du personnel aux décisions d'implantation des nouvelles technolo-

gies comme facteur d'ouverture des employés, sur la formation des usagers aux nouvelles technologies comme facteur essentiel de l'acceptation et de l'utilisation efficace des nouveaux outils de production, sur le rôle possiblement déterminant du syndicat dans le processus d'implantation des changements technologiques et sur la révision des pratiques de gestion des ressources humaines (définition des tâches, rémunération, contrôle, santé et sécurité au travail) et leur adaptation au nouveau contexte.

Les caractéristiques individuelles

Les principales caractéristiques individuelles influençant le comportement des travailleurs vis-à-vis les nouvelles technologies peuvent se regrouper en caractéristiques socio-démographiques et en caractéristiques liées à l'emploi occupé.

L'âge, le sexe, l'expérience, le niveau de scolarité, l'attitude personnelle face à la technologie sont des caractéristiques individuelles qui peuvent médialiser les effets des technologies informatiques sur les travailleurs et travailleuses.

Certaines études empiriques démontrent que les usagers peu scolarisés ou plus âgés résistent davantage à l'implantation des technologies informatiques et que l'attitude du personnel vis-à-vis les technologies informatiques est un bon indicateur prévisionnel de l'acceptation et de l'usage volontaire des outils informatiques, conditions préalables au succès de l'implantation.

Selon certains chercheurs, les caractéristiques de l'emploi peuvent influencer la réussite des changements technologiques. Ainsi, le rendement des préposés aux machines de traitement de textes peut varier selon le statut de l'employée (correspondancière ou administrative), l'organisation du travail et le type de travaux accomplis.

Climat organisationnel

Plusieurs auteurs ont démontré que l'introduction d'un changement dans une entreprise entraîne des modifications de climat organisationnel. Certains ont identifié des conséquences négatives: élévation du niveau d'anxiété, perte d'estime de soi et de motivation. D'autres ont identifié des effets positifs: amélioration de la qualité de la vie au travail, des attitudes et de la satisfaction des employés.

Malgré les divergences des opinions quant à l'impact de l'introduction d'un changement sur le climat organisationnel, la majorité des auteurs admettent que les conséquences positives ou négatives dépendent principalement de la façon dont est géré le changement (style de gestion) et des préoccupations que les gestionnaires accordent aux ressources humaines. Nous

pouvons résumer les liens existant entre les technologies informatiques et les effets sur leurs utilisateurs et utilisatrices selon le cadre analytique exposé au Schéma 1.

Une brève revue de la littérature sur les répercussions socio-économiques et la gestion de l'informatisation des bibliothèques permet de constater une grande similitude avec celles résumées précédemment concernant l'impact des technologies informatiques sur les ressources humaines.

Les principaux effets négatifs associés à l'automatisation des bibliothèques et appréhendés par le personnel des bibliothèques sont la réduction du nombre d'emplois, une modification du contenu des tâches et de la chaîne de travail, une perte d'autonomie dans l'exécution des tâches, une augmentation des contrôles, une augmentation de la fatigue visuelle, une réduction des relations sociales entre les employés et une dévalorisation du personnel étranger à la technologie informatique utilisée dans les bibliothèques automatisées.

Ces répercussions négatives sont cependant relativement moins fréquentes et moins importantes que les nombreux avantages généralement identifiés comme conséquences bénéfiques de l'implantation des technologies informatiques: diminution et rapidité d'exécution des tâches routinières, diminution des erreurs dans l'exécution des activités assistées par ordinateur, plus grandes facilités pour la gestion documentaire, meilleur contrôle et développement plus systématique des collections.

Ces effets positifs augmentent la qualité du travail du personnel des bibliothèques et sont à l'origine d'une hausse du degré de satisfaction.

Gestion de l'informatisation

Le succès de l'informatisation d'une organisation est influencé par la qualité de sa gestion. Nous avons souligné précédemment que la planification de l'implantation, la participation, l'information et la formation des ressources humaines, la révision des pratiques de gestion du personnel sont les stratégies de gestion du changement technologique les plus propices à maximiser l'acceptation et la collaboration du personnel touché.

