



67th IFLA Council and General Conference

August 16-25, 2001

Code Number: 062-108-F
Division Number: V
Professional Group: Document Delivery and Interlending
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 108
Simultaneous Interpretation: -

Bibliotek.dk : l'accès immédiat aux bibliothèques danoises – un chemin à suivre

Lone Hansen

Conservateur
Service national des bibliothèques danoises
Copenhague, Danemark

Résumé :

Bibliotek.dk est un projet de développement qui a débouché sur site web donnant accès au citoyen danois aux collections des bibliothèques danoises publiques ou de recherche. Le citoyen décide lui-même dans quelle bibliothèque il veut consulter les documents repérés sur le site. Bibliotek.dk est développé en rapport avec la mutation de la Loi des bibliothèques publiques en une Loi sur les services des bibliothèques. La nouvelle loi est passée en mai 2 000 et concerne à la fois les bibliothèques publiques et un certain nombre de bibliothèques gouvernementales ou financées par le gouvernement.

1. Contexte :

Le Danemark a une longue tradition de coopération entre bibliothèques publiques et bibliothèques de recherche (spécialisées ou scientifiques). Le prêt entre bibliothèques est essentiel dans ce contexte. Informer sur les collections des différentes bibliothèques a été une tâche centrale depuis de nombreuses années.

1.1. DanBib :

Au début des années quatre-vingt-dix, les bases de données qui localisaient les collections des bibliothèques publiques et de recherche ont été fusionnées dans une base appelée DanBib. DanBib est un outil professionnel pour le personnel des bibliothèques et contient environ 14 millions de notices :

- les collections des bibliothèques de recherche depuis 1981 , et dans beaucoup de bibliothèques, l'ensemble des collections ;
- les collections (livres, périodiques, musique, audiovisuel) d'un grand nombre de bibliothèques publiques ;
- la Bibliographie nationale danoise ;
- la base de donnée des revues danoises depuis 1990 ;
- la base de données des articles depuis 1981 ;
- Les enregistrements visuels danois depuis 1984 ;
- Les Livres danois depuis 1970 ;
- Les documents cartographiques danois depuis 1987 ;
- Les Documents sonores danois depuis 1982 ;
- Les enregistrements de musique danoise depuis 1987 ;
- Les Périodiques danois depuis 1976 ;
- La Bibliographie nationale britannique depuis 1981 ;
- La Bibliothèque du Congrès depuis 1981 ;
- Le registre ISSN ;
- NOSP (les périodiques reçus dans les bibliothèques nordiques).

La base est mise à jour chaque jour.

Le financement de DanBib est assuré en partie par le gouvernement, en partie par un paiement par l'utilisateur. Cela veut dire que les bibliothèques ont payé une partie des frais de DanBib, ce qui a été l'objet de débats pendant quelques temps et un motif de mécontentement dans les bibliothèques. Cela a aussi retenu certaines bibliothèques de rendre accessible DanBib à l'utilisateur final. Comme les catalogues des bibliothèques ont été mis sur les pages d'accueil de leurs sites Internet, il y a eu une demande grandissante que DanBib soit accessible pour l'utilisateur final.

1.2 La Loi sur les services de bibliothèques :

Le changement de la loi des bibliothèques publiques a été à l'étude depuis le milieu des années quatre-vingt. Dans le cadre de ces travaux préparatoires, le ministère danois de la culture, Elsebeth Gerner Nielsen, a choisi de mettre en avant le souhait/demande que DanBib soit accessible par tous les citoyens danois sur Internet, non seulement pour une recherche mais aussi pour commander un document.

La proposition a été rapidement approuvée, ce qui a signifié que le Service national des bibliothèques danoises a reçu la mission , avec le Centre danois des bibliothèques comme développeur, de créer une «version populaire » de DanBib, accessible sur Internet, avec la possibilité de commander le document dès le départ : le projet « DanBib pour tous ».

