

# Les « publics distants » de la BnF

par Raymond-Josué Seckel\*

*Votre département est d'abord orienté vers le service de lecture et de renseignement dans les locaux de la BnF. Néanmoins, en complément, vous pouvez être amenés à répondre à des courriers ou à des appels téléphoniques de l'extérieur. Pouvez-vous nous exposer rapidement dans quelles conditions et dans quels cas votre service travaille vers l'extérieur ?*

*En particulier, avez-vous mission de desservir en renseignement bibliographique des bibliothèques qui ne disposeraient pas de l'ensemble des outils documentaires nécessaires pour renseigner correctement un usager ?*

*Si oui, quelles sont les conditions d'un tel service ? Comment gérez-vous ce type de demandes ?*

**L**e Département de recherche bibliographique, qui a la responsabilité de trois salles de travail (une sur le site Richelieu, deux sur le site Tolbiac-François-Mitterrand à chacun des niveaux de la bibliothèque), est l'héritier de la Salle des catalogues et des bibliographies qui, rattachée au Département des livres imprimés, assurait cependant un service commun à l'ensemble des départements de la bibliothèque.

Avec le déménagement des collections imprimées et audiovi-

suelles et la nouvelle organisation de ces collections en départements thématiques, avec surtout l'accès presque généralisé et décentralisé au catalogue, la fréquentation et la vocation du département ont évolué : la consultation du catalogue informatisé et les demandes de communications se sont réparties dans l'ensemble des salles de lecture, entraînant une baisse de la fréquentation des salles de bibliographie mais, pour le personnel, un temps beaucoup plus long consacré à chaque lecteur, qu'il s'agisse de l'introduire à la connaissance des collections et des outils de recherche (informatisés ou non) ou de l'assister dans ses recherches bibliographiques, souvent longues et complexes.

Un « public » de plus en plus nombreux, celui qui ne s'y rend pas, fait appel aux services de la bibliothèque, et le Département de la recherche bibliographique contribue à son information sous diverses formes : coordination et participation importante aux *Signets de la Bibliothèque nationale de France*, installés sur le site Web l'établissement (voir l'article de Jean-François Vincent dans ce numéro), mise à disposition sur ce même site d'un *Guide de recherche en bibliothèque* proposé par le département ; participation active au renseignement téléphonique et service de réponse par correspondance.

Le renseignement bibliographique par téléphone est orienté, grâce à un serveur vocal, vers un poste téléphonique dont la permanence est assurée quarante heures par semaine par les per-

sonnels du Département de recherche bibliographique et par ceux du Service de l'orientation des lecteurs (service commun de la Direction des collections, rattaché à l'adjoint aux questions scientifiques et techniques). De plus, de nombreuses demandes de renseignements sont réorientées vers les salles de bibliographie ou vers les bureaux du personnel par d'autres services de l'établissement (Dépôt légal, Service de la reproduction...).

Les demandes d'information par téléphone ne permettent que des réponses rapides ou des orientations vers des ressources accessibles, soit imprimées, dans des bibliothèques proches, soit distantes, consultables sur Internet. Dès qu'une demande se révèle longue ou complexe, le correspondant est invité à la formuler par écrit (courrier, fax ou, de plus en plus, courrier électronique).

Une majorité des demandes par correspondance est actuellement traitée par le Département de recherche bibliographique et par le Service de l'orientation des lecteurs, ainsi que, pour les questions qui portent sur leurs domaines de compétences, par les départements du site Richelieu. Depuis la mise en sommeil du prêt entre bibliothèques à la Bibliothèque nationale de France et la réorientation de ces demandes vers le Service reproduction de l'établissement, de nombreuses demandes de bibliothèques et de particuliers parviennent au département : demandes portant sur les collections de la Bibliothèque (livres anciens notamment), qui appellent des précisions bibliographiques avant réorienta-

\* BnF, Département de recherche bibliographique



tion vers le Service reproduction, mais aussi demandes fort imprécises qui, après recherches, permettent, s'il s'agit d'ouvrages récents ou grâce au recours à divers catalogues collectifs, de réorienter le correspondant vers une bibliothèque de proximité.

On signalera aussi, dans le cadre d'une coopération informelle avec les bibliothèques, les demandes qui sont adressées par des bibliothèques à l'étranger, ou par leur intermédiaire (services d'ambassade ou consulats, centres culturels français, bibliothèques nationales ou universitaires étrangères), pour lesquelles la Bibliothèque nationale de France constitue l'interlocuteur premier.

Dans l'état actuel de l'organisation de Bibliothèque, le Département de recherche bibliographique s'efforce de répondre à toutes les demandes qui lui parviennent : par des réponses précises quand les demandes portent sur des documents bien déterminés (avec ou sans réorientation vers le Service reproduction), par un renvoi vers d'autres bibliothèques ou d'autres centres de ressources, ou encore, si cette réponse est pertinente, vers le site Internet de la Bibliothèque nationale de France ou d'autres sites appropriés à la nature de la demande.

On peut supposer que, en dépit du développement des ressources disponibles à distance par

les moyens informatiques, des demandes émanant de correspondants (bibliothèques notamment) resteront justifiées : celles qui portent sur les collections de la Bibliothèque, que les descriptions du catalogue, forcément trop peu précises, ne permettent pas de satisfaire ; celles, qui ne sont pas toujours bien définies, pour lesquelles la fonction de conservatoire de l'ensemble de la production française entrant par le dépôt légal constitue une ressource irremplaçable ; celles enfin qui ne peuvent être démêlées que grâce à la multiplicité des richesses documentaires rassemblées en un seul lieu où il est possible d'opérer tous les croisements indispensables.