

# Nouvelles technologies et bibliothèques départementales

De l'état des lieux à la prospective

---

par Jean-Paul Gaschignard

*Bibliothèque départementale de prêt du Cher*

## État des lieux

Comment situer les BDP face à des technologies en pleine évolution ? Qu'est-ce que l'informatique, la vidéo, le multimédia, les réseaux, nous apporteront dans les prochaines années ? Difficile de répondre à cette question sans verser dans une bibliothéconomie-fiction intéressante, certes, mais inapplicable. Impossible d'en rester à un simple recensement des expériences en cours.

Tous les aspects du système « BDP – dépositaire – utilisateur final » sont touchés : des documents prêtés au travail interne de la bibliothèque, de la communication, en direction des dépositaires ou du grand public, à la formation des dépositaires ou à l'animation, de la structuration du réseau départemental au système d'aides attribuées par le conseil général ou la bibliothèque départementale. Enfin, les annexes de BDP remplissent assez souvent des fonctions de bibliothèque municipale, et c'est parfois aussi le cas des centrales...

On peut distinguer quatre grandes tendances :

- la multiplication des supports prêtés : tout comme les bibliothèques municipales, les bibliothèques départementales deviennent des médiathèques, et rencontrent les mêmes problèmes d'orientation ;
- l'utilisation des « nouveaux supports » pour la communication, l'animation et la formation des dépositaires (banalisation de la vidéo, expériences avec le CD-Rom) ;
- les possibilités de services à distance offertes par les réseaux : Minitel aujourd'hui, Internet ou similaire demain ? Pour quoi faire et avec quels enjeux ? ;
- le perfectionnement extrêmement rapide des logiciels pour bibliothèques.

En aucun cas les bédépistes n'ont affaire à de la « technique pure » : les choix sont indissolublement, et simultanément, techniques, organisationnels, liés à toute la politique de la bibliothèque (car ils impliquent des types de relations avec les dépositaires, des modes d'organisation du réseau départemental), et économiques (Que paye la bibliothèque ? Que paye l'utilisateur ?).

## Le prêt à distance

*Le prêt par simple enregistrement de codes à barres* signifie que le terminal portable n'a pas en mémoire la base de la BDP, ni ses lecteurs. S'il peut le plus souvent piéger les documents réservés, il ne permet pas de savoir quels documents un lecteur aura oublié de rendre, ni de retrouver un lecteur qui aura oublié sa carte, ou de compter pendant la tournée les documents prêtés à un lecteur.

*Le prêt par portable contenant une partie de la base* de la BDP a été imposé au départ par les limites des capacités des mémoires informatiques. L'ordinateur peut alors afficher les titres, reconnaître les lecteurs, et fournir les renseignements utiles en cours de tournée. Cette solution a en particulier été employée pour les musibus, dont les fonds constituent des sous-ensembles séparés dans les fonds des BDP. La difficulté apparaît quand on souhaite déplacer des documents d'un bibliobus à l'autre : chaque mouvement de ce genre suppose d'enregistrer le document dans le portable concerné.

*Le prêt par portable contenant la base entière* – en fait, une version simplifiée de la base, où chaque document est tout de même identifié par son titre, sa cote, son numéro de code à barre – remplit en tournée toutes les fonctions d'un système de prêt manuel (ce qui semble la moindre des choses !). Certains systèmes proposent des fonctions de comptage d'après les débuts de cotes, ou d'après le paramétrage topographique, permettant de savoir, par exemple, combien de romans ou combien de documentaires pour les jeunes on vient de laisser au dépositaire. Tous les prêts par portable impliquent de connecter tous les soirs l'ordinateur central et les portables : ceux-ci déchargent les transactions de leurs tournées, l'ordinateur central de la BDP les traite, puis remet à jour les données des portables.

*Le terminal connecté par téléphone* – par Minitel, ou par micro-ordinateur portable équipé d'une carte modem, autorisant une plus grande vitesse de communication – permet quant à lui de travailler en temps réel, et de disposer de toutes les fonctions d'un écran connecté à l'ordinateur central. Revers de la médaille : il faut disposer d'une ligne téléphonique.

