

# Le service et sa signification dans une bibliothèque publique du Québec

## Service and its meaning in a Québec public library

## El servicio y su significación en una biblioteca pública del Quebec

France Bouthillier

Volume 43, Number 3, July–September 1997

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033027ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033027ar>

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

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

### ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this article

Bouthillier, F. (1997). Le service et sa signification dans une bibliothèque publique du Québec. *Documentation et bibliothèques*, 43(3), 115–123. <https://doi.org/10.7202/1033027ar>

### Article abstract

The article summarizes an ethnographic study of a Québec public library. The purpose of this study was to identify the systems of meanings developed by the employees who provide services. The conceptual framework, research design, library context and ideologies of service proposed by the personnel are described. Finally, the author discusses the research findings and their implications in relation to the mission of the public library and the cultural context of Québec.

## Le service et sa signification dans une bibliothèque publique du Québec

France Bouthillier

Professeure adjointe

Graduate School of Library and Information Studies

Université McGill

---

*L'article résume une partie des résultats d'une étude ethnographique réalisée dans une bibliothèque publique du Québec. L'étude visait à identifier les systèmes de significations des employés affectés à la prestation de service. Le cadre conceptuel, la méthodologie utilisée, le contexte de la bibliothèque ainsi que les idéologies de service suggérées par le personnel sont présentés. Enfin, l'auteure discute les résultats de la recherche et leurs implications en lien avec la mission de la bibliothèque publique et le contexte culturel du Québec.*

### **Service and its meaning in a Québec public library**

*The article summarizes an ethnographic study of a Québec public library. The purpose of this study was to identify the systems of meanings developed by the employees who provide services. The conceptual framework, research design, library context and ideologies of service proposed by the personnel are described. Finally, the author discusses the research findings and their implications in relation to the mission of the public library and the cultural context of Québec.*

La nature du service d'accueil, de prêt ou de référence est connue. Mais en quoi consiste «le service», cette rencontre impliquant d'un côté des collections et des équipements et de l'autre des usagers et, entre les deux, des personnes ayant un rôle de médiation? Qu'est-ce que les employés de bibliothèque essaient de réaliser au quotidien? Quel sens donnent-ils à leur travail? Ces questions ont servi de point de départ à une étude sur la signification du service réalisée dans une bibliothèque publique du Québec en 1994<sup>1</sup>. Le projet de recherche avait pour but de mieux comprendre le rôle de cette institution dont la signification sociale est elle-même affectée, ici et ailleurs, par diverses tensions et ambiguïtés (Harris 1973; Williams 1988; Bertrand 1994; Bruce 1994). Le présent article a pour objet de résumer l'essentiel de ce projet de recherche.

La bibliothèque publique, depuis ses origines à nos jours, est tributaire de plusieurs missions mises de l'avant par di-

### **El servicio y su significación en una biblioteca pública del Quebec**

*Este artículo resume una parte de los resultados de un estudio etnográfico realizado en una biblioteca pública del Quebec. El propósito del estudio era de identificar los sistemas de significaciones de los empleados dedicados a la prestación de los servicios. El plan conceptual, la metodología utilizada, el contexto de la biblioteca así como las ideologías de servicio sugeridas por el personal son presentados. Por fin, el autor discute de los resultados de investigación y de sus implicaciones con la misión de la biblioteca pública y el contexto cultural del Quebec.*

vers groupes d'acteurs. L'État, les autorités municipales, les citoyens, les bibliothécaires et des organismes comme l'UNESCO ont attribué une multitude de rôles à cette institution. On la voit à la fois comme l'université du peuple, un service connexe au système d'éducation, un instrument essentiel à la démocratie et au maintien de la paix, ou encore comme un lieu de démocratisation culturelle. On la définit aussi comme un espace social ayant une fonction communautaire, une source importante d'information ou comme le symbole de certaines valeurs défendues par des citoyens ou des instances politiques. Selon Anne-Marie Bertrand, «*le jeu d'influences et d'interactions entre ces acteurs et leurs valeurs (...) construit et déconstruit l'identité de la bibliothèque municipale*» (1994, 8). En effet, les missions de la bibliothèque étant tellement vastes que la nature des services à y mettre en place et même l'aspect physique du lieu soulèvent souvent bien des débats. Ces missions se révèlent sous

certains angles fort ambitieuses et laissent place à beaucoup d'interprétations possibles quant à la façon de les réaliser. Lorsqu'on compare les bibliothèques publiques les unes avec les autres, on constate qu'il y a toujours eu une diversité dans la nature de leurs services tant du point de vue qualitatif que quantitatif malgré des similitudes au niveau de leur mission. La nature des collections, les activités d'animation, les heures d'ouverture ou l'accès aux nouvelles technologies peuvent varier beaucoup d'un milieu à l'autre. Le principal point commun aux bibliothèques municipales est en fait l'omniprésence du livre. Or, il y a peu de recherche visant à expliquer cette diversité de services et encore moins la nature de la prestation de service.

- 
1. Je suis grandement reconnaissante envers la municipalité, la direction de la bibliothèque et les employées qui ont accepté de participer à ce projet de recherche et qui l'ont rendu possible. Je tiens également à remercier Monica Heller pour les fructueuses discussions relatives à ce projet.

L'hypothèse sous-jacente à la présente étude est que la particularité des services de chaque bibliothèque et la façon particulière dont le service est rendu trouvent leur origine dans les visions des acteurs participant au développement de l'institution. Ces visions ou systèmes de significations sont étroitement liés à la façon dont ces acteurs perçoivent leur environnement culturel et social, d'où le besoin de comprendre au préalable l'histoire et la nature de ce contexte socio-culturel. Un système de significations est un ensemble de valeurs avec lesquelles les individus interprètent et orientent leurs actions (Geertz 1973). En ce sens, une étude de cas s'avérerait pertinente pour tenter de relier la réalité culturelle et sociale du Québec aux pratiques internes d'une bibliothèque municipale.

En analysant les pratiques et les systèmes de significations des individus en situation de service, l'étude a cherché à examiner comment les tensions et ambiguïtés qui ont marqué la bibliothèque publique au Québec affectent la prestation de service. Plus précisément, il s'agit des tensions engendrées par diverses formes de nationalisme et des politiques du gouvernement et des municipalités du Québec (objectifs de préservation et de développement culturels, fonction culturelle et récréative de la bibliothèque) ainsi que des ambiguïtés reliées au rôle de plusieurs acteurs (État, municipalités et citoyens) en matière de contrôle et de soutien financier des services de bibliothèque (Bouthillier 1995). Il y a ambiguïté lorsque plusieurs interprétations du rôle de la bibliothèque publique existent. Avant de présenter le cadre conceptuel, les paramètres méthodologiques et les principaux résultats de l'étude, la notion de service exige une définition.

