Document generated on 05/09/2025 8:04 a.m.

Documentation et bibliothèques

Bibliothécaires et chercheurs au service de l'usage documentaire : résultats, réflexions et perspectives d'une recherche-action synergique

Librarians and Researchers Serving Document Use: The Results, Thoughts and Perspectives of a Synergetic Research-Action Project

Bibliotecarios e investigadores al servicio de la utilización de documentos: resultados, reflexiones y perspectivas de una acción sinérgica de investigación

Fabrice Papy and Corinne Leblond

Volume 55, Number 3, July–September 2009

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1029098ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1029098ar

See table of contents

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)
2291-8949 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Papy, F. & Leblond, C. (2009). Bibliothécaires et chercheurs au service de l'usage documentaire : résultats, réflexions et perspectives d'une recherche-action synergique. *Documentation et bibliothèques*, *55*(3), 105–118. https://doi.org/10.7202/1029098ar

Article abstract

The *Visual... Catalogue* is a new generation of online public access catalogue (OPAC), adding to the integrated library systems (ILS) already available. Beyond the technological considerations, this resource was developed as part of a university-based research project in the humanities, and more specifically, in information science. It is intended to increase the visibility of university library collections and improve the autonomy of users. The project drew upon the knowledge and expertise of librarians in the field of information organisation. Implemented on an experimental basis at the Université Paris 8, and more completely on the portal of the Université d'Artois in 2006, this resource gradually became a research-action project with librarians and researchers working together to improve the library skills of users. With the implementation of Library 2.0, this article describes the positive impacts of numeric technologies as they are marshalled for reference work in university libraries.

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2009

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

DOCUMENTATION BIBLIOTHÈQUES

Bibliothécaires et chercheurs au service de l'usage documentaire : résultats, réflexions et perspectives d'une recherche-action synergique

FABRICE PAPY
Université Paris 8
Laboratoire Document numérique & Usages
fabrice.papy@univ-paris8.fr

CORINNE LEBLOND
Université d'Artois
Service Commun de Documentation
corinne.leblond@univ-artois.fr

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Le Visual...Catalog *se présente comme un système de recherches d'informations bibliographiques (OPAC) de nouvelle génération qui complète l'offre des Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèques (SIGB), à destination des usagers. Au-delà de l'artefact technologique, ce dispositif, élaboré dans le cadre de recherches universitaires en Sciences Humaines et plus particulièrement en Sciences de l'Information, vise à améliorer la visibilité des collections des bibliothèques universitaires et augmenter l'autonomie des usagers. Cette démarche se nourrit de l'expertise des bibliothécaires en matière d'organisation des connaissances. Expérimenté à l'Université Paris 8 dans un premier temps, puis pleinement intégré au portail de l'Université d'Artois depuis 2006, le dispositif a progressivement revêtu les habits d'une recherche-action constructive où bibliothécaires et chercheurs œuvrent ensemble, au service d'une amélioration significative des compétences documentaires des usagers. À l'aube de la bibliothèque 2.0, cet article évoque les impacts positifs des technologies numériques lorsqu'elles sont mises au service de la médiation documentaire au sein des bibliothèques universitaires.*

Librarians and Researchers Serving Document Use : The Results, Thoughts and Perspectives of a Synergetic Research-Action Project

The Visual... Catalogue *is a new generation of online public access catalogue (OPAC), adding to the integrated library systems (ILS) already available. Beyond the technological considerations, this resource was developed as part of a university-based research project in the humanities, and more specifically, in information science. It is intended to increase the visibility of university library collections and improve the autonomy of users. The project drew upon the knowledge and expertise of librarians in the field of information organisation. Implemented on an experimental basis at the Université Paris 8, and more completely on the portal of the Université d'Artois in 2006, this resource gradually became a research-action project with librarians and researchers working together to improve the library skills of users. With the implementation of Library 2.0, this article describes the positive impacts of numeric technologies as they are marshalled for reference work in university libraries.*

Bibliotecarios e investigadores al servicio de la utilización de documentos : resultados, reflexiones y perspectivas de una acción sinérgica de investigación

El Catálogo Visual *se presenta como un OPAC (*Online Public Access Catalogue / *Catálogo de acceso público en línea) de última generación que completa la oferta de los SIGB (*Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria*), destinado a los usuarios. Más allá del artefacto tecnológico, este dispositivo, elaborado en el marco de las investigaciones universitarias en Ciencias Humanas y, más particularmente, en Ciencias de la Información, apunta a mejorar la visibilidad de las colecciones de las bibliotecas universitarias y a aumentar la autonomía de los usuarios. Esta gestión se nutre de la experiencia de los bibliotecarios en materia de organización de los conocimientos. Probado por primera vez en la Universidad París 8, luego plenamente integrado al portal de la Universidad de Artois desde 2006, el dispositivo ha cambiado progresivamente los hábitos de una acción de investigación constructiva en la cual bibliotecarios e investigadores trabajan juntos, al servicio de una mejora significativa de las capacidades documentales de los usuarios. En los inicios de la biblioteca 2.0, este artículo evoca los impactos positivos de las tecnologías digitales al servicio de la mediación documental en las bibliotecas universitarias.*

Expérimentation à l'Université Paris 8

L'EXPÉRIENCE *Visual...Catalog* a débuté en 2004 à l'Université Paris 8 dans le cadre des recherches menées en Sciences de l'Information par le laboratoire « Document numérique & Usages »[1]. Cette expérience trouve son origine dans le contexte général de la recherche d'information (au sens commun du terme) (Dinet, 2008 ; Fondin, 2005 ; Dinet & Rouet, 2003), et dans celui, plus circonstanciel, d'un enseignement de méthodologie de la recherche documentaire et du traitement de l'information dispensé aux étudiants primo-arrivants inscrits en première année universitaire (Chauvin & Papy, 2005 ; Bertrand, 2002 ; Fressard, 2002 ; Riondet, 1999 ; Féo, 1998 ; Coulon, 1997).

Cet enseignement d'une quarantaine d'heures, réparti en cours magistraux et travaux dirigés sur 13 à 15 séances, se réalise en collaboration étroite avec le Service Commun de Documentation de l'université. Compte tenu de l'importance de ce lieu ressources — qui constitue de plus en plus pour les étudiants le lieu de référence — les bibliothécaires impliqués dans les programmes de formation sensibilisent plus précisément les étudiants au fonctionnement de la bibliothèque et de ses services (collections, organisation des salles thématiques, ressources multimédia,

1. http://docnum.info

Les TIC, instruments d'un désir légitime d'autonomie chez l'usager, tendent à éloigner celui-ci de l'expertise des professionnels de la bibliothèque et à ne la solliciter qu'en dernier recours.

catalogues, périodiques, Internet, bureautique, prêt inter-bibliothèques, photocopies, impression, renseignements, services complémentaires, etc.). Depuis plusieurs années, ces espaces documentaires pleinement intégrés aux universités et conçus pour soutenir et accompagner l'enseignement supérieur et la recherche[2] ont vu leurs missions initiales s'étendre à la formation des usagers (Stoll & Blin, 2005 ; Jolly, 2001 ; Stoll &Tosello-Bancal, 2001).

Malgré l'univers de cohérence que les bibliothèques universitaires et de recherche représentent (Papy & Chauvin, 2006 ; Jacob, 2001), leur complexité grandissante en matière d'offre documentaire et de services (Giraudun, 2007 ; Luzeaux, 2004) a imposé rapidement la nécessité de former les usagers à exploiter au mieux la richesse des ressources et des services documentaires mis à leur disposition[3]. Si la question des compétences informationnelles couplées à des compétences technologiques apparaît aujourd'hui comme requérant un apprentissage solide et structuré (Denecker, 2003 ; Riondet, 1999), il est important de noter que l'omnipotence des TIC et le phénomène mondial du Web touchant toutes les strates sociales et économiques de nos sociétés a alimenté un imaginaire technique (Flichy, 2002) extrêmement développé, véhiculant l'idée du caractère intuitif des technologies numériques dédiées au traitement de l'information. Ainsi, et par transitivité, les objets (documentaires) subissant la médiation de ces technologies numériques héritent de ce caractère intuitif (Rosnay, 2003). De sorte que tous les environnements documentaires informatisés (bibliothèques, centres de documentation, archives, etc.) (Lénart, 2004 ; Duchemin, 2000) — grâce à l'aisance manipulatoire introduite par les TIC — étaient supposés rendre aux usagers leur pleine autonomie en leur permettant d'exploiter de manière optimisée toutes les ressources documentaires, quelles que soient leur nature (texte, image, son, vidéo)[4]. Bien que ce discours idéologique accompagnant l'émergence de la Société de l'Information (UNESCO, 2005 ; Mathien, 2008) n'ait pas résisté longtemps aux études scientifiques interrogeant notamment les usages, il a engendré un sentiment commun et largement partagé que les habiletés instrumentales nourrissaient les habiletés informationnelles (Boutet & Tremember, 2009 ; Lompré, 2007 ; Papy, 2007 ; Ciaccia & Martins, 2005 ; Lincoln et al., 2005 ; Proulx, 2005 ; Papy et al., 2004 ; Le Marec & Babou, 2003 ; Simmonot, 2002 ; Dinet, 2000 ; Tricot & Tricot. 2000 ; Kuny, 1996).

