

MÉTIERS DES BIBLIOTHÈQUES ET DES SERVICES D'INFORMATION AU ROYAUME- UNI

Bien que des changements considérables se soient produits dans les métiers des bibliothèques et de l'information ces dix dernières années, l'approche actuelle que nous avons de la formation professionnelle est essentiellement la même. Si notre façon de travailler a changé avec l'utilisation des nouvelles technologies, la liste des tâches, et leur nature fondamentale, sont restées globalement ce qu'elles étaient il y a dix ans. Cependant, des tendances actuelles nous indiquent que les principaux changements sont encore à venir. Notre profession ne pouvant rester la même, la formation qui y mène doit absolument s'adapter si nous voulons survivre et prospérer.

Certains de ces changements nous sont imposés. L'une des idées maîtresses de la politique menée par le gouvernement britannique actuel consiste à développer une « force de travail à l'échelle mondiale ». Cette politique doit permettre aux organismes britanniques de rester compétitifs avec le reste du monde au moyen de la formation et de la qualification professionnelles.

Le système national de qualifications professionnelles (National Vocational Qualifications-NVQs) vérifie que la majorité des personnels acquiert des qualifications fondées sur une évaluation de la compétence sur le lieu de travail. Il existe cinq niveaux de diplôme, qui couvrent tous les secteurs professionnels. Le niveau 4 est considéré comme équivalent à celui de la licence et le niveau 5 à celui d'un cadre moyen ou supérieur. Bien que chaque niveau suppose au départ de bonnes connaissances et

de l'intelligence, que l'on peut vérifier, les unités de valeur qui forment une qualification sont principalement accordées sur la base des compétences dans le travail. La tension entre ce qui est connu et ce qui peut être appris est au cœur du débat professionnel sur l'avenir de la formation aux métiers des bibliothèques et des services d'information.

Quelle formation ?

L'essentiel de la formation professionnelle se déroule dans les départements d'université. Seize d'entre eux se consacrent exclusivement à la formation aux métiers des bibliothèques et des services d'information et un certain nombre d'autres départements, en lente augmentation, offrent des cours proches de ce secteur. A l'Université de Lancaster, une école de commerce propose, par exemple, un cours en gestion de l'information. Bien que celui-ci soit orienté vers les affaires, il serait possible à un diplômé de cette formation de chercher un emploi dans le secteur des services d'information et des bibliothèques. De même, l'Université de Southampton propose des cours d'informatique. De nombreux employeurs dans les bibliothèques et les services d'information recrutent des diplômés qualifiés en informatique pour gérer leurs services techniques.

D'autres sujets

Ces changements contrastent avec l'élargissement progressif des forma-

ANN IRVING

Centre for Research
in Library and Information
Management (Cerlim)
University of Central
Lancashire

88

tions en sciences de l'information et des bibliothèques, qui, au fil des années, ont fait figurer d'autres sujets dans un tronc commun de « bibliothéconomie » ou « sciences de l'information ». L'Université de Loughborough, a toujours manifesté un vif intérêt pour les langues vivantes étrangères, et depuis de nombreuses années, tous les diplômés en étudient une ou deux pendant leurs trois années d'études. Ceux-ci peuvent également disposer d'un choix de sujets « associés » comprenant sciences humaines, géographie, sciences de l'éducation,

**LE NOUVEAU
SYSTÈME NATIONAL
DE QUALIFICATIONS
PROFESSIONNELLES
PROPOSE
UNE PROGRESSION
DEPUIS LES
NIVEAUX LES PLUS
BAS JUSQU'AUX
PLUS ÉLEVÉS**

informatique et littérature anglaise. La nature hybride du travail documentaire a rendu ces options pertinentes.

De nombreux étudiants ont choisi d'entreprendre des études supérieures en bibliothéconomie et sciences de l'information après une licence dans une autre discipline universitaire. Une situation mixte existe donc déjà dans les pratiques et les formations aux métiers des bibliothèques et services d'information. Celles-ci sont également généralistes, car il n'y a pas de cours qui préparent les étudiants à travailler dans un secteur précis de notre profession. Les universités n'offrent en général pas de cours sur les bibliothèques

spécialisées, universitaires ou publiques, bien qu'il y ait quelquefois des modules optionnels pour ces spécialités dans certains départements d'université.

