



La documentation électronique à l'université de Nice :

→ ORGANISATION, RÉCEPTION ET REPRÉSENTATIONS

L'enquête

Le service commun de la documentation (SCD) de l'université de Nice Sophia Antipolis (UNS) a lancé en 2011 une enquête pour améliorer les services aux usagers avec deux objectifs principaux : un état des lieux des pratiques documentaires hors du SCD et des abonnements en cours, ainsi qu'une enquête de satisfaction pour se rapprocher des usagers afin d'être au plus proche de leurs besoins. Nous souhaitons, en connaissant mieux la cartographie des structures de recherche et l'offre documentaire périodique hors du SCD, réduire les coûts inutiles issus de la complexité de la situation scientifique de notre université et des éditeurs de revues scientifiques. À ces objectifs principaux de l'enquête s'ajoutaient deux missions : se renseigner sur la perception du SCD ; avoir une action de sensibilisation et de médiation autour des modèles éditoriaux et économiques des éditeurs scientifiques.

L'enquête qualitative et quantitative s'adressait à l'ensemble des laboratoires de l'UNS, étendue à quelques autres structures périphériques. Elle a donné lieu à 65 entretiens directs et semi-directifs, soit 80 personnes de statut et fonction variés : chercheurs, documentalistes et administratifs, responsables ou correspondants de documentation, directeurs ou secrétaires. Le questionnaire thématique comprend quatre parties : les informations relatives aux

interlocuteurs, la politique documentaire et la documentation électronique du laboratoire, ses rapports avec le SCD, notamment sur les questions de documentation électronique, enfin, les usages de la documentation électronique hors des circuits de l'UNS¹.

Une documentation électronique complexe

Cartographie de la recherche universitaire du point de vue documentaire

Le premier travail de l'enquête a été de cibler l'univers documentaire de l'UNS. L'organisation de la documentation dans les laboratoires de recherche relève d'un ensemble complexe de singularités dans les usages comme dans ses lieux ; singularités liées aux statuts, aux politiques, aux histoires, aux cultures disciplinaires et aux personnalités dans chaque unité.

Sur le schéma 1, les bulles figurent les bibliothèques universitaires sur le cercle central représentant l'ensemble du SCD, et les bibliothèques périphériques reliées par des pointillés aux BU de références. Les incises « Docelec » et « Correspondant » indiquent

1. Retrouvez ce questionnaire, comme les détails des résultats de l'enquête, à l'adresse suivante : http://bibliotheque.unice.fr/jahia/webdav/site/bibliotheque/shared/commun/documents/enquetes/enquete_docelec_2011.pdf

