

ROLE DU BIBLIOTHECAIRE FACE AUX USAGERS : éducateur ou fournisseur d'informations

S. BAMPANGIDI TUIKALI

Assistant de Recherche

Centre de Recherches Géologiques et Minières

C.R.G.M. Kinshasa

RESUME

De nos jours, on assiste à une évolution progressive dans la conception du rôle dévolu au bibliothécaire. En effet, jadis considéré comme un gardien des livres et des documents, le bibliothécaire peut-il remplir à la fois le rôle de fournisseur d'informations et celui d'éducateur-formateur vis-à-vis de l'utilisateur ? C'est la problématique soulevée dans cet article.

ABSTRACT

Today one attends to a progressive evolution of the librarian role. Indeed considered formerly as a keeper of books, should the librarian perform both the role of an information provider and of a teacher ? That is the problematic question brought up through this paper.

1. Introduction

Notre réflexion porte sur le rôle que le bibliothécaire est appelé à tenir dans son milieu professionnel. En effet, quels que soient les différents rôles qu'il puisse jouer, il convient de souligner que l'idée de base repose sur les services à rendre aux utilisateurs.

Depuis très longtemps, la tâche à accomplir par le bibliothécaire consistait essentiellement à constituer, conserver et préserver une collection. Autant dire

que son rôle rejoignait ainsi celui du conservateur.

A l'époque dans ses rapports avec le lecteur, peu d'attention était accordée à ce dernier. Cette attitude qualifiée d'indifférence à l'égard du "client" de la bibliothèque, évoluera peu à peu vers des conceptions modernes, beaucoup plus orientées vers l'utilisateur et sa formation. Cette nouvelle philosophie met essentiellement l'accent sur l'idée de service que doit rendre le bibliothécaire aux utilisateurs ainsi qu'à la communauté.

Diana THOMAS souligne que puisqu'il existe des bibliothèques pour fournir à leur clientèle des livres et d'autres éléments d'information, elles doivent également assurer l'accessibilité aux documents proposés.⁽¹⁾ Toute la question tourne donc autour de la nature des services à fournir à l'utilisateur.

2. La nature de l'aide aux usagers

Sur le plan historique, l'expression "aide aux usagers" apparaît pour la première fois en 1890 dans les pays anglo-saxons, et ensuite aux Etats-Unis d'Amérique où les bibliothèques ont pu se développer comme des institutions indépendantes. Suite à cet essor rapide, les bibliothécaires ont senti le besoin de

(1) D.R. THOMAS, A. HINCKLEY et E. EISENBACH - *The Effective Reference Librarian* - New York : Academic press Inc, 1981, p. 4.

créer au sein de leurs organismes un service pour aider les usagers à utiliser au maximum les ressources offertes par la bibliothèque. Un tel service se désigne sous le terme de "Reference service".(2)

En effet, dans le dernier quart du 19^e siècle, les bibliothécaires ont réalisé que la politique, qui consistait à laisser à l'utilisateur la liberté de chercher et trouver par lui-même les documents, ne pouvait guère répondre à son besoin d'informations.

Ce service d'aide consistera essentiellement à montrer à l'utilisateur comment accéder aux documents. Il a connu son développement surtout dans les bibliothèques scolaires, ainsi que dans celles des instituts d'enseignement supérieur et universitaire. Quelques sections au sein de ces institutions se spécialisèrent d'ailleurs dans les documents de référence. Le bibliothécaire se tient à la disposition de l'utilisateur et lui fournit directement des informations ou l'instruit sur la technique de recherche de celles-ci. Sa vocation est donc de rendre service. La nature de ces services est fonction de différentes approches qu'il poursuit à l'égard de l'utilisateur à la recherche d'informations. Nous examinerons brièvement ces différentes approches, à savoir : l'approche traditionnelle, libérale et modérée.

(2) "Reference service" signifie service de renseignements bibliographiques. Par Référence, on entend le dispositif qui permet aux opérateurs de la bibliothèque ou d'un centre d'informations et aux usagers de rechercher des renseignements précis. La section de Référence qui est placée dans la zone de lecture se compose des instruments essentiels à la recherche, c-à-d les dictionnaires, annuaires, bibliographies, catalogues d'éditeurs, etc. La caractéristique des ouvrages classés dans cette section est qu'ils sont consultés pour y trouver une information mais qu'ils ne sont pas lus de la première à la dernière page.

