

# VIVRE AU RYTHME DE L'UTILISATEUR

---

## UN ENJEU AUJOURD'HUI ESSENTIEL POUR LES BIBLIOTHÉCAIRES AMÉRICAINS

---

Les débats sur la philosophie et les objectifs du métier de bibliothécaire sont beaucoup plus rares aux États-Unis qu'en Europe, et surtout en Europe de l'Est où l'on théorise volontiers. On nous reproche souvent, à nous autres Américains, une fascination pour les données d'ordre empirique qui nous entraînerait à ne pas vraiment envisager les conséquences philosophiques générales des résultats obtenus.

Si certes nous rendons consciencieusement hommage à quelques grands penseurs (c'est toujours sur *La Liberté* de John Stuart Mill que se fonde notre défense de la diversité intellectuelle, et les milieux universitaires continuent à débattre de cette «*épistémologie sociale*» où Jesse Shera voit le socle de notre philosophie), rien ne nous a jamais vraiment obligés à déployer notre énergie dans ce sens : en l'absence d'un ministère fédéral de la Culture ou d'un financement alloué par le gouvernement central, nous n'avons eu nul besoin d'esquisser dans ses grandes lignes une mission nationale commune à toutes les catégories de bibliothèques.

Les professionnels des bibliothèques publiques ne devant des comptes qu'à leurs organismes ou autorités de tutelle, il leur paraît beaucoup plus efficace de suivre l'adage voulant que des citoyens bien informés génèrent un meilleur gouvernement et d'estimer en conséquence que leur rôle est de contribuer à diffuser l'information auprès d'eux. Cette autojustification simple suppose un large consensus sur un certain nombre de points, dont le plus important est que l'information renforce l'équilibre social plus qu'elle ne le perturbe. Il y a peu de risque à avancer une telle proposition, dans la mesure où, à l'exception de quelques aberrations régionales et religieuses, ce consensus est une réalité historique aux États-Unis. Cette simple déclaration d'intention a d'ailleurs donné des résultats plutôt satisfaisants dans la société pluriculturelle qui est la nôtre.

### Le service aux utilisateurs

Si nous subissons peu de pressions politiques en ce qui concerne la définition des grands objectifs philosophiques, les contraintes qui nous imposent de justifier pratiquement notre existence au niveau local sont en revanche énormes. Qu'ils tra-

PAMELA SPENCE RICHARDS

**Rutgers University  
School of communication,  
information and library  
studies**

**New Brunswick, NJ**

e-mail : [pamrich@scils.rutgers.edu](mailto:pamrich@scils.rutgers.edu)

---

\* Trad. de l'anglais par Oristelle Bonis.

vaillent dans des établissements publics, spécialisés ou universitaires, depuis toujours les bibliothécaires américains ont pour principe directeur le service aux utilisateurs, à quelque catégorie qu'ils appartiennent, car ce sont eux qui, directement ou indirectement, tiennent en fait les cordons de la bourse.

**LES  
BIBLIOTHÉCAIRES  
QUI NE PLACERAIENT  
PAS LES  
UTILISATEURS  
AU PREMIER RANG  
DE LEURS PRIORITÉS  
LE FERAIENT À LEURS  
RISQUES ET PÉRILS**

Employés dans quelque minuscule bibliothèque d'une bourgade des Grandes Plaines ou dans le centre de documentation des sociétés de Wall Street, les bibliothécaires qui ne placeraient pas les utilisateurs au premier rang de leurs priorités le feraient à leurs risques et périls. Il ne faut pas oublier qu'il est moins difficile aux États-Unis qu'en Europe de congédier les salariés qui ne donnent pas satisfaction et que les contribuables peuvent se montrer aussi exigeants sur la qualité du service que les chefs d'entreprise.

**Un avantage tactique**

Avec le recul, il semble que cette focalisation sur les utilisateurs et leur attitude a peut-être constitué un avantage tactique eu égard à la «révolution de l'information» opérée au cours des vingt dernières années. L'absence de contrôle centralisé sur nos activités professionnelles ou sur le budget de chaque biblio-

thèque prise individuellement nous a permis de nous concentrer – y compris d'un point de vue financier – sur les nouveaux modes de recherche documentaire qui ont commencé à apparaître dans notre clientèle immédiate avec l'avènement des ordinateurs PC au début des années 80.