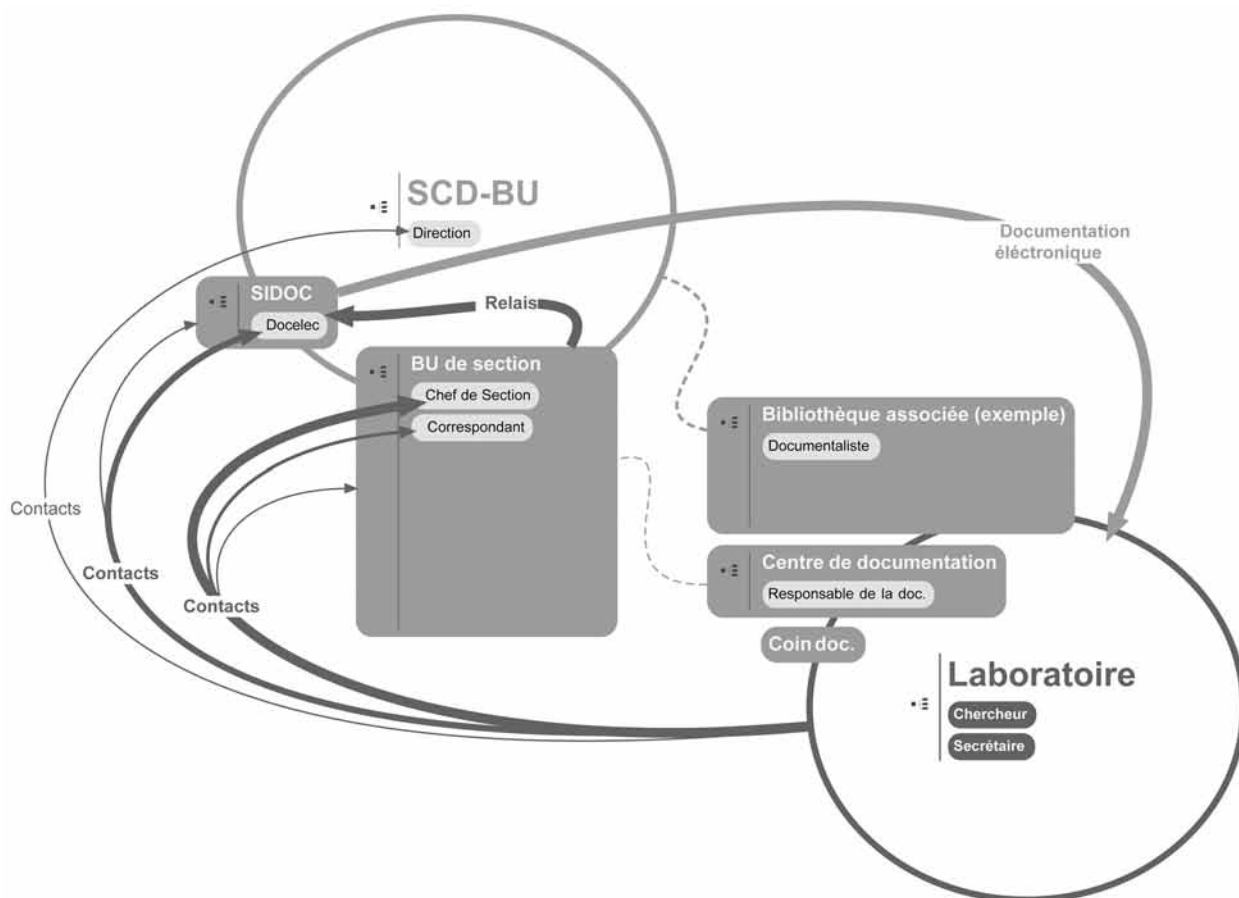


Schéma 2 : rapports entre le laboratoire et le SCD

modélise les contacts privilégiés des responsables de laboratoire avec leurs différents interlocuteurs par des flèches gris foncé d'épaisseur proportionnelle au nombre d'occurrences.

Il apparaît que les différents lieux de documentation au sein de l'UNS (coin documentation, centre de documentation du laboratoire, bibliothèque associée, BU de campus, service de documentation électronique du SCD) sont hiérarchisés, d'une part, du point de vue de l'usager selon leur degré de proximité et, d'autre part, selon leur caractère rassembleur au sein de l'université. La politique documentaire d'établissement semble se situer à l'intersection de ces deux paramètres. Le rôle de fournisseur d'accès à la documentation électronique du SCD semble légitime, malgré les intersections du rôle du laboratoire et des apports extérieurs : « *C'est à l'université à piloter les abonnements de la documen-*

tation électronique du CHU, voire de l'Inserm. » Ou encore : « *Nous ferions bien d'accorder les abonnements des universités et ceux du CNRS.* »

Apports extérieurs

La recherche trouve également de nombreux moyens d'approvisionner sa documentation selon les pratiques disciplinaires, le statut du laboratoire et les réseaux tissés par ses membres. Près des trois cinquièmes des laboratoires font appel à d'autres portails documentaires que celui de l'UNS, la moitié (les unités mixtes) utilisent les portails de l'Inist et 18 % le portail de Pubmed. Les scientifiques rencontrés encouragent le développement de la recherche documentaire via la gratuité des moteurs (Google), portails (Revue.org, Persée), archives (HAL, Arxiv), revues et travaux ouverts

(Plos) ainsi que des bibliothèques numériques (Gallica). Enfin, un tiers de notre échantillon participe à des réseaux documentaires : réseaux de documentalistes, réseaux opérationnels de documentation, réseaux avec une expertise documentaliste ou liens privilégiés à visée documentaire. La communauté universitaire contribue ainsi, de manière acéphale, à un tissu documentaire périphérique riche.

