

INTERNET À LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION

MISE EN PLACE ET PREMIÈRES IMPRESSIONS

Cet article est le résultat d'une réflexion collective menée au sein de la BPI.

Depuis le 28 juin 1995, la Bibliothèque publique d'information offre à son public la possibilité de se connecter au réseau Internet. La mise en place de ce service répond à deux objectifs à la fois différents et complémentaires.

Il s'agit d'une part de fournir à des utilisateurs distants l'accès au catalogue de la bibliothèque et à des fonds documentaires constitués par les bibliothécaires, fonds actuellement en cours d'élaboration, dossiers de presse, dossiers d'images, bibliographies spécialisées, etc. ; il s'agit d'autre part de permettre aux lecteurs sur place d'interroger, non pas les documents disponibles dans les espaces de lecture, mais les multiples sources d'information et documents proposés sur le réseau Internet.

L'accès à l'ensemble des services d'Internet n'est pas possible pour les lecteurs de la bibliothèque. Aucun logiciel de messagerie ou de transmission de fichiers n'a été installé sur les postes d'interrogation, mais il n'est cependant pas exclu que ces services soient accessibles un jour. Les bibliothèques sont de plus en plus des espaces sociaux, où chacun devrait pouvoir trouver de véritables services. La BPI est avant tout un lieu de consultation, de recherche ou de « détente » documentaire. La consul-

tation est possible à partir de six écrans installés dans les espaces de lecture.

Les objectifs

Il s'agit de mettre à la disposition de tous les publics tous les moyens possibles d'accéder à un maximum d'informations à un maximum de documents. Pour cela, la BPI présente sur les écrans ce qui pourrait être un embryon de bibliothèque virtuelle : quelques sites sélectionnés par les bibliothécaires et qui ne sont, pour l'instant, qu'un exemple de recherches documentaires possibles.

Mais peut-on parler de documents sur Internet, et, si oui, quels aspects ont-ils ? Le terme ne recouvre-t-il pas plusieurs types d'informations, plusieurs formes, plusieurs approches ? Le réseau Internet peut-il être dès maintenant un véritable outil de recherches documentaires ?

La définition du mot document dans les dictionnaires est la suivante : « *Tout écrit qui sert de preuve, de renseignement* », définition que les bibliothèques ont depuis longtemps élargie. Un document, c'est aussi une image, une séquence sonore ou animée. Un film, une *interview* sont des documents.

Internet en soi n'est rien de tout cela. Internet n'est qu'un protocole de communication qui permet l'accès à... à quoi justement ? A de l'infor-

DOMINIQUE BAUDE

**Bibliothèque publique
d'information**

E-mail : baude@bpi.fr

mation documentaire si l'on reprend la définition très large énoncée plus haut. A ce titre, toute bibliothèque devrait proposer cette possibilité à ses usagers.

Internet, comme l'ont été le téléphone et ses prolongements actuels, sera un élément incontournable des années à venir. Quels que soient les problèmes posés par ce réseau de communication, les risques et bien sûr les avantages, Internet sera un des grands moyens d'aborder l'information dans les années 2000... avec ou sans les bibliothèques.

La profession a franchi un premier pas dans le virtuel avec l'interrogation des bases de données en ligne, il y a déjà longtemps, et avec les CD-ROM plus récemment. Ce dernier support conserve cependant une existence physique, palpable, et propose une information « finie ». Avec Internet, ce n'est plus un pas, mais un saut dans le virtuel « infini », le document impalpable et éphémère.

Le terme de document est le seul à peu près clair pour les lecteurs, le seul qui évoque pour eux un élément « solide », alors que la notion de bases de données ou de « site » Internet reste encore très floue.

La notion de document sur Internet

La démarche qui amène à rechercher une information dans une bibliothèque ou sur un réseau de communication est la même. On « entre » dans l'un comme dans l'autre, et rien de prime abord ne semble différencier, à la simple lecture, un document sur Internet d'un autre document électronique, ou même d'un autre document imprimé.

Pourtant, des différences existent actuellement, qui sont fondamentales, et l'utilisateur en est bien souvent inconscient. Sur Internet, tout est « identique », uniforme. La mise en place de logiciels d'interface tels *Netscape* ou *Mosaic*, et surtout l'utilisation, pour organiser l'information, d'un système tel que le World Wide Web offrent une très grande convivialité. Ils donnent une impression de facilité dont l'utilisateur final ne peut

a priori que se réjouir. La possibilité de retrouver le même environnement graphique et architectural tout au long de la recherche est un plus que les bibliothécaires souhaitent depuis longtemps pour des documents tels que les CD-ROM. Cette uniformisation permet une prise en main rapide et aisée de l'outil informatique, mais elle rend par ailleurs plus difficile la mise en place de critères, visuels et immédiats, d'analyse et de sélection.

