



Bibliothèque numérique de l'enssib

6es Rencontres FORMIST, 15 juin 2006 : Exploitation et usages de l'information par les étudiants avancés

---

## **Offres documentaires et services aux usagers : développement ou effondrement des sujets ?**

PAPY, Fabrice

Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication  
Équipe Document numérique et usages, université Paris 8

PAPY, Fabrice. Offres documentaires et services aux usagers : développement ou effondrement des sujets ? In *6es Rencontres FORMIST : Exploitation et usages de l'information par les étudiants avancés, l'enssib à Villeurbanne, 15 juin 2006* [en ligne]. Format PDF.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1661>>

Ce document est « **tous droits réservés** ». Il est protégé par le droit d'auteur et le code de la propriété intellectuelle. Il est strictement interdit de le reproduire, dans sa forme ou son contenu, totalement ou partiellement, sans un accord écrit de son auteur.

L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

## Offres documentaires et services aux usagers : développement ou effondrement des sujets ?

Fabrice Papy  
Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication.  
Équipe Document numérique et usages, université Paris 8

### Introduction

La consultation de la charte pour le développement des collections du Service Commun de Documentation (SCD) de l'Université Paris 8 nous apprend qu'une des missions d'un SCD universitaire consiste à privilégier « les besoins documentaires des étudiants nécessaires à leur formation dans le cadre du LMD ainsi qu'à leur développement personnel ». Cette mission tend à « encourager l'indépendance intellectuelle et les capacités d'analyse des textes et de réflexion critique sur l'information ».

Cette mission et les moyens conséquents qui y sont associés se heurtent cependant à une réalité manifestement contradictoire puisque « l'observation du fonds général du SCD, après plus de trente ans d'accroissement, amène à s'interroger sur les raisons de l'importance – visible et invisible – d'un fonds considérable en sommeil tous secteurs confondus. Appartient à ce fonds tout document n'ayant pas été emprunté depuis au moins un an, certains n'ayant jamais été sortis depuis leur mise en rayons... ».

Malgré l'amélioration évidente de l'accessibilité des collections traditionnelles au sein des bibliothèques, la tendance actuelle vers le « tout numérique » relayée par les indicateurs officiels qui mettent en évidence l'accroissement constant de l'équipement informatique des foyers et l'accès « haut débit » à Internet, suggère que la préférence des citoyens, des usagers, des élèves et des étudiants vont manifestement vers les solutions documentaires dématérialisées qui en rendent l'accès plus facile et la disponibilité immédiate.

Or, en ce qui concerne les bases de données onéreuses que le SCD de l'université Paris 8 met à la disposition de ses usagers, il est noté dans le rapport d'activité 2004 « une sous-utilisation frappante des bases de données de dépouillement des périodiques ».

Il serait facile – par une lecture un peu trop rapide des faits précédents – de voir ici une confirmation du fait que l'utilisateur attend une accessibilité totale et immédiate de la documentation qu'il sollicite. Il serait même tentant d'avancer que l'utilisateur désormais maître des technologies de

l'information et de la communication met véritablement en premier plan l'accessibilité numérique de la documentation, avant même la qualité intellectuelle d'un fonds documentaire « papier ». Comme si, cet usager, désormais connecté à des sources numériques variées et confronté à des flux numériques impétueux, avait fini par développer naturellement et intuitivement ce sens critique des informations qu'il collecte, de leur valeur et de leur pertinence, sans compter bien évidemment, une aisance certaine à mettre en œuvre les TIC en général. De ce point de vue, tout semble nous maintenir dans le mythe de l'aisance de l'accès qu'initient les TIC et que tout un chacun – *a fortiori* les étudiants – maîtrise parfaitement. Et ce ne sont pas les statistiques proposées par la Délégation aux Usages de l'Internet qui sont de nature à dissiper ce mythe. Et pourtant, en paraphrasant Michèle Hudon, professeure agrégée à l'EBSI (université de Montréal), la confusion est de plus en plus fréquente entre disponibilité et accessibilité. Le fait de rendre disponible des fonds documentaires numériques et numérisés n'implique en aucune façon une *naturelle* propension à y accéder. Cette question de l'accès et de l'accessibilité investit largement les champs des compétences que les utilisateurs et usagers doivent, par voie de conséquence, étendre. Et comme le dit Gérard Vergnaud, didacticien des mathématiques, « plus de technologies sous-entend plus de compétences » !

Les observations que j'ai relevées à l'occasion d'enseignements destinés à la méthodologie de la recherche documentaire auprès d'étudiants de premier et de deuxième cycle en Sciences Humaines montrent que les étudiants sont tout simplement submergés par les propositions documentaires et les services que la bibliothèque universitaire, notamment, met à leur disposition. Bien sûr, il ne s'agit pas ici de sous-entendre que les usagers ne finiraient pas par développer, en fonction de leur volonté et du temps dont ils disposent, de stratégies leur permettant d'exploiter au mieux tel dispositif technique ou telle base de données. Mais, quand bien même cela s'avérerait, cette maîtrise ponctuelle ne renseigne en rien sur la capacité des sujets à pouvoir réinvestir cette compréhension factuelle et circonstancielle en une compréhension globale du macrosystème documentaire traditionnel et numérique construit autour (et pour) eux.