Rien ne nous a empêchés d'essayer d'analyser les usages de l'information diffusée à partir de nos bibliothèques dans les milieux où se pratiquait déjà la recherche documentaire assistée par ordinateur – la résidence universitaire ou l'école, le salon ou la cuisine –, ni d'essayer de reconstituer dans nos murs des environnements aussi conviviaux destinés à cet usage. La satisfaction de la population des utilisateurs immédiats étant le seul critère professionnel sur lequel nous tombons tous d'accord, nous n'avons pas eu besoin de recourir à des acrobaties budgétaires justifiées par des arguments philosophiques jésuites pour investir des sommes de plus en plus importantes dans les nouvelles technologies de l'information (même si, bien sûr, il fallut en fin de compte en subir le contrecoup quand on s'aperçut que la technologie engloutissait une part très importante du budget auparavant destiné à l'acquisition de livres).

Au cours des années 80, les bibliothécaires américains, comme beaucoup de leurs collègues des pays développés, s'habituerent à utiliser les technologies de l'information, non seulement pour se procurer et se servir de documents conservés ailleurs, mais aussi pour partager les fonctions bibliothéconomiques au sein des établissements.

Dans ceux qui privilégient l'utilisation de documents d'actualité sous forme numérique, il devint courant que ce travail soit effectué par des équipes spécialisées travaillant parfois fort loin de la bibliothèque centrale. Un peu partout dans le monde, les écoles de bibliothécaires entreprirent en conséquence de donner une description plus large des tâches auxquelles elles doivent former les étudiants afin d'y inclure des spécialités comme l'assistance juridique, l'informatique médicale ou les informations commerciales, pour ne citer

que quelques-uns des nouveaux métiers d'information voisins.

Bien peu de bibliothécaires américains étaient cependant préparés à la vitesse à laquelle, dès les années 90, la technologie de l'information a très simplement mis les documents numérisés à la portée des utilisateurs dans des lieux n'ayant absolument aucun lien d'ordre structurel ou physique avec les bibliothèques. De fait, la formation «sur le tas» dans le nouvel univers des bibliothèques virtuelles représente sans conteste le plus grand défi lancé aux bibliothécaires américains à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle.

**BIEN PEU DE  
BIBLIOTHÉCAIRES  
AMÉRICAINS  
ÉTAIENT PRÉPARÉS  
À LA VITESSE  
À LAQUELLE  
LA TECHNOLOGIE A  
MIS LES DOCUMENTS  
NUMÉRISÉS  
À LA PORTÉE  
DES UTILISATEURS**

Ce défi nous oblige à réexaminer et redéfinir la part proprement «professionnelle» de nos activités. Plus que tout autre élément, il impulse les débats qui ont cours aux États-Unis sur rien moins que la viabilité et l'utilité du métier de bibliothécaire.

**Les bibliothèques  
numériques**

En quoi les bibliothèques numériques sont-elles donc si différentes? Elles n'ont en principe rien de fondamentalement révolutionnaire : leur

constitution et leur utilisation présentent des similitudes remarquables avec celles des bibliothèques publiques au siècle dernier, puisque, comme ces dernières, elles contiennent des documents rassemblés et classés dans l'intérêt d'un ensemble d'utilisateurs, afin de répondre à leurs besoins d'information.

Comme dans les bibliothèques traditionnelles, les bibliothèques numériques proposent ces documents dans des présentations et sur des supports différents. Elles ont été mises sur pied par des entreprises, des institutions privées, des services gouvernementaux, des organisations non gouvernementales, des associations de bénévoles ou des organisations religieuses et politiques, pour mentionner quelques-uns des groupes à l'origine de leur création. Le côté révolutionnaire de la bibliothèque numérique tient en pratique à ce que l'ensemble des utilisateurs à qui elle est destinée est en fait un ensemble virtuel, qui peut fort bien être disséminé sur toute la surface du globe, tout comme l'information à laquelle il a accès. La communication au sein de cet ensemble est tout aussi virtuelle, elle ne se déroule pas dans un espace structurellement circonscrit. Autrement dit, tout l'environnement de la recherche documentaire, de la communication et de la fourniture de l'information a migré vers des lieux *a priori* hors de portée de l'influence du bibliothécaire : le bureau, la résidence universitaire, le laboratoire, le salon, le nid familial ou les espaces publics.

