

Si loin, si proche

ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service

À la création de l'université de Bretagne Sud en 1995, l'émergence d'un service commun de la documentation rencontra de nombreuses difficultés :

inadaptation des locaux, faible quantité de documents et dispersion géographique

(les formations sont dispensées à Vannes et Lorient, distantes de soixante kilomètres).

À la fin des années 1990, les possibilités offertes par l'Internet ont permis de pallier en partie ces inconvénients et d'améliorer de façon conséquente les services rendus aux utilisateurs.

Stéphane Lanoë

Service commun
de la documentation
Université de Bretagne Sud
stephane.lanoe@univ-ubs.fr

Parce que les locaux et les collections n'étaient pas encore aux normes, une politique volontariste de mise à disposition à distance de documents et de services a été implémentée sur tout le réseau documentaire. Aujourd'hui, de nouvelles bibliothèques sont ouvertes (4 000 m² en 2002) et les collections sont parvenues à un niveau décent (100 000 livres en libre accès sur l'ensemble du réseau pour 6 500 étudiants et 500 enseignants chercheurs), mais les efforts consentis en terme d'offre numérique doivent être poursuivis parce qu'ils permettent une ouverture aux pratiques professionnelles et une relation différente avec les utilisateurs.

Le cœur du système d'information du service commun de la documentation de l'université de Bretagne Sud est constitué par son serveur Internet¹, accessible vingt-quatre heures sur vingt-quatre à partir de tout ordinateur possédant un navigateur. À un bout de la chaîne, on trouve les documents numériques et, à l'autre extrémité, les machines des différents utilisateurs, réparties sur les nombreux sites de l'université. Cette structure

simple a d'énormes avantages, géographiques et spatiaux. Du point de vue des lieux de consultation, n'importe quel ordinateur de l'université est transformé de fait en bibliothèque virtuelle ayant accès à l'ensemble de la documentation, dans les bureaux des enseignants, dans les salles informatiques en libre accès et, bien sûr, dans les bibliothèques (au total 500 postes dont 60 pour les bibliothèques). Du point de vue des horaires, l'accès devient possible avant ou après la fermeture des établissements.

La première étape pour inciter les utilisateurs à se connecter a été de constituer des corpus documentaires suffisamment étoffés. Le pourcentage des crédits accordés à la documentation numérique a donc très rapidement augmenté pour atteindre, en 2002, 20 % du total des dépenses (soit environ 70 000 euros). Cet effort n'a été possible que par l'adhésion à des consortiums d'achat tel Couperin² et grâce aux subventions conséquentes du ministère pour l'achat de documentation numérique. Périodiques

1. <http://www.bu.univ-ubs.fr>

2. Iris Reibel, « La création d'un consortium de bibliothèques universitaires », *BBF*, 2000, t. 45, n° 2.

Conservateur de bibliothèque, **Stéphane Lanoë** est diplômé de l'École supérieure de commerce de Paris. Il a été chef de projet informatique et responsable de la médiathèque Fellini à la bibliothèque municipale de Montpellier. Il est actuellement responsable du site de Vannes, au SCD de l'université de Bretagne-Sud.

électroniques, bases de données, dictionnaires et textes numérisés, l'augmentation quantitative de l'offre documentaire qui a résulté de ces achats a paru d'autant plus importante aux utilisateurs que l'on parlait de peu du fait de la jeunesse de l'université. Pour exemple, le nombre d'abonnements est passé de 500 titres papier à plus de 3 000 avec les périodiques électroniques accessibles en texte intégral.

Parallèlement aux acquisitions, s'est mise en place la production de documents numériques à l'intérieur du Service commun de la documentation, dans le but de compléter l'offre généraliste par ce que l'on pourrait nommer de la documentation d'intérêt local. Les sujets d'examen proposés aux étudiants de l'université de Bretagne Sud ont ainsi été numérisés, indexés et mis en ligne, permettant l'accès par diplôme à un historique de plusieurs milliers d'annales.