2.1. Approche traditionnelle

L'approche traditionnelle limite le service à rendre à l'utilisateur, à sa formation ainsi qu'à son encadrement. A ce niveau, on considère que l'essentiel pour l'utilisateur est de pouvoir trouver des informations par lui-même. Cette conception est celle des bibliothèques académiques dont l'objectif principal demeure l'enseignement des méthodes de recherche scientifique et bibliographique. Dans de telles bibliothèques, "le but principal des cours est d'apprendre aux étudiants à travailler en bibliothèque en vue de les rendre capables d'utiliser intelligemment une vaste documentation bibliographique et de trouver rapidement et avec précision ce qu'ils recherchent"(3). La mission éducative d'une bibliothèque universitaire auprès des usagers "consiste ainsi non pas à fournir des réponses toutes faites à leurs questions, mais à leur apprendre à utiliser les instruments de travail disponibles pour résoudre leurs propres problèmes".(4) A partir de la question posée, le bibliothécaire amènera l'utilisateur à comprendre la méthodologie de recherche.(5)

2.2. Approche libérale

Contrairement aux conservateurs, les libéraux pensent qu'il importe de fournir directement l'information à l'usa-

- (3) Melvil DEWEY - Libraries as related to the educational work of the state - in : Regent's Bulletin, University of the State of New York, n° 3, August 1890, p. 118.
- (4) Jacques REBOUL - Les cathédrales du savoir ou les bibliothèques universitaires de recherche aux Etats-Unis : Etude d'organisation - Paris : édition Sorbone, 1982, p. 196.
- (5) William A. KATZ - Introduction to Reference Work : Volume II. Reference services and reference processes. Second edition - University of South Carolina - Mc Graw-Hill Inc, 1969, p. 39.

ger plutôt que de lui apprendre comment rechercher cette information. C'est le bibliothécaire qui apporte lui-même la réponse. Celle-ci trouvera son origine dans la recherche de littérature, la préparation d'abstracts, etc. La réponse pourra même être une information délivrée oralement. GREEN souligne que "les personnes qui utilisent une bibliothèque publique pour y mener leurs recherches ont généralement besoin d'une très grande assistance. On ne peut les envoyer chercher et sélectionner elles-mêmes les ouvrages dont elles ont besoin. Il est nécessaire de les leur apporter".⁽⁶⁾ C'est dans ce sens qu'il convient de dire que la fonction d'un service de Référence est de "localiser des réponses pour l'utilisateur".⁽⁷⁾ Derrière cette idée se profile un gain de temps au bénéfice à l'utilisateur.

2.3. Approche modérée

Cette approche est intermédiaire entre les deux précédentes. En effet, le bibliothécaire fait un effort actif pour former l'utilisateur à l'utilisation de la bibliothèque. Ceci ne l'empêche pas de répondre à ses questions.

Il faut souligner que quelques bibliothèques ont mis en place des politiques de renseignements bibliographiques basées sur ces différentes approches. C'est le cas par exemple des bibliothèques scolaires.

3. Le bibliothécaire est-il un formateur ou un fournisseur d'informations ?

L'image sociale du bibliothécaire varie dans le temps et dans l'espace. Elle dépend également de la place qu'occupe

- (6) Samuel S. GREEN - Personal relations between librarians and readers - in : *Library journal*, vol. 118, n° 11, june, p. 84.
 (7) William A. KATZ - Op. cit. - p. 45.

la bibliothèque dans une société donnée. C'est ainsi qu'il n'est pas aisé de répondre par l'affirmative ou la négative. Nous examinerons brièvement quelques considérations tirées de la littérature bibliothéconomique.

3.1. Le bibliothécaire est-il un formateur ?

Du point de vue éducatif, la bibliothèque a toujours été considérée comme un centre de formation et le bibliothécaire comme un maître qui soutient fermement les programmes de celle-ci. C'est le cas des bibliothèques universitaires pour lesquelles l'apprentissage aux méthodes de recherche bibliographique doit avant tout primer. Il constitue à maints égards un service important à rendre à l'utilisateur.