La conscience des flux

La documentation électronique complexifie les systèmes de flux et réinterroge l'architecture documentaire universitaire. La conscience des modèles tarifaires proposés par les éditeurs électroniques se partage équitablement entre ceux qui connaissent bien, peu ou pas la question.

Un flux documentaire contesté

Les degrés de satisfaction des offres de documentation électronique se nuancent par rapport à la lucidité du tiers de nos interlocuteurs quant à l'état des lieux. Concrètement, le système d'édition se heurte à de vives critiques. Cette situation, telle qu'elle apparaît dans sa globalité, est décriée et décrite comme une dérive monopolistique, un étai enserrant la recherche. Pour légèrer le schéma 3 résumant

plusieurs remarques de nos interlocuteurs, le pavé central figure les dispositifs scientifiques, les pavés périphériques représentent les dispositifs liés à la documentation électronique, et les flèches extérieures, les flux financiers. Nous avons pris l'exemple du CNRS pour l'établissement fournissant d'autres accès que ceux mis à disposition par l'UNS.

Un chercheur peut fournir tous les efforts de production d'une édition scientifique sans avoir la possibilité de

consulter le travail de ses pairs : « Il y a un problème avec l'AERES, car nous publions dans des revues auxquelles on n'a pas accès. » Le chercheur n'accède à la ressource 1 que par abonnement au cas par cas. La ressource 2 n'est disponible que pour l'unité mixte, tandis que les contenus 3 et 4 le sont aussi par l'équipe d'accueil. La ressource 3, en doublon pour les laboratoires mixtes, deviendrait inaccessible aux équipes d'accueil si l'UNS s'en désabonnait. Certains doublons sont-ils né-

