



Les bibliothèques universitaires face à l'écran :

→ PORTRAIT DU LECTEUR ÉTUDIANT EN ATTRACTEUR ÉTRANGE...

PIERRE-YVES CACHARD

SCD de l'université du Havre
pierre-yves.cachard@univ-lehavre.fr

Après un DEA de littérature comparée obtenu à l'université Lyon 3, Pierre-Yves Cachard a passé le concours de conservateur d'État des bibliothèques en 1990. Après avoir exercé différentes responsabilités au sein du SCD du Havre à partir de 1991, il a rejoint l'équipe de préfiguration du projet de médiathèque régionale de la ville de Rouen en 2002, en qualité de chef de projet informatique et numérisation. À ce titre, il a notamment assuré la coordination de l'édition génétique web des manuscrits de Madame Bovary. Il dirige le SCD de l'université du Havre depuis 2007.

Pour connaître les nouveaux et futurs besoins de leurs consommateurs, certaines grandes industries (luxe, prêt-à-porter, agroalimentaire, biens culturels, etc.) ont de plus en plus recours aux bureaux de styles, des agences chargées de décrypter la société de consommation d'aujourd'hui et d'imaginer celle de demain, ou à des cabinets d'étude réalisant des enquêtes pour analyser les évolutions des modes de consommation, repérer les nouveaux codes, les valeurs, les attitudes, les produits et les services innovants.

Au commencement des bibliothèques, une lecture paisible de la modernité

Les bibliothèques universitaires n'en ont ni les moyens ni le réflexe, et, sans doute, pas même l'envie. Ceci s'explique par une différence de nature évidente. Si une veille sur les attentes des consommateurs va de soi pour toute organisation dont le but est de capter ou de préserver des parts de marché, elle semblera moins naturelle ou utile à des organisations dont les missions apparaissent encore trop souvent comme des « invariants ». Depuis l'antiquité, le rôle des bibliothèques ne consiste-t-il pas à fournir aux utilisateurs l'accès à l'information nécessaire pour leur travail ? Cette constante simple à appréhender et presque scientifique – « cet ordre naturel des choses » – a permis pendant vingt ans d'imaginer que l'évolution ou la transition serait douce pour les bibliothèques :

la forme de l'information ou les modalités d'accès à celle-ci évoluaient, mais pas la nature de la documentation ni le rôle du bibliothécaire. Il ne serait donc pas nécessaire de modifier l'organisation de la structure, ni les statuts de la filière. Ce n'était a priori qu'une question de collections et d'équipements. Dans cette lecture paisible de la modernité documentaire, il suffirait de s'appuyer sur quelques bonnes volontés présentes au sein des équipes, quelques esprits curieux et singuliers, nourrissant des penchants coupables pour la formation ou les technologies afin d'opérer les changements nécessaires : catalogueurs et indexeurs pouvaient poursuivre le grand œuvre en toute sérénité, les excentriques s'occuperaient du XXI^e siècle.

Oui mais voilà, c'est oublier que quelque chose d'autre a changé dans le même temps, et qui sonne la fin de l'ère de la « rupture tranquille » : l'utilisateur a muté. Diable. Ses pratiques et ses attentes n'étaient donc pas constantes, elles ? Grand bien lui fasse, mais en quoi la versatilité du lecteur devrait-elle exercer sa mauvaise influence sur nos équipes, nos services et nos collections ?

On finira un jour par démontrer que le lecteur exerce sur les organisations documentaires une action qui s'apparente à celle des attracteurs étranges¹. Le public agit sur les biblio-

1. Edward Lorenz, mathématicien connu pour sa célèbre étude sur l'effet papillon, et père de la théorie du chaos, introduit cette notion d'attracteur étrange dans les années 70 pour décrire mathématiquement sa théorie selon laquelle la complexité peut être intrinsèque

“Dans cette lecture paisible de la modernité documentaire, il suffirait de s'appuyer sur quelques bonnes volontés présentes au sein des équipes, quelques esprits curieux et singuliers, nourrissant des penchants coupables pour la formation ou les technologies afin d'opérer les changements nécessaires”

thèques, un peu comme un fleuve sur son bassin fluvial, en l'attirant dans une dynamique qui lui est propre. En mathématiques, on appelle ça le chaos déterministe, et je sens que, subitement, cette époque, où les bibliothèques deviennent des systèmes instables non linéaires, ne va pas plaire à tout le monde.

