

Réflexions

Martine Blanc-Montmayeur

BM de Valence

VA, LANCE TON COURSIER DANS CE VASTE HIPPODROME

L'INFORMATISATION DU RÉSEAU DE LECTURE PUBLIQUE DE VALENCE

ON ne dira jamais assez que la bibliothèque municipale de Valence est, sous sa forme actuelle, de création récente. En effet, jusqu'en février 1983, date de l'ouverture de la Médiathèque, la bibliothèque centrale coexistait avec le musée dans les bâtiments de l'ancien archevêché. Il s'agissait d'une bibliothèque traditionnelle d'études avec une salle de consultation sur place, des livres en magasin où venaient s'ajouter par ordre de numéro en dernier inventaire les nouvelles acquisitions.

La lecture publique à Valence était présente sous deux formes. En 1970, un bibliobus a été mis en circulation et une série d'annexes de quartier de petites tailles et d'importance très diverses ont été ouvertes au fur et à mesure du développement de la ville.

Au siège de la centrale, la lecture publique était représentée par une petite section enfantine et par une bibliothèque de prêt dont l'appellation est révélatrice du fonctionnement : « la popu ».

La décision de développer la lecture publique à Valence, ainsi que les différents médias y afférents, a donc constitué un projet global dans lequel l'informatique s'inscrivait naturellement dès le début. On peut toutefois discerner plusieurs étapes qui ont conduit à la situation actuelle.

Temps différé

En 1981, date de la conception de l'équipement informatique, comme en 1983, date de l'ouverture, on ne parlait pas de gestion intégrée en temps réel. L'informatique privilégiait une fonction bibliothéconomique, celle du prêt. Les services de la centrale ainsi que les deux plus grandes annexes ont été équipés de système de prêt ALS à platines, les livres d'un badge à pastilles magnétiques. Il suffit de passer le document sur une platine pour que la sortie ou le retour de l'ouvrage soit enregistré.

L'équipement en matériel a été prévu très large puisque chaque service a été équipé d'un poste de sortie différent de celui du poste de retour, ce qui donnait pour le simple prêt des documents, dans les services de la centrale et des deux annexes, dix terminaux. Cette option sera remise en cause lors du développement ultérieur de l'informatique.

Le logiciel de prêt OPALS était traité en temps différé par les services informatiques de la mairie qui tirait hebdomadairement des lettres de rappel, assurait la sortie des statistiques mensuelles, annuelles quantitatives mais aussi un certain nombre de données qualitatives (sortie par cote Dewey, statistiques de fréquence de sortie par cote, statistiques socio-professionnelles des emprunteurs...).

Par contre, le programme de saisie des documents était réduit à sa plus simple expression, puisque le programme ne prévoyait que 124 caractères par notice.

Il convenait donc, selon le cas, d'abrégé les prénoms, de réduire les titres, les éditeurs. Cette saisie ne comprenait pas les auteurs secondaires, ni la collection, ni la zone de collection; pas de mots matière mais la cote Dewey. Il en était de même pour les documents autres que les livres, disques, vidéocassettes, estampes. Cependant, tous les ouvrages de la centrale et des annexes équipées pour le prêt ont été rentrés dans ce programme à raison d'une notice par exemplaire. C'est ainsi qu'en juin 1985, lors du passage en temps réel, le catalogue de Valence informatisé comprenait 70 000 notices correspondant à 70 000 documents unitaires.

Temps réel

Durant ces quelques années de transition, le logiciel de bibliothèque proposé par la société OPSYS s'était largement transformé, comme du reste ses concurrents présents sur le marché français. La conception d'une gestion en temps réel, avec toutes les fonctions bibliothéconomiques interdépendantes les unes des autres, s'est imposée. En bref, une donnée telle que l'identification d'un lecteur est entrée une fois pour toute et sera repérable par le programme, qu'il s'agisse de prêt, de réabonnement, de réservation ou de tout autre problème pouvant toucher un lecteur. Le paysage informatique de la bibliothèque en a été complètement transformé. En premier lieu nous avons été déconnectés du service informatique de la mairie, ce qui signifie que la responsabilité du matériel informatique et de son fonctionnement, comme des différents traitements des données, incombent aux professionnels de la bibliothèque.

