

# Nouvelles technologies dans les bibliothèques : quels services, pour quels usages du public ?

## Le projet de la nouvelle bibliothèque multimédia de Grand'Place à la BM de Grenoble

par Guy Hédon\*

La médiathèque de Grand'Place, l'une des deux grandes médiathèques de prêt de Grenoble, a fêté ses vingt ans en 1996. Au fil des années, se sont constituées autour de la bibliothèque, de la discothèque et de l'artothèque d'autres « thèques » : vidéothèque et logithèque. Actuellement l'équipement est à l'étroit dans ses 2 700 m<sup>2</sup> pour plus de 10 000 emprunteurs et près de 350 000 prêts annuels. La rénovation du centre commercial dans lequel elle se situe est l'occasion d'un déménagement dans de nouveaux locaux agrandis (+ 800 m<sup>2</sup>) et d'une réflexion sur ses missions et sur son avenir. Ces dernières années, sur le réseau la rénovation d'un équipement était l'occasion d'y introduire des postes de consultation de cédéroms et d'Internet. La médiathèque de Grand'Place fut pionnière en ce domaine puisque la logithèque de prêt y fut créée en mars 1987. C'est donc tout naturellement que fut conçu le projet d'une bibliothèque multimédia où les nouveaux supports numériques

seraient au centre de la bibliothèque, avec cette double interrogation : quels services installer, en fonction de quels usages, nouveaux ou non, du public.

Le nouvel arrivant sera accueilli par deux bornes interactives, à écran tactile, présentant la bibliothèque, ses horaires, les documents à produire pour s'inscrire, expliquant l'utilisation de l'OPAC, ce qu'est une cote, et comment trouver un document en rayon. On lui précisera ce que permet la carte d'emprunteur, le nombre et la nature des documents qu'il peut emprunter, le délai de prêt, les adresses et conditions d'accès aux 18 bibliothèques du réseau. C'est donc par un guide du lecteur numérique que le lecteur sera accueilli, avec intégration de séquences vidéo lui montrant comment utiliser toutes les ressources de la bibliothèque. Nous ferons appel pour réaliser le cédérom qui sera le support de cette présentation aux prestations d'une société de services en informatique spécialisée dans ce genre de réalisation.

Au rez-de-chaussée, derrière les postes de renseignement, d'inscription, de prêt centralisé, on trouvera le secteur image : vidéo, arto-

thèque, livres sur la photo, la peinture, poste de consultation de cédéroms sur les grands peintres, dessinateurs, photographes, cédéroms de référence sur l'histoire de l'art, et visites de grands musées. On trouvera également au rez-de-chaussée le lieu de consultation des périodiques, un poste d'interrogation de dépouillement de périodique, CD-Rhône-Alpes, un poste de consultation d'Internet en libre accès avec une page d'accueil recensant des sites conseillés dans le domaine de l'art, et des bornes de consultation de l'OPAC.

Le premier étage sera divisé en cinq grands départements : musique, sciences et techniques, sciences humaines et sociales, beaux-arts, loisirs et sports, littératures. L'objectif est que l'utilisateur trouve dans chaque secteur tous les supports d'informations sur le sujet considéré : livres, périodiques, mais aussi supports audio, logiciels et vidéos. Les supports les plus sensibles seront représentés en rayon par des fantômes, en attendant que tous les problèmes de sécurité soient résolus. Au cœur de chaque secteur, un poste de consultation de cédéroms, spécialisés en libre accès, sera installé, à côté d'un terminal d'interrogation

\* Conservateur à la Bibliothèque municipale de Grenoble

de l'OPAC. Le lecteur pourra y consulter les nouveautés et les cédéroms de référence sur le sujet. Ces postes seront mis à jour par les responsables des acquisitions du secteur, qui procéderont donc à une « veille documentaire » concernant les nouveautés numériques dans leur secteur d'acquisition. Les nouveautés seront installées sur des juke-box, mais ces postes pourront également, en cas de besoin, accéder aux ressources du réseau.

