



« Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir, mais de le rendre possible. » (Antoine de Saint-Exupéry)

Professeur Derek Law
Université de Strathclyde
Glasgow, Grande-Bretagne

Traduction :
Benjamin Caraco
Enssib, France
(benjamin.caraco@enssib.fr)

Réunion : *122. Section sur la gestion et le marketing
Vision 2020 : politiques, services et outils innovants.*

Résumé :

Les bibliothèques sont menacées d'obsolescence si elles ne développent pas une nouvelle raison d'être en adéquation avec le numérique. Nous devons identifier la niche qui différencie notre offre, l'argument de vente qui fait que nous ne sommes pas en concurrence avec Google ou Microsoft. Une telle philosophie déterminera ensuite l'approche à adopter face aux usagers, aux services, aux contenus et à notre socle de compétences. Le monde se peuple en effet de plus en plus d'individus ayant des savoir-lires différents, pour qui lire et écrire à la manière des générations précédentes sont devenus des choix de vie optionnels et non plus des compétences normales attendues d'un être intelligent. Nous devons leur fournir des services et des collections adaptés à leurs besoins plutôt que d'attendre d'eux qu'ils changent pour se caler à nos préconceptions.

Des usagers en mutation

Le monde est de plus en plus peuplé d'an-alphabètes (« *a-literate* »), pour qui lire et écrire à la manière des générations précédentes sont devenus des choix de vie optionnels et non plus des compétences normales attendues d'un individu intelligent. Le terme an-alphabète n'est pas péjoratif, mais il prend en compte le bourgeonnement de savoir-lires qui s'éloignent de la norme historique – pas meilleures ou plus mauvaises, mais simplement différentes. L'idée selon laquelle Internet aurait fondamentalement changé le monde et ses citoyens et que les « *digital natives* » auraient fait leur apparition est loin d'être neuve, mais une fois qu'elle entre au cœur de l'ordre établi, nous pourrions peut-être accorder une certaine légitimité à la croyance en un tel changement. L'Église comme l'État sont parvenus à cette conclusion et les sceptiques se voient maintenant réduits à la portion congrue.

L'Église catholique a accepté le fait que le monde ait changé. Lors de la journée mondiale sur la communication (« *World Communications Day*») de 2010, le Pape Benoît XVI a décrit le rôle des cyber-prêtres. Il proposa une nouvelle compétence pour ces derniers dans leur combat évangélisteur : « Allez de l'avant et bloguez » et il leur recommanda d'utiliser tous les outils multimédia à leur disposition afin de prêcher les Évangiles. La croyance devait être affichée sur Facebook, mais aussi sur le site web papale Pope2You.

À peu près à la même période, le *Lord Chief Justice* anglais¹ a réfléchi au nombre grandissant de procès affectés à la fois génériquement et spécifiquement par les capacités de la génération Internet, et au besoin de redéfinir le concept de procès par jury. Il constate que les personnes choisies comme jurés ne semblent plus en mesure d'écouter des présentations orales conséquentes durant des heures d'affilés, puis d'en tirer un verdict. Il remarque aussi l'augmentation de situations où les jurés sont réprimandés lorsqu'ils essayent de mener des recherches indépendantes, en utilisant par exemple Google Maps pour visualiser des scènes de crime, au lieu de se contenter des preuves présentés par les avocats ou la police.

Ce nouveau savoir-lire a ses propres caractéristiques. L'an-alphabète attend :

- ▲ des résultats immédiats ;
- ▲ de la facilité (qui est plus appréciée que la qualité) ;
- ▲ les images sont au moins aussi importantes que le texte ;
- ▲ si ce n'est pas sur le web, cela n'existe pas ;
- ▲ le copier-coller est une alternative légitime à la réflexion originale ;
- ▲ avoir assez de données pour la tâche à faire, mais pas toutes les données.

