Au service des étudiants

Regards européens

Vis-à-vis des étudiants, l'université est fondamentalement prescriptrice, et les études menées auprès de ces mêmes étudiants montrent à quel point leurs demandes s'inscrivent dans le droit fil des exigences professorales. Mais les évolutions pédagogiques conduisent de plus en plus à encourager l'autonomie étudiante. Comment les bibliothèques universitaires abordent-elles ce passage de la prescription à l'autonomie ?

Daisy McAdam

Bernard Naylor

Lluïsa Nuñez

La question n'est pas simple, car elle se complique des innovations technologiques qui bouleversent l'enseignement supérieur. En même temps, les possibilités offertes par le numérique ouvrent des pistes pour des services nouveaux et originaux, en pleine élaboration. Alors que la documentation imprimée peinait à rencontrer les besoins des masses d'étudiants, tous avides des mêmes textes, l'électronique laisse apparaître l'espoir d'une offre adaptée à de très nombreux interlocuteurs.

Mais cette composante technologique ne résout pas à elle seule la tension entre offre et demande. Si la multiplication des accès aux textes numériques règle la question de la disponibilité documentaire - sous réserve de conformité au droit d'auteur -, elle laisse pendant cette autre question de l'assistance à l'apprentissage, fût-ce l'apprentissage de l'autonomie dans la recherche et dans l'organisation de sa documentation. Des efforts en ce sens laissent une grande place à l'innovation. En proposant au lecteur les réflexions tirées des expériences conduites à Genève, Southampton et Barcelone, le BBF espère montrer combien cette problématique a une vitalité qui existe bien au-delà de l'Hexagone.

À l'examen des services innovants mis en place, on constate un

certain nombre d'éléments communs à ces expériences, malgré les distances qui séparent nos témoins. Tout d'abord, les processus mis en place révèlent l'océan des besoins réels des étudiants, et aussi leur pressante demande que ces besoins soient pris en compte : la réalité sociale d'une population de plus en plus obligée d'occuper un emploi pendant ses études, l'exigence d'une efficacité de ces études, obligent à beaucoup d'imagination. Ensuite, on remarque que toutes les solutions convergent vers une association étroite des bibliothécaires et des enseignants, leur mise en synergie étant une nécessité pour espérer quelque succès : pédagogie et documentation vont de pair, et cela est d'autant plus vrai que c'est l'autonomie de l'étudiant qui est recherchée. Enfin, les bibliothèques sont conduites à développer fortement leurs services et compétences dans des domaines non strictement documentaires, qu'il s'agisse par exemple de la mise en forme de cours, ou de l'exploitation de salles de formation. Bref, à l'offre pure d'une documentation prescrite se substitue un équilibre complexe entre une offre nouvelle et une demande révélée. •*

* Voir sur ce point le dossier « La formation des usagers », BBF, 1999, n° 1.

LA PERMANENCE DU CHANGEMENT

La bibliothèque des sciences économiques et sociales de l'université de Genève

"Libraries are not made ; they grow."

Augustine Birrell (1850-1933)

Daisy McAdam

Bibliothèque de la faculté des sciences économiques et sociales de l'université de Genève

Daisy.McAdam@ses.unige.ch

Daisy McAdam est directrice de la bibliothèque de la faculté des sciences économiques et sociales de l'université de Genève. Elle est titulaire d'un diplôme en administration publique de l'université de Genève et d'un diplôme de bibliothécaire de l'Institut d'études sociales de Genève. Elle a publié plusieurs articles sur l'évolution de la profession.

Au carrefour de l'offre et de la demande, la position d'une bibliothèque universitaire a au moins l'avantage de jouer sur la proximité et d'agir sur un public plus ou moins captif. C'est le cas de notre bibliothèque qui est une bibliothèque centralisée de faculté.

Le public

La spécificité de notre bibliothèque réside dans la palette très large de ses utilisateurs (étudiants, professeurs, chercheurs, professionnels en formation continue, assistants, lecteurs externes) qui, tout en

ayant chacun des besoins différents, participent tous de la politique générale d'offre documentaire proposée par nos services.

Les étudiants du 1^{er} cycle, encore très scolaires, de la génération « zapping », veulent tout, tout de suite. Ceux des 2^e et 3^e cycles, MBA (Masters of Business Administration), enseignants et chercheurs, en contact souvent étroit avec les universités américaines, ont des exigences très

précises quant aux nouvelles technologies documentaires. Les lecteurs externes, ouverture sur la cité oblige, cherchent des documents très variés liés à leurs activités professionnelles. Plusieurs grandes questions se posent alors à nous :

- Comment servir la masse d'étudiants de manière efficace et participer à la réussite de leurs études ?
- Faut-il distribuer l'information documentaire à la demande ou former les utilisateurs à la recherche documentaire ?
- Comment préparer efficacement ces différents publics à la société de l'information ?