Prémices de la médiation sociale instrumentée

C'est dans ce contexte que la première version expérimentale du *Visual... Catalog*, conçu dès l'origine comme un dispositif de médiation documentaire instrumentée (Papy, 2006) ; Chauvin & Papy, 2005) a été installée au sein de la bibliothèque de l'Université Paris 8. Le dispositif a été élaboré à partir d'un quadruple constat :

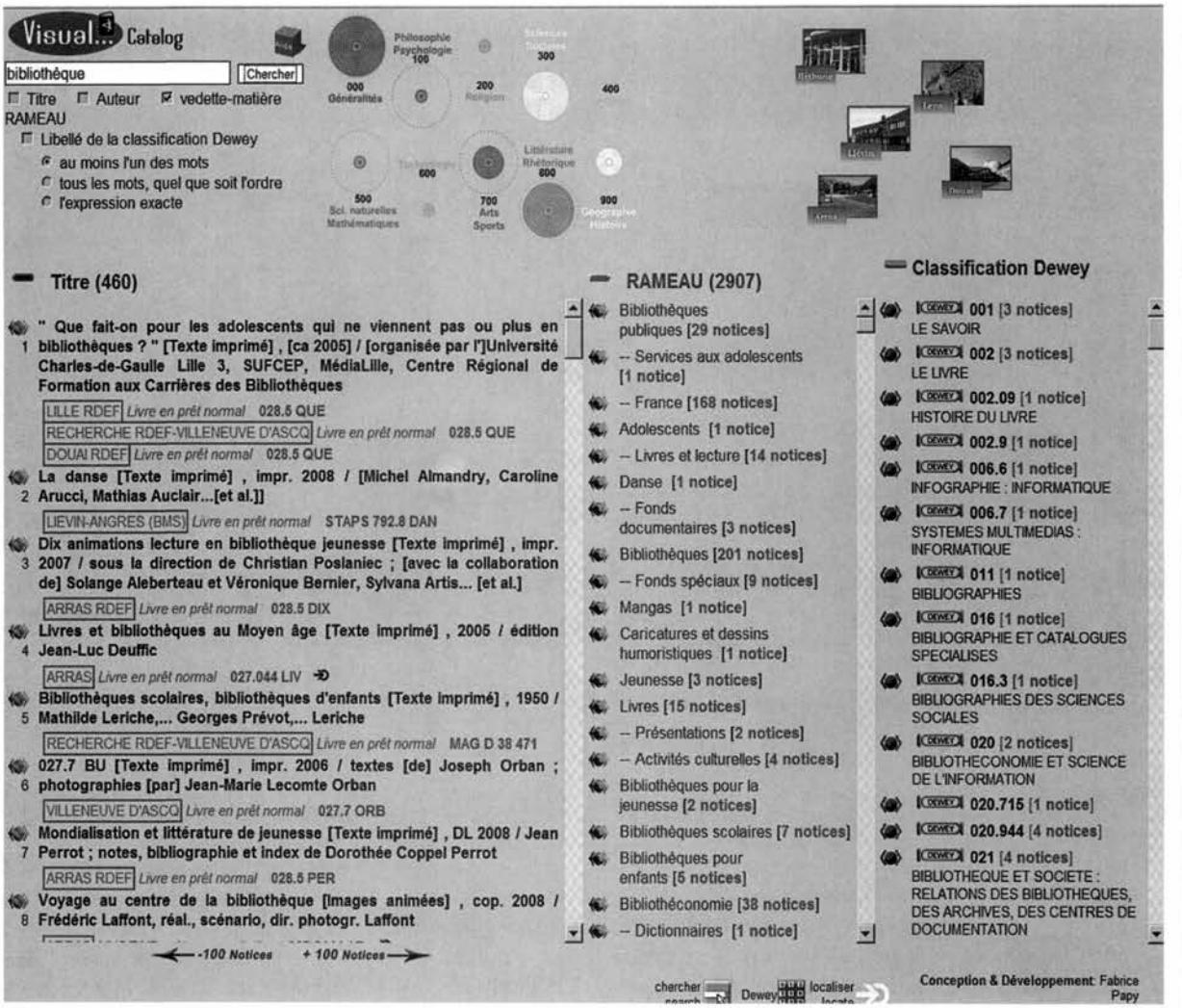
- La formation des usagers aux grands principes d'organisation de l'univers de la bibliothèque s'avère indispensable pour que ces derniers puissent utiliser durablement et efficacement cet outil documentaire indissociable de leurs activités de travail intellectuel. L'évolution d'un étudiant au fil de son parcours universitaire (LMD) le conduit à appréhender, rechercher et exploiter la documentation scientifique et technique de façon significativement différente ;
- La situation actuelle de la bibliothèque et de l'Université (technique, organisationnelle et financière) ne permet de former qu'un très petit effectif d'étudiants. La nature de ces formations est extrêmement variable d'un établissement à l'autre et porte, lorsqu'elle existe, trop fréquemment sur les outils informatiques et les ressources onéreuses ;
- Les TIC, instruments d'un désir légitime d'autonomie chez l'usager, tendent à éloigner celui-ci de l'expertise des professionnels de la bibliothèque et à ne la solliciter qu'en dernier recours. Le système de recherches d'informations bibliographiques (OPAC) des Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèques (SIGB) constitue souvent une pièce mal

2. « *Le rôle premier des bibliothèques est d'accompagner et de soutenir les activités d'enseignement et de recherche. Plus importantes que jamais dans ce monde de l'information numérique, elles identifient, acquièrent et rendent accessibles les ressources documentaires indispensables aux étudiants et aux chercheurs. Elles ont également pour mission de former à l'utilisation de ces ressources. Gardiennes de la mémoire et du patrimoine documentaire de l'établissement, elles occupent une place centrale dans la vie sociale et culturelle de ce dernier, en étant non seulement un lieu de travail, d'étude et de recherche, mais aussi de convivialité.* » Le rôle des bibliothèques, http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20545/les-bibliotheques-universitaires.html, le 23 juillet 2008. Voir également le décret n° 85-694 du 4 juillet 1985 sur les services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministère de l'Éducation nationale modifié par le décret n° 91-320 du 27 mars 1991.

3. «*En 2001-2002, la progression du nombre total de formés semble se stabiliser autour de 140 000 étudiants* [...] *On peut y voir un signe de rationalisation, par les bibliothèques, de leur offre de formation : devant la masse d'étudiants à former, elles choisissent de consacrer leurs moyens aux formations les plus efficaces...* » (Stoll & Blin, 2005). Il est utile de rappeler que les effectifs étudiants de l'enseignement supérieur avoisinent les deux millions !

4. « *Les étudiants qui arrivent à l'université ne savent guère rechercher et utiliser les documents susceptibles de les aider à définir une problématique, c'est-à-dire une question suffisamment précise pour être traitée. Ils ne savent pas non plus utiliser les logiciels qui sont à leur disposition, en dépit de la familiarité qu'ont certains étudiants (mais pas tous) avec Internet* » notait Gérard Vergnaud, psychologue-cognitiviste, spécialiste des questions de didactique (Vergnaud, 2005).

Figure 1.
L'interrogation formulée sur le terme « bibliothèque » a trouvé dans le catalogue 460 titres. Ils représentent 2 907 descripteurs RAMEAU et sont répartis en quelques dizaines d'indices Dewey. Le synoptique graphique constitué de cercles de couleur dans la partie supérieure permet de visualiser synthétiquement les classes génériques particulièrement concernées par la recherche. Les imagettes donnent à l'usager les différents sites physiques où sont consultables les ouvrages. Les boutons bicolores situés dans chaque colonne devant chaque titre (chaque vedette-matière RAMEAU et chaque indice) permettent d'affiner la requête. Ainsi, il est possible de connaître pour un titre donné, l'indice de classification et les vedettes-matière qui y sont associés.