Le prêt par téléphone donne toutes les fonctions de la centrale, mais coûte cher en communications. Les portables à base entière demandent plus d'investissement en matériel, mais offrent des fonctions développées spécialement pour les BDP, entre autres les fonctions de comptage... Faut-il consulter le catalogue informatisé directement dans le bibliobus, ou ce point est-il secondaire s'il y a par ailleurs des accès télématiques ?

L'arbitrage des coûts compare deux solutions, l'une coûtant plus cher en investissement (portable), l'autre en fonctionnement (coûts téléphoniques). On calcule donc une durée d'amortissement des portables, en confrontant les coûts d'investissement et ceux de fonctionnement grâce à la formule suivante :

$$\frac{\text{coût du portable} - \text{coût du terminal par téléphone}}{\text{coût des connexions et maintenance du terminal par téléphone} - \text{coût de fonctionnement du portable}}$$

On peut voir que les coûts d'investissement s'amortissent en un à deux ans : les micro-ordinateurs portables sont donc globalement plus économiques.

Le prêt informatisé allège le travail de prêt, en particulier quand on laisse de grandes quantités de documents à un dépositaire. Il permet surtout de rationaliser et d'accélérer les systèmes de réservations, souvent très lourds avec les fichiers manuels.

### Vers les médiathèques départementales

La multiplication des supports pose de redoutables problèmes d'orientation aux BDP, tout comme aux bibliothèques municipales.

La demande des publics en vidéo, comme celle des documents sonores, est aussi forte, sinon plus, que celle des livres, qui ne faiblit pas. Faut-il présenter autant de cassettes vidéo et autant de phonogrammes que d'imprimés ? Comme on ne peut espérer tripler les budgets des bibliothèques, doit on diminuer la part

des livres pour augmenter celles des autres supports ? Mais (autre niveau du débat) faut-il mettre toutes les demandes culturelles sur le même plan ? En pratique, la part accordée à chaque support montre assez bien quelle politique applique la collectivité. On trouve grosso modo trois démarches :

- l'égalité : comme les livres, les documents sonores et les cassettes vidéos sont prêtés à tous les dépositaires, dans tous les bibliobus ;
- le prêt sélectif : certains types de documents ne sont prêtés qu'à certains dépositaires, en général les bibliothèques des

communes les plus importantes, choisies pour structurer le réseau départemental (c'est l'option la plus courante, aussi bien pour les documents sonores que pour la vidéo) ;

– le premier pas : la médiathèque comprend bien une section vidéo, dont les collections limitées, enrichies par un personnel peu nombreux, interdisent de prêter à plus d'une douzaine de lieux ; la nouveauté est bien là, mais son impact reste faible.

On commence par un service restreint et presque symbolique, en espérant au moins l'utiliser pour structurer le réseau

## Services à distance

Minitel (24 % des Français ont un Minitel chez eux\*) et Internet ne sont que deux modalités différentes pour offrir des services à distance.

*Le Minitel se décline en deux « formats » :*

– le 40 colonnes, accessible par tout Minitel, demande une réécriture complète des écrans d'Opac. Ce développement est livré systématiquement avec certains logiciels, mais d'autres fournisseurs feront payer parfois cher un développement spécifique ;

– le 80 colonnes, présentation standard des systèmes informatiques (avant Windows), est facilement possible avec tous les logiciels. Il ne peut être utilisé que par plus de la moitié des Minitels : Minitels 2, 10, 12, certains Minitels 1 (dits bistandard, comportant des flèches de direction sur leurs claviers).

France-Télécom propose d'autre part des « Minitels vitesse rapide », dont les coûts de location, prohibitifs pour les particuliers ou les petites bibliothèques, réservent leurs services aux entreprises.

Les accès Minitels peuvent se faire par le réseau normal (réseau commuté), ou par un code Télétel (type 36-14, 36-15, etc.), ce qui suppose alors un abonnement à Transpac et l'implantation d'une carte X 25 sur l'ordinateur.

\* 36 % des Français de plus de quinze ans ont accès à un Minitel (cf. *La Lettre de Télétel et Audiotel* n° 13, juin 1995) dont 40 % à leur domicile seulement et 28 % à leur domicile et sur leur lieu de travail (cf. *La Lettre de Télétel et Audiotel* n° 11, juin 1994).