Comment différencier ce qui est vraiment « documentaire », de ce qui est par exemple informations pratiques ? La mise en pages, si importante, dans un document imprimé, disparaît. Peut-être est-ce un phénomène de jeunesse ; les auteurs ou concepteurs de sites Internet trouveront sans doute dans l'avenir de nouvelles formes de « mise en pages » qu'il faudra apprendre à analyser, à décrypter. Il n'est pas question, bien entendu, de regretter la multiplicité des logi-

ciels d'interrogation des CD-ROM. En revanche, il est indispensable de commencer un véritable travail de conception et d'élaboration d'outils permettant une « mise en relief » des documents.

Dès maintenant, on trouve dans Internet des documents entiers (des livres en quelque sorte) tels que le texte intégral des œuvres de Shakespeare, la *Bible*, des œuvres littéraires, des journaux, etc. La presse se développe de jour en jour un peu plus sur Internet. Même si la langue française est peu présente encore, citons le « supplément multimédia » de *Libération*, *Le Monde diplomatique*, la une de *InfoMatin*, *Charlie-Hebdo*, etc. Chaque semaine, de nouveaux titres apparaissent.

Parallèlement sont proposés sur le réseau des documents d'information rapide, qui sont quelques « feuilles », ou plutôt quelques écrans sur un sujet, agrémentés de photographies, de

© BPI - Jacques Hoëpffner

L'hypertexte propose une lecture en profondeur : un document ouvre sur un autre, puis un autre... Mais comment savoir que ce n'est plus le même, que le niveau de connaissance requis a changé ? Depuis les articles en français sur la grotte Chauvet (articles d'un niveau accessible à tous), il est

***L'HYPERTEXTE
PROPOSE
UNE LECTURE
EN PROFONDEUR :
UN DOCUMENT
OUVRE SUR
UN AUTRE,
PUIS UN AUTRE...***

possible de se transporter à l'Oxford University RLAHA (Research Laboratory of Archeology and the History of Art) pour compléter les informations sur la datation au carbone 14. Mais là, le texte est en anglais, et le niveau intellectuel s'adresse à de tout autres utilisateurs.

Tout repose sur la ou les personnes qui créent les liens. Les bibliothécaires connaissent tous les outils qui permettent d'« évaluer » le contenu, le niveau, la fiabilité d'un document : titre, auteur, collection, table des matières, etc. Il a fallu trouver d'autres « signes extérieurs » pour les documents électroniques tels que les CD-ROM. Mais, encore une fois, la tâche était possible, car il s'agissait de documents ayant un auteur, un concepteur, et surtout une limite.

Un document sur Internet est souvent constitué d'éléments provenant d'autres documents et enchevêtrés sous ce qui apparaît au premier abord comme un ensemble cohérent. Internet est, d'une certaine manière, la plus grande « foire » intellectuelle où chacun pille allègrement son voisin avec le plein consentement de ce dernier. Chacun peut constituer une

© BPI - Jacques Hoëpffner

séquences animées ou sonores. Les exemples de « documents » semblables sont infinis sur Internet : le ministère de la Culture propose ainsi la visite de sites préhistoriques, d'expositions, comme le ferait un article de revue.

L'identification des documents

Un des premiers problèmes auxquels se heurtera tout bon bibliothécaire est l'identification des documents : quels sont les auteurs, quelles sont les

sources d'un document, et donc sa fiabilité ? Sans vouloir chercher des exemples lointains, il suffit de consulter le « ministère de la Culture » et le fichier sur la grotte Chauvet. Les « articles » sont datés, mais non signés. On peut supposer, certes, de par l'institution qui les propose, qu'ils sont « fiables », mais pourquoi cet « oubli » ? Le seul fait d'être présent sur Internet donne-t-il à un document une valeur quelconque ? Se dirige-t-on vers un label du type « vu sur Internet », qui rappelle trop une autre publicité ? De plus y a-t-il un ou plusieurs auteurs dans un même document, et comment le savoir ?

