

Accessibilité et usagers

par Anne Curt

Bibliothèque Sainte-Geneviève

Pourquoi, pour qui rassemblons-nous l'information bibliographique dans nos catalogues ou dans nos services de renseignement, au plan local, régional, national, international, sinon pour l'information des lecteurs qui fréquentent nos bibliothèques ? Cette information est-elle fondamentalement différente d'un type de bibliothèque à l'autre ? Même si elle est plus approfondie et plus complète dans certains cas, plus spécialisée, plus rare dans d'autres, les objectifs des bibliothèques convergent vers un service documentaire au lecteur adapté à ses besoins et de la meilleure qualité possible.

Simplification et démocratisation de l'accès au document

On ne peut nier que le bibliothécaire a toujours dressé inconsciemment des barrières autour du livre, du document et de l'information en général, véritables labyrinthes où se perdent et se retrouvent les lecteurs. Pour ne citer que les plus simples, les subtiles distinctions entre périodiques et collections opposent les bibliothécaires eux-mêmes, sans aucun consensus malgré une définition internationale univoque de l'ISDS. Ces différences excluent des catalogues de livres les supports autres que le papier et les relèguent dans des catalogues distincts, souvent établis par type de document ou de support (microfilms, vidéodisques, DON, logiciels stockés sur disquettes ou sur ordinateur...). Pour que le lecteur puisse accéder au document de façon simple, il faudrait que le catalogue d'un établissement soit unique et multimédia.

Les nouveaux médias permettent de faire tomber les murs des bibliothèques et de jeter des ponts vers le lecteur. Il faut que le public puisse utiliser tous

les moyens possibles et, par conséquent, « consulter ailleurs », depuis son bureau, par exemple, par le minitel, qu'il puisse chercher lui-même l'information dans les CD-ROM proposés seuls ou en réseau, dans les vidéodisques... Les interrogations de banques de données par connexion standard en mode ASCII, l'accès au réseau RENATER, améliorent considérablement la recherche documentaire et contribuent à produire de l'information et des renseignements rapidement et à un moindre coût. L'utilisateur doit pouvoir bénéficier de ces nouveaux modes de recherche qui complètent l'information bibliographique traditionnelle et ouvrent largement les bibliothèques sur l'extérieur en permettant la consultation depuis son domicile.

Accès aux collections

Collections françaises

Pour que l'accès au document et à l'information soit plus simple à l'avenir, il faudrait que la bibliographie nationale et les bibliothèques traitent mieux documents et information, c'est-à-dire plus rapidement et plus exhaustivement. L'information bibliographique sur les documents français devrait exister dès la parution du document, « avant publication » si possible, et tendre vers l'exhaustivité. La couverture bibliographique nationale de la Bibliothèque nationale de France, étant encore imparfaite, il faudrait qu'elle *recupère, sinon dans le sien, au moins dans d'autres systèmes*, les notices bibliographiques des documents édités et/ou imprimés en France ayant échappé au dépôt légal (et non acquis), pour quelque raison que ce soit. De cette façon, notre bibliographie pourrait tendre vers une exhaustivité réelle pour les documents publiés en France.

Les documents en français de l'Afrique francophone, du Moyen-Orient, de Suisse, du Canada, de Belgique, etc. devraient figurer en priorité dans les collections de la Bibliothèque nationale de France, si la francophonie et les documents en français édités et/ou imprimés hors de France présentent une importance réelle pour la politique française.

Enfin, l'information bibliographique nationale devrait utiliser prioritairement et gratuitement RENATER.

Information bibliographique sur les documents étrangers

Les CADIST ont été mis en place pour couvrir les besoins de la recherche en France. Ils s'appuient sur des collections spécialisées existantes particulièrement riches et anciennes dans un domaine. Cependant, ils sont loin de couvrir tous les domaines et il faudrait les compléter pour soutenir plus efficacement la recherche et, dans ce but, mettre en place un véritable *Conseil* des politiques documentaires des établissements. Cela leur permettrait non seulement d'acquérir des documents de façon concertée et complémentaire mais aussi de s'entendre sur les politiques à mener pour la conservation et la préservation des collections françaises et de mieux couvrir tous les domaines pour les livres et tous les titres pour les périodiques, de numériser les documents pour leur préservation et surtout pour leur communication par prêt entre bibliothèques ou chez l'utilisateur en utilisant le téléchargement. Les CADIST ont une mission de service public et n'ont aucune raison de refuser l'accès à leurs collections. L'information scientifique, économique ou sur les brevets devrait être largement accessible à toutes les bibliothèques.