Au cœur de ce dispositif, quinze postes de consultation de cédéroms éducatifs et culturels : accessibles sur réservation, par périodes d'une heure, une fois par semaine. Trois de ces postes seront isolés phoniquement et spécialement réservés à l'apprentissage des langues. On trouvera sur dix autres postes des didacticiels pour adultes et pour enfants, et des cédéroms culturels sur tous les sujets.

Les deux derniers postes seront particulièrement réservés à l'interrogation d'Internet, mais tous les quinze seront susceptibles de basculer sur le réseau des réseaux, car nous prévoyons une augmentation importante de la demande dans les années à venir. Le fait que tous les postes soient susceptibles de passer d'une utilisation à l'autre, à la demande, devrait permettre une évolution progressive.

Nous avons pu observer sur les postes de consultation d'Internet actuellement disponibles au public que les sujets d'interrogation sont extrêmement variés, mais que les utilisateurs ne savent pas toujours comment orienter leurs recherches. Des pages leur proposant des sites sélectionnés leur seront donc proposées, mises à jour par les bibliothécaires, et des annuaires du Web seront à leur disposition.

De plus, un emploi jeune « médiateur en nouvelles technologies » sera à leur disposition pour les aider à utiliser les moteurs de recherche, comme c'est déjà le cas actuellement. Des séances de formation collective à l'utilisation d'Internet seront organisées, tant que ce sera nécessaire. De plus un fonds d'ouvrages spécialement sélectionnés pour les demandeurs d'emploi sera à leur disposition.

Ne seront pas oubliés les logiciels de bureautique tels que Word et Excel, de PAO et de traitement d'image comme Publisher ou Corel Draw. On pourra accéder sur le réseau à un scanner avec logiciel de reconnaissance de caractères, et à des imprimantes. Nous savons que c'est là une forte demande du public dans toutes les bibliothèques qui ont mis en place ce service. Nous nous sommes fixé deux objectifs : mettre à la disposition du public des instruments (micro-ordinateur, traitement de texte, imprimante) qui lui font défaut pour réaliser des documents personnels : CV, lettre de candidature, mémoire universitaire ; mais aussi permettre à ceux qui le souhaitent d'apprendre à utiliser ces instruments devenus actuellement indispensables. Outre les logiciels eux-mêmes, des didacticiels seront bien sûr disponibles sur le réseau pour faciliter cet apprentissage.

À côté de la logithèque de consultation sur place, on trouvera les livres d'informatique et ce qui restera de la logithèque de prêt, tant que son fonds n'aura pas pu se fondre à l'intérieur de la nouvelle médiathèque multimédia et multisupport. On y trouvera comme aujourd'hui les logiciels éducatifs et culturels grand public, réclamés par des usagers qui s'équipent de plus en plus et demandent aux bibliothèques de

leur fournir ces nouveaux supports de formation et d'information.

Dans la partie de la bibliothèque qui regroupera les usuels, près des postes de renseignements, on trouvera trois postes de consultation de cédéroms bibliographiques, et de références : *Kompas*, grandes encyclopédies et dictionnaires sur cédéroms, ouvrages de référence polyvalents, statistiques, économiques et démographiques. Ces postes seront en libre accès car destinés à une utilisation courte et impromptue. Pour une interrogation plus approfondie, on pourra réserver une place à la logithèque, où les cédéroms de référence et bibliographiques seront également disponibles.

Près du poste de renseignements, le public disposera, à côté des terminaux d'interrogation de l'OPAC, de postes de consultation d'Internet avec des pages d'accueil orientant vers les sites des grandes bibliothèques permettant une interrogation de leurs catalogues en mode HTML, ainsi qu'à REDOC, le Réseau documentaire grenoblois, créé par le Pôle européen, où les bibliothèques et centres de documentation de l'agglomération sont tous en train de mettre progressivement leur catalogue.

Mettre à la disposition du public des ouvrages de référence, des outils de formation et d'information : il n'y a là que la poursuite des missions traditionnelles des bibliothèques avec des instruments nouveaux.

