

L'électronique à la BPI : enjeux et paradoxes

par Nic Diament*

La Bibliothèque publique d'information, qui a rouvert ses portes au public le 26 janvier dernier, propose en même temps que son offre « traditionnelle » (350 000 documents sur tous supports, 10 000 CD audio, 2 300 périodiques) une nouvelle « collection » électronique.

En effet, au terme d'une réinformatisation ambitieuse, toutes les ressources électroniques ont été mises sur un même réseau : ainsi, en théorie, de n'importe lequel des 378 postes informatiques des espaces publics, auxquels il convient d'ajouter les quelque 230 postes du personnel, on peut ouvrir n'importe laquelle des applications proposées.

Dans un souci de plus grande visibilité et de facilité de repérage, cette possibilité technique a été restreinte par le paramétrage que nous avons effectué sur les postes, paramétrage révocable à tout moment si nous n'en voyons plus la pertinence et sur lequel j'aurai l'occasion de revenir.

Quelles sont donc ces ressources électroniques proposées ?

- Le catalogue de la bibliothèque tout d'abord (sur Best seller) et, via la norme Z-3950, l'accès à d'autres catalogues du monde entier.

- Deux réseaux de cédéroms :

- Celui que nous appelons « réseau général », composé de cédéroms bibliographiques, de référence et de certains multimédias, accessible de l'ensemble des espaces publics de la bibliothèque (250 cédéroms aujourd'hui, 400 à terme).

- Le réseau spécialisé de l'autoformation, donc uniquement accessible dans cet espace, composé de cédéroms d'apprentissage en langues essentiellement mais aussi en bureautique ou autres logiciels, ou en toute autre matière (180 aujourd'hui, 300 à terme).

- Un accès à internet qui est possible sous deux, et bientôt trois, formules :

- Une navigation libre, à l'exclusion toutefois de la messagerie, possible sur certains postes à station debout (34 postes à terme).

- Une sélection de ressources internet regroupées par discipline, cataloguées et uniquement accessibles sur les postes (à consultation assise) du secteur concerné. Ainsi, à la suite de notre paramétrage, d'un poste de consultation dans le secteur « arts » on peut accéder aux ressources internet et cédéroms d'art dans le secteur « histoire-géographie », aux ressources internet et cédéroms d'histoire-géographie et ainsi de suite... ceci toujours dans le souci de faciliter le repérage du lecteur.

- Enfin, dernière possibilité offerte aux lecteurs prochainement, celle de naviguer en toute

liberté, messagerie et « chat » compris, mais de façon payante sur des stations internet proposées tels les points téléphone ou Minitel comme un service en plus.

- Une base de données constituée par les soins d'un des services de la BPI et composée de dossiers de presse numérisés est également proposée.

- Enfin, je rappelle pour mémoire le site Web de la bibliothèque (<http://www.bpi.fr>), qui rend certaines ressources de la bibliothèque accessibles de façon distante, auquel vient s'ajouter une création de la période d'ouverture partielle de la BPI, le service des réponses à distance BPI-info, accessible par internet, Minitel, courrier ou fax.

Ce que je me propose de passer rapidement en revue aujourd'hui est la coexistence de ces deux offres, leurs rapports et les implications qu'elles entraînent pour les collections, les bibliothécaires et les lecteurs.

En ce qui concerne les collections, on peut dire tout d'abord que la bibliothèque ne propose plus seulement un lieu, des horaires d'ouverture, des collections, mais aussi des accès à des documents soit présents soit distants. Elle devient ainsi un prestataire de services, au sens de France Télécom par exemple.

* Directrice adjointe de la BPI

S'agissant des collections électroniques, il faut souligner leur aspect instantané, quasi volatil. L'abonnement à un cédérom bibliographique constitue, de fait, une licence d'usage : à l'instant *t* on a la licence et donc l'accès à l'usage du document ; à l'instant *t + 1* on n'a plus rien. La bibliothèque s'abonne à des bibliographies, à des encyclopédies payantes sur internet, mais, quand elle décide de suspendre son abonnement ou, pis, quand le service disparaît pour des causes diverses, on n'a même plus la trace de cet abonnement. À l'exception notable d'OCLC, qui propose la presse en texte intégral, et qui permet quand on arrête l'abonnement de conserver l'accès aux archives pour lesquelles l'établissement a payé. Mais c'est actuellement le seul éditeur, pour l'instant, à avoir ce genre d'égards pour ses clients.

