

# Pratiques et attentes des chercheurs

## La médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur

**L**e chercheur n'est pas une créature uniforme. Le chercheur n'a pas un profil standard. Sa façon de chercher n'est pas universelle. Comme tout serait simple si cet être unique, cerné, identifié, existait vraiment ! Comme le documentaliste serait heureux, livrant à cet être unique son produit unique, sûr de servir la science de la meilleure façon !

**Corinne Verry-Jolivet**

Médiathèque scientifique  
de l'Institut Pasteur  
[cverry@pasteur.fr](mailto:cverry@pasteur.fr)

Non, les démarches du chercheur sont multiples, comme sont multiples les domaines de la science, leurs rythmes d'avancée, et les informations nécessaires aux recherches.

C'est bien là que bute, souvent, notre désir sincère, à nous, documentalistes, de faire fonctionner un panel de « produits documentaires » que l'on croit forcément utiles, voire nécessaires, à tous les chercheurs, quels qu'ils soient. Et de s'étonner, s'offusquer même, que ces chercheurs, le nez dans leurs « manips », ignorent si superbement des choses si indispensables et si bien faites que, s'ils acceptaient de s'y pencher un peu, elles augmenteraient considérablement leur « productivité » scientifique !

Cessons donc de nous offusquer. Et essayons de comprendre. Et pour comprendre, observons.

Certes, la documentation participe à la production scientifique, si tant est qu'elle soit adaptée au besoin du chercheur, et représentative de son travail ou de celui de ses pairs. Car la documentation utile aux chercheurs est celle-là même qui est produite par leurs propres publications. On notera alors l'évidente spécificité des biblio-

thèques scientifiques, pour mettre à disposition cette documentation, et diffuser ces informations. La médiathèque de l'Institut Pasteur ne fait pas exception à la règle.

### Des constantes dans l'utilisation des ressources

Spécialisée en biologie, les domaines qu'elle traite sont limités à certains champs de la recherche « pasteurienne ». Et pourtant, tout en s'adressant à une communauté d'utilisateurs bien identifiée, elle doit faire face à une diversité de besoins et de pratiques à l'intérieur de ces champs disciplinaires. Mais cette réalité n'empêche pas de dégager des constantes dans les pratiques d'utilisation des ressources documentaires. Les premiers besoins exprimés par tous les scientifiques - en dehors de toute référence au mode d'accès ou au support - sont de bénéficier d'une information validée, d'avoir accès rapidement et à distance à toutes les informations, et ce en permanence. Même si cela ressemble à un « pari fou », c'est en s'appuyant sur ces constantes que notre offre de service

Directrice de la médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur de Paris, **Corinne Verry-Jolivet** a été auparavant responsable de la médiathèque d'histoire des sciences à la Cité des sciences et de l'industrie de la Villette. Elle est titulaire d'un DEA en histoire moderne. Elle a, entre autres, collaboré à l'ouvrage *L'informatisation des bibliothèques* (Éd. du Cercle de la librairie) et a dirigé Créer et gérer un service de référence (IFB, Boîte à outils).

trouve son sens. Et cela mérite d'être précisé.

La bibliothèque rénovée qui a ouvert ses portes en 1994 dans le Centre d'information scientifique a d'un seul coup donné à la communauté des chercheurs un outil de travail dont ils n'osaient plus rêver. Elle a aussi réveillé leur exigence, ouvert des perspectives, créé de nouveaux besoins.

L'Institut dispose aujourd'hui, grâce à la bibliothèque et aux moyens informatiques, de nombreux outils de diffusion de l'information scientifique. L'Institut avait donc un défi à relever pour en faire un véritable et indispensable outil de travail.

La communauté scientifique de l'Institut Pasteur compte 1 330 chercheurs, soit 1 100 sur le site de Paris et 230 répartis sur 19 instituts dans le monde, membres du « Réseau international des Instituts Pasteur et instituts associés ». 2 500 postes sont connectés au réseau informatique sur Paris, pour l'accès aux ressources internes et externes *via* Internet. Les accès au serveur central pour le réseau international sont, eux, inégaux, en raison du paysage très diversifié des moyens de communication des instituts.

Les habitudes de travail de cette communauté nous ont été confirmées par une rapide enquête à la fin de l'année 2000 : le serveur web et en particulier les pages de la bibliothèque (récemment renommée « mé-

diathèque » en raison de l'intégration d'une photothèque et d'un pôle dédié à l'image scientifique) sont très fortement utilisés. Parmi les bases de données interrogées, les bases bibliographiques arrivent en tête, avec un taux de satisfaction important.