Bref, comme tous les professionnels de l'information, nous sommes confrontés à deux voies : la première offre la solution de la facilité, tandis que la seconde ouvre des perspectives illimitées et représente l'aventure que peut vivre chaque équipe dynamique.

Il faut alors apprendre à s'adapter continuellement, rester à l'écoute des besoins et répondre efficacement à la demande, en rendant la documentation imprimée et électronique facilement accessible pour assurer la meilleure exploitation de toutes les ressources disponibles.

L'identification de la demande

La bibliothèque de la faculté des sciences économiques et sociales de l'université de Genève a eu la chance d'être confrontée, en 1992, à un déménagement dans de nouveaux locaux qui nous a amenés à redéfinir les besoins de nos utilisateurs sur la base d'enquêtes et de questionnaires.

Nous étions conscients du problème de la sous-exploitation des ressources documentaires et de la dissémination des informations, mais également sensibles à la notion de valeur ajoutée

à prendre en compte dans la mise sur pied de nouveaux services.

Après de nombreuses lectures professionnelles et plusieurs visites de bibliothèques, principalement aux

États-Unis, nous avons pris conscience de l'incontournable nécessité de créer un véritable service de référence (« Reference Desk »). Nous avons ensuite progressé dans l'accomplissement de cet objectif en évaluant par étapes successives selon un plan stratégique : identification des besoins, analyse de l'existant, définition de la mission, élaboration d'une politique de référence, construction de l'espace, mise en œuvre.

Nous avons d'abord effectué un inventaire des ouvrages de référence et établi une demande de budget pour combler les lacunes et rafraîchir la collection. En 1991, sur la base de questionnaires, entretiens et observations directes, fut brossé le profil de nos utilisateurs placés au centre de nos préoccupations professionnelles par l'actuelle responsable du service de référence¹.

Après le déménagement dans le nouveau bâtiment d'Uni Mail, fruit d'une longue collaboration avec les architectes, nous sommes entrés dans une phase d'adaptation. Le service de référence est alors devenu véritablement opérationnel et apprécié de tous les publics, avec ses 4 500 volumes régulièrement désherbés.

Nous avons ensuite entrepris, en 1994, par le biais de questionnaires et d'entretiens, l'évaluation et l'étude² de l'intérêt porté à la bibliothèque par les utilisateurs et les non-utilisateurs. Le taux de satisfaction était de 63 %.

La principale revendication concernait les heures d'ouverture, qu'il fallait pouvoir augmenter. En 1995, nous avons fait plusieurs petites enquêtes pour mesurer l'impact de nos guides documentaires ainsi qu'un bilan de satisfaction au niveau de l'architecture et de l'aménagement, en vue de préparer l'agrandissement de la bibliothèque prévu par les architectes.

En 1998, nous avons évalué l'utilisation effective de nos ressources périodiques en vue d'un éventuel plan de désabonnement et d'évolution de la collection. En 1999, un groupe de travail a élaboré de manière très professionnelle une étude des besoins³ en recherche et fourniture électroniques de documents auprès des enseignants et chercheurs de la faculté. Cette étude a débouché sur la mise à disposition de nos utilisateurs d'environ 500 titres de périodiques en ligne consultables sur nos pages web.

L'offre documentaire

Un bilan de l'évolution de l'offre documentaire ces dix dernières années permet de constater une continue remise en question, une adaptation des compétences et une évolution des connaissances de la part des professionnels. Une bibliothèque qui « grandit », c'est toute une équipe en marche.

Pour les recherches documentaires « à la demande » sur bases de données commerciales en ligne, nous disposons depuis 1987 du service

1. Marinette Gilardi-Monnier, *À la recherche du lecteur méconnu : un regard sur les utilisateurs de la bibliothèque de la faculté des sciences économiques et sociales de l'université de Genève*, Université de Genève, 1991.

2. Emmanuelle Benzieng, Valérie Fluckiger, *Évaluation de l'exploitation des ressources documentaires : rapport de l'enquête*, Université de Genève, 1994.

3. Joëlle Angeloz, Isabelle Maurer, Renato Scariati, *Études des besoins en recherche et fourniture électroniques de documents auprès des enseignants et chercheurs de la faculté SES : rapport*, Université de Genève, 1999.

