

1983
21

DIPLÔME SUPÉRIEUR DE BIBLIOTHECAIRE

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

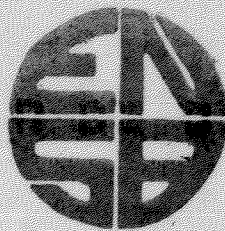
Bernard KRESPINE

* *

LE SERVICE DE REFERENCE EN
BIBLIOTHEQUE : PLACE DE
L'HUMAIN ET DE LA MACHINE

ANNEE : 1983

19^{ème} PROMOTION



ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES BIBLIOTHEQUES

17-21, Boulevard du 11 Novembre 1918 - 69100 VILLEURBANNE

DIPLOME SUPERIEUR DE BIBLIOTHECAIRE

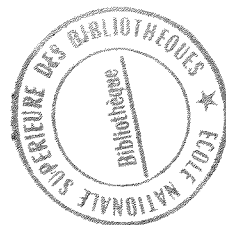
MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Bernard KRESPINE

LE SERVICE DE REFERENCE EN BIBLIOTHEQUE

PLACE DE L'HUMAIN ET DE LA

MACHINE :



Directeur de Mémoire

Mademoiselle M. BEAUDIQUEZ

Année : 1983

19ème PROMOTION

KRESPINE (Bernard)

Le Service de référence en bibliothèque : place de l'humain
et de la machine : mémoire / présenté par Bernard Krespine -

VILLEURBANNE : Ecole Nationale Supérieure des bibliothèques,
1983. - [46]f. ; 30 cm.

Mémoire E.N.S.B. : Techniques documentaires : VILLEURBANNE : 1983

Service de référence, automatisation

Etude sur l'introduction de la recherche documentaire automatisée
(bases de données, catalogues informatisés) au sein du service de
référence en bibliothèque et sur les places respectives qu'occupent,
dans ce cadre, l'humain et la machine.

LE SERVICE DE REFERENCE, SES TACHES, ET LA QUESTION
DE L'AUTOMATISATION.

L'idée de service de référence est une idée inhérente à la mission de la bibliothèque, chargée par la collectivité de collecter et de conserver, en vue de sa communication, un certain capital documentaire (que ce dernier soit limité - dans le cas d'une bibliothèque spécialisée par exemple -, universel - dans le cas d'une bibliothèque nationale -, ou encyclopédique - pour une bibliothèque ouverte au plus large public) : pour des raisons tenant essentiellement au contexte historique, cette idée n'a cependant guère entraîné, dans notre pays, de réalisations véritablement institutionnalisées.

C'est au sein des bibliothèques anglo-saxonnes, plus précisément aux Etats-Unis, que s'est définie la notion de service de référence : en 1876, à la première conférence de l'American Libraries Association, Samuel S. Green, bibliothécaire à la Worcester Massachusetts Free Public Library, présenta une communication intitulée : "Relations personnelles entre bibliothécaires et lecteurs " (1), généralement considérée depuis comme la première proposition pour l'établissement d'un service de référence formalisé.

Dans un contexte de transformations sociales importantes, caractérisé par le passage "d'une économie rurale et agricole à une économie urbaine et industrielle", par "l'acculturation d'une large population d'immigrants et les débuts de l'éducation publique" (2), ce qui se manifeste alors chez les bibliothécaires américains, c'est le désir de dépasser la politique du "laissez faire", et d'aller véritablement à la rencontre des besoins des lecteurs.

En quoi consiste plus précisément l'idée de service de référence, telle qu'elle n'a cessé de se développer aux Etats-Unis depuis le dernier quart du XIX^e siècle ?

(1) GREEN (Samuel S.) , - Personal relations between librarians and readers. In : Library Journal, 1, October 1876.

(2) GALVIN (Thomas J.) , - Référence services and libraries. In : Encyclopedia of libraries and information science / ed. par Kent Lancour, Daily. New York : M. Drekkes, 1978. vol. 25, p. 210-216.

Il s'agit tout d'abord de valoriser les relations qui doivent s'établir entre le bibliothécaire et le lecteur : la bibliothèque doit dépasser le stade de la collecte et de l'organisation de ses fonds dans le souci d'en accroître la communication, et donc de développer son efficacité sociale ; elle doit enfin penser la relation qui s'établit entre le lecteur et le fonds.

Nous trouvons, dans un article de Samuel Rothstein (1), une définition synthétique du travail de référence, qui s'articule, selon lui, autour de trois axes. Le travail de référence est "l'assistance personnelle fournie par le bibliothécaire au lecteur en quête d'information" ; "il consiste à le guider dans l'utilisation des livres et des bibliothèques, à l'aider dans le choix des livres, et à lui permettre l'extraction de l'information factuelle hors des livres" ("*Instructions in the use of books and libraries, ... guidance in the choice of books, ..., getting information out of books*").

On peut discuter des degrés par lesquels peut passer cette assistance : cette définition est cependant une bonne base pour préciser quels sont les travaux attenants à la fonction de référence, et les outils nécessaires à la satisfaction de la demande du public.

Nous avons mentionné l'expérience américaine en ce domaine parce que, s'étant institutionnalisée, elle représente une élaboration importante (des revues spécifiques s'y consacrent, telle R.Q., Reference Quaterly) et que les réalisations sont nombreuses Outre-Atlantique pour ce qui est de l'introduction de la machine dans le service de référence ; réalisations qui nous permettront de dégager les problèmes concrets auxquels ont à faire face les bibliothécaires des services de référence.

Remarquons que cet aspect de la tâche du bibliothécaire s'est développé également en Grande-Bretagne (le grand public y reconnaît que la bibliothèque fournit aussi bien de l'information primaire que des livres).

(1) ROTHSTEIN (Samuel) . - Reference service : the new dimension in librarianship. In : College and research libraries, vol. 22, 1, 1961.

Le travail de référence n'est pas l'apanage des bibliothèques anglo-saxonnes. Mais en France, s'il est conçu comme une fonction de la bibliothèque, il est rare qu'il implique l'existence d'un service séparé, regroupant tous les instruments nécessaires à son accomplissement. C'est le cas à la Bibliothèque Nationale (salle des catalogues), dans les bibliothèques universitaires (au niveau "chercheurs") et les bibliothèques spécialisées ; dans les bibliothèques publiques (-hormis la Bibliothèque Publique d'Information, qui a mis l'accent sur ce service et fournit par ailleurs un service d'informations par téléphone qui correspond tout à fait au profil du service de référence par le type d'information qu'il fournit -) la tâche de référence et d'information, pratiquée de façon informelle, est à l'arrière plan du travail et apparaît rarement comme un service permanent et séparé dans la bibliothèque.

Nous verrons comment s'organise cette fonction, à nos yeux essentielle, puisque destinée à jouer un rôle de médiation entre la bibliothèque et son public, et comment, face aux contraintes actuelles de l'accroissement de la masse documentaire, grâce à l'aide apportée par les instruments informatiques, elle peut évoluer.

Il est nécessaire, dans un premier temps, de préciser, à partir des trois axes définis par Samuel Rothstein, quelles sont les données de l'organisation d'un service de référence.

L'assistance personnelle donnée par le bibliothécaire au lecteur en quête d'information nécessite l'utilisation des catalogues, des bibliographies et d'ouvrages permettant la saisie indirecte de l'information, à l'intérieur mais aussi à l'extérieur de la bibliothèque : elle demande donc également l'utilisation d'instruments comme les catalogues collectifs, les annuaires.

La recherche de l'information brute requiert, elle, non seulement des ouvrages de type encyclopédique, mais encore des ouvrages qui font le point dans un domaine précis et qui permettent par leur présentation, un accès séquentiel (index).

C'est donc autour de ces deux genres d'information, information brute et information bibliographique, et de leur recherche à travers les instruments adéquats, que s'organise le travail de référence.

Après avoir décrit la conjoncture actuelle en matière d'imprimés, et à partir d'expérimentations et de réalisations déjà éprouvées, nous verrons quel est l'apport, pour le travail de référence, des nouvelles techniques de traitement de l'information.

Peut être alors pourrons nous répondre aux questions que se posent aujourd'hui les bibliothécaires face à ces nouveaux moyens :

Les outils d'aujourd'hui seront-ils désuets demain ? Quelles qualités nouvelles exigeront-ils du bibliothécaire ? Quelles seront les places respectives, au sein du service de référence, de l'homme et de la machine ?

1. LA PRESSION DE LA NECESSITE :

LE SERVICE DE REFERENCE FACE A L'AUTOMATISATION :

LE CADRE GENERAL

1.1. Les éléments nouveaux

1.1.1. L'inflation de la documentation

S'intéresser aujourd'hui à la masse documentaire et à la croissance de son volume depuis la Deuxième Guerre Mondiale, et, plus près de nous, dans les vingt dernières années, c'est se trouver inévitablement confronté à des chiffres vertigineux. Les spécialistes qui se sont récemment penchés sur la question se trouvent contraints d'utiliser des métaphores qui sont comme les béquilles de l'impossible représentation de l'infiniment grand et comme l'écran salutaire à l'horreur du vide : "Admettons", écrit Georges Anderla, "qu'on décide de constituer un catalogue de tous les livres. En supposant que chaque titre ne doive figurer, avec le nom de l'auteur, le nom de l'éditeur et la date de parution que sur cinq listes, on obtiendrait un milliard de lignes de texte, ou l'équivalent de dix mille volumes de la taille d'un gros dictionnaire (1)".