Les bibliothécaires américains ont élaboré un certain nombre de méthodes destinées à relever le défi des bibliothèques virtuelles. Plusieurs arguments différents sont ainsi avancés pour défendre le maintien des bibliothèques « en dur », l'un des plus convaincants étant que la majeure partie de l'information n'est toujours pas numérisée, mais encore disponible sur papier. Beaucoup partent aussi du constat que, si prodigieuse qu'elle soit, l'information numérisée reste par nature difficile d'accès et qu'il est à cet égard absolument essentiel de pouvoir compter sur

l'assistance d'un professionnel – en l'occurrence un bibliothécaire en chair et en os.

Mais l'idée qui, au vu de ses évidents avantages politiques et financiers, remporte le plus de suffrages au sein de la profession, souligne que c'est précisément ce côté prodigieux des bibliothèques virtuelles qui impose de mettre leurs richesses à la disposition de tous les citoyens au moyen de bibliothèques « réelles » financées sur fonds publics.

**TOUT  
L'ENVIRONNEMENT  
DE LA RECHERCHE  
DOCUMENTAIRE  
A MIGRÉ  
VERS DES LIEUX  
A PRIORI  
HORS DE PORTÉE  
DE L'INFLUENCE  
DU BIBLIOTHÉCAIRE**

Cette position explique l'enthousiasme de l'Association des bibliothécaires américains (American Library association, ALA) pour le concept d'« autoroutes de l'information » défendu par l'administration Clinton. Elle est à l'origine (malgré les controverses) des équipements technologiques de pointe dont sont dotées les magnifiques bibliothèques publiques flambant neuves de San Francisco et de la Ville de New York (bibliothèque de la 34<sup>e</sup> Rue, dont les fonds concernent l'entreprise et la technologie), et de la décision de la Bibliothèque du Congrès de numériser ses collections patrimoniales (documents imprimés et graphiques) qui constituent sa Bibliothèque nationale numérisée (National Digital Library).

En affirmant que la révolution de l'information touche à leur domaine de compétence, en transformant leurs bibliothèques en moyens de communication électronique pour la fourniture de documents numérisés à l'échelle de la planète, les bibliothécaires américains se sont donné une longueur d'avance et peuvent affiner leur rapport avec la documentation ainsi diffusée.

Mais nous ne disposons pas d'un temps illimité pour cela. Les réseaux, les logiciels de navigation tels que les *gophers* et les *browsers*, les moteurs de recherche toujours plus puissants et les programmes toujours plus conviviaux se développent à une telle rapidité et sont proposés à des prix si compétitifs que les arguments sur la nécessité d'une assistance professionnelle deviennent chaque mois moins convaincants. Il a toujours été plus pratique de chercher à se procurer l'information de chez soi ou du bureau, sauf si l'information à laquelle on accède ainsi est de franchement moins bonne qualité que celle que l'on peut obtenir en se déplaçant physiquement dans un autre endroit, une bibliothèque par exemple.

Aux États-Unis, le centre commercial, où il est possible d'acheter en une seule fois tout ce dont on a besoin, finit par acculer à la faillite les boutiques spécialisées du centre-ville. Le côté pratique du centre commercial et le gain de temps qu'il permet l'emportent en définitive sur l'éventuelle baisse de qualité des produits proposés ou du service des vendeurs. Pourquoi en irait-il autrement en ce qui concerne l'achat d'information, dans la mesure où la différence qualitative entre les renseignements que l'on peut obtenir de chez soi et ceux fournis par la bibliothèque devient négligeable ? Peut-être qu'un noyau d'irréductibles continuera à préférer les bonnes vieilles bibliothèques pour leur accueil et le brassage social qu'elles autorisent, mais il est peu probable que ce groupe suffise à défendre la profession de bibliothécaire dans son ensemble, compte tenu du fait que quelques grandes chaînes de librairies offrent désormais les mêmes services.