L'information et les banques de données européennes doivent être mieux connues dans nos bibliothèques comme la banque de données sur la littérature grise européenne, SIGLE, le catalogue EUROM des microfiches de substitution, les banques de données de la CEE (serveur ECHO), avec SCAD, la banque de données bibliographique, les CD-ROM EUROCAT, ceux des brevets européens, EPAT, pour ne prendre que quelques exemples.

Les réseaux bibliographiques européens tels PICA pour les Pays-Bas, BLAISE pour la Grande-Bretagne, SUPERJANET, réseau universitaire britannique, EARN, réseau universitaire européen, INTERNET, NSFNET, réseau de recherche américain, étaient déjà accessibles par

les réseaux ETERNET et le sont par RENATER dès aujourd'hui. Il en est de même pour l'information mondiale, avec les rapports de recherche du NTIS (National Technical Information Service), les brevets USPAT, les grands réservoirs bibliographiques de RLIN, d'OCLC, de la bibliothèque du Congrès et des grands systèmes universitaires nord-américains (*cf.* Annexes).

Information et renseignement du public

Des professionnels médiateurs de l'information au service du public ou brokers de l'information

Quel professionnel doit renseigner ?

Le bibliographe doit-il être un chercheur lui-même ? C'est la question que se posent de nombreux bibliothécaires et nombre d'entre eux croient résoudre la question en répondant par l'affirmative. Or le bibliographe doit s'efforcer de connaître suffisamment tous les instruments de la recherche documentaire qui peuvent servir l'information du lecteur dans tous les domaines que couvre la bibliothèque. Si ce lecteur est chercheur lui-même, il aura recours à la connaissance bibliographique, à l'expertise et au savoir-faire documentaire du bibliothécaire. Mais il ne faut pas se méprendre sur les objectifs : le chercheur c'est lui, nul n'est aussi savant que lui, à un moment donné, sur le problème pointu qui le passionne. Ce sont seulement des instruments bibliographiques (et de leur médiateur) dont il a besoin pour servir sa recherche, car personne mieux que lui ne sait ce qui lui est nécessaire.

Donc le bibliographe doit être à l'affût de tous les instruments susceptibles d'aider le public à trouver, surveiller tous ceux qui paraissent (veille de l'information bibliographique), s'informer et se recycler de façon permanente, aller en formation continue, apprendre à partager le savoir... Il doit utiliser tous les moyens, combiner recherche traditionnelle avec les progrès technologiques, vidéotex (minitel), vidéodisques, DON, CD-ROM, réseaux de CD-ROM, banques de données et, par conséquent, connexion aux réseaux et aux serveurs.

Il faut prévoir dans chaque bibliothèque des points d'information générale avec des bibliographes généralistes (plus encyclopédistes) :

- capables de « dégrossir » une question et de donner une première approche qui suffit d'ailleurs parfois,
- capables d'orienter la question vers le spécialiste,
- capables de faire « le tour » d'une question afin de proposer la consultation de plusieurs spécialistes.

Il faut également prévoir des points d'information spécialisée avec des bibliographes spécialistes du domaine ou de la discipline.

Quel professionnel de l'information et du renseignement ?

Ce type de professionnel spécialisé qui joue un rôle éminent dans les bibliothèques d'autres pays, depuis longtemps, ainsi que dans quelques grandes bibliothèques en France doit être accueillant, doué pour la communication, les relations humaines, les langues (au moins l'anglais)... et la bibliographie. Il devrait pouvoir terminer une orientation, une information par : « Je suis là pour vous renseigner et vous aider.

Revenez si vous en avez besoin » (l'équivalent de "you are welcomed" de nos amis américains).

