

Pablo Iriarte

Bibliothécaire/documentaliste – Webmaster

Unité de documentation et données en santé publique (uDDSP)

Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Mathilde Panes

Bibliothécaire scientifique

Bibliothèque universitaire de médecine – Centre hospitalier universitaire vaudois, Lausanne

Transition vers une gestion intégrée des documents électroniques dans les bibliothèques académiques suisses romandes

Introduction

Pour les professionnels de l'information, le basculement vers un univers où le numérique devient prédominant engendre de nouveaux besoins et provoque la remise en question des pratiques de gestion des contenus, des méthodes de structuration et de médiation documentaire [1] *.

L'organisation du travail est également influencée par ce contexte [2]. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne la gestion du changement. En effet, le numérique comprend l'utilisation de systèmes de gestion et de processus spécifiques, au cœur du travail quotidien des bibliothécaires. Lorsqu'un des systèmes est remplacé par un autre, plus adapté au paradigme numérique, les professionnels formulent des craintes, des besoins et des attentes [3].

En Suisse romande, un changement d'envergure est en marche. En effet, les bibliothèques académiques et scolaires du canton de Vaud ont démarré un processus urgent de mutation. Poussées par une décision politique prise en 2014 qui induit une sortie du réseau romand (RERO), elles se constitueront en réseau cantonal indépendant dès le 1er janvier 2017 [4]. Ce projet, intitulé « RenouVaud » [5], a suscité des réactions diverses de la part des professionnels car il rompt avec le fonctionnement collégial d'un réseau qui est en place depuis trente ans. Ironie de l'histoire, le réseau romand est né en 1985 à partir du réseau des bibliothèques utilisant le logiciel SIBIL, système intégré créé en 1971 à la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne (BCUL) [6–8] et adopté par toutes les bibliothèques universitaires romandes et certaines bibliothèques des autres régions linguistiques de la Suisse ainsi qu'en France et en Allemagne [9].

Cette évolution est l'occasion idéale pour repenser les méthodes et les outils de travail à tous les niveaux, à commencer par un nouveau système de gestion qui devrait intégrer l'immense réservoir des ressources électroniques auquel les bibliothèques donnent accès. C'est dans ce contexte de rupture que nous avons souhaité recueillir et analyser les attentes générées en termes de gestion intégrée des documents électroniques, auprès des professionnels des bibliothèques académiques romandes.

Encore aujourd'hui, la gestion des périodiques, des livres électroniques et des bases de données spécialisées, ainsi que son intégration dans les catalogues ne sont pas satisfaisantes [10]. En effet, les systèmes utilisés dans les bibliothèques romandes ne répondent pas aux attentes en ce qui concerne la gestion de ce type de ressources, par nature plus volatiles et nécessitant des processus

"

"

""; 'Ngu'pwo ²tqu'gpvtg'etqej gw'tgpxqlgpv'«'rc'dkdrqi tcr j lg'gp'hk'f æct vleg0

différents, basés sur de nouveaux standards comme ResourceSync [11], KBART (Knowledge Bases and Related Tools) [12] proposés par l'« Open Discovery Initiative (ODI) group » [13]. En outre, des outils de découverte ont été mis en place pour pallier les limitations des systèmes intégrés de gestion de bibliothèques (SIGB), trop centrés sur les ressources physiques. Cependant, ils offrent une couverture lacunaire des documents électroniques signalés et souffrent d'une trop grande hétérogénéité dans la granularité et dans la qualité des métadonnées à disposition selon le type de ressources. Par ailleurs, contrairement aux métadonnées des documents gérés en interne, celles en provenance des sources externes ne peuvent pas être modifiées, structurées ou enrichies selon les besoins propres à chaque bibliothèque. Actuellement, une partie des bibliothèques étudiées ont mis en place d'autres moyens pour gérer, structurer et signaler les documents électroniques à disposition de la communauté académique locale [10]. Elles ont parfois créé une constellation de bases de données plus ou moins indépendantes, orbitant autour d'un catalogue central trop rigide pour les intégrer. La maintenance de tous ces systèmes parallèles et la mise à jour des informations deviennent ainsi complexes et répétitives.

Nous sommes d'avis qu'il est nécessaire d'adopter rapidement de nouvelles méthodes de travail et choisir un système qui permette une gestion intégrée optimale de toutes les ressources dans un même outil. Cela afin d'améliorer l'efficacité dans les fonctions principales du back-office des bibliothèques (la sélection, l'acquisition, la description le stockage et l'archivage de l'information) pour dédier plus de moyens financiers et humains à la médiation documentaire autour du numérique et le développement des services innovants au front-office (curation, diffusion, animation, formation, etc.) [1, 14].

Méthodologie

Afin de mieux cerner les enjeux autour de cette problématique et faire émerger la vision des personnes sur le terrain, nous proposons une méthodologie basée sur des entretiens semi-directifs avec trois types de professionnels : des directeurs de bibliothèque, des gestionnaires de collections numériques ainsi que des bibliothécaires en contact avec le public. Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse, d'une comparaison avec les chiffres recueillis par l'Office fédéral de la statistique suisse (OFS) [15], et d'une transposition dans une typologie qui décrit l'adoption de l'innovation.

Récolte de données qualitatives auprès de professionnels

Notre méthodologie de récolte de données quantitatives a été effectuée par le biais d'entretiens semi-directifs avec des professionnels en poste au sein bibliothèques académiques suisses romandes. Au total, nous avons pris contact avec treize personnes qui composent notre échantillon. Chacune d'entre elles a répondu positivement à notre requête.

Pour obtenir un échantillon varié qui nous permette de confronter des points de vue couvrant les différents aspects de notre problématique (décisions stratégiques, souhaits pour l'avenir, organisation et processus de travail, besoins techniques, diffusion des ressources électroniques auprès des usagers), nous avons contacté des personnes affiliées à différentes institutions romandes (détaillées ci-dessous dans la section « État des lieux »).

Dans le but de recueillir des informations concernant les différents aspects de notre problématique, nous avons choisi d'interroger des professionnels que nous pouvons répartir en trois grandes catégories : directeurs de bibliothèque (quatre personnes interviewées), responsables et gestionnaires de collections numériques (cinq personnes), bibliothécaires au front-office (quatre personnes). Dans le même but, nous avons préparé trois jeux de questions en fonction de

ces catégories. Les thématiques proposées lors des entretiens couvrent les points suivants (la liste complète des questions par catégorie est disponible en annexe) :

- décisions stratégiques ;
- organisation et processus de travail ;
- besoins techniques ;
- diffusion des ressources électroniques auprès des usagers ;
- souhaits et craintes pour l'avenir.

Nous avons réalisé les entretiens par téléphone ou face à face, selon les disponibilités des participants. Le temps prévu par entretien était de 30 minutes, mais la durée effective a varié entre 25 et 40 minutes.

Notre récolte de données comporte des limites intrinsèques. En effet, malgré un échantillon très restreint, les bibliothèques universitaires romandes ont une composition très hétérogène qui s'explique par les différences très marquées entre les universités qu'elles servent ainsi que par la grande variabilité des moyens dont elles disposent [figure 4]. En outre, les entretiens relèvent de perspectives individuelles, propres à la situation de chacun. Enfin, la méthode de l'entretien semi-directif induit des variations dans les questions adressées, qui se modifient en fonction des réponses obtenues, et ce, d'autant plus lorsque deux personnes différentes mènent les entretiens parfois séparément.

Données quantitatives

Dans le but de contraster les propos recueillis avec des données quantitatives et comparer les différentes institutions étudiées, nous avons analysé les statistiques des bibliothèques universitaires suisses publiées par l'OFS [15] et plus particulièrement les dépenses consacrées aux documents électroniques par rapport aux dépenses totales pour les acquisitions.