2 De « DanBib pour tous » à bibliotek.dk :

Un groupe a été formé, constitué de représentants des commanditaires de DanBib : le gouvernement danois, représenté par le Service national des bibliothèques danoises, l'Association nationale des collectivités locales, les collectivités urbaines de Copenhague et Frederiksberg et le Danish Library Centre. La National Library Authority a été désignée comme manager du projet et le Centre danois des bibliothèques, responsable des procédures opérationnelles de DanBib, devait prendre en charge le rôle de développeur.

C'est en janvier 1999 que les premiers pas ont été faits, avec l'organisation d'un séminaire. Il a été important de voir comment les usagers avaient accès aux catalogues dans les autres pays nordiques. Un usager final avait été invité à présenter son point de vue sur les attentes et les demandes sur l'accès collectif aux collections des bibliothèques danoises.

2.1 Le développement du projet « bibliotek.dk » :

A partir des conclusions de ce séminaire, le développement a commencé pour de bon. Un texte à discuter a été rédigé sur « DanBib pour tous », et deux rencontres ont réuni plus de 400 bibliothécaires sur ce thème en mai et juin. Le travail sur ce qui devait devenir accessible dans bibliotek.dk, le développement de l'interface avec l'utilisateur et le travail législatif ont été menés de front et en janvier/février 2000 les contours relativement précis de bibliotek.dk ont été soumis à plus de 900 bibliothécaires pour discussion dans quatre rencontres nationales.

2.2 La position centrale de l'utilisateur :

Dans le développement de bibliotek.dk, l'attention est focalisée sur l'utilisateur final. L'interface avec l'utilisateur et le contenu ont été toujours conçus pour répondre aux attentes et demandes de l'utilisateur. Le Centre danois des bibliothèques, avec la société, Araneum, qui a développé l'interface, ont ainsi associé un échantillon d'utilisateurs au développement du projet. Il a été décidé dès le départ de supposer que l'utilisateur avait des connaissances minimales sur l'usage d'un PC et d'Internet, ainsi que sur les bibliothèques. Pour l'âge, il a été décidé que bibliotek.dk pourrait être utilisé par des enfants dès 10-12 ans. Sur ces bases, un échantillon d'utilisateurs a été sélectionné, en partie pour les attentes sur l'interface, en partie pour les outils de recherche. Les échantillons étaient formés de personnes d'âges différents, travaillant ou sans emploi, retraités, femmes et hommes. Ce sont les souhaits et demandes de l'utilisateur – et non ceux du professionnel (donc des bibliothécaires)- qui ont été les plus importants.

2.3 Accessibilité :

L'idée fondamentale a été que bibliotek.dk soit accessible pour tous. Une interface en anglais a pour cela été développée et les pages ont été testées pour les mal-voyants.

2.4 bibliotek.dk contient :

- la localisation de presque toutes les bibliothèques publiques ou de recherche au Danemark ;
- La Bibliographie nationale danoise (voir le contenu de la base DanBib).

Cela veut dire que l'on peut faire une recherche sur tous les livres, périodiques, cédéroms et autres documents acquis par les bibliothèques danoises, soit environ 6-7 millions de titres, représentant des millions de documents.

2.5. Les bibliothèques :

Le concept de Bibliotek.dk souligne le fait que c'est l'utilisateur individuel qui choisit le document qu'il/elle veut et aussi l'endroit où il veut le consulter. C'est le réseau des bibliothèques dans son ensemble qui garantit que le document, de la façon la plus rationnelle et la plus économique possible, sera à cet endroit si le document n'est pas déjà dans les collections de la bibliothèque choisie. Chaque bibliothèque détermine son propre profil de services dans le cadre de la loi sur les bibliothèques. Ce qui signifie que les documents musicaux, les cédéroms... appartiennent à la catégorie des documents qui ne seront inclus dans le prêt entre bibliothèques qu'après le 1 janvier 2003.

Cela veut dire aussi que chaque bibliothèque a décrit de façon assez précise, dans bibliotek.dk, le service qu'elle offre à l'utilisateur. Les questions sur la recherche et l'assistance pour utiliser bibliotek.dk sont dirigées vers la bibliothèque fréquentée par l'utilisateur. Les questions sur une requête précise sont dirigées vers la bibliothèque que l'utilisateur a choisi comme lieu de consultation.