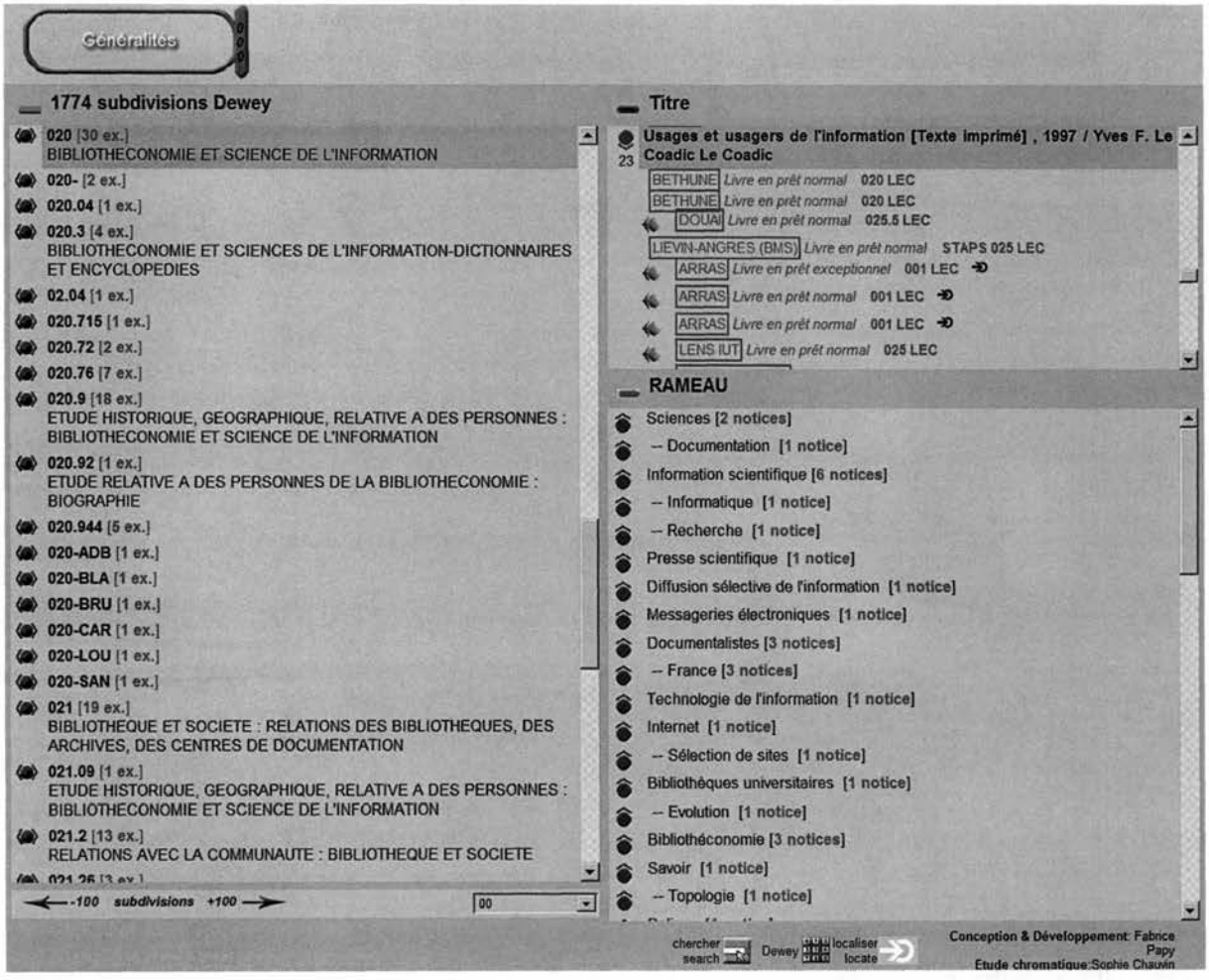


taillée qui associe des principes banalisés de manipulation instrumentales héritées du Web (et donc utilisables par tous) à une terminologie de spécialité relevant de la bibliothèque (UNIMARC, notice, collections, monographies, périodiques, réserve, classifications, autorités-matières, usuels, etc.) ;

- Les bibliothèques les plus récemment construites ont porté en exergue le libre-accès aux ouvrages en reversant dans les rayonnages la plus grande partie des collections. Or l'espace physique de la bibliothèque, malgré les efforts des personnels qui y exercent, ne structure pas l'offre et les usagers adoptent rapidement des postures d'habitudes les confinant dans certains secteurs de la bibliothèque. Si le furetage à travers les rayonnages permet à de nombreux usagers de s'affranchir des logiques fonctionnelles souvent difficiles à appréhender du catalogue en ligne, il ne conduit pas à une compréhension globale des principes d'organisation des connaissances et d'indexation. Lorsque les bibliothèques sont dispersées sur différents sites physiques, la logique du libre accès trouve rapidement ses limites malgré les solutions de navette mises en place entre les sites distants.

Cette première version a bénéficié du soutien et de l'accompagnement du personnel de la bibliothèque de l'Université Paris 8 (direction, conservateurs, bibliothécaires, ingénieurs et techniciens informatiques).

Figure 2.
Le module d'exploration permet d'obtenir exhaustivement les titres associés à un indice Dewey donné. La colonne RAMEAU synthétise l'ensemble des vedettes-matière assignées aux ouvrages porteurs de l'indice retenu.

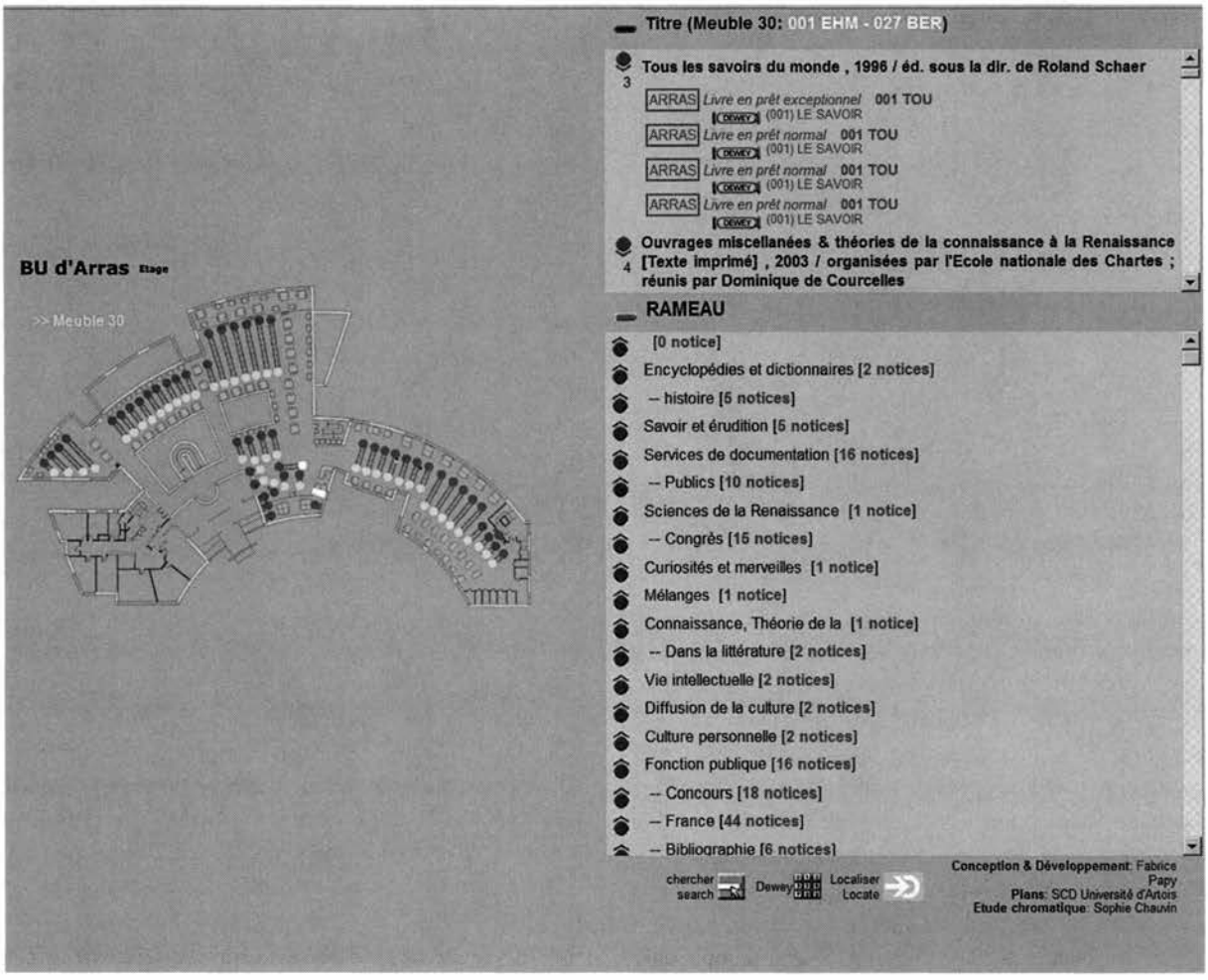


Plusieurs postes informatiques ont été configurés pour offrir un accès privilégié au dispositif. Ces postes étaient disposés près de la banque de prêt à quelques mètres des postes de consultation configurés pour l'OPAC habituel de la bibliothèque (Absys). Le dispositif partiel (par rapport au projet conceptuel), limité à cette époque au seul module d'interrogation, a été évalué par questionnaire auprès des usagers[5] et a bénéficié d'enquêtes sur site, menées par des psychologues-ergonomes (Folcher, 2006) et un géographe-cartographe (Godard, 2005) de l'Université Paris 8. Les psychologues-ergonomes ont cherché à évaluer la qualité perçue par les étudiants en comparant l'OPAC habituel et le *Visual... Catalog*. En constatant que l'OPAC habituel répondait davantage à des recherches ciblées et que le *Visual... Catalog* permettait des recherches thématiques, les chercheurs en ergonomie ont pu établir que les deux dispositifs tendaient à se compléter. Vincent Godard, en étudiant les déplacements des usagers au sein de la bibliothèque de l'Université Paris 8, a pu établir que les trajectoires des étudiants dans cet espace de 15 000 m² correspondaient très fréquemment à leur projet initial (se rendre dans une salle de lecture pour y travailler, utiliser la photocopieuse, la bureautique ou Internet, rendre un ouvrage à la banque de prêts, retrouver d'autres étudiants, etc.). Cette enquête cartographique a révélé que la recherche documentaire par butinage/déambulation n'était que très rarement évoquée par les usagers enquêtés.

Conçu pour répondre à une amélioration des compétences documentaires des usagers afin d'augmenter la visibilité des collections au sein de la bibliothèque, le *Visual...Catalog* utilise largement les principes de l'hypertexte et les technologies les plus récentes du Web et de l'Open Source. Adossé à l'expertise des bibliothécaires qui œuvrent à l'organisation des collections et des connaissances grâce aux processus métiers de cata-

5. Ces questionnaires ont été corrélés aux données statistiques résultant de l'utilisation du dispositif.

Figure 3.
La localisation permet de déambuler virtuellement dans les collections et de se familiariser avec la classification adoptée par la bibliothèque et les vedettes-matière RAMEAU associées aux ouvrages.



logage et d'indexation, le dispositif cherche à rendre visibles et opératoires les éléments explicites de cette expertise professionnelle. A cette fin, le *Visual…Catalog* utilise, pour l'interrogation, l'exploration de la classification et la localisation virtuelle (figures 1, 2 et 3) des éléments similaires : le titre de l'ouvrage, sa localisation physique, le statut des exemplaires (prêté, disponible, consultation sur place, etc.), le ou les indices Dewey associé(s) à l'ouvrage ainsi que les vedettes-matière RAMEAU[6]. L'usager peut alors naviguer librement tout en bénéficiant du guide de ces structurations des connaissances entre les éléments locaux/globaux (ouvrage/indices Dewey) et descriptifs (RAMEAU) pour se familiariser avec le fonds documentaire, souvent extrêmement riche, de l'Université où il étudiera de nombreuses années.