Cas particulier de cette inflation, mais révélateur de la situation et volontiers examiné dans les études sur le sujet : celui des revues, dont la vocation est généralement de contenir l'information la plus actuelle, la plus précise et la plus vivante. Qu'on en juge par les chiffres cités par M. Chauveinc (2) : de 1950 à 1972, le nombre de revues en cours de publication a plus que doublé : il est passé de 100 000 à 215 000 ; nous nous trouvons face à une croissance exponentielle qui affecte dans le même temps les revues bibliographiques. On mesure les implications de cette croissance sur les services de référence en constatant que dans cette période les moyens en personnel sont loin de s'être accrus dans la même proportion, compte tenu non seulement de l'inflation documentaire mais aussi de la population à desservir.

(1) ANDERLA (Georges), - L'Information en 1985, - Paris : O.C.D.E., 1973.

(2) CHAUVEINC (Marc), - Le réseau bibliographique informatisé et l'accès au document, - Paris : Editions d'organisation, 1982, p. 30.

Comment, dès lors, mener à bien la triple mission du bibliothécaire ? Comment stocker des revues dont le volume total double tous les quinze à vingt ans ? Comment identifier ces documents, les collecter, les sélectionner, les classer ? Et surtout comment rendre compte de ces documents au lecteur, au chercheur, comment lui permettre de les repérer tout en améliorant autant que possible la qualité de la relation bibliothécaire-lecteur ?

1.1.2. L'existence d'un nouvel outil : l'informatique

Faire face à la situation que nous venons de décrire, répondre à la croissance exponentielle de la documentation, dans une période où les moyens des bibliothèques en personnel sont loin de s'accroître de la même façon, semble quasiment impossible sans faire appel aux nouvelles technologies, à l'informatique, à l'ordinateur.

L'informatique, nous le savons, n'a pas eu pour première application le traitement de l'information au sens où nous l'entendons dans les bibliothèques ; elle fut longtemps destinée à traiter des données chiffrées, à effectuer des calculs que seule la rapidité de la machine rendait possible ; on a cependant vite été tenté à la fin des années soixante de l'appliquer au travail de la documentation et des bibliothèques.

Nous ne nous attarderons pas sur l'histoire et l'évolution des matériels depuis 1946, date à laquelle les premiers ordinateurs ont fonctionné. Donnons seulement quelques indications sur l'évolution de leur capacité de mémorisation et de calcul. Entre le premier ordinateur IBM qui, en 1957, exécutait 300 instructions à la seconde et dont la taille mémoire était de 10 K octets et un micro-ordinateur courant d'aujourd'hui, qui exécute 1500 instructions à la seconde et dont la taille mémoire se situait en 1981 entre 4 et 128 K octets (1), nous pouvons mesurer le saut quantitatif aussi bien que qualitatif de ces matériels qui ont vu dans le même temps leurs possibilités d'application se diversifier : de la bureautique à l'indexation automatique des documents, pour ne citer que deux exemples parmi ceux qui intéressent le service de référence.

(1) Nous trouvons ces comparaisons dans le livre de B. LUSSATO :
Le Defi informatique. - Paris : le Livre de Poche : Pluriel 1982.

Ces chiffres, qui témoignent de l'extraordinaire évolution de ce domaine dans les trente dernières années, ne doivent cependant pas laisser croire que l'ordinateur est dans tous les cas la panacée : les tâtonnements successifs occasionnés, aussi bien dans le monde des bibliothèques, et, au-delà, dans celui des entreprises privées et des administrations, par l'informatisation montrent que l'adaptation à une tâche spécifique en est délicate.

Il importe donc, tout en explorant et en exploitant ces outils, de se donner les moyens de les évaluer, de peser leur apport, en comparaison avec celui des instruments traditionnels.

Les applications de l'informatique aux tâches bibliothéconomiques sont tellement étendues qu'il ne peut être question de les envisager toutes ici. En ce qui concerne la fonction de référence, elles sont de deux ordres : l'ordinateur, par sa capacité de mémorisation et de traitement permet une plus grande efficacité dans la fabrication de catalogues : à partir d'une seule rédaction, il est possible de multiplier les entrées et les index ; mais il ne faut pas perdre de vue que cette modification implique une rigueur redoublée et donc dans un premier temps au moins, le gain de temps est contrebalancé par la modification du travail, ce qui impose une réflexion permanente : on peut citer la Bibliographie de la France, informatisée depuis 1975, au plan de la fabrication, mais qui reste un instrument imprimé de manière classique, et des catalogues comme celui de la B.P.J.

Dans ce cas, l'apport de l'informatique au service de référence réside en une disponibilité plus rapide des Bibliographies sur le marché, et donc une mise à jour plus efficace de l'information.

Mais le développement de l'informatique s'est doublé, dans la dernière décennie, de la possibilité, grâce aux réseaux de télécommunication, de transmettre les informations binaires, ce qui permet la consultation d'instruments de référence à distance.

L'accès à des bases et banques de données de plus en plus nombreuses, et dont certaines contiennent ou contiendront des catalogues de bibliothèques, ouvrent au bibliothécaire une perspective plus vaste dans le travail de référence.

1.1.3. Une demande plus pointue du lecteur.

Ce bref aperçu de l'évolution technologique nous donne une idée des possibilités offertes par l'informatique au service de référence, qui devraient lui permettre de faire face à ses tâches de façon nouvelle, et plus efficacement. Nous reviendrons sur ces outils et l'évaluation que l'on peut en faire dans notre deuxième partie ; mais un autre élément est à prendre en compte, à partir de l'inflation de la documentation décrite plus haut et du développement de l'informatique documentaire : la demande de l'utilisateur.

L'inflation de la documentation scientifique est à la mesure de l'augmentation du nombre des étudiants et des chercheurs dans les trente dernières années ; c'est ce phénomène qui explique, nous semble-t-il, l'accroissement de la production d'informations, et aussi le fait que la recherche dans tous les domaines se fait plus précise. Les questions traitées abandonnent souvent la généralité pour se poser dans des domaines de plus en plus étroits, où l'on peut estimer que les spécialistes se comptent sur les doigts de la main. Tous ces phénomènes se conjuguent pour interpeller le responsable du travail de référence en bibliothèque spécialisée. Ce mouvement à ses conséquences pour les bibliothèques publiques : les lecteurs y ont des exigences plus précises. Dans les deux cas, l'existence des nouveaux outils révèle un besoin latent que le bibliothécaire se doit de satisfaire. C'est à partir de ces diverses données que doit être pensée la fonction de référence.

1.2. Les promesses de solution.

Sur quels aspects portent les perspectives d'amélioration de la fonction de référence ouvertes par l'informatique ? Sur quels points du travail celle-ci peut-elle représenter une aide pour le bibliothécaire ? Comment évaluer dans un premier temps, son impact sur la qualité du service ?

1.2.1. Economie de temps ?

On peut attendre des différents moyens informatiques un accroissement de la rapidité dans la fourniture du service. Si l'on compare le travail effectué à l'aide d'ouvrages de référence imprimés et le travail au terminal dans une approche globale et en supposant que les mêmes informations seraient disponibles dans les deux formes, on remarque que le terminal supprime les déplacements et les manipulations : il apporte en quelque sorte une centralisation des données nécessaires au travail sous une même forme. D'un point de vue formel, il y a bien modification du travail.

1.2.2. Economie d'espace ?

Cette économie de temps semble par ailleurs se doubler d'une économie d'espace : le terminal donne accès à une multitude d'instruments que non seulement la majorité des bibliothèques ne pourraient tous acquérir, mais encore nécessiteraient une place que l'on ne pourrait leur y consacrer. Interroger un instrument de référence en conversationnel, si l'on pouvait faire l'économie de sa forme-papier quand elle existe, c'est donc, dans une première approche faire une économie d'espace de conservation. Ainsi on peut penser que la Bibliographie de la France chargée sur base de données attirera plus de consultations que sa forme imprimée.

1.3. Le cadre général

Nous nous sommes intéressés jusqu'ici, au seul point de vue des possibilités ouvertes par l'informatique. Il nous faut maintenant considérer l'environnement, juridique, et financier, dans lequel ces outils peuvent être implantés.

1.3.1. Le cadre juridique

L'informatisation d'un catalogue de bibliothèque (à usage interne) ou celui de plusieurs bibliothèques reliées administrativement ne pose pas de problèmes juridiques. Il n'en va pas de même dès lors que les

fichiers sont susceptibles d'être commercialisés ; c'est le cas des bases de données ; qu'elles soient produites ou non par une bibliothèque, se pose le problème de la tarification du service : c'est le cas pour la Bibliographie de la France ; la rendre accessible en la chargeant sur base de données permettrait une efficacité accrue ; cependant cette opération se faisant conjointement avec le Cercle de la Librairie, éditeur de la forme imprimée, celui-ci ne peut envisager que l'interrogation de ses données soit gratuite en bibliothèque ; d'où l'obligation pour les deux organismes de séparer leurs données. Ceci n'est qu'un exemple parmi tant d'autres des problèmes juridiques liés à l'utilisation de l'informatique.