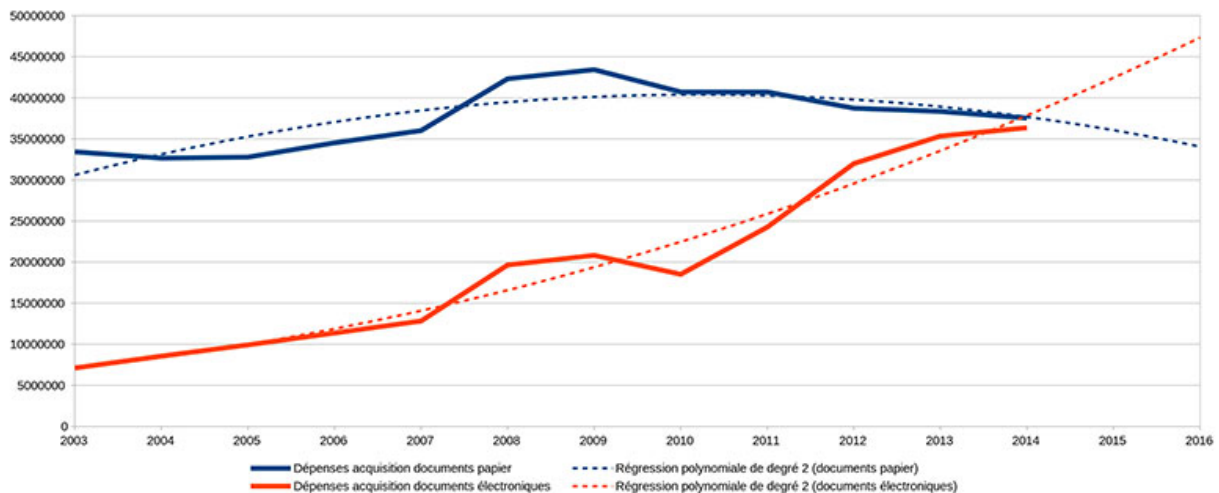


Figure 1 – Statistiques des dépenses des bibliothèques universitaires suisses pour les acquisitions (en €). Source : OFS (<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>)

Selon les données de l'OFS, en suisse romande, les dépenses dédiées aux documents électroniques ont dépassé celles des documents papier depuis 2012. Au niveau global de l'ensemble de bibliothèques universitaires suisses, ce dépassement aura très probablement lieu cette année 2015, ce qui souligne la nécessité d'une solution technique d'intégration optimale des ressources.

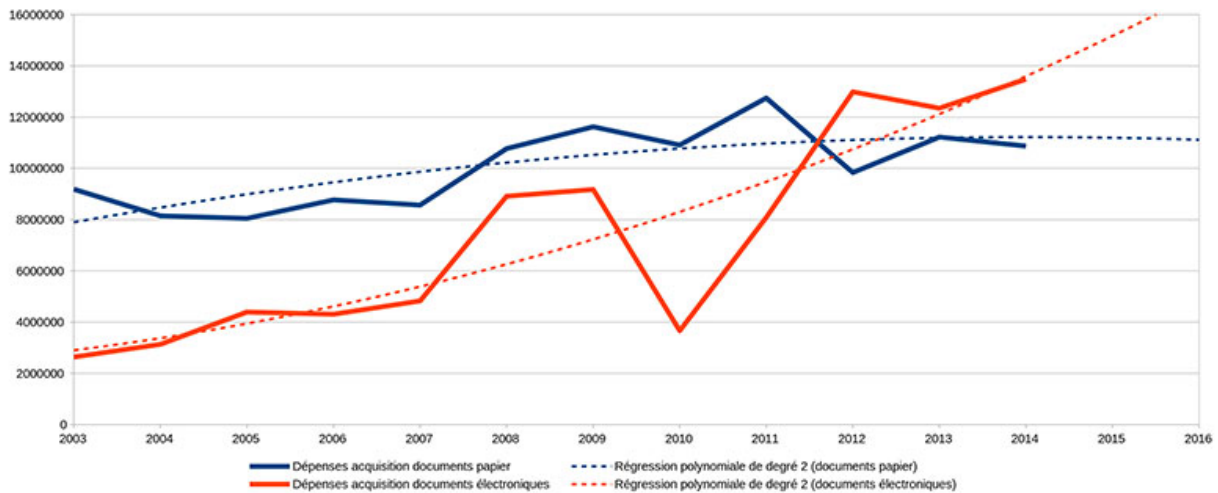


Figure 2 – Statistiques des dépenses des bibliothèques universitaires romandes pour les acquisitions (en €).

Source : OFS (<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>)

États des lieux : une région, deux réseaux, des pratiques

Les cinq bibliothèques universitaires romandes étudiées représentent un tiers des bibliothèques universitaires suisses :

- Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg ;
- Bibliothèque de l'Université de Genève ;
- Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne ;
- Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel ;
- Bibliothèque centrale de l'École polytechnique fédérale de Lausanne.

Malgré une très grande proximité géographique (50 km de distance entre elles en moyenne), elles forment un groupe très hétérogène qui s'explique par la taille variable de ces cinq universités et par les pôles des différentes disciplines enseignées en leur sein. Chacune de ces bibliothèques est ancrée dans un canton différent (mis à part celle de l'EPFL qui est une institution fédérale située à seulement quelques mètres de l'Université de Lausanne) et elles possèdent des missions légèrement distinctes pour des raisons historiques ou de rattachement administratif.

En effet, les cinq hautes écoles universitaires romandes sont très différentes, tant du point de vue du nombre d'étudiants – qui varient entre 4 348 et 15 781 avec une moyenne de 10 870 –, des domaines enseignés, que des charges – qui varient entre 124 et 850 M€ avec une moyenne de 540 M€. La part des bibliothèques universitaires dans ces charges varient aussi beaucoup, entre 0,69 % et 3,78 % avec une moyenne de 2,17 %.

	1990/91	1995/96	2000/01	2005/06	2010/11	2013/14	2014/15
Université de Fribourg	6 327	8 746	8 849	9 936	9 651	10 362	10 422
Université de Genève	12 574	12 583	13 178	14 566	15 666	15 776	15 781
Université de Lausanne	7 374	8 996	9 894	10 452	12 066	13 624	14 089
Université de Neuchâtel	2 693	3 234	3 135	3 594	4 216	4 279	4 348
EPF Lausanne	3 764	4 485	5 095	6 385	7 980	9 629	9 710
Total	32 732	38 044	40 151	44 933	49 579	53 670	54 350

Figure 3 – Évolution du nombre d'étudiants dans les universités romandes.

Source : OFS (<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/15/06/data/blank/01.html>)

	Fribourg	Genève	Lausanne	Neuchâtel	EPFL	Total
1.1 Théologie	8 359	3 552	6 097	1 144	0	19 151
1.2 Langues + littérature (LL)	15 062	36 208	22 938	12 405	0	86 613
1.3 Sciences historiques + culture	13 662	14 510	13 913	7 637	0	49 721
1.4 Sciences sociales	34 176	129 166	50 105	11 156	0	224 603
1.5 Sc. humaines+soc. pluridisc./autres	1 292	14 596	5 311	0	1 949	23 147
2 Sciences économiques	16 376	27 742	37 682	5 904	0	87 704
3 Droit	21 992	20 553	12 440	9 527	0	64 512
4.1 Sciences exactes	23 243	64 814	0	11 322	134 323	233 701
4.2 Sciences naturelles	30 438	85 165	75 669	21 743	46 999	260 013
4.3 Sc. exactes+naturelles pluridisc./autres	2 302	21 524	9 713	0	106 544	140 083
5.1 Médecine humaine	22 474	117 850	209 170	181	0	349 676
5.2 Médecine dentaire	0	18 050	0	0	0	18 050
5.3 Médecine vétérinaire	0	0	0	0	0	0
5.4 Pharmacie	0	15 554	0	0	0	15 554
5.5 Médecine+pharm. pluridisc./autres	0	0	8 963	0	0	8 963
6.1 Sc. de la construction + mensuration	0	0	0	0	71 368	71 368
6.2 Génies mécanique + électrique	0	0	0	453	171 312	171 764
6.3 Agriculture + sylviculture	0	0	0	0	0	0
6.4 Sc. techniques pluridisc./autres	0	0	0	0	13 833	13 833
7 Interdisciplinaire + autres	5 284	5 122	14 803	0	18 765	43 974
8.1 Administration centrale	16 123	136 301	55 914	22 307	83 579	314 225
8.2 Bibliothèques centrales	1 693	28 895	11 082	4 302	8 283	54 254
8.3 Service technique et logistique	18 996	9 167	30 043	5 230	135 085	198 522
8.4 Services pour les collaborateurs et les étudiants	12 749	14 916	10 929	2 004	4 802	45 399
Total	244 222	763 685	574 770	115 315	796 841	2 494 834
Part de la bibliothèque dans les charges	0.69%	3.78%	1.93%	3.73%	1.04%	2.17%

Figure 4 – Charges des hautes écoles universitaires en 2013 selon la haute école et le domaine, en milliers de francs.

Source : OFS (<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/15/06/data/blank/04.html>)

Trois des bibliothèques de notre étude sont de des bibliothèques cantonales et universitaires, un type particulier de bibliothèque spécifique à la Suisse, qui ont un rôle à la fois universitaire et patrimonial.

Afin d'élargir le champ de vision à d'autres bibliothèques académiques, nous avons ajouté deux autres centres spécialisés et rattachés, soit directement à une faculté d'université ou à une filière d'une HES (Haute École spécialisée) :

- Infothèque de la Haute École de gestion de Genève ;
- Bibliothèque universitaire de médecine, Lausanne (BiUM).

Ces deux dernières bibliothèques ont certes une taille plus petite, mais sont représentatives d'un autre type d'institution, plus proche de ses utilisateurs privilégiés et mal caractérisé dans les statistiques nationales. Toutes les deux ont une expérience de longue date dans la gestion des ressources électroniques.