### **Le service: un phénomène organisationnel et social**

Dans la littérature bibliothéconomique, on aborde le concept de service principalement de trois façons. On considère le service comme une attitude professionnelle et on tente de mesurer jusqu'à quel point les bibliothécaires manifestent une telle attitude (Fitzgibbons 1976; Kimmel 1980). On définit le service comme une relation entre une bibliothèque et des usagers afin de mesurer les perceptions de

ces derniers de même que leurs attentes et leur satisfaction envers des services spécifiques (Whitlach 1987; Hébert 1995). Enfin, le service est considéré comme un ensemble d'extrants ou de résultats dont la mesure permet d'évaluer la performance des bibliothèques et la qualité de leurs services (Van House et al. 1987; Lancaster and Baker 1991). Toutes ces conceptualisations et leurs finalités sont utiles et valables mais elles ne permettent pas de saisir le lien entre les services rendus dans une bibliothèque et son environnement social. De plus, dans ces études, lorsqu'on s'intéresse au personnel de bibliothèque, on se limite généralement aux bibliothécaires qui sont souvent minoritaires dans les bibliothèques et en particulier dans les bibliothèques publiques du Québec. Ainsi, on ne tient pas compte de la contribution des autres employés à la prestation de service qui est non seulement une performance du couple usager-agent de service, mais aussi un effort collectif impliquant plusieurs catégories de personnel à différents niveaux.

Or, la notion de service pose un problème de définition. Du latin «servitium» signifiant esclavage, le mot «service» renferme les notions de dévouement et d'obligation. On peut «rendre service» et «être au service» de quelqu'un ou de quelque chose. Dire que le client a toujours raison, ou encore qu'il est le maître, reflète bien ces notions. Mais comme le démontre Bertrand Calenge (1996) le concept de service possède plus d'un sens. La bibliothèque, en tant qu'entité organisationnelle, est en soi un «service» municipal. Chaque fonction organisée de la bibliothèque correspond à un «service» tel que les services techniques, le service de référence ou le bibliobus. Les ressources et les activités de la bibliothèque deviennent aussi divers types de «services», par exemple l'audiovidéothèque, le service de photocopie, l'accès à Internet ou les activités d'animation. De plus, le service est à la fois l'interaction établie entre un usager et un employé ainsi que le résultat de cette interaction, soit une information donnée ou un livre repéré. On peut ajouter que le service réfère aussi à la manière d'agir d'un employé envers le client, lequel recevra un bon ou un mauvais service.

Dans l'étude détaillée ici, le terme «service» correspond à la rencontre entre

usager et agent de service mais également aux activités sous-jacentes à ce moment de rencontre. Plus qu'une attitude, un résultat ou une simple relation avec un client, le service est conçu ici comme un ensemble de pratiques et de processus organisationnels développés dans un cadre socio-historique particulier. C'est en participant à la prestation de service, donc dans l'interaction sociale, que les individus interprètent leur environnement, donnent un sens à leur travail et aux ressources qu'ils utilisent et développent des façons de travailler. Le service est donc un phénomène organisationnel, construit en lien avec une réalité sociale.

### **Cadre conceptuel**

Pour considérer le service comme un phénomène social et organisationnel, plusieurs théories permettent de concevoir la nature d'une organisation comme la bibliothèque et le lien existant entre celle-ci et la société. Selon Bourdieu et Passeron (1977), la culture joue un rôle important dans la reproduction des structures sociales et les institutions telles que les bibliothèques et les écoles participent à ce processus. En légitimant l'accès à certains produits culturels, les bibliothèques exerceraient de concert avec d'autres institutions un pouvoir symbolique, c'est-à-dire qu'elles imposeraient une certaine définition de ce qui est valable sur le plan culturel. Elles contribueraient à entretenir la différence qui existe entre le statut de la littérature et de la musique classique, par exemple, et celui des romans policiers et de la musique western. Bourdieu (1993) explique que ces produits culturels n'ont pas tous la même valeur dans la société parce que tous les individus n'ont pas le même capital culturel, c'est-à-dire un ensemble de connaissances et d'expériences, permettant de les apprécier. Acquis en fonction de l'origine sociale des individus à l'école ou dans le milieu familial, le capital culturel de certains est plus valorisé que celui de d'autres et donne accès à différentes connaissances et ressources, d'où la reproduction d'inégalités sociales et culturelles. Cette théorie suggère que la valeur des produits culturels est objet de négociation non seulement au niveau social mais aussi au sein du personnel d'une bibliothèque vu les différences sur le plan culturel.

Pour sa part, Giddens (1984) explique que le processus de reproduction d'inégalités sociales et culturelles se réalise par l'utilisation de règles bureaucratiques et de divers types de ressources. Dans le cas d'une bibliothèque, par exemple, les règles visant à contrôler les ressources documentaires, bien que légitimes, contribuent aussi à limiter leur accès. Pour les usagers ayant peu de ressources documentaires ou financières, cet accès limité peut avoir des conséquences négatives sur leurs études ou leur travail. Giddens insiste sur le fait que les individus utilisent des règles et des ressources en fonction des significations qu'ils leur attribuent. En identifiant ces significations, il est alors possible d'établir les raisons qui amènent les individus à agir d'une certaine façon et à expliquer comment certains phénomènes sociaux, comme les inégalités culturelles, sont reproduits.

L'importance d'identifier les systèmes de signification des individus afin de comprendre leurs actions a été soulevée depuis longtemps en sociologie par Blumer (1969). Plutôt que de voir le comportement humain comme une réaction mécanique à une situation donnée, Blumer considère que les individus sont constamment en train d'interpréter les situations auxquelles ils sont confrontés pour définir, voire négocier, leur rôle. Lorsqu'un bibliothécaire et un technicien collaborent pour servir un usager, ils doivent définir qui peut ou doit faire quoi, selon le contexte ou leur expérience, avant de faire quoi que ce soit. Une organisation est donc un lieu où des individus collaborent, et parfois ne collaborent pas, sur la base des interprétations et des significations qu'ils développent et négocient dans leurs activités de travail. Cette école de pensée a donné lieu, dans le domaine de l'administration, à la recherche sur la culture organisationnelle (Smircich 1983; Aktouf 1990). L'étude de la culture d'une organisation est maintenant reconnue comme un moyen incontournable pour comprendre ce qui s'y passe et comme une condition avant d'y introduire des changements (Davis, Kirkpatrick and Oliver 1992).