Le développement des politiques d'évaluation locales et nationales et des enquêtes quantitatives et qualitatives régulières offre aujourd'hui un panel d'outils élémentaires d'analyse et de prospective. Ils sont certes encore très généralistes, imparfaits et incomplets, mais ils peuvent suffire déjà pour représenter sous une forme simple et synthétique les grandes tendances d'évolution des publics dans leurs goûts et leurs attentes. Des phénomènes que nous pouvons nous-mêmes observer sous forme empirique dans nos salles de lecture, mais qui réclament pour être mesurés une représentation plus globale et systématique.

On pourra objecter que les changements ressortant de ces enquêtes sont parfois de bien petits changements, et

que les analyses en résultant conservent des marges d'incertitude importantes, décourageant les conclusions hâtives. Il est pourtant frappant, dès lors que l'enquête est renouvelée à des périodes régulières (c'est le cas de l'enquête sur les pratiques culturelles, et désormais de celle sur les conditions de vie des étudiants) de constater qu'elles dessinent pour les bibliothèques des tendances souvent confirmées et accentuées d'une édition à l'autre. Il faut savoir que dans un système sur lequel un attracteur étrange exerce son action, un petit changement entraîne en réalité des possibilités de changements considérables par la suite, car il y a à la fois attraction et mélange. En principe, le système agit sur l'attracteur tout autant que l'attracteur influe sur lui, ce qui accélère progressivement le rythme des transformations.

L'étudiant nouveau est arrivé

L'enquête sur les pratiques culturelles des Français, de par son antériorité et sa fréquence, est un dispositif particulièrement intéressant à décrypter et analyser. La rigueur méthodolo-

gique affichée et la mise à disposition des résultats bruts permettent de prolonger les synthèses publiées, et de s'attacher plus en détail aux résultats susceptibles de trahir un changement de comportement des lycéens ou des étudiants.

Pour autant, si l'on voit bien immédiatement ce que ces résultats peuvent apporter à la lecture publique, on peut se demander si cette enquête constitue un filtre pertinent pour les bibliothèques académiques. Sur les questions de lecture et de fréquentation des bibliothèques, on serait bien entendu en droit de lui préférer l'enquête sur les conditions de vie étudiante réalisée en 2006 par l'Observatoire de la vie étudiante (OVE)², qui permet une analyse plus fine des usages, prenant en compte l'origine disciplinaire ou le niveau d'études.

Mais, au risque de passer pour un sentimental, j'avoue conserver une faiblesse coupable pour l'enquête du ministère de la Culture, car les tableaux de données brutes de la dernière enquête traduisent une « universalité » (relative) des phénomènes observés qui dépasse le cadre universitaire. Pour la classe d'âge correspondant aux études universitaires, la période retenue déborde en amont et en aval la période des études universitaires (15/30 ans) et agrège ainsi les publics lycéens, étudiants, et jeunes actifs. Cela explique d'ailleurs certaines différences de résultats que l'on peut observer entre les deux enquêtes.

L'enquête sur les pratiques culturelles est là pour nous rappeler que ce ne sont pas les étudiants qui changent, mais la société dans son ensemble, l'étudiant ne représentant qu'un état transitoire de l'usager. De fait, à un niveau générique, les priorités d'action des bibliothèques publiques et académiques sont similaires. « *Point commun à la France et aux pays étrangers visés par l'enquête, les étudiants sont désormais des internautes chevronnés, des natifs du numérique (« digital natives »), et fréquentent assidûment les « réseaux sociaux » de l'internet. Le taux de pénétration des ordinateurs et autres outils*

à un système: il s'agit d'une courbe qui montre tous les états possibles d'un système complexe.