Parmi ces sept bibliothèques, actuellement six font partie d'un même réseau (Réseau romand RERO). Malgré son ancrage et identité romande, la bibliothèque de l'EPFL (École polytechnique fédérale de Lausanne) est une exception puisqu'elle est rattachée au réseau NEBIS (Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz) [16], de part sa relation privilégiée avec son homologue suisse alémanique, l'ETHZ (Eidgenössische Technische Hochschule Zürich) [17]. Cette situation est appelée à évoluer rapidement puisque la BCUL a décidé en 2014 de sortir du réseau romand et se constituer en réseau indépendant, emportant avec elle toutes les bibliothèques du canton qui faisaient partie de RERO [4, 5]. Cette décision, aux airs de pavé dans la mare, a provoqué une réaction des autres bibliothèques, qui se sont soudainement mobilisées pour ne pas rester à la traîne dans un environnement technologique et organisationnel très mouvant. En effet, l'une des motivations principales qui a provoqué cette rupture est celle d'améliorer la gestion des ressources électroniques et son intégration dans un outil plus moderne et adapté à la réalité actuelle des bibliothèques universitaires, où le numérique a dépassé le papier depuis quelques années. Au niveau suisse, le programme national « Swiss Library Service Platform (SLSP) » a été lancé récemment pour atteindre « *une réduction des dépenses globales à un niveau national, l'intégration et donc l'amélioration de l'accès à des services et des informations pertinents pour les sciences* » [18].

Malgré l'augmentation des dépenses pour le numérique et le manque d'outils adaptés proposés par les deux grands réseaux, les bibliothèques universitaires romandes sont longtemps restées passives. Certes, les deux réseaux ont ajouté depuis quelques années des moteurs de recherche englobant les ressources répertoriées dans les outils de résolution de liens, toutes les bibliothèques de notre étude utilisent le résolveur de liens SFX et l'outil de découverte Primo commercialisés par la société ExLibris [19]. Cependant, ces systèmes dits de « découverte » sont un ersatz d'intégration car les métadonnées de qualité diverse sont brassées dans une couche virtuelle superposée aux différentes bases moissonnées. Dans une optique plus traditionnelle, certaines bibliothèques ont développé des bases de données parallèles pour gérer et signaler des ressources électroniques de plus en plus nombreuses. Ces solutions « maison » ne sont plus adaptées à l'explosion du nombre des ressources et des modèles d'acquisition et diffusion et sont aujourd'hui à bout de souffle, quand elles n'ont pas été complètement démantelées.

Dans cette étude, nous avons cherché à connaître un peu plus en profondeur cette situation très instable vécue dans les bibliothèques académiques. Cet état de fait génère des attentes élevées ainsi que des craintes auprès des professionnels, car tous les outils et flux de données actuellement en place sont à revoir :

- outils destinés au signalement et à l'intégration des contenus électroniques dans les outils de recherche proposés aux utilisateurs (catalogue classique, solution de découverte, agrégateurs), de la découverte à la localisation en passant par les différents niveaux de recherche utilisés ;
- outils destinés aux gestionnaires pour un meilleur management des licences, tests et acquisitions des nouvelles ressources électroniques ;
- outils de récolte, traitement et consolidation des statistiques d'utilisation des ressources électroniques à destination des gestionnaires et décideurs ;
- outils d'analyse, monitoring et gestion au niveau macroscopique destinés aux instances décisionnelles des bibliothèques.

Aucune des bibliothèques ne possède un outil de gestion des ressources électroniques (ERM) à proprement parler, ni d'outil de monitoring satisfaisant. Par contre, toutes les bibliothèques ont plus ou moins réussi une inclusion des ressources électroniques dans la solution de découverte grâce à l'utilisation d'un résolveur des liens dont le contenu est indexé par le moteur de recherche. Ces outils de découverte apportent également une grande quantité des métadonnées en provenance des bases de données bibliographiques de différents domaines scientifiques. Des possibilités d'intégration d'autres contenus externes via le protocole OAI-PMH [20] existent mais elles ne sont pas exploitées significativement pour le moment.

Quant aux statistiques des dépenses, nous constatons une évolution positive des moyens investis dans les ressources électroniques par les bibliothèques universitaires romandes. Cependant, ces chiffres montrent des disparités très importantes entre les différentes bibliothèques étudiées.

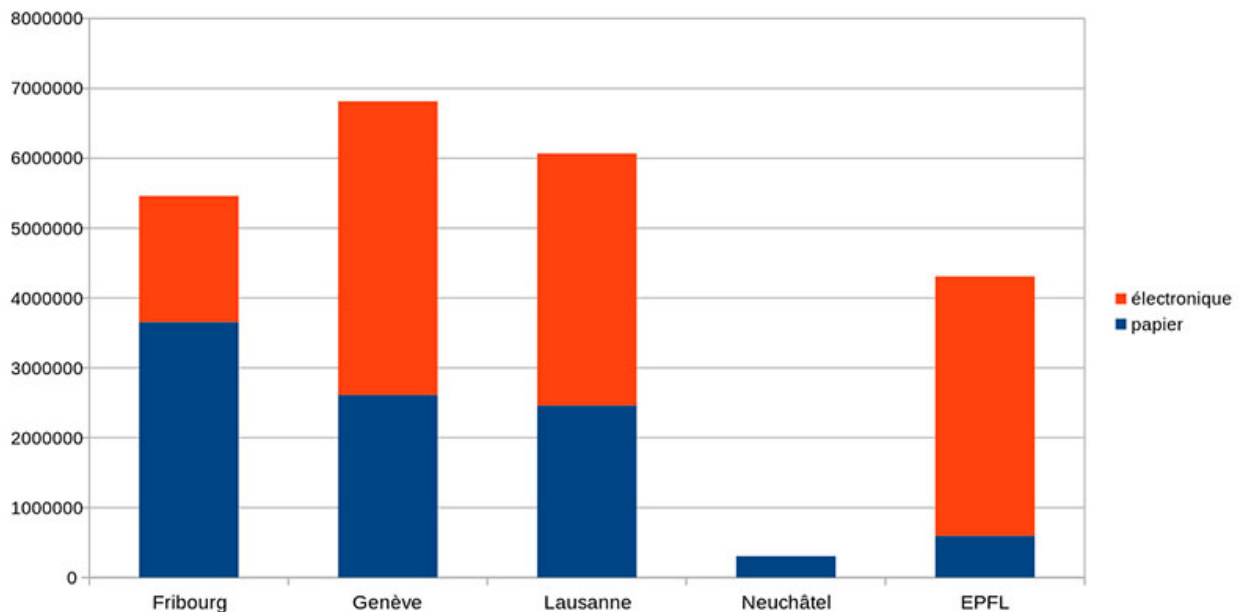


Figure 5 – Statistiques des dépenses des bibliothèques universitaires romandes pour les acquisitions en 2014 (en CHF).

Source : OFS (<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>)

Une grande partie de ces dépenses est réalisée à travers le Consortium des bibliothèques universitaires suisses ce qui leur permet d'obtenir des rabais substantiels, et cela malgré le fait que chaque bibliothèque doit payer une taxe par licence pour supporter les frais de fonctionnement du Consortium. En 2014, cette entité a négocié 999 licences pour un montant global de 28,33 millions de CHF [21]. Ce chiffre représente environ 72 % des budgets totaux pour des ressources électroniques de toutes les bibliothèques universitaires suisses. Les licences négociées par le Consortium concernent surtout les périodiques électroniques (20,7 millions de CHF) mais les bases de données (6,63 millions de CHF) et les e-books (1 million de CHF) sont aussi représentés.

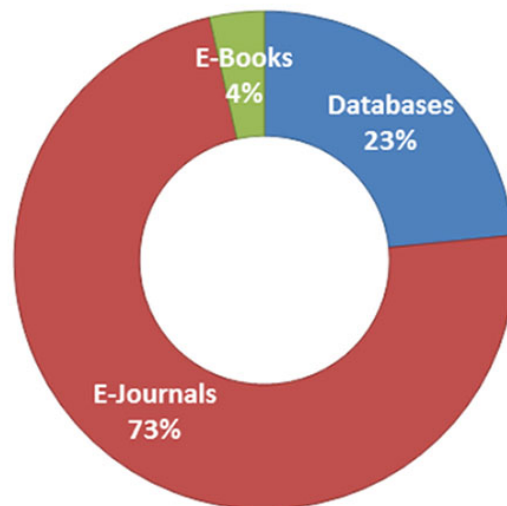


Figure 6 – Répartition des dépenses en 2014 selon les produits électroniques négociés par le Consortium des bibliothèques universitaires suisses.