Le réseau commuté ne coûte pas cher mais ne permet pas de joindre d'autres services à la consultation du catalogue, ni de lier le catalogue au serveur télématique du conseil général, quand il y en a un.

L'abonnement Transpac est relativement cher (plus de 2 000 F par mois) mais permet de lier le catalogue à un autre serveur, par reroutage.

De tous les tarifs proposés par France-Télécom, seuls les 36-14 (prix d'une communication téléphonique normale) et 36-05 (gratuits pour l'utilisateur) sont des tarifs de service public : tous les autres sont assez chers pour les utilisateurs, et rapportent de l'argent au serveur.

Un serveur télématique peut être implanté sur un simple micro-ordinateur, mais suppose semble-t-il l'achat d'un logiciel sur mesure.

*Internet*, obligatoire ou presque pour les chercheurs et pour l'information professionnelle, beaucoup plus ergonomique et rapide que le Minitel, suppose que l'utilisateur dispose d'un micro-ordinateur équipé d'une carte modem, et a souscrit un abonnement à une société spécialisée. On estime que 7 % des ménages français disposent actuellement d'un micro-ordinateur, dont très peu permettent la connexion sur Internet. Les serveurs peuvent être implantés sur des micro-ordinateurs à processeur Pentium.

départemental : en 1993, 29 BDP avaient plus de 500 vidéocassettes, 23 en avaient plus de mille. Philippe Gabillard notait que trois départements seulement avaient construit un réseau étendu similaire (et non identique) au réseau global traditionnel<sup>1</sup> : le premier pas est le plus fréquent, le prêt sélectif en train de se répandre, l'égalité encore du domaine du rêve.

En BDP, le prêt d'un support s'accompagne de la formation des dépositaires, encore plus nécessaire pour les documents sonores ou vidéo que pour les livres. Il faut donc animer des stages, préparer des sessions, monter des actions

1. • À quoi servent les vidéothèques de BDP ? / Philippe Gabillard. – Bourg-en-Bresse, *Transversales* n° 41, 27 juin 1994, pp. 21-29. Voir aussi sur ce sujet « Nouveaux supports en BCP : 1. les documents sonores ». / Marie-Christine Pascal, – Bourg-en-Bresse, *Transversales* n° 28, 27 avril 1992, pp. 3-26.

d'animation. Trop souvent, les effectifs réduits des sections vidéo, comme des discothèques, ne permettent pas réellement ce travail de formation.

La montée en puissance des sections vidéo, comme celle des documents sonores, semble heureusement inéluctable. Elle risque d'être lente et assez laborieuse, dans une période où les conseils généraux cherchent à limiter leurs dépenses. Verrons-nous des expériences de prêt de CD-Rom en BDP, et si oui comment se situeront-elles face aux possibilités offertes aux particuliers par les autoroutes de l'information ?

À terme, l'avenir des BDP, comme de toute la lecture publique, est suspendu à des questions plus fondamentales : y aura-t-il concurrence entre l'imprimé, la vidéo, et l'écran, se soldant par une mort

du livre qu'on nous annonce déjà, ou juxtaposition et complémentarité des différents supports ? Si l'on en juge par la quantité de papier livrée avec et produite par les ordinateurs, l'imprimé a encore de beaux jours devant lui...

### De nouveaux supports pour l'animation, la communication et la formation

Les vidéocassettes sont souvent intégrées dans les animations des BDP, et certaines (Loiret) commencent à y employer des CD-Rom. La vidéo, complètement banalisée, commence à être utilisée pour la communication (Association des bibliobus de Meurthe-et-Moselle). Elle a jusqu'ici été employée pour la formation des dépositaires.

taires dans le cadre de séances de formation – mais pourquoi ne pas prêter des vidéocassettes de formation aux dépositaires, qui, après le stage, continueraient à se former tranquillement chez eux ?

Cette banalisation de la vidéo n'a rien de très original, mais on espère bien que le catalogue utilisable s'enrichira rapidement. Quand pourrons nous faire circuler des cassettes sur le tri des dons (avec des exemples de livres à jeter !), l'aménagement et la signalisation des bibliothèques, les réparations de livres ? La difficulté, ici, est de financer la production de telles cassettes : si l'on veut un bon produit, cela coûte cher. Mais les bibliothèques départementales sont prêtes à acheter.