Les bibliothèques participantes sont listées dans la rubrique *Biblioteksvejviseren*, dans bibliotek.dk.

2.6 Accès à d'autres services sur Internet :

Certaines bibliothèques danoises ont développé individuellement ou à plusieurs un certain nombre de services sur Internet. Les services qui ont une dimension nationale sont inclus sous forme de liens dans bibliotek.dk.

2.7 Technologie :

La coopération technologique entre les bibliothèques danoises a été basée dès l'origine sur les normes internationales, qui sont adaptées jusqu'à une certaine limite seulement aux conditions danoises. La base DanBib est construite en modules qui sont compatibles avec les systèmes de bibliothèques disponibles sur le marché danois. Dans le développement de bibliotek.dk, il n'y a pas eu de demande technologique particulière envers les bibliothèques participantes, les systèmes existants ont été utilisés sans modification et donc sans conséquences économiques importantes.

Comme pour tout le réseau des bibliothèques danoises, bibliotek.dk a été construit pièce par pièce, module par module. L'intention n'a jamais été de constituer un produit complet, fermé, mais au contraire un processus continu. Avec la technologie actuelle, on ne peut indiquer le statut de prêt du document dans bibliotek.dk. Mais via bibliotek.dk, on peut passer dans le catalogue de la bibliothèque concernée et trouver l'information. Cela a été une question de choix, dans la mesure où la norme Z39.50 pour l'enregistrement des prêts, par exemple, n'est pas encore implantée au Danemark (les premières implantations sont prévues cet automne).

2.8 Gratuité ou non :

La question d'un petit paiement pour l'usage de bibliotek.dk a été discutée lors du passage à la Loi sur les services de bibliothèques. Il a été suggéré un tarif de 5,00 DKK (un peu plus de ½ USD) par interrogation. Le résultat des délibérations a été que la Loi sur les services de bibliothèques contient une clause qui permet au ministère de la culture de décider que les bibliothèques doivent faire payer l'usage de bibliotek.dk. Les services, qui sont disponibles sur place, sont en principe gratuits pour l'utilisateur final.

3. Ouverture et usage

Bibliotek.dk a été ouvert lors de la rencontre annuelle du service national des bibliothèques danoises avec les directeurs de bibliothèques, le 31 Octobre 2 000, par le ministre des affaires culturelles. A cette occasion, un petit communiqué de presse a été rédigé et une entrevue plutôt informelle avec la presse a été organisée, mais l'un dans l'autre, il n'a pas été fait beaucoup de publicité à ce service unique. Cette stratégie a été délibérée, dans la mesure où nous ne pouvions pas encore dire comment bibliotek.dk fonctionnerait pratiquement, même s'il avait été testé tout au long de son développement. Nous avons vu au Danemark beaucoup de lancements de nouveaux projets spectaculaires en technologies de l'information qui n'ont pas pu répondre aux attentes une fois qu'ils étaient ouverts.

Bibliotek.dk a été lancé, et ça a marché !

3.1. La campagne d'information

Au printemps 2 001, nous avons lancé une campagne d'information sur la Loi sur les services de bibliothèques et une grande partie de la campagne s'est concentrée sur bibliotek.dk. La campagne a consisté en :

- des bandes publicitaires sur des sites Internet sélectionnés ;
- un concours avec des questions dont les réponses se trouvaient sur bibliotek.dk ;
- des cartes postales distribuées au domicile ;
- des « Chilicards » (cartes postales diffusées dans des institutions d'éducation) ;
- « GoCards » (cartes postales diffusées dans les cafés etc.) ;
- ½ mil. de dépliants dans les bibliothèques.

3.2 Usage

Quel usage a été fait de bibliotek.dk jusqu'à présent ?