D'une manière générale les chercheurs sont satisfaits des efforts fournis, y compris sur place, pour élargir et simplifier l'accès à l'information.

Si le passage par la recherche bibliographique est nécessaire, l'accès au texte du document *via* le web est aujourd'hui crucial. Tous les abonnements aux revues scientifiques pris par la bibliothèque devraient, dans l'esprit des chercheurs, être accessibles en ligne sur le web.

Aujourd'hui, sur 800 abonnements de périodiques, la

moitié est accessible en texte intégral *via* le serveur de la médiathèque, sur le campus de l'Institut Pasteur, avec des licences qui ne nous autorisent évidemment aucune diffusion en dehors de ce site géographique. L'engouement rapide pour la consultation des articles en ligne a créé une demande extrêmement forte pour généraliser ces accès. On connaît les problèmes de gestion et de coût qui y sont liés, comme les difficultés de négociation avec les éditeurs. Et pourtant, pour une bibliothèque scientifique, cela doit rester une priorité.

### Le rôle de la bibliothèque

Au regard d'une offre de service à la fois centralisée et diversifiée, l'expression des besoins des chercheurs peut paraître parfois contradictoire. Ils souhaitent une bibliothèque qui soit un lieu de travail unique, si possible spacieuse et agréable, mais aussi une « bibliothèque virtuelle » accessible depuis leur laboratoire,

### L'offre de services

On peut diviser – arbitrairement – l'offre de la médiathèque en plusieurs types de services :

- *les services « classiques »* : la consultation sur place des collections en libre accès, la consultation du catalogue, la communication des documents en accès réservé ;
- *les services « utilitaires »* : le prêt des documents, la consultation des bases de données, la possibilité de réserver un box de travail individuel, les postes de travail sur ordinateur, les photocopies et impressions ;
- *les services « décentralisés »* : l'interrogation du catalogue à distance, la consultation des bases en réseau, l'accès à l'information électronique, interne et externe (périodiques en ligne, livres électroniques, bases spécialisées) ;
- *les services « complémentaires »* : la fourniture de documents, les recherches sur profil, les dossiers et bulletins d'informations, le fonds multimedia ;
- *les services « à valeur ajoutée »\** : les formulaires de commande en ligne, les répertoires de sites, les formations, les cours en ligne, la possibilité d'alimenter une base interne des publications.

\* Ce sont des services que la technologie permet d'offrir, les services « complémentaires » étant plus classiques.

sans qu'ils aient à se déplacer. Cette contradiction traduit dans les faits une diversité de pratique plutôt salutaire. Les chercheurs ont un fort besoin d'autonomie. Un recours moins systématique à la bibliothèque est une forme de liberté retrouvée, traduite dans les nouvelles pratiques documentaires que permet Internet, et plus proche de l'esprit de recherche : allers-retours, tâtonnements, échanges, pragmatisme... Il est vrai que l'accès aux collections a ses contraintes, renforcées par la disparition progressive des bibliothèques de proximité dans les unités de recherche. Les horaires de la médiathèque par exemple, bien qu'étendus en soirée, ne sont pas toujours compatibles avec ceux du chercheur.

Pourtant, la fréquentation de la bibliothèque, paradoxalement, ne note aucune chute. L'utilisation de la bibliothèque comme lieu de travail et de consultation reste fondamentale. Pourquoi ? D'abord, on y trouve rassemblés en un seul point des postes

informatiques « multifonctions » permettant d'intégrer plusieurs applications (bureautique, bibliographique, graphique). Ensuite les postes de travail dans les laboratoires sont rares et exigus quand il s'agit de s'isoler pour rédiger un article ou une communication. Enfin, la bibliothèque reste un lieu de consultation pour constituer sa bibliographie. En biologie, la bibliographie rétrospective, pour faire le bilan de la littérature sur un sujet en vue de publication, reste très importante. On connaît la place de l'analyse des citations pour déterminer la « valeur » d'un article publié dans une revue scientifique.

Dans ce contexte de pratiques contradictoires, le rôle de la bibliothèque évolue. D'une fonction de gestion d'une collection organisée et

**La bibliothèque  
continue d'acquérir,  
de gérer, de rationaliser  
des acquisitions  
de documents papier  
et en ligne, quand le poids  
économique et juridique  
de cette gestion est de plus  
en plus prégnant**

identifiée, elle passe à une fonction de communication d'information dispersée et protéiforme. Une des difficultés est de répondre à des besoins documentaires en dépassant la simple mise à disposition d'outils. Il s'agit d'organiser l'accès à l'information, d'explicitier les modes d'obtention de l'information, et de former les chercheurs à l'utilisation des outils. L'information, disséminée, demande à être identifiée et validée. Le serveur web comme passerelle entre les chercheurs et la bibliothèque fonctionne en cela parfaitement. Il ne s'agit pas de créer uniquement une « biblio-

thèque virtuelle », mais bien de faire cohabiter différents supports d'information. Car les besoins sont ceux d'une réponse rapide et d'une information factuelle. Cette nouvelle exigence a deux conséquences : une rupture de la chaîne traditionnelle du document, et une nouvelle fonction pour le documentaliste.