Un nouveau type de changement est en train de se produire. Trois bibliothèques universitaires du sud-ouest de l'Angleterre se sont réunies pour créer leurs propres formations en bibliothéconomie et sciences de l'information, indépendamment de tout département universitaire de documentation.

Un service de bibliothèques publiques du Pays de Galles a encouragé son personnel à suivre une formation continue, pour montrer l'engagement de la bibliothèque dans le soutien aux « apprenants » adultes de la communauté. Au fil des années, un certain nombre de bibliothécaires se sont formés à la gestion. Il apparaît alors clairement que les professionnels éclectiques que nous sommes ont trouvé des moyens de développer connaissances et savoir-faire à travers toute une série de formations professionnelles et universitaires.

Profession

Le nouveau système national de qualifications professionnelles apporte une autre dimension à la formation professionnelle. Il propose une progression depuis les niveaux les plus bas jusqu'aux plus élevés – ce qui avait disparu quand la profession est devenue une profession de diplômés. Ainsi, les catégories les moins élevées peuvent acquérir progressivement une qualification les menant à la licence et même au-delà. La manière dont la formation est menée à chaque niveau reste très ouverte. Le choix existe entre une formation dans un département documentation ou dans tout autre type de département, à plein temps ou à temps partiel. Un étudiant peut aussi choisir entre les études à distance depuis l'un des départements disposant du matériel adéquat et la préparation de son propre programme d'études, par exemple à travers la lecture, l'observation, le suivi de stages et l'expérience profession-

nelle, en utilisant le système NVQs pour que cet apprentissage soit évalué et reconnu.

Il existe de nombreuses façons, **s o u v e n t** confuses, de se qualifier comme généraliste des services d'information et des bibliothèques. Cela dépend beaucoup des employeurs, juges ultimes des programmes de formation initiale et continue. Jusqu'à présent, il semble qu'ils soient également ouverts à l'existence d'un large éventail d'itinéraires qui mènent à la compétence professionnelle. On trouve peu de petites annonces de postes de bibliothécaires « professionnels ». Seul un petit nombre d'entre elles insistent sur une qualification particulière, car elles préfèrent recruter des personnes qui possèdent les qualités personnelles appropriées, soutenues par une qualification pertinente.

Changements et avenir

D'une certaine manière, les changements dans les formations et la qualification professionnelle reflètent ce qui se passe dans le monde. L'impact d'Internet a montré aux bibliothécaires, et au grand public, la valeur de l'information, à la fois facilement accessible et abondante.

Former à l'information

Sous-jacentes au succès des technologies de l'information, les formations à la maîtrise de l'information se sont développées dans les écoles primaires et secondaires. Ceci a commencé dès 1981, avec la mise en place d'un programme national d'installation d'ordinateurs dans chaque école, destinés à former les enseignants à leur utilisation et à encourager le développement de programmes qui intègrent ordinateurs et technologies de l'information dans chaque discipline.

L'un des aspects de cette activité, initiée par l'auteur de cet article, a été l'in-

sertion de la maîtrise de l'information dans le programme scolaire. Les compétences en traitement de l'information ont donc explicitement figuré dans le programme national. Tous les enfants doivent savoir maintenant traiter l'information, celle-ci étant intégrée à l'étude de toutes les disciplines.

Les premiers enfants à bénéficier de cette initiative commencent à sortir de l'école. Ils sont devenus des utilisateurs familiers des ordinateurs et se tournent vers eux en premier, avant les livres ou les bibliothèques, quand ils recherchent une information.

De plus, les changements dans nos modes de vie pendant la même période exercent une influence certaine. Nous faisons maintenant nos courses dans des centres commerciaux hors des villes plutôt que dans nos centres-ville encombrés, où il est devenu impossible de se garer pour des consommateurs affairés. Dans le même temps, la vente par correspondance se développe. Nous disposons maintenant de services de banque, ou de commande par téléphone de la plupart des marchandises et des services, ces services fonctionnant tous les jours de la semaine, et même quelquefois 24 heures sur 24. Tout ceci montre une tendance à se faire livrer à domicile et à faire ses courses en gros. Pour survivre, les bibliothèques doivent s'aligner sur ces systèmes commerciaux et trouver les moyens de livrer leurs services à domicile ou au travail.

