

# Communication & langages

<http://www.necplus.eu/CML>

Additional services for *Communication & langages*:

Email alerts: [Click here](#)

Subscriptions: [Click here](#)

Commercial reprints: [Click here](#)

Terms of use : [Click here](#)



---

## Bibliothèques numériques : la nécessaire médiation

Fabrice Papy et Corinne Leblond

Communication & langages / Volume 2009 / Issue 161 / September 2009, pp 37 - 57  
DOI: 10.4074/S0336150009003056, Published online: 04 November 2009

**Link to this article:** [http://www.necplus.eu/abstract\\_S0336150009003056](http://www.necplus.eu/abstract_S0336150009003056)

### How to cite this article:

Fabrice Papy et Corinne Leblond (2009). Bibliothèques numériques : la nécessaire médiation. Communication & langages, 2009, pp 37-57 doi:10.4074/S0336150009003056

**Request Permissions :** [Click here](#)



# Bibliothèques numériques : la nécessaire médiation

FABRICE PAPY ET  
CORINNE LEBLOND

Les bibliothèques universitaires et de recherche ont pour mission de soutenir et d'accompagner l'enseignement supérieur et la recherche<sup>1</sup>. L'importance de cette mission de soutien et d'accompagnement, la nature des documentations proposées, la diversité des publics concernés et leurs attentes scientifiques, expliquent en grande partie que les bibliothèques universitaires sont les lieux privilégiés d'initiatives, d'expérimentations et de projets conséquents en matière d'informatisation et de numérisation. Si le déploiement de « bibliothèques numériques » n'est pas l'apanage de ces seules structures institutionnelles, force est de constater que les premières réalisations technologiques d'envergure (financière et documentaire), destinées à

Sauret, J., 2002, « Le Cas des technologies de l'information et de la Communication », *Revue française d'Administration publique*, 103 (2), pp. 445-449.

1. « Le rôle premier des bibliothèques est d'accompagner et de soutenir les activités d'enseignement et de recherche. Plus importantes que jamais dans ce monde de l'information numérique, elles identifient, acquièrent et rendent accessibles les ressources documentaires indispensables aux étudiants et aux chercheurs. Elles ont également pour mission de former à l'utilisation de ces ressources. Gardiennes de la mémoire et du patrimoine documentaire de l'établissement, elles occupent une place centrale dans la vie sociale et culturelle de ce dernier, en étant non seulement un lieu de travail, d'étude et de recherche, mais aussi de convivialité. » Le rôle des bibliothèques, <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20545/les-bibliotheques-universitaires.html>, le 23 juillet 2008. Voir également le décret 85-694 du 4 juillet 1985 sur les services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministère de l'éducation nationale modifié par le décret 91-320 du 27 mars 1991.

Observant que l'expression « bibliothèques numériques », qui tend à se généraliser, rend mal compte du développement de systèmes dont les principes et les contraintes sont spécifiques, les auteurs analysent les dynamiques et les tensions qui accompagnent le déploiement des grands dispositifs de documentation numérique universitaire. Proposant une analyse précise du contexte institutionnel, idéologique et technique des projets en cours, ils mettent en évidence la permanence d'un modèle reposant sur une méconnaissance des usages et des besoins de médiation, au bénéfice d'une attente illusoire de l'efficacité unique de la technique. Sur cette base, ils avancent, face à ce déterminisme obstiné, quelques perspectives pour un travail réel sur une réinvention de la médiation documentaire.

**Mots-clés :** Bibliothèques numériques, société de l'information, désintermédiation, médiation documentaire, usage

l'expérimentation ou à pérennisation, touchent de prime abord le monde universitaire et de la recherche.

La multitude d'ouvrages, de périodiques, de ressources audiovisuelles, de bases de données, de catalogues, etc. proposée par ces établissements pour répondre au mieux à leur mission, fait l'objet d'une attention particulière des professionnels qui y exercent. Les activités d'organisation des connaissances visent ainsi à construire des fonds documentaires en adéquation avec les fonctions, profils et curriculum des usagers de l'université, dans un souci permanent d'accessibilité. Cette volonté d'organisation, de mise en cohérence et de valorisation des collections demeure néanmoins une gageure compte tenu de l'inflation des sources documentaires et notamment des ressources numériques. Alors que la complexité des environnements documentaires universitaires exige des usagers l'acquisition de réelles compétences en matière de Recherche d'Information (RI), l'augmentation des ressources électroniques dans l'offre documentaire détourne de son objectif la formation générique des usagers à la recherche documentaire, en l'assujettissant à des formations instrumentales spécifiques aux interfaces de consultation dévolues aux ressources numériques. Les réalisations techniques, dans toute leur diversité (sites Web dédiés, portails, archives, dépôts, fédérateurs, etc.)<sup>2</sup> qui fonctionnalisent aujourd'hui le traitement et l'accès aux ressources numériques, tendent à s'homogénéiser sous l'expression ambiguë de « bibliothèque numérique ». Ces réalisations imposent *de facto*, l'installation irréversible d'un processus de désintermédiation où l'activité du bibliothécaire s'éclipse progressivement au profit d'une interaction instrumentée par les TIC mettant l'utilisateur en prise directe avec des ressources documentaires hétérogènes<sup>3</sup>. L'expression « bibliothèque numérique », qui se substitue aux formulations adéquates de « documentation électronique », « collections numériques », « ressources numériques » ou « services de bibliothèque numérique », alimente une représentation erronée de la situation technologique des documents immatériels et de leur accessibilité. L'expression suggère en effet que les dépôts numériques d'informations (au sens large) sont construits sur des principes d'organisation des connaissances hérités des bibliothèques physiques alors que la réalité est tout autre. Les bibliothèques en adoptant une classification donnée (Classification Décimale Universelle, Dewey, Library of Congress, etc.), dans un lieu donné, assurent à leurs collections une « compatibilité intellectuelle » d'organisation des ouvrages avec toutes les bibliothèques exploitant la même classification. Les « bibliothèques numériques » et leurs plates-formes technologiques, sont loin d'offrir cette même « normalisation opératoire » d'organisation des ressources numériques. Si les modalités d'interrogation (au sens strict) sont très similaires

2. Le site Web de l'Urfist de Lyon propose une définition de ce qu'est une « bibliothèque numérique » ainsi qu'une liste de 56 « bibliothèques numériques », très variables en volume et types de documents. <http://urfist.univ-lyon1.fr/bibnum.html>. Le portail institutionnel de la science <http://www.science.gouv.fr> recense une cinquantaine de bibliothèques numériques organisées sous la forme d'un annuaire disciplinaire.

3. « Les services documentaires dans les bibliothèques universitaires sont confrontés à de nombreux défis, notamment à travers la remise en cause des pratiques traditionnelles », Saadaoui, L., 2008, « Développement de services documentaires dans une université bilingue du Nord de l'Ontario », <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr>, décembre.

d'un environnement technique à l'autre (tous proposent la recherche simple et la recherche avancée fondées sur les règles de la logique booléenne), elles ne sont réellement exploitables que par la petite fraction des usagers les mieux formés aux techniques de recherches documentaires informatisées. La grande majorité des usagers n'a qu'une utilisation très limitée des mécanismes sophistiqués d'interrogation, et sont rapidement confrontés aux problèmes de bruit et de silence documentaires. Pour ce qui relève des possibilités d'exploration des fonds numériques, comme le permet par exemple, la déambulation à travers les espaces structurés des collections physiques, les environnements numériques documentaires ne les proposent que très rarement et, lorsqu'ils les proposent, elles ne sont que l'expression de la représentation des concepteurs sur la façon d'explorer les ressources numériques conforme aux structurations informatiques des systèmes élaborés.

Parallèlement, la mise en place des sociétés de l'information, portée par les TIC, ont eu un impact considérable sur les métiers de l'information. Les professionnels des bibliothèques, et de l'information en général, ont dû faire face – et continuent à le faire encore aujourd'hui – à une indispensable mutation de leurs pratiques professionnelles, perçues comme obsolètes. Si ces pratiques professionnelles demandent à être adaptées pour concilier, dans un souci de cohérence, les traditionnels fonds physiques aux plus récents polymorphiques flux numériques, elles ne peuvent s'engager que par une hybridation des techniques documentaires les plus anciennes et les plus efficaces avec les méthodologies et les mécanismes technologiques les plus actuels<sup>4</sup>.

### SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET AMBITIONS NUMÉRIQUES

Apparu voici une quinzaine d'années, l'épiphénomène technologique de publication d'informations sur le Web a finalement pénétré toutes les strates de nos sociétés, amplifié par la nature numérique des données accessibles (textes, images, son, vidéo), soutenu par la performance et la robustesse informatiques des moteurs de recherches polymorphiques, et entraîné par la propagation planétaire du phénomène.