UNIVERSITÉ DE GENÈVE

Faculté des sciences économiques
et sociales
Bibliothèque

FICHE TECHNIQUE

Adresse

UNIMAIL – 40, boulevard du Pont-d'Arve
1211 GENÈVE 4

Site internet

<http://www.unige.ch/biblio/ses/>

Partenaire RERO

(Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale)

Catalogue collectif : 2,7 millions de notices
<http://www.rero.ch/eroweb/menu.html>

Surface disponible

3600 m² sur 2 niveaux

Places de travail

520 places

Fonds documentaire

Nombre de volumes : 120 000 volumes
Ouvrages de référence : 4 500 volumes
900 abonnements de périodiques en cours
75 journaux et 50 revues d'actualité

Utilisateurs potentiels

Nombre d'étudiants : 3088 étudiants
Membres du corps enseignant : 400 enseignants
Lecteurs externes : 800 lecteurs externes
Total → environ 4300 personnes

Fréquentation annuelle

1 million d'entrées enregistrées

Taux de pénétration : 62 %

Horaire d'ouverture

Horaire académique : 78 heures / semaine
Horaire des vacances universitaires :
50 heures / semaine

Personnel

21 personnes fixes sur 13,80 postes
6 personnes temporaires sur 3 postes (stagiaires,
emploi temporaire, étudiants)

ÉQUIPEMENT

20 PC de consultation OPAC-VTLS
6 PC de recherche polyvalents (tous usagers)
1 station de travail multimédia
45 PC polyvalents pour étudiants
6 photocopieuses

SERVICES AU PUBLIC

Doc'Info : service de référence documentaire
(26 heures / semaine)
Docline : service de recherche en ligne à la carte
Prêt interbibliothèques :
5000 mouvements / an
Prêt à domicile : 25000 mouvements / an

État au 1.10.2000

« Docline ». Des accès directs aux bases de données sont également offerts aux étudiants au moyen de cédéroms (monopostes, puis en réseau) ou d'accès web. Depuis longtemps, comme la plupart des bibliothèques, nous organisons des visites et des démonstrations du catalogue en ligne pour faciliter la vie des utilisateurs et des bibliothécaires.

Mais, en ce qui concerne l'offre documentaire, 1992 a été un véritable tournant, avec la mise en œuvre du service de référence « Doc'info » constitué de bibliothécaires spécialisés. Ce service est rapidement devenu le pivot central de l'approche qualitative des utilisateurs et la réponse à un grand nombre de leurs besoins. Il est au centre de la politique de la documentation et œuvre au cœur de l'action documentaire. Il offre une garantie d'écoute et d'assistance à la recherche documentaire. Dans la foulée, une série de guides documentaires ont été élaborés de 1994 à 1997 (*Géodoc, Hisdoc, Écodoc, Poldoc, Sociodoc*). Ils ont été régulièrement réédités et figurent désormais aussi sur nos pages web.

Dès 1996, un cours de deux heures d'initiation à la méthodologie de la recherche documentaire pour les nouveaux étudiants a été inauguré et s'inscrit désormais dans le cursus académique de chaque rentrée.

C'était une première forme de collaboration avec les professeurs, qui cédaient leur chaire à un duo de bibliothécaires. Depuis, la formation des utilisateurs, sous de multiples formes (« sur mesure » à la demande du corps enseignant, spécialisée pour le corps intermédiaire, ciblée sur des outils de recherche tels que les bases de données, etc.), n'a cessé de se développer.

L'année 1996 a vu la création de nos premières pages web. Elles sont constamment mises à jour et proposent aujourd'hui, entre autres, des bases de données et de périodiques accessibles en ligne pour les utilisateurs du campus, l'inventaire des

thèses et des mémoires, une autoformation à l'interrogation des bases de données⁴, Ressource « Plus » (sélection de sites web Pour Les Utilisateurs en Sciences économiques et sociales) avec des liens par disciplines, les nouvelles acquisitions, certains guides thématiques en version HTML (anciens guides documentaires), ainsi que l'accès au catalogue en ligne local et collectif. En 1997, au moment du changement de système informatisé, nous avons mis sur pied un programme d'information direct au moyen d'un stand d'exposition placé à l'entrée de la bibliothèque qui présentait les possibilités du nouveau catalogue en ligne VTLS-RERO sur grand écran.

L'aménagement dans de nouveaux locaux nous a amenés à réfléchir sur l'organisation de la collection et sa distribution dans l'espace disponible. Une signalétique cohérente a permis une orientation efficace. Le premier niveau est entièrement consacré aux secteurs de référence (service de référence, ouvrages de référence, références de semestre, références rapides, périodiques et zone d'actualité), et le deuxième niveau est occupé par la collection en prêt (monographies, brochures, thèses, mémoires). Avec ses 520 places de

4. <http://www.unige.ch/biblio/ses/bdd/>

travail et ses 78 heures d'ouverture hebdomadaire, la bibliothèque est devenue incontournable pour les étudiants ; elle est aussi devenue un lieu de rassemblement. Les étudiants disposent d'un cyberspace de 45 PC intégré à la bibliothèque et de 6 photocopieuses. Récemment, en vue du développement de la formation des utilisateurs, nous avons doté notre salle de formation (24 places) d'un écran géant à haute résolution.