L'application web « *Ten Word Wiki* » est peut-être la traduction ultime – bien qu'irrévérencieuse – de ce savoir-lire.² Un peu à la façon du haïku, elle cherche à condenser, si ce n'est la sagesse, du moins l'information, en dix mots exactement. Elle définit plaisamment *bibliothécaire* par « Super-héros qui peut tout trouver ; a un faible pour les chats et les cardigans », alors que le *livre* est « Liasses de pâte à papier et d'images/mots ; n'a pas besoin de batterie. » Nous savons aussi que le temps moyen de lecture d'un article en ligne est de trois minutes. Il est essentiel pour les bibliothèques et les bibliothécaires de comprendre qu'ils doivent s'adapter à ces nouvelles normes plutôt que d'essayer de changer les utilisateurs et de les ramener aux normes précédentes.

Bien que ce changement chez les usagers soit souvent perçu comme une question de génération, c'est en fait un changement beaucoup plus complexe et qui touche aussi bien les chercheurs de tout âge que les étudiants nés dans un monde numérique. De nouveaux types de contenus, tel que JoVE (*Journal of Visualised Experiments*) ou des sites de réseaux sociaux/de forum de recherche tel que *OpenWetware* pour les biologistes, commencent à faire leur preuve. Ce qui est moins clair c'est qui managera, archivera et cataloguera ces activités alors que les pionniers avancent. C'est à la fois un

¹ NTD : le *Lord Chief Justice* est le deuxième juge dans la hiérarchie des tribunaux anglais et gallois après le ministre de la justice.

² NTD : <http://www.tenwordwiki.com/> (accès le 7 juin 2011)

énorme défi et potentiellement une occasion importante pour la profession de déployer des compétences traditionnelles dans des environnements nouveaux. À cela, on pourrait ajouter un excitant nouveau rôle excitant comme partenaires dans la gestion de la recherche. Alors que les gouvernements et les financiers cherchent de plus en plus à mesurer les impacts de la recherche, et que les preuves s'accroissent sur le fait que la façon d'accéder à des publications a des conséquences sur les bourses de recherche, les bibliothécaires ont une superbe occasion d'influer sur le succès institutionnel. Des éléments aussi variés que la qualité des dépôts d'archives et des métadonnées, la formation des chercheurs sur comment maximiser le nombre de citations, peuvent avoir un effet sur l'institution et sur la façon dont elle est perçue publiquement, tout en apportant un soutien au chercheur individuel ou à un département.

Des services en mutation

Le paysage dans lequel les bibliothèques opèrent aujourd'hui est un environnement où les repères du passé ne sont plus très utiles, mais où les principes centraux de notre géographie professionnelle restent pertinents, bien qu'ils aient besoin d'être complètement repensés. Les bibliothécaires ont toujours eu une forte culture de service, mais elle a été construite autour du soutien à l'utilisateur une fois qu'il a franchi le seuil de la bibliothèque, qu'il soit physique ou électronique. Dans ce nouveau paysage, il faut une sorte d'ingénierie inverse où les bibliothèques à succès construiront leurs services autour du parcours de travail des usagers ; les bibliothèques et leurs collections doivent être disponibles pour les usagers quand et où ils en ont besoin plutôt que d'attendre qu'ils la visitent à des horaires qui arrangent le personnel. Le rapport Ithaka de 2009 fait le commentaire malheureux suivant, mais peu surprenant : « les pratiques d'usage de l'information universitaire de base ont évolué rapidement ces dernières années, ce qui a eu pour conséquence de court-circuiter la bibliothèque universitaire dans le processus de découverte, ce qui fait craindre l'inutilité de cette dernière dans l'un de ses cœurs de métier. » C'est vrai à la fois pour les étudiants et pour les chercheurs, mais alors que le personnel universitaire est prêt au moins à reconnaître qu'ils ont besoin de bibliothécaires pour acheter des ressources pour accompagner la recherche, les étudiants auront probablement besoin de plus d'aide pour apprendre comment faire de la recherche et trouver des ressources pertinentes, que la bibliothèque possède déjà ou pour lesquelles elle dispose d'un accès. Les études menées par CIBER montrent qu'il y a de réels besoins qui doivent être résolus en terme de formation des usagers à la recherche d'information et qu'ils ne sont pas aussi compétents dans le traitement de l'information qu'ils le pensent.

