



68th IFLA Council and General Conference

August 18-24, 2002

Code Number:	045-132-F
Division Number:	V
Professional Group:	Document Delivery and Interlending
Joint Meeting with:	-
Meeting Number:	132
Simultaneous Interpretation:	-

Pour une culture de la coopération

Daniel Mattes

Universidad Anahuac
Mexico City
Mexico

Résumé :

La coopération entre les bibliothèques a un impact croissant sur ce que nous, bibliothécaires et spécialistes de l'information, faisons comme travail quotidien. Cet article définira la coopération et exposera des raisons de participer à des activités de coopération. Nous décrirons les facteurs qui limitent et ceux qui favorisent la coopération. On peut dire de ces derniers facteurs qu'ils créent une « culture de coopération », dans laquelle les activités de coopération peuvent procurer des résultats vraiment bénéfiques. Finalement, il y aura une brève discussion sur le futur de la coopération.

1. Introduction

Dans la séance d'aujourd'hui, nous aurons l'opportunité d'en apprendre un peu sur les quelques projets de coopération qui sont présentement en cours dans différentes parties du monde. Il existe une vaste littérature sur la coopération entre bibliothèques. On ne peut faire autrement que d'être impressionné par le nombre, la variété et la diversité des projets de coopération. Comment pouvons-nous appréhender ces projets de façon à développer une meilleure compréhension de ce phénomène mondial appelé « coopération »?

Il semble logique, en premier lieu, de tenter de définir le terme « coopération » dans des termes généraux, puis par rapport aux activités des bibliothèques en particulier. Après avoir compris ce qu'est vraiment la coopération, nous serons davantage en mesure de répondre à la question, « pourquoi coopérer? » Puisque la coopération n'est ni facile ni économique, il est important de comprendre pourquoi tant de bibliothécaires dans le monde y voient une meilleure façon de faire leur travail et de remplir leurs engagements face à leurs usagers.

Si nous acceptons la prémisse que la coopération entre bibliothèques peut être positive et efficace, nous devons essayer d'identifier les facteurs qui limitent et ceux qui facilitent cette coopération. Ayant analysé ces facteurs, nous pourrions ensuite concevoir une culture de la coopération et spéculer sur l'avenir de la coopération en général.

2. Qu'est-ce que la coopération?

Dans le monde des affaires, comme l'indique Badu, « les partenariats peuvent être vus comme des relations stratégiques volontaires entre des firmes indépendantes qui ont des buts compatibles, qui s'efforcent d'atteindre des bénéfices mutuels, et qui se reconnaissent un haut niveau d'interdépendance réciproque. Les partenaires fournissent des efforts conjoints afin d'atteindre des buts que chaque firme, agissant seule, ne pourrait pas atteindre facilement. Chaque firme peut alors bénéficier de l'alliance sans supporter seule tous les coûts et les risques que comporte l'exploitation de nouvelles opportunités d'affaire. » (Badu, 2001, p.21)

Mais qu'est-ce que cela signifie dans le monde des bibliothèques? Comme l'explique Line, la coopération peut impliquer une propriété partagée d'un service pour lequel le financement est conjoint et accessible à tous les membres, ou un usage mutuel des différentes ressources de plusieurs bibliothèques. À cela doivent être ajoutés les systèmes et procédures partagés, tel le prêt entre bibliothèques.

La coopération peut aussi être établie à plusieurs niveaux : local, provincial, national, supranational et global. À l'intérieur de chacun de ces niveaux, la coopération peut être sectorielle – selon le type de bibliothèques, selon les sujets, selon les types de matériel ou selon la clientèle. (Line, 1997, p.66)

Bref, la coopération, c'est travailler en groupe afin d'avoir accès à plus de ressources ou à de meilleures ressources et, de ce fait, augmenter les possibilités d'atteindre notre mission face à l'ensemble de nos usagers.