La notion de « document » est en train de changer, bien que la pratique scientifique, particulièrement en biologie, se passe encore mal du document formel et validé. Mais, parallèlement, cette pratique exige aussi une information factuelle d'un autre type. On voit les possibilités offertes par les bases de prépublications existant déjà depuis longtemps dans le domaine de la physique. Elles apparaissent en biologie sous des projets comme PubMedCentral<sup>1</sup> aux États-Unis, ou E-BioSci<sup>2</sup> pour l'Europe. Ces projets concrétisent le changement annoncé et nécessaire dans le mode de publication scientifique, et donc dans les modalités économiques et documentaires qui l'ac-

compagneront. Car l'auteur doit y retrouver des droits, y compris intellectuels, qu'il cédaient jusque-là à l'éditeur. Mais c'est aussi un autre mode de diffusion des connaissances, beaucoup plus ouvert, avec ses avantages et ses risques, qui se met en place.

### Une offre de services diversifiée

Comment gérer cette immatérialité partielle de la bibliothèque ? Comment répondre à des attentes variées et contradictoires ?

Les étapes de la recherche documentaire sont de moins en moins nombreuses. Il y a à peine dix ans, on devait rechercher dans des bibliographies sur papier, à partir d'index, qui renvoyaient à des volumes, puis à des notices, à des références, à des sigles, etc. Il fallait ensuite localiser le document source, puis l'obtenir, le faire venir, se déplacer, etc. Aujourd'hui il devient possible d'obtenir directement l'information primaire (par exemple en accédant directement, par un lien sur une notice bibliographique, au texte intégral de l'article). On peut donc obtenir des données scientifiques sans passer par les étapes lourdes de la recherche documentaire.

1. PubMed Central, lié à la base Medline, est un projet de serveur international de prépublications biomédicales, initié par les NIH (National Institutes of Health).

2. Le projet européen E-BioSci pour la diffusion électronique des résultats de la recherche en sciences de la vie, est coordonné par l'EMBO (European Molecular Biology Organization).

## PRATIQUES ET ATTENTES DES CHERCHEURS

Et pourtant l'exigence du chercheur vis-à-vis de la bibliothèque reste intacte, mais elle se porte ailleurs : il veut localiser et obtenir l'information tout de suite. Il attend donc de la

La mise en place  
d'un véritable système  
d'information intégré,  
s'appuyant sur des outils  
de facilitation  
et de personnalisation  
de la recherche  
d'information et utilisant  
le web comme passerelle,  
devient une priorité

raît désormais comme un obstacle...), alors qu'il était, il y a peu de temps encore, vécu comme un « plus ». Internet a ouvert des possibilités nouvelles, mais quelquefois mal maîtrisées, obligeant la bibliothèque à créer de nouveaux liens avec les chercheurs, en faisant montre de plus de pédagogie, en développant l'information, et en essayant de mieux cerner leurs besoins. Tout cela est vu en général comme une mutation positive, mais difficile, tant pour les usagers que pour les personnels.

Les changements dans les pratiques des chercheurs ont obligé la médiathèque à apporter des réponses à leurs attentes, en diversifiant les services. L'accès en réseau aux bases de

d'information et utilisant le web comme passerelle, devient une priorité. Un projet de portail d'accès à l'information est en cours. L'Institut Pasteur dispose de nombreux outils de diffusion, mais épars et difficiles d'accès, donc sous-utilisés. D'autres sont obsolètes ou le deviendront.

Ce projet s'appuie sur les outils et l'expérience de la médiathèque, dans une optique de mutualisation de l'information interne et externe, et de réponse aux besoins documentaires des chercheurs. Les outils de recherche bibliographique, très puissants, déjà mis à disposition sur le réseau, sont souvent mal utilisés en raison d'une formation inégale des chercheurs (par exemple, nombreux

bibliothèque qu'elle lui indique les outils et les chemins pour y arriver. Il attend aussi des méthodes, qu'il va rapidement s'approprier, mais que la bibliothèque lui aura apprises. De même, pour diffuser, rendre accessible ou mettre en forme des données informatives éparpillées, la bibliothèque a un rôle d'intégrateur.