Simultanément, le travail à la maison prend de plus en plus d'importance : les longs trajets de la maison vers le travail sont devenus pénibles et démodés. Ceux qui ont perdu leur emploi dans la crise actuelle ont choisi de devenir travailleur indépendant plutôt que de se réengager dans la vie professionnelle, avec ses contraintes horaires et de déplacement. On n'a pas envie d'aller à la bibliothèque chercher un renseignement, quand presque tout ce dont on a besoin pour vivre est disponible par correspondance ou à partir de sites où marchandises et services sont regroupés.

Pour des raisons entièrement différentes, les bibliothèques universitaires sont à la tête de la fourniture d'information à domicile. Nous sommes impliqués dans plusieurs projets de la Commission européenne qui étudient les moyens de livrer l'information à domicile aux étudiants éloignés. Les modes d'utilisation des réseaux, les méthodes de livraison traditionnelles de transport des documents et de réponses aux demandes, sont explorés. Ces études s'intéressent aussi à l'impact de ces développements sur la gestion et le recrutement de personnels dans les bibliothèques traditionnelles.

Jusqu'à présent, les perspectives sont bonnes : il est possible de fournir certains services habituels des bibliothèques universitaires par de

LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SONT À LA TÊTE DE LA FOURNITURE D'INFORMATION À DOMICILE

tels moyens, à un coût raisonnable, voire à un coût moindre. Bien que ces nouvelles méthodes soient encore à l'état embryonnaire, on peut s'interroger sur leurs chances de succès. Peut-être est-il possible d'envisager le moment où une seule bibliothèque universitaire européenne fournira ses services à tous les étudiants, sans le limiter aux seuls étudiants européens bien évidemment.

Le tic-tac de la pendule avance un peu plus vite pour la bibliothéconomie traditionnelle. Internet nous montre que tout le monde peut organiser le savoir et accéder aux documents sous forme imprimée ou électronique. Tout le monde peut récupérer l'information, ou répondre aux demandes

d'information. Et presque toutes les demandes et questions peuvent être traitées par quelqu'un, quelque part, à toute heure du jour ou de la nuit, instantanément.

Il n'y a pas de problèmes de parking sur Internet, pas de prêts de courte durée, pas d'amendes, ou de problèmes d'exemplaire « sorti ». Il n'est pas nécessaire d'aller quelque part consulter un document « uniquement sur place » : ce concept n'existe pas dans une bibliothèque électronique. On n'a pas besoin d'identifier les « bons » mots-clé pour retrouver l'information, les mots qui apparaissent quelque part dans le texte suffisent. La bibliothèque électronique n'est jamais fermée. Le prêt entre bibliothèques est toujours possible. Le bibliothécaire expert est également toujours là. En cas de congé, il y en a un autre, tout aussi expert, et disponible.

Etre heureux ou avoir peur

Certains changements sont excitants parce qu'ils apportent ce qui a toujours été désiré : la connexion de l'information et des personnes au-delà des limites du temps, de l'espace, de la culture et des principes. Nous devrions en être heureux. Mais nous devrions aussi avoir peur. Où se place notre profession quand nos compétences sont pieds et poings liés à la technologie, qui transporte nos fonds documentaires vers des utilisateurs qui n'ont pas besoin de rendre visite aux empires physiques de la connaissance ? Sommes-nous allés trop loin dans la formation des utilisateurs, et sommes-nous par conséquent devenus inutiles ?

La réponse est oui, nous avons transmis une partie de notre savoir à nos utilisateurs en les formant au traitement de l'information, à la compréhension de son organisation et de sa structure, à son application au travail, à l'école et à la maison, à sa valorisation dans la société dans son ensemble. Notre succès est-il notre mort ? Peut-être que non.

Quelle formation pour notre profession ?

Tout d'abord, nous devons nous appuyer sur nos forces spécifiques, ces qualités que nous ne partageons pas avec d'autres. En haut de la liste, on trouve la bonne appréhension de nombreux sujets différents et de la structure de leur contenu. Ceci permet au bibliothécaire de référence de trouver non seulement l'information pertinente, mais également de prendre en considération des approches différentes tirées d'autres disciplines. Les spécialistes d'une seule discipline n'en sont pas capables.