Démocratisation et liberté d'accéder à l'information et aux documents

Les bibliothèques ont été mises en place pour servir, chacune, un certain type d'usagers. L'on peut se demander si elles doivent, pour cela, refuser de servir les autres types de lecteurs lorsqu'ils ont recours à leurs services ? La lecture publique doit-elle se fermer à la lecture étudiante et la lecture universitaire et de recherche au public dit « grand » ? La recherche ne fait-elle pas appel à de grandes bibliothèques, qu'elles soient universitaires ou municipales à côté des centres de documentation très spécialisés qui la servent ? Ne doit-on pas réaffirmer que les bibliothèques universitaires, appelées aujourd'hui Services communs de la documentation universitaires ou interuniversitaires, sont des bibliothèques publiques ? Ces services documentaires ont été mis en place à l'aide de crédits publics (donc sur les deniers de chacun) et ils devraient permettre à tous d'accéder à l'information la plus large et la meilleure, le plus démocratiquement possible.

Maggy Pézeril écrit : « L'ouverture à des publics extérieurs appartient déjà à une solide tradition au Canada, aux États-Unis, en Grande-Bretagne où bibliothèques publiques et universitaires coopèrent en mettant à disposition de tous une information riche, pertinente, y compris de données produites par le secteur public (universités, gouvernement) ». Particulièrement dans le pays où sont nés les droits de l'homme et la

loi « Informatique et liberté », ne doit-on pas réaffirmer les principes de liberté, d'égalité et de fraternité ? Pour que tous aient accès démocratiquement, c'est-à-dire librement et gratuitement à l'information, il faudrait permettre à tout public de pénétrer dans tous les types de bibliothèques et faire en sorte que l'information y soit gratuite. Actuellement, on assiste à une recrudescence d'étudiants au point que les universités qui n'ont pas été conçues pour un si grand nombre pourraient être tentées de réserver l'accès de leurs bibliothèques universitaires aux premiers cycles ! Ouvrir plus largement les bibliothèques universitaires au public et établir une coopération efficace entre bibliothèques publiques et universitaires ou spécialisées semble un objectif de choix. L'accueil doit y être satisfaisant, complémentaire et de haut niveau.

Nouvelles technologies au service de l'information bibliographique

Le danger de voir les bibliothèques réservées à une élite intellectuelle, fortunée et bien « placée », devient de plus en plus réel. Les nouvelles technologies se sont introduites dans le monde du livre et sont là pour le servir du mieux qu'elles peuvent. La Bibliothèque nationale de France pourra-t-elle dire en 1996 comme l'affirmait James Billington qui dirige la Bibliothèque du Congrès à Washington dans un article d'Alain Frachon paru dans *Le Monde*, le 1^{er} janvier 1994 :

Le seul objectif qui vaille et qui guide l'action de la Bibliothèque du Congrès est la dissé-

mination du savoir. Tous nos fichiers, atlas, index, catalogues, encyclopédies, guides ont été numérisés et sont accessibles gratuitement – en ligne – (sur INTERNET, le plus grand des réseaux). Cela veut dire que n'importe qui, (disposant d'un petit ordinateur personnel et d'un modem) peut, sans se déplacer physiquement, accéder au catalogue de nos archives, chercher dans une mémoire organisée, et cela, de n'importe où aux États-Unis, en France, ou ailleurs.

Les bibliothécaires du monde entier ne doivent-ils pas s'unir pour défendre la liberté et la gratuité d'accès au document où qu'il soit stocké et sous quelle forme qu'il se présente, et également défendre la gratuité d'usage des réseaux pour les bibliothèques et leurs publics ?

Bibliographie

Les Bibliothèques dans l'Université / sous la dir. de Daniel Renoult... – Paris : Cercle de la Librairie, 1994. – 358 p. – (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0548-4

Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information, 1982-1989 / Martine Poulain. – Bibliothèque publique d'information. (Études et recherches) – Paris : Centre Georges-Pompidou, 1990. – 77 p. ISBN 2-902706-28-6

Les étudiants et la lecture / sous la dir. d'Emmanuel Fraisse. – PUF, 1993. – 262 p. – (Politique d'aujourd'hui).

Martine Blanc-Montmayeur, « Gérer les jardiniers de la connaissance ». – *Bulletin de l'ABF*, n° 162, 1^{er} trimestre 1994, p. 25-27.