Plusieurs auteurs ont souligné l'importance du choix judicieux du système informatique à planter. Ce n'est pas le lieu ici d'indiquer les forces et les faiblesses des systèmes existants. Cependant, on doit souligner qu'une véritable planification de l'implantation d'un système informatique dans une bibliothèque ne se résume pas aux choix du logiciel, de l'ordinateur et de

l'équipement périphérique. Les interventions et les ajustements nécessaires, à tous les niveaux de décision et d'exécution, doivent être prévues avant le choix du système informatique. La préoccupation de faire participer et d'informer les employés permet d'éviter des erreurs coûteuses qui pourraient compromettre la rentabilité financière et l'atteinte des objectifs fixés par les gestionnaires.

La formation du personnel est un des facteurs déterminants du succès de l'informatisation d'une organisation. Les bibliothèques n'échappent pas à ce constat. S'il est accepté spontanément par l'ensemble des intervenants qu'il est indispensable que le personnel des bibliothèques soit initié à une utilisation opérationnelle du logiciel et du matériel périphérique, il est plus difficile de les convaincre de l'utilité d'une formation permettant au personnel d'apprivoiser l'informatique (manipulation d'un terminal, la logique d'un logiciel, etc.) et d'acquérir une certaine dextérité sur un clavier d'ordinateur. Il faut se rappeler que l'inaptitude à utiliser cet outil peut être un obstacle à l'acceptation du changement technologique par certaines catégories du personnel (bibliothécaires, bibliotechniciens) peu familières avec la dactylographie. Une bonne formation doit être la plus large possible et répondre adéquatement aux besoins du personnel touché.

L'automatisation dans le secteur de la production est associée spontanément à une modification du processus de production et de la chaîne des opérations. L'automatisation d'une bibliothèque, de façon semblable, exige un ajustement de la chaîne de travail du personnel. La nouvelle chaîne de travail doit être compatible avec les contraintes imposées par le système informatique mais elle doit aussi tenir compte des aptitudes et de la facilité d'adaptation du personnel. La flexibilité, la communication et la participation sont indispensables pour que l'informatisation soit acceptée avec enthousiasme et perçue comme un progrès et non un recul pour la bibliothèque. Il est préférable d'informer le personnel de la bibliothèque avant l'implantation des changements technologiques des travaux supplémentaires et des difficultés d'ajustement prévues afin de les préparer à ces phases plus difficiles mais inévitables.

L'informatisation modifie l'environnement physique des bibliothèques. L'installation de terminaux, d'imprimantes, de lecteurs de microfiches transforment le milieu de travail. Le choix de ces appareils, de leur emplacement et du mobilier adapté peuvent contribuer ou nuire à l'attitude positive et à la satisfaction du personnel selon qu'il aura été ou non consulté et que ses suggestions auront été ou non retenues. Plusieurs problèmes physiques associés à l'utilisation de l'informatique peuvent être évités ou atténués grâce au respect des normes ergono-

miques. Il est impensable d'espérer améliorer la satisfaction et la productivité des travailleurs si ces derniers associent l'informatique à une augmentation de leur fatigue visuelle, au stress, aux maux de dos et à des migraines.

Résultats d'un sondage

Nous avons déjà tenté de vérifier si le cadre analytique général développé pour étudier les liens entre les technologies bureautiques et leur impact sur les ressources humaines pouvait se vérifier dans le secteur des bibliothèques. Dans un rapide sondage auprès de cinq établissements d'éducation appartenant à un même réseau de bibliothèques, nous avons utilisé les outils de cueillette de données employés dans les entreprises pour mesurer l'existence et l'importance de la perception par le personnel de bureau de certains effets sur leur travail et de certains problèmes physiques liés à l'implantation de technologies bureautiques et pour vérifier jusqu'à quel point la façon de gérer l'introduction d'outils bureautiques a des conséquences positives ou négatives sur les utilisateurs de ces nouvelles technologies.