Source : Consortium des bibliothèques universitaires suisses

(http://lib.consortium.ch/external_files/Jahresbericht_CSAL_2014_Web_F.pdf)

Vers une gestion intégrée des ressources : échos du terrain

Nos entretiens nous ont permis de recueillir les avis et l'expérience des trois types de professionnels. De manière générale, si les situations divergent, nous avons pu observer des consensus concernant de nombreuses questions. Nous avons restitué les points d'intérêt dans les paragraphes qui suivent.

Visions stratégiques des directeurs

Au sein de notre échantillon de directeurs de bibliothèque, les voix sont unanimes : les logiciels de gestion intégrée de seconde génération permettront une gestion plus efficace des ressources numériques. Plus précisément, les attentes sont fortes concernant : le gain de temps pour l'activation des accès, l'exploitation des statistiques, des investissements plus adéquats,

l'optimisation des processus. Cette conviction est toutefois nuancée par tous, notamment en ce qui concerne la qualité des données de la base de connaissance exploitée par l'outil.

La BCUL, fer de lance du projet « RenouVaud » et première bibliothèque universitaire suisse à se lancer dans ce nouveau type de gestion, est suivie par la BiUM pour des raisons géographiques.

La bibliothèque de l'EPFL a pris des décisions stratégiques concernant la réorganisation du travail, mais il n'y a pas de décision concernant une avancée technique pour le moment. C'est le cas également de la bibliothèque de l'Université de Genève (UNIGE), qui n'a pas le sentiment « *d'être en stand-by* » mais dans une phase de préparation à ce changement.

Les institutions interrogées ne sont pas toutes au même stade par rapport à cette transition, comme nous l'avons expliqué en amont. D'autres variations existent, notamment en termes d'organisation du travail. À la BCUL, les effectifs alloués à la gestion des collections numériques ont quadruplé, mais cela ne suffit toujours pas à couvrir tous les aspects liés au domaine. Il n'y a, par exemple, pas de poste dédié à l'Open Access ni à l'analyse des statistiques d'utilisation des ressources. Dans cette bibliothèque, ce ne sont pas les mêmes professionnels qui travaillent à l'ouverture des accès que ceux qui sélectionnent les contenus et les promeuvent. Les professionnels de l'UNIGE travaillent de la même manière, car une connaissance pointue des tenants et aboutissants du marché de l'édition numérique est indispensable dans les négociations des licences avec les éditeurs. À la BiUM, une répartition des forces de travail a été effectuée pour développer des services à haute valeur ajoutée, comme les revues systématiques et la formation. La Bibliothèque de l'EPFL quant à elle a fait le choix d'une réorganisation complète dès janvier 2016, afin de fusionner le traitement du circuit de la documentation papier et numérique. Cette optimisation des processus permettra également aux professionnels d'acquérir progressivement les compétences spécifiques liées à la gestion des ressources électroniques. Ainsi, un passage à un SIGB de seconde génération pourrait être fait plus en douceur. Un dégagement de temps est espéré à terme et pourrait être alloué aux services liés à la documentation numérique.

Concernant la connaissance des collections numériques à acquérir par tous les bibliothécaires en contact avec le public, il y a des principes établis par la direction de l'EPFL : la version électronique est privilégiée. À l'UNIGE, il existe des formations et présentations pour familiariser les bibliothécaires avec ces ressources. À la BiUM, il faudrait faire plus pour promouvoir le partage de connaissances à propos des collections électroniques à disposition.

Un point de vue intéressant soulevé par trois des directeurs de bibliothèques interrogés est l'intégration des ressources électroniques avec les collections « papier » traditionnelles dans l'espace physique. À ce stade, il existe des projets concernant l'intégration de fantômes, des étiquettes et des QR codes dans les rayonnages en libre accès, par exemple.

Concernant les métadonnées contenues dans les bases de connaissances des SIGB de nouvelle génération, nous avons interrogé les participants sur d'éventuels risques de perte d'indépendance, mais nous n'avons pas obtenu d'avis homogènes. Certains expriment des doutes sur la qualité, d'autres font preuve de vigilance concernant la dépendance à cette source unique et propriétaire d'information, mais sont confiants de la capacité de trouver d'autres moyens pour le partage des données si nécessaire. Pour la directrice de la bibliothèque de l'UNIGE, il y a une concentration générale d'entreprises commerciales dans notre domaine dont il faut se méfier, car elle affaiblit la position des bibliothèques dans les négociations avec les fournisseurs du SIGB.

Un souhait pragmatique de la part des gestionnaires de collections numériques

Des trois catégories de professionnels interviewés, les gestionnaires de ressources électroniques sont ceux qui ont montré un plus grand optimisme face à l'arrivée des nouveaux outils. En effet, la situation actuelle – et le manque d'outils adaptés – est jugée tellement catastrophique que l'on ne peut qu'espérer mieux.

À la BCUL et à l'UNIGE, les attentes envers les nouveaux outils sont très élevées car les équipes ont une taille trop faible pour faire face à la masse exponentielle de ressources à gérer. De ce point de vue, l'expérience de la BCUL, qui va commencer à tester la nouvelle solution de gestion intégrée fin 2015, est jugée très intéressante. Il faut souligner que la bibliothèque de l'UNIGE avait mené un test très poussé d'un ERM il y a quelques années, suivi par une décision de non-entrée en matière, au vu du résultat décevant de l'outil.

Dans les autres bibliothèques, la situation est jugée moins catastrophique, ce qui s'explique par un volume plus faible des ressources électroniques à gérer ou par le recours plus important à des instances de niveau supérieur (Consortium suisse des bibliothèques universitaires, réseau régional, etc.). À la BiUM, les attentes égalent les craintes. En effet, d'une part, les attentes sont importantes en ce qui concerne l'intégration et le signalement dans une base de recherche unique, qui éviterait la saisie redondante de la même information sur plusieurs bases. D'autre part, l'expérience acquise depuis quelques années de travail avec les éditeurs et gestionnaires de licences a montré une trop grande hétérogénéité et une négligence concernant les métadonnées mises à disposition, insuffisantes pour permettre une recherche documentaire avancée. Le caractère très mouvant des collections de journaux électroniques, qui changent souvent de main, apporte une difficulté supplémentaire qui n'est pas maîtrisée par les éditeurs eux-mêmes. Trop souvent, les professionnels doivent réaliser des corrections ou de l'enrichissement sur les métadonnées. De manière générale, les gestionnaires craignent que la qualité aléatoire des données fournies par un outil central et propriétaire entraîne une péjoration des outils de recherche.

Les critiques concernant la qualité du travail actuel et les difficultés à dédier plus de temps dans le choix qualitatif ou la curation sont nombreuses. Presque toutes les bibliothèques se plaignent du manque de personnel dédié à la gestion des ressources électroniques par rapport au volume de documents et au budget consacré.

Préoccupations de l'accueil du public

Lors des renseignements auprès du public, la BCUL et la HEG se tournent systématiquement vers leur catalogue classique centré sur le papier. Les ressources électroniques, signalées à travers d'autres outils, sont parfois laissées de côté. Cela dépend, d'une part, du sujet de la demande et, d'autre part, du profil de la personne en face.

La multiplicité des outils à parcourir pour chercher les supports disponibles est un inconvénient significatif, car il faut tout d'abord que le professionnel maîtrise les différents outils, et qu'il pense à les utiliser sur le moment. Deuxièmement, trop de canaux compliquent le message à transmettre aux étudiants et aux chercheurs.

Il y a aussi une méfiance qui subsiste par rapport à la qualité des outils à disposition. En effet, si le catalogue des ressources papier a fait ses preuves depuis longtemps, les autres outils qui sont arrivés plus tard dans la panoplie à disposition ont parfois des lacunes dans les données ou ne sont pas aisément navigables. Ces imperfections mettent le professionnel dans une situation désagréable lorsqu'il est face à un usager : par exemple, lorsqu'il doit lui annoncer qu'en réalité,

le document qui l'intéresse n'est pas disponible, malgré le fait qu'il apparaisse dans le résultat de la recherche.

Finalement, peu d'utilisateurs viennent au guichet pour demander des ressources électroniques uniquement, même si les articles électroniques sont entrés dans les mœurs des étudiants et chercheurs, plus que les livres électroniques, qui continuent cependant à progresser rapidement. Concernant le transfert de connaissances entre professionnels en charge de l'acquisition de la documentation numérique et professionnels au guichet, il n'y a pas de transmission régulière institutionnalisée. Cependant, lorsque l'équipe est petite, comme à la HEG ou la BiUM, les informations entre collègues circulent bien, grâce à la proximité des personnes. La connaissance de la collection électronique étant très variable au sein d'une même bibliothèque, cela entraîne de grandes différences dans la qualité des réponses données aux utilisateurs.

