

L'information des lecteurs dans la salle de travail du Département des livres imprimés

Le problème de l'information des lecteurs dans une salle de lecture à vocation « encyclopédique », comme l'est la salle de travail des Imprimés, repose sur une double interrogation : quelle information ? et à quel public ?

Il importe en effet de définir à quel public, ou plus exactement à quels publics s'adresse cette information, et quels sont les moyens les plus adéquats pour la transmettre.

Tout d'abord quelques chiffres :

177 855 lecteurs en 1978 pour 285 jours ouvrables, soit en moyenne 627 lecteurs par jour ouvrable. En 1977, la moyenne était de 680 lecteurs. La salle de lecture ayant 360 places, ces chiffres montrent que le public se renouvelle un peu moins de deux fois par jour (1,7 fois).

A la différence du public d'une salle de lecture d'un département spécialisé, celui de la salle de travail des Imprimés est aussi divers que nombreux. Aussi n'est-il pas étonnant que l'information existante soit parfois mal adaptée aux besoins multiples des lecteurs et passe peu ou mal. Comme les lecteurs s'en plaignent parfois dans les « Cahiers de réclamation », l'information même, telle qu'elle est donnée, semble être perçue comme un obstacle à la communication : les règlements, consignes, renseignements, affichés ou donnés sous forme écrite, semblent à certains lecteurs procéder de manières bureaucratiques et paperassières, plutôt que d'un souci d'informer.

Il y a donc un réel problème d'information qu'il convient d'aborder sans hésiter à mettre en question les habitudes et les attitudes acquises. Mais s'il veut être autre chose qu'un service de

distribution de renseignements, le personnel chargé du service public doit connaître son public afin de répondre plus efficacement à ses besoins d'information. Cela n'est pas facile, face à un public aussi vaste et aussi changeant.

Les données statistiques qui permettraient de définir ce public manquent totalement. Il n'y a pas de statistique disponible sur les disciplines, spécialités, niveau ou objets des recherches des lecteurs qui fréquentent la salle de travail des Imprimés.

Il serait pourtant précieux de pouvoir brosser à partir de telles statistiques un tableau des différentes catégories de lecteurs. Les éléments d'information contenus dans les dossiers d'inscription pourraient être utilement exploités dans ce sens. On pourrait de même envisager des sondages, ponctuels, par le biais de questionnaires auprès des lecteurs de la salle. Une enquête de ce genre pourrait plus particulièrement porter sur les besoins en information des lecteurs.

En l'absence de données précises, on peut définir deux grandes catégories de lecteurs : les lecteurs réguliers et les lecteurs occasionnels ; les uns ont des cartes annuelles, les autres des cartes de une ou douze entrées.

Les lecteurs de la première catégorie pouvant assez aisément se définir : il s'agit d'universitaires, étudiants, chercheurs, documentalistes, que leurs titres et leurs travaux amènent à fréquenter régulièrement la Bibliothèque nationale. Leur nombre s'accroît proportionnellement plus vite que celui des lecteurs occasionnels. De novembre 1977 à novembre 1978 le nombre de cartes annuelles délivrées a augmenté de près de 50 %.

Les lecteurs occasionnels, par contre, forment le public le plus divers, le plus imprévisible quant à l'objet de ses recherches ; c'est aussi par définition celui qui se renouvelle le plus.

Le problème de l'information se pose de façon très différente selon qu'elle s'adresse à l'un ou à l'autre public.

Les lecteurs occasionnels posent surtout des problèmes concrets et ponctuels. Ces lecteurs ont besoin d'une information qui leur permettra :

- 1) de s'orienter dans la bibliothèque et dans la salle de travail ;
- 2) d'obtenir le ou les ouvrages désirés, le plus rapidement possible et avec un minimum d'intervention de leur part.

Ils ont payé un droit d'entrée, et viennent à la BN, souvent en dernier recours, comme au lieu où l'on trouve tout : ils en attendent la satisfaction de leur besoin documentaire précis. Faute d'une information préalable correctement perçue, ces lecteurs trouvent la marche à suivre très complexe et ils ne comprennent pas qu'il ne soit pas toujours possible de leur communiquer ce qu'ils cherchent. Ils ne sont, d'autre part, pas souvent familiarisés avec les catalogues et instruments de recherches bibliographiques, et le bibliothécaire de service à l'accueil, au bureau de la salle, et surtout à la Salle des catalogues, est souvent amené à faire leur recherche à leur place. Il n'y a plus là information mais prise en charge du lecteur. Et quand la file d'attente s'allonge devant le bureau de renseignement, cela pose un réel problème.

On pourrait donc imaginer, pour résoudre ce type de difficulté, un guide pratique donnant tous les renseignements utiles, la marche à suivre et accompagné d'un plan de la bibliothèque. Le lecteur, mieux orienté, aurait peut-être moins besoin d'être pris en charge. L'expérience montre cependant que l'information écrite n'est pas la plus efficace et qu'elle est — lorsqu'elle existe — peu exploitée par les lecteurs. Aussi continuons d'imaginer : ce guide pratique pourrait se doubler d'un montage audiovisuel, par exemple, qui illustrerait les renseignements donnés. Une information donnée sous cette forme passerait mieux et allégerait la tâche des bibliothécaires du service public en leur évitant la répétition fastidieuse des mêmes informations.

