



par Daniel Paradis
daniel.paradis@concordia.ca

Les services techniques à l'Université Concordia

Description de l'organisation du Service des collections de l'Université Concordia et des caractéristiques de Millennium, son système intégré de gestion de bibliothèques.

Technical services at Concordia University libraries Description of the organization of the Collection Services Division at Concordia University. Presentation of Millennium, Concordia's Integrated Library System.



Le Service des collections de l'Université Concordia est responsable de commander, de réceptionner, de cataloguer et d'effectuer le traitement matériel des documents acquis par la Bibliothèque pour répondre aux besoins de ses utilisateurs en matière d'enseignement et de recherche. Dirigé par la directrice adjointe, Service des collections, il dispose d'un budget d'acquisitions d'environ 4 millions de dollars et compte, pour mener à bien ses opérations, sur un personnel de 35 employés répartis comme suit : cinq bibliothécaires (dont deux chefs de service), 21 aides-bibliothécaires et 12 commis.

Le service est divisé en deux unités : Périodiques/Réception des documents, ainsi qu'Accès bibliographique et support aux collections. C'est dans la première, composée de 4 aides-bibliothécaires et de 5 commis sous la supervision d'une chef de service, que s'effectuent la gestion des budgets d'acquisition, la réception des documents physiques, le bulletinage des périodiques imprimés ainsi que le paiement des factures. C'est aussi dans cette unité que se fait l'acquisition de titres isolés

de périodiques, aussi bien imprimés qu'électroniques.

L'unité Accès bibliographique et support aux collections est responsable des commandes et du catalogage dérivé des monographies, y compris des monographies électroniques, ainsi que du catalogage dérivé des périodiques imprimés. Pour accomplir ces activités, elle compte sur 14 aides-bibliothécaires et un commis supervisés par une chef de service. À l'intérieur de l'unité, une équipe composée de 6 commis et d'une aide-bibliothécaire est responsable du traitement physique des documents, de la reliure, de la réparation des livres et de l'entretien de la base de données. Le traitement des réservations de documents en attente de catalogage compte également parmi les responsabilités de cette équipe.

Le catalogage descriptif original et l'analyse documentaire sont dévolus à la chef de service de Périodiques/

Réception des documents, pour les ressources continues, et au Bibliothécaire, Accès bibliographique, pour les monographies. La gestion des ressources électroniques non mentionnées jusqu'ici, c'est-à-dire les ensembles de périodiques, les ressources achetées en consortium et les bases de données, est assurée quant à elle par la coordonnatrice des ressources électroniques, assistée par un aide-bibliothécaire. Pour l'année 2008-2009, le Service des collections a créé 89 430 notices bibliographiques qui ont pu être dérivées dans leur presque totalité. Sur ce nombre, 69 930 se rapportaient à des ressources électroniques (monographies ou ressources intégratives).

Millennium

Concordia utilise Millennium d'Innovative Interfaces comme système intégré de gestion de bibliothèques (SIGB).

Millennium possède des caractéristiques qui le rendent intéressant à plusieurs égards. Il comprend par exemple un logiciel client Z39.50 intégré à même le module de catalogage, ce qui évite l'apprentissage d'une interface de recherche différente. Il comporte aussi une fonction de rapports de vedettes qui permet aux catalogueurs de générer une liste de vedettes potentiellement problématiques à partir des notices auxquelles ils ont travaillé. Cette liste facilite le contrôle d'autorité en permettant par exemple aux catalogueurs d'identifier les vedettes qui figurent comme renvois dans des notices d'autorité, les notices d'autorité créées en double, les vedettes auxquelles aucune notice bibliographique n'est rattachée ou encore les renvois apparaissant sous une forme identique dans plus d'une notice d'autorité. Cette fonction se montre particulièrement utile pour effectuer une certaine forme de contrôle d'autorité automatisé après le déversement de notices en lot. Enfin, Millennium comprend une fonction de création de listes particulièrement performante. Celle-ci permet à l'ensemble des bibliothécaires, et non seulement aux administrateurs du système, d'effectuer des recherches dans le catalogue sur une multitude de critères, dont l'ensemble des zones et des indicateurs MARC, puis d'imprimer les résultats de recherche ou de les exporter dans un fichier pour manipulation ultérieure, par exemple dans une feuille de calcul Excel.