La complexité des organisations ne se limite pas à leur dimension culturelle. March et Olsen (1976), qui ont étudié des institutions telles que les universités, ont démontré que la vie organisationnelle com-

porte plusieurs ambiguïtés. Entre autres, les buts poursuivis ne sont pas toujours clairs pour les membres d'une organisation. Les moyens ou technologies pour atteindre ces buts sont également souvent peu compris. Le passé de l'organisation peut être également source de confusion. Loin d'être un modèle de rationalité, le processus de prise de décision donne lieu à la poursuite d'objectifs parfois contradictoires et à l'implantation de solutions inappropriées. Cette situation chaotique est, selon March et Olsen, causée par la nature complexe des événements auxquels les membres de l'organisation sont confrontés ou par la difficulté de ces derniers à comprendre ces événements. En d'autres mots, plus les contraintes d'une organisation sont grandes et complexes, par exemple le manque de ressources financières et d'énormes attentes des clients à combler, plus la probabilité de déceler d'importantes ambiguïtés existe.

Ces contraintes se répercutent dans les procédures de travail et même dans la façon dont les individus communiquent entre eux. C'est ce que la recherche en sociolinguistique axée sur l'analyse des comportements langagiers permet d'analyser. Dans une étude de cas, par exemple, des infirmières et des employés cléricaux avaient mis au point des procédures et des techniques d'entrevue visant à accélérer le processus d'admission des clients dans une clinique médicale ayant pour politique l'accès universel mais qui était confrontée à des ressources limitées (Heller and Freeman 1987). Les activités de communication nous informent donc non seulement sur les valeurs véhiculées par les membres d'une organisation mais aussi sur les contraintes qui les affectent (Borzeix et Gardin 1992; Heritage and Sefi 1992; Lacoste 1992).

En somme, les individus agissent parce qu'ils donnent un sens à ce qu'ils font et aux moyens dont ils disposent tout en étant conscients des contraintes de leur environnement. C'est par l'étude de leurs actions et de leurs conversations que ce sens et ces contraintes peuvent être cernés.

### Paramètres méthodologiques

Considérant le cadre théorique utilisé et la nature du service, soit un ense-

ble de processus impliquant l'utilisation de diverses ressources, trois questions de recherche ont été formulées: (1) quelles ressources sont utilisées par le personnel pour donner accès aux services de la bibliothèque?; (2) quels processus de production, distribution/protection et consommation de ces ressources sous-tendent les interactions de service?; et (3) quelle est la signification de ces ressources du point de vue du personnel? En mettant l'emphase sur les ressources et les processus, il devenait possible d'identifier les contraintes, les tensions et ambiguïtés rencontrées par le personnel et de voir concrètement comment leur participation à la prestation de service était organisée.

La méthodologie reposait sur une approche ethnographique (Geertz 1973; Agar 1986), laquelle permet de découvrir la culture d'un groupe d'individus en utilisant une variété de techniques de collecte de données. L'analyse de documents produits par la bibliothèque tels que rapports annuels, procès-verbaux, correspondance est utile pour découvrir les enjeux qui sous-tendent la définition des services. L'observation participante consiste pour le chercheur à observer les activités quotidiennes d'un groupe tout en participant à un certain degré à ces activités, par exemple le travail au comptoir du prêt ou au service de la référence, les pauses-café, etc. Enfin, divers types d'entrevues (informelles et formelles avec grille d'entrevue) ont pour but de cerner la perception des employés et des représentants municipaux en ce qui a trait à des questions spécifiques.

Pour sélectionner le site de recherche, quatre critères ont été retenus. Afin que la bibliothèque choisie soit représentative de la majorité des bibliothèques du Québec, elle devait avoir été fondée après 1959, année de la promulgation de la première loi sur les bibliothèques publiques au Québec et être située dans une communauté à majorité francophone. Pour des raisons pratiques, sa localisation devait être dans la région de Montréal et avoir plus d'une douzaine d'employés.

Pour maintenir l'anonymat de la bibliothèque sélectionnée et des personnes et la confidentialité des données, il a été prévu d'utiliser des pseudonymes. La collecte des données a été réalisée pendant

près de quatre mois en 1994 et a impliqué environ sept jours pour l'analyse documentaire, 200 heures d'observation et 36 entrevues totalisant plus de 46 heures auxquelles 66% du personnel a participé, soit 28 employées sur un total de 42.

### Le cas de la bibliothèque de Saville

La bibliothèque de Saville<sup>2</sup> a été fondée à la fin des années 1960 en lien avec plusieurs phénomènes sociaux. L'urbanisation et l'industrialisation, provoquant un accroissement de la population, ont accentué les besoins des citoyens en matière d'accès à des ressources documentaires. L'implantation de politiques reliées à l'éducation et à la culture au Québec a, par ailleurs, favorisé l'éclosion de ces besoins. Sans avoir adopté de plan très précis relatif à l'organisation des services, les autorités municipales ont d'abord minimisé l'importance des ressources nécessaires au fonctionnement de la bibliothèque. Toutefois, malgré un minimum de personnel et de ressources documentaires, la bibliothèque a connu un vif succès auprès de la population. Après dix années d'existence, il devint cependant clair qu'il fallait fournir davantage de ressources car le taux de fréquentation, au lieu de croître, demeurait faible. Au cours de cette période, le gouvernement du Québec avait révisé à l'avantage des municipalités le calcul des subventions relatives aux bibliothèques et la municipalité avait non seulement l'intention d'augmenter sa contribution financière mais aussi de profiter des nouvelles subventions. Après quinze ans d'existence, la bibliothèque avait un budget dix fois plus grand que celui qu'elle avait au moment de sa création. Son taux de pénétration dans la communauté avait plus que doublé par rapport à celui existant au cours des dix années suivant sa création: près de 40% des citoyens fréquentaient la bibliothèque. Malheureusement, au début des années 1980, le ministère des Affaires municipales réduisait ses subventions aux municipalités et par la suite le ministère des Affaires culturelles diminuait également ses subventions. Cette situation, accompagnée d'une diminution et du vieillissement de la population, a rendu le conseil municipal de Saville plus prudent en matière d'expansion des services de bibliothèque. Avec la récession du début des années 1990, la municipalité décidait de réduire les services en

diminuant l'espace occupé et les heures d'ouverture.

L'histoire de la bibliothèque révèle qu'elle a évolué sans avoir une mission très précise. Cependant, plusieurs rôles lui ont été attribués au fil des ans. Dans les documents internes de la bibliothèque, elle est décrite comme une institution jouant un rôle «*culturel, économique et social*», ayant pour but de «*mettre à la disposition de tout individu les livres nécessaires pour remplir ses besoins intellectuels, culturels, techniques et pratiques*». De plus, elle est définie comme le «*garant de la culture québécoise et française*» tout en étant un lieu pour «*l'échange, la compréhension et l'intégration culturelle et sociale.*»

Ces énoncés sur le rôle de la bibliothèque correspondent en fait à une description de ce que la bibliothèque tentait de devenir et de ce qu'elle devait devenir. Ils expriment à la fois ce que les autorités municipales souhaitaient réaliser et ce qu'elles planifiaient accomplir. La façon dont ces rôles allaient prendre forme et la façon dont leur réalisation allait être vérifiée demeuraient toutefois assez vagues. Plutôt pragmatique, la direction a suggéré des services et des règlements aux autorités de la ville qui ont façonné progressivement la bibliothèque. La gratuité de services était le principe et le moyen fondamental auquel les autorités de Saville tenaient. En misant sur cet aspect, on s'assurait en quelque sorte que la bibliothèque puisse répondre à une variété de besoins de divers groupes de citoyens, ou «*être tout pour tous*» (*to be everything to all people*), car tous pouvaient venir y puiser quelque chose.