Quand bibliotek.dk a ouvert, le nombre de requête n'a pas été important, comme cela était prévu. Le premier mois, novembre 2000, 16 600 requêtes ont été faites, dont 14 000 pour les bibliothèques publiques et 2 000 requêtes pour les bibliothèques de recherche.

En avril 2001, il y a eu environ 38 500 requêtes, 33 000 pour les bibliothèques publiques et 5 000 pour les bibliothèques de recherche.

Depuis son ouverture, bibliotek.dk compte plus de 127 000 requêtes, 108 500 pour les bibliothèques publiques et environ 18 000 pour les bibliothèques de recherche.

3.3 Qu'est-ce qui est demandé ?

Nous ne disposons pas d'une étude, mais toutes les bibliothèques publiques sont d'accord sur le fait que les documents musicaux (CD et autres) des bibliothèques de recherche sont particulièrement demandés. Un échantillon aléatoire montre que le prêt entre bibliothèque depuis les bibliothèques de recherche vers les bibliothèques publiques a considérablement crû. Ce point excepté, les requêtes sont assez ordinaires, pour des documents assez ordinaires.

3.4 Qui utilise bibliotek.dk ?

Nous n'avons pas de statistiques, mais la réaction spontanées des bibliothèques est que les étudiants de tous les niveaux sont des usagers fréquents, ce qui n'est pas une surprise.

3.5 Les attentes et les souhaits des usagers :

Comme je l'ai dit précédemment, il est clair que nous avons essayé de répondre aux besoins des usagers tout-au-long du développement du projet, même s'il a été difficile, dans les toutes premières étapes du projet, d'obtenir des usagers qu'ils considèrent vraiment ce qu'ils voudraient si tout-à-coup ils avaient accès à toutes les collections des bibliothèques danoises. Je voudrais citer ici quelques réactions d'usagers :

« *Super!!!* Je n'ai pas encore essayé de commander des livres, mais si vous tenez vos promesses, alors c'est un outil vraiment formidable. »

« J'ai essayé quelques recherches, et je suis impressionnée. Ca marche vraiment très bien »

« Merci : the site est une des meilleures réalisations du secteur public depuis longtemps ».

« Cela fait longtemps que je me demandais s'il était possible de faire une recherche dans une base de toutes les bibliothèques . Et voilà, c'est fait, et on peut même commander le document, c'est parfait ! En un mot, bibliotek.dk est l'endroit où chercher et trouver des réponses»

3.6 Les changements induits dans les bibliothèques :

Quelles sont les conséquences pour les bibliothèques ?

Sans aucun doute, bibliotek.dk a accru le nombre de requêtes dans les bibliothèques – et cela est particulièrement vrai dans les bibliothèques publiques. Nous ne pouvons pas encore dire de façon certaine que cela va entraîner un accroissement des prêts et des prêts entre bibliothèque, il faut attendre les statistiques 2001. Ce qui est sûr, c'est que les documents traditionnels (livres, périodiques...) resteront centraux encore de nombreuses années dans les bibliothèques danoises. Dans les futurs développements de bibliotek.dk, l'accent sera mis sur la rationalisation de ces prêts entre bibliothèques générés à l'initiative de l'utilisateur.

4. Perspectives :

Mon point de vue est que le bibliotek.dk d'aujourd'hui n'est qu'un début. Les pages Internet vont être développées en coopération avec les partenaires concernés, et il serait fou d'essayer de prédire ce que sera bibliotek.dk au final. Voici les développements déjà prévus :

- développement d'une meilleure interaction entre le système local de la bibliothèque et bibliotek.dk ;

- développement – en coopération avec les éditeurs et les libraires – d'un bouton « achat », c'est-à-dire un lien qui permettent à la fois d'acheter sur Internet ou chez des libraires locaux ;
- une meilleure recherche par sujets ;
- une recherche intégrant les ressources sur Internet collectées par un service spécialisé.
Et beaucoup plus encore.

Les améliorations et la rationalisation pour les bibliothèques seront prioritaires à la fois pour bibliotek.dk et pour DanBib qui est encore un outil professionnel pour le personnel.