2. Voir, dans ce numéro, l'article de Ronan Vourc'h, « Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires », p. 13-16.

informatiques nomades a modifié la recherche d'information et de documents : Wikipedia sert de référence bibliographique et beaucoup d'étudiants croient que toute l'information se trouve gratuitement sur internet. » Ainsi s'expriment Suzanne Jouguelet et Claire Vayssade dans la synthèse de l'enquête comparative menée au niveau international³.

Certes, comme le rappelle à plusieurs reprises Olivier Donnat dans la présentation des résultats, la prudence s'impose⁴. Mais il le reconnaît lui-même : « Cette évolution a définitivement consacré les écrans comme support privilégié de nos rapports à la culture tout en accentuant la porosité entre culture et distraction, entre le monde de l'art et ceux du divertissement et de la communication. Avec le numérique et la polyvalence des terminaux aujourd'hui disponibles, la plupart des pratiques culturelles convergent désormais vers les écrans : visionnage d'images et écoute de musique bien entendu, mais aussi lecture de textes ou pratiques en amateur, sans parler de la présence désormais banale des écrans dans les bibliothèques, les lieux d'exposition et même parfois dans certains lieux de spectacle vivant. Tout est désormais potentiellement visualisable sur un écran et accessible par l'intermédiaire de l'internet⁵. » Cette concordance des textes légitime la pertinence de l'approche globale portée par l'enquête sur les pratiques culturelles.

Le lecteur, non content d'être « étrange », est désormais « dissipé », c'est acquis : si elle entend caractériser un ensemble d'usages, l'observation d'Olivier Donnat est aussi un portrait-

robot assez fidèle de l'étudiant, tel qu'il s'offre à nous aujourd'hui dans les salles de lecture. En peu d'années, ce lecteur aura délaissé les chemins balisés que les bibliothécaires lui traçaient : profils de postes informatiques dédiés, catalogues de notices descriptives aseptisées et index structurés – grâce

“Ce ne sont pas seulement les technologies qui accélèrent, ce sont également les modes de vie, les rythmes sociaux et professionnels, la vie”

aux grands chantiers de standardisation menés –, agrégation de contenus scientifiques validés, accompagnés d'une pincée de formation méthodologique pour s'assurer que ce contenu sera interrogé dans les règles de l'art, et maintien ou consolidation systématique des collections papier parallèlement au numérique. Une politique « conservatrice », parfois encouragée par les stratégies et les modèles économiques imposés par les éditeurs scientifiques pour les périodiques électroniques, ou par l'absence de stratégie des éditeurs français, pour ce qui concerne les livres électroniques.

La convergence des pratiques culturelles, née de l'émergence des solutions numériques multimédias, est d'évidence un accélérateur de comportements qui a des conséquences sur les modalités d'apprentissage et les méthodes de recherche documentaire, et des incidences sur le rôle des bibliothèques au sein de l'université et la relation entre bibliothécaires et étudiants.

24 heures de la vie d'un étudiant web 2.0

Mais ce ne sont pas seulement les technologies qui accélèrent, ce sont également les modes de vie, les rythmes sociaux et professionnels, la vie. Le lecteur étudiant ne change pas : il

a sans doute toujours le même besoin, élémentaire et simple – réussir ses études, mais il ne sait plus comment faire, car le chemin qu'il va emprunter pour y parvenir sera aujourd'hui très différent de celui qu'il empruntait il y a vingt ans.