Enfin, cette pratique de la « cueillette » est confrontée à un problème économique de plus en plus sensible. Car la bibliothèque continue d'acquérir, de gérer, de rationaliser des acquisitions de documents papier et en ligne, quand le poids économique et juridique de cette gestion est de plus en plus prégnant. La politique des éditeurs pour élargir l'accès aux revues en ligne ne va pas, on le sait, sans des surcoûts importants et croissants. Ceux-ci apparaissent en contradiction avec les facilités d'accès que la technique permet.

Les changements rapides transforment non seulement la pratique du chercheur, mais aussi son approche « psychologique » : le recours à la bibliothèque est parfois vécu comme une contrainte (le déplacement appa-

données, l'ouverture sur le multimédia, la mise en ligne des revues, la veille sur les sites web, font partie de ces réponses, tout comme la formation et l'assistance aux utilisateurs.

### Un portail d'accès à l'information

La mise en place d'un véritable système d'information intégré, s'appuyant sur des outils de facilitation et de personnalisation de la recherche

sont ceux qui recherchent encore sur les seuls noms d'auteurs ou mots du titre). L'usage des ressources documentaires disponibles en dehors du campus, et non référencées sur nos serveurs, est très marginal. Beaucoup de sites intéressants sont en fait bien référencés, mais les chercheurs ne les ont pas trouvés. Car tous déplorent une certaine complexité d'accès aux informations. Ils souhaitent que soient unifiées les « interfaces » d'accès, qu'elles soient plus conviviales (par exemple que la connaissance d'Unix

ne soit pas nécessaire). Ils souhaitent en même temps que l'offre en information soit plus large, et sont conscients de la diversité des sources comme de la nécessité d'un apprentissage.

Les entretiens directs avec les chercheurs nous confirment, par exemple, que la diffusion de l'information bibliographique *via* le logiciel OVID<sup>3</sup>, sur le réseau local, n'a pas toujours été vécue comme un gain de temps, mais plutôt comme la possibilité, après formation, de faire un travail bibliographique beaucoup plus complet que par le passé, sans avoir à se déplacer.

En dehors de toute question technique, on retiendra que la communauté scientifique est devenue consciente que l'accès à l'information fait partie intégrante du travail de recherche, mais que, pour être efficace, il doit être organisé de la manière la plus

simple, en passant par un média unique.

Pour répondre aux attentes, il devenait donc urgent de simplifier la recherche d'information, tout en enrichissant le panel des ressources offertes. Le portail permettra à la fois des requêtes sur tout ou partie des ressources, et des accès ciblés à des services identifiés par les chercheurs eux-mêmes, quand ils sont déjà familiarisés avec les outils pointus d'investigation. Des entrées thématiques permettront des accès directs à des informations spécifiques, à partir desquelles il sera possible de formuler une requête portant sur un « bouquet » d'informations présélectionné. Les services que la bibliothèque peut proposer sur ce type d'outil s'organisent aussi autour de la veille et de l'identification des sources : organismes, administrations, ressources par type de documents, moteurs spécialisés, pages de liens, etc.

Le chercheur pourra également enregistrer son profil de recherche,

qui sera lancé, s'il le souhaite, à chaque mise à jour du portail.

L'utilisation de la médiathèque aujourd'hui par les chercheurs n'a jamais été aussi diverse. L'exigence est à la fois celle du maintien d'un service « classique » de qualité, et celle de la performance sur les outils d'accès à l'information, toute l'information.

Or nous devons tenir compte de cette exigence finalement légitime, car elle n'est jamais que le pâle reflet de mutations bien plus profondes encore qui s'opèrent aujourd'hui dans les modes de production scientifique et dans l'organisation de la recherche. Les chercheurs sont

Notre rôle  
est devenu celui  
de « metteur en scène »  
de ressources, favorisant  
beaucoup plus qu'hier  
une coproduction  
scientifique

confrontés à une nécessité de compétences multiples, techniques et scientifiques, que la dépendance à l'outil informatique ne fait que renforcer. Si, en conséquence, la pratique des usagers a changé, notre rôle aussi a changé, puisque, physiquement ou virtuellement, il est devenu celui de « metteur en scène » de ressources, favorisant beaucoup plus qu'hier une coproduction scientifique. Ces mutations positives participent à un nouveau mode de communication avec nos utilisateurs, qui est de l'ordre de l'échange beaucoup plus que de la prestation.

*Mars 2001*

3. Logiciel d'accès, avec une interface unique, à des bases de données commerciales.