D'autres opérations en cours permettent d'envisager de façon significative l'augmentation de l'offre par l'intermédiaire de projets coopératifs : numérisation de la presse ancienne du Morbihan (à terme, 180 périodiques constituant plusieurs dizaines de milliers de pages), et dossiers thématiques multimédias sous l'égide de la Cobb, Agence de coopération des bibliothèques et centres de documentation en Bretagne³ : le premier dossier porte sur « la vie maritime en Bretagne », et sera bientôt accessible sur le site Britalis⁴. Enfin, deux projets restent à réaliser à court terme avec l'université : la numérisation des thèses et la réalisation d'un module d'apprentissage à distance des tech-

niques documentaires, transposition sur une plate-forme accessible à distance de la trentaine d'heures dispensées aujourd'hui en présentiel par les membres du service, dans le cadre d'une maîtrise sciences de l'information et de la documentation.

En dehors des documents numériques, un certain nombre de services accessibles à distance concernent l'accès au catalogue de la bibliothèque. Situé lui aussi sur notre serveur Internet, il permet l'interrogation de la base commune aux différents partenaires du service commun de la documentation (bibliothèques universitaires, mais aussi instituts universitaires de technologie et quelques laboratoires de recherche). L'interrogation usuelle est complétée par des fonctionnalités souvent nommées « services associés », comme par exemple la possibilité de consulter son compte lecteur ou bien les nouvelles acquisitions en sélectionnant son domaine d'intérêt (pour exemple : histoire médiévale, gestion des ressources humaines, science de la vie, méthodes de langue, etc.). Notre catalogue fait aussi partie du serveur régional Z39.50 Britalis cité plus haut, sur lequel on peut interroger en un seul écran toutes les bases des différents services communs de la documentation bretons (université de Bretagne Sud, Rennes 1 et 2), mais aussi des grandes bibliothèques municipales (Brest) et des centres de documentation spécialisés.

Formation des utilisateurs

Toutes ces possibilités de consultation ont été enrichies par une volonté de former les utilisateurs, de recueillir leurs avis sur les nouveautés mises en place par le service et de leur « poster » le plus d'informations possible.

Avec l'ouverture des deux nouvelles bibliothèques à Vannes et Lorient en 2002, la création de deux salles de formation a permis de lancer un véritable programme d'apprentissage de

la recherche documentaire. Le contenu de ces formations va désormais de la présentation rapide des outils proposés (2 à 3 heures pour les premiers cycles) jusqu'à l'exploitation approfondie des ressources documentaires spécialisées dans le cadre d'une recherche thématique pour la présentation d'exposés ou de travaux de recherche (de la licence à l'école doctorale). Dans ce dernier cas, une dizaine d'heures de cours sont incluses dans le cursus des étudiants et préparées en collaboration avec leurs enseignants (communication des sujets aux formateurs de la bibliothèque avant les sessions pour anticiper les recherches). À chaque fois que cela était possible, les textes reprenant les cours dispensés par les membres du service (recherche d'information, édition électronique, rédaction de rapports de stage, etc.) ont été mis en ligne⁵.

Dans le même ordre d'idée, de nombreux guides d'utilisation des ressources électroniques ont été formalisés, puis mis sur le site web pour permettre à chacun de disposer d'une aide en ligne immédiatement disponible au moment de la consultation de la source sélectionnée. Ces outils d'autoformation vont du simple résumé de quelques lignes pour préciser le contenu de la ressource, à des listes thématiques et alphabétiques de périodiques électroniques pour permettre aux utilisateurs de trouver rapidement ce qui les intéresse, ainsi qu'à l'écriture complète d'un guide de connexion avec exemple de recherche (guide qui est quelquefois fourni par l'éditeur de la ressource, mais qui, bien souvent, n'existe pas, ou alors pas en français).

Enquêtes et statistiques

Une autre partie du travail d'appropriation de la documentation électronique a consisté à mesurer quantitativement et qualitativement

3. Christian Rogel, « Vers un portail documentaire régional ? », *Revue de l'ABF, Bibliothèque(s)*, oct. 2002, n° 4.

4. <http://www.britalis.org>

5. <http://www.bu.univ-ubs.fr/SCDcours.html>

CONCILIER ACCÈS À DISTANCE ET PERSONNALISATION DU SERVICE

son utilisation. Un des grands avantages des ressources numérisées provient de l'existence de statistiques de consultation extrêmement précises puisqu'elles permettent de savoir quelle source est utilisée, par qui et pendant combien de temps.

