

■ LES BIBLIOTHÈQUES ET L'INFORMATION ÉCONOMIQUE ■

LES BIBLIOTHÈQUES ET L'INFORMATION ÉCONOMIQUE

UNE APPROCHE EUROPÉENNE

La récente tenue d'un séminaire international, en République fédérale d'Allemagne (du 28 juin au 4 juillet 1997, à Wurtzbourg), consacré à l'information économique (« *business information* »), a permis une comparaison européenne de cette offre particulière des bibliothèques. La richesse des débats du séminaire rend impossible toute reprise systématique des informations collectées. Au demeurant, le Deutsches Bibliotheksinstitut (DBI) publiera prochainement les comptes rendus du séminaire¹. Il semble cependant utile de livrer ici quelques thèmes de réflexion, reprenant et complétant les communications principalement présentées par des collègues anglo-saxons ou européens de l'Est. Car ce type de service paraît à tel point ignoré de la pratique bibliothéconomique française, que l'ouvrage, remarquable par ailleurs, récemment publié sous le titre *Économie et bibliothèques*² n'y fait pas la moindre allusion.

Le présent article se veut une simple contribution à la connaissance d'un secteur peu connu des professionnels de l'hexagone. Il convient d'abord de définir la notion d'information économique, avant de s'attacher à décrire les sources et l'organisation de l'offre documentaire dans ce secteur. Un dernier point concernera les rôles respectifs des médiateurs, et tentera de préciser l'organisation des bibliothèques proposant ces services.

Définitions : un concept ambigu et partiel

L'intitulé précis du séminaire « *Business information* » n'a fait l'objet d'aucun commentaire, même si, au fil des communications, de nombreuses ambiguïtés ont pu apparaître. Car plusieurs intervenants ont traité de l'information destinée aux entreprises, quel que soit le contenu de celle-ci. Fréquemment utilisé en français par les éditeurs spécialisés³,

JEAN-PHILIPPE LAMY

Direction du livre
et de la lecture

e-mail : lamy@opera.culture.fr

1. L'université de Kiev donne déjà accès à la plupart des textes sur son serveur : www.ukma.kiev.ua/ukmalib/UKRAINE/ausland.html
2. *Économie et bibliothèques*, sous la dir. de Jean-Michel SALAÜN, Paris, Ed. du Cercle de la librairie, 1997, 234 p. Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, 1998, n° 2, p. 87-89.

3. Par exemple, ce terme revient fréquemment dans les lettres d'information publiées par les Éditions A jour : *Infotecture* et *Multimédia Hebdo*, qui traitent des marchés de l'édition électronique.

le terme d'information « *business* » caractérise les données boursières et financières, ainsi que les répertoires d'entreprises.

Dans la première catégorie figurent des sources bien connues d'origine publique : les bilans d'entreprises, extraits retraités des tribunaux de commerce, dans Infogreffe (kiosque Télétel à haut palier) ; la cote Desfossés et ses produits dérivés, etc.

L'INFORMATION

« BUSINESS »

RENVOIE

DAVANTAGE

À UN TYPE

D'UTILISATEUR

QU'À UN CONTENU

PRÉCIS

Dans la seconde règnent les producteurs d'annuaires comme Kompass, mais aussi des sociétés de conseil, productrices d'analyses sectorielles aussi bien que de répertoires sélectifs, comme Dun & Bradstreet avec ses bases Dun, implantées sur la plupart des serveurs télématiques en mode ASCII.