Pour les bases de données privées accessibles à partir d'une bibliothèque, la question se complique du fait que, quelle que soit la solution adoptée que le tarif appliqué à l'utilisateur soit forfaitaire, ou établi sur la base du tarif des centres serveurs, la bibliothèque ne fait pas payer le travail du bibliothécaire, et par conséquent, entre en concurrence avec les services de documentation privés. D'autre part, la bibliothèque est assujettie au cadre administratif : y implanter un service payant nécessite l'existence d'une régie de recettes.

Enfin, au-delà du problème strictement juridique, se pose le problème de la tarification du service : le lecteur a accès gratuitement à l'information bibliographique disponible à la bibliothèque : pourquoi n'aurait-il pas accès de la même façon aux bases de données ?

1.3.2. Le problème financier

Cette question a sa réponse dans les tarifs pratiqués par les serveurs et les producteurs de bases ; en tout état de cause, le coût d'une interrogation en conversationnel dépasse la centaine de francs. Comment dès lors, envisager la gratuité pour un service qui est individuel. Si l'on peut prévoir un amoindrissement de ces coûts par la généralisation de l'utilisation de ces instruments, cette question risque de se poser pendant longtemps encore ; le même problème se pose, quoique de façon moins aiguë, aux discothèques, et il se pose pour les nouveaux media en général. Problèmes de propriété, de droits d'auteur, tout cela doit faire l'objet de négociations afin de rendre accessibles au mieux les nouveaux moyens de communication.

2, TRANSFORMATION DE LA FONCTION DE REFERENCE

2.1. Description des nouveaux outils : évaluation.

L'usage de la machine, de l'ordinateur, pour accomplir en bibliothèque les tâches les plus diverses, se développe de plus en plus. Dans un premier temps, on informatisait séparément telle ou telle fonction : on a tendance aujourd'hui - cela est du à l'évolution des matériels et des logiciels -, à penser l'informatisation de façon globale.

La fonction de référence est à la charnière de cette évolution: fournir de l'information (primaire ou secondaire) sous forme d'une orientation bibliographique, sous forme d'informations ou de moyens d'accès à ces informations est une des spécificités de la bibliothèque, un aspect important de la relation que celle-ci entretient avec son public.

C'est pourquoi il est fondamental de s'interroger sur les places respectives que tiennent et que tiendront l'homme et la machine dans le contexte de l'informatisation : dans quelle mesure l'utilisation de la télé-informatique modifie-t-elle le paysage de la bibliothèque ? Le bibliothécaire, médiateur du livre auprès du public, sera-t-il remplacé dans ses tâches par la machine, et dans quelle mesure ? Ces problèmes se posent aujourd'hui ; et s'il semblent relever de la science-fiction, il n'en reste pas moins nécessaire de les envisager en regard de la pratique professionnelle quotidienne.

Le travail du bibliothécaire, dans son aspect traditionnel, réside dans une médiation entre un instrument documentaire (la bibliothèque, ses catalogues, les langages qu'elle utilise, les documents qu'elle possède) et le lecteur : il le faisait et le fait encore aujourd'hui au moyen de l'imprimé. Quels changements apportent dans son travail les instruments automatisés ?

On peut envisager cette question sous un double aspect : un aspect scientifique - évaluer ces instruments sous l'angle de leurs performances et de leur contenu ; et un aspect psychologique - réfléchir sur les rapports entre le bibliothécaire et la machine, entre le bibliothécaire et le lecteur, entre le lecteur et la machine.

Dans l'éventail des instruments automatisés, la fonction de référence a affaire avec deux espèces d'instruments : les bases de données accessibles en conversationnel et les catalogues collectifs. C'est à leur description et à leur évaluation que nous allons nous attacher sous l'aspect bibliographique et sous l'aspect psychosociologique.

2.1.1. Bases de données

Pour la plupart indépendantes du monde des bibliothèques, les bases de données sont, depuis une quinzaine d'années, des instruments dont il faut tenir compte, et dont il faut suivre attentivement l'évolution. Des discussions byzantines se sont engagées à propos de la terminologie : que faut-il appeler base de données, que doit-on appeler banque de données ? On s'accorde parfois sur le terme de "base" pour désigner les fichiers bibliographiques et sur celui de "banque" pour les fichiers fournissant de l'information factuelle. Il nous semble plus simple de distinguer bases de données bibliographiques et bases de données factuelles, les deux réalités se rejoignant, par la nature de l'outil employé pour les fabriquer aussi bien que pour les consulter.

Les bases de données bibliographiques sont pour l'instant les plus utilisées par les bibliothécaires ; fichiers bibliographiques chargés sur mémoire d'ordinateur et accessibles, par les différents réseaux existants (TRANSPAC, EURONET, etc.,...) en conversationnel, à l'aide d'un terminal elles permettent un accès rapide à un grand nombre d'informations bibliographiques.

Historiquement, il n'y a pas coupure entre les bibliographies manuelles et les bibliographies automatisées : les producteurs de bibliographies spécialisées comme l'Index Medicus ou Chemical Abstracts ont été amenés, sous la pression de l'inflation documentaire, à informatiser leur travail pour avoir la possibilité de le continuer. Ces instruments restent d'ailleurs accessibles sur papier ; on pourrait multiplier les exemples de ce genre.

La possibilité de consultation à distance, par l'intermédiaire d'un terminal, a été ajoutée à leurs potentialités, ce qui transforme aussi la nature de la consultation, en l'enrichissant.

Nous reviendrons sur les caractéristiques de l'interrogation en conversationnel ; l'utilisation des bases de données en bibliothèque pose d'abord des problèmes d'ordre bibliographique. Il s'agit de déterminer le domaine qu'elles couvrent, la nature des documents qu'elles dépouillent, leur origine.

Remarquons que, les bases de données bibliographiques dépouillent essentiellement des périodiques, la description se situant au niveau de l'article. Cela représente pour la fonction de référence l'avantage de couvrir les domaines dans lesquels l'usage du périodique, expression de la pointe de la recherche, est vital.

Dans les disciplines appartenant au domaine des "humanités", où l'information est plus souvent transmise par le livre que par d'autres moyens, ceci représente une limite.

On peut mettre cette lacune en relation avec la question de la période de couverture des bases de données ; sauf cas très rare (Comprehensive Dissertation Abstracts, recensant les thèses américaines depuis 1861, en est un exemple), la plupart d'entre elles recensent des documents parus à partir de leur création seulement : la majorité des disciplines couvertes le sont donc, au mieux, depuis le début des années 1970. Les bases de données permettent donc surtout une recherche courante, et une recherche rétrospective limitée dans le temps. Ce qui fait leur limitation dans les domaines du rétrospectif : nous pensons aux disciplines qui ressortissent à l'histoire.

L'origine géographique, et par conséquent linguistique des documents qu'elles dépouillent est aussi un critère d'évaluation : la majeure partie des bases de données est originaire des U.S.A. En 1981, sur 2000 bases existantes (dont 25% sont des bases de données bibliographiques), on comptait 58% de bases originaires des Etats-Unis, contre 34% de bases européennes. C'est dire le déséquilibre existant dans l'origine des informations disponibles. Dans tous les cas le marché le plus important pour un producteur de bases, est le marché national : ce qui explique les zones d'ombre, surtout dans les domaines où la réalité nationale est ce qui intéresse prioritairement l'utilisateur : nous pensons aux bases multidisciplinaires, ou en relation avec les sciences humaines.

Une recherche, visant à évaluer la pertinence respective d'outils bibliographiques imprimés nationaux et des bases de données disponibles, illustre bien notre propos. Elle fut menée en Espagne au sein de l'Instituto de Información y Documentación en Ciencias sociales y humanidades. Le thème de cette recherche était : La Guerre d'Indépendance espagnole (1808 - 1814) (1).

Les instruments utilisés furent, pour les bibliographies imprimées, les bibliographies spécialisées suivantes : L'Indice Historico Espanol et l'Indice espanol de humanidades, et pour les bases de données Historical Abstracts, Dissertation Abstracts International, Social Science Citation Index et Libcon.

Le total des références obtenues par les deux voies s'élevait à 537 (références pertinentes), dont 89,1% obtenues à l'aide des bibliographies imprimées et 10,9% par l'intermédiaire des bases de données américaines, la recherche manuelle ayant duré 12 heures, la recherche automatisée 3 heures.

On aurait pu prévoir ces résultats - les auteurs du compte-rendu de la recherche le signalent : l'Indice Historico Espanol, qui produit 85,8% des réponses pertinentes dépouille 713 revues dont 275 revues espagnoles : il s'agit donc là, non pas d'une différence au plan de la performance entre l'instrument imprimé et la recherche automatisée, mais d'une différence de contenu des bibliographies elles-mêmes : entre la bibliographie spécialisée nationale et l'instrument multidisciplinaire américain, il y aura toujours le gouffre qui sépare, ce qui n'est pas comparable.