En 1989, Michael Lesk proposait lors de la deuxième conférence internationale ACM sur l'hypertexte, un article intitulé « What to do when there's too much information? ». En 1989, cette question trouvait déjà toute son inquiétante pertinence. Depuis, avec l'émergence du Web et la prolifération organisée et désorganisée de l'information numérique, quelle interrogation pourrait-on formuler ?

## 1) La capacité d'appropriation des usagers versus l'évolution des possibilités documentaires

De par leurs missions institutionnelles<sup>1</sup>, les bibliothèques universitaires, concrétisent de façon extrêmement concentrée un espace plurivoque<sup>2</sup> où se confrontent en réduction, mais non sans intensité, les problématiques majeures relatives à l'information et à la connaissance.

Ces dernières s'expriment de manière toujours croissante dans l'actuelle mutation de nos sociétés en société de l'information globalisée et globalisante au point de concerner dans un avenir très proche l'ensemble des acteurs de la société<sup>3</sup>. La bibliothèque universitaire par sa double vocation visant à répondre aux exigences de la recherche et de l'enseignement supérieur<sup>4</sup> constitue un lieu privilégié de pratiques informationnelles qui, jusqu'à un passé très récent, étaient presque exclusivement réservées aux étudiants et aux chercheurs mais qui font aujourd'hui partie du bagage civique de tout citoyen<sup>5</sup>

En considérant la représentation résultante de la perception et la construction chez l'utilisateur, de l'objet socioculturel bibliothèque, il apparaît légitime de s'interroger sur la justesse de cette représentation. En effet, compte tenu des pressions technologiques, culturelles et sociales qui s'exercent sur elle, cette représentation sera-t-elle propice à entériner les évolutions incontournables de la bibliothèque<sup>6</sup> pour s'adapter à ces propositions ?

---

<sup>1</sup> Art. 27 : rôle des universités. Afin d'assurer les missions qui leur ont été reconnues en matière de formation initiale et continue, de recherche scientifique et technique, de diffusion de la culture et de l'information scientifique et technique ainsi que de coopération internationale, chaque université crée un service commun de la documentation ou bibliothèque universitaire. Les bibliothèques assurent la conservation et l'enrichissement des collections qui leur sont confiées. L'université assure aux services communs de la documentation les moyens suffisants pour accomplir leur mission, en personnel, locaux et crédits, que ceux-ci proviennent de l'Etat, des collectivités territoriales ou des moyens qu'elle leur affecte elle-même. Elle favorise l'association ou l'intégration des bibliothèques et centres de documentation de l'université au service commun de la documentation. Elle favorise la mise en place d'actions de coopération entre les bibliothèques universitaires et les autres organismes documentaires de la région. Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991, <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>>

<sup>2</sup> « ...la bibliothèque est, on le sait, un objet social plurivoque – de plus, à la conjonction entre sphère publique et sphère privée. » p. 117, Anne-Marie Bertrand, « La bibliothèque et la ville », dans *Recherche et Bibliothèque*, Presses universitaires de Vincennes, janvier 2005.

<sup>3</sup> « ...Les Quinze estiment que les entreprises et les citoyens doivent avoir accès à une infrastructure de communication peu coûteuse que chaque citoyen doit être doté des compétences nécessaires pour vivre et travailler dans cette nouvelle société de l'information. Ils veulent notamment que toutes les écoles de l'Union disposent d'un accès et de ressources multimédias d'ici la fin 2001, qu'un nombre suffisant d'enseignants soient à même de les utiliser d'ici la fin 2002. Un accès généralisé par voie électronique devra être assuré à tous les services publics de base d'ici 2003. » *Le Monde*, 26-27 mars 2000.

<sup>4</sup> qui s'approprie de façon duale selon que l'on considère la position de l'enseignant ou de l'étudiant.

<sup>5</sup> « ...De cette confrontation, il doit pouvoir tirer une ligne de conduite, c'est-à-dire la capacité d'auto-définir des stratégies - toujours mouvantes - d'acquisition. Ses connaissances de base devront être la capacité à définir des objectifs, dominer des stratégies d'acquisition de connaissances provisoires, à reconstruire en permanence une pensée au moins autant analogique qu'analytique et ceci dans un regard toujours critique », J.-P. Balpe, « Technologies numériques et construction du savoir », <<http://hypermedia.univ-paris8.fr/jean-pierre/articles/Technonum.html>>, 1997.

