

LA TECHNOLOGIE... A QUEL PRIX ?

* Le point de vue de l'utilisateur *

par

YVES CHARTIER

*« J'aime les livres,
je hais les bibliothèques ».*

Victor Hugo

L'ARRIVÉE PRÉCIPITÉE ET CHAOTIQUE d'une certaine technologie de pointe — essentiellement l'informatique — dans nos bibliothèques de type traditionnel n'a pas été sans incidences sur les habitudes de travail du personnel de ces vénérables institutions, ordinairement tranquilles et peu accoutumées aux « révolutions de palais ». Elle ne l'a pas été non plus sur les usagers qui, d'ordinaire, ne s'apercevaient guère des changements de routine ou de procédures, tellement ceux-ci s'effectuaient lentement ou « en douceur ». Il aura suffi, semble-t-il, de l'apparition d'un nouvel engin aux pouvoirs étranges et mystérieux — l'ordinateur — pour troubler cette belle harmonie et pour que « *le ciel commence à trembler* », selon l'expression d'une sympathique bibliothécaire... Ce sont ces effets non négligeables (et les problèmes réels qu'ils ont engendrés) que nous voulons examiner ici, en nous plaçant strictement du point de vue de l'utilisateur. En formulant nos remarques, nous ne craignons de ne blesser personne, puisque nos critiques s'adressent principalement à des machines, non à des professionnels que nous tenons en haute estime et envers lesquels nous avons contracté, en vingt-cinq années de travail universitaire, une dette de reconnaissance infinie...

Quel est le premier écueil que rencontre notre lecteur-type lorsqu'il entre dans une bibliothèque moderne ? Autrefois, c'était le catalogue sur fiches, plus ou moins énormes et intimidant selon l'importance de la bibliothèque (voyez les images des gigantesques fichiers dans la salle d'accueil de la Bibliothèque du Congrès ou de la British Library...). Aujourd'hui, c'est le *terminal*, ce cyclope impersonnel qui vous nargue de son œil froid et vous réserve parfois de bien mauvaises surprises... C'est à ce stade précis que commencent véritablement les problèmes :

Je tiens à remercier ici mon ami Pierre Daoust, bibliothécaire à l'Université d'Ottawa, de m'avoir donné l'occasion d'exprimer mon point de vue en m'invitant à participer à ce XVI^e congrès de l'ASTED. Le présent texte est une version remaniée de la communication présentée en atelier.

LA TECHNOLOGIE... A QUEL PRIX ?

1° D'abord le *nombre* de ces terminaux, qui ne semble jamais suffisant : je n'ai jamais vu, en trente-cinq ans de fréquentation assidue, de file d'attente devant un fichier. J'en vois maintenant tous les jours (sauf, bien entendu, aux jours creux des vacances estivales, ou trente minutes avant la fermeture de la bibliothèque à la veille d'un long congé... Mais je parle ici de conditions normales et régulières). Avec l'ancien système, les usagers, quel que fût leur nombre, étaient répartis, si je puis dire, entre tous les fichiers, de sorte que la probabilité de se trouver ensemble au même moment devant le même tiroir était considérablement réduite... Ce n'est plus le cas à l'heure actuelle, et cela n'est pas un progrès, on en conviendra !

2° Pour pallier ce problème bien réel (et nous savons tous que le nombre de lecteurs ne va pas diminuant), il suffirait, disent certains, d'augmenter le nombre de terminaux. Mais nous savons aussi d'expérience que plus il y a de points d'accès, plus le temps de réponse augmente, un peu comme diminue la pression de l'eau répartie entre des robinets multiples, et que ce « gel » trop souvent prolongé se produit toujours au moment où nous avons le plus besoin de ce service pour la vérification d'une référence en dernière minute... Ce problème est donc de nature *technologique*, et j'avoue que je n'y vois pas de solution à court terme, à moins que nos bibliothèques, à l'instar des banques et de leurs guichets automatiques, ne soient dotées d'ordinateurs-serveurs très puissants. Mais les bibliothèques n'ont pas les ressources financières des grandes institutions bancaires, et le chercheur se trouve condamné à attendre de plus en plus, hélas ! Pour combien d'années, au rythme actuel ?