## **L'aide à la recherche documentaire**

Les bibliothécaires ont toujours soutenu que leur connaissance des ressources documentaires, associée à une formation qui leur permet d'analyser les besoins des utilisateurs, les mettait à même d'aider les lecteurs à définir la méthode de recherche pour eux la plus féconde. Telle est la base de ce qu'il est convenu d'appeler l'« aide à la recherche documentaire » (*reference process*), qui s'appuie sur la connaissance des ouvrages de référence et la pratique des « entretiens de recherche documentaire » (*reference interviews*) avec les utilisateurs. La confiance que nous plaçons dans ce savoir-faire reste inchangée. Elle forme d'ailleurs toujours la base des activités des bibliothèques en réseau d'aujourd'hui.

Mais cela ne résout pas la question fondamentale : que devient ce rôle d'aide à la recherche documentaire dès lors que cette dernière se déroule en dehors de notre environnement immédiat ? Aux États-Unis, plusieurs spécialistes des métiers de la documentation estiment que la seule réponse est de suivre cette évolution, c'est-à-dire de trouver comment utiliser ses compétences professionnelles en se servant des technologies à partir desquelles l'accès à l'information se fait aujourd'hui.

Aux États-Unis, depuis maintenant quelques années, un nombre sans cesse croissant de collègues s'emploient à imaginer diverses manières d'utiliser ce savoir professionnel (les compétences propres aux bibliothécaires), de façon à ce que les utilisateurs à distance puissent profiter de la « valeur ajoutée » que nous affirmons apporter. Et si, de fait, il devient toujours plus facile de consulter les fonds de documents numérisés, c'est justement grâce au travail invisible de bibliothécaires responsables de leur classement et de leur mise à disposition.

Tout groupe social va désormais avoir des besoins d'information spécifiques autour desquels il s'agit maintenant de concevoir un système de fourniture documentaire

satisfaisant. En même temps que la documentation dans les domaines spécialisés est de plus en plus systématiquement numérisée et que les possibilités de sa diffusion s'accroissent, institutions et entreprises doivent faire appel à des professionnels pour répondre à leurs besoins en ressources, organiser les ressources numérisées en fonction de ces besoins particuliers, en assurer la distribution à leurs divers composants, déterminer enfin le moment où elles deviennent obsolètes et où il faut donc s'en défaire et les remplacer.

## **S'IL DEVIENT PLUS FACILE DE CONSULTER LES FONDS DE DOCUMENTS NUMÉRISÉS, C'EST GRÂCE AU TRAVAIL DE BIBLIOTHÉCAIRES RESPONSABLES DE LEUR CLASSEMENT ET DE LEUR MISE À DISPOSITION**

Toutes ces activités, qui entrent dans la définition traditionnelle du métier de bibliothécaire, ne représentent pas une rupture philosophique avec les tâches que nous accomplissons depuis plus d'un siècle : choix des documents, constitution et conservation de collections mises à la disposition d'un public d'utilisateurs. Mais l'importance qu'y prend la notion d'accès partagé est cependant extrêmement mal vécue par de nombreux bibliothécaires, fiers de leur capacité à aiguiller les lecteurs, de leur péné-

tration psychologique et de leur érudition personnelle. Il y a aussi – *mirabile dictu* – bien des bibliothécaires qui aiment tout simplement et les livres et les gens et ne veulent pas perdre le contact direct avec les uns et les autres.

## **Innovation et formation**

Il ne me semble pas inutile de rappeler que notre profession est, depuis qu'elle existe, aux prises avec les innovations techniques (d'abord l'imprimerie, puis le téléphone, les notices de catalogue imprimées, les microfilms). Chacune a suscité des débats animés – effrayants parfois – dont témoigne la littérature de l'époque. Et la pratique jusque-là inédite que chacune a générée au sein de la bibliothèque a attiré l'intérêt de certains membres de la profession.

Au cours du xx<sup>e</sup> siècle au moins, l'adoption de ces nouvelles technologies a parfois entraîné l'apparition de nouvelles revues et associations professionnelles spécifiquement constituées autour de leur application aux bibliothèques. Ainsi que d'intéressants écarts dans la répartition professionnelle des sexes : lors des premières rencontres des métiers de la documentation organisées dans les années 30 autour du microfilm, les hommes étaient les plus nombreux, et cette prédominance s'est encore creusée au cours des décennies 60 et 70 avec le passage à l'automatisation puis au numérique.