<sup>6</sup> Du point de vue technologique, la bibliothèque actuelle étant très grande consommatrice de TIC, rien ne permet de savoir où s'arrêteront les propositions technologiques que les bibliothèques mettent à la disposition des usagers.

Cette mouvance, qui revêt un caractère superficiel pour les professionnels de la bibliothèque, garants avant tout des missions institutionnelles qui leur sont confiées, ne risque-t-elle pas d'altérer, de façon préjudiciable, l'appréciation des usagers ?

Leur regard insuffisamment exercé pour traiter la complexité du lieu et en observer les éléments infrastructurels invariants, ne les conduira-t-il pas, dans cette course adaptative, à ne plus reconnaître ni le lieu ni les fonctions, jusqu'à passer à côté de l'usage de ces outils toujours plus sophistiqués dont la bibliothèque se dote<sup>7</sup> ?

Comment être certain que la compréhension globale de l'outil intellectuel que représente la bibliothèque continue à faire sens pour l'utilisateur menacé par le bruit des incessantes évolutions, qui sont impulsées par la volonté d'offrir un accès accru aux sources des savoirs et des connaissances ?

## 2) Organisation globale, sens et multiplicité

La bibliothèque universitaire constitue un système d'information et de communication particulièrement complexe<sup>8</sup> qui, parce qu'il organise des architectures participatives d'information empruntant des canaux différents de communication, donne un axe directeur à chacune d'entre elles. La bibliothèque tel un récit fonctionnerait alors sur le même principe : « *toute unité qui appartient à un certain niveau ne peut à lui seul produire du sens : toute unité qui appartient à un certain niveau ne prend de sens que si elle peut s'intégrer dans un niveau supérieur...* » (Barthes, 1966 : p. 5)<sup>9</sup>. Et c'est bien la logique macroscopique de ce système global dont il s'agit de préserver la visibilité dans l'explosion des offres documentaire (traditionnels et numériques) et de services (traditionnels et informatisés) d'aujourd'hui.

La bibliothèque, comme l'exprime Christian Jacob, implique une démarche volontaire de cohérence, de sens global, selon des relations complexes de présupposition logique, de généalogie, de complémentarité, d'explicitation mutuelle qui dépasse la perspective d'une simple accumulation d'ouvrages. De ce point de vue global, et par le sens qui est y introduit, la bibliothèque macroscopique devient en quelque sorte, un lieu à connaître pour mieux exploiter ses fonds de connaissances « *si nous voulons une connaissance pertinente, nous avons besoin de relier, contextualiser, globaliser nos informations et nos savoirs, donc de chercher une connaissance complexe.* » [Morin 1999 : p. 456]<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Des 24 abonnements électroniques souscrits par la bibliothèque, on constate « un succès important, côté public, du bouquet de presse Europresse (env. 20 500 connexions)... une sous-utilisation frappante des bases de données de dépouillement des périodiques ». p. 77, rapport d'activité 2004 de la bibliothèque de l'Université de Paris 8 Vincennes- Saint-Denis <<http://www-bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/bilan2004.pdf>>.

<sup>8</sup> et dont la complexité a largement cru avec l'informatique et les TIC.

<sup>9</sup> R. Barthes, *Introduction à l'analyse structurale des récits*, Éditions du Seuil, 1966.

<sup>10</sup> E. Morin, « Les défis de la complexité », in *Le défi du XXI<sup>e</sup> siècle : relier les connaissances*, Éditions du Seuil, 1999.

Devant cette tâche de plus en plus complexe de sélection, de lecture, de compréhension bref d'absorption d'une information de qualité que les moyens technologiques concourent à rendre exubérante, les bibliothèques universitaires constituent au sein des universités un service d'industrialisation de la mise à disposition de ressources documentaires qui, à cette fin, intègre et organise de façon totalement dynamique tout ce qui a trait à la littérature scientifique.

Salles de lectures, médiathèques, documentations papier et électroniques, livres électroniques, thèses numérisées, bases de données spécialisées, services en ligne, prêt inter bibliothèques, etc. sont autant de facettes et de manifestations d'une bibliothèque qui conjugue traditionalisme et modernisme. Numérique, virtuelle et hybride, etc. ces nouveaux qualificatifs montrent bien la *dynamicité* de cet univers documentaire qui continue à répondre aux exigences premières des missions séculaires des bibliothèques en matière de conservation et de diffusion des connaissances en les couplant à des impératifs d'organisation et de repérage (car il s'agit bien d'assurer qu'une chose est bien là et qu'elle est, *ipso facto* bien accessible).

### 3) Quelques hypothèses

De cette position, les hypothèses que nous formulons entretiennent un rapport étroit avec les habiletés documentaires que les étudiants doivent développer pour mieux appréhender et utiliser l'objet informationnel « bibliothèque ».