3° Autre inconvénient des terminaux : leur mode d'emploi, différent pour chaque bibliothèque. Dans la ville où je travaille (Ottawa), je dois apprendre — et le plus souvent réapprendre ! — le mode d'emploi informatique d'au moins quatre bibliothèques, ce qui m'oblige à une certaine gymnastique mentale. Pour une recherche élémentaire de type auteur/titre, le processus n'est pas insurmontable, mais qu'en est-il pour une recherche plus détaillée, en l'absence d'un bibliothécaire-conseil ? Il ne semble pas y avoir de standard ou de normes minimales communes aux innombrables catalogues informatisés : serait-ce trop demander que d'en créer ? Car enfin, que je me trouve à Munich ou à Montréal, un fichier demeure un fichier, avec les mêmes paramètres catalographiques, de sorte que je ne me sens pas dérouté en pays étranger et que, tout compte fait, je perds beaucoup moins de temps avec la méthode traditionnelle...

4° Un fichier — surtout qu'il y en avait toujours un double — n'affiche jamais « en panne » (l'affreux solécisme !), « défectueux », « hors d'usage » ou « temporairement inaccessible »... Au besoin, on peut photocopier un jeu de fiches pour obtenir une bibliographie détaillée. On ne peut en dire autant des terminaux qui sont non seulement

LA TECHNOLOGIE... A QUEL PRIX ?

partagés entre les usagers, mais aussi, très souvent, avec divers services techniques, tel celui des acquisitions, ce qui ne fait qu'ajouter à l'engorgement du système. Il n'est pas rare, par exemple, de voir le temps de réponse augmenté de plusieurs minutes pour une seule page à l'écran. Pire encore, tout le système peut être interrompu pendant plusieurs heures pour une séance intensive de « nettoyage », généralement le vendredi après-midi, selon mon expérience... Aussi est-il clair, après ce qui vient d'être dit, que l'ordinateur n'a pas remplacé le « bon vieux fichier » mais qu'il est venu s'y ajouter : ces deux supports documentaires sont donc complémentaires l'un de l'autre, non exclusifs, pour des motifs à la fois de service et de sécurité : un fichier ne se volatilise pas à la suite d'un orage électrique ou d'une fausse manœuvre de la part d'un technicien distrait... Et ce n'est pas la moindre surprise que d'apprendre, au hasard d'une conservation plutôt que par voie de communiqué officiel ou d'affiches, qu'un catalogue sur fiches, supposément « défunt » depuis cinq ou six ans, continue en fait de « vivre » pour les collections en séries (numérotées ou non) et se révèle être beaucoup plus complet et détaillé que le catalogue ordinolingue. N'y aurait-il pas lieu ici d'harmoniser les données, et d'enrichir le plus pauvre grâce au plus riche ?

Après l'aspect purement technique, passons aux données bibliographiques, celles qui nous intéressent le plus.

5° D'où vient ce décalage ou cet écart souvent considérable entre les entrées faites au début de l'informatisation du catalogue collectif et les plus récentes ? Les premières sont très incomplètes : elles ne constituent en fait qu'un signalement sommaire avec indication de la cote et de l'emplacement, ce qui oblige — encore ! — à consulter le catalogue sur fiches, mais à condition de ne pas tomber sur un document situé « entre deux chaises », je veux dire entre l'arrêt de mort du fichier et les premières entrées informatisées.