La recherche que nous venons d'évoquer met cependant l'accent sur l'insuffisance des bases de données européennes dans certains domaines. En France le problème se pose aussi. Il est donc important pour le bibliothécaire de se tenir au courant du contenu des bases de données disponibles de façon aussi précise que possible, en tenant compte de tous les critères d'évaluation que nous venons d'évoquer.

(1) SANCHEZ-NISTAL (JM.) et ALVARO BERMEJO (C). - La recuperación bibliográfica en historia de España. In : Revista española de documentación científica, 4, n° 3, 1981, p. 247-254.

Dans des domaines fortement liés à l'actualité par exemple, des bases de données nationales sont particulièrement performantes, dont certaines ne sont pas accessibles sur papier.

Citons par exemple ISIS, produite par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, et dont l'expérimentation menée à la B.P.I. sur les bases de données (1) met en évidence l'efficacité (dans le cadre de cette expérience, elle fut utilisée pour 44,5% des questions traitées et les références fournies furent considérées par les lecteurs comme pertinentes à 60%). Il en est sensiblement de même pour LOGOS, produite par la Documentation Française.

Tous ces critères d'approche invitent à une systématisation dans l'évaluation des bases dans la pratique quotidienne. Pour l'essentiel, il s'agit d'une évaluation bibliographique : or l'accès à une base de données se fait uniquement de façon séquentielle, surtout si l'équivalent imprimé n'existe pas ou n'est pas accessible facilement : donc l'évaluation directe en est aléatoire. Les autres sources d'information proviennent soit du producteur de la base, soit du centre serveur, qui non seulement fournit le service en chargeant les bases sur son matériel, mais procure d'autres prestations annexes (formation à l'interrogation, description des langages d'interrogation, manuels d'utilisation, mais aussi description des bases disponibles par son intermédiaire).

Si l'examen du contenu d'une base permet une évaluation de son intérêt bibliographique, il est nécessaire de se pencher aussi sur la technique même de l'interrogation, afin d'en mesurer l'apport.

Au nombre des avantages de la recherche en conversationnel, on peut compter la rapidité de l'investigation. L'ordinateur joue le rôle d'un lecteur ultra-rapide, toutes les expériences comparant l'instrument automatisé au même instrument manuel le montrent. D'autre part, la recherche automatisée offre des instruments inaccessibles à la forme papier, du fait même de la rapidité de la lecture, en autorisant certaines sélections ou discriminations dans les termes de la question :

(1) B.P.I. Service des Etudes et de la Recherche. - La Télématicque documentaire à l'épreuve : usages et usagers des bases de données à la B.P.I./éd. par Philippe Coulaud. - PARIS : B.P.I., 1982.

- On peut établir des corrélations entre les termes de la recherche, par l'intermédiaire des opérateurs logiques (et, ou, sauf), ce qui aboutit à l'affinement d'une question par l'élimination, dès le départ d'un pourcentage important de bruit.

- On peut, par l'intermédiaire de troncatures (limitations d'un terme à sa racine) ou de masques (incertitude sur une partie d'un mot) éviter le silence qui, dans le cas d'un langage documentaire post-coordonné, résulte de la variation dans l'utilisation des descripteurs (singulier/pluriel) par exemple. On peut aussi, certains logiciels le permettent, interroger la base en déterminant certains champs dans la notice. Toutes ces procédures font l'originalité de la recherche documentaire automatisée et ses avantages par rapport à la recherche manuelle : elles permettent en quelque sorte de multiplier les points d'accès à l'information, sans ajouter au travail de l'indexeur.

Tous les éléments que nous venons d'évoquer plaident en faveur de l'utilisation des bases de données dans les services de référence. L'expansion que prennent ces instruments, le gain de temps qu'il apportent, relativement à leur coût, en font des auxiliaires remarquables de la recherche manuelle.

2.1.2. Catalogues informatisés.

Les bases de données sont un aspect important de la contribution de l'informatique au service de référence ; l'autre versant de cette contribution est l'expansion, dans un avenir très proche, de catalogues susceptibles d'être interrogés en conversationnel. Cette fois l'informatique, comme nous le notions dans l'introduction de ce chapitre, intègre des informations provenant directement des bibliothèques (comme c'est le cas, depuis quelques années de LIBCON, la base de données contenant les notices de la Library of Congress).

En France, un certain nombre de projets sont en cours de réalisation (tel le chargement de la Bibliographie de la France sur base de données). Ces catalogues informatisés laissent augurer l'arrivée dans le service de référence, d'instruments bibliographiques nationaux accessibles en conver-

sationnel et décrivant les documents en unités bibliographiques (le livre, le périodique), et non plus en articles comme les bases de données les plus courantes le font,

D'autres expériences sont en cours : La Médiatèque du Musée de la Villette, qui devrait ouvrir ses portes en 1986, entre ses notices en ordinateur (toutes les tâches qui peuvent l'être, sont d'ailleurs informatisées à l'aide du logiciel Médicis). Il est envisagé de donner au lecteur accès aux catalogues par l'intermédiaire de terminaux Vidéotex ; cette fonction peut s'étendre d'ailleurs : on peut envisager l'interrogation de ce type de catalogue de l'extérieur, ceci permettant l'identification des documents possédés et leur localisation, puisque le fonds de la Médiatèque sera spécialisé dans les Sciences et Techniques.

Enfin les catalogues collectifs informatisés depuis quelques années déjà (pour ce qui est de leur fabrication (IPPEC, CPI, AGAPE), ont fusionné pour donner dès les premiers mois de cette année, le C.C.N., Catalogue Collectif National des publications en série accessible en conversationnel. Bien que l'entrée des notices se fasse en suivant un circuit relativement long (rédaction de la notice, sur bordereau, puis envoi à une bibliothèque régionale qui transmet à la D.B.M.I.S.T.) le C.C.N. présentera des mises à jour plus rapide que la forme imprimée parce que permanentes : d'autre part l'interrogation en conversationnel permet ici aussi les troncatures et les masques, ce qui facilitera la recherche de titres. Les catalogues collectifs informatisés pourront permettre une meilleure fourniture du document, pour les périodiques, comme c'est dès aujourd'hui le cas du C.C.N., et espérons-le, pour d'autres types de documents. Ils sont le complément essentiel des bases de données dans la mesure où la multiplication de celles-ci entraîne l'accroissement du nombre de demandes portant sur des périodiques peu courants : on peut même envisager une coopération possible des acquisitions par leur intermédiaire.

Les catalogues accessibles en conversationnel, peu nombreux encore aujourd'hui, seront très rapidement des instruments de référence nouveaux : surtout les catalogues de bibliothèques spécialisées, et les catalogues collectifs : ils permettront au service de référence une plus grande aisance dans l'orientation du lecteur.

2.1.3. Le terminal ; son utilisation.

Une fois décrits les avantages et limitations respectifs de l'utilisation, en service de référence, des bases de données et des catalogues accessibles en conversationnel, nous devons aborder l'évolution de l'aspect matériel du travail du à leur usage.

Le terminal est l'instrument qui permet l'accès à tous ces instruments de référence, son utilisation nécessite bien entendu des compétences dactylographiques ; aspect non négligeable surtout dans les pays (dont le notre) où la dactylographie est loin d'être une pratique courante. Cette technique a pourtant son importance, surtout si l'on considère la nécessité de rapidité et d'exactitude dans l'entrée en machine des questions, pour utiliser au mieux ces instruments.

Mais c'est la spécificité des langages d'interrogation et de commande qui déroutent le plus l'utilisateur inexpérimenté et qui fait la différence entre instruments manuels et automatisés. Ceux-ci impliquent une spécialisation du bibliothécaire ; l'apprentissage du maniement de ces langages, qui tout en se ressemblant divergent par quelques nuances, doit être étendu : les erreurs dans l'interrogation sont en effet souvent dues à des interférences entre langages.

Tout ceci est un aspect important de l'introduction des nouveaux outils dans les bibliothèques. On a montré en effet, que la concentration de celui qui interroge sur sa tâche face au terminal retentit sur la relation avec l'utilisateur final. La double contrainte subie par le bibliothécaire-documentaliste (optimiser les résultats de la recherche, minimiser le coût), faisant que l'interrogateur réduit, durant le temps de la "session", le dialogue avec l'usager.

En effet, la lecture séquentielle que permet le matériel informatique, impose une lecture séquentielle en même temps qu'il la permet : or, celle-ci est plus malaisée qu'une lecture linéaire (on a d'ailleurs remarqué que les spécialistes de l'interrogation des bases de données avaient besoin de se représenter spatialement les bases qu'ils interrogent et qu'ils se les représentent sous forme de fichiers (1)) ce qui fait la plus forte polarisation vers l'outil. Par ailleurs, on a montré que le système de motivation des opérateurs est plus fondé sur la recherche de satisfactions personnelles que sur celle des

(1) MINISTERE DE L'INDUSTRIE ET DE LA RECHERCHE... - Bureau National de l'Information Scientifique et Technique. - La Recherche documentaire interactive : psychologie d'une activité nouvelle / réd. par Marie-Christine Mallen. - Paris : La Documentation Française 1977.

utilisateurs (1). L'utilisation du terminal n'est donc pas sans poser de problèmes : problème des nouvelles compétences, d'une utilisation aisée du clavier d'une connaissance approfondie des langages d'interrogation, qui nécessitent en même temps qu'un apprentissage de départ, une pratique régulière de l'interrogation.