Pour le lecteur « régulier », muni d'une carte annuelle, le problème de l'information est différent. Certes, à son premier contact avec la BN et le Département des imprimés, ce lecteur se trouve aussi embarrassé que le lecteur occasionnel. Une information pratique lui est également nécessaire. Mais une fois ces rudiments d'information acquis le lecteur devient « opérationnel » et commence sa recherche proprement dite. Il a besoin alors d'un autre type d'information : une initiation à l'utilisation des catalogues, des ouvrages de référence, etc. En raison de l'absence de formation bibliographique préalable d'un grand nombre de chercheurs, les bibliothécaires du service public et particulièrement ceux de la Salle des catalogues ont la lourde tâche d'initier ces lecteurs à la recherche bibliographique. Il s'agit là d'une tâche de formation autant que d'information, difficile à mener à bien dans les conditions actuelles d'affluence.

Mais convient-il — dira-t-on — de charger les bibliothécaires de la BN de suppléer ainsi aux lacunes de l'enseignement secondaire et supérieur en matière de bibliographie ? Certains professeurs

font eux-mêmes, ou avec l'aide des bibliothécaires, des visites commentées de la Salle des catalogues avec les élèves de leurs cours ou séminaires. Encourager de telles initiatives permettrait d'assurer en partie l'information — formation des lecteurs « universitaires ». Les bibliothécaires de la Salle des catalogues avaient organisé des séances de ce type pour l'ensemble des lecteurs, mais — fut-ce là encore faute d'information — cette initiative eut peu de réponses. Alors comment informer? Après ce premier examen du problème telle est la seconde question qui se pose.

Quels sont les méthodes, moyens, supports de la transmission de l'information, compte tenu des besoins différents des publics que nous venons de souligner? L'information utilise deux supports : l'écrit et l'oral.

L'information écrite est donnée sous forme de dépliants explicatifs, feuilles de règlement et de renseignements divers affichés ou distribués. Son efficacité est réduite : les lecteurs lisent peu les formulaires qui leur sont remis à l'accueil ou dans la salle. Cette information ne répond pas toujours directement au problème particulier du lecteur ; elle ne lui est pas donnée au moment précis où il en a besoin. Il ne l'assimile donc pas s'il en prend connaissance. Une grande partie des renseignements donnés au bureau de la salle consiste dans la répétition d'instructions données par écrit et qui sont ignorées. De plus, cette information est fragmentée : un élément d'information est donné au dos des bulletins, un autre sur les pancartes, un autre dans les règlements affichés. Elle reste incomplète. Mais une multiplication des papiers explicatifs réduirait encore d'autant leur efficacité. Dans la pratique, l'information écrite sert surtout à justifier une réponse, à faire observer un point du règlement d'un « vous voyez, c'est écrit ».

Une information sous forme de panneaux, susceptibles d'attirer le regard, comme par exemple la signalisation colorée des Usuels serait sans doute plus efficace, encore qu'il faille compter avec les contraintes architecturales et esthétiques de la salle. Il n'est pas possible de multiplier les panneaux explicatifs. Dans le domaine de l'écrit, le problème de l'adéquation de l'information et des supports de cette information pourrait donc et devrait être considéré, mais la marge de manœuvre est étroite.

L'information orale se révèle, dans la pratique, à la fois la plus efficace et la plus contraignante. Efficace elle l'est, car donnée individuellement au lecteur, à sa demande, au moment où il en a besoin. C'est une des tâches majeures du personnel du service public. Tous y contribuent, des gardiens aux bibliothécaires de service. Cependant elle est contraignante en raison de l'importance du public. La qualité de l'information étant liée à la qualité du personnel du service public, elle est toujours perfectible. Aux heures d'affluence la qualité de l'information risque de pâtir. C'est pourquoi il convient de mettre à jour en permanence, les connaissances du personnel assurant le service public à tous les niveaux. Ce besoin a été largement pris en compte au Département des imprimés où un certain nombre d'actions de formation ont été déjà entreprises : séances de formation, stages de service public pour les magasiniers, réunions sur les différents problèmes du service public pour le personnel scientifique et technique. Les résultats d'une telle expérience montrent que ce pourrait être là l'un des points forts d'une véritable politique de l'information.

Un bilan rapide du problème pour le Département des imprimés montre donc que les lacunes, dans l'information telle qu'elle est donnée, proviennent non pas de l'absence d'information, bien au contraire, mais des moyens utilisés pour la transmettre. Une réflexion sur l'information devrait tendre à établir une meilleure adéquation entre l'information et ses publics d'une part, entre l'information et ses moyens de transmission d'autre part. L'on s'est jusqu'à présent, plus préoccupé du contenu proprement dit de l'information à transmettre, que des moyens de la transmettre. Une politique de l'information gagnerait à considérer cette question.

Marguerite Pezeril.