6° Le catalogue informatisé ne me donne pas une vue globale d'une collection, ce que me fournit le fichier : il m'oblige, au contraire, à faire plusieurs « tours d'écran » pour le savoir. Bref, des appels répétés, un peu comme au téléphone... Décidément, ce merveilleux ordinateur ne nous fait pas gagner de temps, bien au contraire, pas plus que le traitement de texte actuel par rapport à la dactylographie traditionnelle, la durée de saisie des données étant la même dans les deux cas, comme chacun a pu le constater. Pire, j'ai vu bien des étudiants utiliser les terminaux comme des instruments d'initiation à la manipulation des micro-ordinateurs plutôt que pour la simple recherche bibliographique, avec la tentation d'en tester les possibilités et les lacunes jusqu'à leurs

LA TECHNOLOGIE... A QUEL PRIX ?

limites... Mais puisque les questions d'espace ou de mémoire ne font plus problème, me dit-on, je saisis l'occasion qui m'est fournie pour demander s'il serait possible *d'intégrer*, ne serait-ce que de façon sommaire, les ouvrages commandés (mais non reçus) à ceux qui le sont déjà. Voilà qui m'apparaît être, du point de vue de l'utilisateur, d'une très grande utilité : nous connaîtrions immédiatement l'état de la documentation à venir prochainement, et cela éviterait aux bibliothécaires bien des notes courroucées et injustifiées sur les babillards publics... Nous ne demandons pas la lune, et nous n'avons nul besoin du dossier de commande détaillé : simplement l'auteur et le titre, avec l'indication de la date de commande pour faire taire les perpétuels insatisfaits...

7° Autre sujet de plainte : la langue de l'information automatisée. Je n'hésite pas à affirmer haut et fort que les usagers francophones sont, en général, moins bien servis que leurs collègues anglophones. Manifestement, tous ces systèmes ont été conçus au départ en anglais, puis traduits ou adaptés plutôt mal que bien : souvent la version française est tronquée ou imprécise par rapport à la version anglaise. Ce problème est plus aigu encore dans des institutions officiellement bilingues comme l'Université d'Ottawa ou la Bibliothèque Nationale du Canada, où les deux langues se chevauchent sans cesse sans jamais se compléter tout à fait. Je comprends la nature de la difficulté : mais pourquoi devrais-je *toujours* en faire les frais ? Serait-ce une autre guerre perdue ? Une alternative est-elle concevable ?

8° Le défaut le plus sérieux du catalogue automatisé (et qui ne semble pas avoir été corrigé) demeure son système de *renvois*. Combien de fois n'ai-je trouvé qu'au titre un ouvrage dû à un auteur pourtant célèbre... Inversement, combien d'auteurs n'ont pas de renvois au titre de leur progéniture !... La lacune la plus grave se situe assurément au niveau des titres de séries ou de collections, qu'elles soient numérotées ou non : en règle générale, ou bien le titre de la collection n'apparaît tout simplement pas, malgré l'affirmation contraire du manuel d'instructions, ou bien la collection apparaît amputée d'un nombre considérable de numéros que nous avons vus de nos yeux sur les rayons... Aussi bien les collections numérotées apparaissent-elles la plupart du temps dans le désordre, sans que l'on arrive à saisir la logique sous-jacente à ce classement arbitraire. L'intérêt pour les jeux de hasard y serait-il pour quelque chose ?... Pour l'utilisateur assidu, rien n'est plus utile qu'une collection, qui nous dispense de connaître le nom de l'auteur ou le titre. L'affinité entre les ouvrages parus dans une même collection présente également un grand avantage pour le chercheur. Aussi me permettra-t-on de supplier mes amis bibliothécaires d'accorder la plus grande attention, au moment des commandes, à ces précieuses collections (surtout celles pourvues de numéros consécutifs) afin que, sauf exception circonstanciée, il n'y ait pas de lacunes, à l'instar

LA TECHNOLOGIE... A QUEL PRIX ?

d'un périodique ou d'une encyclopédie en plusieurs tomes. De plus, il me semble indispensable que tous les volumes d'une série homogène et continue soient réunis, sur le modèle des périodiques auxquels ils s'apparentent beaucoup, sous une même cote : quoi de plus frustrant que d'avoir à chercher sur les rayons dix volumes d'une même série à dix endroits différents à l'intérieur d'une même discipline, sous prétexte que l'ouvrage en question traite d'un sujet différent !

