

Services au public et services techniques : conflit ou complémentarité ?

Hélène Patry et Pâquerette Ranger

Volume 21, numéro 3, septembre 1975

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1055394ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1055394ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

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

Patry, H. & Ranger, P. (1975). Services au public et services techniques : conflit ou complémentarité ? *Documentation et bibliothèques*, 21(3), 143–149.
<https://doi.org/10.7202/1055394ar>

Résumé de l'article

Il existe un certain clivage entre le personnel des services au public et celui des services techniques. Ceci provoque de nombreuses difficultés au niveau des relations de travail influant sur la diffusion de l'information. Les auteurs cernent les principaux problèmes entre ces deux groupes : complexe d'infériorité de l'un envers l'autre groupe par rapport à la nature du travail effectué, instruments de repérage de l'information inadaptés aux besoins de l'utilisateur, etc. Puis ils élaborent des éléments de solution à court, long et très long terme dont le principal sera sans conteste l'automatisation des services.

Services au public et services techniques: conflit ou complémentarité?

Hélène Patry
Pâquerette Ranger
Service des bibliothèques
Université de Montréal

Il existe un certain clivage entre le personnel des services au public et celui des services techniques. Ceci provoque de nombreuses difficultés au niveau des relations de travail influant sur la diffusion de l'information. Les auteurs cernent les principaux problèmes entre ces deux groupes: complexe d'infériorité de l'un envers l'autre groupe par rapport à la nature du travail effectué, instruments de repérage de l'information inadaptés aux besoins de l'utilisateur, etc. Puis ils élaborent des éléments de solution à court, long et très long terme dont le principal sera sans conteste l'automatisation des services.

There is a certain separation between the personnel of the public and technical services. This provokes many difficulties at the working level relations, influencing on the diffusion of the information. The authors circumvent the main problem between these two groups: an inferiority complex from one to the other group regarding the type of work accomplished, instruments of localization of the information inadapted to the necessities of the user, etc. Then they elaborate elements of solution in short, long and very long term issues which the main would be undoubtedly the automation of the services.

Existe una cierta separación entre la plantilla de los servicios al público y el de los servicios técnicos. Eso provoca muchas dificultades a nivel de las relaciones del trabajo, influyente sobre la difusión de la información. Los autores delimitan los problemas principales entre esos dos grupos: complejo de inferioridad del uno hacia el otro grupo en cuanto al tipo de trabajo efectuado, instrumentos de localización de la información inadaptados a las necesidades del usuario etc. Después elaboran elementos de solución a corto, largo y muy largo plazo cuyo principal será indiscutiblemente la automatización de los servicios.

Dans les bibliothèques universitaires, les relations entre les services au public et les services techniques prennent parfois la forme d'une guerre froide. Chacun des deux services travaille sans trop s'occuper du territoire et du domaine de l'autre. L'affrontement survient le plus souvent à l'occasion de l'utilisation des produits des services techniques par le personnel des services au public. De plus, pour plusieurs personnes, les services techniques deviennent souvent l'étape normale pour accéder aux services au public. Pourquoi ce changement de camp? Pourquoi les relations de travail entre ces deux groupes peuvent-

elles devenir si froides et si peu coordonnées?

Il faudra, en prévision de la logique des méthodes informatiques, accepter et faire éclater la complémentarité des deux services pour assurer l'identité de leurs objectifs et, du même coup, une amélioration des relations de travail et un meilleur service aux usagers des bibliothèques. Comment, dans cette optique, préparer le personnel de cadre et le personnel de soutien? Comment, et pourquoi, effectuer un tel changement? Cela devrait être les préoccupations majeures des chefs de service et finalement des directeurs de bibliothèque.

L'enjeu du conflit

Les relations de travail entre les services au public et les services techniques suscitent plusieurs problèmes aussi bien d'ordre émotif que d'ordre «informationnel» dans les bibliothèques universitaires. Le personnel des services techniques souhaite accéder aux services au public; quant au personnel des services au public, il a la nette conviction que le produit fini des services techniques (fichiers) ne répond que trop accessoirement aux besoins de sa tâche, d'où le climat de guerre froide qui s'installe (très souvent) entre le personnel respectif de ces deux services.