Les politiques gouvernementales ambitieuses de construction des sociétés du savoir<sup>5</sup> et d'une économie numérique inédite<sup>6</sup> ont essaimé des actions d'envergure comme la dématérialisation de l'administration et la modernisation numérique du domaine de l'éducation<sup>7</sup>. Dans le domaine de l'éducation, si la dématérialisation

4. Rosnay (de), J., 2003, « Il existe une intuition de l'Internet », *01 Informatique*, 1713, mars ; Espagnet, S., Fofana, R., & Laurenceau, A., 2003, *Pertinence de l'idée de désintermédiation documentaire*, Rapport de recherche, DCB, juin, 102 pages ; Thys-Clément, F., 2001, « La société de la connaissance. Le paradoxe de l'évolution des missions des bibliothèques universitaires », *BBF*, 6, pp. 56-66 ; Pollitt, A.S., 1998, *The key role of classification and indexing in view-based searching*, IFLA Council and General Conference n° 63, Copenhagen, Danemark, vol. 27, n° 2, pp. 37-40 ; Rowley, E.J., 1995, *Organizing knowledge*, 2nd Edition, reprinted by Gower Publishing, England.

5. Unesco (ed.), 2005, *Vers les sociétés du savoir*, premier rapport mondial de l'Unesco, novembre, 232 pages (consultable <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141907f.pdf>)

6. Brousseau, E., & Curien, N., 2001, « Economie d'Internet, économie du numérique », *Revue économique*, 52 (7), pp. 7-36.

7. Flichy, P., & Dagrial, E., 2004, « L'administration électronique : une difficile mise en cohérence des acteurs », *Revue française d'administration publique*, 10 (2), pp. 245-255.

a conduit à des programmes originaux de formation à distance<sup>8</sup> et d'une volonté d'utiliser massivement les Technologies de l'Information et de la Communication dédiées à l'Éducation (TICE), la question des contenus numériques, de leur place et de leur utilisation, est restée très inégalement traitée. Considérée jusque-là sous l'angle essentiellement technique d'une gestion informatisée des documents électroniques<sup>9</sup>, cette question a considérablement évolué pour agréger désormais des dimensions organisationnelles jusqu'alors dévolues à l'activité humaine et professionnelle<sup>10</sup>.

### Désintermédiation documentaire

L'amalgame et l'engloutissement dans le grand « tout numérique »<sup>11</sup> de préoccupations documentaires, bien distinctes, relatives à la publication, la valorisation, la collaboration et la co-écriture, l'organisation et la diffusion des connaissances, l'archivage, l'usage, l'accessibilité, l'ergonomie, la propriété intellectuelle, etc.<sup>12</sup> ont laissé finalement émerger un schéma bipolaire simpliste : d'un côté, des dépôts de documents numériques et numérisés et de l'autre, des usagers potentiels (étudiants, chercheurs, enseignants, etc.). Ce schéma véhicule d'une part, le modèle d'une efficacité sans faille des TIC (applications informatiques, matériels, formats documentaires, réseaux, etc.) pour la production de contenus numériques *ex-nihilo* et/ou la conversion de documents papier (supports de textes, d'images, et photographies) et audiovisuels en avatars numériques améliorés et d'autre part, une désintermédiation documentaire inéluctable<sup>13</sup> qui modélise l'utilisateur-type comme le détenteur de toutes les habiletés cognitives et instrumentales nécessaires à la recherche d'informations assistée par ordinateur<sup>14</sup>.

8. Sidir, M. (coord), 2008, *JOCAIR 2008 : Journées Communication et Apprentissage Instrumentés en Réseau*, 27 au 28 août, Université de Picardie Jules Verne, Hermes-Lavoisier, 452 pages.

9. Dupoirier, G., 1994, *Technologie de la GED*, Lavoisier, Paris, septembre, 228 pages.

10. Pédaque, R.T., 2007, *La redocumentarisation du monde*, Cepaduès éditions, janvier, 213 pages ; Peucelle, J-L, 2007, « La malléabilité organisationnelle des TIC », *Revue française de gestion*, 172 (3), pp. 105-116 ; Luzeaux, D., 2004, *La place de l'homme dans les systèmes de systèmes*, ERGO-IA, Biarritz, 12 pages ; Mounier, E., 2002, « Systèmes documentaires et systèmes de gestion de bibliothèques : place et rôle de l'opérateur professionnel », in *IHM et recherche d'informations*, C. Paganelli (dir), *Traité STI*, Hermes, Paris, pp. 103-132.

11. Berry, G., 2008, *Pourquoi et comment le monde devient numérique*, Collège de France/Fayard, février, 80 pages.

12. Pédaque, R.T., 2006, *Le document à la lumière du numérique*, C&F éditions, septembre, 218 pages ; Chartron, G. (dir.), 2002, *Les chercheurs et la documentation numérique. Nouveaux services et usages*, Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 268 pages.

13. Espaignet et al., 2003, *op. cit.*, Borgamni, 2001, *op. cit.* ; Viera, L., 1997, *Les processus de diffusion électronique : vers une désintermédiation des usages pour les publics universitaires*, actes de la journée « Une nouvelle donne pour les revues scientifiques », Villeurbanne, novembre, pp. 104-113.

14. Dinot, J., 2008, (coord.) « Usages, usagers et compétences informationnelles au XXI<sup>e</sup> siècle », *traité des Sciences et Techniques de l'Information*, septembre, 313 pages ; Després-Lonnet, M., & Courtecuisse, J.-F., 2006, « Les étudiants et la documentation électronique », *BBF*, 2, pp. 33-41 ; Denecker, C., & Kolmayer, E., 2006, *Éléments de psychologie cognitive pour les sciences de l'information*, Presses de l'ENSIB, novembre, 334 pages ; Fondin, H., 2005, « La formation à la recherche d'information : préoccupation citoyenne ou vision obsolète », *Esquisse*, 43, juillet-septembre, 16 pages.

Si les initiatives de « bibliothèques numériques » relèvent pour l'essentiel d'actions à vocation patrimoniale (Gallica, Europeana<sup>15</sup>, la bibliothèque électronique de Lisieux, le Centre Virtuel de la Connaissance sur l'Europe, la bibliothèque numérique de l'INHA, etc.), de nombreuses réalisations opérationnelles de dépôts organisés de contenus numériques concernent les mondes universitaire et de la recherche (Persée, HAL, Érudit, ArchiveSIC, Archives Audiovisuelles de la Recherche, revues.org, Cairn, Cerimes, etc.). Ces dispositifs d'information autonomes d'acquisition, d'organisation et de diffusion de contenus numériques se présentent sous un jour ambigu d'un point de vue organisationnel. S'ils ont pour projet, comme toutes les bibliothèques universitaires de venir en soutien à l'enseignement supérieur et à la recherche, ils ne trouvent, en réalité qu'un positionnement délicat et une visibilité relative dans les systèmes documentaires déjà fort sophistiqués des bibliothèques universitaires<sup>16</sup>.

Les aspirations éditoriales, technologiques, scientifiques ou institutionnelles à l'origine de ces dépôts et autres archives numériques, ont conduit à les élaborer comme des entités distinctes et des systèmes autonomes indépendamment des grands axes de la politique documentaire qui définissent dans les établissements, l'acquisition des moyens et des ressources, la valorisation des collections, la formation des personnels, l'accompagnement de la recherche, les services au public, l'évaluation, etc.<sup>17</sup>. La prolifération de ces initiatives éditoriales, sans réel pilotage public, est source d'un éparpillement des structures publiques françaises (Inist, Abes, Couperin) face au monde éditorial, et d'un foisonnement, notamment des portails de revues en sciences humaines et sociales, qui ne favorise pas la lisibilité et le rayonnement des disciplines scientifiques portées par ces revues<sup>18</sup>.

15. <http://gallica.bnf.fr>, <http://gallica2.bnf.fr>, <http://europeana.eu>, <http://bmlisieux.fr>, <http://www.cvce.lu>, <http://www.inha.fr>

16. Cette situation engendre une sous-utilisation de ces « bases de données onéreuses » comme l'illustre ce message diffusé le 25 février 2008 par un conservateur des bibliothèques sur la liste de diffusion globale de l'Université Paris 8 à l'intention des personnels de l'université « ... Il est important d'avoir à l'esprit que le service ainsi rendu a un coût considérable qui s'accroît toujours plus. Ainsi, le budget 2008 alloué à la documentation électronique (abonnements aux bases de données et accès aux périodiques en ligne payants) s'élève à 175 000 euros. Tout le monde s'accordant en principe sur l'importance des ressources électroniques pour les étudiants et les enseignants chercheurs, il conviendrait donc que cela se traduise dans les faits, car, jusqu'à nouvel ordre, les bases de la bibliothèque sont fort peu utilisées... ». Voir aussi Cotte, D., 2007, *L'organisation des connaissances entre le formalisme des outils et la complexité des représentations : une illustration par le cas des portails d'entreprise*, ISKO ; Papy, F. (coord), 2007, « Usages et Numériques », numéro spécial de la revue *Document numérique*, décembre.

17. Les services communs de documentation des universités publient tous les ans leur rapport d'activité qui est accessible à partir de leur site Web.

18. Salençon, J., (prés.), 2008, *Rapport du comité IST*, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, 19 mai, 38 pages ; Quinton, P., 2007, « L'artefact : un objet à faire », *Actes du colloque MEOTIC*, 7 au 8 mars, Université de Grenoble 3.