Avant d'envisager d'interroger le catalogue de la BU, il aura vérifié son compte de messagerie personnel puis universitaire, il se sera authentifié cinq fois, dont une sur Facebook, aura voté oui à trois événements, non à deux, approuvé un clip, une expression et trois photos, adhéré à un groupe de soutien à Stéphane Guillon et Didier

Porte, vérifié son univers Netvibes, chargé une nouvelle galerie de photos sur son compte Flickr, twitté par-ci par-là pour apprendre que « Lucie was in the Place du Capitole », fait le compte de ses amis virtuels sur Facebook, bu un café et mangé trois Pépito avec ses amis réels devant la BU, écouté un extrait de podcast du cours de finances publiques de la semaine dernière sur la page iTunes U de l'université, interrompu au profit de l'écoute d'un groupe de pop sur Deezer, récupéré les photocopies du dernier TP dans l'espace de cours de l'UE consacrée à l'histoire de la Mafia via Moodle, vérifié le lieu et l'heure du concert de Psykick Lyrikah à Rennes sur la page MySpace du groupe, pris un billet de train et une place de concert sur www.voyages-sncf.com, après avoir constaté que la plateforme de covoiturage n'offrirait aucune alternative, visionné sur Arte+7 le documentaire de Richard Coppens sur Alvaro Siza diffusé jeudi dernier à 5h45, consulté la notice biographique du même Alvaro Siza sur

3. Suzanne Jouguelet, Claire Vayssade, Comparaison internationale de bibliothèques universitaires : étude de cas : Rapport à madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Inspection générale des bibliothèques, 2010, p. 53. Disponible en ligne : http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2010/78/0/Rapport_etude_comparative_18_fevrier_2010_definitif_137780.pdf

4. Voir, dans ce numéro, l'article d'Olivier Donnat, « Les pratiques culturelles à l'ère numérique », p. 6-12.

5. Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Éléments de synthèse 1997-2008*, Culture-études, Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS), 2009, p. 2. www2.culture.gouv.fr/culture/deps/2008/pdf/cetudes-09-5-pcf.pdf

Wikipedia, feuilleté une monographie consacrée à l'architecte portugais, et parcouru cinq chapitres répartis dans trois livres de gestion de projet sur Google Books, vérifié le chemin qui le mène de la cité U des Docks, rue Marceau, à la gare, transféré sur son iPhone™ l'itinéraire, ainsi que deux e-books achetés récemment, posé deux questions sur Yahoo! Questions/Réponses, et donné une réponse, ajouté une annotation sur un disque qu'il a mis en vente sur PriceMinister, imprimé son planning de cours de la semaine prochaine, pris connaissance de ses notes en se connectant à son ENT⁶ personnel, déposé une copie du travail d'analyse de bâtiment réalisé avec deux autres étudiants de sa promotion, en passant par YouSendit, la taille du fichier dépassant le seuil autorisé par l'université, sauvegardé sa base Zotero, synchronisé son compte X-marks, et testé le moteur Yebo sur quelques requêtes, regardé le troisième épisode de la saison 2 de *United States of Tara* sur Megavideolink et surtout, avant de quitter le campus, il aura résilié son compte Facebook, ouvert un nouveau compte sur Diaspora, chatté deux minutes avec son enseignant de droit fiscal pour se faire confirmer la salle du prochain séminaire, et diffusé cinquante-sept alertes via son compte Gmail pour aviser ses amis virtuels et leurs amis qu'il avait quitté Facebook et les inviter à le suivre.

Question n° 1 : durant cette longue période d'activité, pouvez-vous repérer des séquences de dialogue avec un ou des bibliothécaires ?

Question n° 2 : qu'est-ce qu'un catalogue, et c'est pour quoi faire ?

L'intérêt de l'enquête sur les pratiques culturelles est moins de pouvoir mesurer fébrilement le niveau de recul de nos activités traditionnelles (prêt, fréquentation), ou le taux de pénétration de nos services chez les étudiants (inscriptions)⁷, que de repérer les points de contact qui pourront

être aménagés ou privilégiés à l'avenir, dès lors que l'on accepte ce principe d'attraction et de mélange conduisant désormais la relation entre lecteurs et bibliothèques.

À ce titre, les changements apparus dans les équipements audiovisuels possédés et dans la répartition et le mode de consommation des différents loisirs, la montée en puissance de la production de contenus numériques, notamment chez les lycéens, doivent trouver une traduction dans nos actions et nos lieux.

Et le bibliothécaire nouveau, c'est pour quand ?