Scénarios souhaités par les professionnels

Pour analyser nos résultats, nous avons choisi de nous référer à la terminologie de Rogers concernant la diffusion de l'innovation [22]. Cette terminologie présente plusieurs types d'individus et d'organisations selon leur attitude face à l'adoption de l'innovation. Les cinq catégories de Rogers, de la plus risquée à la plus timorée, sont les suivantes [22] : *innovators*, *early adopters*, *early majority*, *late majority* et *laggards* (voir l'annexe 2 pour une description détaillée de chaque catégorie).

L'adoption d'une nouvelle technologie et, par extension, d'un nouveau SIGB est liée à plusieurs facteurs : masse critique, capacité à absorber les risques, position en tant que leader sur le marché, travail individuel ou en réseau. Grâce à nos observations, nous pouvons déterminer que, si c'est la BCUL qui a fait un grand pas en premier, elle est soutenue par une décision politique. La BCUL gère aussi ce projet, menant avec elle les 90 autres bibliothèques vaudoises [23] formant ainsi une masse critique. Nous pouvons qualifier ces bibliothèques d'*early adopters*, puisque le risque est réduit par le soutien d'un partenaire gouvernemental et par la quantité de bibliothèques impliquées. D'autre part, si le canton de Vaud est le premier canton suisse à adopter un logiciel de seconde génération, l'adoption des nouveaux logiciels SIGB a déjà été réalisée en Suisse par un groupement de bibliothèques fédérales [24] et elle est progressive en Europe [25].

Les bibliothèques restantes font partie du projet national SLSP, qui en est aux prémices d'une solution qui intégrerait mieux les ressources électroniques dans leurs cantons respectifs à un horizon à moyen terme [26, 27]. Beaucoup d'espoirs sont posés sur ce projet dont il dépendra en grande partie le fait que les autres bibliothèques universitaires suisses deviennent une *early majority* ou une *late majority* face à ce changement technologique. Nos entretiens ne nous ont pas permis d'observer des bibliothèques plus en retrait, plus timorées, puisque la bibliothèque de l'EPFL a aussi mis en marche un changement de ses pratiques, même si le passage à une nouvelle solution technique n'a pas été évoqué de manière claire, car elle dépend en grande partie de ce qui fera le réseau NEBIS et son partenaire suisse alémanique, la bibliothèque de l'ETHZ, qui possède des moyens financiers plus importants.

Nous pensons que le paysage des bibliothèques académiques romandes, peu étendu, est très facilement influencé par les changements des unes et des autres, ce qui peut présager des évolutions rapides lorsqu'une première décision est prise.

Attardons-nous maintenant sur un scénario réellement novateur, qui n'a pas été mentionné par les professionnels de notre échantillon : une solution de gestion intégrée construite sur des logiciels libres et développée sur une base de connaissance ouverte comme GOKb [28] et un index central de données bibliographiques ouverts sous licence Open Database [29] ou CC0 [30] comme ceux qui se développent petit à petit dans le monde. Cette solution aurait l'avantage de pouvoir assurer

la qualité des métadonnées dans une base de connaissance maintenue par des professionnelles du monde entier. Nous gageons également qu'un tel développement pourrait ménager les besoins de toutes les parties : utilisateurs, gestionnaires des ressources, bibliothécaires de référence et directeurs de bibliothèque. Cependant, cette solution nécessiterait des investissements considérables de la part des bibliothèques pionnières, qui renonceraient par la même occasion à l'avance technologique dont elles pourraient bénéficier rapidement en utilisant un système commercial déjà existant, bien qu'il ne soit pas parfait.

Bien que ce scénario reste trop utopique pour le moment, il est probable qu'un glissement dans ce sens se produise avec le temps au fur et à mesure que les outils et méthodes de travail se stabilisent et se fixent dans des standards. Un projet qui pourrait avoir un impact dans cette évolution est celui des licences nationales qui « *vise à garantir à l'ensemble des hautes écoles et à la place de la recherche suisse un approvisionnement adéquat en ressources électroniques consistant en archives de e-journals, banques de données et e-books. À l'exemple du modèle allemand des Allianzlicenzen, l'acquisition de backfiles sous forme de licences nationales sera couplée avec les licences des contenus actuels (Current Content) et négociée de concert* » [31]. Cela signifie que le contenu de ces licences et les métadonnées qui vont avec pourront être exploités au niveau national et devenir ainsi un index central comparable à celui qui est proposé par les entreprises commerciales.

Perspectives et zones d'ombre

Dans cette route qui semble toute tracée vers une nouvelle gestion intégrant toutes les collections physiques et virtuelles, quelques doutes persistent encore quant à l'étendue de la gestion intégrée et les fonctionnalités très attendues par les gestionnaires des ressources électroniques. Il y a beaucoup de promesses mais ces nouveaux systèmes sauront-ils les tenir ? Pour l'instant aucune des bibliothèques de notre étude n'a pu avoir de preuves concrètes.

Les mutations engendrées par ces changements touchent aussi de plein fouet le métier et la formation des bibliothécaires et spécialistes de l'information. La complexité grandissante des outils et l'opacité des certaines étapes dans la chaîne du traitement des documents vont nécessiter des profils adaptés au nouveau paradigme numérique. Plus familiarisés avec le repérage, la curation et le conseil à travers la grande masse de données de la collection hybride, les nouveaux professionnels devront connaître les mécanismes sous-jacents à ces nouveaux systèmes intégrés et être à même de les corriger et de les améliorer.

Nous avons pu constater grâce à l'exemple du canton de Vaud que le fonctionnement des grands réseaux de catalogage partagé est mis à mal par l'arrivée de ces nouveaux outils. En effet, l'équilibre et la solidarité entre les différents types de bibliothèques peuvent se trouver brisés quand celles qui ont des besoins plus importants que les autres dans un domaine spécifique, décident de ne plus attendre que le réseau, ralenti par une majorité de bibliothèques moins pressées et concernées par ces changements, évolue dans le sens qu'elles souhaitent. Si le canton de Vaud a fait le choix de la rupture, d'autres bibliothèques du même type, comme celle de l'Université de Genève, ont pour le moment opté pour la continuité du réseau tout en travaillant pour le faire évoluer de l'intérieur.

Dans quelques années, nous pourrions évaluer ces deux stratégies et les conséquences de ces deux types de choix, mais le nouveau projet SLSP pourrait réconcilier les différents acteurs et établir un esprit de mutualisation nouveau à l'échelle nationale faisant complètement abstraction des réseaux locaux auxquels sont rattachées les différentes bibliothèques académiques. Si ce projet se concrétise, il fera converger à terme toutes les bibliothèques universitaires suisses autour de quelques systèmes de gestion de base, communs à l'ensemble des institutions. Dans un pays

fortement fédéraliste comme la Suisse, on pourrait s'attendre à des réticences face à un changement susceptible d'amener une centralisation trop importante. Cependant la communauté universitaire a une tradition de collaboration au niveau des bibliothèques qui a permis, par exemple, la création du Consortium suisse des bibliothèques en l'an 2000.

Un dernier point sombre concerne les fournisseurs des systèmes de gestion et le mouvement de concentration qui s'est accentué ces derniers temps avec l'achat de la société Ex-Libris par ProQuest [32]. Les bibliothèques se battent encore pour ne pas devenir des clients captifs des grands éditeurs scientifiques ; il serait regrettable qu'elles deviennent trop dépendantes des fournisseurs des systèmes de gestion et de ces bases de connaissances qu'elles vont contribuer à enrichir. La question du partage et de l'ouverture des métadonnées bibliographiques reste donc d'actualité étant donné la qualité décevante des données présentes actuellement dans les bases de connaissances utilisées quotidiennement par les gestionnaires interviewés. Cet enrichissement des données devrait profiter à la communauté des bibliothèques et non pas seulement au fournisseur et au groupe restreint des bibliothèques clientes.

De notre point de vue, les nouveaux systèmes de gestion intégrée ne doivent pas niveler par le bas la qualité des catalogues et fichiers d'autorités, les bibliothèques doivent continuer à maîtriser ses données autant que possible et les enrichir si elles veulent exploiter leur valeur ajoutée et continuer à proposer des bases de données qui puissent être exploitées pour la vraie recherche documentaire et non seulement pour satisfaire les besoins de découverte ou de localisation.

Les bibliothèques universitaires doivent aussi poursuivre les efforts initiés dans le domaine du Web sémantique et du Linked Open Data [33, 34] car elles ont un rôle important à jouer en tant que garantes d'une qualité, d'une stabilité et d'une indépendance capables de contrebalancer les intérêts commerciaux de plus en plus intrusifs.