Il paraît certes nouveau de trouver des cabines de langues ou des postes de consultation de didacticiels dans les bibliothèques. Mais les bibliothèques sont, depuis leur origine, les lieux qui dispen-

| Type   | CSP | PRÊT |
|--|-----|------|
| Cédéroms bibliographiques, catalogues de bibliothèques, dépouillement de périodiques | X   |      |
| Encyclopédies et dictionnaires, généraux ou spécialisés                              | X   |      |
| Ouvrages de référence, annuaires, statistiques                                       | X   |      |
| Texte intégral de périodiques ( <i>Le Monde</i> )                                    | X   |      |
| Logiciels de bureautique   | X   |      |
| Cédéroms d'actualité, périodiques sur cédéroms                                       | X   | X    |
| Cédéroms grand public à caractère culturel   | X   | X    |
| Cédéroms éducatifs pour adultes et enfants   | X   | X    |
| Cédéroms pour enfants ( <i>livre de Lulu...</i> )                                    | X   | X    |
| Cédéroms de jeux (rares dans les bibliothèques)                                      |     | X    |
| Utilitaires et vie pratique (non déchargeables sur disque dur)                       |     | X    |
| Cédéroms en libre distribution, freeware et shareware                                |     | X    |

sent les outils destinés aux autodidactes, par le biais du prêt et de la consultation sur place. Ce sont les outils qui ont changé, pas les objectifs.

En résumé, quels cédéroms seront mis à la disposition du public, et pour quel type d'usage ?

La logithèque prête des documents numériques depuis mars 87. Nous avons toujours pensé que nous devions offrir les documents numériques, comme les autres documents, en prêt à nos usagers. Très tôt, nous nous sommes posé la question du droit de prêt. Tous les droits sont détenus par les éditeurs, et, en théorie, il faudrait que chaque bibliothèque demande, à chaque acquisition d'un cédérom l'autorisation de le prêter à son éditeur, ce qui est bien sûr impossible, aussi bien du côté du bibliothécaire (imaginons les courriers à faire, les temps d'attente avant une hypothétique réponse) que du côté de l'éditeur qui serait submergé de demandes, toutes identiques, issues de toutes les bibliothèques, en même temps, pour chacun de ses titres.

Nous nous posions cette question au sein du groupe de travail « Logithèques » qui réunissait, trois fois par an, au début des années 90, une vingtaine de bibliothèques qui prêtaient ou mettaient en consultation sur place des documents numériques. Cette commission, créée par Joëlle Muller, avait pour but le conseil et l'échange d'expériences entre les bibliothèques qui en étaient membres comme la BPI, la Cité des Sciences et de l'Industrie de La Villette, les BM de Grenoble, Clermont-Ferrand, Évreux, Saint-Quentin-en-Yvelines, Issy-les-Moulineaux, Nantes, Saint-Étienne, Rennes, Montpellier, Metz, Lorient, Villeneuve-d'Ascq, Rueil-Malmaison, Caen, etc. Pour résoudre ce problème et nous mettre en conformité avec la loi, nous avons transformé cette structure « groupe de travail » informelle en une association de bibliothèques, représentative de ses membres, avec deux objectifs :

- toujours aider et assister les bibliothèques membres, pour la création de services liés aux documents numériques, par un travail en commission, et la production de documents écrits ;

- mais aussi établir avec les éditeurs des conventions régissant les droits de prêt et de consultation sur place pour les membres de l'association.

Pour cela, quatre commissions furent créées :

- la « Commission Internet » ;
- la « Commission Autoformation », chargée surtout du conseil au niveau du choix des outils numériques d'autoformation et de leur évaluation ;
- la « Commission Traitement du document numérique », qui étudie les problèmes de catalogage, de traitement physique des documents, de leur mise en espace, de fonctionnement du prêt et des réseaux ;
- enfin la « Commission Droit » fut créée pour représenter les membres de l'association auprès des éditeurs et négocier pour eux les autorisations de prêt et de consultation sur place, par l'établissement de conventions.