L'ordinateur Intertechnique 5000, ainsi que l'imprimante, sont installés dans la section jeunesse dans un renforcement, non climatisé, ouvert sur le service de prêt. C'est là que sont branchés également tous les modems desservant les différentes annexes.

Dès 1985, il a fallu résoudre le problème des sites non encore informatisés. En effet, la situation était complexe, qui voyait coexister des fichiers manuels incomplets non saisis, des fichiers manuels complets non saisis, des fichiers manuels complets saisis en partie selon le schéma déjà décrit ci-dessus, enfin un type de documents, les disques, sur fichiers manuels saisis en partie. En outre, pour chacun des services, les types de fichiers étaient différents. Par exemple, une section jeunesse avait un fichier titres mais pas de fichiers matières, l'autre un fichier collections et un fichier titres, etc. Au total, 12 services, 12 combinaisons possibles... Cette situation reflète l'expansion parallèle et éclatée des bibliothèques formant le réseau de lecture publique à Valence.

Coûts masqués

Par ailleurs, l'informatisation de l'ensemble des services n'était pas acquise sur le budget 1985. Les annexes non informatisées le restaient. Par contre, les autres équipements passaient en temps réel. Confrontée à cette nouvelle donne, la bibliothèque a expérimenté une série de solutions variables. Il faut insister sur le fait qu'il n'y a pas eu de plan d'ensemble pensé à l'avance de l'informatisation de la bibliothèque, et cela pour trois raisons : une vacance et un changement de direction; des ressources budgétaires insuffisantes obligeant à conduire l'opération sur plusieurs années; une évolution du système modifiant aussi les commandes de matériel comme la qualité des services rendus.

Il est bien évident que l'empirisme en cette matière n'est pas la meilleure solution possible, mais il correspond à la situation des bibliothèques publiques, qui se sont informatisées autour des années 1985, à une époque où l'on passait précipitamment de systèmes plus ou moins « maison » à des logiciels spécialisés et performants. Parallèlement, l'ensemble du personnel des bibliothèques a dû s'habituer à l'usage de

l'informatique, sans préparation, sans formation spécifique, apprenant au jour le jour à en maîtriser tous les aspects, y compris les plus matériels.

Comment prévoir dans un budget de fonctionnement toutes les retombées de l'informatique ?

— Maintenance avec la diversité des fournisseurs, le fournisseur des modems n'étant pas celui du matériel ni celui du logiciel !

— Fourniture des codes-barres, des nouvelles cartes de lecteurs, du papier informatique, des lettres de rappel avec, comme partenaires, des commerçants inconnus et un marché en perpétuelle évolution.

— Fournitures traditionnelles annexes telles que le filmolux nécessaire à l'équipement des codes-barres, 6 kilomètres de filmolux de 3 cm de large en 1986.

— Le coût des liaisons spécialisées ainsi que celui de l'investissement de ces mêmes lignes, autant de données inhabituelles dans la préparation d'un budget de bibliothèque.

Ajoutons que, par suite des délais de livraison, il est pratiquement impossible de prévoir d'année en année si les opérations auront lieu en avril, mai, juin ou juillet. Si l'on sait que le coût de maintenance total actuel de la Médiathèque s'élève à 12 983 francs par mois, on voit que le décalage d'un mois a des incidences sur le budget annuel.

Catalogues

La durée de l'installation a été de 15 jours pendant lesquels une équipe de 3 personnes, techniciens d'OPSYS, était à presque en permanence. Ce dispositif a permis de résoudre dans les meilleurs délais possibles les problèmes matériels et d'assurer une formation de base à l'ensemble du personnel. Les 36 personnes (catégorie A, B et C) se sont familiarisées avec les claviers, avec le programme de prêt, d'inscription des lecteurs, et de catalogage des documents. Les difficultés les plus grandes ne sont pas nées des nouvelles opérations intellectuelles à accomplir mais bien de l'habileté de chacun à taper à la machine et donc à accomplir des tâches de dactylographie. Auparavant le travail de catalogage était très hiérarchisé, et les bibliothécaires-adjoints ne tapaient jamais les fiches.