Il semble de prime abord que le personnel des services au public, qui œuvre sur la scène, jouisse d'une situation enviable par rapport à celui des services techniques qui, lui, travaille dans les coulisses. Ne manipuler que la reliure des livres est fastidieux à la longue, ne lire que quelques pages d'un livre pour le cataloguer est décevant et rend enviable la situation de ceux qui peuvent examiner, connaître et même lire certains livres et certains revues. D'autre part, quelle frustration que de chercher dans des catalogues les réponses que ces instruments de travail ne peuvent donner: d'où l'espèce de frustration qui surgit face à un travail inutile, si ce n'est pour organiser et consigner le savoir, mais jamais pour le répandre. On croirait qu'il s'agit de deux services situés aux antipodes.

Dans le présent exposé, nous proposons de fournir et d'analyser certains éléments essentiels en réponse à ces problèmes de relations de travail entre les deux services. Notre grille d'analyse, puisqu'il faut procéder avec méthode, est de type sociologique et appliquée à la bibliothéconomie. Nous soutenons que les relations de travail sont déterminées par le genre de travail effectué. Il s'ensuit que le travail du personnel des services techniques, de par sa nature mécanique et spécialisé, entraîne une monotonie, une répétition des gestes qui porte ceux qui l'exécutent à songer à un autre travail, en l'occurrence au sein des services au public, plus créateur et plus valorisant au plan personnel. Ainsi les services au public se demandent, à tort ou à raison, à quoi peut servir le travail des services techniques dans une bibliothèque. Assailli par des questions multiples, le personnel des services au public se montre quelque peu agressif à l'égard des «techniciens» des coulisses de la bibliothèque.

C'est à ce problème des relations de travail que nous vous proposons de réfléchir. Plusieurs questions surgissent et nous espérons

apporter certains éléments de réponse en montrant comment l'automation est une occasion unique de régler en partie cette «guerre» entre deux camps qui, pourtant, doivent viser le même but: rendre accessible l'information plutôt que de simplement la conserver.

Les problèmes des deux services

Définition des frontières

Dans le domaine des bibliothèques, les services techniques (services internes) et les services au public (services externes) se répartissent des activités de divers ordres qui peuvent être désignées comme suit: nous parlons, pour les premiers services, du secteur de l'organisation des collections, du développement des collections, des acquisitions, du catalogage, de la classification, de l'indexation et de la codification et, pour les seconds, du secteur de la diffusion de l'information, des renseignements, de la référence, du prêt-entre-bibliothèques, du prêt et de la photocopie. Immédiatement, nous constatons à partir de la simple nomenclature des activités de ces services que leur nature est différente et influence la manière de penser de ceux qui les assument. Pourtant, les deux services doivent concourir au même but: diffuser l'information.

Pour éclairer davantage la situation, ouvrons une parenthèse sur un service «délinquant» qui chevauche les deux secteurs. Il s'agit du service bibliographique que nous pouvons intégrer aussi bien au secteur des services au public qu'au secteur des services techniques. En effet, depuis quelques années, des services (centres) bibliographiques furent créés dans certaines bibliothèques universitaires. Ces services ont des activités variées allant de la préparation d'une commande jusqu'au pré-catalogage, en passant par l'établissement de bibliographies. Leur fonctionnement est imprécis d'une bibliothèque à l'autre: ils sont reliés aux services techniques dans certains cas, dans d'autres, aux services au public, parfois indépendants des deux services. Mais laissons de côté ce problème particulier qui nous amènerait à déborder les limites de notre propos pour revenir à l'essentiel qui est déjà si vaste.

Les problèmes des services au public

Les services au public deviennent le point de rencontre entre les «produits manufacturés» des services techniques et les demandes des usagers des bibliothèques qui se ramènent à certaines questions: des renseignements (localisation des livres, revues, docu-

ments), des références (recherche élaborée sur un sujet), des photocopies, des prêts. La question à se poser est la suivante: dans quelle mesure le produit manufacturé répond-il adéquatement aux demandes des usagers des bibliothèques?