À la BPI, qui n'a pas vocation de conservation, ce phénomène d'évaporation des collections peut rester supportable. Mais, dans des bibliothèques d'un autre type... De plus, aujourd'hui, parmi les encyclopédies, les dictionnaires, les annuaires d'entreprises, les études de marché, les grandes

bibliographies, un certain nombre de documents essentiels n'existent plus sous la forme imprimée. De ce fait, l'achat ou l'abonnement à la forme électronique devient obligatoire. C'est ainsi que pour Medline, Delphes, Psyclit, Historical Abstracts, Business and Industry, pour ne citer que ceux-là, si on arrête l'abonnement on n'a plus rien, même pas la trace.

Il faudrait ensuite parler de la nécessaire complémentarité entre la forme papier et la forme électronique. Pour illustrer mon propos, je voudrais prendre l'exemple de la presse. Dans ce domaine, l'offre est diversifiée. On trouve la presse :

- Sur papier (avec tous les problèmes que posent le bulletinage et la mise en rayons).

- Sur cédérom : en France, ce support est moins utilisé que dans d'autres pays, nous pouvons avoir sur cédérom *Libération* ou *L'Express*, mais ni *Le Figaro* ni *L'Humanité* et encore moins les quotidiens régionaux.

- Sur des sites internet, avec des archives variables.

Pour exploiter la presse, il existe bien sûr des bibliographies et des

index traditionnels sur papier, mais on trouve sur internet de plus en plus de bibliographies avec des documents en texte intégral.

Premièrement, la plupart du temps ces ressources internet ne permettent pas la lecture en texte intégral d'un numéro du Monde par exemple : on doit passer par la recherche d'un sujet, d'un article, pour pouvoir le lire.

Deuxièmement, cela reste très cher : Europresse propose par exemple pour 80 000 F par an environ un abonnement à la fois à la partie bibliographique et à 3 000 visualisations par mois. Or aujourd'hui, pour le seul titre *Le Monde*, nous avons à la BPI environ 5 000 interrogations par mois entre le cédérom et le site internet !

L'accès à la presse suppose deux démarches : la consultation, qui s'apparente un peu au feuilletage de la forme papier et la recherche. Pour cette dernière, le rapport entre bibliographie et texte intégral est central.

Se pose enfin la question de la visibilité de l'offre, c'est-à-dire au fond de la différence intrinsèque qui existe entre un écran et des rayonnages. Il est clair que le repérage à partir d'un écran est beaucoup plus difficile. Dans une bibliothèque traditionnelle, la démarche va du plus large au plus pointu : on se dirige vers un secteur disciplinaire, puis vers une travée, puis vers une étagère, puis vers le livre qu'on cherchait. Sur un écran, il y a un seul accès obligé, un unique point d'entrée pour une offre large diverse, et parfois mal connue. D'où l'importance :

- De la signalétique, bien sûr, mais on sait bien qu'il y a eu peu d'inventions probantes en matière de signalétique des postes informatiques ! Soit on place quelque chose au-dessus ou à côté de l'écran, et ça n'est pas vu, pas lu, pas utilisé. Soit on insère si j'ose

dire la signalétique à l'intérieur de l'appareil sous la forme de pages d'accueil, pages explicatives que les utilisateurs ne se donnent pas toujours la peine de regarder.

– D'autres moyens de repérage, et pour la BPI je citerai deux exemples. Tout d'abord, j'en ai parlé au début de mon intervention, nous avons paramétré les postes pour établir un accès différencié par discipline : dans chaque discipline, on accède aux ressources de la discipline et seulement à elles. Si dans quelques années nos lecteurs deviennent très compétents et parfaitement organisés, on pourra facilement leur permettre d'accéder à tout sur tous les postes. Mais, pour l'instant, il nous a paru judicieux de marquer ainsi cette partition intellectuelle de façon matérielle.

Ensuite, pour éviter à nos lecteurs de passer à côté de ressources électroniques importantes pour leur recherche, nous avons intégré dans le catalogue ces ressources, qu'elles fassent partie matériellement des collections de la bibliothèque (cédéroms) ou qu'elles soient distantes (sites internet). Quand le lecteur fait une recherche, il peut ainsi arriver sur une liste comportant des monographies, des périodiques, des cédéroms et des sites internet. Et, en double-cliquant sur l'icône du cédérom ou du site, il peut le consulter immédiatement et directement. Nous espérons ainsi lui faciliter la consultation de ces ressources immatérielles, non visibles. En intégrant les deux offres, papier et électronique, dans le catalogue, nous marquons ainsi que ces sites internet sélectionnés font en quelque sorte partie de nos collections.