2.2. Transformation du Service de référence : vers un statut.

La recherche documentaire automatisée, par les perspectives qu'elle ouvre, semble de nature à apporter des modifications importantes dans la fonction de référence. Modifications dont la production rapide de bibliographies personnalisées est la plus importante ? Sous quels traits s'esquissent ces modifications aujourd'hui ? Comment les bibliothécaires et les lecteurs utilisent-ils ce service ? Permettra-t-il à la fonction de référence de faire reconnaître sa place parmi les services de la bibliothèque et d'aboutir à un véritable service de référence ?

En France, la recherche documentaire automatisée s'est développée, dans les bibliothèques universitaires, dans les cinq dernières années, après avoir concerné d'abord les centres de documentation et les bibliothèques spécialisées. Les autres types de bibliothèques, mise à part l'expérimentation en cours à la B.P.I., ne sont pas touchées par ce phénomène. Comment ces nouveaux services sont-ils utilisés, quelles peuvent être les conséquences de leur usage sur les bibliothécaires et sur la perception de la bibliothèque par ses usagers ? Telles sont les questions que nous désirons poser ici en mettant en relation la réalité nationale et les pratiques à l'étranger.

(1) MINISTERE DE L'INDUSTRIE ET DE LA RECHERCHE... - Bureau National de l'Information Scientifique et Technique. - La Recherche documentaire interactive : psychologie d'une activité nouvelle/réd. par Marie-Christine Mallen. - Paris : La Documentation Française 1977.

2.2.1. Place des nouveaux outils dans les bibliothèques universitaires.

La première implantation d'un terminal destiné à la recherche documentaire dans une bibliothèque universitaire date de 1973 ; on peut considérer qu'aujourd'hui, la presque totalité des B.U. est équipée.

La recherche documentaire automatisée est réservée, dans les bibliothèques universitaires, aux chercheurs et aux étudiants de Troisième cycle, certaines bibliothèques élargissant le service à des étudiants moins avancés.

Les deux problèmes essentiels rencontrés par les bibliothèques universitaires pour ce service sont dus aux tarifs en vigueur en ce domaine, et par conséquent à la place que doit occuper le terminal dans l'espace de la bibliothèque.

Le problème du coût est central : bien sûr, il s'agit d'un service nouveau, qui s'adresse à des chercheurs, et qui attire même des utilisateurs privés (laboratoires). Les bibliothèques adoptent en général le principe d'une tarification forfaitaire - à la recherche - augmentée d'un tarif à la page de référence, selon la base et le serveur (à la section Médecine de Lyon, considérant qu'une interrogation moyenne dure 20 mn, on applique un tarif forfaitaire de 200,00 Frs). Ce prix est au-dessous du prix pratiqué dans les services de documentation privés : le temps passé par le bibliothécaire n'étant bien entendu pas pris en compte (temps que l'on évalue en général au triple du temps de l'interrogation proprement dite).

La question de principe demeure : ne serait-il pas souhaitable de tenter de réduire ces tarifs par la recherche de coûts plus faibles à la source ; c'est la voie dans laquelle sont engagées les bibliothèques universitaires américaines : "L'objectif, parfois atteint mais publiquement requis est qu'une recherche documentaire automatisée ne coûte pas plus cher qu'une "pizza", c'est-à-dire une quinzaine de francs", note F. Reiner dans le compte-rendu de sa visite aux bibliothèques universitaires des U.S.A. (1) : il est vrai que dans ce pays les serveurs font un réel effort pour commercialiser leurs services, certains proposant même un tarif forfaitaire passé un certain nombre d'heures d'interrogation, et que le service est ouvert à tous les étudiants sur les campus.

(1) REINER (François) , - L'usage des systèmes informatiques dans les bibliothèques universitaires des Etats-Unis... In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 26, 12, 1980, p.685-693.

Une deuxième source d'interrogation, liée d'ailleurs aux contraintes que nous venons d'évoquer, est celle de la place à accorder au service dans l'espace de la bibliothèque. En général les terminaux se trouvent au niveau "chercheur", et très souvent dans des bureaux extérieurs aux salles de lecture.

Ces deux types de problèmes, liés d'ailleurs ressortissent à la place des services de référence dans les bibliothèques universitaires françaises, qui se trouvent en général liés au niveau "chercheur". On remarque d'autre part, une plus grande utilisation du service dans les sections scientifiques que dans les sections littéraires : ce qui tient, nous semble-t-il, à la familiarité plus grande que les chercheurs travaillant dans ces domaines ont avec les outils informatisés, mais aussi à la plus grande performance des bases de données scientifiques ; ce qui entraîne une plus grande pratique pour les bibliothécaires et une compétence accrue : pour donner une idée de cette évolution de la compétence, Danièle REMY estime que, entre 1977 et 1979, à la Bibliothèque du Centre Scientifique d'Orsay, le temps d'interrogation pour une recherche s'est réduit de 16 à 13 mn (1).

(1) REMY (Danièle). - La Recherche automatisée à la bibliothèque du Centre Scientifique d'Orsay : bilan de trois années de fonctionnement (1977-1979). In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 25, 7, 1980, L. 341-346.

2.2.2. Les expériences en Bibliothèque publique.

Au sein des bibliothèques universitaires, la recherche documentaire automatisée apparaît comme un instrument nécessaire et d'un usage évident : elle s'adresse à un public dont la recherche précise se trouve en accord avec le contenu des produits existants, et requiert la production rapide de bibliographies.

Il n'en va pas de même pour les bibliothèques publiques ; étant donnée leur vocation et leur contenu encyclopédiques la question de la pertinence de leur utilisation s'impose. Deux expériences permettent de se faire une idée de l'impact de ce service dans les bibliothèques publiques et d'envisager son implantation dans ce cadre.

La première menée à la Bibliothèque Publique d'information (1), et qui se poursuit aujourd'hui encore, a donné lieu à une enquête pour la période allant de juillet 1981 à février 1982 (1). La seconde est plus diversifiée mais correspond à une réalité différente ; entreprise par le British Library Research and Développement Department, elle a consisté à observer les conséquences du service dans cinq grandes bibliothèques publiques en Grande-Bretagne (2). Ces expériences se recoupent par leurs terrains d'enquête ; dans les deux cas on s'est intéressé à des bibliothèques importantes par leurs fonds et la population desservie et l'on remarque un certain nombre de convergences dans les conclusions auxquelles elles ont donné lieu.

La Bibliothèque Publique d'Information a envisagé ce service comme un ban d'essai pour l'usage des bases de données en bibliothèque publique : aussi est-il accessible à tous et gratuit (l'accès en a cependant été limité par le haut ; ceci pour éviter les demandes provenant des étudiants de Troisième cycle qui ont accès au même type de recherche dans les bibliothèques universitaires.

Dans tous les cas, ce sont les bibliothécaires chargés de ce service qui décident, au vu de la demande du lecteur, et après exploration des instruments de référence imprimés sur le site de la bibliothèque, de la

(1) Bibliothèque Publique d'Information. - La Télématicque documentaire à l'épreuve ; usages et usagers des bases de données à la B.P.I. / réd. par P. Coulaud. - Paris : B.P.I., 1982.

(2) KEENAN (Stells), MOORE (Nick) et OULTON (Anthony). - On-line information services in public libraries. In : Journal of Librarianship, vol. 13, 1981, p. 9-24.

validité d'une recherche dans les bases.

L'enquête, dont nous allons analyser les principaux résultats, a porté sur les demandes ayant réellement fait l'objet d'une recherche au terminal, soit comme complément à une recherche manuelle, soit en l'absence d'ouvrages de référence imprimés correspondants.

Le public touché est en majorité (61,5%), un public étudiant ou scolaire ; cependant, le nombre de lecteurs exerçant une activité professionnelle et qui l'ont utilisé n'est pas négligeable (31%). On note donc l'importance de la demande étudiante (venant de ceux qui n'ont pas accès au service en B.U.), mais aussi une demande venant d'un public qui n'a accès à la documentation qu'en bibliothèque publique (24% des professionnels cités suivent un cycle de formation permanente).

Pour ce qui est des disciplines concernées par ces demandes, on observe une forte proportion de demandes relatives aux disciplines économiques et commerciales (Etudes de marché et de secteur : 16%, Economie générale 14%) : ceci est peut-être lié à la forte demande professionnelle. Il faut cependant tempérer cette remarque : le service est implanté au bureau d'information en sciences sociales, en liaison directe avec un public intéressé par ces disciplines ; d'autre part, nous avons déjà noté la performance de certaines bases de données dans ces domaines.

La demande d'un public extra-universitaire est toutefois suffisamment importante et entre pour une grande part dans les résultats significatifs de l'enquête.