On peut légitimement s'agacer de la lenteur avec laquelle les bibliothécaires apprivoisent puis s'emparent des technologies utilisées par les lecteurs, et réclamer un grand coup d'accélérateur pour en finir une fois pour toutes avec cette « désynchronisation », de plus en plus marquée, entre nos organisations et nos usagers. Mais comment y parvenir dans des bibliothèques universitaires qui ont aujourd'hui toutes les caractéristiques des inverseurs de poussée qu'on installe sur les avions pour les phases d'atterrissage ?

À la vitesse où vont les choses aujourd'hui, il est naturel de se sentir dépassé ou déstabilisé par les pratiques des lecteurs. Les savoirs de plus en plus spécialisés rendent impossible ou improbable l'intervention du bibliothécaire dans les contenus. Confronté à la nouvelle « concurrence » du lecteur, qui maîtrise en principe ses savoirs et développe désormais ses propres savoir-faire en matière de recherche d'information en adoptant ses propres outils documentaires, la tentation est forte de se replier sur les techniques professionnelles courantes et de privilégier les acquisitions et le traitement documentaire sur la valorisation des collections et la médiation des publics.

Pourtant, si nous voulons encore contribuer à la réussite des étudiants, non seulement dans leurs parcours d'étude et dans leurs choix professionnels, mais aussi dans leur entrée

progressive dans le monde adulte, il nous faut accepter l'effet de contamination des usages de nos lecteurs sur notre activité et notre offre de service, et plus généralement sur nos pratiques professionnelles et personnelles. Pour y parvenir, il n'existe pas d'autres moyens dans l'immédiat que l'expérimentation, avec tout ce qu'elle comporte d'approximations et d'échecs possibles.

Certes, un bibliothécaire n'est pas plus « moderne », ou « synchrone », quand il anime un blog de veille, relaie les manifestations de son établissement sur Facebook, poste des vidéos de formation sur YouTube, participe à un service de type AskaLibrarian accessible depuis le catalogue de la bibliothèque ou propose des diaporamas de présentation de bases de données sur Slideshare. Mais, ce faisant, il se rapproche des lieux où sont désormais ses lecteurs. Il faut se souvenir de ce qui a été réalisé ici à la fin du siècle dernier : la mise en place dans les années quatre-vingt-dix de bibliothèques numériques largement dédiées aux chercheurs n'a pas ramené ce public dans les bibliothèques, mais elle a permis de maintenir leur légitimité aux yeux de cette communauté.

Les efforts démesurés, souvent épuisants, aux résultats parfois décevants, pour continuer à coller ainsi aux usages numériques du public académique ne relèvent pas du plagiat, ou d'une pensée paresseuse qui ne fonctionnerait plus que par imitation, mais participent directement d'une politique d'accueil ambitieuse, dont la première des règles est de ne pas tourner le dos à ses usagers...

Céder enfin à l'irrésistible attraction de nos lecteurs a d'autres attraits. Cela permet de construire une véritable stratégie de développement, qui devra veiller à une action concertée pour adapter aux nouvelles pratiques les ressources humaines, les espaces, les modes d'accès à la documentation. La tâche n'est pas si légère. Elle nécessite de simplifier notre fonctionnement et de favoriser la gestion de projet, le partage d'expériences, les coopérations, l'évaluation des activités et des comportements, aux dépens de la gestion administrative courante.

6. Espace numérique de travail.

7. On peut regretter que l'enquête de satisfaction LibQual+ ne permette pas d'analyser le phénomène le plus marqué des pratiques documentaires actuelles en ne prenant pas en compte dans son questionnaire la réalité majoritaire des non-utilisateurs.

Les points d'effort les plus évidents

On ne pourra pas aborder ici en détail chacun des trois axes de développement listés, mais il est possible de signaler les points d'effort les plus évidents.