En pratique, la demande des entreprises et des professions libérales dépasse vite la simple demande d'information financière. Rappelons que, selon François Jakobiak⁴, les démarches de veille concurrentielle ou stratégique, impliquent une recherche d'information qui porte sur les marchés et recourt donc à des études sectorielles, souvent produites par des sociétés de conseil mentionnées plus haut. De purement financière, l'information recherchée

par les entreprises devient alors économique, voire socio-économique, dans la mesure où elle s'intéresse, par exemple, au marché du travail dans tous ses aspects (niveaux moyens des salaires, composition de la main-d'œuvre, formations disponibles, etc.). D'autre part, la veille concurrentielle ne peut que s'intéresser à l'état des techniques et associe donc étroitement les sources d'information scientifique et technique (IST). Habités à ce dernier concept, les bibliothécaires français adopteraient probablement la définition plus large « d'information spécialisée », proposée par Daniel Confland⁵. En effet, cet ancien directeur de l'INIST ajoute les aspects économiques et sociaux aux aspects scientifiques et techniques de l'information lorsqu'il s'agit de définir l'information utile dans le cadre professionnel (entreprises, professions libérales). Mais la notion de « spécialité » décrit assez mal les besoins des utilisateurs, parfois à la recherche d'adresses d'organismes publics, de textes réglementaires, de statistiques, etc.

Sans qu'il paraisse nécessaire de proposer un nouveau sens à l'expression, on retiendra que l'information « *business* » renvoie davantage à un type d'utilisateur qu'à un contenu précis. Dans le cadre d'un plan d'action et de recommandations aux bibliothèques, la British Library a formalisé les « Business Information Services » (BIS, ou BUS pour « Business Users' Services ») dès le début des années 80. Bien intégrés au fonctionnement des bibliothèques en Grande-Bretagne et dans certains pays scandinaves, et très tôt décrits dans la littérature bibliothéconomique française⁶, ces services ont évolué. Mais comment se placent-ils par rapport aux autres prestataires que sont les courtiers libéraux et les services publics d'information aux entreprises ? Comment ce modèle d'offre de services s'est-il diffusé en

Europe ? L'une des lacunes du séminaire de Wurtzbourg réside dans l'absence d'une description de l'offre documentaire, pourtant à la source de tels services.

L'offre éditoriale : un secteur fortement concurrentiel

Si l'on s'en tient au premier niveau de définition de l'information « *business* » (études sectorielles, annuaires d'entreprises, résultats), on retiendra d'abord la difficulté, pour l'acquéreur, de suivre les tribulations des éditeurs impliqués dans ce secteur. Rappelons que l'un des principaux supports de cette information, l'étude sectorielle, a pour but principal d'éclairer les décisions de l'entreprise dans la conquête de nouveaux marchés.

Réalisée par un cabinet de conseil, l'étude comprend en général une centaine de feuillets, reprenant avec plus ou moins de clarté des statistiques officielles et des informations supposées confidentielles ou, au moins, stratégiques, émanant d'entreprises du secteur concerné.

La diffusion de ces documents se fait souvent en deux temps, la première étape comprenant la cession exclusive au client commanditaire de l'étude, ou à un groupe de clients intéressés par la « veille » régulière appliquée à un secteur donné ; dans une seconde étape, survenant après plusieurs mois, l'étude connaît une diffusion plus large, à un prix inférieur. La tendance consiste en une systématisation de l'offre, certains secteurs faisant l'objet de mises à jour annuelles, dans le cadre de « collections » d'études sectorielles. Le montant toujours élevé de ces documents, entre 5 000 et 20 000 F, même dans la seconde étape, en limite l'acquisition aux grandes bibliothèques. Lors de la constitution de son fonds économique, la BPI a négocié l'acquisition de certaines études, à un tarif préférentiel ; il convient de noter que de tels documents ne sont pas considérés comme des livres, et ne relèvent donc pas de la loi du 10 août 1981 sur le prix unique.

4. François JAKOBIAK, *Pratique de la veille technologique*, Paris, Éd. d'organisation, 1990, 232 p.

5. Daniel CONFLAND, *Économie de l'information spécialisée*, Paris, ADBS, 1997, p. 39-40.

6. *Les Bibliothèques publiques en Europe*, sous la dir. de Martine POULAIN, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1992, p. 345-348 pour la Grande-Bretagne et p.104 pour le Danemark.

Mais la relation acquéreur-producteur des études n'est pas le seul point de tension de ce secteur particulier. Les producteurs se livrent eux-mêmes à une vive concurrence, au point que deux entreprises françaises, DAFSA et EUROSTAFF ont connu en quelques années plusieurs étapes de fusion, scission et nouvelle fusion... sous le regard intéressé d'autres entreprises françaises (XERFI) ou britanniques (Euromonitor, Dun & Bradstreet) ; la conclusion provisoire, en juillet 1996, a été le rachat de DAFSA par l'américain PRIMARK.

Si, pour les études, ces manœuvres restent actuellement limitées, la composante juridique et professionnelle de l'information « *business* » apparaît comme un vaste champ de bataille pour les géants de l'édition professionnelle. La fusion avortée de l'anglo-néerlandais Reed Elsevier (en France : Litec, Juris-classeur, entre autres) et du néerlandais Wolters Kluwer (en France : le groupe « Liaisons », les éditions Lamy) a failli donner naissance à un groupe mondial fort d'un chiffre d'affaires de 5 milliards de livres, employant 42 000 personnes. Malgré l'échec de l'opération, il n'est pas exclu que d'importants ajustements surviennent dans les secteurs français concernés au cours des prochains mois. Mais on peut considérer certains créneaux, déjà bien tenus depuis plusieurs années, comme inexpugnables à moyen terme, ainsi la position des éditions Lamy sur le segment de l'information juridique pratique des entreprises, imprimée (guides, formulaires) ou en ligne (serveurs Télétel).

Producteurs d'information en ligne, ces éditeurs commencent à lier des partenariats avec les concepteurs de logiciels. Ainsi, sur Internet, s'affrontent désormais ouvertement Netscape et Microsoft, dans le but d'accroître le nombre d'utilisateurs de leurs logiciels respectifs⁷. La version française de Microsoft-Explorer 4 propose treize canaux d'information gratuite, fournie par des éditeurs spécialisés (*Les Échos*, AFP, etc.) et

financée par la publicité. Netscape, proposant un service gratuit équivalent, va au-delà en ajoutant un second niveau, payant, pour une information à haute valeur ajoutée. En tant que producteur d'informations stratégiques, le secteur public n'échappe pas aux tensions de ce marché. Régulièrement mise en cause lorsqu'elle commercialise elle-même ses données (cf. le récent rapport de Jean-Claude Groshens sur les relations entre l'édition publique et

**SUR TOUS
LES FRONTS,
DE LA PRODUCTION
À LA DISTRIBUTION,
LES ACTEURS
DE L'INFORMATION
ÉCONOMIQUE
SE LIVRENT
UN COMBAT
ACHARNÉ**

l'édition privée), l'administration française fait également l'objet de critiques lors de la passation de marchés pour la diffusion de ces mêmes données. On retrouve sans surprise les grands éditeurs (Dalloz, Juris-classeur) et les serveurs informatiques (ORT, SG2), en concurrence et parfois en procès pour l'attribution des marchés de diffusion des registres des tribunaux de commerce ou pour les arrêts des cours d'appel.

Sur tous les fronts, de la production à la distribution, les acteurs de l'information économique se livrent donc un combat acharné. Mais pour conquérir quel marché, quelle clientèle ?

**L'information en ligne
et le mythe
de l'utilisateur final**

Il n'est pas question de reprendre ici les discours quasi officiels sur la nécessité de l'information économique pour les entreprises, en particulier les petites et moyennes entreprises (PME).

Notons que, le 24 juin 1997, l'Afnor et la région Rhône-Alpes organisaient un séminaire intitulé « Intelligence économique et information des entreprises ». Rappelons que l'ANVAR et sa tutelle, le ministère de l'Industrie, contribuent au projet du G7 sur la « Promotion de la société de l'information », au moyen du site EVARISTE⁸, consacré à l'innovation et aux transferts de technologies.