Bilan de l'expérimentation

L'expérience du *Visual…Catalog* au sein de la bibliothèque de l'Université Paris 8 s'est déroulée sur deux années universitaires, soit 2003-2004 et 2004-2005, et malgré l'absence des modules d'exploration de la classification et de la localisation virtuelle des ouvrages (prévus à l'origine du projet), le dépouillement de 82 questionnaires a mis en évidence les éléments suivants :

- À la question, « *Vous venez de mener une recherche avec le* Visual…Catalog : *y avez-vous trouvé la/les référence(s) que vous cherchiez* ? », 72 personnes ont répondu OUI (88 %) et 10 NON (12 %) ;
- À la question « *Utilisez-vous le* Visual…Catalog *pour explorer le catalogue ?* » 53 personnes ont répondu OUI (64,8 %) et 28 NON (34,1 %) ;
- À la question, « *Utilisez-vous le* Visual…Catalog *pour trouver une référence précise ?* » 40 personnes ont répondu OUI (48,8 %) et 41 NON (50 %).

6. http://rameau.bnf.fr

Figure 4.
Postes de consultation du *Visual...Catalog* à l'entrée de la bibliothèque de l'Université Paris 8.

Malgré des conditions d'expérimentation particulièrement favorables et la mise en place d'un comité de pilotage composé de conservateurs en charge de l'évaluation des services, de la politique documentaire et de la formation des usagers, l'appropriation du dispositif par la grande majorité des professionnels de la bibliothèque est demeurée lacunaire et très dépendante de leur intérêt personnel à participer à l'expérience (Papy, 2005). La sensibilisation au dispositif auprès des personnels de la bibliothèque n'a été que partielle, ne touchant, en début d'année, que les professionnels nouvellement nommés. L'information de l'existence du dispositif auprès des usagers (notamment lors des séances de formation) n'a pas été planifiée et c'est essentiellement par des triptiques imprimés disponibles à la banque de prêt principale que les usagers de la bibliothèque ont été informés de l'existence de ce nouvel OPAC. Bien que l'accessibilité du *Visual...Catalog* fut garantie à partir de postes informatiques dédiés dans l'enceinte de la bibliothèque et que les technologies employées permettaient de l'interroger librement de l'extérieur du campus, l'adresse Web du *Visual...Catalog* n'a jamais été référencée sur le site Web de la bibliothèque. Peu d'usagers ont donc pu se familiariser avec le dispositif dans des conditions d'utilisation plus confortables que la station debout qu'imposaient les postes de consultation dédiés (figure 4). L'absence d'explicitation des différents indices de la Classification Décimale Universelle a maintenu l'opacité de la signification des cotes et a entretenu un sentiment d'inutilisabilité de la classification (à la question « *Indépendamment du* Visual...Catalog, *utilisez-vous habituellement la CDU pour vos recherches ?* », 21 usagers répondaient OUI et 57 NON).

D'un point de vue technique, le dispositif construit avec des logiciels Open Source, s'est montré particulièrement robuste lors des périodes de forte sollicitation. Le volume important de données que rapatriait chaque requête des usagers, les temps de réponse, sont demeurés, d'après eux, bons (35 %) ou satisfaisants (33 %). L'identification TCP/IP de chaque poste informatique a révélé des temps d'utilisation du dispositif pouvant durer plusieurs minutes pour un même utilisateur. Quant aux fonctionnalités d'interactivité proposées, cette version du module d'interrogation a permis de valider la démarche volontairement restrictive visant à résister à l'inflation du « *plus de fonctionnalités pour davantage d'usage* ». Alors que les options techniques (historique de navigation, enregistrement des requêtes, augmentation des critères d'interrogation, personnalisation de l'interface, etc.) sont fréquemment offertes dans les SRI — sans que de véritables études ergonomiques viennent en fonder la pertinence — nous avons cherché à limiter la part de (sur) charge cognitive (Chanquoy et al., 2007) induite par l'excès de fonctionnalités techniques. Sur le point précis des critères d'interrogation, les résultats de l'enquête par questionnaire ont confirmé notre approche, puisque à la question « *Les possibilités d'interrogation sur titre, auteur ou sujet RAMEAU sont-elles suffisantes ?* », 60 % des enquêtés ont répondu OUI et 38 % NON.

Recherche-action à l'Université d'Artois

Afin de montrer l'adaptabilité du dispositif à d'autres classifications et de confronter le dispositif à d'autres publics, le *Visual...Catalog* a été accueilli par le SCD de l'Université d'Artois. L'accueil du dispositif par le

SCD de l'Université d'Artois s'est mené presque simultanément à la livraison du nouveau portail documentaire[7], fruit de plusieurs années de travail pour l'équipe de direction du SCD. Guidé par le souhait d'apporter à leurs usagers un éventail de solutions favorisant l'utilisation des ressources documentaires, le SCD n'a pas hésité à mettre en œuvre un véritable processus de complémentarité des dispositifs de recherches d'informations bibliographiques.

Conduite dans le cadre d'une convention de recherches liant le SCD de l'Université d'Artois et le laboratoire « Document numérique & Usages », l'implantation du dispositif a été planifiée en accord avec l'équipe de direction pour la rentrée universitaire 2006-2007. Si cette implantation s'inscrivait également dans une démarche de validation des résultats précédemment obtenus au sein de l'Université Paris 8, c'est un dispositif opérationnel conceptuellement et techniquement mûri par deux années d'utilisation et enrichi de nouvelles fonctionnalités qui a été intégré au portail documentaire de l'Université d'Artois.

Mode passif, mode actif

C'est une version conforme au projet de recherches élaboré initialement (Papy, 2005), qui a été installée et livrée à l'Université d'Artois. Cette version s'articule en trois modules de recherche (pris ici au sens large et non pas restreint au sens d'interrogation) et permet à l'usager de passer d'un mode « actif » à un mode « passif » (Politt, 1998). Le mode « actif » correspond à une convergence de facteurs qui empruntent autant à :

- La maîtrise du domaine scientifique de référence où s'inscrit l'usager ;
- La connaissance des collections et ressources documentaires proposées par la bibliothèque et de leurs principes d'organisation ;
- L'aisance dans l'utilisation des mécanismes d'interrogation des systèmes de recherche d'information ;
- Une bonne connaissance terminologique des domaines de spécialité.

L'usager, souvent néophyte et insuffisamment formé, se trouve souvent dans une posture de recherche plus passive en raison d'une maîtrise insuffisante des facteurs énoncés. Dans cette situation, une prise en charge partielle et circonstancielle de son processus de recherche qui s'appuie sur l'organisation intellectuelle des collections est envisageable. Il s'agit d'inviter l'usager à (re)considérer l'espace de cohérence intellectuelle de la bibliothèque et d'en (re)découvrir les règles d'organisation dans le but de les intégrer pleinement aux processus de recherche d'information lors des futures recherches bibliographiques. Le mode passif correspond à une prise en charge de l'usager par le dispositif en utilisant les outils conceptuels d'organisation des connaissances que maîtrisent particulièrement les professionnels des bibliothèques (classification, indexation). Ces outils conceptuels sont souvent sous-utilisés. D'abord parce qu'ils sont fréquemment associés à l'expression d'une forme d'expertise professionnelle autoréférentielle et ensuite parce que les systèmes de recherches d'informations (OPAC) ne les exploitent pas efficacement. Ce mode passif s'appuie également sur la répartition physique des collections dans les différentes salles de lecture et les différents secteurs thématiques de la bibliothèque. Le furetage dans les rayons de la bibliothèque s'impose de fait comme une utilisation non révélée, mais pourtant bien réelle, de l'organisation conceptuelle des collections relayée par leur répartition dans l'espace physique de la bibliothèque.

Le *Visual...Catalog* de l'Université d'Artois se compose de trois modules de recherche suivants (interrogation, exploration de la classification, localisation virtuelle) :

- *Le module d'interrogation.* Très similaire, en termes de fonctionnement, à celui mis en œuvre à l'Université Paris 8, ce module a cependant été modifié pour répondre à la localisation synthétique des ouvrages. Le résumé graphique des sites (le SCD de l'Université d'Artois étant multisite et multipolaire) concernés par la recherche bibliographique s'est substitué à la représentation synthétique des salles thématiques de la bibliothèque centrale de l'Université Paris 8. Le SCD de l'Université d'Artois utilisant la Classification Décimale Dewey et le SCD de l'Université Paris 8, la Classification Décimale Universelle, le synoptique graphique synthétisant les résultats de la requête a été adapté en conséquence ;
- *Le module d'exploration.* L'orientation expérimentale de ce dispositif porte sur l'hypothèse qu'une meilleure exploitation des collections par les usagers, repose sur la mise en évidence des éléments qui participent de la cohérence du fonds documentaire. Ces éléments que sont savoir-faire et expertise des professionnels des bibliothèques constituent un guide précieux d'assistance à l'exploration du fonds documentaire. Ils se retrouvent sous la forme, d'une part, d'une organisation intellectuelle des collections portées par une classification adaptée et, d'autre part, d'une description conceptuelle et sémantique des ouvrages présents dans chaque notice bibliographique au moyen du langage d'indexation RAMEAU ;
- *Le module de localisation virtuelle.* Les situations de non-usage des dispositifs de recherche d'information dans les bibliothèques ne sont pas rares. Des habiletés instrumentales insuffisantes et l'incompréhension du mode de fonctionnement des SRI

7. http://portail.bu.univ-artois.fr. La mise en œuvre du Système d'Information Documentaire (SID) s'inscrit pleinement dans la continuité des efforts entrepris en faveur de l'information électronique et pour intégrer le SID au système d'information de l'Université et de l'Université Numérique en Région.

bibliographiques alimentant l'incompréhension des résultats obtenus amènent les usagers à éviter d'utiliser les outils informatiques. La timidité ou la gêne devant l'incapacité à exprimer clairement leurs besoins conduit également les usagers à ne pas solliciter l'aide des bibliothécaires. Certains privilégient alors la déambulation pour découvrir, dans les secteurs thématiques qui correspondent à leur formation disciplinaire, les ouvrages pouvant répondre à leurs attentes. Cette démarche, aussi restrictive soit-elle, sensibilise pourtant les usagers aux contextes intellectuels successifs dont sont porteurs les ouvrages consultés et que traduisent les indices de la classification utilisée dans l'établissement. Mais cette sensibilisation reste extrêmement limitée dans la mesure où l'usager n'a pas conscience de l'organisation intellectuelle globale. C'est à cette fin que répond le module de localisation virtuelle. Plus qu'un gadget électronique, il permet, en simulant la déambulation, de révéler son attachement effectif avec la classification et l'indexation.