Ensuite, il faut mettre en valeur l'importance de notre connaissance des sources d'information. Ce qui signifie très bien connaître les nombreuses sources, mais aussi leurs producteurs, afin qu'ils nous révèlent ce qui n'existe pas encore sous forme publiée. Nos fonds constituent un point de départ ; il ne faut pas compter uniquement sur les documents publiés, mais les considérer plutôt comme des dérivés du travail intelligent entrepris dans le bureau du producteur, la seule véritable source d'information.

Enfin, il faut apprendre à connaître et à comprendre les gens, non seulement leur façon de traiter et d'utiliser l'information, mais aussi la façon dont ils effectuent leur travail, leur niveau de connaissance et leur fonctionnement.

Toutes ces caractéristiques figurent dans les formations actuelles à la documentation, mais à un niveau superficiel. Nos connaissances ne sont tout simplement pas suffisantes. Si elles l'avaient été, Internet aurait été notre création. Ce qui n'est pas le cas. Les gens organisent leur vie sans bibliothèques ni services de documentation – mais jamais sans information et les compétences pour la traiter.

Qualifications professionnelles nationales

Le dispositif des NVQs s'appuie sur une analyse des fonctions organisationnelles plutôt que sur les compétences ou les capacités.

Ceci constitue une rupture radicale

avec le travail des collègues d'autres pays ayant des intérêts similaires sur la formation professionnelle. Au Royaume-Uni, des employeurs se sont réunis pour réagir à un document produit par un groupe d'« analystes fonctionnels » recrutés par le ministère du Travail. Ces derniers ont analysé les fonctions requises dans différentes pratiques documentaire et identifié les lacunes et les chevauchements. Le résultat de ces délibérations a été la production d'une carte fonctionnelle du secteur des bibliothèques et des services d'information.

C'est une initiative importante, car il est générale, non reliée à un aspect particulier de l'information ; et parce qu'elle a permis à des professionnels venus d'horizons différents de constater les similitudes de la plupart des fonctions mises en œuvre dans le domaine. Le *Lead Body** est un forum pour tous les employeurs, et, au fil des réunions de ces dernières années, de nombreuses barrières professionnelles sont tombées. Nous savons maintenant que l'aide à l'utilisateur suit le même processus à l'université, dans l'industrie ou dans une bibliothèque scolaire, quel que soit le langage utilisé dans chaque bibliothèque pour le décrire.

La carte fonctionnelle est aussi importante, car elle permet à la profession de garder la mémoire de ses fonctions quelles que soient les technologies en usage dans la société pour les mener à bien. Dans la pratique, cela signifie qu'au lieu de dire qu'un bibliothécaire doit savoir cataloguer un ouvrage pour produire une notice bibliographique, on peut dire maintenant qu'il doit fournir « l'accès au document dans la collection » – ce qui peut

s'obtenir en scannant tout le document dans une base de données en réseau, plutôt qu'en établissant la liste de ses caractéristiques bibliographiques sur un bordereau informatique.

De même, nous serons moins concernés par l'organisation du savoir, indispensable en bibliothéconomie traditionnelle parce que les documents ont une forme physique, et nécessitent une indexation ; et nous le serons plus par les moyens techniques et les systèmes pour y accéder : il est plus rapide de rechercher un document entier sous forme électronique que de créer sa notice bibliographique, de l'indexer, de le classer dans un rayon et de le rechercher dans un catalogue. Ces changements dans la façon de stocker et rechercher les documents entraînent également une plus grande responsabilité de l'utilisateur ; les nouvelles qualifications reflètent ce changement, car elles accordent davantage d'attention à la formation initiale et continue des utilisateurs ainsi qu'à la communication et à l'aspect relationnel.

Parce que le système NVQs existe au sein d'une structure nationale de qualifications qui couvre tous les secteurs professionnels, il devient possible « d'emprunter » des unités de valeur à d'autres secteurs. La communauté « bibliothèques/services d'information » choisira aussi des unités de valeur, par exemple venant du Management *Lead Body*, de l'Information Technology *Lead Body* et du Customer Services *Lead Body*. Ceux-ci nous apportent leur savoir-faire et « empruntent » également nos unités de valeur pour leurs propres qualifications.