Doit-on voir dans tous ces discours et projets une volonté publique de relayer une certaine défaillance de l'offre documentaire éditoriale ? Si l'on s'en tient au volume relatif de l'information électronique professionnelle en ligne, cette offre tient parfaitement la comparaison avec les autres pays européens.

Selon une étude conduite par la Commission des Communautés européennes et citée par le GFII⁹, la France se place ainsi en seconde position, derrière la Grande-Bretagne, avec 17,3 % du marché décrit (17 pays). Ce succès, toujours surprenant pour les étrangers, est lié à l'offre sur le réseau Télétel et à l'usage très simple du minitel, en particulier dans les PME.

A contrario, dans des pays comme l'Allemagne, dont les ingénieurs et entrepreneurs consacrent traditionnellement davantage de temps à la recherche d'information que leurs homologues français, on constate une sous-utilisation relative de l'information en ligne, représentée principalement par le mode d'interrogation ASCII ; l'usage de ce dernier exigeant des apprentissages longs et coûteux, les PME recourent plus volontiers à des courtiers ou à des bibliothèques. En Allemagne, comme dans les autres pays d'Europe continentale, Internet et ses informations payantes se développent également, en tant que palliatif de l'absence d'un réseau

8. <http://evariste.anvar.fr>

9. GFII, *Les Marchés de l'édition électronique*, Paris, 1996.

7. *Infotecture*, n° 370, 14 octobre 1997, p. 4.

**LA COMPLEXITÉ
DE CETTE OFFRE
D'INFORMATION
EN LIGNE,
EN APPARENCE
DESTINÉE
À L'UTILISATEUR
FINAL, CONDUIT
À RESTITUER
TOUTES
SES COMPÉTENCES
AU PROFESSIONNEL
DE L'INFORMATION**

en mode vidéotex de type Télétel. Qu'elle aboutisse à un succès certain, comme en France grâce au minitel, ou qu'elle se développe grâce à Internet comme partout ailleurs en Europe, l'offre d'information économique cherche à séduire, par une certaine convivialité d'accès, une catégorie particulière d'utilisateurs, les PME. Dans ces entités qui ne disposent pas des moyens nécessaires au fonctionnement d'un centre de documentation professionnalisé, le cadre dirigeant se comportera donc comme un utilisateur final, et exigera de l'information en ligne une parfaite simplicité d'accès. Dans les services vidéotex, cette simplicité a pour inconvénient la lenteur et les coûts, ainsi que, parfois, l'imprécision des réponses. Sur Internet sévissent bien des problèmes de connexion, et les modes de présentation de l'information évoluent à une extrême rapidité. En outre, dans les deux cas, des entreprises concurrentes livrent une information identique pour des tarifs et des modalités d'accès apparemment fort différents. Difficulté des choix de gestion, exigence du suivi technique : on constate

facilement que la complexité de cette offre d'information en ligne, en apparence destinée à l'utilisateur final, conduit à restituer toutes ses compétences au professionnel de l'information, bibliothécaire ou documentaliste. Les PME des pays d'Europe du Nord confieront donc une partie de leur veille documentaire à des cabinets de conseil en documentation (« brokers ») ou à des bibliothèques et centres de documentation du secteur public offrant des « Business Information Services ». Une ultime raison amène la PME vers le médiateur d'information : la difficulté de gérer les stocks de documents imprimés et opto-numériques. C'est au regard de cette complémentarité des supports que sera abordée l'offre des prestataires d'information, bibliothèques et brokers.