Concernant d'abord les ressources humaines, l'expérimentation et l'innovation devront s'appuyer désormais sur l'ensemble des équipes, et non plus se satisfaire de quelques hurluberlus volontaires. Pour y parvenir, la formation continue devra être plus régulière et systématique, des périodes de stages d'observation devraient être aménagées, comme il en existe dans la fonction publique territoriale. Les épreuves des concours et les programmes de formation initiale devront encore évoluer. Mais ces actions auront peu d'impact si elles ne s'accompagnent pas de modifications statutaires sérieuses, de façon à y inscrire l'ensemble des compétences identifiées dans nos référentiels métiers. Avoir la responsabilité d'une collection aujourd'hui ne se résume pas à signaler des collections et remplir des rayons, mais bien à animer une communauté d'utilisateurs caractérisés par des centres d'intérêt partagés.

Pour les modes d'accès aux collections, nos établissements doivent désormais parvenir rapidement à la transformation définitive de leurs systèmes de gestion informatique en portails intégrés offrant des fonctionnalités étendues, la personnalisation des accès sur une large gamme de services, en tenant compte de la progression rapide des configurations nomades chez nos usagers (portables, *smartphones*, tablettes tactiles). Une révision pragmatique et réaliste de nos formats de données est indispensable pour rendre les données documentaires plus facilement interopérables et conformes à l'état de l'art numérique, de façon à réduire la durée et les coûts de nos développements informatiques.

La question des espaces mérite également une attention particulière : quand on ne peut pas changer le bibliothécaire, on change la bibliothèque. L'engouement manifesté depuis quelque temps pour le nouveau concept de *learning center* s'explique bien sûr

“Se tourner définitivement vers une pédagogie active et innovante, favorisant l'autonomie réelle de l'étudiant par un apprentissage créatif s'appuyant largement sur l'utilisation de la documentation”

par la nécessité de disposer de nouveaux modèles et incarne une prise de conscience collective des changements opérés dans les usages. Nul doute que ce terme figure ou figurera dans la presque totalité des projets de contrats quadriennaux d'établissement. Mais cela ne doit pas nous conduire à une nouvelle forme de paresse : pour réussir, ce modèle doit devenir un projet d'établissement qui dépasse le cadre strict des bibliothèques. L'enjeu de ces espaces n'est pas l'architecture, ni les aménagements intérieurs, même s'ils y contribuent. Il s'agit bien de favoriser l'innovation dans la pédagogie en modifiant les relations entre l'étudiant, l'enseignant et le personnel administratif et technique. Rapprocher les services informatiques et les services de documentation, favoriser un apprentissage créatif et autonome en intégrant plus explicitement la documentation dans la pédagogie constituent les vrais enjeux de transformation des bibliothèques en centres de ressources pour la formation et la recherche. Les perspectives sont importantes : elles imposent à la fois de modifier les méthodes d'enseignement de la recherche documentaire, de mettre en cohérence ces dispositifs avec le C2i⁸, le PPP⁹ et l'orientation active, d'intégrer des séances de formation disciplinaire au sein

des bâtiments de bibliothèque (tutorat pédagogique, travaux pratiques), de collaborer avec les centres de pédagogie universitaire ou les services Tice¹⁰ sur le développement des plateformes pédagogiques (et pas seulement sur les questions d'indexation ou de description), etc.

On verra dans quelque temps quel effet aura eu le Plan licence sur la réussite des étudiants. Quel qu'en soit le résultat, ce dispositif, qui ne faisait au départ pas grand cas des bibliothèques, aura eu le mérite de replacer (ou de placer ?) l'étudiant au centre des préoccupations de l'université. Ce faisant, il a obligé l'université à prendre en compte ses pratiques dans les services et dans la relation qu'elle entend lui proposer aujourd'hui. Espérons que les indicateurs du Plan licence, s'ils s'avéraient décevants, inciteront l'université à se tourner définitivement vers une pédagogie active et innovante, favorisant l'autonomie réelle de l'étudiant par un apprentissage créatif s'appuyant largement sur l'utilisation de la documentation. Mais cela suppose que celle-ci soit désormais proposée dans le contexte d'usage de ce public. ●

Août 2010

8. Certificat informatique et internet.
9. Projet professionnel personnel.

10. Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement.