

# Les bibliothèques françaises en ligne

## Une vue de l'extérieur

La navigation sur Internet connaît un de ses moments les plus exaltants dans la découverte de ressources distantes. J'ai vécu cet instant pour la toute première fois un soir de 1989, à l'université de Californie, quand un étudiant m'a montré comment consulter les fiches de catalogue des bibliothèques d'Oxford – de l'autre côté de l'Atlantique, au Royaume-Uni – à partir d'un laboratoire installé dans les sous-sols de Berkeley. À l'époque, cela s'apparentait pour moi à de la magie pure et simple.

*Jack Kessler*

Rédacteur de *FYI France*  
[kessler@well.sf.ca.us](mailto:kessler@well.sf.ca.us)

Dès lors, l'accès « international » aux bibliothèques présentes sur l'Internet n'a cessé de me passionner. Le Royaume-Uni avait cependant des côtés par trop familiers : si le contact avec Oxford était en soi excitant, la langue quasi commune que partagent les Américains et les Britanniques rendait l'accès Internet entre ces deux pays presque évident et banal. La France, qui comptait aussi parmi les pionniers de l'essor de l'Internet, avait de grandes bibliothèques, des innovations comme le Minitel, et des questions très comparables à poser aux nouvelles techniques de numérisation. Surtout, il n'y avait rien d'évident ni de banal dans l'usage que ce pays faisait de l'Internet, que l'on pense au prodigieux engouement pour les nouvelles technologies ou aux immenses difficultés que soulève forcément la volonté d'essayer de tout faire en deux langues. De mon point de vue, et à ce moment-là, la France apparaissait comme un objet d'étude fascinant, à cause de la sophistication qu'y connaissaient les techniques de numérisation et parce qu'elle représentait idéalement les pays du monde non anglophone qui,

sous peu, devraient eux aussi affronter l'assaut de l'Internet. Cette fascination perdue ; les problèmes qui, au départ, se sont posés aux Français se posent à l'heure actuelle aux Chinois, aux Japonais, aux Indonésiens et à bien d'autres.

Il s'agit donc ici de tenter de cerner ce que cela peut signifier d'être un étranger dans l'utilisation des techniques numériques ; et plus précisément un étranger qui, à partir des États-Unis, tente de localiser et d'utiliser des ressources de bibliothèque disponibles sur l'Internet, et en l'occurrence matériellement situées en France. On pourrait toutefois renverser les choses : les arguments développés ici valent également pour un utilisateur qui, à partir de la France, chercherait à utiliser un catalogue en ligne proposé par une bibliothèque du Kansas – ou pour quelqu'un qui voudrait les utiliser toutes à partir du Japon, ou encore pour quelqu'un qui, des États-Unis ou de France, essaierait de comprendre le message qu'entend transmettre l'excellent site en ligne de la Bibliothèque nationale de Chine. Des progrès ont certes été accomplis, mais quantité de vieux problèmes

\* Traduit de l'anglais par Oristelle Bonis.

Avant d'être l'éditeur de FYI France (<http://www.fyifrance.com>), **Jack Kessler** fut d'abord consultant en Internet. Diplômé en sciences politiques, en droit et en sciences de l'information et des bibliothèques, il a publié plusieurs ouvrages et articles, dont Internet Digital Libraries: the International Dimension (Artech House, 1996), Directory to Fulltext Online Resources (Meckler, 1992) et « The French case » dans Libraries, Networks and Europe (BLRD, 1994). Il a également publié plusieurs articles dans le BBF.

persistent, et il est affligeant de constater qu'ils restent aussi entiers qu'en 1989, que plusieurs d'entre eux, même, ne sont toujours pas pris en compte.

### Trouver « France ». Vue de l'extérieur

Comment une personne extérieure au pays, un étranger, peut-il, en ligne sur l'Internet, localiser et utiliser une bibliothèque qui se trouve en France ? La démarche est-elle facile, aujourd'hui, en 2002 ? Est-elle profitable ? Est-il possible de l'améliorer ?

#### Les points d'accès : moteurs de recherche, portails

À l'heure actuelle, la première priorité des bibliothèques, de France ou d'ailleurs, souhaitant pouvoir être facilement localisées par les internautes, consiste à se faire enregistrer – et à le rester – sur les moteurs de recherche des services publics : Yahoo, Altavista, Nomade, Voilà, Wanadoo, Google...

Ces outils n'en posent pas moins un vrai problème de fond qui devient vite de plus en plus préoccupant. Tous ont en principe été conçus pour aider les utilisateurs à trouver ce qu'ils cherchent sur l'Internet, mais y parviennent-ils vraiment ? En restant dans le cadre du seul exemple français, permettent-ils effectivement de trouver des bibliothèques au moyen du terme de recherche « bibliothèques » ? Témoin cette vérification aléatoire, effectuée le 16 mars 2002 à six heures du matin (heure de San

Francisco)... Une précision utile, car, dans ce domaine, le vent du changement souffle fort, et constamment.

- *Wanadoo.fr* : 343 réponses
- *Altavista.com* : 152 725 résultats
- *fr:Altavista.com* : 77 055 pages France  
152 725 pages sur tout le web
- *Nomade.fr* : 200 sites francophones  
145 000 pages sur le web mondial
- *Voilà.fr* : 86 web francophone  
625 web mondial
- *Yahoo.fr* : 44 catégories et 431 sites
- *Yahoo.com* : 33 sites
- *Google.com* : 3 830 réponses.

Comment interpréter ces chiffres différents, souvent très élevés ? Quelle signification peuvent-ils avoir pour l'utilisateur ? Pour un bibliothécaire, un bibliométricien ou un analyste des systèmes de recherche, ces statistiques restent assez hermétiques. Pour un utilisateur de bibliothèque, elles n'ont aucun sens. Il n'empêche que c'est bel et bien ainsi, au moyen d'informations téléchargées sur le réseau Internet, que la plupart des utilisateurs étrangers abordent aujourd'hui pour la première fois les bibliothèques françaises.

Les plus grands moteurs de recherche publics comportent généralement un site web qui lance automatiquement des « spiders », autrement dit des programmes de traitement de l'information qui, périodiquement, scrutent des parties importantes du réseau Internet et indexent les sites qu'ils y ont trouvés. Les astuces permettant de leur rendre les sites plus visibles consistent entre autres à utiliser des métadonnées, à réduire le nombre des strates d'information successives de chaque site, car les « spiders » ne s'attardent que sur les deux ou trois premières d'entre elles, à dûment sélectionner enfin les mots clefs (« bibliothèque », par exemple, ou « numérique » et « France ») en les réitérant sur les pages d'appel, en particulier à des endroits stratégiques comme les titres<sup>1</sup>.

Pour d'autres services, le site sur lequel la recherche est effectuée doit au préalable avoir été enregistré. Ainsi, les équipes d'évaluateurs de Yahoo n'inscrivent sur leurs listes que les sites se conformant à certaines réglementations, même si de fait ils élargissent ces listes restrictives en proposant également des outils de recherche générale de type web. Les sites candidats à l'inscription sur ces listes sont tenus de remplir une demande en ligne, dont le renouvellement doit faire partie des opérations de routine accomplies par la maintenance du site. Il existe d'ailleurs des services qui se chargent de renouveler périodiquement l'enregistrement des sites en utilisant pour ce faire plusieurs moteurs de recherche.

Il y a aussi des moteurs de recherche en ligne qui enregistrent un site moyennant un droit d'entrée. Quelle que soit la valeur ainsi ajoutée par ce service (« ciblage » d'une profession ou d'une branche d'activités particulière, caractéristiques absentes des autres moteurs de recherche, présentation « attrayante » de l'interface d'un portail...), les bibliothèques peuvent, selon les cas, estimer intéressant ou superflu d'acquiescer ce droit.

Tout cela, cependant, ne se fait pas, ou très peu, de façon automatique. Il ne suffit pas, et de moins en moins, de créer un site web et d'attendre simplement que les utilisateurs cliquent dessus. L'Internet grossissant de jour en jour, un site qui ne se soucie pas assez de sa « présence » sur les moteurs de recherche (de la manière dont il apparaît aux utilisateurs qui essaient de le trouver à l'aide de moteurs de recherche) court le risque de passer inaperçu et dès lors d'être enseveli sous l'avalanche des « 3 830 réponses » fournies par Google ou des « 152 725 résultats » d'Altavista. Selon un vieil adage applicable aux techniques de « marketing », « l'arbre qui

1. Voir aussi « Tricks used to manipulate Google search results », by Andrea Orr, Reuters, Palo Alto, March 13, <http://biz.yahoo.com/rf/020313/nl13370398>

*tombe sans bruit dans la forêt n'est tombé pour personne* ».

S'il s'agit d'améliorer la visibilité en ligne, les concepteurs de site – et les bibliothécaires qui chargent ces spécialistes de rendre leurs établissements accessibles sur le Net – doivent prendre en compte une longue liste de points noirs des moteurs de recherche. En voici des exemples.

#### Problèmes d'orthographe : l'accès « multilingue »

Tant qu'Unicode<sup>2</sup> n'aura pas résolu ces problèmes – et aussi longtemps qu'il ne sera pas disponible mondialement, aussi longtemps qu'il n'aura pas permis d'éliminer la lourdeur des systèmes et des données « hérités »... –, un mot tel que « bibliothèques » donnera du fil à retordre aux utilisateurs étrangers et aux systèmes eux-mêmes.

Qu'il s'agisse de l'Internet ou de la numérisation, aucune des diverses formulations des systèmes essentiellement anglo-saxons mis au point pour solutionner les problèmes d'orthographe (pas plus « ASCII » que « Extended ASCII », « Microsoft ASCII », « ISO Latin 1/ISO 8859-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 (Latin 5), 10 (Latin 6) » ou n'importe quel autre code ajouté à la soupe alphabétique de la numérisation<sup>3</sup>) n'a à ce jour acquis de validité commerciale universelle, ou levé si peu que ce soit l'épineux problème « des systèmes, des données et des comportements hérités ».

Aujourd'hui, à l'heure où tant de systèmes numériques sont d'ores et déjà en place, les utilisateurs continuent de recourir – et recourront peut-être toujours – à des méthodes inédites ou anciennes pour entrer la lettre è dans leurs terminaux d'ordinateur, et ils s'y prennent de telle façon que les systèmes actuels sont impuissants à reconnaître ce caractère. Que cela soit dû à une étrange

combinaison de plusieurs touches du clavier, à un « clic » de souris qui revient au même, à une fonction « copier-coller » permise par un codage vieux de plusieurs années ou par trop excentrique, tôt ou tard l'utilisateur trouve inmanquablement un moyen d'arriver au résultat tant redouté : l'impossibilité de récupérer l'information. Il s'agit là du problème posé par « les systèmes, les données et les comportements hérités ».

Si le fait de correctement taper la lettre è sur un clavier semble un projet somme toute simple, il ne faut pas oublier que la langue française ne

### Tôt ou tard l'utilisateur trouve inmanquablement un moyen d'arriver au résultat tant redouté : l'impossibilité de récupérer l'information

constitue que la partie émergée de l'iceberg : parmi la multiplicité des langues parlées sur la planète, désormais toutes en passe d'être numérisées et pratiquées en ligne, combien d'autres possibilités peuvent encore s'offrir à l'excentricité des utilisateurs ou aux problèmes « d'héritage » ? En ce qui concerne les nouveaux systèmes, Unicode est sans doute la tentative sur laquelle on peut le plus sûrement parier que ces difficultés seront tôt ou tard surmontées, mais l'excentricité des utilisateurs et les questions d'héritage sortent largement du champ d'Unicode.

Les concepteurs des systèmes peuvent refuser d'en convenir, mais les bibliothécaires savent à quel point c'est vrai et important. Dans une bibliothèque, « le client est roi », et les clients des bibliothèques, justement, sont toujours assez excentriques et

très souvent difficiles. Au fond, c'est d'ailleurs pour cela qu'ils fréquentent la bibliothèque, parce qu'il n'y a pas là de « réponse facile » à l'extérieur. Si bien qu'une des premières difficultés, pour trouver « bibliothèques » à l'aide des moteurs de recherche de l'Internet, est que les utilisateurs n'orthographient jamais tous ce mot de la même façon, et que les systèmes d'information, de même que leurs concepteurs, ne peuvent (n'ont pu jusqu'alors et ne pourront peut-être jamais) anticiper la diversité de ces usages.

De surcroît, un accès réellement multilingue suppose beaucoup plus que la capacité à orthographier une langue ou à la parler. Les différences culturelles représentées par les différences linguistiques touchent à des idées, des perceptions, des préjugés sous-jacents, tus et acceptés à la fois, à des nuances dans les façons de penser dont on ne peut nier l'influence. La traduction, si indispensable soit-elle, reste au mieux un genre littéraire. Reconnue sous cette forme, elle peut cependant s'avérer d'un apport inestimable quant à l'accès aux biens intellectuels et à leur compréhension. Peu importe, en l'occurrence, que l'opération soit parfaite ; il faut savoir qu'elle ne peut l'être. Le titre de la biographie du plus célèbre traducteur anglais de poésie chinoise classique reprend judicieusement sa traduction d'un vers d'un ancien poème chinois, *Madly Singing in the Mountains* (« Chanter dans les montagnes, éperduement »), une formulation que seul pouvait forger un intellectuel anglais proche du groupe de Bloomsbury<sup>4</sup>.

Il n'en demeure pas moins qu'il faut essayer de traduire, et que cela est trop rarement tenté sur les réseaux Internet. Les bibliothèques françaises (dont plusieurs offrent désormais d'excellents sites multilingues en ligne) peuvent servir à démontrer non seulement qu'il est

2. <http://www.unicode.org/>

3. « Les nouveaux enjeux de la normalisation » (dossier), *BBF*, 1993, t. 38, n° 5.

4. Ivan Morris, ed. *Madly singing in the mountains: an appreciation and anthology of Arthur Waley*, Allen & Unwin, 1970.

possible d'intégrer cet effort au principal site web, mais aussi que l'entreprise vaut d'être tentée.

