

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE BIBLIOLOGIE

**18e Colloque international de bibliologie de l'Association internationale de
Bibliologie (AIB)**

**1er Colloque congolais de bibliologie du Comité congolais de l'Association
Internationale de Bibliologie**

Kinshasa (27 novembre – 3 décembre 2004)

**Internet en Bibliothèque : défi technologique et épistémologique pour le
bibliologue des temps modernes**

par

Jacques HELLEMANS

**Chargé de cours en Sciences du livre et des bibliothèques à l'Université Libre de
Bruxelles (ULB)**

Responsable de la Bibliothèque d'économie et gestion

**Collaborateur scientifique au Centre de l'Édition et de l'imprimé contemporains
(CEDIC)**

Secrétaire Général de l'AIB

La mondialisation et la multiplication des sources d'information nous donnent le sentiment de disposer du livre des livres. Depuis les textes rédigés il y a quatre mille ans sur du papyrus à aujourd'hui, les livres nous ont procuré la mémoire et la capacité d'approfondir. Le principal vecteur de messages depuis la Renaissance étant le livre imprimé, c'est autour de lui que s'est faite toute l'industrie de la communication pendant près de cinq siècles. L'imprimé qui sans conteste façonna notre civilisation durant toute cette période fut ainsi le seul moyen de propager nouvelles ou idées. Aujourd'hui, avec l'émergence du multimédia et d'Internet, on assiste très probablement à une révolution culturelle aussi importante que la mise au point des caractères mobiles et le passage du manuscrit à l'imprimé il y a 550 ans. L'invention de l'imprimerie avait en effet rendu possible une plus grande diffusion des ouvrages en décuplant les moyens de reproduction. Pendant un peu plus de cinq siècles notre culture de l'écrit a été façonnée par les techniques et les usages de l'imprimé. Cette période s'achève aujourd'hui avec l'avènement de l'édition électronique.

En passant du papier au numérique, le texte ne change pas seulement de support, il change de nature. Notre rapport au savoir en est profondément modifié. Nos habitudes de lecture sont si intimement liées à notre culture de l'imprimé que nous oublions qu'elles sont d'abord le produit d'une technologie. L'invention de Gutenberg a engendré la mise en place progressive de repères de lecture – la pagination, le découpage en chapitres, la table des matières, l'index – qui ont contribué à façonner notre rapport au livre et, par conséquent, au savoir. Préfiguré par Marshall McLuhan qui annonçait la fin de la galaxie Gutenberg, le phénomène Internet, révolution Internet devrais-je dire, rend-t-il les bibliothèques obsolètes dès lors qu'il est possible de faire défiler tant les données que les images sur un écran d'ordinateur ? Jungle, magie, mythe, auberge espagnole, les métaphores sont nombreuses pour décrire ce monde – le cyberspace – qui produit des nantis de l'information, mais aussi des illettrés électroniques. Comment donc en faire un outil de développement au service de tous, un instrument de démocratisation du savoir ? Mais surtout quelles perspectives présente ce nouvel outil de diffusion de l'information ? Comment les bibliothécaires doivent-ils prendre place dans cette révolution technologique ?

L'histoire de l'édition nous apprend que la collaboration entre imprimeurs et humanistes conduisit à des choix qui jouèrent un rôle prépondérant dans le développement de la culture européenne. Les imprimeurs permirent une plus grande diffusion des œuvres des Anciens qui influencèrent les conflits religieux issus de la Réforme. Le livre exerça une influence voire une persuasion qui retint très tôt l'attention de l'Université et du Pouvoir. Ce rôle politique du livre est reconnu officiellement par l'institution du dépôt légal auquel le livre fut soumis dès 1537 par François I^{er}. D'un côté donc, le monde de l'information et son corollaire le système de la censure, des privilèges et du contrôle préalable. De l'autre, un monde de la communication qui semble plus ouvert et moins contrôlable à priori avec éventuellement un renversement des valeurs et une nouvelle approche moins pyramidale du savoir. Par référence à l'Inquisition romaine et à l'institution de la congrégation de l'Index qui, dès 1543, surveille l'impression de tous les livres en Italie, connaîtra-t-on à terme une nouvelle forme de censure ?