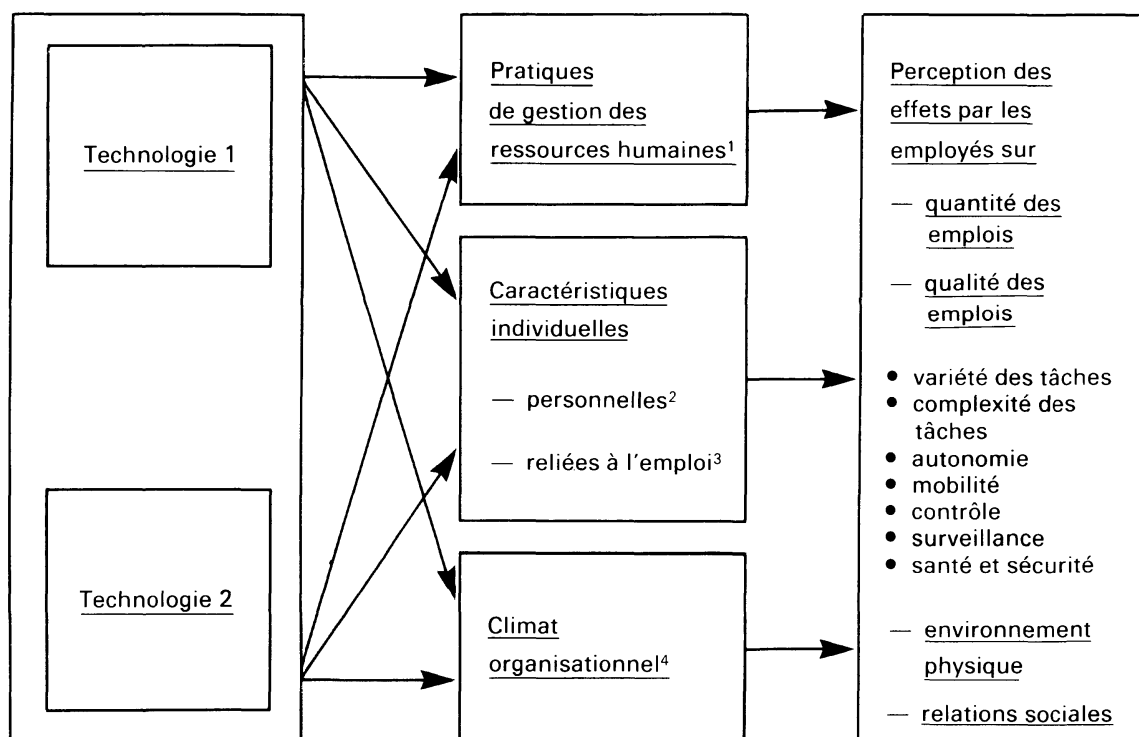
Sans être scientifiques, les résultats de ce sondage peuvent néanmoins orienter des recherches futures et guider certains responsables de l'implantation de système informatique dans les bibliothèques.

Les données furent recueillies à l'aide d'une entrevue semi-structurée auprès des supérieurs immédiats du personnel touché par le changement technologique analysé, d'une grille d'observation de l'environnement physique, du contenu et de l'organisation du travail et d'un questionnaire destiné au personnel concerné.

Ces établissements ont choisi d'implanter un système intégré de gestion informatisée des ressources documentaires. Ce choix fut arrêté après qu'un comité eût évalué différents logiciels de gestion des bibliothèques. Le rapport de ce comité renferme des considérations sur le choix d'un logiciel retenu, sur les implications financières et les modalités de fonctionnement technique. Les effets sur les ressources humaines n'apparaissent pas comme une variable formelle au moment du choix du système informatique. L'implantation du système s'est faite par module. Au moment du sondage, seul le module «catalogage et indexation» était implanté et utilisé sur une base courante par quatre des cinq établissements.

Le programme de formation du personnel, prévu à ce moment, portait exclusivement sur l'utilisation opérationnelle du logiciel. Il durait en moyenne une journée et il était donné par le personnel responsable du support fonctionnel et

Schéma 1



¹ Pratiques de gestion des ressources humaines retenues:

- planification
- participation aux décisions de l'implantation
- formation
- rôle du syndicat
- révision des pratiques concernant la définition des tâches, le contrôle du travail, la rémunération, l'organisation du travail, la santé-sécurité au travail.