Dans le cas d'une école ou d'une université, la traduction du site web est parfois réalisée par les étudiants en langue. Les traductions subrepticement proposées par maints logiciels installés sur les ordinateurs personnels (ou accessibles en ligne sur Google.com et Babelfish.com) fourniront éventuellement des formules risibles, sans doute, mais néanmoins utiles, pratiques au moins pour les conférences en ligne et intéressantes aussi pour les sites web actifs, ne serait-ce que pour la présentation de la page d'accueil que consultent les utilisateurs.

Tout site ambitionnant de présenter une version traduite avec exactitude doit en dernier recours faire appel à des locuteurs de langue maternelle, au moins pour la formulation du texte définitif, même si ce n'est pas à eux qu'est confié le soin de tout traduire. Les nuances de langage sont trop importantes pour que l'on puisse uniquement s'en remettre à la traduction automatique ou à des étudiants, si doués soient-ils, car bien plus qu'une tâche perfectible ou un processus, la traduction est pour l'essentiel un genre littéraire. Chaque langue module le sens des mots à l'infini, et les associations spontanées varient en fonction de l'actualité : les références à la « place Rouge » (« Red Square ») ou au « World Trade Center » (le « Centre du commerce mondial » dont le nom est exceptionnellement traduit en français) doivent être contrôlées par un locuteur de langue maternelle qui se tient au courant de l'actualité et connaît les nuances et les associations de mots et d'idées les plus « parlantes » pour les utilisateurs.

Aujourd'hui que l'Internet s'est répandu partout, il ne devrait toutefois pas être très difficile de trouver, où que ce soit, des locuteurs de langue maternelle capables d'au moins superviser les traductions des sites web.

### Défis booléens

La logique des procédures de recherche et de récupération des informations est à l'heure actuelle à l'origine d'un deuxième obstacle auquel se heurtent les utilisateurs qui consultent les sites des bibliothèques en ligne. Bien qu'il s'agisse peut-être du mieux connu des problèmes qualifiés d'« intuitifs » par les logiciens et les mathématiciens, il est tout sauf évident pour l'utilisateur non initié. Si logique qu'elle puisse paraître intuitivement, l'idée de compléter par le nom « Limoges » une recherche à partir du mot « bibliothèques » (en sorte de « limiter la recherche à l'aide de la conjonction booléenne *et* »), s'avère sinon mauvaise en soi, du moins très frustrante pour la plupart des utilisateurs.

Les listes d'instructions détaillées, mais généralement ignorées, placées à côté de tous les catalogues en ligne

Les nuances de langage sont trop importantes pour que l'on puisse uniquement s'en remettre à la traduction automatique ou à des étudiants

attestent : les utilisateurs ont du mal à élargir leurs critères de recherche au-delà du terme initialement choisi et des paramètres par défaut. En l'occurrence, le mot « bibliothèques » et la procédure de « recherche simple » représentent la limite supérieure de leurs tentatives – et donc des résultats qu'ils obtiennent. Placés devant des milliers de possibilités, ils agissent comme l'ont fait avant eux pendant des siècles les lecteurs des bibliothèques « classiques », et autrement moins bien pourvus : en prenant les

yeux fermés le titre placé en haut de la pile.

Les concepteurs des systèmes ont durement bataillé pour affiner la sophistication de la fonction recherche : critères multiples, date et « butées » de divers types, emboîtement des informations récupérées, troncation, options de recherche en mémoire, la liste de leurs trouvailles est démesurément longue. Les systèmes classent également les données récupérées en fonction de l'intérêt qu'elles présentent pour l'utilisateur, de telle sorte que ce que ce dernier prélève « sur le haut de la pile » a toutes les chances de lui être utile. Les systèmes commerciaux les plus appréciés, tels que Yahoo ! et Amazon, le laissent même décider des critères à utiliser pour opérer cette classification, que ce soit par ordre ascendant ou descendant. À titre d'exemple, voici ceux qu'Amazon a définis pour les livres, imprimés ou numériques, mis en vente sur son site :

- Titres représentés
- Meilleures ventes
- Jugements de lecteurs
- Prix : du moins cher au plus cher
- Prix : du plus cher au moins cher
- Date de publication
- Ordre alphabétique : de A à Z
- Ordre alphabétique : de Z à A.

Ces critères permettent à l'utilisateur de classer les données récupérées. Les bons catalogues de bibliothèques en ligne peuvent facilement fonctionner sur le même principe.

Bref, il s'agit de coordonner l'indexation avant et après le lancement des procédures de recherche et de récupération, vieille recette qui serait infiniment efficace si seulement les utilisateurs y recouraient. Force est de constater que les systèmes de moteurs de recherche les plus appréciés sont ceux qui effectuent sans autre intervention la recherche et la récupération des données, au lieu d'obliger l'utilisateur à s'en charger.

Les choses pourraient changer, toutefois. Le rapide développement des capacités des ordinateurs personnels (avec des vitesses de traitement

de l'information qui se comptent désormais en gigahertz, des RAM de plusieurs centaines de méga-octets, de prodigieuses réserves de mémoire) associé au faible coût des logiciels de récupération de l'information et des bases de données font que l'univers qui s'offre à l'utilisateur en 2002 est très différent de celui qui vit la conception de la plupart des catalogues de bibliothèque en ligne.

À l'heure actuelle, le moindre ordinateur portable a une capacité de manipulation des données supérieure à celle dont étaient dotés les systèmes centraux des bibliothèques, à l'époque où l'on réfléchissait en priorité à l'accès en ligne des utilisateurs ; ceux-ci sont loin, aujourd'hui, de devoir se contenter de simplement lire les informations sur écran. Une étudiante qui passe des heures à charger d'innombrables clips musicaux particulièrement gourmands en mémoire – puis à les organiser grâce au logiciel de montage dont elle s'est équipée, à adapter leurs formats à son lecteur MP3, à trier inlassablement sa base de données en établissant des listes de titres par catégories – en sait plus long sur la structure et les capacités sous-jacentes de cette base de données que le laisse entendre l'organisation simpliste qui prévaut actuellement dans la plupart des catalogues en ligne. Pour peu qu'on lui fournisse les informations en quantité suffisante, elle serait parfaitement capable de faire elle-même des merveilles. Il est donc indispensable de repenser cette conception, et il faudra sans arrêt la revoir puisque les outils dont se dotent les utilisateurs deviennent toujours plus performants.

#### « Canada » : les fausses pistes

Il y a aussi le risque que les « bibliothèques » trouvées ne soient pas localisées en France, mais au Canada... Anticiper l'infinie variété des possibilités d'indexation devient le jeu par excellence de la recherche documentaire. Imaginer, à l'avance, à quoi l'uti-

lisateur va s'intéresser : par exemple, ce que l'on aura baptisé « secret industriel » sous les rubriques « *copyright* », « brevet d'invention » ou « propriété intellectuelle ». Cela a toujours été un défi majeur dans la conception des outils de recherche et de récupération des données.

Tant de choses dépendent des caractéristiques individuelles de l'utilisateur. A-t-on affaire à un enfant de sept ans qui voudrait apprendre à monter à cheval ? À un capitaine d'industrie désireux d'investir à titre personnel cent mille dollars en bourse avant de partir déjeuner ? À

La multiplicité  
des fantaisies d'ordre  
sémantique et syntaxique  
obtenues au terme  
d'un exercice booléen  
effectué au moyen  
d'un moteur de recherche  
moderne  
est impressionnante

un avocat en quête d'un argument solide auquel accrocher un procès ou à un écrivain cherchant une échappatoire pour ne pas être condamné lors de ce même procès ? Le savoir-faire professionnel le plus ancien et le plus précieux des bibliothécaires ne concerne ni la conception des systèmes, ni la supervision des procédures de recherche et de récupération de l'information en ligne : il a trait à la finesse de la caractérisation du public qu'ils touchent, à leur capacité à en prévoir la composition et à la prendre en compte dans la conception des outils qu'ils mettent à sa disposition.

Face à un utilisateur désireux de se renseigner sur les « bibliothèques françaises », le bibliothécaire sait

donc qu'il faut au moins lui demander de préciser s'il s'intéresse aux bibliothèques de France, ou à toute bibliothèque susceptible de contenir des documents en français. Or, une recherche simple opérée à l'aide d'un système n'admettant qu'un unique mot clef – tel ceux sur lesquels les utilisateurs se rabattent trop volontiers, ou qui leur sont exclusivement proposés –, donnera d'innombrables entrées de « bibliothèques » récupérées dans les excellentes ressources canadiennes, ce qui certes sera parfaitement utile si tel était bien l'objet de la recherche, mais tout à fait superflu s'il s'agissait simplement de repérer des bibliothèques situées sur le territoire français.

Ce problème des « fausses pistes » a d'autres conséquences. La multiplicité des fantaisies d'ordre sémantique et syntaxique obtenues au terme d'un exercice booléen effectué au moyen d'un moteur de recherche moderne est impressionnante. Une recherche sur le mot « bibliothèques » menée avec celui qui est à l'heure actuelle le plus performant de tous (Google) donne, parmi bien d'autres : « Paire de *Bibliothèques* George III en bois de buis avec portes grillagées en cuivre, article n° TC12256, dimensions 2,30 m de haut x 0,76 m de large x 30,5 de profondeur. Prix indiqué : 48000 \$... » Une petite annonce pour un meuble ancien très cher, glissée parmi quantité d'entrées parfaitement inutiles, « canadiennes » ou autres, toutes pourtant classées comme éminemment pertinentes par l'algorithme de recherche. Même la recherche booléenne pour « bibliothèques (and) Limoges », signale, parmi un nombre à peu près aussi imposant de termes récupérés : « une mandoline [*sic*] signée Vincenzo Campanino, Fine Antiques, Lange Leemstraat 75B2018 Anvers »... et la présente de surcroît en tête de liste pour mieux en souligner l'intérêt. Rien d'étonnant à ce que les utilisateurs se sentent frustrés.

Aujourd'hui qu'ils possèdent un savoir beaucoup plus sophistiqué sur

l'information numérique et disposent d'un équipement plus élaboré, une grande partie du fastidieux travail de recherche et de récupération des données pourrait de fait leur être épargnée.

L'une des toutes premières et des principales contributions de l'ordinateur personnel aux activités « sérieuses » (dans ses applications à la recherche personnelle ou professionnelle) fut le scénario « et si » : la capacité, offerte à tout utilisateur par les logiciels de tableurs, de trier et d'organiser une masse impressionnante de données pour vérifier dans quelle mesure chaque alternative va ou non affecter tel ou tel résultat - « et si on procédait comme ci, ou comme ça... » Nous sommes peut-être sur le point de voir ce scénario se reproduire, mais cette fois dans le domaine de la récupération des données.

Si la pertinence est un problème épistémologique « retors » qui pose des difficultés notoires aux systèmes automatisés, l'intelligence humaine, en revanche, exerce quotidiennement sa capacité de jugement. Pour peu que les systèmes de bibliothèque offrent à un public plus averti que par le passé des séries d'alternatives suffisamment enrichies en « balises », un nombre de plus en plus important d'utilisateurs pourrait maintenant, en se servant des systèmes puissants dont ils sont équipés, arriver mieux que quiconque à trier et organiser ces « balises » en sorte d'obtenir les résultats les plus pertinents quant à leurs recherches personnelles.

**Les « listes gigognes » :  
des cercles concentriques  
de plus en plus larges**

Se pose par ailleurs, en informatique comme sur l'Internet, le problème majeur de la superposition des couches d'information, des innombrables niveaux hiérarchiques qui séparent celui qui cherche de ce qu'il cherche, et précisément dans ce moyen de communication qui était censé niveler toutes les hié-

chies, assurer à tous un accès direct et démocratique, rendre l'information « hypertextuelle » et « gratuite ».

Ces différentes couches renferment une succession de listes à l'intérieur de listes : toute récupération de données peut désormais porter sur des centaines de milliers de ressources Internet, dont beaucoup sont ni plus ni moins des listes de milliers d'autres ressources Internet, dont beaucoup sont... et ainsi de suite, à l'infini. Il arrive d'ailleurs que ce trajet ramène l'utilisateur à son point de départ, que la stratégie d'un moteur de recherche le renvoie sur un site web qui lui-même le renvoie à un échange de méls qui le renvoie à la stratégie du premier moteur de recherche, au gré d'un processus en circuit fermé idéal pour la propagation des rumeurs, des informations erronées, des adresses périmées. Rien n'illustre mieux la nature borgesienne de cette « bibliothèque de Babel » à laquelle s'apparente l'Internet que son organisation en « listes gigognes ».

Pour pallier cela, les bibliothèques qui veulent convaincre les utilisateurs de leur sérieux doivent s'employer à soigner leur présence sur Internet et leur page web. Cela suppose catégoriquement d'employer un nom de domaine approprié et clairement visible. Pour prendre un exemple, une recherche effectuée à l'aide de Google pour l'« hôtel Bayerischer Hof de Munich » permet effectivement d'obtenir le site web de l'hôtel - <http://www.bayerischerhof.de/> -, mais noyé au milieu d'une longue liste d'autres renseignements où l'on trouve :

- [www.germany-hotels.net/munich-hotels/bayerischer-hof/rates/rates.htm](http://www.germany-hotels.net/munich-hotels/bayerischer-hof/rates/rates.htm)
- [www.ehi.com/travel/ehi/germany/munich-hotels-bayerischer-hof-hotel.htm](http://www.ehi.com/travel/ehi/germany/munich-hotels-bayerischer-hof-hotel.htm)
- [www.hotel-reservation-munich.com/](http://www.hotel-reservation-munich.com/)
- [www.holidaycityeurope.com/munichhotels/](http://www.holidaycityeurope.com/munichhotels/)
- [www.hotelsingermany.com/Munich/BayerischerHof/](http://www.hotelsingermany.com/Munich/BayerischerHof/)
- [\[reservations/MUC/BAYERISCHER-HOF.asp\]\(http://reservations/MUC/BAYERISCHER-HOF.asp\)](http://www.mytravelguide.com/cheap-hotel-and-condo-discount-</a></li>
</ul>
</div>
<div data-bbox=)

etc., etc. Des adresses commerciales de réservation d'hôtel ou d'agences de voyages, des visites guidées de la ville, des tour-opérateurs, des sites municipaux web, des tas et des tas de choses autres que l'hôtel auquel on s'intéresse, quantité de ressources secondaires qui renvoient parfois les unes aux autres, mais trop rarement à la « rubrique identifiée » qu'on cherchait à se procurer - des listes gigognes.