« information » à partir de sauts conduisant vers d'autres sites Internet, ces derniers offrant de nouvelles possibilités de sauts. Les amateurs de science-fiction retrouveront là un des thèmes favoris de cette littérature : les sauts à travers le temps et l'espace. Ici il ne s'agit pas de temps, mais d'espace certainement et ... de connaissances. La curiosité, le désir de connaissance pousse chacun à ne négliger aucune des multiples possibilités offertes.

La recherche hypertexte dans un document « fini » tel que les CD-ROM dépend de l'utilisateur, mais aussi de tous les liens prévus par l'auteur du document. Dans Internet, le premier lien est lié au concepteur du premier site, mais les liens suivants dépendent des concepteurs des sites traversés, élaborés suivant une architecture intellectuelle différente. L'utilisateur recrée ainsi un document, son document, sans aucune unité, ni cohérence intellectuelle.

Qui, en définitive, est l'auteur du document final ? Celui ou ceux qui ont écrit les textes, celui ou ceux qui créent les liens, ou bien est-ce « le lecteur » qui a pu se constituer un « document » qui lui est propre, et dont la structure est celle de son cheminement, de sa dérive intellectuels ?

Une documentation instable

On sait que peu de personnes adoptent un cheminement intellectuel parfaitement structuré. Il est impossible de dire que l'utilisateur crée et suit « totalement » sa propre conception ; il reste forcément lié à ce qui lui est proposé. Si, dans le cadre de recherches documentaires, il structure sa pensée, c'est en fonction de l'offre. Une bibliothèque est un ensemble structuré où les documents ont été choisis selon une politique d'acquisition que chaque établissement estime cohérente. Pour les professionnels de la documentation et des bibliothèques, acquérir un document, c'est lui attribuer une certaine « valeur ».

Doit-on recréer, sur les écrans d'accès à Internet dans des espaces de lecture, une politique d'offre ? « Pres-

crire » certains documents, certains sites, les mettre en valeur, leur donner une authenticité comme celle qu'acquiert un document sur un rayonnage ? Cette démarche, si elle est mise en place, implique un travail de recherche et de vérification continu.

En effet, un ouvrage édité ou un CD-ROM sont des documents figés, immobiles, des certitudes en quelque sorte. Un site Internet vit, change en fonction du travail de ses concepteurs, de ses auteurs. Convient-il toujours au public de tel ou tel établissement quelques mois après avoir été sélectionné ? Existera-t-il encore après plusieurs semaines ?

Qui dit politique d'offre dit aussi élimi-

UN SITE INTERNET VIT, CHANGE EN FONCTION DU TRAVAIL DE SES CONCEPTEURS, DE SES AUTEURS

nation. Élimination « naturelle » quand un site disparaît, mais surtout élimination intellectuelle, liée à la notion de « bibliothèque d'actualité » d'une part (en ce qui concerne la BPI), et d'autre part au fait qu'un écran est un espace limité. Une trop grande offre entraînerait une absence de lecture de la part des usagers. Mais l'élimination, qu'il s'agisse de documents imprimés ou électroniques, est source d'angoisse pour l'utilisateur.

Faudra-t-il élaborer des « index » papier, ou des index « internes » sur les écrans, qui seront une « couche supplémentaire » par rapport aux outils de recherches déjà présents sur Internet ? Comment l'utilisateur fera-t-il alors la différence ? Devra-t-on, pour utiliser correctement l'information sur Internet, apprendre au préalable à structurer sa démarche, ses connaissances, son esprit ?

En fait, à partir du moment où les écrans des bibliothèques seront « multi-services » et proposeront aussi bien le catalogue en ligne, les CD-ROM et des accès Internet, les bibliothécaires ne seront plus maîtres de leur offre, et cela pour deux raisons : la première, évoquée plus haut, est la possibilité de « naviguer » de site en site, de « s'évader » vers un autre document, un autre univers, comme dans *Alice au pays des merveilles*, la seconde plus angoissante encore est l'aspect « éphémère » de l'information sur le réseau. Les documents, l'information, apparaissent et disparaissent. Cette « instabilité » documentaire a plusieurs raisons. Elle peut être simplement technique (un des maillons du réseau est en panne, un site ne peut momentanément être joint, etc.), définitive (un site est supprimé), « psychologique » (les temps de réponses certains jours sont si longs !), mais elle peut aussi être liée à la perte du chemin menant au document.

Quel est, dans ce cas, le devenir du patrimoine intellectuel d'un pays ? Il n'y a pas de dépôt légal pour les documents sur Internet. Y aura-t-il quelque part un bibliothécaire fou qui enregistrera sur un gigantesque ordinateur la mémoire virtuelle du monde ?