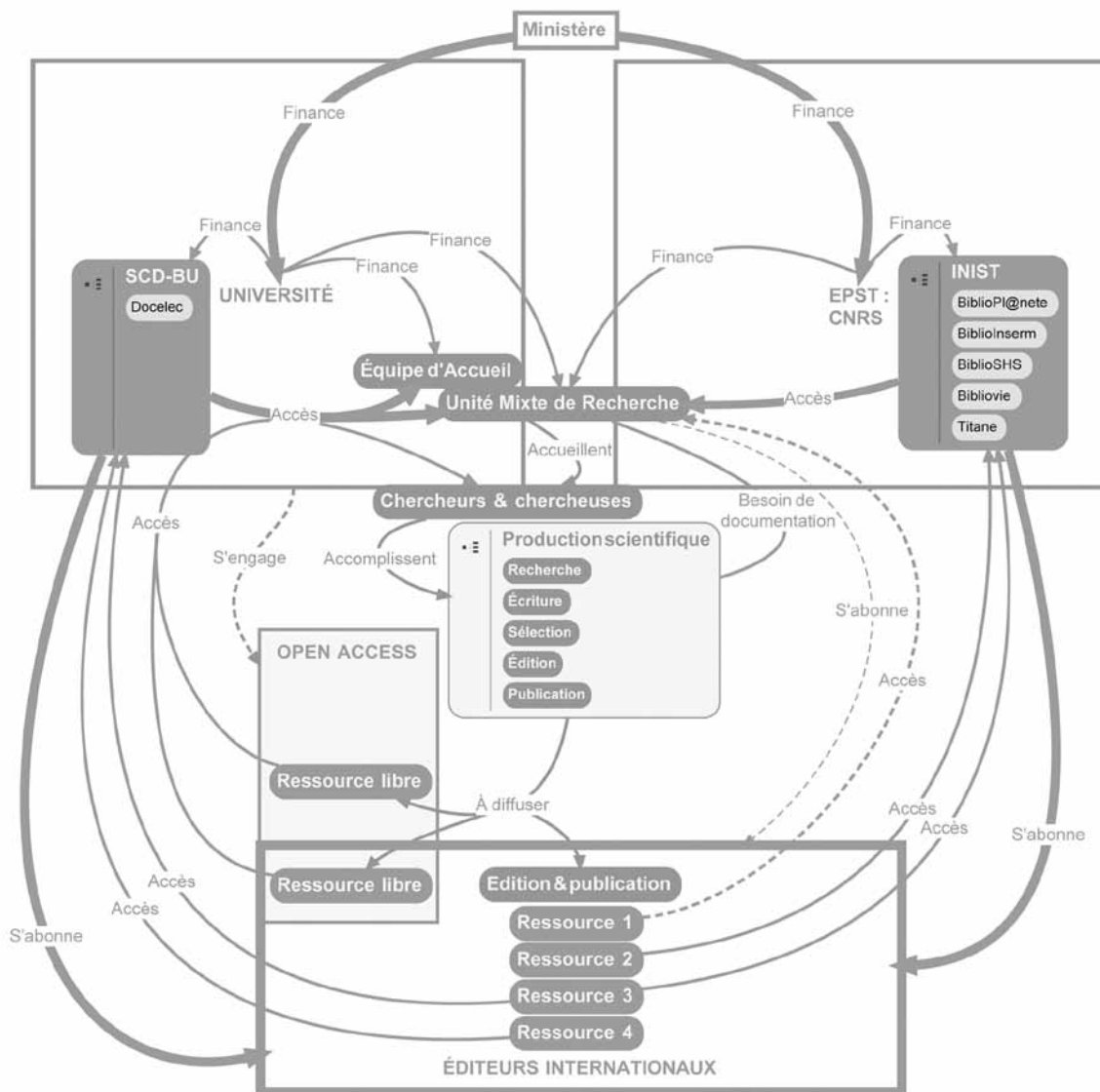


Schéma 3 : économie de la documentation électronique du point de vue du laboratoire de recherche

cessaires? Oui, selon les uns, à moins que, selon d'autres, l'union des forces de l'Inist et des universités s'engage dans une démarche complexe passant par l'entente des usagers, des responsables de bibliothèques et d'établissements, orchestré depuis le ministère.

Enfin, le ministère reste un grand client des éditeurs scientifiques. Les voies de l'Open Access présentent un circuit alternatif à promouvoir par les bibliothèques et la communauté des chercheurs : « Il faudrait faire monter le facteur d'impact des revues gratuites. » Toutefois, l'implication des porte-paroles que nous avons entendus n'est révélatrice ni d'une agitation des chercheurs autour du libre accès, ni d'une indifférence générale³.

Un flux financier tendu

Les discussions avec les chercheurs et les documentalistes témoignent d'une conscience globale du fait que les universités françaises sont de plus en plus soumises à des diminutions budgétaires touchant autant la recherche que la documentation. Toutefois, si cette réalité se ressent collectivement, elle ne coïncide pas avec la conscience de l'augmentation très régulière des coûts relatifs à la documentation électronique (5 à 7 % par an).

Sachant que 28 % des laboratoires interrogés n'ont aucune dépense directe liée aux ressources documentaires et que 22 % investissent moins de 1500 € à cet effet, le rôle du SCD dans un climat financier tendu se traduit par des responsabilités fortes en termes de gestion et par le devoir de poursuivre une politique documentaire fondée sur une gouvernance appliquée et concertée. Le fait que l'autre moitié de nos interlocuteurs relève de structures qui investissent directement et plus fortement dans leurs ressources n'ôte rien à ces responsabilités