Pour contourner cette difficulté, le site doit être plus fréquemment utilisé et ses mots clefs plus judicieusement placés sur la page web, il faut installer et maintenir en permanence des procédures d'enregistrement des moteurs de recherche Internet, y réfléchir enfin en termes de « marché » si l'on veut que les utilisateurs puissent le trouver en ligne dans la cacophonie grandissante du « réseau des réseaux ».

## Modifications problématiques

Une fois que l'adresse URL a été établie, elle ne doit plus être modifiée.

Passer d'une formule aussi terne que « [frmop11.ac.fr](http://frmop11.ac.fr) » à un intitulé plus excitant, « [Oulipo.fr](http://Oulipo.fr) » par exemple, peut paraître commercialement, et superficiellement, plus « parlant » aux responsables du service en question, mais ce changement de nom pose au moins deux problèmes de taille.

En premier lieu, si l'on modifie le numéro de base de l'adresse IP, il est clair que les utilisateurs ne le trouveront plus. Évidemment, avec tous ces liens erronés... Il faut alors insérer et entretenir - des années, dans la plupart des cas, car les liens Internet assurés par des personnes étrangères au site risquent de n'être pas mis à jour avant longtemps... - une page qui renvoie automatiquement à la bonne adresse en précisant : « *Ce lien est périmé ; le site que vous voulez consulter est maintenant à l'adresse [oulipo.fr](http://oulipo.fr) ; à laquelle vous allez être* »

*transféré dans un délai de 5 secondes. Merci de remettre votre lien à jour.* » Souvent, trop souvent hélas, les systèmes ayant opéré ce type de changement s'aperçoivent que leur ancien hôte, qui avait promis de maintenir la fonction de renvoi automatique au nouveau lien, n'a pas tenu parole ou a cessé son activité, et que pour une raison ou pour une autre, du jour au lendemain une multitude d'utilisateurs ne peuvent plus se connecter.

En deuxième lieu, même lorsque le numéro de base de l'adresse IP est conservé et que seul le nom du domaine change (que « frmp11.ac.fr » devient « Oulipo. fr » mais que le numéro reste 209.24.137.123, par exemple), et quand bien même les opérateurs des systèmes assurent qu'il n'y a « pas de souci » et qu'ils prendront tout en charge, cela laisse entier le problème dû aux « comportements hérités » des utilisateurs qui ont noté par écrit, au crayon ou au stylo, l'adresse « frmp11.ac.fr » sur des bouts de papier désormais privés de toute utilité par la révision prétendument sûre du nom de domaine de la bibliothèque. On ne saurait citer tous les systèmes qui s'y sont essayés. Il s'agit pour la plupart de vieilles universités ou d'institutions publiques prestigieuses très en avance sur de nombreux plans, mais qui se laissent ironiquement piéger quand elles renoncent aux intitulés imaginés par les ingénieurs de l'ancienne école dans un souci de « marketing ».

Parce qu'il est plus insidieux et autrement plus difficile à contrôler, le changement d'« aiguillage » s'avère encore pire que le changement d'adresse. Au sein du système d'information interne protégé par des couches successives de savoir-faire spécialisé, de structures administratives et de considérations sur le piratage, l'organisation des banques de mémoire est jalousement surveillée par les ingénieurs informaticiens : le tout-venant des profanes, en particulier les décideurs au plus haut niveau, n'y accède qu'à ses risques et périls

et, dans les faits, d'ailleurs, personne n'y est autorisé.

Par conséquent, l'achat d'un nouveau système, voire la reconfiguration d'un système déjà installé, même si elle ne vise qu'à adapter un nouveau logiciel, entraîne forcément l'ajout de nouvelles couches au répertoire déjà constitué (les intitulés « www » et « httdocs », par exemple), et l'ancienne adresse Internet, « <http://www.auxerre.culture.gouv.fr/culture/arcnat/auxerre/fr/acc.htm> », devient subitement « <http://www.auxerre.culture.gouv.fr/culture/www/htdoc/arcnat/auxerre/fr/acc.htm> ».

Du point de vue des ingénieurs informaticiens, c'est sans doute beaucoup plus pratique ; ils font ainsi l'économie de nombreuses heures de travail payées au prix fort et, le cas échéant, se mettent en conformité avec les spécifications requises par un nouveau vendeur.

En revanche, l'utilisateur de bibliothèque qui tente d'effectuer une recherche en ligne à partir du mot « bibliothèques » aura droit aux messages suivants :

- *La ressource demandée n'existe pas sur ce serveur.*
- *Cette adresse est invalide, ou vous l'avez tapée de manière erronée.*
- *Pour retourner à la ressource précédente...*
- *Pour signaler un lien invalide...*

Face au terrible message « 404 introuvable. Vous êtes perdu » (il n'existait pas de « pièce 404 » au CERN à l'époque où Tim Berners-Lee y travaillait<sup>5</sup>), l'internaute moyen renonce instantanément à sa recherche et s'en va tout bonnement « cliquer » ailleurs.

Le fait de modifier et plus particulièrement d'augmenter les strates successives dont se compose l'adresse peut aussi avoir pour effet de mettre un site hors de la portée des moteurs de recherche, car nombre de ces derniers s'en tiennent à scruter les premières pages d'accueil et de pré-

sentation. Un changement d'adresse et l'ajout de deux niveaux hiérarchiques supplémentaires suffisent parfois à rendre un site complètement indétectable par les « radars » d'Internet. Or, bien sûr, ce qui devient ainsi indétectable n'apparaît pas sur l'écran.

Là aussi, les efforts internes engagés par les opérateurs des systèmes afin de contourner cette difficulté (au moyen d'astuces de leur cru visant à assurer les procédures de renvoi automatique) ne la lèvent que partiellement. Les utilisateurs, en effet, disposent toujours de l'ancien aiguillage (sans l'addition des mentions « /www/httdocs ») griffonné sur un bout de papier, inséré dans un texte officiel imprimé, ou, pire encore, imprimé sur une liste quelconque ; le lecteur lambda ou le membre d'une commission d'examen tapera sur son clavier la formule qu'il a sous les yeux... et il recevra en échange le message de type « 404 ». L'efficacité interne apportée par la modification instaurée est donc plus que contestable.

Assez ironiquement, donc, le changement en soi et pour soi est donc une mauvaise chose, sur ce médium qui est incontestablement le plus modulable de tous. Si méritoires que soient les progrès de l'industrie de l'Internet et les recherches menées pour formuler des adresses « permanentes » ou « pérennes<sup>6</sup> », tant que rien ne permettra de garantir que les internautes ne vont pas télécharger, imprimer ou recopier à la main une adresse Internet (le trop fameux problème des systèmes, des données et des comportements « hérités »), les bibliothécaires et les autres professionnels chargés de représenter les intérêts des utilisateurs dans le monde de l'information devront obstinément s'attacher à détecter et à déjouer, non

5. <http://www.plinko.net/404/history.asp> ; voir aussi : <http://www.w3.org/>

6. Étienne Hustache, « Les URL permanentes : un moyen de pérenniser les adresses web », *BBF*, 2002, t. 47, n° 2, p. 94-97. [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002\\_47\\_2/2002-2-p94-hustache.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_2/2002-2-p94-hustache.xml.asp)

## LES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES EN LIGNE : UNE VUE DE L'EXTÉRIEUR

seulement les modifications apportées à l'URL, à l'URI ou au numéro d'IP, mais aussi et surtout les changements des systèmes d'« aiguillage » interne.

### La tyrannie des moteurs de recherche

Ces mises en garde à propos des changements concernent aussi l'art et la manière de se présenter...

Plus que tout autre, à la seule exception, peut-être, des lettres chinoises, la littérature française privilégie la forme indirecte, le double sens, l'ellipse dans le choix des titres d'ouvrages : *Lettres anglaises*, *Surveiller et punir*, *Apologie de Raimond Sebond*... Trop fréquemment, les titres français ne livrent aucune indication sur le fond, quand ils ne mettent pas d'emblée le lecteur sur une mauvaise piste. Or, que se passe-t-il quand le seul élément d'information livré à un moteur de recherche est un « titre » délibérément obscur ou évasif ?

À partir de *Lettres anglaises*, on obtient ainsi, entre autres entrées tout aussi curieuses : « Le directeur sportif de Leicester, Dean Richards, a confirmé, samedi, que le club avait envoyé une lettre à la Fédération anglaise de rugby... »

Les connecteurs de proximité et autres trucs et astuces des procédures de recherche et de récupération des données deviennent alors indispensables. On peut essayer « lettres anglaises exactement », « lettres et anglaises », « lettres dans anglaises », « Lettres et Anglaises : respecter la casse », et ainsi de suite. Combien d'utilisateurs qui se servent d'un ordinateur public ou se connectent de chez eux auront toutefois la patience de procéder de la sorte ?

Si les moteurs de recherche doivent chercher quelque chose de précis dans les titres (« Internet », par exemple), il n'y a qu'à l'y inclure et ils le trouveront ; si, à l'inverse, ils sont programmés pour masquer un autre terme (« sexe », par exemple), il vaut

mieux ne pas l'intégrer... Peut-être faut-il en l'occurrence parler d'une tyrannie des moteurs de recherche - totalement nouvelle ou pas si différente, au fond, de celle du « marketing » au sens français du mot. Une revue de poésie rebelle intitulée « ZYZZYVA » (ISSN : 8756-5623) pourra accéder à la gloire, ou rester méconnue.

Les bibliothèques doivent sans doute transiger. À supposer qu'on arrive un jour à élaborer des solutions valables pour les systèmes et à les mettre pleinement en application, cela ne résoudra pas le problème des systèmes, des données et des comportements « hérités ». C'est une des raisons pour lesquelles il faut intégralement afficher l'adresse Internet dans tous les liens importants, sans se contenter du « cliquer ici » omniprésent sur les pages Web, mais inutile à partir du moment où le texte est téléchargé, imprimé ou recopié à la main sur du papier.

Une bibliothèque qui souhaite préciser en ligne qu'elle est conçue « Pour les enfants » (ou qui a pour nom « L'Heure Joyeuse ») doit donc se demander si des internautes volontiers enclins à télécharger des données, à les imprimer ou les recopier sur papier, et qui le plus souvent peut-être se contentent de passer en revue les masses d'informations récupérées par les moteurs de recherche sans s'y appesantir outre mesure, pourront deviner que cet intitulé désigne effectivement une bibliothèque. La tyrannie des moteurs de recherche lui impose peut-être de sagement se nommer « bibliothèque », voire « médiathèque », en n'indiquant que sous forme de sous-titre la précision « Pour les enfants » ou « L'Heure Joyeuse ».

### Les métadonnées à la rescousse

Le mouvement des métadonnées propose une solution novatrice illustrée de façon éclatante par le Dublin Core Metadata Initiative, mieux connu sous l'abréviation Dublin Core<sup>7</sup>. Elle consiste à « graver » (à inscrire dans

des termes invisibles pour les utilisateurs mais identifiables par les logiciels) des balises identificatrices par « matière », « titre », « auteur », « éditeur », « format », similaires à celles qui sont utilisées pour les données bibliographiques<sup>8</sup>.

Il existe cependant d'ores et déjà tout un corpus en rapide expansion de pages web non normalisées et se prêtant donc aux projets de conversion rétrospective de demain. Par ailleurs, comme on le constate avec l'Unicode, les « adresses URL permanentes<sup>9</sup> » et les différentes tentatives de normalisation, aussi longtemps que le Dublin Core n'aura pas été finalisé et pleinement abouti, ce corpus non normalisé continuera de se développer selon les taux de croissance vertigineux en vigueur sur l'Internet.

La possibilité de corriger ultérieurement ces tendances, parce qu'elles privilégieraient par trop une culture au détriment d'une autre ou entraîneraient tout simplement une rigidité excessive, est hors de portée des concepteurs des normes actuelles, ne serait-ce que parce que, en pratique, le problème des systèmes, données et comportements « hérités » fige les informations téléchargées, imprimées ou gribouillées sur une feuille de papier. Les efforts de normalisation en cours aujourd'hui auront eux aussi une fâcheuse propension à s'imposer de façon permanente maintenant que l'Internet a dépassé à tant d'égards la masse critique, et ce même si les « comportements hérités » les empêchent de devenir exclusifs. Pour autant, tous ceux qui souhaitent exercer une influence sur ces développements - notamment les bibliothécaires, où qu'ils travaillent - doivent être « dans le coup dès le début ».

7. <http://dublincore.org/>

8. Pour un exemple d'accès simple et très intéressant de métadonnées, voir : <http://www.auxerre.culture.gouv.fr> et, sur Internet Explorer 6.0, cliquer sur « View », puis « Source » ; sur Netscape Communicator 6.1, cliquer sur « View », puis « Page Source » - toutes ces lignes qui étudient les « < meta name =... ».

9. Étienne Hustache, *op. cit.*

## Les non-inscrits

Il ne faut pas non plus oublier que beaucoup de gens et de services ne sont toujours pas en ligne, y compris des ressources de bibliothèque et des bibliothèques mêmes. Si l'on s'en tient au seul cas de la France (pays ici cité en modèle de pratiques pilotes et exemplaires), un grand nombre de bibliothèques n'ont toujours pas d'adresse Internet, pas même de mél, de liaison Telnet ou Minitel permettant de les contacter aisément, et, quand ces moyens existent, c'est bien souvent de façon quasi clandestine, car peu d'efforts ont été engagés pour les faire connaître au-delà du cercle habituel (local) des utilisateurs.