**La complémentarité
des supports et des accès
à l'information économique**

La production éditoriale reflète le « condominium » imprimé-électronique. Si l'information économique représentait en France, en 1994, près de la moitié des 6 milliards de francs du chiffre d'affaires de l'édition en ligne, on peut considérer également que cette information économique représente (malgré l'absence de catégories statistiques précises) une part non négligeable des 6,6 milliards de francs de la presse périodique professionnelle spécialisée et du 1,4 milliard de l'édition de livres professionnels¹⁰. Les techniques d'accès à l'information se superposent donc davantage qu'elles ne se remplacent. Ainsi, l'une des forces des sites Web réside dans la facilité et la rapidité d'utilisation, et dans la fonction catalogue, pour les entreprises et leurs produits. Mais la fonction archivage de données (économiques, statistiques, événementielles), ainsi que la précision des informations et la qualité des recherches, demeurent l'apanage des bases accessibles en mode ASCII ou sur cédéroms. Plusieurs bibliothèques allemandes offrent un service en réseau complet qui comporte :

- une sélection de sites Web ;
- un accès en ligne aux banques de données ASCII ;
- une information personnalisée préalablement définie avec l'utilisateur ;
- un système de commande d'information primaire en ligne (texte intégral en ligne ou photocopies, télécopie, prêt à distance).

La bibliothèque universitaire d'Osnabrück, dans le cadre d'OSIRIS (Osnabrück Information Retrieval System), offre ce service à plusieurs entreprises, centres de recherches privés et professions libérales. Dans le cadre du séminaire de Wurtzbourg, le directeur de cette bibliothèque a livré une description détaillée de son service. De plus, lors de la visite de la bibliothèque universitaire de Karlsruhe, le directeur-adjoint de celle-ci a réalisé une démonstration d'un service en réseau dont la conception était assez proche de celui d'Osnabrück. Le réseau de Karlsruhe comprend les catalogues, interrogeables simultanément (« méta-catalogues »), de toutes les bibliothèques universitaires du Land, mais il offre également le dépouillement des périodiques réalisé pour la bibliothèque par l'agence privée qui gère les abonnements. Les articles signalés peuvent être commandés en ligne et sont transmis par le même réseau après avoir été numérisés (et non photocopiés) ; ils ne sont pas conservés, pour des raisons techniques et juridiques. Enfin, une partie des publications de l'université, notamment une sélection des thèses et mémoires, est accessible en texte intégral.

Cependant, le fonctionnement du Business Information Service (BIS) de la bibliothèque municipale de Cologne, confirmant l'expérience ancienne des Britanniques, montre que ces services s'appuient non seulement sur tous les types d'accès en ligne, mais également, et principalement, sur l'information imprimée. On ne peut concevoir la fourniture de documents sans l'appui de

10. Selon l'étude du GfII, *op. cit.*, p. 52.

collections imprimées importantes, notamment à Aarhus¹¹ (Danemark), dont le BIS, commun à vingt-deux municipalités du district (700 000 habitants, 60 000 entreprises), fonctionne en liaison permanente avec les bibliothèques de tous statuts. La responsable de ce service, elle-même bibliothécaire, a d'ailleurs insisté sur l'importance des documents imprimés et des capacités des bibliothécaires à maîtriser l'ensemble des supports et accès à l'information.

Les exemples signalés dans les bibliothèques britanniques, nordiques et allemandes ont-ils révélé une évolution significative des méthodes de travail et d'organisation depuis la mise en place des BIS dans la décennie 1980 ? Quel pourrait être le rôle des bibliothèques françaises, et comment les bibliothèques d'Europe de l'Est ont-elles évolué dans leur contexte propre ?

Une harmonisation des services rendus par les bibliothèques d'Europe

Nos collègues de l'Est venaient justement à Wurtzbourg pour s'informer sur les possibilités d'organiser dans leurs bibliothèques des services d'information économique.

Le problème dans ces pays porte sur les difficultés à faire adhérer les autorités de tutelle des bibliothèques à une telle innovation. Devant l'absence de structures spécialisées sauf, apparemment, en Slovaquie, les bibliothèques ont leurs chances, et l'importance des bibliothèques dans les domaines scientifique et technique, reconnue pendant la période soviétique, constitue un atout non négligeable. Mais les situations budgétaires catastrophiques incitent, dans le même temps, les collectivités

publiques à exiger des services publics la rentabilisation de certaines activités. Or, les Business Information Service ne peuvent être conçus comme rentables, au motif qu'ils sont destinés à des entreprises ou à des professions libérales. Comme j'avais eu l'occasion de le souligner en 1992¹², ces services en Grande-Bretagne demeurent destinés à soutenir

