

Pour n'en jamais finir avec l'utilisateur final

par Anne Curt

Bibliothèque Sainte-Geneviève

« **P**our exercer les droits à la formation permanente, à l'information et à la culture reconnus par la Constitution, tout citoyen doit pouvoir, tout au long de sa vie, accéder librement aux livres et aux autres sources documentaires. » C'est ainsi que la charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques, le 7 novembre 1991, présente les droits des usagers des bibliothèques à l'information, au savoir et à la culture dans son article 1. Ces droits sont réaffirmés dans le texte adopté par le bureau national de l'ABF le 21 janvier 1994 pour la gratuité du droit à prêt.

« Considérant :

- la fragilité des bibliothèques publiques en France, et le retard des bibliothèques universitaires, en terme de taux de fréquentation mais aussi de budgets d'acquisition ;
- la nécessité que les bibliothèques du secteur public soient reconnues comme un service public de lecture, d'information et de documentation, qui ne tire aucun intérêt économique du prêt de documents ;
- la nécessité de développer l'accès à la lecture et à la documentation pour tous, sans exclusive, et sans discrimination, qu'elle soit liée à l'âge, au lieu d'habitation ou aux revenus¹. »

Les bibliothèques respectent-elles toujours les besoins d'information du public qu'elles servent et permettent-elles à tous d'accéder à l'information et aux documents dans un contexte de liberté,

de démocratie et d'égalité ? Sont-elles en nombre suffisant pour le faire et en ont-elles les moyens ? Autant de questions auxquelles les enquêtes et les évaluations tentent d'apporter une réponse.

Enquêtes sur les besoins et la satisfaction du public

Pour renseigner le public et le satisfaire, il faut connaître ses besoins. Des enquêtes sont, en effet, régulièrement réalisées pour mieux cerner quels sont les publics des bibliothèques, évaluer quels services les satisfont et quels sont ceux qui ne les satisfont pas, quels sont les besoins qu'ils expriment et comment mieux les satisfaire. Ces enquêtes sont menées aussi bien dans les municipales et grandes bibliothèques publiques telles que la Bibliothèque publique d'information et la médiathèque de la Ville de Paris que dans les bibliothèques universitaires ou de grands établissements – à l'initiative des tutelles politiques et administratives ou des établissements eux-mêmes.

La Bibliothèque nationale de France est, actuellement, en train d'en lancer une afin de découvrir quel public va la fréquenter, quel sera le type d'information dont il aura besoin, et quels efforts financiers il est prêt à faire.

Lorsqu'on analyse ces enquêtes, on s'aperçoit qu'elles se recoupent, quels que soient le public et la bibliothèque concernée.

1. *Bulletin d'informations de l'ABF*, n° 162, p. 77.

Qui sont ces usagers ?

Une grande partie des grands établissements comme la BPI, la médiathèque de la Villette ou la bibliothèque Sainte-Geneviève ou de grandes municipales telles que celles de Lyon, de Valence et bien d'autres... reçoivent un public très diversifié comprenant tout l'éventail d'usagers imaginable. Les étudiants de premier cycle représentent un public important et fidèle, même si *a priori* les bibliothèques qu'ils fréquentent n'ont pas été conçues spécialement pour eux. Ce phénomène propre à de grandes métropoles ou à des villes ayant passé convention avec l'université pour soutenir des enseignements par des fonds documentaires généraux et spécialisés, n'est pas nouveau à Paris où, depuis de longues années, sont dénoncées l'absence de salles de travail dans les universités, les restrictions d'ouverture des bibliothèques universitaires, ou l'absence de bibliothèques pour les premiers cycles dans quelques universités. Le cauchemar, pour les usagers et le personnel, de la surfréquentation des bibliothèques ouvertes six jours par semaine toute l'année jusqu'à 22 heures, telles que la BPI ou Sainte-Geneviève, recommence à chaque période de vacances, au moment où l'encadrement est réduit. Le public parisien doit faire entre une et deux heures de queue, quelquefois plus selon les établissements, parce que la plupart des bibliothèques universitaires sont fermées ou que le mardi est jour de fermeture à la BPI. Le public fait sagement queue, sans se plaindre, si celle-ci ne dure qu'une heure ; au-delà, il devient très nerveux, particulièrement en période d'examens à préparer !

Que viennent chercher les lecteurs en bibliothèque ?

En règle générale, le public, qu'il se compose uniquement d'étudiants ou que toutes les professions et classes sociales y soient représentées, semble très soumis et s'adapte aux conditions quelquefois dures des établissements documentaires. Une partie des usagers des bibliothèques viennent seulement chercher un endroit pour travailler (étudiants, chercheurs) ou écrire (journalistes, écrivains) ou bien consulter un fonds de référence en libre accès. D'autres cherchent des documents précis, une information la plus complète possible sur un centre d'intérêt. Certains vont identifier des références et essayer

de les localiser, d'autres lisent la presse générale ou spécialisée, d'autres encore visionnent un film, écoutent un compact qui vient de sortir... Si tous les documents ne sont pas en libre accès, certains demandent à consulter le fonds de documents en magasin.