Toutefois, en pratique, le but principal des autorités consistait à rejoindre de plus en plus d'usagers. Très rapidement, la gestion des statistiques est devenue un sujet de discussion important au sein du conseil municipal, d'une part, pour avoir des chiffres permettant de justifier les investissements de la ville et, d'autre part, pour répondre aux exigences du ministère des Affaires culturelles qui demandait des statistiques annuelles aux bibliothèques afin d'enregistrer le progrès fait dans les bibliothèques de la province. Mais ce but visant à attirer davantage les gens à la bibliothèque en tentant de répondre à leurs

demandes, dans un milieu où la majorité de la population est peu scolarisée et avec un revenu moyen, a rapidement engendré un autre but: celui de devoir éduquer les gens sur les ressources de la bibliothèque. Ces deux buts, éduquer la population et répondre aux demandes populaires et la tension existant entre les deux sont bien exprimés par un représentant municipal dans le cadre d'une entrevue:

*Rep.: Il faut trouver des moyens pour encourager les gens à y aller, d'abord par la qualité des volumes (...) ensuite peut-être les orienter parce que c'est beau lire l'astrologie mais à mon avis il y a autre chose.*

*F.B.: Donc il y a un volet éducation?*

*Rep.: Bien sûr, l'animation c'est pour ça, c'est une façon d'amener les gens à la bibliothèque et peut-être qu'en les amenant de cette manière vont-ils être tentés d'y revenir pour faire autre chose. Je ne suis pas contre ça des Harlequin, mais il faut pas que les gens s'en tiennent à ça, faut être capable de les pousser plus loin.*

Pourtant, après examen, les activités d'animation ne mettent pas toujours l'emphase sur les ressources de la bibliothèque. Ces activités, surtout celles s'adressant aux adultes, visent plutôt à informer les gens sur un sujet particulier en invitant des conférenciers. Il existe en fait un paradoxe entre l'idée de vouloir attirer les gens avec l'animation et l'idée de les «*pousser à lire autre chose*» que ce qu'ils connaissent déjà car, selon un autre représentant de Saville, «*l'idée de l'animation c'est que c'est relié au livre mais nous n'avons pas que des livres*».

La finalité et les activités de la bibliothèque étant ambiguës, ceci a créé diverses ambiguïtés quant à la nature de ses ressources. Par exemple, ce que devait être la nature des collections (langue, format), la technologie nécessaire (catalogue en ligne) et même l'espace requis à la bibliothèque centrale et dans les succursales ont été des sujets de discussion récurrents à Saville. De plus, la mission plutôt vaste de l'institution a soulevé des tensions en ce qui concerne le contrôle et le soutien financier de la bibliothèque à savoir si elle devait relever du service des loisirs ou demeurer un service autonome

2. Nom fictif.

et si elle devait faire l'objet d'importants investissements immobiliers pour agrandir l'espace occupé. En somme, l'attention accordée à la bibliothèque portait davantage sur les intrants ou les moyens (budgets, ressources documentaires) et sur les extrants ou les résultats (les statistiques de prêt et de fréquentation) que sur la façon dont ses moyens étaient transformés en résultats. En d'autres mots, les mécanismes par lesquels la bibliothèque devait atteindre sa mission ont plus ou moins retenu l'attention.

Saville fournit plusieurs exemples révélant l'identité problématique de la bibliothèque publique. Loin d'être totalement limpide, cette identité à facettes multiples s'est forgée au fil des ans dans un environnement qui n'a cessé de changer. De nouveaux produits culturels ont fait leur apparition (disques, cassettes, vidéocassettes) ainsi que de nouvelles technologies (micro-ordinateurs), de nouvelles politiques culturelles ont été formulées, les programmes de subvention ont été transformés, sans compter la population dont les goûts culturels ont évolué. En s'adaptant à ce contexte de plus en plus complexe, la bibliothèque est devenue une arène où plusieurs visions du service se sont développées et ont cohabité.

### La prestation de service et ses ambiguïtés

Le personnel de la bibliothèque a toujours été composé majoritairement de femmes. À l'origine, peu d'employées avait une formation adéquate pour le travail de bibliothèque étant donné le peu de diplômées en bibliothéconomie et la nouveauté des programmes d'études collégiales en techniques de la documentation. L'embauche de personnel qualifié s'est faite graduellement en lien avec les ressources financières disponibles à Saville. Au moment de l'étude, près de 40% des employées avaient le statut de techniciennes et près de 60% avaient le statut de commis. Le nombre de bibliothécaires se limitait à deux et elles occupaient des postes de gestionnaires. La majorité du personnel travaillait à temps partiel (près de 60%).

L'analyse des données tirées de l'observation et des entrevues a permis de repérer trois catégories d'ambiguïtés de type structurel, opérationnel et idéologi-

que vécues par les agents de service.

Au niveau structurel, la division du travail est source de confusion. Bien que les tâches des techniciennes et des commis soient définies, lorsque vient le moment de rendre le service, qui doit faire quoi soulève des questions. Pour les techniciennes qui travaillent au comptoir de prêt, elles n'ont pas toujours l'impression de faire du travail « technique » alors que les commis qui à l'occasion aident les usagers dans leurs recherches, considèrent faire le travail des techniciennes. Les conditions de travail, en particulier les horaires, bousculent une division des tâches qui a du sens sur papier mais qui en pratique est difficile à appliquer. Par exemple, Camille explique *« t'es confrontée à faire absolument de tout. Tu tombes des fois une heure et demie toute seule, alors il faut que tu te débrouilles »*. Laurence ajoute que *« des fois tu te fais dire: prends pas la responsabilité d'appeler cet abonné-là (...) mais la fin de semaine, t'as pas le choix »*. Si les responsabilités des unes et des autres ont tendance à fluctuer selon les horaires, la différence entre les responsabilités des employées à temps plein et celles à temps partiel est également floue. Celles ayant un poste permanent héritent d'un certain rôle de supervision dont l'importance varie en fonction des horaires et des situations. Selon Jeanne qui est permanente, elle ne considère pas vraiment avoir un rôle de supervision mais reconnaît que *« c'est juste quand il nous arrive de quoi... là c'est toi qui dois prendre la décision »*. Ce rôle étant informel, il crée de l'inconfort chez la plupart des employées, celles qui ont ce rôle et celles qui le subissent, car elles savent plus ou moins clairement ce qu'il implique.