Le nouveau catalogue de Valence, après passage à la « moulinette » du nouveau logiciel, se présente ainsi : la notice de catalogage suit les normes moyennes NF Z et respecte le pavé ISBD. La deuxième partie de la notice comprend l'identification de chaque exemplaire, ainsi que sa localisation précise à l'intérieur de chacun des services. Il a fallu, par un programme spécifique, faire entrer la notice à 124 caractères qui mêlait le numéro de catalogue et le numéro d'exemplaire dans un format standardisé. Cela s'est fait sans trop de dommage pour les documents qui avaient un auteur, un prénom et un titre. De manière beaucoup plus aléatoire, pour l'ensemble des cas. Ainsi, quand, sur un document, le prénom de l'auteur n'apparaissait pas, le programme transformait le premier mot du titre en prénom. Quant aux anonymes, c'étaient les deux premiers mots du titre qui se transformaient en auteur et prénom.

Sur les 70 000 notices ainsi récupérées, nous ignorons toujours, deux années plus tard, le nombre exact de notices erronées qui se trouvent corrigées au fur et à mesure de la reprise des collections.

Courant

Deux décisions ont été prises en juin 1985 :

- arrêt des fichiers auteurs dans tous les services,
- saisie de toutes les nouvelles acquisitions, qu'elles proviennent de services informatisés ou non.

Ainsi a-t-on pu mettre en place un catalogage partagé inter-services très rentable, surtout pour les sections enfantines. D'autre part, cette option permettait l'intégration des petites annexes en réseau principal avant même une informatisation directe et les conditions de mise en place du réseau documentaire étaient donc réunies. De nombreuses réunions de travail (1 par quinzaine pendant 6 mois) ont permis de résoudre tous les problèmes de catalogage (catalogage des suites, entrée des collections, écriture des éditeurs) de manière la plus uniforme possible. Des documents de travail ont été établis. Si l'on songe à la situation éclatée des fichiers avant 1985, on voit qu'il s'agit d'une profonde évolution dans le mode de travail.

Reprise

Au début de l'année 1986, si les problèmes de catalogage courant étaient résolus, il n'en était pas de même pour la reprise des collections. Par ailleurs, l'informatisation des trois annexes restantes était inscrite au budget 1986. Il s'agissait au total d'entrer en machine 35 000 documents pour lesquels il n'existait aucun catalogue commun mais des fichiers disparates. L'entrée des annexes a été considérée comme prioritaire et les efforts en vacation, 6 mi-temps pendant 3 mois de vacances possédant le CAFB, plus 6 mois de fermeture, devaient, dans notre estimation, permettre d'entrer 15 à 20 000 documents. On estimait les doubles à 30 ou 40 % du fonds. On pouvait aussi espérer une reprise générale bien avancée des collections parce que tout ouvrage catalogué devait l'être dans son intégralité, les anciennes notices abrégées et les exemplaires éventuels étant ensuite raccrochés.

Hélas, la désillusion à la fin de l'été 86 fut grande pour tout le monde. Seuls 10 000 exemplaires avaient été repris et la part des doublons, intéressante pour les livres de jeunesse, s'avérait quasiment nulle pour les livres adultes. La constitution des fonds à différentes époques en est certainement pour beaucoup responsable.

Deux ans après l'informatisation en temps réel, la Médiathèque de Valence possède un fonds d'environ 40 000 notices entièrement reprises, anciennes collections et nouvelles acquisitions confondues.

L'entrée du fonds des services non informatisés signifiait deux types d'opérations : le catalogage dont nous venons de parler, mais aussi l'équipement informatique pour le prêt des ouvrages. C'est le code-barre qui a été choisi pour des raisons économiques de matériel et de lignes, et il a été également décidé de supprimer le prêt par platine dans les deux annexes déjà informatisées ainsi qu'à la discothèque. Six lignes de terminaux ont pu être ainsi récupérées. Ces opérations matérielles ont respecté les délais grâce à l'emploi, dans chacun des services, de travailleurs d'utilité collective.