Fournissons quelques exemples de demandes et examinons la pertinence des produits manufacturés quand il faut y répondre. Nous verrons que le personnel des services au public passe par toute une gamme d'émotions bibliothéconomiques que l'on pourra facilement graduer à l'occasion.

- Où sont les périodiques?
- J'ai vu, l'autre jour, un livre qui parlait des nouvelles valeurs. Il me semble que c'est un livre rouge. Savez-vous le titre?
- Il manque le numéro de mars 1975 de la revue Québec-science! L'avez-vous reçu?
- Avez-vous des livres sur la révolution tranquille au Québec?
- Je dois présenter pour un séminaire un modèle d'industrie laitière. Avez-vous des rapports sur ce genre d'industrie?
- Avez-vous de la monnaie pour la machine à photocopier?
- Votre bibliothèque possède-t-elle des documents sur les papillons de nuit?
- Ça fait trois mois que j'ai commandé ce titre et vous ne l'avez pas encore reçu? Quelle rapidité!

Orienter, informer, rassurer, voire même calmer le personnel qui fait face aux demandes des usagers des bibliothèques, dans un premier temps et, dans un second, fournir les moyens nécessaires pour répondre aux demandes, n'est-ce pas le rôle du chef des services au public et de son équipe? Or, la plupart des questions ont besoin d'une réponse immédiate, du moins c'est l'impression de l'utilisateur. Pour certaines questions, c'est facile, pour d'autres, d'ordre de référence, c'est plus compliqué et c'est ici que les produits manufacturés pourraient intervenir, mais sont-ils à la hauteur des problèmes à résoudre?

On peut avoir recours aux fichiers de la bibliothèque: l'auteur, le titre, le sujet sont parfois de bien faibles indices pour donner une information exacte et précise. Souvent le fichier ne sert que de guide pour répondre à une question particulière. On ne fera pas le procès des vedettes-matière et nous sommes convaincus que le personnel des services au public rêve, en secret, d'un type de vocabulaire libre au lieu du catalogue systématique ou des vedettes-matière. Quel soulagement ce serait alors! Il reste heureusement les réper-

toires bibliographiques qui, toutefois, ne permettent à l'utilisateur initié que de se mettre en appétit: la bibliothèque a-t-elle les documents, sinon comment peut-on se les procurer? Certes, il y a le prêt-entre-bibliothèques, mais cela peut prendre plus de trois semaines, sans compter qu'il n'est pas accessible à tous.

Le personnel des services au public ne peut fournir de réponse parfaite que dans une très faible proportion des cas. Pour pallier à l'aide insuffisante que représentent les produits des services techniques, les services au public manufacturent à leur tour: guides bibliographiques, dépouillement de certains périodiques, etc.

Ainsi, le public n'a plus l'impression de pouvoir compter sur la disponibilité absolue du personnel affecté à le servir, pas plus que les services au public n'ont l'impression de pouvoir compter sur les services techniques pour leur fournir des outils de travail adéquats.

Dans l'organisation des services au public, chaque poste a aussi ses méthodes de travail, ses procédures, et le personnel est bien identifié par des fonctions particulières. Chaque service requiert sur place un personnel qui lui est particulier et ce d'une manière constante. S'il y a absence, toute l'équipe, et parfois même tout le service, s'en ressent.

Imagination, disponibilité et créativité sont les principales qualités requises du personnel des services au public pour arriver à répondre aux demandes actuelles et prévoir les besoins éventuels. Il importe donc de changer l'orientation des services techniques pour répondre aux exigences des services au public. Il ne s'agit plus de conserver le savoir, mais bien de le répandre, de le diffuser et, pour ce faire, il faut réorienter les services techniques en fonction des services au public. Lorsque les usagers pourront utiliser, sans intermédiaire, les produits des services techniques pour répondre à la majeure partie de leurs questions, le personnel des services au public deviendra disponible pour d'autres activités d'ordre académique, professionnel et semi-professionnel.

En résumé, les services au public reflètent l'image de toute la bibliothèque dont ils portent souvent l'entière responsabilité vis-à-vis l'utilisateur. Dans certaines bibliothèques universitaires, le service des acquisitions a entrepris des échanges avec les usagers et particulièrement avec les professeurs pour le développement des collections. On a aussi élaboré avec le personnel de la référence une consultation pour le développement des collections. Mais

quant au traitement de la documentation, l'imprévu, l'insolite attend le personnel des services au public. Il a toujours l'impression d'être sur la sellette et le plus souvent la position est fort inconfortable.

