

LA RE-INTERMEDIATION EN BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE : de la gestion du contenu à la gestion de l'accès à l'information

Anne SPOIDEN et Françoise VANDOOREN
Département R&D et Coopération des Bibliothèques
Université Libre de Bruxelles

1. INTRODUCTION

Par leur mission de mise à disposition des documents, les bibliothèques ont été amenées à jouer un rôle essentiel d'intermédiaire entre le lecteur et le savoir (ou *contenu*), et entre le lecteur et l'éditeur (ou *distributeur*). Or au cours des vingt dernières années, l'informatique a profondément modifié l'environnement des usagers des bibliothèques. Les réseaux et les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont provoqué une décentralisation des ressources documentaires et une délocalisation des usagers. Cette situation a conduit à de nouvelles pratiques de recherche documentaire par lesquelles l'utilisateur accède directement à l'information sans passer par le bibliothécaire, documentaliste, etc.. C'est ce qu'on a appelé la *désintermédiation*, maître-mot du début des années 90.

Dans cette situation d'autonomie des usagers et afin de répondre à leurs nouveaux besoins, l'intermédiation par les bibliothèques s'est sensiblement déplacée du contact direct avec le lecteur vers la mise en place de nouveaux outils et services électroniques qui facilitent l'accès à l'information sous toutes ses formes. C'est ce qu'on appelle la *réintermédiation*.

Nous commencerons cet exposé par un rappel de ce qu'est la désintermédiation avant d'aborder la notion de réintermédiation et de situer les bibliothèques universitaires dans ce processus. Nous présenterons ensuite les différentes fonctions de la réintermédiation et expliquerons comment elles sont développées aux bibliothèques de l'ULB au travers de divers projets de R&D.

2. LA DESINTERMEDIATION

Dans son sens général, le terme "désintermédiation" décrit le processus d'élimination d'un intermédiaire qui distribue un produit sans en augmenter la valeur¹. Cet intermédiaire peut être un courtier ou une agence quelconque.

Dans le domaine de l'information, le phénomène de désintermédiation est apparu avec le développement des réseaux et d'Internet. Ce terme décrit le processus d'élimination de l'intermédiaire, à savoir le bibliothécaire, documentaliste ou "broker", dans la recherche d'informations² : l'utilisateur final effectue ses recherches lui-même et trouve l'information dont il a besoin sans passer par un professionnel de l'information. Fournisseurs et consommateurs sont en contact direct grâce au réseau Internet.

Dans les universités, on assiste à une désintermédiation de la recherche documentaire chez certaines catégories d'utilisateurs.³ A l'ULB, ce phénomène a surtout été observé parmi les chercheurs en sciences exactes. Cependant, avec la pénétration des nouvelles technologies, ce processus est destiné à s'élargir à d'autres catégories, bien qu'aucune étude n'ait été menée pour confirmer cette tendance.

Plusieurs facteurs contribuent au processus de désintermédiation de l'information dans les universités³ :

- la délocalisation des utilisateurs : ceux-ci ont accès au réseau électronique sur tout le campus, aussi bien de la bibliothèque que de leur bureau, et même de leur domicile. Les chercheurs ont tendance à

ne plus se déplacer pour effectuer leur recherche documentaire;

- la décentralisation des ressources documentaires accessibles par les réseaux : la bibliothèque n'est plus le seul dépositaire de l'information scientifique et bibliographique. De nombreuses sources d'information sont facilement disponibles par les réseaux;
- la tendance à l'autonomie des chercheurs : ils ont à leur disposition moteurs de recherche, ressources en ligne et interfaces conviviales qui leur sont directement destinés.

Mais cette autonomie de l'utilisateur est quelque peu illusoire. En effet, il rencontre au cours de sa recherche documentaire des problèmes bien connus des bibliothécaires^{4, 5, 6,}

- il souffre d'*infobésité*⁴, puisque la masse d'informations qu'il obtient sur Internet dépasse sa capacité de traitement;
- il questionne et cherche à vérifier la fiabilité et la véracité des informations obtenues sur Internet;
- sa tâche de recherche documentaire est longue et fastidieuse car dans une tentative d'exhaustivité, il utilisera plusieurs moteurs de recherche et s'adressera à divers fournisseurs qui lui imposeront des procédures d'accès et des modalités de paiement bien différentes dans chaque cas;
- enfin, les tarifs qui lui sont appliqués pour obtenir un document intéressant sont relativement élevés comparés aux prix proposés par les bibliothèques. En outre, les modes de paiement sont variés et n'offrent pas toujours toutes les garanties de sécurité.