**CES SERVICES EN
GRANDE-BRETAGNE
DEMEURENT
DESTINÉS
À SOUTENIR
L'ACTIVITÉ
ÉCONOMIQUE,
DANS LE CADRE
DU SERVICE PUBLIC,
ET NE SAURAIENT
SE POSER
EN CONCURRENTS
DES COURTIER
EN INFORMATION**

l'activité économique, dans le cadre du service public, et ne sauraient se poser en concurrents des courtiers en information (« *brokers* »). Sheila Webber¹³ note que plusieurs BIS britanniques, dépendant de comtés, ont dû cesser leur activité faute d'avoir pu résoudre la contradiction liée à leur succès ; car, face à l'augmentation de la demande des entreprises et la stagnation ou la baisse de leur budget, les BIS ne pouvaient qu'augmenter leurs tarifs, au point de les aligner sur ceux des *brokers* et donc, perdre à la fois des clients et se placer hors de leur mission de service public.

Enfin, lors d'un exposé particulièrement brillant, Nancy Rajczak, responsable du United States Information Service (un « service » de l'Ambassade des États-Unis, à Francfort), a décrit les conditions de la création de ce Business Information Service, en 1994, à la demande de l'ambassadeur Al Gore, qui souhaitait promouvoir les entreprises et les produits américains. Celle-ci a bien indiqué que cette activité est payante, mais que la rentabilisation n'est pas un but en soi.

En réalité, les BIS dans les bibliothèques anglo-saxonnes et scandinaves ne constituent qu'un des aspects des services de référence (« Reference Services »), à composer plus fréquemment « sociale », dans la mesure où leur mission consiste à informer les membres d'une communauté en matière de droits civiques, d'emploi, etc.¹⁴

Christina Digermann a ainsi décrit le « Centre d'information pour les fondatrices d'entreprises » (IFEX), mis en place par l'État de Bade-Wurtemberg avec l'aide des États-Unis : cet organisme¹⁵ propose des informations et un soutien sous forme de conseils aux femmes désireuses de fonder des entreprises. Une interprétation politique de cet exemple y verra un élément classique de l'idéologie libérale américaine, depuis longtemps portée à valoriser la condition féminine, et à favoriser l'insertion des femmes dans le modèle social dominant¹⁶.

De manière plus technique, cet exemple se situe aux limites de l'aspect « social » et de l'aspect économique. Les bibliothécaires français, dont la tradition demeure très éloignée des services économiques, n'en ont pas moins commencé à réfléchir sur des sujets proches, notamment dans le cadre de services d'information sur l'emploi. Le récent séminaire

11. <http://www.aakb.bib.dk/e-i/engelsk/intro.htm>

12. « Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques », *BBF*, 1992, n° 6, p. 56.

13. En réponse à l'intervention de Lanka Stoyana PANOVA qui présentait la situation bulgare.

14. *Les Bibliothèques publiques en Europe, op.cit.*, p. 345-348.

15. <http://www.ifex.de>

16. « [La condition féminine] est, par excellence, le sujet chargé de promouvoir l'image de l'Amérique libérale sans connotation politique », Yves Eudes, *La Conquête des esprits : l'appareil d'exportation culturelle américain*, Paris, F. Maspéro, 1982, p. 215. Cette observation, qui portait sur les produits culturels, s'applique bien dans le cas présent à des services à caractère « social ».

de Lille a permis de faire connaître l'expérience de la bibliothèque municipale de Grenoble. D'autre part, les relais-livres en campagne (RLC), lancés à l'initiative de la Direction du livre et de la lecture (ministère de la Culture et de la Communication), constituent une réponse au contexte particulier des services publics dans les zones rurales françaises. Certains RLC, en effet, offrent une information économique, dans la limite de leurs fonds documentaires et des accès aux réseaux dont ils disposent.