Les problèmes des services techniques

Comme on peut s'en rendre compte, il existe sans conteste un sentiment de profonde insatisfaction des services externes à l'endroit des services internes. On a pu dégager aussi les plaintes que l'on pouvait adresser aux services internes: elles concernaient principalement les délais de production et le produit fini, i.e. le document traité accompagné de ses fiches.

Toutefois, il va de soi qu'un service ne peut ignorer l'autre, car dans le déroulement linéaire des opérations, l'un (service interne) est essentiel au bon fonctionnement de l'autre (service externe). Comment se fait-il alors que les relations qui doivent s'établir d'un service à l'autre soient à peu près inexistantes? Le comportement des employés qui travaillent dans l'un et l'autre service se ressent de ce manque de communication. Chaque service doit bien être conscient du rôle qu'il doit jouer pour que les employés (bibliothécaires, bibliothécaires et personnel de soutien) se sentent valorisés dans les tâches qu'ils ont à accomplir. Une certaine rétroaction est nécessaire au bon fonctionnement de l'un et de l'autre. Dans les services techniques, les opérations de travail suivent un déroulement linéaire, en ce sens que le produit à obtenir (outils documentaires) pour atteindre ses buts, c'est-à-dire informer le public universitaire, doit passer par une chaîne irréversible d'opérations, allant du processus des acquisitions jusqu'à son traitement définitif dans les services de catalogage.

Le travail des acquisitions, comme celui du catalogage, tout en étant un travail de recherche se basant sur des techniques spécialisées, reste un travail répétitif, laissant peu de place à l'imagination et à l'initiative des gens qui œuvrent dans ce secteur. Dans ces services, les règles du jeu sont établies à l'avance; il faut produire rapidement dans le cadre précis des instruments mis à la disposition des travailleurs. Par exemple, aux acquisitions, il faut rapidement s'occuper des commandes, les envoyer promptement aux éditeurs, faire dans ce sens les recherches bibliographiques qui s'imposent à l'aide des catalogues d'éditeurs et des catalogues bibliographiques, tout en respectant les contraintes imposées par le service des finances (fiche de commande, bordereau de commande, facture, etc.).

Il faudrait distinguer dans l'ensemble des services techniques entre les services des acquisitions et les services de traitement, i.e. les services de catalogage. Les plaintes à formuler s'adressent surtout aux services de catalogage, car c'est à ce niveau qu'il y a une congestion due au nombre de documents à traiter et à la complexité des opérations de travail. Pour être juste à l'égard de ceux-ci, nous essaierons d'analyser les opérations de travail pour mieux cerner le produit fini qui, semble-t-il, ne répond pas aux besoins des usagers.

Dans les services de catalogage, les contraintes sont très grandes et très complexes. Le travail est régi par des codes: code anglo-américain de catalogographie, code de classification élaboré et mis à jour par la Library of Congress, code de vedettes-matière et, enfin, code de classement des fiches. C'est sans doute pour cette raison qu'on a tendance à croire que le travail dans un tel service est routinier, laissant peu de place à l'imagination et à l'initiative. On ne peut nier une part de vérité à cette réputation qu'on a faite aux services de catalogage. Mais il convient, rapidement, de faire la part des choses en disant que toutes les opérations de ces services ne sont pas que routinières et répétitives. Il ne faut pas perdre de vue que ces services doivent produire, c'est-à-dire traiter plusieurs milliers de documents par année accompagnés de leurs jeux de fiches. Pour un fonctionnement opérationnel et efficace, les opérations de travail se déroulent de façon linéaire, passant des mains des commis pour les recherches préliminaires à celles des bibliothécaires pour le catalogage, puis aux mains des bibliothécaires pour la classification, le codage et les vedettes-matière avant de retourner aux commis pour la production et le classement des fiches. Il est évident que les tâches du personnel de soutien (dactylos et commis affectés à la production et au classement des fiches) sont des tâches ingrates et qu'il est extrêmement difficile de motiver ces gens, sans compter qu'ils sont recrutés parmi la catégorie des travailleurs les plus jeunes. Il y a, à ce niveau du personnel, une très grande mobilité qui a pu laisser croire à un certain attrait pour les services externes.