La discothèque a aussi changé entièrement l'indexation de sa collection de 11 000 disques, le personnel ayant le souci, à défaut

de catalogue, de pouvoir mieux orienter le lecteur grâce à une indexation plus fine. Il n'en reste pas moins vrai que le problème de la reprise des collections est loin d'être réglé. Et que dire des 8 000 ouvrages du fonds local en attente dans les magasins, sans compter le fonds ancien !

Ecrans

Tout ce rodage est très lent. Il entraîne un changement total d'habitude de travail, une nouvelle organisation de l'emploi du temps de chacun ainsi qu'une ergonomie différente. En effet, il n'existe encore à la centrale que 4 écrans de travail interne plus 4 écrans de travail servant au prêt mais pouvant être utilisés en travail interne en dehors des heures d'ouverture, chacune des annexes possédant un écran.

Dans la pratique, les bureaux de travail des plus petites annexes sont aussi regroupés à la centrale. Il a donc fallu établir des roulements de présence à l'écran, attribuant à chaque service un certain nombre d'heures sur des plages d'horaires strictes. Ainsi le bibliothécaire ne catalogue plus quand il veut et où il veut, mais à heure fixe et devant un poste de travail rigide. Il s'ensuit des débats inévitables sur les troubles de travail sur écran et l'obligation aussi d'aménager au mieux les différents postes de travail. Or, les écrans ont été implantés plus en fonction de la place disponible que de la meilleure ergonomie. Des améliorations restent à faire qui ne compenseront jamais cependant le manque évident à certaines heures de matériel. Une fois encore ce n'est pas la machine qui s'adapte à l'homme, mais l'homme qui s'adapte à la machine...

Retombées tous azimuts

Au cœur de l'été 1987, les annexes non informatisées ne sont toujours pas passées en temps réel. Les collections sont entrées aux deux tiers, par contre les ouvrages sont à peu près équipés. Cela entraîne des changements importants pour le prêt. Nous sommes habitués, depuis 2 ans, à consulter le catalogue pour savoir si tel ou tel ouvrage est présent sur l'ensemble du réseau et, tout naturellement, cette situation a débouché sur un double concept : prêt beaucoup plus systématique inter-services,

circulation beaucoup plus importante des lecteurs et des livres.

Le lecteur inscrit à la centrale a déjà une carte réseau équipée selon le système de prêt ALS, et aussi munie d'un code-barre pour les annexes et la discothèque. Cela a conduit les services à ne plus gérer directement les fichiers de leurs propres lecteurs,

mais les fichiers manuels de lecteurs avec prêt manuel et un prêt informatique co-existent encore.

On voit donc que chaque étape du circuit du livre et du lecteur est complètement modifiée en profondeur par l'apparition de l'informatique. Des problèmes surgissent brusquement au grand jour, mais ne peuvent être réglés qu'un à un. Leur solution passe à la fois par des procédés techniques et par l'implantation de nouvelles habitudes de travail. L'utilisation de tous les procédés du logiciel OPSYS est en cours. Presque tous les services se servent du programme de commande, ce qui leur permet de se faire connaître mutuellement leurs acquisitions, entraînant peu à peu une coopération dans ce domaine. Le bulletinage des périodiques est en voie d'expérimentation.

Depuis deux ans, les usagers valentinois contemplent, de derrière les banques de prêt, ces écrans, où ils voient apparaître leur nom, leur adresse, le nombre de livres qu'ils possèdent en prêt, apprenant qu'ils sont piégés pour avoir oublié chez eux la pochette intérieure d'un disque. Ils ont subi le préjudice de nombreuses heures de fermeture et ils attendent toujours la possibilité d'interroger eux-mêmes ces notices de catalogue absentes désormais des fichiers traditionnels. Ils apprennent cependant petit à petit à abandonner le fichier sur fiches pour le *listing* informatisé qu'ils mettent toujours un certain temps à découvrir.

Le budget 1987 doit nous permettre de mettre à leur disposition des écrans minitel d'interrogation en nombre suffisant : 5 pour les différents services de la centrale, un dans chacune des annexes. De plus, 3 lignes téléphoniques extérieures groupées aboutissant à l'ordinateur permettront une consultation du catalogue par interrogation minitel depuis l'extérieur, à partir de l'été 1987.