## L'informatique en révolution permanente

Nous n'en sommes encore qu'à la deuxième génération d'informatisation des BDP : les pionniers se sont équipés avec des logiciels pour bibliothèques prêtant sur place, municipales ou universitaires. Nous utilisons actuellement des logiciels dont le noyau central répond aux mêmes besoins, et auxquels ont été ajoutés des modules spécifiques (ce qui est particulièrement sensible quand on étudie les systèmes de réservation, les éditions et comptes rendus, les lettres de réclamation).

La concurrence entre les fournisseurs de logiciels, très vive, devrait dans les prochaines années porter avant tout sur l'ergonomie et les fonctions des systèmes. L'ergonomie sera améliorée par la généralisation des présentations sous Windows, avec des possibilités de multifenêtrage (par exemple en catalogage, afficher simultanément plusieurs notices, de la base de la bibliothèque, de CD-Rom ou d'autres bases consultées par réseaux, et recopier en mode « traitement de texte » dans une notice en cours de création, visualiser la notice et en même temps la recherche des notices d'autorité à lui lier...)<sup>2</sup>, des icônes plus lisibles que les

2. Et nous espérons bien, malgré tous les déboires passés et présents, que des réservoirs performants, remplis d'excellentes notices, couvriront au moins 90 % des besoins de catalogage en lecture publique, ce qui rendra la création sur place ultra-minoritaire.

lignes d'ordres, des enchaînements d'écrans étudiés à partir des pratiques réelles des utilisateurs et non de l'idée que s'en font les informaticiens.

Côté fonctions, les programmes implantés sur les portables des bibliobus continueront très probablement à s'améliorer, et deviendront peut-être comparables aux meilleurs logiciels pour petites bibliothèques. On peut d'autre part espérer que les « noyaux durs » des logiciels prendront mieux en compte les contraintes du prêt à des dépositaires, que les BDP partagent avec les grands réseaux municipaux et universitaires, et toutes leurs conséquences sur le prêt, les réservations et les comptes rendus.

## L'informatisation des bibliothèques-relais

Les petites bibliothèques municipales et les BCD commencent à s'informatiser, et ce mouvement va se généraliser dans les prochaines années. Bernard Voltzenlogel y voit une « opportunité unique » pour faire progresser les réseaux : faire circuler non seulement les documents de la BDP mais aussi ceux des bibliothèques-relais, constituer des bases bibliographiques départementales, reconstruire des réseaux de catalogage partagé<sup>3</sup>.

On peut sans doute être à la fois plus et moins optimiste. Plus optimiste : la mise en commun des ressources, la circulation des documents appartenant aux communes, la transformation des réseaux départementaux, de réseaux « en étoile » en réseaux maillés de partenariat entre les bibliothèques-relais, sont d'ores et déjà en marche, et cette évolution se fait avec ou sans informatique. Moins optimiste : la constitution de catalogues départementaux informatisés demande des fonctions de communication (sélection et récupération rapide de notices en ligne par les

3. Voir « Les Enjeux de l'informatisation : les réseaux départementaux de lecture publique ». / Bernard Voltzenlogel. – Paris, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40 n° 4, 1995, pp. 40-43 ; Bernard Voltzenlogel. – « Les Réseaux départementaux de lecture publique : permanences et mutations ». – Paris, *Bulletin d'informations de l'ABF* n° 168, 3<sup>e</sup> trim. 1995, pp. 50-52 et *L'Informatisation des bibliothèques : vers un réseau départemental ?* / Jean Graftieaux, Marie-Christine Pascal, Bernard Voltzenlogel. – Bourg-en-Bresse : ADBDP, 1994. – 160 p.

bibliothèques-relais, fonctions permettant cette récupération dans les logiciels de BDP) qui n'existent pas encore ; elle suppose aussi de très gros efforts de normalisation (logiciels pour bibliothèques-relais en Unimarc).

