

De l'espace de langues aux nouveaux services de l'an 2000 à la BPI

par Dominique Baude*, Anne Jay**,
Josette Vuillaume***

1977 - 1997 : les débuts du multimédia

Parallèlement à une offre de collection pluridisciplinaire, la BPI a développé dès l'origine des services innovants en direction de publics particuliers. Créé en 1977, l'espace de langues fut le premier de ces services. Il était un lieu d'autoformation en langues et un espace d'information sur les langues. Il proposait des méthodes audio, vidéo, et cédéroms à partir de 1994, adaptées au travail en autonomie.

En 1997, 60 cabines d'apprentissage permettaient d'apprendre 135 langues et dialectes. Aidé dans ses choix par une équipe de ser-

vice public spécialisée, le lecteur disposait de séances de travail d'une heure. Des visites de l'espace et des formations à l'utilisation des méthodes étaient régulièrement organisées. La fréquentation importante dès le départ a montré l'intérêt du public pour cet espace. D'après les statistiques journalières, les demandes portaient surtout sur le français langue étrangère (FLE) et l'anglais, mais les langues rares trouvaient aussi leur public¹.

Créé en 1986, l'espace logiciels a d'abord été alimenté par des dépôts des éditeurs de logiciels, puis par des acquisitions propres à la BPI. En 1997, il proposait sur 16 micro-ordinateurs plus d'une cinquantaine de didacticiels d'autoformation en bureautique et PAO essentiellement, mais aussi dans tous les domaines des connaissances (orthographe, mathématiques...). Là encore, le but était de proposer sur des supports non traditionnels des produits permettant d'acquérir ou de compléter des connaissances, de s'exercer et

de tester les connaissances acquises.

Cet espace, isolé, sans bureau d'information spécifique, était totalement libre d'accès. La durée des séances (1 heure 30) n'était qu'indicative. Les séances d'information organisées régulièrement et l'observation de la fréquentation de l'espace ont montré l'intérêt du public pour le service rendu, en particulier dans le domaine de la bureautique.

Dès 1995, la BPI a mis à la disposition de son public 11 postes Internet donnant accès à l'ensemble du Web, à l'exception des messageries et des téléchargements de fichiers. La consultation, gratuite et non limitée dans le temps, attirait un public nombreux, tout comme les deux séances hebdomadaires de présentation et d'initiation à la navigation.

Dans le même temps, en plus des cédéroms bibliographiques et de référence, 5 postes dédiés à des cédéroms multimédias ont été installés dans certains secteurs de la

* Documents électroniques

** Espace logiciels

*** Espace de langues

bibliothèque (encyclopédies, art, cinéma, musique, Code de la route...). Les problèmes de maintenance informatique, très lourds sur tous ces postes, ont pu être résolus de manière relativement satisfaisante par l'installation d'un système de disque dur amovible sur les postes dédiés à la bureautique et d'un logiciel de verrouillage de Windows 95².

Compte tenu du succès de ces services, la BPI a voulu en maintenir une partie durant les travaux (1997-1999) à la BPI Brantôme : 18 postes étaient dédiés à des didacticiels sur cédéroms (en langues et bureautique essentiellement) et 1 poste à deux cédéroms multimédias d'art ; 9 autres postes étaient consacrés à la consultation d'Internet, limitée à 1 heure par utilisateur vu l'ampleur de la demande. Un système de mot de passe attribué par le bureau d'information et entré par l'utilisateur dans l'ordinateur permettait de gérer automatiquement les tranches horaires. Durant cette période, les séances d'initiation à Internet ont continué de façon régulière.

Janvier 2000 : une place importante pour les nouvelles technologies

Lors de la réouverture de la BPI, en l'an 2000, la bibliothèque s'attachera à offrir et à mettre en valeur des nouveaux services destinés à des publics plus diversifiés. À côté de l'offre documentaire pluridisciplinaire traditionnelle, une offre multimédia sera proposée en réseau à l'intérieur de la bibliothèque et permettra une ouverture vers l'extérieur grâce à Internet.

417 postes informatiques seront répartis dans les différents espaces : 76 postes dédiés à

l'OPAC, 20 postes aux dossiers de presse, 321 au multimédia et à Internet. Tous ces postes seront en réseau. Les applications cédéroms et sites Internet présélectionnés seront diffusés par 2 serveurs distincts : l'un dédié à l'ensemble des espaces de lecture et l'autre spécifique au nouveau service de l'autoformation.

Cette configuration en place au début de l'an 2000 ne sera pas figée. Un système de paramétrage de toutes les applications et de tous les postes permettra de l'adapter aux évolutions futures du paysage documentaire. Tous ces postes seront reliés à des serveurs d'impression et, s'ils le désirent, les lecteurs pourront imprimer le résultat de leur recherche ou de leur travail pour le même prix qu'une photocopie.

Multimédia culturel et Internet

Des postes situés à proximité des bureaux d'information thématique proposeront deux démarches différentes :

- 160 postes dits multimédias offriront l'accès aux cédéroms de référence (120 titres), aux cédéroms multimédias (100 titres) et à une sélection de sites Internet (800 sites) correspondant au secteur. Tous ces documents, y compris les sites Internet, seront signalés dans le catalogue général de la bibliothèque et dans le catalogue MmédiaView spécifique des documents multimédia en réseau.

- 34 postes dits Internet permettront la navigation libre sur Internet, à l'exception des sites de messageries et du téléchargement de fichiers.

- 43 postes donnant accès à ce réseau général de cédéroms et à Internet seront disponibles aux bureaux d'information pour le personnel assurant le service de renseignement au lecteur.