Les bibliothèques furent parmi les premières à adopter l'informatique, avec une histoire de développement des systèmes remontant à près de cinquante ans. En fait, les premières actions consistaient largement en la mécanisation de processus déjà existants, néanmoins les bibliothécaires comprenaient rapidement les possibilités des nouvelles technologies. Mais c'est sûrement tellement vrai que nous n'avons pas réalisé quels étaient le potentiel et l'impact d'Internet. Beaucoup d'efforts ont été consacrés à la rétro-conversion des catalogues et les bibliothèques ont investi massivement d'abord dans des catalogues en ligne (OPAC), puis dans des bibliothèques hébergées par des sites web avec l'idée que « si nous les construisons, ils viendront ». Les bibliothécaires

imaginèrent une sorte d'utopie où nous construirions des centrifugeuses qui attireraient les usagers vers de l'information sur comment trouver de l'information. Quelle déconvenue lorsque nous avons découvert qu'en réalité nous ne sommes pas au centre, mais à la marge des mondes numériques des usagers. Les statistiques de fréquentation des sites web peuvent nous offrir un réveil brutal concernant ce qu'on avait coutume d'appeler des « dinosaures plaqués or ». Les usagers évitaient nos systèmes complexes, plébiscitant la facilité de recherche proposée par Google. Il était aussi presque humiliant de découvrir comment des entreprises telles qu'Amazon ou Abebooks pouvaient agréger de l'information et des services de façon à répondre aux besoins des usagers plutôt que de les mettre au défi.

Il n'est pas sûr que nous ayons retenu la leçon selon laquelle si nos usagers n'en veulent pas, nous ne devons pas le faire. Nous avons besoin d'une meilleure compréhension des forces en présence avant de pouvoir développer des outils spécifiques. Certains signes sont encourageants, d'autres non. De nombreux bibliothèques et bibliothécaires se sont précipités sur les sites de réseaux sociaux, mais peu sont ceux qui ont essayé de prendre du recul et d'observer les forces sociétales à l'oeuvre. La question de comment les communautés virtuelles, les réseaux numériques et les logiciels libres changent les façons de penser, de traiter et de partager l'information, pose des problèmes relatifs au devenir de la pensée originale et de l'imagination dans un monde qui estime la « *metaness* » et qui considère le « *mash-up* » comme « plus important que les sources utilisées pour le construire. » Mais de tels concepts sont très peu discutés dans la littérature professionnelle, bien qu'ils soient étudiés en profondeur dans d'autres cercles.

Les bibliothèques ont préféré s'engager joyeusement dans presque toutes les applications innovantes, de Facebook à Second Life, sans peut-être réfléchir aux changements en terme de philosophie de service au-delà du cliché selon lequel il faut être là où sont les usagers. En conséquence, les individus s'attachent à une technologie particulière en tant que mécanisme de diffusion de vieux contenus déjà existants plutôt que de réfléchir aux valeurs sous-jacentes de ces outils et ils hésitent souvent à abandonner ces derniers après s'être investis personnellement. Et pourtant il y a des exemples de bonnes pratiques et réflexions, mais ils sont isolés. Kelly a suggéré une liste d'éléments fondamentaux pour des réseaux sociaux appliqués aux bibliothèques :

- ⤴ des zones où les utilisateurs peuvent facilement créer du contenu ;
- ⤴ des technologies pour la veille et l'alerte qui permettent de partager de l'information ;
- ⤴ une culture du libre accès qui rend les contenus disponibles pour le partage et la réutilisation ;
- ⤴ une culture de la confiance qui encourage le partage de contenus, de signets et de discussion ;
- ⤴ des services de partage social pour échanger images, signets et histoires ;

▲ et un réseau social qui permet à tous de faire tout ce qui a été décrit plus haut.

Ce genre de réflexion conceptuelle devrait être un prérequis à toute décision de sélection d'outils disponibles, sinon nous courrons le risque d'encombrer le web avec des blogs de bibliothèque inactifs, des communautés virtuelles de bibliothèque sans vie, des *tweets* qui ne touchent que d'autres bibliothécaires et des pages Facebook périmées.