Nos hypothèses nous amènent à nous interroger sur la reconstruction symbolique et fonctionnelle chez l'utilisateur (pour reprendre le terme habituellement utilisé dans le monde de la bibliothèque) de la bibliothèque en tant que système d'information et de communication cohérente à finalité orientée<sup>11</sup> ou comme un ensemble de fonctionnalités instrumentales découvertes circonstanciellement et s'agencant arbitrairement au fil des confrontations de l'utilisateur avec l'univers de la bibliothèque ?

En d'autres termes, l'ensemble des services, des ressources documentaires, technologiques et humaines que la bibliothèque met à la disposition de ses usagers dont les profils et les attentes s'avèrent au demeurant multiples et hétérogènes sont-ils appréhendés par les usagers comme étant *de facto* l'expression d'une seule et même organisation - celle qui vise à rendre disponible extensivement des ressources intellectuelles mémorielles et externalisées – ?

---

<sup>11</sup> De notre point de vue, la bibliothèque universitaire se présente comme un « outil pour apprendre » en généralisant les propos de Pierre Moeglin. Cf. P. Moeglin, « Du mode d'existence des outils pour apprendre », Les enjeux de l'information et de la communication, *revue du GRESEC*, n°1, 1991.

Ou au contraire ne risque-t-elle pas d'être observée comme, et avant tout, une accumulation de ressources conforme à l'étymologie primaire d'une bibliothèque proposant essentiellement une accumulation d'ouvrages ?

La perception et la compréhension de l'organisation globale de la bibliothèque améliorent-elles l'*utilisabilité* et l'efficacité du lieu, des ressources et des services qui y sont proposés ?<sup>12</sup>

L'utilisation massive des TIC dans le documentaire, synonyme d'augmentation des performances en matière de recherche d'information améliore-t-elle proportionnellement la « performance » documentaire des usagers ? Cette performance sous-entend-elle une meilleure utilisation de l'ensemble des ressources et services disponibles ou s'exprime-t-elle exclusivement sur les objets documentaires numériques directement conditionnés par les TIC ?

L'amélioration des conditions d'accès à l'information que propose l'informatique (catalogues en ligne, bases de données, SRI...) concourt-elle à donner une meilleure visibilité du système documentaire global de la bibliothèque afin que, réintroduit dans l'utilisation des dispositifs proposés, il participe à une spirale cognitive constructive pour les usagers ?

#### **4) Le cours de « Méthodologie de la recherche documentaire et du traitement de l'information »**

Les travaux d'Alain Coulon relatifs à l'affiliation intellectuelle tendent à montrer que la réussite des étudiants dans les premières années universitaires n'est pas uniquement liée à l'acquisition de nouvelles connaissances mais également à la capacité de ces jeunes universitaires à décrypter et utiliser à leur avantage, les règles du travail intellectuel [Coulon 1999]<sup>13</sup>.

Cette capacité s'avère déterminante dans la réussite des jeunes étudiants, comme le note Florence Legendre « *Ici c'est, semble-t-il, l'affiliation intellectuelle qui a posé problème, les représentations du savoir. S'ils sont restés à l'université jusqu'à la fin du 1er semestre, ou même un peu au-delà, ils ne se sont pas pour autant "mesurés" à l'évaluation des partiels. En ce sens, se*

---

<sup>12</sup> « Le doublement du poste de bibliothécaire à l'accueil (...) C'est l'occasion de consacrer quelques minutes de plus à chaque nouvel usager de la BU pour lui expliquer le fonctionnement du service. La qualité du premier contact détermine en effet l'image du service et une bonne communication préalable sur les règles de fonctionnement permet un gain de temps pour tous à plus long terme. », p. 53, *rapport* BU Paris 8, 2004.

<sup>13</sup> A. Coulon, « Le métier d'étudiant : approches ethnométhodologique et institutionnelle de l'entrée dans la vie universitaire », thèse de Doctorat d'État, université de Paris 8, 1990, 3 vol., 1130 p. La partie empirique de cette thèse a été publiée : Alain Coulon, *Le métier d'étudiant. L'entrée dans la vie universitaire*, Paris, PUF, 1997, p. 222

A. Coulon, « Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires », Laboratoire de Recherches Ethnométhodologiques, université Paris 8, février 1999.

*pensant non compétents, ils ont entériné la faiblesse de leur affiliation intellectuelle au monde étudiant.* » (Legendre, 2002 : p. 13)<sup>14</sup>

La découverte et l'ajustement des pratiques intellectuelles inhérentes au "métier d'étudiant" s'expriment alors dès l'entrée à l'université. Il apparaît que la réussite de l'étudiant dans le cursus universitaire où il s'engage, réside certes dans l'investissement intellectuel lié à la formation suivie, mais également dans l'appropriation des implicites qui accompagnent toute formation universitaire. Le travail documentaire et bibliographique – qui replace la bibliothèque universitaire comme dispositif déterminant dans ce processus d'affiliation intellectuelle, devient ainsi une activité prépondérante dans la réussite universitaire et intellectuelle de l'étudiant.