Nous sommes du même avis que Brewster Kahle pour qui la transformation numérique « *est beaucoup plus subtile que beaucoup de gens ne le pensent et elle nous amène à un choix fondamental : les bibliothèques deviendront-elles uniquement des agences d'abonnement à des ressources électroniques ? Cela pourrait se produire si l'information numérisée est centralisée sous le contrôle de quelques agrégateurs et des revendeurs. Ou, par contre, vont-elles conserver l'essence et les valeurs du XIXe et du XXe siècle et rester des centres communautaires originales et souples qui servent de nombreux besoins ?* » [35] (notre traduction). Tel est l'enjeu majeur auquel sont confrontées les bibliothèques du XXIe siècle : comment innover sans tomber dans les pièges commerciaux et veiller à ce que son rôle de garant d'une information de qualité et libre d'accès continue à se développer ?

Conclusion : craintes et espoirs

Les bibliothèques universitaires suisses sont devenues de plus en plus hybrides et, malgré une grande hétérogénéité entre les différents cantons, dédient une partie prépondérante des moyens financiers à la constitution d'une collection numérique de plus en plus riche.

En Suisse romande, comme ailleurs dans le monde, elles se trouvent proches d'un point de rupture provoqué par la tension croissante entre l'expansion des ressources électroniques mises à disposition et les moyens consacrés à sa gestion. Le fonctionnement des grands réseaux, mis en place dans les années 1980 autour d'un SIGB permettant principalement de mutualiser le catalogage des documents papier, est aujourd'hui dépassé par les besoins que l'électronique a engendrés.

Les solutions intégrées de nouvelle génération commencent à arriver sur le marché et promettent des fonctionnalités plus intéressantes pour les bibliothèques les plus versées vers le numérique.

Tous les professionnels interviewés s'accordent à dire que le passage à ce type de SIGB est un virage nécessaire et, pour certains, urgent.

Ce passage, encore hypothétique mis à part pour le canton de Vaud, implique des grands investissements et des changements importants du point de vue organisationnel. Les bibliothèques universitaires romandes ont commencé à préparer ce passage en modifiant petit à petit leur fonctionnement interne et les pratiques professionnelles de leur personnel. La transition vers un système vraiment intégré est aussi véhiculée par l'utilisation des résolveurs de liens et des outils de découverte qui permettent le signalement des collections électroniques dans la même base de données mise à disposition des utilisateurs.

De manière analogue aux entreprises du domaine du Web, qui ont dû évoluer vers le concept de « *mobile first* » [36] pour faire face à la croissance des consultations depuis les smartphones [37], les bibliothèques universitaires vont devoir réaliser rapidement un virage vers un mode de fonctionnement et de gestion « *electronic first* ».

Bibliographie

1. Ghislaine CHARTRON, « La valeur des services documentaires en prise avec le numérique ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 5, p. 14-18. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0014-003>
2. Daniel RENOULT, « Groupe de travail sur les bibliothèques interuniversitaires », Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2011. Disponible en ligne : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid60353/groupe-de-travail-sur-les-bibliotheques-interuniversitaires.html>
3. « Rapport Phase 2 : Défis, attentes, questions fondamentales pour l'avenir du réseau et des bibliothèques RERO », s. d.
4. Jérôme CACHIN, « Vaud décide de faire bibliothèque à part », *La Liberté*, 24 avril/2014. Disponible en ligne : <http://www.laliberte.ch/news/regions/vaud/vaud-decide-de-faire-bibliotheque-a-part-240089>
5. Bibliothèque cantonale et universitaire – Lausanne, « Projet RenouVaud ». Disponible en ligne : <http://www.bcu-lausanne.ch/projet-renouvaud/>
6. Patrice ROSSEL, « Réseau romand des bibliothèques. 500 000 notices en ordinateur », *Nouvelle Revue de Lausanne*, 29 février 1984, p. 3. Disponible en ligne : <http://scriptorium.bcu-lausanne.ch/zoom/163042/view?page=3&p=separate&view=0,0,3614,5517>
7. Patrice ROSSEL, « Bibliothèque de l'Uni : une exposition de systèmes automatisés », *Nouvelle Revue de Lausanne*, 28 septembre 1984, p. 7. Disponible en ligne : <http://scriptorium.bcu-lausanne.ch/zoom/163218/view?page=7&p=separate&view=0,0,3614,2948>
8. J.-Ph. ARM, « Des bibliothèques automatisées aux banques de données. Le système lausannois fait école ». *24 Heures*, 10 septembre 1980. Disponible en ligne : <http://scriptorium.bcu-lausanne.ch/zoom/11586/view?page=3&p=separate&view=0,0,3629,5629>
9. Pierre GAVIN, *SIBIL : un bilan pour le passé, et quelques jalons pour le futur*, Lausanne, Nouvelle association REBUS (Réseau des bibliothèques utilisant SIBIL), 1997. Disponible en ligne : https://www.informationsverbund.ch/fileadmin/shared/archiv_katalogisierung/pdf-Dateien/20-Sibil-bilan-jalon.pdf
10. « Exposé des motifs et projet de décret accordant au Conseil d'Etat un crédit d'investissement de CHF 2'307'000 pour financer la mise en œuvre du futur réseau vaudois des bibliothèques et du système d'information associé dans le cadre du programme de gestion des bibliothèques du

réseau vaudois (RenouVaud) et réponse du Conseil d'État à l'interpellation Céline Ehrwein Nihan : « Les Vaudois et Vaudoises doivent-ils vraiment faire bibliothèques à part ? », Lausanne, 2015. Disponible en ligne : http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/gc/fichiers_pdf/2012-2017/241_TexteCE.pdf

11. National Information Standards Organization (NISO). USA, « ResourceSync (Resource Synchronization) : A Joint NISO and Open Archives Initiative (OAI) project ». Disponible en ligne : <http://www.niso.org/workrooms/resourcesync/>

12. « KBART : Knowledge Bases And Related Tools working group | UKSG ». <http://www.uksg.org/KBART>

13. National Information Standards Organization (U.S.) et Open Discovery Initiative Working Group, *Open discovery initiative : promoting transparency in discovery : a recommended practice of the National Information Standards Organization*, 2014. Disponible en ligne : http://www.niso.org/apps/group_public/download.php/13388/rp-19-2014_ODI.pdf

14. Florence ROCHE et Frédéric SABY (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, coll. Papiers, 2013.

15. « Office fédéral de la statistique : Bibliothèques », 2015. Disponible en ligne : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02.html>

16. NEBIS (Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz). <http://www.nebis.ch/>

17. ETH Zürich. <https://www.ethz.ch/de.html>

18. SLSP Swiss Library Service Platform – Projektwebsite. <http://blogs.ethz.ch/slsp/fr>

19. Ex Libris. <http://www.exlibrisgroup.com/>

20. Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting. <https://www.openarchives.org/pmh/>

21. Consortium des bibliothèques universitaires suisses, « Rapport annuel 2014 », 2015. Disponible en ligne :

http://lib.consortium.ch/external_files/Jahresbericht_CSAL_2014_Web_F.pdf

22. Everett M. ROGERS, *Diffusion of innovations*, 5e éd., [s.l.], Free Press, 2014. Disponible en ligne : <http://rbdigital.oneclickdigital.com/#titles/9780743258234>

23. RERO : Bibliothèques du réseau (Vaud). <https://www.rero.ch/libraryview.php?id=10>

24. Alexandria Portal. <http://www.alexandria.ch>

25. Marshall BREEDING, « Automation Marketplace 2013 : The Rush to Innovate ». *The Digital Shift*, 2 avril 2013. En ligne : <http://www.thedigitalshift.com/2013/04/ils/automation-marketplace-2013-the-rush-to-innovate/>

26. « RERO 2017 : Rapport phase 3 du groupe de travail bibliothéconomie – l'avenir de RERO au sein d'un système en cloud ». Disponible en ligne : https://www.rero.ch/page.php?section=communiquer&pageid=avenir2017_2

27. « RERO : Rapport d'activités 2014 et perspectives 2015 ». Disponible en ligne : https://www.rero.ch/pdfview.php?section=communiquer&filename=rero_rapport_activites_2014.pdf

28. GOKb: Global Open Knowledgebase. <http://gokb.org/>

29. Open Data Commons Open Database License (ODbL) | Open Data Commons. <http://opendatacommons.org/licenses/odbl/>

30. Creative Commons : CC0 1.0 Universal. <https://creativecommons.org/publicdomain/zero/1.0/>

31. Consortium of Swiss Academic Libraries, « Licences nationales – backfiles et archives électroniques pour la Suisse ». Disponible en ligne :

https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/FR/UH/SUK_P-2/National_Licences_Project_Information_Feb16_F.PDF

32. Marshall BREEDING, « ProQuest to Acquire Ex Libris », *American Libraries Magazine*, 6 octobre 2015. Disponible en ligne : <http://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/proquest-to-acquire-ex-libris/>

33. LODLAM – Linked Open Data in Libraries, Archives & Museums. <http://lodlam.net/>

34. Jasmin HÜGI et Nicolas PRONGUÉ, « Le virage Linked Open Data en bibliothèque : étude des pratiques, mise en œuvre, compétences des professionnels », *Ressi*, n° 15, décembre. Disponible en ligne : http://www.ressi.ch/num15/article_100