3. LA RE-INTERMEDIATION

Dans ce contexte, les utilisateurs commencent à se rendre compte qu'il n'y a pas que des avantages à l'accès direct à l'information. Un guide qui ne leur donnerait que le meilleur de l'Internet leur serait bien utile.

C'est ainsi qu'est apparue la notion de ré-intermédiation comme étant la création d'une plus-value entre producteurs et consommateurs sur Internet^{7, 8}.

Dans les bibliothèques universitaires, la ré-intermédiation se manifeste par la mise en place d'outils et de services électroniques à haute valeur ajoutée qui répondent aux besoins des utilisateurs dans leur recherche documentaire et facilitent l'accès à l'information⁹.

Plusieurs facteurs ont incité les bibliothèques universitaires à développer de tels outils :

- le contexte universitaire : la communauté universitaire forme une masse critique d'utilisateurs d'Internet qui justifie la mise en place d'outils répondant à leurs besoins. Rappelons que les chercheurs ont été les premiers utilisateurs d'Internet en Belgique grâce au développement des réseaux académiques nationaux et ont très vite été confrontés aux conséquences de la désintermédiation;
- le rôle d'intermédiaire des bibliothèques : les bibliothèques s'avèrent être un acteur privilégié dans la ré-intermédiation de l'information grâce à leur mission de mise à disposition des documents et à leur rôle traditionnel d'intermédiaire entre fournisseurs et lecteurs. Elles ont la volonté de maintenir leur rôle de *régulateur de l'information* au service de l'enseignement et de la recherche. Par ailleurs, les fournisseurs de l'information, qui veulent exploiter Internet en livrant leurs documents directement à l'utilisateur final, sont confrontés aux problèmes du commerce électronique et ont peut-être surestimé le marché des utilisateurs individuels dans le domaine scientifique. Ils se tournent à présent vers les bibliothèques, leur interlocuteur privilégié, auxquelles ils proposent des abonnements collectifs à leurs services électroniques;
- l'expertise des bibliothèques : elles peuvent se prévaloir d'une expertise en gestion des documents et structuration de l'information et connaissent les besoins de leurs usagers. Certaines,

comme celles de l'ULB, ont également acquis la capacité de gérer de grands projets informatiques (logiciels de gestion de bibliothèque, réseau de CD-ROM, gros parc de PC, nombreux services en ligne...);

- l'environnement de recherche : l'université offre un environnement de recherche multidisciplinaire et dispose de l'infrastructure indispensable à la mise en place de projets de recherche et développement de nouveaux outils. Le souci des bibliothèques de la gestion des ressources électroniques et de l'accès des utilisateurs à l'information en ligne s'est manifesté dès le début du développement des réseaux et en a fait un partenaire naturel dans les projets de R&D.

Ainsi, parallèlement à la désintermédiation, nous assistons à une ré-intermédiation de l'information par la mise en place d'outils et de services électroniques au sein des bibliothèques. Cette tendance s'observe partout dans le monde¹⁰. A l'ULB, les bibliothèques contribuent activement au développement de tels services par leur participation à de nombreux projets de R&D qui visent à développer diverses fonctions de ré-intermédiation.

4. LES PROJETS DE REINTERMEDIATION AUX BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE LIBRE DE BRUXELLES

Les projets de réintermédiation aux Bibliothèques de l'Université Libre de Bruxelles répondent à six fonctions principales :

Numériser l'information : La numérisation de l'information est toujours à l'ordre du jour. D'une part, une bonne partie des collections, et plus particulièrement les collections de Sciences Humaines, sont toujours sous forme papier; la numérisation peut aider à la diffusion de ces documents. D'autre part, des collections précieuses peuvent ainsi être mises à disposition d'un grand public. Enfin, la numérisation de l'information ne concerne pas que l'écrit, mais englobe tout le multimédia (images fixes et mobiles, sons,...).

Faciliter la recherche de l'information : la multiplication de l'information, et plus particulièrement des pages HTML sur le Web, a conduit les bibliothèques à imaginer de nouveaux moteurs de recherche, utilisant des éléments d'intelligence artificielle et des éléments de la recherche documentaire pour retrouver l'information pertinente.

Gérer et moduler les accès à l'information : L'accès aux services intéressants d'information présents au travers d'Internet demande souvent des procédures d'accès (mot de passe, pré-paiement,...). Jusqu'à présent, ces procédures sont soit individuelles, soit institutionnelles (nouvelles pratiques des fournisseurs d'information en donnant accès à l'information sur base de l'adresse IP). Les bibliothèques cherchent à unifier ces accès (grâce à un seul mot de passe, accès à une palette de services payants ou gratuits) et à les moduler en fonction de profils utilisateurs (tel groupe d'utilisateurs aura accès à un service d'information gratuitement, alors que le restant de la communauté universitaire devra payer).