L'expansion est encore devant nous : il y aura bientôt beaucoup plus de ressources que celles qui submergent déjà la moindre tentative de recherche documentaire sur le réseau des réseaux. Étant donné la quantité et la sophistication croissantes de l'offre en ligne proposée par une bibliothèque française « moyenne », lorsque toutes les bibliothèques de France seront accessibles à distance et dûment enregistrées, que la décision aura été adoptée, les crédits débloqués, la conversion réalisée et la connexion lancée, le flux d'informations actuel prendra des allures de maigre ruisseau. Il n'est que de penser aux chiffres cités ci-dessus (Wanadoo.fr : 343 réponses ; AltaVista.com : 152 725 résultats ; fr.Altavista.com : 77 055 pages « France », 152 725 pages pour « tout le Web », etc.), qu'il conviendra à l'avenir de multiplier par un facteur 100, 1 000, ou plus... Que les bibliothécaires français s'y mettent un peu énergiquement, notamment dans les établissements encore non enregistrés, et les projets de conversion rétrospective, les présentations d'objets numérisés, les offres de multimédia interactif mises au point par toutes ces médiathèques venues grossir le flot de la recherche documentaire le transformeront en véritable déluge numérique. Plus personne ne pourra y

retrouver quoi que ce soit, et nombre d'utilisateurs ne s'en donneront probablement même pas la peine.

### Le « filtrage » au moyen des listes d'adresses

Les bibliothécaires et un certain nombre d'autres professionnels de l'information estiment apparemment que l'installation de « filtres » résout de façon satisfaisante les problèmes

Que les bibliothécaires  
français s'y mettent  
un peu énergiquement,  
et les projets  
de conversion rétrospective,  
les présentations d'objets  
numérisés, les offres  
de multimédia interactif  
mises au point par toutes  
ces médiathèques  
venues grossir le flot de  
la recherche documentaire  
le transformeront en  
véritable déluge numérique

de recherche et de récupération des données mentionnés plus haut : cette solution consiste à imaginer des mécanismes, des règles, un système, une autorité incarnée par une personne, un groupe ou un organisme, n'importe quoi à même d'effectuer le vantage de la riche moisson numérique, de séparer le « bon grain » de l'information de l'« ivraie » des données, d'assurer la distribution du premier et de condamner la seconde à l'oubli fonctionnel du stockage des données numériques.

Un personnage de l'envergure d'Umberto Eco appelle lui aussi de ses vœux le filtrage de l'information : « *C'est le problème fondamental du Web*, dit-il. *Toute l'histoire de la culture a été celle d'une mise en place de filtres. La culture transmet la mémoire, mais pas toute la mémoire, elle filtre. Elle peut filtrer bien, elle peut filtrer mal, mais s'il y a bien quelque chose qui nous permet d'interagir socialement, c'est que nous avons tous eu, plus ou moins, les mêmes filtres*<sup>10</sup>. »

Eco ne se soucie pas moins de la conservation des livres imprimés. Troublé par le problème inhérent à l'acidité du papier (« *Quand je prends un Gallimard des années 50, j'ai l'impression d'avoir entre les mains un agneau que l'on brûle en sacrifice*<sup>11</sup> »), il l'est tout autant par les conséquences réelles d'une politique de conservation : « *Nous sommes en face d'un choix de civilisation fondamental. La Bibliothèque de France étudie toutes les méthodes de conservation. Cela coûtera une fortune [...]. Mais qui, quelle autorité décidera des livres qu'il convient de garder ? Platon et Dante ont connu leurs périodes de disgrâce*<sup>12</sup>. »

Voici donc venu le temps du « filtrage », capable peut-être de résorber en partie le problème de l'excès d'information, mais lourd surtout de menaces, pour Eco comme pour nous tous, puisqu'il revient à décider des « livres qu'il convient de garder ». Un meilleur filtrage, comme le signale Eco, « *nous permet d'interagir socialement* », et c'est là une promesse, mais qui se double d'un problème, lui aussi soulevé par Eco : « *Qui, quelle autorité décidera des livres qu'il convient de garder ?* » Qu'est-ce qui va être supprimé des listes, pourquoi, et, question la plus importante, par qui ?

10. « Auteurs et autorité », entretien avec Gloria Origgi, trad. d'Anne-Marie Varigault, Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou, conférence text-e :

[http://text-e.org/conf/index.cfm?ConfText\\_ID=11](http://text-e.org/conf/index.cfm?ConfText_ID=11)

11. Interviewé dans *Le Nouvel Observateur*, n° 1406, 17-23 octobre, 1991.

12. *Ibid.*

## LES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES EN LIGNE : UNE VUE DE L'EXTÉRIEUR

Ce dernier groupe ne manque pas de candidats : des philosophes platoniciens, dont Eco lui-même... Et après, pourquoi ne pas y inclure aussi des bibliothécaires, un comité d'éminents scientifiques, des généraux, des conseils d'administration de multinationales, ou n'importe quel homme politique qui, pour un temps au moins, détient le pouvoir ? Tout cela est contenu en filigrane dans la proposition de départ...

### Le filtrage par les bibliothèques locales

Peut-être faut-il en la matière accorder notre confiance à ceux qui l'ont méritée jusqu'alors, et avant tout à la bibliothèque locale où de plus en plus de filtres d'information (très précisément du type réclamé par Umberto Eco et d'autres avec lui) sont installés en ligne. Que ce soit en France, aux États-Unis ou ailleurs, le personnel des bibliothèques locales met soigneusement et délibérément au point des listes de « sites recommandés » succinctes et excellentes, parfois baptisées « sitothèques », dans cette France si pointilleuse sur les questions de vocabulaire ; des petites listes, donc, signalant les « meilleurs sites Internet », mais qui ont hélas le chic pour devenir très vite très longues.

Avec, pour conséquence, à l'instar des listes de « lectures conseillées » autrefois composées par des générations de bibliothécaires, que les liens fournis de la sorte n'ont pas toujours été officiellement avalisés, n'ont pas systématiquement été soumis au crible d'un ensemble de critères structurés, n'ont assurément pas été visés par une « censure » d'un type ou d'un autre, mais ont néanmoins été « vérifiés », examinés par une personne compétente qui a séparé l'ivraie du bon grain en s'efforçant de ne conserver que le meilleur – quitte à s'appuyer pour ce faire sur des critères « plus » et « moins » qui, même s'ils ne reflètent peut-être que les pré-occupations moralistes des classes

moyennes, permettent en tout cas d'éviter les pires excès de l'Internet.

Tel qu'il est aujourd'hui pratiqué, le filtrage n'est rien d'autre que cela. En réalité, ce n'est pas une si mauvaise solution. Il signifie que la bibliothécaire de la ville ou du quartier – avec toute la part d'intelligence, de bonne foi, de préjugés et de professionnalisme mais aussi d'instruction, de convictions sociales, religieuses ou politiques qu'elle met personnellement dans le projet – dresse une liste des sites web qui lui paraissent au moins correspondre aux recherches entreprises par la population qui fréquente la bibliothèque locale.

Le résultat auquel arrive ainsi la « sitothèque de Montfleury-sur-Loire » peut sembler, au choix, saugrenu, astucieux ou curieux. En revanche, un effort similaire engagé par la Bibliothèque nationale de France sera unanimement salué, au vu de la formidable quantité d'énergies, intellectuelles et autres, qu'il requiert. Quoi qu'il en soit, la sitothèque d'une bibliothèque fait office de filtre d'information, un filtre mis au point par un ou des êtres humains qui l'ont élaboré en pensant aux besoins et aux capacités du public de leurs bibliothèques respectives. La réduction de la masse toujours plus importante des informations qui surchargent les moteurs de recherche en ligne peut donc prendre pour point de départ l'établissement de ces courtes listes de liens que de plus en plus de bibliothèques proposent aujourd'hui sur leurs sites web : les utilisateurs qui venaient autrefois y emprunter « un bon livre sur les chevaux » peuvent sans doute, cette fois encore, faire confiance aux mêmes professionnels pour trouver « les bons sites web ».

Sans doute, oui, encore qu'il y ait toujours des abus. Ainsi que le savent pertinemment le public et le personnel des bibliothèques, celles-ci ne sont pas absolument à l'abri des pressions ou des caprices des hommes politiques et des décideurs financiers. Assez récemment, en France, des édiles se sont signalés à l'atten-

tion de la presse en obligeant les bibliothécaires de leurs villes à accorder leurs pratiques et leurs collections à un programme politique précis : les scandales qui ont secoué Vitrolles, où le maire Front national a pesé de tout son poids sur les bibliothécaires, ont beaucoup choqué en France. Des pressions similaires s'exercent également aux États-Unis : l'hystérie consécutive aux attentats du 11 septembre a entraîné l'adoption d'une loi censée protéger les enfants de l'influence de l'Internet (Children's Internet Protection Act), mais dont les dispositions de censure applicables aux bibliothèques ne concernent pas seulement les enfants ; elle a aussi provoqué une forte indignation dans le milieu des bibliothécaires américains<sup>13</sup>.

Toutefois, ces problèmes et ces abus de pouvoir existaient longtemps avant l'invention de l'Internet et de l'information numérique. Quant à la question du filtrage (tel qu'on peut en tout cas l'envisager pour limiter la surcharge d'information, en dehors de ses extensions à la « pornographie », aux « insignes nazis », à la « propagande terroriste » et à bien d'autres domaines mis en avant par divers groupes sur les deux rives de l'Atlantique), il n'est pas si facile de la résoudre au moyen de processus automatisés. Les difficiles problèmes d'orthographe finissent par prendre

13. Jack Kessler, « Tout a changé... : le filtrage des informations et la censure, une actualité dans les nouveaux États-Unis d'Amérique », *BBF*, 2002, t. 47, n° 2, p. 12-20. <http://bbf.enssib.fr/> Voir aussi : Joan Lovigillo, (Associated Press), « Internet porn battle goes to court: Libraries say that online filter technology censors good sites, too », *The San Francisco Chronicle*, March 25, 2002, p. A5. Voir et entendre aussi : « *Library Filters: NPR's Larry Abramson reports on the Children's Internet Protection Act, the federal law that requires public libraries and schools to filter access to the Internet. He visits two public libraries with differing approaches. Civil liberties and library groups will challenge the law this week on the grounds that it is a form of censorship and violates the Constitutional right to free speech.* » Archived broadcast, National Public Radio, Morning Edition, Monday, March 25, 2002, en ligne à l'adresse suivante : [http://search1.npr.org/opt/collections/torched/me/data\\_me/seg\\_140487.htm](http://search1.npr.org/opt/collections/torched/me/data_me/seg_140487.htm)

une dimension nationaliste ; la recherche booléenne devient impraticable ; les fausses pistes se multiplient au point de donner l'impression que toutes les « bibliothèques » du monde se trouvent au Québec ; les progrès tant attendus d'Unicode et des métadonnées tardent à se concrétiser.

Il en va ici comme avec la démocratie, qui, sans être parfaite, reste le meilleur des régimes : le mieux est de faire confiance au personnel de la bibliothèque locale. Un utilisateur en quête des liens créés pour le mot « bibliothèques » pourrait choisir pire solution que les liens « sitothèque » proposés en ligne par une bibliothèque, située en France ou ailleurs ; il n'obtiendrait probablement pas des résultats plus satisfaisants en se servant des moteurs de recherche Internet, étant donné la très réelle surcharge d'information à laquelle il aurait alors droit.

#### Le filtrage effectué par les autorités, nationales ou locales

Le pouvoir politique s'intéresse également aux filtres à installer pour simplifier les opérations de recherche et de récupération des données. On en a un très bon exemple en France, avec les remarquables propositions mises en ligne par le ministère de la Culture<sup>14</sup>.

Dès le début, ou presque, de la révolution numérique, le site « culture.fr » s'est doté d'un portail recensant à peu près tout ce qui se passe sur l'Internet en France. L'argent, bien sûr, n'y est pas pour rien : le ministère en a beaucoup, plus en tout cas que n'importe quelle autorité régionale ou locale, que la plupart des entreprises, que l'ensemble des bibliothèques, et dans ces conditions il lui est plus facile de trouver le personnel, le matériel, le temps nécessaires au développement de ressources en

ligne aussi importantes et complexes. Toutefois, c'est aussi une question de fierté nationale, qui en France entre souvent en ligne de compte dès lors qu'il s'agit de culture : les internautes

### Les fausses pistes se multiplient au point de donner l'impression que toutes les « bibliothèques » du monde se trouvent au Québec

français évoquent les ressources d'information en ligne de leur gouvernement avec une fierté bien éloignée de l'approbation minimale, voire du mépris à peine déguisé avec lesquels les citoyens d'autres pays accueillent souvent les réalisations Internet de leurs propres gouvernements.

C'est par ailleurs une question de différence nationale – en l'occurrence la fameuse *exception française* : comme le montrent les efforts du ministère de la Culture, ici le gouvernement national peut fort bien remplir l'objectif assigné au filtrage. Au niveau local, de nombreuses mairies ont également installé des sites municipaux qui sont un excellent premier point de contact pour obtenir en ligne des informations fiables sur la vie locale (et en particulier obtenir les coordonnées de la bibliothèque). Encore faut-il au moins rappeler que si la formule américaine de la « concurrence » n'est sans doute pas la solution la mieux adaptée à la France, l'approche « ressource gouvernementale » qui a cours en France n'est pas forcément exportable telle quelle aux États-Unis, et qu'aucune de ces deux solutions ne marcherait en Mongolie, au Cachemire ou au Mozambique.

#### Le filtrage par la Bibliothèque nationale

Pour beaucoup de pays, la bibliothèque nationale constitue une troisième ressource possible : venue compléter les sites web des bibliothèques et ceux du gouvernement, plus efficace aussi que les moteurs de recherche par trop surchargés d'information, elle permet de trouver en ligne ce qui a été sélectionné par les procédures de filtrage. À l'heure actuelle, la plupart des bibliothèques nationales disposent d'un site Internet<sup>15</sup>, et elles sont nombreuses à proposer également des sitothèques (dont le remarquable service mis en place par la BnF « Les signets de la Bibliothèque nationale de France<sup>16</sup> »). Pour trouver « bibliothèques » en ligne, voici donc une liste de lieux vérifiée, arrangée et présentée dans un format agréable par des bibliothécaires formés à anticiper les intérêts et les besoins de leur public. Décidément oui, les utilisateurs en quête de listes d'adresses destinées à filtrer le flux d'informations qui circulent sur l'Internet pourraient s'y prendre plus mal.