Logique du kiosque

Cette longue description d'un processus d'informatisation à tiroirs est à dessein aussi linéaire. Elle reflète les étapes laborieuses

d'une nouvelle organisation de la bibliothèque. Quel bilan en tirer ? Les bibliothèques ont-elles ou non le choix de s'informatiser ? Il me semble que ce choix leur appartient de moins en moins. Ce sont les collectivités locales qui décident ou non d'informatiser leurs services. C'est l'ensemble d'une région qui impulse ou non une politique d'informatisation des bibliothèques. C'est la Direction du livre qui subventionne les différents logiciels conformes au format UNIMARC. C'est le monde de la documentation et de l'information, c'est le monde du minitel qui rendent le passage par l'informatique obligatoire et de plus en plus attendu par l'usager comme un mode de fonctionnement normal. Le choix n'est donc plus, du moins pour les bibliothèques de tailles assez importantes, de s'informatiser ou non, mais jusqu'où s'informatiser. La réponse passe obligatoirement par une réflexion sur la responsabilité des dépenses engagées. L'informatique grève lourdement le budget d'une bibliothèque. Il faut donc en exploiter toutes les possibilités pour que la dépense soit justifiée. Mais en exploiter toutes les possibilités signifie changer entièrement le travail des bibliothécaires en rapport avec le public, le fonctionnement de l'institution.

Un seul exemple pour illustrer ce propos. Dès que nous annonçons aux lecteurs qu'ils pourront consulter le catalogue de la bibliothèque depuis le minitel, ils posent tous la même question « *Pourrons-nous réserver des ouvrages ?* ». Cela leur semble être dans la logique du système. De même qu'on consulte le catalogue de La Redoute pour commander un *tee-shirt* de l'été, livrable en 48 heures, de même on consulte un catalogue de bibliothèque pour se faire réserver un ouvrage.

Or, face à cette logique de l'usager, se dresse la logique du professionnel qui voit surgir des problèmes de messagerie électronique, de collecte sur les rayons, de limitation ou non du prêt des nouveautés, de circulation du livre ou du lecteur entre les services, etc. Et la première réaction est de répondre : « *Non, vous ne pourrez pas réserver* ».

Il est bien évident que le mode de distribution du livre dans les bibliothèques se transformera radi-

calement si l'on entre dans cette logique « Kiosque ». Mais peut-on y échapper ?

L'informatique est un mode de fonctionnement total. On ne peut en saisir une partie et en abandonner l'autre, ou alors les coûts engagés n'ont plus de justification.

Pour faire face à ces mutations, nous disposons d'un atout, la coopération régionale. Encore embryonnaire, elle devrait permettre de mieux surmonter toutes ces transformations, par une réflexion en commun de plusieurs bibliothèques de tailles différentes, par l'organisation de stages de formation.

L'agence de coopération de la région Rhône-Alpes a décidé d'aller plus loin en créant les éléments d'une base bibliographique régionale chargée sur les serveurs du SUNIST, sur les logiciels LIBRA. Il n'est pas dans notre propos de décrire ici le fonctionnement de l'ACORD, mais il est certain que la présence d'une telle association dans la région est un stimulant pour repenser les problèmes liés à l'informatique, car elle doit permettre à l'ensemble des bibliothèques de lecture publique d'avoir accès au monde de l'information documentaire informatisée. Elle doit aussi éviter un danger de dérapage certain entre les grandes bibliothèques de plus en plus insérées dans le marché de l'information et les petites unités de lecture publique réduites à une distribution de livres sans rapport avec les transformations du monde extérieur.

La vocation des bibliothèques de lecture publique a toujours été d'être un lieu ouvert sur les changements économiques, sociaux, culturels etc. Mais dans la phase de développement des dix dernières années, chaque équipement a expérimenté ses propres solutions, soucieux de s'insérer au mieux dans le contexte local. Les enjeux économiques du marché de l'information et de la communication me semblent nous obliger à rechercher des analyses comme des solutions plus globales dans lesquelles les particularismes doivent savoir s'effacer. Dans ce contexte, l'informatisation d'une bibliothèque et tout ce que cela sous-entend est un atout d'analyse exceptionnelle et un moteur du changement incontournable.