3. Pourquoi coopérer?

Mais encore, pourquoi devrions-nous coopérer? N'est-ce pas notre objectif de créer des bibliothèques qui soient auto-suffisantes et par conséquent, plus aptes à respecter les besoins de ses usagers de façon adéquate? Si nous travaillons en coopération, ne perdons-nous pas notre indépendance dans la prise de décisions qui nous permet de satisfaire les besoins de nos clients? Si nous coopérons, ne risquons-nous pas de donner l'impression que nous ne faisons pas notre travail et que nous avons besoin de compter sur quelqu'un d'autre pour le faire à notre place? Ne risquons-nous pas de payer plus pour du matériel à travers la coopération que nous l'aurions fait par des voies traditionnelles? Il n'y a aucun doute, toutes ces questions sont légitimes. Après tout, personne n'a jamais prétendu que les prêts entre bibliothèques et les services de livraison des documents étaient sans coûts pour les bibliothèques. Les coûts du prêt entre bibliothèques comprennent les salaires, le matériel et l'équipement nécessaires pour les prêts et les emprunts, de la même façon que la livraison de n'importe quel document. Comme Kingma et Mouravieva le montrent clairement, la possession elle-même représente des coûts significatifs. (Kingma et Mouravieva, 2000, p.22)

De plus, comme Jackson l'indique, « traditionnellement, les bibliothécaires responsables du développement des collections ont été hésitants à dépendre des autres bibliothèques dans la rencontre des besoins de leurs usagers, en partie parce que le prêt entre bibliothèques était perçu comme étant trop lent, inefficace et dispendieux. Des taux de satisfaction bas, une période de prêt courte, et les politiques de prêt restrictive et rigides de quelques bibliothèques ont aussi contribué à créer cette image que le prêt entre bibliothèques ne répond pas aux besoins des utilisateurs. » (Jackson, 2000, p.81) Bref, nous savons tous qu'aucune bibliothèque ne peut pourvoir à tous les besoins en ressources et en services de ses usagers, spécialement si l'on prend en considération la hausse constante du prix des publications et la nécessité de s'abonner ou d'acheter de plus en plus des sources d'information électroniques.

Un article publié dans *American Libraries* donne des arguments assez clairs en faveur de la coopération, en établissant que « les usagers sur le campus veulent obtenir des ressources rapidement, facilement et sans frais directs. Les ressources acquises par des consortiums aident les bibliothèques à répondre à ces souhaits, en permettant un partage et un contrôle des coûts. » (*American Libraries*, 2000, p.41)

Cornish élargit la perspective. Il affirme que « l'éducation, la santé, les services sociaux, la croissance économique, les structures de défense, la croissance personnelle et la démocratie sont tous sous-tendus par un bon et efficace accès à un large éventail d'informations. » (Cornish, 2000, p.7) Si nous avons la possibilité de proposer un accès plus étendu à un plus large éventail de sources d'information, notre responsabilité semble évidente.

4. Les facteurs qui limitent la coopération

Avant d'examiner les facteurs qui facilitent la coopération, il peut être profitable d'examiner quelques limites de la coopération. Si personne ne peut nier qu'il y a des limites objectives à la coopération qu'il n'est pas en notre pouvoir, en tant que bibliothécaires, de changer, il y a toutefois des facteurs que nous créons nous-mêmes et que par conséquent, nous pouvons contrôler dans certaines limites.

Comme Cornish l'indique très clairement, « les peurs de pertes, de dommages, de l'engagement financier et des inconvénients causés aux clients « de la maison » sont tous des facteurs qui contribuent à diminuer les dispositions à s'engager dans le prêt entre bibliothèques. » Il ajoute en plus que « les fardeaux financiers deviennent menaçants seulement lorsque le prêteur est désavantagé par rapport à ce qu'il retire de l'échange. » (Cornish, 1989, p.36)

De la même manière, Kisiedu attribue plusieurs des problèmes reliés à la coopération à ce qu'elle appelle des « attitudes professionnelles négatives », telles que « l'indifférence et le désir égoïste d'auto-suffisance ». Elle blâme aussi le conservatisme. (Kisiedu, 1994, p.275)

Dans une étude menée afin d'évaluer la nature stratégique de la coopération et du partage des ressources dans les bibliothèques universitaires du Ghana et des Royaumes-Unis, Badu conclut que le manque de coordination et de confiance, ainsi que les problèmes d'interdépendance et de communication déficiente entre les partenaires étaient des facteurs prépondérants de l'entrave au succès des activités de coopération. (Badu, 2001, p.26)