#### Les e-conférences, des outils de discussion

Il y a néanmoins un problème de taille à se servir en ligne d'un moteur de recherche, quel qu'il soit, ou d'une liste de travaux de référence, un problème au reste commun à toutes les listes de référence, même dans le monde de l'imprimé antérieur au monde du numérique, à savoir celui qui consiste à assurer, en plus de l'accès tout simple, l'accès intellectuel. Parler d'illettrisme, c'est dire en substance qu'il ne suffit pas de savoir lire, mais qu'il faut comprendre ce qu'on lit : la compréhension, la connaissance, la sagesse, toutes tellement plus importantes que le seul contact avec le

14. <http://www.culture.fr/> qui, pour « bibliothèques », propose : <http://www.portail.culture.fr/sdx/pic/culture/int/rubrique.xsp?id=c364>

15. <http://www.ifla.org/II/natlibs.htm>  
16. <http://www.bnf.fr/pages/liens/index.htm>

## LES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES EN LIGNE : UNE VUE DE L'EXTÉRIEUR

savoir ; la capacité à se servir des informations trouvées, tellement plus importante que le seul fait de « voir » l'information... bref, le rêve de tout enseignant et le plus vieux problème de l'enseignement : on peut toujours mener un cheval à l'abreuvoir, mais on ne l'obligera pas à boire.

Pour compléter les guides de référence actuellement consultables en ligne, pour les parfaire, il est possible d'organiser des conférences en ligne sur l'Internet : des groupes de discussion animés en ligne, qui souvent comprennent des milliers de participants des quatre coins du monde, auxquels on peut adresser une demande de renseignements qui sera directement complétée, enrichie d'analyses, de remarques, de suggestions, examinée et débattue, précisée en fonction de ressources contextuelles, historiques, bibliographiques et autres : dans les meilleurs des cas, les e-conférences s'apparentent à de fructueux colloques dont les participants se saisissent promptement de toutes les questions relevant de leur compétence.

Il n'est pas encore officiellement d'actualité de proposer un service de référence en ligne géré au moyen de ces conférences électroniques. Loin de se présenter comme des services de renseignements ouverts à tous, la plupart du temps les e-conférences fonctionnent comme de simples forums de discussion entre gens partageant les mêmes intérêts : elles réunissent des historiens, des collectionneurs de livres, des bibliothécaires qui y débattent de la façon dont ils travaillent. Dans ce cadre, la plus innocente et la plus honnête des demandes émises par les « profanes » peut apparaître comme une intrusion, du même ordre que celle qui consisterait à solliciter l'avis diagnostique d'un médecin lors d'un cocktail.

Reste que la période est favorable à une généralisation du mécanisme des e-conférences. Elle voit déjà l'échange de quantité d'informations spécialisées (entre historiens, collectionneurs de livres, bibliothécaires...),

sur le modèle des « vrais » colloques professionnels où les « rencontres » et les discussions « informelles », « entre deux portes », sont souvent plus fécondes que les séances d'exposé.

La plupart des e-conférences comprennent d'ailleurs déjà un protocole informel permettant aux participants de poser des questions personnelles ; s'il est parfois judicieux de les adresser à la liste entière, il peut aussi s'avérer très productif d'envoyer un mél à un seul des membres dont on sait

Il est temps que le milieu  
des bibliothèques  
mette en place  
des e-conférences  
et les fasse connaître :  
cette formule constitue une  
opportunité extraordinaire  
pour les services  
de référence en ligne

qu'il est spécialiste d'un domaine particulier - « *J'ai vu sur XXX que vous connaissiez bien les bibliothèques françaises. Pourriez-vous m'indiquer comment trouver l'adresse e-mail d'une bibliothèque à Limoges* », ou même : « *Quel serait à votre avis celle qui serait la plus susceptible de répondre à la question suivante ?...* »

Il existe désormais des milliers de ces conférences en ligne ; toutes ne sont pas d'un très haut niveau, ni très bien organisées, mais il y en a de remarquables et certaines ont une valeur inestimable pour ceux qui y participent. Celles qui existent sur l'histoire rassemblent des milliers de participants de nombreuses nationalités ; d'autres sur les bibliothèques en comptent plus de dix mille.

Il est temps que le milieu des bibliothèques mette en place des e-conférences et les fasse connaître : cette formule constitue une opportunité extraordinaire pour les services de référence en ligne<sup>17</sup>. Jusqu'à présent, les bibliothèques françaises sont à la pointe du développement des conférences électroniques. Si elles veulent garder cette place, et si les e-conférences élargissent leur audience à ceux qui ne parlent pas le « jargon du métier » en incluant d'autres fonctions, dont un service de référence en ligne, les bibliothèques françaises devront affirmer leur présence en faisant entendre leur voix et leurs solutions parfois originales dans les discussions en cours ; sans elles, le développement des e-conférences s'appauvrira, car il y a de fortes chances qu'il se limite alors aux besoins et perceptions des utilisateurs anglophones, ce qui ne pourrait que porter préjudice à tous, anglophones ou non.

#### Les normes : des outils de formatage

Le problème du format, bien connu des bibliothécaires mais pas, ou peu, du commun des mortels, est lui aussi crucial pour l'accès intellectuel. La diversité des formats MARC (Machine Readable Cataloging), ajoutée à celle des pratiques de chaque établissement pour les mettre en application, a depuis longtemps alerté les responsables du catalogage sur la nécessité de l'intégration des formats et de l'observance de normes internationales dans les descriptions bibliographiques.

17. En ce qui concerne mon intérêt pour les bibliothèques françaises, j'utilise moi-même l'excellente liste de diffusion biblio-fr : <http://listes.cru.fr/www/info/biblio-fr> plus H-France, DigLib, PACS-L et Exlibris : <http://www.uakron.edu/hfrance/> <http://www.ifla.org/II/lists/diglib.htm> <http://info.lib.uh.edu/pacsl.html> <http://palimpsest.stanford.edu/byform/mailling-lists/exlibris/> pour d'autres intérêts, certains relatifs à la France, d'autres pas, quoique plusieurs participants à ces dernières listes s'avèrent être aussi bien informés sur les bibliothèques françaises.

Il n'en va pas de même pour les utilisateurs, dans la mesure où, jusqu'alors, la plus grande part de ce travail se déroulait sans qu'ils en aient connaissance. Très récemment encore, les bibliographies qu'ils consultaient se composaient d'entrées manuscrites ou tapées à la machine, laborieusement retranscrites à partir des fiches de catalogue sur papier ou des écrans d'ordinateur de la bibliothèque. L'extrême complexité des normes et des opérations de formatage qui sous-tendent la présentation des données leur était dissimulée ; ils ne voyaient que le résultat.

Depuis le début des années 1990, toutefois, une révolution s'est produite sur deux fronts, aux deux extrémités de la chaîne quant à l'accès des utilisateurs aux notices bibliographiques. D'un côté, sont apparus sur le marché grand public des logiciels bibliographiques adaptés aux exigences et aux capacités des consommateurs, qui leur permettent de constituer de gigantesques bases de notices et de télécharger directement, en énormes quantités, les bases de données des bibliothèques ; de l'autre côté, les bibliothèques ont considérablement amélioré les procédures de recherche et de récupération des données, offrant ainsi aux utilisateurs la possibilité de multiplier les interactions directes avec leurs catalogues.

Le résultat a tout de l'effet boule de neige. Dans les premiers temps, l'utilisateur ne pouvait récupérer que les notices de catalogue apparaissant sur un écran d'ordinateur, qu'il recopiait à la main ou à la machine sur du papier avant de faire défiler la page suivante sur l'écran. Suivirent les transmissions par courrier électronique, grâce auxquelles des citations purent être acheminées du catalogue-source de la bibliothèque au mél personnel de l'utilisateur, une par une d'abord, puis par envois groupés de plus en plus importants comprenant parfois des centaines de citations. À l'heure actuelle, des milliers de notices sont transmises instantanément :

les logiciels bibliographiques sont à même d'en réunir un nombre suffisant pour créer des catalogues numériques personnels qui, il y a peu, auraient fait la fierté de grandes bibliothèques.

La clé de cette évolution, ce sont les formats : le champ du titre d'un catalogue de bibliothèque apparaît à l'endroit où le logiciel bibliographique de l'utilisateur prévoit qu'il

Le livre électronique  
est un produit bon marché :  
tout un chacun peut  
à présent s'en constituer  
des bibliothèques  
impressionnantes  
aussi facilement que l'on  
pouvait hier constituer  
d'impressionnants  
catalogues avec des  
notices bibliographiques  
téléchargées

apparaisse. Petit à petit, de nombreux utilisateurs sans compétences particulières en catalogage ont appris beaucoup de choses sur MARC et les autres formats standards, en augmentant progressivement les capacités de leurs logiciels bibliographiques personnels et en organisant leurs propres bases de données.

À la fin de la décennie 1990, le téléchargement auquel procédaient ainsi les utilisateurs s'est étendu aux images, aux fichiers sonores et aux présentations multimédias, toutes possibilités qui dépendent encore en grande partie d'un fantastique travail se déroulant à l'insu du grand public sur les formats standards que sont, par exemple, JPEG, MPEG ou MP3.

Maintenant, alors que le nouveau millénaire commence à peine, les livres électroniques sont venus s'ajouter à l'offre existante, si bien que les utilisateurs peuvent désormais télécharger des livres entiers en se connectant sur les sites de librairies commerciales comme Amazon.com, de colloques universitaires et autres ressources en ligne. Ils trouvent désormais presque normal que le produit qu'ils acquièrent de la sorte leur parvienne dans son intégralité, avec les illustrations et les divers enrichissements textuels qu'ils appréciaient sur les volumes imprimés. Le livre électronique est un produit bon marché : tout un chacun peut à présent s'en constituer des bibliothèques impressionnantes aussi facilement que l'on pouvait hier constituer d'impressionnants catalogues avec des notices bibliographiques téléchargées. Il suffit pour cela de disposer d'un ordinateur personnel.

La standardisation et l'intégration des formats qui ont sous-tendu ce processus et son évolution restent à ce jour l'un des plus beaux succès de la révolution numérique. Il n'a pourtant pas été facile de les imposer. Les « guerres de protocole » qui ont opposé OSI à TCP/IP<sup>18</sup>, le DOS de Microsoft à ses concurrents, ou les divers formats MARC, furent l'occasion de batailles longues et souvent âpres. Elles n'en ont pas moins débouché sur une augmentation explosive et révolutionnaire du flux d'informations disponibles en ligne, qui amène aujourd'hui jusque dans les ordinateurs personnels les catalogues de bibliothèque, les images des photographes, la musique enregistrée en studio... jusqu'aux « livres » publiés par les éditeurs, avec pages de garde, illustrations, mise en page, achevé d'imprimer, pagination et tout. La prochaine étape sera celle de l'industrie du cinéma, et on n'en est pas très loin puisque l'industrie de

18. Peter H. Salus, « Protocol Wars: Is OSI Finally Dead ? », *Connexions*, vol. 9, n° 8, 1995, p. 16-19, ISSN : 0894-5926.

## LES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES EN LIGNE : UNE VUE DE L'EXTÉRIEUR

l'« info-spectacle » désormais unifiée diffuse déjà dans les mêmes ordinateurs personnels une massive production de « news » présentées sous forme de vidéo-clips. Il y a seulement dix ans, quand tout cela a commencé, ces développements paraissaient encore inconcevables à la plupart d'entre nous.

L'évolution des formats, à l'instar de celle des e-conférences, a autrefois beaucoup bénéficié de la contribution des bibliothèques françaises. Il est crucial d'envisager une participation internationale s'il est vraiment question, à l'avenir, de l'élargir aux images, au son, au multimédia, et jusqu'au cinéma, à la réalité virtuelle ou « augmentée<sup>19</sup> », à tout ce qui pourra surgir en cours de route.

La myopie qui caractérise toute culture donnée serait un handicap pour ce type de progrès, d'abord à cause des retards et des résistances que provoquerait sa mise en application, et de toute façon parce que cette dernière pourrait avoir des résultats désastreux, aisément évitables avec un minimum de consultation et de coopération. Il est donc éminemment souhaitable que, lorsque l'« info-spectacle » et tout ce qui viendra à sa suite seront réellement accessibles en ligne, ce soit grâce à l'apport de la France et de nombreux autres pays.

### Les ressources matérielles

Se procurer les ressources matérielles est cependant plus difficile qu'utiliser les nouveaux outils numériques. La principale frustration générée par l'accès en ligne aux catalogues de bibliothèque, dans les premières années, tenait à l'incapacité des utilisateurs à se procurer les titres désirés : toutes les citations bibliographiques contenues dans les catalogues des bibliothèques d'Oxford

n'étaient pour eux qu'autant de tentations ; bien que d'une valeur inestimable pour les bibliographes spécialisés, elles servaient simplement d'indice de la médiocrité des ressources locales, aux yeux d'étrangers qui auraient donné cher pour pouvoir lire les étranges livres dont ils découvraient ainsi l'existence.

À cet égard, la connexion en ligne des bibliothèques françaises n'a fait qu'empirer les choses : à partir du moment où, grâce à BN-Opale, les fantastiques trésors de la Bibliothèque nationale sont apparus à l'écran, les lacunes des ressources disponibles sur place ont pris des allures d'abîme insondable : si les collections des bibliothèques d'un pays anglophone laissaient déjà à désirer en comparaison de la production d'imprimés en anglais, il apparut soudain qu'elles manquaient aussi cruellement de publications en français. L'exemple de la France montrait de surcroît qu'il devait exister ailleurs des possibilités plus excitantes et encore plus frustrantes : si la BN était si riche, que ne devaient receler les collections rassemblées en Italie, en Allemagne, en Espagne et en Russie ? Quelles tentations un bibliographe spécialiste du Japon ou de la Chine n'allait-il pas pouvoir déterrer là-bas, grâce à des notices en ligne qu'il est si facile d'obtenir ?