Cette stratégie rend nos compétences transmissibles. A chaque niveau, il devient possible de glisser d'un secteur d'emploi à un autre et d'utiliser des formations antérieures appropriées, ce qui permet d'acquérir un meilleur niveau de recrutement

* Un *Lead Body* est un groupe de personnes représentant un secteur professionnel particulier, dont la fonction est de développer des normes de compétences professionnelles, de les publier et de surveiller l'évaluation des candidats aux qualifications professionnelles et l'attribution de ces qualifications.

Le *Lis* – *Library and Information Service* – *Lead Body* inclut des représentants (environ 40 membres) des bibliothèques publiques, universitaires, d'entreprises, scolaires, médicales, etc., et du monde de l'enseignement et de la formation professionnels (indexation, archives, services d'information), les principales associations professionnelles et les associations d'employeurs.

dans un autre emploi. La flexibilité ainsi autorisée par une structure nationale rend toutes les qualifications pertinentes en cas de déménagement ou de changement d'emploi, et constitue une base importante à la

LA FAÇON DE TRAVAILLER DES ORGANISMES DE FORMATION A TOUJOURS ÉTÉ ÉVALUÉE PAR LES PERSONNES EXTÉRIEURES AUX DÉPARTEMENTS DOCUMENTATION

mobilité de l'emploi au niveau européen.

La certification, une menace ou un atout ?

Les NVQs de niveau 5 constituent un défi encore plus important dans tous les secteurs d'emploi. Seules deux

qualifications de niveau cinq existent dans la gestion et dans les musées. Le Library Information Service Lead Body a entrepris de développer des normes de compétences pour les bibliothécaires de haut niveau et espère publier son rapport au début de l'année prochaine. Il s'agit principalement de décider si les bibliothécaires doivent occuper un poste d'un niveau plus élevé en documentation ou encore en gestion pure.

De nombreux bibliothécaires chevronnés ne sont pas d'accord avec cette éventualité. A l'automne, se tiendront des ateliers avec des bibliothécaires expérimentés. Ils étudieront en détail l'ensemble des fonctions assurées à ce niveau pour déterminer la quantité de travail liée à un acquis en bibliothéconomie et celle qui ne requiert aucune expérience préalable dans ce secteur.

Les départements documentation des universités semblent être surtout concernés par les niveaux 4 et 5. Jusqu'à présent, ils ont été les seuls à offrir une formation professionnelle et ils se sentent menacés par le nouveau système de qualification.

Cependant, il est important de distinguer les NVQs, modes d'évaluation et de certification des compétences, et les diplômes, façons de former en vue d'un travail professionnel. La façon de travailler des organismes de formation a toujours été « évaluée » par les personnes extérieures aux départements documentation, c'est-à-dire par les employeurs, les collègues et les utilisateurs. Les NVQs proposent un mode de certification tout à fait ori-

ginal. Le diplôme a évalué la capacité à acquérir des connaissances, mais pas celle qui permet de bien les appliquer dans une pratique professionnelle.

Tenir compte des employeurs

Il y aura toujours des départements documentation, car une bonne application des connaissances sur le lieu de travail dépend des capacités intellectuelles que les départements d'université contribuent à développer. Il leur faudra, cependant, tenir compte des fonctions et des normes de compétence sur lesquelles les employeurs se sont mis d'accord et qui sont publiées dans les *Normes de compétence professionnelle du secteur bibliothèques/services d'information (Standards of Vocational Competence)*.

Dans les années qui viennent, les départements documentation devront adapter leur enseignement et entreprendre les tâches qui permettront d'atteindre les fonctions bibliothèques/services d'information. Les employeurs, à travers le LIS Lead Body, devront conserver un regard critique sur leurs fonctions, surveiller l'évolution du monde et le rapide développement des moyens de télécommunication. Chacun devra rester en contact étroit avec l'autre, aidé en cela par le LIS Lead Body et ses adhérents – soit tous les départements documentation, la British Association for Library Education and Research (BAILER) et ses intermédiaires European Consor-