Récents projets

Le Service des collections a mis sur pied différents projets au cours des dernières années afin d'améliorer l'efficacité de ses processus de travail. L'un de ces projets a consisté à implanter les commandes par échange de données informatisées (EDI) avec notre principal fournisseur, Coutts, en juillet et en août 2008. L'EDI a sans conteste permis d'accélérer le processus de commande en évitant au personnel de saisir l'information bibliographique ou les données relatives aux commandes dans le catalogue CLUES et dans Oasis, le site web de Coutts, individuellement pour chaque commande. Désormais, les suggestions

d'achat faites par les bibliothécaires de liaison dans Oasis sont déversées en lot dans CLUES avec une notice MARC et toutes les données nécessaires pour remplir les notices de commandes (numéro de fonds, nom de la bibliothèque, prix, etc.). Les commandes sont ensuite transmises par FTP à Coutts qui envoie un accusé de réception dans l'heure qui suit. L'implantation de l'EDI a aussi contribué à réduire les délais, car nous avons pu commencer à traiter les commandes sur une base quotidienne plutôt qu'hebdomadaire, comme c'était le cas auparavant.

Une autre initiative importante a été l'instauration d'un mode de catalogage accéléré pour résorber un retard qui avait atteint plus d'un an en février 2009 et représentait alors un peu plus de 13 000 monographies imprimées. Le but de cette initiative est d'utiliser autant que possible les notices fournies par Coutts à l'étape de la commande, sans faire de recherches supplémentaires. Il a en effet été établi que ces notices étaient complètes dans 97 % des cas et étaient de qualité suffisante pour n'exiger que le minimum de révision. Les employés de l'unité Accès bibliographique affectés à d'autres tâches que le catalogage des monographies courantes, comme les commandes ou le travail d'autorité, ont également été mis à contribution moyennant une formation particulière.

Pour différentes raisons, certaines catégories de documents ont été exclues de ce processus, comme les livres avec matériel d'accompagnement, les documents en plusieurs parties, les enregistrements sonores et vidéo, et les partitions musicales. Pour les documents traités de façon accélérée, les efforts de vérification de la notice se concentrent sur les zones incluses dans la norme du BIBCO Core Record Standard pour les livres. Certaines mesures particulières affectant le contrôle d'autorité des collections et des vedettes-matière ont été adoptées pour gagner du temps. Dans les cas où les collections ne sont pas mises en rappel (zone 490 0#) dans les notices dérivées, les catalogueurs continuent de vérifier si une autorité pour cette collection est présente dans le catalogue. Dans l'affirmative, la collection est mise en

rappel dans une zone 830 et le codage de la zone 490 sera corrigé. Cette vérification a entre autres pour but de s'assurer que les volumes appartenant à des collections qui doivent être regroupées sous une même cote continuent de l'être. Dans la négative, la collection n'est plus mise en rappel et aucune notice d'autorité pour la collection n'est déversée. L'accès par titre de collection n'est pas compromis pour autant puisque les zones de collection continuent de pouvoir être recherchées par mots-clés dans CLUES. La pratique consistant à verser systématiquement une notice d'autorité pour chaque tête de vedette-matière a aussi été abandonnée. Désormais, les autorités de vedettes-matière sont versées dans le catalogue selon les besoins, c'est-à-dire lorsqu'un conflit entre deux vedettes se présente et doit être résolu.

Un retard quasi résorbé

Après un an d'implantation du mode de catalogage accéléré, le retard a été en grande partie absorbé et n'est plus que de quatre mois, ce qui est considéré comme acceptable. Les efforts doivent par contre être maintenus pour éviter d'accroître ce retard et libérer des ressources pour cataloguer des collections reçues en don qui sont toujours en attente de traitement.

Le Service des collections a également intégré le traitement des publications officielles dans le cadre de ses activités régulières à partir de mai 2008. Auparavant, seules les publications officielles destinées à recevoir une cote de la Library of Congress puis à intégrer la collection régulière étaient acheminées au Service des collections. Les autres publications étaient conservées dans la section des publications officielles où elles étaient recensées dans un catalogue sur fiches. Il va sans dire que l'intégration des publications officielles dans la chaîne de traitement régulière facilite grandement le repérage de ces documents, puisqu'ils sont désormais signalés dans CLUES. En conséquence de ce changement, trois aides-bibliothécaires de la section des publications officielles ont été transférés au Service des collections. Le catalogage des publications officielles ne constitue cependant pas

leur unique occupation; ces employés continuent en effet d'offrir les services de référence qui faisaient auparavant partie de leurs attributions en consacrant la moitié de leurs heures de travail au comptoir d'information.

Un système de gestion des ressources électroniques

Concordia a été la première, en 2007, et est encore à ce jour la seule université québécoise à s'être dotée d'un système de gestion des ressources électroniques (Electronic Resource Management, ou ERM).