Le prêt entre bibliothèques et la fourniture documentaire ont bravement tenté de se développer en proportion de cette demande accélérée de produits « réels ». Ces services ont toutefois été conçus pour une époque où les « lecteurs » n'avaient pas si aisément accès aux fiches de catalogue, même sous forme imprimée. Au début des années 1960, quand le British Library Document Supply Centre a ouvert à Boston Spa<sup>20</sup>, les lecteurs préféraient généralement s'adresser aux bibliothécaires plutôt que d'entreprendre eux-mêmes une recherche laborieuse dans les

gros volumes de références bibliographiques ou dans les classeurs des fiches de catalogue. La magie, la mystique, la sécurité de l'emploi qui caractérisaient alors le métier de bibliothécaire devaient beaucoup à ces difficultés.

Aujourd'hui, grâce à l'information numérique en ligne et aux efforts assidus pour assurer la standardisation et l'intégration, tous ces renseignements parviennent directement à

À partir du moment où, grâce à BN-Opale, les fantastiques trésors de la Bibliothèque nationale sont apparus à l'écran, les lacunes des ressources disponibles sur place ont pris des allures d'abîme insondable

l'utilisateur, mais force lui est de se passer des conseils avisés et patients du bibliothécaire pour en extraire toute la richesse ; de plus, la fourniture matérielle des documents doit satisfaire les demandes les plus saugrenues : un Californien intéressé par « votre livre sur les chevaux » peut, sans intermédiaire aucun, contacter une modeste bibliothèque française qui aura eu le courage de numériser son catalogue et de le proposer en ligne.

Une solution au moins partielle est offerte par l'impression à distance, telle celle que permettent les machines Docutech commercialisées par Xérox : elles peuvent recevoir et imprimer des textes électroniques, de telle sorte qu'une ressource localisée à Limoges pourra servir à imprimer des textes à Shanghai, qui plus est en

19. Voir : Steven K. Feiner, « Augmented Reality: A New Way of Seeing », *Scientific American*, vol. 286, n° 4, April 2002, p. 48. Imaginez simplement, des services de bibliothèque à travers vos lunettes...

20. <http://www.bl.uk/about/history.html>

les ajustant exactement à une demande ponctuelle, autrement dit sans les aléas et les dépenses que supportent la production et l'envoi de fonds de textes entiers<sup>21</sup>.

Des solutions innovantes en matière d'édition ont également été mises au point, comme la collection « Primis », lancée par McGraw-Hill, qui consiste à imprimer à part des chapitres de livres surtout destinés à l'enseignement ou aux affaires, secteurs où les « manuels » composés à partir d'articles et de chapitres extraits de différentes sources s'avèrent souvent plus utiles que l'œuvre intégrale d'origine. « *Maintenant, vous pouvez avoir EXACTEMENT ce que vous voulez pour vos étudiants*<sup>22</sup>... », affirme cet éditeur.

Enfin, la solution qui consiste à fournir en ligne les documents numériques est encore plus commode. Elle évite les opérations d'emballage et d'envoi de livres ou de parties de livres, l'achat d'un matériel coûteux, le personnel qu'il faut affecter à la photocopie et à la télécopie pour seulement répondre au déferlement de demandes émanant de l'étranger. La numérisation des collections permet en outre d'expédier en ligne le contenu d'ouvrages aux utilisateurs, libres à eux de récupérer ces informations et de les imprimer en fonction de leurs besoins.

Les bibliothèques et les maisons d'édition françaises se sont cependant tenues à l'écart de nombre d'évolutions fondamentales qui ont bouleversé l'industrie de l'édition et de la distribution à l'échelle internationale. Des spécificités françaises telles que la loi Lang ou la tendance à considérer le texte comme un produit plus culturel que commercial ont contre, voire stoppé l'impulsion à participer aux restructurations industrielles libérales qui ont eu lieu. Les positions françaises vis-à-vis des lois antitrust et

de la propriété intellectuelle sont différentes de celles actuellement en vigueur aux États-Unis, au Royaume-Uni et dans maints autres pays, et si dans une certaine mesure elles ont mis ce secteur d'activités français à l'abri des changements, elles l'ont aussi rendu plus vulnérable<sup>23</sup>.

La bibliothèque  
contient-elle deux univers  
voués à s'ignorer,  
peuplés pour l'un  
de gens soucieux  
de préserver des  
documents anciens promis  
à la décomposition,  
pour l'autre de gens  
qui s'attachent à assurer  
un accès aussi large  
et bon marché que possible  
à de nouveaux  
produits numériques ?

Aussi faudrait-il, peut-être, adopter une autre attitude... C'est-à-dire, il y a suffisamment de place, dans ce domaine, pour des approches différentes. D'autant qu'un besoin se manifeste partout ailleurs qu'aux États-Unis et au Royaume-Uni - ou se fait sentir peut-être de façon plus criante dans tous les points du monde à l'écart des quelques Villes Globales qui sont jusqu'alors les premières bénéficiaires de la révolution de l'information en ligne et numérique<sup>24</sup> - pour autre chose que le modèle de distribution de masse à grande échelle qui, à l'heure actuelle,

se développe dans les quelques endroits profitant à plein des nouveaux services en ligne que sont Amazon.com, Barnesandnoble.com ou Fnac.com.

La compression des stocks a d'immenses attraits, pour une entreprise commerciale : Amazon affirme être désormais capable de générer ses bénéfices exorbitants à partir d'un stock ne représentant que 5 % du total de ses ventes des douze mois précédents<sup>25</sup>, chiffre en soi assez stupéfiant pour faire saliver ceux qui s'occupent de distribution commerciale en France et ailleurs ; les bibliothécaires qui, dans certains cas, travaillent avec des « stocks » vieux de centaines d'années en comparaison de leurs statistiques de consultation annuelles ne peuvent que s'étonner d'une telle efficacité. Cela étant, la gestion des stocks à flux tendu et l'efficacité ne sont pas tout. Le modèle Amazon séduit certes de plus en plus de firmes commerciales, mais cela rend peut-être d'autant plus nécessaire d'en imaginer d'autres, dans les secteurs de l'édition et de la distribution commerciales, et il serait probablement salutaire, notamment pour l'édition et la diffusion des textes numériques, que certains de ces modèles soient inspirés par des considérations absolument non commerciales.

La prise en compte, dans ce cadre, de l'« exception française », pourrait entraîner, sinon forcément la généralisation, en France et ailleurs, de l'actuel modèle français, du moins une adhésion à l'idée que divers modèles peuvent coexister dans diverses situations : que les domaines de l'édition et de la diffusion du livre, du prêt entre bibliothèques, de la fourniture documentaire, de la propriété intellectuelle, du protectionnisme culturel

21. <http://www.docutech2000.xerox.com/go/xrx/template/011.jsp?family=products&view=Product%20Matrix&path=/taxonomy/USA/Products/Production%20Systems/DocuTech>  
22. <http://www.mhhe.com/primis/>

23. François Rouet, *Le livre : mutations d'une industrie culturelle*, Paris, La Documentation française, 2000.

24. Saskia Sassen, *The Global City: New York, London, Tokyo*, Princeton, 2001, 2d ed. Voir aussi : Saskia Sassen, (ed.) *Global Networks, Linked Cities*, Routledge, 2002 (à paraître).

25. Au 31 décembre 2001, à : [http://biz.yahoo.com/fin/1a/amzn\\_ai.html](http://biz.yahoo.com/fin/1a/amzn_ai.html) les chiffres donnés concernent la fin de l'année, mais le chiffre d'affaires d'Amazon pour le reste de l'année est assez phénoménal également.

## LES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES EN LIGNE : UNE VUE DE L'EXTÉRIEUR

et du rayonnement culturel doivent chacun trouver « chaussure à leur pied » – et qu'il faut par conséquent renoncer à tous les couler dans le même moule.

### Les ressources virtuelles

Les ressources virtuelles permettent de répondre partiellement à la demande accrue de ressources matérielles, mais elles posent aux bibliothèques un difficile problème interne. Comment être sûr, en effet, que l'activité d'un service de référence en ligne et la fourniture de ressources virtuelles n'introduisent pas un clivage au sein même de la bibliothèque, en séparant le réel du virtuel ? La bibliothèque contient-elle deux univers voués à s'ignorer, peuplés pour l'un de gens soucieux de préserver des documents anciens promis à la décomposition, pour l'autre de gens qui s'attachent à assurer un accès aussi large et bon marché que possible à de nouveaux produits numériques ?

Si une telle coupure se produit, ce sera majoritairement au détriment de ces deux univers : les vieux documents imprimés ont autant besoin d'être diffusés que les plus récents documents numériques, et il s'avère que les nouveaux formats posent des problèmes de conservation au moins aussi difficiles à résoudre que ceux liés à l'acidité du papier et aux détériorations de différents types qui menacent la survie des collections imprimées. Bref, chacun des deux « camps » a toujours besoin de l'autre.

Plusieurs développements alarmants indiquent néanmoins que le clivage est en train de s'opérer, en particulier l'atrophie des écoles de bibliothécaires, qui disparaissent ou sont rebaptisées instituts de sciences de l'information (ou autres nouvelles spécialités), la raréfaction des candidats au titre de bibliothécaires<sup>26</sup>, et

26. Kimberly Weisul, « Where the Jobs Are: PSST ! Help Wanted in the Stacks », *Business Week*, March 18, 2002, p. 16.

les âpres querelles aux allures, trop souvent, de dialogue de sourds sur la conservation numérique des documents imprimés et leur involontaire destruction au cours des opérations précisément destinées à les « sauver<sup>27</sup> ».

L'imprimé c'est l'imprimé et le numérique c'est le numérique, semblent résolument penser trop de partisans acharnés de l'« information », qui, dans le feu des discussions autour du « contenant », perdent de vue, justement, le contenu d'information.

Le terme français de « support » peut utilement éclairer ces débats : il y a dans l'idée qu'un format de communication supporte effectivement les textes une notion de soutien actif, de mise en valeur et de création d'une expérience unique, ce que le terme plus passif de *media* utilisé en anglais est impuissant à représenter. Les mots qui apparaissent à l'écran et les mêmes mots imprimés sur une page d'un volume de La Pléiade peuvent être strictement identiques, mais ils peuvent aussi être très différents : cela dépend avant tout des intentions de l'utilisateur lorsqu'il choisit le premier ou le deuxième « support ».

Les bibliothèques françaises sont parmi les meilleures du monde en ce qui concerne la conservation des documents et l'accès. Elles adoptent qui plus est des positions très différentes de celles en cours dans d'autres pays leaders, les États-Unis et le Royaume-Uni, par exemple, pour tout ce qui touche à la conservation et à l'accès, au patrimoine culturel, à l'art de la reliure et jusqu'à la terminologie de base, ainsi que l'illustre le concept de « support ». Leur présence en ligne – l'encouragement à « penser autrement » prodigué par des ressources comme la remarquable « Gallica » de

27. Nicholson Baker, *Double Fold: Libraries and the Assault on Paper*, Random House, 2001. Décrit par Robert Darnton (l'auteur de *The Great Cat Massacre*) comme « *The Great Book Massacre* », dans *The New York Review of Books*, April 26, 2001.

Le compte rendu de Darnton est disponible en ligne à : [http://www.nybooks.com/articles/article-preview?article\\_id=14196](http://www.nybooks.com/articles/article-preview?article_id=14196)

la BnF<sup>28</sup> et maints autres projets – est autant un défi qu'une constante inspiration pour ceux qui ne vivent pas en France et croient, ou craignent, que la seule réponse valable à toutes les questions sur les sources d'information et leur usage a sans doute déjà été trouvée. Ici encore, l'« exception française » fonctionne en éminente représentante des différences qui se font jour partout dans le monde.

### Le « service à la clientèle » et la « relance » : des leçons à tirer du monde commercial ?

En provenance du monde commercial, alors, cette leçon : dans une société de consommation où nulle offre de biens ou de services ne saurait être unique, le service à la clientèle est d'une importance décisive. En dernière analyse, les clients ne sont pas aussi intéressés par le produit qu'on leur vend que par la manière dont on le leur vend, autrement dit par le service assuré pendant et après la vente. Ils ont toujours la possibilité de s'adresser ailleurs, la prochaine fois, pour se procurer ledit produit, et comme ils pourront facilement le trouver moins cher ou plus cher ailleurs, c'est bien le service qui contribue à les « fidéliser ».

Une entreprise commerciale peut aussi augmenter le prix d'un service. La marge bénéficiaire, soit la différence entre le prix demandé et le coût engagé, est beaucoup plus élevée pour les services que pour les produits. Le service est intangible ; il comprend trop de facteurs difficiles à définir, il est susceptible de varier à l'infini, et, dans ces conditions, il est loisible, pour ce qui est du service à la clientèle, de concevoir des offres particulières qui détermineront un prix particulier.

Dans le processus de mondialisation du commerce qui se déroule actuellement, presque toutes les entreprises n'ont de cesse de se transformer au plus vite en sociétés de

28. <http://gallica.bnf.fr/>

service. Leurs responsables savent que la part globalisée de l'économie mondiale a effectué cette transition des « produits » aux « services », et qu'en conséquence ils peuvent maintenant renchérir le prix à l'unité de ces derniers tout en continuant à vendre autant d'unités. C'est pourquoi IBM réalise aujourd'hui des marges plus importantes sur ses contrats de service que sur ses ordinateurs, ou que General Motors travaille « à flux tendu ». Même la petite épicerie de quartier s'empresse de réduire ses stocks et de livrer ses clients à domicile plutôt que d'entretenir les stocks à prix fort et d'attendre le chaland, comme c'était le cas autrefois.