Cette vague différenciation dans l'organisation du travail a sa raison d'être. L'attribution des tâches s'est faite au cours des années en fonction des intérêts des employées et des exigences du service qui varient en fonction des périodes (jour, soir, semaine, fin de semaine) et des endroits (succursales, bibliothèque centrale). Une division des tâches floue procure une flexibilité souvent nécessaire pour la prestation de service considérant la diversité de situations et de problèmes pouvant survenir. Par ailleurs, le personnel y voit aussi des avantages: la flexibilité introduit une variété de tâches et elle permet de

rendre le travail plus intéressant. Ces exemples illustrent que la prestation de service implique un processus de négociation constant entre les individus afin de définir leurs responsabilités malgré une division du travail formelle.

Si au niveau structurel, les employées ne sont pas certaines de *« qui doit faire quoi »*, au niveau opérationnel, le manque de clarté existe en ce qui concerne *« comment faire quoi »*. Les problèmes opérationnels surgissent au cours des interactions avec les usagers. Un des enjeux fondamentaux pour les employées est de déterminer quelle approche elles doivent utiliser avec les usagers. Deux écoles de pensée cohabitent: adopter une approche personnalisée axée sur le client ou une approche efficace axée sur la gestion du temps. Personnaliser une interaction signifie, entre autres, être aimable et reconnaître les gens comme dans le cas suivant:

*Employée: Bonjour (nom), comment allez-vous?*

*Usager: Ah ça va bien, je reviens de vacances*

*Employée: Ah c'est pour ça que je ne vous ai pas vu depuis deux semaines*

*Usager: Eh oui, et là je reviens me chercher de la lecture*

*Employée: Avez-vous vu nos nouveautés?*

*Usager: Oui oui...*

L'approche efficace consiste, au contraire, à se préoccuper du temps de manière à ce que l'interaction soit la plus courte possible, comme l'explique une employée, *« ça évite les erreurs le fait que l'on parle le moins possible (...) parler c'est pas nécessaire, les gens ce qu'ils veulent c'est de ne pas attendre. »*

Une autre ambiguïté existe en ce qui concerne le service à rendre, en particulier, lorsqu'il s'agit d'aider l'utilisateur. En principe, un commis peut faire des recherches simples, une technicienne s'occupe des recherches complexes, mais la nuance entre les deux est parfois mince et très souvent un type de recherche mène à l'autre type. Rendre ce service implique ni plus ni moins gérer un certain paradoxe comme l'exprime une employée: *« quand je fais une recherche? Je vais aussi loin*

qu'ils veulent mais je ne fais pas leurs recherches». L'application des règlements est un autre domaine qui soulève des tensions au niveau opérationnel. Par exemple, demander la carte d'abonnement à un usager pour avoir une preuve d'identification entre en contradiction avec une approche personnalisée qui consiste à faire un effort pour reconnaître les gens. Certaines employées ont donc tendance à ne pas demander la carte alors que d'autres vont appliquer le règlement, mais plusieurs hésitent entre adopter une attitude flexible et une attitude inflexible. Lorsqu'une amende est enregistrée dans le dossier de l'usager, il est délicat de demander à ce dernier de la payer sur-le-champ tel que l'exige le règlement, car cela risque de provoquer une réaction négative de sa part. Les employées doivent donc faire preuve de tact, mais ne peuvent s'empêcher d'utiliser leur jugement en fonction des situations rencontrées par exemple si l'usager semble être de bonne foi ou s'il est un enfant. La plupart du temps, elles vont tenter de minimiser l'importance de l'amende en disant à l'usager «vous avez une petite amende» ou «vous nous devez un petit dollar», mais parfois elles se retrouvent dans une situation difficile comme dans le cas suivant:

- Usager:* Pouvez-vous vérifier si je peux emprunter un livre?
- Employée:* Non car vous avez une amende de 5,75 \$
- Usager:* Mais je n'ai rien sur moi, est-ce je peux emprunter quand même des livres?
- Employée:* Normalement non, vous avez une bonne amende
- Usage:* Oui mais je peux payer quand je vais remettre les livres, je vais revenir bientôt
- Employée:* D'accord mais il faut absolument payer

Pour ne pas s'aliéner l'usager, l'employée choisit d'aller à l'encontre du règlement ce qui peut engendrer un problème avec la direction. Mais pour plusieurs employées, être inflexible en matière de règlement peut donner lieu à un usager mécontent qui ira de toute façon se plaindre à la direction. Entre deux maux, on se dit qu'il vaut mieux choisir le moindre.

Au niveau idéologique, il existe un manque de consensus en ce qui concerne la mission de la bibliothèque et les res-

sources qu'elle devrait avoir. En fait, les employées traduisent la mission de l'institution en fonction de leur rôle individuel et ce rôle consiste pour certaines à éduquer les usagers. Un tel rôle d'éducation est exprimé de la façon suivante:

*Claire:* Je vais te donner un exemple ... tu ne me verras jamais mettre dans la vitrine un livre de Danielle Steele, je te ne dis pas que je suis contre, mieux vaut lire ça que pas lire du tout. Mais je me dis que je suis aussi là pour apprendre aux gens qu'il y a autre chose que la facilité de ces livres-là, on a une mission d'éducateur et on doit faire connaître nos auteurs.

Donc éduquer signifie faire la promotion de certains produits culturels et en particulier ceux d'ici. Toutefois ce rôle n'est pas confortable pour certaines employées, «on n'est pas ici pour éduquer les gens, leur dire - ça c'est bon, ça c'est pas bon - mais parfois on va leur suggérer - avez-vous essayé ça?». En somme, il y aurait un continuum de rôles variant entre un travail d'éducation et celui consistant à faire de simples suggestions. En pratique, toutefois, le continuum atteint un autre extrême, celui de répondre strictement à ce qui est demandé par l'usager. Car la promotion de produits culturels, et en particulier de ceux qui ne sont pas populaires, qui est en quelque sorte l'idéal de la bibliothèque, engendre des désillusions:

*Laurence:* Tout ça c'est bien beau comme projet mais en fait on prête du Barbara Cartland et des vidéos. Dans le fond on ne joue pas un rôle d'éducateur, on a un rôle de fournisseur finalement. On répond aux besoins des gens, c'est peut-être correct ... on répond à la demande point, on ne va pas au-delà de la demande.

Or, ces employées qui se voient presque comme des «missionnaires culturelles» réalisent qu'elles ne peuvent pas vraiment influencer les gens à consommer certains produits car cela risque de les froisser. Plusieurs estiment donc que le rôle fondamental de la bibliothèque consiste à répondre aux demandes des usagers, à leur donner ce qu'ils veulent.