Un deuxième aspect intéressant de cette enquête est l'évaluation qu'elle permet de la performance des diverses bases de données utilisées. Celles-ci sont des bases françaises : ISIS, PASCAL, LOGOS, FRANCIS, ont été sollicitées prioritairement ; accessoirement, ou comme complément de recherche, on a fait appel à SYDONI, LEX, BSI, EDF-DOC et IALINE ; on a noté l'insuffisance des bases dans certains domaines dont quelques uns montrent que la demande d'un public plus large, si elle existe, ne peut être satisfaite par les bases ; dont : économie domestique, bricolage, travaux manuels, art contemporain, musique, cinéma, sport, histoire, domaines qui correspondent assez bien à la demande documentaire en bibliothèque publique.

Les données les plus significatives concernent ISIS (nous les avons déjà évoquées p.27). Si l'on classe les bases dans l'ordre de leur utilisation, on obtient la liste suivante :

ISIS (44,5%) - PASCAL (30%) - FRANCIS S (18,5%) - FRANCIS H (11%) - LOGOS (6,5%). Le rédacteur de l'enquête note une inadéquation, pour PASCAL, entre la demande et les références obtenues (plutôt destinées à des chercheurs), ce qui corrobore nos observations sur la coupure entre sciences exactes et sciences humaines en ce qui concerne la couverture des bases et son niveau.

En dernier lieu l'enquête montre la nécessité, pour la bibliothèque qui utilise les bases de données de s'équiper pour l'orientation du lecteur vers d'autres institutions et l'importance de plus en plus grande que prendront, avec ce nouveau service, les catalogues collectifs, informatisés ou non : pour 20% des interrogations effectuées, aucun document signalé ne se trouvait à la B.P.I., pour 49,5% des interrogations, moins de 50% des documents étaient disponibles dans la bibliothèque.

L'expérience menée en Grande-Bretagne rejoint en les approfondissant, les conclusions de cette enquête : les résultats chiffrés montrent la forte demande du monde professionnel, qui se différencie dans ce cas par le fait que s'y ajoutent des demandes faites par des institutions locales : à Birmingham, 32% des recherches demandées émanaient du monde industriel, à la Lancashire County Library, celles-ci correspondaient à 12% (non comprises les demandes du gouvernement local : 8%), à la Leicestershire Library 19%. Il faut noter une difficulté dans l'analyse de ces résultats : ils sont présentés différemment selon les bibliothèques, mais ils font tous état d'une demande forte du monde professionnel. Les auteurs du bilan de cette expérience notent que toutes les bibliothèques participantes ont décidé de continuer à offrir le service à la fin de la période expérimentale, sur leurs ressources propres ; ce qui montre le bénéfice que peuvent tirer les bibliothèques de ce service, y compris les bibliothèques publiques.

En arrière-plan de ces deux expériences, apparaît en filigrane l'intérêt que peut représenter l'accès aux nouveaux moyens documentaires pour les bibliothèques desservant un large public, et la demande latente relative à ce nouveau service. La fonction de référence y verrait, nous semble-t-il, son rôle accru et l'on pourrait mieux sensibiliser le public à cet aspect des prestations de la bibliothèque ; c'est bien entendu une question à envisager au coup par coup : cela dépend évidemment de l'évolution des bases accessibles, évolution à laquelle les bibliothèques possédant des fonds spécialisés importants (dont certaines bibliothèques municipales par exemple) pourraient contribuer en produisant elles-mêmes des bases de données. Mais cette perspective est encore lointaine : pour le moment ces instruments pourraient être employés, y compris dans des bibliothèques de moyenne importance, pour ajouter à l'équipement de l'institution en instruments de référence, et donc en possibilités d'orienter le lecteur dans un plus grand nombre de cas, grâce à une connaissance élargie de l'information virtuellement disponible.

2.3. Transformation du rapport à l'environnement documentaire.

Les instruments de la recherche documentaire automatisée transforment le rapport entre les bibliothécaires, les lecteurs et les bibliographies ; ils modifient encore plus radicalement leurs relations avec l'environnement documentaire. Le fait même de pouvoir mener, en n'importe quel lieu, pourvu qu'il soit équipé d'un terminal et d'un modem, une recherche bibliographique ou sur des données factuelles (le meilleur exemple en est l'expérience d'annuaire) électronique menée par les P.T.T., modifie les données les plus élémentaires du problème de l'équipement documentaire de toute collectivité. Pour les bibliothèques, et plus précisément pour les services de référence, cette évolution est un défi : il s'agit de s'ouvrir vers l'extérieur, aussi bien pour permettre au lecteur de trouver un document que pour en prêter et cela nécessite la réalisation de catalogues collectifs de plus en plus divers, aussi bien que la coopération au plan des acquisitions.

Les outils informatiques et télématiques en même temps qu'ils posent ces problèmes, aident à leur solution, en permettant une communication accrue entre les institutions : cet aspect des choses concerne l'informatisation interne de la bibliothèque.

Toutes ces modifications doivent être perçues clairement par les usagers, la fonction de référence doit le permettre en devenant un service permanent et en faisant en quelque sorte la publicité de ces nouveaux outils, toujours mis en relation avec les services traditionnels de la bibliothèque.

3. LE ROLE DU BIBLIOTHECAIRE

Les expériences faites en bibliothèque publique, le fonctionnement des services en bibliothèque universitaire montrent l'intérêt que trouvent bibliothécaires et lecteurs, dans un grand nombre de domaines aux bases de données, et le bénéfice que les bibliothèques peuvent tirer de la recherche automatisée, dans le sens de l'accroissement de la rapidité de leur service.

L'implantation de ce type de service modifie, quoique partiellement encore aujourd'hui, le service bibliographique et d'information fourni par la bibliothèque ; il modifie également l'organisation du travail du bibliothécaire.

Dans quel sens le travail du bibliothécaire est-il transformé par l'arrivée des nouvelles technologies ? Quels sont les éléments constants et les ruptures occasionnées par la machine ? Est-ce que celle-ci change le rapport entre le bibliothécaire et le lecteur ? Ces questions se posent aujourd'hui dans un cadre qui impose quelques contraintes : le caractère onéreux du service pour le lecteur, la non-couverture par les bases de certains domaines, par exemple ; contraintes qu'il est nécessaire de prendre en considération pour cerner les critères permettant une utilisation maximale des moyens nouveaux.

3.1. Les anciens instruments et les nouveaux.

La comparaison entre les étapes d'une investigation menée à l'aide d'instruments de référence imprimés et les modalités de la recherche automatisée, nous donnera un cadre pour mesurer les changements opérés par cette dernière sur le travail du bibliothécaire.

Analysons la pratique du bibliothécaire face aux livres de référence ; nous pouvons distinguer quatre étapes dans la recherche :

La première consiste à analyser la question du lecteur pour en extraire les éléments (précisons de domaine, de dates, mots-clés) qui permettront l'accès à l'information.

La seconde, à l'aide des éléments réunis et de sa connaissance des ouvrages de référence existants, le bibliothécaire détermine quels sont ceux qui peuvent fournir l'information désirée.

Le bibliothécaire peut alors aider (plus ou moins) le lecteur dans sa recherche : il peut se limiter à l'orientation donnée lors de la seconde étape.

Une fois les références trouvées, le bibliothécaire aide, si besoin est le lecteur, à trouver les documents repérés au cours de la recherche.

L'automatisation de la recherche concerne la troisième étape. Elle permet de fournir, s'il existe dans le domaine de la question une base de données suffisamment performante, une bibliographie, dans un temps qui ne dépasse pas de beaucoup celui qu'exige une recherche manuelle ; elle exige cependant de la part du bibliothécaire une connaissance de l'instrument de recherche, qui vient s'ajouter à sa connaissance des outils de référence d'un point de vue bibliographique ; cette dernière change de degré toutefois : par exemple, pour une base de données qui existe aussi sous forme imprimée, les deux formes peuvent n'être pas équivalentes (c'est le cas de CA Search, l'équivalent de Chemical Abstracts qui sous forme imprimée, en plus de l'iden-

tification des articles, donne des résumés) ; la même base de données n'est pas mise à jour de la même façon, ni avec la même organisation par tous les serveurs : tous ces points font la nécessité d'une connaissance approfondie des bibliographies, des bases, et une mise à jour dans le service de toutes les informations disponibles à ce sujet.

Dans les situations les plus courantes, la recherche automatisée, si elle exige l'apprentissage d'une technique diversifiée par la multiplicité des langages est un instrument sans doute plus rapide, parfois plus performant que la recherche manuelle : mais elle impose au bibliothécaire une évaluation et une vérification de ses produits et un va-et-vient permanent entre les ouvrages imprimés et les bases pour mesurer leur intérêt respectif.

Le bibliothécaire est, par cette spécialisation, le médiateur obligé de la recherche automatisée ; on a essayé de mettre celle-ci à la libre disposition du public : les langages d'interrogation s'avèrent impossibles à assimiler assez rapidement pour permettre à l'utilisateur de mener à bien sa recherche. On peut bien sûr imaginer que, les langages évoluant de plus en plus vers la langue naturelle, cette impossibilité sera levée, mais pour l'instant ces recherches ne permettent pas la mise à la disposition du public de l'interrogation des bases.