Le poumon de l'université

La société de l'information agit comme un détonateur. Dans cette société, le bibliothécaire, en tant que gestionnaire de l'information documentaire, est de toute manière interpellé. Il doit donc apprendre à se

profiler comme un acteur à part entière en assistant les professeurs dans l'accomplissement de la mission de l'université. En sciences humaines, la bibliothèque représente le laboratoire ou, comme l'a relevé le Professeur Beat Bürgenmeier, doyen de la faculté, le « poumon de l'université ».

Après avoir réussi l'intégration de la bibliothèque dans sa faculté, le terrain semble assez favorable à une redéfinition des rôles du bibliothécaire, qui évolue vers un véritable partenariat de complémentarité. Le bibliothécaire devient un expert en information électronique comme le prouvent les nombreux projets en cours (thèses électroniques, « cyberdocument », sites Internet de qualité, campus virtuel). Il évolue simplement avec son temps en jouant son rôle d'acteur de la société de l'infor-

mation sur la partition de la pertinence.

Évoluer professionnellement en adaptant son savoir-être et son savoir-faire et transmettre les nouvelles compétences acquises au moyen d'un programme de formation progressive sont les orientations résolument prises par notre bibliothèque. Elle est désormais bien intégrée à sa faculté et joue pleinement son rôle de médiateur et de formateur en information documentaire. Un seul hiatus : elle semble avoir atteint le seuil limite en emploi du temps de son personnel. De plus en plus sollicitée - n'est-ce pas là la rançon du succès ? - elle a de la peine à faire face à de nouveaux projets. Désormais, le changement semble être devenu permanent.

Novembre 2000

LA NOUVELLE DONNE DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES AU ROYAUME-UNI

Bernard Naylor

Bibliothèque de l'université
de Southampton
bn@soton.ac.uk

Bernard Naylor, après avoir commencé sa carrière à Londres, d'abord à l'*Institute of Latin American Studies*, puis à la bibliothèque de l'université de Londres, l'a terminée en décembre 2000 à la direction de la bibliothèque de l'université de Southampton. Il a collaboré notamment à la rédaction de l'ouvrage *Collection Management in Academic Libraries* (Gower).

La cohérence a toujours été l'un des maîtres mots du travail des bibliothèques. Outil fondamental, le catalogue ne sert efficacement l'usage auquel il est destiné que dans la mesure où il reflète ce souci de cohérence dans la continuité, sur des siècles parfois, et en dépit des changements de personnes. Or, depuis quelques années les bibliothèques universitaires du Royaume-Uni vivent au rythme des modifications substantielles apportées à leur organisation.

Il y a à cela trois grandes raisons. Tout d'abord, la masse des documents présentés sous forme électronique est de plus en plus volumineuse, et depuis sept ans ce processus connaît une accélération rapide impulsée par le développement du World Wide

Web. Ensuite, la population étudiante s'est profondément transformée, selon une évolution qui appelle à son tour des changements. Enfin, la politique de l'éducation en vigueur au Royaume-Uni accorde de plus en plus de valeur au contrôle de la qualité de l'enseignement proposé aux étudiants.

Les ressources électroniques

Le rapport Follett¹ (1993) insistait tout particulièrement sur la nécessité de procéder à la numérisation des collections de bibliothèque, alors

1. Joint Funding Councils' Libraries Review Group (rapport), Bristol, HEFCE, 1993. Cf. également : Derek Law, « Les bibliothèques universitaires britanniques et le rapport Follett », *BBF*, 1996, n° 2, p. 58-61.

* Traduit de l'anglais par Oristelle Bonis.

pourtant qu'à l'époque de sa publication il ne pouvait prendre en compte les effets annoncés du World Wide Web, puisque le réseau des réseaux n'était pas encore opérationnel.

Le programme de développement eLib a été engagé à la suite des recommandations énoncées dans ce rapport², financé sur fonds de l'État et étendu au pays tout entier. Il a incité les bibliothèques universitaires à s'engager concrètement dans l'examen des diverses formules envisageables pour offrir à leurs utilisateurs de nouvelles prestations. La mise en place d'eLib permit au personnel des bibliothèques d'acquérir une précieuse expérience, et si la plupart des projets alors engagés n'ont pu être poursuivis faute d'un renouvellement des crédits, quelques-uns se sont traduits par la création de services aujourd'hui pleinement opérationnels.