Internet représente une réelle révolution dans les schémas bibliologiques traditionnels. L'apparition des bases de données et des catalogues en ligne représentait une mutation et un progrès technique mais la rupture avec l'imprimé n'était pas radicale. Avec l'avènement des réseaux, de l'hypertexte et du multimédia, le changement est d'une autre ampleur. Il affecte les objets et les formes, modifie les processus de création, de fabrication, de diffusion et d'appropriation de l'écrit. Un simple clic sur le sujet qui nous intéresse pour accéder automatiquement aux informations correspondantes, un peu comme un index automatique. La souris n'est alors rien d'autre qu'un « facilitateur » technique de l'interactivité. La grande force du WEB repose sur cet accès qui s'effectue non seulement n'importe où dans le document en cours, mais également vers un autre document, que celui-ci réside sur le même serveur ou sur un autre serveur. Cette connexion qui demande parfois un certain temps, s'établit de manière pratiquement transparente à l'utilisateur qui navigue automatiquement entre les serveurs. De l'hypertexte il n'y a qu'un pas vers l'hypermédia puisque l'accès à l'information peut aussi s'effectuer par la sélection de dessins ou d'illustrations. L'hypertexte propose en effet 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 ? Si les bibliothécaires sont amenés à évoluer, les enseignants ont eux aussi un rôle non négligeable dans l'apprentissage de cette nouvelle technologie de

recherche documentaire, principalement au niveau du sens et du contenu de l'information véhiculée par le réseau. L'écrit imprimé a été vérifié. L'écrit électronique est-il fiable ?

Dans le domaine de l'édition, une certaine hiérarchie intellectuelle est présente dans la mise en page des journaux, des revues et des livres. Cette absence de hiérarchie sur Internet peut être dangereuse, surtout pour les jeunes, qui l'utilisent de plus en plus tôt, et pour qui l'absence de barrières, de filtres, de sens des valeurs, de véracité de l'information peut être inquiétante. Il devient urgent de leur apprendre à faire la différence entre une source d'information valable et une source d'information médiocre. Bien employé, Internet constitue sans nul doute un outil innovant, renouvelant entre autres les domaines scientifiques, littéraires, franchissant les frontières d'une discipline en l'élargissant à l'interdisciplinarité. Avec Internet, la bibliothèque virtuelle n'est assurément plus un mythe et constitue de fait un enjeu pour les établissements documentaires de service public. Ce système recoupe une multitude de réseaux aussi bien régionaux, nationaux que continentaux. Internet réunit en effet tous les atouts pour revenir d'une part au rêve encyclopédiste des philosophes du XVIII^e siècle, d'autre part au *Répertoire Bibliographique universel* qu'avait imaginé à la fin du XIX^e siècle Paul Otlet. Auteur en 1934 du désormais célèbre *Traité de documentation*, ce célèbre bibliologue belge est également à l'origine, avec Henri La Fontaine, de la fameuse Classification Décimale Universelle. Par analogie, on peut ainsi avoir accès sur Internet à des millions de références, à des informations scientifiques et à des moyens de recherche sophistiqués et puissants à partir d'un simple PC connecté.

La mondialisation de l'information et sa décentralisation accroissent en outre le rôle traditionnel des établissements publics qui ont pour mission de mettre en libre accès cette information et donc de permettre un accès démocratique à la connaissance. Après ceux de 1947 et de 1972, et face à l'explosion de l'information et des nouvelles technologies, le dernier *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique* va plus loin et insiste sur le recours à tous types de médias appropriés et à toutes les technologies modernes. En effet, l'utilisation des ressources offertes par le réseau est tout simplement une autre façon d'obtenir l'information. Dans ce contexte, la bibliothèque a aussi pour mission la fourniture de services d'information appropriée aux entreprises, associations et groupes d'intérêts locaux et l'acquisition de compétences dans le domaine de l'information et de l'informatique. Toujours est-il que les bibliothèques se doivent d'investir cet espace de convivialité et remplir leur mission d'éducation permanente et d'ouverture culturelle. On a d'ailleurs tout lieu de penser que ce créneau lui échappe par manque de dynamisme, de subsides ou par simple conservatisme puisque cette fonction semble actuellement récupérée par les « Cybercafés ». Ces derniers ne reprennent-ils pas le rôle occupé par les cafés littéraires puis les cabinets de lecture qui avaient justement pour fonction de permettre aux consommateurs de rencontrer des gens, de lire le journal et de répondre à leur courrier ? Ainsi, au cours de la première moitié du XVIII^e siècle, les cafés étaient le lieu des amateurs de discussions politiques et littéraires. Ensuite, face aux académies officielles et aux cénacles plus fermés, le café littéraire avait permis l'éclosion d'un nouveau type d'écrivain, l'homme de lettres vivant de sa plume et non plus protégé et pensionné d'un prince. Quant aux cabinets de lecture qui virent le jour au début du XIX^e siècle, ils se rapprochent de nos salles d'actualité ou salles de lecture. D'abord établis pour la lecture des journaux, les cabinets littéraires prirent ensuite l'habitude de donner à lire des livres nouveaux moyennant une contribution.