Indépendance et complémentarité des modules

Ces trois modules, bien que participant à la cohérence globale du dispositif, ont été conçus pour fonctionner de façon autonome en fonction des postures de recherche adoptées par l'usager (active ou passive). Si le mode d'interrogation est le mode « par défaut » du dispositif, les usagers peuvent rapidement basculer vers les modules d'exploration de la classification et de la localisation virtuelle des ouvrages au moyen de la barre de sélection globale située systématiquement en bas de la fenêtre du navigateur. Ces modules peuvent également fonctionner en incidence. Du module d'interrogation, pour un ouvrage donné, l'usager est invité à rebondir vers sa localisation virtuelle. De ce même module d'interrogation, l'usager peut solliciter l'ensemble des ouvrages associés à un indice Dewey. Cette possibilité de basculement est aussi offerte du module d'exploration au module de localisation et vice-versa. Ces fonctionnalités de circularité sont autant d'éléments de sensibilisation à l'organisation intellectuelle des collections et à leur description sémantique. L'usager découvre progressivement les subdivisions sémantiques de la Dewey. Il est initié au vocabulaire RAMEAU. Ces différentes représentations suggèrent à l'usager l'organisation intellectuelle des collections, organisation qu'il pourra utiliser pour mener des recherches bibliographiques étendues.

Pour accompagner cette intégration, les équipes du SCD de l'Université d'Artois se sont mobilisées pendant plusieurs mois afin de rédiger une liste complète des indices Dewey utilisés pour les collections du SCD. Chaque indice a reçu un libellé plus explicite pour l'usager[8]. Ce travail collaboratif a permis aux personnels concernés d'effectuer un état des lieux des pratiques de classification, de mettre en évidence les différences de traitement et les incohérences pouvant exister entre les sites et d'isoler l'ensemble des indices erronés (évolution de la classification Dewey, erreurs, particularismes locaux, etc.). Cette démarche a amené progressivement une harmonisation des pratiques de classification entre les différents sites du réseau documentaire, la rédaction d'un mode d'emploi synthétique pour la formation des nouveaux collègues et la mise en œuvre de réunions régulières de concertation pour le traitement des domaines transversaux.

En mettant à jour la structuration du fonds à travers les indices Dewey retenus ainsi que les incongruités liées à l'histoire et à la multiplicité des traitements, le *Visual... Catalog* a ainsi permis l'impulsion d'un travail de fond en vue de la rationalisation des pratiques et d'une meilleure visibilité, pour les usagers, de la répartition des collections par domaines.

Depuis la rentrée universitaire 2006, la présentation du *Visual...Catalog* a été systématiquement associée à celle du portail documentaire. Perçu très positivement par les usagers, le recours à cet outil est envisagé avec enthousiasme tant par les étudiants de premier cycle, pour une exploration générale du fonds, que par les étudiants en master, dans le cadre de recherches plus pointues et parfois transversales à plusieurs domaines. La présentation médiée du dispositif est ainsi très appréciée et permet ensuite à chacun de développer sa stratégie personnelle de recherche documentaire et d'éviter le traditionnel « *on ne trouve jamais rien dans cette bibliothèque !* », ainsi que la confrontation au bruit, souvent désespérante.

Impacts du dispositif sur l'activité des bibliothécaires et des usagers

Le catalogue de la bibliothèque apparaît comme l'outil plébiscité par les usagers dans le cadre de leurs recherches documentaires. Neuf usagers sur dix l'utilisent en priorité, montrant un intérêt encore prédominant pour la collection locale : les ressources sur support physique comprennent les documents imprimés et publiés dans le commerce (livres, revues) ; les documents imprimés mais non publiés dans le commerce (thèses, mémoires, littérature grise) ; les vidéogrammes (VHS et DVD) ; les cédéroms. Mais le catalogue ne recense pas toutes les ressources documentaires disponibles dans la bibliothèque : il y manque notamment les sites Internet (même s'ils figurent dans les signets du site web du SCD), les ressources numériques, les périodiques électroniques. Malgré ces lacunes, il est reconnu par les usagers comme l'outil le plus efficace et le plus pertinent

8. À ce jour, ce sont plus de 18 000 indices qui disposent d'un libellé. Cette liste est mise à jour deux fois par an.

pour leurs recherches documentaires, très souvent de proximité. Leur souhait le plus fréquent, et tout particulièrement celui des étudiants, est de trouver le document qui réponde à leur requête sur le pôle documentaire qu'ils fréquentent et qu'ils connaissent le mieux. Ce n'est que dans un deuxième temps qu'ils font appel au service du prêt navette pour bénéficier de la richesse documentaire du réseau puis, pour les plus avancés d'entre eux, au prêt entre bibliothèques dans le cadre de recherches pointues.

L'autre mode prioritaire de recherche documentaire est le furetage dans les rayons de la bibliothèque en fonction des repères personnels établis par chaque étudiant, la recherche se limitant alors pour chacun à « son rayon ».

Le personnel du SCD, qui a la charge tant de la politique documentaire que du traitement intellectuel des documents, manque de retours réels sur l'usage des fonds documentaires constitués. Il exprime parfois de réelles incertitudes quant à l'indexation matière et la mise en œuvre des critères d'acquisition. La gestion de la collection s'effectue dans le cadre d'une segmentation par catégories de support, de publics et de contenus commune à toutes les bibliothèques du réseau. Conscients du caractère de plus en plus sélectif de leur activité d'acquisition — en raison, notamment, de l'augmentation exponentielle de la production des savoirs et de l'information, mais aussi des tarifs des périodiques sur support papier ou électronique —, les acquéreurs s'interrogent de plus en plus sur les orientations ou priorités de service et de publics (enseignement/recherche, segmentation entre domaines). Leur objectif concret est de déterminer plus finement leurs choix d'acquisition et de développement de la collection.

Dans ce contexte, le *Visual...Catalog* participe à la réflexion en favorisant une démarche de développement documentaire cohérente et raisonnée qui repose sur un certain nombre d'éléments. Il contribue en effet à la formalisation de l'activité des acquéreurs en permettant (Papy & Leblond, 2007) :

1) Une démarche critique du fonds tel qu'il a été constitué, de l'évolution de la représentation des différents domaines au sein des collections, de l'équilibre de la répartition des documents proposés entre les différents sites, en prenant en compte l'environnement et les besoins et attentes des publics cibles (à travers les retours sur les consultations) ;

2) Un retour distancié par rapport aux représentations que les bibliothécaires peuvent avoir de ces besoins : mise en évidence de la réelle segmentation du fonds par domaines et par sujets permettant une véritable réflexion sur les orientations à fixer et à faire évoluer.

L'outil permet une appréhension globale du fonds documentaire en tant que système : il propose une mise en perspective des choix documentaires effectués, une mise en relation des fonds par secteurs disciplinaires, par pôles géographiques et par thématiques précises. Il permet aux acquéreurs de confronter, dans le cadre d'une interaction constante, leur démarche théorique ou conceptuelle et la réalité du fonds tel qu'il a été constitué dans le temps et dans l'espace.

Le Visual...Catalog *participe aussi à la démarche de définition de la programmation annuelle des acquisitions en fonction des objectifs fixés pour chaque domaine d'enseignement et de recherche.*

Cette analyse critique vise également le système de classification adopté par le SCD, aboutissant à une mise à plat de la classification et de l'indexation et l'élaboration, domaine par domaine, d'une nomenclature raisonnée sous forme de listes d'indices de classification validés sur l'ensemble des sites. À travers la projection proposée des pratiques liées à la classification Dewey, le *Visual... Catalog* a ainsi fait apparaître clairement les évolutions à mener.

Une articulation des plans de développement des collections

Le *Visual...Catalog* participe aussi à la démarche de définition de la programmation annuelle des acquisitions en fonction des objectifs fixés pour chaque domaine d'enseignement et de recherche. La répartition budgétaire et les orientations déterminées (notamment en fonction des lacunes observées) fondent le développement différencié des collections et contribuent à la définition des priorités en termes de supports, niveaux et volumes d'acquisitions. Ces options ont vocation à être modifiées en cours d'exercice en fonction des usages constatés des différents types de collections. Le *Visual... Catalog* procède de cette démarche car il favorise la comparaison entre ce qui a été réalisé auparavant et les options définies annuellement et pluriannuellement.

Les observations de la représentation du fonds par sites, par domaines et par thématiques permettent de visualiser les orientations d'acquisition dans la perspective de leur validation. Le *Visual...Catalog* favorise en effet la vision que l'acquéreur peut avoir de son travail de sélection et d'achat. Cette délimitation des frontières du fonds actuel peut être mise en relation avec le paysage éditorial et avec l'analyse de l'environnement universitaire pour faire émerger des axes prioritaires de création, renforcement ou rationalisation des collections.

Ce dispositif met donc en place les conditions d'une véritable dynamique d'évaluation, à travers le constat objectif des écarts significatifs entre les objectifs fixés pour le développement des collections et le résultat observé de la composition segmentée du fonds.

Le traitement et la valorisation des contenus proposés s'intègrent désormais pleinement à une politique d'offre de services en vue de l'instauration de nouveaux modes de relation et d'interactions avec les usagers.