Ces différentes visions de la mission de la bibliothèque ont des répercussions sur la perception de la pertinence de certaines ressources. Par exemple,

les vidéocassettes ne font pas l'unanimité. Certaines employées déplorent le fait que la majorité de ces ressources n'ait qu'un côté récréatif. Toutefois, elles réalisent que les vidéocassettes, par exemple, ont un grand pouvoir d'attraction et peuvent avoir un effet d'entraînement en amenant les usagers à consommer d'autres produits culturels, en particulier des livres. Mais pour une partie du personnel, les disques ou les vidéocassettes sont des ressources essentielles pour signaler que la bibliothèque n'est justement pas un lieu où l'on ne trouve que des livres. En fait, plusieurs commis et techniciennes sont grandement motivées à susciter l'intérêt des usagers à la lecture et à élargir leurs horizons. Cependant, elles constatent qu'elles ont très peu de pouvoir et que l'enjeu principal est surtout d'attirer les gens à venir à la bibliothèque, d'une façon ou d'une autre. Elles éprouvent ainsi dans certains cas des sentiments d'aliénation, «je me sens comme un robot qui pointe sa carte puis qui fait ce qu'il a à faire». Parfois, elles vont même jusqu'à voir leur rôle dans la prestation de service comme étant totalement dénué de sens et d'importance:

*Linda:* Moi je n'ai rien à offrir finalement en tant que personne ici (...) le service, c'est quoi... dans le fond, je ne me sens pas importante.

Le problème d'identité de la bibliothèque est donc clairement vécu par les agents de service et se traduit par un problème d'identité au travail, peu importe leur appartenance à une catégorie d'emploi car la formation de bibliothécaire n'est pas une condition pour se préoccuper du rôle de la bibliothèque. Leurs témoignages confirment ce malaise identitaire mais également leurs actions. Que ce soit dans les activités d'animation, dans les interactions de service ou même dans l'aménagement des vitrines pour exposer les nouveautés, le personnel rencontre un dilemme qui engendre plusieurs formes de négociation: répondre aux demandes populaires ou aller au-delà de ces demandes. Toutefois, la présence d'ambiguïtés ne signifie pas que l'organisation des services est chaotique. En développant différentes interprétations de ce qu'elles ont à faire et en les négociant entre elles, les employées gèrent ces ambiguïtés et rendent les services avec un minimum de difficultés.

**Deux idéologies au service de deux missions**

En analysant et en regroupant les données recueillies, il a été possible d'identifier deux systèmes de signification ou idéologies de service exprimés par les agents de service qui rejoignent les points de vue des acteurs, tels les représentants municipaux, qui participent au développement de la bibliothèque. Ces idéologies, éducation et popularisation, sont présentées dans le tableau ci-dessous. Les huit dimensions qui composent chaque idéologie ont été soulevées de manière équilibrée par les participants au projet de recherche. Bien que certains participants ont souligné leur préférence, la majorité a défendu en fait les deux visions de service.

Lorsque les employées attribuent une fonction éducative à la bibliothèque, elles se donnent un rôle actif de diffusion de la culture et se voient presque comme des agents de changement en amenant les usagers de la bibliothèque à changer leurs habitudes culturelles. À l'opposé, lorsque la mission de la bibliothèque est perçue comme étant axée principalement sur la diffusion de produits populaires en fonction des demandes des usagers, d'où le terme popularisation, les employées estiment avoir un rôle plutôt passif qui consiste à réagir à ces demandes. La division du travail qui est privilégiée varie selon les

deux idéologies. Une division informelle où chaque employée peut avoir une variété de responsabilités est considérée comme étant plus adéquate dans une optique d'éducation puisque cela permet de répondre de manière flexible aux besoins variés des usagers exprimés au cours d'une interaction de service. En fait, on souligne ici la complexité du service à rendre. Lorsque la fonction de popularisation est mise de l'avant, une division du travail formelle où chacun possède un rôle bien défini, est vue comme étant une condition pour donner un service efficace. Dans cette optique, le service à rendre est simple et n'exige pas de compétence sophistiquée.

Ces deux visions du service impliquent une valorisation différente des services et des ressources de la bibliothèque. Les services ayant pour but d'orienter l'usager telles l'aide au lecteur et la référence sont importants dans la perspective éducative. Les services permettant à l'usager de manifester ses intérêts culturels particuliers, comme le système de réservation ou la boîte à suggestions, vont de pair avec l'idée de popularisation ainsi que l'accès à un service de best-sellers qui vise à accélérer le traitement de ces produits populaires. Les ressources que les agents de service vont tenter de mettre en valeur diffèrent également: le livre (en particulier les ouvrages littéraires et de réfé-

rence) s'oppose aux produits populaires et multimédias, ressources largement diffusées par l'industrie culturelle.

Différentes approches avec le client sont également valorisées. Une approche personnalisée et accueillante est essentielle pour établir une relation de confiance avec l'usager afin de pouvoir éventuellement l'orienter. Par contre, une approche efficace et rapide est vue comme étant suffisante pour des fins de popularisation. La façon d'appliquer les règlements est matière à négociation. Une attitude flexible, impliquant l'éducation du public en ce qui concerne les règlements, est considérée indispensable pour maintenir une relation privilégiée avec l'usager. Une flexibilité limitée, avec les usagers les plus connus, est toutefois jugée plus valable selon l'idéologie de popularisation. Considérant l'emphase mise sur l'efficacité, cette approche se justifie car on évite ainsi le cas par cas et si un problème survient, l'usager est alors référé à la direction qui détient le pouvoir de prendre la décision finale.

Le but de l'animation est perçu de deux façons: il s'agit d'un moyen de promotion du livre ou simplement d'un moyen permettant d'attirer les gens à la bibliothèque. Enfin, ces deux idéologies reposent sur deux visions de l'usager. Celui-ci a besoin d'orientation compte tenu de la variété de produits culturels ou il sait ce

**Tableau . LES IDÉOLOGIES DE SERVICE DU POINT DE VUE DES AGENTS DE SERVICE**

	<b>Éducation</b>	<b>Popularisation</b>
Vision du rôle individuel :	«Je dois éduquer»;	«Je dois donner aux gens ce qu'ils veulent»;
Division du travail valorisée :	Informelle	Formelle
Type de services valorisés :	Dirigés -> aide au lecteur, référence	Auto-service -> réservations, cartables pour best-sellers, suggestions
Ressources valorisées :	L'écrit	Le multimédia
Approche avec les usagers :	Personnalisée et accueillante	Efficace et rapide
Approche avec les règlements :	Flexible mais éducation	Flexibilité limitée seulement avec certains usagers
Vision de l'animation :	Essentiel pour la promotion de la lecture et du livre	Moyen pour attirer les gens à la bibliothèque
Vision des usagers :	Dépendants / ont besoin d'aide pour trouver ce qu'ils veulent	Autonomes / savent ce qu'ils veulent

qu'il veut et est parfaitement autonome. Ces deux «images» du service sont en fait les deux systèmes de signification avec lesquels les individus donnent un sens à leur travail. Ces images reflètent les deux principales dimensions de la mission de la bibliothèque publique qui sont à la fois indissociables et difficiles à concilier. L'existence de deux systèmes de signification s'explique, entre autres, par les différents types de savoir acquis et utilisés par les agents de service. Les employées n'ont pas toutes la même formation, ni la même expérience, ni les mêmes habitudes culturelles (Bouthillier 1997). Il est donc inévitable que les ressources de la bibliothèque et que les façons de travailler soient valorisées différemment.