En ce qui concerne les lecteurs, la première remarque que

l'on puisse faire c'est que les documents électroniques ont changé ou sont en train de changer quelque chose à la lecture elle-même. Roger Chartier insistait dans son exposé sur les changements fondamentaux qui ont marqué le passage du codex au livre et du livre à l'écran, et sur l'importance de la notion de « lien » qui rend cette lecture non plus linéaire mais aléatoire et « sautillante ».

Par ailleurs, le mode d'appropriation individuelle d'un corpus collectif a bien évolué. Nous sommes loin de la prise de notes de nos vingt ans. Tout a changé :

– les modes de reprographie : de la photocopie à l'impression de pages écran, voire de sauvegarde sur disquette.

– les modes de transmission : puisque aussi bien on pourrait facilement, sur le plan technique du moins, envoyer le résultat de sa recherche dans le catalogue ou sur internet dans sa boîte électronique personnelle (évidemment, pour des raisons juridiques, nous n'autorisons pas cette possibilité à la BPI). Ces évolutions modifient les attitudes de lecture de nos usagers et sont d'ores et déjà prises en compte par certaines applications informatiques : je pense par exemple au module de prise de notes sous forme de « caddy » ou de « panier », possible sur beaucoup de catalogues informatisés.

L'omniprésence de collections électroniques entraîne pour les lecteurs des dangers ou des risques. J'en dénombre au moins quatre :

– tout d'abord des problèmes de désorientation directement issus de cette lecture non plus linéaire mais éclatée, discursive, aléatoire, de lien en lien, qui ne permet plus facilement ce que l'on appelle l'« historique de la recherche ».

– ensuite le danger de ce que Roger Chartier appelle le nouvel illettrisme, « défini non par l'incapacité de lire ou d'écrire, mais par l'impossibilité de l'accès aux nouvelles formes de transmission de l'écrit ». Il faut à ce sujet évoquer la question des prérequis nécessaires : ne s'improvise pas qui veut lecteur compétent sur écran, navigateur chevronné sur internet, utilisateur de cédéroms parfois si différents entre eux...

– troisième danger : celui de l'utilisation erronée ou incomplète de la documentation via les nouveaux outils. En effet, au cours d'une recherche électronique, il est beaucoup plus difficile de repérer si on n'a pas trouvé parce qu'il n'y avait rien à trouver ou bien parce qu'on n'a pas su chercher correctement... Le manque de visibilité de l'antériorité de la recherche, ou des chemins parcourus, le manque de matérialité sont dans certains cas de véritables obstacles.

Par ailleurs, comment savoir si, sur internet, ce qu'on a trouvé est valide ou bien si c'est la page personnelle d'un hurluberlu : d'où toute l'importance du travail de veille en amont pour mettre en valeur certains sites dont on a pu évaluer la pertinence et la valeur des informations ; d'où l'importance de la possibilité du recours au bibliothécaire. Un accès à internet dans une bibliothèque n'a pas la même fonction et on ne peut en attendre autant que d'une borne internet dans une station de métro...

– Enfin il y a la question du détournement de l'offre, ce que l'on pourrait qualifier de mauvais usage. On propose internet comme outil de recherche d'informations, et on voit des lecteurs pratiquer ou tenter de pratiquer (selon notre degré de censure ou notre efficacité technique) la messagerie (une bibliothèque n'est pas

un bureau de poste) ou ce nouveau modèle de convivialité cybernétique qu'est le « chat », ou bien aller naviguer sur des sites que la morale ou la loi réprovent, sites révisionnistes ou pornographiques, au grand dam des bibliothécaires et, souvent, des autres usagers.

Ce n'est pas ce que nous avons voulu en mettant internet à la disposition des lecteurs, mais ce n'est pas parce qu'il y a des usages disons « imprévus » qu'il faut y renoncer. Dans un premier temps pour familiariser les lecteurs avec la navigation sur le web, leur apprendre à s'en servir, puis comme une formidable possibilité de recherche et de connaissance. Notre réponse ? : « Achille aux pieds légers ne rattrapera jamais la tortue. » C'est cette inlassable course d'endurance que mène le service informatique de la BPI, interdisant chaque semaine des sites pourvoyeurs d'adresses e-mail ou des sites peu recommandables, sachant qu'il en naîtra d'autres la semaine suivante. Cela modère un peu nos « détourneurs »... et rappelons quand même que les sites les plus utilisés ne sont pas seulement des sites de messagerie mais celui du journal *Le Monde* par exemple, best-seller incontesté depuis les débuts.