Une mutualisation des pratiques, gage de continuité

Force est de constater que les collections des différentes bibliothèques du réseau ne sont que l'addition, manquant souvent de cohérence, des acquisitions effectuées au fil des ans par les bibliothécaires qui ont successivement occupé le poste d'acquéreur. Lorsqu'on analyse chaque domaine documentaire, cette évolution aléatoire des collections revêt une acuité encore plus importante, chaque bibliothécaire ayant marqué de son passage un univers documentaire parfois morcelé. C'est ce constat que permet d'effectuer concrètement le *Visual...Catalog* : grâce à lui, il est possible d'impulser une réflexion globale sur la définition mutualisée d'orientations structurantes et leur mise en œuvre. Une fois validées, celles-ci constituent des lignes de force et des guides indispensables pour assurer, quel que soit le taux de rotation des responsabilités documentaires, un développement linéaire des collections s'adaptant de façon permanente à l'évolution des profils et des besoins des différentes catégories d'usagers.

Une recherche-action qui invite à l'analyse des pratiques professionnelles

Dépassant les craintes identitaires de disparition des bibliothèques emportées par le raz-de-marée d'Internet et du Web, les bibliothécaires sont de plus en plus conscients de la nécessité de renouveler et de faire évoluer leurs missions en adoptant des modes de fonctionnement plus appropriés aux besoins et attentes des nouveaux usagers du numérique.

Les bibliothécaires, dans leur diversité et quelles que soient leurs spécialités, perçoivent l'urgence et l'importance de se réapproprier les dispositifs informatiques mis à leur disposition pour refonder leur métier (constitution et conservation de collections pluralistes, mise en œuvre de services adaptés aux différents types d'usage, organisation des contenus en vue d'assurer une égalité d'accès à la connaissance et à l'information, etc.) et répondre aux enjeux de société liés à la circulation et à la maîtrise de l'information.

La politique documentaire, malgré le caractère ambigu et pluriel de cette notion, constitue un lieu de convergences et d'articulation des actions techniques, financières et humaines au sein des bibliothèques. Elle couvre la constitution et l'organisation d'une collection en s'appuyant sur un système de référence cohérent et hiérarchisé qui représente l'un des principes fondamentaux de l'identité et de l'activité des bibliothèques depuis leur création. Adossée à la notion d'universalité et légitimant le statut d'espaces publics de la connaissance revendiqué par ces dernières, elle présuppose l'existence d'un consensus autour d'un savoir commun, reconnu par tous, et induit des missions liées à la prescription et à la validation des contenus.

Ce sont ces lignes de force, étayant dans un premier temps les projets initiaux de bibliothèques numériques, qui constituent paradoxalement aujourd'hui des facteurs de fragilisation et de remise en cause de la légitimité, et de la pertinence de ces institutions face à de nouvelles modalités d'organisation du savoir et aux mutations du contexte socio-économique.

Le développement exponentiel de la documentation numérique (Colas, 2006) fait ainsi apparaître, parfois douloureusement, les limites de la sphère d'intervention des bibliothécaires dans la constitution des collections offertes aux usagers. Cela est tout particulièrement manifeste au sein des bibliothèques universitaires. Face à la démultiplication de l'offre (bouquets de périodiques électroniques, bases de données spécialisées, e-books, etc.) et à l'augmentation massive et continue de ces nouveaux supports, celles-ci voient diminuer leurs capacités d'acquisition et leurs possibilités d'influer significativement sur la structuration des contenus afin d'éviter l'homogénéisation de l'offre proposée au niveau national.

La notion de collection locale s'amenuise au bénéfice d'une offre toujours plus diverse et complexe de sources externes. Un véritable changement de paradigme s'opère quant aux fonctions des bibliothèques, avec le passage de la gestion d'une collection à la fourniture de services en vue d'un accès individualisé à l'infinité de l'offre externe proposée. Ce changement des priorités fait émerger un nouveau modèle institutionnel permettant le plus souvent à la bibliothèque d'être reconnue au sein de son environnement comme l'opérateur incontournable de l'accès à l'information. Souvent considérés et perçus comme plus soucieux des collections que des besoins des usagers, les bibliothécaires voient ainsi leur rôle évoluer profondément. Le traitement et la valorisation des contenus proposés s'intègrent désormais pleinement à une politique d'offre de services en vue de l'instauration de nouveaux modes de relation et d'interactions avec les usagers.

Cette révolution ontologique est porteuse tout à la fois, pour les bibliothécaires, de frustrations et de peurs, malaise généré par la sensation de perte de contrôle sur l'information diffusée et d'impuissance face aux risques de dérives des usages observés. Elle est aussi porteuse d'un enthousiasme renouvelé à l'égard des potentialités de développement et de production de valeur ajoutée liée aux processus d'innovation en cours, et menant vers un repositionnement des structures documentaires à l'égard de leurs publics.

Face aux impacts significatifs de cette démarche volontariste et industrialisée de mise à disposition de vastes pans de contenus diversifiés sur les pratiques de recherche documentaire et conscients des enjeux essentiels se nouant autour de ce projet revendiquant comme cible l'organisation de l'information au niveau mondial, les bibliothèques ont très rapidement développé des stratégies et des projets alternatifs. Les professionnels de l'information qui les animent s'inscrivent ainsi pleinement dans un processus de changement et d'adaptation aux évolutions des usages observés et des besoins ressentis quant à l'accès au savoir (Pédauque, 2007). L'une des conséquences majeures de ces évolutions pour les bibliothèques est l'effacement de leur statut constitutif et incontesté de structures de référence pour l'accès aux ressources documentaires et l'organisation du savoir. Les nouveaux usages apparus avec le développement du Web n'intègrent plus guère les notions de prescription, de hiérarchisation, de cohérence et d'architecture du savoir, valeurs fondatrices de la structure même des missions traditionnelles des bibliothèques, même si elles commencent à poindre avec les tendances Web 2.0 (Gazo, 2008 ; Gervais, 2006 ; Espaignet et al., 2003).

Les bibliothécaires relèvent quotidiennement le défi existentiel consistant à articuler les enjeux de prescription et de transmission du savoir, socle « historique » de leurs missions et l'élaboration de stratégies au sein du processus dynamique de prise en compte des nouveaux usages et de relations collaboratives avec leurs publics. Cette modernisation de la médiation conduit à l'établissement d'une relation de service à l'usager fondée sur la création de sens au sein des pratiques documentaires et une nouvelle activation de l'objectif d'autonomie face à la complexité des documents (Chicoine, 2008). Cet accompagnement dans l'élaboration des savoirs nécessite une profonde évolution des principes et des priorités fondant l'offre de services, selon trois stades successifs de la conception de la médiation : passant d'une démarche orientée système centrée autour des dispositifs de mise à disposition des collections à un processus ciblé usagers articulé autour de la notion de service, pour atteindre un troisième paradigme orienté acteur qui s'appuie sur les notions de compétence et de culture de l'information. L'usager construit désormais sa propre information à partir de ses besoins et de ses attentes et détermine ainsi le cadre des ressources mobilisées parmi toutes celles qui sont mises à sa disposition.

La formation des usagers : un axe fort des bibliothèques universitaires

Comment assurer à chacun les conditions optimales d'autonomie en termes d'accès aux documents et à la connaissance, à la réussite des études et au développement personnel ? Cette question touche particulièrement les bibliothécaires engagés durant toute leur vie professionnelle dans cette quête de sens qui sous-tend l'ensemble de leurs pratiques. L'une des solutions s'imposant comme un point d'appui primordial dans cette perspective est la démarche de formation et d'apprentissage en tutorat menée vers les différentes catégories de publics afin qu'ils disposent d'une vision globale et synthétique des services et des contenus disponibles.

Face à la surabondance d'information et à la complexité des outils y donnant accès, l'objectif fondamental du service commun de la documentation est d'être le lieu privilégié d'une appropriation raisonnée de l'information et d'une maîtrise des nouveaux outils (Coulon, 1997). L'enjeu est d'articuler pleinement la formation à l'usage de l'information avec les enseignements disciplinaires afin de s'assurer de la participation et de la motivation des étudiants et de leur permettre de découvrir l'importance de la maîtrise de la pratique documentaire pour l'appropriation des différents savoirs concernés par leurs disciplines spécifiques.

La mise en place des Systèmes d'Information Documentaires rend plus indispensable encore cette formation à l'utilisation de l'ensemble des ressources et en particulier de la documentation électronique. Les outils actuels entraînent pour les usagers une illusion de facilité et d'apparente efficacité dans la recherche documentaire occultant l'impératif de la maîtrise des nouveaux outils, de la diversité des plates-formes et des modèles d'usage proposés ainsi que d'une appropriation efficace de l'information (Riondet, 1999). L'accent mis sur le développement des compétences implique une mise en exergue du caractère individuel de l'usager à travers une forte personnalisation et autonomisation de sa démarche d'interaction avec les professionnels chargés du déploiement concret des dispositifs qui participent à construire son nouveau profil (initiative, adaptation, autonomie, recul critique, etc.) (Denecker, 2003). C'est en allant ainsi à la rencontre de ses usagers que la bibliothèque, surmontant les effets parfois déstabilisants de l'irruption du virtuel, conforte son identité et réaffirme la continuité de ses missions d'intégration sociale, d'égalité d'accès au savoir et de passerelle entre son public et l'information numérique (Chicoine, 2008 ; Gazo, 2008 ; Borgman, 2004 ; Dubey, 2001).

Renouveau des services au public

Sous l'effet de l'explosion documentaire, l'exigence et les besoins du public ont considérablement évolué et s'orientent vers une sélection plus pertinente de l'information et l'accès aux documents primaires.