Deux commentaires généraux sur les limites à la coopération méritent aussi d'être mentionnés. Cornish indique que la coopération, dans plusieurs pays, est basée sur des contacts personnels plutôt que sur des ententes institutionnelles formelles. (Cornish, 1989, p.39) Bien entendu, quand le contact change de position ou d'institution, les activités coopératives qui ont été entreprises tendent à disparaître assez rapidement. Dans un esprit encore plus large, Riggs émet l'opinion que trop souvent, les participants des projets coopératifs ne possèdent guère davantage qu'une expérience du monde extérieur limitée et doivent

agir avec leur connaissance restreinte des autres cultures, ce qui mène à une série de problèmes qui peuvent s'avérer désastreux pour les activités coopératives. (Riggs, 2001, p.501)

5. Les facteurs favorisant la coopération

La plupart d'entre nous connaissons quelques-uns des facteurs économiques et politiques qui favorisent la coopération. Néanmoins, un facteur général qui devrait être mentionné est la conscience de la nécessité du prêt entre bibliothèques ou d'une autre activité de coopération. (Cornish, 1989, p.35) Les bibliothèques, comme plusieurs personnes, ont tendance à coopérer, non parce qu'elles le veulent, mais parce qu'elles le doivent. Voici quelques-unes des raisons typiques en faveur de la coopération entre bibliothèques.

1. Le besoin de maintenir les collections et les services malgré les conditions économiques difficiles et en dépit de l'augmentation des coûts des publications. (Badu, 2001, p.23)
2. Des politiques d'acquisition coordonnées aident à réduire les coûts de matériel et/ou permet l'achat de plus de matériel ou de matériel de meilleure qualité avec le même montant d'argent. (Badu, 2001, p.23)
3. La réduction du volume d'acquisition dûe aux politiques d'achats communs réduisent les problèmes d'espace. (Badu, 2001, p.23)
4. Les réseaux facilitent l'implantation de technologies de l'information dont peuvent bénéficier les usagers. (Badu, 2001, p.23)
5. La coopération facilite la production de listes communes ou de catalogues, lesquelles à leur tour facilitent d'autres types de coopération. (Badu, 2001, p.23)

6. Une « culture de coopération »

Mais le fait qu'il y ait de bonnes raisons de coopérer ne veut pas dire que n'importe quel projet de coopération sera un succès. Tout le monde a déjà entendu parlé de projets qui débutent apparemment bien, mais qui éventuellement se réduisent d'eux-mêmes à des buts plus limités ou alors cessent simplement d'exister. Ainsi, vouloir coopérer ne suffit pas. Afin d'améliorer les probabilités qu'un projet de coopération soit un succès, il doit exister des facteurs objectifs tels qu'une planification adéquate, des buts et des responsabilités bien définis, une bonne organisation, etc. Ces facteurs, et bien d'autres, sont bien documentés dans la littérature professionnelle.

Mais il semble qu'il y en ait d'autres, des facteurs plus subjectifs, dont le succès d'un projet de coopération dépend tout autant. Ces facteurs ne sont pas aussi bien documentés dans la littérature, mais quelques auteurs en ont tenu compte dans leurs écrits.

Dans son étude déjà mentionnée, Badu cite plusieurs auteurs qui sont d'accord avec lui pour affirmer que la réussite d'un partenariat dépend, du moins en partie, de l'engagement, de la confiance, de comportements communicationnels efficaces et de l'application des techniques de résolution de problèmes, qui tendent vers la résolution, plutôt que la domination ou que l'ignorance de ces problèmes. Bref, les partenariats les mieux réussis sont caractérisés par de hauts niveaux d'engagement, de coordination, d'interdépendance et de confiance, aussi bien que par la disponibilité d'une infrastructure de communication, d'une infrastructure de la bibliothèque et d'autres ressources physiques. (Badu, 2001, p.26)

Dans la même veine, un article publié dans *American Libraries* soutient que « le succès de OhioLINK peut être attribué à la coopération et à de grands efforts des employés de la bibliothèque, ainsi qu'à d'excellentes relations avec la compagnie Innovative Interfaces dans la conception et la création de logiciels qui ont rendu cette coopération et les efforts des employés possibles. » (*American Libraries*, 2000, p.38) Cette citation vient appuyer l'accent mis par Badu sur l'importance de l'engagement, de la coordination, sur une communication efficace et sur de bonnes relations interpersonnelles dans le succès des projets de coopération. Ce sont ces importantes attitudes et caractéristiques personnelles qui constituent ce que l'on peut appeler une « culture de coopération. »