Par contre, si l'on analyse le travail des bibliothécaires et des bibliothécaires, on se rend compte qu'en dépit d'une certaine routine de travail, ces fonctions exigent des individus qui les exécutent des aptitudes pour la recherche, l'analyse et le souci du détail, aptitudes jointes à une somme de connaissances relevant à la fois du généraliste et du spécialiste. Il est intéressant de constater que, par

exemple, chez les catalographes, plus la formation de base et la culture sont grandes, plus ils trouvent de motivation et de valorisation dans leur travail.

Essayons, pour notre profit à tous, d'analyser le cheminement que suit un document dès le moment où il est reçu au service des acquisitions jusqu'à ce qu'il soit accessible au public, et de dégager la part des tâches répétitives par rapport aux autres.

Tâches répétitives

- Réception (inscription, vérification, paiement)
- Recherches bibliographiques
- Catalogage et classification selon L.C.
- Vedettes-matière L.C.
- Codage
- Production et classement des fiches

Tâches non répétitives

- Fichier d'identification
- Catalogage et classification originaux
- Traduction de vedettes-matière

On peut se rendre compte que les tâches répétitives constituent la plus large part du travail des services techniques. Cependant, compte tenu de la quantité de documents à traiter, de la profonde interrelation qui existe entre les fonctions et de la complexité qui en résulte, les individus qui travaillent dans ces services doivent faire montre d'un esprit exceptionnel d'organisation pour ne pas perturber la chaîne du travail.

À l'intérieur des fonctions répétitives, il y a quand même un élément de recherche qui a son importance et qui procure à l'individu qui la fait une part de gratification. Bien que les instruments de travail soient les mêmes (fichiers, volumes de référence, catalogues L.C., etc.), l'élément de recherche bibliographique, lui, est toujours différent. Quant aux tâches dites non répétitives, elles demandent aux exécutants des aptitudes et des connaissances générales et spécialisées, surtout en ce qui a trait à l'attribution des vedettes-matière et à la classification.

Il est toutefois très difficile de trouver des candidats spécialisés, par exemple en sciences pures, et encore plus difficile de les affecter exclusivement à des tâches pour lesquelles leur formation les a préparés. Comme nous

l'avons déjà dit, le travail de traitement est et doit être régi par des codes. Il est impensable de pouvoir traiter des milliers de volumes par année sans que l'on se soit fixé des lignes de conduite pour éviter l'éparpillement et l'incohérence à ce niveau. On peut penser que tous ces codes utilisés comme instruments de travail laissent peu de part à l'imagination et à l'initiative des gens qui les utilisent; il faut cependant avoir travaillé dans ces services pour se rendre compte combien l'esprit de recherche, d'analyse et de synthèse est important pour pallier une large part d'interprétation dans l'application de ces mêmes codes et qu'il y aura toujours des gens qui, par tempérament, s'intéresseront à ce genre de travail.

Les exigences d'un produit fini

Un des problèmes difficiles à résoudre dans les services techniques et qui, à notre avis, est extrêmement important, c'est l'ignorance de l'utilisation que l'on fait de ce produit fini qu'est le volume catalogué et classifié, accompagné de ses fiches. On a malheureusement ici tendance à travailler en vase clos. Les contacts qui devraient s'établir constamment entre les services internes et les services externes sont à peu près inexistantes. Il n'y a aucun «feedback» ou rétroaction d'un service à l'autre. Cette ignorance des besoins du public n'est pas sans affecter, à long terme, l'esprit qui règne dans les services de catalogage. Ce qui intéresse le lecteur, c'est en premier lieu d'obtenir le plus rapidement possible la documentation dont il a besoin pour sa recherche et d'être secondé dans cette recherche par l'utilisation d'une terminologie adéquate évoluant constamment au rythme de la recherche scientifique.