Le « Cybercafé » atteint le même but mais avec d'autres moyens. La mondialisation de l'information et sa décentralisation accroissent par ailleurs le rôle traditionnel des établissements publics qui ont pour mission de mettre en libre accès cette information et donc de permettre un accès démocratique à la connaissance. Nous vivons une époque complexe où les nouvelles technologies deviennent de plus en plus performantes et permettent de dialoguer à une échelle mondiale alors que la crise sociale et culturelle tend à tenir à l'écart un plus grand nombre de gens. Les pouvoirs publics doivent prendre acte et mettre des ordinateurs et des accès Internet dans les mains de ceux qui seraient autrement les exclus de la civilisation informationnelle. C'est une continuité de fonction et de mission que de suivre les infléchissements des outils de production culturelle. Par ailleurs, 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. Elles sont fondamentales. Or l'utilisateur en est bien souvent inconscient. Sur Internet, en effet, tout est identique, uniforme, ce qui donne une impression de simplicité 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 les produits documentaires sur CD-Rom. Cette uniformisation permet une prise en main rapide et aisée de l'outil informatique, mais elle rend par contre plus difficile la mise en place de critères, visuels et immédiats, d'analyse et de sélection.

Ainsi donc, la circulation des informations sans frontière est désormais possible, avec Internet, réseau mondial de communication. Du manuscrit à l'imprimé, la connaissance et la mémoire se sont inscrites sur des supports matériels, physiques. Ces objets accessibles, les livres, parfois rares et précieux, ont constitué le patrimoine intellectuel d'un pays et ont été confiés aux soins d'institutions – les bibliothèques d'érudits et de professionnels – afin de les préserver. La notion de lecture publique apparaît au XVII^e siècle, et avec elle l'obligation de communiquer au plus grand nombre ces ressources. Désormais, la tension entre conservation et communication ne cessera jamais. Le livre constitue-t-il aujourd'hui un objet désuet ? Sa suprématie sera-t-elle demain remise en cause par la révolution du numérique ? Allons-nous réaliser le rêve d'Érasme de constituer une bibliothèque qui n'ait d'autres limites que celles du monde ? Le XX^e siècle est profondément marqué par l'explosion documentaire, l'arrivée de l'informatique, et le triomphe de la téléinformatique. Désormais, l'accès au savoir se partage entre information accessible directement sur support imprimé et information inscrite sur support électronique. Le contenu est là, le support physique a disparu, ne reste que la machine qui permet d'y accéder. Ainsi la bibliothèque oscille entre objets matériels et information immatérielle, l'objectif étant d'offrir aux usagers une palette d'informations de plus en plus large. Les nouvelles technologies de l'information confortent la bibliothèque dans son rôle de médiateur et de formateur à l'utilisation des outils et des réseaux pour la recherche documentaire, pour l'accès aux sources disponibles et pour le transfert des documents.

Verra-t-on demain le triomphe de la bibliothèque électronique ? Quel rôle jouera la bibliothèque, et que seront ses missions ? Dépositaire du patrimoine d'hier, elle avait pour mission de constituer celui de demain. Que deviendront les politiques d'acquisition des bibliothèques, avec l'arrivée du document électronique mis à disposition sur écran et non plus rangé sur un rayonnage ? Les bibliothécaires se posent de nombreuses questions tant d'ordre technique que philosophique sur ce que devient leur mission devant le développement des réseaux, et d'Internet en particulier qui remet en question leur médiation. Internet oblige à réfléchir sur les nouvelles formes que doivent prendre l'information et la communication avec les lecteurs. L'introduction d'Internet dans les institutions est, à l'instar de celle des nouvelles technologies, vecteur d'un certain malaise puisqu'il exige de redéfinir le rôle du bibliothécaire. Le problème essentiel réside souvent dans l'absence de personnel compétent. Le bibliothécaire doit apprendre à exploiter l'outil, c'est-à-dire à l'explorer, le tester et sélectionner l'information pertinente. Devant cette bibliothèque sauvage, véritable forêt vierge de l'information qui contrairement à celle d'Amazonie ne cesse de s'amplifier, les bibliothécaires généralistes doivent acquérir de nouvelles compétences pour servir de guides à leur public. Qui dit nouvelles technologies, dit aussi nouvelles approches et nouveaux comportements. Ces outils obligent le bibliothécaire à acquérir des compétences nouvelles et à réfléchir à une nouvelle organisation du travail sans pour autant perdre de vue ses missions traditionnelles.