En d'autres termes "les bibliothécaires envisagent la formation comme un moyen professionnel sûr d'utiliser les ressources et techniques capables d'influer sur la compétence de l'étudiant pour accomplir le travail académique."⁽⁸⁾

Dans un environnement académique, la responsabilité primaire de la bibliothèque, en tant que réservoir de ressources documentaires, est de former les étudiants. Le bibliothécaire doit rester en contact permanent avec ces étudiants et avec le corps enseignant de l'université pour mieux déceler leurs besoins et parfois leurs insuffisances et si nécessaire les combler. Dans ce sens "le bibliothécaire doit être un maître efficace aussi bien qu'un éducateur intelligent; il doit avoir des compétences

- (8) Janet Mc NEIL HUILBERT - Library Instruction for the Small Academic Library : The total Approach - in : *The Smaller Academic Library, A Management Handbook* - Ed. Gerard B. Mc Cabe - Connecticut : Greenwood press, 1988, p. 225.

pédagogiques pour faire des démonstrations en classe et enseigner étape par étape, dans un ordre progressif de domaines : méthodes de recherche, recherche bibliographique, rédaction d'un travail de fin d'études."⁽⁹⁾

Dans son rôle de formateur, le bibliothécaire est invité à présenter des programmes de formation aussi bien aux étudiants qu'au corps enseignant et à la communauté. La formation dans les bibliothèques universitaires et scientifiques devrait comprendre par exemple : l'organisation des séminaires, la présentation audiovisuelle, le catalogage et ses normes actuelles, la politique et les méthodes d'acquisition, la présentation visuelle des collections, les services de Référence, les ateliers sur l'utilisation de l'ordinateur et même l'interview sur la consultation documentaire.

En effet, "la fonction du bibliothécaire académique est d'enseigner des techniques de recherche bibliographique, tant que cela lui est possible et en répondant aux questions des étudiants".⁽¹⁰⁾ Vu sous un aspect purement pédagogique, nous pouvons affirmer que le bibliothécaire est en somme "un instructeur qui n'enseigne pas ou qui enseigne d'une façon spécifique; il est le détenteur et le diffuseur du patrimoine culturel dont il détient les clefs; il est le médiateur de l'information. Il est le maître de ce que l'homme a de plus précieux : sa mémoire".⁽¹¹⁾

En outre, on peut dire que le succès d'une bibliothèque universitaire ou

d'enseignement supérieur est fonction du degré de son insertion dans la vie de l'université. Pour y parvenir, elle devra suivre les orientations essentielles de l'enseignement et de la recherche et soutenir des programmes spécifiques dans les différents champs disciplinaires.

3.2. Le bibliothécaire est-il fournisseur d'informations ?

Contrairement à ceux qui soutiennent que les bibliothèques sont des centres de formation dont les bibliothécaires sont les formateurs, d'autres pensent qu'elles demeurent essentiellement des centres d'information et que les bibliothécaires sont agents communicateurs de ces informations. "Fournir des informations aux usagers au moment voulu et dans la forme exigée fait partie de leurs objectifs professionnels."⁽¹²⁾

Beaucoup de renseignements sont fournis d'habitude aux utilisateurs de derrière un bureau ou un comptoir. Ces utilisateurs considèrent que leurs besoins d'informations méritent une attention plus particulière de la part du bibliothécaire. Toutefois sans pouvoir sous-estimer la fonction information, BOYD pense que "la fonction enseignement d'un service de consultation bibliographique est aussi importante que la fonction fourniture des informations, si nous voyons dans la bibliothèque une institution éducative".⁽¹³⁾

(9) J. DANIEL VANN III - Students in the library - in : The Smaller Academic Library, A Management Handbook - Ed. Gerard B. Mc Cabe - Connecticut : Greenwood press, 1988, p. 258.

(10) Ibid. - p. 263.

(11) Jacques REBOUL - Op. cit. - p. 120.

(12) Patricia F. BEIKE - Library Instruction in public Libraries : A dream deferred, a goal to actualise - in : Library instruction and Reference services - Ed. Bill KATZ and Ruth A. FRALEY - New York : The Haworth Harworth Press Inc, 1984, p. 129.

(13) A.M. BOYD - Personnel and training for reference work - in : The Reference function of the library - Ed. Pierce Butler-Chicago : University Chicago Press, 1943, p. 254.

Mais, une autre question reste posée, celle de savoir quelles espèces d'informations sont à livrer à l'utilisateur. La réponse est simple : pas n'importe lesquelles, mais seulement celles qui s'avèrent utiles.