35. Dan GILLMOR, « The Creator of the Internet Archive Should Be the Next Librarian of Congress », *Slate*, 10 septembre 2015. Disponible en ligne : http://www.slate.com/blogs/future_tense/2015/09/10/brewster_kahle_creator_of_the_internet_archive_should_be_the_next_librarian.html

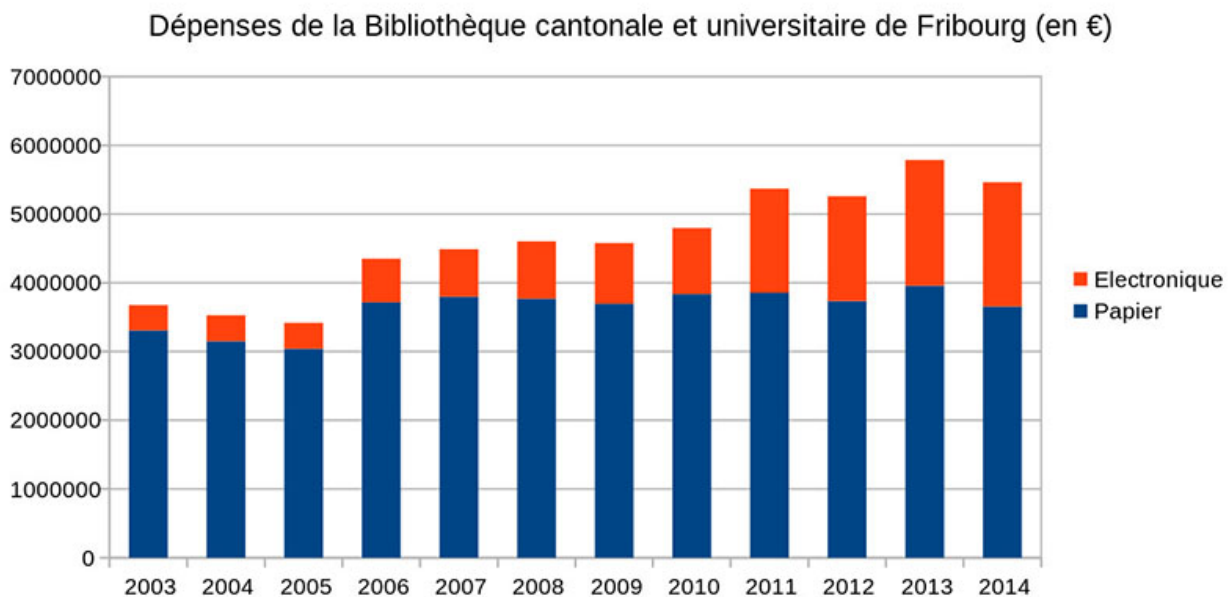
36. Chloe ALBANESIUS, « Google's New Rule : Mobile First ». *PC MAG*, 16 février 2010. Disponible en ligne : <http://www.pcmag.com/article2/0,2817,2359752,00.asp>

37. Greg STERLING, « It's Official : Google Says More Searches Now On Mobile Than On Desktop », *Search Engine Land*, 5 mai 2015. Disponible en ligne : <http://searchengineland.com/its-official-google-says-more-searches-now-on-mobile-than-on-desktop-220369>

Annexe 1

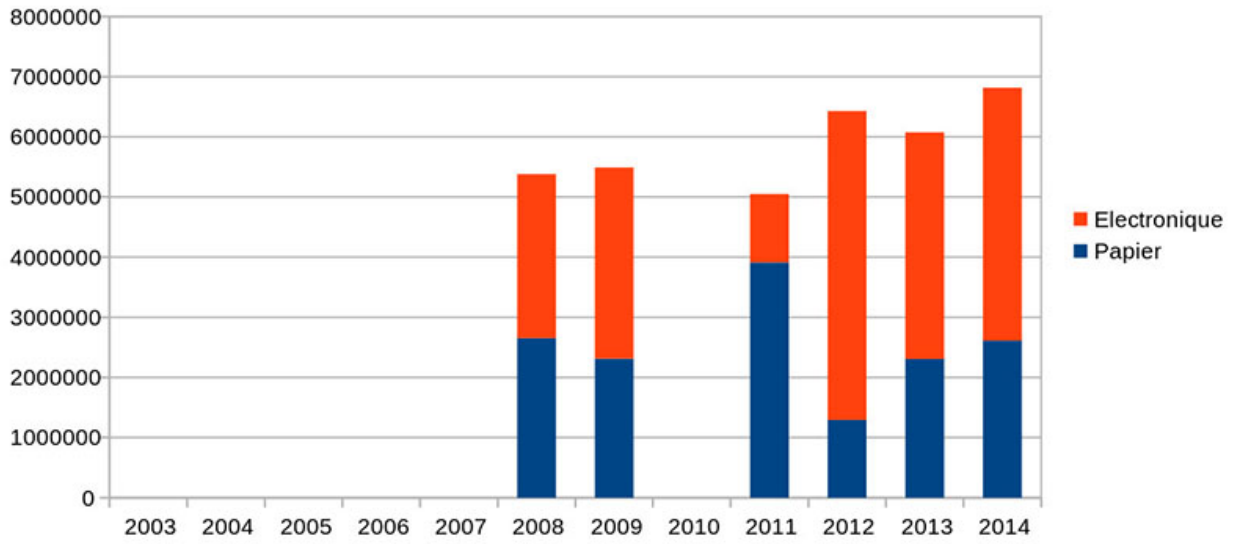
Statistiques individuelles des dépenses des bibliothèques universitaires romandes pour les acquisitions (en CHF). Source : Office fédéral de la statistique :

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>



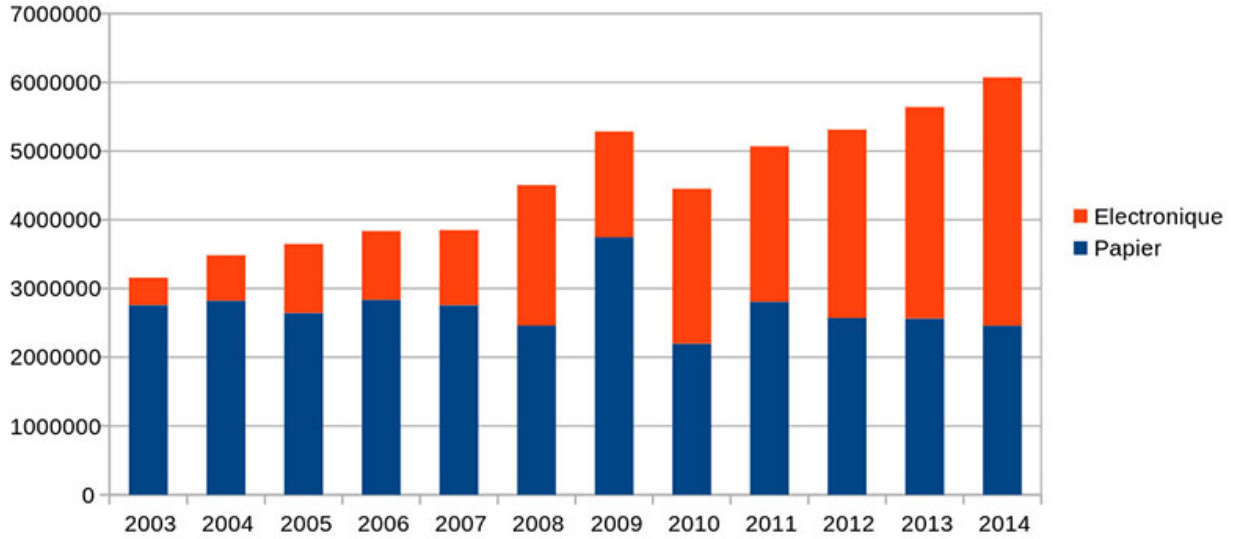
Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg

Dépenses de la Bibliothèque de l'Université de Genève (en €)