### Complexité du numérique, utilisabilité et acceptabilité

Cette situation, qui engendre des systèmes de systèmes<sup>19</sup>, introduit une complexité toujours plus grande, qui tend à malmener toute la dimension organisationnelle des connaissances apportée de longue date par l'activité des professionnels au sein de la bibliothèque physique. Alors que l'espace de sens et de cohérence que constitue le lieu, relayée par la distribution géographique des livres, structure chez l'étudiant sa représentation des sciences<sup>20</sup>, la complexité systémique engendrée condamne les usagers à s'éloigner, par incompréhension, d'un environnement technologique qui, selon l'avis des concepteurs, a pourtant été conçu pour leur faciliter l'accès aux connaissances<sup>21</sup>. Il en résulte des systèmes techniques évalués à partir de modèles où l'utilisateur est absent<sup>22</sup> ou très souvent réduit à une portion insignifiante au sein du projet des réalisations technologiques engagées<sup>23</sup>. Ces travaux révèlent la fracture entre les visions des concepteurs de ces systèmes d'information assistés par ordinateur et leur réelle utilisabilité<sup>24</sup> par les

19. Giraudun, J-P., 2007, « Complexité des systèmes d'information et de leur ingénierie », revue électronique *e-TI*, 3, 9 mai, consultable <http://www.revue-eti.net/document.php?id=1180> ; Papy, F., & Chauvin, S., 2006, « Le futur de la bibliothèque ou comment rendre visible les éléments de cohérence de la bibliothèque pour amplifier l'accessibilité et l'exploration individualisée du fonds documentaire », *CAIS/ACSI conference*, Université York, Toronto, Canada, 1-3 juin, <http://www.cais-acsi.ca/> ; Luzeaux, 2004, *op. cit.*

20. Jacob, C., 2001, « Rassembler la mémoire. Réflexions sur l'histoire des bibliothèques », *Diogène*, 196, oct-déc, pp. 53-77 ; Papy & Chauvin, 2006, *op. cit.* ; Harvey, P.-L., 2002, « La connaissance au-delà du savoir à l'ère des inforoutes : de la diffusion de l'information à la création du sens dans les bibliothèques virtuelles », *Documentation et Bibliothèques*, janvier-mars, pp. 5-9.

21. Consultable sur l'« A-propos » du portail [www.persee.fr](http://www.persee.fr) « L'une des ambitions de Persée, au-delà de la numérisation des collections imprimées de revues scientifiques et de leur diffusion en ligne, est d'offrir des services et des outils permettant une exploitation enrichie des documents sans que l'internaute ne perçoive de rupture notable avec ce qui lui est proposé pour l'édition électronique. Ainsi le portail Persée apporte-t-il des plus-values technologiques comparables aux portails d'édition courante de revues. Ces plus-values se traduisent en termes de fonctionnalités pour l'utilisateur final... ». Voir aussi Papy, F., 2006, *Modélisation des méta-données bibliographiques : une contribution instrumentée destinée à améliorer la circulation des usagers dans les connaissances de la bibliothèque*, IC'2006, 28 au 28 juin ; Desprès-Lonnet & Courtecuisse, 2006, *op. cit.* ; Pavé, F., 2000, *L'illusion informaticienne*, coll. « Logiques Sociales », L'harmattan, Paris, 270 pages.

22. Ihadjadene, M. (coord.), 2004, *Les systèmes de recherche d'informations, modèles conceptuels*, Hermes-Lavoisier, Paris, 216 pages ; Chaudiron, S., & Ihadjadene, M., 2002, « Quelle place pour l'utilisateur dans l'évaluation des SRI ? », *Actes du colloque Recherches récentes en Sciences de l'information*, Toulouse, V. Couzinet et G. Régimbeau (dir), 21 au 21 mars, Adbs-Éditions, pp. 211-230.

23. Lupovici, C., 2007, « Les usages des bibliothèques numériques : de Gallica à Europeana », 53<sup>e</sup> congrès de l'ABF, 8-11 juin, Nantes, 7 pages ; Tosello-Bancal, J.-E., 2007, « Persée : un programme de valorisation des collections de revues francophones en sciences humaines et sociales mis en œuvre par le ministère de l'Éducation Nationale de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche », in *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*, F. Papy (dir), Hermes-Lavoisier, Paris, pp. 171-182 ; Chauvin, S., Papy, F., Sidir, M., & Stockinger, P., 2007, « Le portail institutionnel Persée à l'épreuve des usages. Croiser les approches méthodologiques en Sciences Humaines pour améliorer le partage de connaissances scientifiques en libre accès », *CAIS/ACSI conference*, Université McGill, Montréal, Canada, 10 mai, <http://www.cais-acsi.ca/>

24. « le degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficacité et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié » (ISO 1998)

usagers/utilisateurs<sup>25</sup>. Les (rares) données statistiques d'utilisation/non-utilisation des contenus électroniques onéreux proposés par les fournisseurs spécialisés<sup>26</sup> ne démentent nullement cette situation. Ces travaux soulignent la nécessité d'augmenter les compétences individuelles (technologiques et informationnelles) nécessaires à toutes nouvelles propositions technologiques reliées à l'usage<sup>27</sup>.

Si les dispositifs documentaires supportés par le TIC démontrent par leur existence même, les potentialités de disponibilité et d'accessibilité des ressources numériques, les usages incertains et leur sous-exploitation fréquemment constatés viennent nuancer le discours politico-technologique partisan de leur utilisabilité effective. Cette situation ne remet pas en question le processus de mutation que connaît aujourd'hui la profession de bibliothécaires, confrontée à une transformation d'une offre documentaire se dématérialisant et engageant irréversiblement les professionnels des bibliothèques, dans une logique de flux (numérique) documentaire<sup>28</sup>. Si les compétences professionnelles exigent de s'accroître, compte tenu de l'évolution conjuguée de l'offre et des usages numériques, il serait faux de croire qu'elles se dissolvent dans une augmentation des compétences technologiques et informationnelles des usagers ou d'une performance des dispositifs documentaires qui rendraient obsolètes les savoirs professionnels traditionnels<sup>29</sup>.

25. Barcenilla, J., 2007, « De l'utilisabilité à l'acceptabilité : une approche multidimensionnelle de l'ergonomie des produits », 42<sup>e</sup> congrès de la SELF, 5-7 septembre, pp. 423-429 ; Baccino, T., Bellino, C., & Colombi, T., 2004, *Mesure de l'utilisabilité des interfaces*, Hermes « Science », décembre, 280 pages ; Dinet, J., & Rouet, J.-E., 2003, « La recherche d'information : processus cognitifs, facteurs de difficultés et dimension de l'expertise », in *Interaction Homme-Machine et recherche d'information*, dir. Céline Paganelli, « Traité STICS », Hermes-Lavoisier, pp. 133-161 ; Jolly, C., 2001, « Les bibliothèques universitaires : regard sur les changements », *BBF*, 46 (6), pp. 50-64 ; Tricot, A., & Tricot, M., 2000, « Un cadre formel pour interpréter les liens entre utilisabilité et utilité des systèmes d'information (et généralisation à l'évaluation d'objets finalisés) », *Actes du Colloque Ergo-IHM 2000*, Biarritz, 3-6 octobre ; Cerf, M., 2004, « Intégrer les usages dans la conception ou concevoir dans l'usage ? Construire la participation des utilisateurs dans les projets de conception », Congrès SELF.

26. « ... Or ces données sont livrées avec une périodicité, un format et un traitement variables, hétérogènes, parfois à l'état brut. En outre, leur présentation varie d'un éditeur à l'autre. Certains éditeurs ne communiquent tout simplement aucune information sur l'usage de leurs ressources... » (page 64) in Boukacem-Zeghmouri, C., & Schöpfel, J., 2005, « Statistiques d'utilisation des ressources électroniques : Le projet Counter », *BBF*, 4, pp. 62-66.

27. Vergnaud, G., 2005, « L'apprentissage d'une compétence nouvelle par les étudiants », Journée d'étude Les Bibliothèques à l'ère du numérique : nouveaux lieux ? nouveaux usages ?, Université Paris 8, Saint-Denis, 12 mai ; Ciaccia, A., & Martins, D., 2005, « Recherche d'informations sur le Web : étude de l'influence des facteurs liés à l'interface, à l'utilisateur et à la tâche », *Revue d'Intelligence Artificielle*, 19, pp. 159-178 ; Le Marec, J., & Babou, I., 2003, « De l'étude des usages à une théorie des composites », in *Lire, Ecrire, Récrire*, E. Souchier, Y. Jeanneret, J. Le Marec (dir), BPI, mars, pp. 235-299.

28. Consalvi, M., Eilrich, E., & Sillaume, G., 2008, « Rôle et perspectives des bibliothèques numériques dans l'économie de la connaissance : une étude de cas », colloque En route vers Lisbonne, 4-5 décembre, 9 pages ; Schöpfel, J., & Cruzot, J., 2005, « Le Tao de la bibliothèque numérique : bibliothèque sans bibliothécaire », in *Les bibliothèques numériques*, F. Papy (coord.), Hermes-Lavoisier, « Traité IC2 », Série « Management et Gestion des STICS », février, pp. 33-49 ; Borgman, C., 2004, *The interaction of community and Individual practices in the design of a digital library*, January, Center for Embedded Network Sensing ; Borgman, C., 2001, « Where is the librarian in the digital library ? », *Communications of the ACM*, 44 (5), special issue on digital libraries, pp. 66-67.