Sécuriser l'information sur les réseaux : le protocole TCP/IP est un protocole de communication très ouvert, mais peu sécurisé, aussi bien au niveau de la confidentialité du message (voir le nombre d'intrusions dans les serveurs Internet) que de l'intégrité du message (le fichier est-il arrivé dans son intégralité ?). Ces problèmes sont autant plus aigus lorsqu'il s'agit de transfert d'argent.

Mettre en place des mécanismes de paiement : l'information devenant de plus en plus chère et les budgets d'acquisition des universités étant en régression, les bibliothèques réfléchissent à des mécanismes de répercussion des coûts des services à valeur ajoutée, qui n'entravent pas les missions des bibliothèques de soutien à l'enseignement et à la recherche.

Intégrer des services électroniques : Créer des interfaces communes, des points d'accès uniques, à plusieurs services d'information en ligne.

Actuellement, ces différentes fonctions sont développées au travers de six projets R&D qui respectent les nouvelles lois en matière de droits intellectuels et se conforment aux nouvelles normes en matière de bibliothèque électronique (Z39.50 comme protocole d'interrogation des bases de données en ligne, SSL comme protocole de sécurité, PDF comme format d'images, etc...)

Ces projets sont financés en partie par des programmes télématiques organisés par les pouvoirs régionaux (la Région Wallonne), les pouvoirs nationaux (les Services Fédéraux des Affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles - SSTC) et les Commissions européennes. Ces programmes de recherche ne financent jamais à 100 % tous les frais engendrés par de tels projets et les bibliothèques, ainsi que l'Université, doivent intervenir sur fonds propres.

5. TOLIMAC ¹¹

TOLIMAC (Total Library Management Concept) est un projet de deux ans financé par la DGXIII de la Commission Européenne dans le cadre du quatrième programme-cadre télématique pour les Bibliothèques.

Son objectif est de développer un pilote pour la gestion automatique par les bibliothèques de l'accès, l'utilisation et le paiement des ressources électroniques au moyen d'une carte à puce, de techniques cryptographiques et au travers d'une plate-forme Web. Il répond aux fonctions suivantes " *gérer et moduler les accès, sécuriser l'information et mettre en place des mécanismes de paiement.* "

Ce projet est coordonné par les bibliothèques de l'ULB. Cinq autres partenaires de trois pays différents y participent : Le service de cryptographie et sécurité informatique de l'ULB, la firme belge Xafax (connue pour les cartes magnétiques dans les bibliothèques), l'INIST (France), les universités anglaises de Leicester (De Montfort University) et de Guilford (University of Surrey) ainsi que la firme nord-irlandaise Absec Ltd.

Le pilote qui sera testé en octobre et novembre 1998 est réellement novateur pour la gestion de l'information électronique dans les bibliothèques : non seulement il permettra de distribuer l'information électronique de manière ciblée, mais également de conclure des accords commerciaux avec les fournisseurs d'information sur base de ce qui est réellement " consommé " en information.

6. HyperPRISME

HyperPRISME est un projet de trois ans financé par la Région Wallonne dans le cadre du Programme Mobilisateur " Du numérique au multimédia ". Il a débuté en avril 1997.

Ce projet a - entre autres - comme objectif de concevoir et réaliser un prototype d'assistance à la recherche d'information dans les systèmes hypertexte (WWW) basé sur les techniques de l'intelligence artificielle adaptées à la recherche documentaire. Il répond à la fonction " *Faciliter la recherche de ressources d'information.* "

Il est coordonné par les bibliothèques de l'ULB et implique deux autres services de cette université (l'Institut de Recherches Interdisciplinaires et de Développements en Intelligence Artificielle et le Service de Mécanique Appliquée).

Ce projet est sans doute le plus novateur dans la recherche d'information au travers du Web. Ce nouveau moteur de recherche s'adaptera au profil de l'utilisateur et /ou de groupes d'utilisateurs, en mettant en oeuvre des techniques de groupement, permettant d'établir au sein du système de réelles stratégies de collaboration de fait, donc non conscientes, entre utilisateurs.

7. BOLD ¹²

BOLD (Belgian Online Libraries Directory) est un projet de trois ans financé par les SSTC (Services Fédéraux des Affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles) dans le cadre du programme " Société de l'in-

formation - nouveaux services liés à Belnet ". Il a débuté en décembre 1996.