Je voudrais aussi rappeler que l'observation de l'usage des ressources électroniques est une observation difficile. Bien sûr les outils statistiques nous donnent des informations précieuses concernant le nombre de connexions ou le temps passé sur tel ou tel serveur, ou tel ou tel cédérom, mais il s'agit là de renseignements purement quantitatifs. Nous manquons cruellement d'études qualitatives, d'enquêtes approfondies, d'entretiens avec les lecteurs (pendant ou après) sur ces questions,

qui modifieraient sûrement notre façon de voir et apporterait le recul nécessaire.

Enfin, dernier point de mon exposé : **qu'est-ce qui change du côté des bibliothécaires** avec les collections électroniques ?

Tout d'abord l'émergence de nouvelles tâches, qui vont de la veille électronique au catalogage de sites internet en passant par la mise à jour (souvent mensuelle !) de nombreux titres de cédéroms. Il s'agit là d'une véritable maintenance tant physique qu'intellectuelle des ressources électroniques.

Ces tâches nouvelles réclament de nouvelles compétences : par exemple, pour internet, il faut savoir maîtriser le vocabulaire courant (lien, site, moteur HTML, etc.) et ce qu'il représente, mais aussi acquérir une connaissance solide des moteurs de recherche (et savoir lequel utiliser de façon pertinente), connaître l'environnement des sites et se repérer dans leur foisonnement... Cela signifie être capable d'élaborer des systèmes d'évaluation de cédéroms ou de sites internet qui permettent de juger du contenu d'un document électronique, de l'organisation de l'information, de la facilité de la recherche, de son accessibilité, etc.

Nous nous trouvons au cœur d'une démarche pédagogique incontournable. Les bibliothécaires doivent désormais se former :

– Pour former leurs collègues.

– Pour former les publics : à la BPI, la demande en cette matière est très forte, et souvent les formations aux ressources électroniques sont délicates à organiser à cause de l'hétérogénéité des niveaux des différents participants. Entre le surfeur chevronné qui veut juste

connaître des astuces supplémentaires pour aller plus vite et la petite dame qui n'a jamais utilisé de souris, le bibliothécaire doit déployer des trésors d'adaptabilité.

– Enfin pour apprendre à rédiger les si précieux modes d'emploi, qu'ils soient disposés à côté des postes ou sous forme de pages écran.

Pour les personnels de bibliothèque se présentent désormais de nouvelles contraintes :

– En matière d'équipement, il faut choisir, acquérir, installer et maintenir de nouveaux équipements : de postes informatiques, des casques, des cartes-son, etc., sans parler de tous les problèmes techniques posés par la mise en réseau des ressources ou par la possibilité d'impression.

– En matière de maintenance, outre la maintenance matérielle et informatique des équipements (absolument non négligeable, même s'il y a de nouveaux outils de travail en réseau), il existe cette maintenance intellectuelle des collections électroniques : mises à jour et tests d'utilisation des cédéroms, vérification sur internet de la validité des adresses, du contenu, élimination des liens caducs, etc.

– En matière de complémentarité dans les acquisitions, pas de doublons sinon volontaires entre papier et format électronique, ce qui suppose des choix budgétaires rigoureux... Ces choix sont parfois douloureux ou carrément impossibles. Par exemple, le problème de l'accès payant à certains sites internet. Cet accès payant est prévu pour un utilisateur individuel, ponctuel, muni d'une carte de paiement internationale : que faire quand on représente une bibliothèque aux utilisations multiples et simultanées, qui ne paie que par mandatement après recep-

tion d'une facture en x exemplaires ?

– En matière juridique, les problèmes, la littérature professionnelle en fait foi, se multiplient avec l'existence de collections électroniques, et les bibliothécaires se doivent d'être vigilants sur ces questions. Celles, entre autres, des licences ou des autorisations nécessaires des éditeurs de cédéroms pour le visionnement, le prêt ou l'impression de leurs produits. Il peut arriver que des possibilités

techniques soient bloquées par des freins juridiques. J'en parlais tout à l'heure : pour un lecteur, il serait facile techniquement parlant, et plus rapide, d'envoyer le résultat de sa recherche par e-mail directement dans sa boîte aux lettres électronique personnelle plutôt que d'imprimer par exemple... mais ce n'est évidemment pas possible.

Pour conclure, je voudrais juste dire que, bien que je parle de nouvelles tâches et de nouvelles com-

pétences des bibliothécaires, elles sont dans le droit-fil de ce qu'ils ont toujours fait :

- Expliciter les ressources.
- Sélectionner et organiser l'information.
- Mettre en valeur les accès.
- Former le public.

De ce point de vue, que la collection soit sur papier ou sur électronique, le métier de bibliothécaire ne change pas dans le fond et cela est bien rassurant quelque part.