Élaborées dès 1984, par un groupe de travail rassemblant personnels de la bibliothèque universitaire de l'université Paris 8, enseignants-chercheurs de toutes disciplines et le département Documentation de l'URFIST de Paris, les modalités pédagogiques de cet enseignement méthodologique sont demeurées inchangées depuis<sup>15</sup>.

## **5) Expérimentation auprès des étudiants du DEUG « Médiation Culturelle et Communication »**

En raison de l'expérience que nous avons menée et du cadre que nous avons évoqué précédemment, ce cours de méthodologie a été adapté pour donner une plus grande part à la dimension de la recherche documentaire au sein de la bibliothèque universitaire et en minimisant la partie habituellement consacrée aux règles du travail intellectuel<sup>16</sup>. Il ne semble pas que cette légère réduction d'un des aspects du cours ait été préjudiciable aux étudiants puisque le cursus du DEUG « Médiation Culturelle et Communication » intègre de nombreux autres enseignements (méthodologie de la lecture, ateliers de réalisation audiovisuelle, d'écriture et de communication dans les groupes) où les techniques de communication orale et écrite sont largement développées.

Pendant cet EC et les quinze séances prévues, nous avons alterné cours théoriques (organisation des connaissances, méthodologie documentaire, classifications dans les bibliothèques

---

<sup>14</sup> Florence Legendre, « Les sorties précoces de l'université Paris 8 », *Rapports d'études et de recherches*, OVE Paris 8, septembre 2002, 44 pages. Ce document est téléchargeable à partir du site Internet de l'Université Paris 8 : <http://www.univ-paris8.fr>.

<sup>15</sup> A. Féo : « L'enseignement de méthodologie documentaire à l'université Paris 8. Un accompagnement bien tempéré ». *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 1998, vol. 35, n°3.

Pour les résultats de l'évaluation des ces enseignements se reporter à A. Coulon, « Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires », Laboratoire de Recherches Ethnométhodologiques, université Paris 8, février 1999 et à F. Bretelle-Desmazières, A. Coulon, C. Poitevin, « Apprendre à s'informer : une nécessité. Evaluation des formations à l'usage de l'information dans les universités et les grandes écoles françaises », Laboratoire de Recherches Ethnométhodologiques, février 1999.

<sup>16</sup> « ...Notre enseignement vise à donner à l'étudiant les différentes sources d'information et de connaître les techniques de communication écrite et orale ». [Féo 1998 ; p. 147]

universitaires, répertoire d'autorités matières, thème, sujet et problématique, indexation...), travaux pratiques (OPAC, opérateurs booléens, bases de données bibliographiques et en texte intégral, SUDOC, moteur de recherches et annuaires...), et formation à la bibliothèque de l'université par le personnel du SCD (2 séances).

Alors que les cours de « méthodologie à la recherche documentaire et au traitement de l'information » se déroulent habituellement dans une salle banalisée sans équipements informatiques<sup>17</sup>, nous avons pu bénéficier pendant les deux semestres d'une salle informatique dotée de vingt postes<sup>18</sup> que le Service « Informatique Pour Tous » a mis à notre disposition<sup>19</sup>.

Le travail à effectuer afin de valider l'EC consistait pour les étudiants, organisés en la circonstance en binôme, à élaborer un dossier documentaire sur une problématique librement choisie et acceptée par l'enseignant<sup>20</sup>. Une soutenance obligatoire du dossier par le binôme finalisait le processus de validation. Les étudiants avaient pour consigne de mener leurs recherches documentaires exclusivement au sein de la bibliothèque de l'université Paris 8<sup>21</sup>. Il était attendu qu'ils exploitent des sources documentaires variées (ouvrages, articles de revues, actes de colloques, bases de données en texte intégral...) où les sources électroniques provenant d'Internet étaient proscrites (l'utilisation d'Internet était cependant encouragée dans le cadre de leurs recherches bibliographiques au sens strict).

La bibliothèque demeure, même après 15 séances de cours où, pourtant, elle a été placée au centre de la démarche méthodologique, un environnement complexe à découvrir autant pour les primo arrivants que pour les étudiants plus anciens.

Rien ne permet de conclure que les fonctionnalités sollicitées par les étudiants, celles qu'ils ont utilisées et qui ne leur ont pas donné satisfaction, celles qu'ils n'ont pas utilisées mais dont ils n'ignoraient pas l'existence, celles dont ils n'ont pu faire usage, etc. s'inscrivent bien dans la compréhension globale du système d'information macroscopique de la bibliothèque.

Force est de constater que le cours de méthodologie de la recherche documentaire et du traitement de l'information continue d'être d'une évidente nécessité pour donner aux étudiants les

---

<sup>17</sup> A l'exclusion de l'ordinateur portable acquis en 2000 par le département, utilisé ponctuellement et exclusivement par l'enseignant pour des démonstrations sur des environnements informatiques de recherche d'information.