7. Le futur de la coopération

Comme nous l'avons déjà vu, la coopération est une stratégie de plus en plus utilisée pour faire face aux problèmes économiques et autres auxquels sont confrontées les bibliothèques aujourd'hui. Comme le fait remarquer O'Connor, « dans cette action coopérative, les joueurs sont égaux mais ils ne tirent pas de l'activité coopérative des bénéfices équivalents. » (O'Connor, 1999, p.266)

Si tout cela est exacte, ce n'est toutefois pas suffisant pour accepter de coopérer. Les partenariats qui ont le plus de succès sont souvent caractérisés par de hauts niveaux d'engagement, de coordination, d'interdépendance et de confiance. (Badu, 2001, p.26) L'habileté à changer les inquiétudes traditionnelles en ce qui concerne l'autonomie dans les prises de décision et la résolution conjointe de problèmes comme mécanisme de résolution de problèmes sont essentiels pour qu'un projet de coopération soit un succès. (Badu, 2001, p.24) Si ces attitudes et habiletés sont présentes simultanément, cela forme ce qu'on appelle une « culture de coopération ».

Riggs a affirmé que « le plus grand pas dans la coopération consistera en le partage des ressources électroniques. » (Riggs, 2001, p.500)

De la même façon, Line a établi que « l'augmentation de l'utilisation des médias électroniques pour les textes et l'accès direct du consommateur, que l'accès et l'espace d'entreposage électroniques rendent possibles, auront des impacts fondamentaux sur tous les accès aux documents. » (Line, 1997, p.67)

Line mentionne de plus les tendances suivantes, qu'il s'attend à voir se poursuivre dans un futur rapproché.

1. Internet continuera à briser les frontières géographiques.
2. Il y a une tendance générale vers la décentralisation, et en même temps, une tendance universelle vers la globalisation.
3. Le financement réduit des bibliothèques continuera à être un problème qui aura des effets positifs et des effets négatifs sur la coopération.
4. Dans les institutions académiques, il y aura une augmentation de la convergence entre les bibliothèques, les services informatiques et les centres de documentation et d'information.
5. Le passage de la propriété à l'accès se poursuivra.
6. Plus de services de divers types, qui étaient gratuits auparavant, seront offerts sur une base payante.

7. Le secteur de l'information privée fait un certain nombre de choses que les bibliothèques avaient l'habitude de faire, y compris la création de notices bibliographiques et d'articles de journaux. (Line, 1997, p.67)

Les tendances que Riggs et Line proposent ne sont probablement pas nouvelles pour beaucoup d'entre nous, puisqu'elles décrivent le monde dans lequel nous vivons et travaillons. Il importe de prendre en compte que cela implique que nous devrions coopérer davantage, et de manière plus efficace si nous espérons continuer à diriger des institutions utiles socialement. En dépit des limites, nos usagers s'attendent à ce que nous offrions plus de ressources et de services, dont plusieurs sont électroniques et donc réputés pour être plus dispendieux. De plus, il n'est pas suffisant d'avoir ces ressources, l'utilisateur doit pouvoir les utiliser à n'importe quelle heure, n'importe quel jour de la semaine, d'où qu'il soit. Il s'attend aussi à être orienté et à recevoir de l'aide sur demande, et de plus en plus, ces demandes s'effectuent par le biais des courriers électroniques ou d'autres services électroniques. L'utilisateur veut de l'information en ligne, en plein texte et se soucie souvent peu de savoir si la source est un livre, un article de journal ou un site Web. Qui plus est, il veut de moins en moins avoir à utiliser différents engins de recherche pour différentes sources d'information; il désire pouvoir obtenir toute l'information pertinente à travers un seul portail ou engin de recherche, transparent et convivial.

Nos usagers « veulent tout » et notre travail est de le leur donner aussi rapidement et efficacement que possible, souvent accompagné d'une analyse préliminaire. La seule façon dont la plupart d'entre nous pouvons espérer faire face à ces défis est à travers la coopération. Maintenant plus que jamais, nous avons à coopérer et à créer cette culture de la coopération qui est essentielle pour faire de ces activités de coopération davantage que des plans ambitieux dont les conséquences ne sont pas perceptibles à l'extérieur de l'organisation.

Translated by Marie-Jo Hamel and Anne-Marie Ayotte