D'un point de vue général, notre site web reçoit chaque jour de la semaine environ cinq à six cents visites, ce qui correspond à peu près à la moitié des visites dans les bibliothèques

physiques. Pour les ressources elles-mêmes, certains éditeurs proposent leur propre système de statistiques. Si elles sont parfois difficiles à interpréter (notamment parce qu'elles n'utilisent pas les mêmes termes ni les mêmes critères), elles permettent cependant d'avoir une idée de l'utilisation des sources et aussi de son évolution, paramètre intéressant à considérer pour évaluer l'impact d'une politique de communication ou de formation.

Un des grands avantages
des ressources numérisées
provient de l'existence
de statistiques
de consultation
extrêmement précises
puisqu'elles permettent
de savoir quelle source
est utilisée, par qui
et pendant
combien de temps

Diffusion sélective d'informations

La dernière partie de notre programme a été d'utiliser tous les moyens pour communiquer auprès des étudiants et enseignants, notamment en utilisant le mode *push* et la diffusion sélective d'informations. L'existence d'annuaires d'élèves (LDAP⁷) et de membres de laboratoires, ainsi que la formalisation d'alias, a permis l'envoi rapide de messages électroniques touchant à la fois un grand nombre de personnes, mais aussi seulement ceux qui étaient vraiment intéressés par les contenus envoyés. La première utilisation a été d'avertir chaque fois qu'une nouvelle ressource était mise à disposition de la communauté, car le fait de l'indiquer dans la rubrique nouveauté du site web n'était pas considéré comme suffisant. Notre logiciel de gestion de bibliothèque étant prévu à cet effet, nous avons aussi commencé à utiliser l'envoi systématique de messages pour annoncer les retards dans le prêt des ouvrages, alerter ceux qui l'avaient demandé sur la mise à disposition à la bibliothèque d'un document réservé, et enfin automatiser un système trimestriel d'annonces d'achats récents de documents pouvant intéresser tel ou tel groupe d'utilisateurs (les livres

sur la documentation pour la maîtrise de sciences de l'information, les livres de niveau recherche en informatique pour un laboratoire travaillant sur l'interaction homme-machine...).

Ce faisant, nous n'avons fait que copier la démarche mise en place notamment par les fournisseurs de journaux électroniques, qui autorisent la création de comptes personnalisés sur lesquels chaque utilisateur peut recevoir, par messagerie électronique, un nombre illimité d'alertes sur les nouvelles parutions sélectionnées en fonction d'un titre de périodique ou bien d'un mot clef définissant l'article.

Mutation du travail

Ces évolutions ne peuvent pas être sans conséquence sur le travail interne de la bibliothèque. On assiste ainsi à un basculement des tâches traditionnelles comme le catalogage vers des activités liées aux ressources électroniques telles que la formation des utilisateurs ou la réalisation de guides d'utilisation. Ceci est facilité par la proportion très importante de notices récupérées (entrée dans le Système universitaire de documentation - Sudoc - début 2002). Mais le problème se pose alors d'une redéfinition du métier qui ne correspond pas forcément aux désirs ou aux compétences des personnels en place. L'activité de formation implique notamment une mise en avant de sa personne et des aptitudes pédagogiques, qualités qui ont peu de rapports avec celles nécessaires à l'activité de catalogage, moins exposée. Certains auront envie de sauter le pas, mais la remise en cause que cela implique nécessitera de toute façon un accompagnement par l'intermédiaire de formations internes.

Depuis plusieurs années, le Service commun de la documentation a donc essayé de permettre à chacun de ses membres de se former à l'évolution des nouvelles technologies documentaires. En dehors des forma-

Pour compléter cette approche, deux enquêtes ont été réalisées auprès des utilisateurs en utilisant la messagerie électronique, la première sur l'utilisation des ressources électroniques achetées par le service commun de la documentation, et la seconde sur les demandes d'abonne-

6. <http://www.bu.univ-ubs.fr/SCDPresentation.html>

7. LDAP : Lightweight Directory Access Protocol, protocole d'accès à un annuaire, est devenu le standard des annuaires électroniques.

tions dispensées par le fournisseur du logiciel de gestion de bibliothèque, les salles de formation des nouvelles bibliothèques sont utilisées en interne pour des sujets comme l'initiation à la bureautique, l'utilisation des

Les utilisateurs se permettent d'en dire plus sur ce qu'ils pensent par l'intermédiaire d'un courrier électronique que par oral

ressources électroniques achetées par le service, la numérisation de documents, ou la création de sites Internet. Le fait d'organiser la formation sur place en utilisant des formateurs qui font partie du service permet à la fois souplesse, gain de temps et économies de déplacement.