L'existence d'un interlocuteur unique représente un avantage certain pour une PME ou un entrepreneur libéral isolé. À Paris, comme dans les régions françaises, l'information des entreprises passe le plus souvent par les chambres de commerce et d'industrie, mais l'importance du marché devrait laisser place à de nombreux intermédiaires. Discrètement, la médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie¹⁷, ainsi que la Bibliothèque nationale de France, ont lancé une offre en direction des entreprises, sous la forme de fonds documentaires spécialisés, comprenant les « classiques » du genre : répertoires d'entreprises, études sectorielles, statistiques de l'INSEE, presse professionnelle spécialisée. La BnF innove particulièrement, dans cette salle spécialisée (« PRISME » – Pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise), par la mise en service d'une station de travail informatique dédiée à l'utilisation des fiches d'analyses financières produites par le cabinet de conseil DAFSA-PRIMARK. Mais il manque, pour l'instant, l'essentiel d'un service d'information « *business* » : la personnalisation de la relation avec l'utilisateur et la réalisation de dossiers ou de recherches à la demande.

L'implication des bibliothèques françaises publiques ou universitaires reste donc modeste dans ce secteur. À Wurtzbourg, la bibliothéconomie anglo-saxonne, relayée par l'organisation allemande, s'est offerte en

exemple aux pays d'Europe de l'Est. Cette évolution vers un modèle européen commun (« l'horreur bibliothéconomique », diront les esprits chagrins) se traduit par des recommandations à l'échelon de la DG XIII, dont un récent rapport¹⁸ préconise l'extension des services des bibliothèques publiques vers « *une offre de services spéciaux pour des groupes cibles variés : de l'information économique aux minorités ethniques* ». Relevant finalement d'une intervention volontaire des collectivités publiques dans le domaine économique, historiquement et techniquement liés à des services à caractère social, les Business Information Services impliquent-ils le recours à des outils et à une organisation particulière de la bibliothèque ?

Le service d'information économique dans la bibliothèque

La question des ressources humaines apparaît rapidement comme le point central de la gestion des BIS. La bibliothèque municipale de Cologne propose un service d'information, qui, utilisant toutes les ressources (imprimées, en ligne, etc.) de cette bibliothèque municipale encyclopédique, s'adresse à un public de professionnels. Le responsable de ce service, Frank Daniel, dispose d'une équipe particulièrement motivée et formée, connaissant parfaitement les ressources de la bibliothèque et dotée de toutes les facilités d'accès aux collections.

Comme l'ont souligné de nombreux intervenants, dont Frank Daniel, Nancy Rajczak, les BIS exigent de leurs membres des qualités de disponibilité, le sens de la relation personnelle avec l'utilisateur, le goût pour la recherche documentaire, la maîtrise de tous les supports d'information. En réalité, comme l'a fait remarquer Nancy Rajczak, ces compétences sont normalement celles d'un bon

bibliothécaire. On se heurte alors à un problème de recrutement. Car, comment, dans la bibliothèque, éviter le risque qui consisterait à priver l'établissement de ses meilleurs éléments au profit d'un service réservé à une catégorie privilégiée d'utilisateurs ? Mais le choix, dans les pays anglo-saxons, n'est pas toujours aussi difficile, tant les qualités requises pour le BIS demeurent proches de celles d'un service de référence ordinaire dans une grande bibliothèque.

L'IMPLICATION DES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES PUBLIQUES OU UNIVERSITAIRES RESTE MODESTE DANS CE SECTEUR

À l'inverse, les représentants des pays d'Europe orientale n'ont pas manqué de noter la difficulté de motiver le personnel pour un service très actif, tourné vers la satisfaction immédiate et personnelle de l'utilisateur, et donc éloigné de la routine des services traditionnels de la bibliothèque dans ces pays (prêts, communication des documents, recherches documentaires en ligne sans exigence particulière de résultats...). On a même évoqué, sur ce point, l'éventualité d'un intérêt aux résultats du BIS !