29. Gazo, D., 2008, « Web 2.0 et bibliothèque 2.0 », dossier thématique « Le Web 2.0 et les bibliothèques 2.0 », <http://bibliodoc.francophonie.org>, mise en ligne en 2008.



### IMPULSION POLITIQUE À L'ÉMERGENCE TECHNOLOGIQUE DES « BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES »

Les projets gouvernementaux tels que le PAGSI (Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information), le plan RE/SO 2007 (Pour une République numérique dans la Société de l'information) et le projet ADELE (ADministration ELEctronique) qui relaie les actions de l'ADAE (Agence pour le Développement de l'Administration électronique) sont des manifestations probantes et continues de l'engagement gouvernemental dans la construction de la société de l'information à l'ère numérique<sup>30</sup>. Ces actions qui visent à moderniser l'administration font un large usage de la dématérialisation des documents et des procédures que l'utilisation massive des technologies de l'information et de la communication rend possible. Le très récent plan de développement de l'économie numérique France numérique 2012<sup>31</sup> amplifie les processus déjà engagés en les démultipliant dans plus de 150 actions. L'une d'entre elles, inscrite dans le cadre global de la diffusion des contenus publics et patrimoniaux consiste à « mettre en place une “passerelle” francophone agrégateur de contenus en partenariat avec les pays membres de l'Organisation Internationale de la Francophonie. Pérenniser le soutien à la politique de numérisation engagée par la BnF en vue de contribuer à la bibliothèque numérique européenne Europeana, ainsi que le portail du réseau francophone des bibliothèques nationales numériques, en promouvoir la visibilité et l'accessibilité, dans un souci d'ouverture et dans le respect d'auteur »<sup>32</sup>.

Dans ce plan, la construction de l'Université numérique fait l'objet de plusieurs actions importantes. Parmi celles-ci, la création d'un patrimoine de la documentation numérique à vocation pédagogique « 100 % des documents pédagogiques numérisés pour 100 % des étudiants » et scientifique « Construire une bibliothèque scientifique numérique accessible à tous les usagers de l'enseignement supérieur », souligne la double nécessité de mettre à disposition de tous les usagers de l'université des documents numériques (et numérisés) et, de banaliser le processus de production de contenus numériques.

Ce plan gouvernemental, dans son projet ambitieux de soutenir le développement de l'économie numérique, s'appuie sur une efficacité entérinée des technologies de l'information et de la communication à répondre à des situations, qui dépendent largement des usages et de l'appropriation par les usagers de structures, d'organisations et de processus particulièrement complexes<sup>33</sup>. Ce plan qui met en évidence les potentialités de l'industrialisation des mécanismes de production de contenus numériques destinés à une disponibilité immédiate (gratuite ou onéreuse), occulte grandement les problématiques d'accessibilité qui

30. <http://www.internet.gouv.fr> (le portail de la société de l'information), <http://www.delegation.internet.gouv.fr> (le site de la délégation aux usages de l'Internet). Voir aussi Mathien, M. (coord), 2005, *La société de l'Information*, Bruylant, Bruxelles ; Flichy & Dagrial, 2004, *op. cit.*

31. <http://francenumerique2012.fr/>

32. « France Numérique 2012 : Plan de développement de l'économie numérique », p. 36, [http://francenumerique2012.fr/pdf/081020\\_FRANCE\\_NUMERIQUE\\_2012.pdf](http://francenumerique2012.fr/pdf/081020_FRANCE_NUMERIQUE_2012.pdf)

33. Doueïhi, M., 2008, *La grande conversion numérique, La librairie du XXI<sup>e</sup> siècle*, Seuil, janvier, 272 pages.

ne peuvent être réduites à la seule dimension de l'équipement technique des usagers (ordinateur, accès Internet).

### **Prolifération des dispositifs numériques à vocation documentaire**

Les études d'usage relatives à l'accessibilité documentaire supportée par les TIC, ardues à conduire en raison de l'incessante innovation/obsolescence technologique, sont peu nombreuses, et rapidement désuètes, pour identifier avec certitude et de façon pérenne, l'adaptabilité des dispositifs et contenus numériques aux attentes informationnelles des usagers/utilisateurs. Malgré cette carence, la grande vague de numérisation qui a touché l'enseignement supérieur dès 2000 avec les appels à projets Campus numériques, relayée par la création des Universités Numériques Thématiques<sup>34</sup> (UNT) et des Universités Numériques en Région (UNR) a généralisé le déploiement des environnements numériques de travail, dispositifs fédérant services et contenus numériques.

Dans ce contexte de mutation sociétale, forts de l'impulsion politique et d'une confiance totale dans l'inéluctabilité de réalisation de ces chantiers numériques supportés par les TIC, bureaux virtuels (pour le primaire, le secondaire et l'université), dispositifs de formations à distance, documentations électroniques (bases de données, documents, périodiques, supports pédagogiques), etc. constituent les pierres du nouvel édifice numérique destiné à moderniser les différentes strates du domaine de l'éducation.

Avec la modernisation numérique des universités et l'incitation institutionnelle à adapter l'offre documentaire aux nouveaux produits numériques, c'est à un exercice difficile d'intégration de ces nouvelles ressources aux multiples services (postes informatiques de consultation, espaces dédiés, formation) et documentations traditionnelles du système d'information documentaire que se livrent les personnels spécialisés des bibliothèques (Harvey, 2002). L'explosion des dépenses pour l'acquisition de ressources électroniques depuis une dizaine d'années<sup>35</sup> (6 millions d'euros en 1999, 16,7 millions d'euros en 2005), témoigne des efforts financiers consentis par les universités pour répondre, par anticipation, aux attentes présumées des usagers. Ainsi, chaque année, malgré l'impossibilité à déterminer les usages effectifs de ces nouvelles ressources et l'adéquation des propositions aux attentes documentaires et informationnelles des usagers, la part budgétaire de la documentation électronique dans le budget global de chaque établissement ne cesse de croître.

### **« Bibliothèques numériques » : une expression ambiguë, des usages incertains**

Le monde documentaire des bibliothèques se présente comme un environnement largement normalisé où règles d'indexation et de catalogage, modèles et formats bibliographiques assurent la persistance des collections construites. *A contrario*,

34. En 2008 les UNT sont au nombre de sept et couvrent les thématiques suivantes : santé (UMVF), sciences de l'ingénieur et technologie (UNIT), économie-gestion (AUNEGE), environnement et développement durable (UVED), sciences humaines et sociales (UOH), sciences juridiques et politiques (UNJP) et sciences fondamentales (UNISCIEL).

35. Colas, A., 2006, « Bibliothèques universitaires : L'enquête statistique annuelle à l'épreuve du changement », *BBF*, 6, pp. 60-65.

la « bibliothèque numérique » peine à trouver une définition stabilisée tant est mouvant le terrain technologique qui lui donne racine et où sont généralement puisés les éléments discriminants<sup>36</sup>. Or la perpétuelle évolutivité des TIC, qui font se succéder à un rythme soutenu les phases d'innovation et d'obsolescence, condamne toute tentative de caractérisation formelle reposant sur un état de l'art technologique, à une rapide désuétude. De nombreuses réalisations, toutes innovantes en leur temps, sont là pour en témoigner : la Virtual Library<sup>37</sup> dont le projet accompagne la naissance du World Wide Web, la Bibliothèque Universelle de l'ABU<sup>38</sup> qui vise au développement et à la promotion des supports numériques, la bibliothèque numérique institutionnelle Gallica<sup>39</sup> qui offre gratuitement à tout internaute plusieurs milliers d'ouvrages et d'images numérisés, le dépôt institutionnel d'archives ouvertes du CNRS HAL (HyperArticles en Ligne)<sup>40</sup> qui se présente comme un outil de communication directe entre chercheurs, Wikipedia<sup>41</sup> l'encyclopédie libre qui recense plus de 2,5 millions d'articles et qui a popularisé le modèle participatif, le portail institutionnel Persée<sup>42</sup> qui dans sa première version plaque un modèle participatif modéré (via des forums) sur les revues numérisées, le site revues.org qui constitue une plate-forme d'édition électronique ouverte<sup>43</sup>, la bibliothèque numérique European NAVigator<sup>44</sup> qui est consacrée à l'histoire et aux organisations de l'Europe unie, etc.

Ces dispositifs documentaires ont, certes, apporté une contribution significative au concept de « bibliothèque numérique », mais en ont également brouillé les contours en introduisant ce lien de subordination aux TIC et par transitivité immédiate à leur dynamique d'innovation perpétuelle. Ainsi « Le concept de "bibliothèque numérique" est un composé instable et pour une large part un fantasme (. . .) L'examen des usages possibles des bibliothèques numériques devrait nous aider à décoller un peu du fantasme. »<sup>45</sup>. Il est surprenant de constater que le contexte de développement des « bibliothèques numériques » soit si peu corrélé à celui des usages. Alors que ces dispositifs s'adressent essentiellement à l'utilisateur final, les études d'usage destinées à mesurer l'utilisabilité et l'acceptabilité de ces artefacts documentaires sont rares et n'épousent pas le cycle effréné « innovation/obsolescence ». La multiplication de ces espaces numériques de documentation élaborés sans réelle visibilité sur l'usage et le non-usage

36. Consalvi *et al*, 2008, *op. cit.* ; Lagoze, C., Krafft, D.B., Payette, S., & Jesuroga, S., 2005, « What is a Digital library anyway, anymore? », *D-Lib Magazine*, 11 (11), Nov.