² Caractéristiques personnelles retenues: attitude du personnel vis-à-vis les technologies

informatiques, âge, expérience sur le marché du travail, niveau de scolarité, expérience d'utilisation de la technologie informatique.

³ Caractéristiques reliées à l'emploi: poste occupé, type d'organisation du travail, type de travaux effectués.

⁴ Dimensions du climat organisationnel retenues: objectifs de l'entreprise, structure hiérarchique, styles de gestion, climat de confiance, réseaux de communication, procédures de prise de décision.

Tableau 1

**Répartition du temps d'utilisation du terminal
pour les agents de bureau et les bibliothécaires**

Temps d'utilisation	Agents de bureau		Bibliothécaires	
	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 12 heures (faibles utilisatrices)	1	20%	11	78%
de 12 à 24 heures (utilisatrices modérées)	1	20%	1	7%
de 25 à 37 heures (grandes utilisatrices)	3	60%	2	15%

technique. La chaîne de travail différait selon les institutions. Elle a été modifiée de façon importante dans certaines bibliothèques étudiées afin de l'adapter aux exigences du logiciel. D'autres ont cherché, au contraire, à minimiser les modifications afin de ne pas perturber les habitudes de travail. Toutes les organisations montrèrent une préoccupation ergonomique: le mobilier et parfois l'aménagement physique furent soumis à ce type de normes.

Sur les vingt répondantes aux questionnaires, six sont agents de bureau et quatorze bibliotechniciennes. Quatre-vingt-cinq pour cent d'entre elles étaient dans la phase opérationnelle et les autres terminaient une phase expérimentale. Le temps d'utilisation des terminaux diffère selon le statut des travailleurs: 60% des agents de bureau les utilisent plus de 25 heures par semaine alors que 78% des bibliotechniciennes sont de faibles utilisatrices (Tableau 1). La totalité des répondantes étaient âgées de 25 ans à 45 ans et la majorité d'entre elles avaient une scolarité de niveau secondaire ou collégial.

La participation officielle des ressources humaines aux décisions n'est pas une politique habituelle de ces établissements. Certaines, cependant, consultent informellement leur personnel sur certaines décisions reliées à la chaîne de travail, au choix du mobilier ou à l'aménagement physique du local de travail.

Les principales conclusions du sondage peuvent être regroupées en six points. D'abord, nous n'avons noté ni diminution d'emploi ni modification de statut de travail reliés à l'informatisation, ni de relations entre l'âge et la scolarité d'une part et les attitudes et la satisfaction d'autre part.

Deuxièmement, malgré une faible participation aux décisions concernant l'implantation des nouvelles technologies, nous remarquons une grande ouverture vis-à-vis les technologies informatiques et une assez bonne satisfaction des deux catégories d'employées. Cependant, les bibliotechniciennes ont une attitude plus positive et elles sont plus satisfaites que les agents de bureau. Les attitudes et le taux de satisfaction se sont améliorés entre la phase expérimentale et la phase opérationnelle. L'expérience et la maîtrise de la technologie favorisent les attitudes positives et la satisfaction (tableaux 2 et 3). Nous n'avons identifié aucun lien significatif entre les attitudes et le taux de satisfaction des répondantes.

Troisième constatation: les répondantes consultées quant à la localisation du terminal et quant à l'aménagement de l'environnement physique sont plus satisfaites que celles qui n'ont pas été consultées (tableau 4).

D'autre part, le taux de satisfaction vis-à-vis

la formation reçue est faible et il se détériore avec le temps. Plus de 25% des répondantes jugent sévèrement leur période initiale de formation dans la phase opérationnelle, alors que seulement 11% d'entre elles ont une opinion favorable. Les bibliotechniciennes ont tendance à juger plus sévèrement leur période initiale de formation que ne le font les agents de bureau (tableau 5). L'insatisfaction vis-à-vis la formation ne semble pas influencer l'attitude et la satisfaction des répondantes.