Le service à la clientèle est une notion que les bibliothèques, héritières d'une longue tradition au « service » de la lecture, feraient bien d'examiner attentivement. Dans la conception de leurs sites web, par exemple : de même que Yahoo ! laisse aux utilisateurs la possibilité de personnaliser leur page web (« Ma page Yahoo »), de même une bibliothèque pourrait offrir à ses utilisateurs une possibilité identique (« Ma page Bibliothèque »), en leur permettant de « créer » leur propre page en ligne sur son site. Les internautes très avertis des techniques numériques trouveraient sûrement cette solution de loin préférable au « prestige », au « design », à l'« imitation des fiches de catalogue » qui aujourd'hui semblent présider à la conception des sites Internet de bibliothèque.

Quant à la relance, elle représente « les neuf dixièmes de la vente », affirme un vieux dicton commerçant. Pour peu qu'un vendeur néglige de relancer un acheteur avec une offre susceptible de le ramener au magasin où il fera un nouvel achat qui permettra de le relancer, et ainsi de suite, l'entreprise va de fait perdre de l'argent sur la première vente, et, de fil en aiguille, le vendeur risque de perdre son travail. Cela vaut tout particulièrement pour les grandes surfaces commerciales où les marges sont faibles, et où les bénéfices dégagés par tout

article vendu se comptent aux mieux en centimes : faute d'engager des économies d'échelle (multiplier les ventes de cet article à de nombreux clients « fidélisés », qui reviendront dans la même grande surface pour acheter, encore et encore), jamais ces

Une bibliothèque ne pourrait-elle pas se servir des informations glanées auprès des utilisateurs pour organiser des groupes de discussion, des séances de lecture, des conférences, des concerts, des concours de poésie, etc., voire des e-conférences et des envois de courrier ciblés sur les thèmes les plus divers ?

centimes ne représenteront suffisamment d'argent pour rembourser les frais engagés au départ par l'entreprise.

Les entreprises commerciales relancent donc leurs clients, au vrai les traquent par courrier jusque chez eux pour les interroger sur leurs préférences de consommateur et leur demander des tas d'autres renseignements qui sont impérativement renvoyés au point de vente initial. « *Les profils des clients ont plus de valeur que les ventes* », affirme le dernier en date des dictons commerciaux. D'où les prospectus dans les boîtes aux lettres, l'avalanche de méls publicitaires, le nombre croissant d'envois automatiques et d'« enquêtes » par téléphone qui mettent la moitié de la population sur les nerfs à l'heure du dîner, le lucratif commerce des listes

d'adresses qui changent de mains contre des sommes d'argent considérables – sans compter les affiches publicitaires omniprésentes, les annonces publicitaires dans les journaux, les « encarts » qui passent directement de l'enveloppe à la corbeille à papier, les pubs à la radio, à la télé, voire sur les flancs des bus urbains ou dans les stades.

La question n'est pas d'engager les bibliothèques à imiter ces pratiques ; plusieurs pays se sont déjà dotés de lois destinées à les limiter, et les clients concernés sont nombreux à les juger sévèrement. Il s'agit simplement de reconnaître l'immense valeur que leur attribuent les entreprises commerciales, et de se demander si, adaptée sous une forme ou sous une autre, la relance de la clientèle n'aurait pas aussi quelque valeur dans le cadre des bibliothèques.

Par exemple, n'y aurait-il pas avantage, pour l'utilisateur comme pour la bibliothèque, à faire usage de questionnaires de relance et à disposer de la possibilité de personnaliser en ligne la page du site web – en indiquant l'existence de documents portant sur le même thème qu'une recherche en cours, en se servant des renseignements du « profil » pour signaler à l'utilisateur que de nouvelles ressources susceptibles de l'intéresser (personnellement) sont entrées dans les collections de la bibliothèque ou viennent de surgir sur l'Internet ? Une bibliothèque ne pourrait-elle pas se servir de tels profils et des informations glanées auprès des utilisateurs pour organiser des groupes de lecture, des conférences, des séances de lecture, des conférences, des concerts, des concours de poésie, etc., voire des e-conférences et des envois de courrier ciblés sur les thèmes les plus divers ?

Beaucoup de bibliothèques agissent d'ores et déjà ainsi. Le responsable d'une bibliothèque pour enfants prévient volontiers ses lecteurs joueurs d'échecs du programme des tournois à venir. Le plus souvent, cependant, il utilisera pour

## LES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES EN LIGNE : UNE VUE DE L'EXTÉRIEUR

ce faire une dizaine de cartes de bibliothèque recyclées, qu'il a laborieusement rassemblées et mises à jour pendant ses trop rares moments creux. Ce que l'on voudrait ici suggérer, c'est que l'automatisation et la technologie de l'information permettent facilement de constituer une base de données sur les profils des utilisateurs, base à partir de laquelle il devient possible de contacter, par mél ou autrement, des utilisateurs préalablement « ciblés », tout comme les entreprises commerciales s'emploient activement à relancer leur clientèle. Cette voie ouverte par la technologie de l'information est trop délaissée par les bibliothèques du monde entier, et il serait important qu'elles s'y engagent sans tarder.

### *L'allure de la commercialisation*

Toutes les bibliothèques, cependant, ont-elles partie liée avec le monde du commerce, et sinon, pourquoi ?

Ici encore le cas français est instructif, ne serait-ce que parce qu'il est différent. Aussi instructif, au vrai, pour ceux qui, ne vivant pas en France, pensent qu'ils sont en possession de la seule et unique bonne réponse à même d'améliorer la situation des bibliothèques de France et d'ailleurs, que pour ceux qui, en France et ailleurs, croient que la réponse qu'ils ont trouvée est la seule bonne – alors que, même si ni la France ni les États-Unis ne s'y plient, au Cambodge cela se passera autrement...

Dans trop de secteurs, aujourd'hui, l'allure de la commercialisation est déterminante. La mondialisation qui devrait pourtant avoir une signification proprement universelle est bien trop souvent exclusivement envisagée sous son aspect commercial, comme si elle ne concernait rien qui soit d'ordre social, culturel, politique ou gouvernemental. S'agissant de ces dernières valeurs, tous ceux d'entre nous qui s'intéressent à la mondialisation ou y sont impliqués bon gré, mal

gré, ont besoin de modèles non commerciaux : au moins pour y réfléchir, quitte à les rejeter, car comment décider quand on ne prend pas en compte les données du problème ?

Si donc il y a des leçons à tirer des modèles commerciaux pour les bibliothèques (institutions historiquement marquées par un manque flagrant d'esprit commercial), il faut également réfléchir aux aspects non commerciaux de ces modèles, ce à quoi les bibliothèques, justement, peuvent peut-être nous aider. Leçon pour leçon : cela marche dans les deux sens.

Et cela marche aussi à l'échelle internationale : de même que les bibliothèques françaises peuvent tirer parti d'une réflexion sur les services à la clientèle et les pratiques de relance de la clientèle actuellement observées par les entreprises commerciales américaines, de même les bibliothèques américaines auraient tout intérêt à réfléchir aux pratiques des bibliothécaires français, encore moins enclins, historiquement, au commerce que leurs homologues américains. Ce particulièrement à une époque, la nôtre, où *toutes* les bibliothèques sont l'objet de pressions, dues aux tendances induites par la mondialisation du commerce, pour assurer leur équilibre financier. Si les États-Unis et la France peuvent mutuellement s'instruire, cela vaut pour n'importe quel autre pays : chacun peut au moins apprendre ce qu'il ne faut pas faire, et également qu'il n'y a pas une seule façon de faire quoi que ce soit.

### *Des utilisateurs en quête de bibliothèques, des bibliothèques en quête d'utilisateurs...*

Et si l'utilisateur ne cherchait plus « bibliothèques » ? Tout ce qui précède amène à formuler une dernière question quant aux bibliothèques : ont-elles au fond réellement besoin d'utilisateurs en ligne ? En ont-elles au moins autant besoin, voire plus, que les utilisateurs en ligne ont besoin d'elles ?

Qu'advierait-il si les utilisateurs, au lieu de lancer une recherche en ligne à partir du terme « bibliothèques », se mettaient tout bonnement à chercher un article ou un thème connu sur Google et ses semblables ?... Que se passerait-il, en somme, si, délibérément ou en toute innocence, ils passaient outre l'intermédiaire bibliothèque pour aller droit au but ? Que deviendraient les bibliothèques, dans ce cas ?

Un des plus vieux adages des techniques de vente appliquées au commerce de détail prétend que, pour vendre un article, il est vain d'attendre que le client pousse la porte de la boutique, et qu'il faut au contraire aller à sa rencontre et le solliciter. Lancer une manifestation comme « La Fureur de lire », installer des pages web personnalisables, établir des listes de lecture conseillées en fonction des profils d'utilisateurs, offrir un service de référence en ligne : autant de solutions propres à enrayer la baisse de fréquentation et de crédit des bibliothèques, autant de leçons tirées du secteur commercial et judicieusement adoptées par les bibliothèques.

Cela ne revient pas nécessairement à faire du « marketing<sup>29</sup> », avec toutes les connotations capitalistes et les associations au secteur privé que véhicule ce terme. La France, par exemple, n'est pas toujours très à l'aise pour combiner ce type de modèle à la bibliothéconomie. Témoin la politique ici qualifiée d'« agressive » d'une bibliothèque : une attitude active eu égard à l'inscription des utilisateurs et à l'assistance qui leur est offerte – opposée, donc, à la passivité qui consiste à simplement attendre qu'ils pénètrent dans les locaux de la bibliothèque ou cliquent sur son site web –, des bibliothécaires présents dans les e-conférences, des publicités

29. Réjean Savard, *Le marketing des bibliothèques à l'heure du changement et de la mondialisation*, Munich, K. G. Saur, 2000 (IFLA Publications 89, Section management et marketing).

pour la bibliothèque transmises aussi bien en ligne que par les moyens postaux traditionnels, des bibliothécaires qui envoient des *e-mails* au lieu de se contenter d'en recevoir, qui réalisent des sites web et se chargent de les faire connaître, les tout derniers systèmes de recherche et de récupération des données, des services d'information en ligne...

Certaines bibliothèques estiment qu'elles doivent agir ainsi, d'autres pas. Dans certaines parties du monde, les bibliothèques ont un taux de fréquentation si élevé qu'elles ne peuvent envisager d'attirer un public plus nombreux, et on n'enregistre aucune désaffection vis-à-vis de la profession de bibliothécaire : les formations sont au contraire prises d'assaut par des candidats impatientes d'obtenir leur diplôme et de participer activement à l'offre de services d'information.

Ailleurs, en revanche, même lorsqu'elles sont surpeuplées, les bibliothèques accueillent essentiellement, et de plus en plus, « *des ados qui ne s'intéressent qu'à leurs jeux vidéo* », « *des étudiants qui prennent les locaux pour un amphibi* » ou pour « *consulter leurs e-mails* »... Les collections dorment sur les étagères, délaissées par des « lecteurs » qui s'absorbent dans les cours qu'ils ont photocopiés ou dans les collections de magazines contemporains, pendant que la profession et les quelques écoles de bibliothécaires qui subsistent ont de plus en plus de mal à recruter<sup>30</sup>, que, parallèlement, une proportion croissante de la population ne met de fait jamais les pieds à l'intérieur des bibliothèques, surpeuplées ou non, et ne consulte jamais leurs sites web.

Libre aux bibliothécaires de rester derrière leurs bureaux parce qu'ils s'en fichent ou qu'ils sont dévorés d'inquiétude, qu'ils supputent ou espèrent qu'un jour ou l'autre les gens reviendront les trouver quand ils en auront assez de se cogner au mur

30. Kimberly Weisul, *op. cit.*

dressé par la surcharge d'informations sur Internet. Libre aussi à eux de s'insurger contre les ennuis qui les assaillent et de les combattre pied à pied : en allant à la rencontre des utilisateurs, en ligne ou autrement, au lieu de rester à se morfondre et à attendre qu'ils retrouvent d'eux-mêmes le chemin de leur bonne vieille bibliothèque. Cette attitude « agressive » pourrait bien être la plus fructueuse.

### « France » trouvée. Vue de l'intérieur

Pour finir, il faut oser poser une ultime question : « Cette bibliothèque française veut-elle vraiment qu'on la trouve ? »

Les coûts inhérents à l'organisation, à la publicité et au maintien de la présence d'une bibliothèque sur l'Internet sont considérables, aussi bien en temps, en équipement, en argent, en heures soustraites aux autres activités. Les administrateurs ne manqueront pas de demander ce que l'on est en droit d'en attendre : en quoi cela consiste, au juste, si l'opération est vraiment dans l'intérêt de la bibliothèque et suffisamment rentable. Bref, ce point de vue « de l'intérieur » est important : en quoi l'avènement de l'ère de l'Internet a-t-il modifié la mission des bibliothèques, en France comme aux États-Unis, en Chine ou ailleurs ?

#### Base d'utilisateurs de niveau 1 : adhérents, public local, puis régional, national, « européen », international...

Une bibliothèque peut définir sa base d'utilisateurs de façon à y inclure les adhérents, le public local, régional, national ou international. Ceux qui sont géographiquement les plus près ne sont pas nécessairement ceux qui comptent le plus ; l'obligation de desserte de la population locale qui incombe souvent aux bibliothèques publiques va généra-

lement au-delà de la nécessité de satisfaire les adhérents, et les bibliothèques spécialisées sont parfois plus soucieuses d'établir des liens avec d'autres institutions afin d'intégrer des ressources ou des utilisateurs qui se trouvent pour certains très loin.

Il s'agit alors de dépasser la base d'utilisateurs telle qu'elle est constituée : qui va soutenir l'innovation envisagée dès lors que les principaux intéressés n'en ont pas les moyens ou s'y refusent ? Les regroupements régionaux peuvent s'avérer utiles. L'aide apportée par un gouvernement national permettra de faire vivre un projet novateur<sup>31</sup>. En ce qui concerne la France, elle dispose aussi de la possibilité nouvelle et unique en son genre de « l'Europe<sup>32</sup> » - la plus grande zone d'échanges commerciaux du monde qui devient, lentement, un système politique et gouvernemental de plus en plus stable et opérationnel. L'Europe offre aux populations d'Asie, d'Amérique latine et d'Afrique un modèle enviable et qui peut-être sera un jour imité, entraînant la constitution de groupements économiques régionaux mieux à même d'agir dans l'intérêt de leurs membres que des États-nations isolés. Les États-Unis, dans leur « splendide isolement », ne peuvent que suivre ces évolutions avec étonnement.