37. <http://vlib.org>.

38. <http://abu.cnam.fr>

39. <http://gallica.bnf.fr>

40. <http://hal.archives-ouvertes.fr/>

41. <http://www.wikipedia.org>

42. <http://www.persee.fr>

43. <http://www.revues.org>

44. <http://www.ena.lu>

45. Roland, M., 2006, « Bibliothèques numériques ? Les réservoirs documentaires et leurs utilisateurs », Congrès ABF, 9 juin, Session : Les bibliothèques numériques.

entretien des problématiques largement connues des analyses/études cognitives et informationnelles<sup>46</sup>.

En l'absence d'études conséquentes et actualisées sur les usages et les pratiques, qui interviennent – dans le meilleur des cas – après la livraison de la version opérationnelle des dispositifs<sup>47</sup>, les bibliothèques numériques sont considérées par les professionnels de l'information comme un gaspillage de temps et d'argent<sup>48</sup>. Les appréciations qualitatives sur ces dispositifs s'avèrent contradictoires et l'exemple de la plate-forme D-Space (Digital Repository) mise en place à l'Université de Cornell l'illustre avec éclat. En effet, si D-Space offre tous les ingrédients technologiques de pointe pour amplifier les activités effectives des scientifiques<sup>49</sup>, quelques années plus tard, c'est à une autre conclusion qu'aboutit l'aventure technologique de D-Space et notamment celle du non-usage<sup>50</sup>.

Ignorant de processus de « conception pour l'usage, conception dans l'usage »<sup>51</sup>, les concepteurs des systèmes documentaires informatisés entérinent fréquemment l'usage cohérent et efficace de leurs dispositifs par les utilisateurs à la disponibilité effective des fonctionnalités livrées, conformes aux cahiers des charges établis<sup>52</sup>. Parmi les réalisations documentaires récentes, le portail Persée illustre presque emblématiquement cette situation où l'articulation du technologique à du documentaire<sup>53</sup>, au service d'une amélioration significative des conditions de consultation de revues<sup>54</sup>, a largement anticipé des usages

46. Chevalier, A., & Tricot, A. (dir), 2007, *Ergonomie des documents électroniques*, PUF, 305 pages ; Castelli, C., 1996, « Getting lost in Hyperspace : Lessons learned and future direction », in *ED-MEDIA 96/ED-TELECOM*.

47. Lupovici, 2007, *op. cit.* ; Chauvin *et al.*, 2007, *op. cit.*

48. Kuny, T., & Cleveland, G., 1996, « Digital Libraries: Myths and Challenges », 62nd IFLA General Conference, August 25-31.

49. Smith, M., Bass, M., McClellan, G., Tansley, R., Barton, M., Branschosfsky, M., Stuve, D., & Walker, J.H., 2003, « Dspace ; An Open Source Dynamic Digital Repository », *D-Lib Magazine*, 9 (1), January, <http://www.dlib.org/dlib/january03/smith/01smith.html>

50. Davis, P.M., & Connolly, M.J.L., 2007, « Institutional Repositories. Evaluating the Reasons for Non-use of Cornell University's Installation of DSpace », *D-Lib Magazine*, 13 (3/4), March/April, <http://www.dlib.org/dlib/march07/davis/03davis.html>

51. Papy, F., Folcher, V., Sidir, M., & Cerratto Pargman, T., 2004, « E-Learning et technologies pour la coopération : inadéquations artefactuelles et logiques des activités instrumentées », *ERGO-IA*, 17 novembre ; Folcher, V., 2003, « Appropriating artifacts as instruments : when design-for-use meets design-in-use », *Interdisciplinary Journal of Human-Computer Interaction*, 15, « Interacting with Computers », pp. 647-663.

52. Boutet, A., & Trémember, J., 2009, « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'Informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *Les Cahiers du Numérique*, 5 (1), pp. 69-100 ; Pavé, 2000, *op. cit.* ; Mandosio, J.-M., 1999, « L'effondrement de la très grande bibliothèque nationale de France : Ses causes, ses conséquences », *Encyclopédies des nuisances*, 129 pages.

53. Fargier, N., & Néouze, V., « Persée, un outil au service de la communication scientifique francophone », World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council, 10-14 August, Québec, Canada ; Doc-SI, 2004, « Ouverture de Persée, portail de revues scientifiques en SHS », *Documentaliste Sciences de l'Information*, 41(6), p. 317.

54. Présentation du portail Persée : « . . . L'une des ambitions de Persée, au-delà de la numérisation des collections imprimées de revues scientifiques et de leur diffusion en ligne, est d'offrir des services et des outils permettant une exploitation enrichie des documents sans que l'internaute ne perçoive

qui ne sont, en définitive, pas au rendez-vous. Le programme Persée, conçu dès l'origine comme une initiative de valorisation du patrimoine scientifique dans les domaines des Sciences Sociales et Humaines, occulte les prescriptions ergonomiques en matière d'instrumentation<sup>55</sup> et ignore les résultats consolidés des études relatives aux habiletés instrumentales<sup>56</sup>, corrélées aux stratégies de recherche d'informations<sup>57</sup> (ISO 9241-11 1998). Finalement, il dissimule mal l'incapacité des concepteurs à identifier non seulement les attentes des usagers mais plus simplement à interpréter l'utilisation d'un dispositif particulièrement complexe à partir des seules données de connexion enregistrées<sup>58</sup>. Le portail Persee.fr illustre, de ce point de vue la place d'un imaginaire de l'action technique<sup>59</sup> qui prend nettement l'ascendance sur l'expertise professionnelle des bibliothécaires et la culture (bibliothéconômique) de l'évaluation qui cherche à se normaliser en s'inspirant des démarches américaines<sup>60</sup>. En effet, alors que les bibliothèques académiques ont intégré depuis de nombreuses années l'évaluation systématique de l'adéquation des services destinés aux usagers, menée à grands renforts qu'enquêtes et d'analyses d'utilisation des collections<sup>61</sup>, le portail Persée, dont le pilotage est assuré par la Sous-Direction des bibliothèques et de la documentation du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, en collaboration étroite avec le SCD de l'Université Lumière Lyon 2<sup>62</sup>,

► de rupture notable avec ce qui lui est proposé pour l'édition électronique. Ainsi le portail Persée apporte-t-il des plus-values technologiques comparables aux portails d'édition courante de revues. . . » (<http://www.persee.fr/web/support/apropos>)

55. Cf. les normes ISO 9241-1:1992 Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) et NF EN ISO 13407 (1999). Processus de conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs. Voir aussi les recommandations de Bastien, C., & Scapin, D., 1992, « A validation of ergonomics criteria for the evaluation of the human computer interfaces », *International Journal of Human-Computer Interaction*, 4 (2), pp. 183-196.

56. Jannes-Ober, E., 2005, « L'usager face à la bibliothèque numérique : l'expérience du portail d'information scientifique de l'Institut Pasteur », in *Les bibliothèques Numériques*, F. Papy (dir), Hermes-Lavoisier, Paris, pp. 51-64 ; Simonnot, B., 2002, « De la pertinence à l'utilité en recherche d'information : le cas du Web », *Actes du colloque Recherches récentes en Sciences de l'Information*, V. Couzinet et G. Régimbeau (dir), 21 mars, Toulouse, ADBS-Éditions, pp. 393-412.

57. Lompré, N., 2007, « Normes ergonomiques et usages des bibliothèques numériques », in *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*, F. Papy (dir), Hermes-Lavoisier, pp. 25-52.

58. Papy, F., & Leblond, C., 2007, « L'interface de recherche d'information du Visual. . . Catalog : un outil innovant à double détente », *Documentaliste – Sciences de l'information*, 44 (4-5), octobre, pp. 288-298.

59. Flichy, P., 2002, « La place de l'imaginaire dans l'action technique : le cas d'internet », *Réseaux*, 109.

60. Wolf, D., 2008, « LibQual+ en France : Un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *BBF*, 3, pp. 39-47 ; Lincoln, Y., Cook, C., & Kyrillidou, M., 2005, « User Perspectives Into Designs for Both Physical and Digital Libraries : New Insights on Commonalities/Similarities and Differences from the NDSL Digital Libraries and LibQUAL+™ Data Bases », 7th ISKO-Spain Conference, The human dimension of knowledge organization, Barcelona 6-8, July, 2005 ; Cook, C., Heath, F., & Bruce Thompson, B., 2000, « Une nouvelle culture de l'évaluation : rapport préliminaire servqual menée par l'ARL », 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18 August.