En cinquième lieu, on a noté que sur l'ensemble des 15 répondantes à la question portant sur la perception des problèmes de santé liés à l'informatisation de leurs tâches de travail, sept n'en ont identifié aucun. Les problèmes physiques reliés à l'utilisation des terminaux, sauf pour la fatigue visuelle, sont ressentis par une minorité de répondantes. Aucun lien n'a pu être établi entre le temps d'utilisation du terminal et la perception des problèmes de santé. Les problèmes de maux de dos et de stress s'atténuent faiblement avec le temps. La fatigue visuelle semble le problème important et persistant (tableau 6).

Enfin, aucune relation significative n'a pu être établie entre le climat organisationnel, la qualité de l'environnement physique et la satisfaction et les attitudes des répondantes en regard de l'informatisation de leurs tâches.

En résumé, malgré une faible participation et peu de changements dans les pratiques de gestion des ressources humaines, les répondantes ont une attitude moyennement positive et elles sont satisfaites de l'informatisation. Certains problèmes de santé sont reliés à l'utilisation des terminaux mais ils sont généralement perçus par une minorité. Seule la fatigue visuelle est ressentie par la majorité des répondantes.

Les conclusions qu'on peut tirer de ce sondage sont semblables à celles découlant de recherches précédentes sur l'impact de la bureautique sur les employées de bureau. L'acceptation des technologies informatiques et le taux de satisfaction à leur égard sont élevés, et ils augmentent avec l'usage. La formation est l'élément principal d'insatisfaction du personnel. Cette insatisfaction augmente même avec l'intensité d'utilisation. L'expérience semble l'élément-clé d'une attitude positive et de la satisfaction face à la technologie informatique.

Puisque, avec la même technologie, les effets négatifs sont surtout importants à la phase expérimentale et les effets positifs, tout au cours de la phase opérationnelle, nous sommes porté à conclure que les facteurs explicatifs sont, par ordre d'importance, l'adaptation au changement technologique, les décisions de gestion, particulièrement celles concernant la formation et la

Tableau 2
Modifications des attitudes positives face
à l'informatisation des bibliothèques

a) bibliotechniciennes

phase opérationnelle	aucunement	peu	moyennement	positives	très	total
phase expérimentale						
aucunement	—	—	—	—	—	—
peu	—	—	—	—	—	—
moyennement	—	4 (50%)	4 (50%)		8 (100%)	
positives	—	—	—	—	—	—
très	—	—	—	3 (100%)	—	3 (100%)

b) agents de bureau

phase opérationnelle	aucunement	peu	moyennement	positives	très	total
phase expérimentale						
aucunement			—	—	—	
peu	—	—	—	—	—	—
moyennement	—	—	3(67%)	1(33%)	—	4(100%)
positives	—	—		1(100%)	—	1(100%)
très	—	—		—	—	—

Tableau 3
Modifications de la satisfaction vis-à-vis
l'informatisation des bibliothèques

a) bibliotechniciennes

phase opérationnelle	aucunement	peu	moyennement	satisfaite	très	total
phase expérimentale						
aucunement	—	—	1(100%)	—	—	1(100%)
peu	—	2(100%)	—	—	—	2(100%)
moyennement	—	—	4(67%)	2(33%)	—	6(100%)
satisfaite	—	—	—	1(100%)	—	1(100%)
très	—	—	—	—	1(100%)	1(100%)

b) agents de bureau

phase opérationnelle	aucunement	peu	moyennement	satisfaite	très	total
phase expérimentale						
aucunement	—	—	—	—	—	—
peu	—	—	—	1(100%)	—	1(100%)
moyennement	—	—	1(100%)	—	—	1(100%)
satisfaite	—	—	—	2(100%)	—	2(100%)
très	—	—	—	—	—	—

Tableau 4

**a) Lien entre la consultation et la satisfaction des répondantes
quant au choix de la localisation du terminal**

satisfaction		oui	non	total
consultation	oui	6	0	6
		(100%)		(100%)
	non	4 (28%)	10 (71%)	14 (100%)