<sup>18</sup> Les postes connectés en réseau donnaient accès à Internet mais permettaient également d'utiliser l'ensemble des ressources documentaires de la bibliothèque (catalogues, bases de données de dépouillement bibliographique et en texte intégral)

<sup>19</sup> Nous remercions vivement Daniel Lepage et Renaud Riou pour leur participation et leur aide active à cette expérimentation sur toute l'année universitaire 2004-2005.

<sup>20</sup> p. 53, « La solution la plus souvent retenue dans le cadre de l'appel d'offres est de proposer à l'étudiant, pour valider la formation, de travailler sur un sujet personnel ou professionnel, afin que cours et travaux pratiques puissent trouver un espace de réinvestissement et d'évaluation immédiat (...) Au-delà des méthodes enseignées, ce qui motive les étudiants c'est aussi la forme pédagogique proposée, à savoir un travail en petits groupes et une individualisation des rapports avec les enseignants, ce que Michel Sonntag dénomme "une pédagogie de proximité"... » (Bretelle-Desmazières et al. 1999)

<sup>21</sup> Il est à noter qu'aucun binôme n'a eu à renoncer à son thème de recherche ; les problématiques finalement retenues ayant toutes trouvées, au sein des collections du SCD de Paris 8, de quoi les alimenter !

règles d'usage et d'utilisation efficiente d'un lieu en constante évolution offrant toujours plus de services, de ressources et d'accès.

Pour tous les autres, ces étudiants – qui n'ont pu ou ne pourront s'inscrire à ces cours de méthodologie –, usagers potentiels de la bibliothèque dès leur première inscription administrative, rien ne permet de penser que la compréhension globale du lieu visant à l'utilisation optimale de la bibliothèque s'acquerra par le seul emploi de la multiplicité des services et ressources disponibles.

## **6) Complexité des systèmes d'information et de leur modélisation**

Dès 1982, Y. Corson s'intéressant aux aspects psychologiques liés à l'interrogation des bases de données, souligne l'importance de la vision conceptuelle [Corson 82] que peuvent avoir les opérateurs de l'organisation des bases de données et qui pourrait améliorer la performance de la recherche d'informations dès lors que les opérateurs ont à leur disposition les « ossatures schématiques reproduisant les types de relations existant entre données ».

Par ailleurs en ce qui concerne les catalogues, [Kuhlthau 04] montre que les études et les réalisations de dispositifs de recherche de type catalogues bibliographiques informatisés, sont contraintes par la définition des besoins du système et qu'elles relèguent au second plan les considérations relatives aux usagers.

Cette question de la modélisation demeure entière, qu'il s'agisse de l'analyse de systèmes d'informations (SI) existant ou de la conception de nouveaux systèmes. Les systèmes d'information des bibliothèques ne dérogent pas à cette règle puisqu'ils sont depuis longtemps largement informatisés [Maisonneuve 03] [Lupovici 01]. L'informatisation a concerné principalement la chaîne de traitement des ouvrages (tâches professionnelles d'acquisition, de préparation, d'identification, de conservation...) pour aboutir à proposer aux usagers la possibilité de consulter les catalogues des notices bibliographiques de façon électronique. Ce sont les OPAC (*On Line Public Access Catalog*) [Le Marec 90] qui permettent l'interrogation des données bibliographiques et qui sont, depuis la vague internet, consultables au sein – et hors - de la bibliothèque à partir de navigateurs Web.

Lévine et Pomerol constataient qu'en ce qui concerne le monde de l'entreprise, la modélisation est difficilement dissociable de la gestion des connaissances puisque le modèle est la représentation des connaissances explicites de l'entreprise [Lévine 01]. Ce constat s'applique sans difficulté au monde des bibliothèques dont la raison d'être s'articule sur les points saillants de la conservation et de la diffusion des connaissances. La prééminence, la complexité, la lourdeur de la chaîne de traitement des ouvrages et les exigences de l'interopérabilité technique (protocole Z39.50)

ont fortement orienté le processus de modélisation vers des questions manifestement plus proches du paradigme système (modèles conceptuel des données et des traitements).

## **7) Une organisation intellectuelle peu visible par les usagers**

Ces impératifs de la gestion de la chaîne documentaire ont réduit les processus d'organisation intellectuelle et de cohérence globale du fonds et des collections, où intervient l'expertise professionnelle des bibliothécaires (spécialités disciplinaires, connaissances des formations proposées par l'université) à quelques propriétés qui n'apparaissent que trop discrètement dans les OPAC.

L'offre toujours plus importante d'outils informatiques et de bases de données destinés à la RI accapare le temps des formations – lorsque celles-ci sont proposées dans les cursus ou par les bibliothèques universitaires –, qui n'apportent alors que très indirectement un apprentissage de la cohérence globale du système d'information de la bibliothèque dans un objectif d'appropriation [Dinet 02].