Le produit des services de catalogage est sans contredit le volume coté et le jeu de fiches. Pourquoi ce produit ne répond-il pas adéquatement aux besoins du public et dans quelle mesure y répond-il? Il faut distinguer plusieurs démarches dans l'utilisation d'une bibliothèque. D'abord la classification qui est apposée au dos des volumes permet non seulement de les ranger sur les rayons mais aussi de les repérer par rapport aux sujets qu'ils traitent. C'est ainsi qu'un lecteur, après une courte initiation à la bibliothèque, saura retrouver rapidement sur les rayons les volumes qui l'intéressent (par exemple à WX 100: l'administration dans les hôpitaux).

Quant aux fiches et à leur utilisation, il faut aussi, à notre avis, distinguer les catégories de lecteurs auxquels elles peuvent servir. Les étudiants de premier cycle pour la plupart vont

retrouver facilement les auteurs et les titres cités dans leurs bibliographies au moyen des fichiers. Si leur démarche se fait par sujet, ils pourront assez facilement au moyen de la liste des vedettes-matière retrouver les sujets de types généraux.

La plupart des plaintes que l'on adresse à l'endroit des services de catalogage concernent principalement l'utilisation des vedettes-matière ou vedettes-sujets par les étudiants à la maîtrise et au doctorat. Les sujets que l'on peut retrouver dans les fichiers des grandes bibliothèques universitaires sont trop généraux et ne permettent pas une recherche approfondie. Ce que souhaitent les services externes et ce qui répondrait véritablement à leurs besoins, c'est l'analyse documentaire ou encore l'utilisation d'un vocabulaire libre. Malheureusement, les services de catalogage n'ont ni les instruments ni le personnel suffisant pour faire ce genre de travail, surtout s'ils sont centralisés. Le seul répertoire général de vedettes-matière qui existe actuellement est celui de la Library of Congress, traduit en français et mis à jour régulièrement par l'université Laval, mais il ne rencontre pas les besoins des bibliothèques spécialisées. Peut-on songer à utiliser dans des services généraux de catalogographie plusieurs répertoires de sujets qui seraient mieux adaptés aux besoins de la recherche? La tentation de le faire serait grande; cependant, à long terme, on risquerait fort l'éparpillement et l'inefficacité, compte tenu que ces répertoires doivent être constamment mis à jour. D'autre part, où trouver les spécialistes pour construire et tenir à jour de tels répertoires et selon quels critères? Et que dire des sujets frontaliers? Qui pourrait, dans leur cas, par le truchement d'une terminologie interdisciplinaire concilier les répertoires les uns par rapport aux autres? On se rend compte de la somme de travail énorme relevant à la fois de linguistes et de spécialistes qui ne font pas encore partie du personnel des bibliothèques. Et ce n'est pas non plus dans les écoles de bibliothéconomie qu'on les forme, du moins actuellement.

Est-ce qu'indéfiniment les services externes et les services internes resteront sur leur position, ceux-ci continuant à produire les fiches-sujets ne répondant pas adéquatement aux besoins des usagers et ceux-là à être insatisfaits de ce produit?

Le problème des problèmes

Face aux demandes des usagers des bibliothèques et à l'indigence des produits manufacturés des services techniques, le per-

sonnel des services au public se sent démuni et doit trop souvent jouer les funambules contre son gré. Que se produit-il alors?

Évitant de s'en prendre à la technique, comportement par trop animiste, le service au public s'attaque indirectement au personnel du service technique: c'est la guerre froide. Pour y mettre fin et concilier les parties en présence, nous entrevoyons une restructuration des services techniques qui les rendrait aptes à jouer au maximum leur rôle indispensable d'aide au service au public. En effet, si organiser et conserver le savoir était la préoccupation du passé, nous croyons qu'actuellement il importe davantage de le diffuser.

Solutions

Face à ce problème de relations de travail, de mauvaise utilisation d'un service, que faire et que proposer? Il suffit de changer, selon notre grille d'analyse, la signification du travail et ses méthodes pour les employés des services techniques afin de modifier leurs relations de travail avec le personnel des services au public: c'est seulement ainsi que nous réussirons à offrir aux usagers de la bibliothèque un service adéquat.