D'autres améliorations sont recherchées du côté d'une information permettant, au terminal, de sélectionner bases et serveurs ; le système CONIT par exemple, mis au point au Massachusetts Institute of Technology, "interface perfectionné" entre l'utilisateur et l'extérieur, cette notion regroupant tant les réseaux que les serveurs. Elle crée un "système virtuel" en regroupant fictivement toutes les décisions concernant les connexions et le choix des bases et unifie les procédures de recherche grâce à un langage de commande propre et à de nombreuses explications pas à pas". Le système est extrêmement performant pour tout ce qui concerne le choix du réseau de transmission et les opérations de connexion. Pour le choix des bases, il repose sur une sélection préalable des bases par discipline, ce qui reste très imparfait"(1). Ce type de système pourrait apporter une simplification de

(1) REINER (François). - L'Usage des systèmes informatiques dans les bibliothèques universitaires américaines. In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 26, 12, 1981.

l'interrogation et peut aider à une première sélection.

3.2. Redéfinition des tâches.

3.2.1. La machine et le service de référence.

L'expérience de la B.P.I. montre qu'il y a relation étroite entre le lieu d'implantation du terminal et la nature des questions qu'il sert à traiter (la majorité des questions posées et résolues par interrogation au terminal concernaient l'économie ou des domaines annexes : or, le terminal se trouve au bureau d'information en sciences sociales). En outre, la familiarité que les bibliothécaires responsables entretiennent dans leur majorité avec les bases en sciences sociales et les logiciels d'interrogation correspondants, font qu'ils ont tendance à privilégier ces bases.

Ces deux faits révèlent l'extrême importance que prend la place même du terminal au sein de la bibliothèque ; ainsi la nécessité de peser l'intérêt respectif des bibliographies et des bases implique son implantation dans le service de référence, ou l'organisation de la référence dans le même local que celui-ci dans le but de mettre en évidence la complémentarité des services. Le rôle du bibliothécaire dans cette entreprise est pédagogique : il faut éviter que s'installe dans l'esprit des lecteurs l'idée que recherche manuelle et recherche automatisée sont exclusives l'une de l'autre, la seconde plus "moderne", paraissant plus performante.

Dans le même ordre d'idées, il faut éviter que la machine fasse obstacle à la communication entre bibliothécaire et lecteur, le premier s'installant dans un rôle de spécialiste du terminal, doublé d'un fournisseur d'information, tandis que le second est mis à distance par la "complexité" de l'instrument, fait qu'observent tous les travaux sur l'interrogation en conversationnel. Il est vrai que cette dimension est transitoire : l'usage du terminal s'étend dans la société toute entière (un exemple parmi tant d'autres, mais rpoche de nos préoccupations, les kiosques d'information établis sur certains quais de métro par la RATP, et qui équipés de terminaux Minitel, aident à l'orientation du voyageur et permettent de donner des renseignements pratiques). Certaines bibliothèques (la Mediathèque de la Villette) envisagent la mise à la disposition de leurs usagers de terminaux à partir desquels se fera l'interrogation de leur catalogue. L'évolution dont nous parlons nous semble devoir se

faire assez rapidement pour que les usagers des bibliothèques soient dans les prochaines années moins intimidés par la présence de la machine et établissent avec elle une relation au moins égale à celle qu'ils entretiennent avec les fichiers manuels. Le bibliothécaire doit donc penser cette relation dans une perspective pédagogique afin d'offrir au plus grand nombre les possibilités qu'apportent ces instruments.

3.2.2. Adaptation des compétences.

L'implantation de la machine en bibliothèque pose d'autres problèmes que ceux relatifs à la place qu'elle y occupe. Un problème d'adaptation, pour le bibliothécaire : le passage de la bibliographie imprimée, ou du fichier manuel, à la base de données dont le fonctionnement, l'organisation, sont beaucoup moins accessibles à l'esprit et dont par ailleurs on ne perçoit que ce que l'on y cherche.

D'autre part, la rapidité de la machine et les différentes possibilités qu'elle ouvre imprime un rythme différent à la recherche : le bibliothécaire doit être à même d'apprécier très rapidement les réponses affichées sur l'écran, pour évaluer par exemple, la validité d'une réponse au vu du nombre de références annoncées, et d'envisager d'autres termes pour l'interrogation au cas où l'insuffisance numérique du résultat laisserait penser que les documents correspondants à la question sont indexés sous un autre mot-clé ; dans la recherche traditionnelle qui relève aussi d'un schéma dialogique, le mécanisme de lecture, de va-et-vient entre les index et les notices à des fins de vérification et d'affinement de la recherche - le facteur-temps est moins important, la manipulation de l'imprimé donnant aux opérations une certaine lenteur.

D'autre part, il est nécessaire, pour les mêmes raisons (rapidité de l'outil, polysémie possible ou synonymie) de s'assurer de la pertinence des réponses en parcourant les titres des références obtenues, les mots-matières si la base les fournit ; tout ceci est à regrouper sous le terme de vérification et d'évaluation, à la fin d'une recherche ; l'étape de la préparation est tout aussi importante, et permet d'établir la stratégie visant à un recouvrement optimal de l'information.

C'est donc plus à une adaption des compétences du bibliothécaire à une nouvelle forme de tâches, qu'à une transformation radicale du travail de référence, que ressortit l'usage de la machine pour la recherche documentaire. Cette adaptation se fait par la pratique régulière de l'interrogation et par une mise à jour non moins régulière des connaissances relatives à tous les aspects déjà évoqués (les langages évoluent très vite, de nouvelles fonctions viennent améliorer la recherche, mais aussi de nombreuses bases se créent chaque année, sur lesquelles il faut se documenter pour offrir un service plus étendu).

3.3.1. Les rapports entre le bibliothécaire et le lecteur.

Nous avons évoqué précédemment la distance établie entre le bibliothécaire et le lecteur par l'utilisation de la machine au sein du service de référence, la spécialisation du bibliothécaire menant de sa part à une accentuation du caractère technique de son travail : ceci est un écueil à éviter dans le cadre de l'introduction des nouveaux outils. Le terminal n'est aujourd'hui qu'un moyen, parmi d'autres, d'accès à l'information et tout porte à croire que s'il en devient un jour un moyen privilégié, il ne sera alors pas plus complexe d'utilisation qu'un ouvrage de référence imprimé.

En revanche, la recherche automatisée permet une personnalisation du service que n'autorise pas la recherche manuelle, et l'on peut par ce biais accentuer l'aspect humain de la relation entre bibliothécaire et lecteur, par l'association étroite entre eux au moment de la préparation d'une interrogation, par des explications précises données par le bibliothécaire au lecteur sur les procédures utilisées. Ceci est à replacer dans le cadre général de la relation entre les deux parties et relève d'une psychologie générale de l'utilisateur et de la pratique du service public, mais la recherche documentaire est un domaine dans lequel les données psychologiques entrent pour une bonne part.

D'autre part, les expériences faites en bibliothèque publique révèlent un besoin documentaire important et qui n'est pas toujours satisfait par les bases existantes, non plus que par les bibliographies : l'observation de

ce genre de lacune serait, dans un proche avenir, l'occasion pour les services de référence de développer leur audience en développant leurs services et en offrant des bases contenant des références provenant par exemple des fonds spécialisés possédés par la bibliothèque dont ils font partie ; bases que l'on peut imaginer accessibles à partir d'autres bibliothèques. Ceci est vrai des bibliothèques publiques, pour des domaines encyclopédiques, mais aussi des bibliothèques spécialisées. Tout cela se situe bien sûr dans le cadre d'une information globale de la bibliothèque.

Tous les éléments que nous venons d'évoquer, vont dans le sens d'une intégration de la recherche documentaire automatisée dans un service de référence conçu comme un des moyens de communication de la bibliothèque avec son public, c'est-à-dire ouvert à la demande des lecteurs et attentif aussi à l'évolution de son public. Il ne s'agit pas d'utiliser les nouveaux instruments comme des "gadgets", mais d'organiser autour de leur implantation lorsqu'on la décide, un service beaucoup plus étendu et qui relève aussi bien des ouvrages de référence traditionnels.

CONCLUSION

L'automatisation de la recherche documentaire apporte au service de référence des changements plutôt qu'un bouleversement; face à la réalité de l'explosion documentaire, elle permet, dans des domaines de plus en plus nombreux (et surtout ceux qui requièrent les informations les plus récentes - sciences, techniques, et les domaines qui relèvent de l'actualité sociale et politique) d'accroître la rapidité de l'information bibliographique et factuelle, tout en développant, par des procédures nouvelles, la performance des bibliographies auxquelles elle donne accès.