L'identification de ces systèmes de signification est utile, non pas pour alimenter un débat visant à déterminer lequel est le meilleur. Elle est utile plutôt pour constater que les composantes de la vaste mission de l'institution semblent peut-être harmonieuses sur papier, mais elles sont sources de tension pour les personnes dont le rôle est de les concrétiser, soit de rendre un service.

### Discussion

L'étude a permis de démontrer que le service est un phénomène construit en lien avec une réalité sociale. Ainsi, ce n'est pas par hasard si le personnel d'une bibliothèque publique du Québec voit son rôle sous deux angles différents. Dans l'histoire des bibliothèques publiques du Québec de l'époque de la Conquête à nos jours, ces perspectives ont été mises de l'avant par plusieurs acteurs. Le rôle éducatif de la bibliothèque, ayant pour finalité la promotion d'une certaine culture, a été associé à plusieurs projets: celui du gouverneur Haldimand, père de la première bibliothèque à vocation publique au Québec; celui du clergé catholique, contrôlant les bibliothèques paroissiales et prônant l'Oeuvre des bons livres; et celui des partis politiques qui se sont succédés à la tête du gouvernement du Québec et qui ont cherché à des degrés divers à faire des bibliothèques municipales des lieux privilégiés de diffusion de la culture québécoise. La mission de popularisation est, quant à elle, étroitement reliée à l'industrialisation et à la commercialisation des produits culturels ainsi qu'au développe-

ment d'une culture de divertissement. De plus, le besoin de rejoindre toujours plus de gens s'est accentué dans le cadre de cette institution, dépendante du financement public et de l'appui populaire et en particulier dans un contexte où ce financement et cet appui, aux niveaux municipal et provincial, ont fluctué, créant de ce fait davantage d'insécurité. Il est donc intéressant de constater qu'au-delà des vastes missions de la bibliothèque reliées au développement culturel ou à la démocratisation de la culture, les enjeux qui sont vécus au niveau interpersonnel entre agents de service et entre ces derniers et les usagers, relèvent du domaine de l'éducation et de la popularisation culturelle.

Il peut sembler tout à fait normal, voire inévitable, que ces deux missions ou idéologies coexistent car on peut très bien défendre l'idée qu'elles sont complémentaires. Toutefois, sur le plan pratique, elles ont le potentiel d'entraîner des conséquences contradictoires. L'idéologie de popularisation, par exemple, implique de donner aux gens ce qu'ils veulent, mais les demandes populaires sont grandement déterminées par l'industrie culturelle et les médias qui font davantage la promotion de certains produits que d'autres. Dans le contexte du Québec, les produits locaux (livres, disques, films) n'ont pas la même visibilité et sont moins en demande que les produits américains ou étrangers. Alors que la bibliothèque est là en principe pour la culture d'ici et la culture française, elle donne aussi beaucoup accès à la culture d'ailleurs et en particulier anglo-américaine. L'idéologie de l'éducation vise donc à établir un certain équilibre entre la publicité inégale appliquée aux différents produits culturels. Il s'agit du moins de la motivation profonde d'une partie du personnel de la bibliothèque qui cherche à susciter l'intérêt des gens envers les produits peu visibles, donc à les éduquer. Mais l'idéologie de popularisation consiste à donner aux gens ce qu'ils réclament le plus, soit possiblement des produits recevant déjà beaucoup d'attention. La finalité exacte de la bibliothèque demeure donc ambiguë. La plupart des agents de service gèrent cette ambiguïté au niveau individuel, en s'appropriant un certain rôle, lequel peut varier d'une personne à l'autre et peut impliquer des résultats différents en matière de service. Cependant, la gestion de l'ambiguïté n'est pas chose aisée et des

sentiments de désillusion et d'aliénation sont repérables, lesquels peuvent affecter à leur tour la prestation de service. Le fossé entre l'idéal et la réalité est donc source de tension. Un tel fossé révèle que rendre et offrir des services dans une bibliothèque ayant pour but de faciliter l'accès à un large public est plus complexe qu'on ne le pense.

Les idéologies identifiées reflètent bien les enjeux culturels existant au Québec, mais également les enjeux qui ont marqué la réalité de la bibliothèque publique ailleurs. En Ontario, par exemple, l'analyse du *Public Library Movement* (Bruce 1994) laisse entendre qu'une tension existât pendant presque un siècle, entre 1850 et 1930, entre la mission éducative et la fonction populaire de la bibliothèque publique. Bien que l'idéologie de l'éducation n'existait pas pour promouvoir une culture nationale, elle visait au début la promotion d'une culture chrétienne et ensuite d'une culture élitiste, tout en cohabitant avec l'idée que la bibliothèque était utile surtout pour fins récréatives. Aux États-unis, une tension similaire est tangible et a été documentée depuis la fin du XIX<sup>e</sup> siècle jusqu'à nos jours. La fonction éducative de la bibliothèque par le «*bon livre*», avait pour but «*d'américaniser*» de nombreux immigrants mais aussi de transmettre une certaine culture élitiste (Harris 1973; Garrison 1979; Wiegand 1988; Williams 1988). Aujourd'hui, le débat entre éducation et récréation se poursuit en prenant diverses formes: la place réservée aux créations d'artistes populaires et controversés dans la bibliothèque soulève de nombreuses discussions (Neavill 1994; Ring 1994) alors que l'idéologie de popularisation devient le credo de certaines institutions (Baltimore County Public Library's Blue Ribbon Committee 1992). En France, la recherche du «*mauvais et du bon livre*» a aussi connu des moments mémorables, notamment au siècle dernier avec les *Comités d'inspection de la bibliothèque et d'achat de livres* (Bertrand 1994) et encore aujourd'hui les bibliothécaires doivent défendre la finalité récréative de la bibliothèque (Bédarida 1995).