Il est clair que les réseaux sociaux (souvent englobé sous le terme de Web 2.0) ont eu un effet profond sur la façon dont les usagers communiquent et cherchent l'information dont ils ont besoin. Le danger pour les bibliothèques c'est qu'elles arrivent trop tard sur le champ de bataille et que les usagers l'aient déjà déserté vers pour un autre. Ce que les bibliothèques doivent vraiment faire c'est d'essayer et de développer une compréhension plus théorique ou philosophique de leurs rôles dans l'accompagnement aux usagers dans de tels environnements, sans tenir compte du choix de l'outil. Pour l'instant, cette approche semble se réduire à utiliser ces nouveaux espaces comme des moyens de diffusion d'information traditionnelle plutôt que comme de nouvelles façons de communiquer. En physique des particules, la quête d'une « grande théorie unifiée » est vue comme le Graal, qui devrait conduire à une « théorie du tout ». Dans le monde des bibliothèques, il y a une pénurie de débats philosophiques profonds ; la prochaine étape sera peut-être de commencer consciemment la recherche pour notre grande théorie unifiée du tout.

Il y a beaucoup de littérature sur les bibliothèques numériques et hybrides, mais les bibliothécaires restent curieusement (peut-être sentimentalement) attachés au concept de bibliothèque comme un lieu. Et il y a de bonnes raisons à cela. Une bibliothèque est « un lieu de promotion de valeurs durables » ; « la pièce maîtresse afin d'établir une communauté intellectuelle et une entreprise érudite » ; et « un endroit pour voir et être vu lorsqu'on travaille en privé ». La nécessité d'avoir une bibliothèque physique dans l'environnement étudiant semble encore assurée, même si les chercheurs et les universitaires ont abandonné depuis bien longtemps la bibliothèque comme premier recours, au profit d'Internet. Cependant, la réflexion a peu porté sur les coûts de construction et de fonctionnement de cet environnement physique. La présence d'une bibliothèque n'est jamais remise en question et n'est donc jamais chiffrée comme partie prenante d'une université (avec l'occasionnelle voix discordante désormais plus écoutée alors que les sombres réalités économiques nous frappent de plein fouet). Le coût de fonctionnement des bibliothèques a été très peu étudié – en dehors des ressources humaines – et il est très difficile d'avoir des données sur le coût total représenté par ces dernières. Cette question commence juste à émerger, au moins à la lumière des agendas « verts » qui sont devenus à la mode alors que les budgets institutionnels sont de plus en plus contraints. La plupart des organisations retirent le coût des factures de leur budget global, avant de répartir les ressources entre les services. Les bibliothèques sont un cas à part car elles occupent souvent un bâtiment à elles-seules. Leur attribuer ces factures serait assez simple, bien que peu pratiqué. Lorsque les résultats sont connus, les coûts se révèlent être très élevés et ils devraient nous amener à nous demander pourquoi nous dépensons autant pour la conservation de documents, en particulier pour ceux qui sont aussi fréquemment disponibles ailleurs.

Ironiquement, les universités sont souvent les lieux où il existe un degré élevé de sophistication écologique et où certaines UFR travaillent sur des sujets tels que le design et le développement durable. Même des pratiques aussi simples que le recyclage et les expériences visant à avoir une empreinte carbone neutre, qui se développent dans notre sphère domestique, restent très éloignées de l'orthodoxie bibliothéconomique. Des travaux stimulants ont été engagés dans ce domaine et il est très probable que l'orientation écologique dans les bibliothèques se développe au fur et à mesure que les budgets déclinent. Les bibliothécaires les plus perspicaces embrasseront l'opportunité de devenir des modèles sur le campus.

