

Intervention sur la documentation électronique en Bibliothèques municipales

Le SCD Artois a consacré sa deuxième Journée d'Etude, le 6 décembre dernier, à la question de la documentation électronique sous le titre : les étudiants et la documentation électronique.

La documentation électronique, notamment les périodiques, représente une part de plus en plus importante des dépenses documentaires des universités, celle-ci devant répondre à la demande des étudiants qui, dans leur majorité, souhaitent disposer d'accès aux ressources électroniques.

La déclinaison du thème par les divers intervenants a pu permettre d'en exposer les multiples facettes, à la fois sous l'angle des mutations engendrées dans les pratiques professionnelles et des usages par les étudiants.

Mon intervention va essayer de résumer les interventions lors de cette journée de deux personnes de la BPI :

- Isabelle Antonutti, chargée de mission Coopération et action territoriale, groupe CAREL
- Françoise Gaudet, Chef de service Etudes et recherche à la BPI.

Je ne peux malheureusement pas remplacer les intervenants qui sont venus à Arras, et j'espère être fidèle au moins dans les grandes lignes à ce qu'ils ont présenté.

1. L'intervention d'Isabelle Antonutti

Cette intervention concernait les « **contenus et les pratiques de la documentation électronique dans les bibliothèques municipales** », en particulier dans le cadre de CAREL.

Une des premières étapes de la mise en œuvre de la politique de coopération de la BPI a été la création en 2003 de CAREL : consortium d'acquisition pour les ressources électroniques en ligne qui a pour objectif de négocier avec les éditeurs des prix et des licences uniformes pour les bibliothèques de lecture publique.

Isabelle Antonutti nous a d'abord proposé un rapide tour d'horizon de l'édition numérique offerte par le biais de CAREL pour ensuite nous expliquer comment les bibliothèques présentent cette offre et comment les utilisateurs s'en emparent.

Tour d'horizon de l'édition numérique offerte par CAREL :

- En premier, elle nous a rappelé les objectifs de CAREL :
 - Une négociation collective des licences : proposer des titres utiles aux bibliothèques de lecture publiques
 - Une source d'information : un moyen de concertation et communication entre les bibliothèques et les éditeurs
 - Une standardisation des services : arriver à obtenir des éditeurs une tarification plus uniforme par exemple.
- Ensuite elle nous a présenté les ressources proposées par CAREL :

En général se sont des titres francophones et de niveau de vulgarisation : un domaine de référence privilégié : encyclopédie, dictionnaires, annuaires.

CAREL offrait, en décembre 2005, 34 titres dans différents domaines :

- Des contenus généralistes, encyclopédies, dictionnaires ;
- Des titres de références, annuaires ;
- De la presse et archives ;
- Des titres pour la jeunesse ;
- De l'édition professionnelle ;
- De l'autoformation ;
- De l'édition numérique.

Dans l'ensemble il y a peu de titre, car pour l'instant l'offre des éditeurs francophone n'est pas très développée : elle ne couvre pas les besoins des bibliothèques.

En général CAREL cible les bibliothèques municipales des villes de plus de 10 000 habitants. En décembre 2005, 79 villes ou établissements souscrivaient 317 abonnements. Les titres les plus demandés :

- Universalis,
- Electre,
- Europresse,
- Larousse,
- Hachette,
- Planet nemo
- Indexpresse.

Ce sont avant tout des établissements riches en personnel et en budget qui s'abonnent.

▪ **Ensuite elle nous a présenté comment les bibliothèques offre la documentation électronique à leurs lecteurs :**

Les bibliothèques ont d'abord eu pour objectif de familiariser les publics aux nouvelles technologies.

Les points d'accès à Internet sont donc utilisés pour la formation et l'usage courant. Ils pallient le manque d'accès de certaines populations à l'outil informatique.

Mais les bibliothèques cherchent aussi à proposer des contenus documentaires de qualité d'où la création par exemple de sitotheques, voir dans certains cas, le choix d'abonnements payants qui peuvent passer par CAREL.

L'offre de documentation électronique payante s'insère dans une offre multimédia globale des bibliothèques.

Isabelle Antonutti nous a signalé que pour la mettre en valeur, les bibliothèques sont obligées de s'interroger sur les dispositifs actuellement proposés en matière d'accès à ces ressources. La consultation des catalogues de bibliothèque n'est par comparable avec un moteur de recherche où à partir d'une seule interrogation on

obtient une multitude de réponses ce que rencontrent le plus souvent les usagers d'internet.

Les bibliothèques et les fournisseurs de logiciels travaillent actuellement sur la conception de portail pour faciliter la recherche multibases et multicritères. On se rend bien compte que la mise à disposition de la documentation électronique nécessite un environnement technique et matériel de qualité si l'on veut qu'elle soit parfaitement utilisée.

- **Enfin, elle nous a présenté comment les utilisateurs s'emparent de l'offre en documentation électronique**

Habités à une recherche libre sur internet, les usagers ne pensent pas forcément à utiliser la documentation électronique qui leur est proposée surtout quand elles sont payantes.

Les espaces multimédias des bibliothèques sont concentrés dans un espace restreint quand il y a peu de poste, ou alors des postes sont répartis à différents niveaux dans les grandes bibliothèques.

Dans certains cas, différents types de postes sont proposés en fonction des usages, par exemple, des postes consacrés uniquement à Internet ou uniquement à l'accès à des cédéroms.