La quantité de plus en plus considérable de documents à caractère éducatif ou hautement spécialisés qui circulent à l'heure actuelle sur le web a naturellement conduit à modifier l'organisation des tâches dans les bibliothèques universitaires. L'obligation dans laquelle elles se trouvent de travailler en étroite collaboration avec des techniciens spécialisés qui maintiennent les réseaux et le matériel informatique mis à la disposition de leurs utilisateurs est un des corollaires de la mutation en passe de transformer en réalité le concept de « bibliothèque ouverte ».

Il devient presque normal, maintenant, d'attendre de ces établissements qu'ils soient accessibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept ; sur certains points (consultation du catalogue et des revues électroniques), cette exigence est d'ailleurs remplie par des serveurs qui fonctionnent sans requérir la présence du personnel. D'ores et déjà, toutefois, la demande s'étend à

d'autres secteurs, comme nous le verrons plus loin.

Tout en autorisant une incontestable amélioration des services, la technologie électronique implique aussi que les usagers soient formés à son utilisation. Certes, il est toujours plus confortable de se servir des outils que l'on connaît bien, mais il faut aussi reconnaître que la complexité intrinsèque de l'outil informatique ne dépend pas uniquement de sa nouveauté. Le personnel des bibliothèques se voit donc contraint de se consacrer beaucoup plus que par le passé à l'« orientation » du public. À un certain niveau, ce surcroît de travail se manifeste par la multiplication des demandes d'information qui lui sont adressées. Il se répercute également, de façon cette fois plus productive, sur l'augmentation du temps passé par le personnel à apprendre à des groupes d'étudiants comment se servir d'Internet pour accéder à ses ressources documentaires.

La technologie électronique a par ailleurs conduit à repenser fondamentalement le contenu des cursus universitaires. Le rapport Dearing³ (1997) a préparé cette démarche de façon très exhaustive et cohérente, même si l'on peut regretter que ses recommandations n'aient pas toujours été examinées avec l'attention qu'elles auraient méritée.

Plus personne ou presque, cependant, ne conteste qu'en sus des connaissances relatives à telle ou telle discipline universitaire, les étudiants doivent désormais acquérir des « savoirs génériques ». Dans de très nombreux domaines, en effet, la clef de la réussite passe par la capacité à trouver et évaluer l'information, mettre en forme un texte, organiser et exposer des idées en public, se repérer dans le monde éminemment complexe des réseaux informatiques. La responsabilité de l'enseignement de ces savoirs génériques n'a pas

encore, jusqu'à présent, été confiée à un cercle de spécialistes particulier. En attendant, les bibliothécaires doivent donc trouver sur leurs horaires le temps de pallier ce manque, tout en s'acquittant de leurs autres responsabilités.

Les étudiants

La population étudiante du Royaume-Uni a changé. Bien que le pays soit à cet égard quelque peu en retard sur d'autres, l'opinion admet aujourd'hui la nécessité de passer définitivement à l'ère de l'« enseignement supérieur de masse ». L'augmentation significative du nombre des étudiants ne s'est pas pour autant accompagnée d'une hausse en proportion des moyens d'assurer leur formation. Reste que les sommes dépensées par étudiant sont assez élevées en comparaison de ce que l'on observe dans d'autres pays où l'enseignement supérieur s'est effectivement ouvert à toutes les catégories sociales. À cet égard, le faible taux d'échec universitaire enregistré au Royaume-Uni est présenté comme la preuve que, si cher qu'il soit, ce système d'enseignement a un coût incompressible.

Les étudiants que nous côtoyons et accueillons à leur sortie du secondaire payent pour leurs études un prix qui n'a jamais été aussi élevé. Aussi se considèrent-ils comme des « consommateurs » du « produit » (l'enseignement supérieur) que nous leur vendons. Ils sont par conséquent plus exigeants envers nous, et ne se satisfont pas toujours des réponses que nous apportons à leurs aînés. À nous, donc, d'essayer de répondre aux demandes qu'ils nous adressent, qu'il s'agisse du perfectionnement général du service des bibliothèques, de l'extension des horaires d'ouverture, d'une gestion plus performante des collections, de l'amélioration de la communication ou des prestations auxquelles ils ont droit.

À nous également d'équilibrer au mieux ce qu'ils disent vouloir avec ce

2. Pour plus amples informations sur le programme eLib, on peut consulter le site <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib>

3. National Committee of Inquiry into Higher Education, *Higher Education in the Learning Society* (rapport), Londres, HMSO, 1997.

que nous savons pouvoir leur offrir. Nous sommes parfois en mesure de leur proposer des solutions qu'ils n'avaient pas imaginé techniquement possibles ; parfois aussi, leurs réclamations s'avèrent inconciliables avec les contraintes, budgétaires ou autres, que nous devons respecter, celles par exemple que nous impose la législation sur le *copyright*. L'idée qu'ils peuvent toujours s'adresser ailleurs si nos services leur paraissent insuffisants n'a pas encore vraiment pris corps, mais cette éventualité se précise de mois en mois.