Outre les réunions de travail, les commissions « Internet » et « Traitement du document numérique » ont organisé deux journées

d'étude : l'une en décembre 97 à la médiathèque de Saint-Quentin-en-Yvelines sur « Internet en Bibliothèque », avec une intervention de Dominique Baude de la BPI, sur la demande des utilisateurs d'Internet, et une présentation de matériel spécialisé et de logiciels à destination des bibliothèques. Une autre journée d'étude, sur les réseaux de cédéroms, s'est tenue en avril 98 à la bibliothèque de la Part-Dieu à Lyon, avec intervention de Marc Maisonneuve, de Tosca Consultant, présentation des sociétés Médiadoc, Archimed, CD-Tech, Pulcra et Netlab, suivie d'un débat où un certain nombre de bibliothèques a pu faire part de son expérience en ce domaine. Chacune de ces journées réunit une centaine de bibliothécaires représentant plus de 80 bibliothèques.

En transformant la Commission logithèque en ADDNB, nous voulions aussi éclaircir une situation floue et négocier avec les éditeurs, avant que de mauvaises habitudes soient prises, comme celle qui consiste à laisser des distributeurs négocier à notre place, avec le risque de devoir passer ensuite par les fourches caudines de leurs tarifs et de leurs catalogues. Certains de ces distributeurs font d'ailleurs un excellent travail de sélection et de présentation et rien n'interdit de passer par eux, mais nous ne voulions pas être limités à ces seuls fournisseurs, nous voulions pouvoir acquérir chez les libraires et distributeurs locaux, et également acquérir et promouvoir des produits de qualité qui ne seraient pas éventuellement chez ces distributeurs.

Les éditeurs, pour la plupart, comprennent bien l'intérêt qu'ils ont à faire connaître leurs produits par le biais des bibliothèques. Ils ont vu d'un bon œil se créer

l'ADDNB. De leur côté, les bibliothèques ont pour mission de mettre ces produits de formation à la disposition du public, sans pour autant mettre en péril les intérêts des éditeurs. C'est pour préciser les droits et devoirs de chacun que fut mise en place la commission « Droit ».

Actuellement, l'ADDNB est en pleine croissance. Plus de 140 bibliothèques publiques en France (BM, BU, BDP, et grands établissements de lecture publique) ont pris contact avec elle pour adhérer. Forte de cette reconnaissance, l'ADDNB est mieux à même de représenter ces bibliothèques pour négocier avec les éditeurs.

Une autre question posée est de savoir quels services d'Internet offrir. L'accès aux bases de données en ligne ne pose a priori pas de problème et la pratique portant maintenant sur plusieurs années montre que les craintes exprimées par des bibliothécaires au sujet de la consultation de sites pornographiques ou terroristes semble sans objet, la consultation publique, dans un lieu où tout le monde passe à proximité de l'utilisateur semblant de nature à limiter les dérives.

Une autre question concerne le courrier électronique. Est-ce le rôle des bibliothèques de permettre l'envoi et la réception de courrier personnel ? N'est-ce pas plutôt la fonction de la poste ? La demande émane bien souvent de chômeurs souhaitant envoyer de cette manière leur CV, ou consulter les offres d'emploi de plus en plus nombreuses sur Internet, ou d'étudiants étrangers qui ne disposent plus en France de moyens de communiquer avec leur pays d'origine. Je pense qu'il faut rester attentif à l'évolution de cette

demande, et se garder de trancher avant de savoir à quelles fonctions elle répond.

Le déchargement de données ou de fichiers récupérés sur le Net (FTP ou downloading) pose plus de problèmes techniques (accès de l'utilisateur au lecteur de disquettes, contrôle antivirus) que de problèmes de fond. Ce sont le plus souvent des logiciels du domaine public ou des données sélectionnées sur les sites visités que les utilisateurs de postes de consultation souhaitent conserver.

Les impressions en réseau posent deux problèmes : celui des droits d'impression qui sont à négocier avec les éditeurs, et celui de la gestion des impressions, de la maintenance des imprimantes et des paiements, les cartes magnétiques posant encore souvent des problèmes en ce qu'elles n'identifient pas les utilisateurs. Ce problème devrait trouver sa solution avec des cartes à puce, individualisées et rechargeables, qui supposent que les postes soient équipés de lecteurs adaptés.

Les jeux sont rares dans les bibliothèques, plus pour des raisons de choix budgétaires que pour des raisons déontologiques, car les bibliothèques, du moins certaines d'entre elles, ont aussi une mission de loisir et de divertissement. On les trouve généralement en prêt, plus rarement en consultation sur place.