## **8) Modélisation orientée vers la Recherche d'Information**

Rouet *et al.* [Rouet 02] ainsi que Baccino [Baccino 04] ont montré que les tâches liées à la RI étaient à distinguer des tâches de lecture et de compréhension ou des tâches d'apprentissage. La consultation d'un catalogue en ligne répond schématiquement pour un usager à la localisation d'un ouvrage recherché. Cette démarche, particulièrement vraie pour les plus jeunes étudiants (1<sup>er</sup> cycle) est très éloignée des pratiques des étudiants plus avancés notamment ceux dont la validation du diplôme passe par la rédaction d'un mémoire [Couzinet 96] [Polity 00].

La possibilité de pouvoir apprendre l'existence d'ouvrages dont ils ignoraient initialement la présence dans le fonds documentaire constitué (sérendipité) [Toms 00] et qui pourraient s'avérer constructif dans l'élaboration de leur travail universitaire repose pour une grande part sur la maîtrise de tâches relatives à la RI [Lefèvre 2000]. Au sein de la bibliothèque, ces activités propres à la RI demandent une connaissance importante des principes de structuration et d'organisation des savoirs. La classification et les répertoires d'autorité matière, les logiques de distribution des ouvrages en salles de lecture et en magasin, la nature de l'information bibliographique interrogeable via le catalogue (champs et sous-champs UNIMARC) vont déterminer la capacité de compréhension de la cohérence globale de l'espace plurivoque de la bibliothèque et de l'exploiter activement.

Ce sont toutes les stratégies reliées à cette compréhension qui conduiront l'utilisateur à utiliser efficacement l'ensemble des services (PEB, expertise des professionnelles pour l'accès à des bases de données spécialisées, réseau de bibliothécaires) et des outils (catalogues électroniques en et hors la bibliothèque tels que le SUDOC ou ELECTRE, bases de données de dépouillement bibliographiques ou de texte intégral : FRANCIS, EUROPRESS, Persée...) disponibles.

La réalité montre que les ressources acquises par les bibliothèques (traditionnelles et électroniques) sont peu - voire pas pour certaines d'entre elles - utilisées par les usagers. À titre d'exemple le rapport d'activité 2004 publié par la bibliothèque de l'université Paris 8 montre que des 24 abonnements onéreux souscrits par la bibliothèque, le plus utilisé porte sur le bouquet de presse : « un succès important, côté public, du bouquet de presse Europresse (environ 20 500 connexions)... une sous-utilisation frappante des bases de données de dépouillement des périodiques ».

Cette réalité fort dommageable en regard des efforts financiers supportés en direction de la documentation électronique montre de façon flagrante que saisir la cohérence et le sens de l'organisation des données est fondamental pour comprendre les données proposées à la consultation et se représenter mentalement leurs places dans la structure d'ensemble. Si cette représentation n'est pas claire, c'est tout le processus de RI qui est remis en cause [Baccino 04] [Ciaccia 05].

Or les difficultés inhérentes à une recherche sur catalogue sont connues depuis longtemps [Le Marec 90] [Yee 98] et se manifestent :

- d'une part par le fait que la recherche d'information est un processus complexe. De nombreuses étapes par lesquelles passent les usagers durant leur recherche demeurent non décrites ;
- d'autre part parce que rechercher est un processus itératif, dans lequel les essais et les échecs sont suivis d'autres essais, il est donc difficile de définir le début et la fin d'un processus de recherche.

Ainsi, à titre d'exemple, la recherche sur catalogue est une négociation entre l'utilisateur et le système, durant laquelle l'utilisateur apprend comment fonctionne le système (il s'en fait une représentation mentale) et intègre ce nouveau paramètre dans les recherches futures.

Du point de vue du dispositif de recherche, les difficultés peuvent surgir des facteurs suivants :

- le design de l'interface du dispositif, le type d'index choisi par les usagers, le type d'indexation disponible, l'affichage des fichiers, le type de fonctions disponibles pour la recherche et l'affichage des enregistrements ;
- la taille et la nature du fonds sur lequel porte la recherche ;

- les connaissances de l'utilisateur et ses capacités d'analyse et d'observation ;
- les pratiques de catalogage qui déterminent la forme des enregistrements.

Du point de vue des usagers :

- ils n'ont ni la connaissance de l'univers bibliographique dans lequel ils cherchent ni de sa structuration. L'étude menée à la BPI [Dujol 85] en vue de déterminer si le lecteur établit un lien entre son parcours physique (le spatial) et intellectuel (le signifié), révèle que le rôle de la classification n'est pas perçu car le libellé de la cote est essentiellement identifié comme indicateur du rayon ;
- ils n'ont pas conscience de la source des problèmes qu'ils rencontrent lors de la consultation du catalogue, ils sont dans l'incapacité de les signaler (sur ce point on peut noter le problème de l'interrogation sur « Titre ». L'utilisateur interroge un champ mais la réalité est tout autre puisque la notion de titre correspond à plusieurs champs UNIMARC).