Solution à court terme: la rotation

Malgré les problèmes de gestion du personnel ou d'ordre syndical, il serait important d'effectuer une rotation du personnel des différents services dans le but de leur faire prendre conscience de l'utilité de leur travail et acquérir une vue d'ensemble de la bibliothèque. De cette manière, les relations de travail seront modifiées et le personnel mieux préparé à l'utilisation de l'informatique. Par exemple, une personne diplômée en histoire pourrait cataloguer dans sa discipline et faire parallèlement de la référence (demi-journée, trimestre académique).

Solution à long terme: automatisation

Au Québec, les expériences d'automatisation ne se font, pour le moment, que dans les services de catalogage. Nous faisons allusion au projet de télécatalogage coopératif des universités du Québec et de l'Ontario. Ce projet vise à normaliser les opérations catalographiques pour obtenir un traitement plus rapide à des coûts moindres. Il faut d'abord informer les employés, les initier aux nouvelles méthodes de travail, par exemple à l'ISBD, au codage et à l'utilisation d'un terminal. Malgré les changements de code de classification ou d'ouvrages de référence, les employés des

services de catalogage avaient toujours, jusqu'à maintenant, travaillé de la même façon et suivant la même démarche de travail. Nous ne savons pas encore jusqu'à quel point les conditions de travail devront être modifiées. Cependant, lorsque l'on constate tous les avantages d'un ordinateur pour ce service (recherches bibliographiques simplifiées, catalogage et classification déjà faits, vedettes-matière traduites dans une certaine mesure, cotes, production des fiches), on ne peut que s'interroger sur l'avenir réservé aux employés qui exécutaient jusqu'à maintenant ces tâches. Il est sans doute permis d'espérer récupérer de cette façon, dans les années qui viennent, une bonne partie des énergies qui étaient affectées aux strictes tâches de catalogographie. C'est peut-être à ce moment-là seulement qu'on pourra consacrer plus de temps à l'analyse documentaire et songer à des contacts plus efficaces entre les deux services. En effet, lorsque non seulement les monographies mais aussi les périodiques seront repérés par ordinateurs, sur la base de systèmes assez semblables à celui de MEDLARS, la différence entre ces services s'amenuisera tout en permettant à chacun d'eux de conserver une individualité propre, c'est-à-dire de traiter la documentation dans le premier cas et la diffuser dans le second. Les employés des bibliothèques, que ce soit dans un service interne ou dans un service externe, travailleront avec les mêmes instruments (une console reliée à un ordinateur) et utiliseront les mêmes moyens (codes, indices de classification, numéro ISBN et vedettes-matière) pour repérer les mêmes renseignements. Par l'utilisation des mêmes instruments de travail, la formation du personnel s'uniformisera, amenant ainsi les individus à comprendre les divers systèmes et services des bibliothèques dans leur ensemble.

Mais, au préalable, les services de catalogage devront cesser de travailler en vase clos et être plus attentifs aux demandes et aux plaintes des services au public. Quant à ceux-ci, ils devront s'interroger davantage sur leurs besoins réels, et mieux s'informer sur les types de renseignements fournis par les fiches de catalogage pour mieux servir à leur tour un public exigeant.

Solution à très long terme: philosophie de la bibliothéconomie

Face à un développement rapide des bibliothèques et à des besoins de plus en plus exigeants, les autorités des bibliothèques, chefs de services et directeurs doivent, d'une part, prévoir à long terme les services qu'ils veulent donner face aux possibilités extraor-

dinaires des ordinateurs et, d'autre part, voir à informer les employés, à leur donner la formation qu'exigent de tels changements. Remettre en question le fonctionnement des services internes et des services externes, et vouloir en faire disparaître l'esprit d'agressivité que seule l'ignorance mutuelle a pu y installer, c'est remettre aussi en question le fonctionnement même des bibliothèques. Les bibliothèques doivent devenir de véritables laboratoires de recherche avec des services bien articulés permettant un fonctionnement rapide et de qualité.

Les sciences et les techniques évoluent trop rapidement pour permettre qu'on se confine dans une conception du travail et des méthodes établie à perpétuité. Il nous faudra trouver des mécanismes plus souples de fonctionnement pour permettre d'insérer, sans trop de peine, les nouvelles techniques et les nouvelles idées.