Un exemple suffira, mais il est de poids : le *Dictionnaire de la Musique* publié chez Bordas sous la direction de Marc Honegger, et qui est le principal ouvrage de référence en langue française sur la musique. Ce dictionnaire étant scindé en trois parties (biographique : *Les hommes et leurs oeuvres*, 2 vol. ; technique : *Science de la musique*, 2 vol. ; historique : *Histoire de la musique*, 1 vol.), il se retrouve réparti, par un bel effet d'incohérence, sous trois cotes différentes (ML 100 ; ML 110 ; ML 160), au grand dam des usagers... Toute l'unité de ce beau monument se trouve ainsi anéantie.

9° Après les titres de collections, ce sont les *titres uniformes* qui nous gênent le plus, puisqu'il faudrait savoir par coeur, à la limite, les formes précises (et parfois idiosyncratiques) retenues par la Bibliothèque du Congrès. Peut-on, par exemple, trouver la « Moonlight Sonata » de Beethoven sous le titre « Sonate au clair de lune », ou faut-il connaître la « Mondschein Sonata », son surnom de la première édition ? Les *Nozze di Figaro* sont-elles les *Noces de Figaro* ou le *Mariage de Figaro* (auquel cas on risque de rencontrer Beaumarchais plutôt que Mozart) ? Les *Pêcheurs de perles* de Bizet deviennent-ils, par la magie de la traduction littérale, les *Pearl Fishers*, comme on le voit sur certaines pochettes de disques américains ? Qu'advient-il du *Fliegender Holländer* de Wagner : « Flying Dutchman » (traduction littérale mais courante en anglais) ou « Vaisseau fantôme », titre consacré en français ? Souvent le terminal est muet sur la graphie dualiste des noms de compositeurs russes, tels Chostakovitch/Shostakovitch et Tchaïkovski/Chaïkovskii. Et que dire des œuvres de Stendhal, entrées naguère sous le nom de Beyle, Henri ? Qui connaît encore les vrais noms de famille de Molière (Poquelin) et de Voltaire (Arouet) ? Il convient de rappeler ici qu'en bibliothéconomie comme ailleurs, le bon sens et l'usage reconnu doivent prévaloir sur l'esprit de système.

10° Dernier détail, souligné du reste par une distinguée musicothécaire : aucune distinction visuelle n'est faite entre la documentation imprimée et la documentation audiovisuelle, tels les enregistrements sonores, les films et les microformes, ce qui est souvent source de confusion pour l'utilisateur quant à la localisation de ces documents. N'y aurait-il pas un moyen simple et efficace d'indiquer à l'écran (par la fonction « vidéo inverse », par exemple) la nature particulière de ces documents non traditionnels ? Le cas est plus épineux qu'il n'y paraît à première vue, et je citerai comme exemple celui de

LA TECHNOLOGIE... A QUEL PRIX ?

la collection de manuscrits et de traités de musique du Moyen Age et de la Renaissance en microfilms ou en facsimilés que j'ai pu constituer au cours des dernières années grâce à une subvention du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada. Dans les bibliothèques de recherche ou spécialisées, ces documents, que d'aucuns qualifient d'« ésotériques », sont normalement classifiés selon la séquence suivante : pays-ville-bibliothèque-fonds-cote. Ex. : *France, Paris, Bibliothèque Nationale, fonds français 18.046, XIIIe s.* Tous les médiévistes du monde sont familiers avec ce système. Mais voilà que la Bibliothèque du Congrès s'est avisée d'élaborer ses propres normes en la matière, aux dépens d'une logique simple : la catégorie « pays » est ignorée, l'ordre des villes n'est plus respecté, de sorte que le Benediktinerstift de Zwettl en Autriche se retrouve avant la Bibliothèque Municipale d'Arras en France... Il faut aussi avoir à l'esprit que Munich se dit *München* en allemand mais aussi *Monaco Tedesco* en italien, si l'on ne veut pas qu'une demande de renseignements aboutisse aux salons de jeux de Monte-Carlo plutôt qu'à la Bayerische Staatsbibliothek, comme la chose m'est arrivée un jour... Il convient aussi de savoir que la Biblioteca Apostolica Vaticana, pour utiliser son nom officiel, ne se trouve pas à Rome, mais dans la Città del Vaticano... Vérification faite, ces renseignements et ces formes particulières figurent dans les catalogues imprimés de la Bibliothèque du Congrès. Mais ils ne sont pas passés dans le système informatisé, de sorte qu'il nous a fallu préparer une liste spéciale pour cette documentation particulière, heureusement réunie sous une cote unique de collection, ce qui pallie quelque peu l'absence d'ordre alphabétique ou systématique.