Pour continuer à centrer notre analyse sur le cas des bibliothèques universitaires, il apparaît que face à la tendance nette à la baisse des indicateurs de fréquentation et d'utilisation des services classiques (prêt, consultation sur place, etc.) ces établissements documentaires entendent recentrer progressivement leur réflexion sur la définition des contenus et des modes d'accès à

l'information et participer pleinement à l'attractivité de l'Université et à la visibilité des travaux de recherche. Ce recadrage de la stratégie de développement sur la fourniture de services aux usagers manifeste une nouvelle vision de l'univers informationnel universitaire, envisagé non plus comme un ensemble épars d'outils de recherche indépendants, mais plutôt comme un ensemble articulé de sources d'information devant passer par la voie électronique dans une vision intégrative. Dans cette perspective, les Bibliothèques Universitaires ont œuvré depuis plusieurs années à la mise en place de systèmes d'information documentaires qui s'inscrit pleinement dans le cadre de leur mission institutionnelle.

Les SID proposent, toujours dans un souci de cohérence et de coordination (respect généralisé des normes, utilisation des mêmes listes d'autorité, etc.), des services étendus, dont la diffusion sélective d'information numérique. Rationalisation et structuration s'expriment aussi, à l'échelon de l'université, dans le système global d'information, que les SID ont vocation à intégrer. Les objectifs partagés d'un dispositif global offrant l'accès à la documentation et à l'information multimédia au plus grand nombre, peuvent être atteints grâce aux évolutions technologiques sans oublier de veiller à bien intégrer les aspects juridiques (Gasnault et Battisti, 2004).

Le système d'information documentaire a pour rôle d'offrir, au moyen d'une interface de consultation unique, localement et à distance, un accès convivial à un ensemble de services et de ressources documentaires, permettant la recherche et la consultation de l'ensemble de la documentation électronique disponible, qu'elle soit acquise ou produite par l'Université. En adoptant la technologie Web, il devient également possible d'envisager des projets de collaboration avec les autres services de l'Université, par exemple dans le cadre de développement de produits d'enseignement ou de cours multimédia, où l'information documentaire qui y est introduite devient plus dynamique, grâce à l'interconnexion avec le catalogue de la bibliothèque, permettant ainsi de connaître immédiatement et réellement l'état de disponibilité des références imprimées intégrées ou donnant un accès à des versions électroniques.

Ces nouveaux outils et la variété de leurs potentialités de développement ouvrent le champ à une réflexion prospective sur le repositionnement de l'offre des bibliothèques, tant en termes de ressources que dans le domaine des services et des applications documentaires qui les sous-tendent. Les bibliothécaires ont ainsi pour enjeu de sublimer les technologies numériques sans se laisser emporter par la fuite en avant technologique et la logique du tout électronique et en préservant les enjeux essentiels de la qualité des services rendus et de la relation de service à l'usager.

La préoccupation primordiale reste l'intérêt général et la mise en œuvre d'une appréhension démocratique de l'accès à l'information et au savoir dans un univers où la maîtrise des usages sociaux et culturels des technologies documentaires est plus que jamais stratégique. Il s'agit de déterminer comment ces valeurs du bien commun et de la mise en réseau des différents acteurs peuvent trouver des prolongements fructueux dans le monde fragmenté et mouvant de l'information numérique. Cela ne peut s'exprimer que dans les nouveaux équilibres et modalités des relations bibliothécaires — usagers, au centre desquels se situe la notion cruciale de médiation.

Conclusion et perspectives

Le *Visual...Catalog* a été élaboré comme un plateau technique d'observation de l'adéquation des dispositifs techno-documentaires à la réalité des habiletés instrumentales des usagers, dans un contexte où il est particulièrement difficile d'appréhender le profil cognitif, les besoins d'information et les attentes. Si, dans la conception même du *Visual...Catalog*, la dimension de la médiation sociale instrumentée par les TIC a été envisagée pour réinscrire les dispositifs informatiques dans la boucle de l'activité humaine, l'appropriation rapide et spécifique de cet outil par les bibliothécaires du SCD de l'Université d'Artois a été une réelle surprise. Ils ont manifesté un réel plaisir à bénéficier d'un outil qui leur permet d'entrer différemment en contact avec les usagers et de leur proposer une solution souvent mieux adaptée à leurs attentes que l'interface du portail documentaire ; malgré tous les efforts faits pour la rendre conviviale et intuitive, celle-ci reste trop éloignée de leurs modes de recherche spontanés. Il apparaît donc que l'offre dans ce domaine ne structure pas vraiment la demande et que l'appropriation des services personnalisés et de l'offre numérique nécessite une médiation constante, un effort de formation des usagers toujours renouvelé et une véritable réflexion sur l'adéquation des ressources proposées aux besoins de ces usagers. L'idéal à poursuivre lors de la constitution des outils permettant l'accès aux collections est donc l'autonomie des usagers devenant acteurs de leurs recherches documentaires et pouvant constituer leur propre itinéraire au sein des fonds proposés.

Les évolutions des principes et des pratiques révèlent deux pôles de condensation des réflexions et des innovations : la diversité des usages et l'individualisation des accès. Au-delà des contradictions que l'on peut déceler entre ces deux entités, les bibliothécaires tracent la voie vers la confluence du singulier et de l'universel. Les bibliothèques se développent dès lors en mobilisant leurs collections et leur expertise d'organisation au sein de nouveaux outils intégrés en tant qu'auxiliaires efficaces de leur activité au profit de tous les publics et de la diversité de leurs attentes.

Ouverte sur l'infinité des sources documentaires externes, la bibliothèque consolide parallèlement son statut de bibliothèque de proximité attentive à la réalité vivante qui l'entoure, à l'écoute des besoins et attentes de chacun et déployant son activité au service de tous dans une relation dynamique du partage du savoir. Elle

donne une nouvelle dimension au lieu de socialisation que constitue la bibliothèque en tant qu'espace (physique ou virtuel) où se structurent les réalités culturelles et sociales.

Les potentialités infinies des nouvelles techniques et nouveaux outils disponibles ouvrent des perspectives renouvelées en termes de relations aux usagers mais aussi à ceux qui ne le sont pas encore en alliant la proximité à l'anonymat, l'organisation à la liberté et l'accompagnement tutoré à l'absence de hiérarchie. Si l'offre s'élargit et se diversifie, tant dans ses principes que dans son étendue, suivant et modifiant à la fois les usages observés, la quête de la réponse toujours meilleure aux attentes et de la constitution du lien intime avec l'usager reste centrale. Elle assure, quelle que soit la flexibilité de l'offre, la continuité de la bibliothèque comme lieu de ressources, de rencontre entre acteurs et de communication, déployant ses moyens en vue d'une prise en compte des besoins de tous les publics.

Les interrogations et initiatives des bibliothécaires pour répondre aux usages nouveaux liés au développement des réseaux et des contenus numériques s'inscrivent parfaitement dans le principe : « *Contrairement à cet "illusionnisme social" qui croit que chacun bénéficie de façon identique de l'existence d'institutions culturelles, contrairement à cet illusionnisme qui penserait qu'il suffit de créer partout des bibliothèques pour qu'elles s'ouvrent à tous, l'état de fait veut que l'on ait envie d'entrer là où l'on a repéré un univers proche, familier de ses intérêts, de ses préoccupations...* » (Poulain, 1988). Aujourd'hui comme hier, quelle que soit la plasticité des outils, des supports et des représentations, l'idéal poursuivi par les bibliothécaires est d'offrir à chacun les moyens de trouver sa place dans l'espace commun[9].

Si les compétences professionnelles exigent de s'accroître, compte tenu de l'évolution conjuguée de l'offre et des usages numériques, il serait faux de croire qu'elles se dissolvent dans une augmentation des compétences technologiques et informationnelles des usagers ou d'une performance des dispositifs documentaires qui rendraient obsolètes les savoirs professionnels traditionnels (Gazo, 2008).

En raison de l'usage incertain (voire du non-usage) et de l'incapacité à évaluer précisément l'utilisation des nouveaux dispositifs, le décalage apparaît sans cesse plus grand entre les attentes et les besoins des usages et les représentations des concepteurs de ces dispositifs généralement poussés de l'avant par l'innovation technologique incessante. Malgré l'instabilité que génèrent les technologies du numérique en raison de l'accélération du cycle innovation/obsolescence, les études et analyses d'usage menées sous l'angle de disciplines scientifiques différentes (sociologie, psychologie, sciences de l'information, sémiologie,etc.) mettent en relief la complexité pour les usagers d'utiliser des dispositifs toujours plus sophistiqués dans une offre sans cesse enrichie et guère rationalisée : la recherche-action *Visual...Catalog* engagée depuis trois ans le démontre clairement. Cette recherche-action, déployée dans un contexte scientifique et universitaire porté par les usages et les conditions effectives d'utilisabilité des dispositifs documentaires numériques, a pourtant marqué le contexte plus professionnel des solutions informatiques du monde de l'OPAC. Une étude réalisée en 2008 par Tosca Consultants, société de conseil en systèmes d'information pour la gestion des bibliothèques, la gestion documentaire et la gestion des archives (*Le catalogue...* 2008) a considéré que le *Visual...Catalog* répondait aux critères fonctionnels et techniques d'un OPAC de nouvelle génération et supportait de fait la comparaison avec neuf autres solutions professionnelles. Voilà la preuve que les frontières des mondes académique, scientifique et professionnel ne sont pas infranchissables ! ◉

9. Pour reprendre l'analyse de Jean-François Barbier-Bouvet sur « le savoir-faire et la ruse » des usagers de la Bpi, entre « *les pratiques attendues et les pratiques réelles, il y a toujours l'écart des formes d'appropriation particulières par lesquelles les sujets sociaux apposent la marque de leurs besoins propres sur les outils destinés à satisfaire leurs besoins supposés* » (Barbier-Bouvet et Poulain, 1988 : 143).

Sources consultées

Barbier-Bouvet, J-F. et M. Poulain. 1988. « Publics à l'œuvre » In *Pour une sociologie de la lecture.* Paris : Cercle de la Librairie.