61. Renoult, D., 2006, « Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : Où en sommes-nous ? », *BBF*, 2, pp. 5-9.

62. Tosello-Bancal, 2007, *op. cit.*

est alimenté par une communication récurrente sur les aspects quantitatifs (nombre de revues et d'articles numérisés) et technologiques (choix des standards, logiciels libres, etc.) au détriment d'informations constructives sur les usages observés.

Cette situation d'usage partiel, voire de non-usage, par les chercheurs en sciences humaines et sociales, publics cibles de Persée, a abouti en mars 2008 à une nouvelle version<sup>63</sup> du portail qui n'introduit, en fin de compte qu'une nouvelle tentative technologique de résolution d'un problème relevant plus largement de la cognition située<sup>64</sup>.

Ce rapport de l'usage possible à l'usage réel, pourtant bien identifié par les psychologues-ergonomes<sup>65</sup>, n'a guère pénétré les sphères initiales de conception de ces nouveaux artefacts documentaires informatisés. Jusqu'à aujourd'hui, les études d'usage, lorsqu'elles existent, sont menées a posteriori de la réalisation technique. Elles sont d'ailleurs plus précisément utilisées par les concepteurs pour confirmer certaines fonctionnalités intégrées, au nom d'un « bon sens technique », aux dispositifs. Le processus de « conception dans l'usage » que prônent les ergonomes pour confronter les réalisations techniques à l'usage effectif en cohérence avec les besoins exprimés, ou non, des usagers, demeure un vœu pieu, guère mis en œuvre dans le processus de conception des bibliothèques numériques<sup>66</sup>.

## BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES ET BIBLIOTHÉCAIRES

Dans un contexte de modifications rapides et profondes de l'univers documentaire et informationnel dans lequel ils s'inscrivent, marqué tout particulièrement par le développement des contenus numériques, les bibliothèques et les bibliothécaires sont aujourd'hui confrontés à des remises en cause et des menaces manifestes, mais voient aussi s'ouvrir des opportunités de développement significatives<sup>67</sup>.

Dépassant en effet les craintes identitaires de disparition des bibliothèques emportées par le raz-de-marée d'Internet et du Web, les bibliothécaires sont de plus en plus conscients de la nécessité de renouveler, et de faire évoluer leurs missions en adoptant des modes de fonctionnement plus appropriés aux besoins et attentes des nouveaux usagers du numérique.

Les bibliothécaires, dans leur diversité et quelles que soient leurs spécialités, perçoivent l'urgence et l'importance de se réapproprier les dispositifs informatiques mis à leur disposition pour refonder leur métier (constitution et conservation de collections pluralistes, mise en œuvre de services adaptés aux différents types d'usage, organisation des contenus en vue d'assurer une égalité

63. après une mise en ligne officielle en 2005 avec 7 revues pionnières

64. Baccino *et al*, 2004, *op. cit.* ; Ciaccia & Martins, 2005, *op. cit.*

65. Barcenilla, 2007, *op. cit.* ; Denecker & Kolmayer, 2006, *op. cit.* ; Dinet, J., 2000, « La pertinence des outils d'experts au service des non-experts en recherche d'information : un exemple avec les opérateurs booléens », *Revue de l'EPI*, 99, set., 12 pages.

66. Chauvin *et al.*, 2007, *op. cit.* ; Lupovici, 2007, *op. cit.* ; Cerf, 2004, *op. cit.*

67. Gazo, 2008, *op. cit.* ; Papy & Leblond, 2007, *op. cit.* ; Mounier, 2002, *op. cit.* ; Kuny & Cleveland, 1996, *op. cit.*

d'accès à la connaissance et à l'information, etc.) et répondre aux enjeux de société liés à la circulation et à la maîtrise de l'information.

### **Vers une refonte des politiques documentaires et des stratégies de valorisation**

La politique documentaire, malgré le caractère ambigu et pluriel de cette notion, constitue un lieu de convergences et d'articulation des actions techniques, financières et humaines au sein des bibliothèques. Elle couvre la constitution et l'organisation d'une collection en s'appuyant sur un système de référence cohérent et hiérarchisé qui représente l'un des principes fondamentaux de l'identité et de l'activité des bibliothèques depuis leur création. Adossée à la notion d'universalité et légitimant le statut d'espaces publics de la connaissance revendiqué par ces dernières, elle présuppose l'existence d'un consensus autour d'un savoir commun, reconnu par tous, et induit des missions liées à la prescription et à la validation des contenus.

Ce sont ces lignes de force (étayant dans un premier temps les projets initiaux de bibliothèques numériques) qui constituent paradoxalement aujourd'hui des facteurs de fragilisation et de remise en cause de la légitimité, et de la pertinence de ces institutions face à de nouvelles modalités d'organisation du savoir et aux mutations du contexte socio-économique.

Le développement exponentiel de la documentation numérique<sup>68</sup> fait ainsi apparaître, parfois douloureusement, les limites de la sphère d'intervention des bibliothécaires dans la constitution des collections offertes aux usagers.

Cela est tout particulièrement manifeste au sein des bibliothèques universitaires. Face à la démultiplication de l'offre (bouquets de périodiques électroniques, bases de données spécialisées, *e-books*, etc.) et à l'augmentation massive et continue de ces nouveaux supports, celles-ci voient diminuer leurs capacités d'acquisition et leurs possibilités d'influer significativement sur la structuration des contenus afin d'éviter l'homogénéisation de l'offre proposée au niveau national.

La notion de collection locale, s'amenuise au bénéfice d'une offre toujours plus diverse et complexe de sources externes. Un véritable changement de paradigme s'opère quant aux fonctions des bibliothèques, avec le passage de la gestion d'une collection à la fourniture de services en vue d'un accès individualisé à l'infinité de l'offre externe proposée. Ce changement des priorités fait émerger un nouveau modèle institutionnel permettant le plus souvent à la bibliothèque d'être reconnue au sein de son environnement comme l'opérateur incontournable de l'accès à l'information.

### **Les impacts du numérique sur le statut et l'identité des bibliothèques**

Souvent considérés et perçus comme plus soucieux des collections que des besoins des usagers, les bibliothécaires voient ainsi leur rôle évoluer profondément. Le traitement et la valorisation des contenus proposés s'intègrent désormais pleinement à une politique d'offre de services en vue de l'instauration de nouveaux modes de relation et d'interactions avec les usagers.

68. Colas, 2006, *op. cit.*

Cette révolution ontologique est porteuse tout à la fois, pour les bibliothécaires, de frustrations et de peurs, malaise généré par la sensation de perte de contrôle sur l'information diffusée et d'impuissance face aux risques de dérives des usages observés. Elle est aussi porteuse d'un enthousiasme renouvelé à l'égard des potentialités de développement et de production de valeur ajoutée liée aux processus d'innovation en cours, et menant vers un repositionnement des structures documentaires à l'égard de leurs publics.

Leur rôle d'interface d'accès à l'information est en effet vivement concurrencé par les différentes initiatives de numérisation des contenus documentaires dont la plus emblématique, et par là même la plus déstabilisante, est portée par le projet Google Print®, dont l'objectif affiché est la suprématie, voire le monopole de l'accès à ce nouveau support de l'information<sup>69</sup>.

Face aux impacts significatifs de cette démarche volontariste et industrialisée de mise à disposition de vastes pans de contenus diversifiés sur les pratiques de recherche documentaire et conscients des enjeux essentiels se nouant autour de ce projet revendiquant comme cible l'organisation de l'information au niveau mondial, les bibliothèques ont très rapidement développé des stratégies et des projets alternatifs. Les professionnels de l'information qui les animent s'inscrivent ainsi pleinement dans un processus de changement et d'adaptation aux évolutions des usages observés et des besoins ressentis quant à l'accès au savoir<sup>70</sup>.

L'une des conséquences majeures de ces évolutions pour les bibliothèques est l'effacement de leur statut constitutif et incontesté de structures de référence pour l'accès aux ressources documentaires et l'organisation du savoir. Les nouveaux usages apparus avec le développement du Web n'intègrent plus guère les notions de prescription, de hiérarchisation, de cohérence et d'architecture du savoir, valeurs fondatrices de la structure même des missions traditionnelles des bibliothèques, même si elles commencent à poindre avec les tendances Web 2.0<sup>71</sup>.

## MÉDIATION ET CRÉATION DU SENS

Concept clé de l'identité des bibliothécaires, dans toute l'étendue de sa polysémie, la médiation, souvent seule épargnée par les discours empreints de fatalisme ou l'expression de doutes sur l'avenir, se situe au cœur même de l'évolution de ce métier au sein d'un environnement documentaire hybride. Elle constitue une valeur ajoutée indéniable induite par l'action des services documentaires et de ses acteurs.

Le développement des réseaux et des contenus numériques rend en effet toujours plus indispensable l'action de personnes ressources assurant l'interface entre collections et usagers, la complexité des dispositifs technologiques de diffusion et de valorisation rendant le lien humain fondamental (validation, organisation et interprétation de l'information).

69. Jeanneney, J.-N., 2006, *Quand Google défie l'Europe : plaidoyer pour un sursaut*, Mille et une nuits, 2<sup>e</sup> édition, août, 149 pages.