De la place et des documents !

Que les lecteurs sachent parfaitement ou approximativement ce qu'ils cherchent en venant à la bibliothèque, ils expriment divers besoins que l'on peut essayer de classer d'après l'ensemble des enquêtes.

Le premier de leurs besoins est, paradoxalement, des places en bibliothèque, soit que le nombre des bibliothèques, soit que leurs horaires, soit que les deux demeurent insuffisants, particulièrement dans la région parisienne (1 800 places à la BPI, 150 en salle d'actualité, 700 à Sainte-Geneviève). Le public de ces deux bibliothèques est particulièrement fidèle (37 % du public de Sainte-Geneviève, 25 % de la BPI, ne fréquentent pas d'autres bibliothèques et plus de la moitié du public les fréquente assidûment au moins une fois par semaine).

Après l'obtention d'une place, les usagers souhaitent être accueillis et informés sur le fonctionnement de la bibliothèque, être aidés dans leur quête documentaire. Ils souhaitent avoir plus de documents en libre accès ou ils se félicitent que tout le fonds y soit. Ils aimeraient avoir librement accès aux périodiques récents (ou ils demandent d'y avoir accès à Sainte-Geneviève qui n'a

pas de salle de périodiques malgré la grande richesse de ses collections en cours ou passées). Ils ne veulent pas de formation organisée à la recherche documentaire mais un accueil personnalisé.

Les publics expriment le besoin de plus de documentation, plus de livres et de périodiques, en lecture publique comme en lecture universitaire et de recherche, au fur et à mesure que leur niveau d'études augmente. Plus de livres, plus de documents, quel qu'en soit le support, pourvu qu'ils soient pertinents, est un des souhaits que même la bibliothèque de Babel ne pourra jamais combler ! Par contre, moins leur niveau scolaire est élevé plus les usagers sont contents de ce que leur présente la bibliothèque (catégories socio-professionnelles peu élevées, étudiants de premier cycle).

Information/signalisation/ guides du lecteur... ou comment sortir du labyrinthe

Le manque d'information sur la bibliothèque engendre l'insatisfaction à des degrés divers chez certains lecteurs ou chez d'autres l'inhibition. Le manque de lisibilité des bibliothèques, en particulier des bibliothèques universitaires, est criant. Les salles sont disséminées et le public a du mal à les découvrir ; elles ne sont pas signalées et leurs horaires sont le plus souvent réduits ou sont trop timidement affichés. Les procédures de communication peuvent être d'une complexité étonnante. Le bouche-à-oreille entre lecteurs fonctionne parfaitement car beaucoup n'osent pas

demander des explications ou sont mal accueillis lorsqu'ils s'adressent aux bibliothécaires de service et repartent bredouilles avec l'impression d'avoir traversé un labyrinthe sans succès. Il arrive à certains de s'excuser de ne pas comprendre, puis de venir remercier lorsque leurs recherches ont été couronnées de succès après consultation du bibliothécaire affecté au renseignement. On remarque enfin que si un ou deux usagers osent demander un renseignement, ils vont inciter d'autres à les imiter.

L'efficacité du bibliothécaire chargé du renseignement repose sur un certain nombre de préalables. La signalisation est un premier pas dans la communication que le bibliothécaire franchit difficilement en lecture spécialisée et, dans les bibliothèques universitaires, la signalisation n'est pas toujours très évidente pour le public.

Procédures d'accès, de communication, bornes de renseignement, règlements de la bibliothèque, classement des documents en libre accès, typologie des documents, catalogues... comment aider le lecteur à bien s'y retrouver ? Il s'oriente plus facilement dans une classification décimale compliquée que dans la jungle de la typologie des documents avec la distinction entre livres et périodiques. Il a moins de mal à apprendre à se servir d'un logiciel d'interrogation efficace utilisant les opérateurs booléens « et, ou, sauf » que de savoir par avance si le document qu'il recherche sera supporté par du papier ou bien par un microfilm, une microfiche, un CD-ROM, un vidéodisque ou tout simplement une disquette. Comment l'aider mieux que par un accès unique à toutes ces subtiles distinctions ?

Simplifier et uniformiser

Comment répondre au souhait de comprendre l'organisation de la bibliothèque, son fonctionnement, le classement, les règles de communication si ce n'est par la simplification des procédures ?

Utiliser ce qui est le plus universellement pratiqué est la garantie que les lecteurs n'auront pas à s'adapter en passant d'une bibliothèque à l'autre. L'adoption de la classification décimale DEWEY, mode de classement largement répandu en France et dans le monde, en lecture publique comme en lecture universitaire peut sembler un parti sage malgré toutes ses imperfections et inadaptations.