Parallèlement, est apparue la nécessité de créer un site web propre au service, où chacun peut retrouver à tout moment les procédures, comptes rendus et autres guides nécessaires au travail de chacun⁸. Ces archives (à ce jour plus d'une centaine de fichiers) sont particulièrement utiles aux nouveaux collègues qui arrivent dans un service dont ils ne connaissent rien. Elles permettent une transmission du savoir-faire et de l'historique de la bibliothèque, et rapprochent un peu les sites de Vannes et de Lorient, dont l'éloignement pose fatalement des problèmes importants de mise en commun des pratiques.

Mais, parfois, l'évolution est telle qu'elle ne permet pas au personnel en place de tout faire, et implique d'aller chercher les compétences ailleurs. C'est dans ce cadre qu'un recrutement de personnel informati-

cien de catégorie A, en l'an 2000, a permis la structuration du système informatique à travers les questions de sécurité et d'autorisation d'accès, de sauvegarde, de maintenance des postes, d'évolution des services et de programmation dans des langages évolués. L'autre piste est bien évidemment le travail en réseau avec d'autres organismes documentaires : en dehors des partenaires déjà évoqués (Sudoc, Britalis, Couperin), on peut noter la participation à une association d'utilisateurs de notre logiciel de bibliothèque (souvent aussi efficace que le service maintenance de la société qui le fournit) et l'adhésion à CD-Rap, association de bibliothèques assurant le dépouillement d'articles de périodiques. Ces réseaux nous sont d'autant plus nécessaires que la modicité de l'effectif global du service (25 personnes à ce jour) nous oblige à travailler avec d'autres pour offrir à nos utilisateurs un service équivalent à celui de structures plus conséquentes en termes de moyens ou de collections.

Un rapport aux utilisateurs différent

Deuxième conséquence de toute cette activité qui échappe au lieu bibliothèque, notre rapport aux utilisateurs évolue, en premier chef parce que certaines recherches se font sans qu'il y ait contact visuel avec le personnel du service. Pour y remédier, les photos des membres du personnel ont été placées sur le site, mais c'est surtout la communication par messagerie électronique qui offre des nouveaux moyens d'échanges. Pour le bibliothécaire qui envoie en quelques secondes un message à plusieurs centaines de personnes, il y a un côté grisant d'imaginer toucher et intéresser les utilisateurs en quelques clics, même si l'on sait que tous ne liront pas les messages ou ne les liront que d'un oeil distrait.

Les réponses que l'on obtient à nos sollicitations sont intéressantes

parce qu'on a l'impression que les utilisateurs se permettent d'en dire plus sur ce qu'ils pensent par l'intermédiaire d'un courrier électronique que par oral. Cela vaut d'ailleurs dans les deux sens, pour les félicitations et pour les critiques. Les messages peuvent ainsi varier du « *Ça marche et c'est GÉNIAL !!! Merci infiniment* » ou « *Un grand bravo pour vos efforts et votre efficacité* », jusqu'à « *Je ne suis pas sûr que ces achats répondent à un besoin prioritaire* », ou bien, dans le cas de rappel pour cause de prêt en retard, « *Les ouvrages dont vous parlez sont nécessaires à mes cours. [...] De fait, je les conserve jusqu'à la fin de l'année* », ou encore « *Je n'apprécie absolument pas ce genre de plaisanterie* ». Toutes ces informations qui remontent permettent d'avoir une idée plus précise des attentes et comportements de nos utilisateurs, d'autant plus qu'il est possible de transférer un message électronique pour le porter à la connaissance d'autres membres du personnel et en discuter ensuite.