De ces différents constats, il apparaît clairement que les questionnements – déjà anciens – sur la surcharge cognitive et les risques de désorientation dans l'information numérique soulevés par les premiers hypertextes retrouvent une surprenante actualité. De façon étonnante, alors qu'à cette époque, les fonds électroniques demeuraient pourtant modestes parce qu'expérimentaux, les problèmes liés à la lecture hypertextuelle n'ont jamais véritablement rencontré de solutions. En effet, au même moment, l'avènement du Web et l'enthousiasme mondial qu'il a suscité ont rendu inaudibles les voix des rares chercheurs préoccupés par ces questions. Aujourd'hui, la massification de l'accès et l'explosion de l'offre documentaire électronique et des services associés ne permettent plus de les éluder.

## 9) Bibliographie

[BACCINO 04] BACCINO T., COLOMBI T., « Exploration visuelle et navigation dans les hypertextes : quelles stratégies ? », Ergo'IA, 2004, Biarritz.

[CIACCIA 05] CIACCIA A., MARTINS D., « Recherche d'informations sur le web : étude de l'influence de facteurs liés à l'interface, à l'utilisateur et à la tâche » in « Alternatives en sciences cognitives, enjeux et débats », RSTI, série RIA, volume 19, Hermès Lavoisier, 2005.

[CORSON 82] CORSON Y., Aspects psychologiques liés à l'interrogation d'une base de données, *Rapport de recherche de l'INRIA-Rocquencourt*, 78 pages, avril 1982, <[ftp://ftp.inria.fr/INRIA/publication/publi-pdf/RR/RR-0126.pdf](http://ftp.inria.fr/INRIA/publication/publi-pdf/RR/RR-0126.pdf)>.

[COUZINET 96] COUZINET V., BOUZON A., NORMAND R., « Les doctorants livrés à la recherche documentaire », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 41, n° 6, Paris, 1996, p. 54-59.

[DINET 02] DINET J., ROUET J-F., « La recherche d'information : processus cognitifs, facteurs de difficultés et dimensions de l'expertise », in *IHM et recherche d'informations*, C. Paganelli (dir), Traité STI, Paris, Hermès, 2002, pp. 133-161.

[DUJOL 85] DUJOL A., « Le clair et l'obscur : perception et usage de la classification par le public de la BPI », Paris, Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, collection Études et recherches, 1985.

[FEO 98] FÉO A., « L'enseignement de méthodologie documentaire à l'université Paris 8. Un accompagnement bien tempéré ». *Documentaliste-Sciences de l'Information*, n° 3, vol. 35, 1998.

[JOLLY 01] JOLLY C., « Bibliothèques universitaires. Regard sur les changements », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, n° 6, Paris, 2001.

[KUHLETHAU 04] KUHLETHAU C.C., « Seeking meaning: a process approach to library and information services », 2<sup>nd</sup> ed. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004.

[LE MAREC 90] LE MAREC J., « Dialogue ou Labyrinthe : la consultation des catalogues informatisés par les usagers », Paris, Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, collection Études et recherches, 1990.

[LEFEVRE 00] LEFÈVRE P., « La recherche d'informations. Du texte intégral au thésaurus », Paris, Hermès, 2000, 253 pages.

[LEVINE 01] LEVINE P., POMEROL J.-C., « Gestion des connaissances et modélisation d'entreprise reposant sur la sémantique des contrats », in *Management des connaissances. Modèles d'entreprises et applications*, M. Zacklad et M. Grundstein (dirs.), Paris, Hermès, 2001, pp. 121-148.

[LUPOVICI 01] LUPOVICI C., « Du catalogue informatisé à la navigation dans l'information numérique », *Revue de la BNF*, n° 9, 2001, pp. 80- 83.

[MAISONNEUVE 03] MAISONNEUVE M., « Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web », Paris, ADBS, 2003, 148 pages.

[POLITY 00] POLITY Y., « L'évolution des paradigmes dans le domaine de la recherche d'information », Communication au groupe de travail « Théories et Pratiques scientifiques » (TPS) de la SFSIC, le 3 mars 2000.

[RICE 01] RICE R.E., Mc CREADIE M., CHANG S.-J. L., *Accessing and Browsing: Information and Communication*, London, The MIT Press, 2001.

[TOMS 00] TOMS E., « Serendipitous Information Retrieval ». In *Proceedings of the First DELOS Network of Excellence, Workshop on Information Seeking, Searching and Querying in Digital Libraries*, Zurich, European Research, 2000.

[YEE 98] YEE M.M., SHATFORD Layne S., « Improving Online Public Access Catalogs », London: American library association, 1998.