Il en est de même de l'indexation des documents selon la liste RAMEAU qui n'a de cohérent et d'intéressant que d'être largement utilisée en France et d'avoir des correspondances certaines avec la liste des vedettes matières de la bibliothèque du Congrès. Si la recherche par vedettes matières construites paraît impossible à pratiquer aux lecteurs ou aux professionnels non aguerris à ce sport, c'est aux logiciels de recherche documentaire performants de corriger ce défaut grâce à l'utilisation des opérateurs booléens, de dictionnaires de mots, de la troncature, de l'affichage de listes de termes, d'auteurs ou de titres, de la faculté de revenir en arrière, d'utiliser les avantages de l'hypertexte – bref, bienvenue aux logiciels adaptés à la stratégie des usagers.

Libre choix et autonomie ou service à la carte

Nous voyons, lors des enquêtes, que les lecteurs apprécient de pouvoir accéder librement aux livres et à la documentation ainsi qu'aux ressources d'information dans de beaux bâtiments, anciens ou modernes, pourvu qu'ils soient spacieux et naturellement bien éclairés. Ils aiment unanimement les fonds en accès libre et regrettent que certaines bibliothèques anciennes ne puissent leur permettre de « butiner » l'ensemble de leurs fonds. Ils préfèrent se passer d'intermédiaire ; ils aiment chercher les documents sur les rayons, les feuilleter, les choisir en connaissance de cause, les découvrir. Analogie et hasard président le plus souvent à la quête documentaire. Et selon des enquêtes de la *British Library* sur les besoins documentaires des chercheurs, même ces derniers agissent de cette façon. Si on tient compte de cette démarche, il serait bon de faire voisiner certains textes essentiels des siècles passés avec les textes modernes ainsi que l'information très récente des périodiques et autres médias... afin que les lecteurs aient une vision globale plus claire de l'information dans tous les domaines.

Si nombre de lecteurs aiment se sentir fondus parmi les autres usagers, en quelque sorte cachés par ceux-ci et libres, d'autres au contraire souhaitent un service adapté à leurs propres besoins. Ils aimeraient pouvoir réserver un (des) document(s) ou une place à l'avance pour un jour, une heure déterminée. Ils aiment se sentir uniques et non pas perdus dans la masse informe des lecteurs. Ils aimeraient devenir une clientèle privilégiée de l'établissement avec un traitement de faveur. Mais, à

moins d'être formés aux techniques documentaires, ils ne distinguent et ne surmontent qu'avec difficulté les barrières que les bibliothécaires dressent entre tous les types de documents, livres, rééditions, réimpressions, périodiques, cartes, estampes, musique, documents électroniques, microfiches de *reproduction éditée commercialement* ou de *reproduction de substitution*, microfiches de *thèses*. Ces frontières sont-elles de type matériel ou de type intellectuel ? Rien ne remplace alors le bibliothécaire, bibliographe avant tout, « accueillant, efficace », qui va au devant du lecteur et lui propose de l'aide. Les personnels que libère l'informatisation peuvent être redéployés au renseignement et au service du public.

Des constats précédents découlent des évidences sur les conditions essentielles d'un service de qualité :

- une politique de développement des collections adaptée aux besoins des usagers et concertée au plan local comme au plan national ;
- une orientation du lecteur de façon à ce qu'il puisse trouver avec certitude ce qu'il cherche, donc des outils d'orientation remis à jour constamment sous forme de banques de données auxquelles il ait accès directement ;
- une localisation sûre des documents où qu'ils se trouvent, dans l'établissement de préférence mais aussi ailleurs, donc un catalogue collectif unique dans lequel il puisse naviguer facilement ;
- une pratique uniforme du prêt entre bibliothèques, non seulement pour les publics universitaires mais aussi pour les usagers des bibliothèques publiques ;
- ou, à défaut, la localisation détaillée des fonds spécialisés ;
- l'utilisation des CD-ROM, des banques de données distantes en plus du catalogue local dans toutes les bibliothèques ;
- le personnel hautement qualifié capable d'aider le lecteur ou de servir de médiateur entre les moyens d'information et lui.

Renseignement à la demande

Selon Daniel Renoult « acte privé, acte solitaire, la lecture s'accommode à la rigueur d'espaces publics mais paraît fermée à l'étude collective de la bibliographie et de la recherche d'information² ». Il écrit aussi : « On n'est pas

2. *Les étudiants et la lecture* / sous la dir. d'Emmanuel Fraisse. – PUF, 1993. – (Politique d'aujourd'hui).

Comment accéder au top niveau de l'information ?