L'autoformation

Ce nouveau service, situé au 1^{er} étage dès l'entrée des espaces de lecture, rassemblera les deux espaces langues et logiciels. Il proposera un ensemble d'outils multimédias pour acquérir des connaissances nouvelles ou renouer avec des connaissances oubliées dans des domaines très variés :

- 36 postes analogiques (audio et vidéo) consacrés aux méthodes de langues (750 méthodes pour 135 langues) ;

- 84 postes informatiques reliés à un réseau de cédéroms consacrés à l'apprentissage des langues (70 titres) et à des didacticiels d'autoformation dans les autres domaines de la connaissance (200 titres).

Tous les documents numériques (cédéroms, sites Internet) seront accessibles à travers le réseau, sur des postes informatiques sécurisés pour des sessions de travail de 1 heure 30. Le système informatique gèrera de façon très stricte la réservation des places et la gestion des licences. Cette configuration permettra au personnel de la BPI de consacrer beaucoup plus de temps à l'accompagnement du public : aide au choix et à l'utilisation des documents.

Des contraintes et des exigences nouvelles

La mise en place d'une telle offre ne va pas sans difficultés, et la BPI doit répondre à des exigences d'ordre à la fois technique et intellectuel.

Un réseau et des postes opérationnels en permanence

Très complexes jusqu'alors tant dans le Centre Pompidou qu'à la BPI Brantôme, les problèmes tech-

niques et de maintenance devraient être minimisés par la solution informatique choisie. La maintenance du réseau et des applications, les mises à jour et l'installation de nouveaux titres de cédéroms seront à la charge du service informatique de la BPI, dont le personnel recevra une formation spécifique. Ces opérations seront facilitées par des procédures automatisées, des outils de fédération et des postes identiques et banalisés présentant tous une interface de consultation de type Intranet/Internet.

Être en règle avec le droit d'auteur

La BPI a négocié avec les éditeurs concernés l'acquisition et les conditions de mise à disposition de titres en version réseau multiposte. Pour les autres produits, elle s'appuie sur les conventions signées avec les éditeurs par l'ADDNB, dont la BPI est membre participant, et négocie au coup par coup dans tous les autres cas. Les autorisations et les conditions d'impression sont incluses dans ces négociations.

Offrir une collection de qualité et la mettre en valeur

Foisonnante *a priori* sur Internet, l'information est souvent éphémère, de qualité inégale et incontrôlable. Le travail de recherche de sites est complexe et nécessite une veille constante pour repérer les nouveautés et assurer le suivi des adresses existantes. Le service des documents électroniques sélectionne les sites, les catalogue, les analyse et les classe sous des signets thématiques (emploi, art, sciences...) pour guider le public dans sa navigation. Dans le domaine du multimédia culturel,

l'offre est toujours importante pour les documents de référence (bibliographies, périodiques, annuaires) et les encyclopédies et dictionnaires, mais tend à baisser dans le domaine strictement culturel avec des produits au contenu parfois décevant. De plus, un certain nombre de titres prévus pour des utilisations en monoposte posent des problèmes de diffusion sur le réseau qui n'ont pas tous trouvé de solution à ce jour.

L'offre de multimédia d'autoformation est beaucoup plus limitée. Si les logiciels d'accompagnement scolaire sont très nombreux, ils sont de qualité pédagogique inégale et s'adressent le plus souvent à des enfants ou à des adolescents. Les didacticiels d'autoformation de qualité s'adressant à des adultes sont plus rares, sauf en informatique et en bureautique, et ils sont souvent coûteux.

Tous ces documents, sites Internet et cédéroms multimédias seront signalés dans le catalogue général de la bibliothèque et dans les catalogues MmédiaView spécifiques aux deux réseaux de cédéroms (réseau général et autoformation). Dans ces catalogues, les notices seront enrichies par des informations plus précises sur le document : résumé, analyse, public visé, etc., et mode d'emploi succinct si nécessaire. Dans l'espace autoformation, des catalogues papier comportant les fiches descriptives et analytiques de tous les documents compléteront le dispositif informatique.

Informier et former le public

Les nouvelles technologies ne sont pas encore familières à l'ensemble des utilisateurs. Il appartient à la bibliothèque d'assurer l'information et la formation de son public,

pour l'aider à trouver rapidement l'information ou le document qu'il recherche et lui permettre d'être autonome.

Cette priorité donnée à la formation du public et à l'aide à l'utilisation des documents a nécessité en amont le renforcement de la formation du personnel. Quelque 3 000 heures ont été consacrées à celle-ci pour l'ensemble du personnel de la BPI : remise à niveau sur tous les documents de référence essentiels dans tous les domaines, et formation spécifique au travail de chaque bureau d'information.

Les initiations à Internet, les séances régulières de présentation des cédéroms de référence et de l'offre multimédia par domaine seront multipliées. Dans l'espace autoformation, des séances de présentation et d'aide à l'utilisation des documents seront organisées pour le public de la BPI et, en dehors des horaires d'ouverture, pour des publics spécifiques. Un travail en lien avec des organismes de formation sera progressivement mis en place.

La complémentarité entre l'offre de documents imprimés, de documents multimédias, et l'ouverture sur des documents virtuels en provenance du monde entier grâce à Internet transformera le paysage documentaire de la BPI. Le rôle du personnel auprès du public et sa présence dans les espaces de travail seront renforcés pour mieux répondre aux nouvelles missions de la bibliothèque.

1. *Babel à Beaubourg : l'autodidaxie linguistique* à la BPI, Jean-François Barbier-Bouvet, BPI, 1982.
2. KiiWin pour Windows 95, Centre départemental de documentation pédagogique des Ardennes.