Des contenus en mutation

Les contenus changent aussi et il devient nécessaire de se réorienter et d'accepter un nouvel ensemble d'impératifs. Nous devons perdre un peu de notre obsession avec la numérisation du papier que nous possédons déjà et nous concentrer davantage sur l'explosion incontrôlée de contenus numériques natifs ; nous devons ré-affirmer notre position de confiance dans l'estimation des documents ; nous devons redécouvrir l'importance de travailler en coopération avec d'autres bibliothèques dans l'agrégation de contenus. Ces dernières ont eu tendance à se concentrer soit dans l'achat de ressources numériques, soit dans la numérisation de leurs collections. À cela, on peut toutefois répondre que cette croissance des acquisitions de revues électroniques et de contenus numériques était une réponse aux besoins des chercheurs. En effet, un récent rapport du *Research Information Network* s'est penché sur les interactions des chercheurs avec les sites web des revues et a analysé l'impact qui en résultait. Le rapport concluait que les chercheurs montraient une grande expertise dans l'utilisation de ces revues électroniques, qu'ils trouvaient l'information qu'ils voulaient vite et efficacement, et que des dépenses accrues en ressources électroniques avaient un impact positif sur les résultats de la recherche. Alors que nous savons bien gérer les contenus commerciaux et numérisés, il est étrange qu'il n'y ait pas eu de débat professionnel d'envergure sur les contenus numériques natifs et comment la profusion de tels documents devrait être rassemblée, organisée, gérée et découverte. En conséquence, les universitaires et les personnels de la recherche considèrent de plus en plus les bibliothécaires comme des managers du processus d'acquisition plutôt que comme des créateurs de collections venant en soutien de la recherche. Et pourtant la constitution de collections et en particulier l'agrégation de ressources au niveau du système témoigne de notre possible contribution au futur numérique. Lorcan Dempsey, toujours aussi mesuré dans ses propos, réfléchit à cela en relation avec la longue traîne et le relie à la bibliothéconomie traditionnelle :

« Il ne faut pas se contenter d'avoir des documents à l'intérieur du système : ils doivent aussi être facilement accessibles (« à chaque lecteur/rice son livre », pour reprendre la formule de Ranganathan), les lecteurs potentiellement intéressés doivent être informés de leur existence (« à chaque livre son/sa lecteur/rice »), et le mécanisme d'adéquation entre l'offre et la demande doit être efficace (« faire gagner du temps à l'utilisateur »). Il est temps pour les bibliothèques de développer des stratégies concertées

pour le développement de leurs collections numériques. Jusqu'ici les efforts ont été plutôt déçus et ont eu tendance à se concentrer sur les dépôts d'archives numériques. Considérés initialement comme des outils permettant la collecte de la production scientifique, il y a une prise de conscience progressive du fait qu'ils pourraient être parmi les principaux composants des bibliothèques du futur en accueillant toute une nouvelle gamme de ressources numériques. Mais cela doit être accompagné d'une compréhension d'une multitude de choses qui peuvent sembler des éléments infrastructurels évidents aux bibliothécaires, mais pas nécessairement pour les scientifiques : archivage sur le long-terme, contrôle bibliographique, métadonnées, version de contrôle, autorité de contrôle, trace d'audit, données d'usage, gestion des droits de la propriété intellectuelle, navigation et découverte, distribution et accès. »

Les bibliothèques ont toujours acquis des contenus qui se distinguaient par leur appartenance à une collection, plutôt par la valeur intrinsèque de chaque objet. Internet a permis d'agréger des contenus depuis de nombreuses collections et sources afin de proposer des corpus à l'échelle du web. Les bibliothèques peuvent créer de la valeur en fournissant des moteurs de recherche fédérés, du tagging de métadonnées et en les reliant à des outils tels que Google Maps qui peuvent enrichir les sources sous-jacentes. Un grand nombre de projets ont concerné l'agrégation, souvent de contenu, mais aussi de compétences, afin de combiner des ressources qui répondent aux besoins des usagers. Chaque projet était adapté à un contexte particulier, bien que de nombreuses motivations soient mises à jour. La principale considération dans ces derniers était comment ajouter de la valeur et dans quelle mesure. Les exemples suivants illustrent bien ces différentes approches.

Le projet Europeana est assez clairement un projet politique et une réponse européenne à la domination perçue de Google. En partie à cause du rôle moteur de l'Union Européenne dans sa conception, son objectif premier est d'être multilingue. Le projet rassemble les archives de plus de six millions d'artefacts culturels, semble utiliser la grandeur comme son principe fondateur et est animé par les communautés des musées, des archives et des bibliothèques.

Par ailleurs, le projet *Nines (Networked Infrastructure for Nineteenth-Century Electronic Scholarship)*, auquel contribue une communauté universitaire (largement américaine) qui a expertisé plus de 600 000 documents collectés sur 118 sites consacrés à l'étude du dix-neuvième siècle, a pour but :

- ▲ de servir de comité d'experts pour le travail numérique portant sur le « long » dix-neuvième siècle (1770-1920), à la fois britannique et américain ;
- ▲ de soutenir les priorités des universitaires et les bonnes pratiques dans la création de documents de recherche numériques ;
- ▲ de développer des outils informatiques à la fois pour des formes renouvelées et traditionnelles de la recherche et de l'analyse critique.