3. La mobilisation internationale engagée, notamment par le biais de pétitions et d'engagements forts, s'amplifie. Par exemple, voyez la pétition sur <http://thecostofknowledge.com> ou l'avis du comité d'éthique au CNRS sur le libre accès aux publications scientifiques daté du 29 juin 2012 : <http://theuth.univ-rennes1.fr/docs/avis-OA-120629.pdf>

– du fait de la complémentarité des offres – mais en complexifie la gestion et la gouvernance. En termes de politique documentaire, une jonction des points de vue semble possible : la persistance des efforts de communication et de confrontation des expériences avec les laboratoires peut offrir l'opportunité d'une gestion concertée.

La question de la politique documentaire de l'établissement s'impose dans cette bataille financière. Elle doit se concevoir dans un souci de communication : 70 % des représentants interviewés souhaitent être renseignés quant au fonctionnement de la documentation électronique. En d'autres termes, la réussite d'une politique documentaire implique son appropriation par tous les partenaires.

Un flux informationnel hésitant

Les différents systèmes d'information de l'université autour de la documentation dissonent. L'identification des bons interlocuteurs à l'échelle de l'établissement n'est pas aisée. Nous avons dû confronter un grand nombre de réseaux (direction de la recherche, système informatique, réseau documentaire, contacts gestionnaires) pour arriver à une clarification de notre cible d'enquête. À l'inverse, le contact avec un responsable documentaliste apparaît évident puisque 83 % des usagers rencontrés, en cas de difficulté de documentation électronique, s'adressent aux bonnes personnes. La diffusion d'informations liées à la documentation se confronte à un milieu universitaire frappé par le déluge informationnel submergeant chercheurs et personnel administratif. Les pratiques communicationnelles à l'intérieur même des laboratoires varient et diffèrent dans leur efficacité. Si la connaissance de la documentation électronique par les chercheurs ressort de l'expérience, de l'intuition et de la transmission orale interne, la plupart de nos interlocuteurs invitent le SCD à renouveler sa communication en fournissant de nombreuses idées de formation, d'interventions de type informatif et/ou pédagogique, de documents d'information, de besoin de clarification et de classifications.

Un discours en écho...

Notre enquête à l'écoute des usagers filtre plusieurs décalages entre, d'un côté, l'engagement financier en documentation et en ressources humaines et, de l'autre, une réception nuancée. En analysant le discours des besoins en documentation électronique, nous observons des tendances claires : la rhétorique de l'accès, les usages et les questions de formation.

Accès, usages, controverse de la documentation électronique

L'accès à la documentation électronique fait partie des exigences premières des chercheurs. À l'UNRS, si les usagers sont globalement satisfaits de l'offre de documentation électronique, 72 % de notre population souhaiteraient des accès supplémentaires, toutes disciplines confondues. Les difficultés d'accessibilité peuvent parfois être contournées en passant par d'autres structures ou par des pratiques plus artisanales issues de la tradition des tirés à part.

La communauté scientifique et documentaire cerne bien le concept « documentation électronique » puisque l'analyse lexicale de leurs réponses tend vers une définition de type : l'accès aux revues en ligne (voir nuage de tags en page suivante). Toutefois, 35 % des interlocuteurs ignorent les modèles tarifaires des éditeurs électroniques et 18 % affirment que beaucoup de collègues ne connaissent pas l'offre du SCD : « Plusieurs indices me font croire que les ressources électroniques sont méconnues. » De tels chiffres alertent sur l'urgence d'une sensibilisation profonde relativement à l'investissement de l'université dans ces ressources.