Pour terminer sur une note positive, je dirai que tout n'est pas mauvais, tant s'en faut, dans la technologie moderne. J'apprécie, en particulier, la possibilité qui m'est désormais offerte de chercher un document par son numéro ISBN (mais seulement pour les livres, non pour les partitions musicales ou les enregistrements sonores qui en sont dépourvus), ou encore par un mot-clé du titre ou du sujet. Mais c'est là, hélas, la catégorie la moins détaillée jusqu'à ce jour du catalogue informatisé, et rien ne remplace encore le fichier topographique, suivi d'une vérification sur les rayons. Incidemment, il serait extrêmement utile pour l'utilisateur de voir apparaître à l'écran l'incipit ou les premiers mots d'un titre lorsqu'on cherche un ouvrage sous une cote donnée. Le système est présentement muet sur ce point et nous oblige à appeler chaque cote individuellement, ce qui exige une patience à toute épreuve et une réserve de temps infinie. Si cette caractéristique était disponible, il serait possible de voir défiler sous nos yeux le contenu entier d'une bibliothèque depuis A 1 jusqu'à ZZ 9999 et d'en tirer parti... Mais peut-être ce souhait deviendra-t-il réalité avec l'apparition, que l'on souhaite prochaine, des disques compacts CD-ROM aux capacités de stockage fulgurantes.

LA TECHNOLOGIE... A QUEL PRIX ?

Conclusion. — Que retenir, en définitive, de cette aventure de la technologie de pointe dans nos bibliothèques ? Malgré des avantages bien réels, et dont nous ne pourrons plus nous passer, il me semble que cette expérience, faite à des coûts énormes en matériel et en entretien sous prétexte d'économie à long terme, a été quelque peu prématurée, voire improvisée ou mal planifiée. En conséquence, la qualité de certains services importants n'a pas été sans en souffrir. Mes collègues se plaignent notamment de ce que les commandes, bien loin d'être accélérées, aient subi des retards considérables. (Effectivement, un délai de plus d'un an entre une demande et la mise en rayon n'est pas chose rare. En revanche, le catalogage dérivé des documents me semble maintenant plus rapide.) Une partie du problème provient sans doute du fait que des bibliothécaires non informaticiens parlaient au départ à des informaticiens qui n'étaient pas bibliothécaires, les attentes des uns ne coïncidant pas nécessairement avec les capacités techniques des autres... Un dialogue de sourds, en quelque sorte ! Nous acceptons mal également qu'il soit aussi long et difficile de corriger des données manifestement erronées dans le catalogue informatisé que naguère dans le catalogue sur fiches, où l'on travaillait pourtant « à la mitaine ». Il y a là, avouons-le, un paradoxe dont l'explication nous échappe. Il convient enfin de rappeler avec conviction qu'aujourd'hui comme hier, avec ou sans technologie de pointe, la bibliothèque demeure le laboratoire privilégié des sciences humaines et que toute innovation technique doit viser à simplifier le travail de recherche, non à l'alourdir ou le compliquer. Le modèle idéal demeure peut-être le téléphone qui, s'il a changé de forme et de couleur au gré des modes, n'exige pas de connaître la technologie des fibres optiques pour nous permettre de communiquer en moins de trente secondes avec n'importe quel point de la planète.

En appelant de mes vœux, comme vous, l'amélioration qualitative de nos chères bibliothèques, refuge indispensable de découvertes silencieuses, et afin de tempérer quelque peu l'impression négative que ma citation liminaire aurait pu engendrer dans vos esprits, je rappellerai en vous quittant ce mot que je fais mien d'un grand ami des livres, l'écrivain Paul Léautaud : « *Le paradis, c'est une bonne bibliothèque...* »

Département de Musique
Université d'Ottawa
Octobre 1989