En ce qui concerne le catalogage, le département, surtout rural, est-il la bonne unité géographique pour constituer un système de catalogage partagé ? Pourquoi beaucoup de petits réseaux plutôt qu'un grand ? La demande d'un catalogage partagé, qui ferait gagner à la lecture publique des dizaines (ou centaines) de postes de travail, sur la France entière, est toujours vivace malgré les échecs des initiatives impulsées par la Direction du livre – bases régionales, *Libra...* – et les petites bibliothèques n'ont pas aujourd'hui de bonne solution pour recopier des notices<sup>4</sup>. Mais c'est là un autre débat : nous renvoyons le lecteur aux numéros du *Bulletin de l'ABF* sur l'information bibliographique.

Autre enjeu de l'informatisation des bibliothèques-relais, l'accès au multimédia. Sans politique de diffusion, sans aides à l'installation de postes de consultation, qu'elles viennent de l'État, des régions ou des départements, les CD-Rom ou Internet n'arriveront que dans les communes les plus riches ou celles qui voudront se donner une image moderne. Une telle répartition serait très irrégulière, et laisserait à part des zones entières. L'accès au multimédia aura des enjeux sociaux, éducatifs, culturels, géographiques. Pour l'instant, ces politiques d'encouragement restent à construire.

## Les BDP et leurs réseaux sur les routes de l'information

De plus en plus de bibliothèques départementales offrent l'accès à leur catalogue par Minitel. Certaines ajoutent des pages d'information, ou la possibilité de transmettre des réservations.

L'accès à distance rend visible le fonds de la bibliothèque départementale : le catalogue, autrefois réservé à son personnel, devient accessible à tous et à domicile.

4. L'ADBDDP a entamé des démarches à ce sujet. cf. « Notices sur CD-Rom ». – Bourg-en-Bresse, *Transversales* n° 48, 8 juin 1995, pp. 33-36.

Les pages d'information peuvent constituer une « base de référence » plus facilement disponible pour les déposataires (même si moins lisible) que les nombreux aide-mémoire, dépliants, brochures et autres que distribue la BDP. Consulter le catalogue donne envie de réserver immédiatement les documents repérés.

Quels services proposer ? Quand vous offrez le catalogue, on vous demande de pouvoir envoyer des réservations (Cher). Quand vous offrez des informations et la transmission de ces réservations, on vous demande le catalogue (Saône-et-Loire). Ces services se renforcent les uns les autres. La BDP a intérêt à présenter la palette la plus complète.

En fait, la télématique peut transformer ou compléter toutes les actions de la bibliothèque départementale : les liens avec les déposataires, principalement par la consultation du catalogue, le prêt, avec les réservations, la formation (consultation de programmes de formation ou de fiches techniques), l'animation (programmes d'animation, catalogues de ressources), les aides et les subventions (guides des aides et des formalités).

Pour quel public ? On peut s'adresser au réseau de déposataires ou au grand public, mais autant choisir les deux : les services au grand public renforceront la publicité et l'usage du réseau. Le lecteur pourra par exemple aller réserver un document dans une bibliothèque-relais après l'avoir repéré dans le catalogue. Il faudra définir précisément quels services seront accessibles à tous, et lesquels seront réservés aux déposataires.

Dans les bibliothèques-relais, le catalogue est une aide quotidienne et un moyen très efficace pour renforcer les relations avec les lecteurs, en cherchant avec eux<sup>5</sup>.

Les expériences en cours montrent que le Minitel (pour ne parler que de lui) est encore faiblement utilisé. Les comportements du public semblent n'avoir guère changé depuis les expériences-pilote d'il y

a dix ans<sup>6</sup>. Si 24 % des français, et pas plus, disposent d'un Minitel à domicile. Dans les bibliothèques-relais, le premier obstacle à vaincre est de faire installer le téléphone ! Le suivant, pas toujours facile, d'obtenir la location d'un terminal. Il faut enfin, et souvent, familiariser les déposataires avec la recherche dans un catalogue informatisé.

Le comportement du public oblige à réfléchir très sérieusement à la communication à mettre en œuvre autour de ces actions. La plupart des usagers sont des « utilitaires », qui n'emploient régulièrement un service qu'après avoir constaté son efficacité immédiate, et vérifié que son prix reste modéré ; 20 % de ceux qui utilisent le Minitel ne se servent que de l'annuaire électronique<sup>7</sup>. Il faut arriver à faire identifier les services télématiques des bibliothèques. Or cela ne va pas de soi. Les bibliothèques de lecture publique – sauf les plus importantes, qui constituent des bases comparables aux grands serveurs privés, et celles qui servent de sources pour les chercheurs – s'adressent aux habitants des territoires limités, communes ou départements, où elles prêtent leurs documents. Pour organiser cette publicité locale, les BDP peuvent heureusement s'appuyer sur leurs réseaux de déposataires.