Il a comme objectif de créer un répertoire en ligne, via le Web, de toutes les bibliothèques belges ouvertes au public. Il utilise pour ce faire la technologie LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) et les réseaux télématiques. Il est multilingue (français, néerlandais et anglais). Il répond à la fonction " *Faciliter la recherche des ressources d'information* ". Il est conçu comme un service grand public.

BOLD est coordonné par les Bibliothèques de l'ULB. Les bibliothèques de l'Université d'Anvers et le service Elem de la VUB sont partenaires.

Ce projet doit aboutir à un réel service en ligne. Outre la possibilité de recherche thématique sur tout type de bibliothèques, la mise en évidence des ressources d'information belges, et l'accès aux catalogues en ligne, il est envisagé durant la troisième année d'ajouter des fonctionnalités comme le Prêt Inter-Bibliothèques, etc...

8. DECOMATE II ¹³

DECOMATE II (Developing the European digital library for Economics) est un projet de deux ans et demi, financé par la DGXIII dans le cadre du quatrième programme-cadre Télématique pour les Bibliothèques.

Son objectif est de développer un service intégrant différentes sources électroniques d'information en économie (bibliographies, journaux électroniques, etc...) sous une même interface d'interrogation. Des fonctionnalités telles la navigation, la fourniture de documents et la veille documentaire seront aussi intégrées dans ce service. Il répond à la fonction " *intégrer des services électroniques* ".

Il est coordonné par les bibliothèques de l'Université Catholique de Tilburg. Les partenaires sont nombreux (Espagne, Belgique, Royaume-Uni), et il est à souligner qu'interviendront également des firmes privées tels

qu'Elsevier, Silver Platter, Kluwer Academic Publishers et Swets & Zeitlinger. Les bibliothèques de l'ULB joueront un rôle de site-test en deuxième phase du projet.

Ce projet est ambitieux de par les partenaires qu'il réunit pour construire une interface commune à différentes sources d'information en économie. Il a un but commercial avoué et sera peut-être un jour disponible, à travers le Web, à des centres de documentation privés.

9. VIRLIB II - Pro-Virlib ¹⁴

VIRLIB (Virtual Library) et Pro-VIRLIB sont deux projets complémentaires se déroulant en parallèle sur deux ans, financés dans le cadre du programme " Point d'appui à la diffusion des télécommunications " des Services Fédéraux des Affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles.

Ils ont pour objectifs de :

- développer un service de numérisation et de transfert de documents électroniques dans le cadre du Prêt Inter-Bibliothèques Belge;
- promouvoir et implanter ce service dans l'environnement des bibliothèques et centres de documentation belges.

Ils répondent aux fonctions " *numériser l'information* " et " *faciliter la recherche et la récolte de l'information* ".

Ils sont coordonnés par la Bibliothèque Royale. Les bibliothèques de l'ULB et de l'UIA, ainsi que la firme IRIS y participent. Dans Pro-Virlib, l'ABD sera une des courroies de transmission pour promouvoir le module développé dans les centres de documentation. Les retombées de ces projets seront directement profitables à tous les partenaires d'Impala (système belge de gestion électronique des demandes de Prêt Inter-Bibliothèques).

10. ELISE II ¹⁵

ELISE II (Electronic Library Image Service

for Europe) est un projet de trois ans, financé par la DGXIII dans le cadre du quatrième programme Télématique pour les Bibliothèques.

Il a comme objectif de mettre en oeuvre un service européen d'accès à des banques de données images au travers des réseaux télématiques et d'une interface Web. Il répond aux fonctions " numériser l'information ", " faciliter la recherche des ressources d'info ", " gérer les accès à l'information " et " intégrer des services électroniques ".

Il est coordonné par l'Université de De Montfort (Leicester/UK) et comprend divers partenaires (Irlande, Royaume-Uni, Hollande et Belgique). Les bibliothèques de l'ULB y participent comme créateur d'une banque de données images et mettent au point les différents aspects logiciels, législatifs et de service d'Elise II.

Le développement des banques de données images dans le domaine de l'éducation et de la préservation du patrimoine est un secteur encore assez expérimental, du moins en Belgique. Ce projet permettra certainement d'aller plus loin dans ces nouveaux services aux usagers.

11. CONCLUSIONS

Par la participation des bibliothèques à des projets de R&D, leur rôle d'intermédiation s'est déplacé de la mise en contact direct du lecteur avec la documentation vers la mise en place de nouveaux outils et services électroniques qui donnent un accès pertinent et démocratique à l'information, sous toutes ses formes et dans tous les lieux.