Ces quinze dernières années en revanche, depuis que l'ordinateur personnel est d'un usage courant à la maison et à l'école et que les petites filles naviguent sur Internet aussi volontiers que leurs frères, l'écart s'est drastiquement réduit. Les jeunes femmes ne semblent pas penser que les compétences sociales et personnelles qu'elles apportent à l'exercice du métier de bibliothécaire sont nécessairement menacées par l'existence des réseaux informatiques.

Notre capacité, en tant que groupe professionnel, à affirmer que les collections numériques accessibles à

partir de points d'accès partagés font partie de notre domaine de compétences ne dépend pas simplement de l'aide que nous pouvons apporter à leur consultation mais de notre participation active à leur conception.

La crise que traverse actuellement l'enseignement de la bibliothéconomie aux États-Unis n'est pas sans rapport avec le haut niveau de formation technologique indispensable pour préparer les bibliothécaires de demain, ni avec les difficultés de leur dispenser cette formation technique sans pour autant abandonner les études en sciences humaines et sociales, elles aussi tenues pour nécessaires.

**NOTRE  
PROFESSION EST,  
DEPUIS QU'ELLE  
EXISTE,  
AUX PRISES AVEC  
LES INNOVATIONS  
TECHNIQUES**

Certes il faudra procéder au cours des prochaines décennies à des ajustements pratiques d'envergure, mais les inquiétudes exprimées à propos des transformations philosophiques de notre métier sont par trop exagérées : l'installation de téléphones dans les bureaux de renseignements et la mise en place du prêt entre bibliothèques furent les premières étapes révolutionnaires qui ont préparé les bibliothèques à assurer l'accès électronique à distance de l'information, et la profession a adopté ces innovations sans en être radicalement modifiée. Le seul changement notable est à cet égard la vitesse à laquelle nos entrepreneurs utilisateurs s'obstinent à nous devancer.

## BIBLIOGRAPHIE

**Adler, P. S., ed.** – *Technology and the Future of Work*. – New York, NY : Oxford University Press, 1992.

**Becker, H. S.**, «The Library of Congress digital library effort». – *Communications of the ACM*, vol. 38 (1995), p. 66.

**Borgman, Christine L.** – «Now that we have digital collections, why do we need libraries?». – *Proceedings of the 60th Annual Meeting of the American Society for Information Science*, Nov. 1-6, 1997, Washington DC, Vol. 34. – Medford, NJ : Information Today, 1997. – p. 27-33.

**Gross, R. A.; Borgman, C. L.** – «The incredible vanishing library». – *American Libraries*, vol. 26 (1995), p. 900-904.

**Kling, R.; Elliott, M.** – «Digital library design for usability». – In J. Schnase, J. Leggett, R. Futura, and T. Metcalfe (eds.). – *Proceedings of Digital Libraries' 94 Conference*, p. 146-155. – College Station, TX : Texas A & M University, 1994.

**Levy, D. M.; Marshall, C. C.** – «Going digital : a look at assumptions underlying digital libraries». – *Communications of the ACM*, vol. 38 (1995), p. 77-84.

**Marcum, D. B.** – «Transforming the curriculum, transforming the profession». – *American Libraries*, vol. 27, (1997), p. 35-38.

**Wilensky, R.** – «University of California Berkeley's Digital Library Project». – *Communications of the ACM*, vol. 38 (1995), p. 60.

## Rencontres Biblio-fr

du

**vendredi 3 au dimanche 5 avril 1998**

à

l'Université de Caen

Conférences plénières, tables rondes, ateliers permettront à tous les participants de débattre avec les différents intervenants sur :

les licences collectives pour l'abonnement aux documents électroniques, les enjeux du droit d'auteur, le fonctionnement des listes de diffusion, la conservation des documents électroniques, l'utilisation du réseau pour la formation permanente...

Inscriptions et renseignements à l'URL :  
<http://www.info.unicaen.fr/bnum/biblio-fr/>