Il s'agit d'un module du système Millennium qui s'intègre aux autres fonctions du SIGB, dans une interface unifiée. Il complète les autres modules du SIGB en permettant la gestion des aspects particuliers aux ressources électroniques qui ne sont pas pris en charge par les modules d'acquisitions et de catalogage. Ce système permet de gérer l'information relative aux licences ou aux fournisseurs qui est stockée dans des notices spécifiques, lesquelles sont reliées aux notices ERM des ressources électroniques. Celles-ci, qui s'affichent aux usagers dans CLUES depuis 2008, fournissent aux usagers des descriptions des ressources pouvant être recherchées par les points d'accès traditionnels et sont accompagnées de renseignements provenant des notices de licences, comme les catégories d'usagers autorisés et le nombre d'usagers simultanés permis. Les notices ERM des ensembles de périodiques plein-texte comprennent en outre la liste de tous les titres compris dans l'ensemble, leurs états de collections ainsi que des hyperliens vers les notices bibliographiques des périodiques ou vers les ressources elles-mêmes, chez l'éditeur ou l'agrégateur (voir fig. 1). L'ERM comporte aussi des fonctions d'alerte qui sont particulièrement adaptées aux ressources électroniques et peuvent servir à générer des courriels annonçant par exemple au personnel l'expiration prochaine d'une période d'essai ou la date de renouvellement d'un abonnement.

L'implantation de l'ERM ne s'est pas faite sans difficulté, principalement à cause du pairage des notices ERM et des

notices bibliographiques du catalogue qui se fait d'abord au moyen de l'ISSN et ensuite du titre du périodique. En effet, le chargement initial des données en 2008 n'a pas pu s'effectuer de façon complètement concluante, car plusieurs des notices bibliographiques existantes dans CLUES posaient problème, soit parce qu'elles ne comportaient pas d'ISSN, soit parce qu'elles en comportaient deux, l'ancien et le nouveau, ce que l'ERM ne reconnaissait pas. L'acquisition de notices bibliographiques MARC de Serials Solutions pour les périodiques plein-texte a résolu ce problème en garantissant un pairage libre d'erreurs au moyen d'un numéro d'identification unique attribué par Serials Solutions qui se trouve à la fois dans la notice bibliographique et dans la notice ERM. Cela a par contre nécessité d'abandonner notre approche de catalogage des périodiques électroniques qui était jusqu'alors celle de la « notice unique » au profit d'une approche basée sur des notices distinctes pour les différentes versions d'un même titre (version imprimée, électronique, sur microfilm, etc.). Le jeu en valait toutefois la chandelle, car la synchronisation de l'information entre le catalogue et notre portail des périodiques électroniques, d'une part, et entre le catalogue et la base de connaissances alimentée par les données fournies par Serials Solutions, d'autre part, s'est du même coup grandement améliorée. Le catalogue n'est désormais jamais en retard de plus d'un mois sur le portail, lequel est mis à jour quotidiennement par Serials Solutions. La synchronisation avec la base de connaissances, quant à elle, est maintenant optimale, ce qui nous permet d'afficher l'information relative à nos états de collection d'une façon beaucoup plus claire et conviviale pour nos usagers (voir fig. 2).

Projets d'avenir

Parmi les projets que nous envisageons d'entreprendre à l'avenir, l'amélioration des processus entourant le contrôle d'autorité est une priorité.

Telle qu'effectuée actuellement, l'intégration des notices d'autorité provenant de la Library of Congress dans CLUES

pour les vedettes de noms et les vedettes-matière est un processus long et fastidieux qui implique de chercher les notices une à une dans le CD-ROM Validator, puis de les verser dans CLUES après avoir accompli plusieurs étapes de traitement et de conversion. Pour éliminer l'aspect mécanique et répétitif de ce processus et en accroître l'efficacité, nous étudions la possibilité de retenir les services d'un fournisseur de notices d'autorité qui pourrait, par exemple, nous procurer les notices d'autorité pour l'ensemble des vedettes-matière de la Library of Congress ainsi que pour les noms, les titres uniformes et les titres de collections représentés dans notre catalogue.

Étant donné que nos processus actuels ne nous permettent pas d'identifier automatiquement et systématiquement les notices d'autorité qui ont été modifiées depuis le moment où elles ont été versées dans CLUES, l'entretien de la base de données s'en trouverait amélioré, car nous aurions l'option de recevoir les autorités mises à jour sur une base régulière. L'automatisation accrue du contrôle d'autorité nous permettrait non seulement d'épargner temps et énergie, mais aussi, ultimement, de rendre le repérage de l'information et la navigation dans le catalogue plus faciles et plus performants pour les usagers.

Les ressources électroniques continueront de constituer un défi majeur pour le Service des collections. Certes, l'implantation de l'ERM a été un pas dans la bonne direction pour en améliorer la gestion, mais nous sommes conscients qu'il faudra déployer des efforts supplémentaires pour mieux adapter l'organisation du travail en fonction des ressources électroniques et pour garantir l'accès en temps opportun à l'ensemble des ressources en ligne.

(L'auteur tient à remercier ses collègues Erika Brazinskis, Margaret Ferley, Jocelyn Godolphin et Kumiko Vézina pour leur aide précieuse dans la rédaction de cet article.)

Daniel Paradis est bibliothécaire, accès bibliographique, à l'Université Concordia.