Si nous tentions de situer la ré-intermédiation par rapport au Knowledge Management, nous pourrions la positionner en amont du Knowledge Management dans le processus de traitement de l'information. La ré-intermédiation vise à fournir des outils et des services qui facilitent l'accès à l'information. Celle-ci sera ensuite traitée par l'homme, transformée en savoir, lequel sera à son tour l'objet du Knowledge Management, qui tente de gérer la connaissance déjà acquise pour mieux l'exploiter¹⁶.

Pour en savoir plus sur les projets aux bibliothèques de l'ULB, vous pouvez visiter le site Web de projets R&D :

http://www.bib.ulb.ac.be/pool/rd_pres.htm

REFERENCES

- 1 D. DOUGHERTY - Dissing Disintermediation, *Web Review*, mars 1996, <http://webreview.com/96/03/22/comment/index.html>
- 2 G. ALLEN - Disintermediation: a disaster or a discipline ?, *Online Information 96*, Proceedings of the 20th International Online Information Meeting, London, 3-5 December, p. 29-32.
C. KINGHORN - What to do when disintermediation looms, *Online Information 96*, Proceedings of the 20th International Online Information Meeting, London, 3-5 December, p. 363-366.
C. EDWARDS, G. WALTON, J. DAY - Disintermediation in the year 2010: using scenarios to identify key issues and relevance of IMPEL2 eLib project, *Online Information 96*, Proceedings of the 20th International Online Information Meeting, London, 3-5 December, p. 357-351.
- 3 L. VIEIRA - Les processus de diffusion électronique : vers une " désintermédiation " des usages pour les publics universitaires, Centre d'étude des médias Université de Bordeaux III Michel de Montaigne, <http://www.enssib.fr/eco-doc/vieirainteg.html>
- 4 F. BOUTHILLIER, J. O'SHAUGHNESSY - Transformation d'un vieux métier ou émergence d'une nouvelle profession ?, *Documentation et bibliothèques*, 1997, Vol. 43, n°2, avril-juin, pp 95-98.
- 5 J. MICHEL - Les professionnels de l'information-documentation à l'heure du document numérique et des réseaux électroniques, *Document numérique*, 1997, Vol. 1, n°2, pp 217-231.

- 6 P. GRIFFITHS - When push comes to shove: reintermediation, or the welcome return of the information professional, *Online Information 97*, Proceedings of the 21 International Online Information Meeting, London.
- 7 D. TAPSCOTT - What's New ? Reintermediation, *tele.com*, 1996, avril, <http://www.teledotcom.com/0496/opinion/tdc0496drivers.html>
- 8 D. PLOTNIKOFF - The Net eliminated the middleman, but gatekeepers are making a comeback, *The News Herald*, 1997, June 5. <http://www.newsherald.com/ENTERTAINMENT/CMOD75.HTM>
- 9 J. KNIGHT - The Hybrid Library: Books and Bytes, *Ariadne - The Web Version*, 1997, issue 11, septembre, <http://www.ariadne.ac.uk/issue11/>
- 10 The librarian and the library user: what the future holds, *The Electronic Library*, 1997, Vol. 15, n°1, Février.
L.J. BRINDLEY - Are they being served ?, *Ariadne - The Web Version*, 1996, issue 4, Juillet, <http://www.ariadne.ac.uk/issue4/>
J. ABBAS - The Library Profession and the Internet: Implications and Scenarios for Change, *Katharine Sharp Review*, 1997, n°5, Summer, <http://edfu.lis.uiuc.edu/review/5/abbas.html>
S. CRETH - The Electronic Library : Slouching Toward the Future or Creating a New Information Environment, *Follett Lecture Series*, Cavendish Conference Centre, London, 30th September 1996, <http://www.ukoln.ac.uk/follett/creth/paper.html>
- Voir également les nombreux projets financés par divers programmes de recherche nationaux et internationaux (par exemple les projets UNIverse [<http://www.fdggroup.co.uk/research/universe>] et Superjournal [<http://www.superjournal.ac.uk/sj/>]).
- 11 URL TOLIMAC : <http://tolimac.ulb.ac.be>
- 12 URL BOLD : <http://bold.belnet.be>
- 13 URL DECOMATE II : <http://www.bib.uab.es/decomate2>
- 14 URL VIRLIB : <http://www.ua.ac.be/VIRLIB>
- 15 URL ELISE II : <http://severn.dmu.ac.uk/elise>
- 16 Fr. ROSSION - Le Knowledge management, de la théorie à la pratique, Actes du colloque INFORUM 98, 14 mai 1998, Bruxelles.

* * *