Au sujet du passage au tout-électronique, les réactions se partagent entre la confiance, les inquiétudes et les propositions d'améliorations. La controverse entre les partisans de la consultation papier ou électronique subsiste. À la question sur les formats préférés de la consultation des périodiques, 89 % répondent l'électronique et 53 % le papier, notamment en sciences humaines. L'argumentation des préférences donne des résultats

de nouvelles pratiques communautaires autour de la documentation, les «learning centres» donnant de beaux exemples de dispositifs. Enfin, le dé-

veloppement stratégique de l'aspect social de l'activité du professionnel de l'orientation et de ses compétences communicationnelles, qu'elles soient

individuelles, collectives ou environnementales, semble être une des clefs à la mise en œuvre d'une nouvelle gestion de la documentation. ●

Novembre 2012

Le point de vue du SCD

L'enquête s'est révélée fructueuse, véritable mine sur les points de vue des usagers. Elle apporte une meilleure connaissance de la vie documentaire hors du SCD, principalement dans le secteur de la recherche.

Politique documentaire

Les entretiens ont permis une analyse détaillée des besoins exprimés. En première approche, notons qu'une partie des besoins précis exprimés correspondent à des abonnements en cours au SCD ou à des nouveautés. Pour d'autres, il s'agit de titres non reconduits après consultation de la communauté des chercheurs, en raison d'un coût trop important pour l'utilisation du service. Certains des titres cités sont accessibles gratuitement après un embargo de 6 mois ou un an.

Le SCD en a tiré des axes d'action en termes de politique documentaire, d'information et de médiation. Plus précisément, cela concerne :

- l'information des laboratoires concernant les doublons existant avec l'offre du SCD ;
- une réflexion sur les besoins documentaires traduits par ces abonnements (abonnements multiples au même titre entre laboratoires, abonnement à des titres disponibles avec embargo...);
- une réflexion sur les transferts d'abonnements restant à opérer pour les titres gagés dans des portefeuilles éditeur ;
- la question de l'offre en langue française. Elle fait partie de nos préoccupations lors de l'acquisition, mais encore minoritaire, les éditeurs français étant moins avancés que leurs équivalents anglo-saxons.

Information et médiation

Donner accès aux ressources

L'enquête fait émerger le besoin d'accès simple et direct aux ressources. La réflexion en cours sur le portail intègre cet objectif en partant des pratiques et des demandes des usagers :

- Meilleure information sur l'outil « Revues en ligne » concernant la navigation par sujet et les services complémentaires, dont le PEB (prêt entre bibliothèques).
- Intégration des ressources électroniques et papier dans un outil de recherche commun.
- Signalement des ebooks par leur titre, y compris ceux contenus dans les bases de données.
- Intégration dans les notices de points d'accès utilisés par les usagers.
- Intégration de certaines plateformes gratuites importantes.
- Liens vers les portails des grands organismes de recherche.
- Consultation des usagers (questionnaire sur l'ergonomie du site web, groupes de test).
- Les actualités du portail informer en temps réel des problèmes éventuels.

Mieux faire connaître les ressources et la politique du SCD

Des pages d'information décriront les problématiques de documentation électronique (archivage, modèles tarifaires...). Une veille irriguera les actualités du portail. Ces thématiques sont intégrées dans les actions de formation :

- Nous travaillons l'indexation, qui limite actuellement l'amélioration de la structuration et la lisibilité des affichages par sujet.
- Des listes par discipline sont à l'étude.
- Des tutoriels pour chaque outil sont prévus.
- Une information simple et suivie reste une demande majeure. La mission « Qualité du service public » et les responsables du SCD définiront ensemble un plan stratégique.

Services complémentaires

- Le futur portail proposera une procédure simplifiée de demande de PEB.
- La possibilité d'un PEB pour la documentation électronique dépendra de la politique de chaque éditeur, et des modalités discutées par le groupe de travail national Bibliothèque scientifique numérique ⁸1.

Enfin, la politique documentaire bénéficiera d'une plus grande appropriation si elle était discutée et validée régulièrement dans le cadre des instances de l'UNS.

Sarah Hurter-Savie
Cécile Pierre
Magalie Prudon
Louis Klee

Service commun de la documentation
Bibliothèque de l'université
de Nice Sophia Antipolis

Louis.Klee@unice.fr

1. www.abes.fr/Pret-entre-bibliotheques/Projets-en-cours