Il dispose certes d'un très bon contenu, mais est sans aucun doute moins fort sur les compétences en terme de gestion de l'information.

Au contraire, le projet Bamboo se concentre sur les outils plutôt que sur le contenu et réunit à la fois les communautés de soutien à la recherche et universitaire. Il cherche à être un effort multi-institutionnel, interdisciplinaire et inter-organisationnel, qui rassemble des chercheurs dans le domaine de l'art et des humanités, des informaticiens, des professionnels de l'information, des bibliothécaires, et des techniciens de l'information sur le campus, afin de traiter la question suivante : *comment faire avancer la recherche dans le domaine des arts et des humanités grâce au développement de services technologiques partagés ?* Ce projet cartographie les pratiques des chercheurs et les défis technologiques communs entre et à l'intérieur de disciplines, afin de découvrir où l'effort de développement coordonné et pluridisciplinaire doit porter afin d'encourager au mieux l'innovation académique.

L'Université du Texas a choisi une approche plus traditionnelle combinée à une nouvelle attitude à l'égard des ressources numériques natives pour ces documents relatifs aux droits de l'homme de façon à remplir ses objectifs institutionnels et universitaires. C'est un exemple rare de constitution de collection combiné avec des outils du web, allant de Google maps à des clips vidéo d'entretiens, afin d'ajouter une valeur significative aux originaux. Les priorités sont d'ailleurs clairement définies :

- ▲ récolte en masse de sites traitant des droits de l'homme à partir du web ;
- ▲ récolte sur mesure de thèmes portant sur les droits de l'homme depuis Internet ;
- ▲ conservation et diffusion de la documentation native d'Internet.

Le projet applique les principes archivistiques allant de la sélection à la sauvegarde (non publiée) de documents concernant des procès en cours (comme au Rwanda) tout en reliant explicitement la collection à la mission de l'institution.

Des compétences en mutation

Chacun des changements décrits précédemment a des implications concernant les compétences que nous devrions être en mesure d'exiger et d'attendre de la part des professionnels. Nous devons garder à l'esprit que globalement les équipes qui devront gérer ces transformations en 2020 sont déjà en poste et souvent en milieu de carrière. Ainsi, l'exigence la plus impérieuse est le développement d'une réinterprétation du rôle de la bibliothèque dans ce nouveau paysage. Nous avons besoin de mieux comprendre la valeur que nous souhaitons apporter à notre mission institutionnelle avant de pouvoir déterminer les compétences et les services à développer. Il est presque certain que nous devons prendre un peu de recul par rapport au culte du manager qui a dominé les décennies de croissance des années 1980 et 1990, lorsque les budgets, les équipes et les collections bourgeonnaient et devenaient de plus en plus complexes. Nous devons nous identifier davantage avec des objectifs organisationnels et montrer encore

plus d'empathie envers l'organisation. Le retour du bibliothécaire-chercheur nous permettrait de mieux nous identifier et de nous rapprocher de notre mission organisationnelle.

Les usages des universitaires

A l'heure où l'environnement de la recherche se complexifie, il semble bon de jauger jusqu'où les scientifiques peuvent gérer leurs propres infrastructures et de quel degré d'accompagnement ils ont besoin afin de les faire fonctionner, exactement de la même façon que les professionnels en charge des équipements, des ressources humaines, de la santé et de la sécurité gèrent des éléments venant soutenir la recherche. Encore une fois, c'est une opportunité formidable pour déployer les compétences classiques du bibliothécaire de façon renouvelée. Ce qui risque de devenir un cas par excellence de mauvais management de l'information s'est produit en 2009-2010 à l'Université d'East Anglia, où les fondements scientifiques du changement climatique ont été remis en cause parce que l'information n'avait pas été correctement gérée. Ce besoin de manager l'information a conduit certaines bibliothèques à reconsidérer le rôle de bibliothécaire spécialisé dans une discipline, aujourd'hui désigné sous le terme « encastré ». On assiste même à la création de bibliothécaires « sauvages » pour ceux qui occupent des postes de bibliothécaire sans avoir de diplôme en bibliothéconomie. Kesselman et Wastein ont suggéré que « le bibliothécaire encastré est l'un des piliers d'une bibliothèque orientée usagers. » C'est seulement grâce à la connaissance directe et exacte des pratiques des usagers dans leur gestion de l'information, leurs recherches et leurs habitudes de travail que les bibliothécaires peuvent commencer à élaborer et à offrir des services qui ajoutent vraiment de la valeur et qui soient en phase.