70. Pédaque, 2007, *op. cit.*

71. Gazo, 2008, *op. cit.* ; Gervais, J.-F., 2006, *Web 2.0 Les internautes au pouvoir : Blogs, Réseaux sociaux, Partage de vidéos, Mashups...*, décembre, Dunod, 216 pages ; Espagnet *et al.*, 2003, *op. cit.*



La fonction de médiation est ainsi modifiée en permanence par la généralisation progressive de la documentation électronique et les usages spécifiques générés par ce processus. Conscients des risques de perte de légitimité portés par une mise à l'écart de la mise en œuvre et de l'enrichissement des outils de mise à disposition, les bibliothécaires s'impliquent pleinement dans l'élaboration de démarches instrumentées d'interaction avec le public<sup>72</sup>.

Ils relèvent quotidiennement le défi existentiel consistant à articuler les enjeux de prescription et de transmission du savoir, socle « historique » de leurs missions et l'élaboration de stratégies au sein du processus dynamique de prise en compte des nouveaux usages et de relations collaboratives avec leurs publics.

Cette modernisation de la médiation conduit à l'établissement d'une relation de service à l'utilisateur fondée sur la création de sens au sein des pratiques documentaires et une nouvelle activation de l'objectif d'autonomie face à la complexité des documents<sup>73</sup>.

Cet accompagnement dans l'élaboration des savoirs nécessite une profonde évolution des principes et des priorités fondant l'offre de services, selon trois stades successifs de la conception de la médiation : passant d'une démarche orientée système centrée autour des dispositifs de mise à disposition des collections à un processus ciblé usagers articulé autour de la notion de service, pour atteindre un troisième paradigme orienté acteur appuyé sur les notions de compétence et de culture de l'information. L'utilisateur construit désormais sa propre information à partir de ses besoins et de ses attentes et détermine ainsi le cadre des ressources mobilisées parmi toutes celles qui sont mises à sa disposition.

### **La formation des usagers**

Comment assurer à chacun les conditions optimales d'autonomie en termes d'accès aux documents et à la connaissance à la réussite des études et au développement personnel ? Cette question ravivée dans le cadre des bibliothèques numériques touche particulièrement les bibliothécaires engagés radicalement durant toute leur vie professionnelle dans cette quête de sens qui sous-tend l'ensemble de leurs pratiques.

L'une des solutions s'imposant comme un point d'appui primordial dans cette perspective est la démarche de formation et d'apprentissage en tutorat menée vers les différentes catégories de publics afin qu'ils disposent d'une vision globale et synthétique des services et des contenus disponibles.

Face à la surabondance d'information et à la complexité des outils y donnant accès, l'objectif fondamental du service commun de la documentation est d'être le lieu privilégié d'une appropriation raisonnée de l'information et d'une maîtrise des nouveaux outils<sup>74</sup>. L'enjeu est d'articuler pleinement la formation à l'usage de l'information avec les enseignements disciplinaires afin de s'assurer de la participation et de la motivation des étudiants et de leur permettre de découvrir

72. Papy & Leblond, 2007, *op. cit.* ; Borgman, 2004, *op. cit.*

73. Chicoine, P., 2008, « La bibliothèque 2.0 émerge à Québec », *Argus*, 37 (2).

74. Coulon, A., 1997, *Le métier d'étudiant. L'entrée dans la vie universitaire*, PUF, Paris.

l'importance de la maîtrise de la pratique documentaire pour l'appropriation des différents savoirs concernés par leurs disciplines spécifiques.

La mise en place des systèmes d'information documentaires rend plus indispensable encore cette formation à l'utilisation de l'ensemble des ressources et en particulier de la documentation électronique. Les outils actuels entraînent pour les usagers une illusion de facilité et d'apparente efficacité dans la recherche documentaire occultant l'impératif de la maîtrise des nouveaux outils, de la diversité des plates-formes et des modèles d'usage proposés ainsi que d'une appropriation efficace de l'information<sup>75</sup>.

L'accent mis sur le développement des compétences implique une mise en exergue du caractère individuel de l'utilisateur à travers une forte personnalisation et autonomisation de sa démarche d'interaction avec les professionnels chargés du déploiement concret des dispositifs qui participent à construire son nouveau profil<sup>76</sup> (initiative, adaptation, autonomie, recul critique, etc.).

C'est en allant ainsi à la rencontre de ses usagers que la bibliothèque, surmontant les effets parfois déstabilisants de l'irruption du virtuel, conforte son identité et réaffirme la continuité de ses missions d'intégration sociale, d'égalité d'accès au savoir et de passerelle entre son public et l'information numérique<sup>77</sup>.

### **Renouveau des services au public**

Sous l'effet de l'explosion documentaire, l'exigence et les besoins du public ont considérablement évolué et s'orientent vers une sélection plus pertinente de l'information et l'accès aux documents primaires.

Pour continuer à centrer notre analyse sur le cas des bibliothèques universitaires, il apparaît que face à la tendance nette à la baisse des indicateurs de fréquentation et d'utilisation des services classiques (prêt, consultation sur place, etc.) ces établissements documentaires entendent recentrer progressivement leur réflexion sur la définition des contenus et des modes d'accès à l'information et participer pleinement à l'attractivité de l'Université et à la visibilité des travaux de recherche.

Ce recadrage de la stratégie de développement sur la fourniture de services aux usagers manifeste une nouvelle vision de l'univers informationnel universitaire, envisagé non plus comme un ensemble épars d'outils de recherche indépendants, mais plutôt comme un ensemble articulé de sources d'information devant passer par la voie électronique dans une vision intégrative.

Dans cette perspective, les Bibliothèques Universitaires ont œuvré depuis plusieurs années à la mise en place de systèmes d'information documentaires (SID) qui s'inscrit pleinement dans le cadre de leur mission institutionnelle.

Les SID proposent, toujours dans un souci de cohérence et de coordination (respect généralisé des normes et standards, indexation selon les mêmes listes

75. Riondet, O., 1999, « Formation à la recherche d'information : Les contenus et les méthodes en question », *BBF*, 4, pp. 40-46.

76. Denecker, C., 2003, *Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information*, Presses de l'Enssib, janvier, 196 pages.

77. Dubey, G., 2001, *Le lien social à l'ère du virtuel*, PUF, 258 pages.

d'autorité, etc.), des services étendus, dont la diffusion sélective d'information numérique. Rationalisation et structuration s'expriment aussi, à l'échelon de l'université, dans le système global d'information, que les SID ont vocation à intégrer. Les objectifs partagés d'un dispositif global offrant l'accès à la documentation et à l'information multimédia au plus grand nombre, peuvent être atteints grâce aux évolutions technologiques sans oublier de veiller à bien intégrer les aspects juridiques<sup>78</sup>.

Le système d'information documentaire a vocation à offrir via une interface de consultation unique, localement et à distance, un accès convivial à un ensemble de services et de ressources documentaires, permettant la recherche et la consultation de l'ensemble de la documentation électronique disponible, qu'elle soit acquise ou produite par l'Université. En adoptant la technologie « Web », il devient également possible d'envisager des projets de collaboration avec les autres services de l'Université, par exemple dans le cadre de développement de produits d'enseignement ou de cours multimédia, où l'information documentaire qui y est introduite devient plus dynamique, grâce à l'interconnexion avec le catalogue de la bibliothèque, permettant ainsi de connaître immédiatement et réellement l'état de disponibilité des références imprimées intégrées ou donnant un accès à des versions électroniques.

Ces nouveaux outils et la variété de leurs potentialités de développement ouvrent le champ à une réflexion prospective sur le repositionnement de l'offre des bibliothèques, tant en termes de ressources que dans le domaine des services et des applications documentaires qui les sous-tendent. Les bibliothécaires ont ainsi pour enjeu de sublimer les technologies de la bibliothèque numérique sans se laisser emporter par la fuite en avant technologique et la logique du tout électronique et en préservant les enjeux essentiels de la qualité des services rendus et de la relation de service à l'utilisateur.

La préoccupation primordiale reste l'intérêt général et la mise en œuvre d'une appréhension démocratique de l'accès à l'information et au savoir dans un univers où la maîtrise des usages sociaux et culturels des technologies documentaires est plus que jamais stratégique. Il s'agit de déterminer comment ces valeurs du bien commun et de la mise en réseau des différents acteurs peuvent trouver des prolongements fructueux dans le monde fragmenté et mouvant de l'information numérique. Cela ne peut s'exprimer que dans les nouveaux équilibres et modalités des relations bibliothécaires-utilisateurs, au centre desquels se situe la notion cruciale de médiation.

### **QUAND LE NUMÉRIQUE PROPULSE LA BIBLIOTHÈQUE AU-DEVANT DE SES USAGERS**

Ces évolutions des principes et des pratiques révèlent deux pôles de condensation des réflexions et des innovations : la diversité des usages et l'individualisation des accès. Au-delà des contradictions que l'on peut déceler entre ces deux entités, les bibliothécaires tracent la voie vers la confluence du singulier et de l'universel.

78. Gasnault, J., & Battisti, M., 2004, *L'accès à l'information électronique ; Le contrat en questions*, ADBS-Éditions, juin, 110 pages.