Une recherche complexe

Si l'impossibilité d'identifier les documents est un problème de jeunesse du réseau, en revanche la recherche documentaire risque de devenir de plus en plus complexe. L'impression de facilité est trompeuse ; tout est document ou documentaire. Comment trouver sur Internet ? Comment accéder au document primaire ? L'impression de liberté que ressent l'utilisateur d'Internet le pousse à vouloir être autonome, et cela beaucoup plus que dans les espaces de lecture d'une bibliothèque.

Lors de l'installation des postes de consultation à la BPI, les écrans d'entrée proposaient une trentaine de sites sélectionnés. Très vite, lors des séances de formation, les usagers ont

demandé des outils pour naviguer seuls. Ces outils de recherche existent ; ils sont même de plus en plus nombreux, et d'un usage très facile. Mais la quantité d'information traitée nécessiterait au contraire des outils complexes et performants. Les réponses fournies actuellement par ces outils recèlent énormément de « bruit » et

**L'IDÉE QUE L'ON
PEUT TOUT
TROUVER, ET VITE,
SUR INTERNET A
MALHEUREUSEMENT
FAIT SON CHEMIN
DANS L'ESPRIT
DES USAGERS**

les rendent dans certains cas inutilisables. Très souvent, le nombre de sites proposés est supérieur à cent. On aboutit ainsi très vite à ce paradoxe : comment créer des outils conviviaux, simples, et en même temps pertinents ? C'est un problème que devront résoudre les concepteurs de logiciels de recherche. La complexité d'une recherche « booleenne » n'est pas vraiment accessible à la plupart des usagers des bibliothèques, même lorsqu'elle s'applique

à un document électronique unique. La lecture et la recherche « en profondeur » sur Internet, que suscite l'hypertexte, permet à l'utilisateur de traverser des niveaux de recherche et des approches très différents. Le document ainsi constitué est fait de bribes butinées au hasard d'une promenade. Le « vagabondage » pourra-t-il être source d'enrichissement ou d'une simple surface de connaissances mal reliées les unes aux autres ?

A quoi cela conduit-il ? Le chercheur, le spécialiste n'auront pas de problème ; mais comment l'amateur, le jeune étudiant ou tout autre personne, se retrouveront-ils dans tout cela ? Internet sera-t-il l'outil des privilégiés, de ceux qui ont déjà accès à un niveau de connaissances et de culture important ?

Premières impressions

Les séances de formation à Internet mises en place à la BPI dès les premiers jours de juillet 1995, qui continuent actuellement au rythme de deux par semaine, ont permis quelques observations.

Les « amateurs » d'Internet sont des personnes de tous âges, de toutes catégories sociales (il s'agit d'observations, et non d'une véritable enquête), attirées par l'immense publicité médiatique faite autour du réseau. L'idée que l'on peut tout trouver, et vite, sur Internet a malheureusement fait son chemin dans l'esprit des usagers. Le discours positiviste de la presse et la réalité ne concordent pas ; aussi cette décou-

verte entraîne-t-elle une certaine déception. Il est donc nécessaire de relativiser l'outil, mais aussi de l'intégrer dans la recherche documentaire au sein de l'établissement. La recherche documentaire sur Internet ne permet souvent d'accéder qu'à des références bibliographiques, comme à partir de n'importe quelle bibliographie. Le texte intégral est encore rare, ce que les usagers ont parfois quelques difficultés à admettre.

Autre phénomène observé, la perte de la notion de communication : l'usager oublie très vite qu'il est sur un réseau de communication. Une réponse trop lente, un serveur momentanément indisponible sont assimilés à une réponse zéro, exactement comme dans le cas de documents édités.

L'utilisation d'Internet comme outil de recherches documentaires est en fait moins simple qu'il n'y paraît. Il faut des clefs, des formations, pour les utilisateurs et les bibliothécaires. L'apprentissage, le vrai, celui qui permet non pas simplement d'utiliser l'outil, ou de se « promener », mais de retrouver une information pertinente et fiable, sera long et difficile à mettre en place. Il est cependant indispensable, car bientôt il sera plus facile de trouver certaines informations par Internet que par d'autres moyens de communication. Pour des petites bibliothèques il sera, dans un avenir proche, moins coûteux d'avoir une connexion à Internet, que d'acquérir de nombreux documents.

Octobre 1995