L'utilisation des bibliothèques par les étudiants

Une étude d'importance menée par l'OCLC aurait dû donner du grain à moudre aux bibliothécaires. Elle révélait que :

- ▲ 89% des étudiants utilisent d'abord un moteur de recherche au début d'une requête ;
- ▲ 2% utilisent un site web de bibliothèque ;
- ▲ 93% sont satisfaits ou très satisfaits avec cette méthode de recherche ;
- ▲ 84% sont satisfaits s'ils reçoivent de l'aide d'un bibliothécaire.

La réduction de la satisfaction lorsqu'il y a intervention d'un bibliothécaire ne signifie pas que tous les efforts en terme de formation des usagers soient efficaces. Cela peut refléter des approches traditionnelles et ce qui a été appelé le « syndrome mange tes épinards ». Lorsqu'un étudiant ne cherche et ne désire que l'information nécessaire pour la tâche qui lui est impartie ou un raccourci vers la réponse, le personnel de bibliothèque insiste pour lui montrer comment accomplir cette recherche correctement. L'approche comminatoire requiert de l'utilisateur qu'il fasse la recherche selon les règles de l'art ou pas du tout : mange tes épinards, c'est bon pour la santé. Cette démarche est sans aucun doute bien intentionnée et noble, mais en aucun cas elle ne

reflète les demandes des usagers. De nombreux efforts sont nécessaires afin d'identifier, puis de répondre aux besoins des usagers plutôt que de se raccrocher au passé.

Si les bibliothécaires souhaitent devenir de vrais acteurs dans le processus d'enseignement et d'apprentissage, cela nécessitera une refonte profonde du concept d'accompagnement des usagers. L'élément clé sera la capacité à créer de la valeur. Pas seulement de gérer des collections de documents nécessaires à l'apprentissage ; d'administrer et préserver des wikis et des blogs ; de régir les liens et les règles relatives aux contenus – qui rentrent déjà dans les compétences existantes des bibliothèques – mais aussi de fournir des hyperliens et des métadonnées qui permettront aux usagers de naviguer sans peine.

Les recherches du *Centre for Information Behaviour and Evaluation of Research* (CIBER) ont clairement montré que les usagers sur-estiment largement leurs compétences et leurs capacités à traiter l'information. Les étudiants abandonnent généralement après leurs premières tentatives, estimant qu'ils ont fait le maximum, puisqu'ils croient généralement que si ce n'est pas immédiatement disponible sur Internet, cela veut dire que cela n'existe pas. Un accès facilité aux articles en texte intégral et aux contenus disponibles en ligne semble aussi avoir changé le comportement cognitif des étudiants. Malheureusement pour les bibliothécaires, une telle aisance d'accès se conjugue avec un temps de lecture des documents très réduit. Les contenus électroniques encouragent le survol, le copier-coller, presque certainement accompagné par une recrudescence du plagiat. On soupçonne toutefois fortement que c'est davantage dû à de l'ignorance qu'à une intention malveillante. Les résultats de la recherche menée par CIBER sont univoques et fondés sur de large volume d'analyses de registres. Plus un document est court et plus il a de chance d'être lu en ligne. S'il est long, les utilisateurs liront le résumé ou copieront le texte dans l'espoir de le lire un jour (osmose numérique). Les usagers préfèrent les résumés la plupart du temps, même lorsque le choix du texte intégral leur est offert. Bref, ils vont en ligne pour éviter de lire.

Les bibliothèques pourraient toutefois répondre qu'elles ont toujours eu une culture de service. Le changement prescrit est peut-être de reconnaître l'obligation de fournir aux usagers ce qu'ils veulent, quand et où ils en ont besoin, plutôt que de leur fournir des services dont nous pensons qu'ils devraient disposer.