A ce niveau, il y a dialogue avec l'usager sous forme de questions ouvertes et il faut éviter de bloquer la réponse. Le but est de connaître l'action visée, le stade d'avancement de cette action, le délai disponible pour cette action, les desiderata du demandeur en vue de l'utilisation des informations. La détermination du besoin permet de délimiter les champs d'investigation; c'est-à-dire les sources fiables. La présentation de la réponse est importante quelle qu'elle soit; il s'agit de rappeler au destinataire ce qu'il a demandé, les prescriptions qu'il a indiquées, les limites de la réponse, les raisons de cette limite et éventuellement lui conseiller des moyens complémentaires d'information.

Cependant, pour R. LESTER, il faut "donner le plus d'informations possibles dans l'espoir que quelque part sera trouvée celle qui sera pertinente."⁽¹⁴⁾ Dans tous les cas, l'objectif est d'aider le lecteur à faire un usage maximum du matériel de la collection et d'attirer son attention sur les ressources additionnelles existantes.

Pour atteindre cet objectif, l'attitude et le comportement du bibliothécaire sont des facteurs déterminants. C'est dire qu'il doit posséder un certain nombre de capacités susceptibles de susciter l'intérêt chez le demandeur. En effet, le bibliothécaire doit se montrer

(14) Ray LESTER - Clues or answers ? Which response to library users' questions ? - in : Library instruction and Reference services - Ed. Bill KATZ and Ruth A. FRALEY - New York : The Harworth Press Inc, 1984, p. 90.

imaginatif, serviable et compétent dans le domaine traité.

Cela signifie que "dans l'exercice de ses fonctions, le bibliothécaire doit être à la fois un maître des techniques documentaires, un gestionnaire et un intellectuel. Il doit se montrer bon administrateur et posséder aussi les qualités humaines et l'efficacité d'un chef d'entreprise; il doit être attiré par les contacts humains, par le rôle dynamique d'accueil et d'orientation, par la dimension sociale et l'ouverture au public".⁽¹⁵⁾

4. Conclusion

Nous avons voulu interpeller la conscience collective sur l'importance du rôle de la bibliothèque en tant qu'institution dans la vie de la nation en général et d'un individu en particulier. Chez nous, cette institution semble souvent reléguée au dernier rang. Et pourtant, l'on remarque que "le paradoxe est que cette institution qui a passé longtemps pour un souvenir périmé en voie d'oubli, pour un cimetière de la pensée humaine, devient peu à peu avec l'évolution de la civilisation moderne et ses nouvelles exigences, l'une des institutions clés, à la fois lien avec un passé intellectuel dont nous avons sans cesse besoin et instrument du savoir d'aujourd'hui et de demain, sans lesquels l'homme ne pourra plus maîtriser son évolution et sera voué à disparaître".⁽¹⁶⁾

Le bibliothécaire, dans notre pays, doit ainsi jouer pleinement le rôle qui est le sien à savoir : être l'intermédiaire entre l'usager et la source de l'information; pour mieux dire, il doit être à la fois le pédagogue et le fournisseur

(15) Jacques REBOUL - Op. cit. - p. 123.

(16) Ibid. - Op. cit. - p. 263.

des informations. Il ne saurait jouer ce rôle s'il ne possède pas une formation adéquate et appropriée. Il serait souhaitable que cette formation soit du type universitaire ou post universitaire et qu'elle débouche sur une thèse de doctorat en sciences de l'information et/ou en bibliothéconomie.

A l'instar de ses collègues d'outre-mer, le bibliothécaire doit chez nous jouir d'estime et de considération de la part de la société qui plus tard le considérera comme un érudit ou un technicien supérieur de l'information.

Par ailleurs, la bibliothèque doit devenir un centre de rayonnement d'éducation et de formation pratique de l'utilisateur, essentiellement basé sur la recherche bibliographique. Les bénéficiaires de cette formation devront être recherchés parmi les catégories sui-

vantes : étudiants, professeurs et chercheurs et qui seront étendues aux lecteurs en général. L'expérience prouve que même les chercheurs et professeurs qui prétendent user des ressources de la bibliothèque n'en utilisent qu'une infime partie. C'est pourquoi, il est important que les bibliothécaires établissent des contacts avec les usagers et imaginent toutes sortes de moyens pour faire participer ces derniers aux activités culturelles de la bibliothèque.

Nous citerons, à titre d'exemple, l'animation bibliographique sous forme de questions/réponses entre les usagers et le bibliothécaire ou de tables rondes et d'ateliers sur des sujets bibliothéconomiques. C'est de cette manière seulement que sera revalorisée la fonction du bibliothécaire dans notre pays.

* * *