L'ouverture au plus grand nombre du système d'enseignement supérieur a notamment pour conséquence d'amener dans les universités une population plus atypique, constituée de personnes qui mènent leurs études de front avec une autre activité, soit qu'elles travaillent dans la journée, soit qu'elles aient des enfants à charge et ne puissent se libérer qu'en soirée pour leurs études. Or, la façon dont nos services sont organisés correspond en fait à une situation où les étudiants poursuivent leurs études à plein temps et participent pleinement à la vie de l'université. Tous ceux qui ne peuvent la fréquenter qu'à raison de deux ou trois fois par semaine, et ce uniquement le soir ou le week-end (périodes où le personnel de la bibliothèque est en nombre notablement réduit) modifient complètement la donne à laquelle nous étions habitués, mais les exigences qu'ils expriment sont tout ce qu'il y a de légitime dans le contexte du XXI^e siècle. Nous sommes prêts à examiner attentivement leurs *desiderata* et à mettre en place des services précisément adaptés à leur situation.

Enfin, décidée à tirer pleinement parti des potentialités de la technologie, l'université envisage de mettre le savoir de ses spécialistes à la disposition d'une population beaucoup plus large. Les établissements qui assurent son financement ont lancé à l'initiative du gouvernement un projet d'« université virtuelle » (« *e-uni-*

versity ») ouverte à des étudiants qui pourraient fort bien ne jamais mettre les pieds dans les locaux de l'institution qui leur dispense l'enseignement et valide éventuellement les diplômes le sanctionnant.

En collaboration avec huit autres universités (quatre du Royaume-Uni et quatre des États-Unis), l'université de Southampton travaille à l'élaboration d'un « Réseau universitaire mondial » (Worldwide University Network), qui, à terme, est bien sûr destiné à s'étendre. L'enseignement passera essentiellement par Internet, mais les étudiants seront rattachés aux universités locales parties prenantes du réseau. Quant à la forme que prendra le soutien que peuvent leur apporter les bibliothèques, la question est encore à l'étude.

Le contrôle de la qualité

La nécessité de protéger l'université de l'ingérence politique de son principal bailleur de fonds (le gouvernement) fut longtemps un des principes de base des instances responsables de l'organisation de l'enseignement supérieur en Grande-Bretagne. Depuis une vingtaine d'années maintenant, le gouvernement s'estime cependant de plus en plus fondé à exiger une évaluation de la qualité de l'enseignement prodigué par les universités afin de justifier les investissements engagés.

Les contrôles effectués en conséquence se font discipline par discipline, sous la responsabilité d'équipes de spécialistes qui se rendent dans les universités pour évaluer le contenu des cours dans une matière donnée. Aujourd'hui, ces inspecteurs s'attachent plus à l'application rigoureuse des méthodes pédagogiques d'enseignement et d'apprentissage qu'à leurs résultats eu égard à la maturation intellectuelle et à la réussite des étudiants.

Les conditions d'utilisation de toutes les ressources, aussi bien documentaires que matérielles (et princi-

palement celles des bibliothèques) sur lesquelles s'étaye l'enseignement, ont, dès le tout début, été prises en compte par ces procédures d'évaluation. Dans l'ensemble, les universités ne voient pas d'un très bon œil cette intrusion dans leurs affaires. Il en va autrement des bibliothèques, qui considèrent au contraire que les visites d'inspection leur évitent, lorsque les budgets doivent être revus à la baisse, d'être relégués trop bas dans la liste des priorités, ou purement et simplement oubliées.

Quotidiennement, donc, les bibliothécaires s'emploient à préparer ces visites afin d'obtenir la meilleure note possible, qui généralement vient s'ajouter à celles attribuées aux différents départements universitaires. Ces efforts ont des effets positifs importants. Ils les amènent à travailler plus étroitement avec le personnel enseignant, car un des points examinés par les inspecteurs est précisément le suivi des relations entre les départements d'enseignement et les services qui sont rattachés à l'université et contribuent de façon essentielle à sa mission. Ils ont également accru le prestige de la bibliothèque. Inspectée à chaque visite disciplinaire, celle-ci s'est désormais affirmée en dépositaire de pratiques et d'expériences qui satisfont aux critères d'évaluation. De plus, les bibliothèques universitaires ont mis en place des procédures leur permettant de prendre en compte les avis émis par leurs utilisateurs quant à la qualité du service qu'ils y trouvent, et d'y répondre de façon adéquate.