Minitel ou Internet ? Très peu de ménages disposent aujourd'hui d'une connexion Internet à domicile, les coûts à supporter pour devenir serveur sont dissuasifs pour les bibliothèques départementales, et l'informatisation des bibliothèques-relais a encore beaucoup de progrès à faire. Bref, pour les BDP, l'hypothèse Internet manque aujourd'hui de réalisme.

L'avenir se situe d'ailleurs peut-être plus dans des présentations « type Internet » – présentations sous Windows, transmission plus rapide... Le réseau international risque fort de rester trop cher pour des bibliothèques qui s'adressent avant tout à des publics départementaux. Mais il ne semble pas absurde d'imaginer un serveur connecté par le réseau téléphonique normal et dialoguant avec des micro-ordinateurs équipés de modems rapides (quand les bibliothèques-relais et les particuliers seront suffisamment informatisés,

quand les matériels et logiciels nécessaires coûteront moins cher et seront banalisés...).

Marier la consultation du catalogue et les pages d'information oblige aujourd'hui à louer un accès Transpac et un service de reroutage, ce qui est onéreux. Les logiciels pour bibliothèques semblent de plus en plus intégrer des pages d'information pour les lecteurs. Souhaitons que ces développements se répandent, qu'ils comprennent des messageries paramétrables (transmission de suggestions d'achat, donc de réservations), évitant ainsi le recours à un autre serveur.

## Les outils ne sont pas des buts

Où en serons nous dans dix ans ? Cette tentative de description d'une révolution technologique en train de se faire sera sans doute périmée en quelques années<sup>8</sup>.

Ces changements transforment toute la vie des bibliothèques départementales et de leurs réseaux, et pourtant l'essentiel n'a été abordé que par la bande : les mutations des réseaux départementaux, le développement des partenariats (établissements scolaires, services sociaux, services culturels, partenariats avec les grandes bibliothèques municipales, etc.), les transformations de la desserte et les questions qu'elle pose (déclin des dépôts en mairie, services aux personnes âgées en milieu rural, avenir des bibliobus...). On pourrait encore allonger la liste.

À ces questions, une réflexion purement technique ne peut pas répondre. Les orientations et les choix organisationnels des BDP, l'évolution des pratiques culturelles (coexistence du livre et des « nouveaux supports », ou disparition à leur profit ? Quels coûts pour les services en ligne ? Qui utilisera quoi ?), l'articulation entre le prêt de documents, ou plutôt de supports, et la fourniture d'informatisation dématérialisée (variante de la parenthèse précédente : concurrence ou complémentarité, et comment ?), seront déterminantes. C'est assez dire que les technologies, vieilles ou nouvelles, ne sont que des outils, que les évolutions et les choix principaux se font ailleurs. Aucune prospective technique ne peut remplacer la réflexion sur les buts de nos établissements.

8. Et encore, seulement si elle ne contient pas trop de bêtises...

5. Cf. « Le Minitel, les lecteurs et la bibliothèque : entretien avec Nathalie Batiste, bibliothèque de Châteauneuf-sur-Cher » – Bourges, *Le Postillon* n° 24, mars 1995, p. 2, et « Minitel et réservations » – Valence, *Lire en Drôme* n° 21, septembre 1995, pp. 4-5. Voir sur ces points : Catherine Joubert – « Fonds local, trésor patrimonial » – Valence, *Lire en Drôme* n° 20, juin 1995, pp. 4-5, et « La Ferté-Bernard se branche sur Internet » – Paris, *La Gazette des communes*, 17 avril 1995, p. 19.

6. Cf. *La Télématique grand public : aspects juridiques, économiques et sociaux*. – Paris : la Documentation Française, 1986. – 174 p. – (Collection des rapports officiels).

7. « Qui sont les utilisateurs de Minitel ? » – Paris, *La Lettre de Télétel et Audiotel* hors série n° 11, juin 199, pp. 14-15.