Car la relation à l'utilisateur demeure un souci constant dans tous les types de bibliothèques et tous les services, au-delà des BIS. Encore faut-il définir l'utilisateur avec précision. Dans des pays très différents, la plupart des bibliothèques, qui ont récemment mis en place des BIS, l'ont fait après avoir effectué une enquête auprès de leurs clients potentiels.

17. Voir l'article de Marie-Hélène KENIG et Bernadette RIBAUT, « La Médiathèque des entreprises », dans ce numéro, p. 56-60.

18. *Public Libraries and the Information Society*, Luxembourg, Commission européenne, DG XIII, 1997. (EUR 17648 EN). P.IX.

Mais la seule définition des besoins ne suffit pas dans le cadre de services d'information spécialisée. Ainsi, l'association des utilisateurs à la collecte de la littérature grise est une pratique constante et universelle des bibliothécaires exerçant en entreprise ou en organisme de recherche.

Elisabeth Mangold¹⁹, chef du service d'information technique et commerciale de la multinationale Dow (40 000 employés dans le monde, 20 milliards de dollars de chiffre d'affaires), a exposé les conditions originales de fonctionnement de sa bibliothèque. Le personnel, dont le taux de rotation est de 35 % par an, est en partie constitué de chercheurs et d'ingénieurs, utilisateurs réguliers, qui passent ainsi entre un an et dix-huit mois à la bibliothèque, à temps complet. L'intérêt de la bibliothèque est évidemment de bénéficier des compétences scientifiques de ces personnels, dans le cadre du traitement documentaire (indexation, notamment). Réciproquement, ils deviendront des utilisateurs avisés de la bibliothèque, et ne voient aucun inconvénient à s'éloigner de leur situation habituelle pour quelques mois. On ne saurait transposer cette expérience en dehors d'une bibliothèque d'entreprise, dont la clientèle se confond avec les salariés de cette organisation.

Mais, dans un esprit assez proche, tout aussi passionnante est l'expérience de la bibliothèque universitaire d'Osnabrück, dont le service OSIRIS (*cf. supra*) met en relation chercheurs et entreprises. Ces deux catégories d'utilisateurs, « hébergés » sur le réseau de communication que gère la bibliothèque, échangent leurs informations et résultats de recherche et se rencontrent régulièrement ; à l'intérêt réciproque et bien compris de ces deux types de partenaires s'ajoute celui de PME, d'ordinaire handicapées dans leur recherche d'information scientifique et économique.

Enfin, la communication, dans son sens le plus « publicitaire », constitue l'une des clés du succès des BIS ; bien que ce point ait été déjà maintes fois évoqué, il ne semble pas aller de soi au regard des expériences françaises, récentes il est vrai, de la BnF et de La Villette. Cette condition, à la différence de toutes les précédentes, reste probablement la plus difficile à remplir, en raison de sa distance par rapport à la formation et à la pratique des bibliothécaires.

Un dynamisme à développer

Les évolutions récentes ont modifié les comportements documentaires des entreprises, déplaçant leurs besoins de l'information scientifique et technique vers une information à

caractère principalement économique et financier. Se perfectionnant dans leur présentation et dans leur diversité, les sources n'en demeurent pas moins difficilement accessibles à certaines catégories, notamment aux PME et professions libérales.

Le rôle des bibliothécaires, médiateurs bénéficiant souvent d'une longue expérience, se trouve renforcé, sous la double exigence des acteurs économiques et de la culture de l'information qui s'exprime à travers les institutions européennes.

Il appartiendra aux bibliothèques françaises de montrer dans ce domaine un dynamisme identique à celui qui les a conduites à accomplir leur mission culturelle et éducative au terme de deux décennies de développement régulier.

Mars 1998

PUB 1/4 DE PAGE

BIBLIOTHÈQUE MEDEM

19. Elisabeth MANGOLD, *Informationdienst in einem multinationalen Konzern*, communication au séminaire.