La deuxième modification du lien à nos lecteurs provient du fait que les personnes qui utilisent le site web de la bibliothèque peuvent ne pas faire partie de la communauté universitaire, *a priori* notre public cible. Cela ne concerne qu'une partie de la documentation, puisque l'essentiel des ressources électroniques est acheté avec une licence intranet pour une consultation réservée aux ordinateurs de l'université par un système de reconnaissance d'adresses IP. Mais les documents produits par le service, comme par exemple les guides d'utilisation, les textes des cours dispensés par le personnel ou bien la documentation professionnelle (comptes rendus, procédures informatiques, organisation du travail...) sont en accès libre sur Internet, et peuvent être consultés par des personnes qui n'appartiennent pas à l'université. Les statistiques de consultation du site Internet indiquent ainsi un certain nombre de visites françaises provenant d'autres universités ou col-

8. <http://www.bu.univ-ubs.fr/presentation/SCDpresinfoprof.html>

CONCILIER ACCÈS À DISTANCE ET PERSONNALISATION DU SERVICE

lectivités locales, mais aussi internationales (essentiellement États-Unis, Suisse, Allemagne, Canada...), sans que l'on sache vraiment si les internautes se connectent au hasard ou bien s'ils trouvent des documents qui les intéressent.

Anticipations

Ces modifications dans le travail et la relation avec les utilisateurs amènent à se poser des questions sur l'avenir de l'activité bibliothèque si ces tendances se confirmaient.

Personnellement, en tant que professionnel mais aussi utilisateur, je rêve d'un endroit où les attentes et les centres d'intérêt de chacun puissent trouver une réponse individuelle. Aujourd'hui, les nouvelles technologies permettent déjà de répondre rapidement, à moindre coût et à distance aux attentes que chaque lecteur pourrait exprimer.

Pourquoi ne pas imaginer que chacun puisse, dès son inscription, indiquer les thèmes ou les documents qui l'intéressent particulièrement et se voir adresser, suivant une périodicité à sa convenance, des informations régulières sur les nouvelles acquisitions, bibliographies, signets, annonces d'exposition, références d'articles numériques, documents multimédias numérisés... par l'intermédiaire de la messagerie. Paradoxalement, les services à distance permettraient ainsi de rapprocher le personnel de son public en personnalisant l'offre de l'établissement, en ouvrant la porte au dialogue, et en in-

citant les utilisateurs (et ceux qui ne le sont pas encore) à venir à la bibliothèque.

Malheureusement, comme l'a écrit Dominique Arot à propos des bibliothèques publiques⁹, « *trop peu d'établissements encore ont pu constituer une offre qui réponde aux exigences du service public telles qu'elles pourraient être incarnées par la création de véritables bibliothèques numériques* ». Le risque est alors de voir se

Si le futur nous permet
de devenir le bibliothécaire
personnel de chacun,
à nous de saisir
cette chance avant
que d'autres ne le fassent
avec des considérations
certainement moins
humanistes

développer les services commerciaux qui répondraient à une demande non prise en compte par les bibliothèques. Dans un de ses derniers films, *A.I., intelligence artifi-*

*cielle*¹⁰, Steven Spielberg fait intervenir une image de ce qui pourrait bien devenir le futur des services documentaires, le Docteur Sais-tout, qui se qualifie lui-même de « *fast-food de la pensée servie 24 h sur 24 sur 40 000 points de vente* ». Après de longues recherches infructueuses, David Pinocchio, le robot qui voulait être transformé en petit garçon, lui demande : « *Dites-moi tout sur la fée bleue*. » Et l'ordinateur de lui répondre de façon très complète en allant interroger de multiples bases de données littéraires et scientifiques et documents multimédias, mais en lui précisant bien auparavant : « *Questionnez-moi, mais payez le prix*. »

La littérature de science-fiction nous propose d'autres modèles, à l'image de Jane, l'étrange compagne bien séduisante qu'Orson Scott Card donne à son héros Ender¹¹. À la fois immatérielle mais toujours présente, Jane répond à toutes les questions d'Ender par l'intermédiaire d'un implant situé à l'intérieur même de son oreille. « *Elle parlait toutes les langues introduites dans les ordinateurs, et avait lu tous les livres de toutes les bibliothèques de toutes les planètes*. » Si le futur nous permet de devenir le bibliothécaire personnel de chacun, à nous de saisir cette chance avant que d'autres ne le fassent avec des considérations certainement moins humanistes.

Février 2002

9. Conseil supérieur des bibliothèques, *Rapport d'activité du secrétaire général 2000-2001*, en ligne à partir du site de l'Ensib : <http://www.ensib.fr>

10. Steven Spielberg, *A.I., intelligence artificielle*, Warner Bros/DreamWorks Pictures, 2001.

11. Orson Scott Card, *La voix des morts*, Nouvelles éditions Opta, 1987.