On sait que peu de personnes adoptent un cheminement intellectuel parfaitement structuré. Si, dans le cadre d'une recherche documentaire, l'utilisateur structure sa pensée, c'est en fonction de l'offre. Et dans ce contexte, 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 ? Prescrire 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 continu de recherche et de vérification des sites Web. Comment faire le tri dans cette masse ? Comme pour un fonds de livres, il nous faut gérer les informations véhiculées par cet immense réservoir de données et guider les utilisateurs dans un labyrinthe où tout se côtoie, le meilleur comme le pire.

Un des premiers problèmes auxquels se heurte tout bon bibliothécaire est l'identification des documents : quels sont les auteurs, quelles sont les sources d'un document, et donc leur fiabilité ? Le rôle du bibliothécaire est comme à l'accoutumée de savoir conseiller et guider les lecteurs dans les différents univers documentaires. En qualité de médiateur, il se doit d'une part d'explorer les services

utiles au grand public, d'autre part d'éviter à tout prix que ne s'installe une information à double vitesse. Aussi, le rôle est-il de mettre à disposition ce nouveau moyen d'appréhender l'information. Dans l'optique de la bibliothèque, Internet doit ainsi s'intégrer dans un processus de recherche documentaire et à l'ensemble des autres supports. Les bibliothécaires se doivent de défricher le terrain, de constituer des menus, de sélectionner les bonnes adresses, ce qui demande un énorme travail d'exploration du réseau. L'objectif final est la création de menus faciles d'accès, en français, et appropriés au type d'établissement. Généralement, la page d'accueil présente les ressources propres à la bibliothèque, ensuite la liste des principaux serveurs dans les disciplines qu'elle couvre par son fonds de livres et le public cible, depuis la bibliothèque publique jusque la bibliothèque spécialisée.

Alors que l'indexation d'un article est faite une fois pour toute, la grosse difficulté pour indexer les sites Internet est qu'ils sont en constante évolution. Il faut donc veiller à ce que l'analyse qui en est faite reste continuellement valable et à jour. Il faut estimer, juger, évaluer ces sites. Sur Internet, il y a beaucoup d'informations, mais toutes, en effet, n'ont pas la même valeur. Les bibliothèques sont concernées par l'offre documentaire d'Internet, tout comme elles l'ont été par les bases de données en ligne. La différence majeure est que l'utilisateur final, quel qu'il soit, bénéficie d'un accès direct aux autoroutes de l'information. Notre rôle n'est plus celui d'un intermédiaire obligé, indispensable, entre l'utilisateur et la connaissance. Nous avons maintenant une fonction de conseil, d'orientation et de veille documentaire en vue de permettre aux utilisateurs des bibliothèques de mieux appréhender l'ensemble de ces ressources. L'utilisation d'Internet comme outil de recherche documentaire 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. Il sera, dans un avenir proche, pour de petites bibliothèques, moins coûteux d'avoir une connexion à Internet que d'acquérir de nombreux documents, ce qui explique l'intérêt de ce réseau pour les bibliothèques africaines.

Dès le moment où le Web de la bibliothèque est multiservice, il propose aux utilisateurs aussi bien le catalogue en ligne, les bases de données que les ressources sélectionnées sur Internet. Les bibliothécaires ne sont 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. L'information, les documents, apparaissent et disparaissent. La bibliothèque électronique verra-t-elle disparaître la bibliothèque traditionnelle et son savoir-faire, ou, plus que jamais, sera-t-elle un centre nerveux prestataire de ressources et de services ? Au terme de cette communication, je ne puis que terminer sur une note interrogative quant à l'évolution des besoins de nos lecteurs. Que deviennent les demandes des lecteurs habitués à naviguer dans des fichiers leur apportant des réponses immédiates ? Dans un univers où trop d'informations tuent l'information, les bibliothèques apportent des questions qualitatives par des services de recherche personnalisés avec sélection d'informations pertinentes, validées et identifiées. Dans le contexte des nouvelles technologies, le rôle de formation, de conseil d'orientation, de prescription de la bibliothèque ne peut que se renforcer. Son rôle de point d'édition, de mise en complémentarité des différentes technologies appliquées émerge. Sa capacité à être un lieu de ressources, un carrefour de la création culturelle est déjà bien établie et elle ne pourra que se renforcer. Ainsi donc, de la galaxie Gutenberg à la sphère Internet, il n'y a qu'un pas que le bibliothécaire du nouvel âge se doit de franchir aisément sans oublier toutefois ses racines culturelles issues de l'imprimé. Une société moderne est impensable sans l'imprimé. Même à l'heure de l'Internet, il est un des fondements de la démocratie moderne.