Depuis quelque temps, toutefois, des difficultés nouvelles sont apparues au niveau international. L'excitation suscitée par les produits « *bitech* » et l'information numérique n'est pas sans effets sur la fierté des nations et de leurs représentants politiques. Un haut dirigeant américain s'est targué d'avoir « inventé l'Internet », ce qui lui a valu d'être la risée des salariés du secteur de l'information, dans son propre pays comme à l'étranger. Sur le même mode, les

31. Les liens vers l'excellent site culturel de portée « nationale » du ministère de la Culture - <http://www.culture.gouv.fr/> - illustrent une sélection officielle de ressources qui méritent un tel statut et un tel support.

32. [http://europa.eu.int/comm/dgs/information\\_society/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_fr.htm)

inquiétudes exprimées en France à propos de la vente en ligne d'insignes nazis ont un temps nourri des soupçons politiques tenaces à l'égard de l'ensemble des techniques numériques (ce qui n'est pas sans rappeler la situation créée par le Minitel rose),

La politisation des questions liées à l'Internet peut se traduire par des mesures qui dépassent largement, sans toujours les régler, les urgences immédiates auxquelles elles étaient censées répondre

alors qu'en fait il s'agit là d'applications isolées d'une technologie à l'origine de bien d'autres réalisations. Autre exemple, celui des contrecoups du 11 septembre : chaque fois que la technologie de l'information attire sur elle une attention de dimension nationale, elle doit, dans plusieurs pays, passer sous les fourches caudines de la sécurité et de la lutte contre la criminalité – sans parler de la censure, de l'extrémisme et des peurs liées à l'immigration, qui, aux États-Unis au moins, se mélangent à tout un fatras d'autres préoccupations censées servir la cause de la « guerre contre le terrorisme ».

Le problème, c'est la publicité – le support, pas le message ; la focalisation sur le niveau national est mal faite pour faciliter les applications internationales de la technologie de l'information. Une bibliothèque qui envisage modestement de relier les ressources Internet de deux pays différents en passant par les canaux officiels risque désormais de voir son projet assailli aux deux bouts par des

hordes de représentants officiels qui lui compliqueront singulièrement la tâche en multipliant les remarques hors sujet, les questions tatillonnes, les difficultés de procédure injustifiées, et qui à la fin ne débloquent pas des crédits suffisants pour que ça en vaille la peine – tout cela en raison de la publicité politiquement inestimable qui rejaillira sur eux. Comme la sécurité renforcée dans les aéroports ou la surveillance dans les salles de classe, la politisation des questions liées à l'Internet peut se traduire par des mesures qui dépassent largement, sans toujours les régler, les urgences immédiates auxquelles elles étaient censées répondre.

**Base d'utilisateurs de niveau 2 : nouvelles possibilités transnationales**

Une possibilité de coopération relativement nouvelle et particulièrement intéressante apparaît cependant à un niveau qui dépasse et englobe la série des échelons local, régional, national, « européen », voire international, et il se pourrait même qu'elle coupe court aux rodomontades et à la surenchère qui aujourd'hui agitent si souvent les cercles les plus influents.

L'histoire des relations internationales a depuis un certain temps établi une distinction entre ce qu'il convient de qualifier d'« international » et de « transnational »<sup>33</sup> : le premier terme caractérise les relations entre des gouvernements nationaux, le second des relations entre des groupes numériquement moins importants qui relèvent simplement d'États-nations différents. L'importance récemment prise par cette distinction est pour beaucoup le fruit des progrès dans les moyens de transport et de communication planétaires. Dans la sphère transnationale, relativement peu structurée, un groupe constitué

33. Joseph Nye, Robert Keohane, *Power and Interdependence: World Politics in Transition*, Addison-Wesley, 2000.

en France et ayant des intérêts communs avec des groupes semblables formés aux États-Unis et au Japon, par exemple, peut très facilement entrer en contact avec eux par mél, e-conférences et site web, échanger des idées, coopérer à des projets, les doter de ressources financières, en personnel ou autres.

Les ONG, organisations non gouvernementales, font ici figure de pionnières ; si les nombreux mouvements de défense de l'écologie de la planète comptent parmi les plus médiatisés, d'autres sont les héritières directes d'organisations créées depuis des lustres par les Nations Unies, la Ligue des nations, et certaines sont même les émanations de groupes entièrement privés, comme l'Institut des relations du Pacifique de la YMCA<sup>34</sup>.

Aujourd'hui, un José Bové peut ainsi travailler les thèmes qui l'intéressent avec des militants du Kansas ou du Brésil et tirer un enseignement profitable de ces échanges<sup>35</sup> ; une célibataire qui cultive seule sa ferme dans le Vermont peut de même, en se connectant sur l'Internet, secouer les consciences du monde entier en engageant les citoyens à faire ce que leurs États-nations n'ont pas le courage ou les moyens d'entreprendre – interdire les mines antipersonnelles –, et décrocher en raison de cette action un prix Nobel de la paix<sup>36</sup>. Cette voie n'est pas réservée

34. *The Institute of Pacific Relations: Pioneer International Non-Governmental Organization in the Asia-Pacific Region*, Tokyo, Waseda University, 1999 (Institute of Asia – Pacific Studies, Research Series, n° 43).

35. « Anti-Globalization Activist José Bové Is At It Again », Porto Alegre, Brazil (Agence France-Presse, January 20, 2001) <http://www.commondreams.org/headlines01/0130-01.htm>

36. (Press Release) Le prix Nobel de la Paix de 1997, <http://www.nobel.se/peace/laureates/1997> Voir aussi : « Campaign Against Land Mines Deserves Clinton Support », by Irwin Abrams *Dayton Daily News*, Op-Ed, November 28, 1997 «... The United States will not be among the signers. But an American woman, Jody Williams of Vermont, will be there. She and the organization she coordinates, the International Campaign to Ban Land Mines (ICBL) are receiving the 1997 Nobel Peace Prize for their work... », <http://www.irwinabrams.com/articles/icbl.html>

aux seuls militants politiques : tous les centres d'intérêt, toutes les activités imaginables ont leurs groupes de représentants sur l'Internet : de la généalogie à la microbiologie en passant par les collections de livres rares ou l'éducation des enfants, à l'heure actuelle il existe en ligne des possibilités infinies pour un partage transnational de l'expérience et des ressources.

Elles valent également pour les bibliothèques, qui peuvent s'en saisir pour œuvrer à la mise en commun de leurs ressources, améliorer la fourniture documentaire, le développement des collections, de leurs finances, de leurs moyens Internet, etc. Deux bibliothèques de médecine, l'une située à Limoges et l'autre à Nashville, par exemple, ont bien des choses en commun. Chacune de leur côté, elles répètent inutilement leurs efforts, surtout en ce qui concerne le développement de l'information en ligne. À une époque antérieure, elles n'auraient pu entrer en contact que de façon « officielle », par le biais d'organisations nationales et des intermédiaires gouvernementaux mis en place par Washington et par Paris. Aujourd'hui, il leur suffit de communiquer en direct par courrier électronique.

La coopération transnationale n'est toutefois envisageable que dans un monde relativement paisible. L'invention somme toute récente des États-nations servait avant tout des visées guerrières. Maintenant que nous jouissons d'une paix relative, il nous appartient semble-t-il d'en récolter les fruits. La coopération transnationale pour le développement Internet des bibliothèques devrait être un des meilleurs d'entre eux.

## Conclusion

Une contribution originale à l'Internet très tôt avancée par les bibliothèques françaises fut de rappeler aux concepteurs de modèles que le monde entier ne parle pas anglais. Cette question initiale des « accents

graves » a depuis été élargie à des ensembles entiers de caractères d'autres langues, aux formats MARC, à des procédures de télécommunication comme OSI et TCP/IP, à la politique des noms de domaine, à la définition de la propriété intellectuelle... autant de secteurs qui auront au moins bénéficié de la résistance

Il est facile  
aujourd'hui de trouver  
les bibliothèques françaises  
sur l'Internet.  
Presque trop facile,  
en fait

symbolisée par l'exception française : il y a plus d'une façon de faire la même chose.

Ces différences de schéma conceptuel sont peut-être culturelles. Celles relatives à des questions telles que le développement industriel, l'interdiction des trusts, les conditions de la concurrence, les mécanismes de protection sociale – qui sous-tendent tout le développement de l'industrie *hitech* et de l'Internet – sont assurément culturelles et politiques à tous égards.

La présence d'un critique bien intentionné peut, dans toutes ces matières, s'avérer inestimable. Beaucoup, en effet, risquent de ne pas se montrer aussi déboussaillés, y compris peut-être surtout ceux qu'il n'est pas encore possible de contacter au moyen des techniques numériques. Que ce soit dans les sociétés qui ont d'ores et déjà adopté ces techniques ou ailleurs, dans les trop nombreux pays où les gens ne mangent toujours pas à leur faim et n'ont donc guère le loisir ou la possibilité de se servir de l'Internet, l'information numérique ne peut que tirer parti de débats ouverts sur les différentes approches

préconisées dans la résolution des problèmes les plus divers.

Il suffit simplement de penser aux « déshérités de l'information » : pour d'innombrables personnes qui vivent en situation d'« exclusion » – hors des quelques nations nanties, et à l'intérieur de ces nations hors des quelques villes vraiment « branchées » qui sont aujourd'hui à la pointe de l'information et de la communication numériques<sup>37</sup> – la magie de l'accès Internet n'est toujours pas une réalité, et, quand elle l'est, elle n'est que pure magie. Pour la majeure partie des habitants du globe – ceux qui vivent en Afrique, en Asie, en Amérique latine, mais aussi dans des villages de Dordogne et du Kansas, dans des appartements de Limoges et de Tulsa, ou encore dans les poches de résistance non négligeables qui subsistent à l'intérieur des bureaux et des bibliothèques les mieux équipés des plus grandes de nos villes, partout où sévissent la pauvreté et l'illettrisme, l'accès à l'Internet reste encore purement magique, y compris pour ceux qui savent au moins un peu de quoi il s'agit. Malgré tous les progrès en ligne réalisés depuis 1989, nous ne sommes toujours qu'une poignée de privilégiés qui nous adressons à des privilégiés.

De nos jours, la protection sociale en tant que thématique générale est envisagée selon des approches très différentes en France et aux États-Unis, et il en va de même des questions relatives à l'accès multilingue en direction des immigrés ou à l'aide à apporter aux autres nations dans le domaine du développement numérique. En s'attachant à exposer sur l'Internet comment elles abordent différemment les problèmes des « nouveaux illettrés », les bibliothèques françaises ont largement contribué à élargir et approfondir le débat, qui nous occupe tous, sur les types de solutions à apporter.

Il est facile aujourd'hui de trouver les bibliothèques françaises sur l'In-

37. Saskia Sassen, *op. cit.*

## LES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES EN LIGNE : UNE VUE DE L'EXTÉRIEUR

ternet. Presque trop facile, en fait, étant donné la surcharge d'information qui constitue désormais le plus épineux des problèmes pesant de bout en bout sur la recherche d'informations en ligne. Alors même que les utilisateurs sont déjà submergés sous une masse excessive de données<sup>38</sup>, les bibliothèques de France et d'ailleurs se sentent de plus en plus tenues d'assurer un service d'information de dimension planétaire sur l'Internet. Les remèdes ne manquent pourtant pas ; ils nous viennent pour une part des expériences actuellement conduites dans le secteur commercial sur l'information numérique, pour une part aussi des critiques

38. « *Too much information running through my brain  
Too much information driving me insane...  
I've seen the whole world six times over  
Sea of Japan to the Cliffs of Dover...  
Overkill  
Overview  
Over my dead body...* »  
des paroles répétées comme un mantra par Sting, dans la très dynamique chanson « Too Much Information », sur le célèbre album du groupe The Police, en 1981, intitulé *Ghost In The Machine*... Sting enseignait dans les collèges britanniques, avant de devenir une *pop star*...

qu'elles suscitent. Les bibliothèques ont peut-être les moyens de puiser à ces deux sources.

La tâche en la matière la plus cruciale pour une bibliothèque, quelle qu'elle soit, consiste à clarifier sa mission institutionnelle. Il existe désormais des canaux permettant d'élargir cette mission, et dans des proportions qui dépassent de loin tous les rêves et les cauchemars nourris par les générations antérieures à propos de la circulation de l'information. Pour s'y préparer, et anticiper à la fois les demandes prévisibles et les surprises inévitables, la bibliothèque doit décider quelle est la « base d'utilisateurs » à laquelle elle s'adresse au premier chef, quelles récompenses et quels sacrifices peuvent comporter pour elle la décision de se lancer dans une nouvelle entreprise. Il vaut toujours mieux ne pas se lancer à l'aveuglette dans les grandes entreprises.

Maintenant que nous sommes un peu plus au fait des enjeux, comment ne pas voir que des dizaines de milliers de gens pourraient goûter la joie révélatrice qui saisit la plupart des bibliothécaires lorsqu'ils découvrent

une nouvelle ressource en ligne (surtout aussi distante que ces bibliothèques de France me semblaient l'être en 1989, quand je m'y connectais de Californie grâce au protocole Telnet). À défaut, c'est la confusion qui menace, la surcharge d'informations, la lassitude. Mais à condition d'élargir et d'approfondir leur réflexion, de programmer leurs actions à long terme, de faire preuve aussi d'imagination, les bibliothèques arriveront sûrement à se servir d'Internet pour proposer à leurs utilisateurs des services d'informations tels que personne, jamais, n'aurait pu les imaginer avant.

Pozzo : *Autrefois, il dansait la farandole, le tango, le slow et même le twist. Il bondissait. Maintenant il ne fait plus que ça. Savez-vous comment il l'appelle ?... La danse du filet. Il se croit empêtré dans un filet...*

Beckett, *En attendant Godot* (1952)

Juin 2002