**b) Lien entre la consultation et la satisfaction des répondantes
quant à l'environnement physique du terminal**

satisfaction		oui	non	total
consultation	oui	5 (62%)	3 (38%)	8 (100%)
	non	4 (33%)	8 (67%)	12 (100%)

Tableau 5
Modifications de la satisfaction vis-à-vis la formation

a) bibliotechniciennes

	<i>aucunement</i>	<i>peu</i>	<i>moyennement</i>	<i>satisfaite</i>	<i>très</i>	<i>je n'ai pas d'opinion</i>	<i>total</i>
phase opérationnelle							
phase expérimentale							
aucunement	3(100%)	—	—	—	—	—	3(100%)
peu	1(14%)	5(72%)	—	—	—	1(14%)	7(100%)
moyennement	—	2(67%)	—	—	—	1(33%)	3(100%)
satisfaite	—	1(50%)	—	—	—	—	1(100%)
très	—	—	—	—	—	—	—
je n'ai pas d'opinion	—	—	—	—	—	—	—

b) agents de bureau

	<i>aucunement</i>	<i>peu</i>	<i>moyennement</i>	<i>satisfaite</i>	<i>très</i>	<i>je n'ai pas d'opinion</i>	<i>total</i>
phase opérationnelle							
phase expérimentale							
aucunement	—	—	—	—	—	—	—
peu	—	—	—	—	—	—	—
moyennement	—	—	1(100%)	—	—	—	1(100%)
satisfaite	—	—	—	2(100%)	—	—	2(100%)
très	—	—	—	1(100%)	—	—	1(100%)
je n'ai pas d'opinion	—	—	—	—	—	—	—

participation à certains choix liés à l'organisation du travail et à l'environnement physique de la technologie et, enfin, le peu d'influence de la technologie elle-même sur les conditions de travail.

Ces constatations semblent indiquer que la maîtrise sociale des technologies informatiques, condition préalable à un virage technologique humain, dépend davantage des décisions des gestionnaires que des caractéristiques intrinsèques des systèmes informatiques choisis. Cette conclusion ne signifie pas que les producteurs de logiciel ou d'outils informatiques ne doivent pas se préoccuper des caractéristiques et des besoins des utilisateurs. Au contraire, l'adaptation et l'attitude d'ouverture des utilisateurs seront d'autant facilitées que le système sera conçu en fonction de l'utilisateur plutôt qu'en fonction de la logique informatique. Certaines complexités sont inévitables mais plusieurs sont inutiles et elles freinent le développement de l'informatisation.

La maîtrise sociale des technologies informatiques ne signifie pas qu'il faut lutter contre les mutations structurelles des milieux de travail. Il faut plutôt identifier correctement les mutations

structurelles nécessaires et adapter les mesures et les pratiques susceptibles de favoriser une intégration sans douleur des transformations permanentes des milieux de travail. Plus concrètement, ceci implique la connaissance la plus juste et la plus complète possible des répercussions sur les ressources humaines et une volonté d'assurer une transition progressive et équitable pour tous les partenaires.

Un virage technologique sera synonyme de virage humain si tous les intervenants se préoccupent et désirent collaborer pour assurer le succès de l'implantation des nouvelles technologies informatiques. Les affrontements néfastes nuisent tout autant à la qualité du climat de travail et à la satisfaction des travailleurs qu'au progrès économique des organisations. Les luttes de pouvoir annulent les effets positifs et accroissent les effets négatifs.

L'informatisation des bibliothèques sera un virage humain s'il y a concertation entre tous les intéressés afin d'assurer un partage équitable des bénéfices. Il faut favoriser l'harmonisation entre, d'une part, l'innovation informatique, son implantation, sa gestion et, d'autre part, les répercussions sur les ressources humaines.

Tableau 6
Perception de certains problèmes physiques
depuis l'implantation

	Au moment de l'implantation		Après l'implantation	
	Nombre	%	Nombre	%
Augmentation de la fatigue visuelle	9	45	9	45
Augmentation des maux de dos	8	40	6	30
Augmentation des maux de tête	7	35	8	40
Augmentation du stress nerveux	8	40	6	30