Un service public redéfini

Force est d'admettre que ces changements à grande échelle ne se sont pas accompagnés d'une diminution en conséquence des responsabilités qui incombent traditionnellement aux bibliothèques universitaires, et que cette situation est aujourd'hui un facteur de tension considérable. Globalement, les évolutions constatées

ont conduit ces institutions à opérer un rééquilibrage stratégique des fonctions qu'elles assurent auprès de leur public. Elles continuent comme par le passé à assurer les opérations de prêt, à guider et orienter les lecteurs, à les aider dans leurs recherches documentaires. Mais les nouvelles

exigences auxquelles les soumettent l'informatisation, les étudiants et leurs autorités de tutelle les amènent à redéfinir le concept de « service public ».

Il devient de plus en plus évident que, pour remplir efficacement leur mission, les bibliothécaires ne peu-

vent plus se contenter de répondre aux demandes individuelles qui leur sont directement adressées dans les locaux mêmes de la bibliothèque.

Janvier 2001

UN PORTAIL D'INNOVATION PÉDAGOGIQUE

Les dossiers électroniques de la bibliothèque de l'université de Barcelone

Lluïsa Nuñez

Biblioteca de la Universitat
de Barcelona
lluïsa@bib.ub.es

Quand, au début de l'année 1998, quelques professeurs et bibliothécaires ont commencé à expérimenter le web comme moyen de publier des contenus éducatifs, l'université de Barcelone (UB), tout comme les autres universités catalanes, commençait à percevoir les changements qui façonnent l'environnement actuel. Ces changements concernent aussi bien la baisse de la natalité - et donc celle de la population étudiante -, que la diversité des itinéraires dans l'enseignement secondaire après les réformes de 1995, ou encore la compétence, depuis peu, des nouvelles universités publiques et privées, les nouveaux métiers, la pression croissante de la société, l'évaluation de l'enseignement et l'exigence de qualité.

En allant plus loin, on peut dire que les étudiants de l'UB sont confrontés - comme ceux de bien d'autres universités, espagnoles ou européennes - à la même situation pédagogique, à savoir la massification, les cours magistraux et de courte durée, le peu de contacts entre étudiants et enseignants. On note également l'importance des supports photocopiés, le faible usage de la

bibliothèque en tant que source documentaire, mais sa forte utilisation en tant que salle de travail, le faible recours aux nouvelles technologies pour le travail universitaire. En revanche, les étudiants manifestent un fort intérêt pour les technologies en ce qui concerne la communication personnelle et les loisirs (méls, messagerie instantanée, web, *chat-bavardage*, MP3...).

Si les étudiants sont plutôt d'accord avec ces remarques, ils relèvent, entre autres problèmes, que les bibliothèques et les services d'information sont insuffisants et inadaptés ; que les enseignants sont ignorants en matière de nouvelles technologies ; et que, en général, l'information est inadéquate et de peu d'intérêt.

Que les technologies de l'information soient devenues incontournables dans la formation de futurs professionnels ne fait aucun doute pour les enseignants et les chercheurs. Que nous ne soyons pas préparés pour donner ces formations est une opinion qui revient avec force dans les réunions et séminaires d'enseignants. Et si ces deux idées figurent le plus souvent dans les discours des politiques, elles ne se traduisent pas toujours par des actions qui pourraient contribuer à améliorer sérieusement la situation.

Lluïsa Nuñez, bibliothécaire à la bibliothèque de l'université de Barcelone, enseigne également les sciences de l'information à cette université. Outre plusieurs articles, elle a publié un ouvrage sur les métadonnées.

* Traduit de l'espagnol par Marie-Annick Bernard.

Il est vrai que très peu d'universités peuvent se permettre de mettre en place le programme de formation tout à la fois individualisé, progressif, dynamique et permanent dont aurait besoin leur personnel enseignant. Il y a bien quelques solutions intéressantes d'un point de vue technologique, comme, par exemple, les classes et campus virtuels, qui se développent un peu partout avec la participation ou le parrainage de banques, de compagnies téléphoniques ou de groupes éditoriaux, très intéressés à investir le marché éducatif pour s'initier à la commercialisation de l'information électronique. Mais ces aventures aboutissent le plus souvent à créer des produits de laboratoire, de plus ou moins bonne qualité, peu adaptés à la pratique de la majorité des étudiants et enseignants. De plus, ces produits ne constituent plus aujourd'hui un moteur de changement, tel que peut réussir à l'être un bon projet de technologie de l'information, élaboré au sein d'une structure éducative.

Un modèle diamétralement opposé

Le projet mis en place par la bibliothèque en 1999 répond à un modèle diamétralement opposé. Il n'y a pas eu de parrainage éditorial ni bancaire, et il n'y a pas eu non plus de budget extraordinaire, ni de laboratoire de recherche en éducation. On a compté sur l'enthousiasme et la créativité des professeurs et des bibliothécaires et sur le pouvoir du web. Et aussi sur un système d'organisation horizontale, proche des groupes d'utilisateurs.