Ces exemples et l'analyse micro-sociale fournie par la présente étude illustrent que la bibliothèque publique, à l'image de la société qui l'entoure, est une arène où différentes cultures et idéolo-

gies s'affrontent et cohabitent. En somme, la prestation de service est beaucoup plus qu'une simple rencontre entre un agent de service et un usager. Il s'agit d'un phénomène complexe où se jouent des enjeux sociaux et culturels et où des individus essaient de donner un sens à leur travail.

### Sources consultées

- Agar, Michael H. 1986. *Speaking of ethnography*. Newbury Park, Ca.: Sage.
- Aktouf, Omar. 1990. Le symbolisme et la «culture d'entreprise». Des abus conceptuels aux leçons du terrain. In *L'individu dans l'organisation: les dimensions oubliées*, sous la direction de Jean-François Chanlat. Québec: Les Presses de l'Université Laval, p. 553-588.
- The Baltimore County Public Library's Blue Ribbon Committee. 1992. *Give 'em what they want!: Managing the public's library*. Chicago: American Library Association.
- Bédarida, Catherine. 1995. Les bibliothécaires défendent la gratuité des prêts. *Le Monde* 21 avril: 30
- Bertrand, Anne-Marie. 1994. *Les bibliothèques municipales: acteurs et enjeux*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.
- Blumer, Herbert. 1969. *Symbolic interactionism: Perspectives and methods*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Borzeix, Anni et Bernard Gardin. 1992. Présentation. In *Langage et activités de service*. Journée d'étude du Réseau Langage et Travail, CNRS - PIRTTEM: VII-XIV. Paris: Centre de Recherche en gestion, Ecole Polytechnique.
- Bourdieu, Pierre. 1977. *L'économie des échanges linguistiques*. London: Cambridge University Press.
- . 1993. *The field of cultural production*. Cambridge: Polity Press.
- Bourdieu, Pierre et Jean-Pierre Passeron. 1977. *Reproduction in education, society, and culture*. London: Sage.
- Bouthillier, France. 1995. «Des idéologies et une culture: la signification sociale des bibliothèques publiques». *Documentation et bibliothèques* 41(4): 205-216.
- Bouthillier, France. 1997. Valoriser différents types de savoir dans le secteur des bibliothèques, des archives et de la gestion des documents. *Comptes rendus du 23<sup>e</sup> congrès de l'ASTED*. (à paraître).
- Bruce, Lorne. 1994. *Free books for all: The public library movement in Ontario, 1850-1930*. Toronto: Dundurn Press.
- Calenge, Bertrand. 1996. Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris: Électre-Éd. du Cercle de la Librairie.
- Davies, Annette, Ian Kirkpatrick and Nick Oliver. 1992. The organisational culture of an academic library: Implications for library strategy. *British Journal of Academic Librarianship* 7 (2): 69-89.
- Fitzgibbons, S. A. 1976. *The concept of service orientation: An exploratory study on the concept in relationship to the library and information services field*. Ph.D. Dissertation, Rutgers University.
- Garrison, Dee. 1979. *Apostles of culture: The public librarians and american society, 1876-1920*. New York: Free Press.
- Geertz, C. 1973. *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Giddens, Anthony. 1984. *The constitution of society*. Berkeley, Ca.: University of California Press.
- Gumperz, John J. and Dell Hymes, eds. 1972. *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Hafner, Arthur W. and Jennifer Sterling-Folker. 1993. Democratic ideals and the American public library. In *Democracy and the public library, under the direction of Arthur W. Hafner*. Westport, Conn: Greenwood Press, p. 9-43.
- Harris, Michael H. 1973. The purpose of the american public library: A revisionist interpretation of history. *Library Journal* 98 (September 15): 2509-74.
- . 1986. State, class and cultural reproduction: Toward a theory of library service in the United States. *Advances in Librarianship*, under the direction of Wesley Monton, 14: 211-252.
- Hébert, Françoise. 1995. La qualité des services: une recherche sur le prêt entre bibliothèques dans les grandes bibliothèques publiques. *Documentation et bibliothèques* 41(4):217-224.
- Heller, Monica and Sarah Freeman, 1987. First encounters: The role of communication in the medical intake process. *Discourse Processes* 10 (4): 369-384.
- Heritage, John and Sue Sefi. 1992. Dilemmas of advice: Aspects of the delivery and reception of advice in interaction between health-visitors. In *Talk at work*, under the direction of Paul Drew and John Heritage. New York: Cambridge University Press, p. 359-417.
- Kimmel, Margaret M. 1980. *Professional striving and the orientation of public librarians toward lower class clients*. Ph.D. Dissertation, University of Pittsburgh.
- Lacoste, Michèle. 1992. L'entrée en matière et la catégorisation des demandes. In *Langage et activités de service*, Journée d'étude du Réseau Langage et Travail, CNRS - PIRTTEM: 99-113. Paris: Centre de Recherche en gestion, Ecole Polytechnique, p. 99-113.
- Lancaster, F. Wilfrid and Sharon L. Baker. 1991. *The measurement and evaluation of library services*. 2<sup>nd</sup> ed. Arlington, Va.: Information Resources Press.
- March, James G. and Johan P. Olsen, eds. 1976. *Ambiguity and choice in organizations*. Bergen, Norway: Universitetsforlaget.
- Martin, Lowell A. 1983. Public library: Middle-age crisis or old Age. *Library Journal* 108 (January 1): 17-22.
- Neavill, Gordon B. 1994. ... Bar out nothing because it is strange. *Public Libraries* 33 (4): 195-196.
- Ring, Daniel F. 1994. Defending the intended mission. *Public Libraries* 33 (4): 191-193.
- Seibel, Bernadette. 1988. *Au nom du livre: analyse sociale d'une profession: les bibliothécaires*. Paris: La Documentation Française.
- Shearer, Kenneth. 1993. Confusing what is most wanted with what is most used: A crisis in public library priorities today. *Public Libraries* 32 (4): 193-197.
- Shera, J. H. 1974. *Foundations of the public library: The origins of the public library movement in New England, 1629-1855*. Hamden, Conn.: The Shoe String Press.
- Smircich, Linda. 1983. Studying organizations as cultures. In *Beyond method: Strategies for social research*, under the direction of G. Morgan. Beverly Hills, Ca.: Sage, p. 161-171.
- Van House, Nancy A. et al. 1987. *Output measures for public libraries*. 2<sup>nd</sup> ed. Chicago: American Library Association.
- Wiegand, Wayne A. 1988. The role of the library in American history. *The Bowker Annual 33<sup>rd</sup> edition*, edited by Simona Filomena: 69-76.
- Williams, Patrick. 1988. *The American public library and the problem of purpose*. New York: Greenwood Press.
- Whitlatch, J.B. 1987. *Client/Service provider perceptions of reference service outcomes in academic libraries: Effects of feedback and uncertainty*. Ph.D. Dissertation, University of California, Berkeley.