L'interrogation de banques de données n'est pas encore suffisamment développée dans les bibliothèques. Qui connaît les trésors de SIGLE, la base de données européenne de littérature grise accessible par minitel sur le SUNIST par le 3615 code SUNK ? Qui utilise le 3617 code PANCA (du Pancatalogue) ou l'accès 3613 propre à la bibliothèque sur le SUNIST ?

L'accès à de grands réseaux de communication tels RENATER va permettre aux bibliothèques d'améliorer leurs services à la recherche, et au public d'aller chercher l'information indispensable où qu'elle soit puis de la télécharger sur des systèmes personnels. Le vice-président des États-Unis, Al Gore, propose actuellement à toutes les bibliothèques ainsi qu'aux établissements de soins et d'enseignement en Amérique de se connecter en priorité et gratuitement au réseau INTERNET. Ainsi que l'écrivait Pierre-Marie Belbenoit-Avich à propos de l'information scientifique aujourd'hui*, « afin que les bibliothécaires ne subissent pas le sort des brontosaures... il faut que les bibliothèques aient un accès réel à INTERNET et que nous acquérions la compétence nécessaire pour aider les usagers à trouver leurs propres chemins ». Les URFIST (Unités régionales de formation à l'information scientifique et technique) sont là pour nous y aider et continuent patiemment à nous initier non seulement à l'utilisation de RENATER mais aussi à l'interrogation des banques de données le plus efficacement et le plus économiquement du monde.

* BBF, t. 38, n° 6, 1993.

étudiant, on le devient ; de la même façon, on devient lecteur en passant progressivement d'un usage rudimentaire des bibliothèques à des pratiques plus savantes : le lecteur occasionnel se transforme, peu à peu, en lecteur professionnel. » Il faut, par conséquent, apprendre aux lecteurs à se servir des instruments à leur service au moment où ils sont motivés pour le faire, OPAC, recherche en ligne par le minitel (cf. liste des accès par minitel aux catalogues des bibliothèques en annexe) ou terminal standard, CD-ROM, catalogues et outils bibliographiques traditionnels... Pour cela, il faut que les bibliothécaires fassent du renseignement au public systématiquement à la demande et soient performants eux-mêmes, que leurs connaissances bibliographiques soient toujours remises à jour, complétées, qu'il y ait compétition entre les bibliothèques pour un renseignement, une information de qualité, une pédagogie de l'autonomie.

Le bibliothécaire ne devrait jamais avoir honte de dire qu'il ne sait pas et consulter ses collègues car il est en situation d'apprentissage continu, nul ne pouvant tout savoir toujours. L'humilité est la qualité première du bibliographe. Le bibliothécaire/documentaliste aurait tort de

croire, en effet, pouvoir égaler le chercheur dans sa recherche alors qu'il n'est qu'un professionnel « spécialiste en recherche documentaire » à son service. Il est le grand intendant de la culture et de l'information spécialisée qui peut dire où celles-ci se trouvent et tendre les clés qui permettent de les atteindre.

Ainsi que le soulignait récemment Martine Blanc-Montmayeur dans le *Bulletin* de l'ABF, il faut favoriser la stratégie de recherche des lecteurs par cette « accumulation plus raisonnée qui rend encore plus visibles les chemins structurants de la connaissance ». Cependant, d'abord et avant tout, il faut mettre « directement au contact du public le personnel le mieux formé », ces « jardiniers de la connaissance », ces bibliothécaires qui cultivent les catalogues, l'organisation, le classement et qui par leur connaissance des collections et de la recherche documentaire, leur expérience conjugée à « un approfondissement permanent de leurs connaissances pures et une formation sur la communication » sont les meilleurs médiateurs et pédagogues de la connaissance que l'on puisse offrir aux usagers.

OPAC et réseaux de CD-ROM

Outre l'accès aux rayons, le repérage par hasard, les OPAC sont là pour aider les lecteurs à accéder à une information claire. Ils ont souvent des besoins précis et il ressort de toutes les enquêtes qu'en plus du libre accès, le catalogue informatisé et les catalogues sur CD-ROM servis en réseau rencontrent un vif succès auprès d'eux.

Peu d'études ont été menées, jusqu'ici, pour découvrir comment le lecteur aimerait voir afficher ce qu'il cherche sinon celles que Nathalie Mitev nous a rapportées de Grande-Bretagne en 1986 à propos des enquêtes sur l'utilisation des OPAC par OKAPI. Après les études de la BPI se déroulent actuellement des recherches très poussées sur les OPAC dans le cadre du programme PARINFO (Programme d'aide à la recherche en information), avec le concours de divers partenaires comme la médiathèque de la Villette, l'ENSSIB, la bibliothèque municipale de Lyon... Les bibliothécaires pourraient prendre en compte les résultats de ces études pour réfléchir sur la conception des OPAC et les faire évoluer vers une plus grande satisfaction du lecteur.