Conclusion

Les bibliothécaires ont la capacité et la curiosité nécessaires à l'adoption et à l'usage des derniers outils et services numériques. Une réflexion sur le concept de service est aussi à la portée des bibliothèques. L'auteur de science fiction William Gibson avait dit que le futur est déjà là, mais qu'ils n'est pas distribué de manière équitable. Toutes les applications et les outils décrits dans cette présentation ont été adoptés et défendus avec enthousiasme par de nombreux bibliothécaires. L'effort en faveur d'une redéfinition globale de la raison d'être de la bibliothèque, de ce qu'elle devrait être, de qui elle doit servir et comment, n'est pas très lisible et a souvent été remplacé par une

tentative bien intentionnée et enthousiaste de modernisation d'un produit existant. On peut craindre que la plupart des bibliothèques n'essaient désespérément de se raccrocher à des notions dépassées de ce que les clients veulent vraiment, et qu'elles soient toujours plus inventives et efficaces à cette fin ; pourtant il existe un autre futur pour les bibliothèques, bien que moins tangible. L'histoire de la fin de la machine à écrire est souvent rappelée. En 2000, le président de Smith-Corona, lors de la fermeture de la toute dernière usine du groupe, rassembla les employés restants et les informa qu'en ce jour, l'entreprise avait le meilleur produit en terme de qualité, avec le taux de défaut le plus faible, les taux de satisfaction les plus élevés de la part de ses clients et des taux de retours les plus faibles de toute leur histoire. Il déclara ensuite qu'ils avaient « perfectionné l'inutile ». Les bibliothèques courent aussi ce risque. La profession ne manque pas d'imagination, sait innover et être curieuse. Le vrai défi, c'est de savoir si ces innovateurs et ceux qui adoptent le changement précocement sauront inspirer leurs collègues afin qu'ils considèrent ces développements comme cruciaux pour l'avenir de la profession, et non comme des gadgets éphémères et transitoires d'une frange excentrique de leur corporation. Encore peut-être plus important, ce grand bouleversement dans la circulation et la gestion de l'information est une chance incroyable pour les bibliothèques et les bibliothécaires de retrouver un rôle central et dynamique à l'intérieur de l'institution, non pas comme une couverture confortable, reflet de la richesse de la précédente, mais comme une force considérée comme essentielle à l'enrichissement de l'expérience des étudiants en élargissant leurs horizons, mais aussi comme un élément essentiel du procès de recherche à la fois en l'accompagnant et en maximisant son impact auprès du public.

Les bibliothèques dans les universités menant une activité de recherche devraient occuper une place centrale dans la vie de leurs institutions. La bibliothèque de recherche de demain se doit d'être en phase avec le monde numérique tout en chérissant la matérialité du monde de l'imprimé et du manuscrit que la plupart posséderont encore. Cela nécessite une compréhension profonde de culture disciplinaires hétérogènes qu'elle dessert et peut-être même un certain degré de participation à ces dernières, ainsi que des différents savoirs-lire numériques qu'elle accompagne. Elle doit aussi proposer un lieu d'étude neutre sur le campus. Elle se doit d'être plurielle, et doit fournir aux universitaires de l'ingénierie du savoir et des contenus numériques natifs, avec des moyens de navigation dans les documents électroniques et imprimés rendant possible la sérendipité, mais aussi des trésors physiques bien conservés dans un environnement encadré et elle doit aider à la diffusion des productions de l'institution. La culture disciplinaire et le niveau d'étude (de l'étudiant en licence au chercheur chevronné) détermineront l'équilibre de ces différentes formes d'engagement nécessaire pour chaque usager. Cela doit comprendre la constitution de collections incluant toutes les formes d'expressions intellectuelles et culturelles, mais aussi un travail en coopération avec d'autres détenteurs de collections à la fois sur et en dehors du campus (archives, musées, galeries) afin d'agrèger et de créer de la valeur. La bibliothèque doit englober l'univers de la connaissance tout en restant fidèle à son histoire particulière et aux spécificités du lieu, et elle devrait être l'illustration même de l'institution universitaire – ce qu'Anthony Grafton appelle « un centre tranquille d'études universitaires lentes et patientes dans un monde changeant à une allure vertigineuse. »