Toutes les pages d'accueil sélectionnant des sites supposent une mise à jour régulière de la part des bibliothécaires, car on connaît la rapide évolution des sites et des adresses sur Internet. Cela suppose un effort intensif de formation du personnel de bibliothèques, poursuivi par la mise sur le réseau de

postes de travail interne. Pour que les bibliothécaires sachent renseigner le public, il faut qu'ils connaissent les ressources des cédéroms mis à sa disposition, il faut qu'ils en soient eux-mêmes utilisateurs, et donc qu'ils les trouvent facilement sur leurs postes de travail. Il faut former les bibliothécaires avant de former le public. C'est la condition du succès de la mise en place des nouvelles technologies dans les bibliothèques.

Le public met peu de temps à se former à l'utilisation des cédéroms ou d'Internet, à condition qu'il sache déjà se servir d'un ordinateur. Les emplois jeunes, les bibliothécaires sont là pour faciliter la dernière étape qui consiste à s'approprier le fonctionnement d'un cédérom précis, mais ils ne sauraient assurer la formation de base, qui relève plutôt des associations qui œuvrent à la diffusion de la culture informatique, avec lesquelles les bibliothèques ont tout intérêt à collaborer, en orientant le public demandeur vers ces associations, ou en facilitant des cycles de formation avec la mise à disposition de locaux par exemple.

Nous n'en sommes qu'aux premières pages d'une histoire qui n'a pas fini d'évoluer. Les cédéroms deviennent de plus en plus communicants, et l'on peut prévoir que dans un avenir proche, celui qui consultera dans nos bibliothèques

ne saura plus si l'information qu'il reçoit provient du disque dur du poste qu'il consulte, du cédérom, du réseau, ou d'Internet. Ceci pose le problème de la fiabilité des informations. Les bibliothécaires ont toujours été des sélectionneurs et des valideurs d'informations en ce qu'ils sélectionnaient les documents mis à la disposition de leur public, et de ce fait les validaient. Ce rôle devrait s'étendre avec l'avènement du numérique, par exemple par la création de "bibliographies" de sites sélectionnés ou recommandés pour la fiabilité des informations qu'on y trouve. Dans la profusion des informations disponibles, les bibliothécaires pourraient devenir des orienteurs et des conseillers.

Internet lui-même n'en est qu'à ses débuts. La mise en place de réseaux à haut débit annonce l'arrivée de la télévision à la carte. Les périodiques papiers ont été parmi les premiers à s'approprier le Web et les périodiques en ligne font leur apparition. En se mariant avec la télévision, Internet mettra très vite à notre disposition en temps réel une phénoménale bibliothèque de données textuelles, mais aussi iconographiques et vidéo. Que sélectionner, à quoi s'abonner, que mettre à la disposition de nos usagers ? la réponse n'est pas disponible actuellement, mais il faut rester vigilant et s'attendre à de profondes remises en cause. Le cédé-

rom sera bientôt remplacé par le DVD (qu'il faudra peut-être écrire dévédé) qui permettra d'avoir accès à 30 fois plus de données qu'un cédérom, permettant un nouveau saut qualitatif en même temps que quantitatif, et ce avant d'être lui-même remplacé par un nouveau support plus performant.

Plutôt que de nous plaindre de l'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication, nous devons nous réjouir des progrès réalisés, nous qui sommes des professionnels de l'information et de la communication. Notre profession est en train de changer à grande vitesse, sous nos yeux. Des professions nouvelles apparaissent dans les bibliothèques, comme celle de technicien en informatique, pour assurer la maintenance d'un parc de matériel en constante augmentation, et notamment pour gérer les réseaux. Les bibliothécaires doivent eux-mêmes acquérir un minimum de connaissances dans ce domaine. Cette évolution nécessaire exige de notre part de réelles facultés d'adaptation et un énorme effort de formation, pour qu'à l'aube de l'an 2000 les bibliothèques contribuent à ce que n'apparaisse pas dans la population une nouvelle forme d'exclusion basée sur un nouvel analphabétisme : le nonaccès aux nouvelles technologies.