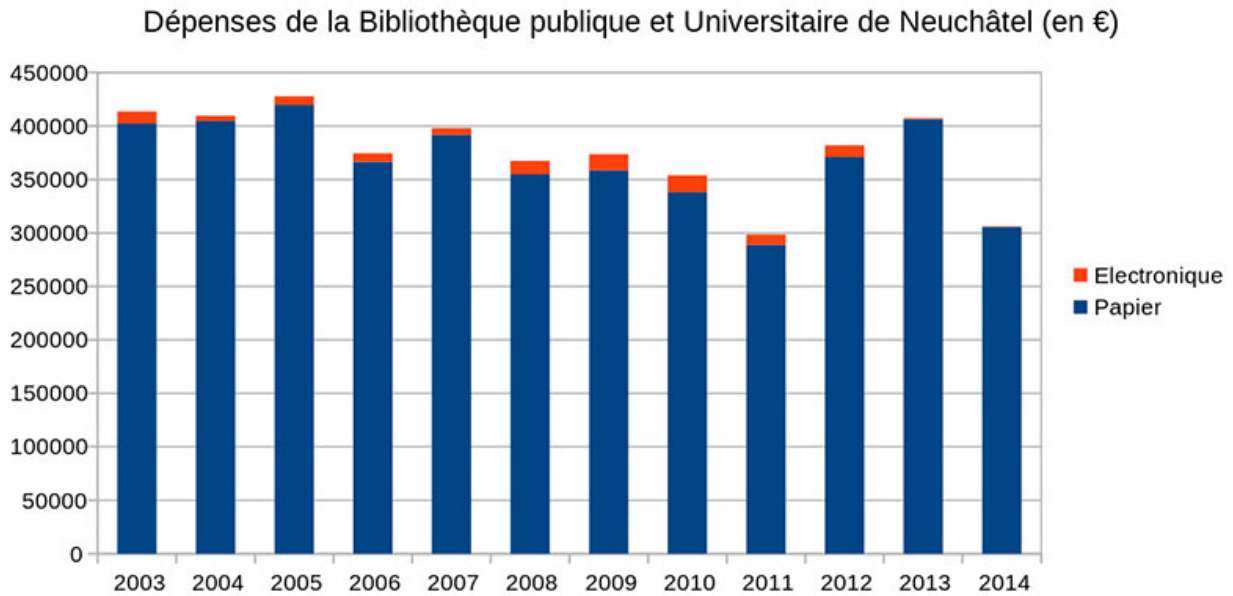


Bibliothèque de l'Université de Genève

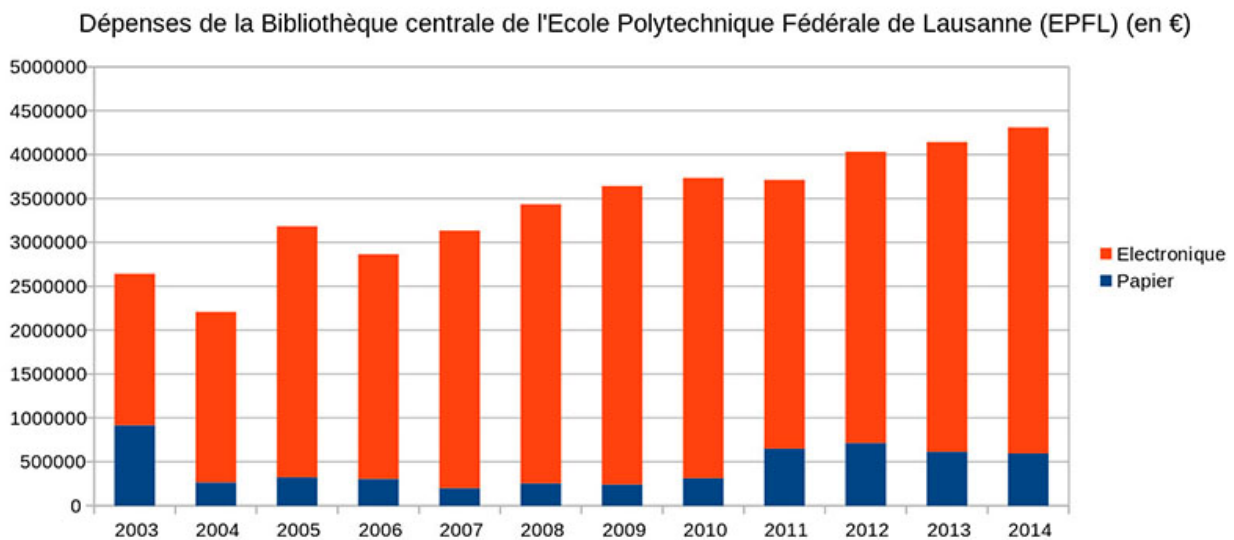
Dépenses de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne (en €)



Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne



Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel



Bibliothèque centrale de l'École polytechnique fédérale de Lausanne

Annexe 2

- *Innovators* : les innovateurs partagent une volonté forte de tester de nouvelles idées, une mise en réseau avec d'autres innovateurs, les finances nécessaires pour faire des investissements importants et une capacité à gérer l'incertitude et à prendre des risques.

- *Early adopters* : les adopteurs précoces ont une position de leader dans la communauté locale, faisant office de référence pour les autres acteurs du même marché. Le fait qu'ils soient plus innovants que la moyenne, sans être trop avancés, en font des excellents ambassadeurs. Par ce biais, ils réduisent aussi l'incertitude liée à l'adoption d'une nouvelle technologie.
- *Early majority* : la majorité précoce adopte les nouvelles technologies juste avant qu'elles soient adoptées par la moyenne des acteurs. Ils jouent un rôle important dans la diffusion de l'innovation puisqu'ils augmentent considérablement le nombre d'utilisateurs de la nouvelle technologie.
- *Late majority* : plus sceptiques, la majorité tardive adopte la technologie alors que la plupart des autres acteurs de la communauté ont déjà passé le cap. Ils attendent notamment la définition de standards, même si la technologie les convainc déjà.
- *Laggards* : les retardataires sont les derniers à adopter la nouvelle technologie, ils sont souvent isolés du reste de la communauté et sont tournés vers le passé. Les processus de décisions sont figés. Alors même qu'ils adoptent enfin la technologie « nouvelle », une autre idée plus récente est déjà en train d'être explorée pour les innovateurs.

Annexe 3

Questions posées aux directeurs de bibliothèque

- Dans le cadre de votre bibliothèque, en termes d'organisation du travail, les tâches liées à la gestion des ressources électroniques vont-elles changer ? Quelle est votre vision d'avenir?
- L'intégration des ressources électroniques dans les collections des bibliothèques, dans les habitudes de travail des collaborateurs et dans les habitudes des lecteurs prend du temps : quelle est à votre avis la clé pour que cette transition se réalise?
- Est-ce que vous pensez que l'utilisation d'un outil de gestion intégrant la collection électronique permettrait de soulager les personnes qui traitent de la gestion des ressources électroniques ?
- Est-ce que vous pensez que la gestion intégrée des ressources électroniques permet d'améliorer la visibilité de ressources numériques?
- Comment s'articule la gestion et le signalement des périodiques électroniques et ebooks dans votre institution?
 - Périodiques électroniques et ebooks catalogués à la main dans le SIGB
 - Périodiques électroniques et ebooks gérés dans des bases de données indépendantes au catalogue
 - Liste AtoZ et liste des ebooks générées par le resolveur de lien
 - Collection du resolveur de liens intégré à la base de données de découverte
 - ERM indépendant su SIGB
 - ERM intégré au SIGB
 - Autre ?

Questions posées aux responsables des ressources électroniques

- Que pensez-vous de la gestion intégrée des ressources électroniques ?
- Avez-vous des craintes ou des espoirs concernant cette possibilité de travailler intégrant la collection électronique dans le système de gestion?

- Dans le cadre de votre bibliothèque, en termes d'organisation du travail, les tâches liées à la gestion des ressources électroniques vont-elles changer ?
- Est-ce qu'une solution intégrée peut engendrer une baisse des effectifs ou est-ce que les ressources consacrées à la saisie des données vont être consacrées à des tâches d'amélioration de la visibilité des ressources ?
- Est-ce que les processus de travail devraient s'adapter aux logiciels ou le contraire ?
- Concernant les métadonnées, que souhaiteriez-vous changer par rapport à la situation actuelle ?
- Quelles sont vos attentes en termes de simplification du travail ? De contrôle et de corrections des données ?
- Concernant la base de connaissances proposée par un fournisseur commercial, y a-t-il ou non un problème de captivité ?
- Qu'en est-il des ressources non disponibles dans la base de connaissance ? Avez-vous des craintes sur les difficultés de signaler les ressources locales dans une base globalisée ?
- Est-ce que les améliorations liées à une gestion intégrée des ressources électroniques auront une influence concernant le processus d'acquisition et l'évolution de la collection ?

Questions posées aux bibliothécaires en contact avec le public

- Quand vous aidez un usager à chercher un ouvrage, lui proposez-vous la version électronique de l'ouvrage ?
- Systématiquement ou seulement s'il n'y a pas de version papier disponible ?
- Comment cherchez-vous des ressources électroniques ?
- Avez-vous reçu des directives ou des informations sur comment présenter les ressources électroniques aux usagers ?
- Est-ce qu'il y a des usagers qui vous demandent directement des livres électroniques ?
- Avec quelle fréquence ?
- Ressentez-vous une perte de maîtrise ou de connaissance sur le contenu de la collection de votre bibliothèque (physique ou virtuelle) ?