Le public a parfois des difficultés à comprendre les catégories d'usages qui ont été définis.

La documentation électronique correspond à une demande spécifique du public qui ne connaît pas les potentiels de ces outils. Une médiation par le bibliothécaire est nécessaire.

Les bibliothécaires doivent donc être formés de façon à offrir des réponses par le biais de ces outils. Ils sont les premiers acteurs de la valorisation de ces produits.

Souvent le travail nécessaire à la gestion de la documentation électronique a été sous-estimé, il est venu s'ajouter à un travail existant, et en parallèle, la demande du public se concentre sur les moteurs généralistes et peu sur les sélections qui ont demandé ce travail autant au niveau des choix que de la diffusion.

En conclusion Isabelle Antonutti nous a rappelé que le développement de la documentation électronique dans le réseau des bibliothèques municipales est progressif. Actuellement, la majorité des établissements propose en premier lieu un accès à internet puis selon la taille et les moyens des bibliothèques, l'offre peut être élargie à une sélection de sites ou à des ressources payantes.

Il lui semble donc que le travail collectif par le biais des consortiums ou de collaborations variées est incontournable dans ce nouveau monde.

2. L'intervention de Françoise Gaudet

Cette intervention concernait les **usages étudiants de la documentation électronique à la BPI**

Françoise Gaudet nous a d'abord rappelé que la BPI est une bibliothèque massivement fréquentée par les étudiants et proposant une offre de ressources électronique abondante et diversifiée.

Ce n'est pas une bibliothèque universitaire, même si les étudiants représentent une composante importante de son public : une bonne moitié de l'effectif en été, et jusqu'à 70 % des usagers en période universitaire.

Elle a également précisé qu'ils n'avaient que des indications plus ou moins éparpillées fournies par les différentes enquêtes que le service des Etudes et recherche mène pour connaître précisément les usages de la documentation électronique.

Ils peuvent cependant en déduire quelques hypothèses sur la manière dont les usagers et notamment les étudiants recherchent l'information et se sont ces hypothèses que je vais vous rapporter.

Avant de rentrer précisément dans le sujet, Françoise Gaudet nous a rapidement présenté les collections de la BPI en documentation électronique.

Il y a beaucoup d'« objets » électroniques : cédéroms, sites internet catalogués, films numérisés, dossiers de presse électroniques, base d'images, bases de données développées par la Bpi, sans parler d'une bibliothèque numérique en constitution.

Dans l'ensemble de la bibliothèque, il n'y a pas moins de 460 postes au total : 48 postes ne donnent accès qu'au catalogue, 22 sont réservés à la consultation des dossiers de presse, 84 aux documents de l'espace auto-formation. Une cinquantaine de postes, accessibles sur réservation, permettent de naviguer librement sur internet et 147 postes thématiques sont répartis dans les espaces, spécialisés par discipline.

Françoise Gaudet nous a précisé que les ressources électroniques forment une collection particulièrement mouvante et difficile à décrire statistiquement.

Dans le rapport d'activité 2004 de la Bpi, dont elle s'est inspirée, il est constaté que « le nombre de titres ne reflète pas le volume exact et la richesse des sources : de nombreux titres recouvrent des pans entiers de documentation » ce qui ne simplifie pas l'étude de ces ressources.

A partir des statistiques de consultation de ces ressources elle a constaté une information importante et un peu désespérante pour les responsables de collection, à savoir une forte concentration des usages sur un nombre de titres assez restreint avec en particulier le succès de la presse.

Deux conservateurs de la Bpi ont étudié les usages des postes « internet libre » à partir du relevé d'un mois de consultation.

Cette étude a permis de faire émerger des profils d'utilisateurs contrastés : des profils « francophones », privilégiant l'accès à une information exploitable hors ligne (vie pratique) qui s'opposent à des profils « non francophones » plus centrés sur des services consommables uniquement en ligne (jeux, actualité).

Une enquête quantitative a également été effectuée sur un échantillon représentatif d'usagers. Ils ont alors constaté que la présence sur le web d'une bibliothèque telle que la bpi pourtant vantée pour son modernisme, ne va décidément pas de soi, et il est à craindre que la richesse de l'offre électronique proposée sur place n'échappe à bon nombre d'usagers.

Les 3/4 des étudiants interrogés en 2004 qui déclarent se servir des ordinateurs de la Bpi le font massivement pour consulter le catalogue (90%) ou pour naviguer librement sur Internet (24 %).

Suite à des enquêtes qualitatives, ils ont pu constater que les étudiants sont très marqués par leur expérience de la navigation sur internet, mais aussi par une image idéale du réseau.

Qu'il s'agisse du site web ou du portail, les exigences sont les mêmes : une accessibilité immédiate, 24h sur 24 ; des procédures simples, des résultats en quelques clics, des contenus et une information régulièrement mis à jour.

Parmi les usagers de la bpi, les étudiants sont les plus gros utilisateurs du catalogue, et c'est sans nul doute la ressource électronique qu'ils connaissent le mieux.

Françoise Gaudet a conclu en signalant qu'une meilleure compréhension des usages de la documentation électronique par le personnel comme par les usagers est indispensable.

Il s'agit de ressources coûteuses, dont la mise en place est compliquée dans le cadre d'une bibliothèque électronique en libre accès.