Les bibliothèques sous leur forme numérique se développent dès lors en mobilisant leurs collections et leur expertise d'organisation au sein de nouveaux outils intégrés en tant qu'auxiliaires efficaces de leur activité au profit de tous les publics et de la diversité de leurs attentes.

Du point de vue des collections, la bibliothèque numérique impulse un enrichissement de l'offre proposée, par le processus dynamique de création et de publication numériques par l'ensemble des acteurs de l'établissement. Autour des fonds de référence et des domaines d'excellence particulièrement valorisés dans la diffusion de contenus numérisés viennent s'articuler les productions des acteurs de la constitution du savoir (production, évaluation) mais aussi des différentes catégories d'utilisateurs.

Ouverte sur l'infinité des sources documentaires externes, la bibliothèque numérique consolide parallèlement son statut de bibliothèque de proximité attentive à la réalité vivante qui l'entoure, à l'écoute des besoins et attentes de chacun et déployant son activité au service de tous dans une relation dynamique du partage du savoir. Elle donne une nouvelle dimension au lieu de socialisation que constitue la bibliothèque en tant qu'espace (physique ou virtuel) où se structurent les réalités culturelles et sociales.

Les potentialités infinies des nouvelles techniques et nouveaux outils disponibles ouvrent des perspectives renouvelées en termes de relations aux usagers mais aussi à ceux qui ne le sont pas encore en alliant la proximité à l'anonymat, l'organisation à la liberté et l'accompagnement tutoré à l'absence de hiérarchie.

Si l'offre s'élargit et se diversifie, tant dans ses principes que dans son étendue, suivant et modifiant à la fois les usages observés, la quête de la réponse toujours meilleure aux attentes et de la constitution du lien intime avec l'utilisateur reste centrale. Elle assure, quelle que soit la flexibilité de l'offre, la continuité de la bibliothèque comme lieu de ressources, de rencontre entre acteurs et de communication, déployant ses moyens en vue d'une prise en compte des besoins de tous les publics.

Les interrogations et initiatives des bibliothécaires pour répondre aux usages nouveaux liés au développement des réseaux et des contenus numériques s'inscrivent parfaitement dans le principe : « . . . Contrairement à cet "illusionnisme social" qui croit que chacun bénéficie de façon identique de l'existence d'institutions culturelles, contrairement à cet illusionnisme qui penserait qu'il suffit de créer partout des bibliothèques pour qu'elles s'ouvrent à tous, l'état de fait veut que l'on ait envie d'entrer là où l'on a repéré un univers proche, familier de ses intérêts, de ses préoccupations. . . »<sup>79</sup>.

Aujourd'hui comme hier, quelle que soit la plasticité des outils, des supports et des représentations, l'idéal poursuivi par les bibliothécaires est d'offrir à chacun les moyens de trouver sa place dans l'espace commun<sup>80</sup>.

79. Poulain, M., 1988, « Usages en bibliothèques publiques », *Pour une sociologie de la lecture*, Éditions du Cercle de la Librairie.

80. Pour reprendre l'analyse de Jean-François Barbier-Bouvet sur « le savoir-faire et la ruse » des usagers de la Bpi, entre « les pratiques attendues et les pratiques réelles, il y a toujours l'écart des formes d'appropriation particulières par lesquelles les sujets sociaux apposent la marque de leurs besoins

La maturité des infrastructures matérielles et logicielles qui permet aujourd'hui un déploiement massif des technologies de l'information et de la communication, n'aurait engendré que de spectaculaires, mais ponctuelles, réalisations techniques sans un projet à la mesure des sociétés humaines contemporaines. Depuis plus d'une décennie, les actions gouvernementales vigoureuses et soutenues visant à s'engager dans la société de l'information, ont conduit à une mutation systémique des sociétés et des économies en autant d'instances numériques. Ainsi, les grands chantiers numériques français se sont attelés, par diverses mesures incitatives ou obligatoires, à transformer l'administration traditionnelle en e-administration, à doter le territoire d'une infrastructure technique adaptée et à instaurer un climat de confiance dans le modèle naissant d'économie numérique. Dès l'origine de cette mutation profonde, l'école, l'université et la recherche scientifique ont fait l'objet de projets ambitieux de modernisation numérique. L'environnement numérique de travail (ENT), destiné à accompagner l'étudiant au sein des systèmes d'information des Universités, intégrant par convention des Universités Numériques Thématiques (UNT), elles-mêmes supportées par les Universités Numériques en Région (UNR), se déploie progressivement depuis les appels à projets successifs Campus Numériques. Accompagnant l'impulsion des pouvoirs publics, de complexes et coûteuses bibliothèques numériques, proposant ressources documentaires scientifiques et contenus pédagogiques numérisés et (nativement) numériques, ont commencé à diffuser plus ou moins librement leurs contenus. La prolifération de ces dispositifs documentaires informatisés, baptisées ou autoproclamées (par leurs concepteurs) « bibliothèques numériques » témoignent d'une évidente maturité des technologies les supportant et des processus de conception capable d'intégrer dynamiquement les plus récentes évolutions en matière de génie logiciel. Néanmoins, ces diffusions électroniques se sont installées sans pilotage global des initiatives diverses et sur des constructions conceptuelles de l'utilisabilité et de l'acceptabilité propres aux concepteurs de ces artefacts numériques. Compte tenu de l'usage incertain (voire du non-usage) et de l'incapacité à évaluer précisément l'utilisation de ces nouveaux dispositifs, le décalage apparaît sans cesse plus grand entre les attentes et les besoins des usages et les représentations des concepteurs de ces dispositifs généralement poussés de l'avant par l'innovation technologique incessante. Malgré l'instabilité que génèrent les technologies du numérique en raison de l'accélération du cycle innovation/obsolescence, les études et analyses d'usage menées sous l'angle de disciplines scientifiques différentes (sociologie, psychologie, sciences de l'information, sémiologie, etc.) mettent en relief la complexité pour les usagers d'utiliser des dispositifs toujours plus sophistiqués dans une offre sans cesse enrichie et guère rationalisée. Loin de réaliser la désintermédiation documentaire totale annoncée par les zélateurs des technologies du numérique, les bibliothèques numériques, qui tendent vers le modèle participatif inspiré du Web 2.0, remettent au goût du jour des problématiques communicationnelles où les bibliothécaires trouvent leur pleine présence. La vision de bibliothèques

➤ propres sur les outils destinés à satisfaire leurs besoins supposés », (Jean-François Barbier-Bouvet et Martine Poulain, « Publics à l'œuvre », *op. cit.*, p. 143).

numériques sans bibliothécaires, auto-organisées et utilisées de manière optimale par des usagers/utilisateurs avertis (en recherche d'information) reste largement utopique. Les certifications informatique et internet intégrés au cursus du collégien, du lycéen (B2i) et de l'étudiant (C2i) et destinés à valider les compétences numériques indispensables aux futurs citoyens de la société de l'information, nous apprennent que l'acquisition des compétences informationnelles et technologiques est un processus long et complexe d'un point de vue cognitif et qu'elles ne peuvent se passer d'un véritable apprentissage. La difficulté à généraliser ces différents certificats, tant dans le secondaire qu'au sein des établissements du supérieur, et les modestes résultats de certification obtenus ces dernières années, laissent imaginer la sous-utilisation chronique des environnements numériques en général et des bibliothèques numériques en particulier. Les mises en ligne, à un rythme soutenu, de nouvelles bibliothèques numériques ne dissimuleront pas très longtemps encore, l'incapacité à collecter des indications d'utilisation fiables de ces coûteux systèmes documentaires informatisés. Alors que les bibliothèques traditionnelles, dans un ordre encore dispersé, commencent à peine à adopter un outil normalisé d'évaluation de la qualité des services, l'offre en la matière pour les bibliothèques numériques (dans la mesure où elles ne sont pas considérées comme un service de la bibliothèque traditionnelle) est tout simplement inexistante. Si une initiative comme COUNTER<sup>81</sup> lancée en 2002, porte l'espoir de normaliser les statistiques d'utilisation des ressources électroniques, sa généralisation auprès des concepteurs, des fournisseurs de contenus et des éditeurs, reste bien hypothétique.

Les bibliothèques numériques matérialisent aujourd'hui, les avancées technologiques les plus spectaculaires d'une société résolument tournée vers l'information et la connaissance. L'imaginaire de disponibilité et d'accessibilité qui nourrit les concepteurs de ces dispositifs documentaires sophistiqués, est sérieusement malmené par les difficultés auxquels sont confrontés les usagers et que soulignent, malgré leur rareté, les études d'usage pluridisciplinaires. Afin d'éviter que les bibliothèques numériques aient en commun avec les bibliothèques traditionnelles, cette part importante de fonds documentaires inutilisée, il apparaît plus que nécessaire de cesser de privilégier la seule piste technologique. Il est grand temps de s'engager constructivement dans un processus conceptuel qui réutilisera efficacement l'expérience des bibliothécaires en matière d'organisation de connaissances et de services aux usagers ainsi que les plus récents résultats des sciences humaines et sociales en matière d'usage des TIC.

---

**FABRICE PAPY ET  
CORINNE LEBLOND**

81. Counting Online Usage of Networked Electronic Resources