En réalité, les objectifs initiaux de la bibliothèque étaient de vérifier et d'actualiser les bibliographies recommandées par les enseignants et d'encourager les étudiants à les utiliser. En publiant ces bibliographies sous forme de pages web, on pouvait créer des liens avec les notices du catalogue et mettre en place, par

exemple, un système de réservation pour le prêt. C'est de là qu'est venue l'idée d'améliorer l'accès et l'utilisation de l'information, en numérisant par exemple les lectures recommandées, articles de revues ou chapitres d'ouvrages. Les professeurs eux-mêmes proposèrent d'autres documents à numériser et éditer : images extraites d'atlas d'anatomie, de diapositives d'art, de microscope électronique, de techniques chromatographiques, de tables de données

numériques, astronomiques, de tables de logarithmes, de cartes, de feuilles de calcul, d'archives du son avec des fragments musicaux, des séries d'exercices, et des simulations en langage Java.

Un hôtel de cours virtuels

Bientôt émergea le concept de dossier, conçu comme un espace web, préparé et défini pour que

chaque professeur puisse publier, selon ses critères, les documents utilisés par ses étudiants pendant et en dehors des heures de cours. Pour cela, un dossier est organisé en répertoires et fichiers, avec un espace de communication pour les étudiants et un autre espace pour l'édition et la préparation du dossier. Chaque enseignant peut créer son propre dossier ou le partager avec d'autres.

Pour éditer et tenir à jour un dossier, il n'est pas nécessaire de connaître le langage HTML, ni d'autres techniques, puisqu'on peut publier des documents générés avec la majorité des applications bureautiques. Bien que l'environnement web constitue à lui seul un excellent facteur de motivation pour s'y mettre : « Comment puis-je mettre une bannière de couleur sur la page de mon dossier ? », « Mes étudiants préfèrent les séries de format Jpeg aux présentations Powerpoint, savez-vous comment je peux les convertir ? »,

Le projet en quelques chiffres	
Université de Barcelone http://www.ub.es	
Étudiants	70000
Professeurs	4200
Disciplines	57
Cours	3800
Dossiers électroniques http://orbita.bib.ub.es	
Nombre de professeurs éditeurs	650
Nombre de dossiers (total)	3 245
Visites quotidiennes (moyenne)	4 500
Consultation quotidienne de documents (moyenne)	7 500

« Existe-t-il un logiciel pour protéger mes documents de toute modification ? » sont en effet des questions devenues tout à fait habituelles de la part des enseignants utilisateurs.

Dans cet hôtel de cours virtuels, la bibliothèque s'occupe de l'hébergement des documents, de la protection des droits d'auteur, du contrôle d'accès des étudiants et enseignants

depuis leur domicile, et des copies de sauvegarde. On a désigné un bibliothécaire correspondant pour chaque groupe d'utilisateurs, et mis en place des responsables de services : assistants pour la publication des fichiers, assistant pour la création de liens et de fichiers, ainsi que des responsables de produits : administrateur de forum et de courrier électronique, d'espace de chat, éditeur de collections d'images, concepteur d'exercices interactifs. Le système fonctionne sur un serveur IIS, et, pour la première phase, une application spécifique - Eres, de Docutek* -, a été acquise.

En mai 2000, a été mis en place un processus d'évaluation du projet avec les professeurs et étudiants utilisateurs. Des résultats de cette évaluation a surgi l'idée de redéfinir l'application pour mieux l'adapter aux usagers et se doter des moyens de continuer à développer des services. La nouvelle application est écrite en Asp, HTML et JavaScript ; elle fonctionne depuis la rentrée 2000-2001. Aujourd'hui, plus de 650 enseignants ont demandé un code d'accès et disposent d'un dossier.

Depuis février 2000, nous avons sollicité, pour les enseignants, des cours comme « Édition de matériel éducatif sur support numérique », « Traitement de l'image », ou « HTML ». Grâce à une subvention pour la modernisation pédagogique, la bibliothèque a installé des postes pour que les professeurs puissent numériser, éditer et convertir tout en disposant de l'assistance d'un bibliothécaire.

Les clés du succès de ce projet reposent sur la combinaison de deux éléments : une solution technologique et une organisation humaine. D'un côté, nous utilisons la technologie web afin qu'étudiants et enseignants puissent effectuer des échanges d'information dans un langage commun, et pour pouvoir proposer assistance et services à partir d'une unique interface, tandis que le projet s'enrichit grâce à la créativité potentielle de milliers d'auteurs. D'un autre côté, nous mettons l'organisation documentaire au service des nouveaux besoins de l'information et de la communication, collaborant ainsi à l'effort d'innovation de milliers d'utilisateurs tout en préparant les bases de l'université du futur.

* <http://docutek.com>

Décembre 2000