Bertrand, A-M. 2002. « Travail universitaire et maîtrise de l'information », Bulletin des bibliothèques de France, n° 5 : 88-89

Borgman C. January 2004. The interaction of community and Individual practices in the design of a digital library, Center for Embedded Network Sensing.

Boutet A. et J. Trémember. 2009. « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'Informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *Les Cahiers du Numérique*, Vol. 5, n°1 : 69-100

Le catalogue de la bibliothèque à l'ère du Web 2.0 : étude des opacs de nouvelle génération. 2008. Tosca Consultants ; [réd.] par Marc Maisonneuve. Paris : A.D.B.S. Editions.

Chanquoy L., J. Tricot, J. Sweller. 2007. *La charge cognitive*, Paris : Armand Colin.

Chauvin S. et F. Papy. 2-4 juin 2005. « Peut-on déranger le bibliothécaire à la banque d'accueil ? ou comment rapprocher la communauté des usagers de celle des professionnels de la bibliothèque : l'expérience *Visual...Catalog* ». In : Données, information et connaissances dans un monde réseauté, conférence CAIS/ACSI, University of Western Ontario, London (Ontario). www.cais-acsi.ca/proceedings/2005/chauvin_2005.pdf

Chevalier A. et A. Tricot (dir.). 2007. *Ergonomie des documents électroniques*, Paris : Presses universitaires de France.

Chicoine P. 2008. « La bibliothèque 2.0 émerge à Québec », *Argus*, Vol. 37, n°2.

Ciaccia A. et D. Martins. 2005. « Recherche d'informations sur le Web : étude de l'influence des facteurs liés à l'interface, à l'utilisateur et à la tâche ». *Revue d'Intelligence Artificielle*, 19 : 159-178.

Colas A. 2006. « Bibliothèques universitaires : L'enquête statistique annuelle à l'épreuve du changement », Bulletin des bibliothèques de France, n° 6 : 60-65.

Coulon A. 1997. *Le métier d'étudiant. L'entrée dans la vie universitaire*, Paris : Presses universitaires de France.

Denecker C. 2003. *Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB.

Dinet J., (coord.). 2008. « Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle », *Traité des Sciences et Techniques de l'Information*. Septembre.

Dinet J. 2000. La pertinence des outils d'experts au service des non-experts en recherche d'information : un exemple avec les opérateurs booléens, *Revue de l'EPI*, n°99 : 57

Dinet J., et J-F. Rouet. 2003. « La recherche d'information : processus cognitifs, facteurs de difficultés et dimension de l'expertise », in *Interaction Homme-Machine et recherche d'information*, dir. Céline Paganelli, Traité STICS, Paris : Hermès-Lavoisier : 133-161.

Dubey G. 2001. *Le lien social à l'ère du virtuel*, Paris : Presses universitaires de France.

Duchemin, P-Y. 2000. *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*, Paris : Electre/Cercle de la Librairie.

Espaignet S., R. Fofana, A. Laurenceau. Juin 2003. *Pertinence de l'idée de désintermédiation documentaire*, Rapport de recherche, DCB.

Féo A. 1998. « L'enseignement de méthodologie documentaire à l'Université Paris-8 : un accompagnement bien tempéré ». *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol. 35, n° 3 : 147-155.

Flichy P. 2002. « La place de l'imaginaire dans l'action technique : le cas d'internet », *Réseaux*, n°109.

Folcher V. « Usage comparé d'outils de recherche documentaire : premiers résultats et pistes d'analyses ouvertes ». In : *La bibliothèque entre physique et virtuel : objet complexe de sens, objet d'usages complexes*, journée d'étude, Université Paris-8. Disponible sur les Archives audiovisuelles de la recherche (AAR) en sciences humaines et sociales. 11 mai 2006.

Fondin H. 2005. « La formation à la recherche d'information : préoccupation citoyenne ou vision obsolète », *Esquisse* n°43, juillet-septembre.

Fressard O. *Les formations thématiques à la bibliothèque de Paris-8*, deuxièmes rencontres Formist sur le travail universitaire et la maîtrise de l'information : de la stratégie aux méthodes pédagogiques. 13 juin 2002.

Gasnault J., M. Battisti. 2004. L'accès à l'information électronique : Le contrat en questions, Paris : ADBS.

Gazo D., Web 2.0 et bibliothèque 2.0, dossier thématique « Le Web 2.0 et les bibliothèques 2.0 », http://bibliodoc.francophonie.org, mise en ligne en 2008

Gervais,J-F. 2006. *Web 2.0 Les internautes au pouvoir : Blogs, Réseaux sociaux, Partage de vidéos, Mashups...*, Paris : Dunod.

Giraudun J-P., Complexité des systèmes d'information et de leur ingénierie, revue électronique *e-TI*, numéro 3, 9 mai 2007, consultable http://www.revue-eti.net/document.php ?id=1180

Godard V., « Contraintes méthodologiques et cartographie des usages ». In : *Les bibliothèques à l'ère du numérique : nouveaux lieux ? nouveaux usages ?*, journée d'étude, Université Paris-8, 12 mai 2005. Disponible sur les Archives audiovisuelles de la recherche (AAR) en sciences humaines et sociales.

Jacob C. 2001. « Rassembler la mémoire. Réflexions sur l'histoire des bibliothèques », *Diogène*, n°196, PUF : 53-77

Jolly C. 2001. « Les bibliothèques universitaires : regard sur les changements », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, n°6 : 50-64

Kuny T., G. Cleveland. 1996. « Digital Libraries : Myths and Challenges », 62nd IFLA General Conference, August 25-31.

Le Marec, J., I. Babou, I. 2003. « De l'étude des usages à une théorie des composites » in *Lire, Ecrire, Récrire*, E. Souchier, Y. Jeanneret, J. Le Marec (dir), Paris : Bibliothèque publique d'information : 235-299.

Lénart M. 2004. La gestion documentaire : évolutions fonctionnelles et description de dix logiciels/Tosca Consultants ; étude réalisée par Michèle Lénart, Paris : ADBS.

Lincoln Y., C. Cook, M. Kyrillidou M., « User Perspectives Into Designs for Both Physical and Digital Libraries : New Insights on Commonalities/Similarities and Differences from the NDSL Digital Libraries and LibQUAL+™ Data Bases », 7th ISKO-Spain Conference, *The human dimension of knowledge organization*, Barcelona 6-8, July, 2005.

Lompré N. 2007. « Normes ergonomiques et usages des bibliothèques numériques », in *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*, F. Papy (dir), Paris : Hermes-Lavoisier : 25-52.

Luzeaux D., « La place de l'homme dans les systèmes de systèmes », ERGO-IA 17-19 novembre 2004, Biarritz.

Mathien M. 2005. (coord), *La société de l'Information*, Bruxelles : Bruylant.

Papy F., « Modélisation des méta-données bibliographiques : une contribution instrumentée destinée à améliorer la circulation des usagers dans les connaissances de la bibliothèque », IC'2006, 28-30 juin 2006.

Papy F. 2007. (coord) « Usages et Numériques », numéro spécial de la revue *Document numérique*, décembre.

Papy F., S. Chauvin, « Le futur de la bibliothèque ou comment rendre visible les éléments de cohérence de la bibliothèque pour amplifier l'accessibilité et l'exploration individualisée du fonds documentaire », CAIS/ACSI, Université York, Toronto, Canada, 1-3 Juin 2006, http://www.cais-acsi.ca/

Papy F., V. Folcher, M. Sidir, T. Cerratto Pargman, «E-Learning et technologies pour la coopération : inadéquations artefactuelles et logiques des activités instrumentées», ERGO-IA, 17-19 novembre 2004, Biarritz.

Papy F., C. Leblond. 2007. « L'interface de recherche d'information du *Visual...Catalog* : un outil innovant à double détente », *Documentaliste - Sciences de l'information*, 44, 4-5 : 288-298.

Pédauque R. T. 2007. *La redocumentarisation du monde*, Cépaduès éditions.

Pollitt A. S. 1998. « The key role of classification and indexing in view-based searching », IFLA Council and General Conference n°63, Copenhagen, Danemark, 27, 2 : 37-40.

Poulain M. 1988. « Usages en bibliothèques publiques », In *Pour une sociologie de la lecture*, Paris : Cercle de la Librairie.

Proulx S. 2005. « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux — modèles — tendances », In *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels, Tome 1*, L. Vieira et N. Pinède (éds), Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux : 7-20.

Riondet O. 1999. « Formation à la recherche d'information : Les contenus et les méthodes en question », *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 4 : 40-46.

Rosnay (de) J. 2003. « Il existe une intuition de l'Internet », *01 Informatique*, n°1713, mars.

Simonnot B., « De la pertinence à l'utilité en recherche d'information : le cas du Web », *Actes du colloque « Recherches récentes en Sciences de l'Information »*, 21-22 mars 2002, Toulouse : ADBS : 393-412.

Stoll M., J-E. Tosello-Bancal, « Aspects administratifs et institutionnels » In *Les supports pédagogiques multimédia dans la formation des usagers*, Journée FORMIST 2001, Villeurbanne : ENSSIB.

Stoll M., F. Blin F. 2005. « La formation des usagers dans l'enseignement supérieur », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 50, n° 6 : 5-15

Tricot A., M. Tricot, « Un cadre formel pour interpréter les liens entre utilisabilité et utilité des systèmes d'information (et généralisation à l'évaluation d'objets finalisés) ». *Actes du Colloque Ergo-IHM 2000*, Biarritz, 3-6 octobre 2000.

Vergnaud G., « L'apprentissage d'une compétence nouvelle par les étudiants », *Journée d'étude « Les Bibliothèques à l'ère du numérique : nouveaux lieux ? nouveaux usages ? »*, Université Paris 8, Saint-Denis, 12 mai 2005

Vers les sociétés du savoir, premier rapport mondial de l'UNESCO, novembre 2005, 232 pages http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141907f.pdf