La perspective d'une information bibliographique personnalisée, d'une information générale à jour font tout l'intérêt de son intégration au sein de la fonction de référence en bibliothèque. Le travail du bibliothécaire est modifié par l'implantation de ces nouveaux outils : une médiation s'ajoute entre le document et le lecteur, qui exige du bibliothécaire de référence une spécialisation annexe (dans la pratique des langages d'interrogation) et une attention redoublée à l'évolution du marché des bibliographies, des producteurs de bases et des intermédiaires dans le circuit de l'information (serveurs, réseaux). Il doit être en mesure d'évaluer, pour les recherches qui lui sont demandées, l'intérêt d'une recherche automatisée, en comparaison avec ce que peut apporter la recherche dans les ouvrages de référence "classiques".

Cette évolution nécessite à la fois une réflexion sur une nouvelle organisation du service de référence, sur la place que la machine y occupe et une définition réévaluée du service qu'il propose : l'expansion de la recherche en ligne a pour conséquence une ouverture accrue sur l'environnement documentaire et impose un développement accru des catalogues collectifs.

Le développement de ces outils, et leur généralisation, imposent d'autre part au bibliothécaire un travail d'explication auprès du public et une vigilance aussi bien quant à ses besoins et à ses attentes que quant à la situation du lecteur face à la machine : l'interrogation en conversationnel, plus

peut-être que la recherche classique, demande un dialogue approfondi entre le bibliothécaire et le lecteur.

Les nouvelles technologies, en même temps qu'elles apportent aux bibliothèques les moyens d'une efficacité accrue, développent dans la société tout entière des besoins documentaires nouveaux : nous avons noté à propos de l'expérience menée à la B.P.I. l'importance de la demande émanant de lecteurs engagés dans un cycle de formation permanente, ou justifiant leur recherche par des motivations professionnelles. Le service de référence pour aider à la satisfaction de cette demande dispose aujourd'hui, avec la recherche documentaire automatisée, d'un instrument de travail complémentaire aux ouvrages de référence imprimés et dont il doit envisager l'extension dans un avenir très proche (déjà certains instruments de référence ne sont plus disponibles sous forme imprimée). Mais ces besoins nouveaux ne peuvent, en tout état de cause toujours se satisfaire aujourd'hui de la recherche automatisée (pour des raisons qui tiennent à son coût autant qu'à ses performances - les domaines où elle intervient sont encore réduits).

C'est dans ce contexte que se trouve à nouveau posée à la bibliothèque la question de l'organisation d'un service de référence individualisé (quand il n'existe pas) ; individualisé par ses moyens, par ses locaux, par la spécialisation de son personnel. L'implantation des outils nouveaux peut être, nous semble-t-il, l'occasion de créer ce nouveau service, en mettant à profit les forces libérées de certaines tâches répétitives et la spécialisation qu'ils impliquent, par l'apprentissage des langages d'interrogation qu'ils exigent mais aussi pas les compétences bibliographiques et psychologiques qu'ils présupposent.

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

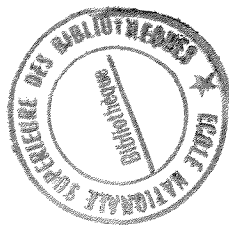
1. ANDERLA (Georges). - L'Information en 1985. - Paris : O.C.D.E., 1973.
2. BARRAL (S.) et NIVET (A.). - Le Système C.P.I. de Grenoble. In Bulletin des Bibliothèques de France, t. 25, 11, 1980, p. 533-538.
3. BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. Service des études et de la recherche. - La Télématicque documentaire à l'épreuve : usages et usagers des bases de données à la B.P.I./réd. par Philippe Coulaud. - Paris : B.P.I., 1982.
4. BISSERET (A.). - Pour une psychologie ergonomique des systèmes documentaires. In : Documentaliste, vol. 20, 1, 1983, p. 6-10.
5. BIVANS (M.). - Comparaison of manual and machine literature searches. In : Special Libraries, vol. 65, 1974, p. 216-222.
6. BOISSET (Michel). - L'automatisation à la bibliothèque de l'Institut Universitaire Européen : dans la perspective du service bibliothécaire national italien. In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 26, 1, 1981, p. 11-25.
7. CANNEL (Sheila E.) et MOWAT (Ian R.M.). - Charges for on-line searches in university libraries : a report on a survey. In : Journal of Librarianship, vol. 14, 3, 1982, p. 176-197.
8. CHAUMIER (Jacques). - L'accès automatisé à l'information. - Paris : Entreprise Moderne d'Édition, 1982.
9. CHAUVEINC (Marc). - Le Réseau bibliographique automatisé et l'accès au document. - Paris : Editions d'Organisation, 1982.
10. ELMAN (Stanley A.). - Cost comparison of manual and on-line computerized literature searching. In : Special Libraries, vol. 66, 1975, p. 12-18.
11. ENSOR (Pat). - Expanding use of computers in reference services. In : R.Q., 1982, p. 365-371.
12. GALVIN (Thomas). - Reference services and libraries. In : Encyclopedia of library and information science. - New York : M. Drekkes, 1978 -, vol. 25, p. 210-216.
13. GREEN (Samuel Swett). - Personal relations between librarians and readers. In : Library Journal, 1, 1876.
14. HASSANALY (Parina) et DOU (Henri). - Quand l'information va vers le chercheur. In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 27, 7, 1982.

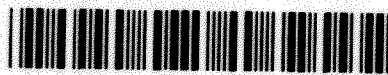
15. KATZ (William A.), - Introduction to reference work, - New York : Mc Graw - Hill, 1974.
16. KEENAN (Stella), MOORE (Nick), et OULTON (Anthony), - On-line information services in public libraries, In : Journal of Librarianship, vol. 13, 1981, p. 9-24.
17. LUSSATO (Bruno), - Le Défi Informatique, - Paris : Le livre de Poche : Pluriel, [1982].
18. MEINARDI (M.), - AGAPE conversationnel : un nouvel aspect des catalogues collectifs automatisés de périodiques, In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 25, 11, 1980, p. 519-532.
19. MINISTERE DE L'INDUSTRIE ET DE LA RECHERCHE, Bureau National de l'Information Scientifique et Technique, - La Recherche documentaire interactive : psychologie d'une activité nouvelle/ réd. par Marie-Christine Mallen, - Paris : La Documentation Française 1977.
20. MURFIN (Marjorie E.) et WYNAR (Lubomyr R.), - Reference services : an annotated bibliographic guide, - Littleton Co : Libraries Unlimited, 1977.
21. PAGE (A.), - Evaluation de Psychological Abstracts par l'entremise de trois systèmes en mode direct : comparaison des resultats d'une recherche bibliographique, In : Documentation et Bibliothèques, vol. 26, 2, 1980, p. 82-95.
22. PELOU (Pierre), - Les Développements de la recherche documentaire automatisée dans les B.U., In : Bulletin de la D.I.C.A., vol. 2, 5, 1977, p. 29-34.
23. REIBEL (J.), - Les Systèmes de documentation automatisée dans les bibliothèques universitaires américaines, In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 26, 12, 1980, p. 695-698.
24. REINER (F.), - L'Usage des systèmes informatiques dans les bibliothèques universitaires des Etats-Unis, In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 26, 12, 1980, p.685-693.
25. REMY (Danièle), - La Recherche documentaire automatisée à la bibliothèque du Centre scientifique d'Orsay : bilan de trois années de fonctionnement (1977-1979), In : Bulletin des Bibliothèques de France, t. 25, 7, 1980, p. 341-346.
26. ROTHSTEIN (Samuel), - Reference services : the new dimension in librarianship, In : College an research libraries, 22, 11-18, 1961.
27. SANCHEZ NISTAL (J.M.) et ALVARO BERMEJO (C.), - La Recuperacion bibliografica en historia de Espana, In : Revista Espanola de Documentation Cientifica, 4, 3, 1981, p. 247-254.

TABLE DES MATIERES

Introduction	
Le service de référence, ses tâches, et la question de l'automatisation,	2-6
1. La pression de la nécessité : le service de référence face à l'automatisation : le cadre général,	7-13
1.1. Les éléments nouveaux	
1.1.1. Inflation de la documentation	
1.1.2. L'existence d'un nouvel outil : l'informatique	
1.1.3. Une demande plus pointue du lecteur	
1.2. Les promesses de solution	
1.2.1. Economie de temps	
1.2.2. Economie d'espace	
1.3. Le cadre général	
1.3.1. Le cadre juridique	
1.3.2. Le cadre financier	
2. Transformation de la fonction de référence	14-30
2.1. Description des nouveaux outils : évaluation	
2.1.1. Bases de données	
2.1.2. Catalogues informatisés	
2.1.3. Le terminal et son utilisation	
2.2. Transformation de la fonction de référence : vers un statut	
2.2.1. Place des nouveaux outils dans les services où ils sont utilisés : les bibliothèques universitaires	
2.2.2. Les expériences en bibliothèque publique,	
2.2.3. Transformation du rapport à l'environnement documentaire	

3. Le rôle du bibliothécaire	31-38
3.1. Les anciens instruments et les nouveaux	
3.2. Redéfinition des tâches	
3.2.1. La machine et le service de référence	
3.2.2. Adaptation des compétences	
3.3. Le rapport entre le bibliothécaire et le lecteur	
Conclusion	39-41
Bibliographie	42-44
Table des matières	45-46





* 9 5 4 3 6 7 4 *